

成都市武侯区政府购买居家养老服务满意度研究

郭玉儿, 付梦杰, 杨仁杰, 王云炆, 李中毅, 彭鑫焱

四川工商职业技术学院碳达峰碳中和技术学院, 四川 成都

收稿日期: 2024年12月20日; 录用日期: 2025年2月12日; 发布日期: 2025年2月21日

摘要

我国正向深度老龄化社会迈进, 养老问题已成为我国亟待解决的关键问题。为探究政府购买居家养老服务的实施效果, 文章以成都市武侯区为例, 从服务对象的满意度入手展开研究。通过文献梳理与理论研究, 结合问卷调查、实地访谈与案例分析等方法, 提出政府购买居家养老服务评价指标体系, 并从服务人员、内容、质量、便捷性四个维度对满意度进行分析。目前武侯区在服务购买、服务承接等方面需要进一步整改, 通过规范组织管理与队伍建设、构建多元化服务供给格局、强化服务宣传与普法教育、建立健全评估监管机制、加大支持性环境建设力度等措施提升服务对象满意度, 加强政府购买居家养老质量建设。

关键词

政府购买公共服务, 政府购买居家养老服务, 公众满意度

A Study on the Satisfaction of Government Purchase of Home-Based Elderly Care Services in Wuhou District, Chengdu City

Yuer Guo, Mengjie Fu, Renjie Yang, Yunyang Wang, Zhongyi Li, Xinyi Peng

Carbon Peak and Carbon Neutrality Technology College, Sichuan Vocational and Technical College of Industry and Commerce, Chengdu Sichuan

Received: Nov. 20th, 2024; accepted: Feb. 12th, 2025; published: Feb. 21st, 2025

Abstract

China is moving towards a deeply aging society, and the issue of elderly care has become a key

文章引用: 郭玉儿, 付梦杰, 杨仁杰, 王云炆, 李中毅, 彭鑫焱. 成都市武侯区政府购买居家养老服务满意度研究[J]. 社会科学前沿, 2025, 14(2): 395-400. DOI: 10.12677/ass.2025.142138

problem that urgently needs to be solved. To explore the implementation effect of government purchasing home-based elderly care services, this article takes Wuhou District in Chengdu City as an example and starts with the satisfaction of service recipients to conduct research. Through literature review and theoretical research, combined with questionnaire surveys, field interviews, and case analysis, this paper proposes an evaluation index system for government purchases of home-based elderly care services, and analyzes satisfaction from four dimensions: service personnel, content, quality, and convenience. At present, Wuhou District needs further rectification in terms of service purchase and service undertaking. Measures such as standardizing organizational management and team building, building a diversified service supply pattern, strengthening service publicity and legal education, establishing and improving evaluation and supervision mechanisms, and increasing the construction of supportive environments are needed to improve the satisfaction of service recipients and strengthen the quality construction of government purchases for home-based elderly care.

Keywords

The Government Purchases Public Services, The Government Purchases Home-Based Elderly Care Services, Public Satisfaction

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 研究背景

我国正在迈向深度老龄化社会，老年人口增长快、规模大、高龄化趋势显著。根据全国第七次人口普查结果显示，全国 60 岁及以上人口占全国总人口的 18.70% [1]。预计 2025 年 65 岁及以上的老年人将超过 2.1 亿，占总人数的 15% 左右。

为积极应对老龄化挑战，成都市作为老年群体最适宜居住，也是老年人口最密集的城市之一，通过大力发展政府购买居家养老服务这一新型模式，切实为老年群体提供高标准、高质量、高水平的养老服务，实现公共服务市场化建设。武侯区作为成都市老五区之一，通过政府购买居家养老服务的智能化创新，建立了“颐居通”居家养老服务综合信息平台，全新探索“互联网+”居家养老模式，链接多方资源，用户足不出户就可享受个性化、多层面“一站式”居家养老服务[2]。

2. 成都市武侯区政府购买居家养老服务现状

2.1. 人口老龄化现状

武侯区包含 11 个街道，71 个社区，下辖社区众多且分散，不少区域涉及城乡结合地带，辖区跨度较大，周边环境复杂，各年龄段老年人口均有涉及。根据武侯区第七次人口普查公报显示，辖区内 60 岁及以上的老年人口主要集中在浆洗街、玉林路和火车南站，占比分别为 20.33%、20.31% 和 17.87% (见表 1)。以这三个街道为主要研究对象，更具典型性和研究性。

