

2023—2024 年度海珠区滨江街社工服务站 末期评估报告

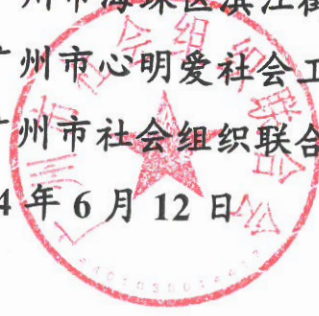
项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区滨江街道办事处

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 6 月 12 日



2023—2024 年度海珠区滨江街社工服务站 末期评估报告

滨江街社工服务站（简称滨江街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对滨江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 名工作人员对滨江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。滨江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 12 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滨江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，对滨江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

滨江街社工站结合《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

评估小组对滨江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，对滨江街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据滨江街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成滨江街社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及滨江街社工站，并由滨江街社工站转发给滨江街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、滨江街道办事处以及滨江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滨江街道办事处和滨江街社工站。

（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

滨江街社工站位于海珠区富基南一街 12 号 4 楼，辖内共有 12 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2018 年 6 月开始，由广州市心明爱社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 5 月 31 日，社工站平均配备社工 17 名，其中持证社工 13 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 9 名），非持证社工 4 名。

本社工站服务经费为 192 万元，项目合同期为 2023 年 6 月 1 日至 2024 年 5 月 31 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3665 个，入户探访 928 个，分别完成协议指标量的 459.85%、145%；专业个案接案 90 个，服务 561 节，分别完成协议指标量的 100%和 104%；完成小组 30 个，180 节，分别完成协议指标量的 100%和 100%；完成社区活动 73 次，完成协议指标量的 128.07%；新登记志愿者 86 名，培育志愿者骨干 22 名，发展志愿者队伍 20 支，分别完成协议指标量的 172%、110%和 166.67%。（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，滨江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）社工站各类人员配备高于协议要求。截至 2024 年 5 月 31 日，社工站社工应到 192 人次，实到 207 人次；持证社工应到 96 人次，实到 162.5 人次；非持证社工实到 44.5 人次；持证社工 13 人，占协议要求社工总人数（16 人）的 81.2%。

（2）社工站重视团队专业建设。项目主任为社会工作本科毕业生，已从事社会工作近 11 年的社会工作师，有丰富的项目管理经验。专业人员中以社会工作专业毕业和从业二年以上持证人员为主。社工站从业两年以上社工，在本评估周期内平均每月到岗 12 人，占协议要求社工总人数（16 人）的 75%；社工实际培训时数为 2010.5 小时，达标率为 164.26%。

（3）社工站专业规范性管理工作实现了制度化和规范化。社工站制定了个案、小组、社区服务等专业服务规范流程和指引，也有较为详尽具体的内控机制，有对社工开展专业伦理价值规范和服

务对象权益保障工作的考评。社工站设置了意见箱，并且有具体的意见箱管理制度，定期开箱，记录台账清晰。对上次评估发现的问题能够及时整改。

（4）社工站宣传渠道多样。社工站周围设置了清晰的路标指引；定期举办了各类服务体验、倡导和推广活动，便于服务对象了解和寻求服务。各站点开展了形式多样的线上线下宣传，本服务期各类媒体宣传达 24 次，提升了社工站的社会影响力。

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）建议社工站关注人员稳定性问题。本评估周期内，社工站持续在岗社工 8 人，人员稳岗率为 50%，没有达到关于社工稳岗率达到 80%的要求，建议关注人员团队的稳定性。

（2）建议进一步提升对社工开展的专业伦理价值规范和服务对象权益保障工作的针对性。目前社工站以基础知识考试的方式为主开展该项工作，考试问卷内容对专业社工而言较简单，建议开展结合专业服务过程中出现的问题的专题研讨，实现在服务中学习，在学习中提升。

