

基于金融需求视角下——南宁市社区养老服务现状调查研究

张文 韦忠浩 陈雯研 杨丽婷 杨志

广西外国语学院

DOI:10.12238/ej.v7i5.1559

[摘要] 本文通过深入调查,我们能够更全面地了解老年人在社区养老服务方面的具体需求,包括他们对现有服务的满意程度以及对未来服务发展的期望。不仅有助于政府部门制定更加符合老年人实际需求的政策,还能确保社区养老服务能够真正达到预期的效果,满足老年人的多元化需求,从而认识到社区养老服务中存在的问题与不足,如服务质量不高与服务覆盖面不够广泛、老年人对新事物的适应能力、老年人对金融养老的知识了解较少等问题,本文通过问卷收集和分析老年人的反馈意见,政府部门和金融部门能够及时调整和优化服务策略,以更好地满足老年人的需求,为推动南宁市社区养老服务提供一些建议。

[关键词] 养老金融服务; 社区养老; 金融

中图分类号: R473.2 **文献标识码:** A

Based on the Perspective of Financial Needs – A Survey on the Current Situation of Community Elderly Services in Nanning City

Wen Zhang Zhonghao Wei Wenyan Chen Liting Yang HuiYang

Guangxi University of Foreign Languages

[Abstract] In this paper, through an in-depth survey, we are able to gain a more comprehensive understanding of the specific needs of the elderly in terms of community-based elderly care services, including their level of satisfaction with the existing services as well as their expectations for the development of future services. It not only helps government departments to formulate policies that are more in line with the actual needs of the elderly, but also ensures that community elderly care services can really achieve the expected results and meet the diversified needs of the elderly, so as to recognise the problems and shortcomings of community elderly care services, such as the low quality of services and insufficiently wide coverage of services, the elderly's ability to adapt to new things, and the elderly's low knowledge of financial elderly care, etc. This paper collects and analyses feedback from the elderly through questionnaires, government departments and financial sectors can adjust and optimize their service strategies in time to better meet the needs of the elderly, and provide some suggestions for promoting community pension services in Nanning.

[Key words] pension financial services; community pension; finance

引言

南宁市是作为广西的首府城市,积极推动金融养老业务的发展。南宁市积极鼓励金融、保险机构创新出新的商业性产品,满足群众长期的保障需求。这不仅可以帮助老年人实现资金的保值与增值,还可以为老年人提供更多的养老选择,提高老年人自身的生活质量。通过调查更好地了解老年人的实际需求,包括他们对社区养老服务的期望、满意度以及对未来发展的期待等。这将为政府部门制定更有针对性的政策和服务提供重要依据。根据老年人的偏好和实际情况能更好的判断评估现有的社区养老服务是否达到了预期的效果,是否真正满足了老年人的需求,

从而为进一步改进和完善服务提供方向。

1 南宁市社区养老服务现状

1.1 南宁市社区养老服务补贴政策及资金投入

(1) 民办非营利性养老机构一次性建设补贴。2015年6月1日以前登记的民办非营利性养老机构床位数达到100张及以上的每张床位补贴1500元,床位数100张以下的每张床位补贴1000元。

(2) 2015年6月1日以后用自建房或购买用房新成立的民办非营利性养老机构,床位数达到100张及以上的每张床位补贴3000元,床位数100张以下的,每张床位补贴2500元。

(3) 民办非营利性养老机构正式运营一年以后,入住率达

30%以上的,按一次性建设补贴标准的50%给予补贴到位;运营满3年,入住率达到50%以上的,再给予一次性建设补贴余下的50%。

1.2 南宁市社区养老服务规模

自2009年以来,南宁市逐步开展了社区养老服务试点工作,目前大部分的社区都建立了社区养老服务中心,每个服务社区中都有专业的护理服务人员,经过几年的探索和发达城市的经验,当前南宁市社区养老逐步形成了一键通、上门服务等,并且推广。在思贤社区、壮锦社区和瑞士花园都开展了一键通服务和上门服务。同时,在南宁有着45个社区养老服务中心,大部分的社区养老服务中心都分布在青秀区和西乡塘区,其中青秀区有21个社区养老服务中心,西乡塘区有12个社区养老服务中心。最有代表的是老来福社区养老服务中心,遍布在各个城区中。

