

天河区珠吉街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区珠吉街道办事处

项目承办方：广州市风向标社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2022年3月28日



珠吉街社工服务站末期评估报告

珠吉街社工服务站（简称珠吉社工站）末期报告，是专业评估人员通过对珠吉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名工作人员对珠吉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。珠吉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

2022年3月28日，广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对天河区珠吉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，对珠吉社工站的项目管理、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观察，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的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）管理办法》、《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

珠吉社工站结合《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

评估小组对珠吉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，对珠吉社工站进行评估工作。

3.出具末期评估报告阶段

根据珠吉社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成珠吉社工站末期评估报告，发给天河区民政局，并由天河区民政局转发给珠吉街道办事处和珠吉社工站。

（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

珠吉社工站位于天河区吉山新路街1号3楼，于2012年12月开始，由广州市风向标社会工作服务中心负责运营。珠吉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2022年2月28日，社工站配备工作人员22名，其中社工专业人员12名（中级社工师资格5名，助理社工师资格7名），辅助人员1名，行政财务及其他人员9名。此外，社工站配备督导3名，从事社会服务6年以上。

本社工站服务经费共240万元，服务周期共12个月。第一阶段服务期为2021年4月1日至2021年6月30日（共3个月），服务经费为60万元；第二阶段服务期为2021年7月1日至2021年12月31日（共6个月），服务经费为120万元；第三阶段服务期为2022年1月1日至2022年3月31日（共3个月），服务经费为60万元。

（二）各项目服务进度情况

2021年4月1日至2022年2月28日，社工站共完成电话访问785个、家庭探访1092个，分别完成协议指标量的157%、218.4%；个案接案100个，服务817节，分别完成协议指标量的100%、163.4%；完成小组35个，188节，分别完成协议指标量的100%、107.43%；完成社区活动98次，完成协议指标量的490%；发展志

愿者 140 名，培育志愿者骨干 24 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 3 次，分别完成协议指标量的 140%、100%、100%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，珠吉社工站服务指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

（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）人员配备和管理方面，截至 2022 年 2 月 28 日，社工站工作人员应到 220 人次，实到 223 人次；社会工作专业人员 12 人，占社工总数的 85.71%，从业两年以上社工人数占比 92.86%，社会工作者稳岗率 85.71%。社工站负责人有近 10 年社会工作经验，2019 年任职至今，持社会工作师专业资格证书，有丰富的一线实务工作和管理工作经验，资质符合相关要求。社工站建立有完善的人事管理制度和员工权益保障制度，依法与同工签订劳动合同。配备 3 名督导均已在社协备案，社工对督导满意度达 80%以上；

（2）专业规范管理和持续改善方面，社工站制定《专业服务规范与指引》《专业伦理规范实践管理制度》《监督考评制度》和《员工绩效考核制度》，每月对全体同工进行绩效考核，组织了

社会工作价值观与专业伦理考试，建立了检查与整改工作制度，不断完善整改提升工作机制，年度内对社工站内部管理、三防工作和疫情防控工作开展了专项检查；

（3）社工站重视项目宣传和成果推广工作，制定宣传工作制度 and 社区宣传年度计划书，编制了项目推广手册、宣传年刊、服务汇编、防疫宣传册、宣传视频和宣传海报等，还通过 Q 群、微信群、微信公众号等各类线上方式推广宣传项目服务，在广东移动频道、信息时报等省、市级媒体上推广工作经验，获得了良好的社会美誉度。

2.需要关注的地方

（1）建议社工站加强社会资源链接，并注意资源链接主体的多元化，积极面向社会，撬动更多的资源主体参与服务。同时，在接受社会物资和资金捐赠中进一步完善接收手续，规范资源使用和管理；

（2）建议社工站关注并加强督导作用的发挥，严格按照与督导所签订的服务协议执行并落实考核；

（3）截至 2022 年 2 月 28 日，社工站社会工作者应到 154 人次，实到 149 人次，欠缺 5 人次，建议社工站继续做好社会工作者配备工作。

（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）社工站各项制度建设完善，能够注重服务管理，尤其是档案管理，有序、清晰的档案管理反映了社工站服务呈现的规范化与专业化；

