

2023—2024 年度海珠区南石头街社工服务站 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：广州市海珠区南石头街道办事处

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 7 月 29 日



2023—2024 年度海珠区南石头街社工服务站 末期评估报告

南石头街社工服务站（简称南石头街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对南石头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 名工作人员对南石头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。南石头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 7 月 29 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南石头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，对南石头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

南石头街社工站结合《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

评估小组对南石头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，对南石头街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据南石头街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成南石头街社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及南石头街社工站，并由南石头街社工站转发给南石头街道办

事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、南石头街道办事处以及南石头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南石头街道办事处和南石头街社工站。

（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

南石头街社工站位于广州市海珠区工业大道中 373 号雅致花园 9 栋首层，辖内共有 17 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2019 年 9 月开始，由广州市同心社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 6 月 30 日，社工站平均配备社工 20 名，其中持证社工 13 名（中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 7 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 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 8989 个，入户探访 1279 个，分别完成协议指标量的 163.44%、127.90%；专业个案接案 60 个，服务 377 节，结案 57 个，分别完成协议指标量的 100.00%、104.72%和 95.00%；完成小组 16 个，96 节，服务 781 人次，分别完成协议指标量的 100.00%、100.00%和 101.69%；完成大型社区活动 4 次，服务 820 人次，分别完成协议指标量的 133.33%和 273.33%；完成中小型社区活动 82 次，服务 3875 人次，分别完成协议指标量的 106.49%和

339.91%；新登记志愿者 200 名，培育志愿者骨干 30 名，发展志愿者队伍 4 支，分别完成协议指标量的 100.00%、100.00%和 100.00%。

（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，南石头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 2024 年 6 月 30 日，社工站社工应到 228 人次，实到 235 人次；其中，持证社工应到 114 人次，实到 154 人次。从业 2 年以上社工 16 人，占社工总人数的 84.21%；同时，社工站社工持续在岗 16 人，稳岗率 84.21%。

（2）项目宣传方面。网络地图信息清晰、完善，站点附近有标识指引，服务信息能定期在公众号上发布，有利于及时传递服务信息，让服务对象了解并知晓相关动态。

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）针对项目宣传工作，一方面建议社工站未来在宣传的过程中要突出社工站的主体地位，主动寻求和联系媒体资源，进一步提升宣传效果。另一方面，建议社工站切实做好相关的宣传反思和总结工作，通过回顾与梳理，及时复盘宣传活动的成效与不足，为未来的宣传策略与方式的优化提供有力支撑。

（2）服务持续改进方面，建议社工站持续深化服务对象意见的收集与汇总工作，以确保所收集的反馈信息准确并具有实效性。在此基础上，建议社工着重对有意义的意见进行深入分析，以便为未来的服务与运营工作提供更有力的指导方向。此外，社工还需关注同工的个人成长与发展，将规划与实际工作紧密结合，以确保其切实可行。

（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：纸南、纸北、石岗、棣园、泉塘

①社工针对社区内 17 类困难群众和特殊群体完成了建档工作，应建档户数 975 户 1120 人，实际建档户数 975 户 1120 人，建档率达 100%。已完成的 20 个个案案主均为兜底对象，社工在探访过程中能敏感地发现服务对象的突发需求，反映了社工具有较佳的服务响应效率，并能够及时准确地配置合适的资源。

②片区的需求调研文件较完整，能够较清晰地呈现社区的重点问题与需求。同时，社工能够跟进中期评估的建议，在“三图”中标识发现社区问题的地方，较好地结合社区地图反映具区域性的社区问题。

③石岗社工点公共空间微改造项目成效较佳，完成社区公共空间问题的整改，得到社区居民高度认可，居民通过正式、非正式渠道表达对社工工作的感谢。同时社工通过小组活动培育了热心居民全程参与其中，居民初具社区治理意识，建议社工做好相应服务经验总结，形成服务案例，指引更多同类型的服务开展。

