



首都经济贸易大学

Capital University of Economics and Business

硕士学位论文

Thesis for Degree of Master

论文题目：城镇居家养老服务的供求研究

——以北京市为例

专 业：_____ 社会保障 _____

学 号：_____ 22009050311 _____

作 者：_____ 李静 _____

指导教师：_____ 吕学静 教授 _____

完成时间：_____ 2012 年 3 月 _____

首都经济贸易大学

硕士学位论文

THESIS OF MASTER DEGREE

论文题目：城镇居家养老服务的供求研究

——以北京市为例

院 系： 劳动经济学院

专 业： 社会保障

学 号： 22009050311

作 者： 李静

指导教师： 吕学静 教授

完成日期： 2012年3月

独创性声明

本人郑重声明：今所呈交的《城镇居家养老服务的供求研究——以北京市为例》论文是我个人在导师指导下进行的研究工作及取得的科研成果。尽我所知，文中除了特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写的内容及科研成果，也不包含为获得首都经济贸易大学或其它教育机构的学位或证书所使用过的材料。

作者签名： 李静

日期： 2012 年 6 月 20 日

关于论文使用授权的说明

本人完全了解首都经济贸易大学有关保留、使用学位论文的有关规定，即：学校有权保留送交论文的复印件，允许论文被查阅、借阅或网络索引；学校可以公布论文的全部或部分内容，可以采取影印、缩印或其它复制手段保存论文。（保密的论文在解密后应遵守此规定）

作者签名： 李静 导师签名： 吕学勤 日期： 2012 年 6 月 日

内容提要

据 2010 年全国第六次人口普查结果显示,我国 60 岁及以上人口所占比重已达 13.26%,65 岁及以上人口比重高达 8.87%,按国际惯例,我国已进入标准的老龄化社会。如此庞大的老年人口基数,显著的高龄化发展趋势,未富先老的现行经济条件,无疑给我国社会带来了严重的压力和挑战。在这样的背景下,目前我国推行最主要的养老模式是居家养老,因此,基于老年人居家养老的需求,研究服务资源的有效供给形式,使城镇居家养老服务的供给和需求相匹配,缓解我国日益严峻的养老压力,具有重要的现实意义。

本文根据北京市西城区 599 位居家老人的实际调研情况,分析我国城镇不同特征的老年人在养老方式选择和养老服务方面的需求状况,发现有近 80%的老年人不愿意住养老机构,而是选择在家中养老,并且其对养老服务资源需求最多的是日常照料服务和医疗康复服务,尤以上门做家务和上门护理需求最大。在此基础上,通过结合当前社区居家养老服务的服务内容,对比居家养老服务资源的服务比、使用比和价格比,进一步研究居家养老服务供给需求匹配情况,指出供需矛盾受到供给总量、资源分布、资金保障、社区管理、老年人群体自主性等多因素影响。最后提出了优化和完善城镇居家养老服务的建议,即应做到政府、社区、老年人“三位一体”:政府发挥主导作用,社区整合优势服务资源,老年人提高自主性;同时注重建立志愿者服务制度,全方位优化居家养老服务资源配置。

关键词: 居家养老服务 供给需求 政府主导

Abstract

According to the sixth national census in 2010, the proportion of China's 60 years old and over population has reached 13.26 percent, the proportion of people aged 65 and above up to 8.87 percent. According to international practice, China has entered the aging society. Such a large elderly population base, the aging trend, old before getting rich, all of these has brought serious pressure and challenges to our society without exception. At present, home care is the major pension model in our country. Based on the needs of the elderly home care, this article is mainly used to study the supply of home care service resources and match the supply with the demand. There are important practical significance to alleviate China's increasingly serious pension pressure.

Based on the survey data among the 599 elderly people living at home in Xi Cheng District Beijing, understanding the selection in pension mode and the demand conditions of the different characteristics of urban ,found that nearly 80% of elderly people do not want to live in institutional care, but willing to stay at home. The elderly care service resources requirements for most day-to-day care services and medical rehabilitation services, especially in the home doing housework and home care needs. On this basis, combined the community home care service, compared to home care service resources services, use and price, further study of the supply and demand of the home care service, and pointed out the contradiction between supply and demand by the total supply of distribution, financial security, community management, the autonomy of the older age groups. Finally, in order to optimize and improve the urban home care service, which should be the government, community, the elderly, "All three together": government play a leading role, community integrate advantages of resources, the elderly try to improve the autonomy; In addition, focus on the establishment of volunteer service system and optimize the allocation of home care service resources all-round.

Key words: Home care service Supply and demand
Leading by government

目录

1	引言.....	1
1.1	研究问题的提出.....	1
1.2	研究对象与范畴.....	1
1.3	文献研究综述.....	2
1.3.1	城镇老年人养老方式及影响选择研究.....	2
1.3.2	城市社区老年人的养老需求及影响因素综述.....	3
1.3.3	北京市居家养老发展历程综述.....	4
1.4	研究方法与框架.....	5
1.4.1	研究方法.....	5
1.4.2	研究框架.....	5
2	城镇居家养老服务与供给需求现状分析.....	7
2.1	城镇居家养老服务的内涵.....	7
2.1.1	城镇居家养老服务的内容.....	7
2.1.2	城镇居家养老服务的对象.....	7
2.1.3	城镇居家养老服务的提供方式.....	8
2.2	城镇居家养老服务与供给需求的视角分析.....	8
2.3	城镇居家养老服务的需求现状分析.....	9
2.3.1	城镇老年人养老方式的选择.....	9
2.3.2	城镇居家养老服务的需求现状.....	12
2.4	城镇居家养老服务的供给现状分析.....	16
3	城镇居家养老供需匹配问题及原因分析.....	18
3.1	城镇居家养老供给需求匹配的问题分析.....	18
3.1.1	城镇居家养老服务的服务比分析.....	18
3.1.2	城镇居家养老服务的使用比分析.....	19
3.1.3	城镇居家养老服务的价格比分析.....	22
3.1.4	小结.....	22
3.2	城镇居家养老供需不匹配的原因分析.....	23
3.2.1	城镇居家养老服务资源供给水平较低.....	23
3.2.2	城镇居家养老服务资源分布不均衡.....	23
3.2.3	政府资金供应有所不足.....	24
3.2.4	社区管理水平有待提高.....	25
3.2.5	老年人居家养老服务自主性尚待培养.....	25
3.2.6	小结.....	25

4	城镇居家养老服务的发展建议.....	26
4.1	建立政府主导的多主体责任机制.....	26
4.1.1	发挥政府的主导作用.....	26
4.1.2	建立多元化主体责任机制.....	27
4.2	合理优化社区居家养老服务资源配置.....	27
4.2.1	以社区为依托,落实居家养老服务.....	27
4.2.2	提供个性化服务,满足老年人需求.....	28
4.3	调动老年人自主性,发挥家庭支持作用.....	29
4.3.1	调动老年人自主性.....	29
4.3.2	发挥家庭支持作用.....	30
4.4	加强志愿者服务机制的建立与完善.....	30
5	主要结论与不足.....	32
5.1	主要结论.....	32
5.2	存在的不足.....	33
	参考文献.....	34
	致谢.....	37
	在学期间发表的学术论文与研究成果.....	38

1 引言

1.1 研究问题的提出

据 2010 年第六次人口普查结果显示,我国 60 岁及以上人口占总人口数的 13.26%,65 岁及以上占 8.87%¹,根据联合国世界卫生组织定义,国际上通常把 60 岁以上的人口占总人口比例的 10%,或 65 岁以上人口占总人口的比重达到 7%的国家或地区作为进入老龄化²社会的标准。依照此标准,我国已然成为老龄化最严重的发展中国家。而且我国人口老龄化又具有它独特的特征:老龄化速度快、老年人口基数大、人口老龄化发展不均衡、人口高龄化显著、人口老龄化与社会经济发展反差大等,使我国人口老龄化进程大大超前于社会经济的发展。人口老龄化给社会发展带来的最主要的挑战就是养老问题,在如此庞大的人口基数下,选择何种养老方式已是关乎社会经济发展的重大问题。

家庭养老一直是我国传统的养老方式,直到今天,人们一直深受传统文化价值观念的影响,大多数老年人不愿意离开家庭和亲情照顾下的生活环境。但是随着社会经济的发展和人力资源的大规模流动,传统的生活方式和家庭观念发生变化,老年空巢家庭越来越多,传统的家庭养老方式受到冲击,老年人的生活照料便成为了一个难题。这些老年人的日常生活不仅需要特殊的日常照料和健康照料,还要满足他们的精神慰藉。在这一方面,与他们生活密切相关的社区便具有其独特的优势,老年人可以在不离开熟悉的居住环境的情况下,享受社区为其日常生活提供的社会化服务。居家养老服务不仅可以弥补家庭养老的不足,也担负起为老年人在家中养老减压的任务。目前居家养老模式受到了大多数老年人的欢迎,在城镇中更是应用广泛。在社区居家养老服务资源的提供中,供给是否能够满足老年人对服务的需求,即供给和需求是否相匹配的问题,具有重要的研究意义。

对城镇居家养老服务的供给和需求进行研究,有利于为政府提供高效与优质的公共服务政策提供建议,有利于在严峻的人口老龄化时代背景下解决我国的养老问题,有利于合理地利用与分配公共服务资源,提高城镇居家养老的服务质量,从而更好地满足老年人的养老需求,具有重要的现实意义。

1.2 研究对象与范畴

本论文的研究对象是城镇居家养老服务的供给和需求。选择城镇,一是相对于乡村来说,居家养老服务的研究更有一定的借鉴意义和代表性。二是本文的数据是基于北京市西城区 599 位居家老年人的调查,鉴于居家养老服务研究的现实意义和数据的

¹数据来源于《2010 年第六次全国人口普查主要数据公报》.中华人民共和国国家统计局.2011 年 4 月 28 日

²本文中老龄化是用联合国世界卫生组织的定义:人口老龄化是指人口中因年轻人口数量减少,年长人口数量增加而导致的老年人口比例相应增长的动态过程。

可得性,本文针对城镇范围内的居家养老服务状况进行研究。老年人的年龄群体设定在 60 周岁以上的老年人。

本文所研究的居家养老是一种与机构养老相对的养老方式,它把家庭作为一种养老载体,但又不同于家庭养老,是指老年人在家庭中居住,依托社区来提供服务的一种社会化养老模式。本文通过对北京市西城区老年人养老方式选择的调研,对城镇居家养老服务的需求和供给现状进行了解,以此分析城镇居家养老服务的供需匹配差异及其原因,提出优化城镇居家养老服务的措施。

关于居家养老服务的具体内容,理论上没有统一的界定,本文在借鉴研究资料的基础之上,将居家养老服务分为三大类,一是日常照料服务,涵盖了老年人日常生活中所需要的服务。二是医疗康复服务,主要是针对老年人的健康需求。三是精神文化服务,即为满足老年人精神文化需求所提供的服务。

1.3 文献研究综述

20 世纪 60 年代西方国家提出了新的养老主张,即在合适环境中养老的理论,也就是所谓的居家养老服务。在国外一般称为的老年人社区照料,首先在英国推行,此后西方发达国家纷纷采用,到 20 世纪 80 年代,这一服务基本已走向成熟。社区照料涉及照料范围、照料内容和提供服务的主体三个方面,主要是在社区内为老年人提供健康和养老服务。在国内,中国学者真正地全面地研究养老问题是始于 80 年代中期,我国家庭养老功能的弱化现象日益明显,于是主张大力发展社会养老,如建立养老院、老年公寓、敬老院等各种公共养老设施机构。90 年代初,学者们开始把目光转向社区养老,关于居家养老服务的理论与实证分析研究开始逐渐增多。

1.3.1 城镇老年人养老方式及影响选择研究

2004 年,邓颖,吴先萍运用成本效用理论,对家庭养老和机构养老的养老成本进行分析,结果显示机构养老相对于家庭养老成本更高,提出大力发展以家庭养老为主的综合性社区养老服务来降低养老成本,提高养老效用。2006 年 2 月,全国老龄委工作委员会办公室、民政部、财政部、国家发展与改革委员会等 10 部委联合发布了《关于加快发展养老服务业》的意见,提出了建立完善的养老服务体系,以居家养老模式为基础、依托社区服务,以机构养老为补充。2008 年 1 月 29 日,全国老龄委办公室、发展改革委、教育部、民政部、劳动保障部、财政部、建设部、卫生部、人口计生委、税务总局共同发出了《关于全面推进居家养老服务工作的意见》,意见中指出,居家养老作为对传统家庭养老模式的补充与更新,是破解我国日益尖锐的养老服务难题,是提高广大老年人生命、生活质量的重要出路。在中国老龄事业发展“十二五”规划中也明确指出,家庭养老应与社会养老相结合,构建以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的社会养老服务体系。在老龄服务中,重点发展居家养老服务,

积极拓展居家养老服务领域,实现从基本生活照料向医疗健康、辅具配置、精神慰藉、法律服务、紧急救援等方面延伸,大力发展社区照料服务。2008年,姚远从宏观角度论证了我国政府选择居家养老服务的原因,不仅可以应对我国目前人口老龄化迅速发展的趋势,保护中国的传统文化,更能够推动中国尚处在空白阶段的老年产业和老年文化市场,最终提高老年人养老质量,促进社会的和谐稳定³。2010年陈平在城市养老模式新探中指出,居家养老适合中国国情,符合我国老年人的养老意愿和养老需求,在构建社会主义和谐社会方面具有重要的现实意义,应大力提倡。

许多学者对养老方式的影响因素进行了研究。2001年,丁煜、叶文振调查了厦门市老年人生活及供养状况,得出文化程度、婚姻状况、拥有子女数和经济状况是影响老年人选择非家庭养老方式的主要指标。2004年,李栋、徐涛、王战勇研究认为生理、心理和社会经济状况显著影响老年人的养老质量,从而影响老年人生活方式的选择。2010年,全国老龄委工作委员会办公室和中国老龄科学研究中心开展了全国失能老年人状况专题研究,运用了国际上惯用的ADL量表,即日常生活活动力量表,挑选了量表中的六项指标,吃饭、洗澡、穿衣、上下床、用厕、室内走动,把失能老人分为轻度失能、中度失能和重度失能等三个级别,因完全失能老人规模巨大且区域分布不平衡,传统家庭支持功能弱化,社会养老服务的体制性障碍最为突出,因此居家养老更应该发挥作用。