（2）社工站在服务实施前开展了较为全面的需求调研，制定了总体服务需求调研计划和各项目、各版块需求调研计划，并出具相应的调研报告，透过调研计划看到，社工站开展调研注重多种方法的使用，注重多渠道信息的收集，尽可能了解社区各类群体的深入化诉求，尤其是街道、社区、企业和相关职能部门的信息收集，便于为服务的执行落实提供有需要的指引；

（3）社工站本年度服务主题设定为党建引领、社区参与，透过现有服务痕迹能够看到各项目、各版块积极推动社区多元主体积极参与到社区事务和社区问题解决中，积极联动社区内的各组织，整合社区资源服务社区居民；

（4）社工站积极参与疫情防控工作，发挥社会工作的专业作用。制定了重点项目，设计抗疫计划和防疫计划，从社工参与到动员社区资源参与，关注核酸检测、疫苗接种，同时关注社区居民的

心理健康，开通红棉热线，在防疫计划中积极组织志愿者队伍、开展循环式站点宣传，形成有效的常态化防疫服务机制，在整个社区疫情防控工作过程中发挥了有效的专业作用；

（5）本年度社工站本年度新登记志愿者 140 名，培育志愿骨干 24 名；培育了珠吉街社区防疫宣传志愿队（23 人）和长者骨干志愿服务队（10 人）；组建了珠吉街防诈骗小分队，固定成员 35 人。社工站通过培育及组织志愿力量，共提供志愿服务 65 次，志愿者服务 506 人次。

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方面需关注：

社工站在 2022 年 1 月份成立了珠吉街社区慈善基金，由于成立时间较短以及社区环境所限，未能开展募集资金的相关活动。社工站的服务在逐步深入社区中，越来越关注整合社区资源服务社区居民，因此社区慈善基金的应用和动员将是非常重要的载体。建议社工站在制定下年度服务计划时，针对社区慈善基金的应用制定更有效的策略，充分发挥社区慈善基金的积极作用。

（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）核心项目提出打造一个红色服务阵地，其中在内部党组织建设上积极构建红色堡垒，成立社工站党支部，组织社工定期开展内部学习，积极打造社工红课堂；

（2）核心项目本年度围绕街道各个核心利益相关者进行了深度访谈，并对访谈内容进行了分析总结，基于各利益相关方所提出的需求进行整合，提出“三引领、四个一”的服务架构，“四个一”包括打造一个红色服务阵地、开展一系列红色教育活动、锻造一支党员志愿者服务队伍以及围绕一个服务主线。从需求调研报告、服务计划及实施记录中，看到“四个一”的服务内容能够有效地回应社区内各利益相关方的诉求；

（3）社工站在围绕一个服务主线方面，通过我为群众办实事关注三聚焦和双微项目，在实施中引领社工站特色、重点及基础服务项目的服务内容；在锻造一支党员志愿者服务队伍方面，推动积极参与重点及特色项目服务；在开展一系列红色教育活动方面，引导青少年服务项目红苗计划（星火计划）的实施。以上服务均能够呈现党建对社工站不同项目服务的引领作用。同时，社工在服务过程中积极优化服务形式，采用贴合服务对象特征的方法，推动服务

效果的呈现;

(4) 社工站积极与社区内各党组织进行红联共建,除签订共建协议外,还能够与各合作单位联合开展社区服务,整合资源,服务社区居民,倡行党建引领公益的目的;

(5) 核心项目提出锻造一支党员志愿者服务队伍,在服务实施的过程中,以队伍的方式培育社区内的党员志愿者,形成一支30人的党员志愿者队伍,社工关注队伍的形成、队伍的能力建设以及成员对队伍的认同与归属,并推动队伍积极参与社区服务与社区建设,发挥党员队伍的先锋模范作用。

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方面需关注:

