

海珠区官洲街社工服务站 末期评估报告

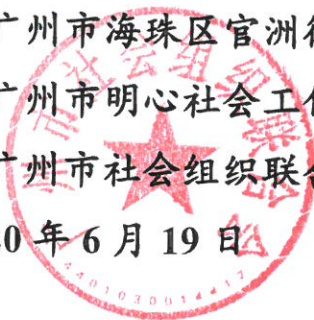
项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区官洲街道办事处

项目承办方：广州市明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：2020年6月19日



官洲街社工服务站末期评估报告

官洲街社工服务站(简称官洲社工站)末期报告,是专业评估人员通过对官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名工作人员对官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。官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6月19日,广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对海珠区官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,对官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

官洲街社工站结合《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

评估小组对官洲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，对官洲街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据官洲街社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成官洲街社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及官洲街社工站，并由官洲街社工站转发给官洲街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、官洲街道办事处，以及官洲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官洲街道办事处和官洲街社工站。

（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

官洲社工站位于海珠区官洲街北山村北山大街 19 号 2 楼，于 2019 年 7 月开始，由广州市明心社会工作服务中心负责运营。官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 5 月 31 日，社工站配备工作人员 20 名，其中社工专业人员 13 名（中级社工师资格 7 名，助理社工师资格 6 名），行政财务及其他人员 7 名。此外，社工站配备督导 6 名，从事社会服务 3 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 9 日至 2020 年 7 月 8 日。其中第一阶段由官洲街道办事处委托广州市心乐园社会工作服务中心提供运营服务，服务期为 2019 年 6 月 9 日至 2019 年 7 月 8 日（共 1 个月），服务经费为 10 万元；第二阶段由广州市明心社会工作服务中心提供运营服务，服务期为 2019 年 7 月 9 日至 2020 年 6 月 8 日（共 11 个月），服务经费为 230 万元。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成困境群体探访 779 次，困境群体电访 5045 次，分别完成协议指标量的 106.28%、645.97%；个案接案 85 个，服务 683 节，分别完成协议指标量的 92.39%、123.73%；完成小组 29 个，165 节，分别完成协议指标量的 90.63%、85.94%；完成社区大型活动 10 次，完成社区中型活动 10 次，分别完成协议指标量的 100%、100%；发展志愿者 143 名，培育志愿者骨干 21 名，发展志愿者队伍 14 支，开展通用性培训 5 次，开展活动性培训 22 次，分别完成协议指标量的 155.43%、210%、280%、100%和 122.22%。（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，官洲社工站除个案开案数、小组服务个数及节数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站结合实际工作情况，在下一年度加强对个案及小组工作进度监测，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）项目各行政管理制度及相关工作机制健全且有效执行。安全工作、信息公开工作均能回应中期评估意见进行改进。社区资源、困境群体台帐、接受捐赠及服务对象受益情况等信息在社工站

点公告栏予以公布；

(2) 服务团队专业背景强，学历高。截至 2020 年 5 月 31 日，社会工作专业人员配备符合要求，有 13 人，占总社工数比例为 92.86%，其中硕士学位的有 8 人，从业 2 年及以上社工占总社工数比例为 71.43%。社工站主任符合资质，督导团队配备强，本土督导 6 名（2 名社工站外部督导、4 名社工站内部督导），督导个人资料齐备，有在广州市社会工作协会备案，均符合资质。督导能聚焦同工成长需求，设计督导工作任务；

(3) 宣传工作方面，社工站对中期评估提出需要关注的地方有积极回应，能收集宣传单张、手册、简报、季刊归档。社区宣传栏（公告栏）、社区洗楼、社区网络地图等宣传工作到位。

2.需要关注的地方

(1) 建议关注社工站人员配备工作。截至 2020 年 5 月 31 日，社工站工作人员应到 240 人次，实到 212 人次，欠缺 28 人次，其中广州市心乐园社会工作服务中心提供运营服务期间欠缺 8 人次，广州市明心社会工作服务中心提供运营服务期间欠缺 20 人次；社会工作者应到 168 人次，实到 142 人次，欠缺 26 人次，其中广州市心乐园社会工作服务中心提供运营服务期间欠缺 7 人次，广州市明心社会工作服务中心提供运营服务期间欠缺 19 人次；

(2) 社会资源链接方面，项目在服务周期内链接的社会资源

价值折合约 12 万元，建议下一年度可以加强对辖内社区资源的挖掘，丰富资源链接的类型和数量，使更多社区居民受益；

（3）宣传工作方面，建议社工站在做好恒常工作的基础上，有更多社会专业服务的思考或研究成果，期待未来能通过新闻媒体或刊物宣传优秀服务案例。

（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）社工站重视需求评估，特别是能够对重点服务对象及服务需求实施分层分类的服务评估，服务重点和方向明确，兜底性特困人群底数清晰，并通过构建动态专业个案服务系统、四级六类跟进策略，实现困境人群服务全覆盖；

