

多元供给主体下的社区居家养老服务发展影响因素研究

梁可丹

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2023年6月1日; 录用日期: 2023年8月5日; 发布日期: 2023年8月11日

摘要

人口老龄化为我国的养老服务发展的带来了严峻的挑战, 社区居家养老模式逐渐成为我国养老服务的必然选择。文章从政府、市场、社会和家庭四个多元供给主体视角构建了影响因素指标, 通过解释结构模型确定多元供给主体下社区居家养老服务影响因素之间的层次关系。结果表明, 表层直接影响因素包括养老服务价格、社区关注度和健康状况; 中间层间接影响因素包括个人需求、财政收入、服务设施、服务专业度、社会组织发展程度和个人收入情况; 深层根本影响因素包括政策和部门协调和居住方式。政府应该充分发挥政府主导作用; 需要提高市场供给效率和质量; 大力培育和发展社会组织, 加强人才队伍建设; 家庭要与各供给主体形成良性对接。

关键词

多元供给主体, 社区居家养老服务, ISM模型

Research on Influencing Factors of Community Home Care Service under Multiple Suppliers

Kedan Liang

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Jun. 1st, 2023; accepted: Aug. 5th, 2023; published: Aug. 11th, 2023

Abstract

The aging of the population has brought severe challenges to the aged care service in China, and

community home-based aged care has gradually become an inevitable choice for the aged care service in China. This paper constructs the index of influencing factors from the perspective of market, society and family, and determines the hierarchical relationship among influencing factors of community home-based aged care service under multiple suppliers by explaining the structural model. The results show that the surface direct influencing factors include the price of aged care services, community attention and health status; The indirect influencing factors in the middle layer include personal demand, financial income, service facilities, service professionalism, social organization and personal income; The underlying influencing factors include policy and sectoral coordination and residence should give full play to the leading role, need to improve the efficiency of market supply and vigorously cultivate and organize social organizations to strengthen the construction of talent team; Families should form a benign connection with various suppliers.

Keywords

Multiple Suppliers, Community Home Care Services, ISM Model

Copyright © 2023 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. 引言

老龄化是一个世界性难题，联合国秘书长古特雷斯在纪念“国际人口与发展会议”25周年活动上发表致辞时指出“世界各国都面临人口老龄化的挑战，需要促进健康的积极老龄化和提供充分的社会保护”。[1]我国的老龄化问题也较为严重，超过联合国对老龄化国家的认定标准。2022年国务院《政府工作报告》提出要积极应对人口老龄化，加快构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系。优化城乡养老服务供给，支持社会力量提供日间照料、助餐助洁、康复护理等服务，稳步推进长期护理保险制度试点，鼓励发展农村互助式养老服务，创新发展老年教育，推动老龄事业和产业高质量发展[2]。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》提出，要“构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系”。目前，社区居家养老仍然是中国养老选择的主要方式，并存在着亟待解决的变革需求。

社区居家养老服务，是指以家庭为基础，以城乡社区为依托，由政府基本公共服务，企业事业单位和社会组织专业化服务，基层群众性自治组织、志愿者等公益服务共同组成的，为老年人提供的养老服务。养老服务供给主体的多元化，是指供给的主体不单单是政府，还包括了社会组织、社区力量、市场、家庭和个人等主体。而社会主体在社区居家养老服务的供给中起到越来越重要的作用。从现有的文献梳理可知，目前国内对多元供给主体下社区居家养老服务的研究主要集中在以下几个方面，姜玉贞(2017)提出，目前我国的多元主体协同治理的模式还处于发展的初期，各个主体对自己的定位以及相互配合的关系都还不够完善。在今后的发展中需要发挥政府的主导地位，向服务型政府转变、市场要探索在社区居家养老服务中发挥决定性作用的路径、社会组织要促进成为自主性服务主体以及要各参与主体要积极合作，构建良性的伙伴关系[3]；丛春霞等(2017)在厘清居家养老服务参与主体责任的基础上，根据对老年人养老服务现状的调查，找出存在的问题并从政府、社会组织、市场和家庭方面提出了发展对策[4]；王震(2018)从政策分析和治理模式的角度分析了当前社区养老服务实施困难的问题，要解决这一问题需要构建社会化的治理模式，包括社会化的服务供给机构、政府、市场、居民间的组织平台以及合作治理模

