

广州市建设街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市越秀区民政局

项目购买方：广州市越秀区建设街道办事处

项目承办方：广州阳光社会工作事务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年2月2日

广州市建设街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市建设街社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区建设二马路东三街1号二楼，自2010年起由广州阳光社会工作事务中心承接运营。经越秀区建设街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年8月30日至2024年8月29日，年度项目服务经费为240万元。社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了3个片区开展社会工作专业服务。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站管理办法的通知》（穗府办〔2023〕7号），《广州市民政局关于印发〈广州市社工服务站管理办法〉有关配套文件的通知》（穗民〔2023〕97号）等文件要求，同时结合社工站项目承办方与项目购买方签订的合同等，通过听取介绍、实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度调查等方式，对社工站项目管理、服务开展情况、服务成效等三大方面进行评估。

（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，不受委托方和被评估方等的利害关系影响，按照协议（合同）约定事项客观公正、实事求是地开展评估工作，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，对被评估方提供的原始资料进行必要的核查验证，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提高项目运营质量、优化服务成效的目标原则实施评估，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）评估团队

受越秀区民政局委托，广州市社会工作协会负责本年度社工站购买服务项目第三方专业评估工作，组织专家评委专项评估小组，于2024年2月2日到建设街社工站进行现场评估。

（四）评估方式

1.听取介绍。由社工站购买服务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。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.现场沟通。主要与承办机构管理人员、社工站购买服务项目负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

5.线上访谈。主要通过电话访问、派发问卷相结合的方式了解服务对象的满意度，听取服务对象的建议和意见。

6.总结反馈。由评估团队对评估进行总结，向社工站人员反馈评估情况，并听取购买方对社工站工作的意见和建议。

（五）评估结果说明

根据《广州市社工站购买服务项目评估办法》，社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。评估总分为100分，其中，项目监督方（区民政局）评估分值占比10%，项目购买方（镇人民政府/街道办事处）评估分值占比20%，市督导中心评估分值占比15%，第三方评估机构评估分值占55%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值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。

三、监督方评估（越秀区民政局）

值得肯定的地方：

1.社工站成立了党支部和团支部，有意识地引领社工站服务与党政重点工作相结合，探索党建引领“社工+慈善+志愿”服务路径。

2.社工站按照协议要求配置全职人员，人员较为稳定，对社区情况熟悉，与居民、相关合作方建立较好的关系，能够与直聘社工联动开展多元化服务合作，有利于整合资源。

3.能够按要求定期报送社工站服务情况、服务信息数据、台账报表等。

需要关注的地方：

1.进一步加强与直聘社工的服务协同与合作，共同做好兜底民生保障服务，继续完善相关民政服务政策，推动社区资源有效对接。

2.尽快适应新服务模式转型，加强相关培训和督导支持，提升社工在疑难复杂救助个案、社区治理问题上的专业服务能力。

四、购买方评估（建设街道办事处）

值得肯定的地方：

1.主动链接街区资源，开展慈善活动，对接困难家庭。

2.有落实困难群众和特殊群体的“一人一档”工作。

3.积极参与街道、社区的活动组织，并有负责部分活动的牵

头。

需要关注的地方：

- 1.活动组织方面的工作需要再细化，统筹能力有待提升。
- 2.承接机构需加强组织对社工的社会工作培训。
- 3.社工待人及工作处理技巧有待提升。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1.项目制定《建设街“双百工程”社工站驻点工作机制及对接方案》《建设街“双百工程”社工站“双工双岗”联动工作机制》，每周定期驻社工点开展专业服务，加强和服务性岗位社工的联动合作，共同跟进长者长寿金发放、社保卡更换、入户探访、微心愿派发、政策宣传、信息核查、防寒慰问等多种服务，促进双方发挥岗位优势，整合社会资源，协同做好兜底民生保障服务工作，打通为民服务的“最后一米”。

2.项目社工注重服务经验总结。本项目周期内，项目社工对“建设‘邻’距离公益慈善项目”以及介入抑郁青少年成长危机个案的经验进行梳理并形成课件，在区级社工站共学活动上进行分享，提高了项目影响力。同时，鼓励同工撰写服务文章案例，并汇编成《建设街社工服务站2023年度服务探索案例集》。

