

南沙区南沙街社工服务站 2019-2020 年度 中期评估报告



广州市南沙区社会工作协会
GUANGZHOU NANSHA ASSOCIATION OF SOCIAL WORK

项目监督方：广州市南沙区民政局

项目购买方：广州市南沙区南沙街道办事处

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：广州市南沙区社会工作协会

评估日期：2020 年 2 月 28 日



南沙区南沙街社工服务站 2019-2020 年度 中期评估报告

一、社工服务站基本情况

广州市南沙区南沙街社工服务站（以下简称“社工站”）成立于 2011 年，于 2016 年 8 月 1 日起由广州市阳光天使社会工作服务中心承接运营。经南沙街道办事处（以下简称“街道办”）整合村（居）社工分站进行统一采购，2019 年 8 月 1 日开始新一年度的服务周期，年度项目经费为 468 万元。根据辖区实际情况和购买方的需求情况，社工站下设六大服务项目，包括核心服务、重点服务、家庭服务、长者服务、青少年服务、特色服务。

二、评估方法

本年度，社工服务站项目评估由第三方评估机构、镇（街）、村（居）委会评价、区民政局四方共同实施，总分为 1000 分，其中，第三方评估机构占 70%、镇（街）占 10%、村（居）委会评价占 10%、区民政局评价占 10%。

（一）第三方专业评估。

受南沙区民政局委托，广州市南沙区社会工作协会（以下简称“南沙社协”）负责本年度社工服务站第三方专业评估工作。在南沙区民政局的指导下，南沙社协组建评估团队，并根据《南沙区社工服务站管理实施细则》、《南沙区社工服务站项目评估管理办法》、《南

沙区社工服务站评估指标体系（试行）》开发制定评估工具。受新冠肺炎疫情影响，2020年2月28日-3月3日，南沙社协评估团队组织5位专业评委采取线上评估的方式，对社工站进行中期评估；同时安排评估助理、工作人员先后2次现场观察硬件建设、制度上墙、信息公开等情况。根据社工站与街道办签订的服务协议，通过听取介绍、查阅资料、在线会议、电话访谈、实地走访等方式，对社工站项目管理、服务成效和各领域服务质量等方面进行综合评估。

1.听取介绍。由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、财务管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.在线沟通。主要与站点管理人员、各领域一线社工通过在线会议的方式进行沟通，了解各项服务开展情况。

5.电话访谈。主要通过电话方式了解服务对象的满意度，听取服务对象的建议和意见。

6.实地走访。了解周边群众、商户、合作方、村（居）委会以及各领域服务对象对社工站的知晓度。

（二）镇（街）、村（居）委会评价。

由街道办负责组织业务主管科室和抽取不少于1/3村（居）委

会，根据《南沙区社工服务站评估指标体系（试行）》及服务协议对社工站日常运营和服务开展进行综合评价。

（三）监督方评估。

由南沙区民政局业务主管科室根据《南沙区社工服务站评估指标体系（试行）》中的相关指标，对社工站日常运营和服务开展进行综合评定。

三、评估原则

（一）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。

（二）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。

（三）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。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

四、项目管理情况

通过与社工站管理人员的访谈、查阅相关资料等方式，了解社工服务站管理情况。

（一）值得肯定的地方。

1.社工站运营管理较规范，在承办机构的指导下，制定了各项规章制度及服务指引，最大限度地保障员工与服务对象的权益。

2.社工站目前配备督导6名，其中3名为广州市社会工作协会（以下简称“市社协”）认证的社工督导，3名为助理社工督导，已通过市社协登记备案；督导能够发挥自身作用，项目开始前制定督导计划，每季度进行督导总结并开展督导满意度调查，员工对项目配备的督导感到满意，充分发挥了督导的教育性、行政性、支持性功能。

