

海珠区龙凤街社工服务站 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：广州市海珠区龙凤街道办事处

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3月16日



龙凤街社工服务站中期评估报告

龙凤街社工服务站(简称龙凤社工站)中期报告，是专业评估人员通过对龙凤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名工作人员对龙凤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。龙凤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3月16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龙凤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，对龙凤社工站的项目管理、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

龙凤社工站结合《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

评估小组对龙凤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，对龙凤社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据龙凤社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成龙凤社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及龙凤社工站，并由龙凤社工站转发给龙凤街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、龙凤街道办事处，以及龙凤社工站的反馈意见，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龙凤街道办事处和龙凤社工站。

（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

龙凤社工站位于海珠区工业大道北南田西路龙安大街 77 号 2-4 楼，于 2012 年 5 月开始，由广州市广爱社会工作服务中心负责运营。龙凤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 2021 年 12 月 31 日，社工站平均配备工作人员 22 名，其中社工专业人员 13 名（中级社工师资格 3 名，助理社工师资格 10 名），辅助人员 3 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 7 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2021 年 7 月 5 日至 2022 年 7 月 4 日。其中第一阶段服务期为 2021 年 7 月 5 日至 2021 年 12 月 31 日（约 6 个月），服务经费为 117.42 万元；第二阶段服务期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 7 月 4 日（约 6 个月），服务经费为 122.58 万元。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3814 个、家庭探访 611 个，分别完成协议指标量的 452.97%，254.58%；个案接案 48 个，结案 39 个，

服务 313 节，分别完成协议指标量的 192%、156%、250.4%；完成小组 9 个，39 节，服务 352 人次，分别完成协议指标量的 225%、195%、352%；完成社区活动 51 次，服务 3516 人次，分别完成协议指标量的 283.33%、366.25%；发展志愿者 122 名，培育志愿者骨干 9 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 244%、112.5%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，龙凤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）人员方面，截至 2021 年 12 月 31 日，社工站工作人员、社会工作者、社会工作专业人员到岗人次均符合协议要求。工作人员应到 120 人次，实到 131.5 人次；社会工作者应到 84 人次，实到 93.5 人次；社会工作专业人员应到 60 人次，实到 79.5 人次；社会工作专业人员占比 92.86%；服务团队稳定，持续在岗社会工作者 12 人，稳岗率达 85.71%。社工站建有完善的人事管理制度，依法与同工签订劳动合同，落实同工应享有的休假等福利待遇，保障

了同工的合法权益；社工站配有 4 名专业督导，督导备案手续和协议书齐备，人数与被督社会工作者的配比合理，并按照服务质量和同工成长情况对同工进行具体的考核，基本能按协议要求完成对社会工作者的督导和培训任务；社会工作者继续教育时数的达标率为 171.23%，对督导服务的满意度为 98.07%；

（2）安全管理方面，社工站内部建有关于人员安全管理、场地设施安全管理、信息保密安全管理、突发事件应急处理和疫情防控工作方案等制度，责任落实到人，记录清晰；社工站信息公开透明，能将社工站基本概况、社区资源、服务制度和困境群体台账上墙并在宣传栏进行张贴，能及时在广州市信息平台公示接受捐赠物资以及站点服务合同的情况，自觉接受社会监督；

（3）社工站有宣传画册和服务汇编等多种宣传资料，且重视项目经验活动的推广工作。同工撰写的“解开流浪人员不愿回家的心结”的文章在中国社会工作（第 454 期）进行刊登。此外，社工站九九重阳敬老暖人心、小小拍卖家等推广活动获得新浪网、搜狐网的报道；

（4）社工站的资源链接总额为 28.14 万，完成比例达 112.56%，值得肯定。

2.需要关注的地方

社工站从业 2 年及以上的社会工作者 10 名，占比 71.43%，未

达评估要求。目前，站点对同工的服务经验较浅，建议社工站加大对同工的培训力度，加强对同工的专业督导，让同工尽快成长。

（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）社工站处在三年战略的第三年，注重对服务模式进行总结，形成了一份关于三社联动社区治理《打造红色先锋社区治理共同体，建设社区健康环境》的模式总结，以龙凤为案例提炼了社会工作服务介入社区治理的行为模式；

（2）社工站在服务过程中，基于战略指引，注重对社区资源的整合与运用，整合物资资源折合价值共计 143541.7 元、资金资源折合价值共计 13964.7 元，较好地丰富了社区服务的后备支持；

（3）社工站注重社区内困难群体的帮扶，采用不同的子项目关注社区困难群体的需求，412 名困难居民在服务期内获得相应的物质帮扶、压力缓解等服务。

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、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）社工站的指标完成率较高，部分指标半年期的完成率达200%及以上，建议社工站在下半年针对服务计划做出及时的梳理，考虑在完成任务指标的前提下，如何分配资源以确保目标的实现；

