

2022—2023 年度海珠区赤岗街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区赤岗街道办事处

项目承办方：广州市穗星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2023 年 2 月 27 日



2022—2023 年度赤岗街社工服务站 中期评估报告

赤岗街社工服务站（简称赤岗社工站）中期报告，是专业评估人员通过对赤岗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 名工作人员对赤岗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。赤岗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、中期评估背景

2023 年 2 月 27 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赤岗社工站展开了中期评估工作。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，对赤岗社工站的项目管理、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

赤岗社工站结合《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

评估小组对赤岗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，对赤岗社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据赤岗社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成赤岗社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及赤岗社工站，并由赤岗社工站转发给赤岗街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、赤岗街道办事处，以及赤岗社工站的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局转发

给赤岗街道办事处和赤岗社工站。

（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

赤岗社工站位于赤岗街下渡路侨雅新街 2 号 201，于 2012 年 6 月开始，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。赤岗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 11 月 30 日，社工站平均配备工作人员 22 名，其中社会工作专业人员 14 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 10 名），辅助人员 3 名，行政财务及其他人员 5 名。此外，社工站配备督导 4 名（机构聘任督导 3 名、“双百工程”督导 1 名），从事社会服务 11 年以上。

本社工站服务经费为 264 万元，项目合同期为 2022 年 5 月 31 日至 2023 年 5 月 30 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2518 个，家庭探访 555 个，分别完成协议指标量的 87.13%和 53.11%；咨询个案接案 76 个，服务 235 节，专业个案接案 20 个，服务 99 节，分别完成协议指标量的

90.48%、115.2%、50%和 55.26%；完成专业小组 3 个，服务 18 节，完成兴趣小组 6 个，服务 24 节，分别完成协议指标量的 30%、30%、50%和 50%；完成大型社区活动 21 次，中型社区活动 10 次，小型社区活动 11 次，分别完成协议指标量的 58.33%、66.67%和 61.11%；发展志愿者 107 名，培育志愿者骨干 5 名，发展志愿者队伍 1 支，开展志愿者培训 1 次，分别完成协议指标量的 59.44%、50%、50%和 50%。（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，赤岗社工站除完成专业小组个数和服务节数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在下半年加强对专业小组工作进度监测，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）截至 2022 年 11 月 30 日，社工站工作人员应到 132 人次，实到 134 人次，社会工作者应到 90 人次，实到 101 人次，社会工作专业人员应到 66 人次，实到 84 人次，到岗情况符合协议规定；社工站负责人符合任职要求；社工站行政运营状况良好，各项规章制度完善。机构依法与同工签订劳动合同，落实各项福利待遇，保障同工的合法权益。社工站承接机构聘任了 3 名督导，另外配备有

1 名“双百工程”督导。聘任的 3 名督导符合资质，备案手续完善，并与机构签订劳务协议，能按协议要求完成工作任务，按同工成长、服务质量要求参与考核，社工对督导服务的满意度为 86.58%。继续教育培训方面，协议要求时数为 540 小时，实际完成 815 小时；

（2）社工站建立了完善的安全生产管理制度和工作机制，责任落实到人。场地、物品安全管理责任明确到位，制定了相关工作指引，落实定期消毒、分类管理和环境卫生等方面的措施。站点建立了场地和设施安全管理机制，消防设施和安全保障到位，逃生指引、场地安全指引清晰。站点定期开展安全检查、安全教育、安全预防和应急演练等安全工作，建立规范、有效的信息安全和保密工作机制。社工站社会资源链接力度大，链接总额价值约 70.18 万元，为社区有需要的居民提供必要的帮扶服务；

（3）社工站编制了项目推广手册、宣传画册和服务汇编宣传视频等多种宣传资料，便于社会各方知晓项目服务。2022 年 7 月至 11 月疫情防控期间，社工站积极配合赤岗街道办为困难群体开展“送医、送药、送物资、送清凉”等服务，推进疫苗接种工作，为特困群体排忧解难；社工站抗疫工作过程和工作经验被国家、省、市等级别媒体登载十余次。站点同工用实际行动展现了“逆行者”的奉献精神，为守护赤岗人民的生命健康安全作出贡献。

2.需要关注的地方

(1) 截至 2022 年 11 月 30 日，社工站社会工作者持续在岗 9 人，稳岗率为 60%。社工站从业 2 年及以上社工 9 人，占社工总数的 60%，社工站新员工数量较多，从业资历较浅，建议站点做好新员工的培训教育工作，保证服务质量；

