

2023—2024 年度海珠区素社街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区素社街道办事处

项目承办方：广州市同心社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 7 月 11 日



2023—2024 年度海珠区素社街社工服务站 末期评估报告

素社街社工服务站（简称素社街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对素社街社工站项目服务的全面调查、综合分析和科学判断，确定目标是否可行，总结服务开展情况，以及服务成效体现的总结文书。经过 5 位评估专家及 1 名工作人员对素社街社工站展开为期一天的实地考察、访谈、查阅资料等形式的评估，形成此报告。素社街社工站可以将此报告作为参考，进行服务完善和提升，从多方面扎实服务基础，拓展服务面，提升服务的专业化水平。本报告尽量呈现社工站的实际情况，因评估时间较短的关系，社工站部分服务成效不完全体现在报告中。

一、末期评估背景

2024 年 7 月 11 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评估专家及 1 名工作人员对海珠区素社街社工站展开了末期评估工作。评估为期 1 天，主要通过听取社工站介绍、实地考察、查阅资料、面谈（访谈）、填写问卷等形式，对素社街社工站的项目管理、服务开展情况以及项目成效等方面进行评估。评估团队主要完成了以下几方面的工作：

1. 听取介绍。由社工站项目负责人介绍社工站的运营及服务情

况、各项指标完成情况。

2.实地观察。主要针对社工站硬件建设情况方面进行考察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3.查阅资料。查阅社工站行政、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.服务访谈。与相关社工进行访谈，了解社工站、社工点服务推进情况，了解社工对服务项目的理解，以及开展服务的总结反思。

5.机构运营访谈。主要与承办机构管理人员及行政人员进行访谈，了解机构运营情况，查看机构行政配套制度等情况。

6.服务对象满意度。随机抽取不少于 100 名服务对象开展服务满意度调查（困难群众和特殊困难群体总人数低于 100 的，按照困难群众和特殊群体实际总人数开展全覆盖满意度调查），针对个人或家庭问题解决、能力提升、支持网络增强等情况进行综合评价。

7.总结反馈。由评估专家团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道（镇人民政府）购买方对社工站工作开展的意见和建议，了解社工站同事对本次活动的反馈。

（一）评估依据

1.政策依据：《社会工作服务项目绩效评估指南》《广州市社会工作服务条例》《广州市社工服务站管理办法》《广州市社工站

购买服务项目评估办法》《广州市社工站岗位职责》《广州市社会工作行业督导从业人员资质、备案实施办法》。

2.评估标准依据：《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》。

(二) 评估原则

1.真实诚信原则：评估要求项目运营方必须以实事求是的态度对待评估，本着诚实守信的原则，提供和展示能够真实、客观反映其项目运营状况的依据和有效资料，以供评估小组考察。

2.客观公正原则：评估要求所有评估专家恪守“客观公正的第三方”评估者角色，依据事实和真实情况给出客观、中肯评价意见或结论。

3.证据为本原则：评估要求项目运营方应提供有事实依据的证明资料或记录，来展示其项目运营的真实状况和成效；同时，评估要求所有评估专家以真实有效的工作痕迹记录为依据，做出客观公正的专业评估分析和判断。

4.以评促进原则：评估要求评估专家要本着促进项目运营质量和成效的目标原则实施评估活动，给出评估指导意见，评估意见应具体、清晰、可行，能够切实指导项目运营团队持续改善服务成效和质量。

5.回避监督原则：评估要求评估专家在评估前与被评估方有单独接触、有利益关系或冲突的，均应回避；被评估方有权监督评估

团队的评估工作，并有权提出合理异议或回避要求，以免评估失去公正性和可信度。

6.保密尊重原则：评估要求评估专家应尊重和保护其工作中所接触、发现或遇到的涉及服务对象隐私权等所有受法律保护的事项，并依法负有保密职责；评估要求评估专家在评估过程中应尊重被评估方的所有原创性专业技术、方法等成果，并依法负有保密职责。

（三）评估阶段

1.自我评审阶段

素社街社工站结合《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》和签订的服务协议，逐项对照，准备材料，结合实际进行自我评估，并完成自评报告的报送工作。

