

海珠区沙园街社工服务站 末期评估报告

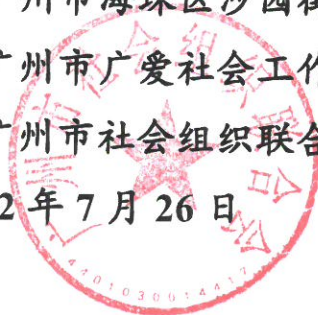
项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区沙园街道办事处

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26日



沙园街社工服务站末期评估报告

沙园街社工服务站（简称沙园社工站）末期报告，是专业评估人员通过对沙园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名工作人员对沙园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。沙园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26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沙园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，对沙园社工站的项目管理、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

沙园社工站结合《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

评估小组对沙园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，对沙园社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据沙园社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成沙园社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及沙园社工站，并由沙园社工站转发给沙园街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、沙园街道办事处，以及沙园社工站的反馈意见，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沙园街道办事处和沙园社工站。

（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

沙园社工站位于海珠区沙园大街 26 号沙园街党群服务中心 2-3 楼，于 2018 年 6 月开始，由广州市广爱社会工作服务中心负责运营。沙园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 21 名，其中社会工作专业人员平均配备 11 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 7 名），辅助人员 4 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 10 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 2 日至 2021 年 12 月 31 日（6 个月），服务经费为 120 万元；第二阶段服务期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 7 月 1 日（6 个月），服务经费为 120 万元。

（二）各服务项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 4784 个，家庭探访 1236 个，分别完成协议指标量的 138.67%、112.36%；个案接案 80 个，服务 444 节，分别完成协议指标量的 100%、111%；完成小组和工作坊 15 个，

75 节，服务 640 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 170.67%；完成大型社区活动 21 次，服务 28073 人次，中小型社区活动 65 次，服务 3639 人次，分别完成协议指标量的 131.25%、1754.56%、101.56%和 189.53%；发展志愿者 110 名，培育志愿者骨干 25 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 110%、100%和 120%。（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，沙园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，社会工作专业人员应到 120 人次，实到 127 人次；社会工作者应到 168 人次，实到 172 人次；工作人员应到 240 人次，实到 246 人次，到岗情况全部达到评估要求；从业 2 年及以上社工 12 人，占社工总数的 85.71%；社工站负责人符合任职条件。社工站制定了完善的人事管理制度，服务机构依法与同工签订劳动合同，落实休假等福利待遇，保障同工的合法权益。社工站配有 4 名符合资质的督导，备案和劳务协议签订手续齐全。

督导与社工的数量配比合理，督导能够参与服务考核，按协议要求完成督导任务。社工接受继续教育实际时数 1268.5 时，达标率为 125.84%，专业社工对督导服务的满意度为 95.4%；

（2）社工站安全管理制度的工作机制健全有效。场地消毒及分类管理、设备维护及检查记录规范清晰，工作落实到位；组织同工进行了 2 次安全培训教育和疫情防控应急预防演练，提高同工的安全防范意识和应急处理能力。社工站信息公开透明。在办公场所和各村居宣传栏公开站点的基本情况、组织架构、人员安排、服务制度、联系方式、资源链接和服务对象受益情况；及时在市社会组织平台公示接受资助和服务合同情况，自觉接受社会监督；

（3）社工站链接资源 59.71 万元，指标完成率为 119.42%。社工站建立了物资台账，捐赠接收过程规范。资源用于满足辖区困难群体的需求，体现了社工助人的专业精神；

（4）社工站编制了项目推广手册、画册、服务汇编和视频等多种宣传资料，便于社会公众了解机构和项目运营状况。社工站重视项目经验推广活动，举办的“党建引领，我为群众办实事”情暖社区困境家庭探访慰问志愿活动、广州双百社工守护广大市民和困难群众、“为明天，你一定掂”善暖社区行动等项目活动受到中华志愿者网、中宏网、公益时报网、新华网、凤凰网和广州日报等各级媒体多达 10 次以上报道，提高了社工站的社会影响力和美誉度。

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 9 人，稳岗率仅为 64.28%，未达指标要求，建议社工站重视提高服务团队的稳定性；

(2) 部分督导个人出勤时数不足，督导记录中督导建议部分的内容过于简略。建议社工站加强督导出勤考核管理，与督导沟通进一步完善指导意见，以为同工提供持续的专业支持。

(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) 社工站服务计划可操作性和逻辑性强，服务主题清晰明确，遵循“协同——支持——参与”的逻辑开展服务。能按服务协议和服务计划完成相应的工作指标，服务产出符合购买方要求。同时，社工站积极配合政府开展防疫抗疫、特殊人群服务、垃圾分类及和谐社区建设工作；

