

2023—2024 年度海珠区沙园街社工服务站 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：广州市海珠区沙园街道办事处

项目承办方：广州市广爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024年7月18日



2023—2024 年度海珠区沙园街社工服务站 末期评估报告

沙园街社工服务站（简称沙园街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对沙园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 名工作人员对沙园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。沙园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 18 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沙园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，对沙园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

沙园街社工站结合《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

评估小组对沙园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，对沙园街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据沙园街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成沙园街社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及沙园街社工站，并由沙园街社工站转发给沙园街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、沙园街道办事处以及沙园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沙园街道办事处和沙园街社工站。

（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

沙园街社工站位于海珠区沙园大街 26 号沙园街党群服务中心 2-3 楼，辖内共有 10 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2018 年 6 月开始，由广州市广爱社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 6 月 30 日，社工站平均配备社工 17 名，其中持证社工 14 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 9 名），非持证社工 3 名。

本社工站服务经费为 204 万元，项目合同期为 2023 年 7 月 2 日至 2024 年 7 月 1 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 14681 个，入户探访 2591 个，分别完成协议指标量的 244.68%、129.55%；专业个案接案 80 个，服务 473 节，分别完成协议指标量的 100%、118.25%，结案 75 个；完成小组 20 个，101 节，服务 847 人次，分别完成协议指标量的 100%、101%和 282.33%；完成大型社区活动 50 次，服务 18285 人次，分别完成协议指标量的 500%和 1828.5%；完成中小型社区活动 86 次，服务 3951 人次，分别完成协议指标量的 318.52%和 487.78%；新登记志愿者 94 名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 5 支，分别完成协议指标量的 188%、100%和 250%。（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，沙园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，截至 2024 年 6 月 30 日，社工站平均配备社工 17 人，其中持证社工 14 人（中级社工师 5 人，助理社工师 9 人），占协议要求配备社工数（17 人）的 82.35%；从业两年以上社工 14 人，占协议要求配备社工数（17 人）的 82.35%。社工到岗情况，社工应到 204 人次，实到 205 人次；持证社工应到 136 人次，实到 169 人次；持续在岗社工 14 人，稳岗率为 82.35%。社工站负责人持有中级社工师，10 年以上工作经验。社工继续教育要求时数 1224 小时，实际完成时数 1367.5 小时，达标率为 111.72%，抽查部分档案发现社工参加的培训针对性强，符合服务群体特征。

(2) 社工站有建立较详细的人事管理制度、财务管理制度、

固定资产管理制度和档案管理制度等，社工有签订劳动合同，有社保、考勤、服务痕迹。有配备督导人员，为社工提供团体督导 736 小时，个别督导 43.5 小时，督导内容以教育性督导为主。

（3）专业规范性管理方面，社工站制定个案、小组、社区服务等规范流程指引，社工站有组织社工进行专业伦理价值规范和服务对象权益保障制度和工作指引，并进行了教育培训和每半年一次的考核；建立了意见反馈与整改机制，定期收集意见汇总，内部建立工作会议机制和服务整改机制。通过督导会议整改中期评估时发现的问题。

（4）项目宣传方面，社工站设置路标指引，网络地图信息清晰，能利用洗楼、社区宣传栏、网络公众号、微信群等平台 and 阵地，多形式、多渠道地宣传和推广社工站的各项服务内容，便于服务对象了解和寻求服务。服务期内，服务对象满意度评价高，收到感谢信 89 封，锦旗 7 面，开展的服务获得媒体报道 77 次。

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）专业服务规范流程和指引中缺乏工作服务套表资料，建

议及时更新补充。另外在专业个案服务中注意家庭系统图的介绍，如服务对象不适合家庭系统图，建议增加服务对象生态系统图，以了解服务对象社会支持情况。项目归档的部分资料有疏漏，比如考勤表，督导评价表等，建议及时检查纠正。

(2) 专业伦理价值规范实践管理机制中关于考核的部分落实不到位，档案资料中提供督导评价表，评估材料未提供制度中所列明的督导记录、社工自评、主任评价等内容。

(3) 社工站下半年人员流动性较大，虽然机构能及时补充人员，但建议机构需要关注人员稳定性因素，以更好的保障工作成效。

(4) 社工站同工参与的培训线上线下相结合，其中以线上学习为主，建议学习记录中补充相关学习图片，佐证培训过程。督导主要是教育性团督，建议增加个别性支持性督导，进一步提升社工工作效率。

(5) 宣传方面较多以告知的形式呈现，对于具体活动内容，适宜人群，报名渠道等呈现不够直观。从扩大服务覆盖面，群众参与便利性考虑，建议在相关预告中增加相关内容，联系方式等并以更加直观的形式呈现。

