

2024 年度白云区新市街社工服务站 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：广州市白云区新市街道办事处

项目承办方：广州市穗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：2024 年 8 月 9 日



2024 年度新市街社工服务站 末期评估报告

新市街社工服务站（简称新市街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对新市街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 位评估专家及 1 名工作人员对新市街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。新市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、末期评估背景

2024 年 8 月 9 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评估专家及 1 名工作人员对白云区新市街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，对新市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.服务访谈。与相关社工进行访谈，了解社工站、社工点服务推进情况，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.服务对象满意度。随机抽取不少于 100 名服务对象开展服务满意度调查（困难群众和特殊困难群体总人数低于 100 的，按照困难群众和特殊群体实际总人数开展全覆盖满意度调查），针对个人或家庭问题解决、能力提升、支持网络增强等情况进行综合评价。

7.总结反馈。由评估专家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，了解社工站社工对本次活动的反馈。

（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》《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：《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》。

（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：评估要求所有评估专家恪守“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，评估要求所有评估专家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：评估要求评估专家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：评估要求评估专家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：评估要求评估专家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；评估要求评估专家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

新市街社工站结合《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。

2.实地评估阶段

评估小组对新市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，对新市街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据新市街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成新市街社工站末期评估报告意见初稿，发送给白云区民政局、新市街社工站及督导中心，并由新市街社工站转发给新市街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合白云区民政局、新市街道办事处、新市街社工站以及督导中心的反馈意见，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新市街道办事处和新市街社工站。

（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、继续教育等方面进行评估。

2.服务评估：根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，从服务成效、服务质量、服务监测、项目管理等方面开展评估工作，同时通过整合项目购买方、督导中心和项目监督方评估意见，综合对社工站项目进行评估。

（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 55%、街道办事处占比 20%、督导中心占比 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。

二、评估总结

（一）社工站基本情况

新市街社工站位于白云区新市街道保利紫薇花园 6 栋 2 层，辖内共有 14 个社区，划分为 4 个服务片区。于 2023 年 8 月开始，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 7 月 31 日，社工站配备社会工作者 20 名，其中持证社工 16 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 11 名），非持证社工 4 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2023 年 8 月 31 日至 2024 年 8 月 30 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 4017 个、家庭探访 1796 个，分别完成协议指标量的 100.43%、149.67%；个案接案 63 个，结案 55 个，服务 324 节，分别完成协议指标量的 105%、114.58%和 429.29%；完成小组 31 个、155 节，服务 1606 人次，分别完成协议指标量的 103.33%、103.33%和 178.44%；完成大型社区活动 6 次，服务 1122 人次，分别完成协议指标量的 100%、187%；完成中小型社区活动 52 次，服务 2176 人次，分别完成协议指标量的 100%、209.23%；发展志愿者 143 名，培育志愿者骨干 28 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 31 次，分别完成协议指标量的 255.36%、100%、

100%和 110.71%。（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，新市街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）项目管理

1.值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅相关资料等方式了解社工站项目运营管理情况，项目管理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，截至 2024 年 7 月 31 日，社工站配备社工 20 人，社工总人数应到 220 人次，实到 220 人次；持证社工应到 110 人次，实到 162 人次；非持证社工 58 人次；从业两年以上社工 16 人，占协议要求配备社工总人数（20 人）的 80%；持证社工 16 人，占协议要求配备社工总人数（20 人）的 80%；持续在岗 17 人，稳岗率 85%。社工站建立了人事管理制度，机构与社工签订了劳动合同。继续教育方面，协议要求社工培训时数 1056 小时，社工实际完成培训时数 1768.75 小时，达标率 167.5%。

（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，能够指引社工开展专业服务；抽查的个案、小组、社区活动文

书，能反映社工有落实相应的流程。同时，社工站组织社工开展专业伦理价值规范评核和服务对象合法权益考核，调整后的题目设计较好，社工能认真答题。此外，社工站已对中期评估提出的大部分建议进行整改。

（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、微信等平台阵地，多形式、多渠道宣传本站点的各项服务信息。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅相关资料等方式了解社工站项目运营管理情况，项目管理有以下几方面需要关注：