3.项目社区宣传工作有实效，通过“线上”“线下”结合的方式，多点切入，线上以微信公众号、微信社群宣传推广为主，线下以外展、探访、宣传海报派发等方式进行，整理修订《建设街长者养老资源手册》，从居民利益出发，让社区宣传工作真正发挥效果。

需要关注的地方：

1.建议社工站购买服务项目持续深化推进“双岗联动”，促进项目服务社工、事务性岗位社工、服务性岗位社工的优势融合，争取更大协同，并将过程中好的做法和经验，通过制度规范下来，以形成建设街社工站联动模式。

2.持续关注项目社工服务研究和经验总结能力的提升，探讨社会工作本土化知识生产，通过课件、案例及论文等推广传播，力争在国家、省、市级等有影响力的刊物及平台上推广，促进研究成果的产出。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期是2023年8月30日至2024年8月29日，本次评估考核期为2023年8月30日至2024年1月31日，共计5.5个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工站能够按照新管理办法要求及年度服务协议要求配备社工。在人员配备方面，截至评估末月，共配备15名持证社工，5名非持证社工，合计20名社工；其中5名非持证社工中，3人为社会工作专业或相关专业背景，其余2人已接受社会工作行业组织管理、培训且获得证书。在人员到岗方面，评估期内，社工应到岗110人次，实到110人次，其中持证社工应到岗55人次，实到岗82.5人次，超配27.5人次。在人员稳定性方面，评估期内共计18名社工持续稳定在岗，稳岗率为90.00%。以上各项在评估期内均符合评估指标体系要求，落实情况良好。

2.社工服务团队人员资质情况较好，社工站项目负责人于2023年6月考取得中级社工师证，从业年限达6年以上。截至评估末月，社工站服务团队共配备3名中级社工师、12名助理社工师，持证社工比率为75%。评估末月在岗的20名社工中，16人均均为从业2年以上，评估期内从业2年以上的社工到岗83.5人次，占本站点社工到岗人次的75.91%。评估期内社工接受继续教育的时数符合年度服务协议要求。

3.社工站能够因应新管理办法有关要求，更新有关制度内容，本评估期内，机构层面于2024年1月新修订机构制度汇编，用于指引各站点开展各项工作；社工站层面新修订和制作有《困难群众和特殊群体工作指引》《常态化主动探访工作机制》等多项实务指引，以及《宣传工作规范指引》《红棉守护热线服务指引》等多项工作指引。

需要关注的地方：

1.经查阅人员档案资料，目前离职申请表中呈现的情况及申请表的备注信息中，均呈现出一线社工的提前解除劳动合同申请由部门主管、人事部、中心主任三级审批，但制度中明确员工提出离职，应经机构总干事或理事会审核签核同意后，再依核准日期办理相关手续。建议按照实际流程，进一步完善制度内容。

2.本评估期内，社工站新建立以季度为频率，片区之间交叉检查服务文书的工作机制。经抽查工作痕迹记录，各片区之间工作记录方式均不一致，部分片区负责检查的社工能够记录后续改进情况及检查人等信息，但也有部分未记录，建议内部统

一，并加强复查和记录针对不够完善的文书的整改情况，争取以一张表的形式清晰呈现抽查的文书完成情况及后续整改情况，推进文书抽查机制发挥最大作用，推动文书质量全面提升。

（二）社工站总体服务开展情况

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）已成立社工站党组织，能够常态化、制度化落实“三会一课”“第一议题”等学习教育，按照党章要求，对党员社工进行教育、管理、监督和服务。做到党员“三亮三树”。

（2）设立“红棉守护”热线，制定了《24小时红棉热线运行机制》，且安排专人接听，“平时”保持工作时间畅通，有专门热线服务台账，单独成册，归档规范合理。

（3）积极整合社会资源，与辖内的企业合作，解决困难群众和特殊群体的困难。如广州市顺丰速运公司，组建“榕树头”快递小哥志愿队伍，利用休息时间与社工一起，到社区开展政策宣传、困难帮扶、暖心敲门等志愿服务，在派送物品过程中发现居民的困难，能够及时反馈社工；又如与广物中南党群人力部合作，为困难群众解决“微心愿”。

