**石楼镇社工服务站末期评估报告**

**（2023年8月13日—2024年8月12日）**

**评估委托方：广州市番禺区民政局**

**项目购买方：广州市番禺区石楼镇人民政府**

**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8月8日**

**石楼镇社工服务站末期评估报告**

**（2023年8月13日—2024年8月12日）**

石楼镇社工服务站（简称石楼镇社工站）末期报告，是专业评估人员通过对石楼镇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。石楼镇社工站可以将此报告作为参考，进行服务完善和提升，从多方面夯实服务基础，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**

2024年8月8日，番禺区社会组织联合会5位评委及2名工作人员对石楼镇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、入户困难群众询问等形式，对石楼镇社工站的项目管理、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。**查阅社工站运营、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

**4.分组评估访谈。**评委与社工进行访谈，了解社工服务推进情况，了解社工对服务的理解，以及开展服务的总结反思。

**5.****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石楼镇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**

石楼镇社工站结合《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，对石楼镇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，对石楼镇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、石楼镇政府及石楼镇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、石楼镇政府及石楼镇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，确认后对石楼镇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.项目管理情况评估**

主要从社工站人员管理、专业规范性管理、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》，结合社工站与镇政府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.服务对象评价**

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，包括镇政府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**

**（―）社工站基本情况**

石楼镇社工站位于石楼镇人民路67号。石楼镇社工服务站挂牌成立于2012年6月，从2016年9月起至今，一直由广州市阳光天使社会工作服务中心承接运营。石楼镇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7月31日，社工站配备工作人员21名，其中社工专业人员12名（中级社工师资格4名，助理社工师资格8名），相关专业人员4名，其他人员5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13日至2024年8月12日。

**（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成家访、电访10584人次；专业个案接案29个，完成小组5个，完成社区活动201次，分别完成协议指标量的151.20%、103.57%、100.00%、102.55%；培育志愿者135名，志愿者骨干20名，培育志愿者队伍8支、社区社会组织2支，分别完成指标的270.00%、100.00%、400.00%、100.00%。（以上数据由社工站提供，各项目指标完成情况见附件。）

从以上数据可知，石楼镇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**

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）人员配置和管理方面，经查看社工档案和核实人员情况，社工站协议人数20人，期末社工总人数21人，其中持证社工12人（中级社工师4人，助理社工师8人）。社工到岗情况，社工应到总人数230人次，实到236人次；持证社工应到115人次，实到141人次；相关专业社工35人次；从业两年以上社工13人，占社工总数65%。社工站有建立人事管理制度，员工有签订劳动合同。继续教育方面，社工培训要求时数1440小时，实际完成时数1767.43小时，达标率122.74%。

（2）专业规范性管理方面，社工站有制定专业规范性管理流程，对社工站开展专业服务有指引；抽查的个案、小组、社区活动文书能反映出有落实相应的流程。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范评核和服务对象合法权益考核。社工站对中期评估项目管理提出的建议大部分已进行整改，并编辑出一本服务案例集。

（3）宣传渠道多样性方面，社工站能利用社区宣传栏、网络公众号、微信等平台和阵地，多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务信息。

**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：

（1）人员配置方面，社工站社工的人员流动情况仍不稳定，持续在岗14人，稳岗率仅达70%，建议重视并改进。社工站负责人的岗位资格未达要求，建议尽快改进。

（2）专业规范性管理方面，抽查的个案文书，存在一服务对象情况为口头告知《接受服务同意书》，仍没有两位社工签名佐证，建议改进。抽查兜底对象档案，其中的《服务等级评估表》和《家庭探访记录表》均没有直聘社工签名，建议落实“双百”社工站管理办法的要求进行改进。查看社工站的《人员协同情况统计表》，部分填写兜底对象探访服务的内容较简略，未达到填写“具体联动情况”的要求，建议改进。仍有部分中期评估项目管理方面的意见未整改（如“口头告知”、双工联动签名佐证等），建议改进。

