

关于对泽库县民政局 2018-2019 年 居家养老服务项目的绩效评价报告

一、项目基本情况

（一）项目实施背景及内容。

根据《青海省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》（青政〔2014〕33号）要求，大力发展居家养老服务，提倡老年人居家养老，鼓励家庭成员与老年人共同生活或就近居住，履行赡养义务。培育和扶持居家养老服务企业和社会组织，支持社会力量成为居家养老服务的主体，鼓励社会组织和家政、物业等企业兴办或以加盟、参与、托管等方式运营社区日间照料、老年活动中心等养老服务设施，优先为居家老年人提供助餐、助浴、助洁、助急、助医等基本服务。鼓励社区建立健全居家养老服务网点，支持其连片辐射、连锁经营、统一管理，打造特色品牌。加快县级、乡镇（街道）、社区（村）居家养老服务网络建设，使居家老年人能够就近就便获得生活照料、家政服务、康复护理、医疗保健和精神慰藉等多样化养老服务。支持社区开展老年文化体育娱乐活动，鼓励专业养老机构利用自身优势，培训和指导社区养老服务组织和人员。居家养老是政府和社会力量依托社区为居家的老年人提供生活照料、家政服务、康复护理、医疗保健和精神慰藉等方面服务的一种养老形式。它是对传统家庭养老模式的延伸与创新，是我国发展社区服务、建立养老服务体系的一项重要内容。泽库县按照《政府向社会力量购买养老服务实施办法》，对在生

活照料、家政服务、康复护理、医疗保健和精神慰藉等方面对有需求的老年人开展居家养老服务。

泽库县 2018-2019 年居家养老服务项目根据黄南州《关于下达专项资金的通知》（黄财预〔2018〕156 号）和黄南州财政局《关于提请下达 2019 年社会福利项目资金（养老服务资金）预算指标的通知》（黄财社〔2019〕148 号）文件实施。项目内容是民政局通过政府采购购买居家养老服务的方式，对一部分困难家庭并且有养老服务需求的老年人提供生活照料等居家养老服务。

（二）项目资金到位及使用情况。

泽库县民政局 2018-2019 年居家养老服务项目投入资金共计 78.25 万元。截止 2020 年 7 月 29 日，项目资金实际支出 42.00 万元，泽库县民政局与泽库县夕阳红居家养老服务站签订承接居家养老服务合同，约定 2018 年服务价款为 42.00 万元。2019 年未开展项目，项目结余资金 36.25 万于 2020 年 4 月转入泽库县政府采购中心账户中，用于支付 2020 年居家养老服务项目。

（三）项目绩效目标。

短期目标：项目的实施，为居家的老年人提供生活照料、家政服务、康复护理、医疗保健和精神慰藉等方面服务，保障孤寡、失能、高龄、失独等特殊老人的个性化服务需求，解决家庭困难。

长期目标：让老年人真正享受到国家改革发展的鸿利和经济社会发展的成果。政府出资、社会组织承接、市场化运作的方式，引导和支持社会力量进入居家养老服务行业，创新养老服务供给方式，解决

特殊老年人的养老服务需求，逐步建立完善的养老服务保障体系。

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的。

根据相关文件要求，结合评价项目的情况和特点，了解和掌握项目实施的情况，对项目投入、实施过程、产出、效益等，运用科学、规范的绩效评价方法，科学、客观、公正的对项目管理及项目产出进行整体综合性评价，发现项目中存在的问题，及时总结项目管理经验，完善项目管理办法，提高项目管理水平及资金的使用效益。

（二）绩效评价原则

1、科学规范原则：本次绩效评价将严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性相结合的方法；

2、公开公正原则：绩效评价本着“真实、客观、公正”的原则，依法公开并接受监督；

3、分级分类原则：本次绩效评价由项目组根据评价对象的特点组织实施；

4、绩效相关原则：本次绩效评价将针对建设项目具体投入及相关效益进行综合评价，评价结果应与资金投入和绩效之间存在紧密的对应关系。

（三）绩效评价依据

1、黄南州《关于下达专项资金的通知》（黄财预〔2018〕156号）

2、黄南州财政局《关于提请下达2019年社会福利项目资金（养老服务资金）预算指标的通知》（黄财社〔2019〕148号）

3、泽库县民政局《2018-2019 年居家养老服务项目资金的自评报告》

4、《会计师事务所财政支出绩效评价业务指引》

5、相关行业政策、行业标准及专业技术规范

6、资金及财务管理办法，财务会计资料

（四）评价指标体系

针对项目情况，从财务指标、业务指标和效益指标三大方面拟订绩效评价指标。设定 3 个一级指标、6 个二级指标和 18 个三级指标。业务指标、财务指标和效益指标共设 100 分，业务指标占比 50%，财务指标占比 20%，效益指标占比 30%。

