

海珠区南华西街社工服务站 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：广州市海珠区南华西街道办事处

项目承办方：广州市海珠区华仁社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2022年7月22日



南华西街社工服务站末期评估报告

南华西街社工服务站（简称南华西社工站）末期报告，是专业评估人员通过对南华西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 名工作人员对南华西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。南华西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 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南华西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，对南华西社工站的项目管理、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

南华西社工站结合《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

评估小组对南华西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，对南华西社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据南华西社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成南华西社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及南华西社工站，并由南华西社工站转发给南华西街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、南华西街道办事处，以及南华西社工站的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局

转发给南华西街道办事处和南华西社工站。

（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.各服务项目评估：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

南华西社工站位于海珠区同福西路龙光里13号，于2012年11月开始，由广州市海珠区华仁社会工作服务中心负责运营。南华西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19名，其中社会工作专业人员9名（中级社工师资格3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9名。此外，社工站配备督导4名，从事社会服务7年以上。

本社工站服务经费共154.666666万元，服务周期约9个月。第一阶段服务期为2021年9月24日至2021年12月31日（约3个月），服务经费为64.666666万元；第二阶段服务期为2022年1月1日至2022年6月30日（6个月），服务经费为90万元。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问2193个，家庭探访1678个，分别完成协议指标量的174.05%、133.17%；个案接案59个，服务200节，

分别完成协议指标量的 111.32%和 125.79%；完成小组 21 个，106 节，分别完成协议指标量的 110.53%和 111.58%；完成社区活动 20 次，服务 2706 人次，分别完成协议指标量的 125%和 966.43%；发展志愿者 170 名，培育志愿者骨干 37 名，发展志愿者队伍 4 支，分别完成协议指标量的 226.67%、370%和 200%。（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，南华西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，工作人员应到 150 人次，实到 167.5 人次；社会工作专业人员应到 75 人次，实到 76.5 人次，到岗人次符合协议要求；社工站从业 2 年及以上社工 8 人，占社工总数的 80%。社工站各项规章制度完善，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。社工站根据中期评估的专家建议加强了人力资源配备，人员配置情况有所改善；

（2）社工站重视服务成果的宣传和推广，利用手册、画册、视频和互联网等多种方式开展宣传活动，其中，社工站制作的“弘

扬党员精神，传承百年薪火”视频短片被人民日报客户端报道，社工站参与海珠街坊少年警校揭牌成立大会受到广东移动报道。社工站信息公开透明，按规定上墙公示站点基本概况、困境人员台账和服务制度等信息，在广州市社会组织信息平台公开接受捐赠物资和购买服务合同情况，自觉接受社会监督；

(3) 社工站制定了完善的安全管理制度和工作机制，服务场地和设备管理维护责任明确到人，安全指引清晰，信息保密制度健全。社工站组织同工进行安全教育学习培训，开展疫情防控应急演练，提高同工的安全责任感和应急能力。

2.需要关注的地方

(1) 人员配置方面，截至 2022 年 6 月 30 日，社工站社会工作者应到 102 人次，实到 88.5 人次，欠缺 13.5 人次（第一阶段服务期应到 42 人次，实到 30 人次，欠缺 12 人次；第二阶段服务期应到 60 人次，实到 58.5 人次，欠缺 1.5 人次）。第一阶段服务期，社会工作者持续在岗 10 人，稳岗率为 71.43%；第二阶段服务期，社会工作者持续在岗 7 人，稳岗率为 70%。此外，同工接受督导和继续教育时数未达评估和协议要求，建议社工站管理层继续加强社会工作者的配备和稳岗工作，加大督导和培训力度；

(2) 档案管理规范性不足，站点与同工签订的劳动合同没有明确具体的工作站点名称。督导方面，聘用的 4 名督导中有 3 名督

导的个人服务出勤时数未达协议要求，建议社工站进一步完善同工劳动合同的签订内容，以利于提高项目的规范化管理水平，同时加强督导出勤考核，保障同工获得充足的专业指导和支持；

（3）社工站资源链接总额约 5.96 万元，指标完成率为 15.9%，未达到协议指标要求，且物资收发台账不完善，建议社工站加大资源链接力度，进一步规范资源出入管理工作。

（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）社工站积极与购买方沟通，及时反馈服务和财务情况，项目实施和监控过程记录完善；

（2）“一社区一社工”工作机制落实情况良好，能够按对接和沟通对象等维度分类记录存档；

（3）社区基金运作情况良好。社工站积极募集资金开展“善暖万家”居住环境改造项目，推动适老生活环境建设。

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）建议社工站提升调研工作的科学性和专业性。调研人员不足，调研手法不规范，调研过程缺少资料收集记录，成因分析的依据不清晰；

