

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

项目承办方：广州市广爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2023 年 4 月 17 日



2022—2023 年度琶洲街社工服务站 中期评估报告

琶洲街社工服务站（简称琶洲社工站）中期报告，是专业评估人员通过对琶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 名工作人员对琶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。琶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 17 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琶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，对琶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

琶洲社工站结合《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

评估小组对琶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，对琶洲社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

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

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、琶洲街道办事处，以及琶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

给琶洲街道办事处和琶洲社工站。

（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

琶洲社工站位于海珠区石基村浦南直街42号2-3楼，于2019年8月开始，由广州市广爱社会工作服务中心负责运营。琶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2023年2月28日，社工站平均配备工作人员19名，其中社工专业人员16名（中级社工师资格6名，助理社工师资格10名），行政财务及其他人员3名。此外，社工站配备督导4名（机构配备3名，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228万元，项目合同期为2022年8月25日至2023年8月24日。

（二）各服务项目服务进度情况

社工站共完成电话访问2181个、家庭探访621个，分别完成协议指标量的161.56%、92.69%；个案接案44个，服务338节，分别完成协议指标量的55%、84.5%；完成小组12个，58节，服务422人次，分别完成协议指标量的60%、58%、84.4%；完成大

型社区活动 11 次，服务 72002 人次，完成中小型社区活动 30 次，服务 1995 人次，分别完成协议指标量的 110%、7200.2%、90.91% 和 201.52%；发展志愿者 318 名，培育志愿者骨干 24 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 106%、66.67%和 66.67%。（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，琶洲社工站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）项目团队配置和管理方面，社工站人员配置总体符合要求。截至 2023 年 2 月 28 日，工作人员应到 114 人次，实到 115 人次；社会工作者应到 78 人次，实到 97 人次；社会工作专业人员应到 60 人次，实到 97 人次；从业两年以上社工 15 人，占协议总社工数的 115.38%；社会工作专业人员 16 人，占协议总社工数的 123.08%；社会工作者持续在岗 15 人，稳岗率为 115.38%。本评估期服务人员配备齐全，服务团队相对稳定，值得肯定。站点主任的任职资历符合要求。社工站制定了较详细的人事管理制度，并在去年年底作了修订。机构与同工签订了劳动合同，有落实同工休假制

度。

(2) 督导配备和管理方面，机构为社工站配备3名督导，均有备案及签订协议，社工站有组织社工对督导进行满意度评价，平均满意度达98.54%。站点社工接受继续教育时数和督导时数总体符合要求。

(3) 项目行政管理方面，社工站各项行政管理制度及相关机制健全，并有执行记录。社工站组织了社工进行消防安全培训及演练。社工站链接社会资源价值超过指标要求近一半，值得肯定。

(4) 专业规范性管理方面，社工站制定了个案、小组、社区服务的规范流程，有较详细的执行记录；对社工进行了专业伦理价值规范考核和服务对象合法权益考核。

2.需要关注的地方

(1) 人员配置方面，社工站超过一半的社工劳动合同中的工作地点未能按要求填写，建议以补充协议的形式完善。

(2) 督导配备和管理方面，机构聘用的3名督导中有1人缺少督导培训合格证，建议机构按督导制度进行管理，配备符合制度条件的督导。

(3) 专业规范性管理方面，抽查的个案、小组文档，督导意见虽然较具体，但有的个案文档未见社工回应痕迹，建议社工加强回应工作并保留记录；站点对服务对象的意见虽然有收集，但未见

汇总、跟进、改进的资料，建议完善意见处理跟进措施；机构聘用的3名督导是其他站点的主任或项目主管，社会工作经验丰富，普遍更擅长督导实务工作，建议社工站在专业理论方面再予以补充支持，组织社工进一步加强专业知识技能系统性学习，可以采取定期专题内部工作分享会和分析会，以及争取机构专业师资力量等方式不断促进社工个人成长。

（4）安全管理和信息公开方面，社工站的《档案借阅登记表》批准人无签名，表内欠缺管理员签名栏，建议完善。居委会宣传栏公开信息仍不规范，张贴位置有待优化，建议社工站积极与购买方协调，与居委会沟通给予部分固定的宣传栏公开相关信息，或提供固定的地方给社工站作宣传栏。

（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）社工站能通过多样化调查了解在地服务需求，能够及时摸清兜底性特困人群的底数，有兜底性服务对象花名册，并能够及时为各类困境服务对象分类建档，特困服务对象建档率达100%，符合协议要求。

(2) 社工站积极接受街道、居委会监督，建有备案机制，每个月能定期向街道报告服务进展和具体执行情况，且街道业务主管科室确认备案的签收痕迹明确。

(3) 社工站能定期与区、街道和社区保持沟通，及时与区、街通报服务和财务情况，能积极听取相关指导和建议，并能主动争取与社区和志愿队伍的合作和支持，且相关沟通记录整理规范、有序。

(4) 社工站培育成效较为显著，截至评估时已新备案社区社会组织 2 个、新注册志愿者 237 人和新发展志愿队伍 2 支，且培育力量参与社区服务积极，志愿管理和平台利用规范。

