

家庭·数字·助餐

从三个维度推进社会适老化改造

党的十八大以来，习近平总书记多次强调我国已经进入老龄化社会，要做好老龄工作、发展老龄事业。随着人口老龄化趋势不断加剧，适老化改造成为应对这一趋势的必然之举。围绕社会适老化改造的一系列问题，学习时报高端智库版约请有关部门负责人、专家、地方领导展开三方笔谈。

老年人家庭适老化改造持续推进

民政部养老服务司司长 俞建良

实现全流程智慧监管。四是技术支持要求“达标”，让施工企业单位省心。积极参与做好无障碍环境建设立法和法律实施工作，总结国内外先进经验，加快制定家居环境适老化改造通用要求、适老化改造服务机构基本规范、适老环境评估导则等行业标准，完善养老服务领域适老化标准体系，为更多企业单位参与适老化改造提供指引遵循，缩短探索历程。五是政策衔接做到“顺畅”，让参与部门齐心。抓好城区养老服务设施配套建设“四同步”要求落实，提高新建住居小区配建达标率和老旧小区电梯安装率、居家社区养老服务覆盖率。中国残联对重度残疾老年人优先支持开展家庭无障碍设施改造。截至2023年底，全国累计完成困难老年人家庭适老化改造148.28万户，占“十四五”目标任务的74.14%，实现时间过半任务过半；带动了更多老年人家庭参与，全社会家庭适老化改造意识和氛围愈发浓厚。

适老化改造是近10年随着人口老龄化持续加深兴起的新生事物，主要从养老机构和设施建设开始，逐步扩展到家庭和社会公共服务领域。从发达国家和地区的经验来看，对家庭实施适老化改造是许多老年人家庭的刚需。老年人生理机能随着年龄增长发生不同程度退化，原本熟悉的生活环境逐渐显现出一些安全隐患。比如光滑的地板、出入口地面高低不平、照明和烟雾报警设备缺失等，老年人稍有不慎便有可能摔倒，造成失能、残疾等伤害，并严重影响生活质量。

在实践探索中，因工作机制不畅、适老化改造产业发展刚刚起步，加之社会适老化环境意识和消费能力不足，老年人家庭适老化改造刚需得不到满足，改善性适老化改造需求还没有得到充分释放。为更好更快落实党中央、国务院要求和老年人新期待，下一步，民政部门将以落实基本养老服务清单为契机，采取更加有力、更有针对性的举措，有序推进老年人家庭适老化改造工作，为老年人安心居家养老创造更好条件。

一是完善工作机制。认真履行牵头职责，加大部门统筹力度，进一步完善家庭适老化改造的工作体制，推动建立与人口老龄化形势相适应的制度、政策和投资等体制机制，实现同频共振。积极配合住房城乡建设、交通运输等部门统筹推进加装电梯和公共交通适老化改造，为老年人创造便利、安全的宜居环境。

二是完善法规政策。以实施《中华人民共和国无障碍环境建设法》《国家基本养老服务清单》等为抓手，完善配套政策。深入落实《国家标准化发展纲要》，持续完善覆盖老年人基本生活需求、充分体现适老化理念的国家标准体系，支持开展适老化改造标准化试点，提升标准实施成效。

三是强化服务质效。指导各地在尊重老年人家庭意愿的前提下，进一步优化特殊困难老年人家庭适老化改造方案，强化资金保障，加大工作力度，突出抓好以质量安全为核心的过程监管，确保高质量完成规划任务。

四是引导社会力量参与。培育一批服务规范、质量过硬的适老化改造标杆企业，开发适老化技术与产品，实现保障补贴类改造与社会化改造相互促进，引导老年人家庭适老化改造消费需求释放，促进养老事业和产业协同发展。

帮助老年人跨越数字鸿沟

同济大学经济与管理学院教授 周向红

近年来，我国人口老龄化趋势日益加深。截至2022年底，我国60周岁及以上老年人口28004万人，占总人口的19.8%。同时，根据第七次全国人口普查数据，我国80周岁以上的老年人口达到3580万人，且呈现增长趋势。在此背景下，随着数字化建设的不断推进，老年人的数字鸿沟问题日益凸显。许多老年人难以适应数字时代的到来，无法利用数字技术为自己谋求利益和争取权利，被孤立于社会数字化进程之外。这一方面会扩大老年人与年轻一代间的代际隔阂，使老年人与年轻人变得更加疏远，无法享受数字红利；另一方面，会剥夺老年人参与社会的各项权利，导致不同群体间的权利不平等，影响技术正义的彰显。

