

2022—2023 年度海珠区江南中街社工服务站 末期评估报告

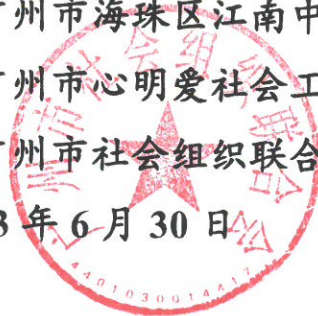
项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区江南中街道办事处

项目承办方：广州市心明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 6 月 30 日



2022—2023 年度江南中街社工服务站 末期评估报告

江南中街社工服务站（简称江南中社工站）末期报告，是专业评估人员通过对江南中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 名工作人员对江南中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。江南中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 30 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江南中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，对江南中社工站的项目管理、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

江南中社工站结合《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

评估小组对江南中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，对江南中社工站进行评估工作。

3. 报告反馈阶段

根据江南中社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成江南中社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及江南中社工站，并由江南中社工站转发给江南中街道办事处。

4. 出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、江南中街道办事处，以及江南中社工站的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局

转发给江南中街道办事处和江南中社工站。

（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

江南中社工站位于海珠区江南中街青凤大街4-1号（童叟生活馆），于2018年5月开始，由广州市心明爱社会工作服务中心负责运营。江南中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13日，社工站平均配备工作人员21名，其中社会工作专业人员13名（中级社工师资格3名，助理社工师资格10名），辅助人员2名，行政财务及其他人员6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9年以上。

本社工站服务经费为228万元，项目合同期为2022年6月14日至2023年6月13日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问4154个、家庭探访831个，分别完成协议指标量的111.34%、151.09%；个案接案39个，结案39个，服务242节，分别完成协议指标量的108.33%、108.33%、112.04%；

完成小组 16 个，91 节，服务 840 人次，分别完成协议指标量的 106.67%、101.11%、155.56%；完成社区活动 20 次，服务 1317 人次，分别完成协议指标量的 111.11%、156.79%；发展志愿者 367 名，培育志愿者骨干 16 名，发展志愿者队伍 3 支，开展志愿者培训 3 次，分别完成协议指标量的 367%、100%、150%和 100%。（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，江南中社工站的各项工作指标完成情况良好，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）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 6 月 13 日，工作人员应到 228 次，实到 252 人次，社会工作者应到 156 人次，实到 178 人次，社会工作专业人员应到 120 人次，实到 154 人次；社会工作专业人员 13 人，占要求配置社会工作者人数（13 人）的 100%；社会工作者持续在岗 13 人，稳岗率为 100%；社工站主任从事社工行业 7 年，持社会工作师资格证，具有丰富的服务经验，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。

（2）4名机构聘任督导均有签订督导服务协议，已在广州市社会工作协会进行备案登记。他们能根据同工成长需求，制定督导计划。社工站社工的督导时数和继续教育时数总体符合要求，对督导的满意度调查为96.77%。

（3）社工站将安全工作作为年度工作重点。除社工站恒常服务工作外，还接受购买方的委托，以专项服务的形式开展服务，旨在提升各个社区的安全状况，如增加公共安全设施，加大安全宣传力度和制作宣传资料等。此前，社工站积极支持配合购买方的防疫抗疫工作，同工进入管控区为社区居民提供就医、送药等服务，获得购买方认可和服务对象的感谢。

（4）社工站运营管理各项工作的痕迹资料充分。信息公开、服务改进、宣传推广等工作痕迹有更新和补充。服务资讯、联系方式、捐赠、人事变动等相关信息都能够及时在各个社区或网站公示；社工站设有服务对象意见收集和应对机制，能及时收集服务对象的建议并积极回应，记录清晰。本年度社工站社会美誉度和社会影响力有所上升，《旧墙变风景线，孩子画出心中的敬老社区》《抢救式挖掘老兵故事》《风险隐患怎么改，服务到家手把手》《广州疫情下，社工为管控区居民就医送药》等信息获得省级和市级多家媒体曝

光，产生了良好的宣传效果。

2.需要关注的地方

(1) 建议社工站进一步加强资源链接工作，拓宽社会资源链接和社区慈善基金募集渠道。社工站链接社会资源折合价值为273647.99元，其中链接资金3090.5元，链接物资折合价值142858.65元，链接志愿者为兜底群体提供服务8093小时，折合价值127698.84元，总体链接社会资源完成比例为54.72%。

(2) 建议社工站继续完善运营管理的工作台账，工作佐证资料须全面、完整地归档；服务资讯的单张宣传资料和年度服务汇编要持续按要求落实制作，并及时复印存档。此外，社会资源链接工作台账可进一步优化，提高其清晰度及透明度，以确保管理的明确性和可追溯性。

(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) 社工站形成“调研逻辑图”，按图示步骤开展需求调研，围绕本年度服务主题“五社联动创安居，慈善和谐江南中”制定了年度计划，并按照服务计划进度有序执行，年度工作量完成良好。

