

2023—2024 年度海珠区江海街社工服务站 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：广州市海珠区江海街道办事处

项目承办方：广州市恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 8 月 9 日



2023—2024 年度海珠区江海街社工服务站 末期评估报告

江海街社工服务站（简称江海街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对江海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 名工作人员对江海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。江海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 8 月 9 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海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，对江海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

江海街社工站结合《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

评估小组对江海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，对江海街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

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

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、江海街道办事处以及江海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海街道办事处和江海街社工站。

（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

江海街社工站位于海珠区聚德路 80 号，辖内共有 17 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2012 年 5 月开始，由广州市恒福社会工作服务社负责运营。

截至 2024 年 7 月 23 日，社工站平均配备社工 19 名，其中持证社工 17 名（中级社工师资格 9 名，助理社工师资格 8 名），非持证社工 2 名。

本社工站服务经费为 228 万元，项目合同期为 2023 年 7 月 24 日至 2024 年 7 月 23 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 2675 个，入户探访 1173 个，分别完成协议指标量的 187.06%、146.63%；咨询个案结案 50 个，完成协议指标量的 100%；专业个案接案 71 个，服务 432 节，结案 63 个，分别完成协议指标量的 101.43%、102.86%和 150%；完成小组 25 个，125 节，服务 873 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 116.4%；完成大型社区活动 25 次，服务 483552 人次，分别完成协议指标量的 250%和 48355.2%；完成中小型社区活动 27 次，服务 1881 人次，分别完成协议指标量的 135%和 188.1%；新登记志愿者 186 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 124%、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，江海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）社工站人员配置到位，本协议期内持证社工应到 114 人次，实到 207 人次；非持证社工实到 21 人次；社工总人数应到 228 人次，实到 228.5 人次，各类人员配置完全达到协议要求。目前社工站项目负责人持有中级社会工作者职业水平证书，在项目工作时间超过 10 年，实务和管理经验丰富。本协议期内社工站的持证社工平均配备 17 人，占协议要求配备社工总人数（19 人）的 89.47%，达到评估要求，其中助理社工师 8 人，中级社工师 9 人。社工站的从业 2 年以上社工 19 人，占协议要求配备社工总人数（19 人）的 100%。社工继续教育应完成培训时数 1368 小时，实际完成培训时数 2641 小时，达标率高达 193.05%。

(2) 社工站重视专业规范性管理工作。社工站制定了个案、小组、社区服务等专业服务的规范流程和指引，例如服务对象权益保障制度和工作指引，服务整改机制等相关制度。同时，社工站关注落实专业规范性管理的相关工作，分别对社工开展两次专业伦理和服务对象权益保障考核工作，基于考核情况，大部分社工的掌握情况比较理想。

(3) 社工站宣传渠道多元化，宣传成效较好。社工站周围路标指引设置比较清晰，社工站网络地图信息具体，项目团队能利用洗楼、社区报栏、QQ群、微信群、公众号等多种方式推广宣传项目服务，便于服务对象寻求服务。本协议期内，社工站的1篇文章《社区志愿服务织密兜牢困难群体保障网的实践探索》入选《广州市社区志愿服务发展报告》；同时，社工站在各级各类媒体，以多元的方式开展宣传活动达到26次，社工站积极落实项目的宣传工作。

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) 建议社工站进一步完善专业伦理价值规范遵守和实践表现的评核以及服务对象权益保护工作的考评工作，注意考评完后及

时进行分析总结，并且将相关情况反馈社工，切实提升社工对专业伦理价值规范及服务对象权益保障工作的理解，以便在实践中落实各项规范及保障。

（2）建议社工站关注持续性改进和完善服务，可以制定意见反馈信箱或意见建议本相关的管理制度，通过意见箱和意见本等定期收集和及时处理服务对象意见；其次，建议社工站通过多种形式和不同途径收集服务对象意见，保留好相关的痕迹资料，并且分类汇总整理，以便落实服务持续改进。

（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）第一片区，该片区范围包括：富文社区、新村社区、台涌社区、石榴岗村社区、石榴岗社区（石榴岗村社区在2024年5月底合并到石榴岗社区）

①片区困难群众和特殊群体的103户建档资料全部完成，其中新村站点完成31户、富文站点32户、台涌站点17户、石榴岗站点15户、石榴岗村站点8户。社工能够按照要求收集资料并开展需求分析，及时提供跟进服务，保证服务对象的生活质量水平。

