

2024—2025 年度海珠区瑞宝街社工服务站 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：广州市海珠区瑞宝街道办事处

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：2025 年 3 月 10 日



2024—2025 年度海珠区瑞宝街社工服务站 中期评估报告

瑞宝街社工服务站（简称瑞宝街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对瑞宝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 名工作人员对瑞宝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。瑞宝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

2025 年 3 月 10 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瑞宝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，对瑞宝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，听取街道办事处（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提高项目运营质量和优化服务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

瑞宝街社工站结合《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

评估小组对瑞宝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，对瑞宝街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据瑞宝街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成瑞宝街社工站中期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及瑞宝街社工站，并由瑞宝街社工站转发给瑞宝街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合海珠区民政局、瑞宝街道办事处、瑞宝街社工站以及督导中心的反馈意见，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瑞宝街道办事处和瑞宝街社工站。

（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》，结合社工站与街道办事处（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

瑞宝街社工站位于广州市海珠区江南大道南 883 号二楼，辖内共有 19 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2016 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 12 月 31 日，社工站平均配备社工 25 名，其中持证社工 20 名（中级社工师资格 8 名，助理社工师资格 12 名），非持证社工 5 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 6 月 15 日至 2025 年 6 月 14 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1087 个，入户探访 1463 个，分别完成协议指标量的 310.04%、67.3%；专业个案接案 57 个，服务 181 节，结案 27 个，分别完成协议指标量的 52.63%、51.57%和 47.37%；完成小组 11 个，66 节，服务 525 人次，分别完成协议指标量的 57.89%、57.89%和 65.3%；完成社区活动 64 次，服务 4475 人次，分别完成协议指标量的 84.21%、283.23%；新登记志愿者 121 名，培育志愿者骨干 23 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 63.02%、60.53%和 50%。（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，瑞宝街社工站除个案接案数、服务节数、结案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个案工作进度监测，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）人员配置与管理方面，经查阅社工档案并核实人员状况，社工站协议要求配备人数为 20 人，社工站平均到岗总人数为 25 人。其中，持证社工年平均人数为 20 人（中级社工师 8 人，助理社工师 12 人），持证社工比例为 95%。在社工到岗情况上，社工应到总人次为 130 次，实际到岗 163 人次；持证社工应到人次大于 65 次，实际到岗 128 人次；非持证社工实际到岗 34.5 人次。从业两年以上社工年平均人数为 15 人，占社工总数的 75%；持续在岗人数为 20 人，稳岗率达到 100%。社工站已建立人事管理制度，员工均签订劳动合同。在继续教育方面，社工培训要求时长为 780 小时，实际完成时长 1192 小时，达标率为 152.82%。

（2）专业规范性管理方面，社工站制定了专业规范性管理流

程，针对个案、小组、社区活动均有明确指引。抽查的个案、小组、社区活动文书能够体现出相应流程的落实情况，社工对片长、副站长、督导所提意见均有回应。社工站组织社工开展了专业伦理价值规范以及服务对象合法权益保障的培训与考核。社工站针对上期评估项目管理所提建议，大部分已完成整改，特别是社工稳岗率提升至 100%，并组织社工进行了服务对象合法权益培训等，成效显著。

（3）宣传渠道多样性方面，社工站能够借助社区宣传栏、网络公众号、微信等平台与阵地，通过多种形式、多种渠道宣传社工站的各项服务信息。

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）在抽查的个案、小组、社区活动文书中，有一份未成年人个案（张*诺，4岁）的《个案接受服务同意书》，监护人由其奶奶签名，但在该文书的家属栏中，其父母未留下联系电话。建议尽快完善此项信息，以保障社工、社工站及机构的权益。

（2）查看重点服务名册发现，社区内的孤寡、独居老人多数被定为四级服务对象，每月跟进一次（多采用电话访问形式）。建议重点加强对孤寡独居老人的关注力度。另外，抽查兜底对象档案

时发现，分级评估表上直聘社工的名字为打印形式，建议由直聘社工本人进行签名。

（3）查看人员协同表，部分社区在人员协同情况的填写上，未达到“具体描述协同情况”的要求，且未包含兜底对象的基本情况。

（4）在服务持续改进方面，仍存在部分上期评估项目管理意见尚未整改的情况。例如，未成年人个案需监护人签名同意，兜底对象分级评估表未见直聘社工本人签名等问题，建议予以改进。

