

海珠区江南中街社工服务站 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：广州市海珠区江南中街道办事处

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：2021年1月14日



江南中街社工服务站中期评估报告

江南中街社工服务站(简称江南中社工站)中期报告,是专业评估人员通过对江南中社工站项目阶段性服务的全面调查、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名工作人员对江南中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。江南中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14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江南中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,对江南中社工站的项目管理、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

江南中社工站结合《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

评估小组对江南中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，对江南中社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据江南中社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成江南中社工站 中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及江南中社工站，并由江南中社工站转发给江南中街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、江南中街道办事处，以及江南中社工站的

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江南中街道办事处和江南中社工站。

（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

江南中社工站位于海珠区江南中街青凤大街 4-1 号（童叟生活馆），于 2018 年 5 月开始，由广州市心明爱社会工作服务中心负责运营。江南中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 19 名，其中社工专业人员 12 名（中级社工师资格 3 名，助理社工师资格 9 名），辅助人员 3 名，行政财务及其他人员 4 名。此外，社工站配备督导 6 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 14 日至 2021 年 6 月 13 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1932 个、家庭探访 697 个，分别完成协议指标量的 87.82%、69.7%；个案接案 63 个，服务 344 节，分别完成协议指标量的 63%、57.33%；完成小组 22 个，134 节，服

务 1126 人次，分别完成协议指标量的 62.86%、63.81%、89.37%；完成大型社区活动 5 次，服务 636 人次，分别完成协议指标量的 83.33%、106%；完成小型社区活动 15 次，服务 327 人次，分别完成协议指标量的 75%、90.83%；发展志愿者 96 名，培育志愿者骨干 8 名，发展志愿者队伍 3 支，分别完成协议指标量的 96%、40.00% 和 150%。（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，江南中社工站除培育志愿者骨干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志愿者骨干培育工作进度监测，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 12 月 31 日，社会工作专业人员和社会工作者到岗人次达标，从业 2 年以上社工人数占社工总人数比例为 64.29%，社会工作者稳岗率为 100%，服务团队稳定。社工站负责人符合任职条件，具备中级社工师资格和 5 年以上社会工作从业年限。社工站配有 6 名督导，不仅能对督导进行备案和签订协议，亦有组织同工对督导开展满意度考核；同工对督导服务的满意度为 93%，接受督导和培训的时数符合要求；

(2) 社工站内部建有健全的安全管理制度，责任落实到人，能定期检查安全设备，定期清洁消毒服务场地。信息公开方面，社工站的基本概况、服务制度和服务内容等均有上墙公布，接受捐赠的物资能及时在相关社会组织信息平台进行公示。社工站建立了服务对象的六项权益制度，保护合法权益工作落实到位；

(3) 宣传方面，社工站积极推广各类服务体验活动和宣传项目活动，以便服务对象寻求适合自己的服务；中国社工网报道江南中街社工站同工写的 2 篇关于党建引领相关服务的文章，广东电视台报刊社报道“老党员在基层”等经验分享，说明了社工站在党建引领方面对宣传的重视和对项目服务经验推广的重视，起到很好的示范作用。

2.需要关注的地方

(1) 截至 2020 年 12 月 31 日，工作人员应到 130 人次，实到 123 人次，欠缺 7 人次，建议关注工作人员的配备。此外，机构与同工签订的劳动合同没有明确具体的服务站点，建议进一步规范合同的工作地点；

(2) 聘请的 6 名督导虽然完成了协议的督导任务，但从记录中看到，提出的督导建议和跟进事项要求比较简单，对同工的教育支持作用有待进一步发挥。建议提升督导质量，以促进同工的专业成长；

(3) 社工站没有在站点宣传栏、村居委宣传栏公布链接的资源及服务对受益情况等，建议完善信息公开内容。此外，社工站的路标还有待明晰，建议在附近的路边设置指引等。

(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) 服务团队通过问卷和访谈等调查方式及时摸清了困境对象的底数，建立了 559 名困境对象的花名册，并能及时按照民政对象的分类标准做好探访和建档工作，特别是家庭服务项目，探访记录的内容非常详实、具体和完整；