④片区的民生政策宣传工作落实到位，能够结合兜底探访，运用上门、社区活动、社区教育和工位宣讲等多种服务形式开展有针对性的政策宣传，并较有效地将信息匹配给合适的服务对象。

(2) B 片区，该片区范围包括：保利、翠城、顺意、星汇湾、南景园、晓燕湾

①片区兜底对象已全部完成建档，并建有电子表格，清晰记录兜底对象进入服务时间和撤档时间，其中晓燕湾社区应建档 58 户，实际建档 58 户；顺意社区应建档 79 户，实际建档 79 份；保利社区应建档 126 户，实际建档 126 份；南景园社区应建档 48 户，实际建档 48 份；翠城社区应建档 171 户，实际建档 171 份；星汇湾应建档 10 户，实际建档 10 份。

②片区对兜底对象的服务较到位，各社区都根据服务对象需求提供个案、小组、活动等各类服务，其中个案工作的成效较好，社工能积极为兜底对象链接各类资源去提升服务对象的社会支持。面对困境儿童，社工积极创造机会帮助其融合社区。

③片区具有“楼盘型”社区的特点，社区居民之间互动较少。在社区服务方面，本周社工站举办了多个社区大型活动，增加居民参与社区的机会，如翠城社区举办的亲子运动会、南景园社区公益集市等活动均有超过 200 位社区居民参加。

④片区在资源链接方面取得较好成果，社工站能够积极联动社区中的多元主体共同参与社区服务，其中包括政府部门、基金会、小学、企业和热心居民等，社工服务得到社区居民的认可。

(3) C 片区, 该片区范围包括: 百合、红棉、邓岗、南箕、庄头、沙溪

①片区社工能联动直聘社工, 通过社区电(探)访及与居委沟通等方式, 基本完成在册困难群众和特殊群体的《家庭信息汇总表》。片区共有困难群众和特殊群体 704 户, 其中, 百合社区 70 户、红棉社区 92 户、邓岗社区 101 户、南箕社区 141 户、庄头社区 162 户、沙溪社区 138 户; 片区应建档 704 户, 实建档 704 户, 建档率 100%。并能针对上期评估意见, 增加了对于残障群体的需求调研、自评报告中的成效总结等。

②片区社工能动态跟进社区困难群众和特殊群体, 通过链接资源, 联动志愿者, 为辖区兜底服务对象提供了政策咨询、情感关怀、物质支持和服务转介等服务, 协助其解决了长护险咨询、陪诊护理、防寒庇护、居家安全等问题, 给予他们一定社区关怀与照顾。

③片区社工有一定的资源链接意识及能力, 通过社工站统筹, 联动广州市慈善会、社区慈善基金、海珠区青年志愿者协会和中小学、居委会等单位的物资和人力资源, 开展了微心愿活动、节假日探访活动、居家安全微改造, 协助困难群众和特殊群体解决了急难愁盼问题。

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：纸南、纸北、石岗、棣园、泉塘

①社区问题图中呈现问题描述比较笼统，各点在调研报告暂未具体陈述地图里标识区域的主要问题。建议社工站可以结合实际情况说明区域性的突出的问题或共性问题及问题表现形式，突出所在社工点在地化的问题。调研问卷设计规范性有待提升，建议问卷题目和答案设计要更便于居民理解，如单选题和多选题要注意做好标记，便于居民准确理解题意。

②该片区虽有开展规模化的需求问卷摸查，但分析需求时使用的数据未进行社工点的交叉分析，较难通过问卷体现各社工点服务方向，社工点虽然在报告中补充部分访谈调研的差异化结论，但各社工点调研结果以及依据调研结果制定的计划，出现同质性较高的情况。

