

2023—2024 年度海珠区赤岗街社工服务站 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：广州市海珠区赤岗街道办事处

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：2024 年 1 月 15 日



2023—2024 年度海珠区赤岗街社工服务站 中期评估报告

赤岗街社工服务站（简称赤岗街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对赤岗街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 位评估专家及 1 名工作人员对赤岗街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。赤岗街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

2024 年 1 月 15 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评估专家及 1 名工作人员对海珠区赤岗街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，对赤岗街社工站的项目管理、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。由社工站项目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.服务访谈。与相关社工进行访谈，了解社工站、社工点服务推进情况，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.服务对象满意度。随机抽取不少于 100 名服务对象开展服务满意度调查（困难群众和特殊困难群体总人数低于 100 的，按照困难群众和特殊群体实际总人数开展全覆盖满意度调查），针对个人或家庭问题解决、能力提升、支持网络增强等情况进行综合评价。

7.总结反馈。由评估专家团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道（镇人民政府）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》《广州市社工服务站管理办法》《广州市社工站

购买服务项目评估办法》《广州市社工站岗位职责》《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：《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》。

（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：评估要求所有评估专家恪守“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，评估要求所有评估专家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：评估要求评估专家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：评估要求评估专家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：评估要求评估专家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；评估要求评估专家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

赤岗街社工站结合《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》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

评估小组对赤岗街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，对赤岗街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据赤岗街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成赤岗街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及赤岗街社工站，并由赤岗街社工站转发给赤岗街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、赤岗街道办事处以及赤岗街社工站的反馈意见，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赤岗街道办事处和赤岗街社工站。

（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、继续教育等方面进行评估。

2.服务评估：根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》，结合社工站与街道（镇人民政府）签订的三方协议规定开展的服务内容，从服务成效、服务质量、服务监测、项目管理等方面开展评估工作，同时通过整合项目购买方、督导中心和项目监督方评估意见，综合对社工站项目进行评估。

（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 55%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、督导中心占比 15%、区民政局占比 10%。评估结果由四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

赤岗街社工站位于下渡路侨雅新街2号201，辖内共有22社区，划分为3个服务片区。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。

截至2023年11月30日，社工站平均配备社工21名，其中持证社工17名（中级社工师资格3名，助理社工师资格14名），非持证社工4名。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2023年5月31日至2024年5月30日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问1732个，入户探访674个，分别完成协议指标量的54.13%、50.68%；咨询个案结案32个，完成协议指标量的80%；专业个案接案33个，服务172节，结案24个，分别完成协议指标量的55%、57.33%和40%；完成专业小组8个，48节，服务183人次，分别完成协议指标量的40%、40%和167.89%；完成大型社区活动23次，服务2561人次，分别完成协议指标量的76.67%和85.37%；完成中小型社区活动17次，服务885人次，分别完成协议指标量的44.74%和68.08%；新登记志愿者86名，培育志愿者骨干9名，发展志愿者队伍1支，分别完成协议指标量的

57.33%、30%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，赤岗街社工站除专业小组完成数、小组节数，中小型社区活动完成次数，志愿者骨干和志愿者队伍发展数量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、中小型社区活动、志愿者骨干和志愿者队伍培育的进度监测，提升服务效能。

（三）项目管理

1.值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅相关资料等方式了解社工站项目运营管理情况，项目管理有以下几方面值得肯定：

（1）人员管理方面，截至 2023 年 11 月 30 日，社工站的社工应到 120 人次，实到 127 人次；持证社工应到 60 人次，实到 103 人次；社工站从业 2 年以上社工 16 人，占要求配置社会工作者人数（20 人）的 80%；社工站社工持续在岗 18 人，稳岗率 90%，人员配备情况良好。

（2）宣传方面，社工站利用不同级别的媒体资源积极推广各类服务，如青少年、长者服务等，有利于提高社会各界对站点服务的认知度，进一步吸引和整合更多的资源，为社工站的发展提供有

力支持。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅相关资料等方式了解社工站项目运营管理情况，项目管理有以下几方面需要关注：

（1）人员管理方面，建议社工站按照《广州市社工站管理办法》的要求对团队成员构成进行调整，他们的工作重心需以社区服务为主。此外，对于行政人员转岗需要做好相关的培训学习，以确保他们能够顺利适应新的岗位。