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) 总体层面的方向指引和支持有待加强，建议社区的差异需求补充梳理总结，探访和下沉社区等恒常服务补充阶段总结，精细化的需求有利于社区治理的项目扎根与发展，阶段化的反思与总结有利于需求的更新和方向的调整。

(2) 社区慈善基金的资金筹集有待加强，建议社工站充分利用续约的社区慈善基金平台，加快挖掘社区可联动、可整合的慈善

资金，加强对社区困难对象的资金需求的摸查，有力推动社区慈善基金在资金动员和匹配落地方面的社区影响和成效。

（3）社工服务的专业支持有待改善，建议社工站充分发挥所属机构的专业力量，细致分析社工专业技能对督导功能在行政、教育、支持三大方面的具体要求，进而精准配置具备三大功能特长和资质的督导支持，以更好地助力站点服务的提质增效。

（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 2 名党员，党员社工的档案和亮身份的材料齐全，“两学一做”的学习制度、学习记录、心得体会等材料具体、规范，党员社工的监督和管理落实到位，思想引领的宣传推动积极。

（2）项目思路清晰、设计合理，社工站重视上一期评估的建议，以“党建引领·益心为民”为主题，积极优化服务设计，及时明晰组织引领、思想引领和服务引领三条主线。

（3）项目以“党员进社区”为契机，积极调动社区党组织和党员参与志愿服务，已培育 1 支党群志愿服务队伍，已与 14 个党组织建立有共建合作关系，积极协助街道的防疫工作，为残疾人和困

难对象链接微心愿。

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）项目前端的需求挖掘和更新有待完善。项目虽然开展了对象全、方法多的需求调查，但需求总结和分析尚未能为“三个聚焦”明确焦点，建议项目后续结合分层分类的办法，进一步深入挖掘不同社区党支部、不同社区治理问题的焦点需求，进一步更新疫情后社区发展和治理的最新需求，提高需求和计划的精准匹配度。

（2）项目后端的成效提升和亮点打造有待加强。项目在党组织作用发挥的内容拓展、党建引领的亮点打造上较为乏力，建议项目后续结合街道党建工作的规划重点，进一步提升党建服务在攻坚克难、社区治理上的堡垒作用，进一步凸显党建引领公益的经验做法和亮点模式。

（六）重点项目——“守护钱袋 公益助力”预防诈骗项目

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) 重点服务项目能够恰好回应社区居民的切实需求去打造“守护钱袋 公益助力”的预防诈骗项目，群众参与性高，服务反馈好。

(2) 在重点服务的开展过程中，社工能链接社区已有的服务资源，例如琶洲派出所、琶洲反诈宣传小组和社区居委会等组建反诈团队，不同主体各司其职，发挥服务合力。

(3) 重点服务项目在站点志愿者管理制度的指引下，能注意加强与各服务部门的紧密合作及联动，为社区输出志愿者服务提供了保障。

(4) 重点服务项目关注了志愿者骨干的成长，有较详实的志愿者个人成长计划、培育记录及志愿者个人志愿者服务小结，有效保证了志愿者骨干团队的稳定成长。

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) 建议进一步细致优化服务的需求评估。首先，对于志愿者的服务需求了解，除了目前的信息来源之外，还可以关注志愿者服务的使用者之一，即各服务项目的负责社工对其的看法以及志愿者信息登记表所呈现的需求信息等。其次，继续提高需求信息的整合程度，目前虽然使用多方了解的方式及途径，但未完成有效的信

息整合。

(2) 在服务方案的规划方面，服务目标的确立及服务内容的规划，建议进一步结合及回应服务需求评估。例如，防诈骗需求评估发现青年群体与长者群体的不同特点，从社区背景了解到地域宽广，城市、农转居、村落三种社区形态并存，居民内部存在巨大的社区差异等，应在服务规划中对不同的需求差异进行考虑和回应。

(3) 针对辖区的省市级单位、企业资源丰富的情况，在社区志愿者队伍的建设中，建议更多关注团体志愿者的培育，通过团体志愿者档案的建立，提供更多样性的志愿服务，更好地满足社区居民的不同需求。

(4) 鉴于反诈服务的现实意义重大，建议项目在后续服务的开展中关注其长效性，更完善地构建街道社区的立体防范诈骗网络。例如，社区居民的参与是打击诈骗的关键，除了目前开展各类反诈宣传，让居民有效识别诈骗、防止诈骗以外，还可尝试引导广大居民群众积极主动提供线索，发挥监督作用以及链接相关职能部门的专项或场所检查等等。

(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) 部分服务具有良好的持续性，如结对帮扶工作，持续建立困境青少年和同辈群体的互动交流，对于其保持人际交往、进一步融入社会具有积极的促进作用；

(2) 基础服务体系已经建立，针对不同主体如学校、社区等开展不同特性服务内容，有效落实陪伴成长的服务理念。

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) 建议加强个案服务的评估系统性，尤其是案主问题的分析、资源体系的梳理以及需求的精准判断。社工可以有针对性地学习个案服务流程，深度掌握相关程序和要求，有助于提高处理相关个案的效率。

