

2022—2023 年度海珠区南华西街社工服务站 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：广州市海珠区南华西街道办事处

项目承办方：广州市海珠区华仁社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2023 年 7 月 14 日

2022—2023 年度南华西街社工服务站 末期评估报告

南华西街社工服务站（简称南华西社工站）末期报告，是专业评估人员通过对南华西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 位专家及 1 名工作人员对南华西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。南华西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

2023 年 7 月 14 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评委及 1 名工作人员对海珠区南华西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，对南华西社工站的项目管理、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.各项目访谈。评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，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.利益相关方满意度及知晓度。主要为社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站提供服务以及过程中的满意度。

7.总结反馈。由评委团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道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（家庭综合服务中心）项目评估办法》《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：《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》。

（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：评估要求所有评委恪守“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，评估要求所有评委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：评估要求评委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：评估要求评委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：评估要求评委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；评估要求评委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

南华西社工站结合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》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

评估小组对南华西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，对南华西社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据南华西社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成南华西社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及南华西社工站，并由南华西社工站转发给南华西街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、南华西街道办事处，以及南华西社工站的

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华西街道办事处和南华西社工站。

（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、项目宣传等方面进行评估。

2.各项目服务评估：根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，对核心项目、重点项目、基础领域项目和特色项目开展评估工作，主要从党建引领、服务需求、服务目标、服务设计、服务落实情况、服务成效、专业作用、兜底性困境服务情况和社会资源整合情况等方面进行评估。

3.利益相关方满意度及知晓度访谈：满意度评价内容主要包含服务态度、服务安排、服务质量，以及服务成效等几个方面，知晓度评价内容主要包含项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。

（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 70%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、区民政局占比 10%。评估结果由三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

南华西社工站位于海珠区南华西街广州市海珠区同福西路龙光里 13 号，于 2012 年 11 月开始，由广州市海珠区华仁社会工作服务中心负责运营。南华西社工站主要服务包括：核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。

截至 2023 年 6 月 30 日，社工站平均配备工作人员 25 名，其中社工专业人员 13 名（中级社工师资格 3 名，助理社工师资格 10 名），辅助人员 1 名，行政财务及其他人 11 名。此外，社工站配备督导 2 名（机构配备 1 名，双百督导 1 名），从事社会服务 10 年以上。

本社工站服务经费为 192 万元，项目合同期为 2022 年 7 月 1 日至 2023 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 3774 个、家庭探访 2986 个，分别完成协议指标量的 262.08%、207.36%；个案接案 75 个，结案 75 个，

服务 312 节，分别完成协议指标量的 125%、125%和 173.33%；完成小组 25 个、125 节，分别完成协议指标量的 104.17%、104.17%；完成社区活动 50 次，服务 1617 人次，分别完成协议指标量的 178.57%、404.25%；发展志愿者 164 名，发展志愿者队伍 3 支，开展志愿者服务活动 6 次，分别完成协议指标量的 149.09%、60%和 100%。（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，南华西社工站除志愿者队伍发展数量未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在未来加强对社区培育工作进度监测，提升服务效能。

（三）项目运营管理

通过与相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，汇总成以下几点：

1.值得肯定的地方

（1）人员配置和管理方面，社工站的工作人员、社会工作者和社会工作专业人员配置总体符合要求。截至 2023 年 6 月 30 日，社工站的工作人员应到 192 人次，实到 299.5 人次；社会工作者应到 132 人次，实到 169 人次；社会工作专业人员应到 96 人次，实到 152 人次；社会工作专业人员 13 人，占要求配置社会工作者人数（11 人）的 118.18%。社工站负责人的资质符合任职要求。

（2）督导配备和管理方面，机构先后为社工站配备 2 名督导

（期间督导李惠娟协议到期不续签），均签订协议和办理备案；督导按协议要求为同工提供专业支持，社工的继续教育时数总体符合要求，达标率为 139.84%；社工站组织同工对督导进行满意度评价，平均满意度为 96.67%。

