

2023—2024 年度海珠区琶洲街社工服务站 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：广州市海珠区琶洲街道办事处

项目承办方：广州市广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3月19日



2023—2024 年度海珠区琶洲街社工服务站 中期评估报告

琶洲街社工服务站（简称琶洲街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对琶洲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 名工作人员对琶洲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。琶洲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 3 月 19 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琶洲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，对琶洲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

琶洲街社工站结合《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

评估小组对琶洲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，对琶洲街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据琶洲街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成琶洲街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及琶洲街社工站，并由琶洲街社工站转发给琶洲街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、琶洲街道办事处以及琶洲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琶洲街道办事处和琶洲街社工站。

（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

琶洲街社工站位于海珠区新港东路琶洲街石基村浦南直街 42 号 2—3 楼，辖内共有 12 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2019 年 8 月开始，由广州市广爱社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 2 月 29 日，社工站平均配备社工 19 名，其中持证社工 14 名（中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 8 名），非持证社工 5 名。

本社工站服务经费为 228 万元，项目合同期为 2023 年 8 月 25 日至 2024 年 8 月 24 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1540 个，入户探访 610 个，分别完成协议指标量的 61.6%、76.25%；专业个案接案 43 个，服务 425 节，分别完成协议指标量的 50.59%和 68.47%；完成小组 14 个，125 节，服务 813 人次，分别完成协议指标量的 56%、60.8%和 271%；完成大型社区活动 26 次，服务 15552 人次，分别完成协议指标量的 216.67%和 1036.8%；完成中小型社区活动 42 次，服务 1295 人次，分别完成协议指标量的 140%和 86.33%；新登记志愿者 145 名，培育志愿者骨干 18 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 48.33%、50%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，琶洲街社工站除新发展志愿者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志愿者工作进度监测，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) 人员配置和管理方面，经逐一查看社工档案和核实人员情况，截至 2024 年 2 月 29 日，社工站平均配备持证社工 14 人，占协议要求配备社工总人数（19 人）的 73.68%；社工站社工应到 114 人次，实到 116 人次；持证社工应到 60 人次，实到 87 人次；非持证社工实到 29 人次。从业两年以上社工 17 人，占协议要求配备社工总人数（19 人）的 89.47%。社工站持续在岗 17 人，稳岗率为 89.47%。社工站有建立人事管理制度，社工有签定劳动合同，人员配备和社工到岗情况符合《广州市社工服务管理办法》的要求，社工队伍稳定。继续教育方面，评估要求时数 684 小时，实际完成时数 847.5 小时，达标率为 123.9%。

(2) 专业规范性管理方面，社工站对专业服务制定了规范的

流程，并对个案、小组、社区服务设立指引；经抽查部分个案、小组、社区活动文书，均能反映出社工能够落实相关流程和指引。另外，社工站就专业伦理价值规范评核和服务对象合法权益内容对社工进行了考核。

(3) 项目宣传方面，社工站依托微信公众号、社区宣传栏等平台宣传社工站的各项服务内容。

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) 服务规范方面，抽查的个案、小组、社区活动文书中，督导意见较具体，社工也有回应，但多数回应没有签名；抽查的兜底对象《服务开展情况记录表》，只有购买社工打印名字，未见直聘社工和购买社工手写签名；社工站提交的《人员协同情况统计表》填写的内容简单，并以开展活动为主，欠缺探访对象的姓名和具体的探访联动内容，建议完善。

(2) 专业伦理价值规范和服务对象合法权益培训资料欠签到表，试卷欠时间栏，建议完善。

(3) 建议社工站组织内部定期反思、总结，持续改进服务。在新旧服务要求和指标转换期间，需要注重及时总结反思，建议社

工站可以定期组织内部社工分享优秀案例和典型问题分析，以不断促进社工服务水平的提高。

（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）1 片区，该片区范围包括：磨碟沙北社区、磨碟沙南社区、南园居社区

①社工针对社区内 17 类困难群众和特殊群体初步完成了建档工作，该片区应建档 148 份，实际建档 148 份。社工积极关注社区居民尤其是困难群众和特殊群体的需求，个案转化率较佳，目前团队自 8 月以来新开个案 9 个，上周期延续个案 3 个。

②1 片区积极联动 2 片区合力开展社区预防诈骗服务，除了通过系列工作坊、社区宣教活动向社区居民输出反诈知识，还能够通过小组工作发展部分社区居民成为反诈知识宣传志愿者，并有意带动志愿者参与到各项服务中，形成更广泛的反诈知识传播面。

