

政府购买下机构养老服务质量管治的博弈分析*

夏涛^{a,b}

(重庆工商大学 a. 人口发展与政策研究中心; b. 公共管理学院, 重庆 400067)

摘要:机构养老服务质量管治中存在信息不对称问题。基于此问题,在政府购买机构养老服务下,构建了机构养老服务供给源—地方政府部门—上级政府三方参与的博弈模型,对影响三方主体行为策略选择的主要因素进行了深入分析,进而来化解普惠性机构养老服务质量管治的难题。研究表明,机构养老服务供给源、地方政府部门、上级政府能否严格进行养老服务质量管治,主要取决于各自的管治力度、管治成本和管治所产生的机会成本。政府应当从保障老年人享受养老服务的权益出发,以高效行使政府监管职责为依托,从缓解信息不对称和完善相关管治制度和举措着手,来构建多方参与的普惠性机构养老服务质量管治体系。

关键词:政府购买机构养老服务;服务质量管治;信息不对称;多方参与

中图分类号:D669.6

文献标志码:A

文章编号:1672-0598(2026)02-0022-14

一、引言与文献回顾

政府购买机构养老服务要从购买方和履行政府职能的双重层面去考量,要切实对其所购买的机构养老服务的质量进行监管,从而确保普惠性机构养老服务能实实在在地惠及民众。

当前不乏对养老服务质量评价和监管的研究,现有研究主要从如下层面展开。第一,着重对养老服务的评价进行研究,主要包括养老服务质量评价机制的构建、评价工具的分析、评价指标体系的建立以及评价影响因素的分析。章程^[1]指出要确保养老服务质量须实现多元协调供给。Turrell等^[2-3]认为要改善专业人才的培养和机构养老服务质量标准的制定。谢珍君等^[4]指出了养老服务质量评价工具的改进方向。万雨龙,谢军^[5]分别探讨了各类养老服务质量评价指标体系的构建。Arling G.等^[6]构建了包括老年人心理、生理、功能和药物需求保障等24个方面的评价指标体系。罗云婷,张一敏^[7]提出要建立

* 收稿日期:2022-04-15

基金项目:重庆市教育委员会人文社会科学研究项目(24SKGH141)“基于需求层次视角的重庆市社区居家养老服务研究”;国家自然科学基金项目(70907080)“管理蜜罐理论探索与仿真实践”

作者简介:夏涛(1980—),男,湖北京山人;博士,重庆工商大学公共管理学院副教授,人口发展与政策研究中心兼职研究员,主要从事公共政策分析与养老服务监管研究。

本文引用格式:夏涛.政府购买下机构养老服务质量管治的博弈分析[J].重庆工商大学学报(社会科学版),2026,43(2):22-35.

并整合多元多维综合性的养老服务质量评价体系。赵娜,方卫华^[8-9]对机构养老服务质量评价的影响因素进行了研究。Samuelsson等^[10]认为养老机构工作人员的履职情况直接影响老年人对养老服务质量的评。Rantz等^[11]认为机构能否提供个性化的养老护理服务对其服务质量影响重大。Aaltonen^[12]着重指出是否尊重老年人的独立性和私隐也对养老服务质量的评产生重要的影响。Silvestre等^[13]认为要从文化支撑、高效领导、人员配置、员工教育培训等方面去提升养老服务质量。第二,以笼统综合的视角来谈养老服务质量的提升与应对治理。张泽滢^[14]从政府保障供给、行业标准与规范、社会氛围营造这三个层面给出了提升养老服务质量的举措。白维军^[15]从政策制度的完善、软硬件的建设、供给主体和途径的扩展、运行模式的创新这四大层面提出了对策。李伟^[16]认为要切实加强对民办养老机构的监管。马晶^[17]提出了保障长期护理服务质量的措施。Kristina L. Guo^[18]认为要将质量管理程序和质量改进努力与风险管理活动结合起来才能确保高质量服务。齐鹏^[19]认为要优化政府职能大力发挥机构养老的补充效用。崔树义,田杨^[20]从内、外动力的层面给出了促进机构养老组织发展的思路。叶宁^[21]提出了完善政策制度、均衡发展、强化监管这三大对策。张赛林^[22]进一步强调了政府监管的重要性。第三,少数学者基于博弈理论对相关养老服务的监管进行了研究,此类研究的共同点是不区分政府部门的行政层级,将行政层级不同的各级政府部门统一视为一元博弈参与主体。毛艳华^[23]研究了政府监管行为与居家养老服务机构行为决策的互动影响。丁社教^[24]分析了政府监管成本对其监管动机的影响。马跃如^[25]指出要制定有效的激励处罚方案并要重视老年人监督。张娇娇^[26]分析了声誉、公信力、收益、成本等变量对政府监管行为策略选择所产生的影响。岳向华^[27]分析了在声誉、政府补贴和惩罚等因素的约束下,公众参与水平对政府监管产生的影响。张慧双^[28]研究了政府抑制机会主义行为的措施及有效监管的方式;沈俊鑫^[29]也针对养老PPP项目进行了类似的研究。

现有研究还有不足。一方面,基于研究内容、对象而言,研究的内容多聚焦于养老服务质量评价工具、方法、指标体系、养老服务质量监管存在的共性问题等方面;而从研究对象而言这些研究更多的是不区分养老服务类型综合笼统地谈养老服务质量的评与监管;很少见到专门针对政府购买机构养老服务质量监管的研究,所以本研究有较强的针对性。另一方面,从研究视角来看,现有采用博弈模型对养老服务监管进行的研究都未区分政府部门的行政层级,将行政层级不同的各级政府部门统一视为一元博弈参与主体;这与现实不符,在有限理性的约束下,各级政府部门的收益目标及成本等都是具有显著差异的,忽视这些显著差异将各级政府部门统一视为一元博弈参与主体进行研究肯定是有缺陷的。

本研究克服了这种缺陷,把政府区分成有上下行政隶属关系的地方政府部门和上级政府这二元博弈主体来进行分析。本文的突破点如下:第一,养老服务质量管治应包含更多的主体;现有研究主要包含两大主体(机构养老服务组织和政府),但是对于政府的界定很模糊,对于政府的行政层级关系和职责划分都没有明确界定,这样就会出现踢皮球的混乱现象,所以在机构养老服务质量管治体系构建中,要清晰划分和界定不同行政层级政府的职责和作用^[30]。第二,要正视政府购买下养老服务质量管治中各参与方的利益关系问题^[31-32],研究要从各参与方的博弈和合作这两大层面来进行^[33-34]。

二、政府购买下养老服务质量管治的各主体支付矩阵构建

(一) 模型假设

1. 政府购买下普惠性机构养老服务质量管治的关系链中主要有三大参与主体,即机构养老服务供给源、地方政府部门和上级政府。地方政府部门是普惠性机构养老服务的购买方同时也是监管方;上级政