（3）行政管理方面，社工站安全制度健全，能定期对场地和物品进行日常分类和管理，场室和设施的安全工作机制执行到位；社工站日常组织同工观看消防安全教育片、剖析火灾事故案例以及进行干灭火器实操演练等，安全检查、安全教育、安全预防和应急演练工作落实到位。

（4）信息公开方面，人事、服务协议、接受捐赠及资助相关信息能及时在广东政务服务网公开，服务资讯信息覆盖辖内 12 个社区。

（5）社工站通过定期对意见箱收集服务对象的反馈内容进行登记和整理、组织同工开展服务反思、举办座谈会听取居民意见，持续改善服务。

（6）社工站通过社区报栏、网站、QQ 群、微信群、公众号、“洗楼”活动、各类服务体验、倡导和推广活动、未成年人宣传手册等多种形式进行宣传。志愿者服务获得广州市志愿者协会颁发的“志愿服务队伍榜样”称号；站点的防疫抗疫工作表现突出，荣登由广州市海珠区委组织部、中共广州市海珠区委统一战线工作部等

6 个部门联合发布的《海珠抗疫先锋榜》；“南华春早 风铃花开”助残有爱活动获得《南方都市报》采访报道；居家微改造项目活动在《G4 新闻》播出。

2.需要关注的地方

（1）建议机构和社工站加强人员管理和队伍建设，提升服务效能。一是截至 2023 年 6 月 30 日，社会工作者持续在岗 8 人，稳岗率为 72.73%，未达到评估要求（80%）；二是从业 2 年以上的社会工作者 7 人，占要求配置社会工作者人数（11 人）的 63.64%。

（2）建议社工站加强痕迹化管理，做好档案资料的收集、整理和归档工作。一是应统一资料归档标准，科学分类工作资料，提高各项佐证材料的规范性，以便更有效地呈现服务的执行情况；二是应按要求完成年度的服务汇编和画册。

（3）建议社工站加大社会资源链接力度，深挖辖区企事业单位资源，以确保服务资源充足，更好地回应服务对象的需求。本年度社会资源链接折合总价值约为 11.92 万元，完成项目指标的 23.83%。

（四）项目执行和成效总体情况

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得

肯定:

(1) 社工站主动克服疫情防控、人员流动等困难和影响,积极推进“一社区一社工”工作机制的落实,并通过为辖内 12 个社区配备驻点社工的方式,积极探索“驻点社工+业务社工”的服务模式,服务覆盖面广,团队协作能力强。

(2) 社工站与街道的民政专职、计生专职及残联专职等共享兜底人群信息,并通过入户走访,及时更新六类人群数据;驻点社工每月至少探访一次六类人群,积极建立健全兜底人群的社会支持网络。

(3) 社工站积极推进“五社联动”工作,培育社会志愿力量。本年度新发展 164 名志愿者、新培养 36 名志愿者骨干、新备案成立 2 个社区社会组织、新孵化培育 3 支志愿者队伍以及新筹集 1 万余元社区慈善基金;新培育的社区社会组织和志愿者队伍积极参与便民利民服务,共同打造“熟人社区”。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料,项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注:

(1) 建议社工站在新一周期继续保持原团队的协作优势,持续完善“熟人社区”工作机制,紧扣新办法和新要求,着力调动同

工的活力与张力，积极建立健全契合实际的管理流程及机制。

（2）建议社工站在新一周期继续重视专业服务的成效打造，不断提升社工的服务质素，加快促进其专业成长，全力推动专业服务品牌的创新工作。

（五）核心项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）社工站依托机构党支部持续推进组织建设工作，思想学习和宣传活动组织有力。组织 3 名党员社工积极学习党的路线方针和文件精神；积极协助街道和居委会开展党建主题教育活动、宣传党史及习近平新时代中国特色社会主义思想。

（2）社工站积极联动辖区内两新组织的党员和社区的热心志愿者，组建志愿服务队伍，开展防疫、宣传和义诊等便民服务，并初步探索“党员+公益”的方式，开展“党史宣传+金融公益服务”活动。

