

海珠区凤阳街社工服务站 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：广州市海珠区凤阳街道办事处

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6月17日



凤阳街社工服务站末期评估报告

凤阳街社工服务站(简称凤阳社工站)末期报告，是专业评估人员通过对凤阳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名工作人员对凤阳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。凤阳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名工作人员对海珠区凤阳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，对凤阳社工站的项目管理、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

凤阳社工站结合《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

评估小组对凤阳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，对凤阳社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据凤阳社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成凤阳社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及凤阳社工站，并由凤阳社工站转发给凤阳街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、凤阳街道办事处，以及凤阳社工站的反馈意见，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凤阳街道办事处和凤阳社工站。

（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

凤阳社工站位于广州市海珠区康泰花苑 16 号，于 2012 年 6 月 1 日起，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。凤阳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 10 日，社工站配备工作人员 20 名，其中社会工作专业人员 11 名（中级社工师资格 2 名，助理社工师资格 9 名），行政财务及其他人员 9 名。此外，社工站配备督导 6 名，从事本土社会服务 6 年以上。

本社工站服务经费为 220 万元，项目合同期为 2019 年 7 月 11 日至 2020 年 6 月 10 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成家庭 804 户次，电访 4103 人次，分别完成协议指标量的 134%、209%；咨询个案 178 节，个案接案 90 个，服务 622 节，结案 80 个，分别完成协议指标量的 127.14%、102.27%、117.8%、90.91%；完成专业小组 10 个、60 节、服务 506 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%、140.56%；完成兴趣小组 17 个、68 节、服务 522 人次，分别完成协议指标量的 121.42%、121.43%、155.36%；完成社区活动 73 次，服务 5321 人次，分别完成协议指

标量的 173.81%、394.19%；发展志愿者 200 名，培育志愿者队伍 3 支，分别完成协议指标量的 100%、100%（以上数据由社工站提供，各指标完成情况见附件 1）。

从以上数据可知，凤阳社工站除了个案结案数未达到预期进度外，其余指标均能完成。建议社工站做好个案的跟进工作，提升服务效能。

（三）项目运营管理

通过与社工站主任、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）社工站主任有较丰富的社会工作经验，资质符合有关要求；督导配备和资质符合要求，并能按照督导服务协议开展督导工作，社工满意度较高；

（2）信息公开方面，社工站基本情况、工作团队架构、困境人群台账、活动情况等能公开上墙，相关信息在社区宣传栏、网站上及时公布；社工站能对宣传工作方案进行了补充和调整，不断完善工作措施，体现了计划性和实效性；

（3）安全管理工作方面，能定期开展消防安全培训及进行消防演练，进一步完善了安全工作机制，安全责任人上墙公示，并完

善了安全巡查记录内容；

(4) 社工站能对中期评估提出的意见和建议进行整改，如对个案服务流程进行了修改，相关的工作档案资料也进行了分类整理等。

2.需要关注的地方

(1) 人员方面，截至 2020 年 6 月 10 日，社会工作者应到 154 人次，实到 120 人次，欠缺 34 人次，工作人员应到 220 人次，实到 218.5 人次，欠缺 1.5 人次，社工站人员稳岗率为 57.14%，建议社工站应按相关规定和要求补足站点的工作人员，确保人员按要求到岗到位，并维持队伍的稳定性；

(2) 建议在社区内增加社工站的路标和指引，加强宣传力度，同时方便群众前往；对站内服务设施进行完善，可增设无障碍通道，或应对行动不便人士细化接待和服务流程，不断完善服务细节；对站内公共设施要定期维护，如洗手间内破损的水龙头、洗手盆等要及时维修，保持舒适、有序的服务环境；

(3) 建议进一步加强对同工的保密意识教育，对所接收到的政务类等信息处置进行规范指引；应注意工作原始资料和痕迹的保存和整理，力求真实体现社工站工作的现状；

(4) 建议强化社工服务项目的创新性和示范性，引导一线社工及时梳理和总结工作经验，加强交流、推广和媒体宣传力度，提

升居民知晓度和社会美誉度，促进服务水平的不断提升。

（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方面值得肯定：

（1）中期评估后，社工站充分重视评估建议，召开了服务整改专题会议，认真梳理了下一步服务调整的方向，并通过访谈相关方和开展社工内部焦点小组等方式做了需求的补充调研，进一步细化了社区问题，完善了年度服务计划和三年规划；