（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：益丰社区、小港社区、怡安社区

①服务团队对社区内 17 类困难群众和特殊群体的数据清晰，基本完成建档工作；其中益丰社区应建档 82 份，实际建档 82 份；小港社区应建档 113 份，实际建档 113 份；怡安社区应建档 82 份，实际建档 82 份。片区能够按照要求收集相关资料，做好日常的探访和资源链接工作，调动了企业、慈善会、基金会等多项资源为该群体提供適切服务，缓解困难，也为有需要的对象开展的个案辅导服务。

②片区社工能结合片区内三个社区的特点，通过前期的社区走访和调查，制定了“情暖益享”社区资源活化计划，并在三个社工点分别开展资源整合、社区参与、慈善服务等不同维度的服务计划，实现了片区计划和社工点计划之间的联动。

③片区社工能够积极做好民生政策宣传工作，工作记录清晰，能呈现社工的工作内容；能做好疑难案例的总结梳理工作，该案例为计生特扶长者处理养老焦虑问题，干预的过程能够看到社工的努

力和专业的介入。

（2）片区 2，该片区范围包括：海运社区、草芳社区、中海社区

①片区能摸清困难群众和特殊群体底数，为各类困境服务对象分类建档，困难群众和特殊群体建档率达 100%，应建档 452 份，实际建档 452 份。其中海运社区应建档 190 份，实际建档 190 份；草芳社区应建档 162 份，实际建档 162 份；中海社区应建档 53 份，实际建档 53 份。

②服务团队对困难和特殊群体关注度很高，服务深入到服务对象的生活各个方面，包括生活保障、社区照顾、居家安全和社会支持等，均取得了显著的成效。通过开展“幸福共享”和“爱心义举”两个社区参与和互助计划，不仅提升了社区成员的参与度和凝聚力，还营造出了浓厚的慈善氛围，为困难群众和特殊群体提供了实质性的帮助。

③片区活化了若干个社区持份者共同参与社区宣传、点亮微心愿等服务，链接了资源折合价值 4 万多元，为困难群众和特殊群体点亮心愿，展现了社区资源的潜力和项目执行力度。通过动员社区持份者共同参与，不仅丰富了社区活动，还增强了社区的凝聚力和向心力。

（3）片区 3，该片区范围包括：江湾社区、涛景社区、仲恺

社区

①服务团队对社区内 17 类困难群众和特殊群体的数据清晰，基本完成建档工作；其中江湾社区应建档 68 份，实际建档 68 份；涛景社区应建档 160 份，实际建档 160 份；仲恺社区应建档 58 份，实际建档 58 份。

②片区社工以困难群众与特殊群体服务、社区治理及发展项目作为片区服务策划的基本框架，符合广州市双百社工站的要求。除开展困难群众与特殊群体服务外，还设计了“同心益志，搭手共建”志愿者培育项目，强化“五社联动”服务机制，开展社区服务；设计了“比邻共融，乐有所娱”服务项目，利用社区的资源，联动企业进社区开展社区居民喜闻乐见的活动，促进社区居民参与。

③片区社工能够积极利用仲恺农业工程学院的资源，做好志愿者的培育，本年度片区共培育志愿者队伍 4 支，开展多项社区志愿服务活动，为片区开展社区治理服务提供相关人力资源，也积极发挥社区相关资源，建立社区资本。

（4）片区 4，该片区范围包括：海城社区、远安社区、海景社区

①服务团队能立足社工点摸排社区情况，对社区基础数据有一定的把握。日常能与社区各方保持沟通联系，定期进行社区走访，相关社区数据信息能定期更新，各社工点已绘制社区地图。

②社工点在推动服务对象参与方面进行了积极的尝试。例如结合节庆活动，吸引社区居民参与，把兜底民生政策宣传落地到每个社工点，便于有需要的服务对象获取相关资讯；善用区域红色文化优势，组织红领巾课堂；远安社区通过花草养护分享小组，带领服务对象关注社区公共空间情况等。

③片区为 17 类特殊困难人群建立了服务档案，建档率为 100%。其中海城社区应建档 107 份，实际建档 107 份；远安社区应建档 161 份，实际建档 161 份；海景社区应建档 40 份，实际建档 40 份。能按现有站点相关分级跟进的要求，对建档服务对象开展日常访视和服务，并有相应的服务记录。

