

海珠区滨江街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区滨江街道办事处

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 12 月 23 日



滨江街社工服务站中期评估报告

滨江街社工服务站(简称滨江社工站)中期报告,是专业评估人员通过对滨江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 名工作人员对滨江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。滨江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、中期评估背景

2020 年 12 月 23 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滨江社工站展开了中期评估工作。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,对滨江社工站的项目管理、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

滨江社工站结合《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

评估小组对滨江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，对滨江社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据滨江社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成滨江社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及滨江社工站，并由滨江社工站转发给滨江街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、滨江街道办事处，以及滨江社工站的反馈意见，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滨江街道办事处和滨江社工站。

（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

滨江社工站位于海珠区滨江街怡安路 179 号二楼（中海居委旁），于 2018 年 6 月开始，由广州市心明爱社会工作服务中心负责运营。滨江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 11 月 30 日，社工站平均配备工作人员 19 名，其中社工专业人员 12 名（中级社工师资格 2 名，助理社工师资格 10 名），辅助人员 4 名，行政财务及其他人员 3 名。此外，社工站配备督导 5 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 2020 年 6 月 1 日至 2021 年 5 月 31 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 875 个、家庭探访 445 个，分别完成协议指标量的 71.14%、62.24%；个案接案 37 个，结案 13 个，服务 173 节，分别完成协议指标量的 53.62%、18.84%、41.79%；完成小组 17 个，94 节，服务 625 人次，分别完成协议指标量的 73.91%、68.12%、90.58%；完成社区活动 13 次，服务 845 人次，分别完成协议指标量的 59.09%、96.02%；发展志愿者 349 名，培育志愿者骨干 24 名，发展志愿者队伍 8 支，分别完成协议指标量的 124.64%、66.67%和 80.00%。（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，滨江社工站除个案服务节数未能达到预期进

度外，其余指标基本完成。建议社工站在下半年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）截至 2020 年 11 月 30 日，社会工作者应到 84 人次，实到 98.5 人次，社会工作专业人员应到 60 人次，实到 74 人次，持续在岗人数 13 人，稳岗率达 92.86%；从业 2 年以上的社会工作者 10 人，占总社工数的比例 71.43%；社工站配有督导 5 名，相关备案、协议和考核资料齐备。专业社工从专业操守、支持力度等方面对督导进行评价，满意度为 95.43%；

（2）社工站重视安全防火工作，内部建有相关的工作制度和工作机制，责任落实到人。安全设备有定期检查记录，本年度能进行应急演练和业务培训教育；信息公布能做到及时和透明，如社工站的基本概况、工作制度、服务内容和特困人员受益情况均有上墙公布；

（3）目前，已链接的资源总额为 27.42 万元，符合中期评估要求；社工站对宣传工作比较重视，宣传力度比较大，社工中国网、中国旅游新闻网和广州社工等媒体分别对社工站的服务进行了宣

传，既起到了提升社工站知晓度的同时，也起到了鼓舞同工的成就感与自信心。

2.需要关注的地方

（1）截至 2020 年 11 月 30 日，全职人员应到 120 人次，实到 115 人次，欠缺 5 人次。社工站虽然能按要求在社工站的宣传栏公开有关信息，却未能在居委会宣传栏上予以公布，建议社工站不仅要增强人员配备，还要继续加强与街道和居委会的沟通和得到他们的支持，尽快在居委会的宣传栏上展示相关资讯，让社区居民更好、更方便地获取社工站信息；

（2）目前，机构与同工签订的劳动合同没有明确具体的工作地点，有违合同法的准则，建议机构尽快完善相关合同内容；督导对社工的文书签名存在不及时的情况，同时亦存在同一时段同一地点出现不同督导对不同同工的指导，建议社工站考虑此安排的合适性，以便真正发挥督导的作用。此外，内部督导协议书没有明确具体的补贴标准，建议根据实际情况补充完善相关内容。

（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）社工站能够立足滨江，通过多样化的调研方式了解在地服务需求，建立了兜底对象花名册，并且通过分级管理分类建档，实现特困人群 100%建档的要求；

（2）基于滨水文化特色和社区发展的不均衡现状，提出打造“会呼吸的幸福社区”建设理念和愿景目标，有利于活化资源，推进资源互通、文化互联，家社共筑、福祉共享，契合生态理念，蓝图美好；

（3）重视社区志愿者培育，本服务期间新登记志愿者 349 名，培育志愿者骨干 24 人和志愿团队 8 支，同时链接资源价值超过 27 万元，为实现“齐互益、享共生”的年度目标主题奠定了基础。

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）建议加强顶层设计，进一步丰富和强化“会呼吸”的生态理念内涵，并且通过社工专业视角搭平台建桥梁，解决社区资源优势、参与意识强与社区发展不均衡之间的矛盾；

（2）建议调整长周期服务思路，虽然三个阶段实质为三个层次的齐头并进，但是每个层次的聚焦点各有不同，今年的“与社区做”应该在“活化资源、携手共进”维度聚焦，但目前服务内容表述过于泛化，建议结合社区实际情况和社工站的发展规划，进一步

