

2022-2023 年度海珠区海幢街社工服务站 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：广州市海珠区海幢街道办事处

项目承办方：广东善缘社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2023 年 2 月 28 日



2022-2023 年度海珠区海幢街社工服务站 中期评估报告

海幢街社工服务站（简称海幢社工站）中期报告，是专业评估人员通过对海幢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 名工作人员对海幢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。海幢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 28 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海幢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，对海幢社工站的项目管理、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

海幢社工站结合《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

评估小组对海幢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，对海幢社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据海幢社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成海幢社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及海幢社工站，并由海幢社工站转发给海幢街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

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

给海幢街道办事处和海幢社工站。

（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

海幢社工站位于海珠区海幢街宝岗大道211号宏宇广场B座4楼，于2018年6月开始，由广东善缘社会工作服务中心负责运营。海幢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17名，其中社工专业人员14名（中级社工师资格5名，助理社工师资格9名），行政财务及其他人员3名。此外，社工站配备督导5名，其中双百督导1名，从事社会服务6年以上。

本社工站服务经费为192万元，项目合同期为2022年6月28日至2023年6月27日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问1859个、家庭探访539个，分别完成协议指标量的146.38%、77%；个案接案45个，结案37个，服务252节，分别完成协议指标量的56.25%、67.27%、51.22%；完成专业小组6个，37节，服务262人次，分别完成协议指标量的50%、

51.39%、60.65%；完成兴趣小组 7 个，35 节，服务 208 人次，分别完成协议指标量的 43.75%、36.46%、36.11%；完成大型社区活动 11 次，服务 2411 人次，完成中小型社区活动 24 次，服务 900 人次，分别完成协议指标量的 68.75%、185.46%、66.67%、62.5%；发展志愿者 67 名，培育志愿者骨干 8 名，培育志愿组织 3 个，开展志愿者培训 6 次，分别完成协议指标量的 83.75%、50%、300% 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，海幢社工站除兴趣小组节数及服务人次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兴趣小组工作进度监测，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 12 月 31 日，社工站工作人员、社会工作者、社会工作专业人员到岗人次符合协议要求。社会工作专业人员 14 人，占社工总数的 127.27%，其中中级社工师 5 人，助理社工师 9 人；从业 2 年以上的社工 13 人，占社工总数的 118.18%；社会工作者稳岗率为 127.27%，服务团队稳定，为持续参与区域服务提供有力的人力保障。社工站聘有 5 名符合资质的督导，相关备案手续

完备，签有服务协议；督导能按协议要求参与服务质量和社工成长的考核。社工继续教育培训实际完成 646.5 小时，达标率 128.27%，社工对督导服务的平均满意度为 93.03%；

(2) 信息公开透明。社工站基本情况介绍、困境人群台账、社区资源图、服务项目清单及成效、人员组织架构图、服务制度等内容均有上墙和在宣传栏公开。内部有健全完善的服务对象权益保障制度和工作指引，涉及服务对象的合法权益保护工作，有教育、有督导、有考核，相关工作落实到位。社工站中期资源链接总额 17.87 万元，完成比例为 89.35%；

(3) 社工站建有健全的安全管理工作制度和工作机制。对场地、物品的安全管理责任明确、到位；有定期消毒、分类管理、环境卫生等方面的措施；有关于场地和设施的安全管理机制，逃生指引、场地安全指引清晰。内部有定期的安全检查、安全教育、安全预防、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) 服务机构与同工签订的劳动合同条款中没有明确海幢社工站的名称和地址，为进一步项目规范化，建议补充具体的工作地点；

(2) 关于社工专业伦理价值规范的实践管理，社工站没有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与评核，

相关工作落实不足，建议增加相应的改善措施，提高专业服务质量；

（3）社工站欠缺项目经验推广的宣传成果，特别是有影响力的媒体报道。建议未来重视成果宣传，加强优秀服务经验总结和推广。

（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）社工站前期需求摸排积极，对困境对象的需求能做到“底数清、情况明”，兜底人群名册定期更新，分类建档合理有序；

（2）社工站与街道公共服务办公室的沟通及时、主动，沟通记录和反馈跟进符合协议要求，且备案痕迹清晰、具体；

（3）社区慈善基金的管委会会议能定期组织、召开，基金使用的申请和签收符合管理要求，社区慈善基金的续约申请符合章程规定，社工对社区慈善基金的整体运作熟练、活化思路清晰；

（4）社区志愿培育和管理规范，活动推进丰富，制度建设合理，培育思路清晰，队伍孵化较好地发挥了社工专长，社区培育的整体过程合理、成效可视、引导专业。

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）建议社工站进一步明确社区总体需求。社区服务调研较多关注重点人群、一般对象的需求，对中观和宏观层面的社区治理、社区问题等缺乏明确的梳理，基层社区治理拟回应的社区问题未明确，进而影响了“11X”与“3”的服务边界区分，以及服务设计上对基层社区治理除治理力量外的治理问题关注；