③建议优化个案专业流程。通过现场抽查下半年结案的个案发现缺少回访记录，个案回访体现了社工对服务对象后续跟进的专业判断，不建议与兜底对象的恒常跟进记录整合，也不宜视最后一次个案服务为回访。另外，建议不要把资源配置个案的知情同意书也与出资方的资助知情协议整合，尤其是个案服务知情同意协议具有

社工和案主权责内容，对双方有保障作用，资助协议较难体现该作用。

④该片区的服务调研结论提出以困境长者居家安全、适老化改造为主线，但下半年更多以社区义卖活动为主。建议社工除了带资源的探电访服务，还可以更深入关注资源链接以外的长者多元需求和服务形式。

⑤在建档方面，通过现场查阅发现需求评估表有较多内容留空，因评级表里面的程度描述比较笼统，需要依据社工收集的资料信息结合专业理解和判断来区分服务对象的级别，相关客观资料的缺漏不利于社工进行判断，受主观性影响比较大。另外，有部分探电访记录写“电访没人听”，无后续跟进的记录，建议社工遇到这种情况要有危机意识，通过联系居委或者其紧急联系人确认服务对象的情况，了解服务对象因什么原因没能接听电话。同时，该片区社工要注意把目前是“X”级的残疾人群体按常规评级完成建档和进入常规跟进。

⑥目前该片区的整体探访率较低，社工站的服务机制对每一级服务对象没有规定“必须探访”的要求，跟双百评估的探访全覆盖要求不太契合，建议社工站加强对“双百”分级跟进要求的学习，促进服务机制与评估要求的融合。

(2) B 片区，该片区范围包括：保利、翠城、顺意、星汇湾、南景园、晓燕湾

①该片区社区问题的界定和描述工作需要进一步优化，如南景园的社区问题是邻里关系淡薄，只对社区问题进行了现象描述，并未说明社区问题对居民的具体负面影响是什么等情况，翠城社区的社区问题描述也存在同样的问题。建议优化社区问题的描述，做到清晰具体。

②现场查阅档案发现个别社工在服务记录中对服务对象的信息完备性有所欠缺，部分兜底对象服务档案中家庭图只有三个符号和几条线（如档案 447-NSTSG-SP-CS2-12.25），服务对象记录难以看到个别差异，细节较少，社工缺乏主动收集各类信息的意识，资料难以用于持续优化对案主的需求评估。建议社工站要善用家庭生态图等工具汇集和展示日常探访中获得的重要信息，深化社工对服务对象的需求理解。此外，建议社工加强日常探访、电访服务中有意收集服务对象信息的意识和工作习惯，以便及时地评估到兜底对象的需求并主动提供服务支持，突显社工服务的专业性。

③保利社区抽查的几份残疾人服务档案中都发现跟进频次没达标的情况，社工虽然按半年跟进一次频率进行，但汇编的材料只有 1 次服务记录，如果遇到确实有跟进但没成功联系的情形，建议社工做好痕迹记录以更好回应服务标准的要求。

(3) C 片区，该片区范围包括：百合、红棉、邓岗、南箕、庄头、沙溪

①建议社工进一步完善对于 17 类困境群众和特殊群体需求信息的收集及分析工作：一是加强多元主体与方法需求信息的收集、整合及过程呈现；二是在需求问题的了解，尤其在原因的分析上可更加细致及深入；三是对于该片区人数数量占比较大的残障人士，建议加强对其的分层分类细致分析，以能对后续服务有更好的方向指引作用。

②建议完善社工点的服务规划及服务监测上。目前对于兜底服务的专业过程呈现不足，服务内容显得较零星，建议在服务内容规划上加强项目化管理的思维，可关注服务平台的建设或服务硬、软件的结合，例如针对“兜底民生社工服务”在中观层面（片区合作）的服务规划，能扎实结合各站点的需求调研分析，进一步将“居家安全计划、五社联动服务”具体化，确保服务规划能够成为兜底服务落地的实际指引。在服务监测中，社工可以加强服务成效的评估意识，例如有较多的社区义卖活动，服务满意度评定表与服务目标之间的关联，以及对于目前的民生政策宣传活动，仅有活动宣传稿，也较难掌握民生政策宣传的覆盖面及深度等。