3.社工站与购买方、合作方的沟通较充分，制定了相关沟通机制和指引，定期与购买方、监督方、合作方展开沟通，争取各方的支

持与合作。

4.社工站建立常态化主动探访机制，每月组织南沙时间银行、社区志愿者等对低保低收入家庭、困境青少年、孤寡高龄独居长者等重点服务对象进行探访，有相关的探访记录，并根据服务对象情况链接相关资源，切实解决服务对象困难。

（二）需要关注的地方。

1.人员专业性有待提高。根据协议，社工站应配备助理社工师、中级社工师（即社会工作专业人员）26名，实际配备20名，专业持证率不足60%，工作人员总体专业化程度不高，且有多人从业年限不足1年。

2.知晓度有待提高。通过电访、个别走访发现，个别居民对社工站的服务项目、服务内容缺乏了解，知晓度为70%。个别受访的困境人士或其家属表示未接受过服务，经查证确有相关服务档案，从侧面反映社工服务关系不够扎实或社工形象不够突出，致使服务对象产生误会。社工站应通过多种形式和途径加强服务宣传，扩大各项服务的覆盖面和知晓度。

3.专业检视欠完善。虽然社工站建立了专业伦理价值规范内部实践管理机制，但未能在社工月度绩效表中体现此项工作的落实情况。

4.与村（居）委会沟通不够密切。社工站与个别村（居）委会的沟通记录较少，未能达到每周及时沟通的要求，应加强与村（居）委会的沟通，以争取更多的合作与支持。

五、各领域服务开展情况

（一）服务总量及服务进度。

上半年度，社工站共投入 39 名社工，累计完成家访 3253 次、电访 983 次，完成协议指标量的 62.56%、70.21%；接案 68 个，结案 22 个，服务 321 节，完成协议指标量的 56.67%、29.33%、38.21%；完成小组 25 个，125 节，服务 1260 人次，完成协议指标量的 62.45%、62.45%、104.81%；完成社区活动 252 场次，服务 24957 人次，完成协议指标量的 70.79%、141.16%。（数据统计至 2020 年 1 月 31 日，详见附件 1）

（二）核心服务。

1.值得肯定的地方。

经查阅社工站在建设党组织、发挥党组织作用、落实党建引领服务等各类服务工作痕迹记录资料，并结合访谈情况，以下几方面值得肯定：

（1）重视党组织建设。在南沙率先成立了社工站党支部，通过组织内外部建设，形成了社工站党建工作体系和路径，为其他社工站提供了可示范、可复制的组织建设经验。

（2）需求调研对象选取全面。项目运用深入访谈、座谈会、文献分析等方法，了解街道党建工作人员、村（社区）党支部负责人、普通党员、流动党员、困境党员的服务需求，并对各类需求进行梳理和提炼，有利于增强服务的针对性。

(3) 服务逻辑较清晰。能从宏观、中观和微观三个层次介入服务，层次清晰，内容具体，能找准相应的载体发挥党组织作用，基本能回应到相应的服务需求。

2.需要关注的地方。

经查阅社工站在建设党组织、发挥党组织作用、落实党建引领服务等各类服务工作痕迹记录资料，并结合访谈情况，以下几方面需关注：

(1) 服务计划对需求的回应需更为精确。服务需求梳理和总结了党支部联动需求、党员社区参与需求和服务引领需求，但只设计了“党之心”和“党之行”两个计划，计划与需求的对应性不够精准。

(2) 社工站党组织与社工站之间的定位还需进一步明确。评估发现，社工站党组织作用并未充分体现，介入策略中提及的内容也缺乏相应落实。例如，被归入“党之行”的《海庭社区“闲时松一松”长者穴位拍打操比赛》、《人际交往游戏拓展活动计划书》未见党组织功能和党员参与，党建元素不突出。

(3) 督导对项目的指导有待落实。评估发现，社工服务档案督导意见不完善，个别仅有督导签名，而未有具体专业指导，如《“党建引领我先行，垃圾分类新时尚”垃圾分类宣传系列活动计划书》、《海庭社区“党群义心·传承红色基因”亲子不织布手工制作活动》等。