2.2. 服务政策与服务方式

通过梳理 2013~2024 年武侯区政府及相关部门制定的关于政府购买居家养老服务的政策措施发现，政府购买居家养老服务的服务内容逐步精细化，从吃穿住行拓展为助餐、助浴、助急、助医、助行、助洁、精神慰藉七类服务内容。服务监管更加严格，重视服务购买、提供与消费的标准化、规范化管理。服

务技术持续创新，推进互联网与物联网信息技术在政府居家养老服务中的普及与运用。

Table 1. Age composition of population in each street in Wuhou District

表 1. 武侯区各街道人口年龄构成

地区	占常住人口总量的比重			
	0~14 岁	15~59 岁	60 岁及以上	65 岁及以上
浆洗街街道	9.74%	69.92%	20.33%	15.31%
望江路街道	7.53%	75.44%	17.03%	13.22%
玉林街道	9.12%	70.57%	20.31%	15.77%
火车南站街道	11.33%	70.81%	17.87%	12.97%
晋阳街道	12.76%	71.99%	15.26%	11.68%
红牌楼街道	12.78%	71.33%	15.89%	11.66%
簇桥街道	15.30%	72.66%	12.04%	8.63%
机投桥街道	14.28%	74.55%	11.17%	7.75%
金花桥街道	12.97%	76.69%	10.35%	7.26%
簇锦街道	15.94%	71.27%	12.79%	8.93%
华兴街道	11.68%	77.24%	11.09%	7.47%

资料来源：成都市武侯区统计局关于成都市武侯区第七次全国人口普查公报。

武侯区主要通过政府招标，企业或社会组织投标的方式进行。政府通过与中标组织协商服务项目、模式、流程、期限、财政出资、违约处罚等内容，签订服务合同。在合约中，中标组织须严格履行合同义务，保障服务质量。政府将对其事前、事中、事后实时评估追踪，切实维护社会秩序和公共利益，以及服务对象的个人权益[3]。

2.3. 服务对象与承接主体

武侯区对不同年龄段的服务对象提供差异化服务。享受武侯区“颐居通”居家养老服务的且户籍年满 80 岁及以上的老年人，区政府全额出资购买养老服务，300 元/人/年。武侯区户籍 80 岁及以上的老年人还额外享有高龄补贴，80~89 岁 60 元/人/月，90~99 岁 240/人/月，100 岁及以上 600/人/月。武侯区鼓励多方社会组织参与到政府购买的竞争机制中，政府购买居家养老服务的承接主体不再局限于公办或民办的养老机构，还涉及企事业单位、城乡社区日间照料中心、社会养老服务组织以及有组织的公益性岗位社工等。

3. 成都市武侯区政府购买居家养老服务满意度调查与分析

3.1. 服务满意度现状调查与分析

3.1.1. 满意度评估指标确立与调查设计

通过文献梳理与现状调查，在新公共服务理论、多中心治理理论和马斯洛需要层次理论的支撑下，结合公共服务绩效评估指标体系和评估方法、当下发达地区的实践探索与成都市武侯区政府购买居家养老服务特性，本文提出了四个服务满意度评价指标，即服务内容、服务质量、服务人员和服务便捷性[4]，旨在通过不同维度督促政府职能转变，明晰各方服务主体间的权责划分，坚持以人民为中心的服务理念，

让老年群体在安度晚年的同时也能满足自我实现需求。

为确保调查结果的有效性和可行性,本文以问卷调查为主,实地访谈为辅,结合随机抽样和案例分析方法,深入老年群体中展开研究。问卷设计遵循题目简单易懂、题量设计适中、紧密围绕主题等原则,方便老年群体理解题意。实地访谈采取半结构方式,随机抽取一位社区管理者、服务人员和老年人进行访谈,深入了解服务对象在日常居家养老方面的现状、困难和需求。

3.1.2. 满意度调查数据分析

经过数据整合和 SPSS 软件分析可知,本次有效问卷中女性占比 52.36%,男性 47.64%,男女比例基本均衡。60~70 岁的老年人占 46.85%,71~80 岁占 32.87%,80~90 岁占 16.54%,90 岁以上占 3.74%,可见享受政府购买居家养老服务模式的老年人大多数年龄偏小。从文化程度来看,小学及以下学历占 22.64%,初中占 39.17%,高中占 28.94%,大专及以上学历占 9.25%,说明受过高等教育的老年人偏少。从居住状态来看,与配偶居住的老人占 48.23%,与子女居住占 26.57%,与保姆居住占 17.13%,独自居住占 8.07%,说明非特殊情况下老年人基本不会选择独居,需要身边有人照顾与陪伴。从生活自理水平来看,可自理的老人占 54.53%,轻度失能占 28.74%,中度失能占 12.01%,重度失能占 4.72%,说明并非身体虚弱的老年人才需要政府购买居家养老服务。