(2) 督导服务协议未明确规定实际天数和每日服务时数，不利于开展督导出勤考核，建议在后续协议明确相关规定，加强对督导的管理和考核，更好地发挥督导的指导作用。

(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) 社工站关注社区需求，聚焦防疫工作下特殊群体的需要，通过社会工作专业手法引入社区资源，减轻疫情对居民生活的负面影响，为特殊困难群体和长者群体提供帮助，解决疫情防控期间的食物短缺和宠物照料问题。同时，社工站关注居民心理压力问题，给予居民及时的情绪疏导服务，有效发挥了社工的专业作用；

(2) 项目进度符合要求，各项指标完成情况符合预期要求。社工站动员人力、物力资源价值折合 70 余万元，在疫情期间及日常服务过程中发挥了重大作用。

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）本年度社区基金募集资金1万余元，与社工站动员的社会资源体量存在差距，建议社工站进一步思考如何发挥社区基金的效用，更好地为社区提供服务；

（2）考虑到客观社会环境的变化对社区居民需求的影响，疫情防控时期和现阶段社区居民的需求势必存在不同，建议社工站运用自身对社区的了解和专业敏感性，精准把握目前社区重点人员的需求，给予专业回应，避免出现服务滞后状况。

（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）社工站积极参与和协助街道党委开展社区治理，落实疫情防控相关工作，提供困境长者服务、帮扶个案服务、安居安全排查服务和防诈骗禁毒宣传等多项社区治理服务；

（2）社工站积极推动党组织参与社区服务，通过党建共建，

与医疗、学校、企业及社区党组织签订合作协议，共同开展服务。站点动员人力、场地和物资等资源服务社区高龄长者、困难党员和防疫工作者，丰富了党组织参与社区服务的类型，同时也提升了各党组织的参与深度。

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）社工站尚未成立党支部委员会，在机构党支部之下，协同周边昌岗、凤阳社工站成立联合党小组，定期组织各项学习和培训。从规范性的角度出发，建议社工站完善联合党小组工作会议并有效落实，更好地推动党建引领社工站服务；

（2）项目“红星计划之强星计划”主要面向党组织党员提供活动服务培训，以提升其服务社区的能力。目前这部分工作受疫情影响集中于疫情志愿者培育，针对党员或其他服务内容的能力培育进度缓慢，建议站点加大有关工作推进力度。

（六）重点项目——“‘共筹议，树赤帜’公益慈善氛围营造项目”

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）项目结合街道“红房子党建”和社工站“爱磁吸”资源服务平台，发挥多元主体作用，充分撬动资源，项目设计具有延续性，也能体现本社区特点；

（2）项目联动多个资源主体，充分发挥机构的资源整合优势，开展圆梦计划和抗疫支援服务，为有需要的群体提供了适切服务，缓解服务对象困难；

（3）项目因应社区封控期间居民动物照顾的需求，发起了“宠爱有家”客村封控区宠物寄养活动，发动社区志愿者，运用专项资金协助处理被封控居民的宠物照顾问题。

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）项目计划逻辑清晰性有待加强。建议服务团队进一步厘清项目的整体运作逻辑和系统发展过程，使项目发展既能继承前期服务的优秀经验，又能切合当下社会发展需求和政府要求；

（2）服务团队对“五社联动”模式的理解较为粗浅，服务设计和执行过程对“五社联动”的体现仍有欠缺。建议服务团队加强对该模式的理论学习，将服务与理论模式进行融合，指导服务落地。

（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）项目在青少年群体中开展分层分类需求调查。一般青少年方面，运用问卷分别对中学、高中、大学和在职青少年进行社区参与调查，并针对不同人群特点调整问卷。困境青少年方面，通过访谈和过往资料的分析进行需求评估；

（2）项目对困境服务对象进行了全覆盖评估，分类建档，并按建档等级定期跟进，了解服务对象的需求情况。项目开展了个案、兴趣小组和社区活动，为困境服务对象提供支持；

（3）项目组织社区青少年开展丰富多样的志愿服务活动，带领青少年参与社区，服务社区。

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）建议项目优化需求调研问卷。操作化、具体化“社区参与概念”。对于年龄层次较低的青少年而言，专业概念过于抽象，在提问时需转化为青少年日常生活中可以接触和理解的内容；

（2）建议项目进一步提升服务目标层次。除考量互动次数、参与机会、社会实践次数等量化的层面外，还需考虑项目为青少年

带来了哪些改变，有哪些质的方面的提升。专业服务方面，以某兴趣小组目标为例，小组希望实现“至少有2次正向的互动机会”。然而，小组本就需要通过小组动力达成目标，互动机会是成为一个小组必须具备的条件，不应视为目标。又如，小组希望“不少于80%的组员能够提升一种能力（交友、沟通、表达等）”，需要进一步聚焦目标，围绕目标设计活动；

（3）从2020年开始，社工站为社区中的青少年提供社区参与的平台，组织青少年开展志愿活动。建议项目进一步深化社区参与服务，引导青少年从被动参与向能力提升、组织培育、自我管理、自主服务社区发展方向转变；