(三) 重点服务。

1.值得肯定的地方。

经查阅社工站关于社区公共问题、社区发展需求、居民群众最关切需求的评估、分析和介入等各类服务工作痕迹记录资料，并结合访谈情况，以下几方面值得肯定：

（1）重点服务人群选择较准确。从人口户籍构成来看，南沙街外来人口是户籍人口数的 3 倍左右，以新南沙人服务作为重点项目具有其合理性。

（2）服务指标完成情况较好。大部分服务领域的量化指标已超额完成任务，有的甚至达到协议量的 263.9%。

（3）服务规划较好地体现体系化思维。项目通过“家·南沙”、“信息港”和“心港湾”三个模块，分别回应新南沙人社区融入、政策资讯和社会支持方面的需求，形成系统化的服务框架，有利于介入方案的整体实施。

2.需要关注的地方。

经评委查阅社工站关于社区公共问题、社区发展需求、居民群众最关切需求的评估、分析和介入等各类服务工作痕迹记录资料，并结合访谈情况，以下几方面需关注：

（1）需求调研质量有待提升。项目以新南沙人群体为对象，该群体在南沙街约 14 万人，调查样本量仅 100 份，且未经过科学的抽样设计，调查所得结论可靠性不高，对人群服务需求的估计可能存在偏误。建议社工站通过街道相关部门获取新南沙人群体的整体性数据，在宏观分析的基础上，通过科学的抽样设计抽取样本，重新

实施问卷调查，并对调查结果进行深入分析，准确把握新南沙人的实际需求。

（2）服务设计与定位有待加强。在服务计划里，用一个“家·南沙”的项目回应新南沙人社区融入不足和新南沙人子女安全教育两个问题过于牵强，不利于后续服务开展的条理化。与具体的需求相比，服务目标设定过于抽象，而成效评估的指标又不足以衡量目标的达成程度。例如，“新南沙人对南沙街社区和文化非常陌生”的服务需求是具体的，但将目标设定为“促进新南沙人对南沙的生活工作融入”却是相对抽象的，而“参与者对社区的生活和文化有新的认识”、“参与者对南沙的文化知晓度提高”等成效指标并未全面回答“生活工作融入”问题。

（3）服务手法的专业性有待提升。以《《“聊聊吧”来穗子女服务需求调研座谈会记录》为例，该座谈会采取焦点小组的方法进行，但与会人数 23 人，远超过焦点小组合适人数，难以保证研究主题聚焦、与会者均能围绕主题发表意见；而《社区新南沙人需求协商议事会》文书记录显示，只有 2 名新南沙人参加会议，余下 3 人是居委会成员和社区网格员，主体对象人数较少，未能保证广泛性和代表性。查阅《《“关爱老人，筑造你我的暖冬”新南沙人长者慰问活动》、《“房屋买卖合同纠纷”法律知识讲座》档案，未见新南沙人参与或接受服务。

（四）青少年服务。

1.值得肯定的地方。

经查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，并结合访谈情况，以下几方面值得肯定：

（1）服务对象分层合理，分类服务规划明确、专业。能针对重点青少年，深化分类分级基础工作；通过志愿者的方式，增进了在校青少年与在职青少年与重点青少年及其照顾者的接触与互动交流；初步搭建“家-校-社”支持平台，系统性地开展预防类服务。

（2）服务对象底数清楚，规范建档。能及时摸清青少年兜底性特困人群底数，建立兜底性服务对象花名册，并为青少年困境服务对象分类建档，其中特困服务对象建档率达 100%。

（3）服务计划落实到位，产出良好。“明灯护航”、“青春护航”和“晴朗人生”三大计划之间的互动较合理，且服务计划落实到位；服务产出良好，各类服务在春节前都顺利推进，指标完成超过 50%，特别是“驻校服务”已 100%完成。

