

海珠区瑞宝街社工服务站 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：广州市海珠区瑞宝街道办事处

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8日



瑞宝街社工服务站中期评估报告

瑞宝街社工服务站(简称瑞宝社工站)中期报告，是专业评估人员通过对瑞宝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 名工作人员对瑞宝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。瑞宝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 8 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瑞宝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，对瑞宝社工站的项目管理、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

瑞宝社工站结合《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

评估小组对瑞宝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，对瑞宝社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据瑞宝社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成瑞宝社工站社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及瑞宝社工站社工站，并由瑞宝社工站社工站转发给瑞宝街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、瑞宝街道办事处，以及瑞宝社工站的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局转发

给瑞宝街道办事处和瑞宝社工站。

（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

瑞宝社工站位于海珠区瑞宝街广州市东晓南路 1423 号二楼，于 2012 年 6 月开始，由广州市心明爱社会工作服务中心负责运营。瑞宝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 20 名，其中社工专业人员 10 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 5 名），辅助人员 4 名，行政财务及其他人员 6 名。此外，社工站配备督导 4 名，从事社会服务 10 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 15 日至 2021 年 6 月 14 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2378 个、家庭探访 816 个，分别完成协议指标量的 104.39%、65.28%；个案接案 48 个，结案 32 个，服务 317 节，分别完成协议指标量的 56.47%、46.38%、62.16%；完成小组 9 个，50 节，服务 423 人次，分别完成协议指标量的 47.37%、

43.86%、61.66%；完成社区活动 98 次，服务 6234 人次，分别完成协议指标量的 62.03%、89.96%；发展志愿者 227 名，培育志愿者骨干 57 名，发展志愿者队伍 3 支，开展志愿者培训 7 次，分别完成协议指标量的 113.5%、100%、150%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，瑞宝社工站服务指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

（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）社工站能积极回应上一年度末期评估所需要关注的地方，并取得一定的成效；

（2）人员方面，社工站负责人（站长）具备相关资质和多年的工作经验，服务团队的维系工作较为到位，截至 12 月 31 日，共有 13 名同工持续在岗，稳岗率达 92.86%；督导方面，社工站配备了 4 名外聘督导，相关资质符合要求；

（3）行政管理方面，专职人员工作认真负责，能有序收集资料进行归档；成果宣传方面，《文明在身边创建齐参与社工慰问空巢老人，让老人情暖夕阳》获广州电视台新闻频道 G4 出动和人民

日报报道;

(4) 社会资源链接方面, 社工站目前链接的资源价值为 316,766.02 元(志愿服务+物资+资金), 志愿服务尤为突出, 折算的志愿服务价值达 191,662.45 元, 值得肯定。

2.需要关注的地方

(1) 安全管理方面, 建议关注日常工作的流程和细节, 注意相关工作的资料保存和归档, 如各个功能场所的消防器材日常检查工作记录要呈现工作痕迹并收集归档;

(2) 信息公开方面, 社工站要把相关信息如: 承接机构、社工站地址、联系方式、负责人及工作人员名单, 链接的社会资源及服务对象受益情况等各个社区(村)宣传栏进行公开, 做到 19 个社区(村)全覆盖,;

(3) 宣传工作方面, 建议要进一步做好日常的宣传工作和适当投入宣传经费, 如制作折叠式的宣传单张、服务展示画册或视频等, 让服务成效在社会和社区中得以更好地传播。

(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）社工站用实际行动成为了街道本年度开展疫情防控、脱贫攻坚和人口普查等重点工作的重要支持力量，服务得到购买方的高度赞誉，也得到了服务对象的真诚致谢；

（2）社工服务扎实，能下沉社区，与购买方、监督方和合作方保持积极的沟通联系，服务项目契合购买方的工作重点，也能关注服务对象的需求；活化社区资源、推动居民自治、搭建互助平台方面，呈现出不少闪光的创意，体现了良好的服务创新意识和为民服务的精神；

（3）社区培育方面，社区基金的培育有了较好的突破，12月21日经广州市慈善会批准成立了暖爱瑞宝社区慈善基金；培育了57名志愿者骨干，新增志愿者227名；积极利用“时间银行”、学雷锋志愿者服务站等平台资源开展社区志愿服务，志愿服务时数达9441.5小时。

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）建议进一步关注专业服务的纵深发展，体现服务的专业性，尤其是在服务细节的体现上，更好地体现服务的精细化；