式和家庭成员参与[5]; 彭青云(2019)从多元福利主体视角出发, 分析了在政府、社会、市场和家庭的多元供给主体下的社区居家养老服务目前的冲突现状, 并提出了多元供给主体下的协同分担路径, 提出需要政府在养老服务市场中做到放权不越位、社会组织需要提升服务的品质内涵、要坚持市场在服务配置中的基础作用以及需要科学的设计养老服务津贴[6]; 崔树义等(2020)基于对山东省 1200 名老年人的需求调查发现当前居家养老供给存在的问题, 并从服务质量、制度建设、环境改善、人才培养、促进社区参与等六个方面提出了增效措施[7]; 刘卫东等(2022)从福利多元视角出发, 总结了我国居家养老在完善政策体系、创新服务模式、健全服务网络以及强化人才队伍等方面的实践成果以及发展中的问题, 并对在未来探索中的发展趋势和转型方向提出了建议[8]; 王梅欣(2022)从供需平衡的角度研究居家养老问题, 通过实证分析得出想要达到供需平衡, 在供给方面需要调整居家养老服务的价格标准、还要建立多元化的社区居家养老服务供给体系[9]。综上所述, 学界围绕社区居家养老服务展开了较多研究, 现有的研究主要以理论性研究为主, 也包括了部分的实证研究, 且研究主要侧重于需求侧的研究, 缺乏对多元供给主体视角下的发展的研究。与此同时, 影响社区居家养老服务发展的因素众多且错综复杂, 目前缺少对各因素之间的关联性的研究。基于此, 本文首先构建多元供给主体下社区居家养老服务发展影响因素指标体系, 再运用解释结构模型厘清和分析各因素之间的相关关系, 从而能够更加客观和科学地为多元供给主体下社区居家养老服务发展提供参考, 促进其健康发展。

2. 社区居家养老服务发展影响因素因素构建

通过对已有相关文献的分析和梳理, 筛选出多元供给主体下影响社区居家养老服务发展的影响因素, 并将这些因素归为政府方面、市场方面、社会方面和家庭方面四大类, 具体内容如表 1 所示。

Table 1. Influencing factors of community home care service under multiple suppliers
表 1. 多元供给主体下社区居家养老服务发展影响因素

分类	影响因素	元素
政府方面	财政投入	S1
	政策	S2
	部门间协调	S3
市场方面	服务价格	S4
	服务设施	S5
	服务种类	S6
	服务专业度	S7
社会方面	社区关注度	S8
	社会组织发展程度	S9
家庭方面	个人收入情况	S10
	个人需求	S11
	居住方式	S12
	健康状况	S13

3. 社区居家养老服务发展影响因素的层次结构分析

解释结构模型法(ISM)是美国 J.华费尔教授于 1973 年为分析复杂社会经济系统有关问题而开发的一种方法。其特点是把复杂的系统分解为若干子系统(要素), 利用人们掌握的知识和实践经验, 借助电子计

算机的帮助，最终将系统构建成一个多级递阶的结构模型。ISM 属于概念模型，它可以将模糊不清的思想和看法转化为直观的、具有良好结构关系的模型[10]。

3.1. 建立邻接矩阵

系统中的各个影响因素指标的相关关系可以通过邻接矩阵来描述。邻接矩阵将行因素设为 S_i ，列因素设为 S_j ，若 S_i 对 S_j 有直接影响，则用“1”表示，若 S_i 对 S_j 无直接影响，则用“0”表示。具体内容如表 2 所示。

