

2022—2023 年度海珠区南石头街社工服务站 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：广州市海珠区人民政府南石头街道办事处

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：2023 年 3 月 2 日



2022—2023 年度南石头街社工服务站 中期评估报告

南石头街社工服务站（简称南石头社工站）中期报告，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、中期评估背景

2023 年 3 月 2 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，形成南石头社工站中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.出具中期评估报告阶段

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 12 月 31 日，社工站配备工作人员 23 名，其中社工专业人员 15 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 10 名），辅助人员 1 名，行政财务及其他人员 7 名。此外，社工站配备督导 5 名（机构聘任督导 4 名，“双百工程”督导 1 名），从事社会服务 9 年以上。

本社工站服务经费为 228 万元，项目合同期为 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2819 个，家庭探访 848 个，分别完成协议指标量的 93.97%、56.53%；个案接案 26 个，结案 21 个，服

务 132 节，分别完成协议指标量的 52%、42%、44%；完成小组 5 个，30 节，服务 241 人次，分别完成协议指标量的 50%、55.56%、66.94%；完成社区活动 39 次，服务 3174 人次，分别完成协议指标量的 52.7%、208.82%；发展志愿者 200 名，培育志愿者骨干 18 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 4 次，分别完成协议指标量的 100%、60%、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，南石头社工站各项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 12 月 31 日，社工站工作人员应到 114 人次，实到 139.5 人次；社会工作者应到 78 人次，实到 95 人次；社会工作专业人员应到 60 人次，实到 88 人次，人次到岗情况全部符合协议要求。社工站持续在岗人员 14 人，稳岗率为 107.69%，服务团队稳定。社工站从业 2 年以上社会工作者 12 人，占社会工作者总数的 92.31%。社工站主任符合任职条件。社工站配备有 5 名符合资质的督导，其中 1 名为“双百工程”督导。聘任的 4 名督导备案

手续完善，督导与社工站承接机构签有劳务协议，能按服务质量和同工成长计划进行服务考核，督导数量与工作人员数量配比合理。督导能按协议要求完成相关督导任务，社工站社会工作者继续教育培训要求时数 1008 小时，实际完成 589 小时，达标率为 58.43%。同工对督导服务的满意度平均为 98.19%；

（2）社工站内部建立了专业伦理价值规范的实践管理机制，能定期对社工的专业伦理价值规范遵守和实践的表现进行督导和评核；站点的专业服务有关流程规范，内控机制健全。对服务对象权益保障工作从制度的建立、指引、教育考核均有落实。社工站资源社会链接折合总价值约 21.05 万，为有需要的居民提供有力的帮扶；

（3）社工站有项目推广手册、宣传画册、服务汇编、宣传视频等多种宣传资料，有利于社会各方知晓社工站服务。本周期内社工站“红色印记，展现青年新时代使命”“走访辉煌历史，寻找文化脉络”等活动多次被《羊城晚报》《广州日报》等有影响力的媒体宣传报道，充分体现了社工站和社工们的专业精神和服务能力。社工站重视安全管理工作，内部有健全的安全管理工作制度和工作机制，对项目安全管理、服务安全、场地安全（含设施和设备）指引清晰；有定期的安全检查、安全教育、安全预防、信息安全保密、应急演练等安全工作措施并落实到位。

2.需要关注的地方

(1) 社工站承接机构与社工站同工签订的劳动合同“工作地点”条款中没有明确社工站名称和服务地址，并且社工站承接机构与部分督导的劳务协议也存在同样的情况，为了进一步加强项目的规范性，建议社工站承接机构完善相关合同和协议，加强人员管理；

(2) 建议社工站注意补充走访记录中安全状况检查内容，并联合辖区内各居委会加强安全管理工作，做好辖区安全状况检查文件记录和留档工作。

(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方面值得肯定：

社工站能够积极响应街道需求，关注群众关切，运用专业力量积极介入疫情防控工作中，共计服务 17 个社区累积 205 万人次，动员志愿者 2110 人次，形成“1·2·3”社区疫情防控工作机制，建立了社区防疫志愿者服务平台，形成“疫苗专班+线上宣传”模式，有效发挥了社会工作专业力量。在红棉热线基础上，社工站提出“疫情失能人士”的概念，并针对疫情下特定的需求及时给予服务回应。

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）核心项目与特色、重点及基础服务重合性较高，并且活动举办重叠，尚未呈现核心项目对其他项目的引领和支持作用，建议社工站能够明晰核心项目的定位和价值，如从资源角度、规划角度等形成一定的联结性，避免单纯在核心项目中呈现不同项目的服务活动；

