

2022—2023 年度海珠区新港街社工服务站 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：广州市海珠区新港街道办事处

项目承办方：广州市中大社工服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2023年5月25日



2022—2023 年度新港街社工服务站 中期评估报告

新港街社工服务站（简称新港社工站）中期报告，是专业评估人员通过对新港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 名工作人员对新港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。新港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 5 月 25 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新港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，对新港社工站的项目管理、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

新港社工站结合《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

评估小组对新港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，对新港社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据新港社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成新港社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及新港社工站，并由新港社工站转发给新港街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

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

给新港街道办事处和新港社工站。

（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

新港社工站位于海珠区东晓南路81号2楼，于2022年9月开始，由广州市中大社工服务中心负责运营。新港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18名，其中社工专业人员11名（中级社工师资格3名，助理社工师资格8名），辅助人员3名，行政财务及其他人员4名。此外，社工站配备督导6名（机构聘任督导5名，双百督导1名），从事社会服务5年以上。

本社工站服务经费为216万元，项目合同期为2022年9月1日至2023年8月31日。其中，第一阶段服务期为2022年9月1日至2022年9月30日（1个月），服务经费为18万元，由广州市白云恒福社会工作服务社负责运营；第二阶段服务期为2022年10月1日至2023年8月31日（11个月），服务经费为198万元，由广州市中大社工服务中心负责运营。

（二）各服务项目服务进度情况

2022年9月1日至2022年9月30日，社工站共完成电话访问152个，家庭探访233个，分别完成协议指标量的83.1%、130.16%；个案接案6个，结案0个，服务11节，分别完成协议指标量的100%、0%、31.43%；完成社区活动5次，服务143人次，分别完成协议指标量的167%、132%；发展志愿者0名，培育志愿者骨干0名，发展志愿者队伍0支，开展志愿者培训0次，分别完成协议指标量的0%、0%、0%和0%。

2022年10月1日至2023年2月28日，社工站共完成电话访问1551个，家庭探访1101个，分别完成协议指标量的77.08%、58.42%；个案接案30个，结案11个，服务135节，分别完成协议指标量的46.75%、17.14%、35.16%；完成小组6个，36节，服务391人次，分别完成协议指标量的46.75%、46.75%、84.63%；完成社区活动16次，服务1653人次，分别完成协议指标量的59.26%、138.71%；发展志愿者150名，培育志愿者骨干14名，发展志愿者队伍5支，开展志愿者培训1次，分别完成协议指标量的50%、50%、33.33%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，新港社工站除小组个数、小组节数和发展志愿者队伍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和发展志愿者队伍工作进度监测，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）人员配置和管理方面，社工站工作人员、社会工作专业人员、社会工作者配备符合要求。截至 2023 年 2 月 28 日，工作人员应到 108 人次，实到 109.5 人次，社会工作者应到 78 人次，实到 87.5 人次，社会工作专业人员应到 60 人次，实到 67 人次；社会工作专业人员 11 人，占要求配置社会工作者人数（13 人）的 84.62%；社会工作者持续在岗 11 人，稳岗率为 84.62%；站点主任从事社工行业 10 年，持助理社会工作师资格证，有丰富的服务经验，相关任职资历符合要求。社工站建有完善的人事管理制度，机构依法与同工签订劳动合同，落实同工休假及其他应享有的福利待遇，保障同工的合法权益。社工站重视督导和培训工作，5 名机构聘任督导在广州市社会工作协会进行备案登记；社工站同工对 4 名督导的满意度调查为 97.8%；督导每个季度也会对同工成长进行反馈，确保督导成效。同工继续教育时数也达到评估要求。

（2）社工站的安全管理制度和工作机制健全，对场地、物品消防设施等管理责任明确，工作落实到位。社工站有定期的安全检

查和记录，定期组织同工进行安全业务培训和应急预演等。社工站积极配合疫情防控工作中，协助街道做好辖区群众的健康保护工作。社工站信息公开透明，能将基本情况介绍、困境人群台账、社区资源图、服务项目及成效、人员组织架构图、服务制度等内容上墙公开。社工站定期在办公场所、服务所在地的14个村（居）委会宣传栏等公布整合链接的社会资源情况、服务对象受益情况及其他宣传资料，对接受捐助的物资也能及时予以公示，自觉接受监督。

（3）社工站制作有项目推广宣传画册、视频等资料，重视服务成效宣传工作。在2022年11月、12月和2023年2月、3月期间，社工站举办的“广州双百社工坚守社区服务一线，温暖守护困难群众”“联动多方资源，社工助力独居长者解决多个难题”“推进校地融合联合各学校开展全民志愿服务活动”等活动陆续被省、市级媒体报道，形成一定的社会影响力。

2.需要关注的地方

（1）建议站点主任积极考取中级社工师资格证书，争取达到现行评估标准要求。

（2）建议社工站积极加强合同规范，对不符合合同规定的同工和督导合同，可采用补签补充协议的方式以作更正、明确。目前社工站同工签订的劳动合同条款中没有明确新港街社工服务站的名称和地址，社工站督导主任的劳动合同中工作地点条款是“某婚

