

# 2023—2024 年度海珠区素社街社工服务站 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：广州市海珠区素社街道办事处

项目承办方：广州市同心社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024年1月31日





# 2023—2024 年度海珠区素社街社工服务站 中期评估报告

素社街社工服务站（简称素社街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对素社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 名工作人员对素社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。素社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 31 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素社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，对素社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**

素社街社工站结合《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**

评估小组对素社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，对素社街社工站进行评估工作。

#### **3.报告反馈阶段**

根据素社街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成素社街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及

素社街社工站，并由素社街社工站转发给素社街道办事处。

#### **4.出具中期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、素社街道办事处以及素社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素社街道办事处和素社街社工站。

#### **（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

素社街社工站位于海珠区基立新村北十二巷 5-2 号, 辖内共有 13 个社区, 划分为 4 个服务片区。于 2022 年 8 月开始, 由广州市同心社会工作服务中心负责运营。

截至 2023 年 12 月 31 日, 社工站平均配备社工 16 名, 其中持证社工 13 名 (中级社工师资格 5 名, 助理社工师资格 8 名), 非持证社工 3 名。

本社工站服务经费为 192 万元, 项目合同期为 2023 年 7 月 5 日至 2024 年 7 月 4 日。

### (二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3478 个, 入户探访 729 个, 分别完成协议指标量的 86.95%、56.08%; 个案接案 17 个, 服务 96 节, 结案 15 个, 分别完成协议指标量的 65.38%、61.54%和 57.69%; 完成小组 10 个、68 节, 服务 619 人次, 分别完成协议指标量的 76.92%、94.44%和 143.29%; 完成大型社区活动 20 次, 服务 3298 人次, 分别完成协议指标量的 153.85%、362.42%; 完成中小型社区活动 32 次, 服务 950 人次, 分别完成协议指标量的 82.05%、121.79%; 新



登记志愿者 75 名，培育志愿者骨干 13 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 75%、65%和 50%。（以上数据由社工站提供，各指标完成情况见附件 1）

从以上数据可知，素社街社工站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）截至 2023 年 12 月 31 日，社工站社工总人数应到 96 人次，实到 96 人次；持证社工应到 48 人次，实到 77 人次；非持证社工实到 19 人次，已接受社会工作行业组织管理、培训，并获得相关证书；社工站平均配备持证社工 13 人，占协议要求配备社工人数（16 人）的 81.25%，符合评估要求（50%）；从业 2 年以上社工 12 人，占要求配置社会工作者人数（16 人）的 75%。

（2）社工站的网络地图信息完善，在周围设置了 2 个路标，为居民群众提供了明确的指引，有利于辖区居民能够更加便捷地发现并利用站点资源。

## **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）建议社工站加强人员管理。一是持续在岗社工 7 人，稳岗率为 43.75%，且人员调动较频繁，社工站需稳定社工团队，提高队伍稳岗率；二是人员档案资料未全面展示社工在机构的完整工作历程，社工的劳动合同未明确具体的工作地点，需提高人员管理工作的规范性；三是站点和机构加大对转为社工岗位的行政人员的支持力度，加强社会工作专业培训学习，进一步提升其服务水平。

（2）建议社工站根据《广州市社工服务站管理办法》，对资料进行更精细的分类和整理。此外，建议社工站继续加强宣传工作的力度，拓展宣传平台和丰富宣传内容，以便持续提升社会影响力。

### **（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）片区 1，该片区范围包括：海联北社区、海印南社区、桥东社区、怡海社区

①片区社工对困难群众和特殊群体的工作实现“底数清、情况熟、全建档、全覆盖”。首先，社工能够做到“一户一档，一人一案”，建档率达到100%，其中海联北社区应建档58户，共72人，实际建档58份；海印南社区应建档76户，共80人，实际建档76份；桥东社区应建档79户，共89人，实际建档79份；怡海社区应建档47户，共56人，实际建档47份。其次，社工对所负责社区的兜底群体的情况熟悉，掌握兜底群体的年龄分布和不同类型，如海联北社区以残疾人以及计生家庭群体数量较多，怡海、桥东以及海因南社区也以残疾人群体数量较多。最后，社工初步完成片区的“三图一表”（《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》《服务对象家庭信息汇总表》）。