1.3 南宁市社区养老服务需求现状

本次的调研是通过在问卷星平台进行线上填写的方式,向南宁市社区的老年人提供二维码进行填写。本次调查发放110份问卷,剔除一些回答不准确的问卷,成功回收100份。

目前老年人对社区养老服务的需求还是以传统的健康护理以及文化娱乐需求为主。老年人对金融服务养老缺乏了解,但是金融养老服务的需求潜力是很大的。

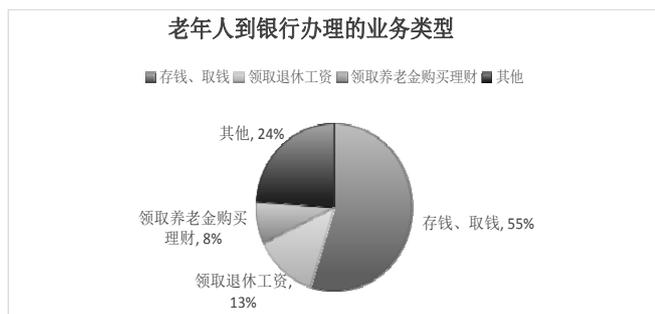


图1 老年人到银行办理的业务类型

根据图1不难看出老年人在银行办理养老金购买理财业务的人有8%,而办理其他业务的人占据了92%。老年人对理财产品知识缺少、金融机构推出的理财产品缺乏吸引力金融机构推出的产品可信用度低等,银行或者其他金融机构对于宣传养老型的理财产品力度较小,有养老意愿的人对于银行或者其他金融机构的养老理财产品信任度较少。

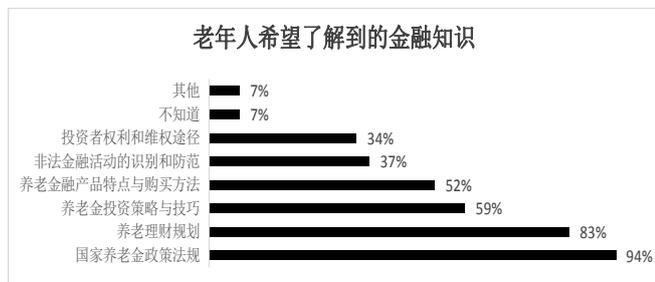


图2 老年人希望了解到的金融知识

根据图2不难看出老年人对于养老理财规划、养老金投资策略与技巧、养老金融产品特点与购买方法,这几个方面的有养老

意愿的人表现出浓厚的兴趣,同时也说明了大部分人对于养老并没有明确的规划以及可能有些人想购买养老方面的理财产品却不知道购买途径和购买方法。

老年人在面对众多的养老金融产品时感到迷茫,因为老年人并不清楚自己的风险承受能力和投资偏好。这种信息的缺失可能导致他们在选择过程中过于保守,无法找到最适合自己的产品。为了避免这种情况,个人在决定购买养老金融产品之前,应该首先进行自我评估,了解自己的风险承受能力和投资目标。

2 南宁市社区养老金融服务存在的问题

2.1 银行网点等基础设施分配不均衡

由于养老金储蓄以及代发养老金业务大部分是银行负责,且大部分的老年人的认知里只有银行是可以进行存取现金等,所以以至于银行是社区老年人使用最多且最普遍的金融机构。但在研究发现,许多的银行网点的分布是受限于地域人口和资源等相关的因素,这就造成了在一些老年社区里缺乏金融服务设施。

2.2 老年人对于新事物的不习惯和新服务的不适应

在这个科技发展迅速的时代,大部分的老年人在思想观念上还未跟不上时代的进步。随着网上银行、支付宝银行、微信银行和APP银行等的多种服务渠道的发展,这会使传统的银行营业点受到一定的冲击,一些银行顺势着跟上时代的发展,在扩展经营的同时,会减少线下银行营业点,例如中国工商银行是第一个在传统营业网点数量上出现负增长的国有银行。随着线下营业网点的减少,增加ATM机等自助设备,同时减少的还有提供服务的柜员,由于大部分的老年人普遍使用存折,几乎很少使用过ATM机,以至于让老年人产生想取钱却不懂取钱的心理。由于年龄偏大,视力和记忆力等的衰退,这更加使得老年人对新事物的抵触。

2.3 老年人对金融养老知识接受较少

从通过被访老年人养老金融服务来看,在老年人的思维观念中,最为普遍的金融就是储蓄这一方式,少部分的老年人会购买理财产品,甚至有些老年人是不接受储蓄以外的其他金融服务。所以,可以得出结论,老年人对于金融养老知识的接受较少,不信任除银行以外的金融机构。以至于其他金融机构在发展老年金融产品受到限制,导致养老金融产品的品类减少,使得养老产品在金融市场上数量匮乏。

3 南宁市社区养老服务趋势以及建议

3.1 发展社区养老的必要性

目前对于人口老龄化影响的研究,大部分都仅仅关注于老年人的弱质性影响,如经济收入低造成的养老困难,身体素质差导致医疗花费大,社会的快速变化使其存在适应性问题,更多地是考虑如何从政府、社区等角度对属于弱势群体的老年人提供帮助;尤其就公共服务来说,更主要的是从基本养老保障的角度出发,如医疗、养老、住房保障等。