（2）社工站的服务战略注重共建、共享，在共建阶段，社区社会组织和志愿者的培育均具有重要意义，根据社工站現時的工作实际，建议社工站进一步厘清对志愿者骨干的培育。首先，社工站需要将志愿者骨干和积极志愿者进行区分，找到真正符合社区发展需要的志愿者骨干。其次，在志愿者骨干的培育中，建议社工站注意区分志愿者的个人成长诉求和社区治理的需要，避免被志愿者的个人诉求带离核心的培育目标，比如，志愿者骨干希望通过参与志愿服务训练自己电脑办公软件的掌握能力，同工的培育计划是希望推动骨干带领身边更多的同学、朋友参与到志愿服务中。而实际在整个志愿者骨干的培育过程中更多侧重志愿者个人技能的掌握情况，反而忽略了培养其成为骨干，并带动影响周围人的目标。最终，志愿者的个人成长总结更多的描述内容是本人对于办公软件的掌握情况，且从2021年7月后同工未持续跟进志愿者的成长情况，因此未能见到该志愿者是否发挥了一个骨干的作用和价值。

（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）站点于 2014 年成立党支部，并于 2020 年与其他社工站共同决议成立海珠区党小组。党小组制定工作制度，定期组织会议以及教育学习；

（2）项目连续三年采用服务规划所提出的“1+3+3+N”党群服务模式，联合共建政府基层党组织、社工机构党组织以及企业党组织，推动三社联动服务机制的形成，整合多方资源，为社区居民提供多样化服务，最终打造“人人共建、人人共治、人人共享”的社区服务体系。通过访谈可以了解到，项目本年度在金沙社区和龙导社区落地实施该规划，落地实施的服务能够很好地呈现该服务模式，能够看到在该服务模式引导下产出的具体成效。

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，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）项目团队在党建引领服务项目的总结中，能够回应评估体系的要求，呈现组织引领、思想引领和服务引领三个层面的产出。建议项目团队在兼顾服务产出的基础上，在成效总结中进一步回应服务所制定的三年战略，从战略的层面逐级、清晰地呈现服务所取得的成果。比如，项目战略提出的“1+3+3+N”模式在本年度如何

呈现三个不同层面的党支部参与，党支部参与的广度和深度如何，以及三社联动共建之下解决了哪些社区治理问题，最终又有哪些社区居民实现了人人共享成果，由此有依据地回应战略目标；

（2）建议项目团队进一步细化党建引领服务项目的年度计划书，对年度计划书中的服务内容和衡量指标进行修正。

（六）重点项目——“志善龙凤”帮扶济困项目

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）项目团队上半年联动社区党委和社区商企组织募集物资折合价值共计 55994.95 元，其中，社区居民捐款资助微心愿 4350 元，对社区困难居民实际生活困难的解决具有一定的积极意义；

（2）项目团队搭建了需求和资源的对接平台，能够在收集困难人群物质需求的基础上，链接社区资源对接社区困难人群的需求，支持社区帮扶济困行动；成立了 10 名成员的萤火虫互助关爱协会，为社区困境群体带来社会的关爱与关注，为社区困境群体提供慈善接力等支持，服务值得肯定；

（3）项目团队有意识地朝着多元力量参与的方向努力。比如，项目成员注重联动辖区内诸多机团单位、企业和居民等，整合多方资源一起参与志愿帮扶行动及慈善济困捐助，链接慈善赞助用于激

励和支持社区帮扶济困公益行动。

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）项目团队目前对困难人群的需求理解较为简单，建议项目团队进一步深化对服务对象需求的理解，并针对其需求设计较为项目化和系列化的服务思路，推动项目在在一定程度上有所聚焦、有所深入地开展服务；

（2）项目目前的服务主要侧重于物质资源的输送，建议项目团队不断推动项目从侧重资源输送转向服务对象的能力开发，不断推动服务对象的角色从受助者转向助人者；

（3）项目目前在平台搭建上有了一定的基础，在多元力量的参与上也有了一定的进展。在平台搭建上，建议项目团队进一步思考和优化服务平台的搭建问题，思考除了现行的资源和需求平台之外，其余平台的搭建和优化问题。在多元力量的参与上，建议项目团队思考多元力量的角色和作用发挥问题，并注意对可持续运作机制有更多的思考。

（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）项目团队基本能够延续过往的服务，从个人、组织和社区三个层面挖掘和提升青少年的能力，并通过能力提升推动他们在志愿服务方面开展各项工作；

（2）项目整体指标进度良好，项目团队在完成协议指标的基础上，能够进一步看到服务对象的需要，根据服务计划开展适切的服务，体现了项目团队服务为本的专业精神。

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：

建议项目团队进一步加强对问题的分析，比如，针对残障青少年照顾者存在压力的成因进行有效的分析，使得后续的服务设计更具有说服力和针对性。

（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）项目成员 4 名，服务人手配置充足。项目成员有较强的学习精神，服务意识较强，耐心细致；服务文书资料丰富，归档规

范；

（2）项目服务较为规范。项目团队重视需求调研，利用前期较为扎实的需求调研资料梳理需求，并制定相应的计划；围绕兜底长者、失独长者和一般长者分层次开展制定服务计划，并在执行中能够对应体现出来；对重点长者进行较为系统科学的评级，落实全体建档，还对扩展长者进行建档，文书记录细致规范；

