

分类号: C93
密 级: 公开

学校代码: 10363
学 号: 2211120135



安徽工程大学

Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题 目 芜湖市社区养老服务需求供给
优化研究

论 文 作 者	<u>梁峰</u>
校 内 导 师	<u>孙颖</u>
校 外 导 师	<u>许海龙</u>
专业学位类别	<u>公共管理</u>
研究方向(领域)	<u>公共政策</u>

论文提交日期: 2024 年 5 月 28 日

分类号：C93

密 级：公开

单位代码：10363

学 号：2211120135

题 目 芜湖市社区养老服务需求供给优化研究

英文并列

题 目 RESEARCH ON THE OPTIMIZATION OF
COMMUNITY ELDERLY CARE SERVICE DEMAND
AND SUPPLY IN WUHU CITY

学生姓名：梁 峰

校内导师：孙 颖

校外导师：许海龙

专业学位类别：公共管理

研究方向（领域）：公共政策

论文答辩日期：2024 年 5 月 25 日

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：梁峰

日期：2024 年 5 月 28 日

安徽工程大学学位论文版权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 _____ 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☒。

学位论文作者签名：梁峰

指导教师签名：孙颖

日期：2024 年 5 月 28 日

日期：2024 年 5 月 28 日

芜湖市社区养老服务需求供给优化研究

摘 要

随着我国人口老龄化日益加剧，社区养老服务的需求逐渐凸显，然而服务供给却显得力不从心，存在诸多亟待改进之处。其中，服务内容的单一性和服务质量的参差不齐尤为引人关注。鉴于此，深入探讨如何优化社区养老服务供需关系显得至关重要。社区养老服务作为应对老龄化的关键举措，其重要性不言而喻。然而，当前服务内容尚显单薄，难以满足老年群体多元化的需求。除了基础的医疗和护理服务，老年人同样渴望丰富的文化娱乐生活、心理慰藉以及社交互动。因此，社区有必要在养老服务中融入更多元化的内容，以充实老年人的精神世界。服务质量的提升也刻不容缓。目前，部分社区养老服务机构的和管理和服务标准尚不规范，导致服务质量良莠不齐。针对这一问题，政府应强化对养老服务机构的监管，建立科学的评估机制，并对表现优异的机构给予适当奖励。此外，提升服务人员的专业素养同样重要，应通过系统的培训和考核，确保他们能够提供高质量的服务。

本研究的目的是探讨芜湖市社区养老服务需求供给的问题，并提出相应的优化措施，以提高社区养老服务的质量和效果。通过研究社区养老服务需求供给优化，可以推动芜湖市社区养老服务的发展，提高老年人的生活质量，减轻家庭和社会的养老负担，从而促进社会的可持续发展。本研究采用了定性和定量相结合的研究方法。通过文献研究和实地调查，对芜湖市社区养老服务需求现状进行了分析和评估。然后，通过问卷调查，收集了老年人和社区工作人员对社区养老服务的需求和意见。运用统计分析方法对数据进行了分析和解释。研究结果显示，芜湖市社区养老服

务存在服务内容不够丰富、服务质量不高、服务设施不完善等问题。老年人对社区养老服务的需求主要集中在医疗健康、生活照料、社交活动等方面。社区工作人员普遍认为需要加强专业培训、提高服务质量和效率。为了优化芜湖市社区养老服务需求供给，应加强社区养老服务设施建设，完善服务内容，提高服务质量和效果。同时，需要加强对社区工作人员的培训和管理，提高其专业水平和服务态度。此外，还应加强政府的支持和引导，建立健全的社区养老服务体系，促进社区养老服务的可持续发展。

关键词：芜湖市，社区养老服务，需求，供给，体系

RESEARCH ON THE OPTIMIZATION OF COMMUNITY ELDERLY CARE SERVICE DEMAND AND SUPPLY IN WUHU CITY

ABSTRACT

With the increasing aging population in our country, the demand for community elderly care services is gradually becoming prominent. However, the supply of services seems inadequate and there are many areas that urgently need improvement. Among them, the singularity of service content and the uneven quality of service are particularly noteworthy. In view of this, it is crucial to explore in depth how to optimize the supply and demand relationship of community elderly care services. The importance of community elderly care services as a key measure to address aging is self-evident. However, the current service content is still relatively thin, making it difficult to meet the diverse needs of the elderly population. In addition to basic medical and nursing services, elderly people also crave a rich cultural and entertainment life,

psychological comfort and social interaction. Therefore, it is necessary for communities to integrate more diverse content into elderly care services to enrich the spiritual world of the elderly. The improvement of service quality is also urgent. At present, the management and service standards of some community elderly care service institutions are not standardized, resulting in uneven service quality. In response to this issue, the government should strengthen the supervision of elderly care service institutions, establish a scientific evaluation mechanism and give appropriate rewards to outstanding institutions. In addition, improving the professional competence of service personnel is equally important, systematic training and assessment should be conducted to ensure that they can provide high-quality services.

The purpose of this study is to explore the issues of demand and supply of community elderly care services in Wuhu City and propose corresponding optimization measures to improve the quality and effectiveness of community elderly care services. By studying the optimization of demand and supply of community elderly care services, it can promote the development of community elderly care services in Wuhu City, improve the quality of life of the elderly, reduce the burden of elderly care on families and society and promote sustainable social development. This study adopts a combination of qualitative and quantitative research methods. Through literature research and field surveys, the current status

of demand and supply of community elderly care services in Wuhu City was analyzed and evaluated. Then, through questionnaire surveys, the needs and opinions of the elderly and community workers on community elderly care services were collected. Statistical analysis methods were used to analyze and interpret the data. The results of the study show that there are problems such as insufficient service content, low service quality and inadequate service facilities in community elderly care services in Wuhu City. The demand of the elderly for community elderly care services is mainly focused on medical health, daily care and social activities. Community workers generally believe that there is a need to strengthen professional training, improve service quality and efficiency. In order to optimize the demand and supply of community elderly care services in Wuhu City, it is necessary to strengthen the construction of community elderly care service facilities, improve service content, improve service quality and effectiveness. At the same time, it is necessary to strengthen the training and management of community workers, improve their professional level and service attitude. In addition, government support and guidance should be strengthened, a sound community elderly care service system should be established and the sustainable development of community elderly care services should be promoted.

KEY WORDS: Wuhu city, community elderly care services, demand, supply, system

目 录

摘 要	I
ABSTRACT	III
第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景和意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究意义	2
1.2 相关研究综述	3
1.2.1 国外研究综述	3
1.2.2 国内研究综述	6
1.3 研究思路与方法	10
1.3.1 研究思路	10
1.3.2 研究方法	10
1.4 可能的创新与不足	11
1.4.1 可能的创新	11
1.4.2 不足之处	12
第 2 章 基本概念和理论基础	13
2.1 基本概念	13
2.1.1 人口老龄化	13
2.1.2 养老服务	13
2.1.3 社区养老服务	14
2.2 理论基础	14
2.2.1 马斯洛需求理论	14
2.2.2 协同治理理论	16
第 3 章 芜湖市社区养老服务需求与供给现状	17
3.1 社区养老服务及政策实施情况	17
3.1.1 社区养老服务相关政策落实现状	17
3.1.2 社区养老服务项目落实情况	18
3.1.3 社区养老服务专业人员队伍建设现状	20

3.2 芜湖市社区养老服务需求调查与分析	20
3.2.1 调查问卷设计	20
3.2.2 调查对象	21
3.2.3 调查结果	22
3.3 芜湖市社区养老服务供给调查与分析	25
3.3.1 调查问卷设计	25
3.3.2 调查对象	26
3.3.3 调查结果	26
3.3.4 调查结果统计分析	34
3.3.5 观察法统计结果	38
3.3.6 访谈法统计结果	38
第 4 章 芜湖市社区养老服务供需存在的问题	40
4.1 社区养老服务政府职能方面	40
4.1.1 资金缺口大, 持续发展面临困境	40
4.1.2 政策执行落实不到位	40
4.2 社区养老服务供给主体方面	40
4.2.1 服务项目针对性不足, 同质化现象严重	40
4.2.2 服务供需不平衡	41
4.2.3 服务设施建设质量不高, 缺乏管理维护	41
4.3 社区养老服务持续发展方面	42
4.3.1 社区养老服务人员专业化程度不高, 缺乏系统在岗培训	42
4.3.2 家庭养老观念与现实存在矛盾	42
4.3.3 社区老年人购买服务意愿不大	43
第 5 章 芜湖市社区养老服务供需问题原因分析	44
5.1 政府发挥职能作用不到位	44
5.1.1 社区养老服务资金来源单一	44
5.1.2 对养老服务需求掌握不精准	45
5.1.3 缺少政策执行监督机制	46
5.2 社区养老服务能力缺乏	47
5.2.1 服务有效供给不足	47

5.2.2 服务队伍发展机制不健全	47
5.2.3 服务机构缺乏吸引力，难以形成规模	47
5.3 共同发展进程缓慢	48
5.3.1 社区服务人员在岗培训缺乏系统性和连续性	48
5.3.2 传统家庭养老观念根深蒂固	48
5.3.3 老年人养老消费理念与养老服务需求不匹配	49
第 6 章 结论与展望	51
6.1 结论	51
6.2 展望	53
6.2.1 探究政府、市场、社会多方供给主体协同作用	53
6.2.2 深化社区养老服务供给主体	54
6.2.3 探索智慧赋能社区养老服务新模式	55
6.2.4 引导养老观念转变，促进社区养老服务共同发展	56
参考文献	58
附录 1 《芜湖市社区养老服务供给调查问卷》	63
附录 2 《芜湖市社区养老服务需求调查问卷》	65
附录 3 《芜湖市社区养老服务需求访谈提纲》	68
致 谢	69

第 1 章 绪论

1.1 研究背景和意义

1.1.1 研究背景

2000 年,我国正式步入老龄化社会。根据统计数据,截至 2019 年底,我国 60 周岁及以上老年人口数达到了 25388 万,占总人口比重达到 18.1%。预计到 2030 年,我国 65 岁以上老年人口将达到 2.5 亿,到 2049 年将超过 3.5 亿。与其他国家相比,我国老龄化进程较为迅速,养老问题比较突出。

在经济发展、社会转型和生育政策等因素的影响下,我国家庭规模趋于小型化。城镇化进程加快,人口流动增加,家庭空巢化现象显著增加。传统的家庭供养模式已经无法满足老年人养老服务需求,养老问题逐渐由家庭转移到社会。

由于城市社区建设的不断推进,社区服务也在不断完善,成为养老服务的重要载体。截至 2019 年底,全国共有 6.4 万个社区养老照料机构和设施,其中城市有 3 万个,城市社区养老服务网络已初步形成。社区养老服务包括日常生活照顾、医疗服务、文体服务和家政服务等方面,将成为城市社区居家老年人生活的重要依托。我国正积极探索更加科学化的养老服务模式,以适应快速老龄化趋势。社区养老服务的推进将为老年人提供更加便利和全面的养老服务,提高他们的生活质量和幸福感。

随着人口老龄化的加剧,养老服务需求日益增长,社区养老服务成为解决老年人养老问题的重要途径。作为安徽省的一个重要城市,芜湖市面临着日益增长的社区养老服务需求供给不足的问题,为了提高社区养老服务的质量和效果,有必要对该问题展开研究。

芜湖市正面临着日益严峻的老龄化挑战,60 岁及以上老年群体在总人口中的占比持续走高,这一结构性变化对养老服务提出了前所未有的高要求。数据显示,老年人口比例在未来数年内还将继续攀升,预示着养老服务需求将呈现爆炸式增长,而当前社区养老服务供给不足的问题也将随之愈发凸显,亟待寻求有效的解决之道。现在来看,芜湖市在社区养老服务供给方面存在显著短板。具体而言,不仅服务机构数量匮乏,难以满足不断增长的老年人群体的实际需要,而且现有

机构的硬件设施和服务品质也存在不小差距，亟需改进和提升。更为关键的是，社区养老服务在专业化水平方面亦显不足，专业养老护理人才的缺乏已成为制约其发展的重要因素。以上问题的存在使得芜湖市社区养老服务的供给质量及成效面临进一步提升的迫切需求。最后优化社区养老服务需求供给，对芜湖市的社会长远发展而言，具有举足轻重的作用。通过实质性提升社区养老服务的品质与效率，能够极大地增进老年人的福祉，充分满足他们多元化、个性化的养老需求，进而为社会注入更多的和谐与稳定元素。不仅如此，一个成熟、完善的社区养老服务供给体系，还能够为社会经济发展提供新的动力源，创造丰富的就业机会，助推芜湖市经济繁荣与社会进步同步实现。

综上所述，芜湖市社区养老服务需求供给优化研究具有重要的研究背景。通过深入研究社区养老服务需求供给的问题，可以为芜湖市制定相关政策和措施提供参考，进一步改善社区养老服务供给的质量和效果，更好地满足老年人的养老需求，促进社会和谐稳定和经济发展。

1.1.2 研究意义

（1）理论意义

通过深入研究芜湖市社区老年人的养老需求和服务供给的情况，为相关部门制定更为精确、高效的政策提供了有力的科学支撑。该研究不仅深化了社会主义精神文明建设的理论内涵，也为共建共享的社会主义现代化进程注入了新的动力。在当前社会老龄化趋势愈加明显的背景下，老年群体的养老需求不断攀升，对优质社区养老服务的需求也日益凸显，成为社会发展中亟待解决的重要课题。深入优化社区养老服务供给手段，我们能够更加精准地把握老年人的多元化、个性化需求，进而有效满足他们的生活需求，提升社会的整体凝聚力和稳定性。此外，社区养老服务需求供给优化研究在推动养老服务产业发展方面，同样具有举足轻重的作用。通过深入剖析养老需求与供给之间的匹配关系，我们能够为养老服务的市场化运作提供科学的理论指导，进而推动养老服务业的健康发展，为实现社会养老服务的可持续发展和社会全面进步奠定坚实基础。

（2）实践意义

本文旨在以科学的视角，为芜湖市政府给予决策支持，确保其决策过程兼具科学性与合理性。通过深入剖析当前养老服务的需求与供给格局，有助于管理者

更精准地制定配置策略，进而探索出各种养老的服务模式。这一举措不仅对于优化社区居民的生活品质具有积极意义，同时，也对推动社区的稳定发展具有深远的影响。此外，本研究对于养老服务相关行业具备重要的参考价值。通过深入研究养老服务的优化策略，养老机构、医疗机构、保险公司等能够更精准地把握市场脉动，进而调整计划与策略，实现更高效的市场运营。本文在推动养老服务的创新方面扮演着举足轻重的角色。通过系统而深入地分析养老服务需求与供给之间的交互机制，我们能够洞察市场中潜藏的问题和薄弱环节，从而为该行业的创新给予宝贵的启示和指引。这种精准且富有成效的改进与创新举措，不仅能够有效优化养老服务的模式，更能显著增强老年人的体验感，进而推动养老服务体系向更高层次迈进。此外，本研究还具备跨地域乃至跨国家的普遍意义。此研究不仅是一个局限于特定区域的课题，更是一个全球性的议题。其研究成果和实践经验对于推动全球养老服务的发展具有不可估量的价值。

1.2 相关研究综述

1.2.1 国外研究综述

我们现在所说的“社区养老”起源于西方的“社区照顾”，社区照顾源于 20 世纪 50 年代的英国，在《社区照顾白皮书》中，社区照顾被解释为：为身体机能下降或者有心理问题的老年人提供帮助，使他们在自己的家里或像家一样的地方生活。

（1）关于社会照顾需求的研究

Qiangxiang W, June L, Yue Z (2022) 提出社会照顾需求是指社会成员在日常生活中因年龄、性别、疾病、残疾、贫困等因素导致的需要社会支持和关注的情况。研究社会照顾需求旨在了解社会成员的需要，为社会政策制定和社会服务提供基础^[1]。

Qun W、Kunyi F 与 Peng L (2022) 的研究揭示，深入剖析社会照顾需求对于理解和满足不同群体的特定需求至关重要。鉴于不同人群所处的背景、状态及面临的挑战各异，他们在社会照顾方面的需求自然呈现多元化趋势。比如，老年群体因身体机能下降，常需特别的关怀与照料，而残疾人群体则因身体条件的特殊性，需要个性化的辅助设备和细致的服务来保障其生活质量。通过详细研究这

些群体的具体需求，能更精准地为他们定制合适的社会政策和服务措施，确保他们的需求得到切实满足^[2]。

社会照顾需求不仅是满足个体之需，更是洞察社会深层次问题的独特透镜。LCS、Matthew Y、Claire S 等（2022）的研究，为我们揭示了一个全新的视角：这一需求背后，隐藏着许多社会不公与矛盾，比如贫困家庭的孩子，在教育、营养等关键领域面临巨大缺口，这无疑是对他们未来生活的严重桎梏。通过深入研究社会照顾需求，我们能够更精准地把握这些社会问题的脉搏，从而制定行之有效的政策与措施，为社会的公平与进步注入新动力。同时，这一研究还能帮助我们洞察更多社会现象，引发更广泛的关注和思考，共同推动社会的变革与发展^[3]。Wai C、Yuan C 和 Yiqing E L 等（2022）在其前沿性的研究中，以全新的视角洞察了服务对象需求的深层内涵。他们发现，一些特殊群体正面临着前所未有的困境与挑战，这些挑战包括但不限于儿童福利体系的脆弱性、残疾人社会融入的难题以及精神健康领域的隐形壁垒。此类研究不仅为我们提供了丰富的数据支撑和实证基础，更为我们构建具有深刻洞察力的社会变革理念提供了强大动力。此外，这类研究还为社会公众开启了一个全新的认知维度，通过广泛传播研究成果，能够激发社会各界对照顾需求的深刻反思和积极参与，从而推动社会服务的全面优化和政策制定的精准化^[4]。