（2）行政资料方面，首先，建议社工站深入学习和理解新的评估体系要求，对现有归档资料进行系统整理，以提高资料管理的规范性；其次，针对社工站的工作手册和工作制度进行修订和完善，充分考虑社工站实际情况，同时满足“双百工程”社工站的项目运营管理需求，确保制度有效且适用，为社工站工作的顺利推进提供有力依据和支持。

（四）服务质量

1.值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方

面值得肯定：

（1）A 片区，该片区范围包括：下渡、江景、江丽、南贤、汇美、赤岗、愉景雅苑、珠江帝景、新鸿、金星、鹭江、石榴岗。

①A 片区对片区内各个社工点的困难群众和特殊群体的底数清晰，对他们的特征有基本的了解，建立了《服务对象家庭信息汇总表》，为后续建立个人档案和跟进奠定基础。

②片区社工在面对新旧服务体系转变的过程中，能够有一定的意识，以社区服务的视角开展相关工作，对每个社工点进行需求调查和服务设计，进行社工点层面的服务探索。

③社工结合片区资源较为充足、邻里关系较为疏离的特点，初步形成了片区以志愿者和社区组织培育、共同参与社区事务的介入方向。

（2）B 片区，该片区范围包括：毛纺、竹园、大江苑、大江涌。

①B 片区能够积极联动基层党组织、社区社会组织开展党的方针政策宣传，提升居民对政策的了解。该片区在本服务周期开展了消防安全、养老政策、低保政策、未成年人保护政策、社区慈善基金项目等的宣传，推动了政策的知晓与落地。

②项目社工能够定期对辖区重点服务对象开展电访和入户探访，本服务周期开展探访及电访 536 人次，探访和电访的记录都比

较详细，能够较好地呈现社工的服务过程。

③社工能够透过个案服务协助服务对象缓解生活困境。社工在个案服务中，通过协助服务对象申请社会救助政策、链接公益资源、开展心理辅导等方式，协助个案服务对象解决或者缓解了面临的困难，增强了服务对象的社会支持网络。

(3) C 片区，该片区范围包括：鸿运、赤塘、客村、七星岗、七所、珠影。

①C 片区项目能通过服务回顾、问卷调查和访谈的形式，在过往服务的基础上，确定一般人群与兜底困难群众的基本特征与需求，并制定具有每个社区特色的服务计划。

②项目开展的服务类型较为多样，对社区居民有一定的吸引力，能与不同的资源主体合作，如工疗站、丽影广场、海珠区少儿图书馆，并能结合活动需要链接资源和发展志愿者，为搭建资源平台、培育社区守护者、实现社区共建做准备。

③督导能引导社工在个案问题的形成原因，个案可获得的支持，尤其是家庭情况方面进行反思，并在跟进过程中能提供较为恰当的监测，促进社工调整服务计划与策略。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方

面需要关注：

（1）A 片区，该片区范围包括：下渡、江景、江丽、南贤、汇美、赤岗、愉景雅苑、珠江帝景、新鸿、金星、鹭江、石榴岗。

①建议 A 片区服务团队加快对 17 类困难群众和特殊群体的建档进度，现有的建档完成率有待提高。根据现场材料查阅，下渡社工点，困难群众和特殊群体应建档 67 户，已建档 7 户；江景社工点，困难群众和特殊群体应建档 98 户，已建档 13 户；江丽社工点，困难群众和特殊群体应建档 33 户，已建档 11 户；南贤社工点，困难群众和特殊群体应建档 23 户，已建档 7 户；汇美社工点，困难群众和特殊群体应建档 28 户，已建档 5 户；赤岗社工点，困难群众和特殊群体应建档 71 户，已建档 20 户；愉景雅苑社工点，困难群众和特殊群体应建档 32 户，已建档 5 户；珠江帝景社工点，困难群众和特殊群体应建档 31 户，已建档 9 户；新鸿社工点，困难群众和特殊群体应建档 52 户，已建档 11 户；金星社工点，困难群众和特殊群体应建档 64 户，已建档 17 户；鹭江社工点，困难群众和特殊群体应建档 127 户，已建档 13 户；石榴岗社工点，困难群众和特殊群体应建档 128 户，已建档 35 户。

②建议 A 片区服务团队结合服务梳理、进村入户、社区管理方的访谈等形式，进一步明确社区的特点和问题，做好前期的问题界定和需求调查工作片区。目前社工已针对各个社工点进行需求调

