

政府购买居家养老服务的满意度及 老年人支持影响因素研究

张国平 韦芳¹

【摘要】以福利多元主义理论以及公共物品理论为指导，采用实证分析与规范分析相结合的方法对 S 市政府购买居家养老服务满意度进行研究，围绕政府购买居家养老服务满意度模型中各变量间关系展开。研究结果表明：服务内容、服务态度、老年人抱怨处理均对政府购买居家养老服务满意度、老年人支持有显著的正向影响；政府购买居家养老服务满意度在服务内容、服务态度、老年人抱怨处理对老年人支持的影响间发挥中介效应；此外，受教育程度较高时，政府购买居家养老服务满意度对老年人支持的正向影响作用会更强。

【关键词】居家养老服务 政府购买 满意度 老年人支持

【中图分类号】:C913.6;F061.4 **【文献标识码】**:A **【文章编号】**:1009-2382(2021)10-0041-08

一、引言

政府购买居家养老服务是指目前由地方政府出资为符合条件的老年人向社会组织购买居家养老上门服务。近年来，随着中国老龄化程度的加剧，各地相继推出了政府购买居家养老服务的政策，各地政府购买居家养老服务的标准因地方政府的财力不同补助的标准也不同。根据年龄、自身自理状况、家庭经济条件，一般分为两种对象，即援助对象和补助对象。如按照 S 市政策要求，符合援助对象的每月给予 600 元、960 元的政府购买居家养老服务，按 20 元/时的定价，对应服务时间每月上门 30 小时、48 小时，如果按照每次服务 3 小时计算，每月上门服务的次数分别为 10 次、16 次；符合补助对象的每月给予 60 元、120 元、240 元的政府购买居家养老服务，对应的服务时间为 3 小时、6 小时、12 小时，如果按照每次服务 3 小时计算，每月上门服务的次数分别为 1 次、2 次、4 次。由于政府购买居家养老服务的对象在不断扩面，投入的资金越来越多，由此带来了政府购买的居家养老服务的绩效评价问题，其中对居家养老服务对象的满意度评价成为学者研究的一个重要内容。储亚萍和何云飞(2017)以服务质量、服务效率、服务公平以及服务的行政成本为影响因素，研究这四者与满意度的关系，发现服务质量和效率与政府购买居家养老服务满意度呈正相关，服务的行政成本与满意度呈负相关性。唐迪等(2017)从四个层面，个人特征变量、家庭特征变量、经济层面、需求层面，来研究与满意度的关系。通过实证研究发现，个人层面中的年龄和受教育程度、家庭层面、需求层面都对政府购买社区养老服务满意度有显著的影响，而个人层面中的婚姻状况和经济层面只对满意度的部分维度有显著的影响。

居家养老服务在国外也称社区照顾，对社区照顾的满意度测评，其所涵盖的范围较广泛，既包括对社区照顾主要服务内容的满意度测评，也包括对护理者态度、服务质量、环境设备等的测评。由于顾客满意度属于主观评价，测量难度较大，各国在具体实践中形成了自己的模型，具有代表性的如瑞典 SCSB 模型、美国 ACSI 模型、欧洲 ECSI 模型。顾客满意度源于顾客消费商品的满意度，从上述顾客满意度测评模型中均可以看出，顾客忠诚是顾客满意度的结果变量，其他变量均是顾客满意度的原因变量。本文在借鉴顾客满意度模型的基础上选取了服务内容、服务态度、老年人抱怨处理三个变量作为政府购买居家养老服务

¹作者简介：张国平，常熟理工学院商学院教授；

韦芳，常熟理工学院商学院讲师(常熟 215500)。

基金项目：苏州农业农村智库软科学课题项目资助(2021)

满意度的原因变量，着重考察这三个变量对政府购买居家养老服务满意度的影响。老年人支持变量作为政府购买居家养老服务满意度的结果变量，并引入受教育程度作为政府购买居家养老服务满意度对老年人支持影响的调节变量。在顾客满意度模型中顾客抱怨是作为顾客满意度的结果变量，但本研究将对抱怨的处理作为满意度的原因变量进行研究。

