

海珠区江南中街社工服务站 末期评估报告

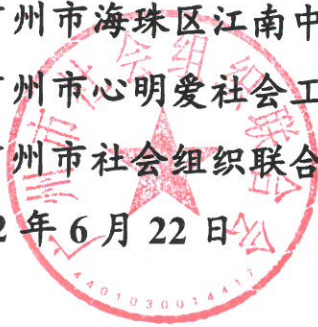
项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区江南中街道办事处

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：2022年6月22日



江南中街社工服务站末期评估报告

江南中街社工服务站（简称江南中社工站）末期报告，是专业评估人员通过对江南中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 名工作人员对江南中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。江南中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、末期评估背景

2022 年 6 月 22 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南中社工站展开了末期评估工作。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，对江南中社工站的项目管理、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。主要为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

江南中社工站结合《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

评估小组对江南中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，对江南中社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

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

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、江南中街道办事处，以及江南中社工站的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局

转发给江南中街道办事处和江南中社工站。

（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

江南中社工站位于海珠区江南中街青凤大街4-1号（童叟生活馆），于2018年5月开始，由广州市心明爱社会工作服务中心负责运营。江南中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6月13日，社工站平均配备工作人员21名，其中社会工作专业人员12名（中级社工师资格3名，助理社工师资格9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11名，从事社会服务5年以上。

本社工站服务经费共197.053764万元，服务周期约10个月。第一阶段服务期为2021年8月19日至2021年12月31日（约4.5个月），服务经费为88.387097万元；第二阶段服务期为2022年1月1日至2022年6月13日（约5.5个月），服务经费为108.666667万元。

（二）各项目服务进度情况

2021年8月19日至2021年12月31日，社工站共完成电话

访问 1424 个，家庭探访 365 个，分别完成协议指标量的 142.4%、135.19%；个案接案 23 个，结案 23 个，服务 138 节，分别完成协议指标量的 109.52%、109.52%和 109.52%；完成小组 9 个，54 节，分别完成协议指标量的 112.5%、112.5%；完成大型社区活动 3 次，小型社区活动 10 次，分别完成协议指标量的 100%、111.11%。

2022 年 1 月 1 日至 2022 年 6 月 13 日，社工站共完成电话访问 1667 个、家庭探访 282 个，分别完成协议指标量的 138.92%、165.88%；个案接案 14 个，结案 14 个，服务 87 节，分别完成协议指标量的 100%、100%和 103.57%；完成小组 6 个，36 节，分别完成协议指标量的 100%、100%；完成大型社区活动 15 次，小型社区活动 14 次，分别完成协议指标量的 214.29%、93.33%。（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，江南中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）项目团队配置方面，截至 2022 年 6 月 13 日，社工站工作人员应到 200 人次，实到 211 人次；社会工作者应到 140 人次，

实到 145.5 人次；社会工作专业人员应到 110 人次，实到 122.5 人次。社会工作专业人员 12 人，占社工总人数的 85.71%；从业 2 年及以上社工人数为 11 人，占比 78.57%；社工站负责人符合任职资质；

（2）社工站督导团队配置充裕。站点配备了 11 名符合资质的本土督导，其中外聘督导 2 名，内部督导 9 名。机构与督导签订了服务协议，并按规定备案登记。督导能按同工需求有计划地开展督导服务，同工接受培训时数符合项目指标要求，且有完善的督导记录，同工对督导的满意度达 95.92%；

（3）服务项目的美誉度和社会影响力较高，服务宣传取得一定成效。社工站协助街道完成全民核酸检测、提高幼儿和长者疫苗接种率等工作，受到南方卫视、南方都市和金羊网等多家媒体报道，展现了社工为抗击疫情作出的重要贡献；社工站在社区开展了小主人主题绘画和颁奖活动，获得信息时报报道。

2.需要关注的地方

（1）社会工作者持续在岗人员 8 人，稳岗率仅为 57.14%。建议社工站管理层加强稳岗工作，提高服务团队的稳定性；

（2）建议社工站进一步加强社会资源链接能力。本周期链接志愿者对重点服务对象提供服务时数为 9466.5 小时，价值折合约 8.43 万元，链接物资折合约 6.02 万元，资金约 2.3 万元，共计约