(2) 在项目执行时，社工站能着力保证备案机制、“一社区一社工”工作机制和沟通机制等制度先行，与社区、购买方的沟通非常积极、主动，与志愿者和社会组织、职能部门的互动较为积极，服务下沉的初步成效已经有所体现；

(3) 社工站建立有社区慈善捐赠点，评估前一天刚刚通过了社区慈善基金在市慈善会的成立审批。同时，社工站积极发挥志愿平台资源，在广州时间银行平台和 I 志愿平台分别注册志愿者 206 名和 108 名，并在这两个平台上发布了 100 多条志愿服务信息，招

募志愿者 719 人次，志愿服务时数达 2204.8 小时，社区培育在志愿服务方面的成效较为显著。

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）深化需求调查。一是总体层面上，建议在完成 16 个社区、购买方和相关方的调研后，进一步展开问题识别并聚焦，形成问题清单；二是“113X”层面上，建议在明确“11X”社区层面和“3”的基础服务问题方向后，进一步在微观层面展开深入的调查，对需求的具体表现、原因和影响等展开全面分析，以大力提升专业需求的精准度和深入度；

（2）完善服务设计。一是在社工站总体层面的设计上，建议进一步完善需求—目标—年度主题之间的逻辑回应；二是在“113X”的项目内部，建议关注项目内部的不同服务重点、不同项目之间的明确边界，如核心项目与兜底服务、重点项目与基础服务、特色项目与社区培育之间的边界；

（3）优化社区培育。一是提升培育力度（社会组织、志愿队伍、志愿者、志愿骨干的数量）和显示度（具体的培育、引导、发展、激励或管理的过程）；二是提升培育对象参与和组织社区服务

的积极性，提高其在社区公益服务中的活跃度。

（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）社工站有1名党员同工，建立有“社工党知识学习制度”，开展了2次红色文化学习小组，组织过5次学习，且相关记录内容清晰，同工参与积极；

（2）社工站积极发挥社区党员志愿者的先锋模范作用，积极推动党员志愿者开展防疫、探访、创文和义剪等社区服务；

（3）社工站积极与企业党组织探讨共建合作，已与广州银行下属的2个党支部签订了共建协议，双方将就社区公益事务进行深入的合作推动，较好地发挥了组织引领的作用。

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）调整核心项目的框架设计。建议对标新评估体系，聚焦

社区公共问题，重新调整核心项目拟对接的“问题清单”，加快推动发挥党和组织的力量在缓解这些问题或解决这些困难上的堡垒作用；

（2）强调项目管理和项目化推进的落实。建议结合社工站对街道党工委、社区基层党组织的需求调研或访谈，强化项目思维，突出项目主题，整合核心项目在三个聚焦、社区治理、公益活动上的碎片服务，以提升项目的合理性和成效性；

（3）加快社工站党组织的筹建工作。建议积极发展入党积极分子，加快挖掘流动党员的资源，加强党员社工的培育、发展、管理和监督，坚实打造“社工+党建”的品牌支撑。

（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）重点项目围绕街道重点关注的防疫常态化和创文工作开展服务，较好地配合街道的重点工作；

（2）重点项目在“健康到家”服务计划中，整合多方资源，积极关注困难群体的防疫需求，具有一定的兜底性服务功能；

（3）重点项目在“共创共建”服务计划中积极联动多方力量介入南园西社区的楼宇乱贴小广告的问题，具有一定成效。

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）建议进一步完善需求调研。由于重点项目涉及两个服务计划，建议分开进行需求调研，而且需要注意调研的科学性和有效性；

（2）建议进一步完善服务设计。在“健康到家”服务计划中，注意与三大基础性服务的区分与不同；在“共创共建”服务计划中注意融入更多的专业元素，推动长效机制的建立等。

（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，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目能够关注到疫情对青少年带来的影响，在青少年的学习压力和情绪调试方面开展较多的服务设计和尝试，体现了对当下情况的关注和敏感度，服务具有较强的针对性；