二、研究假设

服务内容主要是强调服务内容的丰富性，能够满足老年人多样化的需求。服务态度主要是指居家养老服务一线工作人员的服务态度，服务人员按时上门服务，达到服务时间标准；认真负责，达到服务质量标准等。老年人抱怨处理主要是从顾客抱怨处理引申而来，Kelly 和 Davis (1994) 认为顾客抱怨处理是指顾客对企业所提供的产品或服务感到不满从而向企业提出抱怨，企业需对顾客抱怨进行及时有效的处理。因而顾客抱怨也被认为是敦促企业纠正产品或服务失误的过程。这种抱怨可能是投诉抱怨(顾客通过电话、网络等途径向企业明确表达不满)，也可能是非投诉类抱怨(只是向他人传递对产品或服务不满意的信息，在没有找到替代品之前仍然使用该产品或服务)。因此妥善处理顾客抱怨在很大程度上能够提升顾客的满意度，增强其重购的意愿。

在本文中，老年人抱怨处理主要是指对于接受政府购买居家养老服务的老年人的抱怨，政府相关部门及居家养老服务中心设有反馈渠道进行处理，以及对抱怨信息反馈得及时、处理得令人满意。老年人支持变量是受顾客忠诚概念的启发提出的，在顾客满意度模型中，顾客忠诚(Customer Loyalty)是指顾客的行为忠诚，亦指顾客愿意再次购买某产品或服务的意愿。延伸到政府购买居家养老服务中，即为“老年人支持”，它是指接受政府购买居家养老服务的老年人愿意继续接受服务，向他人推荐服务，主动了解、关注政府购买居家养老服务政策信息/发展情况的意愿。基于上述分析，提出以下假设：

H1:服务内容、服务态度、老年人抱怨处理对政府购买居家养老服务满意度均有正向影响；

H2:政府购买居家养老服务满意度对老年人支持有正向影响；

H3:服务内容、服务态度、老年人抱怨处理对老年人支持有正向影响；

H4:政府购买居家养老服务满意度在服务内容、服务态度、老年人抱怨处理与老年人支持之间起中介作用；

H5:受教育程度增强了政府购买居家养老服务满意度对老年人支持的正向影响。

三、实证分析

1. 数据来源

本文访谈资料以及问卷数据覆盖 S 市的 8 镇 6 街道，S 市是苏南地区经济发达的一个县级市，调查数据涉及城市与农村地区。2019 年 9 月至 10 月，主要进行电话访谈，访谈对象既包括接受政府购买居家养老服务的老年人及其家属，也包括部分未接受服务的老年人及其家属。2019 年 11 月至 2020 年 1 月，在访谈的基础上进行问卷调研，问卷主要是交由社区与村负责人，由他们代为发放给老人或其家属进行填写并回收。共计发放 600 份问卷，实际回收 499 份，回收率达 83.2%，其中有效问卷 464 份，有效率达 93.0%。

2. 样本对象的基本情况

在样本的个体特征方面。464 个调查老人中，男性 208 人，占 44.8%，女性 256 人，占 55.2%，这与女性相对更长寿以及男性

退休后多选择继续工作有关。年龄分布上, 样本的年龄集中在 80-89 岁年龄段, 占比 65.7%; 其次为 90 岁及以上年龄段, 占比 29.7%; 占比较小的为 60-69 岁、70-79 岁年龄段的老人, 只有 1.9%、2.6%。婚姻状况上, 大部分是在婚, 但也有 33.2% 的样本老人是丧偶, 未婚的占极少数。受教育程度上, 样本老人的受教育程度普遍较低, 调研数据显示, 受教育程度为不识字或很少识字、小学者最多, 分别有 159 人、171 人, 初中、高中、大专、本科及其以上者逐次减少, 分别为 86 人、24 人、15 人、9 人。