2.实地评估阶段

评估小组对素社街社工站提供的材料进行审阅，实地考察，进行现场评估并打分。评估小组根据公平、公正的原则，严格按照评估要求，对素社街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据素社街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成素社街社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及素社街社工站，并由素社街社工站转发给素社街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、素社街道办事处以及素社街社工站的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局转发给素社街道办事处和素社街社工站。

（四）评估内容

1.运营管理情况评估：主要从社工站人员管理、行政管理、继续教育等方面进行评估。

2.服务评估：根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》，结合社工站与街道（镇人民政府）签订的三方协议规定开展的服务内容，从服务成效、服务质量、服务监测、项目管理等方面开展评估工作，同时通过整合项目购买方、督导中心和项目监督方评估意见，综合对社工站项目进行评估。

（五）评估结果说明

评估总分为 100 分，其中，第三方评估机构占比 55%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、督导中心占比 15%、区民政局占比 10%。评估结果由四方评估分数的总和确定。评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，90 分以上为优秀，80 分至 90 分（不含 90 分）为良好，60 分至 80 分（不含 80 分）为合格，60 分以下（不含 60 分）为不合格。

二、评估总结

（一）社工站基本情况

素社街社工站位于海珠区基立新村北十二巷 5-2 号，辖内共有 13 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2022 年 8 月开始，由广州市同心社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 7 月 4 日，社工站平均配备社工 16 名，其中持证社工平均 13 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 8 名），非持证社工 3 名。

本社工站服务经费为 192 万元，项目合同期为 2023 年 7 月 5 日至 2024 年 7 月 4 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 7069 个，入户探访 1863 个，分别完成协议指标量的 176.73%、143.31%；咨询个案结案 85 个，完成协议指标量的 130.77%；专业个案接案 29 个，服务 183 节，结案 29 个，分别完成协议指标量的 111.54%、117.31%和 111.54%；完成小组 14 个，84 节，服务 882 人次，分别完成协议指标量的 107.69%、116.67%和 204.17%；完成大型社区活动 32 次，服务 5721 人次，分别完成协议指标量的 246.15%和 628.68%；完成中小型社区活动 51 次，服务 1955 人次，分别完成协议指标量的 130.77%和 250.64%；新登记志愿者 114 名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 2

支，分别完成协议指标量的 114%、100%和 100%。（以上数据由社工站提供，各项目指标完成情况见附件 1）

从以上数据可知，素社街社工站各项工作指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

（三）项目管理

1.值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅相关资料等方式了解社工站项目运营管理情况，项目管理有以下几方面值得肯定：

（1）人员配置和管理方面，经逐一查看社工档案和核实人员情况，社工站协议人数 16 人，本年度平均社工总人数 16 人，其中持证社工年平均配备 13 人（中级社工师 5 人，助理社工师 8 人），持证社工比例达 75%。社工到岗情况，社工应到总人数 192 人次，实到 193 人次；持证社工应到 96 人次，实到 159 人次；非持证社工 34 人次；从业两年以上社工年平均有 10 人，占社工总数 68.75%。社工站有建立人事管理制度，社工有签订劳动合同。继续教育方面，社工培训要求时数 1152 小时，实际完成时数 1317.8 小时，达标率 114.39%。

（2）专业规范性管理方面，社工站有制定专业规范性管理流

程，对个案、小组、社区活动有指引；抽查的个案、小组、社区活动文书能反映出落实相应的流程。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范考核。同时，社工对中期评估项目管理部分的建议进行部分整改。

（3）宣传渠道多样性方面，社工站能利用社区宣传栏、网络公众号、微信等平台 and 阵地，多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务信息。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅相关资料等方式了解社工站项目运营管理情况，项目管理有以下几方面需要关注：

（1）人员配置方面。社工站社工的人员流动情况仍不稳定，持续在岗仅 5 人，稳岗率仅 31.25%，建议重视并改进。同时通过查看社工档案，发现社工劳动合同的工作地点仍非写素社社工站，建议以补充协议的形式进行完善。

（2）专业规范性管理方面，抽查的个案文书中《个案服务记录表》欠督导意见栏，副站长提出的意见未见社工有回应及签名，建议完善。查看上报的重点服务对象名册，多数服务对象定为四级（无一、二级服务对象），服务频率与海珠区制定的“双工联动”机制要求的频率不符，建议听取购买方或社区意见并完善。抽