③社工能合理地调动社区资源嵌入到社区服务中，包括社区警务资源、银行资源、企业资源以及社区志愿者资源等，体现服务资源多样化，使得服务形式和内容更丰富。

(2) 2 片区，该片区范围包括：琶洲西南社区、琶洲东南社区、雅郡花园社区

①该片区应建档 126 份，实际建档 126 份。该片区社工团队服务热情饱满，服务意识较佳，重视与社区居民、多方资源的互动连结，在服务规划与实施过程中能重视对社区居民的过程性需求评估。社工团队能够主动地长时间“曝光”于社区、跟随社区民警入户走访宣传防诈骗知识，促进了社区居民对站点的认知度以及扩大了知识的传播面。

②该片区开展的防诈骗、中秋游园、元宵联欢、寒暑假夏令营等社区服务受到社区居民的喜爱，活动参与人数众多并具有一定的社区影响力，社工在活动过程中能够发动社区居民参与服务协助，也动员了区内商铺、企业、高校等资源推动多个大型活动的开展，可见社工团队的资源链接能力较佳。

③该片区社区治理方面的服务初见成效，一方面见之于社区居民角色的转化，尤其是部分困境家庭成员主动转化为社区活动策划与组织的志愿者；另一方面见之于社工团队注重整理可视化成果，通过服务制作总结小册子、视频、传单等宣传服务信息，并梳理系列主题活动的产出与成效。

(3) 3 片区，该片区范围包括：黄埔北社区、黄埔南社区、杨青社区

①该片区应建档 108 户 112 人，已建档 108 户 112 人。目前三个社区均能够建立服务对象档案，在服务的过程中能够记录每次跟进的相关内容。该片区 3 个社工点均已建立《服务对象家庭信息汇总表》《社区问题地图》《服务对象分布图》《社区资源地图》，“三图一表”能够建立完备。

②该片区社工能够通过社区走访与社区居民交谈，发挥社工在收集社情民意上的角色功能，了解社区居民对社区建设的想法。各个社区均能够收集到一定的意见与建议，如黄埔北社区的居民表现出对社区活动、社区场所的需求，黄埔南社区的居民表现出对环境卫生、宠物管理的需求，杨青社区的居民表现出对停车场、社区活动的需求等。3 个社区具有一定的共性需求亦有相应的个性化需求，社工对此能有一定的认知与了解。

③该片区能够依据相应的调研，设置黄埔古港文化传承以及河涌治理为特色服务，并具有一定的服务成效。该片区在前期服务的基础上，成立并维护文化传承导赏志愿者队，共有 10 名成员，并在粤海第一关场馆安排志愿者成员每周末面向游客进行讲解；另外，培育 33 名爱国故事宣讲志愿者，并通过古港故事会的形式，让志愿者参与到社区故事的讲解和分享中，目前开展有 4 场，每场都有近 20 名听众，传扬故事与文化；另有巡河护河志愿者队伍，在本周期开展 3 次巡河环境整治活动。服务能够依托志愿者队伍的培育

与使用，在文化的传扬方面具有一定的成效。

(4) 4 片区，该片区范围包括：石基社区、广渔社区、新洲社区

①社工对片区内三个社工点的 17 类困难群众和特殊群体的数据和情况清晰，并为每位对象建立个人档案，经现场查阅材料，新洲社区应建档 95 份，实际建档 95 份；广渔社区应建档 136 份，实际建档 136 份；石基社区应建档 66 份，实际建档 66 份。另外，社工通过微心愿收集和回应、发动志愿者日常探访等形式回应他们的个别化需求，为有政策了解需求、情绪支持需求和人际关系处理需求的当事人开展个案辅导服务，对该人群投入较多服务。

②社工针对片区内长者较多、且社区多为老旧社区的实际状况，经过需求评估和前期的服务总结，确定了以长者健康维护和长者居家安全改造为重点的片区服务计划，并在片区内的三个社区落地开展，能够较好回应社区人群的特点。

③社工通过访问、社区走访、完成“三图”绘制等，做好片区以及社工点前期的需求调查，并以此为基础形成了针对特殊和困难群体服务、针对社区治理服务为导向的服务计划，能够基本回应广州市社工站新模式下对片区和社工点服务设计的要求。