府对所辖地区的普惠性机构养老服务质量负有监测之责;机构养老服务供给源包括各类提供机构养老服务的组织,本文界定为提供普惠性机构养老服务的民办组织。

2. 供给源有两种策略,即进行严格的质量管治和不进行严格的质量管治。地方政府部门的策略是对其购买的机构养老服务的质量进行监管和不进行监管。上级政府也有两种策略,即对其管辖地方的普惠性机构养老服务的质量进行监测和不进行监测。

3. 在信息不对称的情形下,以自身利益最优化为诉求的三大理性参与主体,都很难知道另外两方的策略选择几率,进而本博弈是在不完全信息下进行的;而且三大主体的行为可能还不是同一时间进行的,但在上述情形下三大主体往往都是按照各自的主观判定来进行策略选择。

(二) 界定变量

U_1 是供给源不进行严格的服务质量管治时的得益, B_1 是其进行严格服务质量管治的花费,所以供给源进行严格质量管治时的得益是 $U_1 - B_1$ 。

供给源可能存在的损失为 Z_1 。其原因为:当供给源不进行严格质量管治时,其服务质量会不合格,这样会使其遭受组织形象不良、品牌口碑声誉降低、吸引客户难度增加等综合损失,令 $B_1 > Z_1$ 。

地方政府部门的基本得益是 U_2 ,它是指不合格的机构养老服务没有被上级政府监测查实时的得益。

地方政府部门可能存在的损失为 Z_2 。其原因为:由于其未对机构养老服务的质量进行监管,从而导致当地机构养老服务质量不合格,进而广大民众的养老服务需求无法满足,此时会为其带来巨大的负面影响。(另界定:地方政府部门对机构养老服务的质量进行监管后,当地民众对养老服务质量的期望和需求依然无法完全被满足和实现时,不会给地方政府部门带来严重的负面影响,进而此时不考虑该损失)。

地方政府部门对机构养老服务的质量进行监管的花费为 B_2 ,且有 $B_2 > Z_2$ 。

e_1 是供给源不进行严格质量管治时,地方政府部门监管查实其服务质量不合格的几率。

e_2 是供给源进行严格质量管治时,地方政府部门监管仍能查实其服务质量不合格的几率, $e_1 > e_2$ 。

K_1 是地方政府部门给予供给源的惩罚(为研究便利把该惩罚界定为罚款形式)。第一种情况: $K_1 = Z_2$,即供给源不进行严格质量管治时,地方政府部门监管查实服务质量不良时对供给源进行罚款,这时地方政府部门要承受的损失都由该供给源来承担;第二种情况: $K_1 = r_1 Z_2$,即供给源进行严格质量管治时,地方政府部门仍能监管查实养老服务质量不良时对其进行的罚款($0 < r_1 < 1$)。

K_2 是上级政府监测发现当地机构养老服务质量不良时对供给源和地方政府部门这二者进行的总处罚(总处罚 $K_2 =$ 对供给源的处罚 + 对地方政府部门的处罚,为研究便利把 K_2 界定为经济物质方面的惩罚)。具体情形为: $[K_2 r_2, K_2(1-r_2)]$ 是供给源进行严格质量管治、地方政府部门监管时,供给源和地方政府部门各自遭受的惩罚; $[K_2(1-r_2), K_2 r_2]$ 是供给源进行严格质量管治、地方政府部门不监管时,供给源和地方政府部门各自遭受的惩罚($0.5 < r_2 < 1$)。 r_2 存在两种情况:第一种情况,在供给源进行严格质量管治、地方政府部门也进行监管后,当上级政府对供给源和地方政府部门一并进行总处罚 K_2 时,此时供给源承担该总处罚 K_2 的比例为 r_2 ;第二种情况,在供给源进行严格质量管治、地方政府部门不进行监管后,当上级政府对供给源和地方政府部门一并进行总处罚 K_2 时,此时地方政府部门承担该总处罚 K_2 的比例为 r_2)。 $(K_2, 0)$ 是供给源不进行严格质量管治、地方政府部门监管时,供给源和地方政府部门各自遭受的惩罚; $(0.5K_2, 0.5K_2)$ 为供给源不进行严格质量管治、地方政府部门也不监管时,供给源和地方政府部门各自遭受的惩罚。

q_1 是指在供给源进行严格质量管治,地方政府部门监管时,上级政府仍能监测查实地方机构养老服务质量为不良的几率。

q_2 是指在供给源进行严格质量管治, 地方政府部门不监管时, 上级政府监测查实地方机构养老服务质量为不良的几率。

q_3 是指在供给源不进行严格质量管治, 地方政府部门监管时, 上级政府监测到地方机构养老服务质量为不良的几率。

q_4 是指在供给源不进行严格质量管治, 地方政府部门也不监管时, 上级政府监测查实地方机构养老服务质量为不良的几率。

上级政府的衍生得益是 ΔU , 是指上级政府监测查实地方机构养老服务质量为不良时带给其自身的正向效用。

上级政府可能存在的损失是 Z_3 , 是指上级政府未监测地方机构养老服务质量或者是监测了但未发现养老服务质量不良的情况, 这样就使得地方机构养老服务的质量达不到民众的期许, 满足不了民众的需求, 进而对上级政府产生较为负面的影响。

B_3 是上级政府监测地方机构养老服务质量时所产生的花费; μ 是供给源进行严格质量管治的几率; h 是地方政府部门进行质量监管的几率; x 是上级政府监测地方机构养老服务质量的几率。

(三) 三方策略博弈矩阵的构建

在以上假设和界定下, 供给源、地方政府部门和上级政府的三方策略博弈矩阵汇总构建如表 1 所示。

表 1 供给源、地方政府部门与上级政府的策略博弈

三方行动组合(供给源、地方政府部门、上级政府)	效益
(质管, 监管, 监测)	$U_1 - B_1 - K_1 r_1 e_2 - K_2 r_2 q_1,$ $U_2 - B_2 + K_1 r_1 e_2 - K_2 (1 - r_2) q_1, \Delta U q_1 - Z_3 (1 - q_1) + K_2 q_1 - B_3$
(质管, 不监管, 监测)	$U_1 - B_1 - K_2 (1 - r_2) q_2,$ $U_2 - Z_2 - K_2 r_2 q_2, \Delta U q_2 - Z_3 (1 - q_2) + K_2 q_2 - B_3$
(不质管, 监管, 监测)	$U_1 - Z_1 - K_1 e_1 - K_2 q_3,$ $U_2 - Z_2 + K_1 e_1, \Delta U q_3 - Z_3 (1 - q_3) + K_2 q_3 - B_3$
(不质管, 不监管, 监测)	$U_1 - Z_1 - 0.5 K_2 q_4,$ $U_2 - Z_2 - 0.5 K_2 q_4, \Delta U q_4 - Z_3 (1 - q_4) - B_3 + K_2 q_4$
(质管, 监管, 不监测)	$U_1 - B_1 - K_1 r_1 e_2, U_2 - B_2 + K_1 r_1 e_2, -Z_3$
(质管, 不监管, 不监测)	$U_1 - B_1, U_2 - Z_2, -Z_3$
(不质管, 监管, 不监测)	$U_1 - Z_1 - K_1 e_1, U_2 - Z_2 + K_1 e_1, -Z_3$
(不质管, 不监管, 不监测)	$U_1 - Z_1, U_2 - Z_2, -Z_3$