育中心青少年健康社会工作服务项目”而非新港街社工站项目；机构聘任的一名在职工作督导，选用非全日制劳动合同版本签订。

（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）社工站在新的服务周期开展时，采用文献分析法、半结构式访谈、问卷以及实地观察法等多种方法针对社区居民需求和社区资源现状开展调查，形成了具体的调研报告，为后续开展服务提供支撑。社工站在调研的基础上制定了具体的运营服务计划书，整体的服务逻辑清晰。

（2）社工站积极落实探访服务，建立了探访制度，以社区为单位汇总服务对象的动态情况，并且能对服务对象开展满意度调查，以及能做到社区工作人员签名确认验收和社区负责人验收意见，工作细致认真。

（3）社工站积极与购买方和各村（居）委沟通合作。虽然承接机构发生变化，但社工站同工与购买方沟通积极且富有成效，能迅速克服各种困难积极进驻服务；社工站同工与各个村（居）委沟通频密，迅速走进社区，下沉服务。

(4) 社工站重视社区培育工作，目前新登记招募志愿者 150 人，培育志愿者队伍 5 支，并且对每个志愿者队伍进行了半年服务总结，培育质量较高。

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) 社工站受到 2022 年年底疫情及承接机构变化的影响，建议社工站夯实社工站各项服务，做好总体服务规划，合理推进服务指标。

(2) 建议社工站做好项目执行的记录工作，详细并规范地记录服务实施及监控相关工作。此外，亦建议“一社区一社工”工作的相关记录要更加准确和清晰，注意围绕同工在社区提供专业化服务的情况进行记录。

(3) 建议社工站夯实各项社区培育工作。一是志愿者骨干培育，志愿者队伍及社区社会组织等相关的资料简略，有待补充详实；二是培育的社区社会组织没有进行备案登记；三是社区慈善基金培育工作有待推进，需尽快建立社区慈善基金。

(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)项目通过分析过往两年的调研报告和对12名社区党组织负责人的访谈，就核心项目开展了需求调研，工作态度认真。

(2)社工站目前有党员社工3名，依托机构党支部与12个社区党组织和中共海珠区社会组织联合会支部签订了党建共建协议，社区服务下沉，具备共建意识。

(3)社工站认真践行“三个聚焦”，协助街党委做好扶贫帮困、社区治理方面等工作，协助开展防疫工作，并开展“爱满新港”系列活动和长者居家安全排查工作等活动，积极服务社区居民。

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)建议项目注意理解“党建引领”在社工站服务中的深刻内涵，精准开展需求调研工作。社工站目前在组织建设方面比较薄弱，没有建立党组织。此外对过往服务资料分析方向的准确度有待提高，建议项目准确定位核心项目，理清服务思路，进一步完善需求调研工作。

(2) 建议项目加强整体服务思路及完善服务推进计划，在找准需求的基础上，进一步梳理服务思路，突出党建的元素；在服务推进中要注意各项服务指标的合理设置，及时监控指标完成进度。目前项目拟定推进的“三事分流”行动工作机制，党建元素不够突显，具体可操作性不足，落实执行有待细化。

(六) 重点项目——“善爱共治，志护新港”社区发展服务项目

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、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) 项目总结了典型服务案例，积极统筹志愿者骨干参与各种活动，成效显著。另外，服务对象对项目服务的认可程度较高。

(2) 项目同工能够依托志愿者队伍建设开展专业服务，专业能力有所提升。同工稳妥推进各项服务的同时尝试开拓线上线下相结合的服务方式，服务效果良好。

(3) 项目同工服务能够关注居民参与的主动性，能够联动多元主体共同助力，链接资源共同参与社区公共问题服务，覆盖了四个以上的社区，获得社区居民好评和市级媒体报道。

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，该项目以下方面需关注：

项目需要丰富服务内容，服务设计需要更加符合社区居民实际，建议项目进行各式各样的社区外展服务和宣传，并设计部分学生志愿时数认证的项目或活动，服务达成后派发证书或证明，吸引更多青少年群体加入社区发展服务项目中。

（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）项目同工积极认真，克服了疫情等困难，积极配合街道开展各项工作。本项目产出合理，成果多元化，服务设计和活动策划符合社区实际，执行落实到位。个案以外的其他进度和指标符合评估要求。本年度项目同工专业服务能力良好，个案记录中，同工选择的服务路线稳妥可行，能从案主立场出发，选择切身的服务方案。

（2）项目对于兜底服务对象的管理和服务做到了全覆盖，建档合理有效并且动态跟进及时。同工对外链接的篮球训练班服务活动具有服务特色，在活动过程中同工能尝试促进服务对象之间的共融与交流。项目整体服务覆盖面和受益面充分，能够调动多元力量

参与服务，有一定社会正面评价。

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，该项目以下方面需关注：

建议项目加强同工服务人员稳定性，提高服务内容的承继性，接续开展驻校心理服务和青春期服务。建议项目同工继续加强个案服务技巧培训，监测个案服务指标进度，提高接案数和完成节数。另外，建议项目在未来的暑期，尝试进行外展和夜展服务，策划针对青少年群体的社区活动，吸引青少年群体参与到社区事务当中，增强青少年群体的社区参与感。