（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：晓港湾社区、万华社区、东约社区、南约社区。

①在需求摸排方面，各社区的社工点均分别完成了需求调查，并据此制定了对应的年度计划，工作细致、到位；社区“三图”详实有效。

②片区建档跟进频次与户数、人数的对应情况符合相关要求。在个案服务方面，建立了完善的跟踪回访机制。政策宣传工作能够

按照既定频次推进，且结合登革热防治、反诈等社会热点内容，在很大程度上契合居民的关注焦点与实际需求。

③片区积极根据上次评估所提出的意见进行整改，“双工联动”的服务过程有迹可循，且具备相应制度作为支撑。在成效展现方面也取得了一定进展，已形成服务案例集。在新模式的学习与适应上有所提升，分工渐趋明确，各片区所提交的材料详实且细致。

（2）第二片区，该片区范围包括：北约社区、大道南社区、瑞宝花园社区、宝通社区、侨诚社区、南洲社区、石溪社区、富全社区、名苑社区。

①片区服务指标完成情况良好。9个社工点的各项服务文书较为齐全，针对社区内17类困难群众和特殊群体的建档工作实现了全覆盖。片区应建档550户，实际建档557户，完成率达101%。

②片区的资源链接能力较强，积极整合社区内的企业及志愿者资源，以满足片区困难群体的个性化需求。截至中期评估，社工成功链接多个企业及个人提供的资源折合价值125567.15元。此外，社工的资源盘点工作扎实，对社区资源状况掌握程度高。通过社区漫步的方式，探索并挖掘可用的社区资源，形成了详细台账，台账中涵盖资源所在地、联系电话及联系人等信息，便于社工与志愿者在服务过程中更高效地联动和利用资源。

③片区针对“耆康友善—社区困境长者慢病管理与居家安全项

目”开展了专门调研，综合运用困境长者建档信息、过往服务资料以及平安通安装数据，归纳出片区困境长者在居家安全、慢病管理以及了解平安通资讯方面的三大需求，能够较为精准地把握困境长者的服务方向。

④片区将长者防跌知识宣教工作融入探访工作。其中，“温情传递，耆安久久”金秋关爱探访活动与之前开展的居家安全共学小组相互关联，赋予小组成员专才志愿者角色，使此前参加小组的长者从受助者转变为助人者，以志愿者身份参与探访，将所学安全知识和社会关怀传递给困境长者。此外，社工引导长者设计常用应急物资清单，并联动社区爱心企业共同打造应急爱心包，充分发挥了服务对象的智慧，助力社区问题的解决。

（3）第三片区，该片区范围包括：金碧东社区、金碧南社区、金碧西社区、和辉社区、英豪社区、锦绣名居社区。

①片区建档情况良好，均严格按照要求完成兜底服务对象的建档工作，其中金碧东社区应建档 55 份，实际建档 55 份；金碧南社区应建档 39 份，实际建档 39 份；金碧西社区应建档 49 份，实际建档 49 份；锦绣名居社区应建档 39 份，实际建档 39 份；英豪社区应建档 36 份，实际建档 36 份；和辉社区应建档 62 份，实际建档 62 份。片区实际建档数量与应建档数量相符，覆盖了所有需要帮扶的成员，为精准实施服务奠定了稳固基础。

②社工在六个社区多次组织开展政策倡导活动，通过举办讲座、发放宣传资料、进行政策解读等多种形式，广泛普及兜底服务政策，有效打通了政策落实的“最后一公里”，显著提升了居民对政策的认知程度与满意程度。

③片区工作扎实且精细，每半年对服务对象的危机和需求等级重新进行评估，以确保服务的针对性与时效性。针对每位服务对象制定“一人一案”的个性化服务方案，明确服务跟进方向。例如，为康复需求迫切的服务对象链接专业康复资源，助力其身体机能恢复；针对家庭抗风险能力较低的困境家庭，链接社会资源并巩固社区支持网络，缓解案主康复压力，同时给予照顾者情绪支持与关怀。并且，建立了《服务跟踪回访机制》，在服务结案后一个月内至少进行一次回访，持续关注服务对象状况，保障服务的连贯性与完整性。

