

附件 4

2023 年度广州市花都区人民政府新华街道 办事处部门重点项目绩效评价报告

目 录

一、评价项目概述	1
(一) 项目背景资料	1
(二) 项目资金分配情况	2
(三) 项目政策依据	2
二、项目绩效目标和绩效指标设定情况	3
三、绩效评价组织情况	4
(一) 绩效评价目的	4
(二) 绩效评价标准和评价方法	4
(三) 绩效评价过程实施	5
四、绩效评价指标分析情况	5
(一) 项目管理绩效指标分析	5
(二) 项目结果绩效情况分析	9
五、项目综合评价等级和评价结论	12
(一) 项目综合评价得分及评价等级	12
(二) 项目综合评价结论	12
六、主要经验做法、存在的问题和建议	12
(一) 主要经验做法	12
(二) 存在的问题	14
(三) 建议	15
七、绩效评价结果应用	16

2023 年度居家养老服务机构运营经费(新华街) 项目绩效评价报告

根据《广州市花都区财政局关于印发 2024 年花都区财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（花财监〔2024〕1 号）等有关规定和要求，广州市花都区人民政府新华街道办事处（以下简称“新华街道办事处”）委托致同会计师事务所（特殊普通合伙）广州分所（以下简称“致同”）对“2023 年度居家养老服务机构运营经费（新华街）”项目资金的使用情况进行绩效评价。经现场核查和综合分析评价，最终评定“2023 年度居家养老服务机构运营经费（新华街）项目”绩效得分为 88.37 分，评价结果等级为“良”。具体情况如下：

一、评价项目概述

（一）项目背景资料

新华街道办事处为积极响应《广州市人民政府办公厅关于印发广州市居家社区养老服务管理暂行办法的通知》的有关要求，设立“居家养老服务机构运营经费（新华街）项目”，该项目经花都区民政局局长办公会会议研究并同意项目实施。新华街道办事处作为主管单位通过委托广州市花都区新华街家庭综合服务中心（以下简称“颐康中心”）作为实施单位对新华街辖区内养老服务项目进行运营，以期通过本项目的实施，持续做实做细做好居家养老服务各项工作，认真落实养老服务业支持政策，完善养老服务体系建设，为居家老年人提供生活照料、助餐配餐、医疗保健、康复护理、文

体娱乐、精神慰藉、安全援助、日间托老等多元养老服务，同时颐康中心需统筹指导辖区内村居颐康服务站点（以下简称“服务站”）的建设和运营等管理工作，切实提升辖区老年人的幸福感、获得感与满足感。

（二）项目资金分配情况

2023年，居家养老服务机构运营经费（新华街）项目年初无预算，年中根据《花都区民政局关于下达2023年居家养老服务机构运营经费的函》文件要求申请预算232万元，后结合地方财力状况，内部统筹财政资金使用，项目调减67万元，调整后预算金额165万元，实际到位资金165万元，截至2023年12月31日，实际支出资金165万元，资金支出率为100%。该项目资金由新华街道办事处统筹，下拨至颐康中心，由颐康中心根据村居服务站运营需求进行拨付使用，具体情况详见下表：

表 1-2 资金使用明细表

序号	支出事项	金额（万元）
1	颐康中心运营经费	30
2	村居颐康服务站建设经费	27
3	村居颐康服务站运营经费	108
合计		165

（三）项目政策依据

《广州市人民政府办公厅关于印发广州市居家社区养老服务管理暂行办法的通知》指出“居家社区养老服务应当在政

府主导下，以家庭为基础，以企业和机构为主体，以社区为依托，以专业化服务为主要形式，充分整合和利用各类社区资源，为居家老年人提供满足其服务需求的社会化养老服务”，新华街道办事处为积极响应《居家社区养老服务管理办法》的有关要求，设立“居家养老服务机构运营经费（新华街）项目”。

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

根据《其他事业发展性支出二级项目入库表》，居家养老服务机构运营经费（新华街）项目的绩效目标为：通过项目的实施，为老年人提供生活照料、助餐配餐、医疗护理、康复保健、文体娱乐、精神慰藉、紧急援助、日间托老等养老服务，丰富老年人晚年生活，提升本区居家社区养老服务水平，推动居家社区养老服务全面、持续、健康发展。

新华街道办事处围绕项目绩效目标，设置了质量、社会效益和满意度等 5 个绩效指标，详见下表：

表 2-1 项目绩效指标表

二级指标	三级指标	实施周期指标值
质量指标	街镇综合养老服务中心（颐康中心）项目评估合格率	≥90%
	村居颐康服务站巡查合格率	≥90%
社会效益指标	居家和社区养老服务能力和品质	有所提高
服务对象满意度	老年人助餐配餐服务满意度	≥85%
	服务对象满意度	≥85%