（五）评价方法

根据财政部《财政支出绩效评价管理暂行办法》的规定，以及 2018-2019 年居家养老服务项目自身的特点，本次评价工作采用询问查证法、问卷调查法进行绩效评价。

1、询问查证法：在比较分析项目资料的基础上，以现场或非现场方式，通过询问、查看影像资料等形式，核查项目资料是否真实、合理，从而对项目产生的效益做出判断和评价。

2、问卷调查法：通过设计有针对性的调查问卷，在群众中发放、收集、分析调查问卷，进行评价和判断，设置目标群体满意度来评价项目绩效。

三、综合评价结果及评价结论

（一）评价结果档次表

评价档次	优秀	良好	合格	不合格
总体评价分值	$S \geq 90$ 分	$90 \text{ 分} > S \geq 75$ 分	$75 \text{ 分} > S \geq 60$ 分	$S < 60$ 分

（二）综合评价结论

本项目总体绩效的最终评价结果为 70 分，其中：财务指标满分 20 分，扣分 4 分，实际得分 16 分；业务指标满分 50 分，扣分 15 分，实际得分 35 分；效益指标满分 30 分，扣分 11 分，实际得分 19 分。绩效等级为合格。（详见附件）

四、绩效评价指标分析

（一）财务指标（指标分 20 分，实际得分 16 分）主要评价资金管理 and 使用的合规性。

1、资金使用。泽库县民政局 2018-2019 年居家养老服务项目资金到位资金 76.25 万元，2018 年居家养老服务支出 42.00 万元，2019 年项目剩余资金 36.25 万元，不足以支付服务机构居家养老服务费用，因此 2019 年项目未实施，于 2020 年 4 月将 2019 年结余资金 36.25 万元转入泽库县政府采购中心账户中，用于支付 2020 年居家养老服务项目。经检查相关财务资料，未发现挪用、挤占、截留专项资金现象。

2、专项资金管理。财务管理制度、资金管理制度健全；财务开支审批制度建立健全；建立台账，上级拨入、本级支出、发放使用及结余情况清楚明晰。

3、资金使用率。2018 年居家养老服务项目到位资金 42 万元，实际支付 42 万元；2019 年居家养老服务项目剩余资金 36.25 万元，

实际未剩余。资金使用率 53.67%，造成部分专项资金闲置。

4、资金支付。通过对财务资料进行核查，民政局按合同约定的付款进度向泽库县夕阳红居家养老服务站支付服务价款，其中：2018 年 5 月支付居家养老服务费用 21.00 万元；2018 年 8 月支付居家养老服务费用 16.00 万元；2018 年 11 月支付居家养老服务费用 5.00 万元。

（二）业务指标（指标分 50 分，实际得分 35 分）主要评价项目的组织管理、目标完成情况。

1、组织管理及制度。成立了专门的居家养老资金项目领导机构，有明确的岗位分工，配备相应人员具体负责项目资金的管理。通过招标选取养老服务机构，并且与泽库县夕阳红居家养老服务站签订协议，保证项目顺利实施。建立了相应的居家养老资金项目管理制度；并与泽库县夕阳红家具养老服务站约定了《提供的服务项目必须符合法定的养老服务标准（规范）或者有关要求》，确保服务质量高标准完成。但民政局未按照《政府向社会力量购买养老服务实施办法》的要求进行跟踪监督。

2、数据管理。2018 年符合居家养老人数为 250 人，其数据为 2015 年调查结果，未能及时得到更新，不能准确反映符合居家养老条件家庭的真实数量。评价组人员对民政局提供的居家养老服务人员花名册资料进行人员信息档案抽查，所抽查 40 名养老人员信息中，11 名档案信息准确，29 名档案信息中存在手机停机、关机、已更换号码等情况。人员信息不准确，未能及时完善更新，项目实施单位应做好档案数据及时核实以及更新工作。

3、项目完成情况。2018年泽库县民政局通过政府向社会力量购买公共服务的方式与泽库县夕阳红居家养老服务站签订承接居家养老服务合同，约定2018年服务价款为42.00万元。约定服务内容为：生活照料：上门做饭、料理家务、洗衣、陪医、买菜、代交各类日常费用及代办各类事务等。家政服务：家庭保洁、修理水电暖等。康复护理：为需要护理人员提供护理。精神慰藉：上门与老人谈心聊天、读书读报、心理疏导等情感交流服务。初步确定2018年夕阳红居家养老服务站提供服务人数为250人（60岁以上的贫困老人），但只提供服务人员花名册，未提供服务人员基本情况的档案信息。居家养老资金支付标准为：60岁以上老人每月购买支付150元的服务，80岁以上的老人每月购买支付80元的服务。但经发放问卷调查反映出，接受过居家养老服务的人数比例较低。

