

海珠区华洲街社工服务站 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：广州市海珠区华洲街道办事处

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：2021 年 1 月 20 日



华洲街社工服务站中期评估报告

华洲街社工服务站(简称华洲社工站)中期报告,是专业评估人员通过对华洲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名工作人员对华洲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。华洲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20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华洲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,对华洲社工站的项目管理、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

华洲社工站结合《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

评估小组对华洲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，对华洲社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据华洲社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成华洲社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及华洲社工站，并由华洲社工站转发给华洲街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、华洲街道办事处，以及华洲社工站的反馈意见，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华洲街道办事处和华洲社工站。

（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

华洲社工站位于海珠区华洲街小洲村瀛洲六街 43 号后段二楼，于 2015 年 7 月开始，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。华洲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 12 名（中级社工师资格 2 名，助理社工师资格 10 名），行政财务及其他人员 9 名。此外，社工站配备督导 5 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 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2975 户次、家庭探访 232 户次，分别完成协议指标量的 100.51%，64.44%；咨询个案接案 39 个，服务 117 节，专业个案接案 64 个，服务 448 节，分别完成协议指标量的 60%、60%、54.69%、52.23%；完成兴趣小组 11 个，44 节，专业小组 8 个，48 节，分别完成协议指标量的 52.38%、52.38%、

57.14%、57.14%；完成大型社区活动 17 次，中型社区活动 10 次，小型社区活动 12 次，分别完成协议指标量的 70.83%、55.56%、92.31%；发展志愿者 82 名，开展志愿者培训 9 场，志愿者团建 1 个，分别完成协议指标量的 41%、75%和 50%(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，华洲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）社工站各类人员配备到位，到岗情况良好。截至 2020 年 12 月 31 日，工作人员应到 120 人次，实到 120.5 人次，社会工作者应到 84 人次，实到 72.5 人次，社会工作专业人员应到 60 人次，实到 72.5 人次。团队资质较好，2 年及以上经验的社会工作者占比达 85.71%；团队较稳定，社会工作者持续在岗人数有 12 人，稳岗率达 85.71%；

（2）督导团队配备充足，机构为站点配备了 1 名外部督导、4 名机构内部督导，督导均符合资质要求。据资料显示，服务团队对

督导的评价较好，服务团队能从督导的过程中获得专业成长指导意见；

（3）行政管理各项制度及相关工作机制健全，较上周期有改善。

2.需要关注的地方

（1）建议在机构的支持下，联动多方资源，为深入展开社会服务提供更有保障，目前社工站的链接资源折合价值 68,737.84 元；

（2）各项管理制度及工作机制有效执行的呈现资料有待加强，建议服务团队注意收集工作过程记录资料，以便印证各项制度机制落实到位；

（3）社工站服务成果宣传仍有提升空间，服务团队扎根社区 5 年时间，建议除夯实服务外，关注实务研究，将部分有服务成效的工作撰写成服务案例，并向社会宣传，以提升群众对社工站的了解。

（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) 社工站注重与各方沟通，相关沟通记录较详细；

(2) 社工站的服务能下沉社区，每月能按民政要求完成 115 名六大类特殊困境群体的电访和探访工作；

(3) 社工站注重志愿者培育工作，发展了 21 名志愿者骨干；新发展了 71 名志愿者，培育了 1 支志愿服务队——小洲巾帼志愿服务队；利用公益时间银行平台发布达 135 小时的志愿服务信息。

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) 建议社工站关注项目服务计划、服务策略、服务人群和服务成效之间的对应性、关联性以及支持性；

(2) 建议社工站注意呈现社区培育的过程材料，如对志愿者骨干的培育、对社区社会组织的培育、对志愿者团队的培育等，并注意呈现社工在社区培育过程中所发挥的作用；

(3) 建议社工站建立和规范项目管理质量内部监控及服务整改机制。

(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）服务团队配备充裕，共有了 4 名同工，且团队的年龄搭配比较合理；

（2）服务团队注重党员后备力量的培养；

（3）社工站能努力发挥辖区党员志愿者和社区党组织的力量，与辖内的社区党支部建立了较好的合作关系，目前已签订了 7 份合作协议；联合开展了困难家庭探访、垃圾分类和人口普查等工作。

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）基层党组织建设方面，站内现有党员人数不足，暂无法单独成立党支部，建议社工站仍需要根据实际情况寻找突破，努力构建与辖区党组织沟通交流的平台；

