

2022—2023 年度海珠区昌岗街社工服务站 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：广州市海珠区昌岗街道办事处

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 3 月 3 日



2022—2023 年度海珠区昌岗街社工服务站 中期评估报告

昌岗街社工服务站（简称昌岗社工站）中期报告，是专业评估人员通过对昌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 名工作人员对昌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。昌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 3 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昌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，对昌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

昌岗社工站结合《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

评估小组对昌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，对昌岗社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

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

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、昌岗街道办事处，以及昌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昌岗街道办事处和昌岗社工站。

（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

昌岗社工站位于海珠区昌岗街晓园东自编4—7号，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。昌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12月31日，社工站平均配备工作人员23名，其中社工专业人员13名（中级社工师资格2名，助理社工师资格11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（机构聘任3名，双百督导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6月21日至2023年6月20日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问532个，家庭探访166个，分别完成协议指标量的131.03%、59.29%；个案接案61个，结案49个，服务248节，分别完成协议指标量的61%、49%和65.96%；完成小组7个，37节，服务246人次，分别完成协议指标量的20%、21.51%和27.95%；完成社区活动18次，服务8786人次，分别完成协议指标量的81.82%、744.58%；发展志愿者102名，培育志愿者骨干

20名，发展志愿者队伍1支，开展志愿者培训0次，分别完成协议指标量的51%、100%、50%和0%。（以上数据由社工站提供，各指标完成情况见附件1）

从以上数据可知，昌岗社工站除小组节数、小组服务人次、志愿者培训次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小组、志愿者培训工作进度监测，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）人员和项目行政管理方面，截至2022年12月31日，社工站工作人员23人，应到143人次，实到149人次；其中，社工专业人员应到78人次，实到85人次；社工专业人员占社工总人数75%，从业2年及以上社工11人，占社工总人数的68.75%。社工站负责人从事社会7年4个月，且一直在一线服务，实务经验丰富；社工站建立了完善的人事管理制度，并且有同工权益保障制度，机构与同工依法签订劳动合同，能够落实同工年假产假等福利待遇，暂未发现有违反劳动法等规定或投诉；社工站现有督导4人（内部督导3人，外部督导1人），均已在广州市社会工作协会备案，且与机构签订了服务协议，建立了督导服务工作登记和台账，定期开

展督导服务考核，社工对督导满意度为 93.4%。社工继续教育完成时数 770 小时；

(2) 安全管理工作制度和机制完善，对场地等的安全管理职责明确到位，有相关工作指引，建立了消防工作台账，定期开展环境安全评估，进行安全检查，安全培训及各类应急演练等，内部安全制度健全，措施基本落实到位；

(3) 专业及规范性管理方面，服务流程指引比较规范，并能够落实到位，机构专门针对专业服务规范进行考评，实行工作日志，月度计划、总结和考评，每半年进行一次伦理价值考核等，并与绩效相挂钩，同时，在定期召开的各领域各层面会议中，能专门就相关服务进行交流和研讨，促进服务持续地改进；

(4) 重视项目宣传工作，有年度宣传工作计划，专人跟进项目宣传工作，社工站周围路标指引的设置清晰、便民，网络地图信息准确完善，线上线下宣传方式和渠道多样性、接地气，同时，服务宣传覆盖面较广，有 5 篇次的服务案例和信息被省、市级媒体报道，具有良好的社会美誉度和示范意义。

2.需要关注的地方

(1) 人员配备方面需要加强，社工站持续在岗人数 8 人，稳岗率为 50%，团队稳定性不足，同时，截至 2022 年 12 月 31 日，社工应到 104 人次，实到 88 人次，欠缺 16 人次，建议机构和社工

站继续完善人员配置和稳岗工作，不断提高服务质量；

（2）行政管理的文书、工作套表和档案需要进一步完善。其中同工劳动合同、督导协议和人事档案的管理等有待规范，如同机构各站点人员调岗后，劳动合同没有及时更新，建议合同中列明同工所在项目及工作地点。督导协议有待进一步完善，如督导服务时间、形式、服务内容及薪酬等内容应尽量细化和量化，更加明晰责权，以便对服务质量考核跟进；资源链接和管理的手续也有待进一步补充和改进，如接收资源捐赠时，部分资源链接的佐证资料呈现不够充分，捐赠手续有待进一步规范；

（3）社工站场地的安全设施有待规范，如逃生通道建立在办公室内，有杂物阻挡，没有明显的安全标识和指引。建议进一步完善逃生指引和设施，增加逃生标识和指引，保持逃生窗口畅通等。

（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）社工站本周期针对各个具体服务项目都有开展需求调研工作，形成了具体的调研报告，在此基础上制定了具体的年度服务计划，社工站总体工作思路基本清晰；

(2) 社工站实施及监控工作落实执行到位。每月定期提交计划、总结，财务资料等给购买方，并且有规范的签收记录。社工站与购买方、监督方和居委会的沟通互动比较顺畅，沟通记录清晰；

