

海珠区江南中街社工服务站 末期评估报告

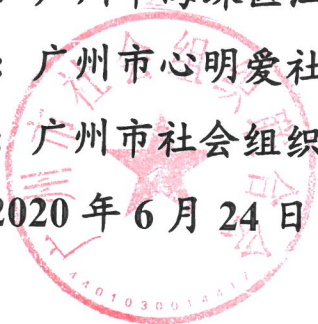
项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区江南中街道办事处

项目承办方：广州市心明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：2020年6月24日



江南中街社工服务站末期评估报告

江南中街社工服务站(简称江南中社工站)末期报告,是专业评估人员通过对江南中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 位专家及 1 名工作人员对江南中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。江南中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

2020 年 6 月 24 日,广州市社会组织联合会组织 5 位评委及 1 名工作人员对江南中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,对江南中社工站的项目管理、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观察，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.各项目访谈。评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，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.利益相关方满意度及知晓度。主要社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站提供的服务以及过程中的满意度。

7.总结反馈。由评委团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道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（家庭综合服务中心）管理办法》、《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》、《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：《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》。

（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：评估要求所有评委恪守“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，评估要求所有评委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：评估要求评委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：评估要求评委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：评估要求评委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；评估要求评委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

江南中街社工站结合《广州市社工服务站(家庭综合服务中心)评估指标体系(试行)》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

评估小组对江南中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，对江南中街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据江南中街社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成江南中街社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及江南中街社工站，并由江南中街社工站转发给江南中街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、江南中街道办事处，以及江南中街社工站

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江南中街道办事处和江南中街社工站。

（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、项目宣传等方面进行评估。

2.各项目服务评估：根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，对核心项目、重点项目、基础领域项目和特色项目开展评估工作，主要从党建引领、服务需求、服务目标、服务设计、服务落实情况、服务成效、专业作用、兜底性困境服务情况和社会资源整合情况等方面进行评估。

3.利益相关方满意度及知晓度访谈：满意度评价内容主要包含服务态度、服务安排、服务质量，以及服务成效等几个方面，知晓度评价内容主要包含项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。

（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 70%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、区民政局占比 10%。评估结果由三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

江南中社工站位于海珠区青柳大街 28 号，于 2018 年 5 月开始，由广州市心明爱社会工作服务中心负责运营。江南中社工站主要服务包括：核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。

截至 2020 年 6 月 13 日，社工站配备工作人员 19 名，其中社工专业人员 11 名（中级社工师资格 3 名，助理社工师资格 8 名），辅助人员 3 名，行政财务及其他人员 5 名。此外，社工站配备督导 6 名，从事社会服务 8 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2019 年 6 月 14 日至 2020 年 6 月 13 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成家访 1272 户，常规电访 2085 次，疫情电访 3516 次，分别完成协议指标量的 104.72%、231.67%、125.57%；个案接案 88 个，结案 88 个，服务 553 节，分别完成协议指标量的 100%、100%、104.73%；完成小组 28 个，169 节，服务 1281 人次，分别

完成协议指标量的 103.7%、104.32%、131.79%；完成社区活动 24 次，服务 1626 人次，分别完成协议指标量的 100%、169.37%；发展志愿者 241 名，培育志愿者骨干 10 名，发展志愿者队伍 4 支，开展志愿者培训 9 次，分别完成协议指标量的 109.55%、100%、100% 和 112.5%。（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，江南中社工站服务指标完成情况良好，整体进度把握到位。

（三）项目运营管理

通过与相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，汇总成以下几点：

1.值得肯定的地方

（1）截至 2020 年 6 月 13 日，社会工作专业人员应到 120 人次，实到 132 人次；社工站有比较完善的人事管理制度，与同工依法签订劳动合同，员工权益保障落实到位；中心配备 6 名符合资质的督导，有进行备案和协议签订，并做好相关考核工作，社工对督导的满意度为 92.88%；