(2) 兜底服务对象的需求评估方面，建议进一步加强对问题的精细化分析，不仅仅是服务维度的统一，更需要通过评估实现精准表达程度或者数量的诉求，以更清晰地指引社工制定规划，有针对性整合服务进行介入。

(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）社工根据长者的情况分成兜底服务对象、拓展性重点服务对象和一般服务对象三类进行需求情况的调研与需求整理，需求调研的情况能够比较准确地反映出长者的整体需求。

（2）项目为独居孤寡、低保等特困群体建立了全覆盖的建档，建档资料详细完整、规范。

（3）疫情期间，社工在线上组织开展了抗疫支持小组，设置了新冠预防心理调适等主题，及时回应了长者的需要；推出线上智能手机学习课程，运用银龄课堂的形式，多维度开展“美团买菜”“网上挂号”“医保缴费”“网上定点医院”等关爱长者服务。社工能对长者日常生活相关的事务起到良好的支持性作用。

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、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）从需求调研的情况来看，三类长者普遍存在健康维护的需求，建议在安康护航计划中多开展与健康照护相关的活动回应老年人健康维护的需求。

（2）社区残障长者有 204 人，其中 96 人是肢体残障，建议在安居长者安全护航计划中设计和开展残障人士居家安全的相关服务。

（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）项目服务团队整体稳定，对辖区及服务对象的基本情况了解全面，有较好的服务意识及学习态度；项目服务步骤完整，文书整理规范。

（2）项目社工有较强的资源链接意识及能力，通过链接广泛的社会资源，如科技产业公司、物业管理公司和爱心人士等，为项目的兜底服务对象提供了一定的物质支持。

（3）项目社工通过上门家访、走访居委、电访等方式，对辖区内的兜底服务对象（低保、特困、困境儿童共 40 户），全部建立了家庭档案，并安排了分级分类等跟进服务，覆盖率达 100%。

（4）项目社工通过开展多种兴趣小组及活动，丰富了社区儿童的课余生活，提升了儿童自我表达、认识、观察和社交等多项能力，也和社区家长们建立了良好的关系。

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）项目仍需加强对辖区内困境家庭需求的梳理及回应，在

困境家庭的需求分析中了解到困境家庭除了生活物质方面的需求外，还存在照顾压力大、情绪消极和缺少社交等诸多问题。建议为了更好回应困境家庭的需求，社工从身、心、社三个层面出发，层层递进，系统构建服务框架，从而加强困境家庭的社会支持。

(2) 建议项目服务团队尝试进一步拓展服务的深度。例如，在需求调研及个案中，发现亲子教育的需求较大，社工除了通过导师链接和学习小组等方式提高家长的亲子教育能力，还可尝试通过培育家长骨干、工作坊等方式凝聚家长们的合力，促成家长之间共同学习的成长组织或学习平台。

(3) 建议项目结合过往服务基础适当调整服务方向。鉴于本周期是站点服务的第四个年头，在前期服务里已通过探访及受居民欢迎的儿童和亲子类服务与居民建立了良好的关系，未来可以更多关注和发展家庭关系深入和家庭能力建设等方面的服务。

(十) 特色项目——“千年港口，美丽琶洲”黄埔古港文化传承项目

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) 项目服务基于社区内丰富的文化特色内容，从而设计打造 11X 思路，确定青少年的主体发展定位，该模式也能清晰指导

文化传承的发展方向。

(2) 项目培育的导赏队伍和故事宣讲队伍能够逐步更新换代，承担起社区导赏以及纪念馆宣讲的重任，积极推动文化下沉进校园、进社区，营造良好的文化体验氛围。

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) 项目打造体验式学习服务的系统性需要继续完善，建议项目基于本土特色服务内容并结合青少年群体特殊性进行创新性打造，注重趣味性和吸引力，产品在精而不在广，如此才能创造聚焦性影响力，撬动更多青少年参与其中。

(2) 建议项目整合现有的文化传承内容，梳理组织队伍建设和已有的青少年骨干等名单，逐步赋予更为清晰的传承者角色，并设定传承者角色的培育体系和标准，明确青少年的身份而体现青少年的担当和勇气。

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。本次琶洲社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对琶洲社工站的情

况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，琶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、琶洲街道办事处、琶洲街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，琶洲社工站本次中期评估的分数为：**84.9**，本次中期评估的等级为：**良好**。

五、结语

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

1. 建议社工站更全面强化社工专业支持系统。既要注重实务工作支持，又要积极发展专业学习，从多方面采取多措施满足社工专业成长所缺，为站点服务提质增效培养人才队伍；

2. 建议社工站优化需求评估，精准指引服务规划。加强需求观察，拓展信息来源并及时更新，关注焦点需求及差异需求，高度梳理整合需求信息，并通过服务规划进行结合和回应；

3. 建议社工站结合已有基础推进服务深入发展和调整，关注服务长效性，打造服务亮点，并借助社区资源挖掘和盘活推动社工服务更上台阶。

- 附件：1. 琶洲街社工服务站指标完成情况统计表
2. 琶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26日