（4）督导支持及时到位，指导细致。督导批注个案、小组服务的文书较详尽，且跟进辅导较及时，情绪支持较到位。

（5）多元联动合作密切，沟通及时。社工与辖内学校联系紧密，与案主及其家庭沟通及时，“家-校-社”三方联动的模式在实际服务中取得较好的推动和成效。

2.需要关注的地方。

经查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资

料，并结合访谈情况，以下几方面需关注：

（1）需求调研工作应进一步深入。未能关注到社区失业青年，工会、团委、村（居）委会等相关单位或组织的服务建议或合作意向也未在需求分析中予以总结；需求调查抽样比例偏低，样本量少，在校青少年 70 份、在职青少年 30 份，应进一步合理化；群体内部的需求差异有待深入挖掘，不同年龄阶段、不同性别的在校、在职青少年的需求未深入区分。

（2）服务设计和专业服务能力有待提升。服务目标设置与需求发现的契合度可进一步提升，如困境青少年在融入社区前，应当有社会支持方面的需求，只有社会支持充足，困境青少年才能顺利融入社区；服务开展时，具体目标的实现需紧扣总体目的或需求。

（3）资源整合和社区支持的力度有待加强。需注重增强困境青少年的社区支持、推动青少年的社区参与，以实现领域服务的专业目标；同时，要注意发挥南沙时间银行的平台作用，扎实推进三大计划在资源整合、社区参与的专业成效。

（4）整改提升工作有待落实。针对上次评估整改落实情况方面，提出了“梳理不同服务对象需求的紧急程度”整改设想，体现了社工的专业性，但缺乏具体区分紧急程度的方法和落实方案，建议仍需进一步整改和落实。

（五）长者服务。

1.值得肯定的地方。

经评委查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，并结合访谈情况，以下方面值得肯定：

（1）社区对辖区内的长者情况有较好认知，调研走访、入户建档服务踏实、认真、具体，设计的服务框架也符合需求。

（2）能充分链接资源，针对长者开展“爱宜居·心改造”，切实关注困境长者居家安全问题，很好地促进社会各界对长者的关怀；“康健乐颐年”、“夕阳加油站”等专项服务，对一般长者的心理支持、社区参与、社区融入方面，有较好的提升。

2.需要关注的地方。

经查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，并结合访谈情况，以下几方面需关注：

（1）专业服务能力有待提升。建议加强对领域社工的专业支持，特别是加强对个案介入的指导，如切实关注案主需求，摸准问题性质，找准服务目标，既要关注长者的身体健康问题、情绪问题、家庭问题，也要关注到长者个人的精神层面问题。

（2）服务反思有待加强。建议社工团队反思领域服务内容、服务方式、服务方向 and 未来发展。街道级和村（居）级服务平台首次整合，在领域服务的整体规划中，未能凸显两级平台整合的服务全面性和针对性，所呈现的仅为多个村（居）级平台的服务拼凑，整体服务和村级服务相关性的切合有待加强。

（六）家庭服务。

1.值得肯定的地方。

经评委查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，并结合访谈情况，以下几方面值得肯定：

（1）需求调研较扎实。能对家庭领域中的儿童、亲子关系、夫妻关系等方面进行较深入的调查与分析，为服务的推进提供了指引，服务计划设计也较全面。

（2）建档工作较完善。能针对困境家庭、低保家庭等建立了专门的服务档案管理，便于服务的跟进与追踪。

2.需要关注的地方。

经查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，并结合访谈情况，该领域以下几方面需关注：

（1）个案工作能力有待提升。针对夫妻关系、家庭暴力等方面的个案，需注重对个案的预估、理论的运用与把握，尤其是个案服务过程中相关目标的回应，以便更好把握个案问题的实质，建议督导注重加强对社工个体内在工作能力的提升。