（2）社工站本年度根据“人人公益为人人”的服务理念，以“全民慈善”为工作方法，通过“五社联动”的服务机制，引导居民积极参与社区服务，营造全民慈善的公益氛围，同时提出“社工+慈善”的服务模式，开展了多次慈善公益活动，目前项目共动员资源 20 余万，社区基金募集资源 1538.5 元。从现阶段的结果来看，社工站所设计的服务理念、工作手法及各项机制的实际效能，仍存在较大的提升空间，建议社工站关注落实细节，寻找切实可行的募集支点，扩充社区基金募集规模；

（3）建议同工能够明晰志愿者培育、社区社会组织培育服务内容和目标，如志愿者服务项目的中式插花教学活动，活动主体是亲子家庭共同参与学习插花，活动目标是使亲子家庭学会插花知识

以及增加亲子家庭的沟通，活动的目标设计与活动实施与志愿者培育和社区社会组织建设并未有关联性，虽然参与成员是亲子志愿者身份，但将活动设定为志愿者服务活动存在不恰当性，需要重新明确活动对象及活动目的，再选择活动形式。

（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：

社工站提出“1+2+3+N”服务模式，关注南石头街社区文化传承，传递红色文化，包括建立1个资源统筹中心，培育2支文化导赏志愿者队伍，3个文化保育渠道，联动N个群体、组织参与文化建设。目前社工站服务模式已初步成型，需要不断模式的落地及效果还需在今后的服务中实施和不断深化，才能将模式的有效性实现。

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，服务承接机构党支部于 2022 年 8 月批复建立南石头街社工站党小组，目前党小组工作制度对“三会一课”的规定存在不规范现象，建议依据规范化要求进行设定并实施，如会议频次、党课学习时间等安排。同时目前仅有党小组工作会议记录，“两学一做”学习教育记录及党小组工作会议记录混淆，仅采用一般性的会议记录模板，缺乏一定的规范性，建议修正完善；

(2) 目前项目仍需挖掘在党建引领服务的发展深度，尤其是对党员志愿者的动员及社区内各党支部的共建合作深度等，目前社工站对现阶段党员的活跃度、党组织的合作程度等，还需要进行更清晰的底数调查，建立档案或汇总表，并设计和规划更明确的工作共建路径。

(六) 重点项目——“‘安康南石’社区疫情防控应急服务体系”

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) 项目以构建“安康南石”社区疫情防控应急服务体系为宗旨，共建安全稳定的社区防疫环境，项目通过困境群体个人、社区关系、社区环境三个方面作为切入点，积极整合社区资源，为社

区搭建了疫情防控的共建平台，有效促进了多元主体参与疫情防控工作；

(2) 项目个人层面能够聚焦“失能人士”需求，为服务对象提供情绪支持、政策宣传和服务转介等服务，有效保障织牢民生兜底防护网；在社区关系层面，整合社区资源，发动社区居民参与社区疫情防控，并组建了“扶康之友”社区防疫志愿服务队开展日常防疫工作；在社区环境层面，利用线上+线下相结合的服务方式，开展疫情防控宣传教育工作，三个服务层面均取得了较好的服务成效。

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) 建议项目针对“失能人士”进行建档与评估，充分了解其个人、家庭、社会等情况，建立应急服务体系分层分类管理制度，使项目在后期开展应急服务时能够更精细精准掌握服务对象需求及状况；

(2) 项目服务主要聚焦于疫情防控工作，目前社会已逐步取消核酸检测及封控限制，建议项目及时调整现有服务方案，使项目能够持续运营并取得服务成效，项目可聚焦于应急服务体系搭建，或后疫情时代“易感人群”心理健康等相关服务。

(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) 项目的人员稳定，项目工作内容能够延续上一年度服务的内容，并在兜底困境青少年资源获取、一般青少年社区参与等方面进行服务深化，服务具有发展性；

(2) 项目能够结合社区的文化特点，结合青少年社区实践的切实需求，推动青少年关注和参与文化体验和志愿服务，丰富了青少年社区参与的形式和内容。

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调研工作，包括聚焦青少年调查核心结合前两年服务经验进行的调研问题精选；同时建议项目在调研设计上面有所聚焦和延续，使整体的调研结论能够更好地指导服务策划和回应社区青少年所遇到的困境；

(2) 建议项目加强对同工微观服务能力的指导，如建档对象的资料收集中，关注描述当事人家庭的具体情况，便于同工基于家庭资料进行需求分析；在专业辅导个案中，需要对当事人家庭的情

况和问题等进行清晰客观陈述，增强资料文书和个案计划之间逻辑关联。

（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）项目针对辖区内 180 名困境长者建立了一人一档的管理服务，做到困境长者服务全覆盖，并能够根据服务对象实际情况开展常态化的电访、探访的跟进，服务整体跟进情况较好。项目同工在服务过程中也充分体现了资源筹措者功能，整合社会资源通过政策支持、物质提供、服务合作等形式为辖区内长者解危纾困，得到了服务对象的好评及肯定；