关于对社会照顾需求的深入剖析，Weiwei L（2022）的开创性研究揭示，不仅仅是透视社会痛点与不平等的锐利工具，更是为这些难题提供针对性解决策略与改革新动力的源泉。这一研究不仅能够唤醒社会的警觉与共鸣，更能推动社会向前迈进、实现全面发展^[5]。Sandra S、Melinda M 与 Catherine T（2022）在其前沿性研究中强调，深度剖析社会照顾需求不仅是优化社会服务效能和品质的核心策略，更是推动社会进步的强大引擎。通过这一研究，我们得以精准捕捉服务对象的实际需求，实现资源的精细化配置，进而从根本上解决资源浪费与分配失衡的难题。以老年群体为例，深入研究其社会照顾需求能够为养老院提供定制化服务方案的灵感，确保老年人在享受高品质生活的同时，其健康需求也能得到充分的满足与呵护^[6]。

深入探索社会照顾需求，Bo Y、Hong Y H、Yin S 等学者（2022），认为其研究不仅揭示了社会服务的不足，更为服务创新和改进提供了强大动力。通过细致剖析服务对象的需求，社会服务机构能够针对性地开展创新，开发出更符合实际需

求的服务模式和工具。这些创新举措将为社会服务带来革命性的变革，大幅提升服务质量和效率，让服务对象得到更为全面和细致的关怀与支持。同时，社会照顾需求的研究还能够促进社会服务机构之间的深度合作^[7]。Chen X (2022) 以其敏锐的洞察力和独到的见解，深入探索了不同社会服务机构间照顾需求的多样性与交融性。他主张，通过深入研究和整合这些需求，能够打破机构间的壁垒，实现真正的协同合作与资源共享，从而极大地扩展社会服务的覆盖范围，让服务对象能够享受到更为个性化、全方位的照顾与支持。在这样的创新与变革中，社会的照顾需求将得到更为精准、有效的回应，整个社会服务体系也将实现更加健康、可持续的发展^[8]。

综上所述，研究社会照顾需求对于社会政策制定和社会服务提供具有重要的意义。通过深入了解不同群体的需求差异，发现社会问题和不公平现象，以及提升社会服务的质量和效率，我们可以更好地满足社会成员的需求，促进社会的公平和发展。

(2) 关于社区照顾问题的研究

Lan X, Yu Z, Yeli W (2019) 认为社区照顾是指社区成员之间相互帮助、关心和照顾的行为。社区照顾的核心在于强化社区的团结与互助精神，同时向需要关爱的群体伸出援手。在研究社区照顾问题时，我们应首先关注社区成员的需求和资源状况。通过细致的调研和深入的访谈，我们能够揭示出老年人、残障人士、单亲家庭等弱势群体的真实需求。同时，我们还需要对社区现有资源进行全面梳理，分析哪些资源能够有效满足这些需求，实现资源的最大化利用。此外，我们还应深入研究社区组织和机构在社区照顾中的作用，揭示它们在推动社区互助、增进社区凝聚力方面的积极作用，为未来的改进工作提供有力支持^[9]。在探讨社区照顾议题时，Matthew Y、Christine S 及 Jocelyn C 等 (2020) 着重强调了对其实行效果与长远影响的深入探索。他们认为，应通过系统的调研与评估，精确掌握社区成员在接受服务后的真实感受与生活改善情况，从而客观评价社区照顾的实际效果。同时，他们还提倡对成本与效益进行全面分析，以优化资源配置，提升服务效率。此外，这些学者也强调了政策与法规在社区照顾发展中的关键作用，并建议政府及相关机构应不断完善相关政策，为社区照顾提供有力支持。研究者则应积极分析政策走向，提出切实可行的改进建议，共同推动社区照顾事业的持续进步^[10]。

社区照顾问题的研究对于促进社区共融和凝聚力至关重要。Jasper M (2020) 认为通过研究社区成员的需求和资源分布情况,社区成员之间的互动和合作,社区照顾的效果和影响以及社区政策和法规的制订和实施,可以提出有效的解决方案,以满足社区成员的需求,促进社区的发展和进步。社区照顾问题是指在社区中,针对弱势群体和特殊群体的照顾和关爱存在的问题。这些弱势群体和特殊群体包括老年人、残疾人、孤寡老人、单亲家庭的孩子等^[11]。Xia C (2020) 认为通过调查社区照顾机构的数量、规模、设施等,可以了解社区照顾服务的供给情况,即覆盖范围和质量。同时还可以调查相关政策和法律,以及社区照顾机构的运作模式和人员组织,进一步分析社区照顾服务的问题和瓶颈^[12]。

Lindsey B, DAN, Joyce S, etal (2020) 认为社区照顾服务的改善措施。通过分析社区照顾服务的问题和瓶颈,可以提出相应的改善措施。例如,可以通过提高社区照顾机构的设施和人员配备,加强社区照顾服务的专业化和规范化。同时还可以通过加强社区与家庭的合作,提高社区照顾服务的覆盖范围和质量^[13]。

综上所述,关于社区照顾问题的研究可以从社区照顾服务的供给情况、需求情况和改善措施等多个角度展开,以提高社区照顾服务的覆盖范围和质量,促进社区的健康发展。

1.2.2 国内研究综述

(1) 关于社区养老服务需求的研究

近年来,国内学者在社区养老服务领域进行了大量的研究。这些研究主要集中在以下几个方面:

随着我国老龄化进程的加快,社区养老服务需求呈现出日益增长的趋势。社区养老服务需求的现状可从以下几个方面进行分析。

老年人数量持续增加,社区养老服务的需求也不断增强。根据国家统计局的数据,截至2020年,我国60岁及以上老年人口已经超过2.6亿人,占总人口比重达到18.7%。随着生活水平的提高和医疗条件的改善,老年人的寿命延长,导致老年人口的规模和比例不断扩大,对社区养老服务的需求日益增加。

丛永胜(2023)认为老年人对社区养老服务的需求多样化。随着老年人对生活质量的要求不断提高,他们对社区养老服务的需求也日益多样化。有些老年人需要社区提供居家照料、生活援助等基本服务;有些老年人需要文化娱乐、康体

活动等精神慰藉；还有一些老年人需要医疗护理等专业服务。因此，社区养老服务需求的多样化成为当前的一大特点^[14]。

侯园园,周玲燕,吴梦妍等（2023）提出观点，认为随着社会的不断变革，老年人对于养老服务的需求正变得愈加复杂多样。在他们眼中，社区的角色不再局限于提供简单的日常照护和生活支持，而是需要转变为能够满足老年人深层次精神需求、促进身心健康的综合性服务提供者。有部分年迈的居民在日常生活中可能会遇到各种难题，特别是那些身体条件欠佳的老年人，他们可能难以独立完成诸如清洁、洗涤、采购等日常基本任务。在这种情况下，社区若能及时介入，为他们提供贴心的居家照料与生活协助服务，将极大地缓解他们的生活困境。有些老年人追求精神上的充实与满足，他们希望通过社区举办的文化娱乐和康体活动来寻找心灵的慰藉。同时，针对那些有特殊医疗需求的老年人，社区更应提供专业的医疗护理服务^[15]。

伴随岁月的流逝，老年人群体不可避免地会遭遇各类健康挑战，因此，定期的身体检查与医疗照护显得尤为关键。王瑶（2023）的研究中强调，在这一背景下，社区应积极与医疗机构携手合作，构建一套完善的健康检查与医疗服务机制，确保老年人能够便捷地获得所需的医疗保健服务。鉴于老年人对社区养老服务需求的多元化特性，社区应当致力于构建一个全方位、多层次的服务体系。通过这些定制化的服务措施，社区不仅能够有效地帮助老年人改善生活质量，还能全面满足他们在身体健康、精神文化以及社会参与等多方面的需求^[16]。

目前，我国社区养老服务设施建设还不完善，投入不足，导致服务设施匮乏的问题普遍存在。白玥（2023）认为社区养老服务设施不足，服务质量参差不齐。同时，由于城乡发展不平衡，社区养老服务的覆盖面和服务质量也存在差异。一些城市的社区养老服务设施相对完善，服务质量较高，但是大部分农村地区的社区养老服务还存在着较大的发展空间和提升空间^[17]。

虽然社区养老服务需求不断增加，但是目前供给依然不足。杨垚，杨鑫，罗霞（2023）提出社区养老服务的需求与供给之间的矛盾突出。一方面，社区养老服务设施建设和管理水平有待提高，服务人员的数量和质量亟需加强；另一方面，老年人对社区养老服务的期望值较高，他们对服务的要求不仅仅停留在基本的居家照料，还希望能够得到更多的关怀和支持。因此，社区养老服务的需求与供给之间的矛盾成为当前亟待解决的问题^[18]。

当前,我国社区养老服务需求呈现出一系列鲜明特征:老年人口规模持续扩大、养老服务的需求日益旺盛且日趋多样化、养老服务设施供给不足的问题日益凸显、供需矛盾愈发尖锐等。为满足老年群体多层次、个性化的养老需求,我国亟需对社区养老服务进行深化改革与加强,这包括大幅提高服务设施的建设与运营水平,培养和引进更多具备高度专业素养和深厚人文关怀的养老服务人才,为老年人提供全方位、高质量的生活照料与精神慰藉。通过这些根本性的改进,能够全面提升社区养老服务的供给能力和品质,使老年人在晚年生活中感受到更多的尊严、幸福与成就,进而实现他们全面而自由的发展。

(2) 关于社区养老服务需求供给的研究

随着我国人口老龄化的加剧,社区养老服务需求供给的现状成为了一个备受关注的问题。目前,我国社区养老服务需求供给存在着以下几个方面的现状:

随着人口老龄化的加速,老年人口逐年增加,对社区养老服务的需求也越来越大。陈琳,宋永发(2023)认为社区养老服务需求增长迅速。尤其是城市老年人口的增加速度更快,他们中的大部分人选择在社区养老,需要社区提供养老服务。这导致社区养老服务需求供给的压力越来越大^[19]。

韩雪(2023)提出社区养老服务供给存在不足。虽然各地政府加大了对社区养老服务的投入和支持力度,但由于社区养老服务机构的数量和规模较小,供给仍然无法满足需求。很多社区养老服务机构设施设备陈旧,服务水平不高,难以满足老年人多样化、个性化的需求。尤其是一些偏远地区和经济欠发达地区的社区养老服务供给更为困难^[20]。

尽管一些地方政府在社区养老服务上加大了投入,牛思明(2023)认为社区养老服务供给的质量参差不齐,服务质量和专业性方面仍存在不足。一些社区养老服务机构缺乏专业的养老人员,导致服务质量低下。同时,由于社区养老服务机构数量有限,老年人选择的余地也较小,难以满足他们个性化的需求^[21]。

在我国,城市社区养老服务较为发达,供给相对较好,但农村社区养老服务供给状况较差。李树丛(2023)认为社区养老服务需求供给的不平衡现象较为突出。城市老年人有较多的选择,可以在不同的社区养老机构中选择最适合自己的。而农村老年人缺乏多样化的供给选择,很多地方农村社区养老服务甚至还比较薄弱^[22]。

综上所述，目前我国社区养老服务需求供给存在着供需不平衡、供给不足、质量参差不齐和城乡差异等问题。要解决这些问题，地方政府应加大对社区养老服务的投入和支持力度，扩大供给规模，提高服务质量，并进一步推进城乡社区养老服务的均衡发展。同时，鼓励社会力量的参与，建立起政府、社会、家庭共同参与的多层次、多样化的社区养老服务体系，满足老年人多样化和个性化的需求。

（3）关于社区养老服务需求供给存在的问题研究

近年来，我国面临着快速的人口老龄化趋势，社区养老服务需求日益增长。然而，与之相比，社区养老服务供给的现状存在着一系列问题。

我国社区养老服务供给不足。随着老年人口规模增加，社区养老服务需求呈现出迅猛增长的趋势。然而，目前我国社区养老服务供给的规模和质量相对不足。许多社区养老机构床位紧张，养老设施和设备缺乏更新，无法满足老年人多样化的需求。很多地方的社区养老服务设施建设滞后，社区养老机构的数量和规模不足以满足老年人的需求^[23]。

夏柱智（2023）认为社区养老服务质量参差不齐。尽管我国政府出台了一系列支持和促进社区养老服务的政策，但社区养老机构的服务质量存在着较大的差异。一些机构设施陈旧，服务人员专业素质有待提升，无法提供高水平的养老服务。而一些具备良好条件和管理水平的社区养老机构服务质量相对较好，但供给量有限，难以满足广大老年人的需求^[24]。

随着老年人思维观念的变化和生活品质的提高，老年人对社区养老服务的需求也发生了转变。陈文（2023）提出社区养老服务与老年人需求不匹配。他们希望能获得更加个性化、多元化和专业化的养老服务，但目前的供给还无法完全满足他们的期望。一些老年人对社区机构的物质条件、服务项目和服务质量提出了更高的要求，但实际上有限的资源很难满足所有老年人的需求^[25]。

综合而言，当前，我国社区养老服务的需求与供给之间呈现出明显的失衡错位。为了有效应对这一现状，必须采取一系列富有创意和针对性的举措。其一，政府应大幅度提高对社区养老服务的投入力度，通过增设养老设施、扩大床位供给，推动社区养老机构在数量和规模上的双提升。其二，要全面提升社区养老服务的质量水平，这包括加强养老服务人员的全面培训，提高他们的专业素养和服务技能。其三，应积极推动社区养老服务的多元化和个性化发展，根据老年人的

不同需求和偏好，设计和提供丰富多样的服务项目，让每一位老年人都能享受到量身定制的服务。其四，构建完善的社区养老服务评估和监管体系至关重要。这需要我们加强对服务质量和供给状况的实时监测和评估，确保所有服务都符合高标准和高要求，从而保障老年人的权益和福祉。基于这一系列有力举措的全面推进，致力于显著缓解社区养老服务供需失衡的现状，进而为众多老年人构筑一个更加完善、高品质的养老生活环境，确保他们在社区中享受到尊老、敬老、爱老的养老服务。

1.3 研究思路与方法

1.3.1 研究思路

本研究对芜湖市社区养老服务的现状进行了全面而深入的剖析，揭示了其面临的关键问题。通过详尽的文献回顾与实地考察，我们观察到服务设施尚待完善、服务水平亟待提升以及专业人才匮乏等瓶颈问题，这些问题严重阻碍了社区养老服务的可持续进步，难以满足老年人不断增长的多元化需求。鉴于人口老龄化趋势的不断加剧、家庭结构变迁等多重社会挑战，优化社区养老服务需求供给显得至关重要且刻不容缓。本研究提出了一系列具有针对性的优化策略与建议。在政策层面，强烈建议政府加大扶持力度，制定更多优惠政策，为社区养老服务的发展营造更为优越的环境。在服务方面，我们强调必须强化服务标准，以确保服务质量和效率实现双提升。在人才上，我们主张加强专业人才引进工作，构建一支高素质、专业化的养老服务队伍。同时，我们还积极倡导推进信息化建设，充分利用现代科技手段，提升服务的便捷性和智能化水平，从而为老年人提供更加优质、高效的养老服务。

总结主要观点和结论，并指出研究不足之处和未来研究方向。优化社区养老服务需求供给是一项长期而艰巨的任务，需要政府、社会、家庭等多方面的共同努力。未来研究可以从多个角度深入研究社区养老服务的优化问题，为推动我国养老事业的可持续发展提供理论支持和实践指导。

1.3.2 研究方法

（1）文献研究法

文献研究法是通过通过对既往文献的收集和整理，形成对研究对象基本认识的研究方法。本文首先通过查阅与研究主题相关的书籍、期刊、报告和研究成果，初步对研究主题进行了解，并对现有研究成果的归纳整理，了解国内外对于论文主体的研究趋势，为本文奠定扎实的理论和经验基础。同时查阅相关政策文件、统计数据及相关网络资料，为本文提供理论、统计数据和经验支撑。

(2) 问卷法

问卷法是一种普遍运用于社会调查的研究方法，是通过为研究主题设计相应问题，通过调查对象对罗列问题或表格的回答情况对研究对象进行调查的一种收集资料的方法。对于城市社区养老服务需求的研究，本文通过对晋城市城区老年人进行问卷调查，了解其对于社区养老服务的需求状况。

1.4 可能的创新与不足

1.4.1 可能的创新

本文可能的创新在于对芜湖市社区养老服务需求供给进行优化研究。在社区养老服务领域，供需匹配是一个关键问题，而本文通过对芜湖市社区居民的养老服务需求进行调查和分析，可以为政府和相关部门提供决策支持，以优化社区养老服务供给，满足老年人的需求。

芜湖市社区养老服务需求供给优化研究的创新点可能包括以下几个方面：

第一、研究视角的创新，本研究以芜湖市为具体研究对象，深入剖析其社区养老服务的现状与问题。不同于以往宏观层面的养老服务研究，本研究从社区微观层面出发，将养老服务需求与供给置于同一研究框架内，通过对比分析，揭示出社区养老服务需求与供给之间的不匹配现象及其原因。这一研究视角的创新，有助于更准确地把握芜湖市社区养老服务的实际情况，为政策制定和实践提供更为精准的建议。

第二、研究方法的创新，本研究采用了定量与定性相结合的研究方法，通过问卷调查收集数据。在数据处理上，本研究运用统计分析软件，对大量数据进行了深入挖掘和分析。本研究还引入了社会学、心理学等多学科的理论和方法，对社区养老服务需求与供给进行了多维度、多层次的探讨。这种跨学科、综合性的研究方法，有助于更全面、深入地揭示芜湖市社区养老服务的需求与供给特点。

第三、研究内容的创新，本研究不仅对芜湖市社区养老服务的需求与供给进行了现状分析，还对其影响因素进行了深入探讨。本研究分析了不同因素对养老服务需求与供给匹配度的影响程度，本研究还结合芜湖市的实际情况，提出了针对性的优化策略和建议。这些研究内容的创新，不仅有助于丰富社区养老服务研究的理论体系，也为芜湖市乃至其他地区的社区养老服务发展提供了有益的参考。