（2）信息公开方面，社工站的基本情况、人员架构图、社区资源图、困境人群的台账、服务制度及内容均有上墙公布；重视安全保障，社工站内部建有系列安全工作制度、人员职责明确，年度

内能进行相关的安全及应急系列的培训和演练；个案、小组、社区专业服务有规范的流程和指引；

（3）宣传渠道呈多样化。社工站能利用微信群、公众号、宣传视频等进行项目宣传，便于服务对象寻求相应的服务。在 2019 年 11 月至 2020 年 4 月，广州新闻台、广州电视台和 YY 直播分别对“社工+慈善”工作、社工站抗疫工作和社工服务及志愿者服务等进行采访。此外中心副主任的文章“如何在微信群开展线上活动”被刊登在中国社会工作期刊上。既提高了社工站的知晓度，又激励了社会工作者的工作热情。

2.需要关注的地方

（1）截至 2020 年 6 月 13 日，工作人员应到 240 人次，实到 208.5 人次，欠缺 31.5 人次。社会工作者应到 168 人次，实到 158.5 人次，欠缺 9.5 人次。持续在岗人员 5 人，稳岗率为 35.71%。社工站和机构管理层必须关注工作人员的合理配置。此外，目前社工接受团督比例过重（督导总时数为 1284.5 小时，其中个督时数为 1215.5 小时，占总时数 94.59%），不利于社工的个人成长和发展。建议督导对专业社工的督导必须予以重视。关注社工的成长，给予充分的专业支持，在个督和团督方面合理均匀配置；

（2）目前，资源链接总价值为 22.745 万，完成比例为 45.49%。链接资源物资大部分没有相关协议合同，没有建立库存物资收发及

受益人签收确认的台账，未能有效确保受益人的合法权益；接受捐赠、资助的物资或签订购买服务合同之日起 15 个工作日内，未能及时在市社会组织信息发布平台进行公布。建议社工站要完善捐赠和资源链接的台账设置，确保受益人的合法权益得到保障。

（四）项目执行和成效总体情况

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）社工站能够积极应对中期评估建议，及时整改和重新检视并优化形成“互助参与—协作共进—融合无界”的三年服务周期目标主题，致力于打造友好型社区的推进策略，聚焦务实，契合江南中实际；

（2）通过项目完善基层对接服务方式，落实“一社区一社工”工作机制，通过对兜底人群分类建档分级服务的方式，推进探访服务全覆盖，践行下沉社区，关注重点的服务导向；

（3）积极发挥社会工作的专业优势，全力配合街道开展疫情防控工作，建立社工站防疫联防联控机制，开展善暖社区、穗康公益进社区、暖爱江南中等抗疫活动，充分发挥了社工在抗疫阻击战

中的积极作用。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）建议调整需求调研的整体策略，进一步整合资源，强化宏观、中观层面的共性需求评估，更好地为确定核心、重点、特色等项目的方向提供依据；

（2）建议重视政策学习，紧密围绕江南中街道的建设目标，确立社工服务的愿景，进一步服务好街道的中心工作，合力共促持续发展；

（3）建议加强社区社会组织培育，积极链接资源，深度挖掘在地特色，用项目化运营策略打造社工服务的品牌，进一步扩大影响力。

（五）核心项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

(1) 社工站通过访谈和文献分析，了解江南中街党建服务现状及需求，确立了“组织引领、思想引领和服务引领”三位一体的核心项目架构，积极推进党建引领社区服务的落地；

(2) 核心项目的服务设计能够以“党组织+项目”、“党员+公益”的形式，通过梳理出5大类12项服务清单进行对接，践行“三个聚焦”，服务街道中心工作；

(3) 社工站积极参与街道党组织活动，招募党员志愿者，开展“困境长者送餐、居家安全改造、探访老党员”等活动，有效推进了党组织引领公益、党员引领服务的氛围营造。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

