

2023—2024 年度海珠区赤岗街社工服务站 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 6 月 7 日



2023—2024 年度海珠区赤岗街社工服务站 末期评估报告

赤岗街社工服务站（简称赤岗街社工站）末期报告，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、末期评估背景

2024 年 6 月 7 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，形成赤岗街社工站末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.出具末期评估报告阶段

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个社区，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2024年5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3111个，入户探访1300个，分别完成协议指标量的103.70%、100%；咨询个案结案40个，完成协议指标量的100%；专业个案接案60个，服务332节，结案60个，分别完成协议指标量的100%、110.67%和100%；完成专业小组20个，120节，服务708人次，分别完成协议指标量的100%、100%和103.51%；完成大型社区活动30次，服务3713人次，分别完成协议指标量的100%和123.77%；完成中小型社区活动38次，服务1561人次，分别完成协议指标量的100%和120.08%；新登记志愿者150名，培育志愿者骨干30名，发展志愿者队伍2支，分别完

成协议指标量的 100%、100%和 100%。（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，赤岗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）人员配备方面，截至 2024 年 5 月 30 日，社工站总人数 21 人，应到 240 人次，实际到岗 254 人次，其中，持证社工人数 17 人，占社工总人数 85%，从业 2 年及以上的社工 17 人，占社工总人数 85%，持续在岗 16 人，稳岗率 80%；其中，社工站项目负责人持有社会工作师职业水平证书，有超过 10 年社会工作经验，资质和资历符合相关要求。重视社工的教育和培训，本年度根据社工的成长需求组织了社会工作专业实务知识、兜底保障、双百政策等主题培训，累计完成培训时数符合评估要求。

（2）服务规范性管理方面，社工站有制定专业服务管理制度，有个案、小组和社区活动流程和指引，服务对象六大权益保障制度

完善，本服务年度内组织了 3 次社工站伦理价值测试，强化社工对服务对象权益保障重要性的认识。注重对群众意见的收集和反馈，设置服务意见反馈信箱，并定期开箱汇总，同时通过红棉守护热线接受服务对象的诉求和咨询；对外建立恒常沟通机制，就月度工作推进、工作亮点等情况定期与购买方、合作组织沟通交流，听取反馈意见，内部有通过定期召开中心会议、片区长会议等形式，加强工作沟通和交流；每月一次绩效考核，并与工资福利相挂钩，规范管理，促进服务持续改善。

（3）项目宣传方面，社工站周围有设置路标指引，网络地图信息完善。社区宣传渠道多样化，能聚焦社区需求，制定月度宣传主题，以提高社工站在社区中的知晓度和影响力为目标，通过社交媒体、社群传播、与媒体合作、线下活动等多种渠道和组织形式多样的活动，扩大社工站的影响力，同时，及时汇总和编印服务半年刊，印发《赤岗街“双百”工程社工服务暖心卡》《百家大吉社区关爱计划》《赤岗街社区慈善基金》等宣传单张 200 余份，通过社工站公众号发送推文 50 条，点击量 39141 次，不断扩大社工站在居民中的知晓度和影响力。

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）建议依据《广州市社工服务站管理办法》和最新的服务模式，回应目前“站、片、点”人员的分工和安排，更新和完善内部管理制度。

（2）建议继续完善社工站人员岗位职责，根据协议任务要求细化考核指标，优化绩效考核操作细则，夯实项目团队基础性工作，规范项目人员管理和评核办法。

（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 片区社工对各个社工点的 17 类困难群众和特殊群体的底数认识清晰，对群体的特征有基本了解和认识，建立了《服务对象家庭信息汇总表》，中期评估后实现了该群体的全覆盖建档，为他们提供日常探访、资源链接、个案服务服务，缓解困难；且针对该群体的状况，与购买方协商跟进频率，为社工开展后续工作提供必要指引。

②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、调动社区资源参与社区实务，关注社区邻里关系处理的两大片区干预项目，在做好 17 类困难群众和特殊群体基础上，探索社区治理工作，初步形成“片、点”联动的服务体系。