三、政府购买下养老服务质量管治的多方博弈模型求解

(一) 界定均衡条件

由表 1, 采用无差异方程理论, 界定政府购买下养老服务质量管治多方博弈的均衡条件。

1. 供给源的均衡条件

(1) 供给源进行严格服务质量管治时的得益 Y_{11} :

$$Y_{11} = hx(U_1 - B_1 - K_1 r_1 e_2 - K_2 r_2 q_1) + (1-h)x[U_1 - B_1 - K_2(1-r_2)q_2] + h(1-x)(U_1 - B_1 - K_1 r_1 e_2) + (1-h)(1-x)(U_1 - B_1)$$

(2) 供给源不进行严格服务质量管治时的得益 Y_{12} :

$$Y_{12} = hx(U_1 - Z_1 - K_1 e_1 - K_2 q_3) + (1-h)x(U_1 - Z_1 - 0.5K_2 q_4) + h(1-x)(U_1 - Z_1 - K_1 e_1) + (1-h)(1-x)(U_1 - Z_1)$$

由 $Y_{11} = Y_{12}$ 可得:

$$B_1 - Z_1 = hK_1(e_1 - r_1 e_2) + hxK_2(q_3 - r_2 q_1) + (1-h)xK_2[0.5q_4 - (1-r_2)q_2] \quad (1)$$

2. 地方政府部门的均衡条件

(1) 地方政府部门进行监管时的得益 Y_{21} :

$$Y_{21} = \mu x[U_2 - B_2 + K_1 r_1 e_2 - K_2(1-r_2)q_1] + (1-\mu)x(U_2 - B_2 + K_1 e_1) + \mu(1-x)(U_2 - B_2 + K_1 r_1 e_2) + (1-\mu)(1-x)(U_2 - B_2 + K_1 e_1)$$

(2) 地方政府部门不进行监管时的得益 Y_{22} :

$$Y_{22} = \mu x(U_2 - Z_2 - K_2 r_2 q_2) + (1-\mu)x(U_2 - Z_2 - 0.5K_2 q_4) + \mu(1-x)(U_2 - Z_2) + (1-\mu)(1-x)(U_2 - Z_2)$$

由 $Y_{21} = Y_{22}$ 得:

$$B_2 - Z_2 = \mu K_1 r_1 e_2 + (1-\mu)K_1 e_1 + \mu x K_2[r_2 q_2 - (1-r_2)q_1] + (1-\mu)x0.5K_2 q_4 \quad (2)$$

3. 上级政府的均衡条件

(1) 上级政府监测地方机构养老服务质量时的得益 Y_{31} :

$$Y_{31} = \mu h[\Delta U q_1 - Z_3(1-q_1) + K_2 q_1 - B_3] + \mu(1-h)[\Delta U q_2 - Z_3(1-q_2) + K_2 q_2 - B_3] + (1-\mu)h[\Delta U q_3 - Z_3(1-q_3) + K_2 q_3 - B_3] + (1-\mu)(1-h)[\Delta U q_4 - Z_3(1-q_4) - B_3 + K_2 q_4]$$

(2) 上级政府不监测地方机构养老服务质量时的得益 Y_{32} :

$$Y_{32} = \mu h(-Z_3) + \mu(1-h)(-Z_3) + (1-\mu)h(-Z_3) + (1-\mu)(1-h)(-Z_3)$$

由 $Y_{31} = Y_{32}$ 得:

$$B_3 / (\Delta U + Z_3 + K_2) = \mu h q_1 + \mu(1-h)q_2 + (1-\mu)h q_3 + (1-\mu)(1-h)q_4 \quad (3)$$

由(1)、(2)、(3)式可连立方程组(I):

$$\begin{cases} B_1 - Z_1 = hK_1(e_1 - r_1 e_2) + hxK_2(q_3 - r_2 q_1) + (1-h)xK_2[0.5q_4 - (1-r_2)q_2] \\ B_2 - Z_2 = \mu K_1 r_1 e_2 + (1-\mu)K_1 e_1 + \mu x K_2[r_2 q_2 - (1-r_2)q_1] + (1-\mu)x0.5K_2 q_4 \\ B_3 / (\Delta U + Z_3 + K_2) = \mu h q_1 + \mu(1-h)q_2 + (1-\mu)h q_3 + (1-\mu)(1-h)q_4 \end{cases}$$

(二) 约减变量与求解模型

出于便利求解方程组(I)的考虑,结合现实状况,对相关变量做进一步界定,达到约减变量的效果。

界定 1 界定 $Z_3 = 0, \Delta U = 0$, 原因为:对上级政府而言,其主要收入来源为各类财税收入等,而且这些收入所占的体量非常大,跟这些收入相比,上级政府可能存在的损失 Z_3 和衍生得益 ΔU 是非常少的,所占的比例是极小的,所以界定二者都为零。

界定 2 如果供给源没有进行严格的质量管治,地方政府部门具备很高的监管水平,则其发现机构养老服务质量不合格的几率 $e_1 = 1$;上级政府监测所辖当地机构养老服务质量的水平很高,如果供给源不进行严格的质量管治,且地方政府部门也不监管时,上级政府监测查实不合格的几率为 $q_4 = 1$,反之,供给源进行严格的管治,地方政府部门监管,则上级政府监测查实不合格的几率 $q_1 = 0$ 。

界定 3 界定 $r_1 = 0$,原因为:在供给源积极进行了严格的质量管治时,地方政府部门监管仍然查实有质量不合格的情况出现,对此情形,地方政府部门出于人性化执法的考量,更多地是对其进行象征性的惩

罚,之后便是督促其进一步完善,这基本不会对供给源的得益产生影响,所以界定 $r_1=0$ 。

界定 4 供给源、地方政府部门和上级政府三者具有几近同等的质量监管水平,进而有 $q_2 \approx q_3$ 成立,则表示上级政府在供给源和地方政府部门有一个主体不进行质量管治时,其监测查到不合格的几率基本相同。

