

海珠区海幢街社工服务站 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：广州市海珠区海幢街道办事处

项目承办方：广东善缘社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2021 年 1 月 15 日

海幢街社工服务站中期评估报告

海幢街社工服务站(简称海幢社工站)中期报告，是专业评估人员通过对海幢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 名工作人员对海幢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。海幢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

2021 年 1 月 15 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海幢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，对海幢社工站的项目管理、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

海幢社工站结合《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

评估小组对海幢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，对海幢社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据海幢社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成海幢社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及海幢社工站，并由海幢社工站转发给海幢街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、海幢街道办事处，以及海幢社工站的反馈意见，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海幢街道办事处和海幢社工站。

（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

海幢社工站位于海珠区海幢街宝岗大道 211 号宏宇广场 B 座 4 楼，于 2012 年 6 月开始，由广东善缘社会工作服务中心负责运营。海幢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 12 月 31 日，社工站平均配备工作人员 21 名，其中社工专业人员 13 名（中级社工师资格 2 名，助理社工师资格 11 名），辅助人员 2 名，行政财务及其他人员 6 名。此外，社工站配备督导 5 名，从事社会服务 7 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 28 日至 2021 年 6 月 27 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2135 个，家庭探访 993 个，分别完成协议指标量的 105.02%、59.46%；个案接案 45 个，结案 50 个，服务 289 节，分别完成协议指标量的 45%、69.44%、48.17%；完成小组 17 个，100 节，服务 675 人次，分别完成协议指标量的 48.57%、47.62%、53.57%；完成社区活动 31 次，服务 1483 人次，分别完成

协议指标量的 81.58%、80.6%；发展志愿者 87 名，培育志愿者骨干 38 名，发展志愿者队伍 1 支，开展志愿者培训 10 次，分别完成协议指标量的 87%、90.48%、50%和 50%。(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，海幢社工站除个案接案数、小组个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积极推动工作开展，加强工作进度监测，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) 人员管理方面，截至 2020 年 12 月 31 日，社工站工作人员、社会工作者和社会工作专业人员到岗人次全部达标，社会工作专业人员占社会工作者比例达 92.86%，人员配备情况符合要求；社会工作者持续在岗人数 13 人，稳岗率达 92.86%，服务团队稳定情况符合要求；

(2) 社工站配备了 5 名督导（外聘本土督导 3 名，机构内部督导 2 名），其资质符合要求，均签订了协议且在广州市社会工作协会备案，并督导开展了相关考评工作，社会工作者对督导满意度达 89.91%；社会工作者的继续教育时数、督导时数均达到预期进

度，督导从专业操守、专业支持、同工个人成长方面给予同工较全面的建议，一定程度上保障服务质量；

（3）社工站建立了安全管理工作制度和相关机制，将责任落实到人；能定期消毒办公场所、检查安全防火设备，并有相关记录；本周期内进行了消防培训和演练，社工站安全管理工作到位。社工站与街道文化站、工疗站共用场地，仍能充分利用有限的空间，丰富宣传栏内容；路标设置较清晰；能在各服务活动中积极宣传推广项目服务内容，社工站宣传工作较为到位。

2.需要关注的地方

（1）社工站负责人从事社会工作服务经验达4年，但未满5年，建议社工站关注站点负责人的服务年限；

（2）建议社工站关注工作的规范性，进一步规范同工劳动合同的签订，在劳动合同中补充明确用人地点为海幢社工站，并规范管理同工档案；在接受捐赠、资助及签订购买服务合同之日起15个工作日内及时在社会组织信息平台进行公布；规范管理链接的物资和资金，建立其出入库和库存的台账，明确收入、去向和结余情况。

（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）社工站能立足于海幢街长者、残障人士和低保低收人士较多的情况，把握社区照顾负担重的特征，通过深度调研，对六类兜底人群需求进行梳理、分析、评估，确立了本年度服务主题为“深挖参与”，明确了新年度服务方向和定位，契合街道实际；

（2）社工站能围绕困难群体关爱、支持网络搭建、社会适应等重点进行服务设计，以六类保障人群全覆盖建档、居民能力提升、深挖公益慈善资源和推进社区参与为目标，通过四类 67 项服务清单，完成党建引领、基本民生保障、基本社会服务和基层社区治理，服务成效较显著；