④片区聚焦特殊儿童康复，目前服务初显成效，鉴于片区困境儿童数量占全街道将近 53%的情况，今年片区设计了“童心守护成长计划”，精准聚焦特殊儿童康复服务。通过整合社区资源，降低特殊儿童获取康复服务的难度，构建了关爱特殊儿童的长效机制。在服务过程中，社工联动社区资源，为有需求的家庭提供康复服务送教上门，帮助儿童获得更多优质康复服务。在本服务周期内，已为 7 名困境儿童提供了 21 次公益康复训练课，“康复+公益”融合

服务网络初步取得成效。

⑤社工充分发挥资源链接和联动作用。截至 2024 年 12 月，片区整合社会资源折合价值总计 80133.29 元，其中物资资源折合价值 35546.19 元、资金 44587.1 元。并且在多场政策宣传、社区倡导活动中，引入多种社区资源共同参与，有力推动了社区服务的开展。

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：晓港湾社区、万华社区、东约社区、南约社区。

①在需求调研及社区走访过程中，挖掘出大量社区资源。后续建议定期对资源利用情况进行总结。

②案例集在专业性以及表述、用语的书面化方面仍有提升空间。此外，可结合新媒体传播手段，更有效地凸显服务成效。

③在具体服务方面，政策宣传对残疾人相关政策较为关注，社工后续可以考虑是否可采用更具针对性的招募与宣传方式；在小组工作中，副站长提及的问题仍需重视，例如当存在导师和志愿者时，社工在其中应发挥何种作用，或者社工如何在相关文书中体现社工的作用。

④建议继续优化档案规范和专业介入的细节，首先，编号为 NY-001 的个案，其类别封面与档案内的标注不一致；编号为 XGW-002 的个案封面，同时勾选了重点个案和一般个案。然后，编号为 XGW-001 的个案中，突发火灾以及家人离世属于严重的人生危机事件。社工采取危机介入模式，但在危机刚发生时，跟进频次应更高，而现有记录显示第二次跟进在半个多月之后，这不符合危机介入的原则。同时，机构的应急处理制度以及对一线同事的支援情况在相关材料中未得到体现。其次，特色服务在理论层面较为薄弱，可参考生态系统理论、优势视角理论、复元理论等构建逻辑框架。未来期望能够吸引更多社区残疾人参与，或者借助已参与的工疗站服务对象实现滚动参与。最后，社工应增强宣传意识，产出更多可视化成果。

（2）第二片区，该片区范围包括：北约社区、大道南社区、瑞宝花园社区、宝通社区、侨诚社区、南洲社区、石溪社区、富全社区、名苑社区。

①在调研方面，建议片区的社工继续强化需求调研的系统性，完善调研报告结构，补充调研背景、调研计划等内容。尤其是片区二的社工对社区实际情况较为熟悉，能够生动讲述社区故事，建议阐述片区及社工点选择和确定当前服务方向的原因。此外，建议片区社工在调研中增强分层分类思维。目前片区服务主要围绕困境长

者的健康与安全需求展开，但实际上探访和电话访问的数据涵盖17类困难群众和特殊群体。片区及社工点可根据实际情况，对所在社工点的其他重点服务对象类型进行交叉分析，探究各社工点的重点服务对象及其面临的问题。在“三图”方面，建议社工持续强化《社区问题图》的动态功能，使其与群体性需求调研形成互补。注重标记在社区发现的环境性问题并加以标识，当前《社区问题图》展示的内容较多为群体需求调研结果。

②在项目设计方面，建议片区继续细化“耆康友善—社区困境长者慢病管理与居家安全项目”的计划。目前片区服务计划内容较为笼统，且脱离可用资源单独撰写。计划中需具体说明社工将以何种服务形式，在何时结合哪些资源，为哪些群体提供服务。（例如，片区所提及的医院资源、基金会资源将通过何种方式整合起来，为谁提供何种服务）。另外，建议片区继续优化“片一点”两级服务设计逻辑。社工点除围绕片区的两个长者专项服务开展工作外，还应体现各社工点的个性化服务（如志愿者培育、文化氛围营造、公共空间打造等）。建议将与片区项目相关的特色服务纳入片级架构图中，以完善和理顺服务体系。

③抽查发现，“耆安久久”居家安全学习小组、老少同乐、牵手共进健康管理小组作为教育性小组，均设置了前后测以检验服务成效。但前后测题目均为让组员对自身的各种安全意识进行主观评