③社工尝试使用摄影、社区公益集市等互动性较高的活动形式，吸引社区居民参与，推动项目在社区落地；还培育了社区志愿者队伍，“愉你童行志愿队”在社区慈善参与、慈善募捐等方面发挥了一定的积极作用。

(2) B 片区，该片区范围包括：毛纺、竹园、大江苑、大江涌

①社工针对社区内 17 类困难群众和特殊群体结合调研完成建档工作，积极关注社区社区居民尤其是困难群众和特殊群众的需求，应建档数 458 人，实际建档数 458 人，建档率达 100%。该片区社工在能够积极根据中期评估意见完成建档工作，并进行服务整改，完善了需求调研、修订了年度服务计划、提升了困境群体建档率、聚焦了服务方向。

②该片区 4 个社工点均针对辖区缺乏医疗机构问题，链接了赤岗街社区卫生服务中心、爱尔海得视眼科、瑞华口腔、敦和口腔等多种医疗资源，在社区开展义诊、护眼知识宣传、糖尿病指引、中

医保健理疗等健康服务，方便长者及时了解自身健康情况，缓解长者就诊难的问题。

③毛纺社工点开展 6 个专业个案，通过圆梦计划、政策宣教、情感支持、党员微心愿、链接医疗资源等，引导服务对象合理运用政策帮扶，缓解生活困境，提升生活质量，让服务对象感受到社区的关怀，提升幸福感和归属感。

④大江苑社区开展“居家安全知识知多少”专业小组，教授组员排查居家安全隐患、学习防滑、防跌、电气安全等居家安全技巧，提升了长者的居家安全。

(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 片区期意见整改情况明显，能完善需求调研，分类别了解服务使用者和社区居委及志愿者等人员对兜底对象群体和社区治理的需求和建议，也能创建合作机制，开展社区议事会，推动五社联动和社区治理。社工能够完全完成片区的困境群体建档工作，应建档数 406 人，实际建档数 406 人，建档率达 100%。

②兜底对象的档案分村居管理，条理清晰，套表使用相对规范，服务中能关注兜底对象的变化情况，动态评估服务对象的级别和服务内容和变化情况。

③资源链接、政策宣传、健康维护与家居改造类的服务，在社

区投入中较有针对性和目标性，相应的服务成效较为明显，并获得了一定的服务好评。

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

①A 片区社工通过走访和入户等制定了社区的“三图一表”，其中三图的内容跟中期相比内容更为丰富，但从查阅资料的结果来看，社工对社区问题的描述还不够精准；建议通过更深入的走访和向多方了解社区的情况，确定社区的主体问题，为后续开展设计奠定基础；

②社工虽然为 17 类困难群众和特殊群体的跟进制定了跟进标准，同时实现全面覆盖，但资料的收集仍不够完善，使得社工在对他们进行分级的时候出现一些误差；建议在制定跟进标准的基础上，需要对同事进行指导和日常的监督，以便对该群体的评估更为准确；

③社工在针对珠江帝景等几个社区开展的社区治理项目中，结合节庆开展了较丰富的社区邻里活动，吸引了社区居民的参加；但该项目在问题确定之后，缺少对问题的深入分析，服务的针对性还

需要提升，整体效果的呈现也还有所欠缺；建议遵循服务管理的基本思路，对问题进行更深层次的探索和成因分析，指导制定服务计划，以期获得更好效果。

（2）B 片区，该片区范围包括：毛纺、竹园、大江苑、大江涌

①B 片区建议加强服务规划的科学性。一是在需求调研时应该对问题进行清晰界定，明确问题表现、成因、影响人群及人数等信息，同时建立健康知识知晓度、政策知晓度等基线数据；二是年度计划的目标不能仅关注活动次数、服务人次等产出指标，应增加服务对象知识、态度、行为、状态等方面的改善情况等效果指标；三是在描述项目策略和项目内容时，应该详细说明“需求—目标—策略—内容”的逻辑关联。四是细化项目内容及实施计划描述，明确项目活动、实施时间、负责人等信息。