（3）社工站通过即时性服务记录建档、社区服务记录签到表和社区居委对社工站工作考核评分表等方式，落实“一社区一社工”工作机制，开展了探访、电访服务，有效下沉社区。

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）建议社工站重视顶层设计，优化长周期目标和愿景，建立与海幢街现状匹配度高的年度目标体系，增强年度主题对社区现

状的回应度，进一步提高服务的精准度和延续性；

（2）建议社工站补充年度服务框架图，明晰党建引领下的“113X”模式各项目间及其与“深挖参与”年度服务主题的逻辑关联，进一步加大资源链接力度，更好地突出搭建支持网络所需的正式和非正常资源的重点；

（3）建议社工站加大培育社区社会组织的力度，丰富组织类型，建立多元化培育流程，以进一步回应年度服务主题中的“参与”。

（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）社工站能重视党建引领社工服务，通过成立党建文化学习小组、参观党建基地等方式，为站点同工向党组织靠拢、积极分子培养等工作提供阵地，不断加强组织建设；

（2）社工站通过开展“红色社苑”共建计划、“红色阵地”党建文化学习小组、“红色灯塔”服务计划，践行“三个聚焦”，服务于街道的中心工作，积极营造党建引领社工服务氛围，有效助推党组织作用的发挥；

（3）社工站组建了党员志愿者队伍，积极开展社区党建文化

游园、困难党员探访慰问等活动，有效发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

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，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）建议社工站厘清党建引领社工服务与核心项目之间的逻辑关系，结合项目特征和构成要素进一步完善和优化核心项目设计，重新梳理并明确项目名称、维度框架、活动设计；

（2）建议社工站补充核心项目的需求调研评估，深挖海幢党建资源，特别是组织资源、党建文化资源等，同时加强阵地建设，进一步营造服务场室的红色氛围；

（3）建议社工站加快推动组织建设，创造条件并成立社工站党组织，同时加强核心项目服务团队党建知识的学习，进一步提高其政治素养和政策敏锐度。

（六）重点项目——“美丽楼道”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）服务团队基于辖区长者群体较多且居住的房屋楼龄长、无法加装电梯、无物业管理等特点，开展了“美丽楼道”项目，符合社区公共层面的需求；

（2）服务团队前期进行了扎实的现场测量、环境评估及入户探访，掌握了楼宇基本参数、居民基本状况等详细的一手信息，为项目顺利开展打下了良好基础。

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，该项目以下几方面需关注：

（1）在开展项目的过程中，服务团队亲自完成了近乎所有的沟通协调工作，使居民被动参与服务，忽略了居民的主人翁意识的作用，建议服务团队充分调动居民的参与意愿与改变动力，有效推进项目进程，并顾及居民的获得感与满足感，同时在社会策划模式和地区发展模式之中思考并选用更适用于推进项目的一个实务模式；

（2）建议服务团队进一步加强多元主体的互动，同时建议增加联动住建、安监等部门，保障项目的安全推进，避免后期出现不必要的纠纷。

（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）服务团队能较准确地把握社区实际状况及青少年服务对象需求，紧扣年度服务主题进行服务设计，面对复杂个案能选取合适、合理的服务手法推动案主状况的改善，对小组活动和社区活动的执行也比较到位，服务团队的专业服务能力有较明显的提升；

（2）督导能及时提供合理、合适的专业意见，积极发挥督导的教育性、支持性作用，有效指导服务团队开展服务；

（3）服务团队能关注并积极为服务对象提供展能的机会，推动服务对象进行从接受服务者向提供服务者的角色转换。

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：

建议服务团队在后续工作中能注意追踪长期的服务成效，并做好相应的追踪设计，同时合理运用 SMART 原则以更好地呈现服务成效。

（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）服务团队清楚掌握兜底性服务对象的底数，困境服务人群的建档信息详实；根据分层分类的原则，对服务对象进行分级管理和跟进，探访、电访工作规范且完成质量高；