（1）新市街 487 名重点服务对象中，仅有 2 名服务对象的分级评估定为三级，其他服务对象均定为四级，而四级服务对象的服务频次是每月探访一次，但通过抽查服务记录，发现四级服务对象每月有上门探访或电访，建议社工站注意重点服务对象定级与探访频率的关联性，按照民政部门要求确定评估等级，并需考虑各等级之间的比率问题。

（2）抽查的重点服务对象档案中，部分服务对象的《分级评估表》和《特殊困难群体跟进表》缺少直聘社工签名，建议尽快补充和完善。

(3) 经查看社工站的《人员协同情况统计表》，发现部分填写兜底对象探访服务的内容过于简单，未达到填写“具体联动情况”的要求，建议社工站改进。

(四) 服务质量

1.值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方面值得肯定：

(1) 片区 1，该片区范围包括：汇侨南社区、汇侨东社区、汇侨北社区、阳光美居社区、紫薇槟城社区

①根据现场材料查阅，片区应建档 125 户 143 人，已建档 125 户 143 人，其中，汇侨南社区应建档 33 户，已建档 33 户；汇侨北社区应建档 35 户，已建档 35 户；汇侨东社区应建档 30 户，已建档 30 户；阳光美居社区应建档 11 户，已建档 11 户；紫薇槟城社区应建档 16 户，已建档 16 户。社工团队能按要求完成兜底服务对象的建档和跟进服务，掌握了兜底对象的情况及需求，做到了“一户一档”“一人一案”，建档率达 100%。社工通过常态化电访、探访进行持续关注，提供物质援助、政策指引、情感支持等多元服务，有效回应兜底服务对象的需求。

②社工通过“善益新市”公益慈善特色服务项目，积极整合社

区资源，营造了社区慈善氛围。本年度共开展了 23 场义卖活动，动员了 1655 人次参与，募集了爱心善款和物资折合价值约 25568.81 元。通过开展“暖心生日会”“公益学堂”“微心愿”等服务，为困境儿童、困境长者及失业人群等提供了贴切的服务，加大了对兜底群体的帮扶力度，增强了其社会资源网络。

(2) 片区 2，该片区范围包括：西街社区、小坪社区

①社工团队根据“双百工程”工作要求，为片区的 17 类困难群众和特殊群体提供了建档立案、电访、探访等服务。截至 2024 年 7 月 31 日，片区已建档 97 户，立案 121 人，电访、探访累计完成量分别为 943 人次和 551 人次。同时，对于有个别化服务需求的困难群众和特殊群体，社工团队通过咨询个案的方式，协助该群体了解并学习使用了长者饭堂、长护险、低保等政策。

②社工团队能发挥资源链接者的角色作用，整合和利用社区周边资源，联动多方的物资、人力及资金资源，较好地满足了困难群众和特殊群体在居家安全、日常生活、社会支持网络补充等方面的需要，有效缓解服务对象的生活困境。

③在“成长多花样”服务计划的实施过程中，社工团队通过“五社联动”，搭建了“平德苑保障房服务阵地”，为社区残障人士提供了集休闲、娱乐、学习为一体的服务平台，社区残障人士的参与度较高。

(3) 片区 3, 该片区范围包括: 松园岭社区、松柏苑社区、南航新村社区

①社工团队比较稳定, 了解服务片区的社区、人员情况, 完善了困境群体的数据库, 已实现 17 类困境群体建档全覆盖, 其中, 松园岭社区应建档 27 户, 已建档 27 户; 松柏苑社区应建档 14 户, 已建档 16 户; 南航新村社区应建档 22 户, 已建档 28 户。此外, 社工团队能结合中期评估意见, 积极探索及调整服务方向, 片区服务文档也能按照评估要求有序归类, 索引清晰。

②社工团队能积极发挥“五社联动”的机制作用, 通过链接多方资源、力量, 号召机关团体、社会组织、社区居民等在片区开展长期且有效的募捐活动, 提升了居民对公益慈善服务的知晓度, 营造了社区公益慈善氛围, 为兜底群体服务保驾护航。