②建议进一步加强建档资料的规范性。一是建议进一步完善探访机制，在探访机制中明确探访对象、细化分级评估标准；二是在建档表格中，对于一户多人的情况，应对每个人都进行需求分析和制定服务方案；三是建议加强分级评估的科学性，评估现场发现部分等级评估不太合理，例如陈*娣，视力残疾一级、丈夫肢体一级残疾，但评级为四级，建议完善分级标准指引和加强评估人员培训，在分级评估时说明评分具体依据，同时建议加强分级评估结果的审

核。

③建议进一步完善服务跟踪回访工作。一是加强服务跟踪回访机制，明确回访对象、回访内容、回访时间、回访负责人等信息，同时制定回访的表格；二是评估发现个案、小组、社区服务等均有个别服务缺乏服务回访记录，建议根据完善后的服务跟踪回访机制开展回访，保留好回访记录，同时定期对回访资料进行汇总分析，根据分析的结果调整服务，提升服务质量。

④建议加强服务特色亮点的打造。根据辖区特点和需求（例如老龄化严重、缺少医疗机构、老年人就医难），充分发挥社会工作的专业优势，打造困难群众和特殊群体的特色服务项目，加强对服务成效、项目模式、项目亮点的总结提炼，形成案例文章，在公开平台进行发表，提升服务知晓度和美誉度。

（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 片区从现有的兜底对象评估情况和资料来看，相关维度的信息采集较为简单，兜底对象几乎都为四级对象，存在评估不全面、准确，或者是评估能力不足的情况，所呈现的信息较难形成对兜底对象情况的整体理解和判断，如精神与智力残疾人员的健康现状及问题评估，只写了其是智力几级、精神几级，未能对其智力状况、精神症状、药物使用情况及社会功能情况进行描述，对困境儿童的

服务，也需要增加对照护人的评估与协作。

②片区中以残疾、长者、困境儿童居多，建议能针对各社区的兜底对象，进行抽样调查，挖掘片区兜底人群的差异性和共性需求，形成有片区特色的、片区整体性的服务设计，提高对各社区的服务指引和把控。

③片区的服务目标能关注服务完成时间，也与社工站的整体目标相关，也能量化服务投入的类型与指标，但所设计的服务在目标人群的服务使用率情况未做预测，对服务成果的描述也不够明确和具体（如生活压力缓解、生活困境改善、情感支持得到增强这些目标，相对不易衡量。在服务总结时，也需要核实各目标完成情况及目标人群的获益情况，并为了提高结论的说服力，也需要有相应的过程与成效监测机制，而不是以指标完成度来体现。

④在个案服务中，还需要加强对服务对象的困境、影响、风险性、形成原因、个体的能力与资源、对问题及解决的态度等内容的了解，增加服务对象在服务中的参与度，提高干预的深度和专业性。

（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 2024 年 5 月 30 日，社工站新培育的“i 社联盟”志愿组织和“愉你童行志愿队”两个社区社会组织完成街道备案登记，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。

（2）通过核查系统后台数据和检查志愿者登记信息，社工站，新培育志愿者 230 人和志愿者骨干 31 人。新增志愿亦有录入 i 志愿系统，新增人数较多。对中期发现的问题能及时整改，如志愿者骨干档案材料补充了档案编号和排序，便于存档及查找；在志愿者骨干反馈表中亦添加了志愿者过程感受及总结的自诉。

（3）关于满意度调查，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，受访服务对象总体满意度为 87.2%，较中期评估有提升。

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）加强对志愿者队伍的信息管理，下个周期如有新增志愿队伍，建议提前做好系统注册和信息归档等工作，形成材料说明队