**（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. 目前石楼社工站共有党员社工2名、预备党员1名，入党积极分子1名。通过开展“红色共学营”学习，提升了社工团队对党的思想精神、方针政策、时事动态相关知识的了解。社工站党员能够积极参与镇党组织活动，并能够带领社工围绕困难群众和特殊群体服务需求，以党建引领社工站各项工作。年度服务成效达到预期。社会美誉度较高，总结提炼比较到位。
2. 社工完善了2099名困难对象建档，实现了“一人一案，一户一档”的全覆盖，通过红棉热线、资源整合等有效实现了服务对象精准需求的帮扶对接，通过微信公众号、慈善公益等获得外部宣传报道29次，回应社会需求，赢得了比较广泛的赞誉。
3. “五社联动”机制的健全规范和落地成效较中期评估时改善，推动社区治理、乡村振兴的关注和参与落地，培育2个社区社会组织，完成村居社区基金全覆盖，本周期募集资金68.61万元；新登记志愿者135名，新培育2支志愿者队伍，活跃志愿者队伍11支。通过建立“五社联动”机制打造“一区一色”社区治理项目，有效推进了多元主体共同参与社会治理。在服务评价中，调查满意度共151人，其中135人满意度达95%以上，综合满意度较高。

**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：

1. 顶层服务设计方面：进一步夯实需求调研工作，实现服务对象精准分层分类，聚焦重点服务对象，突出服务重点，制定清晰、具体可行的服务计划及预期成效。
2. 特色亮点打造方面：应围绕服务设计中重点服务对象，打造社区治理的特色项目。从站层面只提供了“悦心”助村服务“五社联动”幸福渔村文化保育项目，忽略了从重点服务的兜底群体工作中挖掘特色亮点。服务案例集编写建议应从“面-线-点”（社工站-各片区－村）突显特色案例。社区培育相关制度及落实情况等还需完善，尤其要突出培育成效，建议分类培育管理。
3. 兜底服务方面：虽实现了建档100%，但仍需进一步深入找准特殊群体中急待解决的问题，持续推动特殊群体自觉、有意愿地参与到服务中来，从而实现从“兜得住”向“兜得好”跨越。

**（五）服务质量情况**

**莲花山片区：莲花山社区、联围村、东星村、明星村、卫星村、群星村**

**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）积极跟进中期评估关于服务建档的整改建议，提高了困难群众和特殊群体建档率至100%。莲花山社区应建档79人，已建档79人；联围村应建档76人，已建档76人；东星村应建档94人，已建档94人；明星村应建档44人，已建档44人；卫星村应建档54人，已建档54人；群星村应建档94人，已建档94人。另外还有5名因情况变化退出应建档名册、但实际仍需帮助的边缘困境人群，能保持档案管理和服务跟进。

（2）服务执行情况较好。各社工点的每月走访内容详实，有助于把握村居情况；能按要求在各社工点开展政策宣传服务，并协助服务对象落实政策资源的申请；协同各方为服务对象解难解困，积极回应了兜底人群个体需求，如联围村的居家改造个案、东星村的拆迁处境安置帮扶及就医服务的个案；积极推动了群星村、卫星村的服务对象参与村落环境治理等；注重服务案例的产出，项目期内产出残疾人居家环境改造个案案例及两个城中村社区治理五社联动的案例，案例内容能反映服务开展情况。

（3）渔村文化保育项目特色初显。渔村文化保育活动的策划体验感十足，例如渔村文化探索活动、渔村时光阁开放体验活动等，吸引了不少人群关注。项目也创设了适当的参与平台，例如“渔村时光阁”的打造，通过走访村落、对话村民，以了解渔民故事、整理渔村大事记、收集渔具办展览等方式，让各持份者能有效参与到渔村文化保育传承中。服务的联动性较强，相关活动也获得了官方媒体的正向报道。