1.4.2 不足之处

第一，数据采集不全面，本文可能在数据采集方面存在一定的局限性。由于调查范围的限制，可能没有覆盖到所有社区居民的意见和需求，导致结果可能不够准确和代表性。

第二，分析方法不够深入，本文可能在需求分析和供给优化方面的分析方法不够深入。可能没有对统计数据进行进一步的数据挖掘和分析，以获得更深层次的结论。

第三，解决方案缺乏实操性，本文可能在供给优化方面的解决方案缺乏实操性。可能没有考虑到具体的实施细节和可行性，导致提出的优化方案难以付诸实践。

第 2 章 基本概念和理论基础

2.1 基本概念

2.1.1 人口老龄化

人口老龄化是指随着一个地区或国家的人口总体中，老年人口（通常是指 60 岁或 65 岁及以上的年龄组）的比例不断增加，而同时年轻人口的比例相对减少的动态过程。这种变化通常是由于生育率下降、人口预期寿命延长以及人口迁移等多种因素共同作用的结果。具体来说，人口老龄化反映了人口年龄结构的变动趋势，即老年人口在总人口中的比重上升，同时年轻人口比重相对下降。这种变化不仅会对社会、经济和文化产生深远影响，还会对家庭结构、医疗保健、社会福利等方面带来挑战。在应对人口老龄化的过程中，政府和社会需要采取一系列措施，包括提高社会保障水平、加强医疗卫生服务、促进老年人就业和参与社会活动等，以缓解老龄化带来的压力，并实现社会的可持续发展^[26]。

2.1.2 养老服务

为老年人提供居家、社区或机构化的各种生活和照护服务的综合性服务体系。养老服务包括日常生活照料、医疗健康管理、心理支持、社交活动、康复护理等方面的服务，旨在提高老年人的生活质量和幸福感^[27]。养老服务体系的构建，充分体现了对老年人群体的全面关怀和尊重。通过提供多元化的服务内容，如医疗健康管理，老年人可以享受到专业的医疗服务和健康指导有效预防和控制疾病的发生。心理支持服务则针对老年人的心理需求，提供心理疏导、陪伴交流等服务，帮助他们缓解心理压力，保持积极心态。养老服务还注重老年人的社交需求和康复护理。通过组织丰富多彩的社交活动，如老年俱乐部、兴趣小组等，老年人可以扩大社交圈子，增强社交能力，享受与同伴的欢乐时光。康复护理服务则针对老年人身体功能的恢复和维护，提供专业的康复指导和护理服务，帮助他们恢复生活自理能力，提高生活质量。养老服务体系的构建，为老年人提供了全方位、多层次的照护服务，让他们能够享受到更加幸福、健康的晚年生活。

2.1.3 社区养老服务

在社区内为居住在该社区的老年人提供的各种养老服务。社区养老服务侧重于提供老年人的居家养老支持和社交交流，包括日常生活照料、健康管理、文娱活动、社交互动等，旨在满足老年人的社会需求并延长他们的自理能力^[28]。社区养老服务不仅为老年人提供了便捷和贴心的服务，还增强了他们的社区归属感和幸福感。通过日常生活照料，如提供家政服务、餐饮配送等，老年人的生活质量得到了显著提高。健康管理服务则通过定期体检、健康咨询等方式，帮助老年人及时发现并处理健康问题，延缓了疾病的发展。文娱活动和社交互动也是社区养老服务的重要组成部分。这些活动不仅丰富了老年人的生活，还为他们提供了交流的平台，有助于缓解孤独感和抑郁情绪。通过参与社区活动，老年人可以结识新朋友，分享生活经验，实现自我价值，进一步提高了他们的生活质量。

2.2 理论基础

2.2.1 马斯洛需求理论

马斯洛需求理论，也称为需求层次理论，是由美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛于 1954 年提出的。该理论认为人类的需求可以按照层次划分，分别是生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。这些需求是按照优先级排列的，只有满足了低层次的需求，才会追求更高层次的需求。马斯洛需求理论对解释个体的动机和行为具有重要影响，也可以应用在组织管理、市场营销等领域^[29]。

马斯洛需求理论作为心理学领域的基石之一，对个体的内在驱动力和外在行为模式产生了深刻的影响。在市场营销的实际应用中，深刻理解和精确捕捉个体不同层级的需求，对于增加工作效率和促进销售业绩的增长，具有难以估量的重要价值。

马斯洛需求理论为企业提供了有力的理论工具，用以洞察员工的内在动机和行为模式。该理论明确指出，对于员工的需求，可以发现其呈现出一种层次性的递进结构，低层次需求的满足是进一步追求更高层次需求的基础。因此，组织可以通过构建科学的薪酬与福利体系，使其物质需求得到满足。确保员工的安全需求得到充分满足，组织致力于营造一个安全稳定的工作环境，采取一系列安全措施和管理制度，有效保障员工的人身安全和健康。在满足员工社交需求方面，组

织注重加强团队协作，通过搭建多样化的沟通平台，促进员工之间的交流与互动，从而丰富员工的社交体验。同时，组织积极开展各类社交活动，为员工提供更多展示自己的机会，增进彼此之间的了解和友谊。在满足员工尊重需求方面，组织通过提供系统的职业培训和明确的晋升通道，赋予员工以尊重与认同。通过专业培训，员工能够不断提升自己的专业技能和知识水平，增强在职场中的竞争力和自信心。而明确的晋升通道则为员工提供了清晰的职业发展路径，使员工能够看到自己在组织中的未来发展方向，从而感受到组织的尊重和认可。通过提供丰富的发展机会和资源，助力员工达到自我实现的最高境界。组织鼓励员工不断挑战自我，超越自我，实现个人价值和梦想，同时也为组织的持续发展和创新注入了新的活力和动力。

在市场营销的实际运作中，该理论发挥着不可或缺的作用，它为企业提供了透视消费者需求与购买动机的重要工具。通过严谨的市场调研与数据分析手段，企业得以精准识别消费者的需求处于哪种层次，并据此量身定制相应的策略。详细来说，对于如食品和饮料这类服务于生理需求的商品，企业应注重其健康与营养的双重属性，以满足消费者对身体健康的深切关注。对于保障消费者安全需求的产品，如保险，企业应突出其卓越的可靠性，为消费者提供坚实的心理支持。在社交需求方面，针对旅游服务等产品，企业应注重强化其交流功能，以促进消费者之间的情感联系与共享体验。对于追求尊重需求的消费者，企业应凸显奢侈品和高端体验等产品的卓越品质和独特性，满足其对尊贵与认同感的追求。最后，在自我实现需求层面，企业应强调其促进个人成长与发展的核心价值，帮助消费者充分发掘与提升自我潜能^[30]。

马斯洛需求理论在组织管理与市场营销等诸多领域中，对揭示个体行为动机与机制起到了关键性的引导作用。深入剖析并有效回应人们在不同需求层次上的诉求，对于提升员工工作效能及推动市场销售业绩具有显著的积极影响。企业应通过构建科学的薪酬体系，营造安全的环境，加强组织管理和社交交流，激发个人能力发展与追求梦想的内在动力，进而全面满足员工的多样化需求。同时，在市场营销层面，企业应通过深入细致的市场调研与精准分析，根据不同消费者的需求层次，量身定制个性化的产品与服务，从而有效扩大市场销售份额。

2.2.2 协同治理理论

协同治理理论作为一种新兴的治理理念，强调多元主体之间的协作与互动，以达成公共治理的高效与和谐。这一理论的核心在于打破传统治理模式中政府单一主体的局限，通过政府、市场、社会等多方力量的共同参与和协作，形成合力，以应对日益复杂的公共事务挑战。

协同治理理论强调政府、企业、社会组织、公民个人等多元主体共同参与公共事务的治理过程。这些主体在治理过程中各自发挥独特作用，形成互补效应。协同治理注重多元主体之间的协作与互动。通过协商、对话、合作等方式，实现信息共享、资源共享和优势互补，共同推动公共事务的解决。协同治理强调多元主体在治理过程中应共同追求公共利益最大化。这一目标的一致性促使各方形成合力，共同应对公共事务挑战。通过多元主体之间的协作与互动，协同治理能够充分利用各方资源，实现治理效率的最大化。同时，多元主体的参与还能够降低治理成本，提高治理效益。协同治理强调公共利益的最大化，有助于减少社会矛盾和冲突。多元主体之间的协作与互动还能够增强社会凝聚力，促进社会和谐稳定。协同治理理论注重公民参与和民主协商，有助于推动民主进程的发展。公民通过参与公共事务的治理过程，能够增强民主意识，提升民主素质。协同治理理论在实践中得到了广泛应用。例如，在城市管理、环境保护、公共安全等领域，政府通过引入企业、社会组织等多元主体参与治理过程，形成了多元共治的格局。这些实践案例表明，协同治理理论能够有效应对复杂公共事务挑战，推动社会治理体系和治理能力现代化。

第3章 芜湖市社区养老服务需求与供给现状

本章节通过现状分析以及实际调研，作为实证分析部分，为后续第4章的问题提供相应的佐证材料。也进一步阐明了目前芜湖市社区养老服务在需求和供给方面发展情况。

3.1 社区养老服务及政策实施情况

3.1.1 社区养老服务相关政策落实现状

芜湖市政府出台的《芜湖市社区养老服务发展规划（2016-2020年）》是评估社区养老服务供给能力的重要依据。这个规划明确了芜湖市政府在社区养老服务方面的目标和措施，旨在建立健全多层次、全方位的社区养老服务体系^①。

该规划明确了社区养老服务的目标。芜湖市政府希望在2020年之前，在全市范围内建立起一批具有示范意义的社区养老服务中心和养老驿站，提供包括日间照料、医养结合、康复护理、健康咨询等多样化的养老服务。同时，芜湖市政府还鼓励社区养老服务机构与医疗机构、康复机构等协作，提供综合性的养老服务。该规划提出了一系列具体的措施。为了加强社区养老服务供给能力，芜湖市政府将建立专门的养老服务机构，提供专业化、标准化的养老服务。政府将通过购买服务的方式，引导社会力量参与养老服务的提供，鼓励社区、企事业单位等开展养老服务业务。同时，政府还将加强对养老服务机构的管理和监督，确保服务质量。此外，该规划还提出了鼓励社区居民参与养老服务的措施。芜湖市政府将鼓励社区居民自主创办和管理养老服务机构，提供满足居民需求的个性化养老服务。政府将推动社区养老服务与社会组织、志愿者等资源的有机结合，构建起一个全社会共同参与的养老服务体系。

通过落实《芜湖市社区养老服务发展规划（2016-2020年）》，芜湖市政府在社区养老服务方面取得了一定的成绩。社区养老服务供给能力得到了提升，社区养老服务机构的数量和质量都有所增加。政府购买养老服务的方式有效引导了社会力量参与养老服务的提供，提高了养老服务的多样化和专业化水平。社区居民参与养老服务的意识和能力也得到了提升，社会组织和志愿者的参与度逐渐增加。

^① 《芜湖市社区养老服务发展规划（2016-2020年）》

芜湖市在社区养老服务方面仍然存在诸多亟待解决的问题。首先，该市养老服务机构种类与服务质量尚未达到应有的多样化与专业化标准，难以实现老年人多元化、个性化的养老需求。其次，社区居民对于养老服务的认知和接受度有待进一步提升，主动参与养老服务的意愿和动力相对不足。

为有效增强社区养老服务的供给实力，芜湖市政府应考虑从多个层面发力。首要之举是增大对社区养老服务机构的政策倾斜和资金投入，确保它们能在稳定的环境中获得持续发展。同时，通过多元化的宣传渠道和形式，普及养老服务的重要性及益处，从而激发社区居民对养老服务的兴趣和需求。此外，促进社区养老与医疗等相关领域的深度融合也是关键，这样可以为老年人提供更加全面、细致的照护服务，真正实现老有所养、老有所依。

综合而言，芜湖市政府在社区养老服务领域所推行的政策措施已初见成效，然而前行的道路依旧充满挑战。芜湖市政府必须持续加大扶持和推进力度，通过创新政策举措、优化资源配置、强化协同合作等多方面的努力，为社区居民打造更加完善、高效的养老服务体系。只有这样，才能确保每位社区居民都能享受到优质、便捷的养老服务，共同缔造一个温馨、和谐的老年生活环境。

3.1.2 社区养老服务项目落实情况

芜湖市的社区养老服务项目主要包括日间照料中心、居家养老服务、社区养老驿站等。这些项目旨在为老年人提供各种日常生活和养老照料服务，帮助他们在社区中保持独立和尊严。然而，目前芜湖市的社区养老服务项目的落实情况并不理想。据芜湖市政府有关部门统计数据显示，芜湖市仅有约 31.95% 的社区设立了日间照料中心，并且设立的数量和规模都相对较小，总共床位约 29697 张，社区养老医院 454 个。这导致了很多老年人无法得到日常生活照料和社交活动的支持，限制了他们在社区中的自主性和参与度^②。

虽然芜湖市也有居家养老服务的提供，但是服务项目和服务范围都相对有限。许多老年人的居住状况和生活需求多样化，对居家养老服务的需求也就更加多样化。因此，芜湖市需要进一步扩大居家养老服务的范围和内容，以满足老年人的多样化需求。同时，芜湖市的社区养老驿站也存在着一些问题。社区养老驿站作为老年人交流和参与社区活动的重要场所，应该提供丰富多样的服务和活动。然

^② 《芜湖市统计年鉴》<https://tjj.wuhu.gov.cn/zhsj/tjnj/>

而，目前芜湖市的社区养老驿站数量有限，服务内容也相对单一。老年人在社区养老驿站的活动选择有限，无法满足他们的多样化需求。此外，一些社区养老驿站的设施条件较为简陋，缺乏必要的设备和便利条件，限制了老年人的参与度和体验感。

面对上述问题，芜湖市政府理应增强对社区养老服务项目的扶持力度，通过增加资金投入、优化政策环境。首先，需要将日间照料中心的建设作为重要战略来推进，大幅增加其设立数量和覆盖范围。通过科学规划和布局，使每个社区都能拥有一定规模的日间照料中心，确保老年人能够在家门口就能享受到高质量的照料服务和丰富多彩的社交活动，进一步提升他们的幸福感和生活满意度。再者，必须积极推动居家养老服务的深度与广度扩展。深入了解每位老年人的独特需求，应根据个体差异，提供一系列高度个性化的居家养老服务，包括但不限于日常起居的细心照料、专业的医疗护理服务以及针对性的心理咨询支持。同时，借助现代互联网科技的飞速发展，我们可以探索并实施线上养老服务新模式，旨在为老年人打造一个更加便捷、全面的信息获取和交流平台，从而满足他们日益增长的多元化需求。芜湖市政府应将加强社区养老驿站的建设与管理视为重要任务。通过持续改善设施条件、提升服务质量，确保老年人在养老驿站中能够获得更加舒适与满意的体验，为实现这一目标，可积极引进专业的养老服务机构，由其提供精细化、个性化的服务方案与活动设计，同时深化与社区居民的互动交流，增强参与感与归属感。此外，定期举办培训，以提升养老驿站工作人员的专业素养与服务水平，从而全面提升服务品质。芜湖市政府应积极探索与社会各界力量及志愿者团体的协同合作机制，共同致力于推进社区养老服务项目的实施与优化。借助社会机构在养老服务领域的专业优势和资源积累，可以为社区老年人提供更加精准、高效的服务。同时，志愿者组织的参与将为老年人带来更多的人文关怀和社交互动机会，有效弥补家庭养老的不足。通过政府主导，社会机构和志愿者组织共同参与的模式，可以形成强大的合力，共同推动社区养老服务体系的完善与发展。

综合而言，尽管芜湖市社区养老服务在推进中遭遇了一些难题，然而，通过政府的大力扶持、服务领域的广泛拓展与内容的不断深化、社区养老驿站建设与管理的系统优化，以及积极搭建与社会机构和志愿者团队的合作桥梁，芜湖市有望构筑起一个更加健全、高效的社区养老服务网络。这样的服务网络不仅能够显

著提升老年人的生活质量与幸福感，更能让他们在自己熟悉的社区中，以自主、有尊严的方式享受晚年生活。唯有如此，社区养老服务项目才能真正实现其既定目标，让每一位老年人都能够感受到社会的深切关怀，拥有一个温馨、祥和的晚年时光。

3.1.3 社区养老服务专业人员队伍建设现状

社区养老服务的质量和效果主要依赖于专业人员的工作。专业人员队伍的数量和素质对社区养老服务供给的质量和能力的有着决定性的影响。

在芜湖市，社区养老服务专业人员队伍建设还存在一定的问题。首先，专业人员的数量不足。根据统计数据，芜湖市专业人员的养老服务人员为 4496 人，远低于国家居民养老服务专业人员与人口比例推荐标准。其次，专业人员的培训和素质水平有待提高。目前，芜湖市虽然开展了一些培训和提高专业素质的活动，但是对于养老服务专业人员的培训和技能提升的支持还不够充分^③。

因此，芜湖市需要加大对社区养老服务专业人员队伍建设的投入，增加专业人员的数量，并提高他们的培训水平，提升服务质量。

芜湖市社区养老服务需求与供给现状还存在一定的差距。政策落地、服务项目落实以及专业人员队伍建设都面临一些问题。为了提高社区养老服务供给质量，芜湖市应加大政策宣传和执行力度，扩大社区养老服务项目的范围和内容，并加大对专业人员队伍建设的投入。这些措施将有助于满足老年人多样化的养老需求，提高社区养老服务的可行性和质量。现芜湖社区养老服务专业人员数量 1799 人，平均 59 次/年开展培训活动，培训效果评估显示一般。

3.2 芜湖市社区养老服务需求调查与分析

3.2.1 调查问卷设计

为更深入了解芜湖市社区养老服务需求的实际情况，本文设计相应的调查问卷，见附录 2，共计 14 个问题，问卷发放形式为走访芜湖市社区，针对社区老年

^③ 《芜湖市统计年鉴》<https://tjj.wuhu.gov.cn/zhsj/tjnj/>

人进行纸质版问卷发放和收集。本问卷参考相关社区养老问卷调查问卷进行设计，具有一定可信度。

共计发放纸质版问卷 235 份，有效问卷 210 份。利用 IBMSPSS22.0 软件对于相关数据进行分析。对其进行信度分析，效度分析。

根据 Cronbach 系数结果，对此份问卷的信度进行了分析。该问卷的样本量为 202，项目数为 8，而 Cronbach 系数为 0.859。见表 3-1。

表 3-1 芜湖市社区养老服务需求调查问卷数据信度分析

样本量	项目数	Cronbach.“系数
210	8	0.868

信度系数值：Cronbach 系数为 0.868，大于 0.7，表明该问卷具有相当高的内部一致性，测量结果相对稳定和可靠。

3.2.2 调查对象

根据附录 2 问卷的基本信息统计可知调查对象的人口学信息如表 3-2 所示。

表3-2 芜湖市社区养老服务需求调查的人口学信息

项目	内容	人数
性别	男	109
	女	101
年龄	60 岁以下	51
	61-70 岁	54
	71-80 岁	52
	81 岁以上	53
	1 个及以下	75
子女数量	2-3 个	73
	4 个以上	62
患慢病情况	是	124
	否	86

