

海珠区琶洲街社工服务站 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：广州市海珠区琶洲街道办事处

项目承办方：广州市广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：2022 年 4 月 8 日



琶洲街社工服务站中期评估报告

琶洲街社工服务站(简称琶洲社工站)中期报告,是专业评估人员通过对琶洲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名工作人员对琶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。琶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

2022年4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琶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,对琶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

琶洲社工站结合《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

评估小组对琶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，对琶洲社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

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

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、琶洲街道办事处，以及琶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琶洲街道办事处和琶洲社工站。

（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

琶洲社工站位于海珠区琶洲石基村浦南直街 42 号 2-3 楼，于 2019 年 8 月开始，由广州市广爱社会工作服务中心负责运营。琶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 2022 年 2 月 28 日，社工站平均配备工作人员 21 名，其中社工专业人员 14 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 9 名），辅助人员 1 名，行政财务及其他人员 6 名。此外，社工站配备督导 3 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 2021 年 8 月 15 日至 2022 年 8 月 14 日。其中第一阶段服务期为 2021 年 8 月 15 日至 2021 年 12 月 31 日（共 3.5 个月），服务经费为 909677.42 元；第二阶段服务期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 8 月 14 日（共 8.5 个月），服务经费为 1490322.58 元。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1817 个，家庭探访 752 个，分别完成协议指标量的 112.3%、75.2%；个案接案 49 个，服务 317 节，分

别完成协议指标量的 59.76%、77.32%；完成小组 14 个，57 节，服务 458 人次，分别完成协议指标量的 70%、57%、91.6%；完成社区活动 65 次，服务 5448 人次，分别完成协议指标量的 85.53%、153.46%；发展志愿者 519 名，培育志愿者骨干 4 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 4 次，分别完成协议指标量的 74.14%、100%、100%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，琶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 2022 年 2 月 28 日，社工站工作人员应到 130 人次，实到 134 人次；社会工作者应到 91 人次，实到 97 人次；社会工作专业人员应到 65 人次，实到 90 人次。社会工作专业人员 14 人，占比 100%，从业 2 年及以上的社会工作者 11 人，占比 78.57%，社会工作者持续在岗 14 人，稳岗率为 100%；社工站负责人资质符合项目标准，值得肯定；

（2）社工站外聘本土督导 3 名，督导均与机构签约，且在广

州市社会工作协会备案，符合项目要求；社会工作者对督导的满意度达 97.63%；

（3）社工站运营管理工作制度及相关工作机制健全，安全管理、信息公开、服务规范、宣传等工作资料呈现到位、执行有力。服务活动的成效宣传工作有较好的美誉度和社会影响力，其中，为群众办实事中的“改造一扇窗、温暖一颗心”和“不忘初心、牢记使命、为社区弱势群体点亮‘微心愿’”服务获得中华日报网、凤凰商业网报道；中秋送温暖、“红棉老兵”进社区宣传防诈骗、抓好“三个度”（温度、速度、力度）活动分别获得中华网、南方都市报、信息时报等媒体的关注报道。

2.需要关注的地方

（1）建议社工站进一步提升运营管理工作。服务文书、站点工作会议记录和督导培训记录等工作反思的资料单薄，社工站应加强对社会服务工作的反思；同时，社工站还要注重收集和梳理服务对象对服务的建议，促进专业服务的改善，进一步提高专业服务成效；

（2）建议社工站加大社会资源链接工作的力度，为站点服务提供更充分的支持。志愿者为重点服务对象服务 583 小时，折算价值为 11834.9 元、物资折合价值为 14857.92 元、资金折合价值为 2700 元，合计 163106.82 元，完成年度项目指标的 32.6%。

（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）社工站整体思路较为清晰，年度服务主题明确，各个项目的服务策略合理，且社工站能积极通过各项目的调研及时了解、更新困境服务对象的服务底数，并积极建档，值得肯定；

（2）社工站积极接受街道、居委会的监督，主动报备每个月新开个案、完成小组及社区服务的情况，实施与监控方面的工作材料完备，签收痕迹明确，值得肯定；

（3）社工站的“一社区一社工”工作机制按照主责社工和辅助社工结合配置的办法，积极下沉社工服务到辖内的 12 个社区，服务时数统计及时，服务记录较为全面，值得肯定；

（4）社工站与监督方、购买方和合作方的沟通合作积极，沟通频率较高；积极配合社区工作、协助有力、合作紧密，且通过现场照片、文书记录及其编号等相关记录进行较为详细的体现，值得肯定；

（5）社工站在社区培育方面取得了初步成效，社工站于 2021 年 3 月成立社区基金（截止本周期已筹集 3217.88 元），捐赠站点

共筹集公益资源 163106.82 元，新培养注册志愿者 519 人，新登记备案社区社会组织两个；社工站社区培育的思路清晰，培育过程可视化较高，且分类归档培育记录、服务记录，值得肯定。

