

# 海珠区江海街社工服务站 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：广州市海珠区江海街道办事处

项目承办方：广州市恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2022年3月31日





# 江海街社工服务站中期评估报告

江海街社工服务站(简称江海社工站)中期报告,是专业评估人员通过对江海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名工作人员对江海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。江海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31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海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,对江海社工站的项目管理、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**

江海社工站结合《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**

评估小组对江海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，对江海社工站进行评估工作。

#### **3.报告反馈阶段**

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

#### **4.出具中期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、江海街道办事处，以及江海社工站的反馈意见，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海街道办事处和江海社工站。

#### **（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**

江海社工站位于海珠区江海大道紫苑路 60 号花季华庭广场二楼，于 2012 年 5 月开始，由广州市恒福社会工作服务社负责运营。江海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 1 月 31 日，社工站平均配备工作人员 20 名，其中社工专业人员 13 名（中级社工师资格 7 名，助理社工师资格 6 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 4 名，从事社会服务 12 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 24 日至 2022 年 7 月 23 日。其中第一阶段服务期为 2021 年 7 月 24 日至 2021 年 12 月 31 日（约 5 个月），服务经费为 1051612.9 元；第二阶段服务期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 7 月 23 日（约 7 个月），服务经费为 1348387.1 元。

### **（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成电话访问 886 个，家庭探访 540 个，分别完成协议指标量的 60.19%、57.32%；个案接案 37 个，结案 24 个，服务

228 节，分别完成协议指标量的 58.73%、63.16%、60.32%；完成小组 13 个，78 节，服务 672 人次，分别完成协议指标量的 54.17%、54.17%、60.54%；完成社区活动 68 次，服务 4476 人次，分别完成协议指标量的 61.82%、88.28%；发展志愿者 123 名，培育志愿者骨干 12 名，分别完成协议指标量的 102.5%、60%。（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，江海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 1 月 31 日，社工站社会工作专业人员到岗人次符合协议要求，应到 60 人次，实到 75 人次；社会工作专业人员 13 人，占比 92.86%，从业 2 年及以上的社会工作者 12 人，占比 85.71%；持续在岗社会工作者 13 人，稳岗率为 92.86%。社工站配有 4 名专业督导，督导均签有服务协议，备案考核手续完善，督导与被督导的社会工作者配比合理，且能按协议要求完成督导任务；社会工作者对督导服务的满意度为 95.5%，社会工作者继续教育时数为 601.5 小时，达标率为 119.35%；

(2) 社工站重视安全管理工作，内部管理制度及工作机制健全，责任到人，能组织同工进行安全培训教育学习；社工站信息公开透明，社区资源图完善，服务人员组织架构、服务制度、困境人员台账及受益人员情况均能上墙公布，接受链接捐赠物资、购买服务合同情况均及时在广州市社会组织信息平台予以公示，自觉接受监督。社工站中期资源链接总额 28.38 万，完成比例 56.76%。接收物资的手续流程规范完善；

(3) 社工站各类宣传资料多样，重视项目的经验推广活动。2021 年 8 月、9 月、11 月，社工站推行的“清凉物资慰问”、“慈善为民、传递关爱”链接资源助力帮扶困难群众等活动，引起了广东新浪网、民政厅大社会刊报、广州市供销合作总社网站等媒体的关注和报道多达 7 次，充分肯定了社工站的经验推广活动的特色及有效性。

## **2.需要关注的地方**

(1) 截至 2022 年 1 月 31 日，社工站工作人员应到 120 人次，实到 118 人次，欠缺 2 人次；社会工作者应到 84 人次，实到 81 人次，欠缺 3 人次，建议社工站按协议要求配置站点人员；社工站主任欠缺相应的任命书，主任合同中未明确社工站名称和岗位职务，建议机构对上述内容进行补充和完善，进一步加强人事任用工作的规范性；

(2) 个别督导的出勤时数未达协议要求，建议社工站重视督导的服务时间，为同工提供充分的专业支持。

#### **(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) 社工站通过对 17 个社区的访谈、分人群领域的问卷调查，同时结合过往的服务经验和文献，将外来人口多、困境群体大、创意产业聚集总结为社区特征，评估了社区问题和服务需求，明确了民生保障社会工作的重点，提出了“党建引领微实事，织密兜底服务网”的年度主题，建立了三级服务网络，聚焦特殊人群，服务重点和方向明确，契合社区实际；