这些学者的研究为老年人养老方式选择意愿等提供了可借鉴的思路和方法,这些研究大多从宏观的角度证实了居家养老服务在人口老龄化下的重要作用,但是以社区为单位对老年人养老方式开展调研的却很少。

1.3.2 城市社区老年人的养老需求及影响因素综述

2001年,周伟文、严晓萍对河北省石家庄市60岁以上老年人口调查之后发现,老年人对养老服务存在较大的需求。2003年,朱宝安、杨铁光研究指出,老年人的需求排在前三位的主要是餐饮供应、医疗护理、文体活动,其中,最紧迫的需求是医疗护理。同时提出居家养老服务,应当在准确把握老年群体需求的基础上,优先满足老年人最紧迫的需求,因地制宜,合理地安排居家养老服务的内容。2006年,罗湘丽、曲杰、郑冰等研究表明影响老年人养老需求的首要因素是身体健康状况,而慢性病是影响老年人健康和日常生活的主要原因⁴。2006年,张文惠、周小军具体地研究了影响老年人医疗卫生服务状况的影响因素,指出年龄、家庭收入、医疗费用支付形式是影响老年人医疗卫生服务需求的主要因素。2009年,葛丽英、代娅建研究了居家养老服务的需求特性,老年人对居家养老服务的意愿主要体现在生活照料和医疗保健方面,而且服务需求体现较大的差异性,老年人的个性化服务需求与年龄、健康状

³姚远.从宏观角度认识我国政府对居家养老方式的选择.人口研究.2008年3月第32卷第2期

⁴罗湘丽,曲杰,郑冰.鞍钢离休老年人慢性病患者生活质量评价.中国慢性病预防与控制[J].2006年第3期

况、经济能力有强关联性⁵。

1.3.3 北京市居家养老发展历程综述

在全国各主要城市着力发展居家养老服务的同时，北京市作为老龄化程度较高的城市，其居家养老服务发展一直位于全国前列。北京市人民政府制定的《北京市国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》中明确表示让每个家庭都有可靠的保障。居家养老服务供给形式多样，如发放居家养老券、建立社区养老餐桌、社区托老所、招募居家服务养老员、配备养老无障碍服务车、开展养老精神关怀服务、实施家庭无障碍设施改造、为老年人配备“小帮手”电子服务器等。

2008年7月，北京市民政局、北京市财政局印发了《北京市特殊老年人养老服务补贴办法（试行）》，在东城、西城、崇文、宣武、朝阳、海淀、丰台、石景山、房山、顺义区开展特殊老年人养老服务补贴试点。具体地制定了北京市居家养老服务的补贴对象、补贴标准、补贴方式、服务内容、申请、审批与发放，并进行了经费预算，重视居家养老服务的经费保障。2009年6月起，之前在10个区试点的居家养老服务补贴政策在北京市全市推广，18万特殊老年人领取到了居家养老服务券。

2009年11月，北京市提出了关于做好居家养老服务工作的意见，来落实北京市市民居家养老服务，向社区居家养老服务站提出了如何实施具体的居家养老服务工作，如在社区内开展老年餐桌、建立日托站托老所，政府设立居家养老券为享受居家养老服务的老年人给予补贴，还为百岁以上的老年人实行补助医疗制度，满足老年人的健康需求。社区内要招聘居家养老服务员，给社区内老年服务的工作者安排职业素养培训和专业技能培训，定期开展老年人精神文化关怀，为老年人开通居家养老服务热线，配备电子服务器，用信息化的手段为老年人提供及时服务，另外为残疾老年人居住空间进行无障碍实施改造。同时，发扬中国一直以来的孝道精神，建立孝星表彰制度，为老年服务的优秀工作者，以及家庭中的照料老年人的孝顺子女予以表彰，促进和谐家庭、和谐社会的建设。

2010年1月1日，《北京市居家养老（助残）服务（“九养”）》政策正式实施。北京市居家养老服务模式即90%的老年人实行居家养老，6%和4%的老年人进行社区养老或集中养老。

回顾这些文献和数据，对老年人居家养老模式的选择、居家养老方式的影响因素、居家老年人的养老需求和北京市居家养老历程进行综述后，为本文居家养老服务的供给需求研究积累了大量的经验和研究方法，但在这些理论研究中也存在一些局限。首先我国居家养老模式理论研究不足，居家养老是我国政府目前大力倡导的养老方式，居家养老服务在内容、运行机制、管理问题等也有具体的工作说明，但缺少对居家养

⁵葛丽英代娅建.居家养老服务的需求特征和产业模式初探.经济学研究.200904

老内涵的研究和宏观理论探讨。其次对居家养老方式的影响因素分析方法，为本论文调研老年人选择何种居家养老方式时拓宽了思路，但分析居家养老服务的供给和需求后，能把两者再结合进行匹配论证的却少之又少。本文研究将弥补上述不足，在调研居家养老服务需求及供给状况之后，分析现行服务需求和供给是否能够匹配，并找出未能匹配的原因，并找出相应的解决对策。

1.4 研究方法 with 框架

1.4.1 研究方法

文献研究法。本文通过查阅居家养老方面的研究文献，并搜集已经公布的居家养老相关政策和数据，将居家养老服务需求和供给进行匹配论证，研究城镇居家养老服务取得的成就和存在的问题。

定量研究方法 with 定性研究方法相结合。本文通过对数据进行定量分析，了解城镇老年人养老方式的选择和对居家养老服务的需求现状。并结合定量分析结果，进行综合归纳和对居家养老服务供给是否相匹配的定性研究，选择可比较的有效路径，深入分析我国城镇居家养老服务的供给和需求。

访谈法。在居家养老服务供给现状分析中，除了采用事实资料的文献研究法之外，对北京市西城区德胜街道黄寺大街西社区居家养老工作人员进行了访谈，分析西城区德胜街道整体居家养老服务的供给状况。用典型案例，分析城镇居家养老服务的供给现状及存在的问题。

1.4.2 研究框架

本文根据北京市西城区居家养老服务的实际调研情况，分四个章节来研究城镇居家养老服务的供给需求。从个人特征变量、家庭特征变量、健康特征变量切入分析我国城镇不同特征的老年人的养老方式选择，养老服务需求从日常照料类、医疗康复类、精神文化类具体阐述，结合当前城镇社区居家养老服务的供给现状，以居家养老的服务比、使用比和价格比三大指标为研究视角，进一步研究居家养老服务供给需求匹配状况，并找出供给需求不相匹配的影响因素，进行原因分析，在此基础上提出优化和完善城镇居家养老服务的对策建议（见图 1.1）。

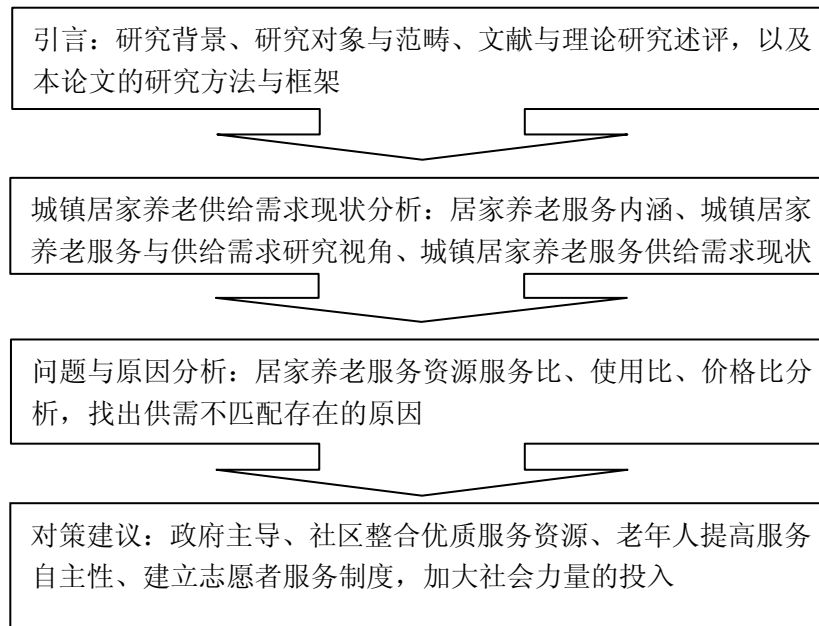


图 1.1 研究框架

2 城镇居家养老服务与供给需求现状分析

要对我国目前最主要的养老模式——居家养老进行研究，首先需要明确城镇居家养老服务的内涵，了解居家养老服务与供给需求研究视角的内在关系，在此基础上分析城镇居家养老服务的供给和需求现状。

2.1 城镇居家养老服务的内涵

2.1.1 城镇居家养老服务的内容

目前居家老年服务形式多种多样，本文将城镇居家养老服务内容分为三大类，一是日常照料服务，二是医疗康复服务，三是精神文化服务。

日常照料服务主要是满足老年人的日常需求，包括为解决老年人用餐困难问题而设立老年餐桌，利用社区内部公益性用房、单位内部设施、居民空闲房屋等公共资源，由各级主管部门通过公开招标方式，选择餐饮企业承担服务，为老年人和残疾人提供安全的配餐、就餐服务，并为行动不便的老年人和残疾人提供家庭送餐服务。为解决老年人、残疾人日间生活照料困难，在社区内设立老年人日托站或托老所，利用现有的社区服务中心、社区星光老年之家、残疾人温馨家园、职业康复中心等服务场所和社会空闲房屋及家庭空间建立社区托老所，利用社区居民家庭空间开办生活互助，提供老年人的日间托管服务等。

医疗康复服务，包括为老年人上门看病、上门护理、康复治疗和家庭病床服务等。上门看病、上门护理，可以为行动不便、久卧病床的老年人提供方便，及时就医，享受便捷的医疗服务。康复治疗及家庭病床的建设，真正地实现了康复回社区的就医格局，家庭病床服务不仅节省卫生资源，降低了老年人的医疗成本，在对老年人健康教育和健康指导上也有更大的优势，满足了老年人的医疗健康需求。

精神文化服务包括社区定期为老年人举办的文体活动，如书法比赛、唱歌比赛、下棋及其他适合老年人的运动。社区开通老年人服务热线，为老年人提供聊天解闷服务，给老年人以心灵的慰藉。另外为老年人提供法律援助，解决老年人在养老及家庭动产不动产可能引起的纠纷。为丰富居家养老服务工作，社区还配备养老无障碍服务车，为家庭实施无障碍设施改造，为老年人配备小帮手电子服务器等，开展老年人精神文化关怀服务。

2.1.2 城镇居家养老服务的对象

居家养老是为在家庭中居住的老年人提供老年服务的一种养老方式，居家养老服务对象是60周岁以上的老年群体，特别是生活困难的老年人。不同地方在开展居家养老服务工作时，对居家养老服务对象有更细致的划分。

以北京市为例，居家养老服务的对象是具有北京市户籍的80周岁及以上老年人、

60至79周岁重度残疾人、16至59周岁无工作重度残疾人，重点服务对象是孤老、特困老人、独居老人、生活自理有困难老人、特殊贡献老人及百岁以上老人等，鼓励有一定经济实力的老年人自费享受居家养老服务⁶。

2.1.3 城镇居家养老服务的提供方式

居家养老服务提供方式多样，目前各地普遍采用政府购买、社会参与、非政府组织承办的运作方式来推动居家养老服务的开展。居家养老服务的提供方式主要有三种，一是依托社区资源，由社区直接提供养老服务；二是社区作为中介和监督者，引进社会机构提供服务；三是社区和社会机构共同协作，提供养老服务。

在北京，政府是居家养老服务的主要责任主体，利用辖区内的公共资源，发挥社区的自主优势，鼓励社会力量积极参与居家养老事业，加强服务提供过程中的制度建设，提高服务的规范化、专业化水平，建立多渠道、多形式的投资机制，推进居家养老服务走向社会化。

2.2 城镇居家养老服务与供给需求的视角分析

需求和供给是微观经济学的基本概念，凯恩斯在《就业、利息与货币通论》中提出了有效需求⁷不足理论，因此政府的社会保障便成了提高有效需求的一种公共政策⁸。居家养老服务是政府提供养老保障措施的一种，总体上来说，当养老服务供给量增大，居家养老服务需求得到满足的可能性就越大。养老服务资源供给量的增加有利于满足老年人的养老需求，提高老年人的养老保障水平。政府可以通过对老年人实际情况的有效评估，针对困难老年人指定相应的补贴标准，来提高对居家养老服务的有效需求和充分利用。

居家养老服务不具有公共物品完全的非竞争性和非排他性特征，是一种准公共物品，这就决定了它不可能只采用单一的供给模式，而是由政府和市场共同完成。政府与市场两种力量有机结合，才能保证公平和效率，满足老年人的差异化需求，提高养老资源使用效率。因此坚持政府主导、运用社会力量共办是促使居家养老服务发展的最佳途径。政府应当充分地调动社会资源，促使居家养老服务这一产品形式在市场中有效运行，提供政策支持，力促公平公正，运用社会力量来完善居家养老服务。

运用供给需求的视角分析城镇居家养老服务，可以得出，一是扩大居家养老服务的供给量，加大政府的补贴和保障，可以提高服务的有效需求不足。二是居家养老服务供给模式的选择，应该发挥政府的主导作用，运用社会的力量，公共服务社会化，来解决庞大的人口基数下老年人的养老问题，同时在市场运行中，引入竞争机制，促进居家养老服务提供中更高的效率。因此用供给和需求的视角来分析居家养老服务，