②4个社工站点均能够制定需求调研计划，落实需求调查工作。社工站设置以兜底群体的服务需求、社区居委会主任（专干）的服务需求为调研目标，运用问卷调查以及访谈的方式，对社区服务需求进行收集。4个社区中，兜底群体问卷调查覆盖率约为50%，居委会的访谈调查覆盖率100%，能够基本掌握社区的主要需求以及兜底群体的基本需求，如怡海社区以及桥东社区明确提及在创建和谐社区层面期待得到社工的参与与支持的需求；兜底群体中残疾人群体占比超过50%，其中表现出较明显的政策讲解、上门就医、居家服务的需求。

③社区资源丰富，在调研过程以及服务过程中，社工注重对社区资源的收集与挖掘，如社区内党员数量、企业资源、学校资源以及体育场馆等公共资源。社工具有一定的资源链接意识，能够链接未成年人保护站、广州市慈善会等多个主体向困难群众和特殊群体提供文具、米油等各种生活物资，满足兜底群体的物质生活需求。

(2) 片区 2，该片区范围包括：基立新村社区、万寿北社区、蟠龙社区

①片区困难群众和特殊群体建档情况良好，其中万寿北社区应建档 140 户，共 172 人，实际建档 140 份；基立新村社区应建档 117 户，共 129 人，实际建档 117 份；蟠龙社区应建档 95 户，共 109 人，实际建档 95 份，建档率达到 100%。

②3 个社工站点能够落实需求调查工作，收集到社区具体需求。社工站点设置以兜底群体的服务需求、社区居委会主任/专干的服务需求为调研目标，运用问卷调查以及访谈的方式，对服务需求进行收集。3 个社区中，兜底群体问卷调查覆盖率约为 25%，居委会的访谈调查覆盖率 100%。在与社区的访谈中，社工能够收集到具体的社区基层治理问题，如居民用火用电安全问题、下水道堵塞与改造问题、旧楼更新与微改造等，呈现出社工协助开展基层治理工作的需求与必要。

③3 个社工站点基于片区楼房特点，整合资源协助小区进行微

改造。片区中万寿北与蟠龙两个社区均以老旧楼房为主，楼房低矮，较多无电梯，光线不足，居住者亦以长者居多。根据社区的需求，社工能够积极联动社区内外资源，利用现有的平台联动志愿者共同协助旧楼房扶手加装。目前为止，蟠龙社区共有2栋楼房完成扶手加装，25户居民家庭受益；万寿北社区共有1栋楼房完成扶手加装。社工站点在协助小区治理工作中具有了初步成效。

(3) 片区3，该片区范围包括：稔岗社区、金汇社区、基立南社区

①片区社工工作认真，熟悉辖区和各人群的基本情况，已分别完成3个社区的《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布图》绘制。此外，社工完成了辖内17类重点服务人群的建档工作，其中金汇社区在册133人，118户，基立南社区在册181人，160户，稔岗社区在册238人，213户。虽然片区重点服务对象基数大，但是社工迎难而上完成建档全覆盖工作，日常进行定期探访或电访服务，并有工作记录痕迹予以佐证。

②社工基于对社区情况的认识，关注困境群体老龄化程度高、困难群众和特殊群体多的片区特点以及聚焦支持网络薄弱、旧楼楼梯出行不便、福利政策信息不足、志愿者建设不足等问题，对每一个社区均设计了不同的服务计划，有利于推动服务下沉。