(2) 社工站整体服务设计基本体现了以红色强能计划和红色双微公益计划为核心、邻里互助为重点、“社工+志愿+慈善”为特色、基础服务聚焦特殊群体的总体格局，较好地回应了服务对象的问题与需求；

(3) 社工站认真落实服务下沉要求，以社工对接社区的方式推进服务的联动落地，共下沉社区 8364.5 小时，超额完成指标任务。同时，社工站建立了常态化探访服务机制，对 330 名兜底对象

分类建档分级管理，按频次要求完成探访服务，列表清晰，记录详实；

（4）社工站重视社区志愿者的培育工作，并将其作为特色项目进行打造，新登记志愿者 123 人，培育志愿者骨干 12 人，2 个社区社会组织均已完成社区备案；

（5）社工站通过建立《江海街社工站社区社会组织台账》统筹管理社区组织，本周期内在原有的 39 个社区组织基础上完成了“江海街一心志愿服务团队”和“江海街妙笔生花志愿服务队”的备案工作，积极参加社区微治理及特殊群体关爱等服务。

## **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）服务设计方面，建议社工站优化“113X”总体服务框架布局，特别要关注特色项目如何体现本土性和独特性，同时处理好各项目间的交互融通以及各项目之间的边界；

（2）建议社工站关注项目化评估导向中各项目服务介入点的选择，通常来说，把聚焦的点放大到面是有效的策略，有利于培育项目品牌，同时建议社工站把握好恒常服务与项目化所关注的侧重点；

(3) 建议社工站将下沉服务的痕迹呈现方式调整为以社工为单位的服務手册写实性记录，进一步激活台账中社区组织的活跃度，另外，建议社工站将社区基金的募款能力与公益项目的设计进行关联。

## **(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) 社工站重视党建引领社工服务，能够将党建引领的方向要求落地落实在各个项目、领域和人群服务中，主线清晰，红色氛围浓郁，2名党员社工在项目推进中发挥了积极作用；

(2) 项目设计围绕“党建引领社区微实事，织密兜底困境服务网”年度主题，通过“红色领航双微计划”实施，“学党史、办实事、开新局”红色强能计划和红色双微公益计划双线递进，践行“三个聚焦”，服务辖区群众办实事，有效发挥了党组织党员的作用；

(3) 项目通过搭建党员社区学堂平台、深化组织共建“四个一”行动、开展党建助力微心愿引领“双微”服务，弘扬了社会主义核心价值观，切实解决了居民的困难和问题，引领服务的成效明

显。

## **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）建议项目团队加强社工站的组织建设，创造条件（比如，通过机构党支部下设党小组、吸纳社区党员成立党支部等方式）弥补组织建设短板，努力为践行党建引领社工服务奠定组织基础；

（2）建议项目团队优化和细化项目的服务设计框架，进一步厘清各项目引领服务活动与核心项目主题的逻辑关联，突出项目化的特征要素，辩证对待服务联动与服务相对独立的关系；

（3）建议项目团队深度挖掘辖区的党建元素及优势，可以从点亮系列工程入手，找准项目切入点，融合社工专业优势，凝练打造核心项目江海品牌。

## **（六）重点项目——聚爱互助计划**

### **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）项目团队抓住聚德片区廉租房和解困房聚集社区邻里关

系紧张的现实问题，以“聚爱互助”计划为本年度的重点项目；项目围绕“社区参与，邻里共融”进行服务规划，符合社区的实际情况，具有较强的社会现实意义；

（2）项目团队整合资源的意识较强，链接了“2021年欧莱雅企业公民日多多益善”等资源进行社区微改造，并且成功完成“雨水收集装置”、“艺术墙绘”和“花槽种植”等具体的微改造工作，服务有一定成效；

（3）项目社会美誉度较好，社区微改造项目入选了“海珠区社会工作行业党委‘我为群众办实事’之点亮工程”的优秀服务案例。

## **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）建议项目团队注意充分发动社区居民、各类企事业单位、社会热心人士、各级各类党组织、党员志愿者和群众志愿者等多元主体参与社区微改造工作，推动多元共治格局的形成，真正做到“聚爱互助”，且注意保留相关的痕迹资料；

（2）建议项目团队在实施过程中注意更多融入社会工作“助人自助”的理念，注意培育核心居民骨干，推动其组织化，使其成为社区治理可持续的核心动力和资源，注意通过制度化确保服务成