（2）通过“一站多点”服务模式践行社区综合化服务单元目标，积极下沉服务，拓展服务半径，推进服务均衡，实现基础服务恒常化；

（3）社工站能够积极应对中期评估建议和疫情影响，重审服务需求，调整服务设计，提出打造“居有所好、军有所拥、民有所健、家有所爱，困有所扶”的“无忧（五有）官洲”，蓝图美好，

契合官洲实际。

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）建议强化官洲街社工服务的顶层设计，进一步厘清愿景目标、周期目标及年度目标（主题）的逻辑关系，统一主题前后表述的一致性，关注官洲在地特征，凝练服务品牌；

（2）建议加快社区社会组织和社区基金培育的进度，进一步强化资源链接的力度，同时在策略上仍要重视分析研讨专业服务系统与项目化评估体系的融合，各量化指标做好分类汇总，以利于评估。

（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）社工站依托街道、机构党组织和党员社工，积极开展党建引领社工防疫工作，通过测温、排查聚焦街道重点工作，通过红

棉守护热线、派送防疫物资、危机介入聚焦特殊群体，通过舆论澄清和日间播报聚焦群众关切，凸显了党组织作用发挥；

(2) 核心项目定位党建引领“三个一”行动计划，采用“党员+社工+义工”服务方式，从思想引领，服务引领，建设引领三线推进，体现了党组织引领公益，党员引领服务的氛围营造；

(3) 积极参与街道党组织的各项活动，通过探访老党员、红领巾影视电影展播、防疫战士争霸知识竞赛、最美官洲守护者和防疫组织社区联合行动等形式，推动党建工作和服务群众双促进双提升。

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) 建议重视组织建设，创设条件，成立社工站党支部，为党建引领社工服务奠定组织基础；

(2) 建议调整“三个一”项目内涵，丰富活动设计，积极挖掘属地党建资源，凝练党建品牌。

(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）项目能够抓住社区发展中社区参与不足的短板，注重激发居民的参与意识和参与能力，注重建立不同主体的合作参与机制，促进了社区参与氛围的形成和社区参与平台的搭建；

（2）项目注重与其他项目联动，社区参与服务覆盖到4条城中村和7个社区，参与活动多元，成效受到相关方肯定。

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）项目的主线及逻辑性和框架性有待进一步提升。建议把社区重点问题界定在社区参与或社区治理方面，以增强项目三个具体的服务活动计划与要回应的问题关联性。同时可以考虑以资产为本的社区发展模式作为理论基础，以增强问题、目标、活动计划之间的逻辑性和服务表达的精准性，以及三个计划之间的关联性；

（2）建议三个板块的服务计划将长周期目标和短期目标相结合，以提高不同年度计划的层次性和递进性；

（3）建议部分小组活动在目标设定及成效表达上进一步呈现其与重点项目的关联性。建议社工针对部分志愿培育小组进行适当的跟踪，评估此类小组对社会参与的促进成效。

(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) 下半年服务中，个案来源得到了拓展，主动求助和合作单位转介的个案开始增加，其中困境服务对象的 10 个个案中有 9 个属于主动求助，说明项目的影响力和知晓度在提升；

(2) 困境青少年建档做到了全覆盖，服务中能够做到分级探访、个案辅导和社会支持建设相结合；一般青少年服务注重预防服务、发展服务和参与服务相结合，多维度促进一般青少年成长。指标完成情况总体良好。

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) 服务设计与表达的整体性和逻辑性还有待提升。一般青少年需求分析中没有列出社区参与的需求，但服务计划中却有参与计划；重点青少年服务中目标设定了社会支持服务未强调个案辅导，而实际服务中又有较大比重的个案辅导服务；重点青少年服务计划中有普法教育，但需求中没有进行分析；重点青少年服务中有就业支持计划，但实际中该群体有多元的社会支持需求；服务计划

中设计了对边缘青少年越轨行为的服务，但需求分析中却未分析边缘青少年的特征与需求。建议进一步聚焦需求、目标、计划表达的准确性，增强三者之间的逻辑性；

(2) 一般青少年的需求调研中，用同一份调查工具测量 6 至 18 岁的儿童青少年，群体的区分度不强，调查的效度有待提高；18 岁以上青少年的需求调研也尚未系统开展。建议针对以上不足加以完善；