(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：广重社区、广船社区、光大花园北社区、光大花园南社区

①片区针对 17 类重点服务人群进行了建档，在中期评估后进一步完善了建档对象的增加及退出机制。目前，广重社区在册 206 户 236 人；广船社区在册 175 户 104 人；光大花园南社区在册 62 户 68 人；光大花园北社区 86 户 90 人，均 100%建档，能对片区内 598 名重点服务对象按规范要求进行探访、电访跟进。

②项目计划服务内容丰富，片区工作指标完成进度理想。片区结合社区实际情况，设计了“齿轮传动”社区照顾支持网络培育计划和“未”爱护航成长计划，根据项目计划，一方面积极组建志愿者团队，为辖区内困难群众和长者提供包括个案辅导、情绪支持等服务，另一方面，为儿童、青少年的健康成长助力，开展多形式的活动。本年度片区开展了 862 次的探访和 6057 电访，发掘个案 28 个，开展专业小组 8 个，大型活动 20 次，中小型活动 31 次，服务指标的完成量远超协议量。

③片区积极链接社区内外资源，特别是属地企业资源（包括沙园贝思得官、一呀口腔乐峰院区、迪迪羊品牌管理有限公司，桐乐康养），很好地动员了属地的社区资源参与社区建设。

(2) B 片区，该片区范围包括：华苑社区、沙园新村社区、荔福社区

①该片区能摸清困难群众和特殊群体底数，为各类困境服务对象进行动态评估和分类建档，建档率已达 100%，应建档 393 份，实际建档 393 份，其中华苑社区应建档 166 份，实际建档 166 份；荔福社区应建档 136 份，实际建档 136 份；沙园新村社区应建档 91 份，实际建档 91 份。

②面对兜底对象社区支持网络薄弱的情况，该片区社工体现出较强的资源整合能力。通过积极联动多方力量，包括社区、社会组织、志愿者团队（涵盖初老、学生及亲子志愿者）及慈善资源，成功为 168 名特殊群体链接了价值 5 万以上的物资与服务，涵盖节庆关怀、健康保健、文娱康乐、助残互助等多方面的服务，有效增强了社区支援网络，显著改善了受助群体的生活质量。

③该片区关注长者群体的数字融入与安全需求，通过防诈骗教育与智能手机教学服务，不仅提升了长者的数字素养，还保障了其信息安全；成立“蓝马甲”防诈骗志愿服务队与出耆制胜志愿服务队，特别是通过“广东省青年大学生百千万工程突击队校地对接平台”与广州大学网络空间安全学院网安卫士团队的对接和深度合作，为长者提供了专业且贴心的手机课堂与上门服务，体现了跨界合作的新模式。

(3) C 片区，该片区范围包括：港海社区、奋勇社区、橡胶新村社区

①项目团队能切实摸清兜底服务对象底数和基本情况，进行分类分级建档，并进行清晰的需求分析评估，建档资料详实清晰，建档率达 100%，做到了“一人一档”，实现兜底对象全覆盖并进行定期跟进。片区应建档 464 份，实际建档 464 份，其中奋勇社区应建档 117 份，实际建档 117 份；橡胶新村应建档 163 份，实际建档 163 份；港海社区应建档 184 份，实际建档 184 份。

②项目团队服务用心扎实，能够围绕服务对象的需求开展针对性的服务，切实缓解服务对象的困境，取得了良好的服务成效。项目开展了爱心待餐志愿服务、服务到家等多元化，解决了兜底对象在康复保健、居家清洁、资源链接、政策支持等方面的需求。富有成效的服务得到了多方的肯定，获得了服务对象感谢信 44 封、居委表扬信 1 封、锦旗 3 面、团队感谢信 1 封，树立了社工站良好形象。

③项目积极推动多元主体参与，增强了社会资源网络，提升治理效果。本年度，片区联动了 23 家爱心企业，链接资源累计折合人民币 84744.01 元的资源；搭建了社区参与平台，组建和培育了 3 支志愿服务队伍，积极关注介入消防安全问题、居家安全问题。通过多元参与服务，降低了 10 户困境长者的居家安全隐患，为 50 余

户的困难群体和特殊群众派发了小夜灯、防滑垫、坐便椅等辅具，改善他们的居家环境，提升生活质量，发现并改善社区消防隐患10处。

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：广重社区、广船社区、光大花园北社区、光大花园南社区

①建议进一步完善需求调研及困难人群服务。社工站对片区的四个服务点共开展包括问卷、访谈等多形式的需求调研，对兜底人群的一般信息把握比较具体，调研报告中有针对17类困难群众和特殊群体的需求进行分类分析，但相关分析较为简单，深度还不足。例如广船、广重社区老龄化情况突出，可考虑重点调研空巢长者、独居长者等不同特点人群的需求了解其差异，以便更合理制定服务计划。