(2) 社工站围绕街道本年度的社区消防安全治理工作和长者宜居社区创建工作，开展了大量的社区安全相关服务以及为老服务。以购买方的重点工作以及中心工作为设计社工站服务计划的导向，形成了服务合力，为社区的安全治理发挥重要作用。

(3) 社工站定期与项目购买方和监督方的沟通，沟通通畅，沟通意识较强。此外，社工站共培育了3支志愿服务队，培育社区志愿力量和资源动员力量的能力强。

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) 尽管设计了各类手法开展的需求调研，但对各类调研没有形成针对性调研报告，建议对各类调研结果都尽量形成分析报告，以能为后续的服务提供参考依据。

(2) 社区慈善基金管理虽然规范，但募集资金能力有待提升，建议创新募集手法，募集更多善款资源服务社区。

(3) “社区培育”的逻辑需要调整，建议聚焦在社工站的“培育”层面上来呈现社工站的社区培育工作，社工站可与购买方协商“社区培育”的方向与目标后，设计针对性的培育方案并实施，同时详细记录培育过程。

（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）社工站党员带动社工站“积极分子”参与机构党支部落实“三会一课”“两学一做”等学习教育工作，已建立社工站自身的“两学一做”常态化学习制度，并按党章要求参与及配合机构党支部对党员社工进行的教育、管理、监督和服务。

（2）社工站党员社工引领社工站积极配合和参与街道党建及社区治理项目，落实街道党工委及机构党支部的工作部署和任务，例如，为社区党员志愿服务活动提供策划、组织实施和物资的保障和支撑。通过同心共建主题，开展多形式的党建引领服务，电访、探访慰问困境群众；发动党员、社会工作者和志愿者，以“党员+公益”的形式参与社区服务与社区治理，激发社区党组织的活力。

（3）社工站通过“党思传承”发展计划，围绕“党思”传承主题，党员社工组织社工站内积极向党靠拢的社工与社区党员共同开展党建学习，学习党建相关理论和知识、党的文件及会议的相关精神，提升党员及同工的思想觉悟；在机构党支部的指导下，以江南中街辖区内的党群服务中心为宣传阵地开展党建引领服务，协助

街道与社区宣传党的政策、社会主义核心价值观，弘扬党的思想精神、光荣传统和中华优秀传统文化，引领广大群众始终听党话、跟党走。

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）社工站党支部建设有待加强，建议重视党建工作，积极创造条件，成立社工站党支部或党小组，夯实社工站党建阵地。

（2）建议规范化档案管理，例如学习心得需要党员个人亲笔签名，党员档案等需要保密的资料，需要与活动资料分开存档保管。

（3）建议注意区分党建引领服务活动与一般的专业社会服务，党建活动需要聚焦在党组织以及党员的引领层面，通过引领让群众更加了解党和政府的政策目标，让群众愿意听党话跟党走。

（六）重点项目——“安居江南中”服务计划

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、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）项目针对重点对象积极开展入户探访，共走访 562 户，

对其中发现的风险问题，项目积极联动多方发力解决。项目与广州市供电局等社会资源合作，为 13 户困境对象提供上门电力改造服务，提升用电安全性。

（2）项目从入户扫楼、线下社区宣传、线上知识传递和消防演练学习等入手，积极营造“重视消防、防患火灾”的社区氛围，引导社区居民从多角度、多渠道了解社区安全防范措施，树立正向影响。

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）重点对象的探访记录未能清晰体现社工在探访过程中发现的问题以及社工在发现问题后的跟进与建议措施，也未见回访服务对象的详细记录，服务闭环未充分形成，建议项目能够提升档案记录的完整性，完善服务程序，以充分体现项目同工介入对服务对象行动改善的督促作用。

（2）建议项目深化服务内容和效果，并探索建立长效的服务机制。项目所涉及的三大板块内容多且复杂，辖区楼宇众多，项目需进行深度考虑，提炼出恒常有效的服务策略，例如思考如何更高效集结社区人力采取安全行动，做好上门排查自检、改造行动记录；楼道杂物如何建立“发现即清理”的管理机制；如何开展生动有趣

的逃生自救方法学习。如此才能更加全面地铺开和回应街道对于火灾隐患专项整治行动的要求，凸显项目的清晰定位与服务价值。

（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）项目能切实关注辖区重点青少年的需求，通过微心愿、暖心包和健康包等物资支持提供兜底帮扶，同时借助爱心义卖、公益超市、政策资助、朋辈互助等拓宽困境青少年的支持网络，提升融入社区、社会的技能。

（2）本年度项目同工通过入校服务、社区转介等方式，为各类问题青少年提供个案服务，如自闭症青少年、重度残疾青少年、问题行为青少年等，项目同工能耐心跟进、认真负责地协助案主寻找解决办法，提供支持和帮助，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、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）建议项目完善建档表，一是评估表中对兜底对象的家庭、身心、经济等方面的评估内容需要扩充；二是评分标准的梯度差异

需要明晰，同时要关注服务跟进的时效性，依据建档机制进行定期的跟进。

（2）建议项目完善个案工作中的细节，加强对同工专业个案技术的指导和培训，如未成年青少年同意书签署建议附加监护人；在案主界定方面，需要服务对象明确自己的问题及需求，才进行开案；以青少年本人为案主的，在计划制定以及目标制定时都应以青少年本人为主体、家长为补充，支持同步进行，兼有服务侧重点。