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的

为推进花都区财政支出绩效评价工作，提高财政资金使用效益，对财政实施全方位绩效管理。新华街根据《广州市花都区财政局关于印发2024年花都区财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（花财监〔2024〕1号）等有关规定和要求，运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和方法，对“2023年度居家养老服务机构运营经费（新华街）项目”开展绩效评价。

（二）绩效评价标准和评价方法

1.评价标准。

绩效评价标准是衡量绩效指标完成程度的标尺，一般包括计划标准、行业标准和历史标准等。绩效评价标准应根据相关法律法规、项目绩效目标及相关管理办法，清晰、准确确定，具有明确指向和可操作性，不得模糊表述。

2.评价方法。

本项目采用目标预定与实施效果比较、定性与定量综合分析、信息技术和数理统计技术支撑、层次分析等评价方法，对评价对象的财政运行情况进行全面综合评价。评价内容包括决策、过程、产出、效益、绩效评价结果分析与应用建议等方面：

（1）决策。主要包括财政资金分配及其支出项目确定论证充分性、目标完整性、目标合理性、目标可衡量性、制度完整性等内容。

(2) 过程。主要包括资金管理和组织实施。资金管理具体包括资金支出率、支出规范性等内容；组织实施主要为程序规范性、监管有效性等内容。

(3) 产出。实现的产出情况，主要包括工作完成进度、质量及时效性等内容。

(4) 效益。取得的效益情况，主要包括效果性（经济效益、社会效益、生态效益和可持续性）、公平性（支出的公共属性或满意度）等内容。

(5) 绩效评价结果分析与应用建议。

(6) 其他相关内容。

(三) 绩效评价过程实施

本次绩效评价主要从项目决策、过程、产出、效益方面开展评价工作，评价主要内容包括绩效目标的设定情况、资金投入和使用情况、为实现绩效目标制定的制度及采取的措施、实施全过程绩效管理的情况、绩效目标的实现程度及产出和效果。

四、绩效评价指标分析情况

(一) 项目管理绩效指标分析

1. 决策

(1) 论证充分性

指标满分 4 分，得分 4 分。“居家养老服务机构运营经费（新华街）项目”主要依据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市居家社区养老服务管理暂行办法的通知》等有关文件设立，且项目经花都区民政局局长办公会会议研究并同意项

目实施，项目设立符合政策要求，立项流程规范。

（2）目标完整性

指标满分 2 分，得分 1 分。根据《其他事业发展性支出二级项目入库表》，项目绩效目标包含总目标和年度目标，且能够反映项目产出与效益，绩效目标与项目实际内容相符，但指标设置不完整，未根据项目实际工作设置数量指标反映工作产出数量情况。扣 1 分。

（3）目标合理性

指标满分 2 分，得分 1.5 分。根据《其他事业发展性支出二级项目入库表》，项目设置了质量、社会效益和满意度等 5 个绩效指标，但存在重复考核的情况，项目设置了“老年人助餐配餐服务满意度”和“服务对象满意度”两个满意度指标，“服务对象满意度”涵盖了“老年人助餐配餐服务满意度”的考核范围，绩效指标设置合理性仍有提升空间。扣 0.5 分。

（4）目标可衡量性

指标满分 2 分，得分 2 分。项目设置了 5 个绩效指标，其中 4 个指标已量化，指标具备可衡量性，且能够提供上级部门评估结果、巡查台账和服务评价问卷等材料支撑指标完成情况。

（5）制度完整性

指标满分 2 分，得分 2 分。项目依据《花都区居家社区养老服务评估实施细则说明》《新华街机关事业单位财经管理制度（修订版）》《新华街颐康中心人事管理制度》等制

度执行，制度完整健全。

(6) 计划安排合理性

指标满分 2 分，得分 2 分。项目工作安排主要依据《花都区村居颐康服务站建设提升工作方案》实施，方案明确了工作标准、运营管理、实施步骤及相关时间节点，计划安排合理。

(7) 资金到位率

指标满分 2 分，得分 2 分。2023 年，居家养老服务机构运营经费（新华街）项目年初无预算，年中根据《花都区民政局关于下达 2023 年居家养老服务机构运营经费的函》文件要求申请预算 232 万元，后结合地方财力状况，内部统筹财政资金使用，项目调减 67 万元，调整后预算金额 165 万元，实际到位资金 165 万元，资金到位率为 100%。