(3) 建议部分个案服务适当关注个案的方向性及服务路径的多元性，在保证服务质量的基础之上提高服务的效率。此外，建议个案文书进一步呈现督导的痕迹记录。

(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) 项目对长者尤其是困境长者的分层分类做得比较细致，且对困境长者进行了有针对性的电访及探访服务，频率高、服务到位；

(2) 项目对困境和一般长者的服务设计与当地实际吻合，比较好地动员和利用了当地社区资源和家庭资源服务于困境长者，并取得了一定成绩；

(3) 同工的服务热情高、专业技能较好、专业伦理理念把握较好，工作思路比较清晰，并能很快地与社区相关组织、社区居民建立良好关系。

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) 建议服务团队针对长者的需求评估报告，包括困境长者的需求评估报告，加强分析的科学性和规范性，并对长者很多需求未能满足的原因进行更深入的分析；

(2) 疫情影响了服务计划的执行，建议服务团队下一年度做好服务计划的落实工作，做好相关风险预案。同时，建议服务团队在服务中能多挖掘长者群体的自主性和社区参与感，并在文书中总结呈现长者服务的具体成效。

(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) 社工针对困境服务对象开展了全覆盖的访谈及问卷调查，对困境服务对象的数量、需求情况有较为清晰的了解，摸清了兜底

性特困群体的底数，采用个案管理的方式全程跟进，及时回应了困境服务对象的实时需求；

(2) 项目建立四级个案分类管理的服务指引标准，分类及分层地开展服务跟进，同时在个案评估中会结合案主个别化属性进行针对性的评估，并开展动态监测，及时调整服务的等级，回应服务需要。

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) 社工站目前按照三大服务手法分部门管理，虽然有优势的方面，但也导致家庭项目的服务需求、策略等内容的清晰度有待加强，为此建议项目加强需求调研的针对性，对服务进行聚焦，在中观及宏观维度关注需求，建立策略及执行计划；

(2) 目前社工站建立了统一的个案管理中心，并制定了分类管理的标准，建议结合本项目的服务群体特点增加具有针对性的评估细则及指引，关注到家庭项目内的家庭关系、家庭功能完善等，提高家庭项目个案服务的精细化及精准性；

(3) 从项目的文书档案中可以看到，有部分的建档资料存在没有社工签名、缺乏家庭结构图、缺少督导意见反馈等问题，而且在文书档案的表述中主要以记录过程为主，较缺乏社工元素。建议

社工站加强档案管理及文书呈现的质量管理，并增强督导的力量，推动团队的反思及成长；

（4）在基于三大手法的分部门管理中，各部门针对每个不同项目的交流较少，建议加强各项目间的交流，包括服务需求的评估、服务的开展、服务计划的实施等各个方面，面对服务打“组合拳”，提升服务的成效。

（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）在严峻的疫情下，社工仍然可以努力、用心地寻找介入服务的契机，并且用实际的服务得到服务对象的认可，为后续的服务开展打下了基础；

（2）由于服务群体的特殊性，社工努力地链接市妇联、街道及商家的资源合作开展服务，并在疫情期间送上对军属的关爱，有效地推动了项目的开展。

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) 建议社工结合目前接触到的军属、退役军人群体开展服务的需求评估及服务设计，并结合可链接的资源开展分析与评估，制定新一年的推进计划，同时关注好项目的特色打造；

(2) 建议社工开放思维，不拘泥于目前的困境。团队在服务中已经了解到军属以街道干部为主，并联系到了街道退役军人服务站的资源，建议基于这些优势去审视目前的服务，认真分析此类群体的特点，结合年度目标从能力建设、社区参与、社区支持网络搭建等方面进行服务的设计；

(3) 结合本年度的经验，建议服务团队关注项目的监测及管理，从目标达成、指标执行等方面进行监测，保障基础指标的完成，同时也丰富开展的方式、方法，结合线上互动、抗疫支持等有效地开展服务；

(4) 建议项目关注服务的社会美誉度，项目服务对象颇具特色，可以在专业案例整理、宣传报道等方面加强社会美誉度的提升。

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。本次官洲社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，官洲社工站本次末期评估的等级为：合格。

五、结语

海珠区官洲街社工服务站在海珠区民政局、官洲街道党工委和办事处的大力支持下，在广州市明心社会工作服务中心的努力下，已成功运营近1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1年时间里，大部分工作是值得肯定的，也还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，下一年度官洲社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站继续加强人员的配备及稳岗工作，进一步发挥服务团队的专业优势，提升专业服务质量；

2. 建议社工站加强站点服务管理模式与项目化的评估指标体系的融合，优化项目服务逻辑，提高服务设计与服务需求及目标的回应性；

3. 建议社工站进一步加大社会资源链接力度，推进社区社会组织和社区基金的培育工作，结合疫情实际做好各项服务推进。



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

