

# 2022—2023 年度海珠区南洲街社工服务站 中期评估报告

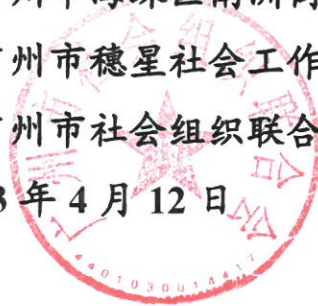
项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区南洲街道办事处

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 4 月 12 日





# 2022—2023 年度南洲街社工服务站 中期评估报告

南洲街社工服务站（简称南洲社工站）中期报告，是专业评估人员通过对南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 位评委及 1 名工作人员对南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。南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 4 月 12 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，对南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考察，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**

评估小组对南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，对南洲社工站进行评估工作。

#### **3. 报告反馈阶段**

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

#### **4. 出具中期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、南洲街道办事处，以及南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

给南洲街道办事处和南洲社工站。

#### **（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

南洲社工站位于海珠区南洲路时代廊桥一街10号二楼，于2019年8月开始，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。南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12月31日，社工站平均配备工作人员22名，其中社工专业人员14名（中级社工师资格3名，助理社工师资格11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3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264万元，项目合同期为2022年6月29日至2023年6月28日。

### （二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问1249个、家庭探访373个，分别完成协议指标量的71.13%、42.15%；个案接案46个，结案43个，服务172节，分别完成协议指标量的44.66%、41.75%、41.15%；完



成小组 6 个,28 节,服务 300 人次,分别完成协议指标量的 17.14%、16.67%、29.76%;完成社区活动 20 次,服务 1015 人次,分别完成协议指标量的 41.67%、46.99%;发展志愿者 113 名,培育志愿者骨干 5 名,发展志愿者队伍 2 支,开展志愿者培训 2 次,分别完成协议指标量的 56.50%、12.82%、66.67%和 25%。(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,南洲社工站除完成小组数、培育志愿者骨干数及志愿者培训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工作及志愿者培育工作的进度监测,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,项目服务团队工作人员应到 132 人次,实到 133 人次;社会工作者应到 90 人次、实到 100 人次;社会工作专业人员应到 66 人次、实到 84.5 人次;社会工作专业人员占社会工作者的 93.33%。社工站负责人为社会工作师,社会服务工作满 4 年,符合任职资质。项目从业 2 年以上社会工作者有 11 人,占项目社会工作者的 73.33%,可见服务团队配置符合项

目要求。督导团队方面，内部督导 3 名、双百督导 1 名，资质资料完整。继续教育、培训任务完成，同工对督导的综合评价满意度为 93.23%，同工获专业成长。

(2) 项目运营、行政管理等各项工作按制度及相关工作机制执行到位。行政主管专职人员工作态度端正，工作认真负责。同工权益、安全、信息、宣传、服务对象权益、服务规范、服务持续改善、社会资源链接整合等收集归档资料有序，每月有捐赠出入库工作台账，工作佐证资料呈现丰满有进步。

(3) 服务探访、服务推广及与社区合作开展的活动均获得肯定和赞赏。在疫情防控艰难时期，社工为有需求的困境群体送药、送生活物资，解决其药物短缺；日常工作中也有幸福乐安居、居家安全升级改造等暖心服务。项目共收到服务对象赠送锦旗 2 面，感谢信 4 封，合作各方也对社工站服务发出认可和肯定的声音。

## **2.需要关注的地方**

(1) 项目服务团队方面，建议项目加强团队建设，减少项目人员流动，目前站点持续稳定在岗的社工为 10 人，稳岗率 66.67%，服务团队稳定性有待提升，未能满足项目要求。同时，建议机构层面要进一步完善同工劳动合同，女同工附加签订的计划生育协议值得商榷。

(2) 建议项目继续加大社会资源链接工作力度，机构层面的

社会资源基础厚实，可适当倾斜。统计数据呈现本周期志愿者服务1617小时折算35897.4元，物资89626.92元，资金4253.26元，合计129777.58元，完成项目指标的25.96%，未能满足项目指标。

(3) 建议运营管理各项工作过程痕迹资料继续不断积累收集有序归档，佐证有效执行的材料更厚实。

#### **(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) 社工站能通过问卷、访谈、焦点小组等多样化的方法展开调研，形成13个社区的问题清单，各社区困难对象的底数清晰，建档全覆盖工作执行到位，值得肯定。