(*: $r > 0.05$; **: $r > 0.05$)

经过问卷人口学的基本信息组间比较无差异。

3.2.3 调查结果

1.社区养老服务选择意愿情况，如表 3-3、图 3-1 所示。

表 3-3 芜湖市社区养老服务选择意愿情况调查

问题	选项人数
1.您是否有意愿选择社区养老服务?	
a.是	157
b.否	53

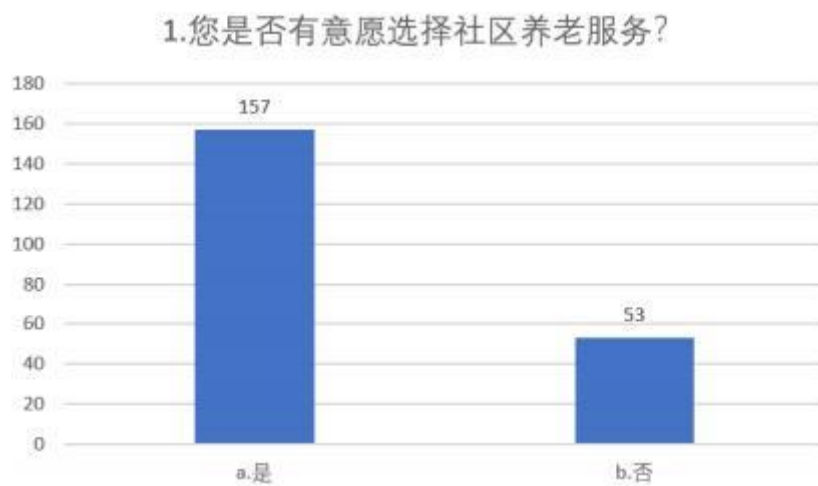


图 3-1 芜湖市社区养老服务选择意愿情况调查

根据表 3-3 数据，157 人表示有意愿选择社区养老服务，而 53 人表示无意愿选择社区养老服务。可以看出，大部分的人对社区养老服务持有积极的态度，愿意选择这种服务。

2.社区养老服务内容需求情况，如表 3-4、图 3-2 所示。

表 3-4 芜湖市社区养老服务内容需求调查

问题	选项人数
2.您对社区养老服务的内容有什么需求?	
a.日常照料（如饮食、起居、健康管理等）	56
b.心理支持与娱乐活动	55
c.医疗护理与健康监测	57
d.社交活动与交流	52

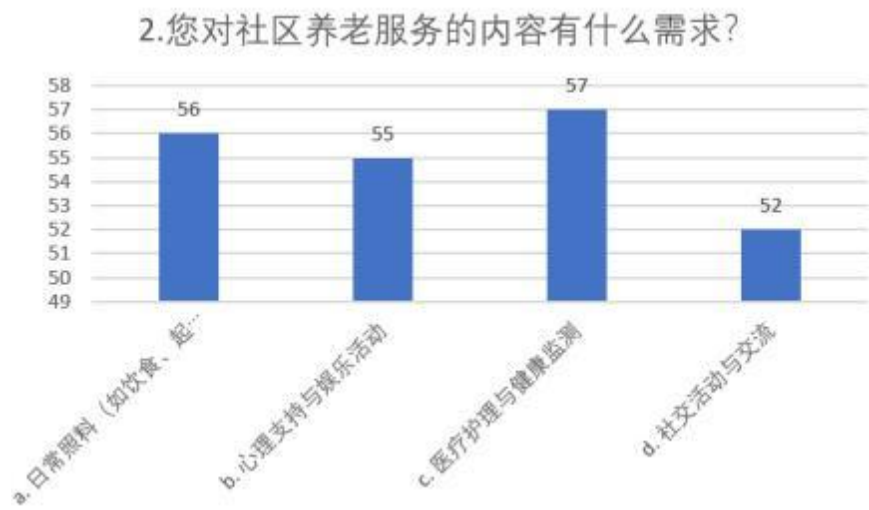


图 3-2 芜湖市社区养老服务内容需求调查

根据表 3-4 调查结果显示，对于社区养老服务的内容需求，人们最关注的是医疗护理与健康监测，共有 57 人选择这一选项。其次是日常照料和心理支持与娱乐活动，分别有 56 人和 55 人选择这两项。社交活动与交流得到 52 人的关注。

综合分析，社区养老服务内容需求主要集中在医疗护理和健康监测方面，这可能与老年人在身体健康方面的需求较高有关。同时，日常照料和心理支持与娱乐活动也是老年人关注的重点，因为这些内容可以提供生活照顾和心理支持。结果表明社区养老服务需求的多样性，社区应根据老年人的实际需求，提供多样化的服务内容，以满足不同层次的需求。

3.社区养老服务设施需求情况，如表 3-5、图 3-3 所示。

表 3-5 芜湖市社区养老服务设施需求情况调查

问题	选项人数
3.您认为社区养老服务设施应具备哪些方面的需求？	
a.安全设施（如扶手、安全防护等）	58
b.便捷设施（如无障碍通道、电梯等）	53
c.环境设施（如公共休息区、花园等）	60
d.便利设施（如医疗点、超市、银行等）	49

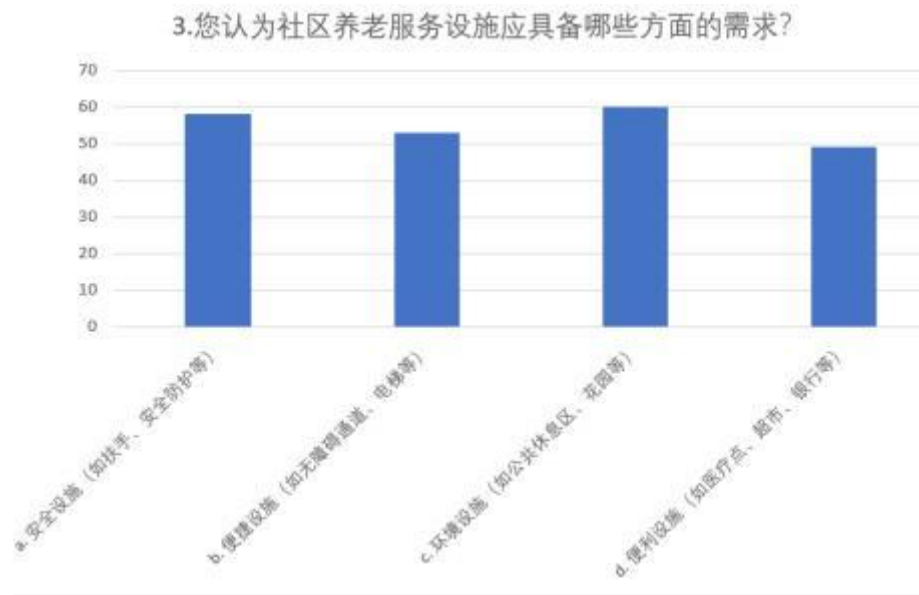


图 3-3 芜湖市社区养老服务设施需求情况调查

根据表 3-5 调查结果，大部分人认为社区养老服务设施应具备安全设施（如扶手、安全防护等）、环境设施（如公共休息区、花园等）和便捷设施（如无障碍通道、电梯等）。相对较少的人认为便利设施（如医疗点、超市、银行等）是必要的。这些结果表明，社区养老服务设施的建设应注重提供安全舒适的环境，并方便老年人的行动。

4.社区养老服务资金补助需求情况，如表 3-6、图 3-4 所示。

表 3-6 芜湖市社区养老服务资金补助需求情况调查

问题	选项人数
4.您认为是否有资金补助对选择社区养老服务有影响？	
a.是	119
b.否	91

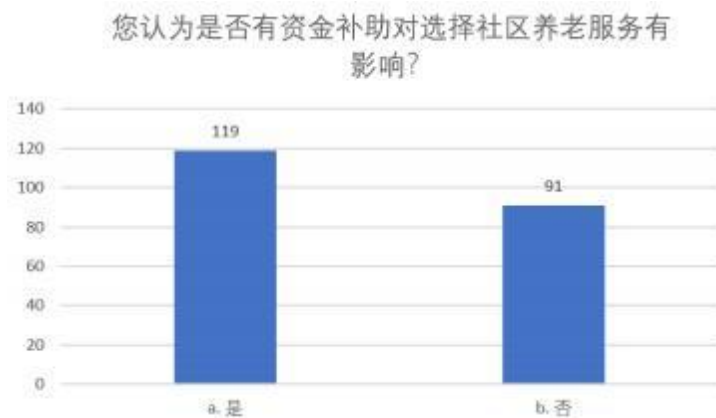


图 3-4 芜湖市社区养老服务资金补助需求情况调查

根据表 3-6 调查结果显示,对于选择社区养老服务是否有资金补助的影响,119 人认为是有影响,而 91 人认为没有影响。可以看出,大部分人对资金补助对选择社区养老服务具有一定的影响。具体分析可以进一步调查资金补助对社区养老服务的选择和使用情况的影响。

3.3 芜湖市社区养老服务供给调查与分析

3.3.1 调查问卷设计

为更深入了解芜湖市社区养老服务供给的实际情况,本文设计相应的调查问卷,见附录 1,共计 8 个问题,问卷发放形式为走访芜湖市社区,针对社区老年人进行纸质版问卷发放和收集。本问卷参考相关社区养老问卷调查问卷进行设计,具有一定可信度。

共计发放纸质版问卷 229 份,有效问卷 202 份。利用 IBMSPSS22.0 软件对于相关数据进行分析。对其进行问卷信度分析。

根据 Cronbach.系数结果,对此份问卷的信度进行了分析。该问卷的样本量为 202,项目数为 14,而 Cronbach.系数为 0.859。见表 3-7 所示。

表 3-7 芜湖市社区养老服务供给调查问卷数据信度分析

样本量	项目数	Cronbach.“系数
202	14	0.859

信度系数值: Cronbach 系数为 0.859,大于 0.7,表明该问卷具有相当高的内部一致性,测量结果相对稳定和可靠。

3.3.2 调查对象

根据附录 1 问卷的基本信息统计可知调查对象的人口学信息如表 3-8 所示。

表 3-8 芜湖市社区养老服务需求调查的人口学信息

项目	内容	人数
性别	男	100
	女	102
	60 岁以下	48
年龄	61-70 岁	52
	71-80 岁	50
	81 岁以上	57
	1 个及以下	72
子女数量	2-3 个	69
	4 个以上	61
患慢病情况	是	113
	否	89

(*: $r > 0.05$; **: $r > 0.05$)

经过问卷人口学的基本信息组间比较无差异，具有统计学意义。

3.3.3 调查结果

1.社区养老服务内容供给情况，如表 3-9、图 3-5、表 3-10、图 3-6、表 3-11、图 3-7 所示。

表 3-9 芜湖市社区养老服务内容供给情况-A

问题	选项人数
1.您认为社区是否应提供养老服务？	
a.是	159
b.否	43

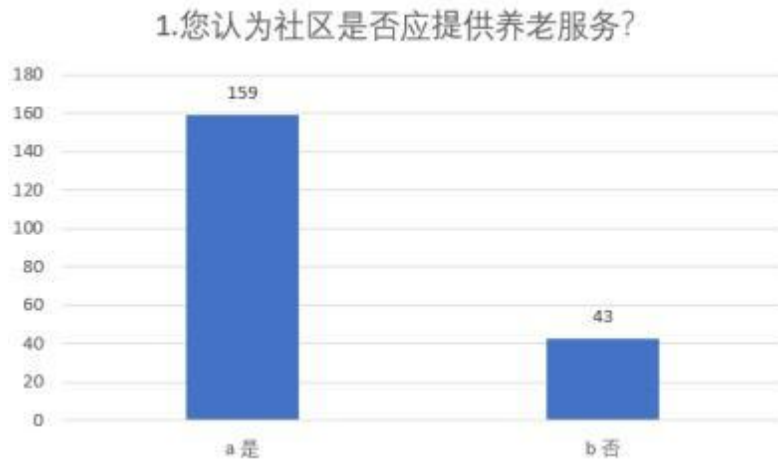


图 3-5 芜湖市社区养老服务内容供给情况-A

根据表 3-9 数据可以得出以下分析：在被调查的人群中，有 159 人认为社区应提供养老服务，占总人数的 78.7%。另外，43 人认为社区不应提供养老服务，占总人数的 21.3%。从反馈结果来看，绝大多数人认为社区应提供养老服务，这可能是因为社区养老服务可以提供便利和支持，帮助老年人更好地生活和享受生活。尽管有一小部分人认为社区不应提供养老服务，可能是因为他们认为社区存在其他更重要的问题需要解决，或者他们对社区养老服务的质量和效果表示怀疑。芜湖市可以参考这些反馈结果，进一步改进和完善社区养老服务，以满足更多老年人的需求，并提高养老服务的质量和覆盖范围。

表 3-10 芜湖市社区养老服务内容供给情况-B

问题	选项人数
2.您觉得社区提供哪些养老服务比较重要？	
a.定期健康体检	55
b.社交活动组织	57
c.家政服务	47
d.心理咨询服务	43

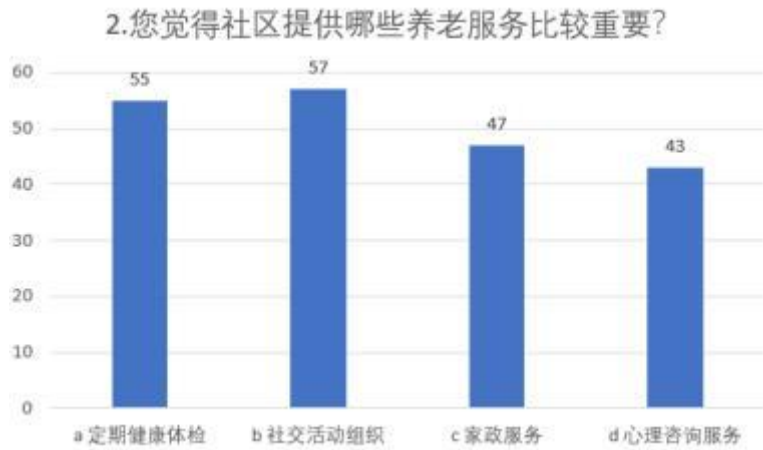


图 3-6 芜湖市社区养老服务内容供给情况-B

根据表 3-10 的数据，社区提供的养老服务内容中，被参与调查的人最认为重要的服务是社交活动组织，共有 57 人选择了这个选项。其次是定期健康体检，有 55 人选择了这个选项。家政服务 47 人选择，心理咨询服务有 43 人选择。通过这些数据可以看出，社区养老服务中，社交活动组织和定期健康体检被认为是比较重要的内容。

表 3-11 芜湖市社区养老服务内容供给情况-C

问题	选项人数
3.您认为社区提供养老服务的形式应 该如何?	
a. 社区医院或诊所设立养老科室	49
b. 社区设立养老中心	63
c. 社区与专业机构合作提供养老服务	42
d. 社区志愿者组织提供养老服务	48

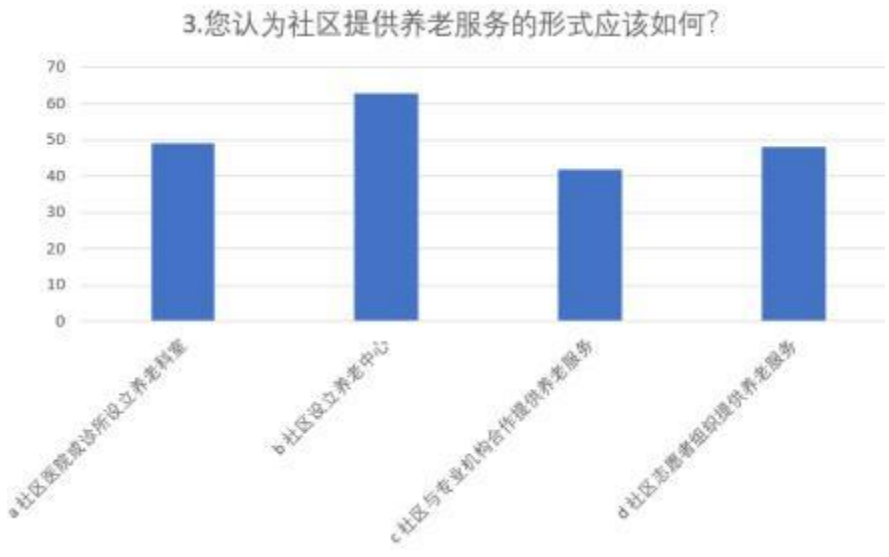


图 3-7 芜湖市社区养老服务内容供给情况-C

根据表 3-11 中提供的数据，可以看出社区提供养老服务的形式主要有四种选项。其中，a 选项中希望社区医院或诊所设立养老科室的人数为 49 人，b 选项中希望社区设立养老中心的人数为 63 人，c 选项中希望社区与专业机构合作提供养老服务的人数为 42 人，d 选项中希望社区志愿者组织提供养老服务的人数为 48 人。

综合分析可知，社区设立养老中心是最受人们欢迎的形式，其次是社区医院或诊所设立养老科室。社区与专业机构合作提供养老服务和社区志愿者组织提供养老服务的人数相对较少。可以考虑根据人们的需求，适当增加社区养老中心的数量，并且加强社区医院或诊所的养老科室建设。此外，可以鼓励社区与专业机构合作，提供更全面、专业的养老服务，同时也要注意培育和发展社区志愿者组织，以提供更多志愿者参与养老服务的机会。这样可以更好地满足社区居民对养老服务的需求。

