

广州市白云街社工服务站

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：广州市越秀区白云街道办事处
项目承办方：广州市恒福社会工作服务社
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2024年1月30日

广州市白云街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市白云街社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区筑南大街8号（白云街党群服务中心）3楼，自2018年起由广州市恒福社会工作服务社承接运营。经越秀区白云街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年8月4日至2024年8月3日，年度项目服务经费为240万元。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。

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1月30日到白云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.人员队伍稳定性有所加强，有利于服务的开展。
- 2.能够根据区、街等工作要求开展工作，配合度较好。
- 3.日常能够按时按要求提交各类数据及报表。

需要关注的地方：

- 1.建议根据新管理办法，进一步做好困难群众和特殊群体服务，严格按照省、市相关要求完成台账任务。
- 2.做好宣传工作，增加各类媒体宣传的成果。

四、购买方评估（白云街道办事处）

值得肯定的地方：

与街道的配合度较高，社工工作态度积极主动。

需要关注的地方：

希望加大媒体报道力度。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1.项目组织社工制定个人的年度成长计划，并结合项目发展需要，进行半年度实施成效检视，能够为未来完善社工专业能力提升体系提供参考及改进意见，以便未来的督导及培训计划更能提升社工的岗位胜任力、服务创新力。

2.项目重视站（点）规范化建设，定期落实安全检查、消防

培训和应急演练，提高应急管理与安全生产能力；并建立了比较健全的服务监控机制，通过例会、定期总结、机构内部自检、向购买方及监督方及时汇报项目进度等方式，对服务进行总结、反思和跟进，持续促进服务质量的提升。

3.项目积极拓展社工站在社区的知晓度，通过线上、线下宣传联动，采用制作和派发宣传刊物、社区外展等多种方式宣传社工站服务，同时利用自媒体平台，发布社工服务资讯，联合各方力量开展创新宣传活动，重点宣传与推广社区特色服务，有一定成效。

需要关注的地方：

1.未来需要充分发挥机构及项目资深社工力量，建设较为完善的项目专业支持体系，充分发挥督导的专业优势和“传帮带”作用，组织社工常态化参加督导、培训，并制订内部共学机制，以实践中遇到的问题和困难为主要共学议题，引导社工全员参与讨论及探讨对策，不断提升学用转化水平；同时，持续关注社工参与“双百大讲堂”的积极性，确保全员参训及签到。

2.需要按要求及时做好信息公开工作，尤其是服务对象数据信息公布等；建议进一步深化“双岗联动”，建立恒常联动机制，共同落实民生兜底服务工作，持续完善社区困难群众和特殊群体的建档及服务跟进，提高服务的精准化及精细化。

3.建议加强社工的项目研究和经验总结能力，进一步梳理项目的经验和成效，撰写案例文章，积极向有影响力的杂志刊物投稿，进一步扩大项目的影响力和社会效益。

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 4 日至 2024 年 8 月 3 日，本次评估考核期为 2023 年 8 月 4 日至 2023 年 12 月 31 日，共计 5 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.人员配备方面，截至评估末月，社工站共配备 18 名持证社工（其中 1 名持证社工，在评估末月入职，由于当月未购买社保不符合“四有”原则，因此不计入有效到岗人次），3 名非持证社工，合计 21 名社工。人员到岗方面，持证社工应到岗 50 人次，实到岗 76.5 人次，超配 26.5 人次；社工（含持证社工及非持证社工）应到岗 100 人次，实到岗 102 人次，超配 2 人次。人员稳定性方面，评估期内共计 17 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 85.00%。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.社工站的整体人员资质情况较好，截至评估末月配备的 21 名社工中，18 人均均为从业 2 年以上，评估期内从业 2 年以上的社工实际到岗 91 人次，占社工到岗总人次的 89.22%。截至评估末月，服务团队共配备 7 名社会工作师，11 名助理社会工作师，3 名非持证社工均已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书。同时，社工站的人员档案管理工作较为规范，调岗、解除劳动合同等流程均有相关的存档资料。