界定 5 供给源不进行严格质量管治时的得益减去其进行严格管治时得益的净值要大于地方政府部门对供给源不进行严格质量管治时的惩罚,即 $B_1-Z_1>K_1$ 成立;同时,这也是上级政府发挥监测作用的必要性所在,反之上级政府的监管对象就只是地方政府部门,而对供给源进行监管的影响就不用考虑了;同理则有 $B_1-Z_1>K_2$ 成立。

由上述界定,进一步整理得方程组(II):

$$\begin{cases} \mu = (B_2 - Z_2 - K_1 - 0.5K_2x) / (xK_2q_2 - K_1 - 0.5K_2x) \\ h = (B_1 - Z_1 - 0.5K_2x) / (K_1 + xK_2q_3 - 0.5K_2x) \\ B_3/K_2 = \mu(1-h)q_2 + (1-\mu)hq_3 + (1-\mu)(1-h) \end{cases}$$

四、博弈模型主要变量的数值模拟仿真分析

在现实情况下对普惠性机构养老服务的质量进行管治时,最佳的情形是机构养老服务组织自身要建立完备的养老服务质量管治体系、地方政府主管部门积极进行监管、上级政府对当地的机构养老服务质量积极进行监督测评。主要变量对各方的行为选择几率产生决定性的影响,找出主要变量的影响机理就能指导实践,能让三方尽可能多地采用积极举措,这样就能有助于达成普惠性机构养老服务质量有效管治的良好局面。因为本博弈模型方程组包含的变量较多,其均衡解的求解过程与分析较为繁杂,所以借助 Matlab 软件,通过数值模拟与仿真分析的形式来对各主要变量进行深入解析。依据前述变量假设及约减和模型求解分析,把相关参数界定如下: $B_1 = 110, B_2 = 130, B_3 = 120, Z_1 = 70, Z_2 = 90, K_2 = 25, q_2 = 0.15, r_2 = 0.8$, 依据上述参数界定进行数值模拟与仿真分析如下。

(一) 对于供给源行为策略选择 μ 的分析

1. 供给源进行严格质量管治的花费 B_1 与 μ 的关系分析(图 1)

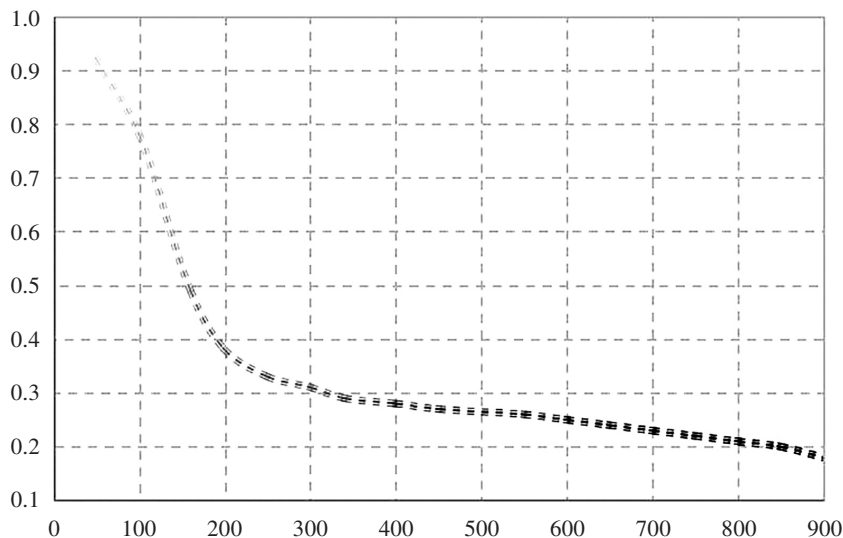


图 1 B_1 对 μ 的影响

由图 1 可知,供给源进行严格质量管治的花费 B_1 与其选择进行严格质量管治的几率 μ 成反向变化;即对供给源而言,其进行严格质量管治所产生的花费越多,则其选择进行严格质量管治行为的几率就越小。

2. 供给源可能存在的损失 Z_1 与 μ 的关系分析(图 2)

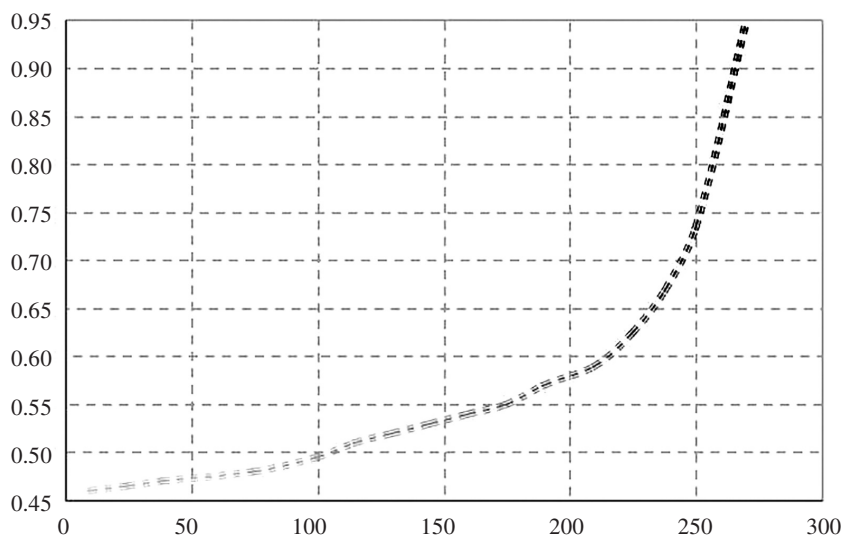


图 2 Z_1 对 μ 的影响

由图 2 可知,供给源可能存在的损失 Z_1 与其选择进行严格质量管治的几率 μ 成正向变化;即供给源因没有进行严格质量管治而使服务质量不合格,而这会带来其声誉贬损、吸引客户难等对其造成的损失 Z_1 就会越大,在此情形下,供给源进行严格质量管治的几率 μ 也会越大。

3. 地方政府部门给予供给源的惩罚 K_1 、上级政府对供给源和地方政府部门的总处罚 K_2 与 μ 的关系分析(图 3、图 4)

