

白云区景泰街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市白云区民政局

项目购买方：广州市白云区景泰街道办事处

项目承办方：广州市白云区怡景社会工作服务社

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2020年6月5日



景泰街社工服务站末期评估报告

景泰街社工服务站(简称景泰社工站)末期报告,是专业评估人员通过对景泰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名工作人员对景泰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。景泰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

2020年6月5日,广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对白云区景泰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,对景泰社工站的项目管理、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

景泰街社工站结合《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

评估小组对景泰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，对景泰街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据景泰街社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成景泰街社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及景泰街社工站，并由景泰街社工站转发给景泰街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、景泰街道办事处，以及景泰街社工站的反馈意见，形成最终报告，发给白云区民政局，并由白云区民政局转发给景泰街道办事处和景泰街社工站。

（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、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

景泰社工站位于白云区云苑三街31号，于2011年9月开始，由广州市白云区怡景社会工作服务社负责运营。景泰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2020年4月30日，社工站配备工作人员18名，其中社工专业人员7名（中级社工师资格1名，助理社工师资格6名），辅助人员4名，行政财务及其他人员7名。此外，社工站配备督导4名，从事社会服务8年以上。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2019年6月28日至2020年6月27日。但景泰社工站因上一个服务周期未能按要求配齐相关工作人员，所以与购买方协商确认，延长本年度服务周期45天，即本周期合同期变更为2019年6月28日至2020年8月11日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成家访1410户次，电访1786户次，分别完成协议指标量的106.82%、205.76%；个案接案57个，结案38个，服务

362 节，分别完成协议指标量的 81.43%、63.33%和 86.19%；完成小组 44 个，267 节，分别完成协议指标量的 97.78%、98.89%；完成社区活动 62 次，完成协议指标量的 103.33%；发展志愿者 150 名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 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，景泰社工站除个案结案数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在下一年度加强对个案工作进度监测，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）行政管理工作人员工作责任心强，能认真细致地收集文书资料，并按新的评估标准体系进行整理归档，持续有效地跟进各项管理工作的落实；

（2）服务团队配备比中期有所提升，机构通过努力，成功聘请了 1 名社会工作专业人员，使社会工作专业人员数占总社工数比例达至 50%。督导团队强有力，资质符合要求，有一线服务经验；督导个人资料齐备，督导工作有记录痕迹，能按督导服务协议完成

个督、团督及培训工作任务，有助同工专业成长；

（3）服务对象的权益保障能按服务规范执行，同工的权益保障能按劳动合同及机构的人事管理制度执行。

2.需要关注的地方

（1）建议关注服务团队的配置。截至2020年4月30日，社工站工作人员应到200人次，实到164.5人次，欠缺35.5人次；社会工作者应到140人次，实到99.5人次，欠缺40.5人次；社会工作专业人员应到100人次，实到61人次，欠缺39人次。从业2年及以上社会工作者占总社工数比例只有42.86%；社会工作者稳岗率为64.29%；

（2）建议与购买方协商，争取服务场室（个案、小组、活动室）配备到位，并上墙公示各项服务管理制度，有效保障服务工作规范展开；

（3）建议信息公开工作能按要求覆盖各个社区居委会宣传栏，扎根社区开展宣传工作；

（4）社工站的服务知晓度仍有待进一步提升，建议社工站继续做好服务覆盖与社区下沉工作，在服务过程中注意亮“社工站”身份，透过优质服务赢得服务对象的了解与认同。

（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）站点扎根景泰，耕耘服务近9年，有较好的服务基础，能够运用多样化的方法调研需求，兜底性特困人群基数清晰，与购买方沟通及时通畅，工作融合度高，服务重点和方向紧扣街道工作重心，特别是在参与疫情防控工作中表现突出；

（2）服务设计基于“提升关爱互助的社区氛围”主题，从“个人—群体—环境”三个维度、“健康—互助—公益”三条主线展开，契合社区实际；

（3）重点服务对象建档完整，分类清晰，对重点服务对象的探访及下沉服务完成情况良好。此外，重视社区志愿者、互助及公益组织的培育工作，并能积极整合社区及社会资源助力社区服务。

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）建议加强顶层设计，认真梳理服务基础，准确定位服务起点，清晰界定愿景、周期、年度目标主题，进一步提升服务的延续性和计划性；

(2) 建议优化服务策略，善用项目化运营服务思路，细化项目执行方案，进一步有效回应目标需求，加大社区培育力度，合力共促社区发展。

(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) 社工站党组织建设有较好的基础，成立早，队伍强，支部及党员社工屡获殊荣，能积极发挥战斗堡垒和先锋模范作用，党建阵地建设优势明显；

(2) 社工站积极参加街道党组织开展的“党员社工做先锋”、“庆‘七一’颂党恩”、“我的初心故事”、“同升国旗同唱国歌”、“红色逆风行动”等主题活动，配合街道开展“不忘初心，牢记使命”主题教育、通过“点亮微心愿”、“善暖社区关爱”等活动践行“三个聚焦”，效果明显；