(8) 资金到位及时性

指标满分 2 分，得分 2 分。预算资金 165 万元已于 2023 年 8 月到位，资金到位及时。

(9) 资金分配合理性

指标满分 2 分，得分 2 分。该项目预算资金主要用于新华街居家养老服务机构的运营经费，资金依据《花都区民政局关于下达 2023 年居家养老服务机构运营经费的函》文件标准分配，资金分配合理，分配情况详见下表。

表 4-1 资金分配情况表

单位：万元

序号	分配事项	分配金额	分配标准
----	------	------	------

序号	分配事项	分配金额	分配标准
1	颐康中心运营经费	30	每个已建成颐康中心 30 万元运营经费，1 个颐康中心，共 30 万元。
2	村居颐康服务站建设经费	27	每个新建服务站补贴 3 万元建设经费，9 个新建服务站，共 27 万元。
3	村居颐康服务站运营经费	108	每个已建成服务站补贴 4 万元运营经费，27 个已建成服务站，共 108 万元。
合计		165	/

2.过程

(1) 资金支出率

指标满分 6 分，得分 6 分。根据《一般公共预算支出进度表》和《广州市花都区人民政府新华街道办事处 2023 年度决算报表》，实际到位资金 165 万元，实际支出 165 万元，预算执行率 100%。

(2) 支出规范性

指标满分 6 分，得分 5 分。项目预算 232 万元，后结合地方财力状况，内部统筹财政资金使用，项目调减 67 万元，预算调整规范。但仍存在以下问题：经现场核查颐康中心账目，根据颐康中心 2023 年 11 月 30 日 16 号凭证“收到助餐配餐预存款 23,468.00 元”，由于长者使用线上支付方式不便，该笔收入为现金收入，经沟通获知，每笔收入均有收据及经手人、审核人签名，且经核对无误后已将现金存入银行，但由于收据过多，未能将收据作为原始凭证附于会计凭证中，后采用从系统数据打印明细表《居家助餐配餐餐费记录表》作为会计核算佐证材料，但在采用非原始凭证作为现金

收入的会计核算关键附件的情况下，附件《居家助餐配餐餐费记录表》缺少经手人和审核人的确认签名。扣 1 分。

（3）程序规范性

指标满分 4 分，得分 2 分。颐康中心能够在年度工作完成后出具《新华街颐康中心建设运营情况报告》，且能够对村居服务站进行统一验收。但项目实施程序仍存在镇街与村居的服务管理模式缺乏约束的问题，具体表现在：根据《花都区民政局关于印发花都区村居颐康服务站建设提升工作方案的通知》规定“村居颐康服务站原则上委托给具备独立法人资格的社会力量运营管理，并纳入所属镇（街）的颐康中心进行统一管理。”，但实际工作中，颐康中心与村居服务站之间的管理仅由新华街道办事处与颐康中心签订的合同中提及颐康中心需对村居进行统筹指导的内容，而颐康中心未与村居服务站正式签订管理协议，且未有其他正式通知文件明确彼此的权利义务，颐康中心与村居服务站权利与义务约定不够明确，服务管理模式缺乏有效约束。扣 2 分。

（4）监管有效性

指标满分 4 分，得分 4 分。新华街道办事处能够安排专人参与并监督颐康中心居家养老服务工作，且能够联合颐康中心每月对各村居服务站点进行巡查，并就消防、服务类目、适老化改造、安全隐患等方面进行检查，并督促进行整改，项目监管有效。

（二）项目结果绩效情况分析

1.产出

(1) 居家养老服务机构运营工作完成率

指标满分 10 分，得分 10 分。根据《项目委托合同》和《新华街颐康中心建设运营情况报告》，颐康中心已按照合同约定完成全托（含短期照料）、日托、上门服务、设立村居服务站、助餐配餐、医康养结合、居家适老化服务等 14 项工作，工作完成率 100%（各项工作完成情况详见“一、项目基本情况（三）项目组织实施情况”）。

(2) 上级部门评估结果

指标满分 9 分，得分 7.2 分。根据《花都区民政局关于 2023 年度花都区居家社区养老服务评估结果的通报》，新华街 2023 年居家社区养老服务评估结果为“良好”。扣 1.8 分。

(3) 新建服务站点验收工作完成及时性

指标满分 9 分，得分 9 分。根据《新华街村居颐康服务站验收结果通知》和现场座谈获知，新建的 9 个服务站已在 2023 年 10 月 31 日前验收，工作完成及时。