（2）专业理念和服务逻辑有待加强。在小组工作、社区活动丰富、多元，在后期服务中，仍要继续强化专业理念和整体服务逻辑，以使服务成效更清晰。

（七）特色服务。

1.值得肯定的地方。

经查阅项目对辖区特色调研、特色打造等各类服务工作痕迹记

录资料，并结合访谈情况，该领域以下几方面值得肯定：

（1）项目特色明显，论证较充分。特色项目能结合辖区实际，两个特色服务（“文化营造项目”、“自组织培育项目”）的设计能呈现社区整体视角、社区优势视角，非常好地体现南沙特色和实际客观需求，非常值得肯定。

（2）服务目标明确，具有实操性。特色项目服务目标明确，设计合理，思路较清晰，且符合居民需要、具有辖区特点，具有较强的实操性，预期的成效也较丰富。

（3）有效推动社区参与、整合资源。特色项目在推动社区多元参与、整合社区资源方面的成效较显著，通过一村（居）一社工、党建引领等机制，在 I 志愿、南沙时间银行等平台发布活动信息，联动多方参与，“自组织培育项目”链接合作单位达 17 次，折合资金 6441 元；“文化营造项目”的“果香·稻香·农耕印记”服务与学校联动开展活动，链接志愿者时数 75 小时，折合价值 1372.5 元、物资折合价值 14073.2 元，“侨乡·故乡·历史印记”服务链接志愿者资源 4275 小时，折合价值 2131.95 元。

（4）服务成效良好，社会美誉度高。特色项目开展后，受到了服务对象、村居、媒体和项目合作方、相关方的较高评价，如公益创投项目、广州日报、亲子活动群等，都非常认可项目的服务成效。

2.需要关注的地方。

经查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资

料，并结合访谈情况，以下几方面需关注：

（1）受益面和覆盖面方面：建议进一步摸清社区自组织的基数、底数和背景情况，进一步明晰辖内村（居）的历史文化、地理分布特点，在形成科学统计口径的同时，亦能助益有序、合理地逐步拓宽两个特色服务的社会影响力，尤其在开发与特色项目两大主题相关的宣传产品的挖掘和制作方面。

（2）与南沙时间银行合作方面：建议督导层和管理层要关注辖区政策，重视和南沙时间银行合作，充分发挥南沙时间银行在推动参与、整合资源、提升认可度方面的平台作用。

（3）项目管理方面：项目设计在需求调研及其总结中较难得到有力的依据支撑，如“文化营造项目”的需求调研对象和分析内容较模糊，“街道希望社工开展的服务”不能等同于居民的需求，社工需要清楚所开展服务的需求主体；“自组织培育项目”的目标设置与需求的契合度不高，组织参与的目标难以回应能力提升的需求，培育优秀文体类组织的目标难以回应组织内部规范化制度完善的需求。

六、服务成效

通过现场查阅资料、面谈、电话访问等方式了解社工服务站服务成效情况，评委认为该社工服务站工作：

（一）值得肯定的地方。

1.服务切入较准确，能有效回应需求。社工站能基于辖区内社会组织数量多但作用发挥不充分的现状，有意识地开展社会组织的培

育工作，并通过社区公益创投调动社会组织关注并参与社区文明督导、困难群体探访、垃圾分类等社区居民普遍关心的公共议题，既调动了社会组织的活力，也切实关注到社区的需要，取得良好效果。

2.资源开拓调动能力较好。社工站能够多方开拓资源，在与村（居）委会、社区企业的日常合作中，有效调动他们的参与和资源的投放，上半年链接调动各类资源折合人民币 327956 元，资源调动能力较强。

3.服务推广情况良好，知晓度明显提升。能通过多种形式推广社工站的服务，对提升社工站的知晓度带来正面影响，同比 2018 年度，服务知晓度上升了 10%。

4.社会评价高，能满足多方需求。合作方、村（居）委会代表、服务对象等对社工站工作满意度高，特别是合作方代表、特色领域及长者领域的服务对象满意度极高，侧面反映社工站工作能够较好地满足到多方的需求。