②片区社工对中期评估的建议及时完善改进，修改困难群众和特殊群体的建档资料，细致分析完善需求与计划表，合理分配服务指标数，优化润色需求调查报告，积极推动后续服务计划的优化和顺畅执行。

③片区积极介入社区公共性问题，针对新村社区站点，在街道的指导下，联动社区资源和社区志愿者，进行社区公共空间小公园的改造，在社区内以多种形式对社区儿童、来穗群体开展社区公共安全教育和倡导，助力打造安全社区。

（2）第二片区，该片区范围包括：聚德东社区、坚真社区、金丰社区、新安社区

①基于中期评估专家的建议，片区社工团队逐一整改问题，补充完整 24 份民生政策的文书佐证，并能够通过入户宣传，適切聚焦不同群体进行政策宣传；同时增加回访服务的类别，补充兜底服务对象退出名单后和突发事件进行危机干预后的回访工作流程；补充两个社工点的公益集市计划以及社区环境美化项目方案。

②片区社工较好地将社区基金用在社区居民有需求的地方，在“点亮前程”项目中一共申请 12000 元的社区基金帮助 13 名社区困境儿童购置书桌柜和文具，以改善其学习环境，社工后续也能够及时电访受助儿童学习空间改造后的使用情况，体现对服务效果的积极关注和持续性跟进。

③社工针对片区内 17 类困难群众和特殊群体调研完成了建档工作，通过探访、电访较好地关注 17 类群体的“急难愁盼”问题，合理配置资源，片区应建档数 321 户，实际建档数 321 户，建档率达 100%，原六类困境群体的探访比例较高。

④作为困难群众和特殊群体基数最大的片区，片区社工的各项指标完成情况良好，各个社工点的调研报告、年度计划、“三图一表”和自评报告等材料较完备清晰，社工团队文档工作规整度较高，值得肯定。

（3）第三片区，该片区范围包括：马骝岗社区、金影社区、聚德西社区、桂田社区

①服务指标按进度完成。社工制定困难群体和特殊群体跟进机制，为 17 类困难群众和特殊群体提供多种服务，在本年度完成建档 149 户，177 个困难群体和特殊群体实现全部建档工作，建档率达 100%，做到“一户一档”。社工整理《服务对象家庭信息汇总表》，完成 11 个个案、11 个咨询个案、8 个大型活动、11 个中型活动、18 个小型活动，服务人次达 183782 人次，服务覆盖面广。

②片区社工积极进行“五社联动”，联动资源比较好。社工除建立个人档案开展日常的跟进探访外，积极链接广州联通等企业的资源，为社区 31 栋楼更换新公告栏，同时为有需要的居民提供免费体检、学习包等物资，联动资源达 9404 元，较好地满足了困难

群众和特殊群体的物质支持需求，促使感受到来自政府和社会的关爱。

③片区社工关注政策落实，社工积极开展民生政策宣传，为遭遇情绪困扰、关系困扰或精神困难以及不了解相关政策的社区居民开展个案辅导；在个案跟进的过程中，社工在需求分析和问题干预上予以正向努力和尝试，在一定程度上协助当事人及其家庭解决困难。

④片区社工挖掘社会资源组建“钩花”志愿服务队等社区社会组织，通过服务筹集社区慈善基金 7000 元，团队获得海珠区文化馆的支持，并且获得了广州市志愿者协会颁发的团体榜样奖，社会美誉度比较高。

（4）第四片区，该片区范围包括：敦和社区、金穗社区、大塘社区、江贝社区

①片区困难群众和特殊群体的 134 户建档资料全部完成，其中敦和站点完成 32 户，金穗站点 41 户，大塘站点 52 户，江贝站点 9 户。社工能够按照要求收集资料并作分级评定，借助评估表细致考察服务对象的需求，及时提供跟进服务。

②社工根据中期意见进行服务改进，包括完善社区“三图”，对服务需求和计划表增加栏目以更细致地引导社工记录要点、整理和归档档案资料，呈现更加全面的服务过程。

③片区服务注重培育社区资本，借助广泛的社区服务，充分调动社区志愿者和社区商家资源，激发参与活力和提升参与热情，推动社区志愿服务氛围和慈善氛围的壮大发展。

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）第一片区，该片区范围包括：富文社区、新村社区、台涌社区、石榴岗村社区、石榴岗社区（石榴岗村社区在2024年5月底合并到石榴岗社区）