2. 效益

(1) 提高居家养老水平

指标满分 9 分，得分 9 分。通过项目的实施，为新华街辖区内有需要的长者提供上门生活照料、助餐配餐、日间托管、生活照料、辅具租赁、家居改造等多元化养老服务，有效解决了长者生活难题，切实提升新华街养老服务品质，推动了社区居家养老服务提质扩面，有效提高居家养老水平。

(2) 颐康中心和颐康服务站运行正常率

指标满分 9 分，得分 8 分。根据《新华街村居颐康服务

站运营服务情况表》及现场座谈获知，新华街含 1 个颐康中心和 39 个服务站，其中，1 个颐康中心和 38 个服务站能够正常运行，但有 1 个社区（天马社区）未能正常运行，原因是：天马社区建设地址是在一个新建小区里，根据配套先行的原则，服务站在小区正式投入使用前已建设完成，由于该小区于 2023 年未正式投入使用，故服务站亦未能正式投入运行。酌情扣 1 分。

（3）居家养老可持续性

指标满分 9 分，得分 5 分。项目执行《广州市居家社区养老服务管理办法》《花都区居家社区养老服务评估实施细则说明》《花都区村居颐康服务站建设提升工作方案》等工作制度和方案，制度建设可持续，且项目创新“互联网+医疗+养老”服务模式，与广州市养老服务信息平台衔接，进一步促进了项目信息化管理可持续。但仍存在以下问题：一是人员配备不足，新华村颐康服务站、田美村颐康服务站、大陵村颐康服务站等部分村居服务站由于人员不足，未能配备专职管理人员，现由村居工作人员兼任服务站工作人员；二是收费项目受限，难以实现自收自支，颐康中心和村居服务站自主收入较少，机构运转主要是靠财政补助收入，在现行财政状况下，政府财政补贴一旦停止，则难以持续运营。扣 4 分。

（4）服务对象满意度

指标满分 5 分，得分 4.67 分。根据《广州市社区居家养老服务满意度调查统计表》，共向 50 位被服务老人发放服

务满意度调查，整体满意度为 93.56%。根据评分规则得 4.67 分，扣 0.33 分。

五、项目综合评价等级和评价结论

（一）项目综合评价得分及评价等级

经综合评定，2023 年度“居家养老服务机构运营经费（新华街）”项目得分为 88.37 分，等级为“良”。

表 5-1 评价得分情况一览表

序号	一级指标	指标权重	指标得分	得分率
评价总得分		100	88.37	88.37%
项目管 理	决策	20	18.50	90%
	过程	20	17.00	85%
项目结 果	产出	28	26.20	93.57%
	效益	32	26.67	83.34

（二）项目综合评价结论

项目立项依据充分，资金分配合理，制度完整，通过项目的实施，为老年人提供生活照料、助餐配餐、医疗护理、康复保健、文体娱乐、精神慰藉、紧急援助、日间托老等养老服务，丰富老年人晚年生活，提升新华街辖区内居家社区养老服务水平。但仍存在绩效指标设置不够合理、街村服务管理模式缺乏约束、自主收入欠缺等问题。

六、主要经验做法、存在的问题和建议

（一）主要经验做法

1. 坚守服务初心，打造“一站式”服务平台

新华街颐康中心科学设置全托（含短期照料）、日托、

居养到家、助餐配餐、智慧“医+康”康护等服务版块，创新“上门管家”等服务形式，为失能（失智）或有需求的老年人提供康复护理、医疗保健、精神慰藉、文化娱乐、紧急援助等覆盖老年人全生命周期的一站式和到户式的综合养老服务，坚守服务初心，进一步丰富老年人晚年生活，提升新华街道辖区内居家社区养老服务水平，擦亮“一站式”养老服务品牌。

2.创新服务模式，建立“大数据”信息平台

推广“互联网+医疗+养老”服务模式，加快与广州市养老服务信息平台衔接，健全完善“老人—子女—平台”三方联动制度；积极探索建立街道老人健康信息管理系统，为辖区 170 名独居、高龄等特殊长者提供健康管理全程跟踪，与区卫健部门进行系统信息共享，实时查询服务对象的就医就诊、用药要求、健康体检等情况，提供适时、方便、快捷的上门医疗咨询服务。同时，新华街颐康中心借助建设智能化综合养老服务信息平台，为新华街近 2.7 万名 60 岁以上长者建立信息档案，实现信息化自助管控，为有需要的长者提供安全定位、家政清洁等服务资源共享，实时进行监督和管理，实现社会服务精细化、服务过程动态化的空中管理。