研和开展服务设计，但调查设计科学性有待提高，在受访者的样本选取、问卷内容设计方面均有提升空间，无法体现项目扎根社区多年，熟悉社区情况的优势。

③建议 A 片区服务团队进一步学习新服务模式下的服务要求，从片区的实际状况出发，分析服务落地的可行性，努力发展代表社区特点的服务项目，优化社工点的服务计划。

(2) B 片区，该片区范围包括：毛纺、竹园、大江苑、大江涌。

①建议 B 片区服务团队进一步加强建档工作。目前，毛纺社区、竹园社区、大江涌社区和大江苑社区的重点服务对象建档数分别为 29、17、15 和 14，总体建档率不足 20%，建议在下半年充分利用现有档案基础及服务基础，尽快加强重点服务对象建档工作。

②建议 B 片区服务团队完善服务需求调研，一方面修改抽样方法，由于困境群体的数量比较少，建议改用全面调查；另一方面建议聚焦调研对象。在新的指标体系中，一般群体不需要单独开展项目跟进，建议在需求调研阶段时围绕重点群体开展调查，例如本辖区残疾人群体比较多，可以考虑单独开展抽样调查和专题调查。另外，在需求调研阶段，可以充分利用原先的建档资料收集服务对象在经济、社会支持等方面的需求信息。

③建议 B 片区服务团队加强建档工作的规范性，一是建议根据

新的指标体系要求修改建档的套表，例如服务对象分类应更新为17类；二是建议完善建档资料细节，进行更细致的服务评估，并补充欠缺的社工签名。

（3）C片区，该片区范围包括：鸿运、赤塘、客村、七星岗、七所、珠影。

①建议C片区服务团队调整需求调研工作，加强调研的科学逻辑。目前片区兜底困难群体差异性较大，应该考虑进行分层分类差异性抽样量，同时保证抽样数量，避免无差别调查。同时，已开展的需求调研没有进一步了解服务对象所关注的社区问题成因，如调查到一般居民关注的公共问题有各大类（邻里、家庭关系、志愿服务、社区环境等），项目得出的结论是“社会发展而缺乏交流与互动”，需要进行“邻里社区平台搭建”，所得出的结论相对简单。同时建议调查兜底对象时，预设“社区治理”主题，再与其进行深入交流，以便明确干预的方向，增强服务计划的指引性。

②建议C片区服务团队从整体层面分析兜底对象、一般对象、社区资源和社区问题，明确服务对象和服务目标。目前的服务方案，采用是每个社区逐一设计的方式，提出的社区守护者培育计划、乐享桑榆/红星共建社区计划、邻聚平台搭建计划，缺乏相应的服务计划与服务策略，无法体现计划实施及对服务人群的效用，服务重点和成效有待突出。

③在社区资源地图方面,建议 C 片区服务团队增加社区工作者、骨干志愿者等主体的意见,可以尝试创建协作机制,如社区议事会等,促进社区主体和社区资源的参与,更好地践行“五社联动”。

④在具体服务方面,建议 C 片区服务团队加强对个案的系统性评估,对未了解的情况要进行动态信息采集,目前社工对个案的问题和目标界定相对简单,对于问题形成的原因了解较少。在团体活动背景中,除了文献查阅外,建议服务团队增加现实性分析,如对工疗站学员开展的活动,除了了解研究对该人群的解读,也可以对工作人员和学员做活动前的调查,以明确学员在某问题上的基本情况,以及活动具体要达到的目标,帮助学员持续的改变。

⑤建档情况方面, C 片区鸿运社区应建档 73 户, 实际建档 18 户; 赤塘社区应建档 51 户, 实际建档 11 户; 七所社区应建档 73 户, 实际建档 11 户; 珠影社区应建档 88 户, 实际建档 18 户; 客村社区应建档 52 户, 实际建档 9 户; 七星岗社区应建档 54 户, 实际建档 13 户, 建档覆盖情况有待提升。如有客观困难, 建议服务团队整理并反馈, 推动探讨处理办法。最后, 服务团队在信息采集中, 未对家庭部分内容进行采集, 如家庭保障、家庭教育、家庭照顾等方面, 建议予以重视。