(2) 社工站服务机制完善，可操作性和专业性强，为服务开展提供清晰的指引。积极与相关方沟通合作，沟通记录详细、清晰；

(3) 社工站完善和改进了社区培育工作，开展社区培育需求

调研，制定系统的培育计划，逐项记录和反思培育流程，共培育了沙园街社区照顾服务队、“托尼 2.0”沙园义剪队 2 支志愿服务队伍和 25 名志愿者骨干。

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）服务策划方面，建议社工站总结反思以往服务经验，形成包括服务专业性、服务有效性和服务满意度等内容的总结反思报告。同时，将相关信息纳入新年度的服务需求分析报告，为确定下一年度服务方式、方法、数量及服务成效测量标准提供依据，体现服务的扎根性和持续性；

（2）建议社工站进一步加强社区培育工作。培育内生性社会力量，并需要根据社区治理目标对志愿者和社区社会组织进行分类，使其成为社区治理相关领域的常备资源和支持力量。

（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) 社工站党支部能按要求开展“两学一做”和“三会一课”，组织活动记录和党员档案管理规范。党支部切实推进党员发展工作，本年度共有4名同工提交入党申请；

(2) 党员社工亮身份、行先锋，在社区防疫工作中发挥牵头引领作用，社工站党支部和党支部书记张立君、入党积极分子刘志超两位党员获得街道党工委表扬。社工站党支部积极践行“三个聚焦”，在街道党政办的主导下，链接爱心资源慰问困难老党员和辖区困难群众。社工站党支部积极与社区党组织探讨服务合作，截至2022年6月，社工站共与5个社区党委和1个企业两新组织签订共建服务协议；

(3) 社工站党支部积极通过微信公众平台发布党建相关动态信息。鼓励社区入党积极分子发挥所长，通过绘画方式描绘广州红色景点，并制作“党建趣味问答题库”，开展党的政策、社会主义核心价值观社区宣传活动。

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，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注:

(1) 建议社工站安排熟知党务的党员社工专职负责党建项目

的策划和实施工作，形成严谨的组织分工；

(2) 建议项目将工作重点聚焦于“引领”层面，引领社工了解党的历史和使命，引领群众支持和拥护共产党。有意识地引领非党员社工在服务过程中注入党建元素，并测量党建引领的成效。

(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) 项目建立了规范和完善的社区照顾机制，与社会资源主体紧密合作，为社区照顾提供针对性的支持和协助；

(2) 项目根据社区需求梳理了包括 4 大类 72 个小项服务的社区照顾清单，开展多维度的社区照顾服务，提升了服务全面性。

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) 建议项目在社区照顾服务清单的基础上，对服务对象进行细致评估，梳理服务清单的需求类型和数量，有针对性地进行资源对接，为服务对象提供适切的服务；

(2) 建设社区照顾体系需要社区社会组织的参与和协同。建

议项目建立社区社会组织成长模型，评估其所处的发展阶段并提供针对性支持，壮大社区社会组织力量，参与社区照顾服务。

(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) 项目积极对接慈善会、企业和政府部门，链接生活物资、学习用品和防疫物资等社会资源，满足服务对象的需求；

(2) 项目聚焦兜底对象帮扶救助服务，及时跟进服务对象情况。搭建参与平台，为有社交需求的扩展对象提供社交训练和社会化适应服务。

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、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) 建议服务团队深入分析和评估拓展对象的社交能力提升需求，确定需求的类型和程度，以此为依据制定服务规划和实施方案，更清晰地呈现介入效果；

(2) 服务目标设定方面，部分个案服务目标过于突出过程而忽视了结果性表达。建议服务团队增强对自身的服务能力和促进服

务对象改变的信心，在系统、精准的评估基础上设定更具契合度的预期目标，为服务开展提供方向性指引。

（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）项目根据中期评估反馈进行了调整和优化。完善了年度服务计划的逻辑框架表，在困境长者档案中增加《日常生活活动评估表》和《困境长者社会支持网络量表》。针对社区活动对服务目标回应度不足的问题，开展了以“社会服务成效评估：程序逻辑框架之应用”为主题的团体督导，并提升服务文书质量；

（2）项目积极链接资源协助困境长者改善生活状况。项目联合政府、商业机构和公益组织等主体，为困境长者提供米、食用油和防疫物品等物质支持，链接资源价值折合 62361.5 元。项目组织志愿者开展困境长者探访关怀服务，动员人力资源价值折合 8891.4 元；

（3）项目有良好的社会美誉度和影响力。服务团队积极通过多种途径开展宣传工作，本项目周期内共获得中华志愿者网站报道 1 篇，老人报报道 1 篇，今日头条报道 1 篇和广州市志愿者协会公众号报道 1 篇等等。项目受到服务对象的好评，收到服务对象赠送