（二）需要关注的地方。

1.社会组织培育工作有待深化。在系统化培育及推动社会组织关注、处理具体社区问题方面，仍需深入思考和提升。建议针对辖区内社区组织现状，有意识选取个别基础较好、动机较强的社会组织开展培育工作，从组织结构搭建、组织能力提升、组织功能发挥等切实做好组织的培育，提升社会组织的意识、能力并提供平台让其参与社区治理，更好地发挥社会组织作用。

2.资源调动和使用有待优化。社工站在半年内调动了众多的人力和物资资源，但不少志愿者资源是作为活动的协助人员，志愿者的主体性、主动性不突出，长期作为协助人员不利于志愿者（队伍）的成长和归属，建议进一步关注资源调动和使用的要求，调动社区内的各种资源关注到重点对象的服务中去，让资源发挥更大的效用。

七、购买方评价情况

（一）值得肯定的地方。

购买方（镇政府）代表认为，项目运营团队的工作主要有以下几点值得肯定：

1.社工站各项工作进步明显。在新的项目年度，社工站重视服务调整和管理工作的完善，尤其是在服务宣传、品牌建设等方面取得较大进步，服务知晓度和认可度有所提升。

2.党建工作取得创新经验。在街道和村（居）支持下，作为首个社工站党支部积极分享相关经验，形成了相应的党建服务模式，实现了南沙街在社工站党支部建设方面的先行先试。

3.多部门合作良好，有效整合资源。社工站与村（居）委会及相关职能部门沟通合作较多，积极主动配合街道开展工作，能较好地介入各类转介服务和公共问题，链接多方资源进行服务合作。

4.关注困境群体，有效回应服务需求。在困境群体服务方面，从入户探访到“一人一档”，积极关注需求，协助完成困境儿童微心愿、困境长者微改造等，较为系统地完成了对困境群体的需求满足和服

务覆盖。

（二）需要关注的地方。

购买方（街道办）代表也反馈项目团队需关注以下几点：

1.提炼服务成效仍需进一步提升。社工站应结合南沙街的特色，优化宣传推广工作，打造符合南沙街特色、并具有社工专业性的服务品牌。

2.对于兜底服务人群的关注仍需进一步增强。社工站应深入挖掘服务对象需求，联合社会组织和社区志愿力量等多方投入，共同参与对弱势群体的关爱与互助服务。

3.社工人才专业水平仍需进一步提升。社工站应通过技能培训、学习交流等多种方式、方法，提高社工队伍的人员稳定性，不断强化人才队伍建设。

八、村（居）评价情况

（一）值得肯定的地方。

村（居）代表认为，项目运营团队的工作主要有以下几点值得肯定：

1.工作团队认真负责。社工团队工作态度好，驻村（居）社工积极肯干，热诚耐心，认真负责，能积极沟通对接村（社区）党组织、村（居）委会，定期汇报工作情况。

2.社工服务贴近实际。社工站结合社区实际，开展形式丰富的服务活动，丰富居民生活，贴近民心，得到普遍认同和肯定；切实关

注群众需求，为困境人员、边缘人士、来穗人员等各类人群提供有效支持，推动居民的参与、融合。

（二）需要关注的地方。

村（居）代表也反馈项目团队需关注以下几点：

1.需继续保持良好的沟通合作，做好与村（社区）党组织、村（居）委会等多元社区主体的联动工作。

2.需继续加强服务宣传和推广，扩大社区服务的影响力。

3.需不断提升团队专业服务能力，配合培养村（社区）志愿者队伍，发掘社区热心人士，带动居民积极参与社区事务等。

九、监督方评价情况

（一）值得肯定的地方。

监督方（区民政局）代表认为，项目运营团队的工作主要有以下几点值得肯定：

1.党建引领专业工作成效突出，在南沙率先成立社工站党支部，探索具有辖区特点的“135”党建工作模式，为全区社工站党建工作提供经验。

2.运营管理制度完善，主动配合工作，各项信息、数据报送情况较积极。

3.服务工作到位，镇（街）、村（居）委会以及重点服务对象的评价较高。

（二）需要关注的地方。

监督方（区民政局）代表也反馈项目团队需关注以下几点：

1.场地管理规范有待加强。实地检查当天，未见该社工站服务场所消杀工作台账。据第三方评估反映，消毒记录均为电子版，社工站内部评估显示缺少消毒记录，资料是否后补值得商榷。建议做好疫情期间做好防控工作及消杀台账。