（3）社工站与社区、企业党组织和群团组织积极联动共建，落实党员帮扶照料的对象，改善低保低收入人群和困境对象的居家用电安全环境，协调组织到位。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）建议加强党建和服务的结合，更好地发挥党建引领作用。例如，在“电力保安计划”服务提供的资源、主体、对象及内容上，可着力挖掘并结合党员与党组织的力量，以有效发挥党员的先锋模范作用和党组织的堡垒作用。

（2）建议社工立足已开展的微公益、党群志愿服务等活动，打通活动之间的逻辑关联，完善服务的整体设计，提升服务的项目化管理，从而全面推动党建服务提质增效，加快探索富有南华西街“熟人社区”特色和亮点的党建品牌。

（六）重点项目——“邻里互助，爱在南华西”服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目基于前期调研的结果，以“邻里助”“邻里访”“邻里乐”“邻里便”为关键词，搭建整体的服务框架。此外，通过调动多项资源回应社区居民的多元需求，较好缓解老旧社区因资源不足而导致陷入的各种困境。

(2) 社工具有较好的资源意识，除积极调动外界资源为社区长者提供必要的帮扶外，也能大力挖掘热心居民，组建多支志愿服务队伍，通过培训提升他们的参与能力，探索并推动社区互助体系的建设。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

建议项目进一步聚焦和凸显“邻里互助”的核心概念。在设计层面，社工需要明晰“邻里互助”的基本概念和要求；在执行层面，社工需要围绕“邻里互助”概念，设计推动邻里之间互助的相关活动，并通过成效评估检测该目标的达成情况，如项目培育的团队、邻里之间产生的互助行动及平台等建设和发展情况。

(七) 青少年服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目开展较多的青少年志愿者培育服务，不仅较好地提升了青少年的志愿服务能力，也提供了适当的机会让他们参与社区服务，有效回应青少年群体社区参与的需求。

(2) 项目积极探索一般青少年和困境青少年的互助服务，开展两类青少年的情感陪同服务，既发挥了青少年群体之间相互理解的优势，也为群体内部互助关心的建立走出了第一步。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目明确服务成效的量度维度，采用适切化的测量工具，进一步提高服务成效评估的准确度。例如，对于部分小组的服务成效，社工选用的测评工具虽然是前后测，但对该测评方法的理解和运用还有提升空间；社工开展成效评估时，更多的是抱持测评服务对象满意度的思维，对服务效果的检测不足。

(2) 建议项目增强服务内容的合理性，使其更加贴合服务对象的需求。例如，六一儿童节游园活动的参与对象是小学阶段的学生，不仅与服务对象为青少年的要求不吻合，而且未能很好地回应青少年服务对象的阶段特征和需求。

(八) 长者服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）同工针对重点人群开展的兜底性服务比较扎实，通过定期探访/电访、需求收集、节日慰问、情感支持以及资源链接等多元化服务措施，增强了重点长者的社会支持。

（2）同工积极整合长者群体相关的政策资讯，畅通政策信息获取渠道，提高长者对社会福利与社会保障政策的知晓率和利用率。

（3）在科技化和信息化的时代背景下，同工能考虑社会变革对长者群体的冲击，通过开展学习电子化应用的服务，助力推进长者的再社会化，促进了长者社会参与和社会融入。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议同工提高调查研究能力，不断学习相关知识和技能，通过提升统计分析与归纳总结水平，推动调研工作提质增效，以便为未来年度服务计划提供更多的设计依据与目标指引。

（2）服务内容与服务主题的关联性有待进一步提升，建议同工优化与完善服务方案，加强服务设计过程的逻辑性，做好各环节之间的有效衔接。

（九）家庭服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）社工秉承认真的工作态度，具有较好的学习意识。专业服务步骤完整，文书资料基本齐全，项目指标量的完成情况良好。

（2）社工能够积极挖掘和链接多元资源，成功整合了街道、未成年人救助保护中心、各社区居委会、广州市慈善会以及广州市志愿者协会等一系列可用资源，为辖区内的困境家庭提供支持。