（4）能够做好点到站服务需求调研报告，并设计好服务计划。同时，也能根据不同片区社区特点和人群结构开展不同服务。如，1片区长者较多，社工重点开展如健康讲座、兴趣培训班等适合长者的活动；2片区内的学校较多，社工能够主动与学校联系，开展未成年人保护政策宣传、直接服务等；3片区残疾人比较多，社工通过开展插花、串珠培训，让他们走出家门、

走入社区。

需要关注的地方：

(1) 社工站由“113X”模式调整为“社工站—社区片—社工点”三级管理模式，对社工站专业服务和综合服务能力要求更高，希望社工站做好社区片和社工点之间的统筹和支持工作，特别是服务需求和服务项目设计要对标；同时，要突出社工专业性。目前，社工在开展的兜底服务中，大多数为电访、物质支持，对于心理辅导和个案相对较少；在分片区时，除了考虑地域、人数，还要考虑社区问题的同质性。

(2) 建议加强社区社会组织培育以及维系活跃志愿者队伍的工作，目前新增的社区社会组织数量及活跃志愿者队伍数量未符合评估指标体系要求。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站投入符合资质的社工 20 名。本年度建档 1020 份，完成“红棉守护”热线电访 1831 个，探访 1098 个，分别完成协议指标量的 105.70%，66.17%，45.19%；个案接案 30 个，完成 17 个，服务 153 节，分别完成协议指标量的 41.67%，25.76%，35.42%；完成小组 5 个，开展 32 节，服务 276 人次，分别完成协议指标量的 20.83%，22.22%，31.94%；完成大型社区活动 7 个，服务 874 人次，分别完成协议指标量的 70.00%，109.25%；完成中小型社区活动 36 个，服务 986 人次，分别完成协议指标量的 53.73%，49.05%。（以上数据统计共计 5.5 个考核月份，由社工服务站提供，各片区指标完成情况见附件 1）

（三）各社工点服务开展情况

社工站本年度按照“双百工程”模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了3个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

- 1 片区：六马路社区、二马路社区、中马路社区；
- 2 片区：黄华塘社区、黄华南社区、黄华北社区；
- 3 片区：大马路社区、旧北园社区、麓湖路社区。

1. “1 片区”社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 1 片区包含二马路社区、六马路社区和中马路社区三大社区，困境群众和特殊群体总数为 568 人，社工基于多年的服务积累和前期的摸排调研，基本摸清了辖区环境及各类困难特殊群体的数量、分布、基本特征等，能够以社工点为单位，对不同类别困难群众和特殊群体的共性问题及需求进行归纳，撰写了 3 个社工点的调查报告，并以社工点为依托设计相关服务内容，值得肯定。

(2) 服务执行方面，片区已实现对辖区困难群众和特殊群体的服务全覆盖，制作了 3 个社区的《社区资产地图》《服务对象分布地图》《社区问题图》以及《服务对象家庭信息汇总表》能够严格按照规定及指引进行填写，针对新增的困难群众和特殊群体，能够引用“双百工程”社工站相关服务信息档案表、评估表进行建档，对原有兜底对象的服务建档资料能够进行服务信息更新，有比较清晰的服务佐证痕迹记录，电访、探访、各类活动开展符合年度服务协议要求。

(3) 在服务产出与成效方面，1 片区社工努力进行资源链

接与整合，例如二马路社区共整合资源折合价值约 6.78 万元，其中满足了 19 户困难群众和特殊群体的“微心愿”，为 19 户低保特困对象链接了米油，为 40 户对象提供营养爱心餐，为 30 户对象提供了防寒衣物，社区社工为辖区服务对象提供爱心物资、健康义诊、平安通安装、政策咨询等服务，切实帮助一部分困难群众和特殊群体解决实际困难。本评估期内片区社工与街道、居委会、残联等各方主体保持密切，能够有意识地调动个人、家庭、社会组织等多方参与，通过各种形式参与到辖区各类兜底服务及社区治理中，解决了六马路 53 号居民楼一楼的下水道问题，值得肯定。