3.在服务宣传方面，社工站能够结合新管理办法的服务要求，每月更新在社区张贴的宣传单张内容，按服务内容分类的方式呈现社工服务简介，同时在单张中呈现前往社工站的交通

方式、联系方式等基本信息，便于居民寻找社工站和参与相关活动。

需要关注的地方：

1.建议社工站及社工进一步加强对新评估指标体系内容的理解，结合相关指标要求，梳理目前适用于社工站的各项工作制度及工作表格等。例如，建议社工站能够结合每月的绩效考核工作，考核社工的专业伦理价值规范遵守和实践的表现情况。

2.建议社工站结合目前恒常运用的工作手机号码以及全市通用热线号码作为“红棉守护”热线号码的实际情况，更新用于派发给居民及服务对象的宣传单张中的相关内容，以便于提升居民及服务对象对热线号码的熟悉程度并促进其使用。

（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）在党建工作方面，社工站共参与了5次承接机构组织的党课、党会和党建共建活动；开展专题学习4场；与13个党组织建立互动和密切的合作关系，联合开展儿童友好系列活动30余场；通过“微心愿”认领，为5栋老旧楼宇加装扶手，完成长者78个“微心愿”。

（2）建立和恒常运营“红棉守护”热线，安排专人接听，服务对象能够通过社工站公众号获取联系方式，建立了专门的服务台账，单独成册，归档规范合理。

（3）三个片区均能够通过问卷、文献回顾、访谈等方法了解辖区儿童、长者、志愿者等人群需求，分别进行了《关于儿

童友好社区建设调查》《东湖新村社工站长者智能电子化产品使用情况调研》《老旧楼栋微改造领域服务需求调研》《志愿服务活动参与情况的调研》等专题调研，为服务设计提供了较好的依据，同时促进社工服务更具针对性地开展。

（4）在开展特色服务方面，社工站能够根据不同片区的社区情况和服务需求，做到“一片区一特色”。如A片区儿童人数在全街道是比较多的片区，社工站则积极配合街道打造儿童友好社区；B片区，老年人及老楼多，社工站则开展适老化和旧楼“微改造”服务；C片区，基于社区人员结构多数是白领、经济条件好的特点，则建立社区慈善基金。

（5）社工站能够积极链接社区资源，特别是利用街道的资源，做深冬令营和夏令营两大活动，活动覆盖面达到500多人，受到服务对象的好评和欢迎。

需要关注的地方：

（1）建议根据要求，尽快建立党支部。

（2）社工站要做好总体服务需求的摸排和服务设计，特别要做好三个片区统筹、支持和指导工作。

（3）建议社工站积极挖掘所在地居民参与社区活动的积极性，每个时期按照要求培育新的社区社会组织。

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21名。本年度建档881份，完成电访2013个，探访970个，分别完成协议指标量的122.36%，55.92%，48.50%；个案接案12个，完成3个，服务59节，分别完成协议指标量的40.00%，37.50%，89.39%；

完成专业小组 6 个，开展 54 节，服务 342 人次，分别完成协议指标量的 85.71%，85.71%，90.48%；完成大型社区活动 3 个，服务 700 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，145.83%；完成中小型社区活动 45 个，服务 2406 人次，分别完成协议指标量的 95.74%，170.64%（以上数据统计共计 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：

A 片区：筑南社区、广九社区、永胜上沙社区；

B 片区：花园新村社区、东船上社区、东湖新村社区；

C 片区：海印社区、大沙头社区、二沙岛社区。

1.A 片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）在服务设计方面，A 片区包括筑南、广九、永胜上沙三个社区，团队成员均持社工证上岗，服务经验相对丰富。片区服务以社区“一老一小”民生保障体系健全为背景，以全龄友好社区建设为目标，开展了相关需求调研，相关服务设计有一定合理性。

（2）在服务执行方面，A 片区社工团队服务进度把控较好，截至中期评估，片区服务指标已基本达标；团队已经初步分社区绘制了“三图一表”，对社区基本问题、社区资源、服务对