查兜底对象档案，其中的《需求评估表》没有直聘社工签名，建议完善。通过查看社工站的《人员协同情况统计表》，发现部分兜底对象探访服务与社区联动的服务记录过于简单，未达到填写“具体联动情况”的要求，建议社工继续完善改进。

(3) 社工站内部的服务对象合法权益有进行学习培训，但未见考核；服务对象意见有收集但未进行汇总；部分中期评估项目管理方面的意见未整改（如稳岗率、社工合同的工作地点等），建议社工站继续完善并改进。

(四) 服务质量

1. 值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方面值得肯定：

(1) A 片区，该片区范围包括：桥东、怡海、海联北、海印南

①该片区能做到对 17 类困难群众和特殊群体全建档，社区“三图一表”建立完善。该片区一共有 17 类困难群众和特殊群体 264 户 303 人，其中海联北社区，困难特殊对象 58 户 72 人，已建档 58 份；桥东社区应建档 82 户 94 人，已建档 82 份；海印南社区应建档 76 户 80 人，已建档 76 份；怡海社区应建档 48 户 56 人，已

建档 48 份。该片区能够按照“一户一档，一人一案”的要求进行全建档，建档率达到 100%。同时该片区各社工点能够建立完善《服务对象分布图》《社区问题图》《社区资源图》，图表制作较为细致，能够清晰呈现服务对象分布情况、标明社区问题出现的地点，并通过资源雷达图，呈现社区中各类资源的集中分布趋势。

②该片区在中评后对调研数据进行进一步分析，更精确掌握各类困难特殊群体的需求，并以此开展各站点服务。该片区在上半年已完成了 17 类困难群众和特殊群体的问卷调研工作，并在下半年时对不同服务对象类别进行了进一步的分析，得出残疾人群体、低保低收群体、计划生育群体等数量较大的困难特殊群体的基本情况及其需求。如残疾人群体中对政策认知的需求、陪同就医需求非常明显，计划生育家庭中对居家卫生清洁、政策申请等需求明显，由此得出各个社工点不同群体各自的需求，并以此开展各个站点的工作。另外，海联北社区针对计划生育家庭进行了入户探访；怡海社区进入南武中学开展募捐活动或志愿者培育活动等，都体现出对需求结论的应用。

③该片区运用素社慈善公益平台促进不同群体间的互动，形成公益合力凝聚更大的公益力量。该片区各个站点所开展的服务中，有许多为带动普通社区居民以及 17 类困难群众和特殊群体，通过制作手工工艺品进行公益义卖、拍卖等形式，筹集社区基金的善款，

并将善款用于该群体的服务或社区的发展中。在这个过程中，既能够调动社区居民参与，动用社区自身能力，筹集社区基金，创造更大的公益力量，又能够在参与过程中建立普通居民与 17 类困难群众和特殊群体之间、以及他们与社区之间的联系，增加社区互动，增进邻里关系，营造和谐社区氛围。同时，该片区亦善于运用各类资源，如邀请到魔术师、美术老师、志愿者参与到服务中，例如海联北邀请志愿者共同开展 2 次入户探访等，体现出该片区社工善用资源优化服务的意识。

(2) B 片区，该片区范围包括：万寿北、基立新村、蟠龙

①该片区对 17 类困难群众和特殊群体能做到底数清、全建档，逐步扩大入户探访比例，其中万寿北社区，共有 17 类困难群众和特殊群体 140 户 172 人，其中居住在辖区内共有 129 人，仍有 26 人未探访；基立新村社区共有 17 类困难群众和特殊群体 117 户 129 人，其中“空挂户”57 人，仍有 18 人未探访；蟠龙社区共有 17 类困难群众和特殊群体共 95 户 109 人，其中居住在辖区内 72 人，仍有 14 人未探访。该片区各个社工点特殊困难群体数量较多，较中期评估已扩大了入户探访比例，同时对所有 17 类困难群众和特殊群体能够做到“一户一档，一人一案”，建档率达到 100%。同时，该片区还建立起较为细致的《服务对象分布图》《社区问题图》《社区资源图》等，清晰呈现服务对象分布情况、标明社区问题出