（2）项目整体框架方面，建议服务团队需要进一步厘清思路，目前的服务策略和服务成效较难呈现核心项目的引领作用；

（3）建议社工站加强核心项目的督导工作，提升服务团队在项目管理和运营方面的能力。

(六) 重点项目——“享乐分——布动声色”社区资源活化计划

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、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) 该项目执行较好，服务团队能按照年度计划开展相关工作，完成协议规定的工作量，例如在项目上半周期已回收并活化 1.75 吨布料，已达成全年 1 吨的工作目标；

(2) 服务团队在项目上半周期初步建立了公益品牌“布动声色”，并且通过 1 季度 1 次的义卖活动及 3 场环保公益体验活动对品牌进行了初期宣传，公益品牌的建立有利于项目今后认知度和知名度的提升，为拓展项目在社区的宣传覆盖面提供助力；

(3) 服务团队在调动社区多元主体主动参与工作方面取得良好成效，目前已联动华洲街党工委、民政科、环监所及 7 个居委会、7 所中小学幼儿园、2 所高校、3 个企业商户、1 个慈善项目等 26 个主体参与支持项目。各主体能根据各自职能及资源发挥各自的角色作用，相关社区资源也被充分调动起来。

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，该项目以下方面需关注：

建议服务团队进一步梳理年度计划设计逻辑，现有年度计划的问题界定偏向企业的垃圾分类工作，但具体介入方案的主要服务对象却是社会大众，逻辑难以自洽，服务的错位亦会影响项目最终的成效和产出，建议社工站及时理清年度计划的服务逻辑，并且合理调整年度计划。

（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）服务团队制定了年度调研计划，能使用服务回顾、问卷调查以及访谈等形式，对青少年进行分类调研，并制定较具指导性的服务计划；

（2）服务团队能对过去的服务内容进行深化思考和探索，特别是在一般青少年抗逆力服务项目中，在关注青少年个人成长因素的基础上，能有意识观察家长和学校对青少年抗逆力培养的影响；

（3）该项目基本能按照服务计划的内容开展，计划和服务之间的逻辑关联度较高，此外服务团队也敢于探索在职青年服务，并且开展了部分服务。

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、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）一般青少年的抗逆力服务方面，服务团队虽然在调研和服务计划中关注了学校和家庭，但是实际服务较少呈现服务团队对以上两者的介入，建议在日常服务中，服务团队需有意识地与家长和学校建立合作关系，为推动青少年抗逆力培养提供助力；

（2）建议服务团队加强学习和了解民政部门界定六类困境人群的相关政策，明晰兜底困境青少年的分级分类，按要求进行电访和探访，评估个性化的需求并有意识地进行回应和跟进；

（3）建议社工站管理层和督导团队进一步加强对一线同工的支援和帮助，如在职青年服务的服务设计、与企业建立关系、个案需求评估以及具体介入方面的指导等，以协助深化项目服务。

（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）兜底人群服务落实到位，服务团队清晰兜底人群的底数，对需求掌握到位，并在本年度进行新的服务探索，为此前较少参与活动的困境男性长者专门举办同辈互助类聚会，服务深度有拓展，

服务团队对服务对象的关心与认真付出的工作态度值得肯定；

（2）服务团队通过开展大量的兴趣小组，协助长者探索个人的兴趣倾向。从服务效果上来说，部分长者在投入度和意识提升方面有积极变化，例如长者出游小组，长者能主动提出走出海珠区、探索更遥远地区的愿望，可见长者对拓展眼界和生活圈的意识有所提升；

（3）针对失能长者，服务团队能较充分地调动社区资源，组建了由“本地低龄长者+党员志愿者+大学生志愿者”构成的探访队伍并且定期上门慰问，增强了此类长者的社会支持。

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）该项目年度计划提及困境长者存在提升资源对接能力的需求，但是受文化水平、认知水平及身体老化的影响，并非所有困境长者都具备提升能力的条件，建议服务团队针对困境长者考虑采用“代理人”的解决方案，可针对困境长者在社区养老资源代理人需求方面作补充性调研；

（2）针对一般长者的成效目标提及提升长者的晚年规划能力，但透过与服务团队访谈得知，目前成效评估主要是透过主观性较强的自主设计问卷进行，难以较好地佐证服务成效。建议服务团