⁶《北京市居家养老（助残）服务（“九养”）办法》

⁷有效需求：商品总供给和总需求的价格均衡时的社会总需求。

⁸袁志刚.养老保险经济学.上海人民出版社.2005年12月第一版 31页

有利于选择合理的供给模式，来提高对居家养老的有效需求。

2.3 城镇居家养老服务的需求现状分析

要研究城镇居家养老服务的供给需求匹配情况，为城镇居家养老服务的发展提出有效建议，首先应明确目前我国城镇居家养老服务的需求现状，研究清楚老年人的需求特点及对需求服务的偏好，才能有针对性地分析居家养老服务供需中出现的问题，现状分析是本文研究的重要基础。

2.3.1 城镇老年人养老方式的选择

要研究城镇老年人对居家养老服务的需求，首先要了解城镇老年人对于居家养老方式是否有意愿选择。从个人特征变量、家庭特征变量、健康状况变量着手，分析特征变量影响下城镇老年人养老方式的选择问题。

2.3.1.1 养老方式选择的个人特征变量分析

个人特征变量共有三项，分别是年龄、性别和文化程度。首先，由于老年女性和老年男性有不同的心理特征和个性需求，因此性别是影响老年人养老方式选择的因素之一。其次是年龄变量，随着年龄的增长，这些高龄老人的身体机能日益衰退，身体健康状况差，往往因身体原因不愿走出家门，与家人和亲戚朋友的交流也偏少，丧偶率高，独居的居多，这一高龄群体往往缺少关怀和精神慰藉，因此需要进行特殊剥离，了解高龄老年人的养老意愿。最后是文化程度变量，因为受教育程度不同，老年人的认知广度和阅历也不尽相同，也会影响老年人对养老方式的选择（见表 2.1）。

表 2.1 从个人特征变量分析老年人养老方式

单位：%

		愿意住养老机构	不愿意住养老机构
性别	男	20.00	80.00
	女	20.13	79.87
年龄	60-69 岁	28.49	71.51
	70-79 岁	18.25	81.75
	80 岁及以上	12.80	87.20
文化程度	不识字	2.70	97.30
	小学	12.41	87.59
	中学	23.28	76.72
	大专及以上	31.93	68.07

资料来源：根据调查数据整理得出

第一，从性别来看，女性老年人不愿意住养老机构的比例为 79.87%，男性老年人不愿意去养老机构的比例为 80%，仅比女性老年人多 0.13 个百分点，两者比重基本相同，说明性别对老年人养老方式的影响不明显，不论是男性还是女性，大多数老年人都都不愿意住养老机构。

第二，从年龄变量来看，60-69 周岁、70-79 周岁、80 岁以上的老年人不愿意住养老机构的比例依次是 71.57%、81.75%和 87.20%，呈现出明显的递增趋势。可以看出，随着老年人年岁的增长，越来越多的老年人会选择在家养老的方式，特别是高龄老年群体，更愿意在家养老。

第三，从文化程度变量来看，未受过正规教育的老年人有 97.30%选择在家养老的方式，大专及以上学历的老年人选择居家养老方式的占 68.07%，显著低于前者。说明随着文化程度的增加，老年人养老方式的可选择性也随之增多，更加不拘泥于在家中养老的方式，个人观念上对机构养老的接受度也相对较高。

2.3.1.2 养老方式选择的家庭特征变量分析

家庭特征变量包括婚姻状况、子女个数、是否与子女同住、经济来源。首先，婚姻被普遍认为是幸福生活的最要组成部分，有助于提高人们的主观幸福感水平。婚姻状况不同的老年人，在身体健康状况，人际关系上、价值观念上会有不同的差异，是影响养老方式选择的一个重要因素。

其次，传统的家庭养老日常照料者通常是子女或亲近亲属，独居的老年人和子女同住的老年人在心态上会有不同的差异，因此，子女个数和是否与子女同住也会影响老年人是否愿意住养老机构的选择。

最后，考虑到老年人对自己的经济收入比较隐私的情况下，本文将养老金来源作为衡量指标，并将其分为城镇职工基本养老保险金、机关事业单位离退休金、居民社会养老保险金、无社会保障居民福利金、最低生活保障金或贫困救助金等五类，从侧面反映老年人的经济收入状况。其中居家养老保险，是指没有纳入行政事业单位编制管理或者不符合参加本市基本养老保险条件的城乡居民参加的养老保险；城乡无社会保障老年福利金，并不是说老年人没有养老金，而是指男年满 60 周岁、女年满 55 周岁，且不享受社会养老保障待遇的人员，所享受的城乡无社会保障老年居民养老保障待遇。通过这一特征变量的分析，重点研究不同经济能力对其养老方式选择的影响（见表 2.2）。

第一，从婚姻状况来看，没有配偶的老年人不愿意住养老机构的比例为 85.43%，有配偶的老年人不愿意住养老机构的比例为 78.30%，相比而言，没有配偶的老年人比有配偶的老年人更倾向于选择在家中养老。

第二，从子女情况来看，无子女的老年人不愿意住养老机构的比例为 79.80%，拥有 1 个子女以上的老年人不愿意住养老机构的比例为 82.53%，子女数较多的老年人比拥有子女数较少的老年人更倾向于选择在家中养老。

第三，与子女同住的老年人不愿意住养老机构的比例为 80.65%，未与子女同住的老年人不愿意住养老机构的比例为 79.66%，相较未与子女同住的老年人，与子女同住的老年人更倾向于选择在家中养老。

第四，从经济来源看，经济收入低的老年人更愿意在家中养老。有固定离退休金

的老年人比没有自主收入的老年人不愿意去机构养老的百分比低了 25 个百分点，考虑到机构养老的成本费用问题，经济能力不足的老年人更愿意选择在家中养老。

表 2.2 从家庭特征变量分析老年人养老方式

单位：%

		愿意住养老机构	不愿意住养老机构
婚姻状况	无偶	14.57	85.43
	有偶	21.70	78.30
子女情况	0 子女	20.20	79.80
	1	29.52	70.48
	1 个以上	17.47	82.53
是否与子女同住	是	19.35	80.65
	否	20.34	79.66
经济来源	城镇职工基本养老保险	18.37	81.63
	机关事业单位离退休金	25	75
	居民社会养老保险金	0	100
	无社会保障居民福利金	31.25	68.75
	最低生活保障金或贫困救助金	0	100

资料来源：根据调查数据整理得出

3.1.1.3 养老方式选择的健康状况变量分析

随着老年人身体机能的下降，困扰老年人最大的问题也就是健康问题。健康状况差，尤其是失能的老年人日常生活需要别人的照料。患有慢性病的老年人平均每周、每月去医院的频率也比较多。老年人身体状况和生活方式，都会影响老年人养老方式的选择。因此，健康状况变量共有两项，即日常生活需要照料情况和患慢性病情况（见表 2.3）。

表 2.3 从健康状况变量分析养老方式选择

单位：%

		愿意住养老机构	不愿意住养老机构
日常生活是否需要照料	不需要	21.69	78.31
	需要	13.04	86.96
是否患有慢性病	是	20.46	79.54
	否	17.70	82.30

资料来源：根据调查数据整理得出

首先，从日常生活是否需要照料者来看，不需要照料的老年人不愿意住养老机构的比例为 78.31%，需要照料的老年人不愿意住养老机构的比例为 86.96%，身体状况不好的老年人比身体状况好的老年人会更倾向于选择在家中养老的方式。

其次，患有慢性病的老年人不愿意住养老机构的比例为 79.54%，未患有慢性病的老年人不愿意住养老机构的比例为 82.30%，未患慢性病的老年人更愿意选择在家中养老。

2.3.1.4 小结

通过对老年人养老方式的描述性分析,可以得出如下结论:一、大部分老年人不愿意住养老机构,更倾向于选择在家中养老。家庭环境的归属感迎合了老年人的心理状态,让其更倾向于在家养老,高龄老年人尤为突出。二、收入是影响老年人养老方式选择的一个重要指标。因为免费的机构养老资源有限,入住养老机构的费用高、成本大,而且条件越好收费越高。考虑到养老成本的问题,老年人也会选择在家中养老。三、身体健康状况不好的老年人更倾向于在家中养老。目前因空巢化家庭的增多和生活方式的变化,传统的家庭养老日益削弱,而且随着高龄老年群体的增大,患慢性病老年人的增多,对专业的医疗护理和康复治疗有更大的需求。因此居家养老,既满足了老年人在家中养老的意愿,又满足老年人医疗健康的专业化需求,有很大的需求市场和发展前景。

2.3.2 城镇居家养老服务的需求现状

随着社区中高龄老年人口的增多,老年人对日常照料需求不断增加,如为老年人送餐送水、理发、上门为老年人打扫卫生,为行动不便的老年人提供助浴服务,还有日常电暖电器的检测维修,以及日间对老年人的集中托管照料等。本文将居家养老服务的需求分为三大块,日常照料类需求、医疗康复类需求和精神文化类需求。

2.3.2.1 日常照料和医疗康复是城镇老年人的主要需求

日常照料类需求包括上门做家务,帮助日常购物,老年饭桌或送饭,日托站或托老所。医疗康复类需求包括陪同看病、上门护理、上门看病、康复治疗。精神文化类需求,主要指满足老年人的心理健康和精神慰藉服务,包括法律援助、聊天解闷、为老年人开通服务热线(见表2.4)。

表 2.4 城镇居家养老服务的需求分析

单位: %

日常照料类	需求	医疗康复类	需求	精神文化类	需求
上门做家务	19.77	陪同看病	8.97	法律援助	5.9
帮助日常购物	8.47	上门护理	17.44	聊天解闷	9.63
老年饭桌或送饭	13.79	上门看病	16.44	老年人服务热线	13.29
日托站或托老所	4.65	康复治疗	10.47		
小计	46.68	小计	53.32	小计	28.82

资料来源:根据调研资料整理得出

从整体需求类别看,需求最大的是医疗康复类,占53.32%,其次是日常照料类,占46.68%,老年人需求最大的类别是日常照料类和医疗康复类。

从每一需求类别来看,日常照料类需求中,上门做家务和老年饭桌或送饭的需求

较为突出，分别是 19.77%和 13.79%，远大于同类别中帮助日常购物的 8.47%和日托站或托老所的 4.65%。上门做家务和老年饭桌或送饭是老年人最基本的日常需求，而帮助日常购物和日托站或托老所只是服务于特定的老年群体，如高龄、活动能力差、生活不能自理等，因此所占比重较小。

医疗康复类需求中，上门护理和上门看病的需求较突出，分别是 17.44%和 16.44%，稍大于同类需求中康复治疗的 10.47%和陪同看病的 8.97%。医疗康复类的比重差别相对不大，说明老年人对医疗康复类具有普遍需求。

精神文化类需求中，最为突出的是老年人服务热线，占比为 13.29%。其次是聊天解闷，为 9.63%。法律援助的需求最低，为 5.9%。说明老年人在精神文化方面的诉求主要为语言交流和沟通，因此服务热线和聊天解闷所占比重较高。

不分需求类别来看，在众多的居家养老服务内容中，老年人排在前四位的需求依次是上门做家务、上门护理、上门看病、老年饭桌或送饭（见图 2.1）。此外，在已有服务需求的基础上，老年人在调研中还增加了自己日常生活中的其他需求，可以总结如下：社区增加文化娱乐场所，定期组织老年人参与社会文化活动，加大老年人之间的交流和沟通，以便低龄老年人与高龄老年人互帮互助来弥补子女不在身边的精神依赖。由此看出，老年人对医疗康复服务类服务和日常照料类服务的需求较为重视，是未来居家养老服务中需要关注的重点。

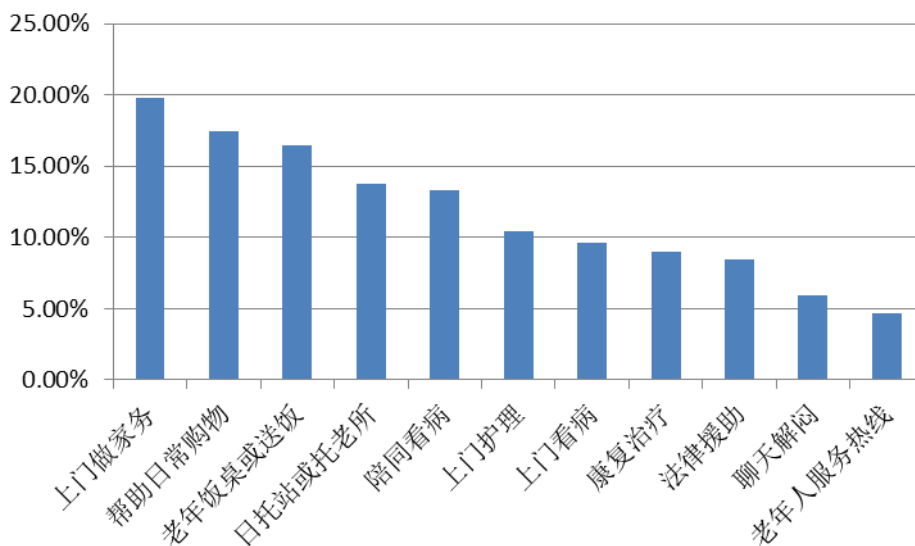


图 2.1 城镇居家养老服务的需求分析

在上述对老年人居家养老服务的调查中可以看出，老年人对日常照料类和医疗康复的普遍需求较高。因此，需要深入探讨老年人在日常生活中是否需要照料和老年人的身体健康状况，具体分析老年人日常照料类和医疗康复类需求较大的原因。

2.3.2.2 日常照料主体的多样性是影响日常照料需求的主要原因

调查数据显示，需要照料的老年人占调查总人数的 23%。其中 88.7%的老年人日常生活有人照料，有 11.3%的老年人日常生活无人照料。本文将生活照料者分成了 14 类，分别是配偶、儿子、儿媳、女儿、女婿、（外）孙子女、其他亲属、朋友邻居、志愿人员或非盈利机构工作人员、居委会/街道人员、公办养老机构人员、私营养老机构人员、保姆、小时工（见表 2.5）。

