

大龙街社工服务站中期评估报告

(2023 年 8 月 26 日-2024 年 8 月 25 日)

评估委托方：广州市番禺区民政局

项目购买方：广州市番禺区大龙街道办事处

项目承办方：广州市阳光天使社会工作服务中心

项目评估方：广州市番禺区社会组织联合会

评估日期：2024 年 2 月 23 日

大龙街社工服务站中期评估报告

（2023年8月26日-2024年8月25日）

大龙街社工服务站（简称大龙街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对大龙街社工站项目阶段性服务的全面调查、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2名工作人员对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。大龙街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、中期评估背景

2024年2月23日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对大龙街社工站展开了中期评估工作。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、入户困难群众询问等形式，对大龙街社工站的项目管理、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：《广州市社工服务站管理办法》《广州市社工站购买服务项目评估办法》《广州市社工站岗位职责》《政府购买服务管理办法》《广州市社会工作服务条例》及《民政部办公厅关于加快乡镇（街道）社工站建设的通知》、省民政厅等五部门关于实施“双百工程”的通知、方案以及省“双百工程”社工站业务工作指引等。

2. 评估标准依据：《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》《广州市社工站购买服务项目协议》。

（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. 制定评估计划

番禺区民政局会同番禺区社会组织联合会根据最新管理办法要求及大龙街社工站项目合同期限确定评估时间，制定好评估计划和评估通知。

2. 自我评审阶段

大龙街社工站结合《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》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。

3. 实地评估阶段

评估小组根据评估计划组织实施，对大龙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，对大龙街社工站进行评估工作。

4. 反馈初评意见

综合评委专家、监督方、购买方、市督导中心意见和建议，在评估工

作结束后 5 个工作日内，向番禺区民政局、大龙街道办事处及大龙街社工站反馈初评意见，对评估结果、存在问题及改进建议等进行沟通确认。

5. 出具中期评估报告

在评估工作结束后 10 个工作日内，向番禺区民政局、大龙街道办事处及大龙街社工站各出具一份评估报告，提出项目存在的问题及改进建议。

6. 公示评估报告及受理评估投诉

区民政局在收到评估报告后汇总社会救助等有关业务科室意见，于 5 个工作日内确认评估报告，确认后对大龙街社工站项目的评估报告进行公示，公示期不少于 7 个工作日。公示期间，如收到对评估报告的质疑或投诉，区民政局及时对评估结果进行复核，并确定最终评估结果，同时将有关处理情况报市民政部门。

（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. 项目服务评估：根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》，结合社工站与镇街签订的三方协议规定开展的服务内容开展评估工作，主要从需求评估、服务设计、服务执行、服务成效等方面进行评估。

3. 利益相关方满意度及知晓度访谈：服务对象满意度主要由评估机构统筹实施，通过电访、走访、调查问卷等方式进行，随机抽取不少于 100 名服务对象开展满意度调查（困难群众和特殊群体总人数低于 100 的，按照实际人数开展全覆盖满意度调查）。

4. 收集整理相关方反馈

收集整理相关方意见反馈，包括街道购买方对社工站项目作用发挥情况的综合评价，监督方番禺区民政局对社工站项目的自查自纠检查情况、督查整改落实情况的综合评价，以及督导中心对服务质量保障方面情况的

综合评价。

（五）评估结果说明

社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。其中，第三方评估机构评估分值占比 55 %、督导中心评估分值占比 15 %、镇人民政府（街道办事处）评估分值占比 20 %、区民政部门评估分值占比 10 %。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。评估中若发现有下列情形之一的，评估结果也定为不合格：

（一）保洁、安保等人员占用社工名额的；

（二）社工人员配备不足的，其中中期评估累计缺少 5 人次或以上，末期评估累计缺少 10 人次或以上；

（三）持证社工比例不达标的，其中中期评估累计缺少 3 人次或以上，末期评估累计缺少 6 人次或以上；

（四）年度服务期内人员费用支出比例低于 80%的；

（五）限期内整改不及时、不到位的；

（六）专业评估结果为不合格的；

（七）财务评估结果为不合格的；

（八）违反国家法律法规及有关规定的其他情形，情节严重的。

二、评估总结

（一）社工站基本情况

大龙街社工站位于番禺区金海岸花园聚湖二期 15 栋二梯金海岸居委会 2 楼，于 2016 年 9 月开始，由广州市阳光天使社会工作服务中心负责运营。大龙街社工站主要服务包括：党建引领服务、基本民生保障、基本社会服务、基本社区治理四大板块。