（2）建议社工站加强服务成效评估和总结，“六类四级”服务缺少整体服务成效总结和个别化服务的方向评估；

（3）社区培育执行情况资料欠缺，建议社工站通过项目化方式推进社区培育工作，开展深入的需求调研，结合社区治理需求制定培育计划，并记录社区培育过程。

（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）社工站依托所属机构成立党支部，现有党员社工2名，按要求开展“三会一课”学习，积极接受上级组织的指导，参与党史学习和交流活动。党员社工的学习记录和心得材料详细，组织管理和运作符合要求；

（2）机构党支部积极开展党史学习教育系列活动，组织拍摄了《献礼二十大奋进新征程》短片作品，宣传党的先进精神；

(3) 社工站党员社工以身作则，组织党员社工先锋队参与街道“三个聚焦”和防疫抗疫等社区治理工作，发挥了良好的先锋引领作用。

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) 项目开展了辖区党建引领调研，但缺少站内社工团队调研，建议服务团队开展站内社工团队调研，评估站内党员社工和非党员社工对党建引领服务的认知与了解，统一社工站团队对党建引领的思想及工作重点；

(2) 建议项目提升党建引领服务各类活动的成效测量效度，在测量党建引领服务的工作成效时，有针对性地对党支部和党员在活动过程中引领群众的成效进行测量，突出引领的技巧与效果，推动群众了解党，信任党，跟党走。

(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) 项目立足社区实际情况，基于调研结果将建立社区互助体系和推进实际服务确定为工作重心，以探索“熟人社区”作为社区治理的切入点，选题符合社区实际；

(2) 项目积极探索“熟人化”、“组织化”和“项目化”三角循环的熟人社区治理模式。寻找“老熟人”，带动“新熟人”，组建志愿者队伍，建立社区组织，调动社区企业和居民，推动各主体共同参与社区困境群体服务，为有需要的社区居民提供支持。

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、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) 建议服务团队进一步梳理项目整体思路，学习“熟人社区”的相关理论，结合本社区实际情况，分阶段、有侧重地设计服务项目，明确项目整体目标和各阶段任务，以更好地指导服务开展；

(2) 建议服务团队推动多元主体合作和资源整合，调动社区主体参与社区治理，为创建“熟人社区”添砖加瓦，推动项目落地。

(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) 项目面向一般青少年开展以情绪疏导和人际关系为主题的系列服务,协助青少年了解和探索自我,加强与朋辈群体的沟通,提升情绪问题和人际关系处理能力;

(2) 服务团队围绕青少年恋爱和家庭关系等议题开展个案服务,在理解服务对象的基础上进行介入,服务意识良好。

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) 建议服务团队根据民政部门要求为兜底困境青少年建立个人档案,做好评估和后续跟进服务;

(2) 建议服务团队加强人员管理工作,服务团队提前做好工作交接和人员培养规划,减少人员变动对项目执行的影响。

(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) 项目聚焦困境长者帮扶工作,提高弱势群体的社会支持网络。项目落实按级定期探访工作,累计服务 1274 人,对辖区困境长者服务进行分类、分级,培育志愿者队伍跟进服务对象需求。

强化兜底性困境长者的支持系统，针对特定个案实施个案管理工作，推动多元主体合作共同参与长者服务，聚焦长者及其家人健康防护需求，切实缓解长者生活困难，提高生活质量；

（2）项目动员和整合社区资源，回应长者用药安全需求。项目培育了10名安全用药专才志愿者，同时向志愿者普及安全用药知识，提升社区骨干志愿者的志愿服务能力。通过宣传活动和入户探访活动等形式，为90户困境长者入户派发爱心药箱和分药盒等用药小工具，回应长者安全用药需求，普及健康知识，拓展长者支持网络；

（3）针对一般长者的学习需求，项目制定了“悦学习”服务计划和“悦健康”服务计划，整合社区内外资源，为长者搭建社区活动参与和兴趣发展平台。拓宽长者社交圈子，丰富退休生活，帮助长者重整和感受过往经历，以积极的态度面对晚年生活。

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）建议项目提升服务逻辑性，厘清问题呈现、需求回应和服务设计的逻辑关联。结合长者群体特征分析共性问题背后的差异化需求，并根据需求回应的内在逻辑设计服务内容和形式，从根本上解决长者面临的问题，实现提高长者生活质量、化解长者消

极情绪的目标；

(2) 建议服务团队进一步提高服务规范性，做好资料记录和指标回应工作。探访工作方面，增强问题意识，做好探访对象资料记录和需求挖掘工作，并完善基本图表的绘制；服务成效宣传方面，加强服务总结和对外推广，提高同工归纳总结能力和服务影响力。