伍成员构成，负责人等基本情况。还可以形成材料说明社工站在新培育志愿队中发挥的作用，或说明归属社工站的志愿队之间的合作联系。

（2）建议对志愿系统导出的志愿者数据材料进行编号并说明数据统计时间，同时丰富十支活跃志愿队封面信息和清单信息。

（3）满意度调查方面，发现一名服务对象已死亡，后续不需要服务；另有一名二级重残，家属希望社工能帮忙了解并告知政策咨询；还有一位 86 岁独居长者反映没有社工联系，希望社工能前往探访。通过满意度调查，建议社工继续优化日常服务，重点关注困难弱势群体，确保服务对象能及时得到服务。

（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）社工站在中期评估反馈意见的基础上，修订了《赤岗街双百工程社会工作服务站制定计划》，基于社工站的“站”层面制定了详细的行动策略，以逻辑框架的方式呈现服务的目标、产出及活动，部分产出的指标描述与活动有相互混淆的现象，由于指标是

纵向逻辑达成最终成果最有效的指引要素，因此建议可以进一步梳理，使其更具有指引性。

（2）社工站针对服务开展了详细的需求调研工作，并完成了《赤岗街双百工程社会工作服务站分析需求报告》，需求调研结合了定量和定性的调研方法，较为系统的梳理的不同人群、不同片区的群体需求。

（3）社区内 22 个社区建立了社区慈善基金会，为下一步五社联动的资源联动打下良好的基础，需要社工站以此为基础，将社区慈善基金纳入到规划中，更有效的运用这一优势基础，为社工站服务取得有效、明显的成果而服务。

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）社工站在开展需求调研了解服务需求的过程中，建议可以在调研工具和调研方法上进一步优化，如收集到的需求可采用数据互证分析相关的工具进行信度和效度的验证，进一步提升需求的有效性。

（2）“友邻公园、有趣社区”赤岗街珠江帝景社区治理系列服务项目，提出了项目组合或项目集层面的目的，如通过社区治理

服务，建立安全、和谐、自治的社区环境，提高社区的生活质量，打造珠江帝景社区的公园示范，这些是非常庞大的项目集层面的结果，而本项目只有六个月的周期，远不可能达成这个结果，那么在有限的时间周期内，本项目要开展的邻里节以及特色志愿者服务队的活动，聚焦于哪些问题、又能够产生哪些可实现的结果等未有详细的设计与梳理。未针对该治理项目提出项目的有效目标，产出在目的之下直接进入活动，使得整个项目计划缺少短期成效的聚焦。

（3）社工站项目以社区为基础，以五社联动为策略，要统筹不同的片区、多个村居/居委的需求、诉求、及环境因素，对项目团队的项目集管理、项目管理能力都提出了更高的要求，需要团队关注提升服务管理和服务统筹方面的能力与掌控力。

（4）本项目周期内资源筹集成果略有不足，建议能够更细化社区资源动员工作的相关任务和方向，更好地运用五社联动的策略，动员社区资源，发挥社区自发力量，回馈社区问题的解决。

（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）社工站日常工作安排细致到位。
- （2）社工站开展的活动内容及质量相对较好。

(3) 社工站与各部门、社团、单位联系紧密，能主动配合协助各部门完成工作任务。

2.需要关注的地方

购买方暂无相关意见。

(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) 项目团队能主动强化与直聘社工的服务联动与合作，按照赤岗街“双百工程”社工服务站“双岗联动”的服务要求，与直聘社工实现了兜底服务信息互通，并在疑难个案辅导、重大节日入户探访、政策宣传等方面有诸多服务合作，值得肯定。

(2) 在项目中期评估的基础上，项目团队能进一步落实内部管理的相关要求，强化规范管理，做到信息公开及时与完整，安全管理措施到位，物资管理更规范，站点内部管理工作明显提升。

(3) 项目团队强化了服务宣传推广，能定期主动录制视频进行宣传，有利于让更多居民了解和认知项目社工服务，并能主动向各大媒体投稿和强化外宣工作，持续在国家、省、市等有影响力的网站和刊物上报道站点亮点服务工作，不断提升项目的社会知晓度。