(4) 1 片区困难群众和特殊群体较多，社工站合理安排了 6 名社工，社工均持证上岗，工作态度好，对社区情况熟悉，其中 5 名成员均有 2 年以上专业服务经验，能够为服务提供良好的人力资源保障。

需要关注的地方：

社工站服务模式发生转变，需要社工进一步尽快加强对“双百”社工服务模式的理解和把握，将服务的重点转移至困难群众和特殊群体中，需要做好以下三个方面的工作：

第一，片区社工需加强对辖区情况及各类困难群众和特殊群体情况的了解，建议社工不断深入社区、家庭，对接好街道、居委会、直聘社工，合理安排和分配电访、探访的时间，加大走访的力度，在前期已经做到服务全覆盖的基础上，进一步按照分级管理机制，甄别出需要恒常跟进（问题明确、非空挂等）的服务对象，对其生理、心理、社会支持等多维度开展针对性

评估。同时，根据每户建档对象的实际情况，以问题解决为导向，制定具体的服务目标和服务计划，因人施策，精准服务，确保能够更好地协助服务对象解决实际问题。另外，针对“人户分离”的对象，要进一步考虑探讨服务转介与联动机制，以将兜底服务做得更实。

第二，建议片区加强调研工作，服务设计应凸显地区特点，回应辖区特殊人群的需求，1 片区残障人群数量占比较大，现有调研主要关注居民参与社区治理方面的需求，问卷调查对象大部分是一般长者，对于辖区残障群体需求的了解有待加强，建议关注问卷调查的样本量，进一步提高调查的代表性和可信度，按照“需求调研—服务设计—服务执行—服务总结”的项目管理思路调整服务设计。

第三，片区社工还需要进一步加强对辖区内的人、财、物、政策资讯等各类资源进行梳理与整合，使各类资源能够精准对接有需求的服务对象；通过各种形式加强兜底民生政策的宣传，普及相关政策的救助对象及申请流程；维护好社区社会组织，不断拓展多元主体参与社区兜底服务，结合困境特殊群体的需求，打造更多的恒常服务平台，使各类主体均能够进一步发挥所长，释放社工的服务精力以更好地投入到专业服务中。

2. “2 片区” 社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区根据“双百”社工服务要求，开展需求调查与服务设计，服务程序完整、专业。片区配备的社工的专业素质优良，6 名社工中有 5 名为社会工作及相关专业毕业；团队中有从

业年限超过 5 年的社工。

(2) 建档工作落实情况较具体和扎实。针对困难群众和特殊群体已完成“一户一档”的建档全覆盖工作，建档内容包括分级评估表、需求分析与服务计划表、服务过程记录表，以及《服务对象家庭信息汇总表》，内容详实。

(3) 整合志愿服务资源开展专业服务的意识比较强。如培育了青少年助残志愿者队伍和“心向阳，益起行”志愿者队伍等 2 支志愿服务队；此外，目前正在筹划通过挖掘社区骨干发展志愿服务。在结合政策出台情况提供与时俱进的专业服务方面，具有良好表现。例如，社工能够结合《中华人民共和国未成年人保护法》的出台，开展未成年人保护的相关服务。

(4) 在社会美誉度方面，片区服务在评估期内获得《信息时报》报道 3 篇次，在获得美誉度评价的层次与形式上都有良好表现。

需要关注的地方：

(1) 由于目前社工服务处于模式转型期，一些基础性铺垫工作仍在进行中，其中小组工作的指标完成情况有所滞后，建议在后续服务中进一步关注相关服务指标的进度情况。经抽查文书，部分工作细节有待加强和完善。

(2) 目前在打造片区服务特色方面的总体表现不足，建议在下阶段服务中继续加强。

3. “3 片区”社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 在服务设计方面，3 片区包括大马路、旧北园、麓湖