（2）项目同工对专业个案和专业小组的跟进有进步，记录能够展现同工对问题的分析以及跟进，部分个案能看到案主问题的缓解；

（3）项目和社区内的学校建立了良好的合作关系，项目督导

工作认真，为项目开展服务提供有效的保障。

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）建议项目进一步梳理和分析问题，开展更系统和有针对性的服务设计。例如，在疫情下青少年学习压力和情绪调试的服务中，既要考虑个人在面对疫情影响的能力，也要推动家庭在应对青少年问题中的改变，乃至调动合适的资源协助存在困境的青少年应对当下的问题，使得问题的分析和设计更为立体；

（2）建议服务团队进一步了解当前社工站服务政策，加强掌握服务人群情况，以便更好指引后续服务的开展。

（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）该项目对上一次评估意见进行了有针对性的整改，采用问卷法、访谈法和文献法对一般长者、重点长者进行分类调研，并结合社区利益相关方访谈和社区资源整合，为服务开展提供了科学客观的支持；

(2) 项目基本摸清困难人群底数，有兜底性服务对象花名册，为各类困境服务对象分类建档（一人一档），建档资料较为详细，并能按照社工站探访机制，根据服务对象层级和实际需求开展探访和电访服务；

(3) 服务团队稳定，其中两名是持证同工，一名党员同工，对服务对象情况较为熟悉，对项目团队的归属感及对长者服务的认可度比较高。

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) 建议个案、小组和社区的文书归档采用原始痕迹材料，如文书中应有督导批改痕迹、手写评语和亲笔签名，同工应有具体回应，并对应督导和主管的意见修改文书和改进服务；

(2) 建议同工加强专业学习，如目标描述的 smart 原则、理论的运用、家庭结构图的绘制等；

(3) 建议项目在服务中除了链接外部资源，也要注重长者家庭内部资源的开发和利用，增强长者家庭的抗逆力和长者家庭成员的自我效能感。

（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）项目的三名同工工作认真负责，态度端正，积极好学，具有较好的专业服务精神；

（2）项目针对辖区困境服务对象开展家庭建档工作，档案详尽具体，目前已经建档 292 份，建档后能积极开展电访和探访服务，及时关注困境服务对象的需求；

（3）项目开展的“淘宝贝，献爱心——江南中地区第一届亲子公益实践活动”中，居民参与积极性较高，服务成效良好；开展的结对喘息服务有一定特色，能较好地帮扶有需要的困境家庭。

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）项目目前以家庭为单位建立档案，建议进一步完善档案套表以及需求评估的对象资料，以便更加清晰地反映困境家庭的具体情况。同时，注意制定等级调整的规范指引，以便及时为困境群体提供适切的服务，呈现困境群体的变化；

（2）建议同工进一步提升专业服务能力。例如，在活动中注意区分直接服务对象和间接服务对象；在个案服务中注意合理评估案主的需求，设定服务目标，有效跟进和选择合适的结案时机等。

（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）社工站按照广州市社工站的服务清单指引，选定“社工+志愿者”作为今年的特色服务项目，选题方向正确；

（2）服务团队能有意识地联动剪发服务队、悦善志愿服务队为社区内的困境群体开展适切的服务，也能培育青少年服务队、亲子服务队等，调动他们参与社区服务，营造良好的社区服务氛围。

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：

建议关注特色项目的内涵，在选题正确的基础上，做好该项目的服务设计。目前的特色项目较多体现传统的服务内容，如招募、培训、维系、服务输出等，对项目的“特色”二字体现不足。建议项目立足社区的现实需求和资源状况，使两者有机对接，打造较具有社区特点的“社工+志愿者”服务项目。

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。本次江南中社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，江南中社工站本次中期评估分数为：78.39，中期评估等级为：合格。

五、结语

海珠区江南中街社工服务站在海珠区民政局、江南中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，未来半年江南中社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议继续关注工作人员的配备，同时提升督导工作质量，

加强对同工的专业教育，丰富其专业知识和技能，促进专业成长；

2. 建议进一步深化需求调研，以更精准的需求优化项目的服务设计，明确项目服务边界，完善“11X”服务设计和落实；

3. 建议对标新评估指标体系的要求，继续完善社区培育，并加强社工站党组织建设。

附件：1. 江南中街社工服务站指标完成情况统计表

2. 江南中街社工服务站工作人员及督导情况统计表