（2）建议加强服务成效的总结和凝练，注重对服务成果的宣

传、整理和汇总，更好地体现服务的特色和亮点；

（3）建议加强社区社会组织的培育和报备，尤其需要注意呈现社区社会组织的培育过程。

（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）党建项目分三大服务板块，整体服务逻辑清晰；

（2）社工站重视基层党组织的建设，党的基层组织建设有了新的战果，2020年12月28日成立了党小组，党员数量由无到有，目前有社工党员2名；

（3）社工站充分撬动社区党组织，活化在职党员的资源。本年度和7个社区党组织签订了合作共建协议。与5个重点社区党组织共建结对帮扶睦邻大使党群志愿队伍，通过前期和社区党组织负责人访谈，确定结对帮扶计划，召开4场在职党员动员会，制定工作指引，撰写沟通手册，开展4场党员志愿者服务技巧培训等，发展了80名志愿者，其中63名党员志愿者，帮扶了57户困境家庭；为35名重点党员建立一人一档，提供电访71人次，探访17人次，慰问物资价值2030元。为社区睦邻友好邻里氛围的营建提供了良

好的人力资源保障；

（4）党建项目的统筹和带动作用日益彰显，各项目之间的联动加强，服务的党建元素较上一年度有较明显的改善。

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）社工站已经具备了成立基层党支部的基本条件，期待社工站在党支部建设方面可以有更高的突破；

（2）建议党建项目各服务板块的落地需有更清晰的路向和更明晰的预期产出，体现不同服务板块之间的侧重和联动，以进一步凸显党建项目的成效。

（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）项目服务框架清晰，能聚焦南洲花苑和尚领时代两个小区的公共问题：环境卫生及安全问题，开展项目设计，并通过社会服务进行分析研究探讨，多方联动，探讨新型社区自治模式；

(2)项目能积极发挥党组织及党员先锋模范作用，盘活社区资源，凝聚社区力量，体现党建引领下的“社区共治”；

(3)通过对居民和合作方的访谈和观察等多种方式进行调研，界定社区公共问题和服务需求，设计服务内容，相关内容能基本回应服务需求。

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)建议在现有的服务模式上提炼社区自治模式，把项目目标与各方期待关注点达成相对一致，并探讨如何通过深度互动、合作和探索，促进利益相关切入点的认可度，扩大合作空间；

(2)建议深化服务方式和服务层次，提升居民对环境卫生和安全的关注，加强巡逻队、物业和居委会之间的合作，最终期望是落地目标群体（社区居民）在对社区公共问题解决的态度和行为的改变。

（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）需求评估中有多系统评估的视角，能够调研多方主体，了解其服务需求、服务期待及相关资源，能够针对一般青少年和重点青少年分类设计服务，服务中注重多方合作，活动与需求的契合性比较好；

（2）重点青少年人群建档工作扎实，能够进行分级动态管理，注重通过资源链接和个案辅导给予及时必要的帮扶；

（3）近两年青少年项目的疑难个案（如精神或心理障碍、危机、厌学等）在不断增多，社工有敏锐的问题意识和合作意识，机构也给予及时的专业支持，在此类个案处遇上进行了积极的探索。

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）建议进一步提升需求评估的准确性以及服务设计的逻辑性，项目可以围绕需求评估工具的效度、需求和目标的逻辑框架以及理论与二者的结合多做探索和提炼；

（2）建议服务对象的建档资料可以进行分类管理，以方便后期的档案检视、管理和跟进；

（3）建议进一步加强对疑难个案介入的专业能力，同时加强对疑难个案问题产生的根源进行系统分析，针对诱致性因素，加强服务设计和服务呈现，进一步做好预防工作。

（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）该项目社工动员了广东狮子会乐善服务队、广州市志愿者协会、广州市慈善会、社区爱心人士等社区资源，为长者提供慰问探访、居家微改造、微心愿、义诊和政策宣传等服务，让辖区长者感受到来自社会的关爱和温暖；

（2）该项目针对重点长者和社区志愿者特别是党员志愿者的需求，制定了睦邻计划，促进志愿者和长者结对探访，同时制定了《睦邻计划沟通手册》《睦邻计划工作指引》为社工、党员志愿者都提供了详细的工作指引，有利于服务的落实。

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、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）建议加强需求调研的严谨性和科学性。一是在调研手法运用方面，要合理发挥访谈和问卷的优势，不要将定性访谈的结果按照量化数据的方式进行处理；二是在调研结论方面，需要合理运用问卷调查的数据和访谈记录来支持结论；三是进一步完善调研的过程记录；

(2) 建议完善重点长者探访和建档工作。一是建议完善探访工作机制,根据长者的自理能力、社会支持网络等来确定探访频率,而不是简单按照三无特困、重残、独居等类型来确定探访频率;二是完善档案表格的填写,不要漏填;三是根据社工确定的探访频率,严格落实探访的次数;

