

海珠区南洲街社工服务站 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：广州市海珠区南洲街道办事处

项目承办方：广州市穗星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2020年7月17日



南洲街社工服务站末期评估报告

南洲街社工服务站(简称南洲社工站)末期报告,是专业评估人员通过对南洲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名工作人员对南洲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。南洲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7月17日,广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对南洲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,对南洲社工站的项目管理、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

南洲社工站结合《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

评估小组对南洲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，对南洲社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据南洲社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成南洲社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及南洲社工站，并由南洲社工站转发给南洲街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、南洲街道办事处，以及南洲社工站的反馈意见，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南洲街道办事处和南洲社工站。

(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

南洲社工站位于海珠区南洲路时代廊桥一街 10 号二楼，于 2019 年 8 月开始，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。南洲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 28 日，社工站配备工作人员 22 名，其中社工专业人员 6 名（中级社工师资格 1 名，助理社工师资格 5 名），辅助人员 1 名，行政财务及其他人员 15 名。此外，社工站配备督导 6 名，从事社会服务 7 年以上。

本社工站服务经费为 200 万元，项目合同期为 2019 年 8 月 29 日至 2020 年 6 月 28 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成家访 743 户，电访 10229 户，咨询个案 90 个，分别完成协议指标量的 100.41%、311.29%、100%；个案接案 100 个，结案 88 个，服务 700 节，分别完成协议指标量的 100%、88%、100%；完成专业小组 18 个，109 节，服务 707 人次，分别完成协议指标量的 100%、100.93%、109.1%；完成社区活动 70 次，服务

4780 人次，分别完成协议指标量的 101.45%、126.79%；发展志愿者 414 名，培育志愿者骨干 25 名，发展志愿者队伍 4 支，开展志愿者培训 12 次，分别完成协议指标量的 138%、100%、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，南洲社工站除个案结案数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在下一年度加强对个案工作进度监测，提升服务效能。

（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）社工站的项目负责人具有 5 年工作经验，持有社会工作者职业水平证书（中级），资质符合要求；所聘用的督导在广州市社会工作协会进行备案，部分督导亦有督导班培训证书；

（2）社工站能积极回应中期评估提出需要关注的地方，且都有较好的改善，如信息公开工作能落地，站点及社区信息能按标准上墙等；

（3）恒常的工作有进步。安全管理方面，能完成消防演练、公共环境安全知识培训；宣传方面，每月均有活动预告，每季度有服务季刊，线上宣传亦较为多元。此外，行政管理工作质量也有一

定的提高，能按要求收集相关资料并有序归档。

2.需要关注的地方

(1) 截至 2020 年 6 月 28 日，工作人员应到 200 人次，实到 177.5 人次，欠缺 22.5 人次；社会工作者应到 140 人次，实到 64 人次，欠缺 76 人次；社会工作专业人员应到 100 人次，实到 54 人次，欠缺 46 人次。从业 2 年或以上的社工占社工总人数 42.85%，稳岗率为 42.85%，且培训时数未达到协议要求的，建议机构和社工站要重视团队成员的招聘和培养，以保证有足够的人手开展工作；

(2) 建议要加强服务成果的宣传工作，进一步思考、探索和总结专业服务成效，并尝试撰写典型服务案例；

(3) 服务持续发展有提升的空间，建议在听取和收集服务对象意见或建议后，对服务策略进行调适，以更好地提升和改进服务质量；

(4) 社会资源链接工作方面，建议充分利用和发挥社区基金平台优势，链接更多的社会资源，为社会服务提供更多、更好的物资保障。

(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）中期评估后，社工站补充建立了备案机制，优化了“一社区一社工”服务的监管和落实工作，强化了与辖内学校和医院等单位和对部门的对接与合作；

（2）社工站在中期评估后推动了较为成熟的2个社会组织在街道民政科登记备案；新培育了39名志愿者骨干，且每个社区均有3名骨干；新登记了414名志愿者，新培育了4个志愿团体，并积极利用“时间银行”和“I志愿”平台发布了45次招募信息、推动了980人次参与社区志愿服务达3296小时。

（3）社工站在中期评估后持续完善建档工作，持续推动重点对象在探访前的评估工作，持续推动社区公益资源调动和社区困境帮扶服务。

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）建议进一步强化专业服务的顶层设计。社工站虽然在进驻的一年以来已初步搭建了沟通平台，打造了服务团队，培育了一批

志愿者，并成立了社区慈善基金，但服务回应需求的精准度、下沉社区的深入度、社工服务技能发挥的专业度等仍需多加推动和完善；

(2) 建议进一步强化对所培育的社区组织和志愿团队的社区服务引导。社工站在组织培育、队伍孵化和基金构建方面虽然取得了明显的成效，但这些组织、队伍和基金成立后的活动较为松散，组织策划的能力、活跃社区公益活动的水平等仍需社工站给予专业引导和扶持。