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：益丰社区、小港社区、怡安社区

①建议进一步完善片区服务计划和社工点的服务计划之间的契合度。根据社区特点，整合形成片区整体的服务计划，并结合社区特点，让片区的计划在不同的社工点能更好落地。

②建议进一步做好 17 类困难群众和特殊群体的跟进机制，为

一线社工开展服务提供更具体指引，使该群体的跟进过程更为顺畅；同时做好该群体资料收集和需求分析工作，在社工的后续干预上体现更多专业元素。

③建议片区进一步着力于特色项目的梳理。通过调查明确社区共性问题后，在服务整体设计上面要更能体现社区特点以及服务的完整性。

(2) 片区 2，该片区范围包括：海运社区、草芳社区、中海社区

①建议进一步完善需求评估工作。对建档信息进行更深入的问题梳理，分析不同类别、不同层级特殊困难群体的需求差异，以便于更精准地制定服务计划和策略。在界定社区问题时，应更加具体和明确，注意区分问题的表象和根本原因，避免仅停留在表面现象上，确保服务方向与社区的实际需求更加契合。同时深化对社区问题、社区治理等概念的理解，确保社区治理服务设计更加贴近社区实际，更精准地回应社区需求和问题。

②建议进一步优化民生政策宣传服务。深入了解服务目标人群对于政策宣传内容和形式的具体要求，以便于提供更符合他们需求的宣传服务。对现有宣传服务的成效进行定期评估，及时调整宣传策略，确保宣传效果最大化。

③建议服务团队加强对服务成果和疑难案例的总结提炼。服务

团队应加强对服务成果的梳理和总结，提炼出优秀服务案例和疑难案例，为未来服务设计提供宝贵经验。

④建议进一步提升片区社工的服务设计和活动方案的撰写能力。部分项目书关于服务内容的描述过于简略，缺乏细致性，这会影响到项目传达和实施的准确性，也难以展现服务价值。

（3）片区3，该片区范围包括：江湾社区、涛景社区、仲恺社区

①建议片区进一步做好17类困难群众和特殊群体的跟进机制，为一线社工开展服务提供更具体指引，使该群体的跟进过程更为顺畅；做好该群体资料收集和需求分析工作，在社工的后续干预上体现更多专业元素。

②社工在片区和社工点服务的策划中，虽然针对社区的情况开展志愿者培育、利用社区场地资源等开展居民活动，但服务的设计和呈现上面还需更多思考；建议从社区问题视角出发，探索社区需要干预的主要问题，结合社区的资源，策划更能体现社区特点的服务。

（4）片区4，该片区范围包括：海城社区、远安社区、海景社区

①建议片区完善服务质量管理。在逻辑管理方面，社工点部分具体服务的目标和服务对象的甄选与年度计划不够匹配，例如远安

社区发展兜底对象为志愿者的服务、海景社区的社区节庆活动等；部分服务在策划与实施时欠缺专业策略运用的考虑，影响了服务目标的达成程度，例如海城社区志愿者培育服务。在成效管理方面，以“红领巾微课堂之印象滨江小组”作为疑难案例的选材和整理，效果不突出；以“伴童成长、益齐同行项目”作为特色项目打造，侧重在产出，欠缺成效提炼，特色亮点不明显。建议加大服务持续整改的力度，理顺社工点的年度服务逻辑，做好服务策划与实施的质量监测；针对社工点的成效，可结合社区特点和计划实施情况，进行聚焦、评估、提炼和呈现，进一步完善服务质量管理。

②建议进一步完善服务对象建档工作。部分 17 类困境服务对象的家庭信息汇总表未将家庭重要成员相关信息登记在案，部分个人服务档案中的家庭成员信息未记录完整。服务对象情况有变动，但服务过程记录中未按实际情况作出准确评估和跟进。《跟踪回访机制》未对困难群众和特殊群体“服务结束回访”的安排作出指引，部分个案、小组未按回访机制的指引落实。

