

2022—2023 年度白云区江高镇社工服务站 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：广州市白云区江高镇人民政府

项目承办方：广州市白云区天星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2023 年 5 月 11 日



2022—2023 年度江高镇社工服务站 末期评估报告

江高镇社工服务站（简称江高镇社工站）末期报告，是专业评估人员通过对江高镇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 名工作人员对江高镇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。江高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

2023 年 5 月 11 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江高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）、填写问卷等形式，对江高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考察，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。主要为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）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

江高镇社工站结合《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

评估小组对江高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，对江高镇社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据江高镇社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成江高镇社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局及江高镇社工站，并由江高镇社工站转发给江高镇人民政府。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、江高镇人民政府，以及江高镇社工站的反馈意见，形成最终报告，发给白云区民政局，并由白云区民政局转

发给江高镇人民政府和江高镇社工站。

（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

江高镇社工站位于广州市白云区江高镇金沙南路 19 号二楼，于 2013 年 11 月开始，由广州市白云区天星社会工作服务中心负责运营。江高镇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 2023 年 4 月 30 日，社工站配备工作人员 30 名，其中社工专业人员 16 名（中级社工师资格 3 名，助理社工师资格 13 名），辅助人员 1 名，行政财务及其他人员 13 名。此外，社工站配备督导 5 名（机构配备 4 名，双百督导 1 名），从事社会服务 7 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2022 年 6 月 3 日至 2023 年 6 月 2 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 670 个、家庭探访 624 个，分别完成协议指标量的 111.67%，104%；个案接案 32 个，结案 27 个，服务 224 节，分别完成协议指标量的 100%、103.85%、130.99%；完成小组 30 个，180 节，服务 2228 人次，分别完成协议指标量的 100%、

100%、206.30%；完成社区活动 58 次，服务 7231 人次，分别完成协议指标量的 100%、415.57%；发展志愿者 184 名，培育志愿者骨干 30 名，发展志愿者队伍 3 支，分别完成协议指标量的 184%、100%、150%。（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，江高镇社工站各项指标基本完成，在服务进度方面基本把握到位。

（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）人员管理方面，截至 2023 年 4 月 30 日，社工站各类人员配备均符合要求，工作人员应到 220 人次，实到 307 人次，专业人员应到 110 人次，实到 177.5 人次；社会工作者应到 154 人次，实到 189 人次；社工专业人员 16 人，占社工总人数的 114.29%；从业两年以上 15 人，占社工总人数的 107.14%；持续在岗人数有 16 人，稳岗率达 114.29%，社工队伍配备较齐全，服务团队较稳定，值得肯定。社工站有制定较详细的人事管理制度，并在 2023 年 5 月作了修订，同工有签订劳动合同，有享受法定休假制度。

（2）督导配备和教育管理方面，机构为社工站配备 4 位督导，

有备案和签订协议，社工站有组织社工对督导老师进行满意度评价，平均满意度达 89.2%；站点社工接受继续教育时数和督导时数总体符合协议要求。

（3）行政管理方面，社工站内部建立了安全管理等制度，并有执行记录；站点对社工进行了消防安全、疫情防控等培训及演练，有实施记录。信息公开方面，社工站办公场地信息公开的大部分内容符合规定要求，同时站点重视对外宣传，多篇信息在市级以上媒体推广。此外，社工站完成了链接社会资源的任务，值得肯定。

（4）专业规范性管理方面，社工站有制定个案、小组、社区服务的规范流程，有执行记录。社工站内部质量控制制度落实较好，坚持两至三个月进行一次，有实施记录。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范考核，其考核内容设计较科学，社工也认真测试，值得肯定。

2.需要关注的地方

（1）督导管理方面，社工站有 2 位社工兼任本站督导，建议社工要平衡工作时间和督导时间，合理安排自身工作，并做好相关佐证资料的归纳整理。

（2）信息公开方面，建议社工站关注服务对象的隐私保障工作，如无特殊情况，不应在办公场地和村（居）委会公开的链接社会资源情况表中，公开部分服务对象的个人信息。目前，社工站服