①对于困境群体的建档资料，需要在档案细节方面继续完善优化，对于跟进过程中服务对象的“身心社”现状描述与分析需要更加清晰准确，增加服务对象的需求分析、目标制定、预期计划和阶段性效果总结的逻辑性阐述。建议片区社工可以采用集中学习研讨等方式，相互支持，针对性训练，从而更加高效的推动服务改进。

②针对社区服务的需求调查中，经过中期评估后在调查思路以及调查方法上进行改进，但对于调查方向上还需要继续聚焦，对社区问题的表述与分析要避免泛化，增加对问题的深入因果探求，为服务提供精准的介入定位点。

③在各个站点的服务方面，建议社工进行准确性强的分析和判

断，明确社工的定位与服务焦点，找准切入点，从而理清片区服务与站点服务的关系，继续做实站点服务，进一步突显站点服务的必要性。

（2）第二片区，该片区范围包括：聚德东社区、坚真社区、金丰社区、新安社区

①建议片区社工继续优化需求调研的逻辑，如通过访谈或者过往服务资料探索主要的社区问题和需求，然后设计问卷搜集更多居民的看法，帮助分析问题的原因和影响。据社工表达他们本周期经历了转“双百”模式和片区调整，所以目前调研材料用的是中心层面在本年度周期开始前做的困境群体需求调研，而访谈是在片区调整后进行，所以片区层面的需求报告与社工点的访谈内容相互之间缺乏明显的关联性。

②建议社工善用“三图”，加强《社区问题地图》与社区问题的关联性，在《社区问题地图》中标记在哪里识别到什么区域性问题，目前地图上表述的较多是问卷访谈得出的群体需求，“三图”是很好的社区问题发掘与标识的工具，可以补充或印证群体调研中较难探索的社区层面的问题，例如可以通过在《社区问题地图》中将识别到的社区卫生黑点标记出来，从而说明社区美化计划设计的合理性。

③片区社工补充了聚德东社区美化计划和公益集市计划等服

务，社工团队实际上初具服务项目化思维，但目前几个社工点的项目计划书结构相对比较简单，建议社工可以从项目管理“6W1H”的思路完整项目结构，以社区美化计划为例就需要明确社工如何培育、组织社区志愿者，针对社区内哪些卫生、环境问题，投入哪些资源，在多长时间完成并达到怎样的社区美化目标。

④目前中心的回访机制规定个案结案三个月内进行回访，其实回访的启动和频次属于社工个案服务的专业性判断，需要根据个案的紧急情况、康复情况、可能出现反弹反复的情况，进行分级确定或与服务对象协商，建议回访记录表需要简要记录社工对回访工作的规划。

⑤建议社工持续提升服务的专业水平，不仅仅做好资源链接者的角色，也要能运用专业的方法技能提供服务。例如个案跟进时除了经济救助资源链接以外，要从多方面了解和评估服务对象的需求和环境资源，例如关注癌症康复者新患帕金森的个案，社工除了从个人的生活习惯、经济情况进行评估，还需要关注其情绪、认知和家庭支持方面，并及时运用或教会案主运用一些情绪疏导的技巧以及转念的技巧帮助其缓解焦虑的情绪。

⑥在建档方面，抽查到的残疾人的档案表的需求评估表记录普遍简单，大部分横线填的都是暂无，服务计划表中需求分析、服务目标以及服务计划描述几乎一致，均是健康和情绪需求，提供的是

健康和情绪方面的支持，缺少个别化情况描述和分析，较难了解实际情况。另外，残疾等级写的肢体一级、视力二级、视力四级，但并未记录哪部分肢体有问题，造成什么影响，视力二级和视力四级残疾人面临的不便利应该是有差异的，但记录中未见区别，建议社工后续可以细化对残疾人群体的建档工作，注意即使是普通残疾人，也可能会面临除经济问题以外的其他问题。

（3）第三片区，该片区范围包括：金影社区、桂田社区、聚德西社区、马骊岗社区

①建议关注全年实现困难群体和特殊群体入户探访的资料建档保存问题。入户探访需要有相关的文字记录、图片记录等，特别在春节、中秋等重大节日应对困难群体需要有入户探访的记录，需要进一步完成资料记录留底的工作。

