

2022—2023 年度海珠区官洲街社工服务站 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：广州市海珠区官洲街道办事处

项目承办方：广州市明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 2 月 24 日



2022—2023 年度官洲街社工服务站 中期评估报告

官洲街社工服务站（简称官洲社工站）中期报告，是专业评估人员通过对官洲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 名工作人员对官洲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。官洲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 24 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官洲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，对官洲社工站的项目管理、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

官洲社工站结合《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

评估小组对官洲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，对官洲社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据官洲社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成官洲社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及官洲社工站，并由官洲社工站转发给官洲街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

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

给官洲街道办事处和官洲社工站。

（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

官洲社工站位于官洲街北山村北大街19号二楼，于2019年6月开始，由广州市明心社会工作服务中心负责运营。官洲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17名，其中社会工作专业人员13名（高级社工师资格1名，中级社工师资格8名，助理社工师资格4名），行政财务及其他人员4名。此外，社工站配备督导3名（机构聘任2名，双百督导1名），从事社会服务10年以上。

本社工站服务经费为204万元，项目合同期为2022年6月9日至2023年6月8日。

（二）各服务项目服务进度情况

社工站共完成电话访问1488个，家庭探访442个，分别完成协议指标量的148.8%和88.4%；个案接案49个，服务361节，分别完成协议指标量的56.98%和52.47%；完成小组12个，服务60

节，服务 684 人次，分别完成协议指标量的 40%、40%和 57%；完成大型社区活动 4 次，服务 712 人次，完成中小型社区活动 12 次，服务 635 人次，分别完成协议指标量的 100%、178%、100%和 176.93%；发展志愿者 322 名，培育志愿者骨干 30 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 3 次，分别完成协议指标量的 268.33%、142.86%、100%和 75%。（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，官洲社工站各项指标完成情况良好，在服务进度方面基本把握到位

（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）人员配置方面，截至 2022 年 11 月 30 日，社会工作专业人员应到 54 人次，实到 75 人次，社会工作者应到 72 人次，实到 75 人次。社会工作者持续在岗 10 人，稳岗率为 83.33%。社会工作者中，社会工作专业人员占比 108.33%，从业 2 年及以上社会工作者有 13 人，占比 108.33%。社工站负责人符合资质，能带领团队展开社会服务。站点能按 1:6 的协议要求配备督导，2 名本土内部督导资质符合要求，备案和协议督导计划等资料齐全。督导能结合

员工的成长需求，对服务文书和服务执行给予指导意见，社工对督导服务满意度为 91.6%；

(2) 社工站运营管理制度和工作机制完善，执行情况良好。安全管理方面，站点按要求对同工进行消防器材和安全排查知识培训及测试，物资出入库、前台服务、防疫卫生消毒和信息安全等工作台账清晰。信息公开方面，社工站能在市社会组织信息发布平台公开捐赠信息，在站点和社区内张贴服务活动、站点休假和捐赠信息；保障同工和服务对象合法权益方面，站点能按规范流程开展专业服务，定期进行同工伦理道德学习测试，通过多种形式有序推进宣传工作；

(3) 社会资源链接方面，本服务周期内，社工站组织志愿者为困境群体提供服务 500.5 小时，价值折合 11111.1 元，站点链接物资 216546.1 元，链接资金 4660 元，合计 232317.2 元，完成比例为 58.08%，较好地帮扶了困境家庭、儿童及其他有需求的群体。

2.需要关注的地方

(1) 人力资源配置方面，截至 2022 年 11 月 30 日，工作人员应到 102 人次，实到 99 人次，欠缺 3 人次；建议社工站继续做好人员配备和管理工作，为站点运营和服务开展提供充足的人力保障；

(2) 建议社工站加大服务成效宣传力度。站点暖心探访和帮

扶服务取得良好服务成效，帮助服务对象走出困境，获得服务对象认可和肯定。机构和站点应积极向省、市级媒体投稿，提升社工站的社会美誉度和影响力；

（3）建议社工站继续优化和完善安全管理、信息公开和社会资源等行政管理工作台账。

（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）社工站基于街道特征和服务基础，运用访谈、问卷和文献等多样化调查方式对各社区群体进行调研，了解在地服务需求，实现兜底对象底数清、建档全、服务优。以兜底民生保障服务为重点，织牢织密兜底保障网；

（2）社工站依据需求调研结论和过往服务基础，围绕“党建引领、五社联动、疫境聚力、平安官洲”年度主题，聚焦兜底民生保障和基层社区治理两大模块开展服务。以“一心一事一平台”项目为核心，“协同聚力，多元共治”项目为重点，“友伴同行”心智障碍人士社会支持项目为特色，力求达到服务标准化、示范化的“合力”服务策略。服务目标与服务对象实际需求契合度高，有效回应

服务对象问题；

（3）社工站积极落实服务下沉，制定“一社区一社工”沟通机制和《官洲街社区关系促进计划》，强化与服务相关方的沟通合作，优化服务环境。建立常态化主动探访机制，将社区困境人群分为九大类别并开展相应跟进服务，跟进频次符合项目要求；