现的地点，罗列资源分布情况等。

②该片区围绕社区内群体需求培育慢病管理志愿服务队伍，推动服务开展。依据社区内长者人口数量较多以及 17 类困难群众和特殊群体中患病群体占多数，以此从健康管理作为介入口，培育社区居民成立慢病健康管理服务队伍，队伍虽然刚成立不久，但已加入较多志愿者，并且队伍能够参与到日常社区健康管理的宣传活动与服务中，为社区居民特别是 17 类困难群众和特殊群体提供日常的探访关爱、健康知识宣传等服务，发挥志愿者的力量与作用推动服务的落地开展。

③该片区能够回应各社区的治理议题，助力社区公共环境改善及居民居家安全的提升。该片区所在的社区有较多的老旧楼房，体现出较多是社区公共空间的狭小的不便，例如步梯楼道缺乏相应的扶手，不利于行动不便的社区居民出行。由于房屋老旧，不少困难群众特殊群体的居家环境较为恶劣，用电用火安全系数较低。因此，各个社工点能够注重与社区对接时了解社区治理问题，与社区合作围绕社区公共环境微改造，以及 17 类困难群众和特殊群体的居家安全为主要接入点，链接相应的资源对部分楼栋的步梯楼道增加扶手。在本周期内，该片区的所有社工点助力了 3 栋楼梯楼的扶手加装，同时协助 17 类困难群众和特殊群体的电线改造，提升其居家环境以及安全系数。

(3) C 片区, 该片区范围包括: 稔岗、基立南、金汇

①该片区对 17 类困难群众和特殊群体的建档和情况评估对比中期评估有所完善, 目前稔岗社区 244 人 214 户、金汇社区 135 人 119 户、基立南社区 196 人 160 户, 完成 100%建档, 相关档案按照“一户一档”归类清晰, 便于查阅, 并能按划分的等级进行跟进, 提供资源链接、政策咨询、心理支持等多元化服务, 保障和提升困境对象的生活质量。

②该片区社工广泛争取社会资源, 在“幸福家”社区长者安全巡查项目、微心愿项目中, 争取企业单位、爱心人士的支持, 通过“志愿者协助排查—社区慈善基金支持—社工跟进改善”的形式, 实现对社会物资与资源的有效募集, 为本片区 51 户困难群众和特殊家庭安装了烟感器、消防灭火球等设施, 减少消防隐患, 努力共创平安友好的社区环境。

③该片区积极培育社区资本, 搭建社区志愿者的志愿参与平台, 本年度培育出社区志愿服务队伍 1 支, 新增 12 名志愿者进行登记, 并从中提拔 4 名骨干, 平台共计为 285 多人次的志愿者提供参与机会, 促进社区志愿者和组织队伍的稳定发展。

(4) D 片区, 该片区范围包括: 郭墩、素社东、素社中

①该片区社工能够利用多种调研方式摸清服务对象问题及需求, 形成了各站点需求调查报告, 并根据片区的情况绘制了“三图”,

建立了《服务对象家庭信息汇总表》。建档方面，该片区困难群众和特殊群体 439 户 517 人，其中郭墩社区应建档 166 户 200 人，实际建档 166 份；素社东社区应建档 109 户 125 人，实际建档 109 份；素社中社区应建档 164 户 192 人，实际建档 164 份，建档率完成 100%，各社区能够做到“一户一档”的管理。社工还能够根据中期评估意见积极整改，服务态度较好。

②该片区能够做到建档的困难群众全覆盖，日常根据困难群众的实际情况开展常态化的电访、探访的跟进，针对个别特殊问题家庭或危机事件能够以个案形式及时介入处理，体现了较好的专业性。其次，社工善于整合资源开展服务，在服务过程中充分利用政策支持、物质提供、满足微心愿等形式为辖区困难群众和特殊群体解危纾困，得到了服务对象及合作方的好评及肯定。