②建议关注需求调研的规范性问题。现在资料显示，社工通过走访、访谈等多样化形式进行调研，但现在的记录都是过程记录为主，建议规范调研，从调研计划、调研记录、调研报告等规范调研，提升专业水平。

③建议关注特色亮点服务成效呈现问题。建议特点亮点服务，如马骊岗墙绘服务，可以动员青少年、居民、党员等形成小型项目，以小型项目进行服务推进，呈现服务历程的调研、计划、服务过程以及总结，突出成效展示。

④片区服务的个案比较多，建议关注困难群体的疑难问题，形成疑难问题的解决案例，通过撰写案例总结服务经验，在不同层面进行推广，呈现服务成效。

（4）第四片区，该片区范围包括：敦和社区、金穗社区、大塘社区、江贝社区

①聚焦困难群众和特殊群体的建档资料，建议片区社工增加对服务对象“身、心、社”现状的描述与分析，减少流水化记录，表述关键要点；同时，建议社工完善服务对象的档案管理逻辑，对于需求与目标、计划的整个过程注意突显对应性，保障对需求问题的有效回应和阶段性效果检视。

②片区“五社联动”模式需要进一步确定着力点，虽然社区志愿者、社区组织队伍、社区慈善资源在逐步壮大，但对于解决哪些问题，力量发挥的场域却缺乏焦点，导致服务着力点泛化，建议社工在此方面下功夫，更大程度地释放“五社联动”的质变力量。

③建议片区对服务过程的数据加强记录和分析，尤其是困难群众和特殊群体的服务过程数据，例如物资类型、使用量、缺口数等，增加对社区资源的过程数量的分析，从而指引社工可以更加明确困境群体的需求变化与增长情况，为后续服务方向、服务重点和社区资源的联动方向提供指引。

（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）经对社工站提供的服务名册随机抽取 100 名服务对象名册进行满意度调查，服务满意度结果为 87.36%，服务满意度总体良好。

（2）社工站新培育 3 个社区社会组织，其中 2 个在街道登记备案，1 个以协议形式备案佐证；培育社区社会组织工作上设有社区社会组织培育指引，指引路径清晰，实现分阶段培育；社工站撰写了社区社区社会组织工作总结，为后续工作提供延续性参考和改进依据。同时，社工站推动辖区 100% 的社区成立社区慈善基金，实现社区慈善基金全覆盖。

（3）社工站新招募志愿者 186 名，培育志愿者骨干 30 名，新增志愿者队伍 2 支。在志愿者骨干方面，社工站实现志愿者骨干独立归档，附上志愿者骨干本人手写签名、成长计划、季度自评、参与情况等内容，台账资料清晰，规整有序。

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）建议社工站注重对“i 志愿”和“广州公益时间”系统的使用，利用志愿者管理平台规范志愿者、志愿队伍的管理，推进志愿者、志愿队伍的系统登记，积极使用平台更新维护活跃志愿队伍活动发布等信息。

（2）建议社工站在社区社会组织总结报告方面，补充年度或者阶段性等区分情况；社工站在社区社会组织服务开展情况的相关文书记录中，组织或队伍的指向较为模糊，难以区分是哪支队伍参与的服务，建议社工站及时给予标注说明等。

（3）建议社工站进一步规范“五社联动”相关文书材料的整理，建立健全志愿者骨干评定标准和制度指引，明确志愿者骨干遴选流程，促使志愿者骨干培育工作能凸显其过程性和完整性；志愿者队伍及活跃志愿者队伍需独立归档并且予以区分，同时其服务文书应以队伍或组织的整体参与情况清晰呈现社工的服务情况。

（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）社工站在中期评估后及时补充社区治理的问题清单，加强社工服务与党建工作关联的密切程度，完善党建服务和志愿服务的项目设计，加快社区培育和联动合作的进程，整改积极并且有所成效。

（2）社工站党建服务的“双微”项目关注困难群众和特殊群体的“急难愁盼”问题，积极联动街道和社区党组织的力量，依托“穗好办”平台及时、准确回应困境需求，工作覆盖和引领参与较过往取得了更好的成效。