③社工团队能针对片区老年老龄化格外严重的社区现状, 提供了多元化社区长者服务, 服务成效较好。例如, 在居家安全方面, 社工团队通过“耆乐安居”长者居家安全计划, 向长者普及了居家防碰撞和防跌的安全知识, 不仅让参与服务的长者提升了居家安全意识及技能, 而且还培育了居家安全的长者志愿者。

(4) 片区 4, 该片区范围包括: 新街社区、棠涌社区、大埔社区、紫荆社区

①片区内困难群众和特殊群体实现建档全覆盖, 片区应建档

132 份，实际建档 132 份，其中，新街社区应建档 18 份，实际建档 18 份；棠涌社区应建档 44 份，实际建档 44 份；大埔社区应建档 37 份，实际建档 37 份；紫荆社区应建档 33 份，实际建档 33 份。社工对于有特殊需求的对象开展个案服务，在兜底服务方面发挥了重要作用。

②片区服务积极向新的服务模式转变，各社工点都有具体的调研方案、调研报告、年度服务计划。同时，各社工点的服务指标完成情况良好。

③片区积极整合社会资源，一方面，片区社工联动广州农村商业银行白云支行、九芝堂股份有限公司、广州百货企业集团有限公司等为困难群众提供生活物资，折合人民币 41521 元，服务 337 人次；另一方面，发掘并培育社区志愿力量关爱困难群众与特殊群体，推动了社区治理。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方面需要关注：

（1）片区 1，该片区范围包括：汇侨南社区、汇侨东社区、汇侨北社区、阳光美居社区、紫薇槟城社区

①建议片区进一步增强服务设计的逻辑性。例如，片区的慈善

特色服务分为3个计划“乐捐向善”公益行动计划、“公益学堂”计划、“暖心生日会”社区志愿关怀计划，这些计划之间的逻辑关系不太清晰，社工需进一步梳理，对资源筹集和资源运用两个版块进行划分。对于资源筹集，可划分为人、财、物等方面；对于资源运用，可结合兜底对象的需求进行特色帮扶项目设计，如针对困境长者的帮扶项目、针对困境儿童的项目，需找准小切口，打造特色服务。此外，部分活动与项目目标匹配度不高，如“重阳秋菊香，花扇共学堂”传统文化手工活动及其他兴趣活动，影响了项目整体的逻辑性，社工应增强整体服务规划的设计，围绕兜底服务对象及社区共性问题进行服务项目规划，避免出现服务零散的情况。

②建议片区增强对兜底服务对象的需求摸查。社工根据中期评估提出的意见，及时对需求调研方式单一的情况进行了改善，能体现出社工团队积极进取的状态，在未来的需求调研中，社工可更进一步地增强针对兜底群体的调研，深入了解他们的状态和需求，分析不同类型的兜底对象的特点与需求，从而提升服务的精准性。此外，片区对于社区问题的摸查还较为欠缺，建议可以更多关注社区公共问题，尤其是与兜底对象相关度高的共性问题，为设计片区特色项目打下基础。

（2）片区2，该片区范围包括：西街社区、小坪社区

①建议整合目前片区的两个服务版块——困难群众和特殊群

体的兜底服务与保障房社区的重点服务，可从全人观的角度，对片区内兜底群体进行全面评估，聚焦群体的共性需求，从而进行整体性片区服务回应。

②建议社工优化社工点年度计划的撰写套表，格式可调整为“服务目标—服务项目—服务活动—服务内容”，使具体活动内容及名称、活动类型及数量、成效测评指标等进一步细致，能清楚地呈现服务目标达成的具体路径，以增强困难群众和特殊群体服务的系统性。

③建议进一步完善困难群众和特殊群体的“一户一档”“一人一案”的建档工作，为了使服务目标更加具体、服务跟进更加便利，除客观性的评级分类打分外，还可适当增加服务对象可能产生的问题及原因的陈述。

（3）片区3，该片区范围包括：松园岭社区、南航新村社区、松柏苑社区

①鉴于片区的人口结构特点及服务需求评估现况，建议在社区长者服务中进一步充实服务内容，实施类似“护康、护心、护家”的“三”护服务计划，从而实现对社区弱老群体的精准照护服务。