（2）社工站下沉服务的具体表现有待突显。社工站在“一社区一社工”的服务记录和与社区居委会的沟通联络上，对各自的目标、内容、方式等的区别尚未明确，建议专业服务下沉的力度和呈现通过相关套表的调整优化进一步改善；

（3）建议着力打造社区服务品牌。如社区培育，社工站可结合社区组织和志愿培育的前期服务，及时梳理社区培育的成熟机制、经验模式，着力探索、宣传富含“海幢”特点的在地社区服务品牌，积极拓展社区服务在“四有”之外的深度、高度和专业度。

（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）社工站党建工作制度完备，所属机构党支部的引导积极，站点有预备党员 1 名、发展对象 1 名，入党积极分子 2 名，学习材料与记录档案翔实，“党建文化学习小组”能通过主题学习、小组分享、外出参观、基础学习等较全面地推动站点内部的学习提升；

（2）社工站积极参与社区党组织的党建主题游船参观学习、党史知识学习等活动，积极协助开展抗疫助力、社区困境对象或高龄党员的系列探访活动；

（3）项目对社区党组织和社区居民的需求调查较为重视，需求调研对象较为全面，值得肯定。

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）项目的需求调查有待深入、明确。例如，社区党组织在 14 个社区的具体需求或党建服务的焦点，建议结合社区类型、党建服务主题进一步分析梳理；居民的共性需求和个性需求，建议分类提炼；整体项目的需求点，建议进一步筛查、深入；

（2）建议继续完善项目设计和服务内容。年度计划对前期需

求的回应、街道党组织的建议、评估指标体系的兼顾不足，“三个聚焦”“三个引领”在项目的三个子计划中未能结合纳入；

(3) 项目成效有待提升。项目对党建资源的挖掘力度、党组织作用发挥的深度、党建引领公益服务和志愿服务、思想宣传的广度等，建议结合“我为群众办实事”、微心愿、党群志愿服务等具体内容做进一步的拓展。

(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) 站点针对社区老旧楼宇多、老人及困境群体多、资源少的特点开展“美丽楼道”服务项目，通过撬动多方资源改造社区环境，并能适当关注到老人家跌倒预防方面的内容，拓宽了服务的视角，使得项目更加立体；

(2) 项目在本年度更加注重社区居民的自主参与。例如，居民在加深对项目理解的基础上，在社区宣传和资金筹措方面参与了不少工作，也能在一定程度上参与项目发展的探讨，推动项目发展；

(3) 社工总结梳理项目发展的过程，制定了一套运营管理制度，用以保障项目的运作，值得肯定。

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）建议进一步清晰呈现项目的发展过程。本项目处于发展的第三年，在服务策划环节，建议理清前期项目的运作过程，如值得肯定的地方和需要突破的地方，结合社区发展和购买方的需要确定项目在本年度需要重点介入的方向；

（2）建议项目明确量化的改造目标。项目的发展涉及多元主体参与和居民参与度等质性方面的内容，但对于年度需要改造的数量却没有提及。建议社工结合社区需要改造的数量、目前所拥有的资源数量考虑，在计划时设定量化目标，以便后期评估成效。

（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）项目采用“社工+志愿者+慈善”的理念，推动社区资源支持社区困境青少年发展，并发掘青少年组建志愿者队伍参与社区困境青少年的电访、节日慰问等服务，初步推动了青少年不同群体间的连结，为青少年参与社区事务搭建了平台；

（2）项目能够关注到在校青少年在备考、职业、就业等过程中对情绪、资源的渴求，并尝试推动青少年缓解压力、认识自我，

以及认真思考职业规划。

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）建档信息有待更新，服务台账记录需加强。建议建立标准化登记评估细则后更新建档信息，依据建档机制跟进服务，做到更加精细化的动态跟进，并做好服务过程的及时记录与签注；

（2）建议社工加强对项目青少年需求的精准把握，梳理调研结果—项目计划—落地成效之间的逻辑。例如，项目计划中涉及的青少年“互助、共融”服务，在调研结果中呈现较少；而调研中提及的“多样化志愿服务形式”“学业就业压力”等需求的服务设计较少；

（3）服务稍显单一和零散，建议找到项目抓手，聚焦重点问题及迫切需求，利用项目同工专业优势，做好一到两类服务，再由点到面，向深向广拓展。例如，针对困境青少年的团体减压、职业规划训练营等，提升学业就业能力；或针对一般青少年的多样化志愿服务，联动其他项目，发挥青少年潜能；亦或者针对某一社区问题，联动青少年参与，培养青少年社区领袖，真正推动社区青少年增能赋权。