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）社工站未梳理总体需求，问题清单不明，建议社工站结合过往经验，积极补充和完善总体层面的需求调研，明晰 12 个社区的问题清单和工作重点，深入分析各类需求产生的原因，并全面梳理辖区内的社区资源，进一步完善年度计划；

（2）社工站项目设计总体规划有待优化，建议社工站结合上一期评估的具体建议优化项目设计，直面项目边界与差异，着力凸显项目主题，强调社工专业手法的结合应用，突出各个项目独有的亮点成效和品牌服务；

（3）社工站社区培育有待进一步提升和完善。建议社工站持续加大社区基金筹集的力度，加快社区志愿者骨干的培育速度（按照每个社区不少于 3 名志愿者骨干的标准），结合清晰的培育思路和可视化的培育过程，持续做好新增志愿者队伍和已有志愿者队伍维护之间的协同推进工作。

（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）社工站依托所属机构党支部成立“党建学习阵地”，积极发挥两个党员社工的先锋作用，落实并推动党员社工的学习会议和非党员社工的党建知识教育工作，并严格按照党章要求开展党员社工的监督和管理工作，相关记录和文书较为清晰，值得肯定；

（2）社工站积极参与、配合街道和社区的党建活动，积极协助社区党支部开展每月的党日主题活动以及社区开展的防疫工作等便民服务，发挥了社区党员的志愿力量关爱兜底对象，链接了社区党建资源帮扶困境对象，值得肯定；

（3）社工站已经与 11 个企业和社区党组织签订共建协议，与 9 个单位和部门有事实合作的活动或服务；同时，社工站培育了一支党员志愿者服务队，开展了探访新春送福等志愿活动，志愿引领得到了较好的推动，且服务成效较为丰富，值得肯定。

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）建议社工站持续推动站点党支部的筹建工作，加大党员发展力度，着力拓展辖区的红色资源，加快推动符合支部创建各类条件的完善工作；

（2）建议社工站持续明确项目整体的边界，着力明确“三个聚焦”的焦点问题。社工站可以结合前期发现的社区问题清单，明确拟聚焦的焦点问题以及核心项目与“11X”各项目的区别，全力推动党和组织在解决老、大、难问题上的堡垒作用；

（3）建议社工站持续优化党建服务的项目化运作方式，结合党建服务的需求调研情况，强化问题导向，优化项目的主题设计，更好地提升组织引领成效和党建引领品牌。

（六）重点项目——“三社联动·汇爱琶洲”社会组织培育发展服务

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）项目团队在本年度进一步完善了志愿者管理制度，因应需求做好相关内容更新，提升了志愿者管理服务水平，进一步扩大了志愿者队伍，完成了志愿者发展计划；在本年度更新了志愿者电子表格以及管理和激励制度建设，成功招募志愿者 519 人，提供志

愿服务 211 场，志愿服务时达 6929 小时，有力推动志愿者参与社区服务；

（2）项目团队不断发掘、培育社区志愿者骨干并做好能力建设，并在此基础上培育形成社区社会组织，为社区居民提供适切服务；项目团队本年度培育志愿者骨干 4 名，开展培育工作 27 次，以社志同行模式打造成成熟可持续的社区社会组织，新登记社区社会组织 2 个；

（3）项目团队注重线上线下服务全覆盖，做好志愿服务倡导和宣传工作。项目团队以网络平台为依托建立社区志愿服务中心，开设微信公众号、B 站账号和抖音平台等多种线上渠道以宣传志愿服务，并以社区公共设施清洁和古港便民服务为契机，开展多场次线下志愿服务，有效缓解居民生活的不良感受并满足游客出行的便民需求，服务成效良好。

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）建议项目团队加强研讨和聚焦，做好社区重点问题的回应。目前项目的主要内容为社区重点人群帮扶和志愿者组织培育工作，社工站可在各基础项目开展重点人群帮扶，使重点项目聚焦于志愿者的培育及能力建设，并针对志愿者便民服务内容做好整体规

划，提高志愿服务质量；

（2）建议社工站尽快配齐项目成员，并加强与各合作方的沟通交流，做好志愿者配置工作。目前项目团队仅有1名工作人员，为回应各方需求，配置了针对不同服务内容的志愿者，但项目团队需做好统一管理志愿者的工作，在志愿者使用方面与居委会等各部门做好对接，避免偏离项目内容。

（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）部分重点个案的跟进及时，处理得当，呈现社工介入的过程与价值，值得认可；

（2）项目能够积极链接社会资源1.6万多元，为青少年群体在物质、兴趣、生活、情感和就业方面提供支持，支持体系的搭建比较到位；

（3）在服务活动设计与执行过程中，项目团队在相关服务技术的使用方面较为契合顺畅，符合社会工作的规范性要求。

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、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）建议项目团队在兜底档案的记录中增加并凸显重点诉求的处理跟进过程，从而体现项目成员对服务对象问题的评估分析及介入过程，做好阶段性的动态评估总结，以更好地展示社会工作者在相关兜底服务中的角色与定位；