16.74 万元，仅完成评估指标的 40.17%；

（3）建议社工站提高督导团队的稳定性，社工站督导调整频繁，不利于为同工提供稳定的专业成长支持。

（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）社工站各类服务机制完善，为服务项目运作提供了有效指引；

（2）服务记录方面，社工站各项目工作、工时统计清晰，与街道购买方的沟通记录详细；服务内容方面，社工站积极围绕街道的防疫工作开展服务，且实现了社区特殊群体服务全覆盖；

（3）社区培育方面，社工站积极探索“社区+社会组织+社会工作者+社区志愿者+社会慈善资源”的五社联动机制，创新社区防疫和社区治理工作。社区志愿服务发展工作有序推进，共培育 47 名志愿者骨干和 2 支社区志愿服务队。

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）建议社工站加强对以往服务经验的总结反思，结合疫情常态化背景下的社区治理要求进行服务设计，使服务项目更具扎根性，更进一步回应社区现实需求；

（2）建议社工站提高社区培育整体策划与社区建设目标的匹配性。聚焦社区培育工作，规范化培育工作的具体操作记录；加强社区资源链接能力和社区基金筹款力度。

（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）社工站有2名流动党员，能定期联动街道各级党组织开展共建活动，每月按要求组织学习；

（2）社工站积极参与防疫、创文和困难群体关爱活动，组织社区党员观看红色电影，开展“追忆烽火岁月”等社区党员主题教育小组活动；

（3）社工站主动组织社区党员骨干召开“我为群众办实事”学习会议，探访慰问困难群众，积极践行“三个聚焦”，为社区居民办实事。

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）社工站尚未成立党组织，建议社工站加大党建阵地的建设力度；

（2）需求调研方面，项目缺乏对站内队伍的调研。建议社工站对同工开展有关党建引领服务的需求调研，了解同工对党建引领服务的认知、认同情况及服务过程中需要的支持，以打造更统一、更规范的党建引领服务阵地；

（3）建议社工站完善档案管理工作。党员的信息档案填写有待规范，党员社工的学习记录、反思等相关资料需补充亲笔签名。

（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）服务团队结合街道年度重点工作方向，确定以疫情防控和消防安全预防作为服务重点。服务执行过程中，能有意识发挥社区居民和志愿者的作用，回应购买方的需要；

（2）服务团队在本项目周期中加大了对社区消防安全工作的

投入，通过宣传倡导和打造“最美楼道”的方式，激发居民对社区安全的关注。

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）建议服务团队梳理项目立项情况，结合购买方的要求和社区现状，聚焦项目需要回应的核心问题，优化项目整体设计；

（2）建议服务团队积极推动多元主体合作，加大资源链接力度，完善“五社联动”运作机制，回应基层社区治理的实际问题。

（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）个案服务运作规范，服务团队能够详细记录资料收集、评估分析和持续跟进的介入过程，服务成效良好；

（2）小组服务特色鲜明，针对残疾青少年开展的“模拟餐厅”活动具有创新性，服务焦点明确，反映出服务团队具有较强的创新意识；

（3）项目服务深入学校场域，采用驻校、个案服务和活动合

作等方式，给予青少年及时性支持，拓展了项目影响力。

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）困境群体档案中的跟进细节记录不清晰，对物质性需求和心理精神支持情况缺少分析。建议服务团队提高服务敏感性，完善评估经验总结，有针对性地介入困境群体问题；

（2）面向一般性群体的服务较多，影响了服务项目的广度和深度。建议服务团队聚焦社区紧迫性需求设计服务项目，如残疾青少年生活技能提升、初三学生升学压力缓解等问题，更有利于展现服务成效。

（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）项目通过“耆老大学堂”计划为社区长者搭建社交平台，开设了舞蹈、养生操、乐器和书法等形式多样的兴趣班，丰富社区长者的闲暇生活。为了更好地协调各支队伍间的关系，服务团队制定了沟通和场地借用制度，规范化场地的使用；