③社工积极链接社区内外资源。在“99公益日”“素社家园

慈善公益节”等活动积极筹集资金或物资，链接折合总价值约 6.2 万元资源开展服务。目前，社工为稔岗社区一户困境儿童提供学习空间改造服务；社工链接资源为金汇社区 2 栋居民楼安装楼梯安全扶手，提升了服务对象的居家、出行生活质量，切实为困难群众做实事。

（4）片区 4，该片区范围包括：郭墩社区、素社中社区、素社东社区

①片区社工能够根据社区的实际情况绘制《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布图》，建立了《服务对象家庭信息汇总表》，并做到“一户一档”的管理。根据现场材料查阅，片区应建档 429 份，实际建档 429 份，其中郭墩社区应建档 167 份，实际建档 167 份；素社中社区应建档 157 份，实际建档 157 份；素社东社区应建档 105 份，实际建档 105 份，已实现困难群众和特殊群体建档全覆盖。

②社工能够对已建档的困难群众和特殊群体实现服务全覆盖，日常根据困难群众和特殊群体的实际情况开展常态化的电访、探访的跟进服务，针对个别特殊问题家庭或危机事件能够以个案形式及时介入处理，并设计了《跟踪回访机制》。社工善于整合资源开展服务，在服务过程中充分利用政策支持、物质提供等形式为辖区困难群众和特殊群体解危纾困，体现了较好的专业性，得到了服务对

象及合作方的好评及肯定。

③社工能够针对社区环境及安全等问题及需求，通过社区老旧小区扶手安装、定期社区安全检查、特殊群体居家安全排查等服务形式，使辖区特殊群体及居民共同关注和改善社区安全问题，营造了较好的社区安全氛围。

## **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) 片区 1，该片区范围包括：海联北社区、海印南社区、桥东社区、怡海社区

①建议社工进一步挖掘与明确兜底群体的需求。目前各个社工站点针对兜底群体的需求设计一份需求调查问卷，注明以抽样的方式进行抽查调研但未明晰抽样的方式，社区困难特殊群体的类型多样、年龄跨度较大，需要进一步考究样本代表性和样本量。社工在进行数据的整理与分析的时候，只进行简单统计，未能进行相应的筛选类型分析等，整体问卷调研所得数据的信效度有限，代表性有待提高。建议在下一个阶段，以质性研究方法为主，进一步调研兜底群体的需求，明确社工站点服务辖区内数量较多、需求较为明显的群体服务需求。

②建议社工围绕片区服务群体以及社区的主要需求为核心，形成片区服务计划，凸显片区资源联动及服务互动。目前社工站点需求调研有待整理，对需求的回应有限，需求与服务计划匹配度不足，如海联北社区在调研时，社区书记提及最需要得到援助的是长者心理援助、残疾人就业指导、学校学生安全服务等，但在该站点的服务设计为以睦邻友好、儿童兴趣发展类服务为主，并且未统计活动中困难群体数量。在怡海社工站点服务计划中，涉及较多学校服务，如普法教育活动、学业规划活动以及河涌整治行动等，但在需求调研中未体现相关需求，导致开展服务的依据不足。片区服务以表征性需求满足为主，缺乏更为具有服务逻辑与指导性的服务规划。

③建议服务团队需加强个案专业能力，指向服务对象需求，提升个案跟进质量及文书质量。一是个案工作中有部分个案介入层次较浅，如某个退休患病受儿子谩骂的长者服务对象，跟进社工协助申请保护令以及做简单的法律咨询，但未能更进一步从其身体、心理、社会支持等多方面进行系统的需求分析并在跟进过程中回应其需求，跟进有短期效果但暂未能更深入介入；二是针对另一家中姐姐割腕自杀的青少年服务对象，社工陈述为该名服务对象开案的原因是其受到姐姐的情绪问题影响，跟进社工能较好地引导服务对象参加尤克里里小组，鼓励其参与暑期表演，在帮助其情绪的转换上发挥了积极作用，但暂未就其家庭关系或矛盾、其情绪受影响的原