(3) 建议加强对服务成效的关注。一是在具体的活动中,不仅要关注过程目标(如:80%的参与活动的长者至少参与2项活动摊位,获得1项惠民服务),更要关注成效目标(如:参加完活动摊位后,长者的健康知识、养老政策的知晓程度有多大程度改善);二是建议围绕项目年度目标制定可以衡量的评价指标,且平时注意对年度目标进行阶段性的总结,评价年度目标的达成情况。

(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) 项目团队通过对以往服务资料分析、问卷调查和访谈等多种方式,分别对一般家庭、重点家庭、居委会和劳动保障中心等进行调研和需求分析,制定出具体的服务计划;

(2) 项目的服务框架及思路较为清晰,能针对辖区的重点家庭和一般家庭,设计了“爱的语言”、“天生我才”、“党心同行”三

大计划，较好地营造了社区关爱帮扶的氛围，关注困境群体的需要，链接资源为困境群体提供经济援助，增强困境家庭的社会支持网络；

（3）服务团队人员稳定，团队协作较好，熟悉服务对象，资源链接能力强，社会热点触觉敏锐。

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）建议在服务需求调查中，注意样本选取，如性别比例、样本在社区的分布、维度设计上等，以便后期做交叉分析，较为准确地确定服务对象的需求，以便更好地开展服务；

（2）建议提升服务的深度，根据服务过程及服务对象的反馈情况，定期进行总结和反思，让服务的依据更为充分，有更丰富的服务成效进行展示，同时思考采用灵活多样、居民喜闻乐见的服务方式，更好地提供服务。

（十）特色项目——睦邻爱心计划

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，该项目以下方面值得肯定：

项目能够发动多元主体合力参与睦邻社区营造；注重发动和赋能党员力量，以结对帮扶的形式聚焦服务重点社区的重点人群，同时通过组建专才志愿者队伍提供惠民便民服务，满足了重点人群多层次的需求，服务成效好。社工的专业角色发挥到位。

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）建议进一步提炼特色。特色呈现可以围绕着社工+党建+志愿者+慈善、发挥志愿者管理委员会的统筹管理作用、注重结对帮扶项目化和精细化运作、睦邻机制的在地化、党建志愿力量与居民志愿力量同频共振展开；

（2）建议结合社区基金会和其他项目形式，为志愿者力量提供更多的激励和支持。

（十一）特色项目——“扶贫健康餐桌”社区行动项目

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）该项目立项具有积极意义，采用消费扶贫的模式，有助于协助购买方完成扶贫的工作，而且能够对接瑞宝街社区居民对健

康食品关注度高和太宁村居民需要销售农产品的双需求；

（2）该项目社区居民参与度较高，社工站建立了 3 个“扶贫健康餐桌”农产品展示微信群，有约 500 名居民加入其中，截至 12 月底，共有超过 2000 人次以线上线下的形式参与到“扶贫健康餐桌”社区行动中；

（3）该项目资源动员和整合较好。项目成立后，社工团队迅速组建了“扶贫健康餐桌”社区行动宣传服务队伍，有约 30 名志愿者持续参与该项服务，另外，项目还动员了广东狮子会乐善服务队、辖区内多个爱心商企参与消费扶贫，助力太宁村居民脱贫攻坚。

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）建议进一步完善年度服务规划。一是在需求分析方面可以更加细致，如分析太宁村的农产品特性和瑞宝街对这些农产品比较感兴趣的消费群体人群特征及分布，使得后期的宣传和营销工作更有针对性；二是在年度计划方面，建议细化目标描述，使之符合 SMART 原则，同时项目活动推进表需要更加细致，使之更具指引性和可监测性；

（2）建议加强服务资料的痕迹管理。评估现场查阅的项目文书主要是有任务指标的活动，如农产品的宣传推广活动和志愿服务

队的分享会，但是对于没有任务指标的活动，例如“支持伴你行计划”中关于社工和志愿者为村民提供销售技巧、团队合作指导等工作的痕迹资料就没有进行整理归档。建议项目团队围绕项目目标和年度计划书，整理归档相关的服务资料。

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。本次瑞宝社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，瑞宝社工站本次中期评估分数为：84.77，中期评估等级为：良好。

五、结语

海珠区瑞宝街社工服务站在海珠区民政局、瑞宝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，未来半年瑞宝社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站优化探访机制，在做好一人一档的同时，亦需做好分类管理，明确探访频率和服务记录登记，以便能更好地收集服务对象的信息，为今后提供精准化服务提供依据；

2. 建议加强服务的深度、服务特色和成效的凝练，承接机构在瑞宝街道扎根8年，具备良好的服务基础，在不断扩大服务覆盖面的同时，亦应兼顾服务的纵深发展，避免浅尝即止。

附件：1. 瑞宝街社工服务站指标完成情况统计表

2. 瑞宝街社工服务站工作人员及督导情况统计表

广州市社会组织联合会

2021年2月3日

