

海珠区龙凤街社工服务站 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7月28日



龙凤街社工服务站末期评估报告

龙凤街社工服务站（简称龙凤社工站）末期报告，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、末期评估背景

2022年7月28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

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，形成龙凤社工站末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.出具末期评估报告阶段

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 2022 年 6 月 30 日，社工站平均配备工作人员 22 名，其中社工专业人员 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 7 名。此外，社工站配备督导 5 名，从事社会服务 7 年以上。

本社工站服务经费共 240 万元，服务周期约 12 个月。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 7634 个，家庭探访 1241 个，分别完成协议指标量的 323.47%、217.72%；个案接案 69 个，服务 497 节，分别完成协议指标量的 150%、216.09%；完成小组 17 个，74 节，

服务 681 人次，分别完成协议指标量的 212.5%、185%和 340.5%；完成大型社区活动 19 次，服务 2766 人次，中小型活动 93 次，服务 3129 次，分别完成协议指标量的 158.33%、230.5%、300%和 336.45%；发展志愿者 302 名，培育志愿者骨干 15 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 302%、115.38%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）截至 2022 年 6 月 30 日，社工站工作人员实到 263.5 人次、社会工作者实到 179.5 人次和社会工作专业人员实到 149.5 人次，到岗人次全部符合协议要求。社工站负责人符合任职条件，社会工作专业人员 12 人；社工站各项规章制度完善，服务机构依法与同工签订劳动合同，落实休假等福利待遇，保障同工合法权益。社工站配备了 5 名符合资质的督导，备案和协议签订手续完备；督导与社工的数量配比合理，督导能够参与服务质量考核，按协议要求完成任务，社工接受继续教育实际时数 1337.5 时，达标率为

132.69%，社工对督导满意度为 98.24%；

（2）个案、小组和社区服务活动流程规范，服务质量内控落实到位。社工站定期对社工的伦理规范遵守情况进行评核，专业伦理价值规范实践管理机制健全、有效。严格落实服务对象六项权益保障工作，健全制度保障，确保捐赠物资运用于开展帮扶服务。社工站共计链接资源 51.04 万元，资源链接力度较大；

（3）社工站制作编制了手册、画册、服务汇编和视频等宣传推广资料，以便社会各方了解机构运营和项目运作情况。社工站积极举办宣传活动，撰写文章向媒体投稿。2021 年 8 月 5 日，《中国社会工作》（总第 454 期）刊登了《解开流浪人员不愿回家的心结》一文，描述了社工站同工充分发挥社工资源链接者、倾听者和支持者的角色，利用尊重、接纳和同理心等专业技巧，帮助流浪人员回家的故事。此外，“心智家园”儿童摄影大赛、社工站防疫工作和学雷锋志愿服务活动等得到国家级、省级和市级媒体报道共 8 次，提高了社工站的社会知晓度和美誉度。

2.需要关注的地方

（1）截至 2022 年 6 月 30 日，社工站社会工作者持续在岗人员 10 人，稳岗率为 71.43%，未达评估指标要求。社工站从业 2 年及以上社工 10 人，占社工总数的 71.43%。建议社工站提高服务团队的稳定性，为专业服务提供稳定持续的人力保障；

(2) 建议社工站提高人员管理和档案资料的规范性，部分报送的评估资料审核不够严谨，督导个人服务时数汇总表中出现将督导人员误填为社工人员的现象。此外，同工在不同项目间调岗需签订补充协议，以保障同工、社工站和机构利益。

(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) 社工站依据年度计划落实服务，共计为 19 个社区，共 877 名“六类”困境服务对象提供服务，各项指标完成度大幅超过协议要求；

(2) 社工站聚焦社区公共问题，积极投身疫情防控工作，共动员社区党群志愿者 1846 人次，提供志愿服务 6738 小时，服务社区群众超 20 万人次；社工积极参与电话访问和上门评估工作，向社区群众宣传疫苗接种信息；

(3) 社工站在“1+3+3+N”党群服务模式的指引下，推动政府基层党组织、社工机构党组织和企业党组织三类党支部合作共建。构建三社联动服务机制，整合多方资源，为社区居民提供多样化的服务，最终打造“人人共建、人人共治、人人共享”的社区服

务体系。

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）社区基金共募集资金 13471.2 元，建议社工站制定社区资源募集计划，善用社区基金的慈善规则和资金募集优势，动员社区资源服务社区；

（2）社工站本年度共培育 3 个社区社会组织，服务方向涉及爱国卫生运动和困境帮扶。部分社区社会组织人员重叠度高，建议社工站动员更多居民参与社区组织和社区服务，实现更大范围的社区基层治理。

（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方面值得肯定：

项目延续三年规划提出的“1+3+3+N”党群服务模式，推动政府基层党组织、社工机构党组织和企业党组织三类党支部合作共

建,构建三社联动服务机制。在该模式的指引下开展爱国卫生运动、疫情防控和困难群众解困工作,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,使“3+3+N”最终受益于“1”。

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) 社工站暂无党员,且未建立社工站党支部,仅依托承接机构成立海珠区党小组。建议社工站进一步完善党组织规范性建设,加强谈话、谈心等其他工作;

(2) 建议社工站明确服务模式的定位和作用,为服务实施提供指引,避免出现基于已有服务内容构建服务模式的现象,进一步梳理实施记录和服务成效,结合服务模式框架呈现服务资料和服务成效。

(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) 项目以帮扶济困为服务方向，组织开展了形式多样的慈善公益活动，动员社区企业、社会组织和居民参与其中，在社区公益氛围营造和社会动员方面取得了良好成效；