(1) 建议加强对党建基础知识的学习和提升，清晰定位社工站在党建引领方面的服务方向，准确严谨地表述党建需求和问题；

(2) 建议项目实施中，组织引领突出激发党组织活力、提升组织力；思想引领突出党建阵地宣传，营造红色氛围；服务引领突出率先垂范，强化组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，以此设计活动可以有效提升核心项目成效；

(3) 建议优化核心项目的团队架构，充实党员社工参与项目推进，完善项目名称，积极打造党建引领社工服务的江南中品牌。

(六) 重点项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 社工具有敏锐的专业触觉，能够发现社区存在的公共问题，深入社区发挥专业作用，有效推进了旧楼电梯加装进度，减少了居民间的矛盾与分歧；

(2) 项目服务的开展，调动了居民参与社区活动的热情，营造了较好的居民互动氛围，促进了社区居民间互帮互助；

(3) 积极动员志愿者参与社区抗疫工作，并及时总结防疫经验，利用 YY 等直播平台进行分享，扩大了项目影响；也让志愿者感受到志愿服务的魅力，让社区居民感受到身边榜样的力量。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议理清三个项目之间的层级位置以及逻辑关系。将其中一个项目定位为重点，其余项目可以进行适当调整，然后紧抓重

点，以更好地凸显重点项目的成效。例如重点项目如果是旧楼电梯加装服务，那么志愿者服务与社区组织培育项目等可以作为服务手段或策略；若将重点项目放在志愿者服务或社区组织培育上，那么旧楼电梯加装服务可以视为是服务在项目上的具体实践；

（2）建议社工要发挥组织、协调作用，注重多元主体联动，重视服务转化，而不仅仅是将精力放在具体的服务提供上，容易造成因活动而活动的循环，难以做好整体的服务布局。

（七）青少年服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目能够在下半年重新整理建档表格和相关流程，以疫情为契机开展兜底困境青少年的探访工作，后期的相关资料较为详细，跟进及时，为开展兜底困境青少年的工作奠定了较好的基础；

（2）项目能够进一步思考各项服务之间的关联性以及逻辑性，在具体的服务产出方面能够较好地回应到年初设定的目标以及服务设计，体现了较好的服务反思和监控意识；

（3）项目跟辖区内的学校建立了良好的工作关系，社工在处理由学校转介的相关人际关系、情绪压力的个案时，能够有意识地推动家庭和学校共同关注；

(4) 项目专业个案的跟进方面有一定的专业性，并且在面对较多精神类个案时，能够勇于探索和尝试，值得鼓励。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议进一步加强对项目社工在开展精神类疑难个案方面的培训和支持，提升他们处理相关个案的信心和能力；

(2) 建议积极鼓励同工进一步关注兜底困境青少年的服务，在目前建立关系的基础上，做好日后该人群的关系维系和服务介入。

(八) 长者服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 安康计划、家庭支持计划和社区互助计划等三个计划涵盖了个体、家庭与社区三个层面，项目能从多个层次回应了长者的需求；

(2) 同工注重服务的延续性，能借助专业手法和服务策略，将受助者变为服务协同者、服务提供者，有效调动了居民参与社区

事务的积极性；

（3）项目内人员稳定，归属感强，保证了服务的持续有效展开。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）项目同工需要尽快熟悉与掌握新指标体系的各项指标要求，及时调整后期的服务设计和思考服务成效呈现方式；

（2）项目同工需要提升服务需求的分析能力和理论准确应用能力，以利于专业作用的发挥。

（九）家庭服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）该项目社工工作认真负责，态度端正，专业服务精神好；

（2）该项目在疫情期间，能积极协助社区做好防疫工作，通过电访和探访等形式，关注困境群体的需求，建立基本的疫情服务台账，包括身体状况，是否有口罩，疫情对外出及情绪等的影响，工作细致认真；

(3) 该项目积极重视中期评估意见的整改，对重点人群建档工作有较大的改进，建立了分类的花名册，做到底数清，并制定了具体的分级制度，设立了个体的评估测量表，对于特殊有需求的个体服务频率较高；