截至 2024 年 1 月 31 日，社工站配备工作人员 21 名，其中社工专业人员 18 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 13 名），非持证人员 3 名。

本社工站评估周期服务经费为 240 万元，评估周期项目合同期为 2023 年 8 月 26 日至 2024 年 8 月 25 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成家访 1188 户，电访 1017 户，分别完成协议指标量的 52.38%、52.23%；专业个案接案 12 人，服务节数 56 节，分别完成指标量 50.00%，46.67%。开展小组 5 个，完成 21 节，分别完成指标的 83.33%、70.00%。完成社区活动 64 场，服务 4602 人次，分别完成指标的 125.49% 和 207.30%。发展志愿者 48 名，培育志愿者队伍 2 支，培育志愿者骨干 18 名，分别完成指标量的 80.00%、50.00%、75.00%。（以上数据由社工站提供。）

从以上数据可知，大龙街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

通过与社工站主任、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）人员配备方面，截至 2024 年 1 月 31 日，社工站项目共配备社工 21 人，社工应到 100 人次，实到 100 人次。其中，持证社工 18 人，持证社工应到 50 人次，实到 85 人次，从业两年以上社工 16 人，占协议社工总人数的 76.19%，持续在岗 19 人，稳岗率为 95%，人员配备情况良好。

（2）社工站项目负责人自 2016 年 9 月起在本机构承接的大龙街家庭综合服务中心/社工站任项目管理岗至今，于 2019 年 9 月始任项目负责人，

2020 年 11 月取得社会工作者职业水平证书，从事社工服务与管理累计年限 6 年以上，资质和资料符合相关要求。

（3）已建立基本运营制度。包括服务质量管理制度、基本服务规范流程和指引、服务对象权益保障制度、档案管理制度、安全管理相关制度等。其中在服务对象安全权益保障方面注重中心消防安全的保障落实；能定期监测员工的工作，包括进行绩效评估、员工述职反思等；定期开展工作例会，保持沟通，推动工作开展；设置了服务意见箱，并有定期开箱记录。

（4）善用各式宣传渠道进行社工站宣传。包括设置站点标识，在百度地图上标注中心及各片区的位置，开展各式外展宣传活动，建立线上微信公众号以及居民微信群等，让服务对象能多渠道获取社工站信息，便利居民接受服务。

2. 需要关注的地方

（1）人员管理方面，员工合同约定的工资部分构成的数额与工资表的数额不符，如综合能力补贴在合同约定是固定的、在工资表中是每月变动的；人员考勤表未有员工签名确认，针对考勤表中“旷工”情况未有后续管理；从行政岗位变动为一线社工岗位的员工，在服务投入和参与方面较为薄弱。建议规范人员管理，做好岗位变动的一线社工的服务安排，真正发挥持证社工角色的作用。

（2）员工培训方面，截至 2024 年 1 月 31 日的培训总时数达标，但有 7 人的个人培训时数低于中期应接受的培训时数，在岗时长相同的一线社工所接受的培训不够均衡；项目团队对该指标理解不足，员工培训统计比较混乱，包括纳入统计的类型不清晰、数据出错、个人培训资料归档不完整等。建议做好每个员工的培训规划、安排与监测，让培训更好地支持员工工作；完善培训时数的统计和培训资料归档。

（3）建议加强制度落实的质量。服务持续整改的制度比较粗糙、执行落实上仍较薄弱；家庭电访探访表中的签名出现同一个人字迹不同的情况；服务对象权益保障方面有制度、有考核、稍欠教育培训，针对社工专业伦理价值有开展培训和测评，但测评工作并未按制度指引针对每个员工执行“自评、上级评、上级测评评语”的内容，且针对考核中的错题，也无后续研习，效果欠佳。