(五) 服务监测

1.值得肯定的地方

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测以下几方面值得肯定：

（1）截至 2023 年 11 月 30 日，社工站新培育的两个社区社会组织（“童心同行、护苗成长”志愿组织和“愉你童行”志愿队），并完成街道备案登记。社区社会组织的档案资料包含培育方案、培育证明、服务情况记录表、通讯稿等材料，其中，社区社会组织培育方案当中明确了本组织的架构、招募成员的具体要求、发展步骤阶段等重要信息，有助于社区社会组织发展。

（2）通过核查系统后台数据和检查志愿者登记信息材料，社工站目前已新培育 86 名志愿者和 9 名志愿者骨干。社工站制定的志愿者登记表中，设置有记录志愿者所属社区的勾选题（按照“东、西、南、北”归类划分街道 22 个社区），有利于检索志愿者，贴近片区服务。在志愿者问卷信息登记中，社工有意识地将志愿服务具体划分为：公益宣传、慈善义卖、游园活动协助等，有利于了解社区居民参与志愿服务的准确需求，为各项活动匹配专长志愿者和有明确意愿的志愿者。另外，志愿者骨干培育材料中，社工归纳了志愿成长计划表，参与情况记录表，志愿服务反馈表等表单，各种表单表头有写明跟进的要求和时限，如志愿者骨干跟进记录表中写有

“原则上每季度负责社工与骨干志愿者跟进反馈一次”。

（3）经评估工作人员对社工站提供的服务对象名册，随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查和统计，受访服务对象总体满意度为 86%，受访服务对象对社工的服务态度、服务内容感到满意。

2.需要关注的地方

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测在以下几方面需要关注：

（1）建议社工站进一步加强志愿者和志愿者骨干培育和相关资料的整理。第一，查阅资料时发现 3 份志愿者骨干档案当中，缺乏志愿者和社工签名。第二，志愿者相关信息登记表“所属社区”勾选题当中，部分表格信息不统一，如部分表格划分的是“东西南北”，但另一部分表格划分为“东南西南东北西北”。建议社工站后续确定好划分标准统一设置，或者采用可视化的颜色标识划分。第三，目前志愿者登记表和志愿者骨干档案缺乏编号排序或清单汇总。社工站可以根据实际服务需要，补充设置“志愿服务一览表、志愿者骨干资料入档清单，志愿者骨干服务评估表”等套表，以便增强志愿服务的管理。建议社工站使用 i 志愿或广州公益银行等平台统一进行管理，定期导出后台资料存档，避免总数不明和丢失纸

质材料等情况。

(2) 建议社工站细化社区社会组织服务记录表，丰富过程内容。目前记录表中“志愿服务组织参与服务自评内容”仅由参与成员代表填写，活动负责社工对组织参与活动情况反馈内容简略，以勾选效果程度为主体，如“服务态度良好、出清情况良好、服务对象反馈良好、志愿效果优秀”等。建议社工站通过个人自述、社工访谈、开放性提问等方式增加活动过程记录，增加成员参与感，以便反映社区社会组织成长和服务成效。

(六) 服务成效

1. 值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面值得肯定：

(1) 社工站年度服务计划提出打造具有赤岗特色的“红·社”资源驿站，以党建引领为核心，结合“五社联动”机制，聚合社区资源。基于街道情况，社工站将社区划分为三个片区，包括商品楼宇片区、老旧宿舍楼宇社区以及困难群体集中需求突出的熟人社区。根据不同的片区特点制定了不同侧重的服务方向。

(2) 社工站按有关要求设立了“红棉守护热线”，有明确的

服务时间，并按月记录红棉热线台账，基于社工站多年扎根赤岗社区服务累积的社区认知度与认可度，现阶段红棉热线运行正常，既有社工主动呼出，也有服务对象主动求助打入的热线。

（3）社工站为社区内兜底人群建立了详细的档案，能够基本掌握社区困难人群信息，完成了共计 1684 人的家庭信息汇总表。社工站推进“红·社”资源驿站实施的过程中，动员社区多元资源，回应社区困难群体需求。同时社工站注重社区治理问题的介入与治理，包括大江苑环境整治问题、长者居家环境改造问题等。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面需要关注：

（1）社工站需要进一步厘清工作思路，明确社工站与社工点之间的统筹关系，突出社工站的统筹定位并设计相应的工作计划，着重社工站在“五社联动”机制、党建引领层面的引导和统筹功能，避免社工站与社工点重复服务内容和工作任务，体现社工站层面的统筹定位与社工点层面的实施定位的区别。例如资源的动员、志愿者的培育等工作需要社工站层面进行系统地计划，确定方向，从而推动各社工点与社工站层面保持一致。但一户一档持续推进中，现有建档率还有待提升。