老年群体对武侯区政府购买居家养老服务的满意情况为:非常满意 24.49%,满意 25.93%,一般 23.95%,不满意 16.28%,非常不满意 9.35%。可见,武侯区该项服务整体已取得良好成效,在部分方面还需加强整改。通过综合分析,老年群体认为在服务内容方面,服务涉及面较广,助急和精神慰藉服务发展相对欠缺。服务质量方面,服务设施数量较紧缺、服务时间偏短、服务收费较均衡。服务人员方面,服务态度和专业能力有待提升,服务效果不够显著。服务便捷性方面,缺少对老年群体的实际思考,服务对象的技术掌握尚未完全跟上服务平台技术更新速度。

3.2. 服务满意度存在的问题

3.2.1. 服务承接者的组织管理与人员素质有待提升

部分企业或社会组织在履行合同过程中,未健全有效的可持续性机制和规章制度,导致服务中后期组织管理混乱,服务人员能力参差不齐。服务承接者忽略了对各部门工作人员的培训和引导,部分员工不太明晰职责和义务,存在思想保守、观念落后等问题。一线服务人员专业知识欠缺、能力水平落后,还存在忙里偷闲、态度不端的情况。

3.2.2. 服务内容与质量难以满足多样化的养老需求

老年人对助急和精神慰藉服务的满意度偏低,与社会主要矛盾的转变紧密相关。当前更多的老年人不再为生计担忧,而是无人陪伴的空巢老人居多。由于独居老人在家无人照看,紧急情况下服务人员未能及时到场援助,存在一定的安全隐患。面对快节奏社会,老年人内心深处想要子女在外打拼,也想要他们的日常陪伴。由于两者不可兼得,因此老年群体更需要社区居家养老服务站提供相关精神慰藉服务,以满足内心的情感需求。服务时间长短应依据老年人实际需求定夺,因人而异。

3.2.3. 老年人对居家养老模式的认知观念相对滞后

武侯区依托“互联网+”建立“颐居通”居家养老服务平台,为老年群体提供线上线下同步服务。60 多岁且高学历的老年人们更容易接受互联网技术,但对于高年龄段的、低学历甚至无学历的老年人而言,伴随年龄的增长,记忆力、行动力、理解力不断退化,视觉和听觉等生理功能逐渐衰弱,接受互联网、智能设备等新鲜事物的速度也相继缓慢,滞后了服务平台的推广和使用情况。根据调查得知,部分服务对象更多是从子女、邻居口中知晓政府购买居家养老服务相关信息,而不是通过官方宣传解读,存在对服

务内容、方式等一知半解，信息来源单一的现象。政府部门及社会力量还需进一步加强对新型养老模式的宣传力度，努力实现全方位、多角度宣传目标。

3.2.4. 政府购买居家养老服务评估与监管机制不完善

政府购买居家养老服务效果未达到预期，原因之一是政府评估与监管机制尚未完善。评估与监管涉及事前、事中和事后，每一部分都需要政府和服务对象倾力协作，共同提出建设性整改意见。由于政府部门的懈怠和老年群体的轻视，社会力量在履行合同中缺少监督和整改，未对服务人员加紧培训引导，容易造成业务不熟悉或专业素养不匹配等情况。因为不够完善的工作机制，政府部门未完全履职尽责，部分养老需求没有得到正面回应，老年人的养老问题尚未得到解决。

3.2.5. 政府购买居家养老服务的支持性环境建设不足

武侯区在重点打造智慧居家养老模式的同时，也出现了一系列技术难关，如网络不定时卡顿、系统要定时维护、智能设备老化更新等。类似情况会影响服务站接收预约信息的时间，偶尔接到服务对象对服务人员的投诉，认为他们未按要求时间到达服务点，影响了服务体验感。老年人预约助急服务大部分是因为自身或伴侣的健康安全问题，除了要求服务人员第一时间赶到现场，还需完善的紧急救助机制和医疗卫生建设。大部分社区只设立了医务室，没能聘请到资深医师，缺乏医养结合经验。因此健全智慧社区建设、无障碍设施建设、紧急救助机制、医疗卫生建设等支持性环境建设，是提升政府购买居家养老服务质量的关键。