老年群体的数字鸿沟问题是数字鸿沟领域的重要分支，是数字鸿沟在年龄维度的体现。从个体层面上看，老年群体的数字鸿沟问题可以看作老年人由于对信息和网络技术的拥有程度、应用程度以及创新能力与年轻群体的差别，造成的信息落差以及贫富进一步两极分化的趋势。从家庭层面上看，老年群体的数字鸿沟问题可以看作传统代沟在数字领域的延伸，因此也被称为“数字代沟”。从社会层面上看，老年群体的数字鸿沟问题是由于在市场主导下的现代信息技术将老年人设为数字设备和信

息内容的主要目标群体，因社会转型引致的结构张力使得老年人在与现代科技的互动过程中处于明显弱势地位的现象。因此，老年群体的数字鸿沟问题是老年群体与社会其他群体在数字设备和服务、信息资源的获取和使用能力上存在差距，并由此产生的权利及知识获取上的不平等现象，是在社会数字化进程中由于社会观念等多种因素所导致的对老年群体的忽视和排斥。

老年群体的数字鸿沟问题，产生原因是多方面的。首先，部分老年群体并不使用互联网或没有智能手机等电子设备，不具备获取数字公共服务的基本条件。截至2022年12月，我国60周岁及以上非网民群体占非网民总体的比例为37.4%，是非网民群体的主要群体。其中，年龄大、不会拼音、经济条件差是导致多数老年人不使用互联网的主要原因。一些子女担心父母遭遇电信诈骗，也不会鼓励和支持家中老人使用互联网。其次，数字公共服务覆盖度不足，老年人接触和了解数字公共服务的渠道有限。我国不同地区之间还存在着一定程度的数字鸿沟，东部沿海地区及部分主要城市的数字化建设较为完善，而大多数中西部地区的数字化建设则相对落后，诸如智慧医疗、智慧养老、电子政务等数字公共服务的覆盖范围有限。老年群体相比于年轻群体，日常的活动范

围较小。因此，对于一些居住在农村等偏远地区的老人，很难获取相关的数字公共服务。此外，生理条件约束和内生动力不足也导致多数老年人缺乏数字素养。一方面，老年人的生理机能退化对其使用和学习数字产品及服务造成了极大限制。老年人感官的退化，如视力模糊、听觉及触觉的下降等，使其在人机交互过程中面临诸多困难，导致其对智能设备的使用意愿下降，限制其使用各类数字产品的时长。老年人认知水平和记忆力的衰退使其学习效率大幅下降，面对功能日益丰富的各类数字产品和服务，无法像年轻人一样快速掌握其使用方法、学习数字技能，导致其数字素养提升缓慢。另一方面，家庭场域内的“数字反哺”缺失，及社会对老年人的数字包容度不够进一步导致老年人自我退却和放弃。

缩小老年群体面临的数字鸿沟，政府应发挥关键作用，打好政策组合拳。一是将老年群体的数字鸿沟问题纳入政策议题，构建治理的顶层架构。中央网信委已于2021年印发了《提升全民数字素养与技能行动纲要》，各地政府可根据这份行动纲要制定符合本地社情的老年人数字素养提升战略与具体实施方案。二是加强数字基础设施建设，尤其是一些偏远落后地区。完善的数字基础设施是消除数字鸿沟的基础，能够提升

老年人接触和使用数字技术的便捷度，提高数字公共服务的可获得性。三是加强数字应用场景建设，拓宽数字公共服务获得渠道。应积极建设适合老年人的数字化应用场景，形成外部推力，有助于提升老年人对数字技术的有用感知度，推动数字产品及服务在老年群体中进一步普及。可以采用线上线下多渠道的宣传方式，帮助他们更方便地获取各类数字公共服务及相关产品的信息，拓宽老年人获取数字公共服务的渠道。四是加大数字教育资源供给，满足老年群体学习需求。针对老年人的数字技能学习需求，借助老年教育和专项培训体系，联合企业和大学等社会机构，采用线下面授或远程辅导等方式帮助老年人提升数字技能，从而提升老年人的数字素养。五是加强网络监管，积极引导网络舆论，引导各行业在数字产品和服务的生产中消除对老年群体的数字偏见和算法歧视。同时，完善相应的法律法规，进一步加大对老年人权益的保障力度，保障老年人参与数字生活的安全与便利。

在我国社会数字化的进程中，应树立积极老龄化的理念，为老年群体在数字时代的生存营造包容的社会环境。助力老年人迈过“数字鸿沟”、越过“数字陷阱”，获得更好的数字经济和更好的生活。

完善养老助餐服务体系

北京市西城区委新街口街道工委书记 焦扬

习近平总书记指出：“满足数量庞大的老年群众多方面需求、妥善解决人口老龄化带来的社会问题，事关国家发展全局，事关百姓福祉，需要我们下大气力来应对。”随着老年人口规模扩大，养老问题成为全社会关注的焦点，养老助餐服务需求也在持续增长。建设老年食堂、助力老年人就餐，不仅是秉持以人民为中心的发展思想的具体体现，也是积极应对老龄化问题的重要举措，解决城市养老问题的重要途径。

