“时间储蓄”养老模式建构与对策研究

——以上海的实践为例

王小凤 赵向红

目前，我国大部分地区出现“未富先老”及“未备先老”的现象，但养老资源供给不足，老龄化问题严峻。探讨多元化的养老模式，是一个亟待解决的课题。2017年在全国“两会”期间，政协委员杨文提出，推进“时间储蓄”养老模式，实现社会互助养老势在必行。

“时间储蓄”起源于20世纪80年代末的美国，这种互助志愿者服务模式运用于养老服务之中取得成功。英国、德国、日本等国家纷纷引进“时间储蓄”理念，在本土实践并取得一定的成效。我国在1998年开始引入“时间储蓄”养老模式，在上海、北京、南京、广州等较发达地区有实践。

上海是我国最先实践“时间储蓄”养老模式的城市，这一模式运行相对成熟，具有一定代表性；同时，上海人口老龄化严重，是我国最早踏入老龄化社会的地方。据《上海市老年人口和老龄事业监测统计调查制度》统计数据显示，2016年，上海60岁及以上老年人口457.79万人，占户籍总人口的31.6%。本文选取上海为样本，对我国“互联网+”时代“时间储蓄”养老模式进行探讨与研究，并为推广这一模式提出对策思考。

一、“时间储蓄”养老模式概念及研究

目前，“时间储蓄”在我国实践中指的是志愿者为老人提供服务，将服务时间存储起来，存储的时间可以在自己或家人需要时提取出来让其他志愿者免费为自己服务，或者把存储的时间用来兑换生活必需品，是一种积极的养老模式。

本文将“时间储蓄”养老模式界定为志愿者通过社区或组织为老人服务，将服务时间存储起来以便自己年老时或家人需要时提取出来，享受其他志愿者的免费服务。

“时间储蓄”养老模式从上世纪90年代在我国落地生根，发展到现在还处于探索阶段。已有经验和有关研究表明，“时间储蓄”转化为现实是可能的，但将其转化为实际的资源，需要聚焦解决以下四个问题：即“时间储蓄”谁来计量，“时间储蓄”储存在哪里，“时间储蓄”的质量如何保障，“时间储蓄”是否可以跨行存。只有切实解答好这四个问题，“时间储蓄”养老的模式才能取得真正意义上的成功（王菲和褚湜婧，2016）。同时，其他学者提出了发展“时间储蓄”助老服务的制度框架，即建立区别于一般志愿服务的“时间储蓄”助老服务，强化主体审核标准和分类评判标准，建立社区、社会组织和社会工作“三社联动”运营机制，建立“时间储蓄”助老服务风险防范机制，以及基于存取双方人口变动趋势建立长效发展保障机制等（王永梅和王一笑，2017）。

二、上海“时间储蓄”养老模式运行情况与特点

历经近二十年发展，上海“时间储蓄”养老模式由社区主导向政府和社会共同主导转变。应该说，这一模式在一定程度上缓解了老人养老的难题，能为老人提供有效的养老需求服务，尤其是对空巢、残疾、贫困等老人群体，不管是精神层面还是生活照料层面都有很大帮助。但是实施过程中难题较多，仍面临推广难的问题。

（一）“时间储蓄式为老人服务模式”

上海虹口区提篮桥街道晋阳社区居委会在1998年率先创立“时间储蓄式为老人服务模式”（简称“时间储蓄”养老模式）。这一模式主要是主张社区低龄老人向高龄老人服务，并将时间存储起来，以备未来自己使用。上海黄浦区雁荡社区积极学习这一模式并在社区内落地实行，居民热情很高，目前社区志愿者有200多人，为老人免费提供包括心理咨询、解决突发困难、陪老人看病帮助配药、上门服务等。

在运作机制上，社区居委会有专人负责“时间储蓄”各项管理。采用志愿者服务信息登记方法，志愿者把每天服务的内容登记在信息卡片上，由被服务老人签证确认，居委会再统计，电子备案。