的 1 面锦旗和 21 封感谢信。

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）建议服务团队加强项目逻辑梳理和服务成效的呈现。一是梳理建档资料，确定兜底性长者和拓展性长者中有经济援助、慢性病管理和精神慰藉需求的服务对象人数和具体名单，开展针对性服务；二是在中期、末期评估等项目重要节点，用量化数据说明服务介入后长者问题的改善情况；三是根据需求调研的基线数据，调整资源和指标的投放，突出服务重点；

（2）建议服务团队进一步规范建档资料。一是依据新增表格进行需求分析，并制定针对性的跟进计划；二是部分档案实际跟进频率与建档评估的建议频率不一致，需核对调整；三是《广州市沙园街社工服务站基础领域探访、电访服务跟进制度及要求》文件应细化分级标准和操作指引；四是进一步细致需求评估工作，例如需求调研反映有较大比例的服务对象存在慢性病管理需求，但该需求未在建档资料中反映；五是档案资料应及时更新，并进行动态评估；

（3）建议服务团队加强个案工作专业理论学习，提升服务专业性。例如在黎*的个案服务中，社工采用任务中心模式进行跟进。任务中心模式对“任务”的界定是“服务对象为解决自己的问题而

需要做的工作”，但在实际服务中，主要由社工帮案主解决问题，未体现出案主如何解决自己的问题。又如在潘*冰的个案服务中，社工以社会支持理论为理论基础，但在个案服务计划中，没有对案主的正式支持、非正式支持和社会支持利用度进行分析。

（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）服务团队工作认真负责、态度端正，具有良好的专业服务精神；

（2）项目关注兜底服务对象，为辖区 172 名兜底服务对象进行分级、分类建档并定期跟进。动员爱心企事业单位、基金会和志愿者帮扶困境服务对象，共链接资源价值折合 80591.89 元。此外，还为辖区 233 名残障人士进行拓展性建档，开展跟进服务；

（3）项目通过“‘和’关怀——社会支持网络增强计划”、“‘友’互助——健康管理意识提升计划”和“‘爱’和睦——亲子家庭成长计划”有效覆盖辖区各类人群，满足社区群众的差异化需求；

（4）项目完成各项服务指标，取得了良好的服务成效。资源整合方面，项目共整合人力、物力和财力资源价值折合 105072.79 元。社会影响力方面，服务项目被新浪广东、网易广东等媒体报道，

多次获得服务对象的称赞和感谢，具有一定的社会美誉度和影响力。

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）建议服务团队进一步完善兜底服务对象的建档工作。关注服务对象需求的动态变化，定期对兜底服务对象的情况进行归纳分析。落实分级、分类建档制度，依据需求评估情况开展跟进工作；

（2）建议服务团队提升专业个案服务能力。全面评估案主需求，精准界定服务目标，在服务过程中融入助人自助的专业价值。

（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）项目充分利用辖区红色资源优势，开发具有特色的服务项目，推动红色文化的传播和传承。同时，项目具有良好的延续性，目前已执行两年，形成了较为完善的服务体系；

（2）项目立足社区、深入学校，开展了红色衍纸制作、沙园名片和“绘出红色经典”等创新活动，广泛深入群众宣传红色文化，

取得了良好的项目成效；

(3) 项目产出了沙园红色百宝册、明信片和故事册等可视化服务产品。重视资源链接工作，链接了广州志愿者协会青苗计划的专项资金和人力资源，价值折合共计 19398.9 元。

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) 建议项目进一步提升社会美誉度和影响力，通过各级媒体进行宣传推广，让更多人了解具有沙园特色的“沙园名片”；

(2) 建议服务团队拓展服务深度和广度。深入挖掘沙园“红色种子”，从了解到认同逐步推进传播工作，扩大沙园红色种子的传播的范围和覆盖面。同时，培育和挖掘社区内生性力量，推动项目的可持续性发展。

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。本次沙园社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，沙园社工站本次末期评估分数：89.06，末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区沙园街社工服务站在海珠区民政局、沙园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，未来沙园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人员稳岗工作，提高服务团队稳定性。强化督导管理，提高督导服务质量，继续为同工提供专业指导和支持，强化同工的知识储备和实践能力；

2. 建议社工站加强服务评估和经验总结。开展科学的成效测量，运用量化数据呈现服务成效。对既有服务进行总结反思，提炼服务经验，为未来深入设计和开展服务提供有力依据；

3. 建议社工站进一步深化需求调研工作。开展细致、深入的需求调研及分析，梳理服务对象需求类型和程度，根据需求评估结果制定服务目标和服务方案。

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

广州市社会组织联合会

2022年8月24日