在经济来源方面, 依靠养老金(老年人补贴)、子女补贴的居多, 分别占 36.2%、30.8%, 其次是政府补贴占 27.4%, 其他(4.5%)以及亲友资助(1.1%)的较少。出现这种情况的原因主要是调研所选区域涉及城市与农村, 大多数城市老年人在退休后有退休金, 或是自己本身有一定的养老储蓄, 而对于农村老年人政府有相应的补贴, 诸如老年人补贴、失地农民补贴、尊老金、90 周岁及以上高龄补贴等。

在生活自理能力方面, 59.3% 的样本老人正常, 完全可以自理; 27.8%、10.3% 的老人为轻度依赖、中度依赖, 需要他人一定的照护; 也有 2.6% 的老人为重度依赖, 生活完全不能自理。

在居住方式现状方面, 大多数样本老人是与子女或配偶一起生活。但也有 18.8% 的老年人处于独居状况, 与亲戚好友同住占比 0.6%, 这两部分老人基本都是未婚或丧偶并且无子女抑或是丧偶失独。

在老年人家庭支持方面, 64.4% 的家庭还是给予了老年人足够的物质和情感支持的, 26.9% 的家庭提供了些许的物质情感支持, 也有 5.2%、3.4% 的家庭只提供了情感上的支持和甚至没有提供支持。

样本老人业余时间通常会看电视、听广播, 找朋友聊天, 分别占 26.5%、28.8%, 也有 16.6% 的人选择打扑克、打麻将, 11.8% 的人看书读报, 进行文艺活动、体育锻炼的人较少。且从个案数的百分比来看, 样本老人至少会经常从事两类活动。

样本老人享受到的具体服务方面及其满意度方面。从老年人享受到的具体服务项目看, 占比依次为助洁(23.2%)、理发(17.5%)、助医(17.0%)、助餐(15.8%)、助修(12.8%)、助购(7.9%)、助浴(5.8%)。且从个案百分比来看, 平均 1 位老人享受到 2-3 项服务。而对于享受到的具体服务的满意度, 各类服务的满意度都比较高, “非常满意”与“比较满意”总占比在 90% 以上, 没有“非常不满意”的。

3. 相关分析

考虑到性别、年龄等人口统计学变量可能会对变量间相关性产生影响, 因此这里采用偏相关分析, 结果如表 1 所示。服务内容、服务态度、老年人抱怨处理间显著性水平 P 值均大于 5%, 即自变量间不存在显著相关性, 且自变量间不大可能存在严重的多重共线性问题。服务内容、服务态度、老年人抱怨处理均与政府购买居家养老服务满意度、老年人支持在 1%(双侧)水平上显著相关, 且老年人支持与政府购买居家养老服务满意度也在 1%(双侧)水平上显著相关。服务内容与受教育程度在 5%(双侧)水平上高度相关, 相关系数为-0.110; 政府购买居家养老服务满意度与受教育程度的相关系数为-0.146, 在 1%(双侧)水平上显著为负。

表 1 相关性分析

控制变量		服务内容	服务态度	老年人抱怨处理	老年人支持	政府购买居家养老服务满意度	受教育程度
性别; 年龄; 婚姻状况; 个人的经	相关性	1.000	0.001	0.006	0.150**	0.619**	-0.110*
	显著性(双侧)		0.991	0.902	0.001	0.000	0.019