表 2.5 老年人日常生活照料者 单位：%

照料者	比重
配偶	54.90
儿子	48.04
儿媳	26.47
女儿	39.22
女婿	12.75
（外）孙子女	5.88
其他亲属	3.92
保姆	23.53
小时工	7.84
朋友/邻居	0.00
志愿人员或非盈利机构工作人员	0.00
居委会/街道人员	0.00
公办养老机构人员	0.00
私营养老机构人员	0.00

资料来源：根据调研数据整理得出

从老年人日常生活的照料者来看，配偶和儿子占的比重最为突出，分别为 54.90% 和 48.04%。其次是女儿，所占比例为 39.22%。老年人日常生活非亲属照料者比重最大的是保姆，所占比例为 23.53%，其次是小时工 7.84% 的比例。朋友或邻居、志愿人员或非盈利机构的工作人员、居委会街道人员、公办养老机构人员、私营养老机构人员，对老年人的日常生活照料皆为 0（见图 2.2）。

在西方国家，上门照料服务几乎成了全社会推广的志愿服务，而我国居家养老的志愿者服务几乎是空白。在目前的老年人居家养老中，主要的照料者依然是儿女，其次是保姆照料。日常照料服务的主要提供者儿女，因平日里需要工作并照顾自己的家庭，同时受限于离老年人的家庭距离，因此除周末之外，不可能提供及时周全的服务，这是老年人对日常照料服务需求大的一个重要原因。

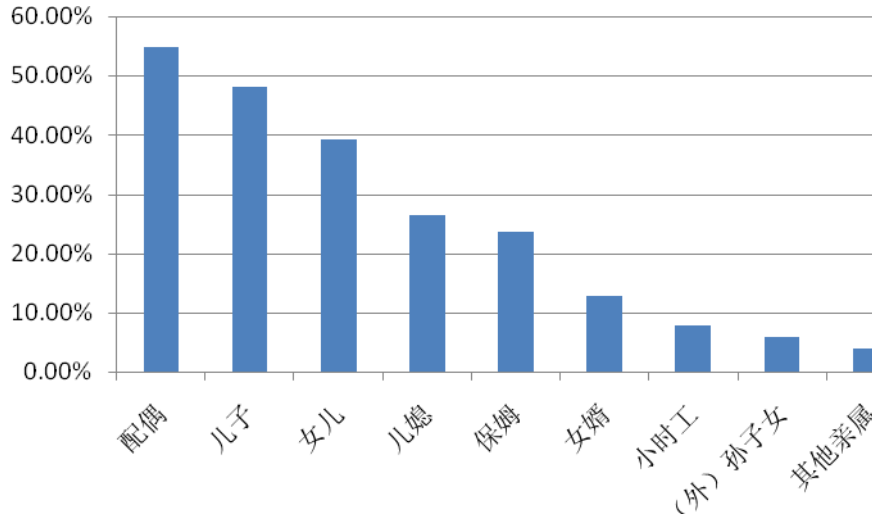


图 2.2 老年日常生活照料者结构

2.3.2.2 患慢性病是影响老年人医疗康复需求的主要原因

考察老年人的身体健康状况，可以将是否患有慢性病、患有慢性病的比重作为了解老年人身体健康状况的研究标准之一。调研结果显示，患有慢性病的老年人数的比重占 80.97%，而且大多数老年人不止患有一种慢性病，前 10 种患病率较高的慢性病情况如表 2.6 所示。

表 2.6 老年人患有慢性疾病统计情况 单位：%

患有慢性病	比重
高血压	62.89
心脏病	37.94
糖尿病	26.19
痉/腰椎病	25.98
青光眼	20.62
关节炎	18.76
骨质疏松	11.75
耳聋	9.69
慢性支气管炎	9.07
类风湿	7.42

资料来源：根据调研数据整理得出

据老年人患有慢性疾病调查结果显示，患有高血压老年人的比重最大，为 62.89%，其次是患有心脏病的老年，比率占 37.94%。患有糖尿病的老年人居第三位，占 26.19%。其次以患病率高低依次是腰椎病、青光眼、关节炎、骨质疏松、耳聋、慢性支气管炎、类风湿等。从老年人患有慢性病种来看，高血压和心脏病的比率最高（见图 2.3）。由于这种突发性疾病，在日常生活中需要特别的照料，也为居家养老

服务提出了一项更专业化的养老服务需求。因此，居家养老服务站应重视建立 60 岁以上老年人的健康档案，培训居家养老护理员，为老年人提供专业的护理服务，满足老年人对医疗健康的专业化需求。

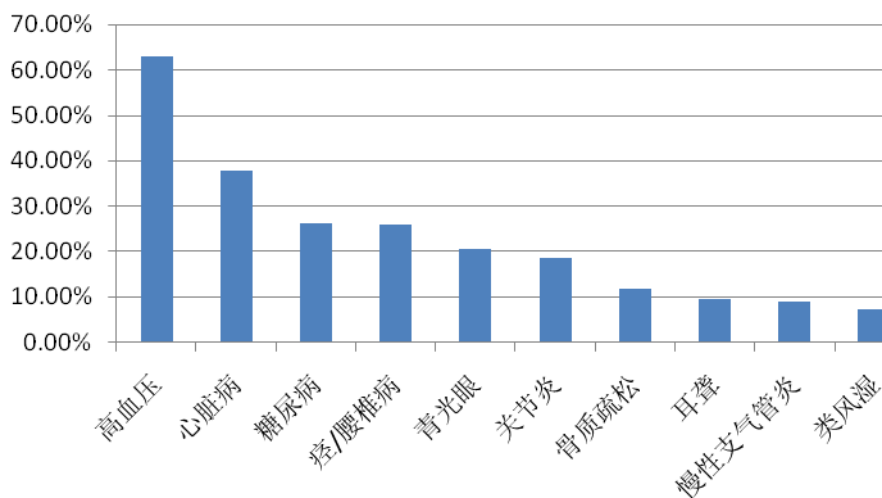


图 2.3 老年人患有慢性病症种类情况

2.4 城镇居家养老服务的供给现状分析

《北京市 2010 年老年人口信息和老龄事业发展状况》报告中指出，截止到 2010 年年底，北京市户籍人口总数 1257.8 万，其中 60 岁及以上的老年人口 235 万，占总人口的 18.7%。60 岁以上的老年人口总数，排在前三位的依次是朝阳、海淀和西城。北京市西城区是合并宣武区组成的新西城，总面积 50.7 平方公里。截至到 2010 年年底，老年人口总数为 28.7 万人，老年人口比例达 21.4%，大大超过老龄化社会 10% 的标准。北京市西城区下辖 15 个街道，255 个居委会。在北京市西城区居家养老服务中心下，每个街道设有拥有 1 个居家养老服务中心，社区有社区居委会居家养老服务站。

2010 年，北京市总共向 33.5 万名 80 周岁及以上老年人、2.6 万名 60 至 79 周岁重度残疾人和 6 万名 16 至 59 周岁无工作重度残疾人每人每月发放 100 元养老(助残)券，全年总额 4.3 亿元；为百岁老年人补助医疗费用 35 万元。建立养老(助残)餐桌 4584 个，托老(残)所 5305 个。招聘 2000 名居家服务养老(助残)员。为全市 322 个街道(乡镇)配备养老(助残)服务车。签约 35 家养老(助残)精神关怀服务定点单位，开通“北京市养老(助残)96156 精神关怀服务热线”。为 9600 户老年残疾人家庭实施无障碍设施改造。为有需求且符合条件的老年人(残疾人)配备“小帮手”电子服务器 8 万余台⁹。

北京市西城区社区养老服务，包括咨询服务、家政服务、综合管理、预订服务、

⁹北京市 2010 年老年人口信息和老龄事业发展状况报告

网上购物、生活用品配送包括送餐服务等。除此之外，社区还提供上门做家务的特色服务。目前，北京市拥有小时工的社区服务中心有：德胜街道社区服务中心、新街口街道社区服务中心、牛街街道社区服务中心、丰盛社区服务中心、展览路社区服务中心、广内社区服务中心和大栅栏社区服务中心，共 18 名社区服务人员。服务对象可以在北京市社区公共服务信息网上，进行服务项目、服务时间、服务商、服务员的搜索与查询。除社区服务中心提供的上门服务之外，还有政府扶持的家政服务机构等，如位于北京市西城区德内大街的北京市老百姓家务服务中心，服务项目包括：月嫂服务、护理病人/残疾人、小时工、看护老人保姆等。

北京市西城区社区居家养老服务站认真组织工作，建立满 60 周岁老年人的自然状况档案，对有服务需求的老年人进行调查摸底。及时受理居家养老服务对象提出的申请，并组织入户服务，做好居家养老政府购买服务对象的审核上报，发放政府购买服务卡，满足老年人的居家养老服务需求。2011 年 7 月开始，西城区 15 个街道原来发放的居家养老服务补贴券全部被居家养老服务卡取代，全面推行居家养老服务以卡代券。享受居家养老服务补贴的老人，可以享受到 585 家居家养老服务单位提供的生活照料、医疗康复、日间托老、老年餐桌、精神慰藉、家电维修、法律维权、水电安装、居室保洁、房屋修缮等十几个大类、近百个服务项目。

此外，西城区每个街道设有一个社区服务中心，西城区共有 15 个社区卫生服务中心，76 个社区卫生服务站。社区卫生服务是集预防、保健、康复、健康教育、计划生育技术指导为一体的卫生服务。根据从北京市西城区卫生服务管理中心得来的数据显示，截至 2010 年底，西城区所有卫生服务机构在岗职工总人数为 1969 人，其中卫生技术人员 1694 人，全部医生 864 人，护士共有 545 人。社区卫生服务站以人的健康为中心、家庭为单位、社区为范围、需求为导向，以妇女、儿童、老年人、慢性病人、残疾人等为重点，以解决社区主要卫生问题，满足社区基本卫生服务需求。

从上述情况可以看出，西城区居家养老供给，已经构成了以政策保障为先导、多样化社区服务资源为基础、资金支持为保证的发展模式，形成了一定的服务规模，取得了初步的发展成绩。

3 城镇居家养老供需匹配问题及原因分析

在了解了居家养老供给需求的现状后,需要对需求和供给之间的关系开展进一步的实证研究,结合居家养老供给需求的服务比、使用比和价格比等指标,分析居家养老供给需求是否相匹配,并找出使两者不相匹配的影响因素。

3.1 城镇居家养老供给需求匹配的问题分析

通过上文的数据分析,不仅了解了城镇居家养老服务需求,也分析了社区提供的居家养老服务状况,在此基础上将城镇居家养老服务的供给需求进行对比,从供求双方的数量、价格、使用情况等多方面进行供给需求的匹配分析。

3.1.1 城镇居家养老服务的服务比分析

从城镇居家养老服务需求分析来看,排在第一位的是上门做家务,需求比是19.77%,其次是上门护理,需求比例是17.44%。截至到2010年底,西城区老年人口总数为28.7万人,根据百分比进行推算,需要上门做家务的老年人有56740人,有上门护理需求的老年人有50053人。而从供给来看,在社区服务中心中,从事上门做家务的仅有18人,从事社区护理工作的仅有545人(见表3.1)。

表 3.1 城镇居家养老服务的供需对比 单位: 人

服务类型	有需求人数	提供服务人数	服务比
上门做家务	56740	18	3152:1
上门护理	50053	545	92:1

资料来源:根据调研数据测算得出

在城镇居家养老服务的供需对比中,需求人数是用居家养老服务调研的需求比率乘以西城区老年人口的总人数,放大得出的服务总需求人数。提供服务人数是从现有西城区供给服务的人数,服务比是用服务的需求总人数比上提供服务的总人数。从供给需求的服务比中,对比了解居家养老服务最主要的两大需求,上门做家务和上门护理。上门做家务的服务比是西城区有上门做家务需求的老年总人口数比上提供上门做家务的总供给人数。上门护理的需求比是用有上门护理需求的老年人口总数比上提供护理需求的护理员人数。上门做家务的服务比能得出上门做家务这一养老服务中,每一位养老服务的提供者能服务多少的需求人次;上门护理的需求比是每一护理人员服务的上门护理需求的居家养老者。这一对比有利于分析需求人数和供给人数能否在一个合理的适配范围之内,从而可以看出居家养老服务供给和需求数量上的关系。

从表中数据可以看出,上门做家务的服务比是3152:1,即一位上门做家务的工作人员要服务3152名老人。上门做家务的工作基本上是以小时工的形式呈现,而且需求的时间点是相对的,按照最低的需求,每个家庭每周需打扫一次,每次需要打扫

一小时的话，则每周需要 3152 小时的居家养老上门做家务服务。18 名上门做家务服务者，假如早 8 点到晚 8 点都可以预约的工作，一周七天提供的最大服务量是 1512 小时，则有 1640 小时的服务尚无人提供。如果按照现在大家最普遍的需求一周之内需要 2-3 次的上门服务，未能供给的服务缺口更大。因此从上门做家务的服务比来看，供给远远小于需求。

关于医疗健康需求的上门护理，服务比是 92:1，即 1 位护理人员要服务 92 名老人。护理不同于上门做家务，是一种长期照料形式，一位老年人身体痊愈之后才能服务另一位老人，因此居家养老服务中的上门护理也有很大的供给缺口。从老年人最需要的上门做家务和上门护理这两大基本需求看，服务的供给量远不能满足需求量。

3.1.2 城镇居家养老服务的使用比分析

居家养老服务的使用情况，这里通过居家养老服务使用比的概念分析，即老年人使用居家养老服务的比率情况。在分析居家养老服务在日常照料、医疗健康、精神文化等供给情况中，知晓是指老年人知道社区有此类居家养老服务，用过是指老年人使用过此类居家养老服务，调查当地老年人对养老服务的知晓度以及老年人对这些服务的使用情况，从而和居家养老服务需求形成对比，分析知晓度、使用比和需求比之间的关系（见表 3.2）。