分，可能无法客观反映实际情况。建议社工在后续开展同类型小组时，若沿用前后测方法，可设置一些关于居家安全、食品安全以及政策认知的题目进行客观考查。前测结果可作为服务设计依据，通过前后测对比能够客观反映服务成效。

④在兜底服务方面，建议增加探访频次。社工可更多采用联动社区专干、链接物资、联系家属等方式，提高上门探访服务频率。尤其是片区二的服务聚焦于预防老年人跌倒和安全应急问题，更需要社工深入了解长者群体的居家环境。此外，抽查发现部分建档文书中，前面勾选的居住环境为一般，但社工在后面评级评分时却选择良好等级，前后不一致。建议社工更细致地研判所收集到的信息，确保评分客观。另外，从抽查的建档表来看，在评级方面，社工对兜底对象的生活环境项均选择良好。鉴于项目关注困境群体尤其是长者的居家安全问题，建议社工在上门探访和电话访问时，对长者生活环境中的不良影响因素保持更高敏感度。

（3）第三片区，该片区范围包括：金碧东社区、金碧南社区、金碧西社区、和辉社区、英豪社区、锦绣名居社区。

①建议强化档案动态管理，提高服务精准度。部分档案存在信息更新不及时的情况，例如和辉社区 RB-H* - 008 档案，其封面评级与实际评级不一致，这可能致使服务判断出现偏差；此外，因服务对象户籍变动所引发的归档变动，档案清单未能及时作出调整，

进而造成档案数量与清单数量不相符，影响了档案管理的规范性与准确性。档案负责人应进一步加强档案的日常更新与维护工作，定期对档案信息进行核对，确保封面评级、清单数量等关键信息与实际情况完全相符；同时建立档案信息共享机制，当服务对象户籍等信息发生变动时，及时同步更新档案清单，以保障档案信息的实时准确性，为精准开展服务提供有力支撑。

②建议完善跟踪回访机制，进一步明确需求评级的服务指引。尽管片区已建立《服务跟踪回访机制》，但目前该机制仅明确了个案回访跟进的频率要求，对于困境对象的分类服务以及跟进频率缺乏具体规范。在实际操作过程中，这可能导致工作人员难以精准把控不同类型困境对象的回访重点与节奏，从而影响回访服务的质量与效果。此外，在个案开展过程中发现，部分个案的服务开展与评级关联性不紧密，例如当前个案跟进的对象均为4级，而服务需求评定为3级的对象却未得到更深入的服务跟进，这表明片区在个案筛选与开展过程中，未能充分依据服务对象的需求等级进行优先排序，影响了服务的精准性与高效性。

③建议强化两个计划联动，合理推进儿童友好社区建设。片区服务设计借助“童心同行成长计划”与“童心守护成长计划”，分别回应一般儿童及特殊儿童的服务需求，但从整体性来看，两个计划之间的联系较为薄弱，未能充分凝聚合力，共同推动片区儿童友

好特色服务的形成。“童心同行成长计划”与“童心守护成长计划”应构建紧密的关联性，实现相互配合、相互促进。例如，在“童心同行成长计划”的儿童社区参与活动中，增加对特殊儿童关爱的倡导内容，关注特殊儿童出行便捷性、服务资源充足性等议题，并开展相应互动活动，以促进特殊儿童的社区支持网络构建及社区融入，共同推动片区儿童友好特色服务的发展。

④建议强化服务体系构建，提升资源利用效能。社工在资源链接和联动方面成果显著，但在服务的系统构建方面存在不足。在个案介入过程中，仅关注困境家庭短期服务资源的链接，却忽视了家庭抗风险能力的提升，诸如照顾者康复知识技能培养、社区内社群建立等方面，未能从家庭和社区系统层面给予充分支持。此外，为片区儿童友好社区建设所提供的服务平台，其功能仅局限于个体参与，缺乏“网络”功能和资源联动机制。社工应重视服务系统构建，在个案介入时，除进行短期资源链接外，还需关注困境家庭抗风险能力的提升，如培养照顾者康复知识技能、建立社区内社群等，从家庭和社区系统层面提供全面支持。同时，完善片区儿童友好社区建设的服务平台，赋予其“网络”功能和资源联动机制，构建制度化协作模式，明确合作方规则、权责边界、工作流程以及激励机制等，结合儿童视角和实际需求，从服务体系、文化氛围、参与机制等多个维度进行系统规划，提高资源利用效能。