以北京市西城区新街口街道为例，街道地处老城西北角，常住人口8.5万人，其中60岁以上2.08万人，占总人口24.47%，老龄化特征明显。街道探索社区养老助餐特色服务方式，以“新街口街道父母食堂”为中央厨房主阵地、区域养老驿站为配送服务端口、发动多家签约社会餐饮企业为联盟补充的父母食堂养老助餐服务体系，解决了老年人“做饭难”“吃饭难”的就餐问题。父母食堂养老助餐服务体系中，养老驿站作为配送服务端口，是连接老人和食堂的重要桥梁载体，发挥了重要作用。同时，社区养老驿站发挥着基本养老服务主体作用，承担着各项养老工作。但不可忽视的是，目前，养老驿站存在功能单一、专业服务能力低、作用有限和市场化程度低、经营困难的问题。作为

养老助餐服务体系中的重要一环，以及社区居家养老服务的基本依托，驿站不可或缺，亟待转型。

推进养老助餐服务可持续发展，需要正确认识其低辐射力、低成本运营等一系列现实问题。一是事业与产业发展不协同。目前，“基本公共服务—公益服务—市场服务”的协同发展机制尚未建立，基本公共服务边界不清，市场服务发展不充分，社会和公益力量分散，职责、定位和发展机制不清晰。养老事业投入对养老产业的培育带动作用还不明显。二是父母食堂、养老驿站、社会餐饮企业各主体之间互为支撑的协同效应不明显。父母食堂作为制作端主体的宣传力度不足，驿站有一定辐射范围但覆盖度有限且不具备制餐功能，互相之间联动不够，就近便利服务老人吃饭的功能还没有得到充分发挥。三是功能定位导致作用发挥不明显。养老驿站的定位是提供公益性基本养老服务，员工工资以及房屋租金等成本负担重，缺少社会化收益反哺，长效运营困难。此外，由于服务项目少、吸引力不够，服务群体受众有限，吸附老年人购买服务、为父母食堂引流作用不佳。

养老助餐服务体系可持续良性运作需要统筹考量体系内各方主体发展，实现自身造血和政府输血相结合。一是推进养老事业与产业协同发

展。注重养老事业投入对养老产业的培育带动，既要坚持兜好底线，大力发展普惠型养老服务，也要改革创新，扩大供给，用补贴作为杠杆，撬动市场资源。结合地方养老服务体系有关规划和部署，打造社区养老综合服务中心，以街道区域养老服务中心为主体，以社区养老服务驿站为延伸的居家养老服务网络。发挥街道区域养老服务中心助餐主渠道作用，社区养老服务驿站延伸网点辐射供餐，社会餐饮企业分散供餐等方式，构建多元化养老助餐服务方式。

二是拓展服务功能和服务对象。支持驿站在优先满足基本养老服务需求的基础上，拓展康复理疗、社区大集、老年用品和辅具销售等市场化的养老服务，满足老年群体个性化、市场化的养老服务需求，引导更多老年人到驿站接受服务。同时，探索与育幼托管、志愿活动、文化教育等其他服务的融合发展，以服务“一老”拓展服务“一小”。充分利用驿站的场地，开设社区咖啡厅、亲子休闲室等，提供儿童接送、课后服务等市场化服务，满足社区居民休闲娱乐等多样化民生需求，以扩大驿站受众延伸扩大父母食堂受众。此外，以老年餐“少油、少盐、少糖”的特点吸引追求

健康饮食理念的年轻人，扩大人员效应，或将父母食堂从单一提供养老助餐服务向同时提供商务用餐、工作餐的多元运营模式转变，推动低成本运行下的长效运转。

三是提升养老助餐服务品质。严格配餐管理，辖区养老驿站的助餐统一由父母食堂出餐、配餐，通过统一配餐、统一配送、统一标识，以中央厨房集中供餐模式，严格管理生产过程。结合老人需求注重营养均衡和软烂程度，提升餐食品质与服务质量，打造菜品精致、价格实惠、安全保障的助餐品质，解决养老助餐“最后一公里”问题。以品质带效益、以品质促发展，推动养老服务体系长效发展。

四是积极引导社会餐饮企业参与助餐配餐服务。引入优质社会餐饮企业，丰富助餐服务主体，加强养老利好政策宣传、解读，提升社会餐饮企业积极参与地区养老就餐服务工作的积极性，不断完善多层次、高质量的老年助餐服务体系。

下一步，应在老有所养上持续用力，综合施策，补齐短板，坚持共建共享、多元参与，构建多元化养老服务体系；在推广老年食堂、推动养老驿站转型上多方发力，推动养老服务高质量发展，不断满足老年人日益增长的多层次、高品质健康养老需求，着力构建老年友好型社会。