

2022 年度广州市荔湾区卫生健康局部门 重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

(一) 项目背景

近年来，我国老龄人口占比不断提升，养老保障压力日益加大。发展商业养老保险，对于缓解基本养老保险和财政压力，完善养老保障体系，维护社会和谐稳定，具有重要意义。目前，我国商业养老保险发展相对滞后，产品结构较为单一、服务供给不足、覆盖面有限，养老保障能力不强，难以有效满足人民群众通过商业保险提升养老保障水平的客观需求，一定程度制约了商业养老保险对养老服务业发展、实体经济建设和经济提质增效升级的支持作用。从国外经验看，商业养老保险一直是养老保障体系的重要组成部分，在提供养老风险保障、增加养老资金积累、完善金融市场等方面发挥了重要作用。

党中央、国务院高度重视我国养老保障体系发展，在多个文件中明确提出构建包括职业年金、企业年金和商业保险的多层次养老保险体系。2017 年国务院办公厅出台《国务院办公厅关于加快发展商业养老保险的若干意见》（国办发〔2017〕59 号），推动商业养老保险加快发展，是贯彻落实党中央、国务院决策部

署的具体举措，有利于完善商业养老保险顶层设计，积极应对人口老龄化，适应就业形态新变化，进一步保障和改善民生，促进经济社会持续健康发展。

2017年10月，广州市实现“银龄安康行动”全覆盖，即由政府出资为全市60周岁及以上户籍老年人统一购买“银龄安康行动”意外伤害险。从此，广州市每一位60周岁及以上户籍老年人都拥有了一份意外伤害保险。“银龄安康行动”采用无记名投保方式，由市、区相关部门统一向承保单位投保，即保费由政府统一支付，手续由政府统一办理，不需每位老年人逐一办理手续。

（二）项目立项依据

该项目依据《广州市卫生健康委员会 广州市民政局关于推进“银龄安康行动”全覆盖的通知》（穗卫规字〔2020〕8号）文件精神设立，文件指出“银龄安康行动”工作目标为全市各区实现“银龄安康行动”全覆盖，即由政府统筹组织为全市60周岁及以上户籍老年人每人每年购买一份意外伤害综合保险（以下简称“统保”），确保我市户籍老年人“银龄安康行动”的参保率达到100%。项目立项依据充分，与部门职责范围相符，属于部门履职所需，是公共财政支持范围，未与其他相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。

（三）项目绩效目标

该项目 2022 年度预期目标为：通过实施该项目，落实广州市“银龄安康行动”全覆盖工作目标，为辖区内 60 周岁以上老人（五类特殊困难老年人除外）购买意外伤害综合保险，确保辖内户籍老人“银龄安康行动”的参保率达到 100%，提高老年人抵御意外风险的能力。

（四）项目资金来源及使用情况

60 周岁以上老人意外伤害综合保险项目年初预算 443 万元，年中未发生预算调整，实际支出 443 万元，预算完成率为 100%。项目经费主要用于支付辖区内 60 周岁以上老人（五类特殊困难老年人除外）“银龄安康行动”老年人意外伤害保险费，保费每人每年 20 元。具体支出明细如下表所示：

表 1 2022 年度项目支出明细情况

序号	支出内容	计划支出数 (万元)	实际支出数 (万元)	支出率
1	“银龄安康行动”老年人意外伤害保险费	443.00	443.00	100%
	支出合计	443.00	443.00	100%

（五）项目实施情况

该项目由广州市荔湾区老龄工作委员会办公室负责组织实施，广州市荔湾区卫生健康局为该项目业务主管部门。

2022 年度该项目通过驻点人员深入社区、街道、村（居）委提供“银龄安康”现场咨询、投保、理赔等服务，开展培训工作，切实落实“银龄安康行动”，有效提高老年人抵御风险能力，为老年群体撑起意外伤害的保护伞。

1.实现全区 60 周岁以上老人全覆盖。

本年度预期完成辖内 22.95 万 60 周岁以上户籍老人参保工作。实际由区财政负担参保人数 22.95 万人，市财政负担参保人数 7964 人，实现荔湾区辖内 60 周岁以上户籍老人共计 229464 人全员参与“银龄安康行动”。“银龄安康行动”采用无记名投保方式，户籍老年人在年满 60 周岁的当天即自动参保，享受的保险待遇期限也自当日开始计算。