（2）项目执行方面，社工站补充建立了备案机制，并保留有相关签收的痕迹证明；完善了“一社区一社工”服务的管理和统计方式，归档分类更加清晰和有序；

（3）社工站与相关方的沟通及时，记录内容（会议记录）较为完整，且相互之间的合作对接较为和谐；

（4）社区培育方面，培育符合评估要求的社区社会组织、志愿者骨干、志愿者队伍和居民志愿者，建立有社区基金和捐赠站点，且利用时间银行较为积极，已有 210 人在平台注册。

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方面需关注：

（1）项目执行方面，建议继续完善一人一档、分类造册等困境对象档案管理，明确建档社工和服务社工及管理、督导的职责，严格落实各自的责任和权限；继续优化驻社区服务和探访服务的监管方式与统计方法，兼顾时数达标的同时，逐步提升服务管理；

（2）社区培育方面，建议继续加大社区基金的募集力度，继续加大所培育志愿者队伍和社区组织的活动开展力度，结合“和乐共建”的主题和规划，着力活跃社区志愿文化。

（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方面值得肯定：

（1）社工站有4名党员社工，且在机构支持下，凤阳社工站与赤岗社工站和昌岗社工站一起成立了穗星党支部联合党小组，并能注意落实日常的学习、教育和自我提升，积极开展“不忘初心，牢记使命”的主题教育活动；

（2）社工站与辖区10个社区党委签订了共建合作协议，积极协助街道和居委做好困境来穗人员的帮扶、垃圾分类等工作，并着

力促进了党员先锋模范作用发挥；

(3) 核心项目结合社区资源与发展特征，积极联动了 42 名社区党员开展社区弱势群体服务，积极链接了广州市慈善会等公益资源，积极结合社区热心志愿者组成了党员志愿者队伍，并积极组织党员志愿者开展志愿服务，促进党组织引领凤阳公益服务。

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方面需关注：

(1) 组织作用发挥方面，建议关注“三个聚焦”、协助社区治理在具体落实时与社区问题或需求清单的对接，且对接时力争设计上主题明确，践行时内容丰富、方式多样，以全力发挥党组织在脱贫攻坚、扶贫帮困和社区治理等方面的先锋模范作用；

(2) 党建引领方面，建议进一步突出党组织协助街道、居委在宣传党的政策方针、社会主义核心价值观或开展党建服务等促进“思想引领”的具体工作，如协助或落实党建工作的宣传计划、宣传主题、宣传内容、宣传方式等。

(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）项目通过发动社区党员和社区积极分子成立的社区心理危机干预志愿者队伍，进行社区心理危机干预排查，对发现来穗人员的心理健康需求以及有针对性的介入起到了良好的作用；

（2）项目在疫情时期，联合社区居委重点排查了社区内的湖北籍来穗人员，为他们更好在社区生活和适应提供心理干预，缓解他们因为疫情带来的心理压力和情绪。

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，该项目以下方面需关注：

（1）建议聚焦凤阳街道的社区状况，进一步完善重点项目的服务规划。如社区背景和需求调研中表述的来穗人员因为生活状况以及对个人心理健康的忽视，服务的设计中应该针对该情况进行前期筛查、前期预防乃至后期的干预；又如在社区议事平台中，建议最好能够贴合他们更好在此地生活乃至社区治理方面的内容，通过“协商有平台”能够一步步推动来穗人员针对自己的生活能发声、愿意发声，加强归属感；

（2）建议进一步做好心理健康工作站的建设工作，如完善工

作流程、站点的工作职责、站点工作的转介和工作痕迹等。

（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，该项目以下方面值得肯定：

（1）项目在下半年重新整理兜底困境青少年的建档表格，并针对该人群的不同状况进行分级跟进，对了解人群的问题以及提供有针对性的跟进更为有利；

（2）项目的资源调动意识和能力较强，今年通过微心愿、百家食物银行等形式为兜底困境青少年开展帮扶工作、疫情期间为困境青少年家庭链接发放防疫物资，切实缓解了兜底困境青少年的困难；

（3）项目在青少年学习压力舒缓服务里面有较多的探索，其中“一分钟大挑战”里面延伸出来的纪念册，能够使用青少年喜欢的形式，吸引他们过来参加，在纪念册的创建中也能考虑到青少年的优势，建构属于他们自己的压力处理方法，可以进一步考虑优化开展；也能借助疫情这个契机，关注青少年心理压力和心理健康，推动一所学校重新开放心理咨询室，为学生开展咨询服务；

（4）项目能够通过电访和个案等形式关注青少年、特别是兜底困境青少年在疫情期间的心理压力以及学习压力，协助他们较好

度过该时期。

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，该项目以下方面需关注：

（1）建议进一步探索以结果为导向的服务方法，以便更好执行以及在项目后期展示服务成效，如在青少年的就业服务中，最终要达到的结果是什么，然后根据该结果投入相应的服务，并在后期检视和交代相关变化；