表 3.2 居家养老服务知晓/需要/使用调查表

单位：%

	服务类型	知晓	用过	需要
日常照料	上门做家务	37.54	10.80	19.77
	帮助日常购物	16.94	0.33	8.47
	老年饭桌或送饭	26.91	3.65	13.79
	日托站或托老所	11.63	0.50	4.65
	小计		15.28	
医疗健康	陪同看病	15.61	0.33	8.97
	上门护理	28.24	3.65	17.44
	上门看病	26.25	1.33	16.44
	康复治疗	16.94	0.17	10.47
	小计		5.48	
精神文化	法律援助	20.93	0.66	5.9
	聊天解闷	18.77	0.83	9.63
	老年人服务热线	25.25	0.50	13.29
	小计		1.99	

资料来源：根据调研数据测算得出

从整体上来看，老年人对居家养老服务的知晓普遍较低。按不同服务内容的使用比来看，居家养老服务的使用比最大的是日常照料服务，占 15.28%，其次是医疗康复服务，5.48%，精神文化服务的使用仅占 1.99%。三大类服务总计使用率 22.75%，总体来看，居家养老服务的使用水平极度不足。

以不同服务内容个体分别进行研究，可以进一步了解其使用情况。首先，日常照料服务的使用比情况。总体上来看，居家养老服务的使用情况远远小于对居家养老服务的需求情况，上门做家务的需求比是 19.77%，用过此服务的占 10.80%，比重相差 8.97%，说明有 8.97%的老年人有对上门做家务的需求却从未使用过此服务。具体来看，在日常照料服务的四种服务供给中，其中差距最大的是老年饭桌或送饭服务，有 10.14%的老年人有此类需求却从未使用过。在居家养老服务现有供给情况下，居家养老服务的有效使用不足（见图 3.1）。

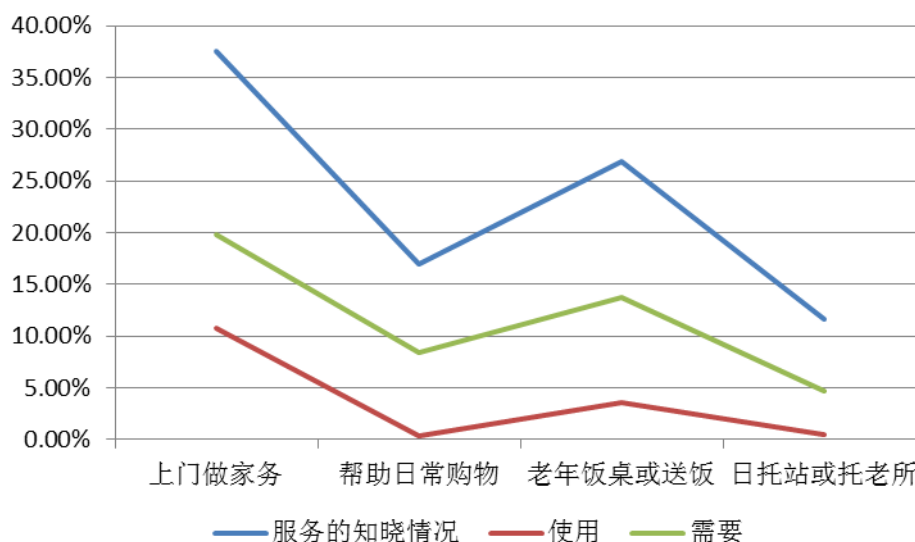


图 3.1 日常照料服务知晓/需求/使用情况

其次，医疗健康服务的知晓/需求/使用情况分析。总体上来看，老年人对医疗健康服务需求的知晓度不高，并未超过 30%。而且在老年人对医疗健康的普遍高度需求下，对医疗健康服务需求的使用情况却很少。具体来看，使用最高的上门护理仅占 3.65%，其次是上门看病 1.33%，陪同看病和康复治疗仅占 0.33%和 0.17%。这一组的需求比和使用比相差最高，反映出老年人对医疗健康资源的有效使用不足(见图 3.2)。

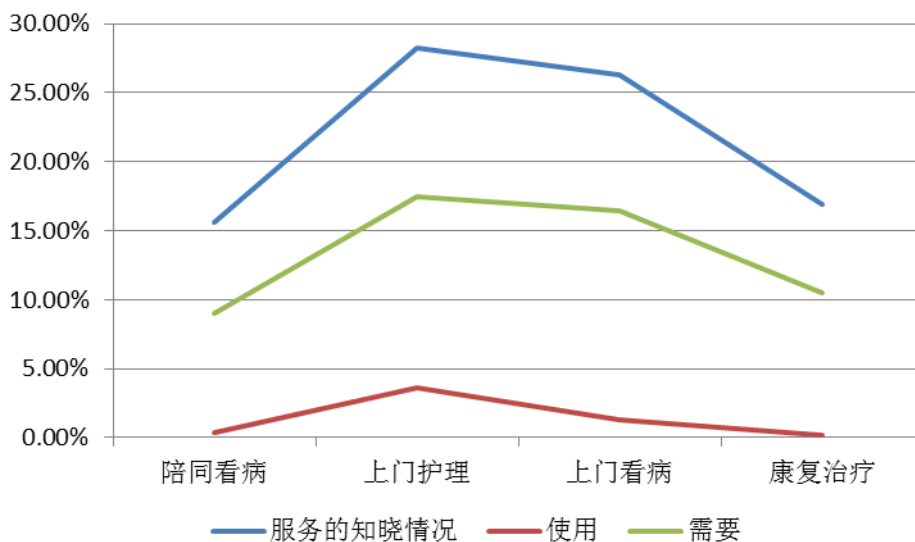


图 3.2 医疗健康服务知晓/需求/使用情况

最后，老年人对精神文化服务知晓/需求/使用情况。整体来看，老年人对法律援助、聊天解闷、老年人服务热线的知晓度低，使用比远远低于需求比，有效使用不足。具体来看，老年人对精神文化养老服务使用率极低，每项都不足 1%。因独居和空巢的大量存在，老年人通常因缺乏慰藉而深感孤独，但多数老年人还未打开自己的心灵的大门，没有与别人进行深入交谈，也没有积极主动使用现有的精神文化服务资源（见图 3.3）。

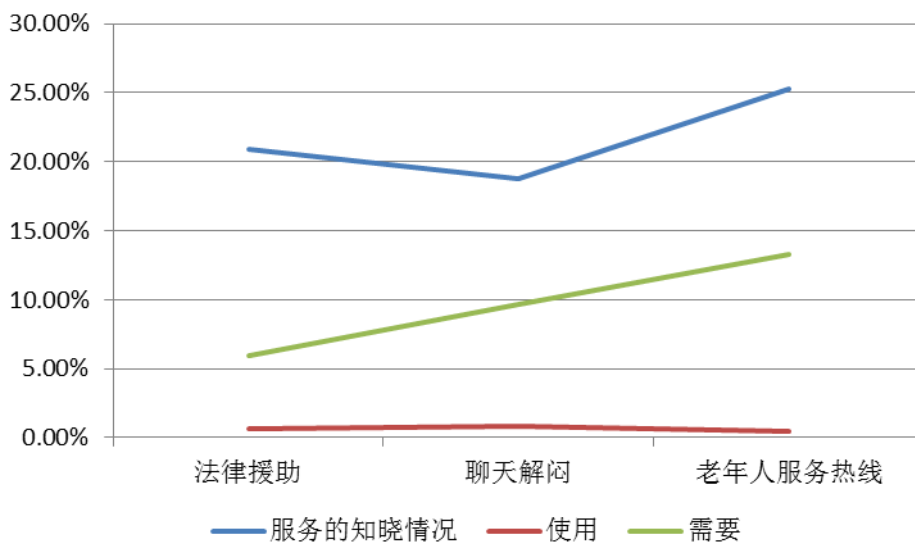


图 3.3 精神文化服务知晓/需求/使用情况

通过居家养老服务使用比的分析，可以得出如下结论：不论是日常照料服务需求、医疗健康需求，还是精神文化服务需求，居家养老服务的使用率很低，需求和使用情

况存在很大的差距，在现有居家养老服务资源的供给下，有效使用明显不足，尤以医疗康复需求差距最大。

3.1.3 城镇居家养老服务的价格比分析

目前城镇居家养老服务的供给总量不足，且供给与需求差异较大，供给量远低于老年人对服务的需求程度。因此，需要进一步分析服务的成本价格和老年人能接受的心理价位之间的关系，为未来供给质量的提升提供必要参考。需要以日常照料服务中的上门做家务服务、老年饭桌或送饭服务比较商品的供给价格和居民能接受的价格，来分析居家养老服务中的价格差异，探询老年人在商品服务的价格上是否存有疑虑。

从居家养老服务价格比较来看，上门做家务，现在使用的价格平均为 19.5 元/小时，居家老年人比较能接受的价格是 16.6 元/小时，供给服务的价格与老年人能接受的价格相差 2.9 元，上门做家务市场上供给的价格大于老年人能接受的价格。老年饭桌或送饭现在的价格普遍是 11.9 元/份，老年人能接受的价格是 12.4 元/天。说明在老年饭桌上，人们愿意出高于市场的价格，对饭菜的质量、影响、健康因素的考虑因素更多。从价格比分析可以看出，价格不是影响居家养老供给需求的主要因素，老年人对居家养老服务质量、服务内容、服务形式，心理上具有较高的标准和要求（见表 3.3）。

表 3.3 居家养老服务价格比较

服务类别	供给价格	能接受价格
上门做家务	19.5 元/小时	16.6 元/小时
老年饭桌或送饭	11.9 元/份	12.4/份

资料来源：根据调研数据整理得出

3.1.4 小结

从城镇居家养老服务供给需求匹配分析来看，可以得出如下结论：一、居家养老服务资源在总量上严重供给不足。二、与老年人较大的需求相比，具体养老服务的供给不足。居家养老服务需求与使用比相差过大，需求比远远大于使用比，供给与需求差异较大。三、居家养老服务的价格比合理，对供给和需求影响不大，相比服务的价格，老年人更关注服务的专业化和居家养老服务质量的提高。

城镇居家养老服务的服务比过大，说明居家养老服务人员匮乏，尤其医疗健康专业人员缺口大，服务供给总量低于老年人对服务的总需求。这样容易造成老年人享受不到基本服务，供给量少也让老年人没有比较选择的余地，对享用服务的热情不高。

居家养老服务产品的需求与使用比有如此大的反差，其背后的原因主要有三点：一是居家养老服务资源的供给质量有待提升。二是居家养老服务产品的宣传力度不够，导致老年人对资源的知晓度低，利用率很难上升。三是老年人自身的问题，缺乏

对居家养老服务产品使用的自主性，没有充分利用居家养老的服务资源来安享晚年。

从居家养老服务的价格比来看，居家养老服务现有价格和老年人能接受的价格没有太大差异甚至还略低，这说明老年人对现有居家养老服务产品具有一定的购买力。结合居家养老服务的低使用率情况，说明老年人对居家养老服务产品有更高的质量及专业化需求。

3.2 城镇居家养老供需不匹配的原因分析

通过供需匹配分析的结果可以清楚地看到，以社区现有的供给能力去满足老年人日益增长的需求任重而道远，而制约社区满足老年人养老需求的主要因素可以概括为以下几个方面。

3.2.1 城镇居家养老服务资源供给水平较低

城镇居家养老服务的整体发展有待完善，受地域、经济发展水平、居民自身素质等多种因素的影响，首先体现为城镇居家养老服务资源的供给水平较低。以北京市为例，从日常照料服务来看，真正需要入住日托所的往往是高龄、失能、生活不能自理的老人，而目前社区内大多数日托站或托老所机构设施简陋、功能单一，难以提供照料护理、医疗康复、精神慰藉等多方面服务。在《北京市养老设施专项规划》中明确表示，每个城镇社区要拥有一处托老所和一处老年活动站。北京市目前的情况还尚不能满足要求，有的社区还不能为老年人提供托老所或建立老年活动站。

关于医疗康复服务资源，北京市社区资源大多是由原有的一级医院变身而来，由于这些一级医院基础条件方面薄弱，导致了现在的社区卫生服务中心或社区卫生服务站服务能力较差。而且目前北京市老城区旧街道大规模的拆迁和重修，医疗配套设施在社区服务这一环节跟不上，满足不了老年人的医疗健康需求，因此关于医疗康复的这一社区服务就出现了空白现象¹⁰。

社区关于精神文化服务的供给，并不是每个社区都有独立的老年活动中心，而且老年活动不能集中大部分老年人，特别是对老年人的精神慰藉服务，社区工作者做的还不够。

3.2.2 城镇居家养老服务资源分布不均衡

通过对北京市西城区居家养老服务的需求供给来看，社区内居家养老服务内容不同，以及居家养老服务开展方式形式各异，导致居家养老服务资源在各个社区分布不一，社区之间存在一定的差距。其中上门做家务、清洁居室等服务覆盖范围较大，在各区中均有提供与利用，而像老年饭桌、日托站以及老年人医疗康复指导和康复锻炼等为老服务项目却只集中在部分街道社区。

在对社区居民委员会负责人的访谈中，可以了解到社区现在的情况以及居民养老

¹⁰¹⁰赵迎旭.城市社区养老的需求与供给现状调查—以北京市西城区为例.硕士毕业论文

服务现状。以黄寺大街西社区为例，2009 年底其总人口数为 5618 人，其中 60 周岁及以上的老年人为 1759 人，其中 2009 年得到低保补助的老年人仅有 7 人。社区内老年人口比重为 31.31%，在如此高的老年比情况下，目前该社区只有一位老龄工作人员。

黄寺大街西社区目前能为老年人提供的养老服务设施和活动场所有老年人活动室、民事调解小组、家政服务公司、治安亭、电器设备维修。而缺少的设施和场所是社区卫生室、老年人大学、托老所、康复治疗室，一些能够方便老年人生活的如超市/商场、银行/储蓄所、运动场地也未有。