（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）项目同工认同及坚守社会工作专业价值观，并将价值理念融入具体服务之中，同工能够全面分析服务处境，积极克服困难，寻找服务突破，服务态度积极。

（2）项目注重长者志愿者队伍（组织）的孵化与培育工作，帮助长者增强自我效能感，实现自我价值的同时，为项目开展提供

了人员力量支持。

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）建议项目围绕年度服务主题撰写服务方案，可组织站点人员共同商讨服务板块和服务内容，保证服务逻辑的连贯性。

（2）建议项目培育一般长者作为志愿力量服务困境长者的同时，适当关注一般长者角色调适等方面的需求，更好回应“增能”的目标。

（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）项目建立了一人一档的管理制度，本年度为 28 名困境家庭人员建立了服务档案，实现建档与服务全覆盖。项目同工能够根据服务对象实际情况开展常态化的电访、探访的跟进，项目在服务过程中发挥资源筹措者功能，积极整合社会资源开展日常服务。

（2）项目积极组建及培育亲子志愿者团队，项目同工通过手工、游戏、游园等儿童及家长感兴趣的方式融入亲子沟通技巧、社

区志愿服务等知识的输出，使参与服务的家庭在教育及行为层面有一定的反思与改善，并且关怀了社区弱势群体。

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）建议项目做好服务需求调研工作，更加精细精准地了解不同服务对象的需求。项目在本年度对 10 名困境家庭人员进行了抽样访谈，建议项目对困境家庭人员进行全覆盖调研，同时补充对一般家庭的多方位调研，使服务能够满足辖区内家庭的需求。

（2）建议项目加强困境对象评估的精准性，避免因评估员对服务对象了解不足或对评估表理解偏差致使服务对象跟进等级的变化；如档案编号“DD-01”服务对象，服务对象问题及需要当中记录有基础疾病信息，但评估表中显示“未患有疾病”；经济方面，服务对象为低保人员，丈夫多重残疾，靠自身打零工赚钱，评估表中显示“评估经济状况良好”，另有单独建档的有同一家庭的“DD-02”服务对象。建议项目以家庭为单位对此类困境对象进行建档，综合评估家庭状况进行服务的跟进。其次，建议项目针对服务对象评估结果和需求情况，设计可行性服务计划，使同工跟进具有清晰的目标及方向。

（3）建议项目稳定团队人员，及时监测服务的数量和质量。

目前服务指标完成进度不达要求，个案开案服务数量和结案数量较少。建议项目同工加强专业业务能力，尤其加强相关文书记录与专业层面的反思。在查阅个案资料时，发现服务资料未能及时归档；在服务计划及日常跟进中，督导提出了“服务手法不适宜及服务跟进建议”，项目同工未能及时回应。其次，建议社工站进一步研讨分配项目指标，目前项目全年2个小组和2个活动的指标要求较难形成明显服务成效。

（十）特色项目——“学府新港，亲和共享”新港街特色项目

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）项目选题有现实意义，项目内容涉及社会价值观，自我评价与认同，社区感等方面内容。宏观上，项目契合了文化强国战略，起到了社会整合和社会导向作用。微观上，项目提升了居民的社区认同，增进了居民间的共同情感联结。

（2）项目积极发挥校地融合优势，通过激活社区资源，提升了社区居民的文化意识与认同感，为营造和谐向上的社区氛围奠定基础。

（3）同工能够克服初入岗位的劣势，坚持“做中思、做中悟”，不断梳理完善项目，项目的服务逻辑与服务思路逐渐清晰。

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）建议项目保持项目目标、项目内容、项目具体实施方案三者的内容一致性，坚守项目内核，在此基础上努力实现预期效果。

（2）建议项目在服务设计与服务总结时区分清楚项目的直接产出与间接成效，明晰项目的定位和效用，助力社工站出新出彩。

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。本次新港社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，新港社工站本次中期评估分数为：83.12，中期评估等级为：良好。

五、结语

海珠区新港街社工服务站海珠区民政局、新港街道办事处的大力支持下，在广州市中大社工服务中心的努力下，已成功运营9个月时间，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9个月时间里，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，未来新港社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站进一步提升服务的专业性和系统性，一方面加强人力资源管理工作，提升团队的稳定性和专业性；另一方面需运用好督导资源，加强团队建设，着力强化同工在个案工作、服务对象情况预估、服务策划等方面的能力，以保障服务的推进与成效。

2. 建议社工站进一步推进社区培育工作。规范化社区社会组织备案登记和服务档案资料整理，提高资源服务管理制度化水平，推动服务规范性发展。加大资源链接力度，积极启动社区基金筹备成立工作。

附件：1. 新港街社工服务站指标完成情况统计表

2. 新港社工服务站工作人员及督导情况统计表

(此页无正文)

广州市社会组织联合会

2023年6月8日