(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) 社工站有 1 名预备党员、4 名入党积极分子，并能依托机构党支部开展学习、教育工作：一是预备党员和入党积极分子的自主学习，二是机构党支部对全体社工站人员的教育和管理，相关学习记录一人一档、内容清晰；

(2) 社工站积极参加街道党总支开展的党群议事会议，建立了双需共建平台资源库，并着力通过“星光守护支援计划”协助做好扶贫帮困、社区治理工作，其中，“菜到家行动”服务了 35 户，

送出冰鲜鸡关爱困境对象 95 户次，“话中有爱行动”服务了 7822 人次，“守望逆行者行动”为一线医护人员和社区工作者提供了 599 人次的帮扶服务；

(3) 社工站已与辖区 6 个社区党支部签订了共建协议，并在中期评估后细化了双方合作对接的问题清单，初步明确了双方下一步的合作方向与工作重点。

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) 建议继续加快推动成立社工站党组织，并规划好党员社工的学习计划和社工站的主题教育计划，持续增强党员社工的党性修养和业务水平的同时，加强党员社工的规范管理和监督；

(2) 建议继续强化核心项目与专业服务相结合的规划设计，即结合前期调研发现的需求或问题做好“三个聚焦”、社区治理、党建服务的主题策划，结合党组织和党员志愿者的发展期望区分党组织引领公益、党员引领志愿服务的主题设计，明确并突出协助街道或社区党组织开展的党建服务或宣传工作。

(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) 项目围绕“筑梦南洲”的主题，本年度集中关注“聚”，并从人、财、物等方面进行分类系统整理，特别是搭建社区组织团体、志愿者资源共享平台，为后续解决社区问题提供资源基础；

(2) 项目周期以抗击疫情为契机，注重对志愿者、志愿者骨干及社区组织的培训，引导其科学有序地参与抗疫服务，如电访、探访，为社区弱势群体提供社会支持，发挥“资源—需求”适配作用。

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，该项目以下几方面需关注：

(1) 项目在中期评估后方向略有调整，团队虽然对所关注的社区弱势群体有初步构想，但在聚焦社区公共问题方面，方向尚须进一步明确。建议团队加强与街道、居民、社会组织的多方调研，明确服务方向；

(2) 项目围绕志愿者、社会组织及志愿者骨干开展了较多培训活动。建议在设计培训中准确回应不同培训对象的突出需求，注重培训内容的系列化和梯度，提高培训服务的精准性；

(3) 建议提升项目服务文书的严谨性和逻辑性。活动组织开

展须密切回应辖区、不同服务群体的实际情况，文书记录应体现参与者的评价及改变，突出服务对参与者的成效作用。

(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) 与中期评估相比，建档及档案管理工作有所完善；在对特殊需求群体全面覆盖、一般服务对象基本覆盖的基础上，能根据站点建档机制进行分领域的细化分类，并据此确定对 A—E 类不同对象的探访频率，夯实植根社区的基础；

(2) 针对青少年职业规划的特定需求，在前期调研基础上开展焦点小组，精准收集需求信息，为后续聚焦青少年职业规划服务提供支持；

(3) 项目团队具有稳定的专业服务能力。针对青少年阶段的特点，充分发挥专业会谈作用，注重培养青少年案主自我成长的能力。利用符合阶段特点的新颖形式，如桌游、星座等设计服务，有助于与该群体建立良好关系。

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）建议针对辖区青少年的突出需求，完善项目设计整体框架。针对核心需求，如职业规划、压力纾解等进行项目化、有层次的设计，提升服务执行的成效；

（2）服务档案文书撰写须进一步规范，建议强化专业督导的支持性作用。服务记录需适当增加对服务过程的呈现。设计服务中，可考虑不同层次服务对象、不同侧重点进行有针对性的目标定位和具体设计。

（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）该领域全年服务指标总体完成情况较好，除个案结案率为 88%外，个案的开案率等其他各项服务指标完成率均能达到 100%或以上；

（2）社工能将优先服务对象进行分层分类管理，建档表中详细记录服务对象基本情况，并根据服务对象个人层面的情况制定评分机制，将服务对象划分为 ABCD 四档，社工根据长者的情况进行了不同程度的关注；

（3）在抽查部分服务记录中，发现社工在服务开展过程中能

融入专业服务元素，如个案服务方面，社工能以问题导向，较好地满足服务对象的需求，同时也能关注服务对象的情绪和感受；小组服务方面，社工在过程中能发挥多种角色和作用，也能促使或引导组员发挥小组的动力去面对小组内挑战，最终能较好地完成服务内容。