（4）除了社区参与外，建议项目关注青少年在自身发展和社会环境适应互动过程中出现的需求，设计服务为青少年提供支持。

（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）项目结合前期评估专家建议，汇总社区资源，结合社区情况进行差别化投入，推动长者与社区资源进一步互动，促进长者对社区资源的了解和运用；

（2）疫情期间，项目对长者进行分层分类，提供系列服务，

密切关注长者情况，有效缓解长者的无助感；

（3）项目提供了丰富多元的服务，可满足长者的不同需要，服务覆盖面广。

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）建议项目以问题和服务对象需求为导向，加强项目需求调研计划的逻辑性和导向性，例如从长者群体健康知识储备不足和健康维护存在需求等方面出发设置调研计划和调研主要问题，又如因长者群体缺乏志愿服务技能和了解学习渠道，所以制约了长者参与社区公益志愿服务，在此基础上再围绕其他主因问题设置更有针对性的调查方案，进一步聚焦调研目标，精准梳理出可改善问题的服务方向；

（2）项目将长者划分为患慢性病的长者、未打新冠疫苗的长者和热衷于社区公益的长者，这一分层方式只能反映单一信息，不易掌握群体的整体性情况，影响对群体的深入服务。观察调研数据可知，一般长者在自理情况、可获得的支持、对健康维护的认知等方面存在差异，经验回顾也发现过往参与服务的对象在服务内容和深度方面有所改变。建议项目据此区分服务对象的层次，明确需提供的服务和资源，为服务对象增能，提升服务效果；

(3) 项目采用按月整理的方式进行服务对象文书归档，文书资料分散，难以整体、直观地了解服务对象情况，建议项目为服务对象建立套表，详细描述评估情况，为服务提供依据。

(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) 项目分别针对一般家庭和兜底困境家庭开展前期需求调研工作，有意识对不同群体的问题进行具体分析，更好地指导服务设计，整体服务思路清晰；

(2) 项目关注社区困境儿童的多元化需求，在提供资源和政策宣传的基础上，通过带领困境儿童外出参加活动、推动群体内部互动等方式，提升该群体的社区参与和互助水平；

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) 建议项目进一步加强兜底困境人员服务。项目为社区兜底困境家庭建立个人档案，并开展恒常探访、电访服务，但服务内容简单，需求评估尚未完善。项目可围绕兜底困境群体需求，从问

题解决出发，收集相应资料，体现社工的干预过程；

（2）建议项目厘清活动内容和项目计划间的逻辑关系。项目经过前期调研设计了清晰的服务计划，但部分活动和项目计划的对应性有待提升，需厘清活动和目标之间的关系，使活动更好地推动目标达成。

（十）特色项目——“‘耆乐安居’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）项目结合前期专家评估意见，制定资源库并进行分类和维护，提高了资源的使用效果和可持续性；

（2）项目关注有潜在居家安全需要的服务对象，进行建档和分级管理，提高风险管控的效果；

（3）项目根据实际工作需要扩充了人力和社会资源，提升志愿者能力，为服务对象提供细致和完善的服务；

（4）项目围绕“耆乐安居”制定的服务宣传、防跌倒和居家安全宣传单张内容适当，便于老人阅读和理解，利于项目的宣传和推广。

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）建议项目进一步聚焦服务需要解决的问题和针对的人群，应与基础服务中的长者服务进行区分，提高项目的针对性。明确服务梳理、资源分配和活动开展等环节的工作重点，保持一致性，切忌关注过多内容；

（2）建议项目加强调研的逻辑性和严谨性。区分调研计划和调研报告，保持调研方法前后一致，明确解决问题的方法，同时减少报告中的文字错误；

（3）建议服务团队加强对专业理论的理解和运用，紧密围绕项目的核心目标设计服务内容。

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。本次赤岗社工站的反馈如下：

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



四、评估分数和等级

经过评估，赤岗社工站本次中期评估分数为：85.88，中期评估等级为：良好。

五、结语

海珠区赤岗街社工服务站在海珠区民政局、赤岗街道办事处的大力支持下，在广州市穗星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，未来赤岗社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站做好人员管理工作，提高服务团队的稳定性。加强对新进员工的督导和培训，重视服务团队对专业理论的学习和实践，保障服务质量；
2. 建议社工站进一步完善项目的需求调研工作，提高问卷设计的科学性、调研内容的针对性和调研过程的严谨性。充分了解社区和服务对象的需求，以优化服务设计，加强服务规划的逻辑性，提供更聚焦重点的適切服务；
3. 建议社工站继续加强社区培育工作，尤其是重视发挥社区

基金的效用服务社区。

- 附件：1. 赤岗街社工服务站指标完成情况统计表
2. 赤岗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

2023年3月10日