3.丰富社区文化养老，提升文娱教育品质

新华街颐康中心充分整合资源，定期为社区长者开展多样化养老知识讲座，开设国画、交谊舞班、素描、古筝班等各类公益课程班，提供书画室、棋牌室、图书馆等多功能场室让长者参与其中，寓“教、学、乐、健、为”一体，形式

多样的老年娱乐活动为社区长者打造“老有所乐、老有所学”的社区养老平台，让社区长者安享幸福晚年。

（二）存在的问题

1.街村权利与义务约定不明确，服务管理模式缺乏约束

《花都区民政局关于印发花都区村居颐康服务站建设提升工作方案的通知》中规定“村居颐康服务站原则上委托给具备独立法人资格的社会力量运营管理，并纳入所属镇（街）的颐康中心进行统一管理。”，但实际工作中，颐康中心与村居服务站之间的管理仅靠新华街道办事处与颐康中心签订的合同来约定颐康中心与村居服务站的关系，颐康中心应对村居服务站进行统筹管理，而颐康中心未与村居服务站正式签订管理协议，且未有其他正式通知文件明确彼此的权利义务，颐康中心与村居服务站权利与义务约定不够明确，服务管理模式缺乏有效约束。

2.自主收入欠缺，可持续发展不明朗

收费项目受限，难以实现自收自支。经现场座谈获知，新华街颐康中心和村居服务站的服务项目主要以免费的公益性项目为主，目前收费项目仅有家居清洁和陪伴就医，且居民对收费项目的消费意愿不高，颐康中心和村居服务站自主收入较少，机构运转主要是靠财政补助收入，在现行财政状况下，政府财政补贴一旦停止，则难以持续运营，颐康中心和村居服务站的可持续发展不明朗。

3.指标设置合理性不足，绩效管理尚有优化空间

根据《其他事业发展性支出二级项目入库表》，项目设置了

质量、社会效益和满意度等 5 个绩效指标，但绩效指标设置合理性仍有提升空间，具体表现在：一是指标设置不完整，未根据项目实际工作设置数量指标反映工作产出数量情况；二是重复考核，设置了“老年人助餐配餐服务满意度”和“服务对象满意度”两个满意度指标，“服务对象满意度”涵盖了“老年人助餐配餐服务满意度”的考核范围。

（三）建议

1.明确街村权利与义务，增强管理约束力

建议新华街道办事处和颐康中心：首先，颐康中心可与村居服务站签订协议，协议需明确颐康中心与村居服务站的权利和义务等。若颐康中心与村居服务站之间签订协议的流程与方式存在困难，则建议由新华街道办事处直接向新华街辖区内颐康中心和各村居服务站正式下发通知文件，文件明确颐康中心和各村居颐康服务站之间的关系、权利和义务等，增强颐康中心和各村居颐康服务站之间的管理约束力。

2.多措并举推进机构运营，落实可持续的运营模式

建议新华街道办事处：在坚持公益性的原则下，按照“政府补一点、企业让一点、慈善捐一点”的思路，探索政府、企业（社会组织）、村（社区）共同推进颐康中心和服务站建设运营的合作机制，和定点餐饮企业、餐饮店承包食堂配餐送餐的市场化运营模式。大力鼓励社会各界参与颐康中心和服务站建设运营，持续筹集善款，推动人人践行“微善”“小善”，汇聚共建“善美之城”的强大力量。

3.科学设置绩效目标指标，提高绩效管理质量

建议新华街道办事处：一是对于项目核心工作内容、资金主要支出方向应该设置响应的绩效目标，譬如：可设置数量指标“运营服务事项完成率”“村居服务站新增数量”等；二是绩效指标值应该根据阶段性工作内容、相关历史数据优先选取量化、可考核的目标值，避免笼统的定性描述，且指标值的设定要在考虑可实现性的基础上，符合“跳一跳够得着”的基本要求，避免过高或过低，以充分发挥绩效目标对预算编制执行的引导约束和控制作用。

七、绩效评价结果应用

新华街道办事处贯彻落实财政部门关于预算绩效管理的工作要求，积极应用绩效评价结果，不断完善项目工作，针对存在问题，拟做出以下改进措施：一是新华街道办事处向新华街辖区内颐康中心和各村居服务站正式下发通知文件，明确颐康中心和各村居颐康服务站之间的权利和义务，增强颐康中心和各村居颐康服务站之间的管理约束力；二是新华街道办事处积极探索政府、企业（社会组织）、村（社区）共同推进颐康中心和服务站建设运营的合作机制；三是新华街道办事处科学设置绩效目标指标，设置数量指标，完善满意度指标，提高绩效管理质量。