（2）建议进一步强化社工的专业学习和训练，以期提升服务的效果，如弄清楚问题和需求，需求和具体服务之间的逻辑关系，又如辅导个案中需求的评估以及专业理念和手法的践行等。

（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，该项目以下方面值得肯定：

（1）该项目社工长者服务经验比较丰富，对长者需求比较敏感，在疫情期间能够针对长者需求迅速行动，通过链接民政局、小区物业管理中心、穗星百家银行等资源，回应困境长者食物短缺和防疫物资缺乏等需求；

（2）“凤阳街·耆乐安居”项目对存在居家安全隐患的 20 名

长者进行了居家安全环境评估，并通过多种渠道筹集 3685.16 元为长者进行更换电插座，增加防滑垫、防撞条和坐厕椅等，改善了长者的居家安全环境。

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）需求调研方面，建议加强对问卷、访谈资料等调研结果的整理、分析和利用，描述服务对象的问题表现，分析问题成因，进而制定服务策略；

（2）建议细化服务方案，按照服务策略对各项活动内容进行归类，细化活动内容描述，进而体现“需求—目标—内容”三者之间的对应性；

（3）建议将电访和探访工作纳入年度服务计划中，制定电访和探访机制，明确探访对象、探访目标、探访频率等工作要求；

（4）建议针对重点服务对象，按照一人一档的原则进行建档，明确探访频率，并将探访、电访的记录表归入服务对象个人档案。

（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，该项目以下方面值得肯定：

(1) 项目同工工作认真负责，态度端正，积极好学，具有较好的专业服务精神；

(2) 同工在疫情期间积极整合相关资源，为辖区有需要的群众提供帮助，较好地回应居民尤其是困难群体的需求；

(3) 项目本周期积极关注亲子关系的主题，利用个案工作、小组工作和社区工作等不同的专业工作手法，积极深化主题服务，具有一定的成效；

(4) 该项目资源整合意识较强，链接了“百家食物银行”，广州慈善会，99公益等资源，同时与数十家机构组织有广泛的合作。

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，该项目以下方面需关注：

(1) 建议项目进一步完善困境服务对象一人一档的资料，注意资料归档整理的科学性和完整性；

(2) 建议项目注意进一步规范需求调研工作，理清服务逻辑框架，以便能深耕服务，打造品牌。

(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，该项目以下方面值得肯定：

（1）该项目通过链接志愿者和社会资源，在一定程度上改善了辖区困难残障人士的生活困境；

（2）该项目通过探索了志愿者与困境残障人士二对一的结对帮扶模式，对困难残障人士进行线上线下服务，扩大了困难残障人士的非正式支持网络。

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：

（1）建议进一步明确特色项目服务对象及服务目标，针对困难残障人士面临的需求进行深入分析（包括困难残障人士的问题表现及其成因进行深入分析），并对现有的志愿者资源、社区商家资源与项目需要解决的问题进行配对分析，进而制定项目的策略和服务内容；

（2）建议加强项目内容跟项目需求及项目目标的逻辑关联性。目前开展的志愿者培训主要是公益时间银行的推广和志愿者基础培训，跟残障人士的需求以及强化残障人士非正式支持的目标关联度不大，“做自己的首席安全官”等社区活动也跟项目想要解决的问题关联度不大；

（3）建议完善《志愿者登记表》，围绕本项目的服务内容和

志愿者的需要重新设计表格，使所收集的志愿者专长和服务期望与项目的服务思路结合起来；

(4) 建议加强对社工的督导培训支持。针对每名同工的不同需求制定更细致的督导计划，在项目服务规划、活动内容设计、活动总结等方面，给社工更多更细致的督导和支持，进而提升服务的专业性，更好地满足服务对象需求。

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。本次凤阳社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，凤阳社工站本次末期评估的等级为：合格。

五、结语

海珠区凤阳街社工服务站在海珠区民政局、凤阳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 8 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 8 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，下一年度凤阳社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站要注重人员队伍的配置和培养，保证社工站有充足的专职工作人员为社区提供适切的服务。此外，社工站亦要继续持守社会工作应有的价值理念和基本操守，保证站内各项工作和资料的严谨性和规范性，更好地呈现社工站的真实面貌；

2.建议社工站继续完善一人一档的建档工作，且要进一步梳理服务逻辑，理顺需求一目的一计划的服务思路，使服务的质量与成效更为凸显。

附件：1.凤阳街社工服务站指标完成情况统计表

2.凤阳街社工服务站工作人员情况统计表