（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）社工站依据上期评估意见积极开展整改工作。目前，已顺利完成 2 个新培育社区社会组织在街道公服办的备案工作，并补充了志愿骨干评定的标准说明。每位骨干均配备骨干评定评分表、骨干培育计划以及培育情况跟进表等资料，各志愿队伍均制定了培育计划并形成阶段性总结报告。同时，社工站汇总了 i 志愿和广州公益时间的各项数据，并附于每份材料之后作为佐证。

（2）服务监测板块的服务指标完成情况良好。截至目前，已成功培育 121 名志愿者、23 名志愿者骨干，组建 1 支志愿队伍，并维持 10 支志愿队伍的活跃度。此外，辖区内 19 个社区均已设立社区慈善基金，社工积极投身于辖区内各社区慈善基金筹募及运营。

（3）关于满意度调查，依据社工站提供的服务对象名册，目前已针对 10 名服务对象开展满意度调查。受访服务对象总体满意度为 92.5%。受访对象反馈，社工定期进行联系、关心与慰问，其中有一名服务对象对黄社工的悉心关怀予以表扬。

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）建议社工站完善材料细节。第一，晓港湾睦邻爱心志愿服务队的部分会议沟通记录表，缺失记录人和记录时间。第二，瑞爱暖心探访队的部分过程记录表，缺少片长或副站长的审批。

（2）建议社工站强化未成年人志愿者监护人的签名工作。目前相关套表明确规定，16 岁以下未成年人参与志愿服务需监护人签名，但在现有材料中，大部分未落实此项要求，建议予以优化。

（3）在满意度调查过程中，有 2 名服务对象表示对相关服务不知情；1 名服务对象称近年来未得到关心，质疑自己是否被遗忘；1 名服务对象表示期望申请医生上门的康复服务；1 名服务对象表示希望了解公租房相关咨询信息。建议社工后续依据服务对象的实际需求持续跟进，确保兜底服务切实到位。

（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）瑞宝街社工站党支部于 2023 年 2 月 6 日正式成立。目前，党支部共有 5 名党员（其中包含 2 名流动党员）。支部常态化开展各类活动，持续提升党员社工的政治素养与党性修养。社工站党支部与 19 个社区党组织、3 个企业党组织达成共建合作，积极推动社区党员及志愿者参与社区兜底民生服务与基层社区治理工作。围绕困难群众和特殊群体在物资帮扶、情感陪伴、就医陪护等方面的需求，发动党组织及党员志愿者开展“瑞宝党建心愿列车”“瑞宝党群结对帮扶计划”“瑞宝党群就医陪护计划”三个服务项目，充分发挥党组织的战斗堡垒作用以及社区党员的先锋模范作用，有效提升党群关系的和谐程度与美誉度，初步构建“党群友好”社区。

（2）在整体服务方面，社工站通过“瑞宝惠民，社群友好”兜底帮扶项目，实现对全街 974 户 1091 人，共 17 类困难群众和特殊群体的 100%全建档、全覆盖与全跟进。借助红棉热线开展常态化电话关怀服务，累计服务 3374 人次；通过节假日慰问、志愿者结对帮扶等方式入户探访 1463 人次。开展民生政策宣传活动 66 场，协助 59 位困难群众和特殊群体申请政策支持；助力 744 位困难群众实现微心愿。开展个案服务 30 例，小组服务 11 个，社区活动 63 场；通过社工专业服务，累计服务社区居民 11805 人次，任务

指标完成情况良好。

（3）在“五社联动”方面，社工站新培育 121 名志愿者，新发展 23 名志愿者骨干，新组建 1 支志愿队伍（“议口童声”小小志愿者队），新培育 2 个社会组织（名苑爱心志愿队、晓港湾志愿服务队），有效维系 10 支志愿队伍。开展志愿服务活动 511 场，其中，在“广州公益时间”平台发布志愿活动 467 场，在“i 志愿”平台发布志愿活动 44 场，志愿服务总时长为 5351.5 小时，参与志愿服务的志愿者达 1443 人次，服务社区居民 54094 人次。同时，联动辖区职能部门、19 个居委会、8 个社会组织以及 23 个企业，链接公益慈善资源折合近 33 万元。