济来源；生活自理能力；现在的居住情况；老年人家庭支持情况		df	0	455	455	455	455	455
	服务态度	相关性	0.001	1.000	0.007	0.257**	0.150**	-0.081
		显著性(双侧)	0.991		0.874	0.000	0.001	0.082
		df	455	0	455	455	455	455
	老年人抱怨处理	相关性	0.006	0.007	1.000	0.383**	0.189**	0.079
		显著性(双侧)	0.902	0.874		0.000	0.000	0.090
		df	455	455	0	455	455	455
	老年人支持	相关性	0.150**	0.257**	0.383**	1.000	0.272**	-0.041
		显著性(双侧)	0.001	0.000	0.000		0.000	0.378
		df	455	455	455	0	455	455
	政府购买居家养老服务满意度	相关性	0.619**	0.150**	0.189**	0.272**	1.000	-0.146**
		显著性(双侧)	0.000	0.001	0.000	0.000		0.002
		df	455	455	455	455	0	455
	受教育程度	相关性	-0.110*	-0.081	0.079	-0.041	-0.146**	1.000
		显著性(双侧)	0.019	0.082	0.090	0.378	0.002	
		df	455	455	455	455	455	0

4. 回归分析

鉴于本文主要探究的是服务内容、服务态度、老年人抱怨处理通过影响政府购买居家养老服务满意度进而影响老年人支持，以及受教育程度对政府购买居家养老服务满意度与老年人支持间关系的调节作用，且既有研究表明老年人个体特征对政府购买居家养老服务满意度有影响，因此研究中将受访者的性别、年龄、婚姻状况、个人的主要经济来源、生活自理能力、受教育程度、现在的居住方式、老年人家庭支持情况等变量作为控制变量，一起放入回归分析中。

为了全面分析政府购买居家养老服务满意度的影响因素，进一步验证各变量对政府购买居家养老服务满意度的具体影响程度，本部分采取线性回归的方法对本文研究模型中各变量间的关系进行验证。

(1) 服务内容、服务态度、老年人抱怨处理对政府购买居家养老服务满意度的影响假设检验。首先把服务内容、服务态度、老年人抱怨处理以及 8 个人口统计学变量当作自变量，政府购买居家养老服务满意度当作因变量进行回归分析。表 2 是服务内容、服务态度、老年人抱怨处理以及 8 个人口统计学变量对政府购买居家养老服务的回归系数及显著性检验计算结果。从表中可看出共线性诊断因子 VIF 均小于 10，说明自变量间不存在严重的共线性问题，且：

服务内容的回归系数为 0.622，显著性水平为 0.000，小于 0.05。

服务态度的回归系数为 0.141, 显著性水平为 0.000, 小于 0.05。

老年人抱怨处理的回归系数为 0.192, 显著性水平为 0.000, 小于 0.05。

性别、年龄、婚姻状况、个人主要的经济来源、生活自理能力、现在的居住方式、老年人家庭支持情况这 7 个变量的显著性水平均大于 0.05, 即不对政府购买居家养老服务满意度产生显著影响; 本文模型中的调节变量受教育程度的回归系数为-0.076, 显著性水平为 0.020, 小于 0.05, 因此, 受教育程度对政府购买居家养老服务满意度有负向的影响。这也契合本文的研究模型, 在下一小节将基于此验证受教育程度是否对政府购买居家养老服务与老年人支持间的关系起到调节作用。

综上所述可以发现, 在将 8 个人口统计学变量纳入回归分析后, 服务内容、服务态度、老年人抱怨处理仍均对政府购买居家养老服务满意度有正向的影响, 因此假设 H1 成立。且在影响政府购买居家养老服务满意度的变量中, 服务内容的的影响最大。

表 2 模型 1 的回归结果

模型	非标准化系数		标准系数	t	显著性	共线性统计	
	b	标准误	β			容忍度	VIF
常数项	0.018	0.235		0.076	0.940		
服务内容	0.622	0.036	0.622	17.299	0.000	0.926	1.079
服务态度	0.141	0.035	0.141	4.032	0.000	0.984	1.016
老年人抱怨处理	0.192	0.035	0.192	5.442	0.000	0.964	1.038
性别	0.048	0.071	0.024	0.678	0.498	0.956	1.046
年龄	-0.016	0.046	-0.014	-0.350	0.726	0.755	1.325
婚姻状况	0.017	0.073	0.009	0.236	0.813	0.790	1.266
个人主要的经济来源	-0.013	0.045	-0.010	-0.287	0.774	0.902	1.109
生活自理能力	0.007	0.049	0.005	0.134	0.893	0.802	1.248
受教育程度	-0.076	0.033	-0.088	-2.343	0.020	0.853	1.172
现在的居住方式	0.049	0.034	0.054	1.457	0.146	0.880	1.137
老年人家庭支持情况	-0.015	0.049	-0.011	-0.303	0.762	0.894	1.119