2.社区养老服务设施供给情况，如表 3-12、图 3-8、表 3-13、图 3-9 所示。

表 3-12 社区养老服务设施供给情况

问题	选项人数
4.您对社区养老服务设施有哪些需求？	
a.老年活动中心	51
b.养老院	61
c.医疗保健中心	46
d.健身房	44

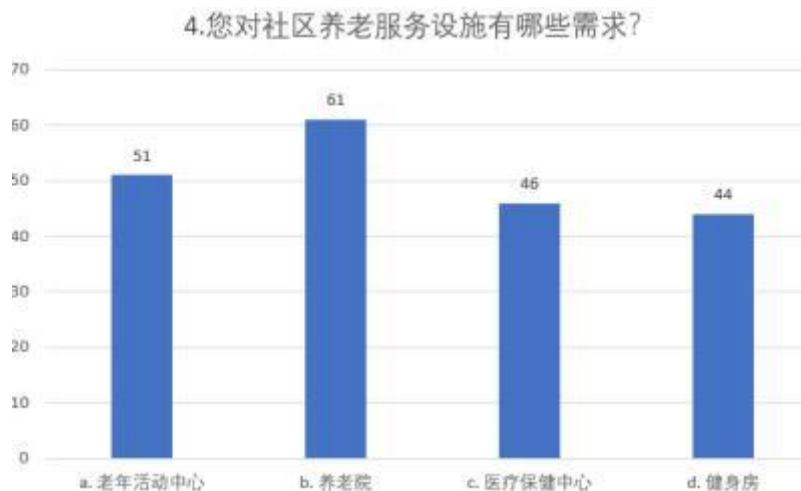


图 3-8 社区养老服务设施供给情况

根据表 3-12 的数据，可以得出以下结论：对于提供养老服务的形式，最多的选项是社区设立养老中心，有 63 个人选择这个选项。其次是社区医院或诊所设立养老科室，有 49 个人选择这个选项。社区与专业机构合作提供养老服务得到 42 个人的选择。社区志愿者组织提供养老服务得到 48 个人的选择。

综合来看，社区设立养老中心是最受欢迎的养老服务形式，其次是社区医院或诊所设立养老科室。社区与专业机构合作或由社区志愿者组织提供养老服务的选择人数较少。

表3-13 社区养老服务设施供给情况

问题	选项人数
5. 您对社区养老服务设施是否满意？	
a. 满意	57
b. 不满意	145

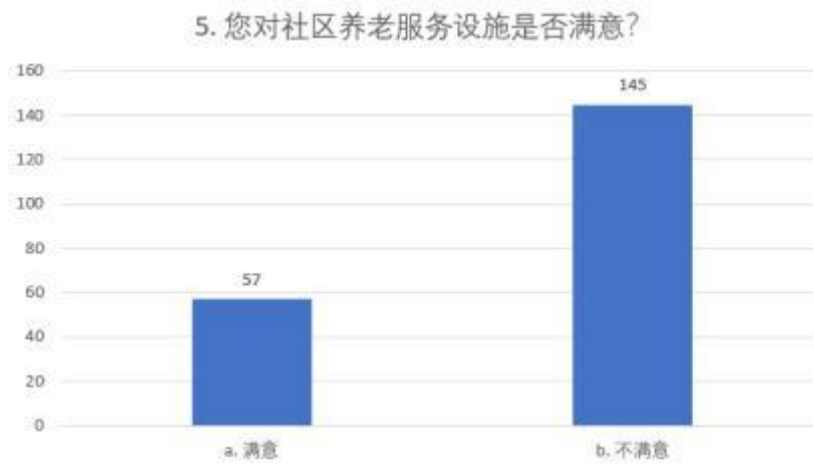


图 3-9 社区养老服务设施供给情况

根据表 3-13 的数据，共有 202 人参与了对社区养老服务设施的评价。其中，57 人表示满意，145 人表示不满意。通过这些数据可以得出以下结论：大多数参与者对社区养老服务设施不满意，占比 71.8%。相对较少的人对社区养老服务设施满意，占比 28.2%。

3.社区养老服务资金补助供给情况，如表 3-14、图 3-10、表 3-15、图 3-11 所示。

表 3-14 社区养老服务资金补助供给情况

问题	选项人数
6.如需要资金补助，您希望补助的金	

额范围是多少？

a.少于 500 元/月	0
b.500-1000 元/月	0
c.1000-2000 元/月	48
d.2000-3000 元/月	78
e.高于 3000 元/月	79

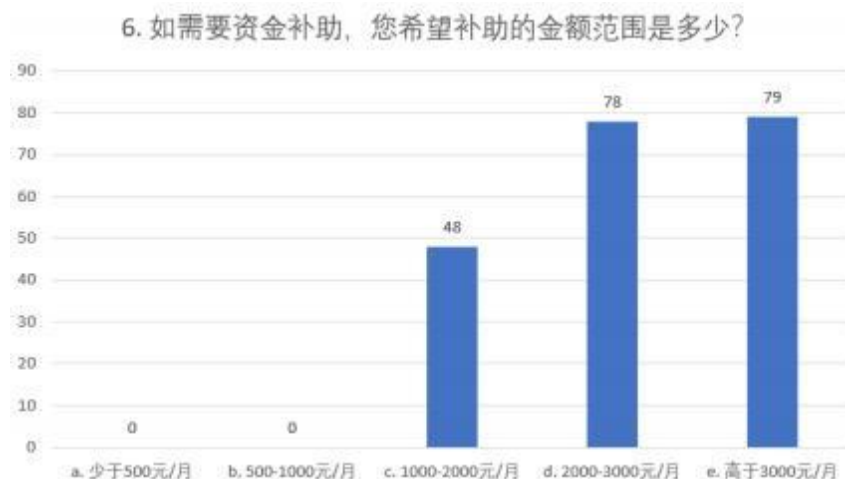


图 3-10 社区养老服务资金补助供给情况

根据表 3-14，芜湖市社区养老服务资金补助供给情况的选项人数如下：少于 500 元/月，0 人；500-1000 元/月，0 人；1000-2000 元/月，48 人；2000-3000 元/月，78 人；高于 3000 元/月，79 人。

从数据可以看出，绝大多数人希望补助额度在 2000 元以上，其中高于 3000 元/月的选项人数最多，为 79 人。这可能是因为养老服务成本较高，需要较多的资金支持。

表 3-15 芜湖市社区养老服务资金补助供给情况

问题	选项人数
7.您是否愿意为社区养老服务支付费用?	
a.是	117
b.否	85

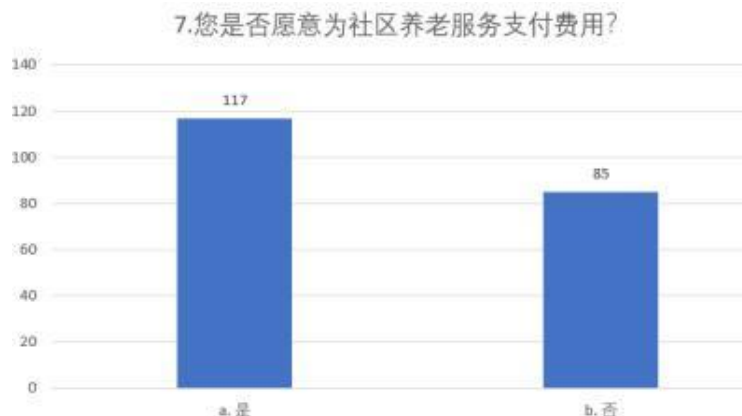


图 3-11 社区养老服务资金补助供给情况

根据表 3-15 的数据，共有 117 人愿意为社区养老服务支付费用，85 人不愿意支付费用。这说明大部分人愿意为社区养老服务支付费用，但也有一部分人不愿意支付费用。这可能涉及到个人经济状况、对养老服务的需求程度等因素。为了提供更好的社区养老服务，需要进一步探讨和解决不愿意支付费用的人的需求和问题。

4.社区养老服务人员供给情况，如表3-16、图3-12、表3-17、图3-13所示。

表 3-16 芜湖市社区养老服务人员供给情况

问题	选项人数
8.您觉得在芜湖市社区养老服务中最需要增加什么服务人员?	
a.医疗保健人员	49
b.心理咨询人员	48
c.老年人活动组织人员	63
d.家政服务人员	42

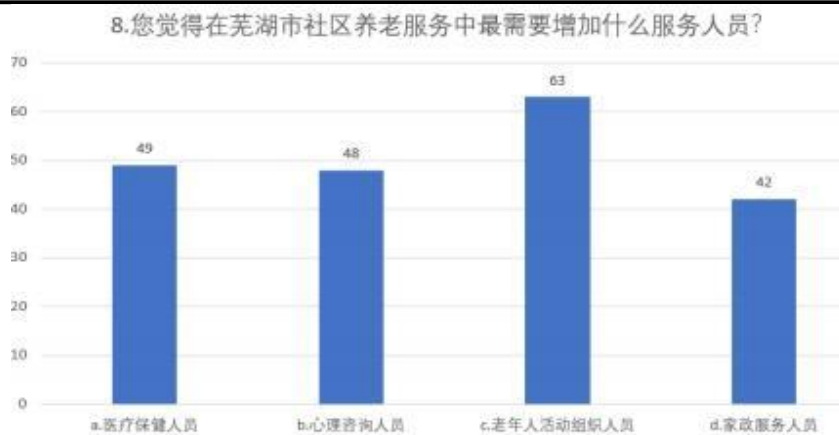


图 3-12 社区养老服务人员供给情况

根据表 3-16 中的数据，芜湖市社区养老服务中最需要增加的服务人员选项的人数分布如下：

医疗保健人员：49 人，心理咨询人员：48 人，老年人活动组织人员：63 人，家政服务人员：42 人。从数据来看，社区养老服务中最需要增加的服务人员是老年人活动组织人员，共有 63 人选择该选项。其次是医疗保健人员和心理咨询人员，分别有 49 人和 48 人选择这两个选项。家政服务人员需要增加的需求相对较低，只有 42 人选择该选项。

表 3-17 芜湖市社区养老服务人员供给情况

问题选项人数	
9.您觉得社区养老服务中最重要的是	
什么?	
a.提供医疗服务	56
b.提供康复服务	84
c.提供心理支持	48
d.提供休闲娱乐活动	14

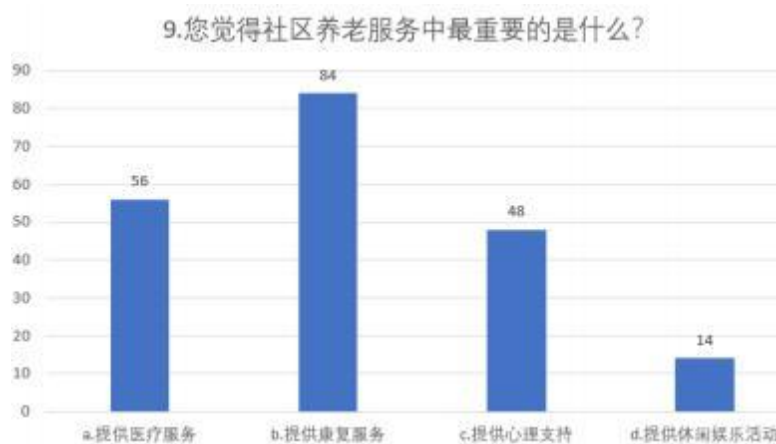


图 3-13 社区养老服务人员供给情况

根据数据 3-17，我们可以得出以下结论：在参与调查的人中，提供康复服务被认为是社区养老服务中最重要因素，有 84 人选择了这个选项。其次是提供医疗服务，有 56 人选择了这个选项。心理支持也被认为是重要的，有 48 人选择了这个选项。最后，提供休闲娱乐活动被认为是最不重要的，只有 14 人选择了这个选项。综上所述，社区养老服务人员在提供康复服务和医疗服务方面的供给需求较高，而心理支持和休闲娱乐活动的需求较低。

5.社区养老服务供给满意度，如表 3-18、图 3-14 所示。

表 3-18 芜湖市社区养老服务供给满意度达成情况

问题	选项人数
10.您是否对社区提供的养老服务满意?	
a.非常满意	22
b.满意	38
c.一般	39
d.不满意	61
e.很不满意	42

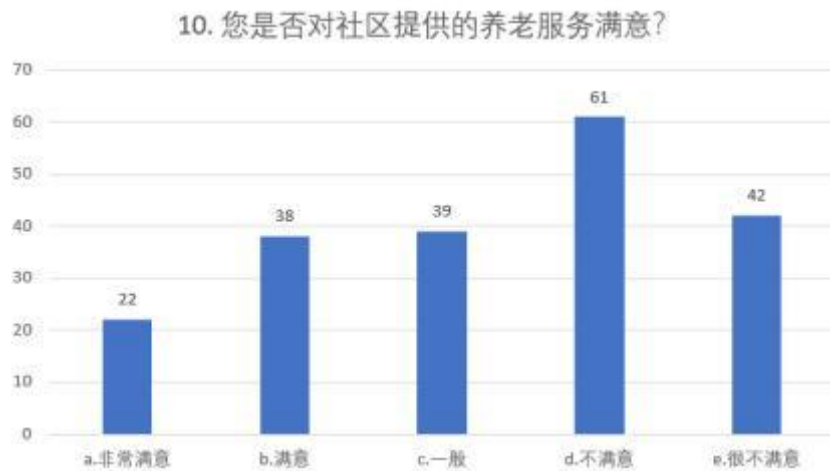


图 3-14 社区养老服务供给满意度达成情况

根据表 3-18，芜湖市社区养老服务供给满意度达成情况如下：非常满意的人数为 22 人，占比为 10.9%。满意的人数为 38 人，占比为 18.8%。一般的人数为 39 人，占比为 19.3%。不满意的人数为 61 人，占比为 30.2%。很不满意的人数为 42 人，占比为 20.8%。

总体上，对社区提供的养老服务满意的人数在 40%左右，而不满意和很不满意的人数占比较高，达到 50%左右。这意味着社区养老服务供给在部分居民中存在一定程度的不满意度。

3.3.4 调查结果统计分析

为更进一步了解养老服务需求供给的相关性，本文共选取是否提供社区养老服务，提供哪些社区养老服务，提供社区养老服务的形式，社区养老服务设施的需求，对社区养老服务设施满意，社区养老服务补助的金额，社区养老服务支付

费用，社区养老服务中最需要的服务人员，社区养老服务中最重要的是什么，对社区提供的养老服务满意，共计 10 个指标作为本文影响芜湖市社区养老服务需求供给是否成功的影响因素，各个指标的含义及其取值范围如表 3-19、表 3-20 所示。

表 3-19 线性回归分析结果 (n=202)

	非标准化系数		标准化系数	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>VIF</i>
	<i>B</i>	标准误	<i>Beta</i>			-
常数	0.957	0.048	-	1.569	0.001	3.65
是否提供社区养老服务	0.384	0.041	0.541	1.521	0.021	2.62
提供哪些社区养老服务	0.025	0.085	-0.024	2.751	0.030	2.67
提供社区养老服务的形式	0.033	0.065	-0.085	1.271	0.001	3.29
社区养老服务设施的需求	0.058	0.022	-0.017	1.052	0.007	2.14
对社区养老服务设施满意	0.037	0.038	-0.035	2.254	0.030	2.35
社区养老服务补助的金额	0.032	0.058	-0.074	1.174	0.001	3.47
社区养老服务支付费用	0.027	0.074	-0.037	2.357	0.030	2.15
社区养老服务中最需要的服务人员	0.047	0.061	-0.075	1.852	0.001	3.57
社区养老服务中最重要的是什么	0.029	0.081	-0.035	2.741	0.030	2.78
对社区提供的养老服务满意	0.017	0.051	-0.074	1.225	0.001	3.85
R^2				0.641		
调整后 R^2				0.636		
F				F(9 141)=158.458 P=0.001		
DW				1.825		
因变量：芜湖市社区养老服务供给是否成功						
* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$						

表 3-19 旨在探究多个自变量对芜湖市社区养老服务供给是否成功的影响。从标准化系数 (Beta) 来看，自变量中“是否提供社区养老服务”和“对社区提供的养老服务满意”对养老服务供给成功的影响最为显著，其标准化系数分别为 0.541 和 -0.074，且均通过了显著性检验 ($p < 0.05$)。这表明提供社区养老服务以及对服务的满意度对养老服务供给的成功具有重要影响。此外，“提供社区养老服务的形式”、“社区养老服务补助的金额”以及“社区养老服务中最需要的服务人员”等变量也对养老服务供给的成功有一定的预测作用，尽管其影响程度相对较

小。这些变量涵盖了服务的形式、经济支持以及服务人员的专业性等多个方面，说明这些因素在养老服务供给中同样不可忽视。整体模型的解释力度较强，R 方值为 0.641，表明自变量能够在一定程度上解释因变量“芜湖市社区养老服务供给是否成功”的变异。同时，F 统计量显著 ($F(9,141)=158.458$, $p<0.001$)，进一步验证了模型的有效性。

本研究通过线性回归分析发现，提供社区养老服务、对服务的满意度、服务形式、经济支持以及服务人员的专业性等因素共同影响着芜湖市社区养老服务供给的成功与否。这为优化社区养老服务供给提供了有益的参考和启示，未来应关注这些关键因素，以提升养老服务的质量和效果。

表3-20 二元Logit回归分析汇总

项目	回归系数	标准误	Z 值	Wald χ^2	p	OR	OR (CI:95%)
是否提供社区养老服务	4.246	0.741	5.12	30.24	0.004	67.52	3.25~6.51
提供哪些社区养老服务	2.438	0.205	5.41	28.54	0.001	68.42	3.95~null
提供社区养老服务的形式	1.643	0.524	4.52	24.45	0.005	41.52	7.65-9.36
社区养老服务设施的需求	11.955	0.654	3.58	39.36	0.004	32.58	4.63-8.69
对社区养老服务设施满意	2.478	0.854	3.47	25.61	0.002	14.24	1.47-7.65
社区养老服务补助的金额	13.775	0.745	3.14	65.54	0.004	27.65	2.95-9.63
社区养老服务支付费用	2.845	0.271	2.65	45.62	0.002	23.89	1.59-9.54
社区养老服务中最需	0.372	1.624	2.95	47.65	0.004	20.24	2.54-8.65