③社区地图采用“三图合一”的绘制办法，虽有标注兜底服务对象分布点、列出社区问题，但对社区资产运用情况，社区问题严峻程度及介入解决情况等仍不够清晰，社区地图的挂图作战功能薄弱。建议深入评估社区情况，理清社区地图的功能，发挥其在社区问题分析和需求摸排的作用。

（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 31 日，社工站推动 12 个社区设立了社区慈善基金，完成率为 100%，实现社区基金全覆盖；新培育 2 个社区社会组织均已在街道登记备案；社工站培育发展志愿者骨干 22 名；新培育了 20 支志愿者服务队伍；新登记志愿者 86 名，均有在“i 志愿”或广州公益时间进行注册。

（2）社工站能够重视中期意见，有整改计划和落实情况总结。还制作了志愿服务培育成效自评材料，对培育工作进行了各方面总结。社工站能积极利用“i 志愿”“时间公益”等平台发布志愿者活动和志愿队伍归属清晰，值得肯定。

（3）根据电访记录反馈，服务对象对社工站的满意度为 90.64%，大部分服务对象对社工的服务表示满意。

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）建议社工站进一步完善志愿者档案归档工作。志愿者档案只有志愿者花名册和名单，较为单薄，后续可以加入服务周期内社工站在志愿平台发布的志愿数据，参与人数等内容，也可以整理志愿者培训，志愿者小组等服务开展数据汇总等资料进行归档。

（2）在“志愿者制度”材料当中，有两份标题一样的志愿者骨干管理制度。细看材料发现是不一样的制度，题干标题有误，应为“志愿团队管理制度”，建议社工检查并修改。

（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）社工站认真贯彻党建引领社会工作服务理念，不断强化组织、思想和服务“三大引领”。通过落实《滨江街社工站党建知识小组学习制度》，开展常态化政治学习和主题学习 14 场次，整体提升了社工团队的思想认识和政治站位；通过开展覆盖 12 个社区共计 72 场次的“暖民心、惠民生”政策宣传，传递党的政策，

弘扬社会主义核心价值观；通过实施常态化党员志愿服务，聚焦困难群体惠民解忧；通过开展“红领巾微课堂”，传承滨江红色文化，积极推动党建与服务的双融双促。

（2）服务聚焦基本民生保障和基层社会治理两条主线，全面梳理了辖区 12 个社区 17 类特殊困难群体的生存环境、心理健康、社会支持等方面情况，完成了共计 1313 户 1535 位兜底对象的全覆盖建档和跟进服务。其中，通过“兜底六步骤”，推进精准化服务；通过“三步走”的工作方法，为老年人过冬筑牢温暖安全防线。积极织牢织密兜底保障网。与此同时，聚焦“资源活化”、“爱心义举”、“比邻共融”、“伴童成长”四个主题，开展片区治理服务，打造特色亮点。其中，《小港社区便民资源地图》在活化资源方面做了探索，值得推广。

（3）社工站积极培育发展社区社会组织，动员社区志愿者参与服务，链接整合社区公益慈善资源，全面激发社区活力，贯彻落实“社工+慈善+志愿”服务的融合发展策略，点亮微信愿 300 人次、搭建滨江街“益圆集市”、发起“520 克”的温暖，开展“义演、义修、义剪”志愿服务，使老城区焕发出新活力，为提升“五社联成”成效奠定基础。此外，社工站服务先后获得媒体报导 24 篇次，得到合作方及受益对象较高评价，服务有积极的影响力。

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）党建方面，一是社工站目前只有两名党员社工，尚未满足建立党支部的基本条件，建议积极招募吸收党员社工加入团队，或者整合社区党员资源，创造条件，创新形式，加快组织建设步伐，以满足党的组织全覆盖的政策要求，并在此基础上，常态化制度化落实组织生活制度，建强战斗堡垒。二是“爱意党员志愿服务队”恒常服务的项目化特征不明显，建议结合滨江红色资源优势，运用社会工作专业手法，聚焦辖区问题需求，凝练打造党建品牌服务，例如“红领巾微课堂”，进一步扩大服务影响力。