③社工结合郭墩社区的实际情况，在某 48 号大院物管退场后，充分发挥自身使能者、倡导者、关系协调者等角色，在街道党工委、社区党委的支持下，协助社区居民形成自治联盟服务站，促进社区居民参与，通过正规流程促进社区自治发展，取得了较好的服务成效。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方

面需要关注：

(1) A 片区，该片区范围包括：桥东、怡海、海联北、海印南

①建议进一步提升提供服务的针对性，精准回应各类群体的服务需求。在站点的需求分析报告中，对数量较多的不同类型的困难特殊群体进行了分类分析，如海联北社区的分析中，计划生育家庭中有 90%需求政策咨询申请，所需要的政策以长护险、家庭病床、养老院为主；90%表示希望居家清洁，80%家电维修、智能手机学习等；而在残疾群体中，有 56%被调希望得到政策咨询，有 37.5%被调希望得到升学或就业指导，多数表示希望有清洁卫生、医疗护理等服务。值得肯定的是，海联北社区针对 17 类困难群众和特殊群体有个案与小组服务的开展，亦有联动志愿者的入户探访，但较为可惜的是探访只是简单探访，更多体现关系的建立、关爱的送达，如后续的服务提供中能够培训志愿者对政策的认知与讲解并送达到服务对象家中，或更多回应其在居家清洁等方面的需求，才能更体现出服务依据服务对象需求精准开展。建议各社工点后续进行服务的优化，提升服务的精准性与针对性。

②建议该片区进一步聚焦服务对象，明确服务重点，精简服务计划。该片区各个站点能够依据需求调研设计相应的服务计划，值得肯定，但部分社工点的计划较多，包含对 17 类困难群众和特殊

群体的关爱计划、志愿者培育计划、社区发展类计划、社区特色类计划等，在各个社工点分配到的服务指标有限的情况下，具体服务的产出未必能回应计划所要达成的目标与效果，导致弱化了服务成效。例如在志愿者培育计划中，仅开设 1 个小组，而该小组以研学广府文化为主，在开展过程中普及志愿者知识，分享导师的志愿服务经验，虽然能够很好地提升小组组员参与志愿服务的意识，但未能达到“提升志愿者综合能力，服务社区”的原定计划目标。而部分社工点的服务中，有与学校进行合作，学生或学校已不是目前“双百社工”服务的重点与服务对象，在与学校合作的过程中需要注意调整服务的目标方向与策略，不是针对学生的个人能力进行提升，而需要往片区服务方向靠拢，避免模糊了服务重点。建议该片区各个社工点能够对服务计划进行整理与优化，一方面从需求调研中梳理出重点关注对象的重点需求，另一方面依据需求聚焦服务重点，精简服务计划，更好地导出服务成效。

③建议社工站进一步优化服务文书，更清晰呈现服务对象参与情况及服务成效。该片区逐渐形成具有特色的片区服务计划，更多体现出调动社区内外资源共同参与社区公益，并回归到 17 类困难群众和特殊群体服务以及各类社区治理工作中，在各个社工点具体的服务中能够得以体现。但部分服务的文书中缺乏对志愿者参与情况的描写，部分邀请普通群体与 17 类困难群众和特殊群体共同参

与的服务中缺乏对 17 类困难群众和特殊群体的参与情况描写。如醒狮粘土手工公益日活动、益力多工厂参观活动，未能清晰呈现招募到多少困境儿童；如广府文化研学小组，所邀请的志愿者或动用的所有资源情况等未能清晰澄明；部分活动如元宵节灯笼 DIY、社区游园活动等未能更清晰说明为什么群体做什么事情，以及多少人参与，是否达到效果等，以更好回应片区服务总体目标与方向。同时，在 17 类困难群众和特殊群体的服务档案中，还需要注意根据服务对象实际情况、需求，进一步优化社工的跟进目标与制定的计划，梳理与评估该名服务对象的变化与服务成效。建议该片区针对以上各类服务文书中情况进行进一步优化，以便更好地帮助片区层面进行服务成效的梳理与说明，体现更为优质的服务效果。