（2）服务团队能注重梳理和分析长者需求，积极投身社会工作服务以推动社区改善。服务团队关注社区养老，积极开展了相关服务，协助搭建了健弱邻里“敲门问安”互助平台，该服务立意新颖、紧贴民政政策走向，切合长者的真实需求；

（3）服务团队能主动深入社区开展服务，积极调动服务对象参与，促进服务对象之间、服务对象与社区其他居民的互动；同时以服务为载体打造了社区公共活动空间，并聚集了社区人气，促进了社区不同群体间的情感凝结。

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）目前服务团队在社区养老规划服务方面的介入策略与措

施略显单薄，建议服务团队在下半年可以集思广益，将社区养老从服务愿景变成服务实践，并探索出海幢街的服务特色；

（2）在服务展开过程中，建议服务团队注重服务的合理分配，注重提升服务对象解决问题和利用社区资源的能力，避免对个别服务对象投入过多的精力，造成隐性的不公平问题。

（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）服务团队能通过结合过往的服务经验及焦点小组访谈等形式，对家庭服务项目需求进行了详细的梳理，从儿童成长、家庭关系和社会参与等方面进行了需求的评估，提升了服务的针对性；

（2）服务团队能积极落实服务，服务指标整体完成度较高，并且产出了较优秀的案例；能关注兜底性人群的服务，本周期内开展的 15 个个案中有 11 个为重点人群的服务案例，服务效果明显；小组服务方面，积极推动一般群体与困境人群的融合，较好地推动了困境群体的社会支持网络搭建；

（3）服务团队较稳定，服务有较好的延续性。同时，服务团队工作认真、踏实，能把握项目的整体情况，在服务过程中也有较多的专业思考及反思，有利于服务在后期的整体提升。

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）建议服务团队补充和完善建档信息，增强建档资料的完整性；关注和完善该项目建档的分类分级标准，科学、合理进行分类分级管理。另外，为避免割裂每项服务，需要增强整体服务的系统性，建议服务团队整合建档、电访、探访、个案和小组等服务资料，充分利用已掌握的服务对象信息；

（2）建议服务团队进一步加强具体服务中个案需求评估、目标制定、跟进服务的专业性和针对性，尤其需要加强在相关文书记录呈现的专业性。

（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）服务团队较清晰地掌握辖区内残障群体的数量及分类、人群特点等，并深度挖掘服务需求，需求评估工作清晰、深入；

（2）服务团队能关注到残障群体及其家属的需求，开展了“同行互助”计划和“同向支持”计划，加强了家属们的互相支持与互助，成效较明显；挖掘并培育了家属志愿者，通过培训增强其

服务能力，有效推动其社区参与和互动。

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）目前，服务团队虽然能因应辖区残障人士基数大、中青年及老年残障人数较多等社区特征，进行了大量的建档服务，但在查阅资料时未见清晰的分类分级标准，且项目特色不明显。建议服务团队结合人群特点、项目特色建立较清晰的分类分级标准，有效指引服务开展，提升服务针对性；

（2）服务团队关注“互助”“支持”等方面，开展的服务虽然能较好地回应社工站的服务目标，但在社区共融方面的内容设计略显不足，建议服务团队结合“融合”的双向性，进一步理清服务内容与目标的逻辑关系，进一步清晰、细化服务的推动策略，从而保障服务成效。

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。本次海幢社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对海幢社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，海幢社工站表示对评

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、海幢街道办事处、海幢社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，海幢社工站本次中期评估分数为：83.41，中期评估等级为：良好。

五、结语

海珠区海幢街社工服务站在海珠区民政局、海幢街道办事处的大力支持下，在广东善缘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，未来半年海幢社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站进一步关注工作规范性，一方面关注文书材料的规范性，如补充和完善建档信息、建立资源链接出入库和结余的台账等；另一方面制定和落实工作指引，如建立清晰的建档分类分级标准等，有效指引服务开展；

2. 建议社工站理清各项目之间、服务设计与目标之间的逻辑关系，增强整体服务的系统性，明确服务框架，优化服务内容设计和推进策略。

附件：1. 海幢街社工服务站指标完成情况统计表
2. 海幢街社工服务站工作人员及督导情况统计表

