

2023—2024 年度海珠区江南中街社工服务站 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：2024年1月15日



2023—2024 年度海珠区江南中街社工服务站 中期评估报告

江南中街社工服务站（简称江南中街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对江南中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 名工作人员对江南中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。江南中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江南中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，对江南中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

江南中街社工站结合《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

评估小组对江南中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，对江南中街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

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

事处。

4.出具中期评估报告阶段

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江南中街道办事处和江南中街社工站。

（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

江南中街社工站位于海珠区青凤大街 4 号之一，辖内共有 16 社区，划分为 3 个服务片区。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。

截至 2023 年 12 月 31 日，社工站平均配备社工 21 名，其中持证社工 14 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 9 名），非持证社工 7 名。

本社工站服务经费为 228 万元，项目合同期为 2023 年 6 月 30 日至 2024 年 6 月 29 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 6658 个，入户探访 1697 个，分别完成协议指标量的 121.05%和 188.56%；专业个案接案 51 个，服务 253 节，分别完成协议指标量的 51%和 42.17%；完成小组 17 个，服务 102 节，分别完成协议指标量的 48.57%和 48.57%；完成大型社区活动 7 次，完成协议指标量的 70%；完成中小型社区活动 10 次，完成协议指标量的 62.5%；新登记志愿者 64 名，培育志愿者骨干 10 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 128%、50%

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，江南中街社工站除小组完成个数和小组完成节数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进度的监测，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）人员配备方面，截至 2023 年 12 月 31 日，社工站总人数应到 114 人次，实到 127.5 人次；社工站持证社工应到 57 人次，实到 83 人次；持证社工平均人数 14 人，占协议要求配备社工总人数（19 人）的 73.68%；从业两年以上社工平均 14 人，占协议要求配备社工总人数（19 人）的 73.68%。社工站项目负责人有中级社工师资质，符合相关要求。

（2）社工站建立了站点管理制度。包括安全及风险管理指引、服务对象权益保障制度、工作反思总结及整改机制、档案管理制度等。结合站点业务内容，除了个案、小组、社区服务的流程，还制定了“家访指引”，从服务准备到开展、后续跟进等的服务质量和

安全事项等作出规范。

(3) 项目能善用各式宣传渠道开展宣传工作。站点周围有清晰的标识；已建立项目公众号并有动态信息更新；能通过社区宣传活动推广中心服务等。

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) 社工站持续在岗 13 人，稳岗率为 68.42%，未达到标准要求，建议在项目周期内做好人员规划和团队建设。员工档案资料不够规整，个别合同中未明确员工的所属站点，建议检视员工档案，完善档案管理，项目周期内员工驻点服务的社工站名称需在合同中或补充协定中明确。

(2) 建议完善培训记录的有关信息，将培训中比较深刻的知识点结合实际工作进行反思，有助于学以致用。社工站培训记录不够清晰。尤其是线上培训，部分培训的主办单位、培训导师未记录，个人线上学习情况的痕迹记录未归入个人档；培训“总结及反思”的深度不足，难以评估培训对个人实际工作的帮助。

(3) 建议加强服务管理制度的完善及落实。评估现场查阅的

服务质量管理制度比较简单，需理清日常服务管理事项，从保障及提升服务质量的角度，具体细化该项制度；相关专业伦理价值规范及服务对象权益保护方面的学习考核仍比较薄弱，需结合相关知识点与实际工作的情况进一步落实；需做好服务对象意见和建议的收集和跟进，采用适合居民反馈建议的渠道、记录居民日常反馈的情况；制度执行的痕迹记录要注意保留归档。

（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）江南片区，该片区范围包括：青凤社区、青葵社区、紫金社区、紫龙社区、杏园社区

①五个站点能够按照规范要求完成全部兜底群体的建档工作，其中青凤社区需建档数 94 份，实际建档 94 份；青葵社区需建档 115 份，实际建档 115 份；紫金社区需建档 113 份，实际建档 113 份；紫龙社区需建档 142 份，实际建档 142 份；杏园社区需建档 123 份，实际建档 123 份。档案分类清晰，且设计了评分体系进行辅助评级，片区服务团队能够从多维度入手，提供契合的支持提升兜底对象的生活质量。

②项目积极推动“家—校—社”未成年人支持网络搭建，先后与江一、江二小学共建学校未保站，通过互助小组、心理健康讲座、政策宣传倡导、个别化支持等形式，推动社区多元主体共同发力，把未成年人的保护工作下沉到学校和社区进行开展，有效促进未成年人支持网络的完善与发展。

③站点能够联动慈善会、企业单位、社区党员与志愿者等不同类型的主体，共同筹集社区公益慈善资源，在各种节日期间，从物质提供、情感关怀、政策对接、心理支持等角度提供社区关爱，用切实的救助行动帮助困境对象解决问题。

(2)南村片区，该片区范围包括：紫来社区、江宝社区、聚源社区、复兴社区、贵德东社区

①片区服务团队为兜底服务对象百分百建档，并进行分级探访与定期跟进。目前该片区总兜底服务对象 732 人，应建档 637 户，实际建档 637 户，其中紫来社区 126 户，江宝社区 141 户，聚源社区 105 户，复兴社区 117 户，贵德东社区 148 户。

