

# 海珠区昌岗街社工服务站 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：广州市海珠区昌岗街道办事处

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2日





# 昌岗街社工服务站末期评估报告

昌岗街社工服务站(简称昌岗社工站)末期报告，是专业评估人员通过对昌岗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名工作人员对昌岗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。昌岗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2日，广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对昌岗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，对昌岗社工站的项目管理、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**

昌岗街社工站结合《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**

评估小组对昌岗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，对昌岗街社工站进行评估工作。

#### **3.报告反馈阶段**

根据昌岗社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成昌岗社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及昌岗社工站，并由昌岗社工站转发给昌岗街道办事处。

#### **4.出具末期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、昌岗街道办事处，以及昌岗社工站的反馈意见，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昌岗街道办事处和昌岗社工站。

#### **（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

昌岗社工站位于昌岗街晓园东大院自编4—7号，于2012年5月开始，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。昌岗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21日，社工站配备工作人员22名，其中社工专业人员11名（中级社工师资格5名，助理社工师资格6名），行政财务及其他人员10名。此外，社工站配备督导4名，从事社会服务9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22日至2020年6月21日。

### （二）各项目服务进度情况

社工站共完成家访1082人次，电访4403次，分别完成协议指标量的110.41%、157.14%；个案接案100个，结案89个，服务674节，分别完成协议指标量的100%、89%、112.33%；完成专业小组14个、84节、服务628人次，兴趣小组19个、76节、服务653人次，分别完成协议指标量的100%、100%、124.6%、100%、100%、



214.8%；完成大型社区活动 9 次、服务 1435 人次，中型社区活动 18 次、服务 1042 人次，小型社区活动 24 次、服务 543 人次，分别完成协议指标量的 100%、159.44%、105.88%、122.59%、104.35%、118.04%；发展志愿者 303 名，开展志愿者培训 10 次，志愿者团建 4 次，分别完成协议指标量的 101%、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，昌岗社工站除个案结案数未能达到预期进度外，其余指标已按协议要求完成。建议社工站未来加强对个案工作进度监测，提升服务效能。

### **（三）项目运营管理**

通过与社工站副主任、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）人力资源方面，截至 2020 年 6 月 21 日，社会工作专业人员应到 120 人次，实到 136.5 人次，社会工作专业人员配备到位，到岗情况良好。站点主任符合任职要求。此外，社工站建立了较完善的人事管理制度，机构有依法与同工签订劳动合同；

（2）机构为站点配备了 4 名符合资质的督导，均有在广州市社会工作协会备案，每位督导都有签订督导协议，机构也有对督导

进行考核。此外，社工站能组织同工对督导进行满意度评价，满意度平均达 91.09%。社会工作者接受继续教育时数达标，协议要求为 771 小时，实际为 1012.5 小时；

(3) 社工站注重同工及服务对象的权益保障工作，相关工作落实到位，例如建立了健全的安全管理机制和相关制度，安全管理职责明确，各类安全指引较清晰，信息安全和保密机制健全；社工站有组织相应的安全防护培训和防火演练，并能定期检查场地和相关设备状况。此外，个案、小组、社区服务规范，有相关指引。社工站有设置意见箱，能定期收集服务对象意见建议并做好记录；

(3) 社工站的基本情况、人员架构图、社区资源图、困境人群台账、服务制度及内容均有上墙公布。此外，广州日报、信息时报、南方都市报在本年度报导站点服务包括防疫工作共 9 次，有利于提升社工站服务的知晓度。

## **2.需要关注的地方**

(1) 截至 2020 年 6 月 21 日，工作人员应到 240 人次，实到 219 人次，欠 21 人次，社会工作者应到 168 人次，实到 136.5 人次，欠 31.5 人次；此外，社会工作者稳岗率为 71.43%，未达到评估要求，建议承办机构要切实做好站点人员配备，同时加强团队建设等工作，稳定团队。社工站本年度链接资源价值折合为 23.49 万，与目标要求仍有距离，建议社工站加强资源链接与整合；

(2) 根据协议要求，社会工作者每人每月应接受督导 16.33 小时，而目前社会工作者每人每月实际接受督导时数仅 4.51 小时，建议社工站一方面加强对团队的专业支持，另一方面在下一年度根据站内的实际情况制定合乎需要的督导时间和安排；

(3) 建议社工站在接收捐赠、资助或签订购买服务合同后，应及时公布在相关社会组织信息平台。

#### **(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) 机构运营昌岗社工站已有八年多时间，服务团队对社区熟悉度高，服务持续性好。建设“福善昌岗”，实现“邻里互助、资源共享”的愿景目标契合社区实际，服务团队通过搭建党建引领下的“三社联动”议事平台推进社区治理，符合政策导向；