（2）项目服务目标的设定过于宽泛，建议项目团队在目标的边界范围上做好界定，在质与量方面给予清晰描述，细化具体的服务过程，从而更好地指引团队明确服务路径，更为清晰地指向最终服务成果。

（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）项目建档工作较为扎实，对兜底和拓展服务对象实现一人一档，并保留 2019 年至今的服务痕迹，电/探访记录较为详细具体；

（2）项目团队的资源整合能力较强。本年度项目团队整合了企业（香格里拉大酒店、雍美养老产业服务有限公司、易维人力资源有限公司、小微集团有限公司、建设银行和香雪制药）、社会组织、基金会、居民捐赠和志愿者等方面的资源，及时回应了长者家

庭照顾、健康管理、情绪支持和经济援助等需要；

（3）项目团队有意识地积极发挥党员先锋模范作用，号召老党员带领群众，发展长者志愿者，并搭建长者参与社区事务平台，在一定程度上提升了长者的自我效能感。

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）建议项目团队系统性梳理兜底性困境长者的建档资料，可考虑增加社会支持量表、居家环境危机评估、情绪自评量表和MMSE量表等多维度评估，更精准地掌握服务对象需求，提高服务的针对性；

（2）建议项目团队进一步优化社区调研方案，尤其是调研方法选取、问卷题目设计和数据分析科学性方面的完善，且可考虑增加对项目利益相关方的调研，以加强对需求的科学把握；

（3）建议项目团队提升服务项目化的能力，根据需求深化服务内容，以问题为解决导向，兼顾服务开展的深度和广度，打造项目服务亮点。比如，聚焦长者的安全需求开展项目设计，在服务深度上扩展防疫安全、居家安全、消防安全和出行安全等服务设计，在服务广度上通过宣传卡片、视频和普及性活动等开展服务，提升服务覆盖面。

（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）项目服务的落实情况较好，服务进度把控有序，均能达标或超额完成，服务覆盖面和受益面广。项目团队在服务中严格落实服务计划，完成兜底和拓展性服务对象全覆盖，部分指标完成率已超 100%，并以适切服务方式为社区居民开展相应服务，切实提高社区家庭问题解决能力；

（2）项目服务能够充分发挥社会工作专业性，广泛链接各类资源，带动社会主体积极参与。项目团队通过与企业、医院、酒店和公益组织等密切联系，为辖区内困境家庭链接了丰富的物资，做好社会资源的整合和资源的精准对接，切实帮扶了兜底家庭，促进了社区支持网络的搭建；

（3）项目服务注重社区家庭参与能力的提升，能够带动居民做好社区服务工作，不断提高社区影响力。项目团队在社区中发动 18 户家庭参与社区亲子志愿队伍，并开展志愿服务培训，获得参与居民和服务对象的一致好评。

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）建议项目团队进一步提升困境兜底人群及拓展性服务对象建档工作管理的精细化。个别服务对象的建档资料存在缺漏和不一致，跟进方式及频率未作设定，跟进内容记录雷同，对社工服务方向缺乏指导性。建议项目团队加强建档资料的规范化管理，提高建档对象的服务跟进效果；

（2）建议项目团队进一步精简专业服务的文书内容，并注意服务方向与居民需求的一致性，提高服务的内在逻辑性；增强服务内容与设定主题的关联性，在文书撰写中做好重点事项记录及反思总结，提高文书凝炼度，并注意在服务方式调整后做好现场把控，确保服务质量。

（十）特色项目——“文化传承爱满琶洲”青少年培育文化导赏

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）项目服务模式清晰，11X 模式可以清晰界定项目的发展思路和推动力量；

（2）项目充分使用社区内丰富的社会资源，为青少年的文化学习与体验搭建参与锻炼的机会，服务过程充满趣味，体验感较强；

(3) 项目第一批培育的 10 名文化导赏队员在接受相关培育和实践锻炼之后，能够有能力承担起文化传播的重任，为其他青少年的文化传承参与起示范引领作用。

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) 建议项目团队进一步聚焦项目服务的主体视角，凸显青少年作为核心服务对象的的文化传承方向，从而让项目传承的特性体现更加明显；

(2) 部分活动呈现出青少年作为主体但参与率不高的情况，建议项目进一步聚焦服务对象的特性，动员更多的青少年深度参与；

(3) 建议项目在服务效果呈现上尝试建构服务成果模型，清晰呈现文化传承下的广度与深度效果，体现青少年作为传播者与传承者的社会责任。

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。本次琶洲社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对琶洲社工站的情

况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，琶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、琶洲街道办事处、琶洲社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估分数和等级

经过评估，琶洲社工站本次中期评估分数为：84.71，中期评估等级为：良好。

五、结语

海珠区琶洲街社工服务站在海珠区民政局、琶洲街道办事处的大力支持下，在广州市广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，未来琶洲社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站进一步明确项目主体，梳理总体需求，完善需求调研，深入挖掘社区资源；
2. 建议社工站完善文书内容，一是增加服务的跟进过程，充

分展示社会工作者在服务中的角色；二是提升服务对象建档资料的有效性和针对性，从而确保服务质量。

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

