

2022—2023 年度海珠区昌岗街社工服务站 末期评估报告

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 6 月 26 日



2022—2023 年度海珠区昌岗街社工服务站 末期评估报告

昌岗街社工服务站（简称昌岗社工站）末期报告，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、末期评估背景

2023 年 6 月 26 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末期评估工作。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）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，形成昌岗社工站末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.出具末期评估报告阶段

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

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2023年6月20日，社工站平均配备工作人员22名，其中社工专业人员13名（中级社工师资格1名，助理社工师资格12名），辅助人员1名，行政财务及其他人员8名。此外，社工站配备督导5名（机构聘任4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）各服务项目服务进度情况

社工站共完成电话访问806个，家庭探访370个，分别完成协议指标量的198.52%、132.14%；个案接案101个，结案101个，服务432节，分别完成协议指标量的101%、101%、114.89%；完成小组35个，173节，服务1101人次，分别完成协议指标量的100%、100.58%、125.11%；完成社区活动32次，服务9586人次，分别完成协议指标量的145.45%、812.37%；发展志愿者211名，培育志愿者骨干66名，发展志愿者队伍2支，开展志愿者培训5次，分别完成协议指标量的105.5%、330%、100%和166.67%。（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，昌岗社工站的各项工作指标完成情况良好，在服务进度方面把握到位。

(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) 人员配备和管理方面，截至 2023 年 6 月 20 日，社工站工作人员应到 264 人次，实到 267.5 人次；专业人员应到 144 人次，实到 157.5 人次；社会工作专业人员 13 人，占要求配置社会工作者人数（16 人）81.25%；从业两年以上社工 9 人，占要求配置社会工作者人数（16 人）56.25%。站点主任任职资历符合要求。社工站有建立较详细的人事管理制度，同工均签订劳动合同，并享受法定休假制度。

(2) 督导管理和作用方面，社工站配备 5 名督导，其中 4 名内部督导均在广州市社会工作协会备案和与承接机构签订服务协议。社工站组织社工对督导进行满意度评价，平均满意度 96.25 分。站点社工的督导时数和继续教育时数总体符合要求，督导总要求时数 1536 小时，实际完成 1727.5 小时；继续教育要求时数 1440 小时，实际完成 1907 小时。

(3) 行政管理和信息公开方面，社工站内部建立了安全管理制度，并有相关的执行记录。其次，站点组织社工进行消防安全培训演练和 AED 应急处置培训演练。此外，社工站办公场所所有对外公开相关信息。社工站亦有近十份信息在省、市媒体宣传，值得肯定。

(4) 专业服务管理规范方面，社工站有制定个案、小组和社区服务的规定流程，从抽查的个案和小组文档发现，能较好地执行和落实有关要求。

2. 需要关注的地方

(1) 人员配备和管理方面，截至 2023 年 6 月 20 日，社工站的社会工作者配备和稳岗率未达要求，社会工作者应到 192 人次，实到 166 人次，欠 26 人次；持续在岗 7 人，稳岗率为 43.75%。建议重视并改进。在社工签订的劳动合同中，有部分社工合同的工作地点未明确为社工站，建议完善。

(2) 督导作用方面，社工站有 4 名社工的个督时数和次数为 0，建议充分运用个督和团督手法，不断提高社工服务质量和水平。

(3) 安全管理和信息公开方面，社工站的《借阅档案登记表》中，部分借阅登记表没有填写档案编号，建议改进。同时也要进一步完善社工站办公场地和居委会宣传栏公开的信息。

(4) 专业服务规范管理方面，2023 年 5 月长者和家庭项目是

由志愿者电话访问重点服务对象。建议注意区分志愿者服务与社工服务的区别，让重点服务对象享有充足的社工服务。抽查的个案、小组文书，其中一份未成年人个案欠监护人签名，需完善相关档案。

（5）服务持续改进方面，社工站虽然有收集服务对象意见，但未见汇总、跟进和改进资料，建议改进和完善，以更好地回应服务对象的需求。链接社会资源为 26.48 万元，仅完成年度指标的 52.97%，建议进一步重视并加以改进，确保有效地利用和整合社会资源。

（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）昌岗社工站以“福善昌岗”为目标规划本年度的服务。总体服务方面，各个具体服务项目都有开展具体的需求调研工作，服务逻辑框架清晰。总体服务指标完成良好。

（2）社工站参与、配合和协助购买方组织开展各项社区服务。在推进广州创文创卫行动中，社工站招募党员及志愿者共 32 名，合计服务时长 15334 小时；在“共筑防疫长城”新冠疫苗接种支援活动中，截至 2022 年 12 月 31 日，社工站向辖区疫苗接种点支援