因等进行深入面谈。服务团队需持续提升个案分析与跟进能力，围绕服务对象处境与需求，深化个案服务效果。

(2) 片区 2，该片区范围包括：基立新村社区、万寿北社区、蟠龙社区

①建议社工在下一个阶段进一步挖掘需求，以辅助站点服务计划的规划与设计。建议补充质性研究，完善需求调研报告。各个社工站点的需求调研工作虽然能够得以落实，但在对问卷以及访谈资料的整理汇总、统计与分析中，未能更好地利用现有数据，需要深化调研报告。

②各社工站点的服务方案同质性高，站点服务对需求的回应度有限，建议社工紧扣服务需求，设计开展服务内容。社工站点未能较好呈现各个社区的问题与需求，以体现社工点的服务重点与内容。同时，具体开展服务的内容对所调研得出的需求的回应度有待提高，如部分社区开展较多青少年类服务，但未能在需求调研部分呈现服务背后的需求以及必要性；又如许多服务未能较好回应不同社区的基层治理问题，如议事协商队伍组建与议事能力培养等。

③建议服务团队进一步完善片区服务方案，以便呈现片区服务特色亮点。目前，片区服务方案以社工站点的计划内容整合而成，未能形成较为系统完善的片区服务计划，以凸显片区亮点特色，如明晰该片区数量最多的服务对象、片区较为突出的资源或者具体问

题、片区年度聚焦重点目标与群体等。服务团队需以共性的特点与需求为基础，聚焦重点群体，整合相应的志愿者、社区自组织、平台等资源，围绕片区重点突出的问题与需求，制定片区服务方案，设定年度目标与策略，以更好地凸显服务特色亮点以及服务成效。

（3）片区3，该片区范围包括：稔岗社区、金汇社区、基立南社区

①目前社工结合“双百”社工站服务要求，按17类困难群众和特殊群体进行建档工作，初步完成“一人一案”。建议社工进一步提高建档质量，继续完善“需求评估表”栏上的内容收集，根据评估结果明确探访频次等方面的服务标准，为后续的服务奠定基础。

②建议各社工站点加强对社工服务过程中的支持与指引力度。目前抽查的个案资料呈现，服务目标的设立精准度有待提高；社工在部分困难群众和特殊群体的日常探访上遇到困惑难以处理，建议丰富社工站培训、督导方式，以社工站个案会议、社工朋辈督导等形式，分享优秀经验，提升服务能力。

③建议社工完善“五社联动”，进一步加强志愿者的挖掘、培育和管理工作。社工已关注到部分志愿者流失的问题，建议可充分调动现有的志愿者队伍力量，结合微改造项目的推进，进一步发展及巩固志愿者团队。同时，可以尝试打造片区特色亮点。在自评报告中，目前片区各站点关注社区微改造、公益力量的培育，但资料

具体呈现有待整理。

(4) 片区 4，该片区范围包括：郭墩社区、素社中社区、素社东社区

①目前片区部分特殊群体档案仅有简单的资料与服务内容，个别服务对象基础信息、需求分析、分层分类评估掌握的不够准确与全面，建议社工进一步完善特殊群体服务的建档工作，扎实了解服务对象需求及情况，便于后期服务的开展。

②建议社工进一步加强需求调研工作，切实根据各站点的实际情况完善需求调研报告，保障计划及服务依据性及对应性。目前个别社区利用多种方式进行社区调研，但未能形成最终的总结报告；各社区服务策略大致相同，未能较好地突显各社区服务的差异性（如三个社区的社区计划均为培育志愿者团队，但目前均未成立，志愿服务内容主要为日常探访与活动协助）。

③建议社工梳理各站点服务，加强片区服务的归纳与总结，突显片区服务成效。目前片区 3 个社区均能独立建档，取得了一定的成效，但片区的归纳总结稍显薄弱，接下来的服务应进一步重视由点到片的梳理。此外，社工还应做好特色服务的策划与产出，独立建档，建档资料包含不仅限于服务需求、项目方案、执行记录、阶段总结、可视化宣传材料等佐证材料。