2.共开展或参与培训会议 2 次。

本年度计划开展或参与业务培训会议不少于 2 次，实际受疫情影响，常态化的培训会议延期至 2023 年度开展。2023 年 3 月 24 日由荔湾区卫健局组织召开了《“银龄安康行动”工作总结暨业务培训会议》，2023 年 4 月 12 日参与了由广州市卫健委组织召开的《2023 年广州市“银龄安康行动”工作会议》。

3.辖内居民基本知晓该惠民政策。

通过在每条街道安排驻点工作人员、定时定点进社区为群众答疑解惑、开展相关宣传活动、发放宣传单张等行为，侧面印证

了“银龄安康行动”群众知晓情况。

4.理赔款项及时拨付。

2022 年度共累计理赔 2023 人次，理赔款项均及时发放，未发生因赔付时间过长造成的投诉或信访事件，未发生理赔纠纷事件，赔付及时率达到 100%。

二、绩效评价结果

本次评价采取目标比较法、因素分析法、现场考察法等评价方法，通过现场评价，主要围绕项目安排、项目管理、项目绩效、可持续性等方面实施。经过现场核查，认为该项目立项依据充分，程序规范，能够反映项目实施带来的产出及效益。该项目综合评价得分 85 分（百分制），绩效等级为“良”。该项目指标得分详见表 2。

表 2 项目绩效评价得分情况

评价维度	分值	评价得分	评价分值占比
决策	16	13	81.25%
过程	24	23	95.83%
产出	30	32.4	81.00%
效益	30	16.6	83.00%
合计	100	85	85.00%

三、主要成效

（一）政策扶持，不断强化养老保障。

2017年10月起，广州市实现“银龄安康行动”全覆盖，从此，广州市每一位60周岁及以上户籍老年人都拥有了一份意外伤害保险。“银龄安康行动”通过政策扶持，突破了65周岁以上老年人难以购买商业保险的年龄限制，弥补了老年人社保、医保在保障范围和保障程度方面的不足；逐步建立起政府支持、社会捐助、个人自费投保相结合的老年人意外伤害风险保障体系，打造了“政府显关爱、子女尽孝心、社会献爱心”的公益平台。

表3 近5年荔湾区“银龄安康行动”投保及理赔情况

年份	政府出资统保				
	政府统保人数 (区财政负担部分)	出资总额 (元)	赔付人次	赔付金额(元)	赔付率
2018	190553	3,811,060.00	1989	2,623,260.00	68.83%
2019	201927	4,038,540.00	1893	2,495,520.00	61.79%
2020	211502	4,230,040.00	1860	2,406,130.00	56.88%
2021	219103	4,382,060.00	1813	2,879,640.00	65.71%
2022	221500	4,430,000.00	2023	3,071,640.00	69.34%
合计	1044585	20,891,700.00	9578	13,476,190.00	64.50%

五年以来，“银龄安康”全区累计赔付金额达到1348万元，累计赔付9578人次，真正发挥了民生政策性保险为老、惠老的

社会效能，有效提高了辖区老年人抵御风险的能力，国寿服务专员与荔湾区街道社区积极沟通对接，组建银龄安康微信服务群，在去年疫情肆虐的时候，将驻点服务延伸至线上，实现空中驻点，为辖区居民提供政策咨询、理赔办理等服务，得到了出险老人及家属的一致好评，进一步完善养老服务框架。

（二）驻点宣传，持续推进政策覆盖。

2022年荔湾区“银龄安康行动”宣传活动多措并举，驻点服务人员按时深入社区、街道、村（居）委驻点办公，提供“银龄安康”现场咨询、投保、理赔等服务，开通快速理赔绿色通道。借助社区活动开展集中宣传、与社卫中心老人体检相结合进行同步宣传，居委驻点一对一凭证派发讲解。据不完全统计，全年共开展活动348场，拨打通知电话1.2万余个，派发统保凭证5828张，进社区张贴通知1423张，不断推进银龄安康的知晓率以及自付费覆盖率。

