

# 海珠区南石头街社工服务站 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：广州市海珠区南石头街道办事处

项目承办方：广州市同心社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2022年8月3日





# 南石头街社工服务站末期评估报告

南石头街社工服务站(简称南石头社工站)末期报告, 是专业评估人员通过对南石头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 名工作人员对南石头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。南石头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 8 月 3 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石头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, 对南石头社工站的项目管理、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材料或记录，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**

南石头社工站结合《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**

评估小组对南石头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，对南石头社工站进行评估工作。

#### **3.报告反馈阶段**

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

#### **4.出具末期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、南石头街道办事处，以及南石头社工站的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局

转发给南石头街道办事处和南石头社工站。

#### **（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

南石头社工站位于广州市海珠区工业大道中373号雅致花园9栋首层，于2019年9月开始，由广州市同心社会工作服务中心负责运营。南石头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，社工站平均每月配备工作人员22名，其中社工专业人员11名（中级社工师资格5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10名。此外，社工站配备督导6名，其中本土督导3名，内部督导3名。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2021年7月1日至2022年6月30日。其中，第一阶段服务期为2021年7月1日至2022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6月30日（6个月），服务经费为120万元。

### （二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问6934个，家庭探访1609个，分别完成



协议指标量的 231.13%、107.27%；个案接案 51 个，结案 30 个，服务 243 节，分别完成协议指标量的 102%、60%和 81%；完成小组 10 个，59 节，分别完成协议指标量的 100%、98.33%；完成社区活动 74 次，分别完成协议指标量的 108.82%；发展志愿者 242 名，培育志愿者骨干 30 名，发展志愿者队伍 4 支，开展志愿者培训 8 次，分别完成协议指标量的 121%、100%、100%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，南石头社工站除个案结案数、服务节数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在未来工作中加强对个案工作进度监测，提升服务效能。

### **（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）在人员和行政管理方面，截至 2022 年 6 月 30 日，南石头街社工站全职工作人员应到岗 240 人次，实际到岗 268.5 人次，社会工作专业人员平均到岗 11 名，社工站负责人资质符合评估要求，具备丰富的实务经验和足够的管理能力；社工站从业 2 年以上社工人数为 10 人，占社会工作者总数的 71.43%。社工站现有督导 6 人，其中 5 人已在广州市社会工作协会备案，督导与机构签订了

服务协议。督导按照协议要求为社工提供培训和教育服务，给予社工专业成长支持。在服务期间，社工对督导的满意度为 97.89%。在继续教育方面，社工实际完成时数为 994.1 小时，评估要求达标率为 98.62%；

(2) 在安全管理方面，社工站建立了安全管理制度和工作机制，组织员工进行安全培训教育学习和结合防疫的应急演练，增强员工的安全防范意识，提高员工对突发事件处置能力。场地物品、消防设备管理等维护工作落实到位，责任到人且记录清晰。在信息公开方面，社工站就站点基本情况，困境人群台账，社区资源图，人员组织架构等内容进行上墙公示，定期对社会资源和服务对象受益情况进行公开，并按照相关要求在市社会组织平台对接受捐赠及资助物资进行公示，自觉接受社会的监督；

(3) 社工站通过多种方式进行项目宣传，如手册、服务汇编、手机视频等。同时，社工站重视项目经验宣传推广。在服务期间，“推行我为群众办实事，关注听障人士居家安全”“用真情照亮戒毒人员的回归路”“不是亲人胜似亲人，守护孤独老人最后一程”等活动，分别得到省、市、行业协会等媒体的宣传报道，提升了社工站的知晓度。

## **2.需要关注的地方**

(1) 社工站的社会工作者配置和稳岗率未达协议要求。截至

2022年6月30日，社会工作者应到岗168人次，实到岗144.5人次，欠缺23.5人次，且持续在岗为9人，稳岗率为64.29%，建议予以充分重视并按照相关要求改进；