（2）社工站现有的服务设计框架不能很好体现“双百”工程评估体系的要求，站片点的服务逻辑不紧密，未能够突出社区（社工点）的服务基础，片区特色亮点打造的需求依据不充分，建议强化社区的需求调研，将片区共性需求或者典型问题的回应作为特色亮点打造的依据，确立从站层面做品牌、片区层面做特色亮点、点层面聚焦问题解决的逻辑，整体框架要体现站片点之间的服务关联，强化需求导向。同时，要注意集中力量关注服务重点，不宜过于分散。

（3）“五社联动”成效的呈现体现在两个方面，一个是量化

指标的完成度，另外一个“五社”元素在服务中的体现和作用发挥。建议从特色亮点打造和疑难案件解决中将培育“五社”与之关联起来，从中解读机制和成效。此外，要关注对红棉热线服务数据的分析。例如，呼入呼出比例、常态化无人接听的原因分析、与应急服务如何建立快速响应机制等，建议在这方面做进一步的服务思考。

（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

能够加强社区、社工双工联动，双百督导工作到位。注重提高社工团队业务素质和集体战斗力，在“1+2+3”的总体服务框架下，能做好各项兜底服务工作，做到人力协同、资源协同和服务协同，有效链接物资、资金和志愿者资源，有效延伸基层民政服务触角，织牢困难群众兜底保障安全网。

2.需要关注的地方

建议更好整合链接资源，尚欠缺总结提炼能力，宣传推广工作更进一步加强，逐步形成滨江地域特色服务品牌。

（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）项目团队能主动梳理项目发展需要和个人成长需求，积极与督导商定年度督导计划和月度督导议题，且主动与督导沟通月度督导情况，复盘半年度督导成效并提出建议。同时注重发挥内部督导的作用，为站点社工适时提供培训和督导支持，并指导社工制定个人成长方案推动社工成长，取得了一定效果。

（2）项目团队服务监控工作落实到位。项目团队能及时定期向街道、居委等各方报告项目实施进度，报备服务、财务、人员配置等方面的情况，主动接受街道、居委等监督指导，争取相关方的认可和支持，值得肯定。

（3）项目团队能持续推广服务经验，通过宣传单、宣传海报、宣传视频、公众号推文、季刊等多种宣传形式推广社工服务，并借助国家、省、市级媒体报道宣传项目服务亮点经验，有助于扩大项目服务的知晓度和影响力。

2.需要关注的地方

（1）建议项目团队梳理促进社工成长支持方面的有效的做法，进一步通过督导、培训、共学、研讨交流等多种方式支持站点社工持续成长。同时，建议强化培训学习实践的过程管理工作，争取“双

百大讲堂”的参训率和签到率达到 100%。

（2）建议项目团队进一步加强完善档案管理机制，强化服务档案的保密工作。建议项目团队采取合适的临时管理措施，妥善保存服务档案，降低服务资料外泄、丢损风险，避免因场地搬迁导致档案管理不力的问题发生。

（3）建议项目强化对社会工作专业服务的实务研究工作，立足项目的本土化的实践，回顾、整理服务过程，总结优秀的服务经验。发挥资深社工的专业优势，鼓励、支持社工团队书写服务案例，争取在国家级期刊杂志发表服务文章。

（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

社工站兜底服务完成情况良好。

2.需要关注的地方

建议社工站稳岗率；加强广州社工智慧管理平台的使用。

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。本次滨江街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，滨江街社工站本次末期评估的分数为：84.36，本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区滨江街社工服务站在海珠区民政局、滨江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6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6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，未来滨江街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站加强人员管理和团队建设。重点关注团队稳岗率，进一步提升服务团队的稳定性，为兜底服务群体提供持续

性服务和支持。

2. 建议社工站进一步提升服务的专业性，通过督导、培训、研讨交流等多种方式为社工提供更多的培育支持，结合理论知识和服务开展，持续提高整体专业能力，打造一支综合能力强的项目团队。

3. 建议社工站加强对“站一片一点”服务的逻辑梳理。强化社区的需求调研与需求评估，明确社区共性问题，优化服务设计，打造出具有社区特点的特色亮点项目。

附件：1.广州市滨江街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市滨江街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