核心项目在下半年更关注项目化的思路,对此,建议进一步完善项目的评估机制。目前项目计划中所设计的评估方法在架构模式下对社会效益的关注略有不足,因此自评报告呈现的产出较多,成效有待丰富。同时,社工站提出下一年度将进一步深化与提炼服务模式,对此,建议下一年度的服务设计一定要在模式的引领下坚持下沉、深挖社区需求,尤其是社区人群的需求,避免过度关注模式的提炼与引导,导致服务的设计趋向于宏观而失去社会服务的意

义。

(六) 重点项目

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) 项目建立了疫情防控常态化服务机制。在红棉热线、核酸检测服务、新冠疫苗接种服务工作方面有比较清晰的指引；

(2) 项目组织青少年等社区居民在社区中进行防疫社区宣传，有比较清晰的志愿者队伍管理制度；

(3) 项目服务关注防疫工作者，组织学生、亲子家庭、社区居民等慰问关怀防疫工作者。

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：

(1) 建议项目充分发挥红棉热线作用。目前红棉热线记录上多是社工主动电话跟进困难群体的需要，疫情防控方面的内容较少体现。建议拓宽红棉热线的宣传，增加社区居民对红棉热线在防疫/抗疫方面功能的了解，提醒居民在有需要的时候通过红棉热线寻求帮助；

(2) 建议项目补充、完善防疫服务机制。例如，在防疫或封控等政策下，对突发/危机应急事件等的处理；针对防疫工作人员开展更多支持性工作，除了组织慰问外，可以考虑结合社工站心理咨询师比较多的优势，开展防疫人员的减压工作等。

(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) 项目初步探索形成学校青少年心理支持服务模式。在一所中专学校为一年新生开展心理健康测评，累计收集 748 份问卷，初步筛选出 18 名需要关注的学生，并进行 1 对 1 对面谈评估，根据评估情况，开展个案及小组活动，有效地降低青少年发生心理行为等危机的可能性；项目开展的学校青少年心理支持工作得到学校的认可，学校亦准备增设心理老师岗位，并向社工咨询关于心理咨询室设置的建议；

(2) 项目探索制定了博爱青年志愿服务队的服务章程，根据服务队的特点，为每个年级的学生志愿者制定对应的志愿服务培训及活动安排，为一年级志愿者提供培训，发挥二年级志愿者的经验，以老带新，对三年级的志愿者进行表彰等，形成了比较系统的志愿者队伍建设方案；

(3) 兜底服务对象的建档资料比较完整，有较详细的探访记录。在定期探访过程中，社工发掘到一名残障青少年在电脑视频制作方面的能力，目前仍在持续探访跟进该青少年。

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) 建议项目继续深化完善学校青少年心理支持服务。一是开展基础调查后，制定合适的评估依据，对需要关注的学生继续按紧急程度进行分类，并做好安排及跟进。二是做好成效的评估，从预防和治疗等不同角度总结服务经验，向学校呈现服务成效；

(2) 开展兜底服务对象工作时，建议社工尝试发掘更多服务对象的能力和优势，协助服务对象及其家庭逐步改善困境。期待能看到困境青少年发展能力，改善生活方面的案例。

(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) 项目兜底人群的底数相对清晰，建档材料比较完整，服务过程有较详细的记录；

(2) 项目能联动三甲医院、社区医院、慈善组织、志愿团队和商家等资源为长者提供便利的健康服务，也培育了初老长者队伍作为服务力量的补充，整体服务取得一定的成效。

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) 建议项目关注服务手法的选择，最大限度提高服务效益，更充分回应社区居民关切。如“你我同行”长者政策学习主题服务采用小组工作方法开展，开展5节小组，服务8人，投入与产出比的合理性有待提升。建议考虑选取一种或综合多种服务手法开展服务，必要时对重点人群通过入户一对一宣传教授、社区活动推广等方法开展；同时，进一步设定精准的服务对象，在服务对象年龄较大、理解能力受限的情况下，应把家属纳入服务范围，探索线上宣传的路径；