该社区能定期为老年人举办健康知识讲座、娱乐活动、旅游、组织志愿服务、普法宣传等活动。老年人能够获得法律援助、高龄补贴、特困老年人生活补贴、特困老年人医疗救助等社区提供的特殊帮助。但社区的为老服务者缺少照料人员、营养师、全科医生等专业性人才。

目前，该社区能为老年人提供的养老服务只有老年人饭桌和送餐服务，像其他一些养老服务如安排助浴、居家照料护理、日间照料托管、心理疏导等满足老年人日常照料、医疗健康、精神文化的需求却没有纳入到本社区的养老服务范围之内。

该社区老年人最需要的是开展小餐桌问题，为有需求的老年人带来方便，另外属于德胜街道的黄寺大街西社区多是老旧小区，且老人居多，这就要求为更多的老年人开展精神慰藉工作，社区需要更多经费的支持和更多老年活动设施的提供来满足老年人的多方需求。

通过对黄寺大街西社区的访谈，有助于直观了解全市社区的居家养老服务资源分布情况。一是社区老年人口分布不一，导致居家养老工作人员服务的老年人口数量会有差异，过高的服务比影响居家养老服务的质量。二是社区地理位置不同，经济发展程度不同，一些便民设施、服务设施在社区分布不一，导致服务设施分布的不均衡。三是社区开展服务的方式不同，服务内容会有差异化。如与外界交流，引进人才，开展志愿者服务，有的社区能招募优秀的居家养老服务工作人员，签约专业化的社区医生，与规范的非盈利机构合作，必然能汇聚有利资源，与其他社区拉开质的差距，形成服务人员分布的不均衡。

3.2.3 政府资金供应有所不足

居家养老作为目前大家首推的养老方式，在居家养老服务实施当中，许多社区反映开展居家养老服务缺乏资金补贴，培育一些非政府组织存在困难，因政府资源供应不足，居家养老服务项目的开展也相距较大。虽然政府采取了积极的资金支持政策，这些资金主要来源于社会福利资金，鉴于中国整体福利事业的低水平和不完善，资金来源渠道的狭窄阻碍了社区服务的顺利开展。

3.2.4 社区管理水平有待提高

从居家养老服务实施状况来看,由于管理经验不足等原因,社区管理现阶段还处于较低的水平。在目前资金不足以及众多硬件设施不具备的情况下,不能有效地发挥管理方面的优势,社区这一组织机制的不完善也是限制居家养老服务能力的一个重要方面。社区组织,由于承担了过多的行政职能,几乎不能作为一个相对独立的组织体制来行使居家养老活动的的能力。在这种工作状态下社区很难在发展中自我完善,特别是独立自主地按照老年群体的实际需要来提供最有效的服务资源和优质的管理服务。

社区工作人员人手不足,尤其缺乏专业的居家养老服务人员。如果社区对老年人生活情况的需求状况关心不够,现有居家养老服务不能合理引导,老年人就难免长期处于困境之中,即便自身对养老服务和医疗康复有很大的需求也会束手无策,更不懂得运用现有的政策法规来保障自身的合法权益。

3.2.5 老年人居家养老服务自主性尚待培养

在老龄化过程中,供给、需求以及供需结合等因素的相互作用对老年人养老服务质量具有重要意义。有些老年人虽然经常会感觉到生活困难所带来的不便和痛苦,却很少真实表达自己的真正需求。而且由于中国自古以来家庭养老的传统,许多老年人不愿除家人之外的人员为其提供养老服务,在做饭、洗衣等日常家务使用上门做家务的不太多,能自理均自理,因此没有使这一服务得到更广泛的应用。尤其在涉及到医疗康复护理、助洁助浴等私密服务时,老年人对服务资源利用的主动性就更弱,反映出老人对居家养老服务资源的利用仍缺乏一定的自主性。

居家养老服务中,有些政府买单,免费为贫困老人提供的服务。对于这部分老年人来说,能够接受到服务已经能解决其养老过程中遇到的生活困难,老年人对其服务质量意识相比自费享用服务的老人就较为薄弱,虽然对某些服务可能存在不满,但作为弱势且享受免费服务的老年人,其反映问题的意识较为薄弱。因此在居家养老服务过程中,老年人存在需求且社区能够提供的情况下,应监督居家养老服务项目的服务质量,及时反馈意见。

3.2.6 小结

概括城镇居家养老服务供给需求不匹配的原因,可以从责任人政府,提供者社区和享用者老年人三方面来考虑。首先,政府没有充分履行主体责任,导致供给总量不足,供给水平有待提升,资源分布尚不均衡。其次,社区管理不善,社区承担过多的行政职能,如不把居家养老服务放在一个很高的层次,严格管理和把关,居家养老肯定会因疏于管理而流于形式,不能真正发挥保障老年生活的作用。最后,老年人自身未能积极利用居家养老服务资源,享受居家养老服务的发展成果,自主性不高。因此,需要针对居家养老服务供给需求不匹配的问题和原因,找出相应的解决对策。

4 城镇居家养老服务的发展建议

城镇居家养老服务的供给需求存在着多方面的不匹配，其背后的原因也十分复杂，为了有针对性地解决这一问题，需要从政府、社区、老年人、社会志愿者力量等角度入手，发展和优化城镇居家养老服务。

4.1 建立政府主导的多主体责任机制

老年人因身体机能的下降和慢性病的困扰，更加需要社会的照顾，而家庭空巢化和人口老龄化的加剧，满足老年人的养老需求更加具有紧迫感。然而庞大的老年人口基数、多样化的居家养老服务内容、专业化的医疗健康需求，仅靠政府是难以完成的，必须以政府为主导、社区为依托，引导非盈利组织和市场的积极参与，推进居家养老服务的社会化。

4.1.1 发挥政府的主导作用

保障老年人基本权益，为老年人提供居家养老服务是政府的基本责任。《老年人权益保障法》便对政府的义务和责任进行了明确的规定。任何一项社会政策和社会制度的推行都是在政府严格论证指导下进行的，建立规范的居家养老服务体系，是我国养老保障制度发挥应有作用的前提。鉴于我国经济发展程度以及居家养老服务制度现状，只有政府才能担当起城镇居家养老服务体系最终责任人的角色。因此政府应该明确自身的主体责任，努力实现政策支持和财政补贴相结合，发挥主导作用。为了保证居家养老服务体系的有序进行，政府需在宏观层面上出台明确的政策支持和引导，在资金方面予以社区有力的扶持。

具体来说，政府主导就是将居家养老服务纳入各级政府经济社会发展的总体规划、年度计划和专项计划，纳入到养老保障体系和公共服务社会化的总体安排。将居家养老服务的资金投入纳入财政预算，加大对老年护理、康复治疗、日托站、老年活动室等服务建设的投入，形成稳定的发展机制。统筹地区发展，不断缩小地区间的发展不均衡，使居家养老的服务功能不断加强，服务条件不断改善，促进居家养老服务事业协调发展。

政府主导不仅是居家养老服务体系发展的关键，也是根本保证。为了切实保障老年人的合法权益，完善居家养老服务工作，强化政府服务意识是重中之重。服务型政府的本质是确立公民为本的服务理念，而落实到居家养老服务工作上，就是从依法保障老年人的基本权益出发，推动开展居家养老服务工作的相关部门服务理念变革。强化服务型政府建设，需要加强对公务员的伦理教育，培养公务员的人民公仆意识，推动居家养老服务的工作人员由管理者向服务者的角色意识转变，促使权力保障向法制模式下的长效机制转型，由政府单一供给模式向市场多元化供给模式转型，由关照式服务向专业化、标准化的服务模式转型。

目前，居家养老已成为了大多数老年人首选的养老方式，随着经济和社会的不断发展，政府应加大居家养老服务体系的普及力度，开放和扩大这一适合中国国情养老制度的受益人群，面向全体老年人群，为更多老年人群享受这一为老服务提供公正平等的机会，使所有的老年群体都能享受到居家养老服务体系的照顾和关怀，满足老年人在日常生活照料、医疗康复需求、精神文化生活服务等方面的需求，解决老年群体的生活难题，提高老年群体的生活质量，从而解决我国日益严重的老龄化问题。

4.1.2 建立多元化主体责任机制

完善城镇居家养老服务，除了坚持政府主导外，还应该依托社区管理，充分发挥社会组织的力量，建立以政府为主体，社区、非盈利机构等社会力量参与的多元化主体责任机制。建立多元化主体责任机制，有利于完善居家养老服务的管理、运行、价格、监督机制，重视人才队伍建设，保障居家养老服务体系的有序运转。在城镇居家养老服务中，除了继续发展现有的官办民助的服务形式，还应鼓励多种形式的共建，促进居家养老的服务形式的多样化。

从政府层面来讲，一是建立协调统一的管理体制，所有居家养老服务工作由政府实行统一规划和监管。二是建立高效规范的居家养老服务工作运行机制，政府合理确定准入机制和资金支持，明确各方的运行职责，提高工作效率。三是确立完善对居家养老服务工作的评估机制，明确奖惩，提高居家养老服务质量。

从社会层面来讲，社区除可以单独提供养老服务外，还可以引进服务，和社会力量一起共同提供服务，通过这样多种方式的共建和不同资金形式的利用来丰富居家养老服务的内容。服务收费方式也有政府购买、政府补贴、老年人自费购买等多种形式相结合，在居家养老公共服务社会化的同时，拉开服务价格的差距，满足老年群体的差异化需求。

4.2 合理优化社区居家养老服务资源配置

随着人口老龄化的迅速发展，我国养老问题更加严重，未富先老、少子化、高龄化、家庭规模小型化、空巢家庭日益增多的趋势都冲击着传统的养老方式和家庭照顾形式。依托社区的居家养老服务逐渐成为保障老年人的基本养老形式，因此社区在居家养老服务的推行中，发挥着重大作用。

4.2.1 以社区为依托，落实居家养老服务

社区是指地区性的生活共同体，人们在社会生活中，不仅形成一定的社会关系，同样的也离不开一定的地域条件。社会学上关于社区的解释是聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。这里所指的社区是城市基层的居民委员会辖区。除了家庭之外，老年人最大的活动范围就是在社区之内，居家养老服务的老年饭桌、托老所、文化活动都是在社区进行。因此完善城镇居家养老服务，需要首先在社区范围

内整合现有资源，充分发挥应有作用。

我国居家养老服务事业在社区内开展，社区是养老服务工作的落脚点，只有把社区养老服务工作做好，居家养老服务事业才能获得广泛而坚实的基础。社区为老年人提供具体的日托服务、护理康复、精神慰藉，招募居家养老服务工作人员，培训社会工作者和保健护理人员，大力推进社区养老服务的发展，以弥补机构和家庭的不足。

社区应在现有的居家养老服务的基础上，根据老年人的不同需求层次，结合目前社区内居家养老服务形式的供给情况，来完善城镇居家养老服务体系。现有的居家养老服务资源有居家养老服务中心、老年日托中心、星光老年之家等，在不同的社区有不同的分布情况，社区在政府资金供应不足的情况下，应发挥管理优势，有效整合现有资源，建立从上到下的市、区、街道、社区的四级服务网络，建立多功能一体化的社区服务站。

具体来讲，对于居家养老服务资源的维护和运行，可以采取政府适度补贴和个人承担部分费用的方式。通过对居家养老服务资源的整合运用，可以避免对养老服务资源的重置浪费。此外，还要努力培养专业的社区服务人员、社区服务志愿者，招聘具有社区工作者资质的专业人员，并对这些人员进行专业知识技能培训，提高居家养老服务人员的基本技能和服务意识。

4.2.2 提供个性化服务，满足老年人需求

社区应首先了解老年人的基本情况，给社区内每位老年人建立社区档案。其次充分了解老年人的基本需求，根据差异化的老年需求提供居家养老的服务。

第一，在上门做家务这一日常照料服务上，社区工作人员要进行监督，建立合理透明的价格，根据老年人的基本情况，设立合理的价格区间。社区要尤其关注那些失能老人、高龄老人、无生活来源、无赡养人和日常照料者的老年人。要对这部分有困难的老年人定期上门服务，降低甚至减免价格。对于有一定经济收入的老年人，可以根据老年人的需求，收取一定的费用，为老年人提供便捷高效的服务，满足不同层次老年人的需求。

第二，在老年饭桌或送饭的开展过程中，首先应根据老年人的饮食需求，合理搭配老年人的饮食，注重老年人的营养，提供送饭服务的还需要做好饭菜的保温。另一方面要考虑的是价格因素。要对社区内老年人进行调研，了解大多数老年人愿意承担的用餐标准。一般而言老年饭桌的提供形式，社区内临近的企业、非盈利组织、社区服务中心等，只需通过考核即可开办。但现实情况是，愿意享用老年饭桌或要求送饭服务的老人却不是很多，总结起来大概有三点，一是价格问题，二是营养和卫生问题，三是饭菜缺乏多样化，满足不了老年人的长期需求。但是老年饭桌和送饭服务的提供者，也有自己的难题，价格如何定夺才能把饭菜的实际成本与老年人的接受程度结合起来，在低利润率的情况下维持老年饭桌的运营。

为了平衡经营者和老年人双方的利益需求，政府应通过政策扶持、税收优惠等方式，补贴服务价格，支持企业经营，其中如何将老年人的需求真正调动起来，是提高老年饭桌这一居家养老服务作用的关键。同时，应加强对老年饭桌服务的质量监督工作。作为关乎老年人饮食安全的重要服务内容，政府应加强食品安全监督，真正满足老年人的需求，完善日常生活照料服务。

第三，在城镇居家养老的医疗康复服务上，首先应整合现有的医疗康复服务资源，平衡社区内的卫生服务差异状况，发挥社区卫生服务中心对医疗康复的作用，从而减轻二级、三级医院看病人多、看病压力大的难题，保证居家老年人能公平、公正地享受医疗资源的服务。其次应不断增加服务内容，如定期体检、医疗咨询等健康服务。最后应增强服务的专业性。随着老年人生理技能的下降，患有慢性病的人数的比例很高，老年人在医疗康复的需求中，对慢性病护理的要求越来越高，因此对老年人的护理照料更需要专业的医疗服务人员。要做到让老年人在社区内享受专业化的护理照料和康复治疗，为老年人提供专业的健康服务。