以银行业为代表的金融机构来说。金融机构为现代经济的发展提供了巨大的资金支持;然而随着老龄化程度的加深,我国

金融市场的客户和资金结构将发生极大的变化。发展城市老年人社区养老金融服务,一方面能使金融机构融入社区、贴近社区,了解社区的养老金融服务需求,提供更符合市场的服务和产品;另一方面,良好的养老金融服务和产品,有助于老年人忠实客户的沉淀。同时,作为社区家庭主要成员的老年人,其对银行的评价也将形成一定的口碑效应。发展城市老年人社区养老金融服务,既是银行等金融机构社会责任的体现,又是其在市场和业务拓展转型过程中,获得稳定收益的新的机遇和挑战。

3.2 改善南宁市社区养老金融服务的对策建议

3.2.1 完善社区基础性养老金融服务

对于银行网点等基础设施分布要做到合理分配,通过调查方式引入大部分老年人使用的线下银行营业点。政府要起引导和支持作用,将社区养老金融服务纳入社区规划,同时引导金融机构设置线下营业点也要给予一定的财政补贴,鼓励金融机构建立完善的网点,同时也要鼓励金融机构创新老年人自助服务设备等。

3.2.2 完善老年人的养老保障制度,引导老年人金融养老知识

通过调查发现,老年人的经济水平在很大程度上会直接影响其养老金的获得,因此以养老金为主要生活来源的老年人,需要完善社会保障制度和提高养老金保障水平。同时,也要通过社区宣传、社区活动等引导老年人的金融养老行为,提高老年人的金融养老知识,学习使用自助金融服务设施,例如ATM机等。在完善养老保障和社区养老金融服务的过程中,培养老年人金融养老意识和知识,运用金融服务给老年人带来便利和实惠。

3.2.3 提高养老金融服务水平,丰富养老金融产品

金融机构需要和政府进行深度合作,由政府进行挑选较为可靠的金融机构进行合作,金融机构负责养老金融产品的创新,同时也要提高自身的金融服务水平,首先要提高员工服务意识,尊重老年人,关心老年人。其次,要对机构员工进行培训,整理老年人服务案例进行互动教学,了解老年人生活,身心健康。最后开设老年人绿色服务窗口,优先办理老年人业务。

由政府作为支持,需要引导老年人对养老金融产品的兴趣,同时也要出台相应的服务规范。由政府作为担保,使得老年人可以放心购买养老金融产品。

4 展望

随着社会经济的发展以及社会观念的转变,老年人社区养老金融服务将成为社区公共服务的重要内容,老年人对社区养老金融服务的要求也会越来越高,社区养老金融服务的内容和形式也会随着社会经济的发展而逐渐多样化。

社区养老金融服务的建设和发展很大程度上依赖于银行网点;但随着其他金融机构的加入,社区养老金融服务在内容和形

式都将得到很大的提升。不仅将为老年人的生活提供更多便利和服务,更会成为老年人获取社会化养老服务的重要基础和保障。

社会工作随着我国社区建设的发展及社会工作的发展,社会工作者在城市老年人社区养老金融服务中将发挥积极的作用,具体包括:①需求调查。了解社区居民情况,尤其是社区中老年人口的金融养老需求;②资源链接。根据社区中老年人的需求情况,向社区养老金融服务供给主体提供信息,通过社区金融服务相互链接各种社会资源,为社区老年人提供多元化的养老金融服务及其他增值服务;③服务提供。对于社区中的特殊老年人,社会工作者应该进行陪同或协助办理;④管理监督、献策引导。对社区养老金融服务进行监督,针对城市老年人社区养老金融服务中的问题,向政府反映,并提出政策建议;⑤社会团体培养。一方面,组建社区志愿服务团队,为社区老年人提供各种服务;另一方面,培养老年人社团,学习、交流养老金融知识,增强老年人社区参与度,充分实现“积极老龄化”。

5 结束语

在本篇论文中,我们探讨了金融养老服务的现状与挑战,并提出了未来的发展方向。金融创新被视为满足养老需求的关键,而风险管理和监管则不容忽视。为了实现可持续的老龄化社会,需要各方共同努力,推动金融养老市场的健康发展。希望本研究能为相关政策制定和实践操作提供一定的参考和借鉴。

[基金项目]

2022年自治区级大创项目S202213830026,基于金融视角下——南宁市社区养老金融服务现状调查。

[参考文献]

- [1]陈冬亮.综合金融视角下养老服务购买问题研究[D].清华大学,2015.
- [2]金融服务社区养老的建议——基于南京市六合区灵岩社区的调研[J].金融经济,2018,(20):26-28.
- [3]苑畅.上海市养老金融服务供给路径研究[D].上海工程技术大学,2021.
- [4]赵文姬.公共服务视角下城市老年人社区养老金融服务探索[D].山东大学,2016.
- [5]李健.大连市民营养养老机构发展对策研究[D].大连理工大学,2012.
- [6]董红亚.非营利组织视角下养老机构管理研究[J].海南大学学报(人文社会科学版),2011,29(1):41-47.

作者简介:

张文(2002--),男,汉族,广西玉林人,本科,研究方向:金融养老。