(2) 服务逻辑方面，“耆安心”重点长者支援计划中，长者健康支援平台搭建服务除了开展小组和社区活动外，建议更加关注长者在健康维护方面的痛点，建立真正意义的支援平台，包括支援团队的培育、支援的具体项目和服务的流程等。时下因为疫情，长者外出就医存在各种困难（如挂号、开药、就医核酸要求、互联网就医等等），建议服务团队深入服务群体开展调研，回应长者的痛点

及需求。

（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）服务团队比较稳定，团队人员结构合理、分工合作，工作认真负责，有工作热情，较好地完成了各项服务指标，专业服务精神较好；

（2）项目积极关注辖区兜底性困境服务对象的情况，对辖区 33 名重点服务对象实现全覆盖建档，并整理出重点服务对象跟进动态管理表，探访电访记录清晰，且当重点服务对象有特殊性需求时能提供个别化的服务，本周期共计开案 18 个；

（3）家庭服务项目资源整合意识较强，能链接爱心企业、天河区慈善会、广州市志愿者协会等相关单位，整合人力、物力和资金等资源折合价值约 58668.8 元；

（4）服务团队积极重视对中期评估意见的整改工作，尤其是在社会美誉度评价方面，本周期收获了 2 面服务对象表达感谢的锦旗；社工积极撰写专业服务案例，并尝试投稿到专业期刊，服务成效总结及提炼的意识有所提升。

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）建议社工进一步完善兜底性困境服务对象档案资料。目前对于此类人群的信息收集及分级都是截至 2020 年，经过一年多的服务后，相关信息及等级的变化未能更新呈现。查阅服务档案资料时也发现当服务对象有迫切性需要时，社工未能及时调整跟进级别。建议社工持续更新服务信息和调整跟进级别；

（2）建议项目社工进一步提升专业服务能力。例如，在小组活动中关注成效测评工具的设计与使用，充分考虑其科学性；在个案服务中进一步明确社工的角色定位，注意结案时机的选择，清晰结案的具体情况。

（十）特色项目

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）特色项目能通过社工站党支部与派出所党支部共建合作，积极调动辖内志愿者、街道综治办、综合保障中心、社区党支部、物业管理单位、学校和企业等资源，开展了形式多样的反诈骗宣传活动，能展现社工站密切联系、发动群众的优势，服务的整体受益面和覆盖面理想；

(2) 项目针对不同特点人群落实了众类服务方案，服务过程中有工作方法的创新。例如，通过培育专才志愿者表演轻松活泼的情景剧把防诈信息传递给受众，通过引导青少年绘制手抄报揭露该群体最容易陷入的诈骗手段等；

(3) 项目的整体服务逻辑清晰，目标的制定合理，服务的产出较为多样。

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) 建议项目关注服务产出的使用。目前项目已产出四套情景剧，除了现场表演情景剧外，项目还可以进一步丰富情景剧的呈现方式，可通过不同的线上平台推广传播情景剧，以扩大受益面，深化珠吉反诈骗服务品牌；

(2) 建议项目完善志愿者培育的发展性策略。鉴于社区的特点，项目采用了高强度的频繁宣传策略，需要的人力支持较多。建议下一阶段逐步发展社区楼盘、村居、学校（班级）、企业和社区社会组织的志愿者联络员，通过培育优秀的联络员进一步把反诈信息以实地或线上的形式送到一线群众中。

三、评估等级

经过评估，珠吉社工站本次末期评估的等级为：优秀。



四、结语

天河区珠吉街社工服务站在天河区民政局、珠吉街道办事处的大力支持下，在广州市风向标社会工作服务中心的努力下，已成功运营9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9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，未来珠吉社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站继续深化项目服务发展策略，针对服务对象更具体和深层的需求进行回应，进一步完善项目的相关服务机制和服务平台功能；

2. 建议社工站优化服务项目的成效评估机制，关注项目在社会效益等方面的服务成效，并重视发挥服务产出的可持续效用。

附件：1. 珠吉街社工服务站指标完成情况统计表

2. 珠吉街社工服务站工作人员情况统计表



广州市社会组织联合会

2022年4月15日