(3) 社工站在 2022 年 6 月—2022 年 12 月期间，积极配合购买方开展常态化疫情防控工作，为封管控区居民做好日常生活物资上门配送工作，设立并接听社工红棉热线电话接收居民的咨询，协助现场其他的防疫工作、协助疫苗点接种、常态化核酸检测工作、大规模核酸检测工作、跟进重点人群需求等工作，合计服务约 43 万人次；

(4) 社工站社区培育工作颇有成效。培育独当“疫”面志愿者队积极参与疫情防控工作，该队伍还荣获“2022 年度海珠区社区慈善志愿服务先锋榜的团体榜样”称号；培育了穗星昌岗党员志愿服务队，并且进行了规范的备案登记；培育成立了社区基金，本周期合共募集 6485.58 元；新登记志愿者 100 名，培育志愿者骨干 20 人，能够积极利用“时间银行”、学雷锋志愿者服务站等平台资源发布志愿服务信息，开展具体志愿服务。

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) 建议社工站注意在总体层面上进一步明确年度服务主题，清晰梳理年度服务框架，以明确的主题统领中心各个服务项目的服务，以便在后半周期能更好地呈现中心整体的服务成效；

(2) 建议社工站进一步夯实社区培育的相关工作。首先注意均衡在不同社区培育志愿者骨干，其次注意推动所培育的志愿者队伍和备案登记的社区社会组织积极参与志愿服务和公益服务，并且保留好相关的存档资料，提升志愿服务质效，推进志愿服务常态化。最后加大社区基金的募集力度，活用社区基金。

(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) 社工站目前有党员社工 4 名，依托机构党支部，党员能积极落实“两学一做”学习教育常态化制度化，开展了四期的党课学习，积极学习党的最新路线方针政策；

(2) 社工站积极践行“三个聚焦”，积极关心关怀辖区困难群体，通过“双微”行动，99 公益以及与辖区各类党组织开展“红联共建”等行动，整合多方资源帮扶困难群体，协助街党委做好扶贫帮困、社区治理方面的工作；

(3) 党建引领方面，社工站积极动员党员社工与在地党员一起成立了穗星昌岗党员志愿服务队；同时积极动员党员，党组织参与志愿服务、公益服务；积极通过日常服务宣传党的政策、社会主义核心价值观等。

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) 建议社工站进一步推进和规范组织建设，整理社工站党员名册。虽然目前社工站党组织没有建立起来，但是社工站有党员社工和后备力量，注意基础台账的规范性和准确性，提升基础台账的实用性和查询服务功能；

(2) 建议社工站注意需求调查的科学性和有效性。目前在核心项目中对党员、社工站工作人员等不同主体进行调研，但最终没有具体分析调研的数据资料，建议对调研的数据资料进行全面深入的分析，在此基础上找到精准的需求。

(六) 重点项目—“暖心·安居居家安全环境改造项目”

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) 项目根据社区困境家庭居家安全需求，开展了困境家庭居家安全提升计划，进行困境家庭居家安全环境改造，项目的设置符合辖区内老旧小区多的社区需要；

(2) 项目针对不同群体多层面开展了需求调查，通过问卷调查和居民代表座谈了解困境家庭居家安全的需求，通过访谈了解社区中职能部门对困境家庭居家安全改造的方向，为服务计划框架的搭建提供基础。

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) 由于疫情等原因影响了服务进度，建议后续尽快做好服务内容的推进安排；

(2) 建议拓展与居家安全改造相关的资源，发挥专业社工的作用，把部分有居家安全改造相关经验的人发展进入志愿者队伍，发动相关企业资源加入进来，匹配困境家庭居家安全的需求，将资源充分利用，使困境家庭享受更有效的服务；

(3) 居家安全改造信息登记及评估表建议完善对困境家庭居家环境的分析内容和相匹配的服务计划等，同时居家安全改造档案除了评估表外，建议补充改造前后的图片，亦可以制定居家安全改造档案标准化的内容，以进一步规范居家安全改造的评估工作。

(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) 项目对困境青少年进行了一人一档的全覆盖，跟进记录详细，并链接外界资源，为辖区内的青少年提供支持；

(2) 项目为青少年结合自我认识开展社会实践活动，引导青少年在社会实践中获得正面评价。

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) 建议对服务目标进行提升。社工站的年度服务目标要梳理清楚宏观的目标、具体目标、服务内容和指标之间的逻辑关系，突出社工站的服务亮点。同时加强同工对服务目标、服务内容和指标等的熟悉度，清晰项目工作进度，便于更好地开展服务；

(2) 项目近年来采用了“Line friends”的会员制形式，有了一定的经验积累和青少年志愿组织的基础，不要因疫情耽搁了组织发展而舍弃，建议继续往自我管理、自我发展方面推进，通过“Line friends”组织推动青少年志愿服务实践的自我管理和一般青少年对困境青少年的互助服务的发展；

(3) 建议进一步拓展专业服务的深度，优化专业服务。专业个案中需要留意理论与具体服务方法的结合、避免指标压力过早结案；社区活动中注意活动安排对活动目标进行回应等。