(2) 社工站通过组建志愿团队、建立社区捐赠站点、培育社区基金等方式，积极推进“社工+志愿者+慈善”的社会工作模式，特别是疫情防控期间，在社区困境人群构建支持网络方面发挥了积极作用；

(3) 社工站透过“一站两点”的设置以及“一社区一社工”

的工作机制，落实服务下沉；透过建立兜底性服务对象花名册，执行常态化主动探访机制，推动服务重点和服务方向落实。

## **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）建议社工站加强社区层面的需求调研和评估，以补充项目化需求评估模式的不足，并结合“三个聚焦”进一步找准社工服务介入点，聚焦主题、目标，确定核心和重点项目内容；

（2）服务策略和服务设计未能很好地体现昌岗街南北片区在发展需求等层面所表现出来的显著性差异，建议社工站关注；

（3）建议社工站调整中长期服务规划，积极融合昌岗元素，进一步提升目标达成的可行性，同时建议关注社区社会组织培育的多元性，进一步活跃社区氛围。

## **（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) 社工站依托党小组和党员同工，积极参与昌岗街党组织开展的“不忘初心，牢记使命”主题教育、垃圾分类宣传倡导、社区义诊、传承孝道、爱溢昌岗等主题党日活动；配合街道开展禁毒工作及法律法规培训；通过巧手做香包、斗米心意、义起行动、中秋送月、寒冬送暖等党员志愿服务，践行“三个聚焦”，党员和党组织作用发挥明显；

(2) 社工站结合疫情防控工作，积极链接资源，开展“星光守护（菜到家）计划”、“守望逆行者（暖手行动、暖心午餐）计划”，积极发挥党组织引领公益、党员引领服务的作用，党建引领社区服务氛围日渐浓厚；

(3) 社工站通过“共建服务、教育计划、党群议事厅”三策并举，打造“党建引领、星火传承”的核心项目，服务成效积极。

## **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) 建议社工站强化负责核心项目的团队成员对党建党务基础知识的学习，进一步规范组织设置和组织共建；

(2) 建议社工站持续关注核心项目的服务设计，进一步增强框架逻辑性，优化活动设计，统一项目名称；

(3) 建议社工站加大对辖区红色资源的挖掘力度，营造辖区红色氛围，创新党建引领社区服务的形式，积极探索党建引领昌岗模式。

## **(六) 重点项目——构建跃进南宜居型社区项目**

### **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) 该项目已实施两年，本年度的项目逻辑较第一年清晰，服务团队的工作手法更为成熟，对社区人群的需求把握更为准确；

(2) 服务团队有一定的资源统筹能力。

### **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) 建议服务团队进一步优化社区调研方案，分层分类聚焦不同群体的需求；宜居社区建设概念范围较大，服务团队应注意选准项目落脚点；

(2) 垃圾分类、楼道美化(出行无障碍改造)项目因居民意识不足导致项目推广出现困难，建议服务团队进一步考虑服务策略，动员可以改变居民意识形态的有利力量参与到服务中，可借鉴其他社

区在楼长队伍建设、社区自治组织培育方面的经验，结合地区实际有策略地推进相关项目；

（3）在项目推进过程中，建议服务团队注意社工专业角色定位，发挥培育、动员的角色作用，增强居民参与社区事务的主人翁意识；

（4）服务成效的展现仍有待加强，建议服务团队针对具体的项目设定和具体的成效指标以便检视、呈现服务成效。

## **（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）在辖区学校已配备学校社工的情况下，服务团队将一般青少年服务定位在社区参与，服务定位准确；此外，在本年度为青少年开展了大量在社区参与方面的活动，具体落实能回应服务定位；

（2）服务团队以“一人一档”的方式对困境青少年全覆盖建档，并制定了内容全面的评估表格进行评分评级，实施动态管理，相关跟进记录详细；

（3）该项目服务指标完成情况良好。

### **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）关于困境青少年的抗逆力提升计划，服务团队在需求报告以及服务设计中均使用了抗逆力理论，建议在需求评估方面，结合抗逆力理论设计调研内容，使服务需求与服务设计能更紧密地结合；

（2）关于疫情期间开展的线上小组服务，服务团队均采用根据服务对象反馈情况的方式填写纸质反馈表，建议注明代填代签适用情况或者采用服务对象填写的网络问卷数据；

（3）建议服务团队进一步提升小组专业服务设计的能力。

## **（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）该项目配置了4名同工，同工工作认真负责，专业服务精神好，对专业服务有较多反思；

（2）服务团队重视对中期评估意见的整改，建立了辖区困境长者的具体花名册，基本摸清底数；制定了分级管理建档制度，并积极铺开困境长者的分级分类建档，目前已经实现建档全覆盖；