路三个社区，片区团队工作认真负责，在分人群开展需求调研的基础上，归纳出包括困境人群在内的一般和共性需求，有分社区的服务计划呈现，相关服务设计有一定合理性。

（2）在服务执行方面，3 片区社工团队已经初步分社区绘制了“三图一表”，对各社区的特征、资源和服务对象的分布有相对清晰的展示；对 359 名困境居民实现建档全覆盖，档案可见服务对象的基本信息，以及分级评定资料和需求评估、服务计划、服务跟进与成效等相应信息。值得称赞的是，社工也对困境居民的困境类型与年龄做了分类统计，以便于对服务计划形成指引。评估期内围绕困境居民居家安全、心理支持、各类资源链接等需求，开展辅导个案 3 例；小组和社区活动多数围绕长者、青少年、残疾人等群体，在政策资讯宣传、志愿服务与节庆活动等方面开展服务。上述服务能够一定程度对需求调研中困境群体的相关需求予以回应。

（3）在多方参与方面，3 片区社工服务团队在服务过程中能够链接街道和社区党委以及各类政府职能部门、学校、各类企业、社会组织等参与服务过程，提供相应支持，资源链接折合价值共计 6000 余元，服务的社会参与度有一定展现。

需要关注的地方：

（1）在服务设计方面，当前服务在人群聚焦和服务逻辑上尚有提升空间。建议 3 片区进一步聚焦困境人群，保持社区问题、服务计划、小组等专业服务内容以及服务成效与困境人群高度关联，并且能够保持服务逻辑各环节的一致与对应。另外，当前 3 片区服务资料主要在 3 个社区的微观层面呈现，片区层

面有关服务设计、服务执行与服务成效的数据和资料汇总还有待进一步提炼，期望末期评估能够体现片区对社区服务点的指导和统筹。

(2) 在服务指标方面，探访、个案以及小组等服务指标的完成度略有不足；评估期内开展民生兜底政策宣传2场，与年度服务协议相关指标要求略有差距，建议关注服务指标的合理推进情况。

(3) 部分资料的完整性需要关注，例如探访频次应及时更新、小组文书资料应及时完善归档，社会参与度、社会美誉度以及特色亮点、疑难案例等新指标体系对应内容尚未有资料呈现，应予以补充。

七、评估结果

(一) 评估分数

- 1.购买方评估 得分：18.50分
- 2.监督方评估 得分：9.00分
- 3.督导中心评估 得分：12.90分
- 4.第三方评估 得分：42.53分

以上四项总得分：82.93分 等级：良好

(二) 重点存在问题

1.目前受过往服务模式影响较明显，应进一步明晰“站—片—点”三级的关系和功能，并结合社区问题、地域等，合理划分社区。

2.对新管理办法的理解和把握不足，应聚焦社工站服务困难群众和特殊群体的主责主业，目前未能清晰掌握片区内困难群

众和特殊群体的需求，现阶段开展的兜底服务，较多停留在电访、物质支持等浅层服务。

3.部分指标完成情况未符合进度要求，例如培育的社区社会组织及活跃志愿者队伍数量，2片区的小组工作指标，3片区的探访、个案、小组工作指标等，应加强相关工作。服务文书归档的情况不够完善和及时。

八、结语

广州市建设街社工服务站在越秀区民政局、建设街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务13年，服务团队总体相对稳定，与街道和居委建立较良好的合作关系；社工站能够根据新周期的要求，按照“社工站—社区片—社工点”三级架构，在往年服务的基础上推进工作，完成“三图一表”工作，并积极落实对困难群众和特殊群体的建档全覆盖；能够与相关合作方建立较好的沟通机制和合作关系，探索党建引领“社工+慈善+志愿”服务路径，积极整合社区资源，实现多方联动，帮扶困难群众和特殊群体，为社区居民开展了更加多元化的服务，受到了街道和居民的肯定。

下阶段，建议要加强对新管理办法和评估指标体系要求的学习和理解，转变服务思路，将聚焦困难群众和特殊群体作为主责主业，加强对其需求评估的精准性，建立统筹思维和管理意识，进一步做好服务设计、需求总结、成效提炼。同时，进一步完善服务资料的工作记录与服务内容整理，关注站点各项服务指标的完成情况，实现服务形式、服务内容以及服务要求的有效结合。

附件：

- 1.广州市建设街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市建设街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表



广州市社会工作协会

2024年2月8日