(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) 社工建立了社区的困境长者数据库，并定期对其进行探访和跟进，提供情感关怀，了解其动态的需求，以“社工+志愿者”的形式给予兜底长者以社区支援，通过联动多方力量链接物资缓解兜底长者的经济压力等，有一定成效；

(2) 为一般长者提供恒常娱乐平台、传授健康知识和健康理念，推动其社区参与，协助其做好健康管理、提高身心健康水平，丰富老年生活。

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) 建议进一步细化需求调研，以深入挖掘服务对象的需求。目前调研的内容稍显宽泛，社区内长者众多，年龄跨度大，需求多样，期待通过多样化的调研方式和扩大调研范围来深入挖掘服务对

象的需求，从而制定多样的服务方案。

(2) 建议社工站加强对服务对象进行分层分类的管理。社区内的长者年龄跨度非常大，从 60 到 90 多岁，年龄阶段、身体状况、文化背景、家庭情况等方面不同，需求也会有所不同，建议社工进一步挖掘社区内长者的不同需求，并根据其具体需求设计相关服务方案，提高服务的针对性。

(3) 建议社工站进一步系统归整相关的文书资料，使服务的逻辑和相关服务的过程更加清晰。比如，“耆益学堂”的常规社区服务平台的相关资料不够丰满；“百家煮意”的方案设计很好，但相关的背景及运作过程也不够清晰；“耆乐相伴”困境长者支援服务计划活动的系统性也很难从文书中展现出来。这些都会影响到社工活动的系统性。

(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) 家庭项目兜底工作比较扎实，整合社区资源，通过建档、电访探访、社区活动、小组和个案等形式开展专业服务，全面覆盖 22 个社区重点及兜底人群，服务对象的服务满意度较高；

(2) 家庭项目团队服务踏实认真，有较强的专业情怀和工作

反思能力。能充分发挥社工专业能动性和价值观开展服务。如“如愿超市”——99 公益活动，通过寻找社区资源信息游戏来募集善款，运用游戏来带动募捐，也让居民更加了解、运用社区资源，促进服务的良性发展。

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）建议继续开拓服务思路，丰富可视化家庭教育工具包或互动游戏，充分运用到家庭项目服务以更好达到促进亲子互动等效果，拓展服务渠道和覆盖面；

（2）建议项目社工加强对项目成效的梳理及呈现，对以往服务成效进行总结与反思，如通过服务前后的对比变化、服务对象的变化，服务对象获得的实际利益、社区环境的变化等来呈现项目成效，产出更多可视化的服务成果，提炼优秀服务案例，通过多种渠道加强宣传和推广，不断提升项目的影响力。

（十）特色项目——“防护盾”社区疫情防护能力提升项目

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）以“防护盾”社区疫情防护能力提升计划为特色项目，

定位较为清晰。能聚焦昌岗街老旧小区居民日常疫情防护意识以及强化社区参与防疫力量资源建设，在疫情防控关键时刻，服务团队直面挑战，积极配合街道工作，服务成效突出，值得肯定；

(2) 服务团队培育了独当“疫”面志愿者服务队，被评为 2022 年度海珠区社区慈善志愿服务先锋团体榜样，五位志愿者被评为个人榜样；

(3) 服务覆盖面较广，社工及防疫志愿者在 22 个社区开展防疫工作共服务了 43 万人次。发布防疫资讯阅读量超 1800 人次。

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) 社工站以疫情防控作为主要方面来开展特色项目，现在疫情防控措施已优化，建议做好后续的服务过程性调研，细化服务，及时关注到在疫情防控措施优化过程中社区可能出现的新问题或新需求，给予回应和帮助。

(2) 项目在下一阶段需重点跟进志愿者队伍的服务机制及服务规范建设工作，明确社工在其中的角色任务，指导志愿者队伍规范化开展服务，进一步保持志愿者和社区团体服务社区积极性和参与度。

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。本次昌岗社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，昌岗社工站本次中期评估分数为：85.5，中期评估等级为：良好。

五、结语

海珠区昌岗街社工服务站在海珠区民政局、昌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，未来昌岗社工站的服务发展可以更加

关注以下几个方面：

1.建议社工站继续完善人员配置和稳岗工作，规范员工劳动合同、督导协议和人事档案的管理等，补充和改进资源链接和管理的手续，不断提高服务质量。

2.建议社工站明确年度服务主题，清晰梳理年度服务框架，以明确的主题统领中心各个服务项目的服务。进一步夯实社区培育的相关工作，推动所培育的志愿者队伍和备案登记的社区社会组织积极参与志愿服务，提升服务质效。以便在后半周期能更好地呈现中心整体的服务成效。

3.建议社工站进一步细化需求调研，通过多样化的调研方式和扩大调研范围来深入挖掘服务对象的需求，从而制定多样的服务方案。

附件：1.昌岗街社工服务站指标完成情况统计表

2.昌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22日