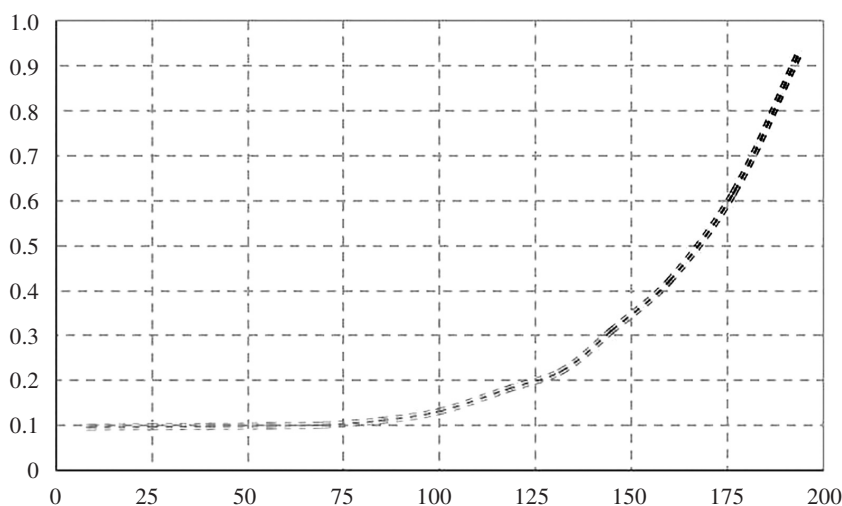
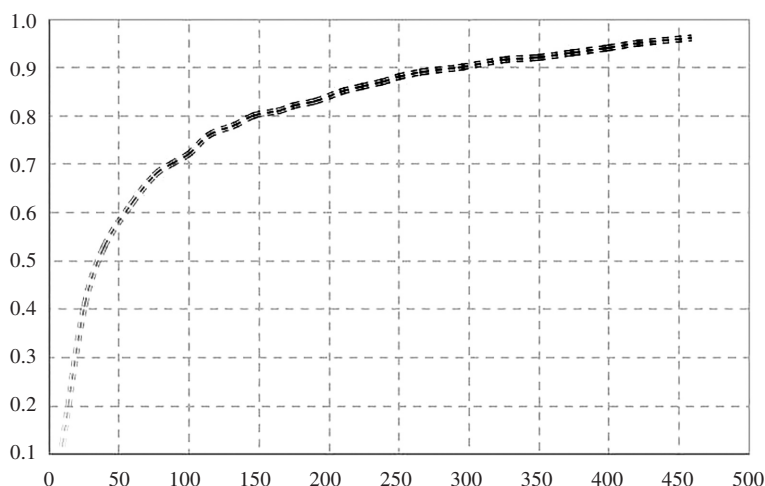


图 3 K_1 对 μ 的影响

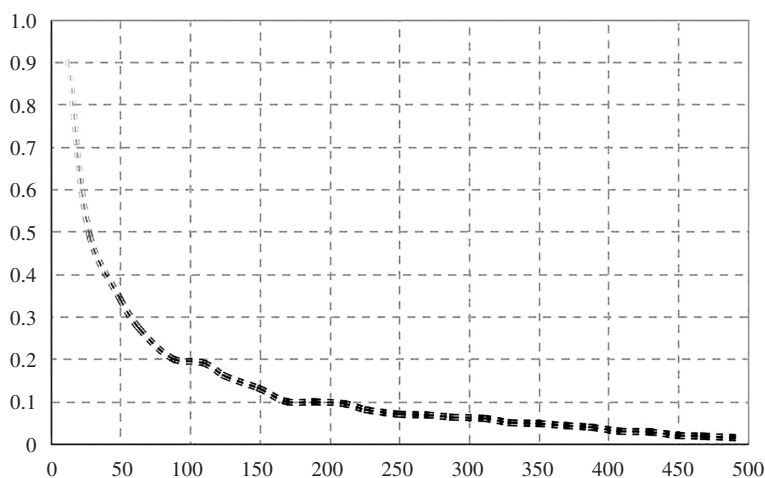
由图 3 可知,地方政府部门给予供给源的惩罚 K_1 与其选择进行严格质量管治的几率 μ 也是成正向变化。当地方政府部门给予供给源的惩罚 K_1 处于相对低位时, K_1 的变化对供给源选择进行严格质量管治的几率 μ 所产生的影响并不明显;但当 K_1 增大到一定程度后,伴随着 K_1 的不断增加,供给源选择进行严格质量管治的几率 μ 也会快速增加。

图 4 K_2 对 μ 的影响

由图 4 可知,上级政府对供给源和地方政府部门的总处罚 K_2 与供给源选择进行严格质量管治的几率 μ 是成正向变化的,即当上级政府对供给源与地方政府部门的总处罚 K_2 不断增大时,供给源进行严格质量管治的几率就越大。现实情形也是如此,当供给源因其服务质量不合格,而遭受的处罚 K_2 较严厉时,其承受的损失就会越大,这会对供给源产生深刻的警示效应,进而其进行严格质量管治的几率会大增。

(二) 对于地方政府部门行为策略选择 h 的分析

1. 地方政府部门对服务质量进行监管的花费 B_2 与 h 的关系分析(图 5)

图 5 B_2 对 h 的影响

由图 5 可看出,地方政府部门进行服务质量监管的花费 B_2 与其选择进行监管的几率 h 成反向变化,即随着地方政府部门监管成本的不断减少,其进行监管的几率会不断增加。实际情形也是如此,地方政府部门如果能以较低的花费就能对服务质量进行有效监管,能及时发现并处置供给源的不合规行为,提升当地机构养老服务的水平,那么地方政府部门进行监管的几率就会越大;同理 B_2 越大, h 就会越小。

2. 地方政府部门可能存在的损失 Z_2 与 h 的关系分析(图 6)

由图 6 可看出,地方政府部门可能遭受的损失为 Z_2 与其选择进行监管的几率 h 成正向变化。原因为:当地方政府部门未对服务质量进行监管,而导致当地服务质量不合规较差,无法有效满足广大民众的切实需求,如果这种情形给地方政府部门带来的负面影响越来越大,那么其选择进行监管的几率就会不断增加。

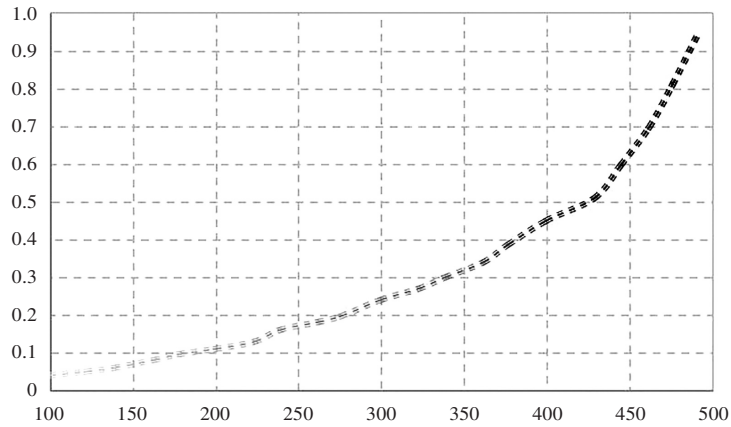


图 6 Z_2 对 h 的影响

3. 上级政府对地方政府部门和供给源的总处罚 K_2 与 h 的关系分析(图 7)