②建议进一步完善服务品牌的建设。目前片区有“齿轮传动”社区照顾支持网络培育计划和“未”爱护航成长计划，两项计划差异性较大。目前在同一片区同步开展，对社工时间、精力分配是较大的考验，建议进一步结合社区特点和调研结果，明晰服务内容主

次，以确保能够更好地体现其服务核心，有助于提升项目的效果和可持续发展，有利于打造出具有影响力和特色的服务品牌。

(2) B 片区，该片区范围包括：华苑社区、沙园新村社区、荔福社区

①建议进一步优化困境群体档案管理，细化需求论述与服务计划，增强探访、电访等服务的跟进记录详细度，建议站点社工进一步梳理在困境群体需求、资源识别服务过程，但还需进一步与需求匹配之间的针对性和有效性。

②为提升服务精准度，建议进一步做好基础调研工作，制定系统性调研计划，融合定性与定量分析方法，深入剖析服务对象需求与社区问题，从而精准把握服务对象需求，明确社区问题，提升服务的针对性与逻辑性。同时，注重保留调研原始数据和资料，为后续策略调整与服务优化提供有力支持。

③建议加强社区问题与资产分析，确保地图直观反映实际情况。目前列出社区问题和资产，但没有显示出相关的信息。建议社工加强社区问题的分析，社区资产分析，在服务计划中要考虑如何解决社区的问题。同时，片区现有社区问题图的整体表述和问题类型还需要继续明确，从而更加清晰的展示片区相关问题类型和程度，为后续为精细化需求分析与计划制定提供清晰指引，推动社区问题有效解决与资源优化配置。

(3) C 片区，该片区范围包括：港海社区、奋勇社区、橡胶新村社区

①建议片区进一步明确理顺“站一片一点”的关系，明确片区定位，增强统筹联动的功能。针对社区共性问题和推动社区参与方面，增强片区的统筹性，对志愿队伍进行优化设计，清晰各支队伍的定位，聚焦具体的议题，避免不同队伍之间的发展方向交叉重叠。

②建议片区进一步深化兜底服务对象跟进工作。针对孤寡独居等重点对象，进一步提升入户探访频率，开展更加深化的互动交流，从对象的各方面进行关心了解，包括身体情况，日常社交生活等方面，及时发现问题与需求，并作清晰具体记录。针对较为抗拒接触的对象，可进一步探讨改善的策略，想办法拉近彼此的距离，更好地走进服务对象的心里。

③建议进一步探索系统工作机制。片区目前梳理了社区安全处理机制、居家安全辅具申请机制、志愿者管理机制等，建议后续进一步深化完善工作机制，例如辅具机制，展示了基本的流程，但是操作的细节未呈现，包括以什么标准进行评估，如何匹配资源渠道等，值得继续深化，以便于进一步提升服务专业性与延续性。

④建议进一步优化需求调研工作。在兜底人群的调研方面，针对残疾人士采用了问卷法，其他的群体采用资料分析法，但资料分析略显简单，未见具体的资料分析过程，调研说服力有所欠缺。建

议结合建档表及个人需求评估表中的信息进行梳理分析，从多维度评估兜底对象的需求，提升服务设计及开展的精准性。

（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）截至 2024 年 6 月 30 日，社工站推动 10 个社区设立了社区慈善基金，完成率为 100%；新培育了 2 个社区社会组织，均有在街道登记备案；培育发展志愿者骨干 20 名；新培育了 5 支志愿者服务队伍，活跃志愿者队伍 10 支，都有队伍培育计划和培育过程记录；新登记志愿者 94 名，均有在“i 志愿”或“广州公益时间”进行注册。

（2）社工站有根据中期评估的意见进行完善和改进，加强了志愿服务系统的使用，在“i 志愿”或“广州公益时间”平台上注册志愿者队伍账号并发布活动；指标完成情况较中期比有了明显进步。

（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，服务对象对社工站的满意度为 91.6%，大部

分服务对象对社工的服务态度表示肯定。

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）建议社工站进一步优化档案归档和整理工作。一是可以根据三级指标对档案进行分类归档；二是社区社会组织档案与志愿者队伍档案中，可附上服务照片和系统平台上的签到记录，部分志愿者队伍的服务小结表中缺少社工、督导的签名，建议补充完善；三是补充骨干志愿者认定标准，比如可以通过骨干志愿者认定表，明确成为骨干志愿者的条件和义务等，将骨干志愿者与普通志愿者区分开来，同时档案也可附上服务汇总与服务照片，便于体现骨干志愿者培育工作成效。

（2）建议社工站进一步完善社区慈善基金材料整理工作。各社区慈善基金可独立建档，并补充社区慈善基金管委会架构、管委会会议记录等相关材料，以便于更好地呈现社工站推动社区慈善基金的工作情况。