②建议优化目前社工点年度计划的撰写套表，格式可参考“服务目标—服务项目—服务活动—服务内容”的样式，进一步细化具体活动内容及名称、活动类型及数量等，以增强服务活动之间的有

机联系，如长者高血压健康管理小组与高血压健康宣传讲座等，从而加强困难群众和特殊群体服务的整体成效。

③建议社工提升在服务管理及监测中的成效意识，例如在服务开展过程及服务评估中，对于 17 类群体覆盖的广度与深度的关注。此外，社工需进一步完善困难群众和特殊群体的“一户一档”“一人一案”的建档工作，不仅需要客观性的评级分类打分，还应适当增加服务对象可能产生的问题及原因的陈述，从而让服务目标及跟进更加具体、便利。

（4）片区 4，该片区范围包括：新街社区、棠涌社区、大埔社区、紫荆社区

①建议完善片区和各社工点的服务计划，在针对问题选定片区的整体干预方向和制定服务计划后，需加强对问题背后的需求识别与评估，并注重计划的项目特性，使片区整体计划更有联动性。

②建议提升社工的个案服务能力，尤其是对于专业辅导个案，需重点关注服务对象问题背后的需求，围绕服务对象需求制定服务目标，精准解决服务对象的具体问题。

③建议加强兜底民生服务政策宣传服务资料的撰写，明确有针对性的政策。目前，社工开展兜底民生政策相关宣传过程记录过于简略，未能很好地呈现政策宣传的效果。

（五）服务监测

1.值得肯定的地方

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测以下几方面值得肯定：

（1）服务对象满意度方面，受评服务对象对于项目总体满意度为 91.84%，大部分服务对象表示社工服务表示满意，负责社工会在重大传统节日前送上关心和问候。

（2）截至 2024 年 7 月 31 日，社工站培育了 2 个社区社会组织，并在街道备案登记；推动了辖内 14 个社区设立社区慈善基金；通过“i 志愿”系统、广州公益时间志愿服务平台新登记了 143 名志愿者；本年度培育并发展了 28 名志愿者骨干；新培育了 2 支志愿者队伍。

2.需要关注的地方

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测以下几方面需要关注：

（1）建议社工站进一步加强辖区残障群体跟进服务，增强社工与该部分服务对象的联系。在服务满意度调查过程中，有部分服

务对象表示未接触过社工，对社工站及项目服务内容不了解。

（2）建议社工站加大对志愿服务力量的培育力度。一是社工站现有 9 支活跃志愿者队伍，未达到评估要求（10 支）；二是两支新培育的志愿者队伍发展步骤具有较高的同质性，未能体现社工站根据各支队伍的服务方向、本年度发展规划制定培育计划的针对性，需进一步完善和优化，以更好地呈现社工培育志愿者队伍的做法；三是志愿者骨干的培育计划内容比较简单，只列举了培育目标、方向，仍未形成阶段性培育计划；四是社工在部分志愿者骨干的志愿成长计划表中提及“计划提升志愿者骨干的能力”，如探访技巧、沟通技能等，但志愿者骨干本周期参与培训的主题与培育方向不相符，社工应根据志愿者骨干的培育方向开展对应的培训；五是社工在志愿者骨干培育情况总结表中提及“提升了志愿者骨干的能力”，但缺少呈现相应的依据，社工可利用前后测等量化工具测量志愿者骨干对知识的掌握程度，或者能力的提升程度；六是本周期有部分志愿者骨干还未参与过社工站组织开展的培训，而是通过参与志愿服务、社区活动来提升个人能力，社工应完善服务记录和补充佐证材料，以呈现志愿者骨干在参与服务的过程中实现自我提升的做法。

（3）建议社工站重视档案管理工作，进一步提升档案管理规范化水平。一是志愿服务力量工作台账有待完善，例如志愿者骨干和志愿者队伍参与服务/培训情况的记录不健全、社工未做好签到

表及现场照片等佐证材料的整理和归档工作；二是志愿服务力量工作台账的格式有待规范，不同负责社工使用的表格样式不一，社工站需统一工作台账的建设标准；三是部分志愿服务力量的档案资料出现有涂改痕迹、填写错误、缺少社工签名确认等情况，负责社工需更认真细致地开展整理及归档工作。