象的分布均有一定程度的展示；对 352 名困难群众和特殊群体实现建档全覆盖，档案可见服务对象基本信息、分级评定资料，以及需求评估、服务计划、服务跟进等相应信息；评估期内开展专业个案 6 例，主要围绕政策、物资资源链接、生活照顾、健康维护等需求展开。小组和社区活动多数围绕长者、儿童康乐、发展类需求，以及志愿者培育和各类节日活动等方面展开。团队能够链接慈善资源实施“微改造”，为一栋旧楼加装扶手，对“一老一小”群体关怀有体现。在政策宣传方面，本评估期内 A 片区 3 个社区政策宣传次数均在 3 次以上，内容涉及长者、未成年人相关政策及社会救助等领域。

(3) 在多方参与和美誉度方面，A 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、企业、商户等主体参与服务过程，提供相应支持，资源链接折合人民币价值合计 5.1 万元。本评估期 A 片区服务获得《人民日报》《南方日报》等媒体报道，收获居民感谢信一封，服务的社会参与和美誉度能够体现。

需要关注的地方：

(1) 在需求发掘方面，目前 A 片区的需求调研工作暂时未能专门针对困境群体开展，建档资料也反映出社工团队对困境群体的需求把握尚不够深入，建议中期评估后通过入户、电访等形式落实对各类困境群体的需求摸排，归纳出较为清晰的需求结论，以便对探访以及各类专业服务形成有效指引。

(2) 在信息资料呈现方面，目前社工站尚处于模式转型期，部分资料不够清晰、具体，例如《社区问题地图》《社区资产

地图》等绘制方法尚未统一，《服务对象家庭信息汇总表》只呈现了 352 名困难群众和特殊群体中的 40 多位，汇总不够完整，建档资料中还存在信息缺失、信息前后矛盾、个别跟进次数不足 5 次等情况，社会参与度、美誉度、特色亮点、疑难案例等指标对应内容尚未有专门汇总和整理呈现。建议对照新评估指标体系要求，梳理本片区相应服务资料，当前在资料呈现方面尚有较大提升空间。

(3) 片区服务需要结合“双百”社工服务要求，进一步聚焦困难群众和特殊群体，当前如儿童友好社区建设系列服务、小组或社区活动等，暂时难以体现围绕困境人群的相关数据产出和具体成效展现。建议在进行专门需求调研的基础上，聚焦困境人群的共性和差异化需求设计服务内容，服务成效也需要精准反映对困境人群的覆盖程度和受益层面。

2.B 片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) B 片区社工团队的部分社工已驻扎该社区多年，对于本片区的基本情况有一定程度的了解。片区的整体服务步骤基本完整，也能够根据新评估指标体系的要求进行服务文档的规范归类、整理。

(2) B 片区的社工团队有较好的资源链接意识及运用能力，通过联动团市委机关党委党支部等社区公益慈善资源，为辖区内诸多老旧楼栋加装了公共楼梯不锈钢扶手。

(3) B 片区的社工团队有一定的服务敏锐度，基于片区的人口结构及需求情况，关注到辖区长者电子适老化问题，例如

通过小组、活动及上门教学的方式，在东湖新村社区开展了“智享白云”长者支援计划，帮助长者跨越信息鸿沟，增强了长者适应信息社会的生活能力。

需要关注的地方：

（1）目前各社工点的需求调研主要集中在对于社区公共问题的关注，对困难群众和特殊群体的人群差异及具体问题的情况分析较为欠缺。建议根据社区特定情况、困难群众和特殊群体的特点进行调研，从而更好地明确重点对象需要被重点关注的问题，夯实片区服务的兜底工作。

（2）建议优化目前社工点年度计划的文书套表，按照“服务目标—服务项目—服务活动—服务内容”进一步细化具体活动内容及名称、活动类型及数量、成效测评指标等，从而呈现服务主线，以增强规划对后期服务的指引。