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）在本年度服务计划中，社工虽然能够注意一般长者慢病管理的重要性，但忽略了优先服务对象在这方面亦存有此需求，事实上优先服务对象的身体机能在不断退化或患有疾病的情况均比一般长者的更为严重。社工也需要考虑优先服务对象的慢病方面的需求。因此，建议社工在制定服务方案时，应更深入地了解长者需求的普遍性和重要性。在制定优先服务对象需求时，要考虑到照顾、健康、居家安全等方面的需求。同时，社工也要关注长者在精神（认知）方面和家庭关系方面的需求；

（2）社工需要提升项目服务设计和执行能力，提供精准的服务内容。社工虽然关注长者的慢病管理需求，但在全年的服务内容中，只有个别的社区宣传服务中涉及到慢病知识的内容，其他服务均未能体现与慢病知识了解、预防方法、治疗资源和政策等与慢病

管理相关的内容。建议社工深入了解最常见五种慢病种类和基本知识、自我检测、预防方法、治疗相关政策和资源等，并制作成慢病小册子，通过结合地区医疗资源和社区参与力量，制定更具精准性和切合度更高的服务。另外，同样需要关注一般长者在社区照顾和居家安全服务内容的精准性；

(3) 注重服务成效的呈现。在抽查的活动文书记录发现存在以下问题，一是目标达成情况未能对非量化指标的成效展开描述，二是服务方案缺乏对核心内容的精准性定位，以及服务对象覆盖面也未能有效扩展。因此，建议社工站要加强对同工在项目管理方面的培训，增强对其实务的督导和指导，从而提供更为精准和有针对性的服务内容，不断扩大服务对象覆盖面和受益面。此外，文书亦要详尽记录服务对象或社区问题在开展服务后的改变，这样才能更好地展示服务成效。

(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) 项目能够加大针对兜底困境人群的跟进力度，全年共计建档 82 份，基本能够依据建档的相关要求，分级进行动态跟进；

(2) 成效总结方面，项目基本能够回应计划层面所制定的目

标，从服务产出和服务对象的层面，有意识地交代项目的成效，体现了较好的成效展示意识；

(3) 项目能够积极利用辖区内的资源开展“友爱编织”计划，初步探索利用社区资源服务兜底困境家庭，缓解他们的生活压力，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) 建议进一步加强服务的规划能力，包括对社区问题的确定、问题的成因分析、具体产出对社区需求的回应度等，强化服务的整体逻辑，以便在后期有更好的服务成效；

(2) 建议进一步加强对同工的训练和支持，目前项目内的同工大多在专业训练和专业实践上面较为欠缺，建议根据同工实际状况，提供适切的指导，提升他们开展服务的信心和能力。

(十) 特色项目

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) 项目基于辖区内来穗人员众多，人员意识以及社区环境

等引发的来穗儿童出行安全问题进行了前期的调研，该服务的设置能够体现社区的特点，有较好的现实意义；

(2) 项目能够关注中期评估提出的意见，对项目的逻辑和需求进行梳理，从来穗儿童家长的意识以及社区居民对安全事故的处理能力等方面开展相关服务；

(3) 项目联动地铁、居委会、学校、物业等多个单位共同为来穗儿童的出行安全助力，有助于形成多方合力，营造良好的社区服务氛围。

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) 建议进一步做好问题的成因分析以及明确该问题的影响群体，进行有意识、有针对性的介入，如作为问题的核心服务对象，应把来穗儿童纳入直接服务的范畴；

(2) 建议进一步加强服务目标和服务产出之间的逻辑关联，以更好地支撑预定目标的达成，如“制定事故处理流程，增加居民遇到儿童安全事故的处理能力”的目标中，需要有具体的、有针对性的产出给予回应。

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。本次南洲社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对南洲社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，南洲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、南洲街道办事处、南洲社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，南洲社工站本次末期评估的等级为：合格。

五、结语

海珠区南洲街社工服务站在海珠区民政局、南洲街道党工委和办事处的大力支持下，在广州市穗星社会工作服务中心的努力下，已成功运营近一年时间，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。在这近一年时间里，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，下一年度南洲社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议前期做好充分的调研工作，切实了解社区的问题所在，从而搭建整体框架，做出合理的顶层设计，有效提高服务的精准度



并满足社区及居民的需求；

2.建议加强对专业人员的招聘以及团队的打造和培养，增强督导对团队的支持和指导，针对不同同工的实际情况，制定合适的个人成长计划，尽快提升团队的整体水平。

附件：1.南洲街社工服务站指标完成情况统计表
2.南洲街社工服务站工作人员情况统计表