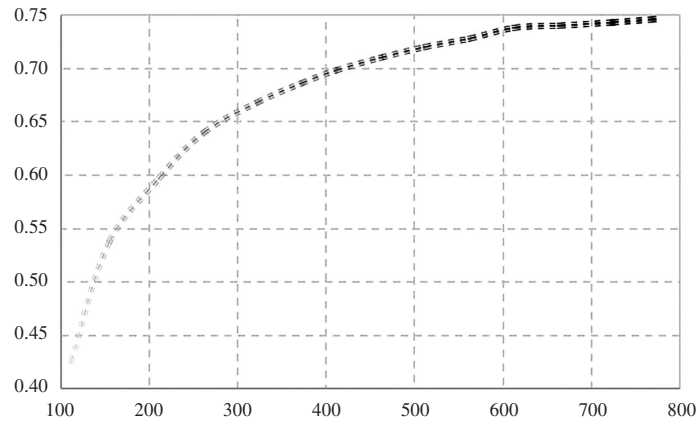


图 7 K_2 对 h 的影响

由图 7 可看出, 地方政府部门和供给源遭受来自上级政府施加的总惩罚 K_2 与地方政府部门选择进行监管的几率 h 成正向变化; 即当上级政府监测到当地的服务质量较差时, 如果其不断加大力度对地方政府部门和供给源进行处罚, 就会形成强大的警示震慑效应, 在此情形下地方政府部门肯定会不断强化对服务质量的监管。

(三) 对于上级政府行为策略选择 x 的分析

1. 上级政府监测地方机构养老服务质量时所产生的花费 B_3 与 x 的关系分析(图 8)

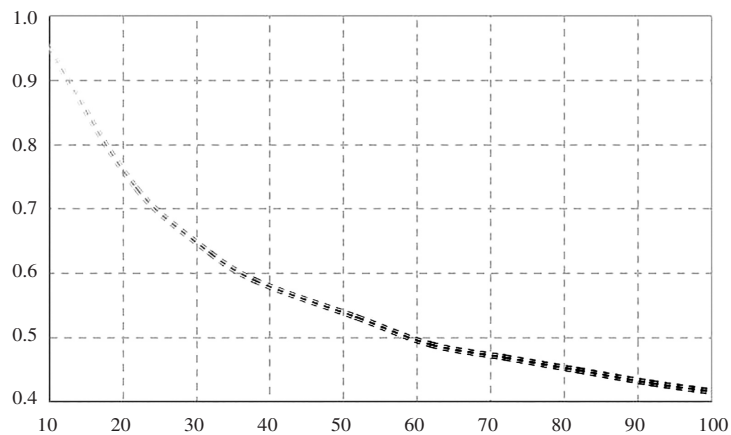


图 8 B_3 对 x 的影响

由图 8 可以看出,上级政府监测地方机构养老服务质量时所产生的花费 B_3 与其选择对地方机构养老服务进行监测的几率 x 成反向变化的关系。即在实际情形下,当上级政府监测地方机构养老服务质量所产生的花费不断降低时,其选择进行监测的几率就会不断提高,反之 B_3 不断增加, x 就会逐渐降低。

同样可推导出, B_1 、 B_2 分别与 x 成正向变化的关系,即随着供给源进行严格质量管治的花费 B_1 和地方政府部门进行监管的花费 B_2 的不断增长,上级政府对地方养老服务质量进行监测的几率就会不断增大;在现实中也是如此,供给源和地方政府部门各自进行服务质量管治所付出的成本越高,二者就越不愿意对服务质量进行管治。在此情形下,上级政府作为所辖地方广大民众公共利益的代表者和维护者,基于政府行政使命和行政职责的考量,就会加大力度对所辖地方的养老服务质量进行监测,形成自上而下的强大监管压力和惯性,迫使所辖地方的机构养老服务水平得到提升进而满足民众的需求,即上级政府进行监测的几率就会增大。

2. 上级政府对地方政府部门和供给源的总处罚 K_2 与 x 的关系分析(图 9)

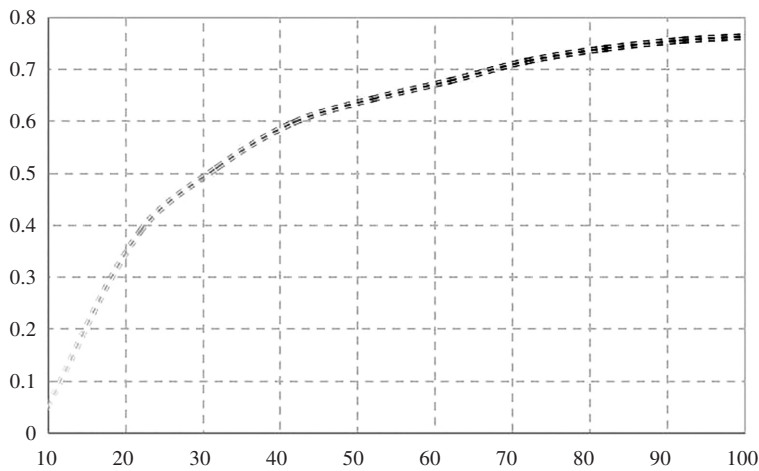


图 9 K_2 对 x 的影响

由图 9 可知,上级政府对供给源和地方政府部门的总处罚 K_2 与上级政府自身选择进行监测的几率 x 成正向变化的关系。即当上级政府监测到地方机构养老服务质量不良,对地方政府部门和供给源给予的总处罚力度(K_2)不断强化时,其监测地方机构养老服务质量的几率 x 也会不断增加。

(四) 变量影响的综合对比分析

表 2 变量影响综合对比分析

几率	变量						
	B_1	Z_1	K_1	K_2	B_2	Z_2	B_3
μ	反向变化	正向变化	正向变化	正向变化			
h				正向变化	反向变化	正向变化	
x	正向变化			正向变化	正向变化		反向变化

由表 2 可知:第一,三方博弈主体各自行为选择的影响变量不同,这些影响变量主要包括花费、损失和处罚这三大方面。第二,有一个变量 K_2 (上级政府对供给源和地方政府部门的总处罚)对三方博弈主体的行为选择都呈正向影响;当 K_2 不断增加时,供给源选择进行严格质量管治的几率 μ 、地方政府部门

选择进行监管的几率 h 、上级政府自身选择进行监测的几率 x 这三者都会不断增大。第三,三方博弈主体各自的花费都与三方各自的积极行为选择呈反向变化;而供给源和地方政府部门二者各自遭受的损失与这二者各自的积极行为选择呈正向变化。第四,供给源和地方政府部门二者各自的花费(B_1 和 B_2)都与上级政府自身选择进行监测的几率 x 呈正向变化, B_1 和 B_2 越大,上级政府自身选择进行监测的几率 x 就越高。