随着“银龄安康”工作宣传的深入，参保人数和理赔金额逐年上升，在政府统保的引导下，老年人从不了解、到了解、到自愿参保，体现了这项为老、惠老的重要举措逐步深入人心，逐步家喻户晓，逐步形成政府扶持引导、社会力量关爱、个人积极参保的互补机制、合力推动“银龄安康行动”目标任务的落实，提升了老年人抵御风险能力，为老年人筑起一道健康保护网。

（三）高度重视，坚持做好老龄服务。

区老龄办牢固树立“老年人利益至上”的服务理念，将优质高效服务贯穿到购买、理赔全过程，努力提高服务水平和服务质量，切实为投保老年人提供耐心、周到、细致的服务。“银龄安康行动”将作为基层老龄工作的重要载体，与“智慧助老”、防范诈骗、老年人免费体检、老年人健康服务等老龄工作结合，为广大老年人打造多种形式的“银龄安康行动+”服务场景。2022年度，广州市老龄工作委员会办公室对荔湾区老龄办工作予以充分肯定，授予荔湾区老龄办“年度任务达标单位”和“政策推广优秀单位”称号。除了为老年人发生意外的医疗费用补偿外，荔湾区卫健局、老龄办与中国人寿广州分公司也积极开展敬老慰问活动，积极为出险老人、困难老人、孤寡老人送温暖关怀，彰显政府、社会关爱，进一步强化政策宣传，将惠民政策深入人心。

四、存在问题或不足

（一）政策宣传工作缺乏创新。

目前荔湾区“银龄安康行动”政策宣传主要集中为线下现场宣讲，派发宣传凭证。主要的工作模式为社区工作人员向居民发放驻点时间通知，“银龄安康”服务人员按时按点开展服务工作，发放宣传凭证及告知书，居民逐渐养成“不了解找驻点，要咨询找驻点，交理赔找驻点”的常规化流程。对于特殊老人服务人员

将会协同社区工作人员上门走访，进一步普及“银龄安康行动”，确保老年人知晓相关政策信息。线下宣传虽效果显著，但受制于许多客观因素，如天气、形势等，同时需要耗费大量人力成本及时间成本。且线下宣传的主要宣讲对象为辖内老年人，其子女知晓政策的途径多为老年人转述，政策宣讲目标群体较为单一。

（二）绩效管理工作中存在欠缺。

区老龄办在开展该项目的过程中，尽心尽责推进项目实施，得到了社区居民及广州市老龄工作委员会办公室的肯定，但在绩效管理过程中存在欠缺。年初绩效申报时，业务科室未参与编制项目绩效指标，导致年末评价时原指标体系不能充分体现项目实施所产生的效益。部分指标设置与实际工作存在偏差，无法提供直接的佐证材料。

五、相关建议

（一）创新宣传渠道，提升政策知晓率。

一是拓宽线下宣传途径。政策宣传海报“进村入户入电梯”，在社区门口、楼梯间、电梯间等居民日常生活必经之路上张贴宣传海报，借助报纸、电台等传统宣传手段，开展精准宣传工作。二是充分利用线上宣传媒介。通过居民微信群、电子屏、社交媒体等途径宣传最新的政策受益案例，制作最通俗、最简单、最实用的宣传材料，提高居民对商业保险的信任度。三是丰富宣传目

标群体。老年人在实际发生意外伤害时，多为其家人为其办理相关事项，向全社会宣传这一惠民政策，有利于提高子女关爱孝敬父母意识，实现“群众满意、社会赞扬、政府放心、长者安康”的民心民意工程。

（二）健全管理机制，提高绩效工作水平。

一是定岗定责，加强人员培训。要充分认识“人力资源”储备的重要性，适当调整现有岗位职责，设定财务部门专业绩效岗和业务部门绩效专业岗。定期集中财务和业务的预算绩效管理人员，通过送出培训、自我研讨等方法，提高人员整体素质，支撑基层单位预算绩效管理工作的快速高效开展。二是充分落实预算绩效管理要求。强化绩效目标引领和绩效结果应用两大支撑，充分运用预算绩效自评结果优化预算管理，建立结果公开机制、绩效问责机制，严格落实绩效考评奖惩制度，实现财政预算绩效工作“重绩效、讲绩效、抓绩效、用绩效”的目标，推动财政资金使用提质增效。