(2) 政府购买居家养老服务满意度对老年人支持的影响假设检验。将政府购买居家养老服务满意度作为自变量, 老年人支持作为因变量进行回归分析, 结果如表 3 所示, 显著性 P 值为 0.000, 小于 0.05, 标准化的回归系数为 0.269, 证明政府购买居家养老服务满意度对老年人支持有显著正向影响, 假设 H2 成立。

表 3 模型 2 的回归结果

模型	非标准化系数		标准系数	t	显著性	共线性统计	
	b	标准误	β			容忍度	VIF
常数项	-0.165	0.299		-0.551	0.582		
政府购买居家养老服务满意度	0.269	0.045	0.269	5.949	0.000	0.956	1.046
性别	0.016	0.091	0.008	0.175	0.861	0.957	1.045
年龄	-0.175	0.058	-0.151	-3.024	0.003	0.780	1.281
婚姻状况	0.272	0.093	0.145	2.917	0.004	0.795	1.258
个人主要的经济来源	-0.067	0.056	-0.055	-1.188	0.235	0.917	1.091
生活自理能力	0.035	0.063	0.028	0.562	0.574	0.810	1.234
受教育程度	-0.001	0.042	-0.002	-0.036	0.972	0.857	1.167
现在的居住方式	-0.083	0.043	-0.091	-1.941	0.053	0.884	1.132
老年人家庭支持情况	0.071	0.062	0.053	1.139	0.255	0.898	1.113

(3) 中介效应假设检验。本部分采用分步回归分析，第一步(模型 3)以服务内容、服务态度、老年人抱怨处理、8 个人口统计学变量为自变量，老年人支持为因变量进行回归分析；第二步(模型 4)把政府购买居家养老服务满意度也纳入自变量，一起进行回归分析。结果如表 4 与表 5 所示。从表 4 可看出，相对模型 3, 模型 4 的拟合度更高， R^2 从 0.266 变为 0.274, 增加了 0.008($P=0.027$)。

而从表 5 可进一步看出：

模型 3 与模型 4 中的性别、年龄、婚姻状况、个人主要的经济来源、生活自理能力、受教育程度、现在的居住方式以及老年人家庭支持情况等变量 P 值均大于 0.05, 即对老年人支持不产生显著影响。

模型 3 中服务内容、服务态度、老年人抱怨处理的 P 值分别为 0.001、0.000、0.000, 均小于 0.05, 回归系数分别为 0.145、0.247、0.380, 说明服务内容、服务态度、老年人抱怨处理均对老年人支持有显著正向影响，假设 H3 成立。

模型 4 中，自变量加入了政府购买居家养老服务满意度，模型拟合度在 5%的水平上显著改善。服务内容的 P 值变为 0.197 $>$ 0.05, 不再对老年人支持有显著的正向影响；服务态度的 P 值仍为 0.000, 虽然仍然具有非常明显的统计显著性，但回归系数由模型 3 中的 0.247 降为 0.230, 表明在此模型中它对老年人支持的正向影响降低了；老年人抱怨处理的显著性概率也仍为 0.000, 通过显著性检验，但标准化回归系数也由 0.380 降为 0.357, 对老年人支持的正向影响降低了。为更直观地看出政府购买居家养老服务满意度对服务内容、服务态度、老年人抱怨处理与老年人支持间关系的中介作用，基于 Mplus7.0demo 软件绘制中介效应路径系数图，如图 1 所示。