（四）服务成效和服务监测情况

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）社工站团队能够按要求转型服务方式，落实“双百工程”的服务要求与任务。目前社工团队对于辖区兜底服务对象的建档工作已经着手，基本框架，服务机制都已经得到基本形成以及实施。通过调查问卷、电访、走访等方式调查满意度，共 101 人接受调查评价，8 人满意度 85-95%以上，93 人满意度 95%以上，综合满意度较高；

（2）社工对五社联动的社区治理方式开始熟悉，对于社区资源的联动、使用、管理都比较规范。本周期半年培育了 2 个社区社会组织，有备案表，服务台账完整；完成大龙街社区基金全覆盖，18 个社区基金以及社工站在广州市慈善会的社区基金共筹得款项超 18.12 万元（2023 年 8 月-2024 年 1 月），协助大龙街 630、99 公益日筹款活动。

（3）社工站的服务成果管理与归纳方式比较合理，能通过“服务持续改进”的工作机制来进行工作反思和服务整改，对于服务也能通过“个案例集”来总结服务经验。

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经历记录资料，项目执行和成效总体情况有以下方面需关注：

（1）社工站党建阵地的打造需要继续进行，建议在上一级党组织的指导下，继续进行党组织建设工作；同时，在党建引领服务的的需求调研时，服务需求调研的目的需要更明确，调研内容以及调研问题设计时，需要与调研目标需要有更好的相关性以及聚焦靠拢，以能有逻辑性地形成党建服务的策划与安排。

（2）各个片区以及总体的服务需求分析与社区的结合性不够。建议结合各个社区的情况，例如经济、文化、习俗、资源等情况进行综合分析，形成能有效且精准服务的服务需求；服务对象需求问题需要关注，目前服务方式主要是探访为主。

（3）社区组织以及社区志愿者的培育以及引领需要与社区治理目标配合度不足，建议与社区建设以及社区治理的目标相配合来进行培育；绘制的社区问题、兜底人群分布图以及社区资源图等没有形成综合的信息分析以及服务投放结论，三张地图的地图是分割存在的，对于服务的应用价值没能体现出来，建议对三个地图的内在关联进行分析，以能优化和形成对服务更有使用价值的地图。

（4）志愿服务落地有待加强；建议安排专人管理志愿者，根据实际情况设定志愿者孵化、培育、评级、退出机制或管理制度、尤其骨干志愿者评定等级标准，审核流程、审核人进一步清晰，从而进一步明确社区志愿者骨干培育流程，优化和落实志愿骨干选拔机制标准、培育赋能项目策划、组织管理等方面能力，以团队、带领团队参与志愿服务。

（五）服务质量情况

石岗片区：美心社区、石岗东村、石岗西村

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）石岗东村、石岗西村和美心社区名单上的 17 类困境人士均已按要求进行建档，其中石岗东村实际建档 53 份、石岗西村实际建档 31 份、美心社区实际建档 45 份。社工通过探访服务做到兜底人群全覆盖，对八类民政对象亦能够按照评估确定的相应等级的频率开展探访服务。社工在中秋和春节等重大节假日也有开展兜底人群的慰问探访活动。

（2）在落实民政政策宣传工作方面做得比较到位，石岗片区的三个社区都在过去半年各开展了至少 3 次的政策宣传活动，既有社区摆摊式宣传，也有政策讲座和义诊等，宣传手法多样。

（3）石岗片区的三个社区年度计划均能有效回应需求调研的结论，并具备清晰、具体、可执行性高等特点。

（4）石岗片区的三个社区的社区兜底对象的分布图均能够清晰呈现各个服务对象的具体居住地点；石岗片区的三个社区的社区问题地图亦能清楚地描述具体的社区问题，并在地图对应位置上注明地点。

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）美心社区、石岗东村和石岗西村的志愿者队伍建设工作目前只看到培育工作痕迹和志愿者参与部分活动的记录，但这些队伍如何在社区治理中发挥作用的相关资料较缺乏，建议发挥好志愿队伍的力量，并在资料呈现上作进一步的完善。