(4) 该项目资源整合意识强，2020年2月份整合了广东狮子会手牵手服务队的大量物资，为辖区困难家庭提供有效援助。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议进一步完善重点人群建档工作，完善建档制度指引，对于评估测量表要有具体的执行社工签名和具体的时间，并注意资料归档的规范性和完整性等；

(2) 建议社工进一步提升专业个案服务能力。在查阅的个案资料中，社工呈现的个案服务能力还有待进一步提高，例如，清晰准确评估案主的需求，如何开启以家庭为单位的个案及个案跟进的一些微观技巧等。

(十) 特色项目——“幼爱江南中”豆芽成长记发展计划

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务

等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）通过千禾基金会“小禾的家”项目，培育了有 13 名成员的“社区妈妈棒”社区组织，利用社区妈妈的专业优势为社区的儿童开展绘本阅读服务，在利用社区资源、建立社区资本回应社区需求上做了很好的探索，值得深化发展；

（2）项目以绘本阅读为手段开展儿童安全以及个人正向品格建立等服务，儿童在交通安全、情绪管理和合作分享等方面的认识有所增加，对儿童个人的保护和早期发展有一定的益处；

（3）项目有针对疫情期间的特殊需求，开展特殊时期防护知识的线上绘本活动，也能调动眼科医生关注儿童当下眼睛保护的情况，较好地回应了特殊时期儿童家庭的需求。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议进一步强化服务成效总结的意识；可从前期问题确定、需求分析、到服务投入、再到服务对象改变来看待服务发展的脉络；在成效方面，主要呈现服务对象的改变，并使用有关联的服务投入作为佐证；

（2）建议该项目设计要着眼于“特色”，从问题出发，聚焦需求分析和 service 设计，以便体现特色服务的意涵和更好体现服务成

效。

(十一) 特色项目——“无毒江南中”社区禁毒守护计划

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) “无毒江南中”社区禁毒守护计划设立抓住社区的一个突出问题，符合社区的需求；在项目服务过程中，开展了多次的专项志愿者培训工作，进入学校，立足社区，开展禁毒宣传工作，有一定的成效；

(2) “无毒江南中”社区禁毒服务守护计划从2019年7月到2019年12月，广泛对辖区的吸毒人士开展探访和电访工作，在一定程度上打开服务局面，在疫情期间也积极关注吸毒人士的情况，开展广泛的电访，有效关怀此群体。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下方面需关注：

建议项目需进一步完善需求调研工作，如做好样本选取、调研方法等的具体说明，完整附录相关资料如访谈提纲，问卷等。此外，项目亦需进一步打开服务局面，扩大建档范围，完善建档资料，目

前只建立 25 份档案资料，档案资料不完整，而且社工需加强对档案资料部分内容的理解。项目最好能进一步清晰定位，做好服务规划。

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。本次江南中社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对江南中社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，江南中社工站表示对评委们提出的意见和建议无异议。

2.对评估报告初稿的反馈：海珠区民政局、江南中街道办事处、江南中社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，江南中社工站本次末期评估的等级为：合格。

五、结语

海珠区江南中街社工服务站在海珠区民政局、江南中街道党工委和办事处的大力支持下，在广州市心明爱社会工作服务中心的努力下，已成功运营一年多时间，为辖区内的居民提供不同类型的社工服务，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。在这一年多时间里，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，下一年度江南中社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站要加强对专业人员的配置和培养，重视社工个人能力的提升和发展，给予足够的专业支持和鼓励。只有人员的整体素质得以加强，社工站的整体执行力和服务质量才可以有较大的提升空间；

2. 建议社工站要进一步理清项目的整体框架和逻辑思路，聚焦服务重点，凸显服务特色，充盈服务内涵，优化服务管理，以推动社工站更好地发展。

附件：1. 江南中街社工服务站指标完成情况统计表

2. 江南中街社工服务站工作人员情况统计表

广州市社会组织联合会

2020年7月15日