

2023 年度广州市白云区人民政府同德街道办事处重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

居家养老专项经费项目根据辖区内老年人服务需求，以居家照料为基础、以助餐配餐服务为抓手、以医养融合发展为重点，在开展助餐配餐、医养结合、家政服务的基础上，结合辖区实际再开拓若干个服务项目，形成“3+X”服务机制，通过专业服务和资源整合，建立起白云区同德街综合养老服务平台和服务网络体系。

同德街道位于广州市白云区西南部。街辖范围东与棠景街接壤，西与松洲街为邻，北与 107 国道连接，总面积为 3.59 平方公里。同德街道下辖 20 个社区，常住人口 105310 人（2010 年），辖区长者 20000 多人，户籍长者 7100 多人。街道办事处设在西槎路同德花园内。西槎路和环城高速公路贯穿整个辖区。

（二）项目立项依据

根据中共广州市委全面深化改革委员会关于印发广州市街镇综合养老服务中心（颐康中心）建设提升三年行动方案（2021-2023）的通知（穗改委发【2020】14 号）规定要求。

（三）项目绩效目标

1、项目总目标

为积极应对人口老龄化挑战，提升居家养老服务工作的质量和水平，以“让老人在社区有尊严的生活”的服务理念，根据老年人的不同类别、不同阶段、不同需求，提供日间托管、医疗保健、康复护理、助餐配餐、文化娱乐、精神慰藉、安全援助、临终关怀等多元化服务。建立一个跨专业的服务团队，发挥资源整合及服务拓展的角色，以最大限度地满足社区老人的养老需求，在服务覆盖区域内，形成本土同德街居家养老服务模式。

2、项目具体绩效目标

(1) 数量指标：服务工时不少于 10780 小时。

(2) 质量指标：评估评价在合格以上。

(3) 经济效益指标：减轻家庭照顾压力。

(4) 可持续影响指标：需求基本达标。

(5) 满意度指标：满意度达到 90%以上。

(四) 项目资金来源及使用情况

资金来源：一般公共预算资金。

广州市白云区人民政府同德街道办事处居家养老专项经费项目 2023 年度预算批复资金 125.00 万元(含调整预算及年中转移支付)，实际下达资金 125.00 万元，计划由广州慈爱嘉养老服务中心通过颐康中心及社区颐康服务站提供居家养老服务。

截至 2023 年 12 月 31 日，广州市白云区人民政府同德街道办事处居家养老专项经费项目共完成项目支出 119.33 万元，其中财政补助资金 119.33 万元。

（五）项目实施情况

项目周期自 2022 年 12 月 1 日至 2023 年 11 月 30 日。根据广州市白云区人民政府同德街道办事处与广州慈爱嘉养老服务中心 2022 年 12 月签订的《同德街综合养老服务中心(颐康中心)建设运营补充协议协议》，本项目主要通过政府购买服务，由慈爱嘉养老服务机构承接运营，提供专业化的居家养老服务，为辖区长者提供上门生活照料服务、康复医疗服务、辅具租赁服务、文化娱乐、安全巡访、家庭养老床位等专业服务。

项目情况：

项目名称	主管部门	是否招标	具体实施单位	项目实施周期	项目主要内容	验收情况
居家养老专项经费	广州市白云区人民政府同德街道办事处	是	广州慈爱嘉养老服务中心	2022 年 12 月 1 日至 2023 年 11 月 30 日	广州慈爱嘉养老服务中心负责根据老年人的不同类别、不同阶段、不同需求，提供日间托管、医疗保健、康复护理、助餐配餐、文化娱乐、精神慰藉、安全援助、临终关怀等多元化服务。广州市白云	2024 年 1 月验收（良好）

					区人民政府同德街道办事处对其业务进行监管及指导。	
--	--	--	--	--	--------------------------	--

二、绩效评价概述

（一）评价目的

通过查阅账簿、实地调研调查等形式，对广州市白云区人民政府同德街道办事处颐康中心运营经费项目立项、资金管理和使用、项目实施等资料，项目立项、资金管理和使用、项目实施等资料，从项目立项的规范性、资金使用的合规性、项目管理制度的健全性以及制度执行的有效性等方面，分析项目是否达到预期产出和效益，综合衡量预算资金的绩效情况，及时发现问题，总结经验，提出改进意见和建议，进一步提高专项资金的使用效率。

（二）评价设计与实施

1. 服务质量与数量指标：

享受助餐配餐的人数，享受家政服务和养老服务的人数，困难长者的月探访率和工作人员的年度工时数，年度评估是否达标。

2. 运营时效和成本指标：

人员配置合理性：员工人数与服务对象比例、各岗位人员配备是否满足需求。资源利用效率：设备使用率、物资消耗控制情况等。财务管理指标：成本控制率、收入增长率等。

3. 社会责任指标：

社区参与度：与社区组织的合作情况、参与社区活动的频率等。可持续发展能力：环保措施落实情况、资源回收利用情况等。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