队参考现有能力模型设计适用华洲街长者的晚年规划能力模型，将不同规划能力水平进行等级划分，并设定不同等级的行为或能力标准，以提升服务成效评估工作的科学性与有效性；

（3）服务团队为方便开展政策资源宣讲服务，设计了长者资源宣传手册，但手册仍有不少可优化的地方，建议服务团队继续完善优化手册内容，例如关于社区医院免费体检部分可增加华洲街社区医院的具体地址，政策介绍部分不要全部照搬官方的公开内容，而需要使用一些通俗易懂的语言介绍政策或加插案例故事说明。

（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）服务团队对项目各类人群展开分层分类调研，调研方法多元，资料分析也较准确，此外服务团队对过去几年的服务重点进行了梳理，并确定本周期的服务内容；

（2）服务团队透过线上和线下结合的方式开展了多场形式多样的亲子关系、家庭教育活动和小组。服务记录显示，家长在其中也确实学到实在的技能，促进了亲子关系的改善；

（3）服务团队注重对困境服务对象开展服务，例如为 130 名困境服务对象建立了个人档案，通过个案、小组以及社区活动等方

式提供专业服务，并且整理与困境家庭服务相关的政策资料。

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）关于困境家庭建档表，建议服务团队对建档对象情况进行简要文字总结及需求分析，为后续提供个性化服务或共性需求服务奠定基础；

（2）专业服务开展方面，兴趣小组仅设定了 4 节内容，且目前兴趣小组与专业小组的比例为 6:4。从项目专业发展的角度考虑，建议服务团队思考兴趣小组的设定以及分配比例；此外在个案服务方面，加强理论对实际服务的指导作用；在线上服务方面，服务团队需加强家长在完成打卡任务后的指导；

（3）对于一些开展有效、具有较好影响力的服务，建议服务团队总结服务经验，并尝试提炼案例。

（十）特色项目——“不一样的世界”就业计划

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）该项目有明确的服务对象，并且服务团队能将现有的服

务对象分成三类，以便后续的服务跟进；

（2）服务团队目前开展了 4 场就业宣传活动、3 次星光夜墟活动，共有 15 名困难就业人员参与就业岗位实践。此外，服务团队亦积极整理了辖区企业岗位招聘信息，并推荐给服务对象。

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）建议服务团队完善项目的调研工作，目前服务团队虽然已分别从三类人员中各抽取 10 人进行统一的问卷调研，但三类人员共计 248 人，且三类人员之间的差异较大，建议扩大调研的覆盖范围，并分类了解三类人员的就业情况、失业原因和就业期待等方面的内容，并根据三类人员的具体需求制定有针对性的计划。此外，关于项目服务计划，建议服务内容不仅要做好宣传和实践岗位的体验，还要关注如何切实地帮助服务对象解决问题；

（2）关于企业资源，建议服务团队不能仅仅停留在发布就业信息的层面，还要真正与企业建立好对接关系。对就业特色服务而言，建议服务团队要根据不同类型人员的特征不断拓展企业资源，建立合作关系，共同推动失业人员就业；

（3）关于岗位体验服务，目前岗位体验主要是跳蚤市场售卖工作，体验内容较为单一，建议服务团队可进一步丰富岗位类型，

结合服务对象需求增加更多类型的岗位，以便服务对象拓宽对不同岗位的认识；

（4）建议服务团队关注服务成效呈现，例如就业岗位推荐能否推动服务对象成功就业，岗位体验为 15 名服务对象带来怎样的收获、对就业有何具体帮助等。

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。本次华洲社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，华洲社工站本次中期评估分数为：82.53，中期评估等级为：良好。

五、结语

海珠区华洲街社工服务站在海珠区民政局、华洲街道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 5 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 5 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，未来半年华洲社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议服务团队补充优化各项目的需求调研，提升信息收集与分析的精准度；完善服务管理与监督机制的落实执行，重视服务设计、执行之间的逻辑关联，并注意保存服务过程等资料，有效呈现服务成效；

2. 建议服务团队聚焦各服务人群需要和社区问题实际，优化服务策略，并注意联动拓展多方资源，形成合力，进一步深化服务；

3. 建议服务团队继续优化兜底困境人群的分层分类管理及动态跟进。

附件：1. 华洲街社工服务站指标完成情况统计表

2. 华洲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 8 日