2.宣传指引工作有待完善。实地检查及再次暗访，均未见该社工站周边路牌指引。建议社工站应加强与街道民政、城管等有关部门的沟通，协调解决路牌指引设置的问题，落实宣传工作。

3.信息化建设工作有待落实。对服务档案信息化的重视不足，工作缺乏积极性，工作规范有待提高，如东瓜宇村和蕉门河社区某活动签到表和小组契约均为空白文。

十、评估反馈

评估反馈主要分为两大环节，一是线上反馈环节，二是对评估报告初稿的意见反馈环节。本次评估反馈情况如下：

（一）线上反馈。经过为期一天的评估，评委针对南沙街社工服务站的情况，进行了线上总结反馈，在总结反馈环节，社工站对评委们提出的意见和建议无异议。

（二）对评估报告初稿的反馈。反馈无异议。

十一、评估得分及等级

经过综合评估，南沙街社工服务站中期评估等级为良好。

十二、结语



南沙街社工服务站在南沙区民政局、南沙街道办事处和各村（居）委会的大力支持下，在广州市阳光天使社会工作服务中心的努力下，已成功运营 4 年时间。


值得肯定：在**运营方面**，社工服务站管理制度较完善，能较好地指引日常工作开展；督导支持充足，较好地满足社工专业成长、情绪支持等需求；社区资源有效整合，与购买方、合作方有效联动，服务沟通合作情况积极，各项指标完成度较好。在**服务方面**，社工站服务能较好地回应社区发展需要，体现一定的社区整体视角、优势视角，能较好地把握服务切入点，在一定程度上能协助购买方、村（居）委会解决社区问题；部分领域能根据一般群体、重点群体进行分类调研，需求调研工作较扎实，需求调查结论有一定的指导性，服务设计较合理，操作性较强，能体现系统化思维；困境人群服务覆盖程度较高，一人一档工作完成较好，能较好地关注并回应其切实需求。在**服务成效方面**，服务总体满意度较高，宣传推广工作较多元，社会组织孵化培育工作落实较好，资源链接情况成效较突出。

需要关注：一是社工团队专业性有待提高，需通过加强团队建设、提高薪酬待遇、优化人员配置、强化专业培养，提升工作人员总体专业性；二是进一步加强专业支持，社工站督导和管理层应陪同一线社工深入村（居）开展调研工作，找准社区变迁引致的社区公共问题和边缘群体需求，找准领域服务与项目整体及村（居）发

展的契合点，提高调研工作的指引性和服务设计的精准性，更好地聚焦服务对象与社区发展的需求；**三是**进一步加强专业学习，提高专业服务能力，切实把握“需求-设计-执行-成效-评估”的服务逻辑，注重需求、设计、目标、执行、成效的对立统一关系；**四是要**进一步梳理服务经验做法，提炼服务成效，进一步完善和提升服务专业服务水平，打造有辖区特色、有专业影响的服务品牌。

附件：1.南沙街社工服务站指标完成情况统计表
2.南沙街社工服务站工作人员情况统计表

广州市南沙区社会工作协会
2020年3月13日



附件1

南沙区社工服务站指标完成情况统计表（2019.8.1-2020.1.31）

数据统计日期：截止于2020年1月31日

单位名称: (公章)