五、研究结论与启示

(一) 研究结论

1. 对供给源来说,其行为主要受如下变量影响:供给源自己建设质量管治体系所产生的花费 B_1 、因没有建构质量管治体系对其自身产生的损失 Z_1 、供给源被地方政府部门监管发现其服务质量不合格而遭受的惩罚 K_1 、上级政府监测发现服务质量不合格时对供给源和对应地方政府部门进行的总处罚 K_2 。可能存在的损失 Z_1 和花费 B_1 对供给源的行为选择有非常大的影响, Z_1 和 B_1 将直接决定供给源建设完备的质量管治体系的几率 μ 的高低,如果能让花费 B_1 足够少,那么几率 μ 会逐渐提高;同样地,如果地方政府部门给予的惩罚 K_1 与上级政府施加的总处罚 K_2 的力度不断提升,那么就会对供给源产生较好的警示震慑效应。

2. 对地方政府部门而言,影响地方政府部门行为的主要变量是其对服务质量进行监管的花费 B_2 、地方普惠机构养老服务的质量不合格,无法满足民众的养老服务需求而给其带来的负面影响 Z_2 、上级政府监测发现机构养老服务质量不合格时对地方政府部门和对供给源进行的总处罚 K_2 。和供给源的情况类似, B_2 和 Z_2 对地方政府部门的行为有非常直接的影响,地方政府部门遭受的总处罚 K_2 产生的影响也较为显著。

3. 对上级政府而言,有两个关键影响变量:一是上级政府对地方普惠机构养老服务质量进行监测的花费 B_3 ,二是上级政府对地方政府部门和供给源施加的总处罚 K_2 。 B_3 和 K_2 将直接决定上级政府是否会开展地方普惠机构养老服务质量的监测工作;如果 B_3 太大,或是对地方政府部门和相应供给源施加的总处罚 K_2 太小,再加上 $B_1 > Z_1$ 、 $B_2 > Z_2$,那么上级政府就会再度考量自己的行为选择,很有可能会放弃监管。

4. 供给源(民办养老机构)建设质量管治体系的花费过大而由此能获得的收益过少似乎是不能有效建构质量管治体系的主要制约因素,但进一步深入分析发现,参与方之间的信息不对称、养老服务质量管理方式与现实不匹配、养老服务监管制度不完善等,这些才是深层次的影响因素。

(二) 启示

第一,政府主导构建机构养老服务质量信息公开体系。

首先,中央政府主管部门层面,民政部要制定《养老机构等级划分与评定》国家标准,推进养老机构等级评定工作的展开,而后各级地方政府及其主管部门要依据各地自身的实际制定相应的实施细则,对各自区域内的养老机构进行等级划分与评定,将域内养老机构等级划分与评定的结果通过线上与线下、传统媒体与新媒体相结合的多方式多途径向社会公众公开。其次,政府要制定养老服务信息公开制度,并要强制执行。为了减轻养老机构信息公开的成本,民政部门可以建立各自域内专门的养老服务信息公开查询的网站或公众号,域内的养老机构都必须在该网站或公众号上公示自己经过相关部门核实认证过的运营信息和质量状况等,并实时更新。只有这样才能从信息源头上缓解信息结构不均衡不对

称所引发的系列问题。

第二,完善促进普惠性机构养老服务发展的政策和举措,激发养老机构自身注重养老服务质量管治、提升养老服务质量的积极性。

政府要大力扶持民办养老机构,给予其政策支持。首先,政府要在财政投入,床位补贴,税收减免,场地租赁费用,水、电、天然气及取暖费用等方面制定明确细化普惠的扶持支撑政策与实施条例,让积极参与合作的各个民办养老机构能真正受益;其次,政府要规范养老服务市场的竞争,营造公平竞争的氛围,让提供有质量保证的养老服务的民办养老机构获得更多的资源;最后,政府要构建养老服务专业人员的培养使用及职业发展规划机制^[35],着实减轻民办养老机构的人力资源投入和成本。只有从硬件和软件两大方面来减轻各民办机构养老服务组织的运营成本,使成本压力不成为参与合作的各机构养老服务组织运作的主要制约因素,各机构养老服务组织才有积极性和动力去主动构建自身的养老服务质量管治体系,才会积极主动地去提升其养老服务质量。

第三,政府要建立明确的奖励和处罚机制,增加养老机构注重养老服务质量的动力和压力。

对于建立了完备的养老服务质量管治体系,高度重视养老服务质量,切实提供了普惠、高效、优质养老服务的民办养老机构,上级政府和地方政府部门要对其进行物质和精神荣誉相结合的双重奖励。物质奖励方面,要给予有吸引力的经济奖励,精神荣誉奖励方面除了各种表彰荣誉证书外,还要通过各大主流媒体广泛宣传报道,助推其知名度和美誉度,这样在全社会形成一种向榜样学习,各养老机构纷纷争先创优的良好氛围。对于那些弄虚作假、投机营利、养老服务质量不合格、违背普惠福利属性的民办养老机构,政府主管部门要加大对其进行处罚的力度,罚款的额度要提高,其被政府购买的资格要取消,更为严重的还要吊销其运营许可证。政府主管部门还要把其所做所为通过主流媒体进行公开披露,让其声名狼藉;进而违规的民办养老机构将从经济物质和名誉两个层面付出惨痛的代价;这样就能真正形成警示震慑效应。

第四,优化监管方式、建立多方参与的管治体系,降低监管成本,切实提升监管效力。

首先,地方政府要优化监管方式,改变之前政府各部门职责不清、相互踢皮球的监管方式,建立以民政部门牵头负责为主,城建、消防、税务审计、卫生、环保、物价等部门积极参与的综合协调监管机制;实行民政部门总负责总协调,其他分管政府部门对应各自分管领域分块负责,达到归总清晰、各司其职、协同高效运行的效果。其次,在地方政府主管部门的督促管控下各民办养老机构自身也要建立有效的质量反馈机制,充分发挥管理层、工作人员、服务对象(老年人及其家庭)的能动性去提升和改进养老服务的质量。再次,政府要在《养老机构服务质量基本规范》国家标准的基础上,进一步完善养老机构管理和服务的行业标准规范体系,让行业守则和行业规范去约束各地的养老机构。最后,政府要引领、指导并监管第三方独立评估机构的运行,让第三方独立评估机构真正做到对养老服务质量进行独立、客观、规范、公正的评价。总之,要在各机构养老服务组织自我质量管理的基础上,达成以政府行政监管为主,行业自律、第三方独立评估、媒体舆论监督与社会大众监督为有效补充的合力监管形式。

参考文献:

- [1] 章程. 新时代养老服务质量机制建设研究[J]. 人民论坛·学术前沿, 2018(22):124-127.
- [2] RTURRELL A, CASTLEDEN C M, FREESTONE B. Long stay care and NHS: Discontinuities between policy and practice[J]. BMJ, 1998(3):942-944.