（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）兜底人群服务底数清，能按照分层分类来开展探访电访的全覆盖；新冠疫情严峻时期，社区兜底长者出现居家食材紧缺、药物紧缺、无法在线上平台下单等困境时，社工能够快速整合和链接社区内外资源，给予社区兜底长者配送新鲜蔬果、药物等支持服务，让社区兜底长者获得了及时且有效的支持，缓解因新冠疫情各类物资紧张所出现的慌张情绪；

（2）在居家安全服务成效方面，上半年社工通过链接资源已经为 73 名社区兜底长者进行了适老化微改造，辖区内社区兜底长者覆盖率达 49.7%；

（3）项目善于链接各类资源来回应兜底的需求，如广州市慈善会微心愿服务、广州市慈善会“安居计划”居家微改造服务、海珠区慈泉杯公益创投居家安全设施服务和一家依“幸福可持续”爱心辅具项目等；

（4）年度计划与调研中提出的需求点能够较好地契合，小组与社区活动主题以防诈骗、居家安全、政策学习等，较符合辖区长者的实际需求。

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）建议进一步优化小组与活动的服务配合，提升服务的层次感和成效。例如，居家安全服务以社区宣传活动和探访作为“撒网”手段科普基础知识，而有兴趣进一步深入学习的长者，则引导其参与小组服务，并且小组可就某一个居家安全主题作更为深入的设计；

（2）长者个案以资源链接的类型为主，社工在个案中展现的辅导能力、案主情绪问题处理能力较弱，建议机构重视和加强培养一线社工的个案专业辅导能力。

（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）项目针对一般家庭和兜底困境家庭分别开展调研和设计服务，本年度的两个计划内容较为清晰，能较好地展示服务的内容；

（2）项目在兜底困境人群的服务中，除了建档、探访外，能够整合相关资源满足有需要家庭的微心愿，也能够关注到该家庭内部的互帮互助，拓宽了群体服务的深度；

（3）项目结合一般亲子家庭社区参与的需求和兜底困境家庭

获得帮扶的需求，在服务中通过调动亲子家庭通过手工制作、公益义卖等形式，为有需要的家庭筹集资金和资源，不同的服务之间有一定的联动。

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、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）建议社工在了解居民需求的基础上，进一步开拓思维，优化服务设计。例如，在一般亲子家庭的社区参与服务中，虽然儿童家庭在社会实践和参与方面确实有表达需求，但针对此问题如何更好、更有效地开展，需要社工进一步的探讨和策划，而不仅仅是提供实践的机会；

（2）建议社工加强对兜底困境家庭日常的跟进，特别是对该群体个体需求的评估以及日常恒常探访的内容进行完善，使得该项工作能够更好回应群体的需求，在“有计划”和“有制度”的基础上做到“有监管”和“有支持”。

（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) 特色服务在开展过程中通过大量的电访和探访工作与残疾人家属群体建立了良好的工作关系，为服务的延展打下良好的基础；

(2) 社工的文书记录尤其是报告类文书特别详细，能够看出社工对待服务认真负责的态度，而活动的效果与参与者的反馈体现了社工服务的扎实；

(3) 特色服务为“友能志愿服务队”制定了一份具体、细致、操作性强的探访指引，从入屋前到离开的全过程都有十分清晰具体的操作指引，还有紧急事件发生时的指引，能够对志愿服务队成员在探访服务时提供良好的帮助。

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) 总目标与分目标的区分度不足，分目标只是把总目标拆成简单的几句话进行复述。三个目标之间的聚焦性不足，从服务设计逻辑来说，更接近残障领域的服务设计，而非项目设计逻辑。建议在年度计划和逻辑框架中进一步整合和梳理不同分目标之间的关系；

(2) 社工的活动反思有进一步优化的空间，社工目前写的活动反思主要聚焦活动流程细节如何优化，建议增加个人价值观探

索、社工伦理的实践、理论的运用思考、个人认知盲点反思等维度，通过加强专业性反思推动自身专业性成长。

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。本次海幢社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，海幢社工站本次中期评估分数为：84.36，中期评估等级为：良好。

五、结语

海珠区海幢街社工服务站在海珠区民政局、海幢街道办事处的大力支持下，在广东善缘社会工作服务中心的努力下，已成功运营4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4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，未来海幢社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站进一步梳理社区问题和社区治理需求，聚焦重点问题和迫切需求，更明确探索深入的发展方向，优化项目设计并关注发展成效；

2. 建议社工站加强服务品牌培育，积累优秀服务经验，积极推广经验成果，提高美誉度和知晓度；

3. 建议社工站管理层和督导继续关注和重视社工个人专业成长情况，为服务团队提供及时有效的教育和支持，提高社工个案处理能力，推动社工自我成长。

附件：1. 海幢街社工服务站指标完成情况统计表

2. 海幢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