（3）建议项目提升项目成效、成果提炼的能力，例如自闭症儿童服务的手法、家长群体的应对方式和项目同工提供服务支援的过程等可以提炼服务模式，形成案例，凸显专业成效。

（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）项目同工重视中期评估的整改意见，积极回应并采取措施去完善有关的工作，比如调研工作方面进行了补充性焦点访谈去深入了解长者在就医、服药等方面的态度和习惯。

（2）项目健康学堂服务稳步推进，全年共开展了 2200 多次的电访和探访，共计 500 多人次参与了健康类活动，健康学堂多种形式的活动对于提升社区长者的健康维护意识发挥了积极的作用。

(3) 项目本年度开展的长者手机学习小组向长者教授实用的微信功能如添加好友，地图导航，生活缴费和打车等，对于协助长者融入信息化现代城市生活具有重要作用。

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) 建议项目进一步总结提炼服务成效，除了现有呈现有关服务的人次等数据之外，项目同工可收集长者和志愿者在接受服务后反馈的感受和想法，了解服务带来的积极和正向的影响和变化，增加一手服务成效材料。

(2) 建议项目在现有手机小组的基础上，一方面整理出适合长者的手机学习教材和课程，优化手机学习的体验和内容匹配度，另一方面培育专门教导长者智能手机学习的志愿者队伍，并鼓励部分学习能力强的长者转化为助教，增加长者在学习手机时的互助互动，满足长者对学习手机各项功能的各类需求。

(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) 项目招募与培育亲子家庭志愿者队伍，运用组织培育的“启能—培能—展能—传能”路径，内部赋能提升能力，外部提供弱群关爱服务平台，促进队伍的参与成长，有利于社区共融氛围的形成，壮大社区资本。

(2) 项目积极关注暑期儿童的安全问题，从防溺水问题出发，通过培育小小志愿者，一起策划参与面向社区的大规模社区教育活动，广泛普及儿童安全的理念，引导社区家庭重视儿童安全教育和看护，具有很强的现实引导作用。

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) 建议项目继续提升兜底服务的精细化程度，对于服务对象的个性化需要，建议从“精准对象—精准需求—精准策略”的逻辑理顺整体服务安排，提升兜底工作的成果有效性。

(2) 建议项目能够做好需求优先次序排序，以此明确焦点问题，作为后续项目服务介入的核心支撑。目前一般性家庭服务的涉及较多的方向和内容，难以在每个方向上做到“广覆盖和深介入”，工作焦点未能凸显。

(十) 特色项目——“龄活”幸福社区服务计划

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) 项目三期的“社区变妆行动”在三个不同社区开展，项目联动了村（居）委、社会组织、居民、企业等多方参与，对营造社区爱老敬老氛围起到良好的促进作用，体现了项目参与社区工作“五社联动”中的发挥的作用。

(2) 本年度项目同工积极发挥社区慈善与社区基金的力量，帮扶社区弱势群体，全年通过义卖共计获得捐款 8127.92 元，并成功申请了中秋慰问活动和居家微改造的经费合共 8415.25 元，用于改善困难群众的生活质量。

(3) 针对中期评估的整改意见，同工积极回应并采取相应措施，进一步完善有关工作，如在调研工作方面，进行了补充性的问卷调查，共有 26 位长者参与了关于创建老年友好型社区的调查。

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) 社区义卖活动方面，建议项目在社区里持久稳定地推进，逐步形成更大的社区影响力，并增加与辖区内商家的合作。此外，

建议项目通过制作义卖成果海报、感谢信等方式，增加义卖款项的去向和用途等信息，以增加慈善活动的透明度。

(2) 志愿者骨干的培育工作方面，建议项目进一步完善有关的培育机制，并清晰记录志愿者骨干在一年里接受过的培训、持续参与志愿服务情况和去向动态等。

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。本次江南中社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，江南中社工站本次末期评估的分数为：85.47，本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区江南中街社工服务站在海珠区民政局、江南中街道办事处的大力支持下，在广州市心明爱社会工作服务中心的努力下，已

成功运营5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5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，未来江南中社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站积极回顾以往服务及活动，加强成效总结工作，继续深化社区安全维护、弱群关爱服务平台建设、小小志愿者培育等本土化社工服务的探索，丰富服务参与主体，完善志愿者骨干培育机制，提升服务成效。

2.建议社工站继续加大社会资源链接力度，通过互助及融合性服务加强社区互助氛围的营造，提高村（居）民对的社区参与度增强社区的资源吸引力，多角度提升社会资源的挖掘和利用率。

3.建议社工站同步推进工作开展与经验总结，梳理提炼、系统归纳各项目的典型案例和经验做法，通过积极借助媒体的信息传播优势，加大项目服务的宣传推广力度，从而提升社工站的社会影响力和美誉度。

- 附件：1.江南中街社工服务站指标完成情况统计表
2.江南中街社工服务站工作人员及督导情况统计表