（2）美心社区的口袋公园改造完成后，不能单靠社工组织活动去增加

人气，活化场地，建议发动该社区的社会组织或志愿者队伍持续地在该公园开展更多的社区活动，增加该场地的使用率，从而活化场地资源，进一步推动居民互动和社区参与。

（3）石岗东村在环境整治的社区治理成效评估工作上，建议加强佐证信息的收集工作，如附近居民的观察和感受、相关垃圾放置到指定位置数量的变化等，更好地呈现如推动餐饮商户参与油污回收计划后为社区环境改善带来了哪些实质性的变化。

（4）石岗片区在资源链接的主体类型上，多为政府部门、慈善会和社区基金等正式资源，但企业、社会组织、居民等非正式资源贡献比例偏低，而大龙街坐拥大量的企业和商户资源，建议增加对非正式资源的开拓力度和重视程度，善用本街道的优势条件。

富怡片区：富怡社区、罗家村、竹山村

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）服务需求摸排形式多样，分析详实，服务重点与方向清晰，年度计划具体可行，具有较好的指引性。片区服务中采用问卷调查、过往资料查阅、个别访谈、社区观察等多种方式，面向村居、服务对象、社会组织等。开展充分调研，形成具有各村居特点的调研报告和分层分类、具体可行的服务计划，服务重点明确，方向清晰。富怡片区发挥五社联动助力困难群众和特殊群体物资、情感、政策支持，推动志愿者培育，搭建志愿服务平台，参与社区环境维护与美化为服务方向

（2）服务落实中双工联动和多方沟通深入有效，积极推进多元主体参与和服务指标达成。按要求推动双工联动做好兜底民生政策入户宣传和线上推文、线下公开，并与各类主体持续高频沟通服务进度及合作需求，

完成建档对象全覆盖和重点服务对象探访，专业服务各项指标均达到或超额完成全年任务。各社工点均以公示栏宣传、入户探访对点宣传及站点公众号宣传方式做好兜底民生政策推广普及，富怡片区积极开展公园内发放宣传单张，拓展服务覆盖面。

（3）社工专业服务能力可圈可点，跟踪回访机制有效执行，督导支持切实细致。各驻点社工均能在专业服务当中较好的运用专业服务方法和策略，开展服务实践，并建立服务跟踪回访机制，定期电话或实地回访巩固成效，督导支持及建议详实细致，切实可行。

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，该项目以下方面需关注：

（1）图 1 表的绘制及“一人一案”的制定工作待细化，富怡片区在“一人一案”设定方面有待细化，并需加强同一片区的统筹和合作。

（2）特色亮点打造及对外宣传推广有待提升。片区可在现疑难案例解决方面需要进一步挖掘和做好资源联动，提高对外宣传力度。

水坑片：新水坑村、旧水坑村、茶东村

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）该片区能够通过“双工双岗”联动，助力兜底民生政策落地。社工在社区中开展“晓政策，保权益”惠民宣传活动，社工透过讲座、游戏互动、趣味问答等方式，像居民宣讲未成年人保护、医疗救助政策、低保低边政策、居家养老服务等政策；购买社工与直聘社工共同入户推广政策宣传，打通政策宣传的“最后一公里”，将政府便民惠民福利政策的温度与关怀传递到特殊群体身边，提升了服务对象对政策的知晓度，协助符

合条件的服务对象进行救助政策申请。

（2）新水坑村社工以文化为载体，通过“挖掘-培育-实践”等形式培育 3 名文化导赏志愿者，同时通过手工 DIY 活动、串巷走街献文化、入户文化宣传等活动，引导居民从文化中汲取力量，积极面对生活，同时也带动社区居民齐参与互助服务。

（3）旧水坑村社工积极面向困难群众和特殊群体普及健康知识。根据需求调研阶段发现的长者普遍有慢性病以及饮食习惯不健康等问题，社工积极联动村委、医院、志愿者等资源为居民开展义诊和健康知识宣传，同时链接资源为长者派发健康包和营养包，通过五社联动织密健康生活网，提升了服务对象健康生活知识，改善了服务对象的健康水平。

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）建议进一步加强服务需求评估。一是在需求调研阶段，应该明确界定所需要接入的问题，建立的基线数据，同时加强对问题成因的分析，以便制定更加有针对性、有逻辑性的年度服务计划；二是建议根据需求调研的结果，完善社区问题地图、服务对象分布图、社区资源地图，增强其可视化水平，同时也加强三图之间的逻辑关联的说明。