(2) B 片区，该片区范围包括：万寿北、基立新村、蟠龙

①建议该片区继续补充完善问卷调研，以掌握更为精准的社区及服务对象需求。该片区各社工点的 17 类困难群众和特殊群体数量较多，在上半年已经完成了部分 17 类困难群众和特殊群体的问卷调查，但对数据仅做简单的统计分析，未进一步结合服务对象类型进行深入分析，故而得出所有 17 类困难群众和特殊群体具有健康管理、居家安全、精神慰藉的需求，但不同群体年龄、认知水平等不同，具体的需求应有所差异。除此之外，万寿北社区 17 类困难群众和特殊群体共 172 人只做了 36 份，蟠龙社区 109 人只做了

25份，样本量少，代表性有限。建议该片区在新一个周期可以继续完善对17类困难群众和特殊群体的问卷调研，并能更好地运用数据，通过分类分析、交叉分析等进行更为细致的数据分析，以便掌握不同类型服务对象的关注重点与突出需求，作为服务设计与提供的依据。

②该片区需加强对片区服务的统筹，以形成更为系统的片区服务计划，并在各个社工点得以落实。目前，该片区的服务计划中，部分社工点的服务部分目标设置较为宏大，其次服务落地到各个社工点时，所发的力度相对较弱，未能形成更为系统化的服务计划与铺排。如围绕困难特殊群体的居家安全服务，片区层面需有更有力的推动各社工点的社工，从对社区的沟通合作、对志愿者的针对性培育、上门探访与筛查评估机制与管理、资源的链接与投入等各个方面从片到点进行统筹安排推进，更大力度地落地于各个社工点，并最终从各个站点的产出中提炼总结出片区服务成效。由于目前片区长兼顾其他片区社工点的前线工作，片区部分社工自身身兼多职，故此未能更好体现出片区服务的系统性铺排与落实，并形成更为有效的成效产出。建议该片区需要关注各社工点社工的工作情况以及片区的统筹规划性，加强围绕服务目标与服务对象需求进行服务的系统化安排，关注各个社工点的落实情况，更好体现片区服务成效。

③建议该片区继续推进17类困难群众和特殊群体的入户探访，

争取做好全覆盖。该片区本身兜底群体数量相对较大，目前未能达到 100%的入户探访全覆盖。虽目前各个社工点对各社区 17 类困难群众和特殊群体的基数掌握清晰，与服务对象关系建立较中期评估有所提升，但建议该片区各个社工点社工持续与服务对象，特别是新划入的服务对象建立好专业关系，完善服务对象档案，掌握服务对象细致的需求，调动志愿力量与社会资源，促进服务与需求的对接。

(3) C 片区，该片区范围包括：稔岗、基立南、金汇

①建议该片区继续强化建档工作。首先，服务对象的资料情况要实时修改，保持前后一致；其次，在探访跟进过程中加强建议进一步关注个别困境人群，如：独居长者、孤寡长者等人员的心理情绪等需求，发掘日常服务深度和温度；最后，服务对象的档案需要持续完善，结合探访情况补充已建档的部分记录中列项空置，实现日常探访内容的动态变化。

②目前的需求调研虽然运用了多种手法（过往服务总结、问卷调查、利益相关者的访谈等），但多为概括式的分析，对兜底困难群体的人群差异及具体问题的情况分析仍较为欠缺。建议可根据社区特定情况和兜底群体的内部特点进行调研，从而更好地明确重点服务对象需要重点关注的问题，为后续服务计划制定提供支撑。

(4) D 片区，该片区范围包括：郭墩、素社东、素社中

①建议各站点仍需不断完善特殊群体服务的建档工作，进一步加强服务需求与实际服务的对应性。目前各站点能做到100%全覆盖，但针对个别特殊群体档案仍存在服务对象需求分析不完善、分级评估表填写不准确等情况，需根据实际情况进一步核实。其次，分级跟进服务的频次不应违背评估指标要求，针对部分类别的重点服务对象仍需每月进行探访服务，如因服务对象个人原因拒绝/要求减少服务的，可申请服务调频，做好归档记录。

②建议该片区在政策宣传层面，应结合辖区内困难群众及特殊群体的政策需求，与事务性岗位社工合作，有针对性的进行政策宣传与推广。每次活动应独立呈现开展相关政策宣传的具体内容，意义与目的、政策宣传的受益群体及达到的目标，活动过后做好反思与总结。