**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）需加强服务质量管理。服务跟踪回访机制内容详实，但未能按机制中“回访流程”的各环节有效落实，建议在保障服务质量的情况下，检视流程的适用性，加强机制内容的执行落实。针对残疾人的服务等级评估工作仍比较滞后，其中“跟进级别”大多数为“季度跟进”，与其残疾等级类别、身心情况的相配度不够，建议夯实服务对象的分级评估工作，按级别界定服务跟进的内容和频次。现阶段的访视服务侧重情况了解，动态评估及跟进计划方面比较薄弱，不利于服务质量监测及服务的深化推进，需进一步改善。

（2）专业作用发挥方面，建议将服务开展与村民现阶段的处境、问题的解决等关联起来，以社区工作视角，结合不同村居的特点，理清介入的角色和方法，做好经验总结和成效提炼。还有，应做好评估各支志愿服务队伍情况的工作，及时检视培育策略，推进队伍效能的发挥。

（3）渔村文化保育传承的项目运作仍比较零散，各环节虽有计划执行，但推进力度仍有待加强。比如渔村文化的挖掘保育方面，在文化内核的整理、底蕴积淀的呈现、主体参与的程度等方面，仍有待推进；在渔村文化传承方面，虽开展了个别亮眼的文化活动，如渔村文化探索活动等，但欠缺能产生长效影响的服务载体来实现文化凝心聚力的功能，可考虑打造渔村文化节之类有影响力的服务载体，营造氛围，扩大影响；关于“渔文化忆时光”志愿服务队的培育，仍需把握培育的策略和方法；针对已绘制的导赏图，后续可进一步善用。

**亚运城田园片区：亚运城社区、南派村、清流村、裕丰村**

**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）社工团队拥有较佳反思能力和探索精神，能够回应中期评估报告中需要关注的内容，进行关于片区残疾人能力的补充调研，能以项目化管理的思路尝试规划片区特色服务，形成较清晰的项目服务框架。

（2）“耕心添翼，助残相伴”的项目能够较好体现社工融入了赋能和社会融合的理念，打造项目化的助残服务，而且有意识契合片区不同社工点的实际情况进行服务设计。

（3）在建档工作方面，目前社工站还是人为单位建档，应建档数447，实际建档数449，完成率100%，社工较灵活地把有需求的边缘群体作恒常跟进，建档收集信息比较详实，能够有层次、多面向地记录服务对象情况，探访率较高。

（4）片区社工善于发动社区志愿者资源协助社工开展服务，一定程度缓解社工人力紧张的情况，一方面发动亚运城亲子形成较稳定的助残力量帮助社区残疾人，另一方面也会通过赋予残疾人志愿者的角色，参与社区服务，促进残疾人社区融合和自我效能提升。

**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，该项目以下方面需关注：

（1）建议加强对残疾人群体能力情况的调研。片区社工回应中期评估意见，进行了关于残疾人就业意向和需求的补充调研，但由于不同残疾人所拥有的就业能力不一致，目前的调研缺乏对不同类型残疾人具体能力的关注和分析，建议社工对该群体的能力情况调研继续细化，并可通过分层分类、交叉分析等方式来识别片区残疾人的各种就业能力情况和提升需求，匹配合适的服务。

（2）建议社工继续优化片区特色助残项目的设计。片区运用“以农助残”的形式介入残疾人就业能力和改善生活的方向是比较明确的，本年度调研中关于残疾人参与种植活动的引导性比较强，调研的题目会出现无论受访者表达对种植是否感兴趣都需要选择跟种植相关的选项，一定程度影响探索群体需求的客观性和多样性，对服务对象的表达有限制。

（3）目前调研与规划中对种植活动界定也是比较泛化，不同类型的残疾人能够或者喜欢参加的种植活动不同，而且每个社工点所在地区的农业产物特色是有差异的，调研和规划中需要结合可行性进行聚焦。另外建议社工在规划服务项目时可以结合项目管理6W1H的思路，明确片区特色的助残项目周期，地点，志愿者名单，服务对象数量、类型，具体的解决问题等。