（六）服务成效

1.值得肯定的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面值得肯定：

（1）社工站制定了详细的需求调研计划书，并发放了 1020 份调研问卷，收集居民对于社区公益慈善、困难群体民生问题、老年人需求和儿童青少年发展需求的意见，并在分析需求的过程当中，将辖区内特殊困难群体 143 人的数据进行单独的亚组分析，能够更进一步地了解特殊困难群体的需求。

（2）针对辖区内困难群体，社工站建立了“一户一档一编号”的服务对象家庭信息表，共 420 户家庭，均有详细的记录。除基本信息类别外，服务对象家庭信息表还包括对服务对象进行服务评估的内容，并以时间顺序记录了每户家庭的服务跟进情况，有明确的跟进人、跟进时间，并定期总结服务成效，服务对象个人信息记录、

服务过程档案清晰，能够呈现社工服务“点对点”的行动效果。

（3）社工站制定了站点层面的年度服务计划、片区计划框架和各社工点的执行计划，计划具有层层递进性，其中片区的服务框架采用项目管理逻辑框架模式，还设计了甘特图，不仅能够清晰地呈现项目服务的片区服务逻辑，还能够给到执行社工在服务方向上的指引。不过相对而言，各社工点的年度服务计划在清晰度和指引性上需要进一步细化。

（4）社工站积极促进“五社联动”机制的落地，在社区资源的统筹动员和实施上取得较好的成效，本年度自主链接社会资源（包含物资、资金）约 464966 元，社区慈善基金募集金额约 35244 元，合计超过 500209 元。社工站对社会资源的动员工作有想法，并已尝试形成行动方案。

2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面需要关注：

（1）建议社工站进一步优化服务对象的需求调研分析。社工站在需求调研报告中，虽然对特殊困难群体进行亚组分析，但是针对儿童青少年和长者的服务分析，未有效区分亚组。社工将 60 岁以上长者的需求分析按 1020 人为基数进行分析，但实际上 60 岁以

上长者在调研人群中占比仅为 18.5%；儿童青少年发展的需求分析同样按 1020 人为基数作分析，但 18 岁以下儿童青少年在本次调研人群中仅占 1.5%，因此调研分析的内容很难明确代表具体且聚焦的服务对象的需求，尤其是儿童青少年的需求，需求分析更多地侧重于他人对该群体的期望，调研结论的信度和效度受到影响。

（2）建议社工站完善需求调研工作，除感受性的需求外，还要重视表达性、比较性和规范性的需求，做好数据互证分析。社工站在需求分析中尽量做到分组信息分析，但目前问卷设计的调研问题更倾向于收集服务对象的感受性需求，缺乏数据互证分析等其他信息类型的验证，设计的访谈补充信息与问卷信息的互补性、紧密度比较缺乏。对于需求调研的二手资料、一手定性及定量调研方法之间的互动关系，社工站需要进一步学习和理顺，增加调研方法应用的正确性和有效性。

（3）社工站的片区服务框架采用逻辑框架模式，具有清晰的指引性，需要注意的是部分服务产出偏重于活动以及活动指标。服务项目的目的可以不设定衡量指标，但服务项目的目标只有设定衡量指标，才能够有效实施监测评估工作，目前片区服务框架的设计缺乏目标层面监测评估的内容，有可能会造成服务的实施和成效的偏差，例如，在需求调研报告中显示困难人群的政策需求表现突出，但在困难服务群体服务计划和框架中，并没有设计对应的监测评估衡

量指标，导致针对这一需求的成效梳理及呈现不足。同时，社工站在片区计划中设计了社区宣传性的政策宣讲活动，但在困难家庭信息跟进记录表中，社工提供的服务没有突出呈现社工站对于困难群体政策指导上的服务，集体性的宣讲不足以实现有效的政策倡导，在覆盖面无法满足辖区内所有困难群体的同时，也无法兼顾不同困难群体在政策上的个别化需求，因此导致集体性服务与个别化服务未能很好地围绕政策倡导实现联动和配合。