③建议该片区加强调研，进一步掌握三个社区目前存在的问题。在针对各社区存在的共通性问题打造片区特色服务，特色服务应聚焦片区存在的急难愁盼问题，做好服务规划及资料归档。依据目前三个社区呈现的需求与材料，服务对象及社区呈现的“安全问题”较为突出，片区可根据各社区同质性情况进行特色服务的探索。

（五）服务监测

1.值得肯定的地方

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取100名服务对象进

行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测以下几方面值得肯定：

（1）中期评估后社工站积极推进社区慈善基金建立工作。目前社工站已推动辖区内所有社区设立了社区慈善基金，做到社区慈善基金全覆盖。

（2）社工站有建立志愿者管理章程，清晰规定了志愿者的工作职责、权利和义务，同时确保志愿者提供的服务具有一定的标准和质量。

（3）经对社工站提供的服务对象名册，随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，受访服务对象总体满意度为 90.1%，普遍服务对象对社工的服务态度、服务内容感到满意，表示社工能友善地开展服务，较好地履行了社工的职责。

2.需要关注的地方

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测在以下几方面需要关注：

（1）志愿者骨干方面，经现场查阅资料发现，部分《志愿者骨干申请表》无本人签名；志愿者培训记录没有参与者签名。建议

加强志愿者骨干培育工作以及志愿者骨干档案的管理，志愿者骨干应填写《志愿者骨干评定表》，同时在《志愿者骨干申请表》、志愿者培训记录、《志愿者骨干评定表》或志愿者骨干培育方案中补充志愿者骨干签名，以确保志愿者骨干清晰评定的情况以及后续的培养计划。

(2) 志愿者队伍档案方面。每支志愿者队伍虽有独立建档，但档案内容较少，建议进一步完善志愿者队伍档案的整理，丰富档案信息，如补充档案封面、目录、队伍成立日期、队伍培育记录、服务次数等内容。通过完整的档案记录，帮助社工规范化的管理志愿者队伍。

(六) 服务成效

1. 值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面值得肯定：

(1) 社工站目前有正式党员 6 人，党员社工力量较大。社工站日常组织党员社工和非党员社工开展党的路线方针政策等学习。同时积极深入社区宣传党的政策。本周期开展“素社有爱”关爱服务计划，与华润万家生活超市党支部签订共建协议，打造素社街立品坊华润万家红色增能驿站作为残疾人实践基地，为素社街辖内 5

名 25 至 45 岁青年残障对象开展就业培训，提升就业技能，成为“驿站能手”，并由华润万家生活超市根据上岗情况提供生活补贴，累计上岗 164 人次，共为残疾人创造收入 8200 元。此外“幸福树”微心愿服务，为辖区 74 户特殊群体和困难群众实现微心愿，有效推动党建与服务同步关联，相互促进。

（2）社工站积极探索向新的服务模式转变，下沉服务，扶贫帮困。社工站已经立足每个社工点开展具体的需求调研及服务计划。各个社工点都积极对困难群众和特殊群体开展建档工作。各项服务指标完成情况较好。

（3）社工站重视服务质量提升。首先，社工有意识打造特色亮点。目前在社工站层面积极参与社区治理，努力打造了“素社家园号”项目、“安居计划”项目和郭墩社区自治探索项目等，项目落实执行情况良好，有一定的特色亮点。其次，社工还有针对性的整理了各个社工点介入到疑难案例的服务情况，撰写了多份疑难案例分析报告。

（4）社工站推进“五社联动”有成效。社工站与街道共同发起素社街社区慈善基金募捐倡议书。社工站项目自主链接社会资源（资金、物资）折算的价值 656142.66 元。“五社联动”推进“和谐社区”公共空间改造项目，社工站链接市慈善会资源实施了“安居计划”扶手安装项目，加装 13 栋楼 14 条扶手，价值 58500 元，

社工站使用“素社家园”素社街慈善基金为基立新村社区、稔岗社区加装楼道扶手，共 2270 元。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面需要关注：