（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）社工站中期评估后及时汇总了特殊人群的介入需求和可能面临的主要问题与挑战，加大了党支部共建力量的发挥，加强了与辖区内外资源主体的沟通合作，改善行动迅速，值得肯定。

（2）社工站紧扣“老沙园”的社区实际，重点关注了老龄化严重、社区照顾问题突出、社区公共设施老化等困难实际，积极回应了困难群众特殊群体在医疗健康、社区支持方面的需求，拓展了提升健康保护意识、健全自我管理能力和增进社会支持网络等“接地气”的服务，“齿轮传动”兜底暖心服务的社会认可高，值得肯定。

（3）社工站“慈善街区项目”有效激发了老社区的新活力，辖内爱心企业等96个资源主体的公益力量被激活拓展，已培育的100多个社区社会组织被联动共建，折合价值达753083.87元的慈善资源得到有机整合，内生力量培育、资源有力整合并精准匹配等成效点亮了社区公益生态，值得肯定。

（4）社工站积极发挥社工在“五社联动”中的专业角色与作用，主动联动辖内10个社区和基层党组织开展便民服务，主动联

动辖内社区社会组织参与安全社区守护，主动联动党员和社区志愿者发挥公益参与、政策宣传等模范作用，主动联动社区基金和慈善资源帮扶困难对象，化被动为主动，有担当、敢作为，值得肯定。

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）建议进一步关注项目聚焦。社工站在前期需求调研中务必要重视需求的交叉分析、问题的深入挖掘和资源与原因的全面分析。后期的服务设计和过程实施要关注各个子计划或分项目回应与跟进的主题与焦点，以更合理、科学地优化项目设计，更专业地明确打造项目品牌的策略思路。

（2）建议进一步关注服务成效的呈现。社工站要避免重产出、轻成效等不良习惯，扎实推进各个项目、各个片区和各个社工点的落地机制，同步丰富“破解难题”的量化产出与服务成效，着力打造出新出彩、辨识度高的亮点成效和特色服务。

（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

社工站工作扎实，能主动开展各项工作，积极配合街道完成各项指标性工作。

2.需要关注的地方

建议社工站根据“百千万工程”要求及时调整工作内容。

(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) 项目团队持续强化社工专业能力提升工作，能以团队社工的专业成长需求为导向，充分利用内外部督导和双百大讲堂等资源为一线社工提供专业服务支持，并定期开展督导工作成效的检视，不断改善团队督导、培训和共学等支持工作质量，以更好促进社工的专业成长。

(2) 项目团队能认真落实规范化建设，定期对场地进行安全检查，定期开展消防培训和应急演练。建立了较健全的服务持续改进、定期反思及总结等机制，有助于促进自身服务质量持续改善。同时能积极与购买方、监督方沟通项目实施情况，争取各方的支持和合作。

(3) 项目团队持续强化项目服务的宣传和推广。通过线上线下一相结合的宣传策略，制作宣传册子、宣传单、视频等宣传资料，并借助社区宣传栏、自媒体平台发布信息，提高项目服务的知晓度；同时积极拓展国家级、省级、市级等多家媒体平台，提高了服务宣传报道的数量和质量，增强了项目的知晓度。

2.需要关注的地方

建议社工站继续强化社工专业能力提升工作，进一步优化相关提升方案和支持策略，持续加强内部朋辈支持、经验研讨、知识管理等机制，以便更好促进团队社工的专业成长和发展。

(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

社工站实现兜底全覆盖，服务指标完成度高。

2.需要关注的地方

建议社工站进一步打造服务品牌。

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。本次沙园街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对沙园街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，沙园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、沙园街道办事处、沙园街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，沙园街社工站本次末期评估的分数为：92，本次末期评估的等级为：优秀。

五、结语

海珠区沙园街社工服务站在海珠区民政局、沙园街道办事处的大力支持下，在广州市广爱社会工作服务中心的努力下，已成功运营7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7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，未来沙园街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站进一步关注人员稳定性因素，提升社工专业能

力。可通过加强团队建设、内部朋辈支持、经验研讨等方式，促进团队社工的团体归属感、专业成长和发展，保障工作成效。同时社工站可增加个别性支持性督导，进一步提升社工工作动能。

2. 建议社工站进一步完善需求调研工作。对17类困难群众和特殊群体的需求进行分类、交叉分析，深入了解服务对象的实际需求，为他们提供个性化的服务，提升社区居民的生活质量。在后续的服务中也要持续保持服务敏感度，挖掘出服务对象更深层次的需求，及时去丰富服务内容、调整服务方向。

3. 建议社工站注重服务成效的呈现。突出成效，量化服务成效及产出，加强项目成效评估，并在总结经验的基础上打造社工站服务品牌。

附件：1.广州市沙园街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市沙园街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

广州市社会组织联合会

2024年7月22日