要的服 务人员							
社区养 老服务	2.063	0.965	3.64	49.64	0.007	18.41	1.25-7.65
中最重 要的是							
什么							
对社区	1.733	2.624	4.55	32.32	0.004	17.62	2.36-6.25
提供的							
养老服							
务满意							
截距	-20.792	3511.65	-0.062	0.00	0.915	0.00	0.00-null
因变量：芜湖市社区养老服务供给是否成功							
<i>McFadden R 方: 0.675</i>							
<i>Cox & Snell R 方: 0.436</i>							
<i>Nagelkerke R 方: 0.762</i>							

表 3-20 展示了二元 Logit 回归分析的结果，旨在探究多个自变量对芜湖市社区养老服务供给是否成功的影响。从回归系数来看，多个自变量均对养老服务供给成功具有显著影响。其中，“社区养老服务补助的金额”的回归系数最大，为 13.775，表明该因素对养老服务供给成功的影响最为显著。此外，“是否提供社区养老服务”、“提供哪些社区养老服务”、“提供社区养老服务的形式”、“社区养老服务设施的需求”、“对社区养老服务设施满意”、“社区养老服务支付费用”、“社区养老服务中最需要的服务人员”以及“对社区提供的养老服务满意”等因素也对养老服务供给成功具有不同程度的影响。从 OR 值（OddsRatio）来看，各自变量的 OR 值均大于 1，表明这些因素均增加了养老服务供给成功的概率。其中，“是否提供社区养老服务”的 OR 值最大，为 67.52，说明提供社区养老服务对养老服务供给成功的促进作用最为显著。模型拟合方面，McFadden R 方、Cox & Snell R 方和 Nagelkerke R 方均表明模型具有较好的拟合效果，能够较好地解释因变量“芜湖市社区养老服务供给是否成功”的变异。

本研究通过二元 Logit 回归分析发现，多个自变量共同影响着芜湖市社区养老服务供给的成功与否。其中，提供社区养老服务、服务内容、服务形式、服务设施需求、对服务设施的满意度、服务补助金额、支付费用、服务人员需求以及对社区提供服务的整体满意度等因素均对养老服务供给成功具有重要影响。这些结果为我们优化社区养老服务供给提供了有益的参考和启示，未来应关注这些关键因素，以提升养老服务的质量和效果。

3.3.5 观察法统计结果

为更直观地了解芜湖市社区养老服务供给的实际情况，本研究还采用了观察法。通过对芜湖市多个社区的实地观察，记录了养老服务供给的具体情况，并进行了编码统计。以下是部分观察结果的编码统计表，如表 3-21 所示。

表 3-21 观察法统计结果		
编码	观察内容	频次
O1	社区养老中心设施	15
O2	医疗保健服务提供	10
O3	社交活动组织情况	22
O4	家政服务提供情况	8
O5	心理咨询服务提供	6
O6	养老服务人员数量	35
O7	老年人参与度	40
O8	服务设施使用状况	20
O9	志愿者参与情况	12
O10	社区宣传与推广情况	18

从观察结果来看芜湖市社区在养老服务供给方面已经取得了一定成效，如养老中心的建立、医疗保健服务的提供以及社交活动的组织等。然而，也存在一些不足，如家政服务和心理咨询服务供给不足、服务设施使用状况不均等。此外，老年人参与度较高，表明社区养老服务在一定程度上满足了老年人的需求。未来，社区应进一步优化养老服务供给，提升服务质量，以满足更多老年人的需求。

3.3.6 访谈法统计结果

为深入了解芜湖市社区养老服务供给的现状、问题和需求，本研究还采用了访谈法。通过对社区工作人员、养老服务人员以及社区老年人的访谈，获取了丰富的第一手资料，并进行了编码统计，如表 3-22 所示。

表 3-22 访谈法统计结果			
编码	访谈内容	受访者类型	频次
I1	社区养老服务供给现状	工作人员	20
I2	社区养老服务存在的问题	工作人员	15
I3	社区养老服务需求与建议	老年人	30
I4	养老服务人员的工作体验与困难	服务人员	12
I5	老年人对养老服务的满意度	老年人	25
I6	社区养老服务宣传与	工作人员	8

推广情况			
I7	志愿者参与养老服务的经验与感受	志愿者	6
I8	家庭对社区养老服务的态度与支持	家庭成员	10

根据表 3-22 的访谈统计结果可对芜湖市社区养老服务的现状和需求进行一些初步的分析和结论。从工作人员的反馈（编码 I1 和 I2）来看，社区养老服务的供给已经取得了一定的进展，但同时也存在不少问题。这些问题可能包括服务内容的不完善、服务质量的参差不齐以及服务设施的不足等。这表明社区养老服务还有很大的提升空间，需要不断优化和改进。从老年人的反馈（编码 I3 和 I5）来看，他们对社区养老服务的需求较为强烈，且对现有的服务整体满意度较高。这反映出社区养老服务在一定程度上满足了老年人的需求，但仍有进一步满足他们多样化、个性化需求的必要。老年人提出的建议可能包括增加服务项目、提高服务质量、改善服务设施等。从服务人员的反馈（编码 I4）来看，他们在工作中也面临一些体验和困难。这可能涉及到工作压力、培训不足、激励机制不完善等方面。这提示我们在优化养老服务的同时，也需要关注服务人员的职业发展和工作满意度。从志愿者和家庭成员的反馈（编码 I7 和 I8）来看他们对社区养老服务的参与和支持是积极的。这为我们探索多元化、社会化的养老服务模式提供了有益的思路。芜湖市社区养老服务在取得一定成效的同时也面临着不少挑战和问题。未来需要从服务内容、服务质量、服务设施以及服务人员等多个方面入手，持续优化和改进社区养老服务以满足老年人日益增长的多样化、个性化需求。

通过访谈了解到社区养老服务供给在一定程度上满足了老年人的需求，但也存在一些问题，如服务内容不够丰富、服务质量参差不齐、服务设施不够完善等。同时，老年人对养老服务的满意度整体较高，但也希望社区能够进一步优化服务供给，提升服务质量。此外，家庭对社区养老服务也给予了一定的支持和认可。未来，社区应加强与老年人、家庭以及志愿者的沟通与协作，共同推动社区养老服务的优化和发展。

第4章 芜湖市社区养老服务供需存在的问题

根据调查结果结合芜湖市社区养老服务的相关政策可知芜湖市社区养老服务的供需仍然存在着较多问题，本章节结合第3章的实际情况和调查结果，合理运用第2章的理论分析工具进行问题探析。

4.1 社区养老服务政府职能方面

4.1.1 资金缺口大，持续发展面临困境

根据调查结果结合芜湖市政府对社区养老服务的相关政策可知财政拨款有限。随着社会老龄化程度的加深，社区养老服务的需求日益增长，然而政府的财政拨款增长并未跟上需求的步伐。这导致了許多社区养老服务项目因资金不足而无法开展或无法持续。其次，资金筹措渠道单一。目前，社区养老服务的资金主要来源于政府财政拨款，社会资本的参与度较低。这种单一的资金筹措方式限制了社区养老服务的可持续发展潜力。

4.1.2 政策执行落实不到位

根据调查结果结合芜湖市政府对社区养老服务的相关政策可知政策宣传不够。一些好的政策因为宣传不足，导致社区和居民对政策内容不了解，从而影响了政策的执行效果。缺乏有效的监管机制。政策的执行需要有效的监管来保证其顺利实施。在实际操作中，由于监管力量的不足或监管机制的不完善，导致政策执行中出现偏差。资源分配不均。在一些地区，由于资源有限，政策执行时难免出现厚此薄彼的情况，导致一些社区无法享受到政策的优惠。

4.2 社区养老服务供给主体方面

4.2.1 服务项目针对性不足，同质化现象严重

根据调查结果结合芜湖市社区养老服务中心的相关政策可知当前芜湖市社区养老服务项目普遍存在针对性不足、同质化现象严重的问题。许多社区提供的养老服务项目没有充分考虑到老年人的实际需求和特点，服务内容过于单一，缺乏

个性化、差异化服务。例如，日间照料中心提供的服务内容往往以简单的餐饮和休息为主，缺乏针对老年人特殊需求的医疗护理、康复训练等服务。服务供给方对老年人需求了解不足。许多社区养老服务机构对老年人的实际需求缺乏深入了解，没有进行充分的市场调研和需求分析，导致服务项目与老年人实际需求脱节。服务供给方创新能力不足。由于缺乏对养老服务行业的深入了解和专业人才，社区养老服务机构在服务项目创新方面能力有限，难以开发出符合老年人个性化需求的服务项目。政府对养老服务的指导和支持不足。政府在养老服务领域的作用主要是规划、指导和管理，但在实际操作中，政府对养老服务的指导和支持力度不够，缺乏对服务供给方的有效引导和培育。

4.2.2 服务供需不平衡

根据调查结果结合芜湖市社区养老服务中心的相关政策可知芜湖市社区养老服务供需存在不平衡的问题。一方面，老年人的养老服务需求量大，但服务供给不足；另一方面，部分服务项目供过于求，造成资源浪费。服务供给方数量不足。目前芜湖市社区养老服务供给方数量有限，难以满足庞大的老年人群体需求。特别是在一些人口密集、老年人口比例较高的地区，养老服务供给更是显得捉襟见肘。服务供给结构不合理，目前社区养老服务供给中，以基本生活照料为主，而医疗护理、康复训练、心理疏导等服务供给相对较少。然而，随着社会老龄化程度的加深，老年人的养老服务需求呈现多元化、个性化趋势，造成部分服务项目供不应求。最后，信息不对称。由于信息传递不畅或信息不对称等原因，部分老年人可能不知道哪里有提供所需服务的机构或项目，从而导致服务供需不平衡。

4.2.3 服务设施建设质量不高，缺乏管理维护

根据调查结果结合芜湖市社区养老服务中心的相关政策可知芜湖市部分社区养老服务设施建设质量不高，缺乏必要的管理和维护，影响了服务的正常提供和使用效果。一些日间照料中心、养老院等设施存在设备老化、环境卫生差、安全隐患等问题。建设标准不高。在早期建设的社区养老服务设施中，由于缺乏统一的建设标准和规范要求，部分设施建设质量不高，难以满足老年人舒适、安全、卫生的基本需求。后期管理维护不到位。一些社区养老服务设施在建成后缺乏有效的管理维护机制，设施损坏、老化等问题得不到及时维修和更新，导致服务质

量下降。资金投入不足。社区养老服务设施建设和维护需要一定的资金投入，但由于资金筹措渠道有限或资金使用不规范等原因，导致设施建设质量不高或维护不及时。

4.3 社区养老服务持续发展方面

4.3.1 社区养老服务人员专业化程度不高，缺乏系统在岗培训

根据调查结果结合芜湖市社区养老服务机构的相关政策可知社区养老服务人员的专业化程度对于服务的质量和持续发展至关重要。然而，目前芜湖市社区养老服务人员专业化程度普遍不高，且缺乏系统的在岗培训，这制约了社区养老服务的持续发展。缺乏专业人才。社区养老服务需要具备医学、护理、康复、社会工作等专业背景的人才，而目前这些专业人才相对匮乏，导致服务人员素质参差不齐。培训体系不完善。目前针对社区养老服务人员的培训体系尚不健全，缺乏系统化、规范化的培训课程和教材，导致服务人员在岗培训不足，难以提升专业水平。人员流动性高。由于社区养老服务工作相对辛苦，待遇不高，导致服务人员流动性较大，不利于人员的稳定和专业化发展。

4.3.2 家庭养老观念与现实存在矛盾

根据调查结果结合芜湖市社区养老服务机构的相关政策可知家庭养老观念在中国传统文化中占据重要地位，但在现代社会中，随着社会结构和家庭结构的变化，家庭养老观念与现实存在一定的矛盾。这在一定程度上影响了社区养老服务的持续发展。传统家庭观念的影响。许多老年人受传统家庭观念影响，认为家庭成员应该承担养老责任，对社区养老服务的需求不高。对社区养老服务的认知不足。部分老年人对社区养老服务的认知有限，对其功能、优势和服务内容了解不够，导致他们不愿意选择社区养老服务。服务费用问题。对于一些家庭经济条件较差的老年人来说，社区养老服务的费用可能是一个负担，他们更倾向于家庭照顾或低成本的养老方式。

4.3.3 社区老年人购买服务意愿不大

根据调查结果结合芜湖市社区养老服务机构的相关政策可知购买意愿是推动社区养老服务持续发展的关键因素之一。但是，当前芜湖市社区老年人在购买养老服务方面普遍持保守态度，这成为了制约社区养老服务市场拓展和持续发展的瓶颈。造成这一现象的原因主要为，部分老年人收入水平不高，难以承担购买社区养老服务的经济压力；消费观念相对传统和保守，对于新兴的社区养老服务接受度有限；部分老年人对社区养老服务的具体内容、质量及效果等信息掌握不充分，这种信息不对称的现象导致他们对服务提供者缺乏信任，进而影响了购买养老服务的意愿。

第5章 芜湖市社区养老服务供需问题原因分析

根据本文第2章节马斯洛需求理论，协同治理理论并结合第4章提出关于芜湖市社区养老服务供需方面的问题，通过阅读大量三线城市社区养老服务供需问题的文献案例进行整合，最后结合芜湖市实际情况和调查的相关数据结果进行深入性的原因分析以便于为后续对策建议提供相关依据。

5.1 政府发挥职能作用不到位

5.1.1 社区养老服务资金来源单一

目前，芜湖市社区养老服务的资金主要来源于政府财政拨款。这种单一的资金筹措方式限制了社区养老服务的可持续发展潜力。政府对社区养老服务的投入不足，导致服务设施建设和服务质量提升受到制约。同时，社会资本的参与度较低，未能充分利用社会资源为养老服务提供支持。

政府投入不足。虽然政府对养老服务的投入逐年增加，但相对于快速的人口老龄化速度和养老服务需求，政府的投入仍然显得不足。由于财政压力大，政府在养老服务的投入上有限，这导致了社区养老服务的资金来源单一，主要依靠政府投入。

社会资本参与不足。由于养老服务行业的投资大、回报周期长、利润空间有限等特点，社会资本对此领域的兴趣并不大。很少有企业或个人愿意在养老服务领域进行大规模的投资，这也导致了社区养老服务的资金来源单一。

慈善捐赠较少。相较于某些国家，我国的慈善捐赠文化尚处于发展初期，广大民众及企业对慈善捐赠的理解与参与程度有待提升。这种现状直接影响了社区养老服务在慈善捐赠方面的资金筹措稳定性，使得服务提供难以得到持续且可靠的经济支持。

服务收费水平较低。为了更好地服务社区老年人，很多社区养老服务机构的服务收费水平较低，甚至有些机构会提供免费服务。这使得社区养老服务的收入无法覆盖其运营成本，从而导致资金来源单一。

综上所述，芜湖市社区养老服务资金来源单一的原因主要包括政府投入不足、社会资本参与不足、慈善捐赠较少和服务收费水平较低等。为了解决这一问题，需要政府、社会各界共同努力，推动社区养老服务的多元化资金来源建设。

5.1.2 对养老服务需求掌握不精准

芜湖市社区养老服务需求掌握不精准的原因主要有以下四个方面：

老年人口结构复杂多样。芜湖市的老年人口结构十分复杂多样，包括了不同经济条件、文化程度、健康状况等方面的差异。这就导致了养老服务需求的差异化和个性化。不同的老年人对养老服务的需求可能完全不同，因此对于社区来说，很难通过简单的统计或调查来全面准确地掌握老年人的需求。

信息传递途径有限。由于老年人的信息获取途径有限，很多老年人对社区养老服务的了解并不充分。很多老年人仍然倾向于通过口耳相传或者社交活动等方式获取信息，而社区的宣传渠道主要集中在传统媒体和互联网上，这就导致了信息传递的不对称。社区需要通过多种渠道，包括社区广播、宣传栏、社交媒体等，来提高信息的覆盖面和传递速度，才能更好地了解老年人的需求。

服务内容不够丰富多样。社区养老服务的基础内容涵盖了日间照料、健康咨询和精神慰藉等，虽然为老年人提供了一定的支持，但现实中老年人的需求却远不止于此。有些老年人深受疾病困扰，急需更为细致入微和专业化的健康管理服务；还有些老年人则渴望在社交和休闲娱乐方面得到更多满足，以充实自己的晚年生活。因此，社区养老服务必须打破传统界限，积极与各类相关服务机构携手合作，共同探索并构建一个更加丰富多彩、个性化定制的服务体系。这样的体系将能够更精准地回应老年人的多元需求，助力他们在生活的各个方面都能享受到高品质的服务与关怀。

养老服务机构的数量和质量有限。芜湖市当前面临养老服务机构数量不足、服务质量参差不齐的挑战。对于步入晚年的老年人来说，选择一个合适的养老服务机构是关乎他们生活质量的重要决策。然而，由于社区在信息指引和优质服务推荐上的作用有限，老年人常感选择无门，难以找到心仪的养老服务。鉴于此，社区应当深化与养老服务机构的协作，不仅要敦促机构提升服务水平，更要构建一个公开透明、便于比较的养老服务信息平台，帮助老年人作出明智的选择，从而确保他们晚年的生活质量和幸福感。

综合而言，芜湖市社区养老服务需求难以精准把握的根源在于多个方面，即老年人口结构复杂且多样、信息传递渠道的限制、服务内容的单一性和缺乏多样性等。为了深入把握老年人的多元化需求，社区需要创新信息采集方式，打破传统渠道限制，全方位地收集老年人的需求和反馈，在服务内容上，社区应致力于提供更为丰富、个性化的选择，以满足不同老年人的独特需求。此外，与养老服务机构的紧密合作也必不可少，通过共同研发和提升服务标准，确保每一位老年人都能享受到高品质、贴心的养老服务。这些努力将共同推动社区养老服务向更高水平迈进，实现精准对接老年人需求的目标。

5.1.3 缺少政策执行监督机制

法律法规不完善。目前，我国养老服务领域的法律法规相对较少且不系统，缺乏明确的监督机制。尽管国家出台了一系列关于社区养老服务的政策文件，但缺乏有效的实施细则和配套措施，导致监督机制建设不完善。