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）1 片区，该片区范围包括：磨碟沙北社区、磨碟沙南社区、南园居社区

①建议提升片区社工团队需求调研的能力。团队主要运用访谈和问卷工具进行需求调研的资料收集，但社工对两个工具的功能和应用不太熟悉，出现两种工具混淆的情况，问卷与访谈提纲设计比较简单，缺乏对两种工具混合使用的逻辑考量，社工可以先结合过往服务经验和对相关部门访谈确定服务方向，然后对应几大方向作为问卷设计的模块，根据分层分类情况合理设置问题，有利于有针对性地收集资料进行需求分析。

②在建档的需求分析与计划制定部分，社工的表述比较雷同，“一人一档”实际是希望社工关注服务对象的需求差异和服务个别化，建议社工加强需求识别的能力，以常规服务需求与个性化服务需求来了解建档对象的需求情况，既要体现在服务意识和实践上，也要体现在服务记录上。另外，磨碟沙南社区的建档文件封面的数据需要补充完整。

③目前社工所绘制的“三图”使用同一份社区地图，其中社区问题地图只是社区地图+问题文字描述，未能直观反映社区问题的区域，建议在地图中显示突出的区域性社区问题。

④1 片区社工团队能够按照指标完成社区民生政策宣传活动，主要采用巡回宣讲的方式，建议社工可以着重记录居民在咨询过程中政策学习和申报的需求，作为过程性需求评估的依据。

(2) 2 片区，该片区范围包括：琶洲西南社区、琶洲东南社区、雅郡花园社区

①建议提升 2 片区社工团队需求调研能力。社工团队对访谈法、问卷法的理解和应用较清晰，也尝试用多种方法对应不同群体搜集需求，以期达致分层分类探索需求，但实际上每个调研的设计和做法都比较浅层，例如关于社区期望做的儿童友好社区建设，社工所使用的亲子访谈提纲，对孩子的访谈问题只有两题，并未能很全面了解相关需求信息，而且社区反馈的更多是儿童自我管理、行为素质提升的问题，单从兴趣、服务意向角度进行调研和规划介入，针对性不足。

②建议 2 片区的社工团队可以更关注困难群众和特殊群体服务，目前社区治理类服务运营比较有效有序，社工团队可以将更多的服务热情投放在困难群众和特殊群体服务中，凭借良好的群众基础更深入地了解社区内 17 类群体的具体需求，尤其在建档表中呈现需求差异的分析以及服务计划的个别化，摆脱“经济条件好就没什么兜底需求”的思维干扰。例如西南社区残疾人人数较多，可以结合探电访接触了解到的问题、需求情况对应做关于该群体的服务

规划。

③建议社工团队关注探访记录中的特殊情况。探访记录中发现有出现连续三个月的电联都是服务对象挂机的情况，建议社工不仅要记录“挂机”二字，还要采取相关行动了解服务对象挂机的原因，例如在挂机当月可以多联系几次，如果服务对象还是频繁挂机的话可以向居委工作人员了解相关情况。

(3) 3 片区，该片区范围包括：黄埔北社区、黄埔南社区、杨青社区

①建议该片区进一步加强需求调研工作，首先，社工点有设置相应的调研方案，通过访谈的形式对全体 17 类群体进行需求的调研，但未能落实，而是以档案分析的形式替代，但部分社区的档案分析也未能做到完整、全面地进行分析与呈现；其次，调研计划对社区主任与民政进行访谈，但在调研报告中未能对访谈内容进行更好的整理分析。整体而言，调研报告相对简略，缺乏结论推导的相关论证过程，如在现有访谈资料中确实有部分受访者提及到要传扬社区文化，但社区文化目前的现状如何，问题是什么，原因和影响是什么，其他各方意见如何等内容都相对欠缺，仅此一个社区有文化发展建设的需要，对行动计划的指引性有限。另外，社工在调研过程中收集到各种关于社区治理的具体问题，包括宠物粪便、叫声噪音、垃圾桶缺乏、垃圾分类箱不能正常使用、下水道堵塞、排水

系统损坏等，应有一个相应的整理分析过程，介入什么不介入什么以及原因是什么等，需要论述清楚。

②建议片区社工按照相关要求加强对 17 类困难群众和特殊群体的服务落实。该片区对 17 类困难群众和特殊群体所使用的建档表格沿用旧有表格，未能按照规范要求对服务对象进行需求分级评估，建议片区按照最新要求，落实困难群众和特殊群体分类分级机制。如被评为三级的对象，按照指引需每月探访或者电访 1 次，但部分对象为季度跟进一次。此外，社工需进一步根据服务指引与服务对象需求，设置相应具体清晰可行的跟进目标、计划以及服务频率。