（2）建议进一步完善建档资料。一是建议完善探访电访服务工作机制，进一步明确服务对象、分级评估标准机评估方法；二是个别服务对象存在等级评估错误的问题，建议加强分级评估的严谨性；三是部分服务对象存在实际服务内容与服务计划的内容不一致的问题，建议加强对服务计划的落实；四是建议加强对服务对象重大节假日探访情况的统计和呈现。

（3）建议进一步完善服务跟踪回访工作。一是建议完善服务跟踪回访工作机制，进一步明确回访的对象、回访类型、回访的时间、回访内容

等信息；二是建议完善服务跟踪回访工作记录，如回访记录表应根据回访工作机制进行调整，回访的内容要跟回访工作机制的要求一致。

（4）建议加强个案服务质量。一是建议在服务计划中加强对理论运用的说明，不仅要介绍所采用的理论的基本原理，还要结合所采用的理论对服务对象的情况进行分析，从而提出服务策略及服务计划；二是建议加强服务计划的细致性，例如明确每一项个案服务内容的实施时间；三是建议加强个案服务记录，要在服务记录中体现出对专业理论的运用情况。

傍江片区：傍江西村、傍江东村、新桥村

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）以多种形式开展服务需求摸查，并对摸查信息进行详细分析，突出服务和方向，年度服务计划具有较好的指引性。在本片区服务中采用了问卷调查、过往资料查阅、个别访谈、社区观察等多种方式，面向各相关方开展多样化需求摸查与调研，形成各村居特点明确的调研报告和分层分类、具体可行的服务计划，服务重点明确，方向清晰。片区以整合资源增强困境群体社会支持网络，提高应对能力及政策知晓度，以传承龙舟精神搭建社区互动参与平台，挖掘社区特色公共文化，提升居民社区参与为服务方向。

（2）切实推进双工联动及多方合作，深入沟通交流促进政策落实，带动多元主体参与，确保服务指标达成。片区社工能够按要求与村居直聘社工恒常探访开展兜底民生政策入户宣传和线上公众号推文、线下活动等宣传，与各合作方持续高频次沟通服务进度及合作需求，做好服务资源发掘工作。本周期内能够按要求完成建档对象全覆盖和重点服务对象探访，专业服务各项指标均达到或超额完成全年任务。傍江片区社工能够在本年

度积极拓展入校宣传未保政策，并在多元主体参与中拓展企业资源参与，对外沟通联动记录详实高频率。

（3）制定跟踪回访制度并在服务中做好成效巩固，持续推进社工专业服务能力提升，督导支持切实细致。各驻点社工均能在专业服务当中较好的运用专业服务方法和策略，开展符合村居实际情况的专业服务，并按照跟踪回访机制要求，落实电话或实地回访以巩固成效，片区督导给予社工详实可行的指导建议，陪伴社工成长。

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）图 1 表的绘制及“一人一案”的制定工作待细化。傍江片区在社区资产地图及社区问题地图的呈现中有待进一步澄清绘制目的及方式，做好资产盘点及问题呈现，并思考如何发挥资产价值解决社区问题，并加强同一片区的统筹和合作，打造片区特色。

（2）服务差异化特色亮点打造能力有待提升。傍江片区可在特色亮点打造中结合社区资产及资源联动情况，总结提炼出片区经验做好对外推广，提高宣传力度，疑难案例解决方面需要进一步挖掘和做好资源联动。

金海岸片区：金海岸社区、东怡社区、城市花园社区

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）金海岸社区、城市花园社区和东怡社区名单上的 17 类困境人士均已按要求进行建档，其中金海岸社区实际建档 42 份、城市花园社区实际建档 31 份、东怡社区实际建档 57 份。社工通过探访服务做到兜底人群全覆盖，对八类民政对象亦能够按照评估确定的相应等级的频率开展探访

服务。社工在中秋和春节等重大节假日也有开展兜底人群的慰问探访活动。

（2）在落实民政政策宣传工作方面做得比较到位，金海岸片区的三个社区都在过去半年各开展了至少 3 次的政策宣传活动，既有社区摆摊式宣传，也有政策讲座和义诊等，宣传手法多样。