（2）项目整体服务逻辑较为清晰，对辖区内长者需求及情况掌握透彻，能够根据服务对象需求，设计健康服务、乐龄服务、支援服务三个板块的计划，能够将社会支持网络理论融入到服务计划中，针对各计划开展了切适的服务内容，执行力较好；

（3）项目在疫情常态化期间，能够充分利用“线上+线下”的服务方式开展服务，为长者传递正确健康观念，促进长者增强防疫的能力，筑牢防疫屏障；其次，项目利用线上持续教育平台，提升部分长者使用智能手机能力，使其充分适应疫情常态化下的智能生

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）建议项目优化困境长者建档，应针对服务对象进行全方位、多维度的需求评估，形成科学的评估等级，并针对评估结果设计精细精准的服务计划。目前档案中分级分类主要以同工的主观经验进行判断，无法体现分级分类的科学性及精准性；其次，需要注意服务的及时性，查阅 003 号独居长者档案中显示，7 月评估长者居家有一定的安全风险，需增设安全扶手及防滑垫的需求，12 月链接辖区内其他组织为长者提供了防滑垫，安全扶手一直未能得到解决，项目可整合辖区内居家养老服务平台等组织资源，保障服务的及时性，避免服务对象发生意外；

（2）建议项目社工在督导及项目管理者的支持下，不断提升专业能力，在个案层面，需注重服务执行与目标计划的对应性，加强资源的整合与联动；在小组层面，如利用前后测进行服务对象参与服务前后的变化，需在小组结束后针对前后测量表进行统计及分析，形成总结报告，凸显服务成效；

（3）建议项目进一步加强辖区内一般长者与困境长者的互动与共融。项目可利用在线互动、服务分享、常规性志愿服务等形式，

加强困境长者的社会支持网络，发挥一般长者较强的志愿动机，形成社区良好的朋辈互助氛围，更好地满足站点年度主题与目标的达成。

(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) 项目对辖区困境家庭，兜底服务对象的关注度高，根据困境家庭名单，建档 123 份，并分层分类做好电访和探访，形成常态化的探访机制，根据实际情况调整个案评估等级，在危机介入、就业支援、情绪疏导等家庭个案的跟进方面，项目善于调动家庭、社区、政策支援等资源，搭建困境群体的社区支持网络；

(2) 以社区资产为依托，以文化导赏、公益集市等活动，搭建家庭志愿服务平台，进一步促进亲子互动，提升家庭在社区参与的积极性；

(3) 项目社工工作态度积极认真，从服务对象的活动满意度统计、感谢信、微信群反馈等综合可见，项目服务获得了服务对象的认可。

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）同工需要深化调研问卷内容中“家庭教育”的概念理解，目前调研题目设计更偏向于“亲子关系”而非“家庭教育”，导致服务设计与调研、项目目标对应度较弱，建议项目厘清相关概念，再深入社区调研更精准摸清需求，为后续服务开展提供科学依据，提升项目成效；

（2）建议优化服务逻辑，同时关注服务深挖和服务覆盖面的扩展，提升服务的系统性和专业性，如在服务总结梳理中，缺少“家庭层面梳理”，难以系统地呈现服务对象在个人、家庭、社区层面的服务逻辑与成效变化；

（3）目前同工在电访探访服务方面，部分记录只有单向的信息通知，服务成效甚微；活动策划书中“活动安排”内容表述过于简单，专业性不足，建议社工站进一步强化社工的督导培训支持，提升同工专业服务能力，优化相关服务。

（十）特色项目——“南石头街‘微花园，新活力’社区垃圾分类宣导计划”

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) 项目有意识针对辖区内不同社区的特点，本年度主要寻找基础较好的商品型社区开展垃圾分类宣导服务，对服务的设计较上年有新的思考，也有利于社工针对同类型的小区进行服务的设计；

(2) 项目尝试通过街道职能部门在社区内打造“微花园”的契机，加入垃圾分类的相关元素，借此作为垃圾分类教育和治理的全新载体，帮助垃圾分类工作在社区中更好落地。

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：

建议拓宽对垃圾分类治理工作的理解，深化和丰富服务设计。项目目前在社区内主要通过开展宣传和知识学习等方式提升居民垃圾分类的意识和知识，对“垃圾分类”问题的理解不足，建议从“垃圾分类治理”这个整体的议题出发，思考不同利益相关方对该问题的影响，对他们进行干预，探讨形成共治共享的社区治理格局。

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，南石头社工站本次中期评估分数为：84.3，中期评估的等级为：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3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3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. 建议社工站加强调研统筹工作，提高需求调研的广度和深度，进一步聚焦社区居民问题和需求，优化服务设计，选择适切的服务内容和服务策略；

2. 建议社工站加大社区基金培育力度，提高筹资能力，充分发挥社区基金的资源整合作用，为站点运营和服务开展提供资源支持。

- 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