务场地公开的服务规划为上一年度，建议社工站关注该服务规划的时效性，让规划更符合实际情况。村（居）委会宣传栏公开信息的方式仍不够规范，建议社工站积极寻求购买方协助，协调各村（居）委会在宣传栏中腾出部分固定的地方或给一个固定位置，让机构改造为宣传栏，以更好地宣传机构和社工站相关信息。

（3）建议社工站进一步加强专业规范性管理，如在个案的《接受服务同意书》中增设监护人签名栏，确保好双方权利和义务；及时督促好社工根据督导意见进行回应，做好相关痕迹，并签名确认；定期组织社工进行服务对象合法权益考核，打好专业规范性基础。

（4）建议加强对服务对象意见的整理工作，以提升服务质量，目前虽然有对意见进行收集，但未见汇总、跟进、改进的相关资料。

（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）重视兜底帮扶，社工站重视辖区内困难对象的调查和跟进，一人一档、入户探访的机制规范，“一社区一社工”服务机制完善，落地到位，并设有监督机制，每月与村（居）委对接人沟通，了解社工下沉服务情况，值得肯定。

(2) 思路清晰、执行有力，社工站在五年规划和年度规划上有具体的规划，有清晰的服务推进的策略思路，且与村居的沟通合作密切，值得肯定。

(3) 团队稳定协作，社工站人员队伍较为稳定，本土化同工占比较高，扎根社区多年的社工具有丰富的工作经验，且团队协作有力，值得肯定。

(4) 培育增能积极，社工站重视社区社会组织、志愿队伍、社区慈善基金的培育，新备案登记有 2 个社区组织，新发展了 3 支志愿队伍，新登记发展了 184 名志愿者，联动区慈善会和镇街力量新筹建了一个社工站社区慈善基金、45 个村居级社区慈善基金，同时社工站积极联动社会各界资源，在评估期内共筹集有 1309556.5 元公益资金，资金调动成效显著，且公益时间银行的平台应用和社区志愿服务的增能、服务开展积极，值得肯定。

(5) 资源整合丰硕，社工站积极响应“五社联动促振兴”年度主题，多方整合社会慈善资源，通过社工站的捐赠点共接受有 506146.5 元慈善资金用于慈善项目、医疗救助、助学帮扶，整合方式灵活、整合金额较高、资源利用规范，值得肯定。

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、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）需求调研的严谨性和分析挖掘的深入性有待进一步加强，建议社工站加强对需求调研方法、分析逻辑、原因查找、报告总结的专业培训，以更清晰的需求清单明确服务在不同片区的工作重点和方向。

（2）服务设计的总体指引性和前瞻性有待进一步提升，建议社工站保持已有成熟做法和专业经验的同时，加强总体层面的顶层设计，合理规划领域安排，积极探索高质量发展的新路径新方法。

（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，该项目有以下几方面值得肯定：

（1）社工站现有在职社工党员 4 人、预备党员 1 人，中期评估后进一步规范了学习心得、思想汇报的管理，注重理论学习和服务实践的结合，且党史学习教育和为群众办实事解难题的结合较好地提升了团队的专业服务成效，值得肯定。

（2）社工站依托所属机构积极联动基层党组织的力量与资源，通过红棉助农和党建关爱等服务较好地发挥了党和组织在攻坚克难、困境帮扶中的堡垒作用，“党建引领暖江高”的主题成效明显，值得肯定。

(3) 社工站积极开展党建引领微公益服务，重视向社区居民宣传党史知识、红色思想，大力引导党员志愿者参与社区慈善活动，撬动党建资源、关注困难帮扶的服务较为成熟，党员志愿者+社工入户探访的模式得到了较好的实践和探索，值得肯定。

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、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目有以下几方面需关注：