（4）社区培育方面，社工站以电动车消防安全服务为契机培育社区社会组织，完成了由12人组成的安全大使志愿服务队的街道备案工作。新增志愿者322人，骨干30人，培育志愿者队伍2支。在疫情防控中完成志愿服务5807小时，服务群众25万余人次，为防控疫情作出了积极贡献。

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）总体层面的需求调研主要对官洲街道城中村占比高、城市变迁面临升级改造压力、资源匮乏、人口密度高和社区安全隐患大等外显特征进行描述和分析，但结论依据不充分，与各项目服务群体的需求评估关联度低。建议社工站优化总体服务的顶层设计，运用多样化的方法，提高社区层面需求评估的信度和效度水平，并与各项目建立强关联，体现二者的逻辑关系，进而搭建聚焦主题、

相互融通、统领支持的服务框架；

（2）服务标准化建设方面，建议社工站提升信息技术和互联网应用水平，如通过“一社区一社工”服务数据分析提升服务管理效能，评判各片区的服务重点和均衡性，更好地衔接社会工作“双百工程”的要求；

（3）社区社会组织培育方面，建议社工站加强文化艺术类、专业类、公益类和互助类等多样化组织培育，丰富社区文化生活，提升社区治理水平。提高公益项目的策划能力，提升募款效果，激活社区基金的蓄水池功能；

（4）服务示范化建设方面，目前仍缺乏影响力大、能体现官洲在地特色的服务品牌。建议社工站集中机构优势力量，重点打造特色服务品牌。

（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）鉴于社工站工作人员是构成机构主体、党员社工也是机构党支部主体的实际情况，站点组织建设依托机构党支部，通过线上、线下多种形式定期开展“全周期全人群”红色思想传承教育活

动，落实“两学一做”“三会一课”常态化工作，强化组织建设。党支部的组织力战斗力不断提升，思想引领服务的作用日渐凸显；

（2）党建引领服务聚焦社区困境人群，关注群众关切的服务需求，积极参与配合街道党组织落实“党员先锋”疫情防控服务计划，开展“三个包”服务，为202户困境家庭提供“暖心关爱包”，1764人次社区群众提供“便民服务包”，43名党团员提供“疫情防控志愿服务包”，共计服务1.2万人次，充分发挥党组织党员的战斗堡垒和先锋模范作用，为取得疫情防控胜利作出积极贡献；

（3）项目打造“一心一事一平台”服务品牌，积极联动街道、社区和企事业单位党组织，开展“红色传承”思想教育计划、“红色行动”社区服务计划和“红色联盟”党组织联动计划，宣传党的政策、社会主义核心价值观。开展红色文化系列社区活动、“党心暖民”困境人士关爱行动和官洲街如愿超市等党建引领服务，推动党组织党员参与志愿服务，营造良好公益服务氛围。

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）组织建设方面，建议社工站适时调整组织设置和归口，解决服务区域与机构联合党支部设置批复地域的差异问题。按照

《社会组织党支部标准化建设指导标准》中关于基本组织、基本队伍、基本制度、基本活动、基本保障等方面要求，对标对表，严格自查整改，加大阵地建设、经费保障和工作台账力度；

（2）建议社工站加强党建引领与专业服务的融合。挖掘服务中的党建元素，并将党建元素融通到社区服务中，避免形式化倾向，强化党建与业务的同频共振；

（3）品牌打造方面，建议社工站继续深化“一心一事一平台”党建品牌服务，探索运用项目化思路和专业化手法，寻找子计划中可落地实施、有在地特色的聚焦点，加强宣传推广和培育凝练，打造特色品牌。

（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）项目制定了“协同聚力、多元共治”的服务主题，以社区为平台，以社区资产整合、疫情防控和志愿服务为切入点，探索构建共建共治共享社会治理格局的服务模式。服务内容丰富，形式多样；

（2）疫情防控期间，服务团队充分调动志愿者资源配合街道疫情防控工作，筑牢官洲街群防群治安全防线，取得了良好成效；

(3) 服务团队积极整合资源，链接广州市慈善会广州社区慈善基金项目资源 5.8 万元，整合合作单位、组织和团队共 54 个参与社区治理行动，回应“协同聚力、多元共治”的服务主题。

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) 建议服务团队提高服务设计与需求调研结果的契合度。需求调研结果显示，最受关注的社区问题是消防安全、居家安全和电动车使用安全问题，但服务设计中较少回应上述议题；

(2) 建议项目整理社区资产，优化社区资产运作机制，充分了解和析合作单位的参与意愿和服务需求。在社区资产挖掘数量取得突破的基础上，进一步提升合作的持续性和深度；

(3) 建议项目聚焦服务内容，厘清“平安官洲”的服务维度和服务成效的呈现方式。以服务成效为导向开展项目服务设计，梳理项目服务逻辑，增强服务系统性。优化服务资源配置，提高服务与社区问题和服务目标的契合度。

(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）项目实现困境青少年建档全覆盖，以此为基础实施精准化分级服务，并按服务规范进行跟进，保障服务质量和跟进频率，实现动态跟进与调级，及时介入特殊情况。项目完成了28名重点儿童青少年的建档工作，跟进次数超过352次，调动志愿者878人次，为900人次困境儿童提供课业辅导；