(3) 项目结合社区实际，形成景泰街党建引领服务清单，对接辖区服务需求，有效推进了党组织引领公益，党员引领服务。

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）项目的服务逻辑与服务活动设计存在不匹配现象，所开展的服务不能有效支撑服务架构，如“分级议事决策”的实施等，建议调整项目服务设计，回应服务逻辑；

（2）核心项目未能充分利用良好的组织基础、人员和阵地优势，建议结合景泰在地党建特征，整合优势资源，培育党建引领核心品牌。

（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）项目服务扎实。在疫情期间开展形式多样的志愿服务，涵盖送医送药上门、义务剪发、线上亲子志愿者服务能力提升等活动，既促进了志愿者服务能力的提升，又能在疫情时期继续为居民提供志愿服务资源的对接；

（2）项目服务资源整合良好，社会参与度高。服务团队能充分挖掘辖区内医、药、法、安保等资源，如整合医务资源线上解答居民需求，链接医药志愿者设计培训课程，实施送法律知识上门服

务等内容，融入志愿服务进行设计并良好地实施，切实走入居民中间，深入居民心间，深切回应居民志愿服务需求。

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）建议项目不断提升服务的专业化水平。服务团队可在前期良好细致调研的基础上，将志愿者需求、特长与居民需求类别做更进一步的精细分类和精准匹配，提高志愿者队伍的服务能力及活跃度，不断创新志愿服务；

（2）建议对经验尚浅的同工加强指导，提高其服务策划的适用性，关注居民需求和同工回应的匹配度，保护和激发志愿者的积极性。同时，建议同工加强服务过程中的资料留痕意识。

（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）困境群体建档工作详实。严格依据评估指标体系要求区分服务对象类别，并按月完成电访探访任务，记录及时，能有效识别困境人群需求，开展个案等后续跟进服务；

(2) 服务计划落实情况较好，能充分调动辖区内及周边资源，开展相应服务，形式丰富多样，内容生动活泼，较好地回应一般青少年的需求，促进个体成长；

(3) 督导能给予较为合理有效的成长建议，准确地把握服务成效，确保服务方向，社工专业性较好，对计划能予以良好的贯彻执行。

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) 建议进一步加强对青少年群体的分类，区分一般与困境青少年，并实施相应的需求调研工作，以准确把握不同对象的差异化需求，突出对困境青少年的服务设定，以清晰的计划指引重点对象服务方向；

(2) 建议持续加强对同工专业能力的提升，提高其文书撰写能力及服务策划能力，以“人在环境中”的基本理念把握好青少年当下的需求，提高青少年服务的成效。

(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）项目本年度针对社区长者开展专题调研工作，了解社区空巢长者的服务需求，在线开展社区长者疫情期间的服务需求调研，服务敏锐度较好，调研记录及总结详实，全面到位；

（2）项目同工稳定，对辖区内资源情况了解全面，了解辖区内长者情况，并能够根据长者情况进行建档评估，分层分类管理；

（3）项目同工善于利用社会资源开展服务，服务专业细致，取得了一定的服务成效，并得到服务对象的肯定。

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）建议项目根据新评估指标体系的要求，在下一年度针对普通长者及困境长者分类调研，以更精准地掌握服务对象需求，有针对性地设计服务目标与计划；

（2）建议进一步完善长者服务建档工作，尤其是针对困境长者的居家安全情况要重点评估，且所出具的评估结果及建议需具体和可衡量，并要明确跟进频率，便于同工及时跟进服务；

（3）建议进一步加强在新评估指标体系要求下的指标完成进度。根据新评估指标体系要求完成相应指标，困境长者建档率需达至 100%，每月服务不少于 1 次。

（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）服务团队反应迅速，及时提供急需性服务。疫情期间，同工通过电访和探访，及时关注困境家庭的困难，及时参与“善暖社区——资助社区疫情防控计划”，上门赠送物资，同时发放“市民健康防护指引”，教其正确佩戴口罩，降低服务对象在疫情期间的焦虑感。同工利用互联网通过线上的方式向困境家庭推送疫情期间的管理措施，能够有效地提升居家的服务对象对当前社区管理的知晓度；

（2）服务成效比较突出，尤其体现在针对困境家庭的服务中。同工通过对困境家庭分层分类建档并动态管理服务情况，及时掌握其近况以及服务需求，在服务中通过资源链接、结对帮扶等方式缓解其面临的困境；

（3）项目对中期评估发现的问题及时做相应的整改，同工工作扎实，工作态度认真。

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) 对于服务对象的需要，建议同工尝试“换个角度，发现优势”，可以从多角度看待问题，分析问题，寻求对症下药的方法，并且发掘优势（尤其是家庭内部的支持和优势），发现有助于激发动力的方法。聚焦于问题能够推动思考更有效的解决方法；聚焦于优势能够挖掘意想不到的资源，拓宽解决问题的思路，提高服务成效；