(2) 项目在满足困境群体物质需求的基础上，积极创新帮扶济困服务形式，探索开展陪伴类服务活动。

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) 建议项目进一步完善需求调研设计，需求调研应聚焦于重点和难点问题，避免进行重复性、一般性的意见搜集。调研结论应反映对过往服务经验的总结思考，提出解决问题和回应社区需求的优化方案。建议项目做好问题分类，分析研究如何解决社区困境人群帮扶依赖性强、公益力量薄弱和济困方式传统等问题，借助调研结论指导服务规划和工作开展；

(2) 项目管理层面，建议服务团队及时总结食品捐赠快捷对接项目的服务运作机制、捐赠平台建立情况和管理流程，并形成相关材料，评估服务质量，做好服务成效的总结反思，加强项目督导，提高项目运营管理能力。专业服务层面，状元社区萤火虫互助关爱协会、龙导社区志善巡航帮扶济困联合会的组织培育工作仅设计了拟开展活动，未制定完善的培育计划。建议服务团队明确专业角色

定位，运用专业手法有系统性、规划性地开展培育工作。

（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）项目关注家长在青少年发展中的作用，通过增加与青少年的沟通交流增进对彼此的理解，有助于缓解青少年的发展问题；

（2）项目针对兜底困境青少年的需求，通过“虎虎生威”系列活动发动社区一般青少年参与志愿服务，关心和关爱兜底困境青少年；

（3）项目聚焦青少年家庭关系问题，运用专业手法开展个案服务，推动青少年和家长的改变，体现了良好的服务质素。

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）建议项目加强兜底困境对象的建档和跟进工作，提高服务持续性和稳定性，减少因跟进同工人员变化而带来的跟进服务不延续；服务内容方面，尽可能呈现服务干预的具体内容，减少当事人情况的描述；

(2) 建议项目对多年以来的服务经验进行梳理和总结，结合社区特点和青少年的需求，深化服务，打造项目品牌。

(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) 服务团队熟悉社区长者情况，文书资料能完整地呈现服务过程和专业服务成效；

(2) 服务需求与服务规划联系紧密，整体服务符合社区实际需求。项目通过“耆安心”养老服务规划，联动社区养老资源为有需要的长者提供养老方式指导、心理慰藉、康复和居家护理资源联络等服务；

(3) 服务团队致力于探索创新长者服务，通过线上直播等方式向长者展示不同的适老化产品，为未来深化服务奠定基础。

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) 建议服务团队进一步深化、细化“耆安心”养老服务，及时总结需求评估结论，基于评估结果设计共性和个性化服务方

案。提高服务团队的前瞻性服务预测能力，协助长者及其家庭建立不同阶段的养老规划，基于可持续生计评估其选择的合理性，明确社区干预重点；

（2）建议服务团队优化服务策略。对于长者的普遍性需求，可选择效益最大化的服务手法，例如，长者对智能手机学习存在较大需求，项目仅用小组方法回应该需求，受益人群数量与潜在需求人数存在巨大落差，此类服务应把受益人数列为成效测量的重要指标。

（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）项目需求定位准确，服务框架清晰，能运用多元化的服务手法，从多维度介入困境家庭和一般家庭需要。项目结合中期评估专家建议，整理编纂了亲子沟通手册、龙凤街资源手册和儿童性教育手册等资料，增强了社区家庭亲子沟通能力和性安全保护能力，提升了社区家庭的归属感；

（2）项目积累了丰富的流浪人员、残康人士、失业人员和自闭症儿童个案服务经验，运用专业知识规范开展服务工作，联动街道、司法所、派出所、学校、医院和社会组织等多方资源协助困境

群体解决问题，充分发挥社工资源链接者和中间人的角色。

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）建议项目进一步完善兜底家庭档案材料，优化评估细则，合理调整动态跟进服务。项目兜底对象名册众多，需根据困境家庭实际情况展开评估，并及时按相应等级的跟进机制进行动态监测，运用个案管理方法监控重点家庭的整体跟进情况；

（2）建议项目加强专业个案督导，提升同工个案服务能力。文书资料方面，完善个案服务同意书的签署，包括民事行为能力、和自杀风险情况等内容。服务方面，目标制定与评估需兼顾过程目标与结果目标，提升个案评估方法的客观性，明确重点个案回访的频次，加强对同工的情感支持；

（3）建议项目扩大服务影响力，提升服务覆盖面。例如，儿童性安全教育知识普及方面，可借助新媒体渠道，与社区学校、社会组织、团委、妇联和心理机构等组织开展合作，通过线上和线下、“学校+社区+家庭”的模式推广性安全教育知识，增强服务成效。

（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）项目着力推进志愿队伍培育工作，本年度共培育 2 支志愿者队伍，鼓励志愿者发挥自身所长参与文化保育，增进对社区文物和文化的了解；

（2）项目注重宣传推广工作，在社工站、合作单位和社区公众号等平台发布信息，服务获得了信息时报等媒体报道，宣传效果良好。

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：

建议项目进一步发挥多元主体在文化保育方面的作用，社工站与多个社区主体建立了合作关系，在此基础上进一步探索文化保育工作的合作方式，推动文化保育发展。

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、评估等级

经过评估，龙凤社工站本次末期评估的分数为：85.56，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10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10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. 建议社工站继续做好社会工作者稳岗工作，提高服务团队的稳定性。加强人员和档案资料管理，进一步规范服务文书填写；

2. 建议社工站加强服务评估和经验总结。及时跟进服务对象改变情况，评估服务质量和成效；总结提炼服务经验，形成完

善的服务流程和项目运作机制,打造特色服务品牌;加强推广宣传,扩大项目影响力;

3. 建议社工站进一步推进社区培育和社区参与。调动居民社区参与的积极性和主动性,制定系统化的社区培育计划;加强与社区主体的合作,动员多元主体参与社区服务和社区治理。