（3）专业个案数量虽然不多，但服务效果良好，抽查的两个个案均为青少年，社工在两个个案中均能在评估、干预方面展现良好的专业能力和水平，目前两个个案的问题均已得到有效解决。

（4）金海岸片区在资源链接方面的工作成效显著，在过去半年，城市花园社区通过资源链接共获得各类物资和资金折合人民币达到 5 万多元；东怡社区通过资源链接共获得各类物资和资金折合人民币达到 4 万多元；金海岸社区通过资源链接共获得各类物资和资金折合人民币达到 2 万多元。

（5）金海岸片区的三个社区年度计划均能有效回应需求调研的结论，并具备清晰、具体、可执行性高等特点。

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）金海岸社区的社区问题选择的切入点较为合适，但实际执行的服务未足以支撑起该社区治理的任务，动员到的社区居民和社会组织都偏少。建议进一步摸底排查清楚该社区内与运动、健身相关的社会组织、社区资源，并通过合理的策略推动更多的社会组织和居民参与到社区治理工作中。

（2）东怡社区已找到“老旧社区改造”这个发动居民参与社区治理的切入点，但在成效呈现方面未能突出社工在发动居民参与社区治理过程中完整的流程和成功经验，建议社工要强化经验的总结与梳理能力。

（3）城市花园社区的社区问题界定不够清晰具体，容易导致社区治理工作缺乏抓手，难以落地，资源的投放也缺乏一个聚焦点从而影响最终的服务成效实现。建议进一步明确要落地解决的社区问题，另外需提醒拓展居民参与渠道是策略，是实现社区治理目标的方法，而非要解决的问题。

（4）金海岸片区三个社区的社区地图存在类似的问题，一是兜底对象分布图中没有对服务对象进行编号并在地图的对应地址上标注出来，难以实现在地图上对服务对象居住分布一目了然的效果，因此建议优化兜底对象分布图；二是社区问题地图中的问题描述过于简略，如“垃圾分类问题”、“车辆停放问题”等描述难以反映社区到底出现了什么具体问题，建议完善和优化相关社区问题的描述。

沙涌片区：沙涌村、金龙社区、大龙村

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）该片区的兜底服务比较扎实。该片区针对 206 名特殊困难群体实现了“一人一档”100%建档，通过恒常入户探访、电访、重大节假日关怀、极端恶劣天气提醒等形式对特困困难群体进行关怀与问候，同时通过微心愿等平台，收集辖区内特殊困难群体微心愿并资源挖掘和配对，实行精准配对，为困境家庭搭建社区资源共享平台。

（2）沙涌村社工积极整合各方资源织密社区消防安全网。社工联动沙涌村消防站成员，定期为社区居民宣传专业的消防安全知识，提升社区居民对于消防安全的关注度；邀请大龙街消防站消防员走入校园，与全校师生一同学习消防知识，联动社区亲子家庭及消防志愿队，为孤寡独居长者安全排查，实现各界共筑长者安心生活防线。

（3）金龙社区积极开展“亲子共学”计划，增进亲子感情，融洽家

庭关系。社工联动华尔心理研究中心、番禺区家庭教育促进会、大龙街妇联、等专业机构在社区内开展家庭教育讲座，提升家长的家庭教育知识，深入研究和制作具有辖区特色的亲子沟通大冒险体验游戏，让家庭拥有亲子时光，凝聚家庭氛围。

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）建议进一步完善年度服务计划。一是建议参照 SAMRT 完善年度服务计划的目标描述，使其更加具体、可衡量；二是建议细化年度服务计划的策略及内容描述，更清晰的呈现年度服务计划的逻辑和实施时间等信息；三是建议根据新的评估体系，在服务内容及服务指标配置方面加强对特殊困难群体的倾斜。

（2）建议进一步完善建档资料。一是建议完善探访电访服务工作机制，进一步明确服务对象、分级评估标准机评估方法；二是个别服务对象存在分级评估不合理的问题，建议加强等级评估的科学性和严谨性；三是部分服务对象存在实际服务内容与服务计划的内容不一致的问题，建议加强对服务计划的落实；四是建议加强对服务对象重大节假日探访情况的统计和呈现。