（4）在建档方面，查阅档案时有见部分档案对兜底对象需求界定不够清晰或者尚不明确，写着“需求有待明确”。另外，抽查的档案呈现的服务计划同质性较高，如上所述社工收集的服务对象资料比较详实，实际上可以借助这个优势基础在探电访时与困境群体进一步确定服务需求，以提升服务规划的明确性。存在部分困难对象紧急联系人电话写的是对象本身的情况，影响及时联系和确定长者安全情况的效果，建议如遇到亲友不明的情况，可以继续发掘对象的其他支持网络，填写其他合适人群的联系方式。另外分级表中是否可以增加近期出现安全意外事故的指标，以判断服务对象环境安全情况以及应对安全风险的能力，也可以考虑作为社工灵活判断的加分项，以提升对具体安全问题的关注。

**古村绿山片区：江畔社区、胜洲村、茭东村、茭西村、官桥村、岳溪村、大岭村**

**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）社工团队对社区人口结构情况比较熟悉，能够较好地区别村居和社区两种类型的居民特点、社区氛围以及两类型社区的互联情况、资源情况，基于两类型社区的交流少、资源共享少的特点，社工规划了以共融为目标的社区特色服务。

（2）片区社工重点在人口素质较高的江畔社区培育志愿者力量，并将志愿者资源应用于村居的困境群体服务，以促进片区两类型社区居民的交流往来。社工的反思能力较好，能结合目前服务情况摸索居民对志愿服务的需求，已开始思考下周期服务的调整改善。

（3）片区社工在新建两年的江畔社区孵化了首支由13名社区居民组成的志愿者队伍，并建立微信群开展日常的联动沟通，志愿者活跃性良好，也逐步开始参与活动的设计，服务主体意识较强。

（4）片区社工能够积极回应中期评估的意见，完成相关的整改，各项整改记录痕迹清晰，其中，三图加强了社区地图与社区问题的关联性，有明确的区域标识社区问题。

**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）在需求调研方面，片区层面调研具有明确性，指向志愿者培育、居民社区参与的需求，但是社工需要考虑志愿者对参与服务情景的知晓需求，例如帮助哪些困境群体，解决怎样的社区问题，在片区的调研里面对通过志愿服务解决的社区问题总结较少，实际上片区的三图、居委的访谈其实都有提及具体的一些社区问题，建议结合这些资料对社区共性、突出的问题进行归纳以及筛选并针对这些问题进行分析，打造符合社区和社区居民需求的志愿者服务。

（2）在服务设计方面，片区社工以志愿者培育作为片区的特色项目的主要组成部分，由于指标配给较少，片区社工目前只开了一个志愿者培养小组，用以提升志愿者的活动策划能力，日常则通过志愿者参与活动时的赛后分享和日常微信沟通来促进志愿者能力提升，投入的有限性导致较难体现出成效。建议社工明确片区各项服务的侧重，梳理主线，以片带点，合理投入活动资源以及调配各社工点的活动指标，同时可以更灵活地调整服务形式，例如小组在培育组员策划能力后，可以开展实践活动服务，不占用活动指标之余，也是形成了志愿者从培训、参与设计、落实实施、活动后检讨的一个体验式闭环。同时建议片区社工可以逐步识别各个社工点居民对志愿服务的需求，有针对性地培养志愿者提供服务的专项能力，满足居民需求的同时也能够系统地提升志愿者的能力。

（3）在建档方面，目前社工站还是人为单位建档，应建档数316个，实际建档数316个，完成率达100%。抽查中有部分残疾人的档案由于名单获得较晚，社工主要以电访的形式了解基本信息，具体的需求情况表述比较笼统，计划描述同质性较高，等级评估有待完成，建议社工后续逐步补充完整，细致识别服务对象的需求，借此机会加强关系建立，另外多数的建档套表中等级评估表标注的评估时间为2021年，距今有一段时间，情况改变可能导致级别有所调整，建议在跟进探电访工作时注意更新情况和等级。