②根据片区孤寡独居服务对象与困境儿童突出的问题，社工注重撬动社区多方力量关注和关心这个群体，联动了街道、居委、派出所、社区党员与群众等，链接了相关资源，针对服务对象生活保障、居家安全等方面的需求开展了服务，能在一定程度上回应服务对象的需求，促进其对相关政策的了解，扩大其社会支持网络，营

造关爱弱势群体的社区氛围。

(3) 小港片区，该片区范围包括：万寿社区、聚龙社区、得胜社区、南园西社区、南园东社区、万松园社区

①兜底服务对象的服务方面，小港片区已经建档 1034 份，其中聚龙社区应建档 194 户、实际建档 194 户；万寿社区应建档 159 户、实际建档 159 户；万松园社区应建档 169 户、实际建档 169 户；南园西社区应建档 195 户、实际建档 195 户；南园东社区应建档 148 户、实际建档 148 户；得胜社区应建档 169 户、实际建档 169 户，六个社区的建档工作全部完成，对兜底人群实现了全覆盖，兜底人群电访和探访分别达到 3372 人次、731 人次，片区基本能够按照分级探访的频率要求对兜底对象进行动态跟进。

②小港片区社工通过“五社联动”模式积极链接社区资源，如联动爱心企业、慈善会、志愿者队伍等共同参与兜底人群的帮扶工作，服务周期的上半年已链接资源折合人民币达到 43000 多元，较好地减轻了困难家庭的经济压力。

③针对小港片区老年人多、使用智能手机能力不足等特点，社工策划了“跨越数字鸿沟”长者手机学习小组，提升困境长者使用智能设备的能力，使其能更便利地通过网络使用各种资源；另外社工还开展了 18 场兜底民生政策宣传活动，共计服务超过 1000 人次，提高了政策资源的可及性。

④小港片区的六个社区点均完成了《社区资源地图》《社区问题地图》《兜底对象居住分布图》的绘制工作，在“三图合一”的地图上，社工能够清楚地标注出兜底对象的分布情况，社区资源状况以及社区问题所在位置，可见社工对小港片区的社区状况已经有初步的掌握。其中得胜社区的地图绘制从视觉效果上而言最为清晰，社区问题使用了明确标识标注出具体的影响范围，十分精确。

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)江南片区，该片区范围包括：青凤社区、青葵社区、紫金社区、紫龙社区、杏园社区

①困境群体的档案方面，目前需求论述和制定的服务计划过于宽泛，提供的探访、电访以及其他服务过程的跟进记录也过于简略，建议站点社工进一步梳理和评估需求，清晰记录服务过程，保证跟进过程与需求计划之间的针对性和有效性。

②站点服务需求调研缺乏细致具体的因果分析，调研结果的聚焦性不强，难以清晰指引后续服务计划的有效制定。建议项目结合上半期的服务经验，进行动态评估，制作兜底对象、“一老一小”的问题清单，分析其必要性、紧迫性和可行性，为后续服务推动提

供实际指引。

③各个站点的五社联动落脚点议题需要进一步确定，建议各个站点要结合实际需要，联动社区、党员、志愿者等不同主体，确定后续的核心议题，如群体紧迫性问题或者公共事务性问题，促进社区问题解决与服务深化，以此打造社区品牌亮点服务。

(2)南村片区，该片区范围包括：紫来社区、江宝社区、聚源社区、复兴社区、贵德东社区

①建议服务团队加强深入了解各社区的需求，并呈现出各社区的具体需要，在此基础上设计服务方案。目前社工点针对各社区的整体情况进行摸排并形成了简单的需求情况总结，较少呈现片区和各社区的具体需求，希望能针对各社区的情况进行深入具体的调研，挖掘社区的需求并提出介入策略。

②建议服务团队进一步针对社区所呈现出来的突出的问题展开服务。目前，社工在《社区问题地图》上基本呈现出了各社区的问题，比如路况差，电动车乱停放等问题，但很少针对这些问题开展服务和进行服务设计。希望后期能在总结社区问题的基础上开展有针对性的活动，回应社区的需求，充分发挥社工的专业优势，呈现出社区治理方面的亮点，总结成效，打造特色项目。

(3)小港片区，该片区范围包括：万寿社区、聚龙社区、得胜社区、南园西社区、南园东社区、万松园社区

①需求调研方面，建议社工加强对小港片区中社区治理工作的重视程度，小港片区六个社区的社区问题建议做进一步的调研，探索这些现存的社区问题中哪些是可列入社区治理范畴并且社工是有能力参与、推动其解决的，随后在服务中通过协调多方治理来解决，从而突显社工专业优势。

②小港片区六个社区的年度计划都较为侧重兜底人群的服务，未有具体的与社区问题解决相关的工作内容，未能有效回应社区问题，建议在加强调研社区问题的基础上，将社区问题的介入工作纳入年度工作计划中。