（七）购买方评估

购买方代表通过整合利益相关方与社工站沟通合作情况，对社工站作用发挥情况评估的反馈如下：

新市街社工站服务站坚持党建引领专业服务的模式，坚持正确的政治方向，配合街道完成各项工作；宣教作用明显，活动开展经常，关爱帮助高效，群众对服务认可度高；融合性、创建性均取得新的成绩。

（八）督导中心

督导中心根据社工站日常管理及督导情况，对社工站服务质量保障工作的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

（1）项目团队重视对新入职员工的专业支持，入职后及时安

排督导与其共同制定个人成长计划，协助其分析自身的特长和优势，明确工作目标和能力提升方向，并持续通过提供督导、培训、开展专题学习和案例研讨、服务疑难答疑等形式，促进内部资深社工发挥专业优势为其提供支持，同时促进团队成员的共同成长。

（2）项目团队以承接机构有关社工站管理的机制和制度为指引，完善了项目运营手册，制定了包括“双工联动”工作保障机制、服务质量管理制度、安全生产制度、档案管理制度、信息公开制度等一系列适用于项目团队实际情况的服务管理和内部管理制度，并有效落实，较好地促进了项目的规范化运作。

（3）中期评估后，项目团队进一步优化了项目的服务的宣传和推广，制定了“公益学堂”计划宣传册对项目进行专项宣传，凸显项目的服务亮点；加强对项目典型服务案例的提炼和总结，形成案例汇编，讲好社工故事，宣传好社工服务。

2.需要关注的地方

本评估周期内团队未有实务研究产出。建议项目团队重视项目研究成果的产出，积极整合机构内部的专业资源，为社工提供有关实务研究的专题培训，提高社工的经验梳理能力，加强对社工服务成效总结和经验提炼的指导和支持，撰写成案例文章，并积极向具有一定影响力的平台投稿，争取发表，以提高项目的影响力和社会效应。

（九）监督方评估

监督方通过日常的督查工作，对社工站自查自纠情况及整改落实情况的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

（1）社工站项目能按要求及时配备社工，持证社工比例、稳岗率符合要求。

（2）社工站项目能结合实际情况，完成建设“善城暖屋”慈善超市，本周期资源链接有较好成效，达到 50.02 万元。

2.需要关注的地方

（1）社工站项目需结合评估意见，强化对新管理办法服务要求及模式的把握，加强困难群众和特殊群体跟进服务，优化服务跟进频次有关制度。

（2）社工站项目需进一步提高档案管理水平，如完善服务对象建档资料和志愿服务台账工作。

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。本次新市街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对新市街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，新市街社工站

表示对评估专家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、新市街道办事处、新市街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，新市街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

白云区新市街社工服务站在白云区民政局、新市街道办事处的大力支持下，在广州市穗星社会工作服务中心的努力下，已成功运营 11 个月多时间，为辖区内的服务对象提供专业的社工服务，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 11 个月多时间里，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，未来新市街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站提高对调查与研究并重的思想认识，在调研前需要组织开展相关培训，推动社工有效掌握调查分析法、数据分析方法等调研工具，以更好地明确调研的目的及意义，进一步延展调研的范围和内容，精准摸排社区及兜底群体的存在问题，准确把握重点服务对象的现状及需求，并做好调研数据处理与分析工作，进而完善需求调研分析和服务对象个人档案的内容。

2.建议社工站加强对需求调研结果的重要性的重视程度，通过开展需求评估，提炼核心问题，明晰共性需求，从而聚焦服务目标，找准服务方向和切入点，进一步优化片区及社工点的服务规划，运用项目化思维制定针对性强、切实可行的服务实施方案，有助于精准回应社区及兜底群体的问题和需求，提高社工服务的精细化水平。

3.建议社工站建立健全行政文件及服务文书的审批管理制度，规范行政文书的撰写要求、档案资料的整理与归档标准，以及行政审批流程，明确各个环节的责任、流程和标准化的操作规范，确保社工有制可依、有规可守、有序可循，以规范化站点管理水平助推社工服务提质增效。

- 附件：1.广州市新市街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市新市街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