**海岛片区：海心村、江鸥村、沙南村、沙北村**

**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）服务所在社区的区域特点鲜明，是珠三角大都市城镇群落中独一无二的绿色生态岛屿。社工团队能立足片区的区域特点，通过增强村民参与“旅游+公益慈善”的服务意识，积极打造慈善公益平台，定期为困难群体提供相应服务，探索打造“旅游+慈善”服务特色品牌，在一定程度上推动了社区多元共助模式形成。

（2）在服务过程中，社工团队能积极发掘社区内外部资源，不断拓宽资源链接渠道。本年度片区合作的单位有党组织、政府部门、社会组织、社会慈善资源、爱心企业等18个，人力物力资源合计3万元。

（3）在社会美誉度方面，本评估周期内，海岛片区的社工服务受到了好评。以老养残的主题服务活动得到国家级和区级报道，也引发公众对以老养残问题的关注和重视，进一步扩大了服务的社会影响力，服务也得到了服务对象和合作方的积极肯定，美誉度具有良好呈现。

**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）以老养残家庭往往面临着养老需求和照护压力的双重困境，他们的服务需求是更加复杂及多元的。因此，对于该群体的需求调研，首先需要入户排查，锁定目标对象，摸清楚片区底数。其次，在调研内容上，对于养老和残疾人照护需求应有全面及深入的了解评估，同时在需求信息的来源上也应注意相关多元主体的参与。

（2）在片区的年度服务规划上，建议回应双百社工站的新模式要求，突出服务重点，针对“以老养残”家庭的多元化需求，通过跨部门的服务协同、资源共享以及社会力量的参与，尝试构建对该群体的系统性社会支持，实现对该群体的精准照护服务。

（3）在17类困难群众和特殊群体的服务建档上，可在建档完成的基础上进一步完善：提升入户上门的比例；对残障群体进行分级跟进评定；对于长期跟进对象的定期评估等。

**中心片区：石楼社区、石一村、石二村、赤山东村、赤岗村**

**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）中心片区的社工团队以100%全覆盖的形式为困境儿童建立了个人档案，通过电、探访等形式定期了解困境儿童的健康、生活、康复、就学等情况，评估其需求，进行动态跟进，并提供了情感支持、政策宣传、资源链接等服务。

（2）中心片区的社工团队通过联动多方资源，助力开展困境儿童及家庭服务，增进困境儿童及家庭的互动交流、减缓照顾者压力，赋能困境儿童家庭，强化了他们的社会支持网络，为他们筑牢了生活后盾。

（3）目前的社工团队组建时间虽然不长，但是团队的工作氛围良好，社工们的工作责任心较强，有着较好的服务意识、服务态度和学习精神。

**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）目前社工站点的需求调研报告略为简单，尤其是对于兜底服务对象了解程度尚不深。建议进一步完善社工站点的需求调研工作：加强对于困难群众和特殊群体需求评定时的多元评估方法的整合使用及其呈现；在评估维度及指标的选取上注重从“全人观”支持角度出发，避免过于粗略，以能对后续服务有更好的方向指引作用。

（2）在站点的服务规划及服务执行上，希望社工团队能继续下沉到各社工点，更扎实地去把握片区各点中人口占比较大的残障人士等特殊群体在生活中的照顾需求，以搭建社区照顾体系或社区互助的服务主线来完善目前的兜底服务内容，更好地回应片区所秉持的社区照顾或社区支持的服务理念。

（3）可加强对于17类困难群众和特殊群体兜底服务的服务关注及资源投放，以更好地凸显双百社工站的主责主业。同时，在17类困难群众和特殊群体的服务建档上，可在目前建档完成的基础上进一步完善：提升入户上门的比例；完善残障群体的分级跟进评定等。

**（六）购买方反馈情况**

**1.值得肯定的地方**

购买方（石楼镇人民政府）认为，社工站政治方向正确，服务态度良好，服从、服务于镇的中心工作；积极协助镇交办的重点工作，与村（居）合作效果较好，能及时参与镇公共应急事件的处理；服务宣传形式多样、有声有色，服务成效突出，从而形成较好的口碑，并借助其社会影响力引导和链接较多社会资源投入到“五社联动”基层治理机制中；合同期内无发生投诉事件；日常督查中未发现问题；能够协助镇开展其他民生服务工作。