(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) 服务团队能够落实服务计划，指标完成度良好。同时，服务团队关注特殊重点个案，及时跟进和反馈；

(2) 项目服务灵活性较强，能够因应疫情及时将线下服务调整为线上服务，通过亲子喜爱的方式开展活动，保证了服务进度。同时项目为受疫情影响的困境家庭提供课后作业辅导服务，缓解困境家庭子女的学业问题；

(3) 项目关注父子关系问题，鼓励父亲参与亲子活动，推动父亲关注自己在家庭教育中的作用。

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）建议服务团队提升基础调研能力，采用多样化的需求调研工具，结合定性和定量方法分析家庭需求，为提升服务精准性奠定基础；

（2）建议服务团队提高服务计划与需求的匹配性，一方面，需求调研发现，兜底家庭和残康家庭存在政策和资源需求，但项目对上述需求回应较少；另一方面，项目开展了“安全教育”“垃圾分类”等需求调研中较少提及的服务。建议服务团队梳理项目逻辑，通过调研深挖需求、聚焦问题，以兜底对象为主体，制定合理的分层、分类服务计划，由点到面铺开服务，提高服务成效；

（3）建议服务团队加大资源链接力度，调研显示，辖区低保、低收和残康家庭存在较高的经济援助需求，但目前项目仅链接到部分慰问物资，满足5个微心愿，资源链接数量不足。建议服务团队进一步扩大项目影响力，拓宽资源链接渠道，逐步解决兜底家庭的实际困难；

（4）建议服务团队增强团队稳定性，加强对同工专业能力的培训和督导，提升文书专业性和规范性。兜底对象建档工作方面，需要建立符合机构实际的建档机制，动态跟进台帐，避免机械化、重复化的慰问探访，及时跟进服务对象需求。服务文书方面，转介个案需填写转介表，个案服务结束需要社工、主管/主任以及督导

亲笔签署，记录专业个案的服务频次。同时，同工需要回应督导的文书批阅内容，根据督导提出的建议改善服务。

（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）项目积极完成社区疫情防控和疫苗接种任务，成立专项小组，驻点对接街道防疫工作。项目培育了1支20人的志愿者队伍，其中4名骨干已能独立常驻疫苗接种点。服务周期内，志愿者参与防疫服务991人次，服务8万余人，为社区居民安稳生活保驾护航；

（2）项目防疫工作获得各方认可，其中1人荣获区级“抗疫先锋”，2人收到街道表扬信；

（3）项目开展了应急培训演练，将突发情况的应对方式以情景剧形式拍照存档，并制作成册对外派发，有效提升了居民和社工对突发事件的应急处置能力，同时增进了社区居民对社工工作的理解和认知。

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）建议项目优化社区公共事务参与平台机制，明确平台的参与资格、参与流程、参与主体及分工、日常工作安排和运作方式，调动多元主体参与社区公共事务，建立议事台等定期沟通机制，形成可供推广的服务模式；

（2）建议项目进一步优化志愿者培育模式，制定志愿者的培训、优秀志愿者选拔和志愿者奖励制度，完善志愿服务过程记录，提高服务认可度。志愿者不是社区治理的工具，他们既是服务提供者也是服务对象，需要及时了解防疫志愿者的心理压力和安全保障情况，并提供家属照护服务，提升志愿者参与志愿服务的内在驱动力；

（3）建议项目加强服务成效和服务经验总结，提炼志愿服务和防疫服务优秀案例。用项目化思维提升项目品牌意识，扩大影响力，推动更多社区居民参与社区公共事务。

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。本次南华西社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，南华西社工站本次末期评估的分数为：81.17，等级为：良好。

五、结语

海珠区南华西街社工服务站在海珠区民政局、南华西街道办事处的大力支持下，在广州市海珠区华仁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，未来南华西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的配置和稳岗工作，强化督导管理，提高督导服务质量，为同工提供持续性的专业指导和支持；规范档案管理，建立健全资源链接和社区培育的台账，完善人员和服务活动的档案整理和更新；

2. 建议社工站进一步提升服务专业性，厘清问题、目标和服务内容的逻辑关系，开展科学的需求调研收集服务对象的需求信

息，结合调研结果确定项目的总体和各阶段目标，围绕项目目标设计和开展服务；

3. 建议社工站加强服务成效评估和服务经验总结，运用科学的测量方法评估服务成效，总结提炼优秀服务案例并对外推广宣传，打造特色项目品牌，扩大项目社会影响力。

广州市社会组织联合会

2022年8月25日