第四，在老年人的精神文化生活需求上，除开展法律援助、聊天解闷、老年人服务热线外，还要针对老年人举办休闲娱乐活动，丰富老年人的精神文化生活。社区要为老年人提供休息活动的场所，多在社区内设置老年活动室、老年大学，多举办文化活动，如图书阅览、健康知识讲座等。根据老年人的心理特征和特定的需求，社区要尽力为老年人提供丰富精神文化生活的活动，完善居家养老的精神文化体系，让老年人在晚年生活中真正的老有所乐。

因此，社区应立足于老年人的差异化需求，结合实际情况，为老年人提供干净的生活环境、健康的专业化服务、和谐的居家养老精神文化服务。

4.3 调动老年人自主性，发挥家庭支持作用

老年人对居家养老服务需求与使用情况相差甚大，除了居家养老的最终负责人政府、养老服务资源的提供者社区之外，还需要从居家养老服务的需求者老年人自身角度，来看关于如何提高居家养老服务质量，充分使用现有居家养老服务资源，提高老年人的生活质量。

4.3.1 调动老年人自主性

调动老年人自主意识，意味着要引导老年人不断转变态度，愿意并乐于接受居家养老服务，增强在使用居家养老服务过程中的权利意识。老年人要善于表达自己对老年产品服务的需求，居家养老也正是为老年人晚年安享生活而服务的。当老年人的合法权益受到侵犯时，比如居家养老服务的态度差，老年饭桌服务菜品质量差，食品不安全；在上门护理和康复治疗时，服务欠专业性；老年人服务热线的电话没有及时回应等等，老年人都要及时保护自己的合法权益。不论是政府提供的免费居家养老服务

券，还是老年人自费使用的居家养老服务，老年人有权利享受高质量的服务，都应时刻保护自己的权益。

4.3.2 发挥家庭支持作用

加强居家养老服务建设，坚持以政府为主体，社区为依托，并不意味着可以抛弃家庭的责任。由于我国传统文化的影响，家庭观念深重，家庭对老年人而言，仍无法替代的作用。家庭仍旧是老年人生活最基本的依靠，家庭成员的照顾能够为老年人提供最基本的生活照料。尤其是身体部分失能、完全失能的老年人，主要还是依靠家庭成员供养。此外，家庭给予老年人的慰藉是社区的精神文化关怀不能替代的，老年关怀无法替代家庭成员之间的亲情慰藉。家庭支持是政府公共服务开展的基础。因此，政府发挥居家养老服务主导作用的同时，要努力避免家庭保障的弱化，发挥家庭对居家养老服务工作的支持作用。

虽然现阶段家庭的养老功能在削弱，但其在养老中起到的重要作用却依旧不可替代。居家养老是以家庭为核心的，居家养老模式的老年人依然在家庭中居住，因此要发挥家庭支持的作用，尽可能地为老年人提供亲情关怀，体会家庭的温暖。随着现在家庭结构的日益缩小，人力资源的流动性增大，在外地的子女也要尽儿女义务，坚持每日问候电话，尽可能多地举行家庭聚会，探望父母，让老年人享受天伦之乐。

4.4 加强志愿者服务机制的建立与完善

志愿者，起源于19世纪西方国家宗教组织的慈善服务，不计报酬，服务社会。志愿者服务工作在中国也逐步得到了关注，目前志愿者服务范围逐步扩大，大力关注弱势群体、环保、社会公益、助学等，受到了社会的认可，但是居家养老服务志愿者的相关制度在我国尚未建立。居家养老的服务内容，不论是上门照料服务、医疗健康服务还是精神文化服务，都是一对一的服务，需要大量的人力资源。在西方国家，组织志愿服务是一种公民义务，已在全社会推广。在我国如此庞大的老年人口基数下，更需要发挥外界的力量，建立志愿者服务的相关制度，激励约束志愿者，并建立长效机制。

志愿者可以借助社区的沟通平台，了解老年人的养老需求，与老年人建立直接的联系，为老年人提供适宜的服务。志愿者服务机制的建立，首先应该设立专门的督导组织，协调和记录日常照料服务、老年人康复服务进展情况，记录志愿者的工作时间、工作内容和工作效率。并根据老年人的反馈，对志愿者进行养老服务的满意度评估，确保服务工作热人性化、专业化以及规范化。志愿者在服务中除了获得认可和尊重之外，监督机构应定期展示志愿者的“公益储蓄”，相当于一个“时间储蓄”账户，可以将自己的志愿服务上报社区服务站，将服务时间存入账户储蓄起来，储蓄中心可以根据公益储蓄对志愿者服务工作进行肯定。公益储蓄的设置对志愿服务有了量化标

准，同时志愿者也可以进行服务时间的支取，享受别人提供的志愿服务，这样建立了社会互助平台，又激励了志愿者，有助于建立志愿服务工作的长效机制。

另外，社会志愿者服务中心可以创新服务模式，对老年人养老需求调研评估后，可以向社会公众发布志愿需求信息，这样有专业技能或闲暇时间的志愿者可以为老年人提供志愿服务。除了个体志愿者之外，也可以吸收社会单位加入志愿服务工作，成为志愿服务队伍中的新能源，借助志愿者服务队伍发挥所长，为老年人提供个性化的服务。

最后应倡导建立老年人之间的互帮互助。街坊邻居中低龄、健康的老年人可以参与照料高龄以及生活不能自理的老年人，充分发挥低龄老年群体在居家养老服务中的重要作用。低龄健康的老年人既是居家养老服务的需求者，又是居家养老服务的提供者，了解老年人的偏好和需求。低龄老年人参与居家养老服务，既发挥了老年群体之间的互帮互助，也缓解了居家养老服务的供给不足，实现了社会资源的最优配置。

总而言之，城镇居家养老服务的发展与优化，需要居家养老服务的提供者政府、居家养老服务的实行者社区及其他提供机构，以及居家养老服务的需求者老年人，三方共同努力，不断提高城镇居家养老服务质量，从而解决我国人口老龄化下日益严峻的养老问题。

5 主要结论与不足

5.1 主要结论

家庭养老、机构养老和居家养老是目前最主要的三种养老方式，本文重点对居家养老服务进行剖析，选取北京市西城区为样本，对城镇老年人养老方式的选择、城镇居家养老服务的需求与供给状况进行了调研，并进一步研究供给需求的匹配状况，找出供给需求不相匹配的影响因素，进行原因分析，在此基础上提出优化和完善城镇居家养老服务的对策建议

居家养老，是我国现行最主要的养老方式，目前被大多数老年人所接受。由于我国越来越多的老年人口数，未富先老的现行经济状况，以及中国传统文化对亲情的眷顾与依赖，居家养老越来越成为大家首选的养老方式。居家养老是指老年人在家中居住，不离开熟悉的家庭环境和社区环境，由社区老年人提供服务的一种养老模式。老年人的主要需求在医疗康复服务和日常照料服务上，满足这些需求对提高老年人生活质量意义重大。日常照料服务，可以满足老年人日常基本需求，从而保障老年健康生活的质量。医疗康复服务可以满足失能老人、残疾老人等行动不方便老年人的需求。特别是家庭病床的应用，既为老年人节约了医疗成本，又能享受到优质的医疗资源。

通过对北京市西城区老年人的调查，从个人特征变量、家庭特征变量、健康状况变量分析老年人养老方式的选择，得出如下结论：首先，个人特征变量。从性别特征来看，无论是男性还是女性老年人，都更倾向于选择居家养老。从年龄特征变量来看，随着老年人口年龄的增长，选择居家养老方式的比例越高。从文化程度来看，受教育程度高的老年人愿意住养老机构的比例大于文化程度低的老年人。其次，从家庭特征变量来看，无配偶的老年人相对于有配偶的老年人更倾向于选择居家养老的养老方式，子女数较多的老年人选择居家养老的方式会大于子女数较少的老年人。从经济情况来看，经济收入低的老年人相对于经济收入较高的老年人，选择居家养老方式的可能性会更大。最后，从居家老人的健康状况来看，日常生活需要照料的老年人，选择居家养老的比例会大于日常生活不需要照料的老年人。从是否患有慢性病来看，患有慢性病的老年人倾向于住养老机构的比例会大于未患有慢性病的老年人。因此，在家养老的传统方式及家庭所给予的归属感和情感需要，对老年人选择养老方式具有重要影响。

目前城镇居家养老服务的提供形式多种多样，本文将居家养老服务形式分为三大类别，分别是日常照料类服务、医疗康复类服务、精神文化类服务。依据数据分析可以得出结论如下：排在前四位的居家养老服务需求依次是上门做家务、上门护理、上门看病和老年饭桌。老年人除了对日常照料服务体系中的上门做家务、老年饭桌服务这些基本日常需求较大外，对医疗康复服务类服务的普遍需求较高，由此推断出老年

人今后的需求发展方向，需要针对老年人差异化的需求来提供具体的居家养老服务。另外，针对老年人关注度较高的上门护理与上门看病服务，目前家庭照料和保姆照料在老年日常生活中仍然发挥着主要作用，老年服务并未走向真正的专业护理。随着老年身体机能的下降，受慢性病困扰的老年人越来越多，因此只有引进人才，加强对居家养老护理员知识技能和专业技能的培训，才能满足越来越多的老年人的专业护理需求。

根据城镇居家养老服务需求现状的分析结果，结合目前的供给水平进行供需匹配分析。从居家养老服务供给需求的服务比、居家养老服务的使用程度、及居家养老服务的价格分析看，居家养老服务的供给总量仍有较大不足，和需求不相匹配，服务比过高，使用比偏低，不能满足老年人对医疗康复专业化和居家养老服务质量的要求。

供需不匹配问题的背后，存在着多方面的原因。城镇居家养老服务资源的整体供给水平和质量有待提高。居家养老服务资源的分布不平衡，加剧了居家养老服务的供需矛盾。资金方面有待政府进行进一步的补贴。社区管理的体系化和专业化有待提高，同时老年人群体的自主性也尚需培养。

为解决目前居家养老服务存在的供需不匹配问题，应从政府、社区、老年人自身三个角度出发，完善城镇居家养老服务。首先，政府须发挥居家养老服务的主导作用，扩展居家养老服务的内容，引入灵活的竞争机制，促进公共服务社会化。建立以政府为主导，多元主体责任机制共同发展的互促局面。其次，社区需整合现有的居家养老服务资源，建立综合性一体化的社区服务站，统筹现有的社区养老服务队伍，加强对养老服务人员的业务培训和专业知识技能培训，建立志愿者服务机制，采用“公益储蓄”的激励机制，打造专业化的居家养老服务。最后，老年人自身需提高使用服务的自主性，实现并维护自身的基本权益，充分享受居家养老服务的发展成果，安享晚年。

5.2 存在的不足

本文存在的不足主要表现在如下两个方面。首先，本文重点研究的是居家养老服务的需求供给情况，选取的是北京市西城区 60 周岁以上老年人的调查数据，并进行居家养老服务情况的供给调查分析。然而，居家养老服务的需求及供给的现状需要更为广泛的调查，才能真正了解到老年人的需求差异和社区居家养老服务的供给不足，因此在数据方面仍需进一步的完善和充实。

其次，在城镇居家养老服务的供给现状分析中，只有北京市西城区关于居家养老服务的宏观数据，没有对典型社区的真实供给现状开展进一步的调查研究，这也是今后需要改进和加强研究的重点内容。

参考文献

- [1]2010年第六次全国人口普查主要数据公报(第1号).中华人民共和国国家统计局.2011年4月28日
- [2]Anderson. Customer satisfaction.marketing share and profitability: findings from Sweden [J]. Journal of Marketing. 1994.58(7)
- [3]C COILE, J GRUBER. Social Security and Retirement. Center for Retirement Research Working Paper, 2000
- [4]Dean R. Leimer. Selig D. Lesnoy. "Social Security and Private Saving: New Time Series Evidence"[J]The Journal of Political Economy. 1982.V01. 90, No. 3
- [5]HowaM Aldrich and D. A. Whetten, "Organizational—Sets, Action-Sets, and Networks: Making the Most of' Simplicity. "'In P. C. Nystrom and W. C. Starbuck(eds.), Handbook of Organizational Design, Volume 1(New York: Oxford University, 1991
- [6]lton R.N., Drew J.H. A Multistage Model of Consumers' Assessments of Service Quality and Value [J]. Journal of Consumer Research.1991b.
- [7]Martin Feldstein. "Social Security and Saving: New Time Series Evidence"[J]. National TaxJournal(1986—1998), Jun. 1986, V01. 49, No. 2,
- [8]Parasuraman A. ZeithamlV.,Berry L.L SARVQUAL .A Multiple-Item Scale for MeasuringConsumer Perception of Service Quality[J]. Journal of Retailing.1988.64.1
- [9]Richard Fortinsky, "Coordinated, Comprehensive Community Care and the Older Americans Act, "Generations Summe~Fall(1991)
- [10]Robert Myrtle and Kathleen H. Wilber, "Designing Service Delive~Systems: Lessons from the Development of Community-Based Systems of Care for the Elderly, "Public Administration Review 54. 3(1994)
- [11]北京市居家养老(助残)服务("九养")办法.京政办发(2009)104号
- [12]费逸.居家养老服务满意度研究-以上海市为例[D].上海交通大学硕士学位论文.2009
- [13]冯文娟.当前中国居家养老方式的现状、问题及对策[J].湖北师范学院学报(哲学社会科学版).2009年第2期
- [14]葛丽英,代娅建.居家养老服务的需求特征和产业模式初探[J].经济研究.2009,4
- [15]关于全面推进居家养老服务工作的意见.全国老龄办.2008.4号
- [16]郭竟成.居家养老模式的国际比较与借鉴[J].2010年第1期
- [17]胡月.基于居家老人养老意愿与需求的居家养老体系构建[J].人口与计划生育.2009年第9期