细化服务方案，以起到更好的指导作用；

（3）建议丰富社区社会组织培育的类型，进一步标识滨江，丰富社区文化，提升社区组织在“由社区做”层面的作用发挥。

（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）社工站重视党建工作，现有 2 名党员社工，还有 6 名同工向组织递交了入党申请书，他们积极参加政治学习，撰写思想汇报，落实“两学一做”学习教育常态化机制，为党建引领社工服务夯实基础，创造条件；

（2）核心项目以滨江特色为基础，困境群体为重心，践行“三个聚焦”，着力构建社区互助支持的网络体系；服务策略和内容方面，通过“红思传播、红人志愿行和助力大党建联盟”三大计划引领，营造红联共建的社区党建氛围；

（3）通过“学党建当红人”、“红色故事分享会”和“红色文化大使”等特色党建活动弘扬社会主义核心价值观，通过积极参与街道社区党组织开展的垃圾分类、防疫抗疫和扶贫帮困等活动，促进党组织引领公益党员引领服务。

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）建议积极拓宽街道党建资源，特别是挖掘街道社区之外的组织资源，充分利用在职党员进社区双报道双服务契机和政策背景要求，进一步扩大党组织党员参与社区服务的覆盖面和影响力；

（2）建议高效率运用新时代文明实践中心、两代表一委员联络站、滨江街党建联盟工作站、大元帅府和廖仲恺纪念馆等丰富的党建资源，结合滨水文化特色，积极打造滨江水上红色阵地，更好地发挥引领服务作用；

（3）建议从整体上进一步优化核心项目设计，清晰维度层次，紧密逻辑关系，运用项目化服务设计思路，树立品牌意识，积极打造核心党建红色滨江品牌。

（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，该项目以下方面值得肯定：

项目发展志愿者 349 人，新培育志愿者骨干数量 24 人，培育志愿者队伍 8 支，开展了多场促就业的招聘会活动，链接资源超过

10 万元，为 19 个社区困境家庭提供了“微心愿”。

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）因为项目的内容较多，且群体的情况差异大，根据目前重点项目服务的内容，建议进一步完善需求调研，如企业的资源情况或困境人群的资源需求情况、失业人员的需求情况，社区居民电梯加装情况的需求情况等，以便项目可以更好地掌握服务对象的需求，有侧重地提供服务；

（2）建议进一步梳理项目的逻辑框架，目前重点项目的内容有资源链接、志愿者服务、就业服务和电梯加装服务，内容虽然多但难以形成体系，且各个内容之间缺乏联动；建议加强项目的规划与设计，目前就业服务和电梯加装服务独立性相对较强，可考虑单独设置成特色服务或整合到其它项目的服务中，对于资源的链接与志愿者服务，建议加强两者之间联动的设计；

（3）目前项目虽然为 19 个社区困境家庭提供了“微心愿”服务，但就整个项目而言，服务的覆盖面仍有较大的提升空间，建议项目继续加大力度收集和评估服务需求，使更多群体受惠；

（4）建议进一步规范化服务管理。一是规范化志愿者团队的管理，目前部分已有的志愿者团队只有简单的一份志愿者团队申请表和人员构成表，对于团队的基本情况、团队成员的情况和服务记

录暂时未能得到很好的呈现；二是规范链接资源的管理和物资的签收领取，同时对每个月收取的物资以及被领取的物资进行汇总登记公示。

（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）项目能够结合社工站整体的主题，通过问卷调查、个别访谈和服务回顾等形式开展年度需求调研，并做好需求分析工作，指导服务计划制定；

（2）与去年相比，项目的年度计划能有意识区分重点青少年和一般青少年，相关计划的逻辑清晰，能够较好地指导服务开展；

（3）项目针对社区内 108 名困境青少年进行建档，对有特殊需求的个体开展个案服务，难能可贵的是，能够针对困境青少年照顾者开展照顾压力舒缓的支持小组；

（4）项目能够克服人员流动和人手不足的困境，较好地完成服务指标，同时亦能感受到社工在个案和小组工作中能力的提升。

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、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) 建议进一步完善一般青少年的调研工作，首先应对该群体做好分层工作，然后结合文献、服务回顾、社工能力和资源等情况选定人群的问题进行调研，以便为计划的制定提供更有针对性的指引；

(2) 建议加强对问题的聚焦、提升具体服务对问题的回应度。在选定问题之后，进一步分析问题的成因，从多方调动资源、提升群体能力等方面回应问题；

(3) 建议完善困境青少年的建档和跟进工作。一方面，个人档案除基本的个人资料外，应针对其问题和需求进行一定的评估；另一方面，加强对市民政分级要求的理解，按照要求做好探访和跟进的工作。

(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) 项目前期调研能考虑一般长者、兜底长者以及相关职能部门需求，用焦点小组、个案访谈和问卷调查等不同方式方法收集数据，调研思路值得肯定；