## **(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）服务对象评价方面，受访服务对象对于项目服务的总体满意度为 85.8%，大部分服务对象表示社工会在节假日前后询问他们的身体、家庭生活等情况，并向他们致以节日问候。

（2）“五社联动”成效方面，截至 2023 年 12 月 31 日，社工站培育了 1 个社区社会组织，并在街道备案登记；培育发展志愿者骨干 13 名；通过“i 志愿”平台、广州“公益时间”志愿服务系统，新登记了 75 名志愿者，新培育了 1 支志愿者队伍，现有 5 支活跃志愿者队伍，以上各项指标符合评估要求。

## 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）建议社工站加快实现辖区困难群众和特殊群体的跟进服务全覆盖，织密织牢民生兜底服务网。在服务满意度调查过程中，

除了有部分服务对象表示未享受到社工提供的电访或探访服务外，还有部分服务对象表示其需求未能得到满足。

(2) 建议社工站重视社区慈善基金和社区志愿力量的培育工作，一是需加快推动辖区 13 个社区设立社区慈善基金，以更好地统筹慈善资源要素，进一步促进社区共建共治共享；二是志愿者骨干、志愿者队伍参与的志愿服务具有较高的同质性，服务团队可根据志愿者骨干和志愿者队伍的服务意愿和发展需求，有针对性地制定培育计划，进一步提升社区志愿服务水平。

(3) 社工培育志愿者骨干、志愿者队伍的工作台账有待完善，建议服务团队及时做好志愿服务的签到表、活动照片等佐证材料的收集、整理和归档工作，以便直观、充分地呈现志愿者骨干及志愿者队伍的培育和发展过程。

## **(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) 社工站重视党建工作，重视党员社工的学习教育和社区志愿服务的落地推进，积极联动辖内党组织资源，推进党员社工“三会一课”等学习教育工作，及时链接资源回应困难对象的“微心愿”，

依托“红色增能驿站”积极探索“社工+企业”关爱残疾人就业的公益慈善服务模式。

(2) “红棉守护”热线能根据相关办法和要求制定值班制度，明确分工安排，呼入呼出等“平时”和“战时”的记录台账较好地反映了社工跟进的具体情况，关注民生积极，保障民生用心。

(3) “公共空间改造”项目持续推动了老旧社区加装扶手的阶段成效，社工站重视社区儿童、长者和公共卫生方面的安全治理，半年来已依托安居计划安装了14条扶手，取得了方便居民出行、环境改善和参与联动提升等初步成效。

(4) 社工站资源整合有力，通过公益项目策划、平台打造和资源库搭建较好地宣传了公益文化、推进了公益行动，自主链接社会资源折合价值33.61万元。社区慈善基金通过公益节、“99公益日”、徒步捐等主题活动和广益联募平台筹集了27.75万元的善款进账，“五社联动”机制在资源联动方面的成效突出。

## 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) 建议社工站进一步厘清红色宣传、党建联盟、关爱服务等三个子计划之间对党建服务项目化设计的逻辑关系，进一步加强

在地红色资源的挖掘、整合与利用，以全面提升党建服务的主题清晰、成效丰硕。目前社工站党建工作需要关注党建服务项目化和党建元素丰富化。

（2）建议社工站明确服务落地执行和人员团队管理的区别，细化点、片、站的需求分析，补充完善点、片、站在各自层面的服务设计，以在清晰边界的基础上能更好地拓展服务和项目的产出成效。目前社工站需要关注点、片、站不同层面的需求界定、计划制定和成效产出等边界。

（3）“五社联动”在社会组织和志愿培育方面的成效有待提升，建议社工站在资源联动的基础上多关注对社会组织、志愿力量的培育和规范管理，多关注他们在培育后服务参与和推动激励的联动成效。