（4）针对上一轮评估所提出的意见，社工站积极落实改进举措。在服务项目的实施进程中，融入党建引领与“五社联动”元素，发挥党建引领作用。同时，社工团队积极开展“五社联动”模式的探索与总结工作。

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）“五社联动”模式仍需进一步优化。当前，社工站虽尝试对五社联动服务模式进行总结，但该模式整体较为粗糙，未能基

于现有的服务经验进行深度提炼，难以实现模式的广泛推广与复制。

(2) 社工站需进一步发挥社工在社区基金活化中的主体作用。在服务周期内，社工站直接管理的瑞宝街道慈善基金筹款 5413.1 元；辖区 19 个社区慈善基金累计筹款 98427 元。部分基金会，如南约社区慈善基金会（24745 元）、瑞宝花园社区慈善基金（16190 元）、南约社区慈善基金会（10000 元）资金超过万元，然而大部分慈善基金会筹款不足万元，且各慈善基金会在筹款及用款方面的活跃度均有待提高。

(3) 红棉热线机制有待进一步完善，尤其是针对服务对象呼入电话可能出现漏接情况的风险防范机制亟待健全。

(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

社工服务站团队对街道工作比较支持，执行力强，街道有突发应急工作，能及时支援，提供专业的服务。同时，能够配合科室做好民生兜底服务工作，按要求开展向日葵亲子小屋项目活动，并取得一定成效。

2.需要关注的地方

社工服务站三个片区的项目能够立足街道实际，聚焦残疾人群体，“一老一小”打造各具特色的服务品牌，但打造的服务品牌社会影响力不足，建议进一步加强品牌推广，扩大服务品牌影响力。

（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）项目团队持续做好社工专业能力提升工作。团队制定了《社工站 2024—2025 年度社工专业能力提升体系建设规划》，能结合需求和目标，积极推进落实督导、培训和内部共学计划。其中，内部共学活动开展了 6 次，主题包括社会工作伦理、个案管理模式、专业理论等，共学氛围较好。同时，能根据上年度评估意见，强化执行效果的反思与总结，值得肯定。

（2）项目团队制定《双岗双工联动协同机制》，明确了项目社工与事务性岗位、服务性岗位社工的合作内容及安排，并能依照机制有效落实恒常联动工作，包括服务动态建档、探访慰问、个案转介及跟进、政策宣传及活动等服务，合力筑牢兜底民生服务网络，值得肯定。

(3) 项目团队能利用多种宣传推广方式展示服务成果。线上通过微信公众号、视频号、微信群等推广服务动态，线下定期派发宣传单和月报，每月通过入户、举办宣传活动等形式进一步传播服务资讯。同时，积极提炼儿童友好社区服务等项目经验，获得省、市级媒体报道多次，有效提升社工站的知晓度和服务影响力。

2.需要关注的地方

项目暂未有突出的研究成果。建议项目团队在已有服务案例的基础上，进一步优化文章质量并积极投稿，争取在国家级期刊发表，在研究成果方面有进一步突破。

(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

服务指标完成情况较好。

2.需要关注的地方

提高社区慈善基金活跃度。

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。本次瑞宝街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，瑞宝街社工站本次中期评估的分数为：87.13，本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区瑞宝街社工服务站在海珠区民政局、瑞宝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，已顺利运营8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8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，未来瑞宝街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议加强落实社工站档案管理制度规范要求，注重服务档案

材料工作细节,强化服务档案完整性,如档案材料服务数据一致性、服务痕迹材料缺失遗漏、服务对象信息及时更新。建议进一步强化服务档案动态管理机制,保障档案信息实时性和准确性,为改进服务计划提供扎实基础。

2.建议深挖辖区内困难群众和特殊群体切实需求,提高服务过程中发现服务需求、环境变化因素敏感度和服务精准性。如片区二预防困境群体尤其是困境长者存在生活环境变化产生居家安全隐患安全问题,根据服务等级及服务对象实际情况调整上门探访频率,加大困境群体孤寡独居长者关注度,整合儿童服务协同计划,促进一般儿童和特殊儿童群体间融合,推动儿童友好社区服务品牌建设。

3.进一步活化社区慈善基金助力社区治理兜底民生服务。瑞宝街大部分社区慈善基金存在筹款不足万元、用款活跃度有待提高。建议社工发挥活化功能的主体作用,联动社区多元资源主体参与社区慈善服务项目,促进营造社区慈善氛围。

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

(此页无正文)