③建议社工进一步完善对于困境人群、特殊群体的“一户一档、一人一案”的建档工作。需加大入户建档比率；服务对象建档中基

本情况的完整性；在一人一案的需求评估中对于需求信息的了解及问题评定可以更加细致；需及时处理及记录无法联络到的在册困难人员。同时“人户分离”的建档服务对象在个别服务点存有一定比例，除了进行及时的信息报备之外，还可关注联动、转介、风险评估等机制建立。

（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）社工站本周期新注册志愿者队伍 4 支，新发展志愿者 288 名，培育志愿者骨干 30 名，均有录入线上志愿平台。同时社工站能够重视中期评估的意见，推动了辖区内 17 个社区设立社区慈善基金，实现社区慈善基金全覆盖。

（2）社工站高度重视志愿者团队建设，积极组织志愿者参与团建活动，提振队伍士气，增强团队凝聚力和归属感，继而进一步激发志愿者参与志愿服务的热情。同时，社工收集志愿者获奖情况，及时补充完整志愿者的档案信息，充分展现了社工站在志愿者工作上组织、管理有力。

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）志愿者骨干的评定缺乏标准和依据，社工站可以补充《志愿者骨干评定表》，同时在《志愿者骨干评定表》或培育方案中补充志愿者骨干签名栏，以确保志愿者骨干清晰评定的情况以及后续的培育计划。

（2）志愿者队伍成员花名册人数与实际参加活动的签到人数出入较大，社工未能及时更新队伍信息，档案管理有待提高。建议社工站动态更新档案信息，确保记录与实际志愿服务保持一致，提升管理效率，减少因信息滞后导致的管理混乱。

（3）经现场查阅，部分志愿队活动是用社工站的账号发布的，发布的标题也没有明确是哪个志愿队的活动，导致社工查找时难以定位。建议社工站规范志愿活动的发布，使用志愿者队伍的账号发布活动，或在活动标题处清楚标明是哪个志愿队的活动，以体现志愿队伍的专业性和针对性，提高志愿队伍的知名度和辨识度。

（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）社工站目前有党员社工 1 名（社工站主任）。社工站主任同时还兼任机构党支部书记，多重身份有利于夯实党建引领的工作。依托机构党支部与辖区 11 个社区党组织开展共建工作，依托机构党支部和党员社工通过“党群同心”服务计划和“党建引领社区微实事”计划落实党建工作全覆盖。目前在册党员志愿者有 25 人，党员志愿者参与社区志愿服务人 197 人次，服务社区居民 1289 人次；通过“微心愿”服务为兜底困境群体链接了清洁包、营养包、健康包等资源，开展了 10 场联合探访活动，筹集了 87 份物资，折合人民币 9704.25 元。通过“微行动”社工站联合各社区党支部共同开展了 10 场公益集市活动，筹集了资金 15436.7 元。

（2）社工站积极探索向新服务模式转变。在服务中初步建立“站—片—点”的服务层次，每个社工点都开展了需求调研，制定具体服务计划，同时在站的层面统筹了“五社联动”的工作。

（3）社工站本周积极参与社区治理工作，服务有成效。本周开展的“四联四建，安乐棣园”社区微治项目，实实在在地改造了社区环境，获得社区居民的好评。个别社区居民直接打电话到

12345 服务热线肯定表扬社工服务。

（4）社工站“五社联动”工作富有成效。本周期社工站项目自主链接社会资源（资金、物资）折算的价值 636090 元，超过评估标准 50 万元的要求。社工站培育的社区社会组织合共开展活动 26 场次，新登记志愿者，志愿者骨干和志愿者队伍等积极投入到社区服务中，较好地营造了社区氛围。