(2) 项目针对社区长者比例高、长者对社区资源和政策了解不足等问题，开展了“社区公益进社区，信息政策知多 D”社区大型宣传活动。项目每月开展 1 次活动，至今共举办了 4 场活动，288 名社区居民受惠；

(3) 服务团队积极总结服务经验，不断提升服务质量。将困境长者面临的主要问题及其解决思路和服务资源清单汇编成册，并制作了长者常用量表工具手册；

(4) 兜底服务人群工作取得了良好的服务产出和成效。全年共开展个案 8 个，志愿者结对探访 5 户，为 641 人次的困境长者提供服务，实现探访和建档全覆盖，并通过资源链接为长者提供关怀和支持。

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，该项目以下方面需关注：

个案服务重点解决事务性问题，对案主的情绪状况介入不足。如个案“JNZ-E-CP-009-20220113”，案主是一位独居高龄老人，自述晚上一个人在家容易出现心慌状况，但养女在家期间则较少发生。社工判断其为冠心病导致的身体层面问题，忽视了案主有可能因焦虑引起心慌等心理情绪问题。建议项目加强同工有关情绪识别与介入的督导和训练，为服务对象提供适当的情绪介入服务。

（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）服务团队熟悉社区兜底困境家庭情况，能够根据分级标准对其进行分类建档和跟进服务，通过日常探访和资源链接等方式，为有需要的家庭提供个案辅导服务；探索运用“五社联动”模式服务兜底困境家庭，发挥社区组织和社会资源的作用，缓解服务对象困难；

（2）项目能将服务内容与街道重点工作相结合，开展的“文明公约”系列服务既切合社区需要，又体现了项目管理的理念，整体服务效果良好；

（3）服务团队参考中期评估的建议，初步梳理了兜底困境对象的服务清单，为兜底家庭的跟进服务提供指导方向。

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）建议项目进一步深化兜底困境对象的服务，提升同工专业服务能力，优化对兜底对象的需求评估和专业服务介入；进一步梳理“五社联动”机制发挥作用的空间和方式，以便更好地缓解兜

底对象的困难；

(2) 建议服务团队提升项目管理思维，提高家庭问题的界定、分析和服务设计的逻辑性，更好地回应社区和家庭需求。

(十) 特色项目

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) 项目根据不同志愿服务队伍的需求设计了针对性的培训活动，提升志愿队伍的服务能力。比如，针对探访志愿服务队开展了居家用电、用火安全知识培训；

(2) “‘志’在参与”子项目在本项目周期内完善了志愿者信息管理工作，优化了信息管理制度，理顺了服务开展的思路，共开展3场志愿者表彰活动，并配合防疫要求调整为线上形式，让志愿者的付出能及时得到肯定，在维系志愿者团体方面发挥了良好的作用。

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) 志愿者骨干培育方面，项目仅设置了志愿服务统计表，

缺少系统的骨干培育计划。志愿者骨干是志愿队伍的核心成员，对社区志愿服务的可持续发展有重要作用。建议服务团队寻找服务意愿强烈的志愿者，并制定系统的培育计划，提升志愿者骨干的能力；

(2) 社区目前共有 4 支志愿服务队，部分志愿队伍定位重合。建议服务团队在搭建志愿队伍时，明确不同队伍定位的差异性，为社区提供多样化的志愿服务。

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。本次江南中社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，江南中社工站本次末期评估的分数为：81.07，末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区江南中街社工服务站在海珠区民政局、江南中街道办事处

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4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4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，未来江南中社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站继续加强服务团队稳岗工作，保障专业服务质量，同时优化督导团队配备和管理，给予同工更稳定、持续和系统的专业指导和支持；
2. 建议服务团队继续强化项目管理思维，聚焦社区核心问题，提高项目的需求回应性，进一步理顺问题、目标和介入策略间的逻辑关系，提高服务的深度和广度，并做好服务成效和经验总结；
3. 建议社工站继续加强社区培育工作。制定完善的社区培育发展计划，推动社区志愿服务可持续发展；加大资源链接力度，有序推进社区基金筹款工作，拓展站点社会资源网络。