Table 2. Adjacency matrix of influencing factors of community home care service under multiple suppliers
表 2. 多元供给主体下社区居家养老服务发展影响因素邻接矩阵

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13
S1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
S2	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
S3	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
S4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S5	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
S6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
S7	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
S8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
S9	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
S10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
S11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
S12	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
S13	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

3.2. 建立可达矩阵

可达矩阵是用于描述邻接矩阵中各节点之间经过一定路径可以到达的程度。运用布尔矩阵规则进行运算，邻接矩阵在进行幂的运算后，若满足 $A_{k-1} \neq A_k = A_{k+1}$ ，从而可得到可达矩阵。具体内容如表 3 所示。

Table 3. The reachable matrix of influencing factors of community home care service under multiple suppliers
表 3. 多元供给主体下社区居家养老服务发展影响因素可达矩阵

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13
S1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1
S2	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1
S3	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1
S4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S5	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1
S6	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1

Continued

S7	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1
S8	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
S9	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1
S10	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1
S11	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
S12	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1
S13	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

3.3. 分解可达矩阵并划分层次级别

根据可达矩阵，获得可达集合 R，和先行集合 Q，行与列互相到达的集合为交集 $A = R \cap Q$ 。根据交集 A 可以得到第一层影响因素集合 $L1 = \{S4, S8, S13\}$ ，第二层影响因素集合 $L2 = \{S11\}$ ，第三层影响因素集合 $L3 = \{S1, S5, S6, S7, S9, S10\}$ ，第四层印象因素集合 $L4 = \{S2, S3, S12\}$ 。具体内容如表 4 所示。

Table 4. Reachable and prior and their intersection table

表 4. 可达集合与先行集合及其交集表

	可达集合 R	先行集合 Q	交集 $A = R \cap Q$
S1	1, 5, 7, 8, 9, 11, 13	1, 2, 3, 5, 7, 9, 12	1, 5, 9, 7
S2	1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 11, 13	2, 3	2, 3
S3	1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 11, 13	2, 3	2, 3
S4	4	4, 10	4
S5	1, 5, 7, 8, 9, 11, 13	1, 2, 3, 5, 7, 9, 12	1, 5, 9, 7
S6	6, 8, 11, 13	6	6
S7	1, 5, 7, 8, 9, 11, 13	1, 2, 3, 5, 7, 9, 12	1, 5, 9, 7
S8	8, 13	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	8, 13
S9	1, 5, 7, 8, 9, 11, 13	1, 2, 3, 5, 7, 9, 12	1, 5, 9, 7
S10	4, 8, 10, 11, 13	10	10
S11	8, 11, 13	1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12	11
S12	1, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 13	12	12
S13	8, 13	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	8, 13

3.4. 构建解释结构模型

根据分解可达矩阵得到的 L1、L2、L3、L4 四个层级并绘制层级图，可以清楚的看出各因素之间的层次与关系，进而构建出社区居家养老服务发展影响因素解释结构模型(图 1)。

4. 模型分析

由图 1 可以看出，多元供给主体下社区居家养老服务发展影响因素体系形成了一个四层阶梯系统。主要有三个层次：表层直接影响因素、中间层间接影响因素和深层根本影响因素。