(2) 建议社工站逐步推进“一户一档”工作，稳步提高建档率。同时，建议社工站层面尽快落实社区问题地图与社区资源地图的梳理工作，采用“挂图作战”的方式指导社工点的工作，及时给予社工点工作支持。现阶段社工站的各项实施计划，未能清晰回应三个片区的需求和服务侧重点。

(3) 在志愿者和社区社会组织的培育上，建议社工站立足社工站层面的定位，从上至下思考志愿者的培育方向，从社工点服务实际需要的志愿者角度思考培养哪些志愿者以及如何培育志愿者，尽量回应各片区服务侧重点的需要。目前志愿者培育工作缺乏整体的统筹培育计划，志愿者骨干个人的成长计划系统性有待增强，社区社会组织的培育与社工站服务计划的联结度有待加强，建议优化加强相关工作，强化社区力量的作用发挥。

(4) 社工站尚未建立社工站党支部，建议发挥已有的党员社工作用，不断完善党员发展工作，促进社工站党组织的成立。另外，社工站链接社会资源工作存在提升的空间。

(七) 购买方评估

购买方代表通过整合利益相关方与社工站沟通合作情况，对社工站作用发挥情况评估的反馈如下：

1. 值得肯定的地方

(1) 积极组织参与街道各种活动，取得显著效果，得到街道、

社区、群众的高度认可。

(2) 积极发挥社工站的传统只能，服务辖区人民群众，做好社区困难群众的兜底服务，参与化解社区群众日常生活的社会矛盾。

2.需要关注的地方

做好社工的培训工作，按照“双百社工”的督导要求，做好各项工作完善。

(八) 督导中心

督导中心根据社工站日常管理及督导情况，对社工站服务质量保障工作的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

(1) 项目具备健全的安全管理工作机制，能够及时、积极采取应对措施，不断规范内部安全生产管理。

(2) 项目能够与街道各职能部门保持良好的沟通合作关系，每月积极主动向各方报告项目实施情况，听取相关建议和意见，争取合作和支持，值得肯定。

(3) 项目重视服务活动宣传，制定年度宣传计划以及确定每月宣传主题，有目标有计划推进项目宣传，并能积极打造宣传矩阵，包括自媒体平台建设、可视化宣传资料、社群传播、媒体合作等，近半年来服务活动被媒体数十次报道及转载推广，进一步拓宽社工

站服务影响力。

2.需要关注的地方

(1) 需继续重视员工的专业成长，积极发挥督导功能及作用，并关注“双百大讲堂”的培训签到及参训，调动社工参与培训的积极性，争取实现培训签到率及参训率全员覆盖。

(2) 下一步仍需重视做好物资规范管理，关注办公环境干净、整洁，实现常态化、精细化的内务整理。

(3) 建议进一步梳理项目经验和成效，撰写案例文章，并向有影响力的杂志刊物投稿，扩大项目的影响力和社会效应。

(九) 监督方评估

监督方通过日常的督查工作，对社工站自查自纠情况及整改落实情况的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

人员稳岗率较高。

2.需要关注的地方

(1) 建档比例较低，兜底服务不足。

(2) 加强社区慈善基金建设。

(3) 加强“社工站一片区一社工点”的统筹规划。

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。本次赤岗街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对赤岗街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，赤岗街社工站表示对评估专家们提出的意见和建议无异议。

2.对评估报告初稿的反馈：经调整，海珠区民政局、赤岗街道办事处、赤岗街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，赤岗街社工站本次中期评估的分数为：80.25，本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区赤岗街社工服务站在海珠区民政局、赤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12年时间，为辖区内的服务对象提供专业的社工服务，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12年时间里，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，未来半年赤岗街社工站的服务发展可

以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站严格根据《广州市社工服务站管理办法》有关要求，尽快实现 17 类困难群众和特殊群体的服务全覆盖，尽快落实相关建档工作，做到“一户一档”，与直聘社工共同做好兜底民生服务工作。

2. 建议社工站关注落实社工点的工作安排，有逻辑地做好社工点对应辖区的需求调研、服务规划等工作，尽快从原有的“113X”服务模式调整为“双百工程”的服务模式，加快完成服务的过渡，以更好呈现服务成效。

附件：1.广州市赤岗街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市赤岗街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