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，服务成效有以下几方面需要关注：

（1）建议社工站加强党组织建设以及推动党建与服务同步关联，相互促进。目前社工站只有 1 名党员社工，党员力量还比较薄弱，建议加强后备力量的培育，或引入新的党员力量壮大党建力量，推动组织建设。同时在服务过程中积极党建和专业服务的融合和互促，推动党建引领的落实和创新。

（2）建议社工站进一步完善“红棉守护”热线服务台账。首先，要注意宣传广州市统一的“红棉守护”热线电话；其次，注意充分利用“红棉守护”热线系统，完善相关的服务记录，目前对系统的使用率还不高；最后，注意做好“平时”台账和“战时”台账。

(3) 建议社工站进一步理顺和总结“五社联动”促进社区治理工作。本周期开展的“四联四建，安乐棣园”社区微治项目非常贴近社区的实际需求，建议通过此项目理顺社工介入社区治理工作的思路，做好总结以便后续能高效推进更多的社区治理工作。同时建议将社区治理项目回归和聚焦于困难群众和特殊群体。

(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) 对街道工作配合度较高。

(2) 在“五社联动”社区治理模式实践方面有积极的影响和成效。

(3) 在社会兜底服务工作方面做得比较到位。

2.需要关注的地方

(1) 加强与街道高质量发展深度融合，突显社工在参与街道高质量全面协调发展中的专业作用。与社区开展社区居民自治活动方面要主动作为深度参与，加强与社区的融合度，与街道中心工作的融合度。

(2) 把关社工的人员素质，提升社工队伍的专业素质和战斗

力。

（八）督导中心

督导中心根据社工站日常管理及督导情况，对社工站服务保障工作的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

（1）项目团队的服务力量建设工作落实较扎实。一是重视团队社工专业服务能力的提升，能积极制定广州市南石头街“双百工程”社工站社工专业能力提升计划，通过个人督导，团体督导、共学和培训等，分类支持新入职社工、片区社工、片长成长；二是与直聘社工建立了良好的服务合作，联动落实面向兜底对象的服务。

（2）项目团队的内部管理工作落实到位。团队完善了各项作制度，定期及时向购买方报告了服务、财务、人员等方面的情况和信息，较好履行了信息公开、安全管理、服务监控、规范办公等方面的职责，并听取购买方和监督方相关建议和意见，争取相关合作和支持。

（3）项目团队注重服务成果宣传工作，能持续做好服务宣传和推广，本年度开展的服务活动在国家、省、市级媒体多次获得报道，社工总结的《“五社联动”视角下失能群体服务机制探索》文章发表在《就业与保障》，服务推广成效显著，值得肯定。

2.需要关注的地方

项目团队在落实双百大讲堂培训方面的工作有待加强和提升，评估发现团队社工未能落实全员参与“双百”大讲堂培训工作的要求，建议项目团队重视相关培训工作的组织与管理，争取“双百大讲堂”的签到率与参与率达到100%。

（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

社工培训到位，兜底全覆盖。

2.需要关注的地方

加强社工智慧工作平台的使用。

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。本次南石头街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，南石头街社工站本次末期评估的分数为：84.05，本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区南石头街社工服务站在海珠区民政局、南石头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，未来南石头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社工专业能力体系规划，保障社工的专业成长，发挥机构和内部督导的专业资源，推动建立内部共学机制；同时积极组织社工参加双百大讲堂培训，提高社工的专业素养和服务能力，为社区工作带来更积极的影响和成效。

2.建议社工站加强困难群众和特殊群体服务跟进，完善档案基础信息，加强服务跟进记录，拓展服务深度，做好兜底对象的服务

工作。

3.建议社工站继续关注社工点和片区的服务需求调研，继续完善调研方法和整理服务的现实依据，细化项目内容描述，有逻辑、有依据地呈现项目内容跟现实需求之间的逻辑关系。

- 附件：1.广州市南石头街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市南石头街“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8月2日