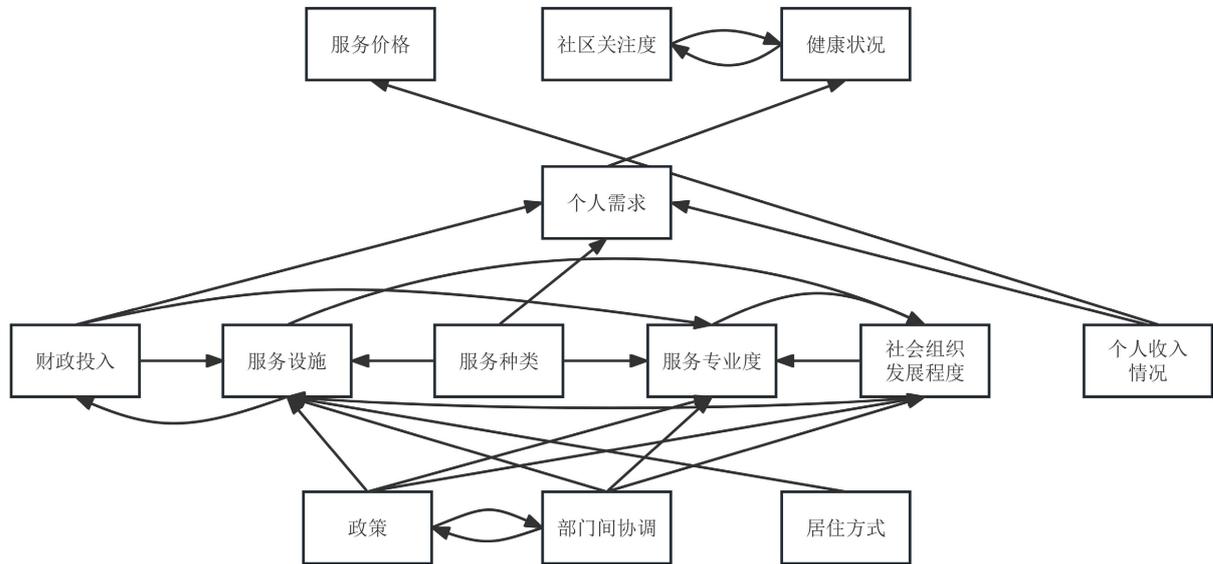


Figure 1. Explanation structure model of influencing factors of community home care service under multiple suppliers

图 1. 多元供给主体下社区居家养老服务发展影响因素解释结构模型

1) 表层直接影响因素。表层影响因素对社区居家养老服务发展有直接性关系，包括养老服务价格、社区关注度和健康状况。养老服务价格是影响社区居家养老服务发展的直接因素。目前市场上对养老服务的需求较大，但是价格是否是使用养老服务的重要影响因素，目前市面上质量高的服务对应着较为高昂的价格，而较为平价的服务虽然在大部分人的承受范围内，但却面临着质量参差不齐的状况。高昂的价格减少了服务的需求；价格降低后却又会带来服务质量无法保证的问题。随着年龄的增长，老年人可能会面对身体机能衰退或者患病的风险，健康状况的下降会导致老年人养老需求的增加，促使社区居家养老服务的需求的产生。在家庭养老弱化的背景下，社区居家养老服务提供了有力的支撑。社区关注度主要反映的是社区居家养老服务被关注的程度。公益组织和社会组织通过新闻报道或媒体等形式让社区居家养老服务获得更多的关注度。高度的社会关注度不仅为社区居家养老服务带来潜在的政策和经济支持，同时也会促进社会对养老服务的认知和接受程度，提高服务的市场需求和供给。

2) 中间层间接影响因素。中间层影响因素对社区居家养老服务发展具有间接性的影响，社区居家养老服务发展的中间层间接影响因素分为两个层次，一是个人需求的浅层次影响因素，二是财政收入、服务设施、服务专业度、社会组织发展程度和个人收入情况的深层次印象因素。

个人收入情况是衡量老年人生活质量的重要指标，收入是老年人晚年的生活质量的重要保证，老人拥有越高且稳定的收入，越有机会享受到更高水平的服务；同时收入也会影响到老年人对养老的投入情况，进而影响到个人的健康。在普惠型养老服务体系下，政府是社区居家养老服务的主要承担者，所以政府仍然是主要的出资主体。政府的财政投入越充足，社区居家养老服务的资源和配置就会越完善，老年人对服务的可及性就会越高。在财政充足的情况下，政府也能够更多的考虑到实际的养老服务需求，从而提供更多优质且实用的养老服务设施来增加社区居家养老服务的使用率。服务专业度直接影响着服务的质量和满意度。专业的服务人员可以提供更加细致和个性化的服务，满足老年人不同的需求和偏好，提高服务的市场竞争力和供给水平。社会组织是社区居家养老服务的重要供给主体，社会组织不仅更加了解基层的情况，服务更加灵活多元，还能够整合资源投入到社区居家养老服务中来，提升服务品质。