(2) 建议进一步做好督导管理工作。在检查中，发现陈柏燃督导未在广州市社会工作协会进行备案，缺乏备案资料；另外，发现王军芳督导因定居香港和疫情防控，未能进行现场指导，督导工作全部以线上方式进行，督导签名由员工代签，其未作协议变更，未向购买方进行报备，建议补充改正。在服务期间，社工站链接社会资源总价值约为20.76万元，完成比例仅为41.52%。按照协议要求，社会资源链接需至少达50万元，现链接资源情况未达项目指标，建议加大挖掘和整合社会资源的工作力度，让更多的社会力量参与到项目中。

#### **(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) 在服务期间，社工站积极参与了街道的疫情防控工作，制定了规范的疫情防空工作指引，为社区疫情防控工作贡献力量；

(2) 项目服务计划具有可操作性，社工站建立了项目服务机

制；

(3) 社工站积极组织社区志愿服务，围绕社区的“防疫”、“助老”等主题，组织志愿者展开了多样活动。

## **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) 建议社工站进一步加强项目调研工作，制定整体的调研方案，注意保留和整理在调研报告中所提及的需求调研手法的第一手信息资料；

(2) 建议社工站继续做好“一社区一社工”相关的记录工作，根据实际开展的工作内容，完善相关的记录工作，以便更好地呈现项目团队在下沉社区的服务情况；

(3) 社区培育的需求调研对象存在代表性不足的问题，建议社工站根据辖区社区治理的目标与具体需求，把购买方纳入社区培育的调研对象中，使得调研数据更加合理全面，以便于制定科学的社区组织与志愿骨干培育计划，更好地完成社区培育工作。

## **(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名党员，通过成立社工站党小组，定期举行谈心、主题党日活动、党史教育学习、红色基地参观等活动；

（2）社工站组织了社区党员志愿队伍，开展“社区疫情防控工作”、“街道重点工作交通秩序大整治行动”、“社区微心愿”和“探访慰问困难长者或困难家庭”等工作；

（3）社工站在南石头街道党建办的指导下，通过“线上+线下”相结合的形式，邀请优秀党员讲述建党百年的各个重要历史节点，开展南石头街红色文化社区宣导活动，以喜闻乐见的方式加强社区居民爱党爱国的热情，打造红色文化“体验课堂”。

## **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）基层党组织的建设依然艰巨。社工站有2名党员，应继续向党组织靠拢，以建立联合支部或建立独立支部的目标，加快党建引领阵地的建设；

（2）建议社工站在组织各类党建活动时，阐明在上级党组织

的指引或者政策要求下开展，参与活动的党员应在记录中签名，并按要求撰写学习心得与反思；

(3)建议社工站把站内社工纳入为核心项目的需求调研对象，核实社工站团队对党建引领服务的理解、意愿以及需求，在站内形成较为统一的党建引领团队与阵地。

## **(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)“安乐南石”长者友好社区营造项目是结合南石头街的实际情况，根据评估建议设计而成的重点服务项目。其以长者友好社区营造作为项目核心，从社区资产出发，聚焦长者社区安全，助力听障长者在新疫情时代背景下，适应生活，安全生活，安心生活；

(2)项目积极联动各方资源，开展听障长者“闪亮的耳朵”居家安全微改造支援服务，为多位听障人士提供物资支持，整合资源折合价值 31949.41 元。

### **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)建议社工站进一步加强重点项目的需求调研，规范科学

地开展调研工作，深入了解听障人士的需求；同时，在服务过程中，选择合适的策略和手段开展工作；

（2）建议社工站进一步做好重点项目的服务总体规划，明确服务对象，做好服务设计，理顺服务逻辑，以便能更好地呈现服务成效。

## **（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）在疫情防控的环境下，项目围绕困境青少年的需求，在资源链接、家庭支援、政策宣导等方面开展工作，缓解其当下的困难；

（2）项目通过调动社区青少年开展垃圾分类、河涌治理、困境青少年关怀等社会实践活动，让青少年在参与中得到能力提升，促进一般青少年群体与困境青少年群体的正向交流，助力社区共融。