4. 成都市武侯区政府购买居家养老服务满意度的提升策略

4.1. 规范组织管理与队伍建设

对于政府购买居家养老服务，政府提供间接服务，社会组织提供直接服务。社会力量要想在竞争市场取得中标机会，就必须不断规范运营模式和管理制度，强化组织内部核心竞争力，具备独到的服务技能与服务实力。队伍建设对于每个组织发展都至关重要，服务人员的队伍建设直接影响老年群体的参与感和体验感，老年人的服务满意度也会跟随服务人员的态度、素质、能力等方面发生变化。从组织层面应大力抓紧一线人员的培训管理，着重锻炼专业素质，提升专业技能。从调整薪酬待遇、工作强度、继续教育等方面入手，吸引更多从业人员并择优选拔，建立一支干劲十足的人才队伍[5]。

4.2. 构建多元化服务供给格局

政府部门应鼓励社会力量积极投身于竞争环境，充分展现组织核心竞争力。政府购买须秉持公平公正、公开透明、诚实守信的竞争原则，持续优化营商环境，打造一个合理、开放、统一的市场机制[6]。不断完善政府购买管理和交易制度，积极推进政府购买法与招标投标法修订，增强政府购买法律制度系统性、整体性和协同性。充分发挥大规模社会组织的综合力量，同时为中小型组织树立标杆。政府购买不因规模大小选择合作对象，而因实际需求和专业特色择优选取。对于富有核心竞争力、专业能力的小型社会组织，政府应为其争取适当的中标机会，从外部条件帮助其进步成长。大中小型组织通力合作，相互提携，各显优势，共同构建多元化服务供给格局。

4.3. 强化服务宣传与普法教育

充分发挥舆论引导作用，全方位、多角度、高效率、立体化地做好思想宣传工作，政府部门应大力宣传政府购买居家养老服务的新举措、新进展、新典型，让服务承接者、服务提供者及服务对象广泛了解相关内容，持续扩大居家养老服务的社会影响力[7]。维护老年人的合法权益不仅是政府和社会的职责，

也需要老年人及其家庭成员提高警惕。除了建立健全政府支持、社会参与的多元化老年人社会服务体系，老年人及其家庭也需要进一步学习法律知识、增强法制观念、提升权益意识。

4.4. 建立健全评估监管机制

服务评估体系的构建与完善是保证服务工作有效开展的关键一环，包括对政府部门、承接主体、服务人员的评估以及老年人养老需求的评估。评估不是静态的，而是动态评估，涉及事前、事中及事后[8]。科学的评估离不开建立健全政府购买居家养老服务评估体系，设立正确的评估指标对提升政府购买居家养老服务质量具有指向性作用。服务型政府不再是直接为公众提供服务，而是通过监管市场经济，充分发挥市场力量，协助政府治理公共事务，实现社会公共利益最大化。因此，强化服务购买主体的综合监管能力，健全居家养老服务综合监管制度，建立多种监督渠道，并接受社会各界的广泛监督，是促进服务质量提升的必要条件。

4.5. 加大支持性环境建设力度

服务项目的设立与实施，离不开建设资金的有效管理。引导多渠道资金投入，保障服务资金建设工作。不断加强社会组织的资金使用管理和全过程绩效管理，有助于实现预算和绩效管理一体化，建设资金的有效利用。大力推进老年友好型社会建设工作，是国家对于人口老龄化现象的积极应对，是提升社区工作能力与水平的重要途径，是满足老年人日常所需的有力措施。深入推进医养结合，扩大老年群体社区参与，让老有所医、老有所养成为养老服务体系建设的关键性目标。

参考文献

- [1] 潘石. 论中国人口制度跃升为基本经济-社会制度的若干理论与对策[J]. 当代经济研究, 2022(2): 5-21.
- [2] 张競之. 央企西南油气田退休人员社会化管理问题及对策研究[D]: [硕士学位论文]. 成都: 电子科技大学, 2024.
- [3] 黄小刚. 成都市武侯区涉农社区治理问题研究[D]: [硕士学位论文]. 成都: 四川大学, 2022.
- [4] 李永强, 梁其英. 绍兴市智慧居家养老服务模式探究[J]. 中国管理信息化, 2024, 27(22): 193-196.
- [5] 王奇菲. 智慧居家养老服务精准化探索[N]. 河南经济报, 2024-11-12(012).
- [6] 张怡歌. 法治中国建设背景下政府购买公共法律服务法治化的实现路径[J]. 河南师范大学学报(哲学社会科学版), 2024, 51(6): 64-71.
- [7] 陈琼, 赖东彬, 肖庭阳, 等. 大数据赋能政府购买全民健身公共服务绩效精准管理: 动因识别、问题清单及实施策略[J]. 体育科技文献通报, 2023, 31(7): 141-144+154.
- [8] 陈则谦, 李亚灿, 张博文, 等. 政府购买公共信息服务绩效评估指标体系的构建与应用[J]. 图书馆理论与实践, 2023(5): 33-40+46.