(2) 社工站与街道沟通积极，定期报备服务情况，尤其是防疫期间的物资配送和药物短缺等问题双方互动频密，记录归档详尽，且签收痕迹清晰。

(3) 社工站与监督方、购买方、合作方保持定期沟通，“一社区一社工”下沉社区服务积极，尤其是与社区的沟通互动，每个星期都能就开展活动、服务合作等作出及时商议。

(4) 社工站培育社区志愿者和服务队伍积极，截至中期评估

已新备案登记一个社区组织、新增志愿者 113 人、志愿骨干 5 人、志愿队伍 2 支，且志愿活动推进积极，时间银行的使用规范，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）项目管理在需求调研和总体设计上有待进一步改善，建议社工站结合前期对三个片区的划分与特点分析，总结片区资源和共性需求，明确片区服务深入、精准的具体主题或服务重点，提升总体规划对“11X”等社区项目的方向指引。

（2）项目执行在服务亮点和出彩成效的打造上有待进一步加强，建议社工站积极打开疫情后的服务新思路，积极探索各领域服务的新做法，积极搭建易于出新出彩的成效平台。

（3）社区培育在社区基金的申请和筹集上有待进一步加快步伐，建议社工站发挥机构资源与优势，充分利用过往管理社区基金的成功经验，加大已有资金的使用力度，同步加快社区基金在新周期的申请和筹集进度。

## **（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）社工站现有 1 名预备党员，依托所属机构党支部建立联合党小组，学习教育制度齐全，入党积极分子和社工们学习习近平思想积极，每月学习的会议记录整理有序，值得肯定。

（2）社工站积极参加街道党组织共建安全社区的工作，积极协助街道开展粤居码、二十大、社会主义核心价值观等党建宣传，积极落实红棉热线、关怀慰问服务。

（3）社工站积极与辖内社区党组织共建合作，明确了共建党委的社区服务清单，签订有 8 份共建合作协议，培育了一支党群志愿队伍，党员志愿者的团建和培育推动积极。

## **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）核心项目的需求调查有待补充、细化和更新，建议项目加强对共建问题清单的总结，补充党员社工和社工站党组织建设的需求调研，细化、明确不同共建支部或不同片区的治理焦点，更新疫情防控政策调整后各社区党支部的最新需求。



(2) 核心项目的服务设计有待进一步完善，建议项目加强需求对服务计划的方向指引，理顺“需求—目标—计划”的逻辑关系，明确“三个聚焦”“善行建设”“公益文化建设”等在核心项目的具体着力点、具体服务内容。

(3) 党建元素的挖掘、红色资源的调动、党建引领的成效有待进一步加强，建议项目在服务设计、服务内容中加强关注党员和党组织在活动中的角色参与和力量发挥，加强挖掘调动、整合利用辖区内外的红色人物、历史遗迹、党建资源，加强服务对党建引领公益服务、引领志愿服务、党组织先锋堡垒作用等主题成效的推动。

## **(六) 重点项目——“幸福乐安居”社区居家安全改造项目**

### **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) 项目关注居家安全问题，尤其是对特殊长者的居家风险，项目有针对性地进行持续性的倡导、排查和协助改造，以便降低长者的居家风险，塑造更加友爱的关爱氛围。

(2) 项目能够积极联动社区资源、物业管理公司、志愿者队伍等进行长者居家安全问题的排查，并通过链接社会资源进行微改造，协助完成墙壁粉刷、电路线路维修、防滑处理等，具有很好的示范作用。



## **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，该项目以下几方面需关注：

（1）建议项目加强调研的针对性和专业性，目前项目的需求调研对于社区居民居家安全的分析方向和内容过于宽泛，这也导致后续项目在预期目标对象、地域实施范围方面难以做到有效覆盖，服务深度也难以体现出来。

（2）居家安全预警筛查志愿服务队的组成人员中，建议项目可以纳入更多的专业人士，如电工、室内施工单位、装饰材料行业协会等，有助于项目的居家排查的专业性，以及后续资源链接的方向针对性。

### **（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）项目能够积极联动社区企业单位，如广州地铁、社区居委与物业管理公司等，作为青少年社会实践的体验基地，为青少年提供更加多元丰富的社会认知内容，有效满足青少年的社会实践和参与需要。

（2）基础的服务方法和技术使用较为规范，如个案服务、小

组服务等能够按照规范要求执行，有效评估案主的诉求并进行切合及时的跟进，激发组员参与动机而推动其深度体验学习。

## **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）建议社工在兜底服务对象的档案部分，围绕其需求部分的评估可以更加细致，更清晰地呈现目标和计划，以更好地指引社工在兜底服务中形成更有效的明确思路，铺排更加合理的具体活动。