(1) 项目边界仍待进一步明晰。建议社工站结合前期需求发现和年度规划，通过对象、内容的不同关注，及时明确党建项目内各主题边界，合理区分党建服务与其他领域服务。

(2) 项目品牌可着力探索打造。建议项目重视高质量发展，全力完善项目化、品牌化的专业设计，系统梳理项目主题成效，着力探索多年来积累探索的党建服务经验或模式技巧。

(六) 重点项目——江高镇红棉助农项目

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) 项目积极推动助农行动，通过联系辖区内企业、单位和有较高经济能力家庭，协助兜底对象等农户寻找售卖客户，运用多

样化的宣传和协助形式，推动相关滞销品的售卖，实际提升兜底对象等农户的收入。

（2）项目可以协助村居挖掘特色，推动特色文旅路线的打造，并运用社工站影响力，积极推介，寻找社区家庭、志愿者等进行实地体验，有助于扩展特色文旅路线知晓度，助力乡村振兴。

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）建议项目进一步探索和提炼总结目前的助农模式，助农行动已经开展三年，项目已经积累较多的行动经验，需要项目在实践中进行提炼总结，梳理助农行动的程序、标准和分工，为后续助农模式的复制推广提供可行性参考。

（2）建议项目在乡村文旅路线的打造探索中，进一步明确自身的角色和优势，尤其是在文旅路线的可行性论证、社区资源的挖掘以及客户渠道的搭建等方面，找寻自身的定位，才能够在文旅路线的打造探索方面提供切实、高效的支撑。

（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）项目的生涯规划训练能够促进青少年的自我探索进程，了解内在的性格和优势，从而对未来生涯目标和职业发展有更深刻的认知，推动其可以更有前瞻性地做出计划。

（2）项目相关服务技术和方法的使用比较规范，个案服务能够基本按照专业要求进行，会谈过程和跟进程序能够有效推动案主改变，相关记录清晰；小组工作当中能够聚焦生涯规划等核心主题，环节设计符合青少年的特性需要，能够运用团体动力促进青少年有更多的反思和行动收获，值得肯定。

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）项目对于青少年历奇的理念理解深度上和技术规范使用上需要进一步提升，尤其是对于历奇训练的应用场域、挑战难度设计等重点内容需要提升专业设计水平。鉴于青少年历奇训练在领域服务当中的广泛性应用，建议项目可以加强专业学习，实现理念与实践的有效融合，帮助更多的青少年获得成长。

（2）建议进一步提升兜底对象的精细化评估，考虑兜底对象提升改变的难度，项目可以每年度根据精细化评估确定主要介入问题，并投入精力去推动改变，有助于塑造更加明显的改变效果。

（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）项目服务框架清晰，服务逻辑比较合理，可行性较强，服务使用的元素也比较丰富。

（2）项目服务产出情况良好。能按计划开展服务及完成指标，积极推动了长者志愿者队伍的建设，一定程度上回应了服务区域广阔的服务覆盖需要。

（3）项目的服务执行比较认真，积极链接服务对象所需的各式资源，合计价值约 131384.35 元，直接惠及服务对象。服务内容能匹配服务对象的需要，帮助有需要的长者解决实质性的问题。

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）建议完善长者建档机制。包括制定划分标准的评估工具，科学甄别不同类别的服务对象；理清服务信息档案表与服务需求评估表的功能，优化表格的设计等。

（2）建议进一步厘清专业角色的作用和实践。例如志愿服务结对工作，除了作为组织者的角色，招募志愿者开展探访，也需要

作为推动者，善用村民之间的亲缘关系进行服务拓展，达到服务效果；在医疗资源的挖掘、善用及维系方面可有清晰的方案和落实，更有助于精准对接服务需要，促使服务可持续发展。

（3）建议加强个案跟进的专业度，包括深入评估服务对象情况、考虑个案跟进方法的长效作用以及服务介入对案主的影响等，帮助案主解决本质问题。

（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）项目通过定性和定量的方法对社区兜底家庭、0—6岁家庭及7—12岁家庭的需求进行了分析，整体服务计划有层次性和可行性，尤其是兜底家庭的资源链接方面，涉及助学帮扶，学习用品、生活用品、节日慰问品的捐赠，家庭教育与行为评估等合计6万余元，能体现出多元联动、社区互助的元素。