（3）项目整合广州市志愿者协会、中国福利彩票——彩票公益金资助项目、纯阳观慈善道医馆等 6 个志愿慈善资源共同关注兜底长者“生活照顾的形式”养老规划，提升了 75 名兜底服务对象依托社区资源照顾的能力，建立了 61 份完整的“耆安心”档案，完善了兜底服务对象“生活照顾的形式”养老规划，总结形成了“耆安心”养老生活规划宣传手册。拓展性服务对象在社区居家养老的养老模式下，获得了朋辈之间的信息支持，服务有一定服务成效。

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、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）建议项目团队在项目计划的制定上，围绕养老规划主题，结合积极老龄化的观点，呈现更多积极老龄化观念下的养老规划，不仅注重外围养老资源的呈现，还要对长者自身的资源挖掘有相应的考虑。并制定较为系统的服务思路；

(2) 建议项目团队增强对小组工作前后测的了解和运用，更为科学地呈现活动成效；

(3) 项目团队针对困难长者均已建立档案并有详细的跟进记录，建议项目团队在此基础上对兜底人群的服务开展情况以及服务对象的改变情况等方面进行定期的梳理，以便了解兜底人群的改变状况(比如半年一次)以及明确未来进一步的工作方向和服务重点。同时，建议项目团队在长者探访和电访的工作方面，除了发放物资之外，需要有更多专业性内容的呈现。

(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) 项目通过过往服务总结、问卷调研和访谈等形式明晰了重点群体和一般群体的需求，并据此制定了有可行性和推进梯度的服务计划，整体服务指标落实良好，活动和电访指标完成度超过300%；同工的文书撰写认真、督导批注到位。常态化疫情的形式下，项目团队仍能紧抓指标任务，值得肯定；

(2) 项目理念清晰。项目采用“社工+志愿服务”的形式引入党员志愿者，号召党员家庭带动一般家庭关爱困境家庭，形成社区关怀互助圈，并据此开展了相应的探访关怀服务，为实现社区内家

庭的自助和互助奠定了基础；

（3）项目在个案服务过程中，将典型案例进行优化提炼并投稿，撰写了低保重残家庭求医、濒危病人危机介入、黑道大哥转变成温情父亲等故事，获得了一定的行业认可度，并初步拟定了危机介入阶段图，展示了社会工作者作为研究者的专业角色，也提供了可供借鉴的专业模板，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、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）项目服务指标置换后，建议项目团队进一步提高项目目标的达致程度。比如，项目的一场活动仅达致一个项目目标，稍显单薄，项目团队可梳理服务框架，理清服务层次，同时提升评估手法的多样性；

（2）项目个案虽然完成度较好，但建议项目团队关注个案群体的同质性需求，比如，政策咨询、资源链接、亲子教育、情绪管理等需求；

（3）建议项目团队将服务过程中掌握的政策资源和亲子教育案例等内容整理成册，或者发布在官微、视频号等媒体平台进行推广，从而使得服务成果可视化，进一步增加了服务的覆盖面。

（十）特色项目——“龙凤时光机”文化保育服务计划

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）项目本年度加大了多方联动的力度。项目团队和龙凤街文化站、海珠区图书馆、鹤鸣小学等主体开展了较多合作，并通过与邓世昌纪念馆、龙导社区签订共建协议，共同推动龙凤街文化保育工作的开展；

（2）项目本年度培育了1支6人的文化保育志愿骨干队伍，开展了社区文化宣传、利用了文创产品开展文化保育工作；

（3）项目通过建立“云上博物馆”，利用视频号向社区居民介绍龙凤街当地的文化，把文化保育工作与当下流行的视频和直播等方式结合起来，为进一步保育社区文化进行了有益的探索。

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：

建议项目团队在目前培育志愿队伍和社区组织的基础上推动他们往文化保育方面发展，进一步发挥他们在文化保育方面的主动性和积极性，更好地回应项目指导理论中“内在取向”的深层要求，从而增加项目延续的可能性。

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。本次龙凤社工站的反馈如下：

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

四、评估分数及等级

经过评估，龙凤社工站本次中期评估分数为：88.79，中期评估等级为：良好。

五、结语

海珠区龙凤街社工服务站在海珠区民政局、龙凤街道办事处的的大力支持下，在广州市广爱社会工作服务中心的努力下，已成功运营9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9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，未来龙凤社工站的服务发展可以更加

关注以下几个方面：

1. 建议社工站加大对站点同工的专业支持，加强同工对问题分析能力，提升服务的专业性；

2. 建议社工站进一步深化对服务对象需求的理解，从而把握服务重点，推动项目在服务上的聚焦性。

3. 建议社工站根据所设立的站点战略和工作目标，对项目进行完整梳理，在关注服务产出的同时，亦要关注项目的服务成效，确保项目的服务质量。

附件：1. 龙凤街社工服务站指标完成情况统计表

2. 龙凤街社工服务站工作人员及督导情况统计表