社工服务站名称: 南沙街社工站

数据统计日期: 截至于2020年1月31日

领域	投入社 工人数	探访				咨询				电话				个案								小组								社区				
		探访		咨询		电话		个案		小组		社区		个案		小组		社区		个案		小组		社区										
		完成量	百分比	完成量	百分比	完成量	百分比	完成量	百分比	完成量	百分比	完成量	百分比	完成量	百分比	完成量	百分比	完成量	百分比	完成量	百分比	完成量	百分比	完成量	百分比	完成量	百分比	完成量	百分比					
青少年	6	400	253	63.25%	500	305	61.00%	100	117	117.00%	40	20	50.00%	25	5	20.00%	280	80	28.57%	14	9	64.29%	70	45	64.29%	420	472	112.38%	81	54	66.67%	4320	2892	66.94%
长者	6	1200	885	73.75%	/	/	/	100	135	112.50%	40	24	60.00%	25	13	52.00%	280	140	50.00%	13	9	69.23%	65	45	69.23%	390	412	105.64%	81	51	62.96%	4320	9079	210.16%
家庭	7	1000	603	60.30%	500	300	60.00%	500	300	60.00%	40	24	60.00%	25	4	16.00%	280	101	36.07%	13	7	53.85%	65	35	53.85%	390	376	96.41%	81	49	60.49%	4320	2983	69.05%
小计	19	2600	1741	65.80%	1000	605	/	700	552	96.00%	120	68	56.67%	75	22	29.33%	840	321	38.21%	40	25	62.45%	200	125	62.45%	1200	1260	104.81%	243	154	63.37%	12960	14954	115.39%
重点服务	4	—	—	—	500	320	64.00%	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
党建服务	5	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
X特色项目	4	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
合计	32	2600	1741	—	1300	925	61.66%	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
协议其他 指标	驻校服务																																	
	发展志愿者																																	
	培育志愿者队伍																																	
	重点服务（议事会）																																	
	重点服务（工作坊）																																	
	重点服务（培训）																																	
	重点服务（培训）																																	
	重点服务（培训）																																	
	重点服务（培训）																																	
	重点服务（培训）																																	

所在镇（街）辖区面积（84平方公里），户籍人口（约8万人），镇（街）社工服务站（家综）各项服务及中心日常场地服务，共服务居民58288人次

所在镇（街）辖区面积（84平方公里），户籍人口（约8万人），镇（街）社工服务站（家综）各项服务及中心日常场地服务，共服务居民38288人次

填表说明：各中心在填写时，可自行增加服务领域，并按协议进行统计，如个别指标未有反映，可按同一格式增加附表（见附件3-1），如协议未作要求，则用“—”表示。

附件 2

南沙区社工服务站工作人员(全职)情况统计表

单位名称: (公章) 广州市阳光天使社会工作服务中心 社工服务站名称: 南沙街社工服务站 协议时间: 2019年8月1日-2020年7月31日

[illegible]

[illegible]

类型	职位	序号	姓名	入职时间	合同期限	8月			9月			10月			11月			12月			1月			个人小计	备注
						人员到	社保买	工资放	人员到	社保买	工资放	人员到	社保买	工资放	人员到	社保买	工资放	人员到	社保买	工资放	人员到	社保买	工资放		
其他人员 (行政、后勤等)	统筹部	42	黄雪姬	2016.08.09	2016.08.09-2024.08.08	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	统筹部	43	郭敏玲	2017.07.17	2017.07.17-2023.07.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	统筹部	44	何健均	2019.11.01	2019.11.01-2022.10.31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	
	统筹部	45	陈祥福	2016.08.01	2016.08.01-2022.07.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
小计						3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	
总计						37	37	37	38	38	38	39.5	39.5	39.5	40.5	40.5	40.5	40	40	40	40	40	40	234.5	
人员稳岗率（全职工作人员服务年度持续在岗人数/协议要求的全职工作人员人数×100%						84.62%																		协议要求配备39人	
负责人：杨龙青						联系方式：020-84984302																		填表日期：2020.02.12	
填表人：郭敏玲																									