3) 深层根本影响因素。深层影响因素对于社区居家养老服务发展具有决定性影响，包括政策和部门协调和居住方式三个方面。社区居家养老作为城市养老服务体系的重要组成部分，良性的发展需要财政、

人社等各个政府部门和相关组织的支持。政策是社区居家养老服务发展的重要保障。政府对社区居家养老服务的政策和经济支持可以包括财政补贴、税收优惠、发放养老金等方式，鼓励社会力量参与养老服务的供给，增加服务的供给量和质量，降低服务的价格，提高服务的市场竞争力。而政策的实施也需要各部门之间的协调和合作，避免政策重叠和冲突，提高服务的效率和满意度。政策的实施需要由各方形成合力，共同推进社区居家养老服务的发展。不同的居住方式会对养老服务的需求和供给产生不同的影响，独居老人伴随年龄的增长，身体状况每况愈下，并且可能出现失落感等精神状态不佳的情况，影响着他们的晚年生活质量，社区居家养老服务可以为独居老人提供日常生活照料、健康保健和心理疏导等方面等服务，帮助他们解决生活中的各种问题，提高生活质量和幸福感。

5. 结论及建议

本文从政府方面、市场方面、社会方面家庭方面四个维度构建了社区居家养老服务发展的影响因素指标体系，运用 ISM 模型将影响因素分为表层直接影响因素、中间层间接影响因素和深层根本影响因素。其中养老服务价格、社区关注度和健康状况是影响社区居家养老服务发展的直接因素，这几项因素的影响是最直接的。个人需求、财政收入、服务设施、服务专业度、社会组织发展程度和个人收入情况等中间层影响因素比表层影响因素影响程度更深且有一定的约束力。而政策、部门协调和居住方式这三个深层次影响因素的影响是基础和深远的。通过 ISM 模型梳理社区居家养老服务发展的影响因素的层次结构，对于完善社区居家养老服务发展有一定的指导意义，有利于更有针对性的推动发展。

在老龄化日益严峻的形势下，纯粹的居家养老模式并不能很好满足老年人的实际生活需求和精神需求，以社区居家养老服务为代表的社会化养老体系和服务体系的优势就凸显出来，为促进社区居家养老服务的发展，从以下四个方面提出建议。

1) 政府方面：充分发挥政府主导作用。社区居家养老服务的发展离不开政府的主导，但是仅仅靠政府一方是无法实现健康可持续发展的。首先，政府要扮演好规划者的角色。在多元主体视角下政府应减少干预和控制，而是需要建立多元主体间的信任机制，引导各方优化服务资源，从而提高服务供给效率，为各方的参与营造良好的合作环境。其次，健全社区居家养老服务的规章制度，通过政策和法规厘清各方责任，保证服务提供有序和良性发展，对于效果好的服务模式鼓励推广，规范市场行为，提升社区居家养老服务的整体素质。同时需要提升政府投入资金的使用效率，目前政府通过购买居家养老服务、床位和运营补贴、拨款建设居家养老设施等方式投入资金，服务设施在数量上虽然有了很可观的结果，但是真正的使用效率还处于尴尬的处境，因此政府需要通过进行专业性的评估，使得资金投入上更加精准和高效。