（2）项目着力提升青少年的社区参与意识和参与能力。培育了一支青少年志愿服务队并备案成为社区志愿服务自组织，鼓励志愿者参与社区电动车安全用电调研，协助进行图书管理，提升了青少年的社区参与感和责任感，发挥良好示范效应；

（3）项目积极整合社区内外资源，与广州市慈善会、广州社联困境儿童关爱中心等组织达成合作，开展关怀探访和课业辅导服务。链接物资和资金等公益资源，为困境青少年家庭提供学习环境改造服务、暖心关爱包和慈善惠民防蚊包等，增强困境群体的社会支持。

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、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）建议项目优化服务设计，遵循青少年成长规律，循序渐进安排志愿服务相关内容。加强健残共融志愿服务的细节铺垫和前

置环节储备，培养志愿者骨干；

(2) 建议项目加强与相关方的合作，把握服务的主动性和主体性。在服务细节设计过程中，充分听取多方建议和意见，明确目标，形成合力，把握服务主线，提升服务成效。

(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) “关爱耆老支援计划”和“安享耆年关怀计划”基本覆盖长者服务需求，活动形式和服务内容多样，长者参与积极性高；

(2) 长者建档工作扎实。项目运用个案服务管理系统对长者建档资料进行系统性梳理，从个人基本信息、家庭基本信息和社会环境状况等多维度进行评估，根据长者的具体情况附上相应的评估量表，动态调整建档等级，提高跟进服务的针对性和切合性；

(3) 服务团队专业服务敏感度高。“新冠防护卫士长者增能小组”精确贴合疫情防控措施优化过程中的长者服务需求，缓解长者负面情绪，提升应对疫情风险的能力。

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）建议项目提高需求调研的有效性，优化调研维度和问卷问题设计，提升调研数据的可信度，使服务设计贴合服务需求；

（2）建议项目进一步优化建档中的电访探访记录。部分电访探访仅记录探访目标，缺少探访内容和服务对象回应信息，难以了解服务对象的反馈和需求。需补充收集和呈现相关资料，以更好地开展服务对象过程性服务评估；

（3）建议项目在总结以往长者服务经验的基础上，拓宽服务思路，搭建长者启能、增能、展能、传能服务平台，增加可视化服务产出，突出服务特色和亮点。

（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）项目建立了个案服务管理系统，制定“一级——社工介入、二级——社工关注、三级——社工联系、四级——中心维系”的四级分级标准，并将困境家庭分至前三个级别，保证由社工负责全覆盖持续性跟进，为服务对象提供适切的救助、支持和辅导，提升服务对象福祉；

（2）项目服务方法的使用得当，能够按照专业规范有效开展

个案和小组服务工作。个案服务方面，服务团队对难度较大的案情进行系统分析，介入目标和计划设计得当，推动个案服务顺利进行。

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）建议项目精细化梳理兜底对象的需求，明确具体问题及表现程度，设计针对性的介入计划。明确每个服务周期的具体行动，凸显服务改变效果；

（2）家庭教育服务工作方面，建议项目对现有服务手法进行整合，建立从教育理念到具体行动的有效路径。借助小组、活动和入户探访等形式，推动家庭落实行动，提高家庭高质量陪伴行动的覆盖广度，促成深度的陪伴习惯改变。

（十）特色项目——心智障碍人士服务

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）项目从精神智力残障人士的服务现状出发，精准聚焦服务群体。项目从支持网络视角出发，对接社区党员服务队伍和社区组织，引导居民关注该群体的福祉，服务切入角度恰当；

(2) 项目为精神智力类型残障人士提供个体化支持，将 86 个服务对象纳入管理支持体系，实现一体化跟进和多方式管理服务，部分紧急个案的跟进服务效果明显，实现了救助增能的服务目标。

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) 项目未能明确划分服务对象疾病管理的评估维度，导致整体的疾病状态和问题精细化程度不足。建议项目进一步梳理分析现有档案，提供精准、有针对性的协同管理服务；

(2) 建议项目在推动家属减压工作的同时结合压力源进行分析，提供情绪放松方式，帮助服务对象减缓照顾压力，协助家属调整状态，实现降压增效。

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。本次官洲社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对官洲社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，官洲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、官洲街道办事处、

官洲街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，官洲社工站本次中期评估分数为：90.01，中期评估等级为：优秀。

五、结语

海珠区官洲街社工服务站在海珠区民政局、官洲街道办事处的大力支持下，在广州市明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，未来半年官洲社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站继续加强工作人员配备和管理工作，提升服务标准化建设水平，强化社区培育工作，从多维度提升服务质量；
2. 建议社工站进一步深化需求调研工作，深入调查和分析不同服务对象群体的核心问题和需求，以此为基础制定服务目标、设计和开展服务，提高服务的针对性和精准性；
3. 建议社工站加大宣传和品牌打造力度，总结提炼已有服务的特点和成效，加强对外宣传推广，打造具有特色的服务品牌。

- 附件：1. 官洲街社工服务站指标完成情况统计表
2. 官洲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6日