（3）社工站在中期评估后加快推动疑难案例的产出跟进和成效梳理，就疑难问题积极联动社区推进问题解决，尤其是社区治理项目对小公园改造、学习环境改造的过程参与较好地体现项目契合辖区实际的特色亮点，提升了社区的认可度和影响力。

（4）“五社联动”在推动志愿服务参与、协助社区慈善基金筹建和社会资源自主链接方面取得了较为出色的成效，社工站重视社区资源力量的培育，积极推动爱心商家和社区参与慈善基金的筹

建和管理，联动对象明确，且有联有动等“六个关键点”初步促进了“135服务模式”的落地探索。

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）社工站在需求的分层分类和设计的项目回应仍需关注。建议社工站重视17类困难对象在“身、心、社”层面的需求分析和17个社工点在不同片区或不同类型社区问题中的交叉分析，进一步完善不同需求和治理问题在“站一片一点”的不同层级做出回应的专业设计，及时区分服务策略和服务内容在“三级服务网”中的合理规划，以理顺逻辑、明晰方向。

（2）服务成效的拓展和机制的研究仍需关注。建议社工站结合解决问题的视角或项目实际的侧重情况，进一步加强特色服务项目和“五社联动”服务项目的成效拓展，着力打造契合辖区实际、又具有一定专业水准的特色服务，积极探索“五社联动”机制在促进治理难题解决中的路径研究。

（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) 满足社区居民多元化需求。
- (2) 促进社区和谐稳定。
- (3) 提升社区治理水平。

2.需要关注的地方

- (1) 尝试创新服务模式,例如互联网+、社区自治等,提升服务效率。
- (2) 扩大社工站在社区内外的影响力,为社区发展注入活力。

(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) 项目团队制定了相对完善的安全生产制度和工作机制,定期开展安全生产演练及安全风险自查,提高社工的安全生产意识,较好确保了项目的安全、平稳运行。

(2) 项目团队的服务宣传工作落实到位。团队能积极利用社工站点场地、宣传栏、微信公众号等阵地开展服务宣传,并能充分利用各大媒体开展外宣工作,有利于提升项目服务的知晓度和美誉

度。

2.需要关注的地方

(1) 社工专业成长体系规划与实施有较大提升空间。建议项目团队结合社工的成长需求，明确目标，制定具体、详细的内容，整合运用督导、培训、共学、外出参访、内部分享等多元形式促进社工成长，强化机构与内部督导的支持力度，定期对相关工作的实施过程进行总结和反思，及时发现问题和改善工作不足，以便为社工的专业成长提供更加有力的支持和保障。

(2) 项目团队的信息公开工作仍有提升空间。现阶段，项目团因场地受限原因，未能在社工服务点公开相关工作人员和联系电话信息，不利于服务对象寻求服务，建议项目团队适时在每个社工点公开社工点社工姓名、联系方式、岗位职责等信息，以便服务对象方便寻求帮助。

(3) 现阶段项目团队的实务研究产出不足，建议项目团队加强实务研究力度，重视培养社工实务研究能力，积极鼓励和支持社工开展实务研究工作，加强对服务经验总结和挖掘，不断提高研究产出和知识管理，力争形成研究成果和文章，进一步提高项目的社会效应。

(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

- (1) 社工稳岗率高。
- (2) 兜底人群全覆盖。

2.需要关注的地方

- (1) 建议加强人员管理。
- (2) 建议加强制度建设。

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。本次江海街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，江海街社工站本次末期评估的分数为：84.63，本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区江海街社工服务站在海珠区民政局、江海街道办事处的大力支持下，在广州市恒福社会工作服务社的努力下，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，未来江海街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站持续开展站内社工人才队伍建设工作，多方面加强社工服务的专业水平，提升社工专业技能的有效运用，在服务开展过程中关注服务对象个别化和差异性，服务策略设计关注逻辑性和目标回应程度，推动江海街社工站服务精细化、精准化。

2.建议社工站进一步关注需求调研工作的逻辑关联性，规范化、标准化调研过程，重视调研的基础数据搜集和分析，明确服务需求和服务焦点，依据各层次需求厘清“站一片一点”服务的三级关系，完善服务的结构思路，凸显服务项目化思维

3.建议机构、社工站层面积极总结服务经验，聚焦服务成效的凝炼和呈现，持续推动疑难复杂案例的撰写和产出，注重打造和培育品牌特色项目，力促各片区服务方式科学高效、特色鲜明。

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