(2) 建议服务团队关注项目服务的延展性。如服务中已加入志愿者团队的功能，后期需要思考如何管理志愿者，挖掘志愿者才能和资源，并转化为服务资源，促进志愿者与服务接收者之间的互动互助（尤其是邻里互助），提高服务对象对社工的知晓度，同时增强服务对象对社区的参与和融入；

(3) 社区活动的佐证材料（尤其是目标成效的佐证材料）较为单薄，建议同工重视收集活动中的过程性资料，对应目标和评估方法增加统计数据、访谈记录、观察清单等材料。此外，建议同工结合新评估指标体系要求整理项目资料。

(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) 项目能够根据服务对象的需求，以健康自我管理为主题

开展了大量工作，有效提升了残疾人对自身慢性病的认识与自我管理能力；

(2) 同工善于整合资源，如医院、餐饮公司、志愿团队、康复机构，为残疾人提供专业服务，充分体现了整合资源的作用，整合各专业领域共同缓解残疾人日常遇到的困难，服务得到了服务对象的肯定，具有一定的社会效应。

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) 本年度针对辖区内精神病人有进行独立调研，调研内容为《精神残疾人社交情况》，调研面过窄。如下一年度继续开展精神残疾人服务，建议针对辖区内精神残疾人进行全方位调研（如病悉感、服药管理、家庭关系、社会支持等），根据调研结果开展适切性服务；

(2) 建议区分好基础服务项目和特色服务项目，将特色服务项目进行服务聚焦，使服务需求与计划相匹配，更好地凸显服务成效。

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。本次景泰社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对景泰社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，景泰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：白云区民政局、景泰街道办事处、景泰社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，景泰社工站本次末期评估的等级为：合格。



五、结语

白云区景泰街社工服务站在白云区民政局、景泰街道党工委和办事处的大力支持下，在广州市白云区怡景社会工作服务社的努力下，已成功运营8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8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，下一年度景泰社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站重视人员配备和稳岗工作，尤其是社工的配备，提升服务的专业化水平；

2. 建议社工站梳理过往服务基础，准确定位下一年度服务，

加强顶层设计，提升服务的延续性和计划性；

3. 建议社工站强化项目化管理逻辑，优化服务设计，精准回应服务需求和目标，进一步适应新评估指标体系的要求。

附件：1.景泰街社工服务站指标完成情况统计表

2.景泰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

2020年6月15日



白云区景泰街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（数据统计起始日期：2019年6月28日至2020年4月30日）

	投入社工人数	个案										小组										社区活动						
		协议接案数	接案数	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议个数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比
青少年	2	19	15	78.95%	16	7	43.75%	114	89	78.07%	9	9	100.00%	54	54	100.00%	432	790	182.87%	14	15	107.14%	420	1880	447.62%			
长者	2	19	15	78.95%	16	13	81.25%	114	85	74.56%	9	8	88.89%	54	48	88.89%	432	446	103.24%	10	10	100.00%	300	328	109.33%			
家庭	3	19	16	84.21%	16	10	62.50%	114	118	103.51%	11	10	90.91%	66	63	95.45%	528	698	132.20%	13	13	100.00%	390	1105	283.33%			
志愿者服务	2	--	--	--	--	--	--	--	--	--	8	9	112.50%	48	54	112.50%	384	510	132.81%	13	14	107.69%	390	745	191.03%			
特色项目（残障服务）	2	13	11	84.62%	12	8	66.67%	78	70	89.74%	8	8	100.00%	48	48	100.00%	384	384	100.00%	10	10	100.00%	300	448	149.33%			
合计	11	70	57	81.43%	60	38	63.33%	420	362	86.19%	45	44	97.78%	270	267	98.89%	2160	2828	130.93%	60	62	103.33%	1800	4506	250.33%			
		协议内容		指标要求	完成情况	完成百分比	协议内容		指标要求	完成情况	完成百分比	协议内容		指标要求	完成情况	完成百分比												
社区培育		新登记志愿者数量		150	150	100.00%	培育社区基金数量		--	0	--																	
		新培育志愿者骨干数量		20	20	100.00%	志愿者培训时数		800小时	650	81%																	
		新培育志愿者队伍数量		2	2	100.00%	社会资源链接金额（社工站自主链接）		--	66881元	--																	

所在街道/镇户籍人口（11万人），街道家庭综合服务中心各项服务，共服务居民11074人次

白云区景泰街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表

	投入社工人数	电话访问			家庭探访					
		协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比			
青少年	2	172	172	100.00%	260	260	100.00%			
长者	2	172	174	101.16%	260	261	100.38%			
家庭	3	172	335	194.77%	260	240	92.31%			
志愿者服务	2	180	450	250.00%	280	302	107.86%			
特色项目 (残障服务)	2	172	655	380.81%	260	347	133.46%			
合计	11	868	1786	205.76%	1320	1410	106.82%			
		社区总体服务的需求调研分析			联席会议/座谈会			社区活动(倡导工作、居民会议、沟通会议等)		
		协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比
总体服务及社区公共问题	--	1	1	100.00%	6	5	83.33%	10	9	90.00%