监督主体不明确。社区养老服务的监督主体应该是政府部门，在实际操作中，监督主体的职责与权限不明确，缺乏有效的监督措施。同时，社区居民对养老服务的监督意识也相对较低，导致监督机制执行困难。

监督手段缺乏多样化。目前社区养老服务的监督手段主要是通过投诉、举报、督查等方式，缺乏科技手段的应用。例如，在监督机制中引入科技手段，如建立养老服务 APP 平台，可以提高监督效率和全面性。

监督资源不足。社区养老服务的监督需要投入大量的人力、财力和物力，但目前监督资源相对较少。政府在养老服务领域的投入相对不足，导致监督机制无法得到有效的支持。

监督责任不明确。社区养老服务缺少监督责任的明确分工，导致监督工作效果不佳。各相关部门在养老服务监督中职责不清、权责不一，使得监督工作无法有力推动。

政府在社区养老服务中发挥职能作用不到位的原因主要包括资金来源单一、对养老服务需求掌握不精准、缺少政策执行监督机制等。为了推动社区养老服务的健康发展，政府需要加大资金投入、拓宽筹资渠道、深入了解老年人需求、加强政策宣传和监管等方面的工作。只有这样，才能更好地满足老年人的养老服务需求，提高他们的生活质量。

5.2 社区养老服务能力缺乏

5.2.1 服务有效供给不足

社区养老服务的核心是满足老年人的实际需求。然而，由于种种原因，芜湖市社区养老服务的有效供给明显不足。

资金短缺，提供养老服务需要大量的资金投入，包括基础设施建设、人员培训、日常运营等。资金短缺使得一些社区无法开展必要的养老服务项目，或者无法维持服务的持续运营。

服务设施不足，随着老年人口的增加，对养老服务设施的需求也随之增长。然而，芜湖市现有的社区养老服务设施数量和规模都难以满足实际需求，尤其是日间照料中心、老年活动中心等设施。

服务内容单一，由于资源有限，许多社区养老服务只能集中在基本的生活照料上，而对于老年人更需要的心理关怀、康复护理等服务则难以提供。

5.2.2 服务队伍发展机制不健全

专业的服务队伍是确保社区养老服务质量的关键因素。然而，芜湖市在这方面的发展机制还存在明显不足。

目前针对社区养老服务人员的培训项目较少，培训内容与实际需求脱节，导致服务人员缺乏必要的专业知识和技能。由于待遇不高、职业发展前景不明朗等原因，社区养老服务人员流动性较高，影响了服务的连续性和稳定性。缺乏有效的激励机制来鼓励更多的人才加入社区养老服务队伍，提升整体服务水平。

5.2.3 服务机构缺乏吸引力，难以形成规模

服务质量参差不齐，由于缺乏统一的管理和标准，一些社区养老服务机构的服务质量不高，影响了老年人的满意度和信任度。品牌意识不强，没有形成自己的品牌特色和优势，难以在竞争激烈的市场中脱颖而出。宣传力度不足，许多优秀的社区养老服务机构由于宣传力度不足，导致知晓率不高，影响了服务的拓展和老年人的选择。

综上所述，芜湖市社区养老服务能力缺乏的原因主要包括服务有效供给不足、服务队伍发展机制不健全以及服务机构缺乏吸引力难以形成规模等方面。为了提

升芜湖市社区养老服务能力，需要从政策支持、资金投入、人才培养和服务质量提升等方面进行综合施策。同时，还需要加强市场调研和需求分析，以更精准地满足老年人的实际需求为目标，推动社区养老服务的持续健康发展。

5.3 共同发展进程缓慢

5.3.1 社区服务人员在岗培训缺乏系统性和连续性

芜湖市社区服务人员在岗培训缺乏系统性和连续性的原因是多方面的。首先，社区服务人员的工作繁重，通常面临较大的工作压力，这使得他们很难抽出足够的时间参加系统的培训。此外，一些社区服务机构可能缺乏对培训的重视，认为培训对于日常工作的帮助不大，因此没有将培训纳入工作计划中。当前针对社区服务人员在岗培训的资源有限，缺乏优质的培训机构和课程。这导致了培训内容的局限性和质量的不稳定性。由于缺乏专业的培训机构和课程，一些社区服务人员可能无法接受到全面、系统的培训，进而影响了培训的效果和持续性。社区服务人员在岗培训的系统性和连续性也受到培训机制不完善的影响。目前，社区服务人员的培训通常是以短期集中培训的形式进行，缺乏长期、持续的培训机制。这种培训机制的不完善导致了培训内容的不连贯和重复性，无法满足服务人员长期发展的需求。

芜湖市社区服务人员在岗培训缺乏系统性和连续性的主要原因是工作压力大、资源有限以及培训机制不完善、为了解决这一问题，需要加强对社区服务人员培训的重视，增加对培训的投入，建立完善的培训机制，并引入专业的培训机构和课程资源。同时，还需要关注服务人员的实际需求，设计符合他们工作特点的培训内容和形式，以提高培训的针对性和有效性。通过这些措施的实施，可以提升芜湖市社区服务人员在岗培训的系统性和连续性，提高服务人员的专业素养和服务质量，进一步推动社区养老服务的共同发展。

5.3.2 传统家庭养老观念根深蒂固

芜湖市社区养老服务之中传统家庭养老观念根深蒂固的原因有很多。家庭在中国传统文化中一直扮演着重要的角色，被视为社会基本单位。家庭养老观念强调子女应该尽孝道，照顾父母，这是父母养育子女的回报之一。因此，很多人在

年老时仍然期望子女能够照顾自己，而不是寄养在养老院或求助于社区养老服务。社会养老保障体系的不完善也是传统家庭养老观念根深蒂固的原因之一。在过去，养老金制度不完善，许多老人没有养老金可依赖，因此他们只能依靠家庭来过老年生活。即使在现在，尽管养老金制度有所改进，但养老金水平仍然相对较低，难以满足老人日常生活的需求，因此很多老人还是会选择依赖家庭养老。中国的传统文化中强调尊老敬老的价值观。由于这种价值观的影响，很多老人希望能够在家人的身边度过晚年，享受家庭的温暖和关爱。他们认为在家人的照顾下，能够保持更高的生活质量和幸福感。对于一些老年人来说，对养老院或社区养老服务存在误解和负面看法。他们担心在养老院无法得到足够的关爱和照顾，或者会被忽视和孤立。此外，一些老年人可能担心失去独立和自主性，害怕离开熟悉的环境和生活方式。家庭在中国传统文化中的重要地位，社会养老保障体系不完善，尊老敬老的传统价值观以及对养老院或社区养老服务的误解和负面看法。

5.3.3 老年人养老消费理念与养老服务需求不匹配

养老消费理念的不同是导致需求不匹配的主要原因之一。随着社会的发展和老龄化趋势的加剧，老年人对养老服务的需求也在不断变化。传统的养老服务常常强调照料和护理，注重生活的基本需求满足，而现在的老年人更加注重生活品质和精神层面的满足。他们希望通过社交活动、文化娱乐、养生保健等方式来丰富自己的生活。然而，目前芜湖市社区养老服务的主要内容仍然是提供基本生活照料，缺乏对老年人精神需求的关注，这导致了养老消费理念与养老服务需求不匹配。芜湖市社区养老服务的供给侧不足是导致需求不匹配的另一个原因。

目前，芜湖市社区养老服务的发展还较为滞后，服务供给不足。社区养老服务机构的数量有限，规模较小，服务质量参差不齐。很多社区养老服务机构只提供基本的照料服务，无法满足老年人对更高层次的养老需求。专业的养老服务人才也相对匮乏，导致服务质量的不稳定。这些供给侧的不足使得老年人无法获得满足自己养老需求的适当服务，进一步加剧了养老消费理念与养老服务需求的不匹配。养老服务的价格问题也导致了需求不匹配。芜湖市社区养老服务的价格相对较高，超出了一部分老年人的消费能力范围。老年人普遍收入较低，无法支付高额的养老服务费用，这使得他们无法享受到他们所期望的养老服务。而芜湖市社区养老

服务的价格又没有得到有效的市场调节，导致了养老服务的供需不平衡，进一步加剧了养老消费理念与养老服务需求的不匹配。芜湖市社区养老服务中老年人养老消费理念与养老服务需求不匹配的原因主要包括养老消费理念的转变、养老服务的供给侧不足以及养老服务的价格问题。为了解决这一问题，需要加强对老年人精神需求的关注，推动养老服务的转型升级，并通过市场调节等手段解决养老服务的供需不平衡问题，为老年人提供更加贴近实际需求的养老服务。

第 6 章 结论与展望

6.1 结论

随着经济的快速发展和人口结构的变化，芜湖市正面临着日益严峻的人口老龄化挑战。在这个过程中社区养老服务作为支持老年人晚年生活的重要组成部分，其需求也日益增长。然而当前芜湖市社区养老服务供给在数量和质量上均存在不足，难以满足老年人的多元化、个性化需求。

芜湖市社区养老服务需求日益增长的原因是多方面的。一方面随着医疗水平的提高和人们生活条件的改善，老年人的寿命不断延长，老年人口比例逐年上升。另一方面随着社会的进步和家庭结构的变化，传统的家庭养老模式逐渐难以满足老年人的需求，社区养老服务因此成为了越来越多老年人的选择；在需求方面，芜湖市老年人对社区养老服务呈现出多元化、个性化的特点。他们需要基本的生活照料服务，如饮食起居、健康管理等，还需要心理关怀、文化娱乐、社交互动等多方面的支持。不同年龄段、不同健康状况、不同经济条件的老年人对社区养老服务的需求也存在差异。因此，社区养老服务需要针对不同老年人的需求进行个性化定制。

第一、当前芜湖市社区养老服务供给在数量和质量上均存在不足。伴随老年人口的不断增加，社区养老服务的需求也在不断增长，但当前芜湖市社区养老服务机构数量有限，难以满足所有老年人的需求。特别是在一些老旧小区和偏远地区，社区养老服务资源更是匮乏。服务供给质量有待提高。并且当前芜湖市社区养老服务内容相对单一，主要集中在基本的生活照料上，缺乏针对老年人心理、文化、社交等方面的服务。一些社区养老服务机构的设施也不完善，服务人员的专业素养和服务态度也有待提高。这些问题导致了服务质量的参差不齐，难以满足老年人的实际需求。芜湖市需要采取一系列措施来优化社区养老服务供给。政府应加大对社区养老服务的投入力度，提高服务供给数量。可以通过建设更多的社区养老服务机构、扩大服务覆盖范围、增加服务人员数量等方式来实现。同时，政府还应加强对社区养老服务机构的监管，确保服务质量和安全。社区养老服务机构应丰富服务内容，提高服务质量。可以针对不同老年人的需求，开展多元化的服务项目，如心理关怀、文化娱乐、社交互动等。同时，加强服务

人员的培训和管理，提高他们的专业素养和服务态度，确保能够为老年人提供优质的服务。

第二、结合协同治理理论，发挥政府在社区养老服务中的职能作用。政府作为社区养老服务的重要推动者，其资金投入不足、政策执行落实不到位等问题都将制约社区养老服务的健康发展。政府对社会资本的引导不足，将导致养老服务领域的社会参与度较低。芜湖市，随着经济的快速发展和人口结构的变化，正面临着日益严峻的人口老龄化挑战，在这个过程中，社区养老服务作为支持老年人晚年生活的重要组成部分，对芜湖市政府的要求也日益增长。

第三、芜湖市社区养老服务领域缺乏有效的市场竞争机制。由于政府主导的供给模式限制了社会资本进入社区养老服务领域的机会和空间，导致市场竞争不充分。这使得一些服务机构缺乏改进和创新的压力和动力，服务质量难以得到提升。芜湖市社区养老服务的价格往往由政府定价或指导定价。这种价格机制缺乏灵活性和市场敏感性，难以反映服务成本和市场需求的变化。这导致一些服务机构在提供高质量服务时难以获得合理的回报，降低了其参与社区养老服务的积极性。又由于政府和社会资本之间存在信息不对称的问题，导致双方难以形成有效的合作机制。政府往往难以全面了解社会资本的需求和意愿，而社会资本也难以了解政府的政策导向和支持措施。这种信息不对称加剧了市场竞争的不充分性。政府应放宽市场准入条件，鼓励社会资本进入社区养老服务领域。通过引入多元化的供给主体，增加服务供给的数量和种类，满足老年人日益增长的多元化需求。

第四、中国由于人口老龄化的加速，养老服务需求日益增长，但与此同时，老年人的养老消费理念与实际的养老服务需求之间却出现了不匹配的现象。这种不匹配不仅影响了老年人的生活质量，也对养老服务市场的健康发展构成了一定的挑战。在中国传统文化中，家庭养老一直占据着非常重要的地位。许多老年人深受传统家庭观念的影响，认为子女应该承担赡养父母的责任，因此，他们更倾向于选择家庭养老而非社区养老。这种观念在老年人心中根深蒂固，使得他们对社区养老服务的接受度相对较低。传统家庭观念强调家庭的团结和凝聚力。在老年人看来，家庭是他们最亲近、最信赖的依靠。他们习惯于在家庭中享受亲情的温暖和子女的照顾，对于离开家庭去接受社区养老服务，他们往往会产生一种心理上的排斥感。传统家庭观念也强调子女的孝道。在中国传统文化中，孝道被视为一种美德，子女赡养父母被视为应尽的义务。因此，许多老年人认为，如果选

择社区养老服务，就意味着子女没有尽到孝道，这会对他们的自尊心产生一定的打击。由于长期生活在家庭中，老年人对社区养老服务的了解相对较少，他们可能认为社区养老服务的质量无法与家庭养老相比，因此对社区养老服务的接受度较低。

第五、养老服务价格也是导致老年人养老消费理念与养老服务需求不匹配的重要因素之一。目前，中国的养老服务市场尚处于发展阶段，服务价格普遍较高，这对于收入较低的老年人来说是一个不小的负担。社区养老服务的价格相对较高。由于社区养老服务需要投入大量的人力、物力和财力，因此其价格往往比家庭养老要高。对于收入较低的老年人来说，他们可能无法承担这样的费用，因此只能选择家庭养老。养老服务价格的不透明也加剧了老年人对社区养老服务的排斥感。一些社区养老服务机构在收费方面存在不透明、不规范的现象，这使得老年人对服务价格产生了疑虑和担忧。他们担心自己支付了高昂的费用却无法得到相应的服务保障和质量保证。降低养老服务价格，提高老年人的支付能力。政府可以通过财政补贴、税收优惠等方式降低社区养老服务的价格水平，减轻老年人的经济负担。也可以加强对服务机构的监管和评估工作，确保其服务质量和价格合理。推进养老服务市场化改革，建立多元化的服务供给体系。政府应通过市场竞争机制的作用，推动服务机构提高服务质量和降低服务价格。

6.2 展望

6.2.1 探究政府、市场、社会多方供给主体协同作用

在老龄化社会日益加深的背景下，社区养老服务的重要地位愈发凸显。为有效应对人口老龄化所带来的一系列挑战，政府、市场以及社会各界均需积极肩负起各自使命，协同努力以推动养老服务的优质供给。

政府在社区养老服务的规划与治理中应发挥主导作用。这包括但不限于制定具有针对性的政策措施，提供必要的财政支持，以及构建完善的养老服务体系 and 设施。政府需对社区养老服务的未来发展进行科学规划，并明确服务的内容范畴、质量标准和可及性，从而确保其可持续发展。政府应积极寻求与市场主体的深度合作。鉴于市场主体在养老服务领域所拥有的丰富经验与资源，政府应鼓励其不断创新服务模式，推出更多符合老年人实际需求的产品和服务。同时，政府也要

履行好监管职责，保障市场主体在合规的前提下开展养老服务，切实维护老年人的合法权益。

社会力量的广泛参与同样不可或缺。社会组织、志愿者等群体可凭借其专业和资源优势，为社区养老服务提供有力补充。他们可以与政府、市场主体等各方携手合作，共同为养老服务事业的发展贡献力量。此外，通过开展相关培训活动，社会力量还能有助于提升整体养老服务的质量和水平。老年人在这一过程中也扮演着重要角色。他们应被鼓励积极参与到社区养老服务的设计和管理中来，提出个人的见解和需求。同时，老年人还可以通过组织各类社交活动、相互帮助等形式，共同参与到养老服务设施的建设和管理当中，从而有效提高服务的质量和效率。

政府、市场和社会各界需紧密协作，共同加强社区养老服务的规划和管理工作，努力提升服务的整体质量和水平。唯有如此，方能构建起一个全方位、多层次且全民参与的社区养老服务体系，从而更好地满足老年人的多样化养老需求，促进他们的身心健康和幸福感。

6.2.2 深化社区养老服务供给主体

我国人口老龄化趋势的日益显著，社区养老服务的需求也呈现出快速增长的态势。为了满足广大老年人的养老需求，并确保他们能够享受到高质量、可持续的养老服务，必须对社区养老服务供给主体进行优化，并促使政府采取切实有效的措施加大资金投入，同时拓宽资金来源。社区养老服务供给主体存在局限性。目前芜湖市社区养老服务供给主体以政府为主，缺乏多元化的供给主体。同时，服务机构在服务内容、服务质量和 service 创新等方面存在不足，难以形成有效的市场竞争机制。

在芜湖市，社区养老服务的供给主体却存在明显的局限性，这主要体现在供给主体单一、服务机构发展滞后以及市场竞争机制缺失等方面。社区养老服务的供给主体主要集中在政府一方。政府通过财政拨款、政策引导等方式，为老年人提供基本的养老服务。政府作为单一的供给主体，其资源有限，难以满足老年人日益增长的多元化需求。随着老年人口比例的不断上升，老年人的养老需求也在不断变化和升级。他们不仅需要基本的生活照料和医疗护理，还需要精神慰藉、文化娱乐、社交互动等多方面的服务。然而，由于政府资源的限制，目前芜湖市的社区养老服务