综上，政府购买居家养老服务满意度在服务内容、服务态度、老年人抱怨处理与老年人支持之间起中介作用，且对服务内容对老年人支持的影响发挥完全中介效应，对服务态度、老年人抱怨处理对老年人支持的影响发挥部分中介效应。假设 H4 成立。

表 4 模型摘要

模型	R	R ²	调整后的 R ²	标准估算的错误	更改统计量				
					R ² 变化	F 变化	df1	df2	F 变化的显著性
3	0.516	0.266	0.248	0.86711959	0.266	14.889	11	452	0.000
4	0.523	0.274	0.255	0.86335908	0.008	4.946	1	451	0.027

表 5 模型 3 和模型 4 的回归结果

模型	非标准化系数		标准系数	t	显著性	共线性统计		
	b	标准误	β			容忍度	VIF	
3	常数项	-0.099	0.274		-0.361	0.718		
	服务内容	0.145	0.042	0.145	3.462	0.001	0.926	1.079
	服务态度	0.247	0.041	0.247	6.076	0.000	0.984	1.016
	老年人抱怨处理	0.380	0.041	0.380	9.263	0.000	0.964	1.038
	性别	0.037	0.083	0.018	0.442	0.658	0.956	1.046
	年龄	-0.119	0.054	-0.103	-2.217	0.027	0.755	1.325
	婚姻状况	0.213	0.085	0.113	2.498	0.013	0.790	1.266
	个人主要的经济来源	-0.063	0.052	-0.052	-1.222	0.223	0.902	1.109
	生活自理能力	0.012	0.058	0.009	0.203	0.839	0.802	1.248
	受教育程度	-0.032	0.038	-0.037	-0.853	0.394	0.853	1.172
	现在的居住方式	-0.065	0.039	-0.071	-1.648	0.100	0.880	1.137
	老年人家庭支持情况	0.056	0.057	0.042	0.980	0.327	0.894	1.119
4	常数项	-0.101	0.273		-0.371	0.711		
	服务内容	0.070	0.054	0.070	1.293	0.197	0.557	1.794
	服务态度	0.230	0.041	0.230	5.581	0.000	0.950	1.053
	老年人抱怨处理	0.357	0.042	0.357	8.462	0.000	0.904	1.106
	性别	0.031	0.082	0.015	0.373	0.709	0.955	1.047
	年龄	-0.117	0.054	-0.101	-2.190	0.029	0.754	1.325

婚姻状况	0.211	0.085	0.112	2.484	0.013	0.790	1.266
个人主要的经济来源	-0.062	0.052	-0.051	-1.197	0.232	0.901	1.109
生活自理能力	0.011	0.057	0.009	0.190	0.849	0.801	1.248
受教育程度	-0.023	0.038	-0.027	-0.608	0.544	0.843	1.186
现在的居住方式	-0.071	0.039	-0.077	-1.803	0.072	0.875	1.142
老年人家庭支持情况	0.058	0.057	0.043	1.016	0.310	0.893	1.119
政府购买居家养老服务满意度	0.121	0.055	0.121	2.224	0.027	0.541	1.849