③建议片区能够抓住服务重点完善社工点年度计划，并注意成效的总结提炼。在查阅相关文书的过程中了解到，社工开展小学生与大学生结对分组关注与上门探访社区困境长者的服务，能够引导社区青年群体关注困境长者；社工亦能通过文化资产的利用与再创造，制作文创产品进行社区义卖，以上服务都是较好的尝试，但未能更好进行服务成效的梳理提炼并与整体或片区服务重点进行挂钩。建议社工一方面围绕片区重点，另一方面亦兼顾站点特色化需求，抓住服务重点，梳理服务链条，充分利用志愿者资源，总结提炼成效并更好地呈现服务成果。

(4) 4 片区，该片区范围包括：石基社区、广渔社区、新洲

社区

①建议制定和完善社工站关于 17 类困难群众和特殊群体的相关制度和执行标准，指导一线社工更好收集该群体的相关资料、做好需求评估、乃至后续更有针对性的进行探访和回应该群体的需求。

②建议进一步关注项目的设计以及相关活动和项目计划之间的关联性。一方面，在前期界定问题的基础上，进一步完善对问题的分析，从多个角度了解问题的成因，以问题的处理或缓解为依归，设计服务内容；另一方面，片区内目前部分服务内容，特别是活动，跟项目计划之间的关联性还有较大提升空间，建议予以完善。

（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）经向部分服务对象进行服务满意度调查，服务满意度为 93.4%，服务满意度较好。

（2）社工站新培育 3 个社区社会组织、2 支志愿者队伍，18 名志愿者骨干，达到指标要求。

（3）社区社会组织、志愿者骨干、新培育志愿者队伍能够做

到独立建档，材料档案比较完整，能够呈现培育过程及服务记录，能够体现出服务成效。

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) 经“i”志愿和广州“公益时间”平台统计，新发展志愿者 145 人，暂未达到协议中 150 人的要求，建议拓展发展志愿者途径，努力达到指标要求。

(2) 建议协助活跃志愿者队伍建立账号并发布活动，进一步完善整理活跃志愿者队伍材料。

(3) 目前暂未有社区成立社区慈善基金，建议持续关注各社区情况，推动条件成熟的社区设立社区慈善基金。

(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) 社工站积极参与街道党组织开展的活动，重视与社区党

支部、社会企业单位的共建合作，党建宣传积极，主动协助社区“两委”下社区服务群众，且积极调动社区党员力量关注微心愿的落地跟进，值得肯定。

（2）社工站建立有“红棉守护”的服务机制，值班安排规范，“呼入”“呼出”等平时和“战时”的台账记录清晰，社工重视解困服务、跟进及时，值得肯定。

（3）社工站重视社区社会组织和志愿队伍的培育，截至评估时，已新培育登记备案有3个社区组织、新注册发展有145名志愿者、新培育了18名志愿骨干，且对骨干的启能、育能、展能的培育思路成熟，志愿服务信息录入规范，值得肯定。

（4）社工站自主链接慈善资源积极，调动的资源主体多样，整合资源的方式灵活，截至评估时已自主募集有1341元社区慈善基金，已自主筹集了266816.6元社会慈善资源，社区多元参与和资源联动成效显著，值得肯定。

（5）社工站重视困难帮扶及其成效研究，社工能就前期服务积极撰写“服务汇编”，积极向“社工客”等自媒体供稿，社区和企业的认可、征文比赛的获奖和服务对象的感谢信等较好地保障了服务在辖区内外的美誉度和影响力。

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）党建工作对社区治理问题和需求的聚焦与项目化设计有待改善，建议社工站进一步深入明确 12 个社区基层党组织的社区治理问题，进一步补充党建服务项目的专业设计，进一步提高党建与服务同步关联的契合度。

（2）服务设计对需求重点的挖掘、对“站—片—点”的层次设计、对契合片区实际的项目化主题规划有待改善，建议社工站进一步细化分层分类的需求分析，进一步优化不同问题在不同层次落实跟进的规划设计，进一步对标新评估体系完善特色项目、志愿服务项目、“五社联动”项目等的项目化设计。