③跟踪回访机制目前已有关于服务对象出现突发情况并由社工跟进后的服务回访机制，但对于从兜底人群名单中退出服务的人员的回访机制仍未建立，建议补充完善此部分内容。

④在服务成效总结上，建议各个社工点可将过去服务周期内的突出典型案例（个案、小组、活动均可）进行总结梳理，建议可适当聚焦在疑难问题的解决和社区治理方面的案例，从而更好地突显社工服务的成效。

（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）根据现场核查材料，截至 2023 年 12 月 31 日，社工站新培育了 1 支志愿者服务队伍，新登记志愿者 64 名，志愿队伍和志愿者均在“i”志愿与广州“公益时间”等志愿服务系统进行注册。

（2）电访方面，据受访的反馈数据统计，服务对象对于项目服务的整体满意度为 85%，大部分服务对象表示社工有对他们进行探访或电访，能及时回应到他们的需求。

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）建议社工站进一步完善材料归档工作，汇总新增志愿者、志愿者队伍和志愿者骨干等名单，以“一人一档”的形式整理志愿者材料。此外，社工站缺少骨干志愿者的培育资料，后续可补充志愿者骨干培育计划、培育过程记录等相关材料，优化志愿者骨干的管理工作。

（2）建议社工站加大社区慈善基金和社区社会组织的培育力度。社工站 16 个社区均未成立社区慈善基金，服务周期无社会组

织培育情况，建议加快建立速度，完成项目指标。

(3) 建议社工站加强对兜底服务对象的服务跟进。在满意度调查中发现，有部分受访对象表示没听说过社工站，部分服务对象手机号码为空号，社工站要加紧核查服务对象情况，及时更新服务对象信息。

(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) 社工站内有党员社工，能联动社区党支部、社区党员志愿者开展居民服务；也能按党章要求参与机构党支部的学习，反馈学习心得并记录入党。

(2) 社工站按要求完善“双百工程”的工作机制，对于辖区兜底人群的民生服务也基本上建档落实到位，并开展服务。

(3) 在辖区发生公共紧急事件时，社工站能有效地配合街道开展工作，化解困境；也能有针对性的发挥社会工作专业服务优势设计特色服务来服务社区，设计了“安心护航未成年人保护服务”项目有比较好的针对性和特色。

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）建议进一步加强社工站党支部的建设。在上一级党组织的指导下，加快社工站党建阵地的建设。

（2）建议社工站以社区整体的视角来开展整体的服务需求调研及服务分析。要把服务放在社区建设目标、社区问题以及社区治理的整体目标上进行设计，在分析社区服务时要分析个体相关因素以外也要把社区相关因素纳入分析框架；对于17类人群的服务要有具体的工作投放策划与计划。

（3）建议社区培育围绕社区治理来进行。要进行相关方的社区培育需求调研，并对培育过程进行记录，“红棉守护热线”的工作机制需要继续完善，需有工作记录和工作反馈。

（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

社工驻点社区成效显著。

2.需要关注的地方

建议进一步加强党建引领工作。

(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) 项目设置内部督导，通过以老带新方式，带领探讨年度服务的片区服务模式、社区驻点工作服务推进等议题，为社工站实现困难群众和特殊群体建档全覆盖工作，提供服务质量保障。

(2) 项目建立恒常联动工作机制，16个社区均能够落实“一社区一社工”工作，每个社工每周到社区驻点3天以上，加强与社区联络，信息互通，联动社区力量开展各类兜底民生服务。并能够在街道的支持下，组织开展“双工”联动业务指引培训，此外，还邀请事务性岗位社工开展了民生政策业务培训，发挥直聘社工优势，促进双工有效联动。

2.需要关注的地方

(1) 建议项目进一步完善社工专业能力提升体系，评估及确定社工在专业能力提升方面的需求和目标，做到有规划、有实施、有成效。

(2) 建议加强社工的项目研究和经验总结能力，进一步梳理

项目经验和成效,撰写案例文章,积极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

社工站兜底覆盖 100%。

2.需要关注的地方

建议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。本次江南中街社工站的反馈如下:

1.现场反馈: 经过为期一天的评估,评估专家针对江南中街社工站的情况,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、昌岗街道办事处、昌岗街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级



经过评估，江南中街社工站本次中期评估的分数为 80.43，中期评估的等级为：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 5 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，未来半年江南中街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站加强需求调研与服务设计之间的关联度，更深入地找准具体的服务需求，结合多年的服务经验，明确本年度服务的方向，从而让服务的设计更具针对性，以更好呈现社工的专业服务成效。

2.建议社工站加强对社区治理工作的关注，通过“五社联动”机制予以介入社区问题，积极探索社工在社区治理中的角色定位，广泛发动辖区持份者参与社区治理工作中，进一步实现社区共治的目标。

3.建议社工站加强社区慈善工作的推进，从条件较为成熟的社

区着手，逐步累积建立社区慈善基金的经验，与街道、居委一同合力推动社区慈善基金运作，进一步吸纳社会各界资源，活化社区慈善基金，为社区营造良好的慈善氛围。

- 附件：1.广州市江南中街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市江南中街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

广州市社会组织联合会
2024年1月25日