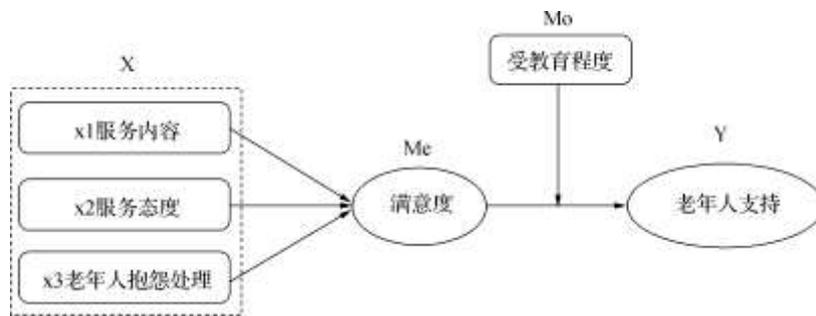


图1 中介效应路径系数图

(4) 受教育程度的调节作用。检验调节效应显著的基本思想是： $Y=i+aX+bM_0+d$ 和 $Y=i+aX+bM_0+cXM_0+d$ 这两个方程有显著差异 (XM_0 为交互项)。在 SPSS 统计软件中用层次回归进行调节效应检验。具体到本文结论，主要是验证 Me 满意度与 Y 老年人支持的关系是否受变量受教育程度的影响，因此本文的交互项为“满意度×受教育程度”记为“edusatis”。调节效应的检验按以下两步执行：

第一步，将满意度、受教育程度、7 个控制变量对老年人支持进行多元线性回归分析(模型 5)；第二步，将满意度、受教育程度、edusatis、7 个控制变量对老年人支持进行多元线性回归分析(模型 6)。结果如表 6、表 7 所示。从表 6 可以看出，相对于模型 5，模型 6 的决定系数增加 0.009，且在 5% 的水平上显著，说明调节效应存在。表 7 显示第二步的分析结果，模型 6 中交互项 edusatis 的回归系数为 0.072，显著性 P 值为 0.031，通过显著性检验，说明受教育程度进一步增强了满意度对老年人支持的正向影响，假设 H5 成立。

表 6 模型摘要

模型	R	R ²	调整后的 R ²	标准估算的错误	更改统计量				
					R ² 变化	F 变化值	df1	df2	F 变化的显著性
5	0.336	0.113	0.095	0.95121175	0.113	6.413	9	454	0.000
6	0.349	0.122	0.102	0.94738269	0.009	4.677	1	453	0.031

表 7 模型 5 和模型 6 的回归结果

模型	非标准化系数		标准系数	t	显著性	共线性统计		
	b	标准错误	β			容忍度	VIF	
5	常数项	-0.165	0.299		-0.551	0.582		
	政府购买居家养老服务满意度	0.269	0.045	0.269	5.949	0.000	0.956	1.046
	受教育程度	-0.001	0.042	-0.002	-0.036	0.972	0.857	1.167
	性别	0.016	0.091	0.008	0.175	0.861	0.957	1.045
	年龄	-0.175	0.058	-0.151	-3.024	0.003	0.780	1.281
	婚姻状况	0.272	0.093	0.145	2.917	0.004	0.795	1.258
	个人主要的经济来源	-0.067	0.056	-0.055	-1.188	0.235	0.917	1.091
	生活自理能力	0.035	0.063	0.028	0.562	0.574	0.810	1.234
	现在的居住方式	-0.083	0.043	-0.091	-1.941	0.053	0.884	1.132
	老年人家庭支持情况	0.071	0.062	0.053	1.139	0.255	0.898	1.113
6	常数项	-0.178	0.298		-0.597	0.551		
	政府购买居家养老服务满意度	0.106	0.088	0.106	1.216	0.225	0.253	3.955
	受教育程度	0.013	0.042	0.015	0.316	0.752	0.834	1.199
	性别	0.016	0.090	0.008	0.172	0.864	0.957	1.045
	年龄	-0.171	0.058	-0.148	-2.963	0.003	0.780	1.283
	婚姻状况	0.274	0.093	0.146	2.947	0.003	0.795	1.258
	个人主要的经济来源	-0.081	0.057	-0.066	-1.430	0.153	0.905	1.105
	生活自理能力	0.029	0.063	0.022	0.456	0.648	0.808	1.237
	现在的居住方式	-0.094	0.043	-0.102	-2.171	0.030	0.873	1.145
	老年人家庭支持情况	0.092	0.063	0.069	1.465	0.144	0.876	1.141
edusatis	0.072	0.033	0.192	2.163	0.031	0.247	4.050	