“时间储蓄”在实践中仍存在的主要问题：一是“时间储蓄”管理不科学，难以延续。目前，“时间储蓄”模式是由社区自发组织的，社区居委会管理，面临的一个重要问题就是主持这一项目的工作人员如遇换届就难以继续发展下去。比如2003年虹口晋阳居委换届，“时间储蓄”索性停办，记录时间存储的账本难以找到。二是范围小，无规模效应。目前，这一模式只是在个别小区推行，在当下我国人口流动性较大的背景下，如果有些志愿者老人搬迁到别的地方居住，而该地区又未推行“时间储蓄”养老模式，那么其以往存储的志愿服务时间，几乎不可能再提取出来使用。三是“时间储蓄”记录方面的问题，如服务时间计量是否准确，服务内容如何科学地体现对等量化等。参与为老人服务的志愿者老人往往反映自己为老人服务的时间远远不止储蓄卡上记录的时间。概因有些老人需要帮助的时间是不定的，在这种碎片化、不特定服务时间情况下，加之提供服务的志愿老人在着急忙碌时也不方便去居委登记。

（二）“时间银行O2O公益互助模式”

上海“时间银行”属于民办非企业单位，由政府牵头，社会爱心企业支持，于2014年在上海浦东成立，与上海幸福九号电子商务公司合作，成立上海“时间银行”公益事业发展中心、上海“时间银行”运营管理中心及志愿者之家，采用O2O公益互助模式，以搭建社区邻里互助、关爱老人公益平台为目的，运用互联网平台及专业人员管理组建，正规且具规模化。2015年，幸福9号线下就有3000家门店注册成为“时间银行”的志愿者之家，并逐步启动老年服务工作。在线上，上海“时间银行”专门搭建了科学、高效、透明的IT运营平台，志愿者可以在线上发布或承接公益服务内容，并可以通过完整的时间币兑换体系进行时间币交易。在线下，上海“时间银行”以传统的公益模式为基础，通过技术手段、体系设计以及运营模式的创新，在全国构建社区服务网络，以荣誉和利益双驱动吸引社会力量开展志愿服务，为上海“时间银行”的日常运营提供了系统的平台保障。这样，就将互联网与传统的公益相结合，既解决了互联网公益模式普遍存在的难以落地的问题，又为传统的线下志愿服务创造了规模发展的平台。

其具体运作流程如下：首先，注册成为志愿者或会员，参与“时间银行”志愿服务，将志愿服务的时间存储起来。其次，做好志愿服务时间的量化、记录，被服务的老人主要是各志愿者之家或工作站提交社区的重点帮扶对象，主要是空巢老人、残疾人士、贫困家庭等特殊困难群体，经审核后，发放时间币。已注册成为会员中有需要帮助的人士可以自主发布服务需求，或者由志愿者之家协助发出需求，其他会员通过服务后或在网上通过支付购买的形式、也可通过指定账号转账的形式获取时间币，会员可提取所存储的时间获得相应的服务，也可以换取自己所需要的物品（但不可以兑换现金）。最后，志愿服务时间可以兑换，即志愿者用志愿时长兑换服务和物品的介质是时间币，并可以通过线上、线下两种途径进行。线上，会员可通过网站进行时间交换、赠予等交易活动；线下，则由志愿者提供实体服务。

上海“时间银行”具有诸多优势，但也存在一些问题。一方面，目前“时间银行”还不能实现地域时间的灵活通兑，容易出现“坏账”，降低志愿者的积极性；另一方面，“时间银行”的管理人才缺乏，以及志愿者专业化水平低，大多志愿者是低龄老人或者各行各业的人员，缺乏为老人服务的专业化技能。

三、“时间储蓄”养老模式实践的困难与破解之道

（一）“时间储蓄”养老模式困难分析

1. 政府支持力度不足，力量薄弱。传统“时间储蓄”主要是在社区落地，大多由某个街道或居委会干部牵头，由于街道或社区人员及资金有限，即使一些“时间银行”由政府牵头，但也存在力度不够的现象，不能解决实际困难。缺乏政府大力支持，没有充足的资金注入及有效的督促机制，处于自发组织的状态，很容易处于停滞状态。