（三）效益指标（指标分30分，实际得分19分）主要经济效益和社会效益及可持续性等方面进行评价。

1、经济效益。通过项目的实施，老年人能够在自己家中养老，熟悉的环境能帮助老人保持原有的日常生活习惯不被改变，政府采购的居家养老服务可以充分利用原有的家庭资源，减少了不必要的支出，在一定程度上减轻了家庭的经济压力。另一方面能够加快服务行业的发展，解决部分人的就业问题。

2、社会效益。通过项目的实施，为居家的老年人提供生活照料、家政服务、康复护理和精神慰藉等方面服务，保障部分孤寡、失能、高龄、失独等特殊老人的个性化服务需求。全面推进居家养老服务，

是破解我国日趋尖锐的养老服务难题，切实提高广大老年人生命和生活质量的重要出路；是弘扬中华民族尊老敬老优良传统，尊重老年人情感和心理需求的人性化选择；是促进家庭和谐、社区和谐，推动社会主义和谐社会建设的重要举措。

3、项目可持续性。通过项目实施，满足了老年人的服务需求，可以让一部分家庭经济有困难又有养老服务需求的老年人得到照料，从而对稳固家庭、稳定社会起到良好的支撑作用。项目的存在和实施有很大的必要性。但由于资金投入不足，无法保证项目连续实施，本次评价时 2018 年项目按照计划完成，但 2019 年由于资金不足未实施，36.25 万元资金造成闲置，使项目资金的效用发挥受到限制，对困难家庭的帮助成效下降。

五、评价中发现的主要问题

（一）预算资金短缺，不能保证项目持续开展。由于 2019 年居家养老服务预算资金短缺，不足以支付服务机构居家养老服务费用。因此 2019 年居家养老服务未实施，于 2020 年 4 月将 2019 年结余资金 36.25 万元转入泽库县政府采购中心账户中，用于支付 2020 年居家养老服务项目。

（二）管理及监督工作不到位。泽库县民政局未做到定期对泽库县夕阳红居家养老服务站服务情况、服务内容及次数、服务对象满意度情况的检查，未整理服务对象档案资料、服务内容、服务次数等数据信息。

（三）前期调查工作不及时，数据的时效性差。2018 年居家养

老服务人数数据使用为 2015 年调查结果，没有及时调查更新，使得确认的服务人数与实际脱钩。

六、提出的建议

（一）加强资金保证力度，使项目开展具有持续性。项目实施单位准确做好资金预算，在财政资金允许的情况下，尽量满足资金要求。各级政府要加大投入，安排财政性资金支持养老服务体系建设。在发现项目资金短缺时，及时向财政部门反映资金情况，寻求资金缺口解决办法，确保项目实现《青海省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》（青政〔2014〕33 号）中要求到 2020 年基本建成 90%左右的老年人可居家养老，6%左右的老年人能得到社区养老服务支持，4%左右的失能老年人拥有社会养老床位的养老服务保障体系。

（二）采取多种方式对该类项目进行投入，增加资金来源渠道。根据《青海省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》，除财政资金直接投入外，充分运用财政贴息、小额贷款等方式，加大对养老服务业有效信贷投入。民政部门、财政部门积极与各级金融机构沟通，寻求金融机构对养老服务业的信贷需求予以支持。

（三）做好数据更新统计，及时总结经验。民政部门加强调查工作，使符合条件的老人和家庭均纳入服务范围。加强居家养老服务全过程相关数据、资料的收集、更新与整理，对各类服务对象的人数、服务内容、服务质量、突出问题等进行梳理，做到有据可查，从而对项目进一步完善管理提供支撑。

（四）进一步制定和完善相关管理制度。包括日常管理制度和监

督反馈机制，并提出明确的服务要求和质量考核标准，就服务对象反馈的情况，要做到及时进行研究、解决和反馈，提高受益人群的满意度

（五）加大宣传工作力度，使服务对象应享尽享。建议在保证现行居家养老服务的基础上，进一步加大居家养老的宣传力度，让更多的居民了解到居家养老的政策，同时让应当享受服务的对象都能享受到服务。

（六）加强培训和考核，提高居家养老人员服务质量。建议对第三方承接机构的服务工作人员进行定期或不定期的相关业务培训，使其不断提高服务能力，并加强对居家养老服务情况全过程的跟踪。