（1）建议社工站继续努力推进党组织建设，进一步夯实党建引领服务。目前社工站已经有 6 名党员社工，数量较多，建议继续努力推进党组织建设。同时继续夯实党建引领服务，突出红色元素，如立品坊华润万家红色增能驿站培训活动，党建知识宣传活动等要注意充分发挥党员社工和党组织的先锋模范作用，突出党建的元素。

（2）建议社工站进一步完善“红棉守护”热线专门服务台账。首先，要注意做好系统相关资料的完整准确填写；其次，加强宣传提升人民群众对“红棉守护”热线的知晓度和使用率；最后，注意做好“战时”状态的服务台账。

（3）建议社工站继续探索向新服务模式转变。目前社工站在服务规划上“站一片一点”不同层次的服务规划还需进一步完善；在困难群众和特殊群体的建档及深度服务上还需要进一步完善和深化；在特色亮点打造和疑难案例解决方面还可以继续提升。

（七）购买方评估

购买方代表通过整合利益相关方与社工站沟通合作情况，对社工站作用发挥情况评估的反馈如下：

1.值得肯定的地方

- （1）扎实做好民生兜底服务。
- （2）圆满完成各项服务指标。
- （3）较好地配合街道重点工作。

2.需要关注的地方

人员流动性较大，建议保持队伍稳定性。

（八）督导中心

督导中心根据社工站日常管理及督导情况，对社工站服务质量保障工作的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

（1）项目团队相比中期改善了对社工的成长支持工作，能组织社工参与各类培训，开展内部朋辈分享活动，指导制定社工个人成长计划并跟进计划落实情况，有助于提升社工团队的专业服务能力水平。

（2）项目团队重视内部管理工作，能定期及时向购买方通报

服务、财务和人员等方面的情况，安全、场地、设施等方面的管理工作落实到位，较好确保了团队服务工作安全、有序推进落实，值得肯定。

（3）中期评估后项目团队进一步强化了服务经验推广工作，能积极通过公众号、服务折页、宣传栏、宣传视频、推广手册等途径宣传服务，并在省、市媒体平台发布宣传服务情况和动态，促进了项目服务的知晓度。

2.需要关注的地方

（1）建议项目团队持续完善社工专业能力提升体系，对社工团队的成长需求进行整体分析，整合督导、培训、内部交流等多元学习形式，重视发挥内部督导与共学交流的支持功能，定期收集社工的反馈评价，检视专业能力提升体系的执行情况与成效，以便持续促进社工专业成长。

（2）建议进一步强化项目的实务研究工作，充分发挥内部督导及资深社工的专业优势，鼓励、支持社工总结社工站的典型服务案例，提炼优秀服务经验，争取在国家级期刊发表实务研究文章。

（九）监督方评估

监督方通过日常的督查工作，对社工站自查自纠情况及整改落实情况的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

社工培训到位。

2.需要关注的地方

(1) 提高社工稳岗率。

(2) 加强智慧管理平台的使用。

三、评估反馈

评估反馈主要分为两大环节，一是现场反馈环节，二是对评估报告初稿的意见反馈环节。本次素社街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对素社街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，素社街社工站表示对评估专家们提出的意见和建议无异议。

2.对评估报告初稿的反馈：经调整，海珠区民政局、素社街道办事处、素社街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，素社街社工站本次末期评估的分数为：85.73，本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区素社街社工服务站海珠区民政局、素社街道办事处的

大力支持下，在广州市同心社会工作服务中心的努力下，已成功运营1年时间，为辖区内的服务对象提供专业的社工服务，关注社区内的不同问题，逐步推进项目开展，推广社工理念，落实社工服务，起到了一定的成效。在这1年时间里，大部分工作是值得肯定的，但也还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，未来素社街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站进一步做好党建工作，积极推进社工站项目党组织建设，为党建引领社工服务提供组织基础。

2.建议社工站进一步优化双工联动机制，切合区域特点，通过机制进一步明确项目社工和直聘社工的联动职责及内容，加强联动频率，聚焦主责主业，积极开展服务合作与转介，争取服务力量协同扩大化，更好为辖区居民提供服务。

3.建议社工站继续重视实务研究工作，鼓励社工梳理服务经验，总结服务成效，书写典型服务案例，提高实务研究成果的数量和质量。

附件：1.广州市素社街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市素社街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

(此页无正文)