2. 范围小，无规模效应。“时间储蓄”具有民众自发性，只在个别社区或地区实行，没有大范围推广，社区即使实践这一模式，也没有普及到社区全部老人，仍然存在有老人不知情的情况。同时社区间及城市间难以自由通兑，地点灵活性差，更加难以推广。

3. 管理不科学，难以延续。“时间储蓄”缺乏科学的运行机制。志愿服务时间的计量、服务内容的对等转化、地区通兑等等，这些是“时间储蓄”模式运行过程中的难点。目前，大部分已经实践“时间储蓄”模式的社区仍采用纸质登记信息，由志愿者与被服务老人确认服务时间、服务内容的方式，存在信息登记不准确等问题。同时，由于这一模式运营的机制在各个实践点各有不同，各实践点间难以自由通兑。

4. 专业化人才缺乏，服务质量不高。目前，社区“时间储蓄”或“时间银行”机构都面临人才匮乏问题。一方面是管理人才匮乏，社区里主要依靠社区工作核心人员管理，当换届时核心工作人员变动后就会导致这一模式停摆，机构里需要现代化管理团队，但是由于资金及规模等问题，难以聘到高学历专业化人才，管理水平难以突破，机构难以为继；另一方面，志愿者团队中低龄老人居多，缺乏老年服务专业知识和实际操作能力，为老年人提供的服务内容有限、服务质量不高。

（二）融入互联网信息技术，寻求破解之道

1. 政府引导，社会参与。“时间储蓄”作为公益服务性质的志愿服务行为，政府应积极发挥支持引导作用，坚定政策指导、社会参与原则。首先，政府应制定政策规划，从宏观战略支持，各地方民政部门积极牵头实践，引导“时间储蓄”在各个社区及村居委落地。其次，政府应给予财力、人力、技术等方面的支持。“时间储蓄”为非盈利性质，要大范围推广就需要充足的资金，搭建互联网平台，构建全国社区网点、高质量的管理层和志愿者队伍，这些都需要政府积极扶持。最后，政府应放开市场，采用激励政策，吸引社会企业及民间组织等加入，提供资金或技术支持，不断降低实施成本。

2. 搭建网络平台，扩大推广范围。应利用互联网技术，搭建起科学、高效、透明的IT运营平台，让老人的服务需求信息及志愿者提供服务的信息统一汇集在网络平台上，利用大数据技术分析并精准掌握老年人群的需求状态及志愿者分布的地区，通过平台管理人员合理分配，使“时间储蓄”井然有序运行。

3. 智能应用，科学运营。“时间储蓄”能够延续并广泛推广的关键之处，就是“时间储蓄”运作过程中的时间计量、服务内容强度对等兑换及自由通兑等问题。时间计量问题，可以运用互联网技术，通过智能感应技术解决，志愿者与接受服务老人分别佩戴一个智能感应器，当志愿者来到老人身边为老人服务，智能感应器开始记录时间，并把数据传到数据平台，从而解决时间存储不精确难题。服务内容强度对等兑换问题，需要技术量化服务内容，具体可以通过大数据技术把各类别的老人服务需求进行统计并分析，分层归类，每个层次的服务内容设定固定强度指标，当志愿服务完成后，互联网平台登记服务信息。要实现自由通兑，就必须有统一的兑换介质，因此，整合资源，制定统一的运营准则，使用一致的兑换介质及途径是必要的。

4. 专业管理，高效服务。“时间储蓄”这一模式无论是在社区还是在社会公益机构运行，都需要专业化的管理人才及志愿者服务队伍。一方面，社区或机构应对内部工作人员进行专业知识及实际操作培训，提高工作技能，加紧培养核心工作人才，

保障“时间储蓄”高效运转；另一方面，要提高志愿者服务水平，确保老人享受高质量服务，社区或机构应与高校或养老机构合作，邀请相关领域专业人士定期培训志愿者。本文系国家自然科学基金项目“需求分化视阈下中国老龄政策精准化发展研究”（16BRK035）的阶段性成果。

（作者单位：江南大学法学院）