（3）服务成果与质量需多关注社区治理和社区问题的解决，即，建议社工站除困难帮扶外，多关注社工专业角色在回应社区治理的难点、痛点问题方面的作用发挥和成效推进。

（4）“五社联动”的经验做法和特色亮点有待进一步探索，建议社工站积极发挥机构支持、团队优势和专业特长，进一步加强富有琶洲元素的服务研究和模式打造。

（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) 机构社工团队整体素质较高且人员队伍稳定。

(2) 在搭建“五社联动”架构，落实基本服务和特色服务方面成效明显，尤其在社区长者和青少年的服务需求分析和开展针对性服务方面，如：健康服务，反诈宣传，环境保护，文化娱乐，相关服务活动等工作做得比较细致。

2.需要关注的地方

(1) 针对辖内长者的健康管理，文化娱乐，居家安全意识和环境提升改善等需求需进一步链接资源，提升服务品质。

(2) 加强学校公安及街道未成年人保护站联动，重点推进未成年人心理健康教育。还可充分利用辖内的医疗资源为青少年、长者提供优质的健康服务，发挥站和 12 个社区党支部的作用，链接各方资源，为有需求的群众实现“微心愿”，办好民生实事。

(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) 项目重视社工专业能力提升体系的建设与落实，内部配置 3 名督导人员，在“站-片-点”需求调研、新年度规划、兜底民生具体服务推进等方面给予社工支持。同时，指导每位社工制定成

长规划，且对实施过程和结果定期检视，有针对性反馈，提升了社工的综合能力。

(2) 项目建立较为完善的沟通机制，且有效落实。项目定期向购买方、监督方报告项目实施情况，通过会议、电话、微信等多种渠道与街道分管部门、其他职能部门保持沟通，积极联动直聘社工开展民生政策宣传、服务对象信息核对、上门探访、个案跟进及开展社区活动等服务。

(3) 项目注重服务宣传推广。本评估期内，制定《琶洲街“双百工程”社工站 2023-2024 年宣传计划》，通过“线上”“线下”结合形式，借助微信群组、社工站公众号及各大社交媒体平台等开展服务宣传，有利于提高社会各界对社会工作服务的知晓度。并汇编 2023 年度《典型个案、小组和社区工作案例》，有计划进行服务经验总结，值得肯定。

2.需要关注的地方

(1) 持续深化推进双工双岗联动，扩大协同，并将双工双岗联动及协同过程中好的经验及做法，通过制度规范下来，建立及完善联动机制，并探索优势主导的联动模式，更好聚焦兜底民生的主责主业。

(2) 项目需要建设一支“能想、能做、能说、能写”社工骨干队伍，积极拓展市级及以上的有影响的平台，不断提升项目服务

的社会知晓度及美誉度。

(3) 进一步加强社会工作实务研究，充分发挥资深社工的专业优势，鼓励、支持社工梳理服务经验与亮点，撰写服务案例与文章，提高实务研究成果的质量和数量，争取在中国社会报、中国社会工作等国家级期刊杂志上发表文章。

(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

社工稳岗率高，专业性强。

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。本次琶洲街社工站的反馈如下：

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



四、评估等级

经过评估，琶洲街社工站中期评估的成绩为：83.3，等级为：良好。

五、结语

海珠区琶洲街社工服务站在海珠区民政局、琶洲街道办事处的大力支持下，在广州市广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，未来半年琶洲街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站进一步完善服务需求调研工作，包括调研方法选取、调研设计、调研结果分析等环节。现有的调研材料对实际工作的指导作用较弱，建议进一步完善现有的访谈、问卷材料，补充更有针对性、更具体的内容，提高访谈、问卷的有效性。社工站应基于更具体、有效的数据，深入分析服务需求，注重体现服务回应需求、解决社区问题的逻辑路径。

2.建议社工站规范对17类困难群众和特殊群体进行评估分级，按要求落实对应的服务频次要求。部分困难群众和特殊群体未能依

据最新的要求进行分级评估并提供服务，建议持续完善相关档案，核实服务对象情况后进行分级，在购买方的指导下，结合指标要求及实际情况提供服务。

3.建议社工站持续推动社区慈善基金建设。社区慈善基金是“五社联动”机制的重要一环，现琶洲街辖内14个社区均未设立社区慈善基金，建议社工站积极动员社区各方设立社区慈善基金，以社区慈善基金为载体，以社区慈善基金运营的形式推动社区居民主动参与社区治理。

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