（3）建议进一步完善《社区资产地图》和《服务对象家庭信息汇总表》，同时，在建档工作方面，建议关注需求评估表中的问题及需求评估信息填写的完整性，以及核准人员的基本信息；在服务跟进中，社工可进一步深挖、明确跟进的具体服务问题，以便精准对接开展专业社工服务。

（4）建议关注提高服务专业性及注意服务细节的提升。例如，在针对困难群众和特殊群体的兜底民生政策宣传方面，需要关注宣传的覆盖面及线上宣传的成效体现；在跟进个案服务中，对于服务涉及的《家庭结构生态图》，需要进一步完善内容，有效地运用家庭系统视角，推进个案的深度介入。

3.C 片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 该片区能够尽快按照新管理办法要求进行工作转型，目前已经针对辖区居住的困难群众和特殊群体实现探访全覆盖，能够有针对性地对困难群众和特殊群体开展跟踪服务工作，已建立 153 档案，达到 100%建档要求，每月能够开展恒常的电话和探访服务，了解服务对象的需求和近况。

(2) 该片区已经超额完成了中小型社区活动的指标要求，开展志愿者培育、模拟法庭等主题活动 10 场次，积极链接社会资源，整合社会物资、善款折合人民币价值约 3.2 万元，为困难群体提供合适的援助。

需要关注的地方：

(1) 该片区要开展需求调研工作，全面把握服务对象的具体需求情况，在此基础上规划服务开展，现阶段的工作计划以社区为单位，内容较为单一，一方面未能充分体现辖区内服务对象的特点，另一方面未能形成以辖区内特殊困难群体的需求为导向的服务计划，现阶段只停留在探访和电访阶段，需进一步深入挖掘服务对象的需求。

(2) 建议该片区在完成困难群众和特殊群体探访的基础上，可进一步探索社区的介入方式，如结合环境共融或驿站管理等社区已经存在的问题，联动多方资源，凝聚居民共识，促进社区居民自治，更好地发挥辖区内的经济资源和社会资源，找准片区的定位。

七、评估结果

(一) 评估分数

1.购买方评估 得分：19.50 分

2.监督方评估 得分：9.00 分

3.督导中心评估 得分：12.00 分

4.第三方评估 得分：40.63 分

以上四项总得分：81.13 分 等级：良好

（二）重点存在问题

1.目前服务受过往服务模式影响较明显，未做好社工站的总体服务需求摸查和设计，应进一步明晰“站一片一点”三级的关系和功能，按照新管理办法要求调整服务目标，聚焦社工站服务困难群众和特殊群体的主责主业。

2.未做好片区针对困难群众和特殊群体的调研等，对其需求和情况把握不足，例如C片区提及现阶段只停留在了探访和电访阶段。

3.社工对新管理办法及新评估指标体系等文件部署要求掌握不够，例如目前的建档信息填写、《服务对象家庭信息汇总表》等方面不够完善。

4.评估现场发现部分社工电访记录表等服务痕迹佐证材料不够充分，未能体现该社工全职在社工站开展服务；评估后虽然能够按照要求补充相关佐证材料，但建议后续加强佐证材料归档工作。

八、结语

广州市白云街社工服务站在越秀区民政局、白云街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务第6年。本年度是社工站按照新管理办法要求推进服务的第

一年，社工站按照相关要求，将辖内9个社区分为3个片区，3个片区均通过多种方式进行了多项专题调研，为服务设计提供了一定的基础，服务开展过程中，能够以街道中心工作、各片区实际情况和需求等为基础，开展特色服务，做到“一社区一特色”。社工站能够积极链接社区资源，开展冬令营和夏令营活动及“微改造”等服务，同时圆梦长者“微心愿”。

下一阶段，建议社工站及社工进一步加强对新管理办法等的理解，服务聚焦困难群众和特殊群体，深化需求调研工作，深入挖掘困难群众和特殊群体的需求，全面掌握需求情况，夯实兜底保障服务；按照新管理办法及相关要求，完善“三图一表”及建档等工作。社工站层面应做好片区统筹、指导和支持工作。同时，结合新评估指标体系，加强梳理和呈现服务资料。

附件：

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