（2）社工能做到以社区内的家庭为本，如为困境家庭学生进行义教、建档后每年对建档对象进行成效评估等，将兜底服务落到实处，值得肯定。

（3）项目整体社工文书的撰写很扎实，小组、活动的过程记录认真、详细，个案中督导的批注也很用心，社工也能积极回应，

体现了社工对专业服务的重视。

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）关注项目需求、服务计划与落地服务间的契合度。应以需求为基础，以计划为导向，落实实务工作，建议在计划制定时就监控各项指标匹配情况，并在服务过程中加强阶段性复盘与反思，随时评估服务计划及内容对需求的回应及服务目标的支撑情况。

（2）建议加强对同工项目化思维的培训，包括服务成效的凝练，如现有的“携手童行，筑梦未来”服务，有计划打造成品牌子项目，但需要加强手法的创新性、成效的可视化、服务的可持续性等项目化维度的提升。

（3）档案方面，建议及时更新、评估，分类整理，进一步实现动态跟进；个案方面，及时回访重点、复杂的个案；小组和社区活动中考虑目标评估过程的呈现。

（十）特色项目——未成年人保护服务

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）项目受益对象明确，服务名单底册清晰，并能定期更新。服务内容均能围绕项目主题开展，从不同的层面介入，有助于建立良好的未成年人保护的环境。

（2）项目积极为服务对象提供安全教育，采用了比较多的可视化素材、运用体验式的方法等，帮助服务对象掌握相关安全知识。

（3）项目初步建立了未成年人保护场景体验馆方案，为下一阶段的服务推动做好了准备。

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）建议加强培养项目社工的项目化思维，目前对项目对象的分类管理以及分析评估比较欠缺，影响服务回应的精准度；项目的整体策划和实施的逻辑性也不够强，需进一步优化。

（2）服务开展方面，建议要加强教育性主题服务的策划，仍要注意专业方法的运用，包括面向不同年龄阶段、不同身份的对象，采用的方式可从专业性、可行性、有效性等方面多作考量。

（3）服务效益方面，项目目前关注服务产出多于项目带给服务对象、社区等的正向影响，成效评估方面仍需加强。建议加强项目在地特色的提炼，在未成年人保护的相关主体参与和联动、匹配项目开展的资源撬动、提高项目美誉度等方面进一步推进；并根据

项目服务类别特点，设置适用的质量评估工具，有效呈现服务效果。

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。本次江高镇社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对江高镇社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，江高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：白云区民政局、江高镇人民政府、江高镇社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，江高镇社工站本次末期评估的等级为：优秀。

五、结语

白云区江高镇社工服务站在白云区民政局、江高镇人民政府的大力支持下，在广州市白云区天星社会工作服务中心的努力下，已成功运营9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9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，未来江高镇社工站的服务发展可以更



加关注以下几个方面：

1. 建议社工站进一步优化项目的顶层设计，理顺服务逻辑，通过需求调研的结果，区分好各项目的重点、特点和方向，再对应选择合适的工作手法加以实践，并做好总结归纳，形成一套更具操作性、可行性、逻辑性的工作思路。

2. 建议社工站进一步提升社工的专业能力，如社工专业的手法和理论、问题分析的技巧、社工的专业定位等，进一步培养社工项目化思维，多摸索及提炼服务经验，着力打造更具可视化成效的社工站品牌项目。

3. 建议社工站进一步加强档案管理等相关工作，更为及时且严谨地做好资料的归档，多分析并思考建档内容的科学性和实际价值，并进行优化，改善档案所能呈现的总体服务成效。

附件：1. 江高镇社工服务站指标完成情况统计表

2. 江高镇社工服务站工作人员情况统计表

广州市社会组织联合会

2023年5月17日