**2.需要关注的地方**

购买方（石楼镇人民政府）认为，社工站在配合镇开展党建工作方面仍有待加强，希望今后加强与镇党建工作部门沟通合作，助力镇党建工作出新出彩。

1. **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）项目团队在促进社工能力提升方面的工作落实较扎实。一是能根据社工的个性化需要，协助每位社工制定个人的年度成长计划；二是配备内部督导，与双百督导形成合力，为社工日常的服务提供专业支持和情绪支持；三是能积极组织社工开展共学、参与培训，不断促进社工的专业能力提升。

（2）项目团队的内部管理工作落实较好。本次评估期内，项目团队按照相关规定完善了内部的各项管理制度，落实了涉及信息公开、服务监控、安全管理和规范办公等各项常态化的管理工作，较好确保了项目的安全、平稳运营实施。

（3）项目团队的服务成果宣传工作到位。团队能积极强化实务研究工作，并取得了较好的产出；团队亦能重视和积极落实项目服务宣传推广工作，充分利用国家级、省、市等有影响力的媒体宣传报道服务亮点和成效，有助于提高项目服务的社会美誉度。

**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）项目团队社工专业能力提升工作仍有改善空间。现阶段，项目团队的社工专业能力提升工作仍缺少系统的统筹规划，建议后续结合实际，以社工成长发展的需求为导向完善制定系统的社工专业能力提升体系建设规划，统筹做好面向社工的督导、培训、共学等。

（2）项目团队与直聘社工的联动服务仍未能达到相关要求，建议项目团队持续强化与直聘社工的服务合作，进一步拓展联动服务内容和形式，以便优化提升民生兜底社工服务效能。

**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。本次石楼镇社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评委针对石楼镇社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，石楼镇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、石楼镇人民政府、石楼镇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，石楼镇社工站本次末期评估的等级为**“良好”（88.99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 | 9.27 | 9.27 |
| 服务成效 | 15 | 13 | 13 |
| 运营管理 | 10 | 7.7 | 7.7 |
| 服务质量（亚运城田园片区） | 20 | 15.7 | 16.12 |
| 服务质量（古村绿山片区） | 20 | 15.3 |
| 服务质量（莲花山片区） | 20 | 16.8 |
| 服务质量（海岛片区） | 20 | 16.65 |
| 服务质量（中心片区） | 20 | 16.15 |
| 购买方 | 20 | 19.5 | 19.5 |
| 督导中心 | 15 | 14.6 | 14.6 |
| 监督方 | 10 | 8.8 | 8.8 |
| **总分** | | | **88.99** |

**五、结语**

石楼镇社工服务站在番禺区民政局、石楼镇党委、石楼镇人民政府的大力支持下，在广州市阳光天使社会工作服务中心的努力下，石楼镇社工服务站能够按照要求开展各项工作，社工整体精神面貌良好，社工站负责人工作思路比较清晰，有干劲，服务成效达到预期。社会美誉度较高，总结提炼比较到位。项目内部管理规范，信息公开透明，各项管理制度及指引较完善，制度落实情况较好；能够结合石楼镇实际，立足地域、人口结构、社区类型，划分服务片区，明确服务重点和方向，聚焦困难群众和特殊群体服务，服务满意度较高。

予以关注社工站团队配置和专业规范性管理问题；在17类困难群众和特殊群体的服务建档上，可在建档完成的基础上进一步完善：提升入户上门的比例；加强残障群体的分级跟进评定；加强对于长期跟进对象的定期评估等；在片区的年度服务规划上，建议回应双百社工站的新模式要求，突出服务重点；建议围绕服务设计中重点服务对象，打造社区治理特色项目，从而实现从“兜得住”向“兜得好”跨越。

广州市番禺区社会组织联合会

2024年8月8日