- [18]金勇进. 满意度评估系统应用研究[M]. 北京:中国统计出版社. 2007
- [19]敬义嘉, 陈若静. 从写作角度看我国居家养老服务体系的发展与管理创新[J]. 复旦学报(社会科学版). 2009 第 5 期
- [20]李川瑜. 我国城市居家养老社区服务研究[D]. 浙江大学硕士学位论文. 2007
- [21]李栋, 徐涛, 王战勇. 老年人的生活满意度与生活质量相关分析[J]. 中国心理卫生杂志. 2004 年第 2 期
- [22]李放, 张毅. 居家养老与社区服务研究综述[J]. 理论探索. 2006 年第 10 期
- [23]刘柏霞, 秦留志, 张红. 论现代服务业与居家养老服务平台的融合[J]. 产业经济. 2010 年第 1 期
- [24]刘维. 居家养老模式的社会学分析[J]. 前沿. 2010 年第 9 期
- [25]路依婷. 上海市居家养老服务评估指标体系的构建[D]. 上海交通大学硕士学位论文. 2007
- [26]罗湘丽, 曲杰, 郑冰. 鞍钢离休老年人慢性病患者生活质量评价. 中国慢性病预防与控制[J]. 2006, 3
- [27]乔楠. 上海市中心城区老龄人口居家养老服务研究[D]. 复旦大学硕士学位论文. 2009
- [28]任伟. 澳大利亚的社区老年服务[J]. 中国社会保障. 2002 年第 4 期
- [29]唐咏. 居家养老的国内化研究回顾[J]. 理论探索. 2007 年第 2 期下半月
- [30]王艳芳, 冯志涛. 城市社区居家养老需求供给影响因素分析[J]. 合作经济与科技. 2009 年第 6 期
- [31]杨春华. 城市社区居家养老的困境和出路[J]. 前沿. 2009 年第 8 期
- [32]杨宗传. 居家养老与中国养老模式[J]. 经济评论. 2000 年第 3 期
- [33]姚远. 从宏观角度认识我国政府对居家养老方式的选择[J]. 人口研究. 2008, 32(2)
- [34]原素芬. 满意度分析方法在公共服务领域中运用[D]. 东北财经大学硕士学位论文. 2006
- [35]袁志刚. 养老保险经济学[M]. 上海人民出版社. 2005, 第一版, 第 31 页
- [36]曾智. 我国居家养老模式比较研究[D]. 武汉科技大学硕士学位论文. 2008
- [37]张春艳. 居家养老研究综述[J]. 武汉科技大学学报. 2007 年第 2 期
- [38]张丽. 养老福利服务的供给机制创新[J]. 西北人口. 2005 年第 3 期
- [39]张晓霞. 社区居家养老问题调查-以江西省南昌市为例[J]. 江西社会科学. 2008 年第 11 期
- [40]赵婧. 我国居家养老服务需求预测及其发展思考[D]. 浙江大学硕士学位论文. 2010

- [41]赵迎旭. 城市社区养老的需求与供给现状调查—以北京市西城区为例. 硕士毕业论文
- [42]中国老龄科学研究中心. 中国城乡老年人口状况一致性抽样调查数据分析[M]. 北京:中国标准出版社. 2002
- [43]周春发, 黄建安. 社会资本视角下的居住环境与居家养老[J]. 辽宁师范大学学报(社会科学版). 2008年第3期
- [44]周伟文. 城市老年群体生活需求和社区满足能力的现状与问题的调查分析[J]. 中国人口科学. 2001年第4期
- [45]左冬梅, 吴静, 王萍. 西安市社区老年人照护服务的利用和需求研究—基于典型社区的调查[J]. 西北人口. 2008年第3期

致谢

感谢我的导师吕学静教授，感谢老师平日的教诲，尤其是她严谨求实、一丝不苟的学术态度，她给予我们不仅是学术知识，还有做人的道理，这些无形的财富，以后不论在我的工作还是生活中都将受益匪浅。

感谢在论文写作过程中，给予我帮助的师兄师姐。不论是在论文选题、开题报告、还是在论文的写作过程中的耐心指导，都给予了我莫大的帮助。

感谢一起做问卷调查的兄弟姐妹们，感谢他们认真的态度，细致的调研，风雨无阻的精神，正因为大家的认真，才有了这真实宝贵的数据，而这些数据正是本篇论文议论分析的基础。

最后，感谢这三年的研究生生涯，感谢这三年的学习和成长，让我懂得了坚韧宽容，学会了坚强感恩，这内心的成长将会是我一辈子的精神财富。

感谢各位参与评审、答辩的老师，感谢你们对我论文的指导。本文尚有一些不足之处，请各位老师予以批评指正。

李静 2012年3月底
于首都经济贸易大学

在学期间发表的学术论文与研究成果

- [1]李静. 当前城市流浪乞讨人员社会救助制度探析[J]. 商业文化, 2011 年 10 月, (190)
- [2]吕学静, 李静. 借鉴世界城市经验发展完善北京的社会保障制度[J]. 北京劳动保障职业学院学报, 2011 年第 5 卷第 1 期总 72 期



首都经济贸易大学

Capital University of Economics and Business

硕士学位论文摘要

Abstract of Thesis of Degree of Master

论文题目： 城镇居家养老服务的供求研究

——以北京市为例

专 业： 社会保障

学 号： 22009050311

作 者： 李静

指导教师： 吕学静 教授

完成时间： 2012年3月

首都经济贸易大学

Capital University of Economics and Business

硕士学位论文摘要

ABSTRACT

论文题目：城镇居家养老服务的供求研究

——以北京市为例

院 系： 劳动经济学院

专 业： 社会保障

学 号： 22009050311

作 者： 李静

指导教师： 吕学静 教授

完成日期： 2012年3月

城镇居家养老服务的供求研究

——以北京市为例

据 2010 年全国第六次人口普查结果显示,我国 60 岁及以上人口所占比重已达 13.26%,65 岁及以上人口比重高达 8.87%,按国际惯例,我国已步入标准的老龄化社会。而且我国人口老龄化又具有它独特的特征:老龄化速度快、老年人口基数大、人口老龄化发展不均衡、人口高龄化显著、人口老龄化进程大大超前于社会经济的发展。在如此庞大的人口基数下,选择何种养老方式已是关乎社会经济发展的重大问题。

家庭养老一直是我国传统的养老方式,但是随着社会经济的发展和人力资源的大规模流动,传统的家庭养老方式受到冲击,老年人的养老便成为了一个难题。目前居家养老模式受到了大多数老年人的欢迎,城镇中更是应用广泛。在社区居家养老服务资源的提供中,供给是否能够满足老年人对服务的需求,即供给和需求是否相匹配的问题,具有重要的研究意义。

研究城镇老年人对居家养老服务的需求,首先要了解城镇老年人对于居家养老方式是否有意愿。从个人特征变量、家庭特征变量、健康状况变量着手,分析特征变量影响下城镇老年人养老方式的选择问题。通过对老年人养老方式的描述性分析,可以得出如下结论:一、大部分老年人不愿意住养老机构,更倾向于选择在家中养老,高龄老年人尤为突出。二、收入是影响老年人养老方式选择的一个重要指标。因为免费的机构养老资源有限,入住养老机构的费用高、成本大,而且条件越好收费越高。考虑到养老成本的问题,老年人也会选择在家中养老。三、身体健康状况不好的老年人更倾向于在家中养老。而且随着高龄老年群体的增大,患慢性病老年人的增多,对专业的医疗护理和康复治疗有更大的需求。因此居家养老,既满足了老年人在家中养老的意愿,又满足老年人医疗健康的专业化需求,有很大的需求市场和发展前景。

本文将居家养老服务的需求分为三大块,日常照料类需求、医疗康复类需求和精神文化类需求。日常照料类需求包括上门做家务,帮助日常购物,老年饭桌或送饭,日托站或托老所。医疗康复类需求包括陪同看病、上门护理、上门看病、康复治疗。精神文化类需求,主要指满足老年人的心理健康和精神慰藉服务,包括法律援助、聊天解闷、为老年人开通服务热线。从整体需求类别看,需求最大的是医疗康复类,其次是日常照料类。从每一需求类别来看,日常照料类需求中,上门做家务和老年饭桌或送饭的需求较为突出。此外,在已有服务需求的基础上,老年人在调研中还增加了自己日常生活中的其他需求,可以总结如下:社区增加文化娱乐场所,定期组织老年人参与社会文化活动,加大老年人之间的交流和沟

通,以便低龄老年人与高龄老年人互帮互助来弥补子女不在身边的精神依赖。由此看出,老年人对医疗康复服务类服务和日常照料类服务的需求较为重视,是未来居家养老服务中需要关注的重点。在上述对老年人居家养老服务的调查中可以看出,老年人对日常照料类和医疗康复的普遍需求较高。

2010年,北京市总共向33.5万名80周岁及以上老年人、2.6万名60至79周岁重度残疾人和6万名16至59周岁无工作重度残疾人每人每月发放100元养老(助残)券,全年总额4.3亿元;为百岁老年人补助医疗费用35万元。建立养老(助残)餐桌4584个,托老(残)所5305个。招聘2000名居家服务养老(助残)员。为全市322个街道(乡镇)配备养老(助残)服务车。签约35家养老(助残)精神关怀服务定点单位,开通“北京市养老(助残)96156精神关怀服务热线”。为9600户老年残疾人家庭实施无障碍设施改造。为有需求且符合条件的老年人(残疾人)配备“小帮手”电子服务器8万余台。北京市居家养老供给,已经构成了以政策保障为先导、多样化社区服务资源为基础、资金支持为保证的发展模式,形成了一定的服务规模,取得了初步的发展成绩。

通过上文的数据分析,不仅了解了城镇居家养老服务需求,也分析了社区提供的居家养老服务状况,在此基础上将城镇居家养老服务的供给需求进行对比,从供求双方的数量、价格、使用情况等多方面进行供给需求的匹配分析,从城镇居家养老服务供给需求匹配分析来看,可以得出如下结论:一、居家养老服务资源在总量上严重供给不足。二、与老年人较大的需求相比,具体养老服务的供给不足。居家养老服务需求与使用比相差过大,需求比远远大于使用比,供给与需求差异较大。三、居家养老服务的价格比合理,对供给和需求影响不大,相比服务的价格,老年人更关注服务的专业化和居家养老服务质量的提高。城镇居家养老服务的服务比过大,说明居家养老服务人员匮乏,尤其医疗健康专业人员缺口大,服务供给总量低于老年人对服务的总需求。这样容易造成老年人享受不到基本服务,供给量少也让老年人没有比较选择的余地,对享用服务的热情不高。居家养老服务产品的需求与使用比有如此大的反差,其背后的原因主要有三点:一是居家养老服务资源的供给质量有待提升。二是居家养老服务产品的宣传力度不够,导致老年人对资源的知晓度低,利用率很难上升。三是老年人自身的问题,缺乏对居家养老服务产品使用的自主性,没有充分利用居家养老的服务资源来安享晚年。

城镇居家养老服务的供给需求存在着多方面的不匹配,其背后的原因也十分复杂,为了有针对性地解决这一问题,需要从政府、社区、老年人、社会志愿者力量等角度入手,发展和优化城镇居家养老服务。必须以政府为主导、社区为依托,引导非盈利组织和市场的积极参与,推进居家养老服务的社会化。社区要努

力培养专业的社区服务人员、社区服务志愿者，招聘具有社区工作者资质的专业人员，并对这些人员进行专业知识技能培训，提高居家养老服务人员的基本技能和服务意识。提供个性化服务，满足老年人需求。第一，在上门做家务这一日常照料服务上，社区工作人员要进行监督，建立合理透明的价格，根据老年人的基本情况，设立合理的价格区间。第二，在老年饭桌或送饭的开展过程中，首先应根据老年人的饮食需求，合理搭配老年人的饮食，注重老年人的营养，提供送饭服务的还需要做好饭菜的保温。另一方面要考虑的是价格因素。第三，在城镇居家养老的医疗康复服务上，首先应整合现有的医疗康复服务资源，平衡社区内的卫生服务差异状况，发挥社区卫生服务中心对医疗康复的作用，从而减轻二级、三级医院看病人多、看病压力大的难题，保证居家老年人能公平、公正地享受医疗资源的服务。其次应不断增加服务内容，如定期体检、医疗咨询等健康服务。第四，在老年人的精神文化生活需求上，除开展法律援助、聊天解闷、老年人服务热线外，还要针对老年人举办休闲娱乐活动，丰富老年人的精神文化生活。居家养老是以家庭为核心的，居家养老模式的老年人依然在家庭中居住，因此要发挥家庭支持的作用，尽可能地为老年人提供亲情关怀，体会家庭的温暖。加强志愿者服务机制的建立与完善，志愿者可以借助社区的沟通平台，了解老年人的养老需求，与老年人建立直接的联系，为老年人提供适宜的服务。另外，社会志愿者服务中心可以创新服务模式，对老年人养老需求调研评估后，可以向社会公众发布志愿需求信息，这样有专业技能或闲暇时间的志愿者可以为老年人提供志愿服务。最后应倡导建立老年人之间的互帮互助。街坊邻居中低龄、健康的老年人可以参与照料高龄以及生活不能自理的老年人，充分发挥低龄老年群体在居家养老服务中的重要作用。总而言之，城镇居家养老服务的发展与优化，需要居家养老服务的提供者政府、居家养老服务的实行者社区及其他提供机构，以及居家养老服务的需求者老年人，三方共同努力，不断提高城镇居家养老服务质量，从而解决我国人口老龄化下日益严峻的养老问题。



首都经济贸易大学
Capital University of Economics and Business

硕士学位论文摘要

Abstract of Thesis of Degree of Master



首都经济贸易大学
Capital University of Economics and Business

硕士学位论文

Thesis for Degree of Master