(2) 个案及小组服务产生一定的服务成效。个案服务较为扎实，能切实帮助服务对象缓解和解决部分生活困境问题，且社工在

服务过程中也注意加强与居委会之间的联动和协调，整个过程较好地体现了社工服务的专业性。此外，小组服务的设计、过程记录和成效评估亦能体现社工专业特色。

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）项目调研落地存在一些不足。一是职能部门访谈深度有待提升，较缺乏对合作方向的进一步探讨；二是兜底服务对象问卷部分数据缺失，特别是需求类的条目回应缺失较多，影响结论的可靠性；三是长者调研问卷分层分类意识有待加强；四是调研报告的书写上，项目对数据的解读存在偏差，结论严谨性有待加强，建议可结合过往服务基础，进一步挖掘不同特点长者的需求，亦可在现有基础上增加调研范围，按基本人口信息设置分类变量，抽取不同变量分类下的人群作需求分析；

（2）建议进一步完善重点服务对象的档案，如增加紧急联系人姓名及联系方式和服务需求评估结论，身体状况一栏可增加长者慢病登记等，并按需进行档案更新；此外，亦建议项目明确兜底对象等级评估的标准及依据，补充在档案中，以便同工可以根据相关的准则开展服务评估；

（3）建议项目进一步明确重点人群名单，并按照评估指标要求，联合居委会对重点人群进行符合频次的探访；

(4) 建议项目补充居家安全、健康保健等需求回应的策略，联动社区卫生服务机构一同提升健康小屋的服务覆盖面，特别需要关注弱能、失能、长期病患的健康监护服务；

(5) 本年度社工站把“与社区做”作为年度主题进行社区教育和社区文化建设，建议长者项目可围绕该主题进行社区教育和文化倡导，营造“尊老爱老”、“公益人人可为”氛围。此外项目要立足长远，结合 BBC 平台，做好志愿者和商家资源的拓展和维护，以更好地开展服务。

(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) 项目的服务框架逻辑清晰，对重点家庭和困境家庭通过不同计划提供服务，并且通过微心愿的形式将一般家庭社区参与的需求和困境群体的资源需求进行整合，思路清晰；

(2) 项目在两所学校开展了驻校服务，联动学校开展关于儿童的服务；

(3) 指标达到了中期评估的要求，在开展的宣传推广活动和专业小组中注重链接困境帮扶类和辖区内儿童服务类资源。

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）目前对困境群体的建档资料相对简单，从建档表上难以发现困境对象的具体需求，所跟进内容亦缺乏有针对性的跟进服务，对困境群体的颜色分类未能体现实际性的作用，建议完善困境群体的建档内容，要有建档对象的详细信息，并设计有针对性的跟进服务，以真正发挥对困境群体进行建档与每月跟进的作用；此外，对困境群体的建档应做到一人一档，并做好困境群体的整体需求分析；

（2）建议进一步加强服务需求和服务计划的契合度。项目不仅能在两所学校开展了驻校服务，亦能在日常提供以儿童为主的服务，因此项目今后应在充分了解儿童需求的基础上，完善和细化服务设计，使服务能更好地契合服务群体的需要；

（3）目前个案工作以推荐信息和链接资源为主，建议若仅为困境群体提供单纯的资源链接服务，可考虑作为日常的探访跟进工作，而个案工作应更多地发挥社工的专业角色和作用，为服务群体解决更为复杂的问题。

（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）项目能够回应社区实际状况以及街道打造滨水文化的需要，定位较为清晰；

（2）项目整体的计划清晰，从“挖掘—提炼—传承”主线设计服务，具有较高的可行性，也具有良好的逻辑脉络；

（3）项目能够有意识地从寻找文献、挖掘社区“能人”开始，了解滨水文化内容，并计划组建顾问团，参与和指导该项工作的开展；

（4）项目与辖区内的学校合作，让滨水文化进校园，通过活动和培训的形式，让学生一代对当地的文化有更多的认知，也能够培养一支导赏队伍，鼓励他们参与到文化导赏中去。

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）建议项目进一步加强基础工作的落实，如对滨水文化的了解、社区“能人”的挖掘、关系的建立等等，让项目的开展和打造更具有扎实的根基；

（2）建议项目加大多方联动的力度，形成合力，推动项目的发展，特别是社区内对滨水文化有了解、有归属的居民，一起参与到项目的打造中来，也要大力结合政府发展的需要，借助其力量，在特色项目的打造方面提供助力。

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。本次滨江社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，滨江社工站本次中期评估分数为：82.92，中期评估等级为：良好。

五、结语

海珠区滨江街社工服务站在海珠区民政局、滨江街道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2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2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，未来半年滨江社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议加强社工站整体的宏观、中观和微观的服务逻辑，亦要关注各项目的服务设计和服务执行与社工站年度主题的契合度，目前社工站虽然制定了本年度的主题，但各项目所开展的服务内容难以回应相关主题；

2. 建议进一步加强服务的需求调研工作，并完善服务群体的建档工作，尤其是困境人群方面，目前的建档内容较为简单，难以体现困境内容的相关信息和 service 需求。

附件：1. 滨江街社工服务站指标完成情况统计表

2. 滨江街社工服务站工作人员和督导情况统计表