### **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) 建议社工站进一步加强项目社工的专业能力，做好整体方向把控和个案服务的指导工作，协助其进一步做好前线服务；

(2) 建议社工站结合当下社会和青少年的实际情况，对项目整体内容设计、指标铺排等方面进行统整考虑，更好地回应疫情常态化防控下青少年的需求，呈现服务成效。

## **(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) 服务团队分工合作，工作态度端正，在长者服务中较好地体现专业服务精神，服务指标完成情况良好；

(2) 社工站通过“同心者”长者支援服务计划、“健康·耆参与”长者健康计划和“常春藤”长者乐龄服务计划，有效地为辖区重点服务对象和一般性服务对象提供服务支持，整体服务逻辑清晰；

(3) 项目对全部重点服务对象进行了建档，并且按照特殊困难群体分类分级标准，为不同级别的服务对象提供不同频次的关怀服务，做好兜底民生服务保障工作。

### **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）建议社工站进一步做好兜底性困境服务对象的建档工作，及时收集整理在志愿者探访时发现的长者需求，为长者提供适切的服务支持；

（2）建议项目社工进一步提升专业个案的服务能力，包括如何合理判断是否需要开启个案，如何更好地建立专业关系，如何合理清晰界定个案服务目标，有效跟进个案服务等。另外，建议进一步深化智慧助老服务，扩大服务范围，让更多的长者逐步熟悉数字化生活的便捷，避免被社会“边缘化”。

## **（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）项目团队为困境家庭制定了“雨后太阳”协力同心计划，为一般家庭提供“家庭共聚，快乐成长”家庭亲子发展服务，围绕困境家庭建档、家庭沟通、儿童成长、社区参与、疫情防控等内容开展工作，得到社区居民的好评；

（2）项目团队工作态度认真，按时完成服务指标。其中，困境家庭建档 152 个，探访 306 人次，电访 800 人次，个案 18 个，

小组 2 个，社区活动 9 个；

(3) 在服务期间，社工鼓励困境家庭成员挖掘自身资源，引导其通过志愿服务参与社区服务，通过为他人提供服务获得成就感，实现社区各群体之间的互助。

## **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) 现有的一般家庭的服务内容暂不能有效地回应“双减”政策背景下的服务需求，服务规划缺乏系统视角，建议项目结合需求调研结果，以系统化思维进一步做好服务设计；

(2) 建议项目进一步探索“家-校-社”合作和服务模式，结合家庭和儿童的切身需求，为更多的儿童、家长、老师、社区居民提供服务，提升服务的覆盖面；

(3) 建议项目团队持续提升实务能力，加强个案工作的目标设置、理论介入、家庭生态图绘制、成效评估等方面的专业技能，更好地提供服务。

## **(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）项目通过社区“垃圾分类”宣传亲子绘画比赛、亲子家庭线上宣传达人行动等新颖有趣的宣传教育活动，促进社区居民参与，提升居民对垃圾分类的知晓率及爱护环境的意识；

（2）项目围绕社区宣传、社区教育和社区行动等三个层面，联动相关职能部门开展服务，营造垃圾分类争先创优及共同行动的氛围；

## **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：

建议项目进一步夯实服务基础，理清发展思路和脉络，加大多元合作，推动可持续发展。

## **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。本次南石头社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对南石头社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，南石头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、南石头街道办事处、

南石头社工站对评估报告初稿无异议。

#### 四、评估等级

经过评估，南石头社工站本次末期评估分数为：82.84，末期评估的等级为：良好。

#### 五、结语

海珠区南石头街社工服务站在海珠区民政局、南石头街道办事处的大力支持下，在广州市同心社会工作服务中心的努力下，已成功运营2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2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，未来南石头社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 做好团队人员管理，提升项目服务能力。建议社工站注重服务团队人员的稳定性和专业成长，继续为其提供服务策划、个案、小组以及活动等培训督导，进一步提升社工危机介入能力，发挥社工专业优势，提升服务质量；

2. 聚焦整体服务需求，提升项目服务效果。建议社工站进一步提升服务需求和服务计划的匹配度，根据需求调研，对服务内容进行適切调整，以便于更好地实现项目目标，营造“幸福南石头”

的社区共融氛围；

3. 推动社区资源整合，打造项目服务品牌。建议社工站进一步发挥社区慈善基金会的作用，整合各部门及社区力量参与社区服务；同时，对优秀的服务案例进行经验总结和提炼，做好服务推广，提高社工站的知晓度和美誉度。

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