（2）建议项目服务成效的提炼可以按照问题缓解或者改善的视角，分板块阐述此部分服务对象的具体改变情况，用列表、数据、故事等形式进行提炼，以凸显服务的改变效果。

## **（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）长者项目依托探访电访的机制，实现重点长者全覆盖跟进服务，每年对长者进行动态评估，及时调整服务等级，以提供更为精准的服务。

(2) 能关注到长者普适性的服务需求，开展长者喜闻乐见的恒常服务，如书法、太极拳、粤剧、养生操等，搭建长者兴趣康乐平台，促进长者交流互动，提升长者社区归属感。

(3) 长者项目链接三滘社区卫生服务中心、爱尔眼科医院，通过义诊、健康干预活动，关注重点长者健康管理问题；其中陪诊服务得到了长者及家属的认可。

## **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) 建议项目关注调研的逻辑性，区分好不同类型人群调研维度，提升服务设计与调研、项目目标之间的对应度，并做好原始调研资料的留存和归档。

(2) 建议进一步提升专业性，并注意服务细节。一是加强个案中关于运用生态系统理论分析案主情况及问题、长者家庭系统图绘制、长者家庭资源和抗逆力分析等学习与实践，个案需补充回访表。二是明确小组和社区活动每个环节设计的目标及社工元素。

(3) 建议长者项目以多元视角开展长者服务探索，开拓更为多元的服务实践空间以体现服务深度，寻找更适切性介入策略，厘清服务内容与主题之间的关系，提升服务的计划性和逻辑性。

## **(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）项目因应上期评估意见从调研、访谈、文献回顾入手开展了针对一般服务对象、特殊服务对象及各利益相关方新年度的调研，并在调研基础上开展了多样化的亲子服务、节日活动、日常探访慰问等，还对困境家庭的档案进行了整理、重新评估，整体文书撰写认真。

（2）项目针对困境家庭孩子的课后照顾问题开展了乐享学堂，在提供安全学习场所的同时，组建了一支专门的志愿者队伍一对一辅导，解决了困境家庭孩子课后照顾的问题，值得肯定。

（3）项目同工以亲子沟通知识宣传单及亲子成长营为媒介，搭建常态化亲子知识学习平台，传递亲子沟通知识，有利于提升家长重视亲子正向沟通的意识。

## 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）建议项目加强档案分类管理，如拒绝跟进、搬离辖区的，可以单独制定跟进机制，与定期跟进家庭的档案分开管理，提高效率。

(2) 建议加强督导对项目同工个案工作的支持，如计划书审批时应审核同工计划制定的合理性、可行性并给与具体的指导；服务结束后的案例提炼应体现社工服务手法等。

(3) 项目服务设计对家庭需求回应的深度有待提升。如亲子关系改善的需求还停留在知识宣传、趣味活动的层面，建议项目通过知识检验、亲子任务等，联动社区内外资源，深化亲子沟通技巧的运用，完成从投入到产出的一个转变，更好地体现社工的专业价值。

## **(十) 特色项目——来穗青少年社区共融计划**

### **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) 项目以来穗青少年为对象，通过齐认识、齐参与计划，通过线上+线下的形式，开展了包括社区地图绘制、游园会、研学、文化认识等活动，推动来穗青少年更了解社区；整体服务趣味性强、有参与感，符合青少年的阶段性特征，体现社工服务的用心。

(2) 项目开展过程中也能够多元联动，推动居委、学校、基金会、社会组织等共同关爱来穗青少年。

### **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）调研的问题层面太过宽泛，使需求聚焦困难。建议对“融合”的概念进行分解，深入了解来穗青少年的迫切、必须的需求在哪里，以此为出发点聚焦服务内容，才能做深做广。

（2）需要梳理服务的主线。本项目刚起步运作，建议从受众最能接受、最容易推广的策略入手：如现有的资源导赏、研学路线，从资源寻找，到路线绘制，再到路线体验，一步步推动来穗青少年及其家庭认识社区、了解社区，增强其社区归属感。同时注意发动社区资源给与支持，多元联动，实现社区内部的资助互助。

### 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，评委针对南洲社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，南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、南洲街道办事处、南洲街社工站对评估报告初稿无异议。

### 四、评估等级





经过评估，南洲社工站本次中期评估的分数为：80.5，本次中期评估的等级为：良好。

## 五、结语

海珠区南洲街社工服务站在海珠区民政局、南洲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. 建议社工站关注同工个人的专业性成长，通过开展更具针对性的培训，提升同工专业理论水平，同时通过加强督导的作用，更具体地将理论及手法落到实践，以此优化服务的专业性，更好地体现社工的专业价值。

2. 建议社工站优化项目的服务逻辑，调整服务开展的策略，将调研得到的服务对象需求与服务计划之间建立更为密切的联系，以此提高项目的逻辑性和针对性，服务的开展也更容易呈现预期的服务成效。

- 附件：1. 南洲街社工服务站指标完成情况统计表  
2. 南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4月20日