1、绩效评价指标体系：

同德街颐康中心运营经费项目绩效评价指标分为三级，包括3个一级指标，11个二级指标和14个三级指标。评价指标体系均采取百分制的计分方式，分值如下：

（1）过程指标（20分）。主要是资金管理和资金监管两个方面。主要考察项目资金到位率、预算执行率、资金使用合规性等情况。

（2）产出指标（40分）。主要是项目产出情况，包括服务质量、服务效率性等方面。主要考察服务工作人员数量、服务总时长、服务质量评估、资金支付及时性等情况。

（3）效果指标（40分）。主要分社会效益指标、经济效益、可持续影响指标和满意度指标四个方面。主要从效果性、公平性等方面考察养老服务项目知晓率、服务成效和享受服务人员满意度等情况。

2、评价方法

（1）定量评价：对于可以量化的指标，采用数据统计和分析的方法进行评价，如服务满意度调查结果、成本控制率等。

(2) 定性评价：对于难以量化的指标，采用主观评价的方法，如管理制度完善性、团队协作与沟通等。可以通过问卷调查、访谈、观察等方式收集评价信息。

3、评价结果等级标准

根据财政部《项目支出绩效评价管理办法》(财预[2020]10号)对评价结果等级划分的规定，本次评价结果采用评分和评级相结合的方式，总分 100 分，等级划分为四档：综合评分 90 分(含)-100 分为“优”，80 分(含)－90 分为“良”，60 分(含)-80 分为“中”，60 分以下为“差”。

三、评价结论与绩效分析（可附表）

（一）评价结论：

综合评定广州市白云区人民政府同德街道办事处同德街居家养老专项经费项目绩效评价得分为 99.46 分，其中：过程指标得分 19.46 分，得分率 97.3%；产出指标得分 40.00 分，得分率 100%；效益指标得分 40 分，得分率 100%。

（二）项目产出完成情况分析表：

一级、二级指标		三级指标	实际指标	完成指标	分析说明
过程指标	资金管理	资金支出率	100%	97.3%	资金预算管理有待提高

	事项管理	监管有效性	100%	100%	已完成
产出指标	数量指标	享受助餐配餐比率	≥ 2.42%	≥ 2.58%	已完成
		“家政+养老”上门服务率	≥ 1.65	≥ 1.91	已完成
		特殊长者探访比率	=100%	=100%	已完成
		服务工时	10780	10780	已完成
	质量指标	评估评价	合格	合格	已完成
	时效指标	服务进度	100%	100%	已完成
	成本指标	人力	30 人	30 人	已完成
效益指标	经济效益指标	通过专业服务,减轻社区长者的家庭照顾压力	减轻家庭照顾压力	减轻家庭照顾压力	已完成
	社会效益	服务人次	150 人	156 人	已完成

	益指标				
	生态效益指标	提高康复医疗服务水平,减少环境压力	由中心统一处理餐厨垃圾,同时,在居综的监督下,统一处理长者接受康复护理后产生的医疗用品,减少环境受到污染;	由中心统一处理餐厨垃圾,同时,在居综的监督下,统一处理长者接受康复护理后产生的医疗用品,减少环境受到污染	已完成
	可持续影响指标	服务成效	需求基本达致	基本达致	已完成
	满意度指标	满意度	90%	90%	已完成

四、项目主要绩效或成功经验

1、社会效益：项目为符合资助的社区长者提供居家养老服务、增强长者幸福感。

2、政治效益：居家养老服务为政府对辖区内特殊长者群体的兜底服务，让辖区长者切实感受到党和政府的关怀与温暖；进

一步在全社会弘扬尊老爱老敬老的良好风尚,强化社会和谐稳定,切实营造全社会尊敬老人、爱护老人、关心老人的良好氛围。

3、生态效益: 长者享受大配餐、康复护理服务的同时,因煮食、买菜产生的胶袋、厨余垃圾、医疗用品能得到正确的处理的。由中心统一处理餐厨垃圾,同时,在居综的监督下,由护理站、社卫统一处理长者接受康复护理后产生的医疗用品,减少环境受到污染;

五、存在问题或不足

(一) 资金预算管理有待提高。原项目总金额预算为 125 万元,现支出 1193332.92 元,使用率占比 95.5%,项目预算管理有待提高。

(二) 项目团队能力有待提高。

1、宣传工作不到位,享受助餐配餐服务长者较少。利用颐康服务站的场地优势,加大对助餐配餐的宣传,增加享受助餐配餐优惠政策的人数。

2、服务辐射的群体不足,多数服务局限于特殊困难长者,无法顾及到社区其他有需求的老人。

3、颐康中心的医养资源结合不足。链接义工资源与辖区医疗机构合作共同参与到辖区的养老服务。加强对长者的身体健康方面的宣传,引导长者学习正确的、健康的生活习惯。

六、相关建议

（一）加强专项资金绩效管理。

通过绩效评价工作的开展，进一步加强专项支出的绩效管理，加强监管，完善业务，有效提高专项资金的使用效益和效率，确保财政资金的使用绩效。

（二）政策方面建议：社区居家养老服务，是广州市民政局根据国家老龄化问题做出的惠民政策，目前以街镇颐康中心为体现，涵盖养老、医疗、康复、护理、心理咨询等专业服务，是以家庭为核心，以社区为依托，以专业化服务为主要形式，充分利用各类社区资源，为居家老年人提供的社会化服务。

（三）服务管理方面建议。制定完善的服务标准和流程，确保服务质量的稳定性和一致性。建立老年人满意度调查机制，及时了解老年人的需求和意见，不断改进服务质量。提供个性化的服务，根据老年人的不同需求和健康状况，制定个性化的服务方案。