2.需要关注的地方

(1) 建议可以结合社工专业能力和需求每月提前与督导商定义题。进一步优化社工专业能力提升体系规划和总结，加强服务过程的监测，进一步提升社工专业能力。

(2) 在评估期内，项目团队的实务研究产出较少。建议进一步发挥项目团队中资深社工的专业优势，积极强化对服务亮点服务经验的研究和总结，强化相关实务经验的积累和倡导推广工作，以便提高实务研究成果类文章的公开发表能力。

(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

兜底服务情况比中期有进步。

2.需要关注的地方

建议加强智慧管理工作平台的使用。

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，赤岗街社工站本次末期评估的分数为：83.49，本次末期评估的等级为：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. 建议社工站提升整体服务规划。从资料查阅的过程来看，社区问题的界定还需要进一步清晰，可结合服务回顾、社区访谈等

明确社工站和片区需要优先关注的问题，明确社工站和片区整体的服务方向；另外，在打造片区特色项目、推动项目在社区落地之余，结合各个社工点的实际情况，进一步探索社工点的特色服务。

2. 针对困境群体的跟进过程，建议社工对于跟进记录有更加针对性的记录，细致分析和表述需求评估和服务计划的过程，并依照需求和目标，更有方向性的指引后续跟进，精要记录服务对象的现状和变化情况，突显跟进的价值与效益。

- 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



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

项目服务采购周期：2023年5月31日至2024年5月30日
年度服务协议时间：2023年5月31日至2024年5月30日

承办单位名称：广州市穗星社会工作服务中心

序号	姓名	职位	岗位资格/资质	合同期限	2023年6月			2023年7月			2023年8月			2023年9月			2023年10月			2023年11月			2023年12月			2024年1月			2024年2月			2024年3月			2024年4月			2024年5月			符合从业年限以上社工工例小计	备注
					人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放					
1	林晓鹏	站务主任	社会工作者	2020.8.15-2026.8.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	2023.11.1赤岗街社工站调至新市街社工站			
2	董凯静	站务主任	社会工作者	2023.11.1-2026.5.30																√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7				
3	彭集芬	站务副主任	社会工作者	2012.6.4-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12			
4	宋洁莹	站务副主任	助理社会工作者	2024.2.6-2026.5.30																																		4				
5	罗石娟	站务副主任	助理社会工作者	2023.8.15-2023.12.31																√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	2023.8.15南村镇西片社工站调入赤岗街社工站。2023.12.31离职。			
6	欧阳燕明	第二片区社工队长	助理社会工作者	2012.5.28-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12				
7	余慧君	第一片区社工队长	助理社会工作者	2019.8.27-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12				
8	朱玉洁	第三片区社工	助理社会工作者	2023.3.21-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12				
9	冯小燕	第一片区社工	助理社会工作者	2013.4.1-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9	2023.9.1赤岗街社工站调至新市街社工站。2023.12.1新市街社工站			
10	梁智妍	第一片区社工	助理社会工作者	2021.2.23-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12				
11	傅秀霞	第二片区社工	助理社会工作者	2020.7.23-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12				
12	冯金融	第一片区社工	助理社会工作者	2021.3.1-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12				
13	钟欢	第三片区社工	社会工作者	2018.6.1-2026.6.10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	2024.2.1赤岗街社工站调至凤阳街社工站			
14	朱佩珊	第三片区社工队长	助理社会工作者	2020.5.11-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12				
15	傅志章	第三片区社工	助理社会工作者	2021.7.26-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12				
16	陈韵菁	第一片区社工	助理社会工作者	2019.10.22-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12				
17	张新莹	第一片区社工	助理社会工作者	2021.10.1-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12				
18	王海恩	第二片区社工	助理社会工作者	2023.6.14-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12				
19	李倩雯	第一片区社工	助理社会工作者	2022.3.21-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12				
20	姚瑾	第三片区社工	助理社会工作者	2021.10.1-2026.5.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	12				
小计					17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	206	206			
持证社工有效人次小计																																										

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

项目服务采购周期：2023年5月31日至2024年5月30日
年度服务协议时间：2023年5月31日至2024年5月30日

承办机构名称：广州市德星社会工作服务中心

[illegible]