295 人次，累计协助居民接种疫苗 4363 针；在“众志成城，携手护家园”防疫活动及“红心战‘疫’，‘疫’呼百应封控区支援”活动，共支援 252 人次为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，累计服务居民 3166 人次。

（3）社工站与各方沟通顺畅有效。社工站积极与购买方沟通，除定期提交相关资料进行备案登记外，还通过会议等形式沟通相关情况；与各个居委的沟通还有居委工作人员的签名确认，工作认真细致。

（4）社工站的社区培育工作成效较好。本周期成功招募了 211 名新的志愿者，培育了 66 名志愿者骨干及 3 支志愿者队伍。社工站充分利用广州“公益时间”、学雷锋志愿者服务站以及 I 志愿服务平台等渠道开展志愿服务工作，其中发布在 I 志愿平台招募志愿者 23 篇，广州“公益时间”发布招募 17 次，共招募志愿者 718 人次参与社区服务，共计 3887.83 个工时。

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）建议社工站注意做好志愿者骨干的维系工作。对于后疫

情时代，如何动员志愿者骨干持续参与服务，需要深入思考。此外，对于加入志愿者队伍时间较长的骨干，要注意做好其发展的引导；逐步完善志愿者骨干参与情况记录表的记录，以便更好地呈现志愿者骨干的成长足迹。

(2) 建议社工站注意推动一些比较成熟的志愿者队伍或者社区社会组织进行备案登记，以便在社区中形成更好的自治基础。此外，进一步加大力度募集社区基金，同时注意用好社区基金服务社区。

(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) 昌岗社工站以“星火传承党建引领社工服务项目”作为核心项目的服务主题，通过具体的组织引领——我为群众办实事，服务引领——星火传承计划和思想引领——红色学习计划等三个维度落实核心项目的具体服务。服务思路清晰，每个维度的服务都比较充实丰富。

(2) 昌岗社工站目前有党员社工5名，其中3名为流动党员，入党积极分子1人。党员社工积极落实“两学一做”常态化，同时

带领非党员社工学习党的最新路线方针政策等，截至 2023 年 6 月 20 日，社工站已开展全员“两学一做”学习活动 6 次。

(3) 核心项目积极促进党组织引领公益、党员引领服务。与 14 个社区党组织建立共建关系，其中本年度新增加了广州思迪玛维公益基金会党支部、广州穗华口腔医院党支部、广州和平骨科医院党支部、广州南方电力集团科技发展有限公司党支部和海珠联通工会党支部等 5 个党组织签署了红联共建合作协议，积极把党组织资源与社区需求进行配对，解决社区问题。社工站根据“红联共建”服务清单，与共建单位联合开展 6 次服务。

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) 在组织建设方面，建议核心项目进一步加强对后备力量的培育，扩大党员社工的队伍。

(2) 建议核心项目注意点面结合，目前在党组织引领公益服务版块中有较多的活动，如百家大吉·福满元宵，为爱行走系列，如愿市集和公益嘉年华等，注意要进一步聚焦，找准“点”，进一步深入，注意服务成效的多元化呈现，打造核心项目的品牌。

（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）项目在本年度完成了 18 户家庭的居家安全建档，为 4 户困境家庭进行居家安全改造，为 10 户困境家庭链接资源提供了居家安全的物资，制定了居家安全改造的服务流程。

（2）通过开展小组活动，培育成立了一支“安全守护使者”志愿队伍。通过提升志愿者的能力，推动志愿者参与和开展系列的居家安全宣传活动，为社区居民进行社区层面的居家安全宣传工作。

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）建议加强和其他项目的合作，加大对困境家庭居家安全改造情况的评估建档覆盖面。同时对“安全守护使者”志愿队伍资料进行规范化整理。

（2）建议继续拓展与居家安全改造相关的资源，将部分有居家安全改造相关经验的人发展入志愿者队伍，发动相关企业资源加入进来。

(3) 项目开展了多场社区慈善基金筹款活动，建议打造成恒常的筹款宣传系列活动，并在项目的社区活动中有针对性地开展一些关于居家安全的学习和预防性的活动。

(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) 项目促进了青少年的社会参与。为青少年结合自我认识开展了社会实践活动，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) 建议加强项目逻辑关系的梳理。从对年度服务目标开始，到宏观的目标再到具体目标、服务内容、服务指标的逻辑关系进行梳理。

(2) 建议逐步推动有一定的经验积累和青少年志愿组织基础的“Line friends”往自我管理和自我发展方面发展，并通过“Line

friends”组织推动青少年志愿服务实践的自我管理与一般青少年对困境青少年的互助服务的发展。

（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）建立了重点长者数据库，完成 224 名长者动态建档服务，实现对重点长者服务 100%覆盖，并定期进行跟踪和探访，了解其生活动态与需求。