效的可持续性。

## **（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）项目团队能够围绕青少年开展分层分类的服务，其中，“扶青计划”针对 12 个社区的 86 位困境青少年开展探访、电访、建档、个案、小组、活动和资源链接等服务，包括电/探访 582 人次，个别化需求 30 节，联动社区资源为困境青少年提供营养改善物资支持约 2720 元以及学业物质支持约 1800 元，满足了 5 位困境青少年的学业辅导要求，项目为困境青少年提供多元化的兜底服务，有一定的服务成效；

（2）项目团队与周边学校、企业和志愿者团队等有着良好的合作基础，并以咖啡制作、烘焙等青少年喜闻乐见的活动形式为抓手开展职业体验服务，促进了青少年的职业生涯规划，服务对象的满意度较高；

（3）项目团队协助学校开展青少年心理健康筛查，并在后期跟进危机青少年的评估和干预工作，发挥了社会工作者在青少年心理健康网络支持中的价值。

## **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）在驻校服务的基础上，项目团队虽然针对一般青少年“人际支持”开展较多服务（4个小组，3场活动），但是缺乏相应的抓手，建议项目团队可以以“人际交往法则”、“人际金字塔”等理念为依托，或者借助团体活动、历奇游戏、桌游等为工具，打造人际互助平台，真正促进青少年间的良性互动；

（2）建议项目团队完善兜底青少年档案，包括分区、分类、分盒、动态监测和定期评估，同时项目团队可以个案管理的方式进行服务管理；

（3）建议项目团队聚焦困境青少年生涯规划的成效转化，比如，持续跟进青少年对已经开展的职业体验、职业指导工作的反馈及应用，深度发掘并获得成果。

## **（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）项目团队相对稳定，4名同工有工作热情且认真负责，专业服务精神较好；本周期内各项服务指标完成情况良好，推进进

度合理；

（2）项目团队针对江海街困境长者参与“耆英触电”计划开展需求调研，共调研了60名困境长者，调研内容比较全面且有针对性，为深入拓展“耆英触电”计划奠定了良好基础；

（3）项目有较好的项目化服务思维，“耆英触电”计划有具体的需求调研，整合了专项的资金资源（6000元），开展了江海街为群众办实事微项目；此外，项目产出了专项宣传视频，有针对性地开展推文、小册子等形式的宣传，项目的前期服务有一定成效；

（4）项目团队积极关注长者健康方面的需求，收集整理了较多的相关资源，并且通过小组、社区活动等多种专业手法满足长者需求。

## **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、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理顺整体的服务逻辑，注意整理长者健康和长者参与方面的需求；建议项目团队注意“耆英触电”计划需求调查的深度，进一步挖掘一些具体的需求建议，并且做好总结和归纳，以便落实后期服务计划的具体化；

（2）建议项目团队进一步完善困境服务对象的服务档案。首先，项目团队每隔一段时期应重新评估所有的困境服务对象的等级

情况；其次，个别服务档案的部分内容未填写，项目团队须注意服务档案的完整性；最后，项目团队对服务对象的突发性级别调整制定明确的规范指引；

（3）建议项目团队进一步夯实“耆英触电”计划的服务，服务前期的项目化运作思路较好，也有了一定的资源作为辅助和支撑，工作团队在服务后期需要注意通过多种形式夯实项目基础，并且做好服务成效总结。

## **（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）项目的整体设计合理，项目团队能较好地结合过往服务经验把握服务需求，针对重点家庭及一般家庭的分类制定不同的服务策略，有较好服务敏感度；

（2）项目团队能积极联动多方资源为重点家庭及一般家庭提供兜底性及发展性服务，资源类型与服务需求的匹配度较好；

（3）项目服务的过程性文档整理规范，各项服务的落实情况有完整记录。

### **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调研能力。项目关于一般家庭儿童身心健康情况调查中的调研对象仅为家长不包括儿童，调研对象具有一定的局限性。项目团队应把不同年龄段的儿童纳入调研对象，开展分类调查，提高调研结论的可靠性；