四、结论与启示

本文提出的关于服务内容、服务态度、老年人抱怨处理、政府购买居家养老服务满意度、老年人支持以及受教育程度的五个假设均通过检验。当前，中国仍处于居家养老服务发展的探索时期，通过政府购买居家养老服务的方式来满足老年人基本养老需求、解决养老问题显然是一剂良方。本文通过实证研究发现，政府购买居家养老服务的服务内容、服务人员态度以及对于老年人抱怨的处理都对政府购买居家养老服务满意度有着正向的影响，而满意度也对老年人支持有显著的正向影响，受教育程度则是增强了政府购买居家养老服务满意度对老年人支持的正向影响。

在访谈中也发现当前 S 市政府购买居家养老服务在这几方面尚存在不足之处。从政府购买居家养老服务的内容来看，目前 S 市政府购买的居家养老服务内容较为单一。一般为生活照料类服务，尤以家庭保洁、助餐居多。虽然政府文件中明确列举了各种居家养老服务项目，但落实的具体服务内容还是很少，诸如心理咨询、精神慰藉以及医疗护理等服务还开展得很少。在访谈过程中，大多数受访者表示对服务比较满意，但也有受访者反映存在“歪嘴和尚念经”的现象，有个别服务人员工作态度差，较为懒散，只是做表面文章，“为达标而达标”。现阶段，对居家养老服务老年人抱怨的处理机制还不完善，相关部门不能及时回应老年人的诉求；且抱怨、投诉渠道也不清晰，使得老年人“有苦无处说”。从问卷统计的数据来看，接受服务者对服务的满意率很高，但从访谈的结果来看，这个高满意率很大部分是基于服务是“免费”的。因为服务是免费的，所以许多老年人本身在心理上就对服务质量各方面不抱有很高的期待，觉得聊胜于无。

研究启示我们要通过改善服务内容、改进服务人员态度、健全老年人抱怨处理机制来提高服务质量，提升老年人对政府购买居家养老服务的满意度。只有这样，才能获得老年人对政府购买居家养老服务的支持，进而推动政府购买居家养老服务的建设与推广。

从实证结果可以看出，受教育程度对政府购买居家养老服务满意度有负向的影响，但它又作为调节变量增强了政府购买居家养老服务满意度对老年人支持的正向影响。这是因为受教育程度高的人对服务要求也高，不太容易对服务感到满意；但一旦其感到满意了，他会更倾向于支持服务。随着老年人群体受教育程度的逐步提高，未来老年人对政府购买居家养老服务的要求也将更高，这就需要不断完善政府购买居家养老服务，从各方面提升服务的品质，以满足老年人日益丰富的居家养老个性化需求，真正达到对政府购买居家养老服务的高满意度。

参考文献:

[1]. Kelly, S. W., and M. A. Davis. Antecedent to Customer Expectations for Service Recovery. *Journal of Marketing Science*, 1994, 22(1): 52-61.

[2]. Judd, C. M., and D. A. Kenny. Process Analysis: Estimating Mediation in Treatment Evaluations. *Evaluation Review*, 1981, 5(5): 602-619.

[3]. Baron, R. M., and D. A. Kenny. The Moderator-mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1986, 51(6): 1173-1182.

[4]. 储亚萍、何云飞:《政府购买居家养老服务满意度的影响因素研究——基于国内四市的调查》,《东北大学学报(社会科学版)》2017年第4期。

[5]. 张立荣、冉鹏程、汪榆淇:《政府购买社会公共服务的供需失衡及精准匹配——以利川市公共服务改革为考察对象》,《河南师范大学学报(哲学社会科学版)》2020年第2期。

[6]. 魏子华:《社会养老保险改革背景下的养老金信托制度探析——以国外养老金信托实践为视角》,《浙江树人大学学报(人文社会科学版)》2020年第4期。

[7]. 唐迪、余运江等:《政府购买社区养老服务的满意度研究——基于上海调查数据的实证分析》,《西北人口》2017年第3期。