（2）通过开展“耆益学堂”长者颐年计划的 9 个常规社区服务平台开展一系列的文体康乐服务，协助提升长者身心健康水平，丰富老年生活，提升其生活技能，开展了与手机相关的一系列小组活动，学习智能手机的功能，通过手机购物、挂号、导航、摄影等，对于长者使用智能手机技能的提升有很好的帮助；通过开展义诊、健康咨询活动或小组，提升了长者的健康知识和身心健康水平。

（3）通过开展“耆乐相伴”弱能长者支援计划，定期组织志愿者团队关怀长者，通过热心居民与长者结对，形成长者社区支持网络，并结合中秋、长者生日等，关爱重点长者，为重点长者链接了折合价值约为 81863.31 元的社区物资，营造了互助友爱的社区氛围。

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）建议深入挖掘和分析服务对象的需求，并在此基础上制定相应的服务计划。下半年在挖掘和回应服务对象需求上有明显的进步，但仍需进一步细化需求调研。

（2）建议进一步推动社区中有能长者的社区参与，激发其参与社区的动机，如提供参与渠道，通过推动有能长者对弱能长者的结对帮扶、促进有能长者为社会发展贡献力量等方式，促进其角色转变，在老有所为中体现自身价值。

（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）家庭项目关注家庭教育功能和困境家庭社会支持需求，开展一般服务对象“爱·成长”计划、困境家庭“暖·万家”支持计划，全年兜底建档180份，电访360人次，探访219人次，专业个案15个，咨询个案16个，兴趣小组6个，专业小组5个，社区活动7个，服务覆盖22个社区，服务获得服务对象的肯定。

（2）同工资源整合能力较强，提升了对困境家庭的支持力度。

链接了社区各项资源，折合价值约为 3.56 万元，缓解了困境家庭的问题。

(3) 中期评估后，服务团队对项目框架进行了梳理，有意识地挖掘服务亮点，撰写案例“从消极到积极的转变”在广州穗星公众号进行分享。家庭项目推文也通过朋友圈、公众号等进行宣传，提升服务的知晓度。

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) 建议服务团队提升基础调研能力，采用多样化的需求调研工具，结合定性和定量方法分析家庭需求，提升服务精准性、提高服务计划与需求的匹配性。

(2) 建议提升小组工作的成效评估能力，比如小组的前后测问卷的问题尽可能符合问题设计思路和应答者的思维程序，便于服务对象理解，问题的排列应有一定的逻辑顺序，一般是先易后难、先简后繁、先具体后抽象，以便更能真正检测组员目标达成程度。

(3) 建议提升社区活动的服务质量，首先活动目标描述应与年度目标保持一致；其次细化活动方案以呈现社工专业手法的运用；最后，活动成效的评估，除了收集活动满意度和主观反馈之外，还可以通过测试试卷、心理量表、观察记录等从个人、家庭和社区

等层面分析服务成效。

（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）特色项目上半年重点开展疫情防控工作，下半年除了能关注到新冠疫情“乙类乙管”新形势下的心理调适、物资帮扶等问题，并延伸到预防甲流、登革热等公共卫生预防服务中。

（2）特色项目能积极拓展提升服务的覆盖面的渠道，除了在媒体相关报道外，能积极运用社工站公众号发布防疫资讯、志愿者服务事迹等。阅读量超 3800 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）建议下年度继续关注需求调研，使问题的聚焦和项目定位依据更加充分，根据需求评估情况制定清晰、明确、具体，可衡量、客观的成效目标，进一步加强所开展的具体服务与解决社区问题、回应目标的关联度，开展与计划主题更为贴合的服务活动，使其更加紧扣服务的主题，项目特色和亮点更为突出。

(2) 建议理清服务设计中问题、需求、目标等概念，进一步提升服务设计的能力。如某个案中案主需求是咨询手机使用，问题描述却是对新冠肺炎政策认知不全，两者关联不高。某团建活动中，目标有提升对公共卫生志愿服务认同感，但是在服务设计中却没有对应目标的相关服务设计。

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，昌岗社工站本次末期评估分数为：81.94，末期评估等级为：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 11 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 11 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. 建议社工站重视人员配备及团队建设，按协议内容履行人员配置的要求，为站点运营和服务开展提供充足的人力保障；进一步关注社工的稳定性和专业性，提高社工的专业和服务水平。

2. 建议社工站重视并加大社会资源链接的力度。积极挖掘和撬动社区资源，加大社区慈善基金的筹集力度，提高社会资源链接能力。

- 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