- [3] ADRIAN TURRELL. Nursing homes: A suitable alternative to hospital care for older people in the UK[J]. Age and Ageing, 2002(3):25-31.
- [4] 谢珍君, 计维斌, 陈双群. 养老服务质量评价工具研究综述及展望[J]. 云南行政学院学报, 2019(2):147-151.
- [5] 万雨龙, 谢军. 基于标准化建立养老服务质量评价指标体系研究[J]. 标准科学, 2014(6):31-35.
- [6] ARLING G, KANER L, LEWIST, et al. Future development of nursing home quality indicators[J]. The Gerontologist, 2005(2):148-155.
- [7] 罗云婷, 张一敏. 台湾老人长期照护机构养老服务质量评价及启示[J]. 中国护理管理, 2017(1):115-117.
- [8] 赵娜, 方卫华. 供给侧改革背景下城市机构养老服务评价及优化[J]. 河南师范大学学报(哲学社会科学版), 2017(6):37-42.
- [9] 赵娜, 方卫华. 城市机构养老服务质量评价影响因素研究[J]. 郑州大学学报(哲学社会科学版), 2018(2):64-69.
- [10] SAMUELSSON G, BRINK S. Quality attributes of home help services in Sweden and Canada—a consumer view[J]. International Journal of Social Welfare, 1997(2):83-89.
- [11] RANTZ M J, ZWYGART - STAUFFACHER M, POPEJOY L, et al. Nursing home care quality: A multidimensional theoretical model integrating the views of consumers and providers[J]. Journal of Nursing Care Quality, 1999(1):16.
- [12] A ALTONEN E. S. Client-oriented quality assessment with in municipal social services[J]. International Journal of Social Welfare, 1999(8):132-141.
- [13] SILVESTRE J, BOWERS B, GAARD S. Improving the quality of long-term care[J]. Journal of Nursing Regulation, 2015(2):52-56.
- [14] 张泽漓, 肖瑶, 雷佳. 将养老服务推向高质量发展阶段[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2018(7):84-88.
- [15] 白维军. 养老服务高质量发展:何以可能? 何以可为? [J]. 社会科学战线, 2019(7):222-228.
- [16] 李伟. 农村民办养老机构发展的困境与对策研究[J]. 理论月刊, 2015(8):148-153.
- [17] 马晶, 袁文全. 长期护理服务质量监管机制研究—以德国法为例[J]. 西南民族大学学报(人文社会科学版), 2018(1):103-108.
- [18] KRISTINA L. GUO. Risk management and quality management in long-term care organizations: A collaborative model[J]. Risk Hazards & Crisis in Public Policy, 2012(1):1-14.
- [19] 齐鹏. 论农村养老服务体系的完善[J]. 西北人口, 2019(6):114-123.
- [20] 崔树义, 田杨. 养老机构发展“瓶颈”及其破解[J]. 中国人口科学, 2017(2):115-125.
- [21] 叶宁. 推进公办养老机构高质量发展的对策[J]. 人民论坛, 2019(24):128-129.
- [22] 张赛林. 养老机构所有制与服务质量关系研究[J]. 山东社会科学, 2018(7):128-133.
- [23] 毛艳华. 政府购买居家养老服务监管:基于博弈视角的研究[J]. 西北人口, 2016(1):94-98.
- [24] 丁社教, 王成. 居家养老服务:政府购买中的监管博弈[J]. 地方财政研究, 2017(9):62-66.
- [25] 马跃如, 文铮, 易丹. 多主体视角下的养老服务监管系统动力学研究[J]. 西北人口, 2020(6):88-100.
- [26] 张娇娇, 桂云苗, 曹兵. 基于演化博弈的养老机构规范发展分析[J]. 安徽工程大学学报, 2019(3):70-75.
- [27] 岳向华, 林毓铭. 养老 PPP 服务质量监管三方演化博弈关系研究[J]. 江西财经大学学报, 2019(2):71-80.
- [28] 张慧双, 任旭, 彭兆祺, 等. 养老 PPP 项目机会主义行为及其监管研究——基于演化博弈模型[J]. 建筑经济, 2019(6):47-51.
- [29] 沈俊鑫, 刘雅婷, 王潇涵. 基于系统动力学演化博弈的养老 PPP 项目三方合作共赢机制研究[J]. 河北经贸大学学报, 2019(2):100-109.
- [30] 张国兴. 基于博弈视角的煤矿企业安全生产管制分析[J]. 管理世界, 2013(9):184-185.
- [31] 周辉, 陈淑凌, 崔亚梅. 基于演化博弈的旅游市场监管机制研究[J]. 系统工程学报, 2016(5):618-624.
- [32] 朱庆华, 窦一点. 基于政府补贴分析的绿色供应链管理博弈模型[J]. 管理科学学报, 2011(6):86-90.
- [33] 陆杉. 农产品供应链成员信任机制的建立与完善——基于博弈理论的分析[J]. 管理世界, 2012(7):172-173.

- [34] 刘长玉,于涛.绿色产品质量监管的三方博弈关系研究[J].中国人口·资源与环境,2015(10):170-175.
[35] 夏涛.政府购买机构养老服务下多方参与的演化博弈研究[J].西北人口,2019(2):59-68.

Game Analysis of Quality Governance in Government-Purchased Institutional Elderly Care Services

XIA Tao^{a, b}

(a. Center for Population Development and Policy Research,

b. School of Public Administration, Chongqing Technology and Business University, Chongqing 400067, China)

Abstract: Information asymmetry exists in the quality governance in institutional elderly care services. To address this issue, this study constructs a tripartite game model involving institutional elderly care service providers, local government departments, and higher-level governments under the framework of government-purchased institutional elderly care services. The model conducts an in-depth analysis of the key factors influencing the behavioral strategies of these three stakeholders, aiming to address the governance challenges related to the quality of inclusive institutional elderly care services. The findings indicate that the strictness of quality governance by service providers, local governments, and higher-level governments largely depends on their respective governance efforts, governance costs, and the opportunity costs associated with governance. To safeguard the rights of the elderly in accessing quality care services, the government should efficiently fulfill its regulatory responsibilities, mitigate information asymmetry, and improve relevant governance systems and measures, thereby establishing a multi-stakeholder quality governance system for inclusive institutional elderly care services.

Keywords: government-purchased institutional elderly care service; service quality governance; information asymmetry; multi-stakeholder participation

(责任编辑:杨 睿)