（3）建议加强对服务成效的评估与呈现。一是针对年度服务成效要制定可以衡量的评价指标，在项目中期和末期等重要节点对服务成效进行评估和呈现；二是加强服务成效评估方法的科学性，不要简单地用服务满意度来代替服务成效，二是根据服务对象的知识、态度、行为、技能、状态等方面的变化制定对应的评估工具和评估方法，对照问题的基线数据，用量化数据说明服务成效。

（六）购买方反馈情况

1. 值得肯定的地方

购买方（大龙街道办事处）代表认为，大龙街社工站队伍是一支专业性强、态度认真人的队伍，购买方对社工站日常的走访工作、档案管理、组织活动等方面表示肯定；认为社工站人员配备充足且业务能力、组织能力较强，工作态度认真负责；除完成日常工作外，能够积极配合街道办事处安排的临时任务。

2. 需要关注的地方

购买方（大龙街道办事处）代表认为，希望社工站能够根据 2024 年的工作部署，加强残疾人群的走访、建档、服务等工作，重点关注孤寡老人、独居老人及行动不便人群。

（七）市督导中心反馈

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）项目重视内部督导力量培养，安排了 3 名内部督导与“双百工程”督导人员协同提供督导服务，探索针对新模式服务开展服务调研、服务计划等督导服务，为一线社工提供支持，并有选拔项目资深社工作为督导力量培养，搭建专业人员成长平台。

（2）项目重视双工双岗联动，购买项目社工与事务性岗位社工、服务性岗位社工合作紧密，制定有《社工服务站“双工双岗”合作与转介机制》，平均每个社工点双工每月联动约 3 次，联动开展困难群众和特殊群体的需求摸排与服务设计、社区基金的申请与使用、社会组织培育与备案、社区治理服务项目的设计与实施等兜底服务民生和社区治理服务。

（3）项目日常管理运作规范有序，各项制度比较完善，运营工作能

做到恒常落实，管理较为严谨、细致。

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）进一步重视社工能力提升体系的建设，充分分析社工的优势和资源、不足与成长难点，分层分类完善员工的专业成长支持体系，并通过多种方式推动落实，如常态化开展“内部”共学活动，建立健全长效机制，打造“内部”共学示范点。

（2）建议未来积极发挥项目资深社工作用，打造一支“能想、能做、能说、能写”社工骨干，梳理和总结站点服务品牌与特色，撰写服务案例及文章，提高实务研究成果产出的数量和质量。

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。本次大龙街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

评估总分为 100 分，其中，第三方评估机构占比 55%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、市督导中心占 15%、区民政局占比 10%。评估结果由四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。经过评

估，大龙街社工站本次中期评估的等级为“良好”（86.57分）。

以下是详细的评分情况：

评估内容	标准分	评分	折算分
服务监测	10	9.34	9.34
服务成效	15	10.45	10.45
运营管理	10	9.3	9.3
服务质量（石岗片区）	20	17.6	15.78
服务质量（富怡片区）	20	15	
服务质量（水坑片区）	20	15.1	
服务质量（傍江片区）	20	15	
服务质量（金海岸片区）	20	17.35	
服务质量（沙涌片区）	20	14.6	
购买方	20	19.7	19.7
督导中心	15	13	13
监督方	10	9	9
总分			86.57

五、结语

大龙街社工服务站在番禺区民政局、大龙街党工委、大龙街道办事处的大力支持下，在广州市阳光天使社会工作服务中心的努力下，已运营第7年多。社工站管理制度完善，工作人员稳定，稳岗率高；工作态度认真负责，积极配合街道各职能部门和各村居开展工作，善用各式宣传渠道进行社工站宣传。社工站能够按要求转型服务方式，落实“双百工程”的服务要求与任务，社工对五社联动的社区治理方式开始熟悉，对于社区资源的联动、使用、管理都比较规范。

建议社工站建议加强制度落实的质量，结合社区的实际情况进行服务需求分析，形成能有效且精准服务的服务需求；建议围绕辖区实际基础发展培育更多类型企业协会或公益慈善类组织，加强志愿服务落地；同时建议加强社工专业能力建设，打造高质量社工专业队伍。

广州市番禺区社会组织联合会

2024年2月23日