（4）建议社工站及时梳理在困难群众和特殊群体疑难问题或重点需求解决中，所发挥的社工专业方法，及时总结社工专业技巧在社区治理中应用的经验模式，积极探索具有鲜明在地特色的亮点服务。

### **（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) 对街道工作配合度高，响应街道应急事件并处理及时。

(2) 能按照人员类别对重点人员开展电访或探访服务，并根据天气情况及时调整服务方式。

(3) 社会慈善资源链接部分值得肯定。

## **2.需要关注的地方**

在新评估体系下，需注重关于更好发挥“五社联动”作用的思考。

### **(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) 项目较为注重人员专业能力提升，积极与双百督导商定年度计划及每月督导议题，制定培训、督导等方面的制度及方案，且能制定社工个人成长计划并跟进计划的落实情况，邀请资深社工讲师开展社工专业技能专题培训，鼓励社工积极参与机构内部的“同心学院”培训、社协及行业培训等。

(2) 项目与事务性岗位社工、服务性岗位社工积极开展服务合作与转介，联合探访困难群众和特殊群体，联合宣传民生政策，转介个案等，积极落实兜底民生服务；定期与社区沟通反馈服务动



态，联合各社工点服务性岗位社工开展公益集市活动、探访活动、安全宣传教育活动、社区改造项目等。

(3) 项目内部管理较为规范。社工站信息公开较为完备、及时，各项安全管理工作制度和工作机制健全，责任明确，各项安全措施落实到位；服务和办公场地、设备干净整洁，社工规范穿戴工衣、工作证，上墙信息规范美观且动态更新。

## **2.需要关注的地方**

(1) 建议及时完善好各项服务台账管理，特别是人员协同情况等，在过程中要梳理及总结好的做法和经验，通过制度规范下来，以促成更高效、深层次的协同联动。

(2) 需要重视项目的宣传推广工作，完善项目年度宣传计划，结合项目服务活动持续做好宣传推广工作，提高专业服务的社会知晓度和美誉度。

(3) 需要注重总结提炼项目的典型案例和品牌特色服务，加强实务研究，积极在有影响力的平台上推广优秀服务经验，提升研究成果的产出数量与质量。

## **(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

兜底服务 100%。

### 2.需要关注的地方

加强社区慈善基金建设。

## 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。本次素社街社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评估专家针对素社街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，素社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、素社街道办事处、素社街社工站对评估报告初稿无异议。

## 四、评估等级

经过评估，素社街社工站本次中期评估的分数为：83.9，本次中期评估的等级为：良好。

## 五、结语

海珠区素社街社工服务站在海珠区民政局、素社街道办事处的大力支持下，在广州市同心社会工作服务中心的努力下，已成功运

营1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1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，未来半年素社街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站加强对辖区困难群众和特殊群体的需求调研工作，通过采取更加科学的研究方法，摸清服务对象的基本情况和实际需求，补充和完善需求调研报告，进一步准确、全面地掌握兜底群体的服务需求，并基于此优化服务设计，提供更精准、贴心的服务，有效回应服务对象的需求。

2.建议社工站健全完善志愿者骨干、志愿者队伍的工作台账，以及社区培育工作记录，关注对社会组织、志愿力量的培育和规范管理，并继续加大培育力度，以更加坚实的志愿服务助推社区服务的高质量发展。

3.建议社工站加强服务评估和经验总结，及时对项目的经验做法进行系统的梳理和总结，着力打造具有素社特色的服务模式，并汇编形成可复制、可推广的优秀服务案例，并持续做好宣传推广工作，提高专业服务的社会知晓度和美誉度。

- 附件：1.广州市素社街“双百工程”社工站购买服务项目指标  
完成情况统计表
- 2.广州市素社街“双百工程”社工站购买服务项目社工  
到岗情况统计表