（3）社工为辖区困境儿童开展形式多样和内容丰富的成长系列活动，并与服务对象及其家庭、社区合作伙伴建立了良好的关系。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议社工进一步提高需求评估的科学性，避免因调研对象及方法单一而导致信息了解的偏颇和片面，从而不利于服务目标的准确定位。同时，社工也需加强对于既有服务建档信息的梳理。

（2）建议社工补充和完善服务规划，强化服务规划的目标导向，并根据年度规划的各类分目标，更均衡、合理地分配服务的指标量。此外，社工需多加注意项目目标在具体服务成效评估中的达成情况。

（3）由于社工站服务辖区已经十年有余，通过探访及开展受

欢迎的亲子服务活动，与居民建立了良好的关系，建议社工尝试在家庭关系发展、家庭能力建设等方面予以拓深。

（十）特色项目——“乐救助”南华西街社区边缘困难群体慈善救助平台

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）社工能够立足社区的基本情况和整体特点，针对辖区内较多不符合政府的救助资格但收入在温饱线上徘徊的困难群体，选取了急需救助的社区边缘群体作为项目的主要服务对象，较好地助推民生工作的落实。

（2）项目扩大了服务的覆盖面及受益面。社工对辖内 12 个社区进行项目宣传和推广，倡导 15 家企业和居民群众参与社区慈善工作，累计传播覆盖 3000 余人次。同时，还开展多场社区募捐和义卖活动，参与人数超 10000 人次。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议项目通过发挥社区慈善基金枢纽平台作用，细致梳

理和充分盘活社区资源，并积极联动居委会、业委会、企事业单位以及社区社会组织等多元主体，打造共建共治共享的社区治理格局。

（2）建议项目从物质、心理和能力等多个层面实施救助服务，更好地回应边缘群体的需求。目前，项目采取单一的现金或实物救助，难以满足救助对象多样化的救助需求。

（3）建议项目深入挖掘辖区的文化特色，并围绕该特色开展多种形式的文化主题活动，从而吸引更多的居民参与慈善救助工作，不仅能链接更广泛的资源，也有利于形成浓厚的社区慈善氛围。

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。本次南华西社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对南华西社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，南华西社工站表示对评委们提出的意见和建议无异议。

2.对评估报告初稿的反馈：海珠区民政局、南华西街道办事处、南华西社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，南华西社工站本次末期评估分数为：81.99，末期

评估等级为：良好。

五、结语

海珠区南华西街社工服务站在海珠区民政局、南华西街道办事处的大力支持下，在广州市海珠区华仁社会工作服务中心的努力下，已成功运营 10 年多时间，为辖区内的居民提供不同类型的社工服务，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 10 年多时间里，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，未来南华西社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站加强项目化管理，着力推动服务提质增效。一是以服务对象需求为导向，结合年度计划制定具体、可操作、可衡量的服务目标，从而提升项目目标与年度目标的关联度；二是根据不同类型的服务对象的需求和特点，设计个性化服务方案，通过强化服务流程各环节的衔接和协同，确保服务内容跟项目目标在逻辑上保持一致。

2.建议社工站加强服务成效评估，进一步提升服务质量和水平。一是从个人和社区两大主体出发，选择合适的评估维度，通过考量服务对象的个人变化以及社区因服务产生的反应来体现服务的成效；二是根据不同的主体及维度，采用相应、多样化的测量工

具，如观察、访谈、问卷、量表、前后测和实地考察等，从而提高成效评估的有效性；三是根据项目目标，确定评估的内容与范围，对服务对象的满意度、服务指标的完成情况以及服务过程中产生的影响等多方面进行检视，完成服务整体的全面评估。

3.建议社工站加大社会资源链接力度，通过开展宣传活动、走访社区多元主体、寻求机构内部支持以及与慈善机构、行业协会商会和政府相关部门加强沟通联系等方式，拓宽资源整合渠道，深入挖掘人力、物资和资金等资源潜力，更好地满足服务对象个性化、差异化和多样化需求。

附件：1.南华西街社工服务站指标完成情况统计表

2.南华西街社工服务站工作人员及督导情况统计表

广州市社会组织联合会

2023年7月26日