（3）服务团队在疫情期间能较好地配合街道的防疫工作，同



时针对长者的实际需求，提供线上线下服务，积极关怀困境长者；

（4）服务团队通过“耆爱学院”乐龄计划、“耆能我展”长者计划和“耆福和顺”长者计划有效地覆盖长者需求，活动形式和内容多样，长者参与的积极性也较高。

## **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）建议服务团队进一步完善建档工作，注意实地探访困境对象，与他们进行更多面对面的交流接触，同时注意完善相关制度内容，在文书记录中增加社工评估的相关内容等；

（2）建议服务团队进一步融入更多的专业元素，对“耆爱学院”等一些较成熟的项目，做好长远规划，以推动社区可持续发展；此外注意进一步提升专业个案的服务能力。

## **（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）服务团队对不同特征家庭展开分层分类调研，调研方式多样，能较好地摸查到部分服务对象需求；

(2) 服务团队对兜底人群底数有清晰的了解，建档质量较好；

(3) 服务团队在疫情期间积极开展线上服务，服务主题能切合服务对象的需求，电访工作细致，覆盖面广；

(4) 服务团队能根据中期评估意见进行及时整改，微观层面的专业反思充分，督导支持充足。

## **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) 建议服务团队进一步完善困境家庭的服务需求调研。访谈提纲未能有效呼应调研目标及问题假设，建议进一步提高需求调研的逻辑性及关联性，精准地做好需求摸底，在此基础上进一步反思目前的服务已多大程度精准回应了服务对象最迫切的需求(如困境家庭具体解难能力提升)，以确定下一步的服务方向及计划；注意聚焦困境家庭问题产生的源头，采用多元手法提供帮助；

(2) 服务团队在疫情期间开展了系列性的线上服务，并取得了一定效果，建议未来进一步考虑线上线下联动，着手解决线上服务软硬件不足的问题，扩大服务对象接受服务的途径；此外，考虑根据服务对象的困境程度或困境原因进行分级管理，理顺不同级别困境家庭的干预重点及服务规范，确保有需要的人群均能得到关注；

(3) 建议服务团队进一步优化部分工作方法，特别是开展社区活动应注意效益最大化原则；

(4) 关于兜底人群服务，建议服务团队从服务方案的设计和书写方面开始体现党建引领的核心理念。

## **(十) 特色项目——安居乐活居家安全计划**

### **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) 服务团队能把握辖区困难群体的迫切需求设置特色项目，项目立项具有较大的社会现实意义；此外，本年度开展了 16 户家庭的居家安全情况评估，并完成了其中 8 户家庭的改造工作，微观层面的项目成效明显；

(2) 服务团队积极在社区开展居家安全宣传活动，并获得居民的热烈支持。

### **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：

建议服务团队一方面进一步做好项目的长远规划，另一方面在项目推进过程中，注意清晰各方权责，并完善项目运作的相关制度。

## **(十一) 特色项目——义星成长计划**

### **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) 服务团队在本年度新发展志愿者 303 名，培育志愿者骨干 66 名，招募了 823 人次的志愿者参与志愿服务；此外，针对志愿者开展了一系列培训、服务与管理的工作，提升了志愿者的服务能力，为站点各项目服务提供了较好的志愿者支撑；

(2) 服务团队在本年度初步培育了 2 个社区志愿者组织（耆老学院志愿组织和昌鸣粤韵团志愿组织），2 个志愿者组织均有制定相应的章程，服务活动记录齐全；

(3) 志愿者肯定服务团队的工作，有 2 名志愿者手写感谢信表达对团队的感谢。

### **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：

从全年度工作情况看，该项目关于志愿者的基础服务成效较好，但是作为特色项目，建议服务团队下一年度聚焦某一具体的需求进行项目设计，突出特色。

### 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。本次昌岗社工站的反馈如下：

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

### 四、评估等级

经过评估，昌岗社工站本次末期评估的等级为：良好。

### 五、结语

海珠区昌岗街社工服务站在海珠区民政局、昌岗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，下一年度昌岗社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：



1. 建议服务团队进一步优化社区总体层面和各人群的分层分类需求，结合兜底人群建档分级动态跟进情况，加强需求分析，以便提出更精准的服务设计回应服务对象以及社区的需求；完善各项目的中长远规划，清晰发展路径，以提升、夯实项目的长远成效；

2. 建议服务团队加强党建规范知识的学习与了解，提升党建引领服务的规范性；优化核心项目设计，加强与辖区以及社会党组织的联动合作，注意党建引领元素在站点各服务中的下沉体现；

3. 建议机构加强站点人员配备，做好对服务团队从项目管理至微观手法层面的专业支持，以提升服务团队在“113X”社工站新模式下服务社区的专业能力。

附件：1.昌岗街社工服务站指标完成情况统计表  
2.昌岗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28日