2) 市场方面：提高市场供给效率和质量。首先，目前的政策都倾向于需要放开养老服务市场，让养老服务资源向居家社区养老服务倾斜。政策的颁布说明了未来的养老服务需要市场化的定位，这为社区居家养老服务中的市场主体带来了宽松的政策环境和发展空间。在未来的发展中，可以考虑非公益性养老服务的供给大部分交由市场来配置，而公益性的服务项目则可以引入准市场机制，通过政府民办公助、购买服务、公建民营等各种方式实现公私合作。其次，需要合理调整社区居家养老服务的价格，使其价格在老年人的可承受范围之内，这样能发挥资源的最大效用。同时社区居家养老服务的种类可以根据老年人的具体需求进行分级。根据不同的身体健康状况、收入情况制定有针对性的服务项目，满足老年人的不同需求。

3) 社会方面：大力培育和发展社会组织，加强人才队伍建设。纵观西方福利国家，社会组织成为政府公共服务契约代理者成为显著趋势。它在承担那些政府不能供给、市场不愿意提供的服务上有着服务专业性和人本性较强的优势，并且可以更好的满足公共物品和准公共物品的生产和交付[11]。目前我国的

社会组织在自组织性上还与西方福利国家有较大差距。首先要营造良好的社会组织发展环境，需要政府的各项支持和社会各界的公平对待，只有这样才能让社会组织成为自主性的服务主体。其次，社会组织需要建立一支高素质的队伍，不仅要选用专业的服务工作者，还需要不断提升社会工作者的专业技能。可以根据现实需求建立人才培养的长效机制，鼓励相关专业的毕业生或有相关技能的退休老人参与到工作中来，同时也需要加快对口人才尤其是应用型人才的培养，提高从业人员的实践能力。相关的人才管理办法也应逐步完善，为人才的发展提供坚实的保障。

4) 家庭方面：与各供给主体形成良性对接。社会居家养老服务的目的在于减轻家庭养老的负担，为老人提高晚年生活的舒适度和幸福度。因此需要家庭与社区居家养老服务的供给方形成合作，鼓励家庭的积极参与和沟通，及时表达出具体的服务需求，同时服务的供给者也可以通过社区宣讲、上门介绍等方式宣传服务项目和自身优势，赢得家庭和老年人的信任，从而提升服务使用的主动性，形成良性发展。

参考文献

- [1] 曲绍旭, 梁德友. 老年健康观视角下城市社区居家养老服务政策的优化[J]. 南京理工大学学报(社会科学版), 2021, 34(4): 49-56.
- [2] 中国政府网. 2022 年政府工作报告[EB/OL]. https://www.gov.cn/gongbao/content/2022/content_5679681.htm, 2023-06-01.
- [3] 姜玉贞. 社区居家养老服务多元供给主体治理困境及其应对[J]. 东岳论丛, 2017, 38(10): 45-53.
- [4] 丛春霞, 彭歆茹. 城市居民居家养老服务供需问题研究[J]. 东北财经大学学报, 2017(1): 49-56.
- [5] 王震. 居家社区养老服务供给的政策分析及治理模式重构[J]. 探索, 2018(6): 116-126.
- [6] 彭青云. 多元主体视角下社区居家养老服务路径探索[J]. 浙江工商大学学报, 2019(3): 101-108.
- [7] 崔树义, 杨素雯, 田杨. 供需视角下社区居家养老服务提质增效研究——基于山东省 1200 名老年人的调查[J]. 山东社会科学, 2020(9): 127-133.
- [8] 刘卫东, 李爱. 我国居家养老服务发展面临的现实困境及应对策略[J]. 东岳论丛, 2022, 43(9): 96-103.
- [9] 王梅欣. 社区居家养老服务供需失衡及影响因素研究[J]. 东方论坛, 2022(5): 127-137.
- [10] 白思俊. 系统工程导论[M]. 北京: 中国电力出版社, 2104: 75-80.
- [11] 唐健, 何涛. 从“碎片化供给”到“协同性治理”: 利益相关者理论视域下社区“医养结合”供给主体善治的逻辑重塑[J]. 云南民族大学学报(哲学社会科学版), 2022, 39(5): 52-59.