（2）建议项目团队进一步提升实务能力。从评估过程中查阅的部分个案、小组和社区服务资料中，发现项目成员在个案服务(比如，HF-C-JH/20210925/TSH04)的干预技术、社区服务(比如，HF-P-JH/20210731/ZH01)的服务设计上存在不足，部分服务因服务程序的设计不当可能产生服务风险。此外，服务资料上还反映出督导的有益意见未得到充分的理解和采纳。项目团队应及时做好专业服务过程、成果的回顾以及服务经验的总结。

## **（十）特色项目——慈善公益项目计划**

### **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：

项目以党建引领为核心，依托江海街慈善基金，联动了社区内部分商家、企业和医疗资源为困难群体提供实实在在的解难纾困类服务，并产出社区慈善资源共募初步机制，对本年度服务的开展打下了一定的基础。从项目的服务总结中可看出，服务对象的满意度

较高。

## 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）项目虽然通过公益集市的形式发动募捐，但成效欠佳，建议项目团队根据社区的实际情况改变服务形式。鉴于区内募捐存在一定难度，而慈善服务并不仅仅局限于资金的募集，项目可以考虑统筹更多的志愿服务/低价有偿便捷服务资源纳入慈善资源库，做好服务的精准对接，从而回应项目目标；

（2）建议项目团队结合街道层面进一步完善社区慈善资源共募机制，比如，明确资源募集的主要方式、资源统筹的原则、各合作单位的分工、工作流程、服务监督等。项目团队可进一步扩展项目的服务框架，若在机制上局限于现有的微心愿和点亮前程计划等服务，会降低项目的发展性；

（3）目前项目开展服务的思维仍局限在简单的微心愿和捐款捐物，“社工+慈善”可更多呈现社会工作专业服务加持下的慈善服务在社会影响力(品牌活动)、资源统筹能力和服务对象能力提升等方面的优势和特色，建议项目团队在服务呈现上有更多的反思和创新。

## **（十一）特色项目——志愿者服务项目**

### **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）项目成员致力于打造“专才+专项”并重的志愿者团队，通过制度化建设建立了志愿者注册、服务、晋升和退出等机制以及项目间志愿服务的协作机制，并通过挖掘志愿者潜能，推动其参与社区事务；服务上半年度增加新注册志愿者 123 人，培育专项志愿者团队 2 支（一心文艺支持团队和防控疫情突击队）；志愿者团队参与了疫苗接种服务 149 场次、服务时数超 500 小时，参与了交通协管超 200 人次，一定程度上缓解了社区的管控压力，有助于社区稳定；

（2）本年度项目关注志愿者的团队建设，开展了多次团队间的互助、沟通和表彰活动，肯定了志愿者的付出，提升了志愿团队的凝聚力，为“互助、友爱、进步”的社区氛围营造奠定了基础。

### **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）建议项目团队精细化“双专”队伍打造的过程管理，更好地促进志愿者自助和互助式地参与社区问题的解决。比如，除了

完整登记“专才志愿者”的信息外，还要加强资源库建设、菜单式清单定制等内容；又如，“专项志愿团队”的打造应涵盖“精准化匹配+技能学习+展能实践”的标准化培育过程；

（2）建议项目团队完善制度化建设，比如，在管理制度中增设骨干培育制度、专才/专项志愿者培育和管理制度等内容；同时建议项目团队加强对志愿者的心理建设，比如，为防疫志愿者团队提供情绪疏导、情感支持等；

（3）建议项目团队关注通过日常管理和沟通协调发掘的特殊志愿者，比如，强制交通协管志愿者、吸毒人员志愿者等，在推动其参与社区志愿服务的同时，加强对其在认知、行为和情绪上的指引，并通过评价反馈机制提升其社区使命感和价值感。

### 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。本次江海社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对江海社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，江海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、江海街道办事处、江海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，江海社工站本次中期评估分数为：86.52，中期评估等级为：良好。

#### 五、结语

海珠区江海街社工服务站在海珠区民政局、江海街道办事处的大力支持下，在广州市恒福社会工作服务社的努力下，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，未来江海社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站重视站点的人员配置，按协议要求配置站点人员，保障站点服务的开展，并为同工提供充分的专业支持，进一步提高同工的社会工作实务能力；
2. 建议社工站进一步完善各个项目的服务痕迹，及时进行服务的反思和总结，提炼服务成效。

附件：1. 江海街社工服务站指标完成情况统计表

2. 江海街社工服务站工作人员及督导情况统计表

(此页无正文)

广州市社会组织联合会  
2022年4月28日