主要集中在基本的生活照料和医疗护理方面,对于老年人更高层次的需求则难以满足。

政府主导的供给模式应加大灵活性和创新性。政府的服务项目和内容往往比较固定,难以满足老年人个性化、差异化的需求。此外,由于政府在服务提供过程中缺乏市场竞争的压力和动力,因此往往缺乏创新和改进的意愿和能力。目前芜湖市的社区养老服务机构主要提供基本的生活照料和医疗护理服务,而对于老年人更高层次的需求如心理关怀等则难以满足。这就需要政府主导的供给模式灵活多变。大力扶持一些规模较小、资金不足的服务机构,使其提供高质量服务。与此同时,积极落实有效的监管和评估机制,对一些服务机构在服务过程中存在不规范行为,如服务态度差、服务质量低下等,及时通报整改,提升政府在服务提供过程中市场竞争的压力和动力,改善服务机构创新和改进的意愿和能力。

6.2.3 探索智慧赋能社区养老服务新模式

智慧社区养老服务平台的构建,是深度融合信息技术与养老服务的一大创新。此平台不仅搭建起老年人与社区养老服务提供者之间的高效桥梁,更是实现了养老服务信息与资源的全面共享,从而极大地满足了当代老年人对养老服务的多元化、个性化需求。

该平台的核心功能之一,便是提供详尽无遗的养老服务信息。这其中涵盖了社区内各家养老院的详细介绍、所提供的服务项目及其价格等关键信息。老年人或其家属只需通过简单的操作,便能轻松浏览并对比不同养老院的各项服务与设施,进而选择出最适合自己的养老之所。此外,平台还提供了便捷的在线预约功能,使得老年人能够足不出户,便可预约心仪的养老院入住,或是定制个性化的养老服务。这无疑为老年人省去了大量的奔波与咨询时间,使得养老服务的选择变得更加轻松与高效。

除了信息提供与预约服务外,智慧社区养老服务平台还需要搭建在线咨询服务的建设。平台可以汇聚了一批养老服务领域的专家与顾问,他们随时准备回答老年人及其家属在养老服务过程中遇到的各种问题与困惑。这种即时的在线咨询功能,不仅为老年人提供了有力的知识与信息支持,更在关键时刻为他们提供了专业的指导与建议,从而大大提升了老年人对养老服务的整体满意度。

当然，优质的养老服务离不开专业的服务人员。因此，智慧社区养老服务平台在服务人员培训方面也需下足功夫。平台通过线上线下相结合的方式，为服务人员提供了一系列全面而深入的培训课程。这些课程不仅涵盖了老年人心理需求的解读、专业护理技能的提升，还包括了有效沟通技巧的学习等多个方面。通过这样的系统培训，服务人员的专业水平与综合素质得到了显著提升，从而能够更好地理解与满足老年人的需求，为他们提供更加贴心与专业的养老服务。

智慧社区养老服务平台还可以充分发挥资源共享的优势。通过平台的连接与整合，社区内的各种养老资源如活动设施、护理设备以及医疗资源等得以高效利用与共享。这不仅有效避免了资源的闲置与浪费，更使得老年人能够享受到更加全面与便捷的养老服务。这种资源共享的理念与实践，无疑为社区养老服务的发展注入了新的活力与动力。

综上所述，建立智慧社区养老服务平台的新模式，不仅为老年人提供了便捷的信息获取与资源共享渠道，更通过加强服务人员的培训与专业素养提升，为老年人带来了更加优质与个性化的养老服务体验。这一创新性的服务模式与实践，无疑为应对当前及未来一段时期内我国日益严峻的养老服务挑战提供了有力的支持与保障。

6.2.4 引导养老观念转变，促进社区养老服务共同发展

随着人口老龄化的不断加深，老年群体的养老问题已然成为社会关注的焦点。社区，作为老年人日常生活的核心场所，肩负着提供养老服务及增进老年人福祉的重大责任。为了更有效地推进社区养老服务的发展，我们必须从多方面入手，强化养老观念宣传、丰富服务内容，并加强与社会各界的合作。

首要任务是加强对老年人的养老观念宣传与教育。社区应通过组织讲座、研讨会等多种形式的活动，积极向老年人普及养老知识，传播科学、健康的养老理念。这些宣传内容应涵盖合理饮食、科学运动、心理健康等各个方面，旨在引导老年人形成积极、自主的养老态度，鼓励他们追求独立、健康的生活方式。

其次社区应致力于提供多元化的养老服务，以激发老年人的主动参与意愿。通过组织丰富多彩的康体活动、文化娱乐项目以及志愿服务等，为老年人创造更多的社交机会，提供精神层面的支持与慰藉。此外，建立老年人互助组织和兴趣

俱乐部，不仅能为他们搭建一个相互帮助、交流学习的平台，还能有效增强他们的社会参与感和生活幸福感。

单靠社区自身的力量是远远不够的。因此，社区还需积极寻求与相关机构和社会组织的合作，共同推动养老服务事业的发展。与医疗机构、护理中心以及保险机构等建立紧密的合作关系，引导更多老年人从接受，逐步到热爱社区养老服务。例如，定期开展健康体检活动，为老年人提供针对性的健康指导和疾病预防服务，帮助他们及时发现并妥善处理健康问题。

社区还应广泛吸纳社会力量的参与，特别是鼓励专业的社会组织投身养老服务领域。通过与这些组织的深度合作，社区能够引进更多专业的养老护理、康复服务以及心理咨询等资源，从而满足老年人多层次、多样化的养老需求。这种合作模式不仅有助于提升养老服务的整体质量和效率，还能为社区养老服务的可持续发展注入新的活力。

参考文献

- [1]Qiangxiang W, June L, Yue Z. Evolutionary game analysis of community elderly care service regulation in the context of “Internet +”[J]. *Frontiers in Public Health*, 2022.
- [2]Qun W, Kunyi F, Peng L. Effect of the Use of Home and Community Care Services on the Multidimensional Health of Older Adults[J]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2022, 19(22): 15402-15402.
- [3]LCS, Matthew Y, Claire S, etal. Access to Community Support Services among Older Adults in Social Housing in Ontario. [J]. *Canadian journal on aging = La revue canadienne du vieillissement*, 2022, 42(2): 11- 13.
- [4]Wai C, Yuan C, Yiqing EL, etal. Types of Community Support Services and Self-Efficacy for Continuous Community Living among Individuals with Disabilities and Caregivers[J]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2022, 19(19): 12976-12976.
- [5]Weiwei L. Design and Implementation of Community Pension Service Quality Evaluation System Based on Clustering Algorithm[J]. *Advances in Multimedia*, 2022.
- [6]Sandra S, Melinda M, Catherine T. What constitutes a quality community aged care service-client perspectives: An international scoping study. [J]. *Health & social care in the community*, 2022, 30(6): e3593-e3628.
- [7]BoY, Hong YH, YinS, etal. The community residents’ NIMBY attitude on the construction of community ageing care service centres: a cross-sectional study[J]. *BMC Health Services Research*, 2022, 22(1): 93-93.
- [8]Chen X. Countermeasures of Community Elderly Care Service from the Perspective of Combination of Medical Care and Elderly Care[J].*International Journal of Clinical and Experimental Medicine Research*, 2022, 6(1).
- [9]Lan X, Yu Z, Yeli W. Evaluation and Analysis of Smart Community Elderly Care Service Quality Based on The Two-stage Decision Model with Grey Synthetic Measures under Hesitant Fuzzy Situation[J]. *JOURNAL OF GREY SYSTEM*, 2021, 33(1): 118- 137.

- [10]Matthew Y, Christine S, Jocelyn C, etal. Delivery of Community Support Services for Older Adults in Social Housing[J]. Innovation in Aging, 2020, 4(Supplement1): 910-911.
- [11]Jasper M. Pentagon Releases Mobile App for Community Support Services[J]. Nextgov. com (Online), 2020.
- [12]Xia C. Community-based elderly care services in China: an analysis based on the 2018 wave of the CLHLS Survey[J]. China Population and Development Studies, 2020, 3(4): 352-367.
- [13]Lindsey B, DAN, Joyce S, etal. The co-design of timely and meaningful information needed to enhance social participation in community aged care services: Think tank proceedings. [J]. Australasian journal on ageing, 2020, 39(1): e162-e167.
- [14]丛永胜.山东威海文登区创新服务模式提升居家社区养老服务水平[J]. 中国民政, 2023, (21): 62.
- [15]侯园园,周玲燕,吴梦妍等.苏州市社区“体医养”融合发展对策研究[C]//中国体育科学学会.第十三届全国体育科学大会论文摘要集——墙报交流(体育产业分会).苏州城市学院, 2023: 3.
- [16]王瑶.打造家门口的幸福养老生态圈[N]. 烟台日报, 2023-11-03(001).
- [17]白玥.交往行动：社会组织参与社区养老服务的协同逻辑[J].兰州学刊, 2023, (12): 88-100.
- [18]杨垚,杨鑫,罗霞.居家失能老人社区养老服务供需匹配研究——基于 CLHLS 数据的实证[J]. 保险职业学院学报, 2023, 37(05): 77-86.
- [19]陈琳,宋永发.社区养老服务 PPP 项目收益系统动力学分析[J]. 工程管理学报, 2023, 37(05): 64-68.
- [20]韩雪.创新“五社联动”机制提升大连社区养老服务效能[J]. 东北之窗, 2023, (10): 30-31.
- [21]牛思明.提供普惠式服务打造“大养老”格局[N]. 安阳日报, 2023-10-25(004).
- [22]李树丛.我国社区养老日间照料服务的现状、问题成因及对策分析[J]. 老龄科学研究, 2023, 11(10): 30-46.
- [23]梧州市“三个聚焦”破解居家社区养老服务难题[N]. 中国社会报, 2023-10-18(003).

- [24] 夏柱智.找回村社:农村社区养老服务的困境与转型[J]. 江淮论坛, 2023, (05): 65-72.
- [25] 陈文.心系桑榆晚情暖夕阳红[N]. 联合日报, 2023-10-18(001).
- [26] 刘伟, 陈琛, 张珊等. 建真言聚共识推进居家社区养老服务高质量发展[N]. 联合日报, 2023-10-18(002).
- [27] 葛英刚, 韩云.智慧化背景下社区养老服务网格化管理系统建设研究[J]. 佳木斯大学社会科学学报, 2023, 41(05): 50-52+56.
- [28] 刘敏敏.社会工作介入海南省社区养老服务的调查研究——以三亚市吉阳区为例[J]. 活力, 2023, 41(19): 178-180.
- [29] 本刊编辑部, 范佳富, 梁阳.居家和社区养老服务托起老年人家门口的幸福[J]. 中国民政, 2023, (19): 13.
- [30] 赵洁.推动居家和社区养老服务发展的实践与思考[J]. 中国民政, 2023, (19): 23-25.
- [31] 湖南衡阳高位推动各方能动多轮驱动——做优居家和社区养老服务[J]. 中国民政, 2023, (19): 21.
- [32] 王康, 李颖, 曾婵娟等.中国社区养老服务状况——基于 CLHLS 调查分析[J]. 山东工商学院学报, 2023, 37(05): 106-115.
- [33] 郭建祥.广元曾家山社区养老服务存在的问题及优化策略[J]. 住宅与房地产, 2023, (28): 94-96.
- [34] 李建军.打造城区“15 分钟养老服务圈” 我市加快建设社区养老服务综合体[N]. 巴中日报, 2023-09-25(002).
- [35] 刘林.大学生志愿者参与社区养老服务的研究[J]. 才智, 2023, (27): 127-130.
- [36] 李子君, 胡石清.回迁社区养老服务的 CBPR 模式转向研究[J]. 合肥师范学院学报, 2023, 41(05): 91-95.
- [37] 石智刚, 周莉莉.以社区为依托构建养老服务体系: 整体性治理视角[J]. 辽宁行政学院学报, 2023, (05): 72-77.
- [38] 史纯纯, 高新宇.多中心治理视域下社区养老服务困境检视与路径优化——以安徽省 B 市为例[J]. 西昌学院学报(社会科学版), 2023, 35(03): 74-81.
- [39] 邱一鸣, 杨宏山.社会企业视角下的社区养老服务运营模式——基于北京市社区居家养老服务的案例考察[J]. 北京社会科学, 2023, (09): 95-102.

- [40] 马丽萍.持续推动居家和社区养老服务高质量发展——对话安徽省安庆市民政局局长[J].中国社会工作, 2023, (26): 38-39.
- [41] 马超.长春市社区养老服务供给的优化路径研究[D].吉林大学, 2023.
- [42] 田敏.贵州省民族地区安置社区养老服务问题研究[D].贵州民族大学, 2023.
- [43] 仲光金.社会资本对老年人参与社区养老服务意愿的影响研究[D].西华师范大学, 2023.
- [44] 林荣彩.社工机构承接社区养老服务项目的运行机制研究[D].四川外国语大学, 2023.
- [45] 樊婧.乌海市社区养老服务问题及其对策研究[D].内蒙古大学, 2023.
- [46] 张琪.河北省 H 县社区养老服务存在的问题与完善对策研究[D].河北大学, 2023.
- [47] 秦雪薇.成都市社区居家智慧养老综合体精准化服务体系研究[D].西南财经大学, 2023.
- [48] 贺莲花.庄河市城市社区养老服务问题与对策研究[D].大连海事大学, 2023.
- [49] 聂晨.“村改居”社区养老服务问题研究[D].山东大学, 2023.
- [50] 杨越涵.社区养老服务“智+养老”APP 设计与研究[D].兰州交通大学, 2023.
- [51] 陈美静.基于社区生活圈理念的社区养老服务设施空间配置评价研究[D].西安建筑科技大学, 2023.
- [52] 刘星辰.石景山区社区养老服务设施空间分布均衡性研究[D].北方工业大学, 2023.
- [53] 欧阳政.面向独居老年高血压患者的智慧社区养老服务设计研究[D].南昌大学, 2023.
- [54] 马宇.智慧型社区养老服务中心室内空间设计研究[D].景德镇陶瓷大学, 2023.
- [55] 李娜.大同市社区养老服务建设优化研究[D].辽宁师范大学, 2023.
- [56] 冷爱娜.大连市城市社区养老服务问题与对策研究[D].辽宁师范大学, 2023.
- [57] 袁小辉.连锁运营模式下的社区养老服务设施功能配置与空间设计研究[D].北京建筑大学, 2023.
- [58] 张俊杰.基于老幼融合的竹荫里社区养老服务中心设计研究[D].长春工业大学, 2023.
- [59] 杨昊月.城市公共服务下沉中的邻避冲突[D].中共江苏省委党校, 2023.

[60]张敏.社区基金会参与社区养老服务合作生产研究[D].山东大学, 2023.

附录 1 《芜湖市社区养老服务供给调查问卷》

问卷调查：芜湖市社区养老服务供给调查问卷

基础信息

1.您的年龄段是？

- a.60 岁以下
- b.61-70 岁
- c.71-80 岁
- d.81 岁以上

2.您的性别？

- a.男
- b.女

3.子女数量？

- a.1 个及以下
- b.2-3 个
- c.4 个以上

4.患慢病情况？

- a.是
- b.否

社区养老服务需求的调查

1.您是否有意愿选择社区养老服务？

- a.是
- b.否

2.您对社区养老服务的内容有什么需求？

- a.日常照料（如饮食、起居、健康管理等）
- b.心理支持与娱乐活动

c.医疗护理与健康监测

d.社交活动与交流

3.您认为社区养老服务设施应具备哪些方面的需求？

a.安全设施（如扶手、安全防护等）

b.便捷设施（如无障碍通道、电梯等）

c.环境设施（如公共休息区、花园等）

d.便利设施（如医疗点、超市、银行等）

4.您认为是否有资金补助对选择社区养老服务有影响？

a.是

b.否

请您根据个人实际情况，选择最符合您意见的选项。感谢您的参与和宝贵意见！

附录 2 《芜湖市社区养老服务需求调查问卷》

问卷调查：芜湖市社区养老服务需求调查问卷

基础信息

1. 您的年龄段是？

a.60 岁以下

b.61-70 岁

c.71-80 岁

d.81 岁以上

2. 您的性别？

a.男

b.女

3.子女数量？

a.1 个及以下

b. 2-3 个

c. 4 个以上

4.患慢病情况？

a.是

b.否

社区养老服务需求调查

1. 您认为社区是否应提供养老服务？

a 是

b 否

2. 您觉得社区提供哪些养老服务比较重要？

a 定期健康体检

b.社交活动组织

c 家政服务

d.心理咨询服务

3. 您认为社区提供养老服务的形式应该如何？

- a.社区医院或诊所设立养老科室
- b.社区设立养老中心
- c.社区与专业机构合作提供养老服务
- d.社区志愿者组织提供养老服务

4.您对社区养老服务设施有哪些需求？

- a.老年活动中心
- b.养老院
- c.医疗保健中心
- d.健身房

5.您对社区养老服务设施是否满意？

- a.满意
- b.不满意

6.如需要资金补助，您希望补助的金额范围是多少？

- a.少于 500 元/月
- b. 500-1000 元/月
- c.1000-2000 元/月
- d. 2000-3000 元/月
- e.高于 3000 元/月

7.您是否愿意为社区养老服务支付费用？

- a.是
- b.否

8.您觉得在芜湖市社区养老服务中最需要增加什么服务人员？

- a.医疗保健人员

- b.心理咨询人员
- c.老年人活动组织人员
- d.家政服务人员

9.您觉得社区养老服务中最重要的是什么？

- a.提供医疗服务
- b.提供康复服务
- c.提供心理支持
- d.提供休闲娱乐活动

10.您是否对社区提供的养老服务满意？

- a.非常满意
- b.满意
- c.一般
- d.不满意
- e.很不满意

请您根据个人实际情况，选择最符合您意见的选项。感谢您的参与和宝贵意见！

附录 3 《芜湖市社区养老服务需求访谈提纲》

1、 社区养老服务供给现状（针对工作人员）

请介绍一下您所在的社区目前提供的养老服务项目有哪些？

这些养老服务的覆盖范围和受益人群是怎样的？

社区养老服务的主要资金来源是什么？

目前社区养老服务的运作模式和流程是怎样的？

2、 社区养老服务需求与建议（针对老年人）

您目前最需要的养老服务是哪些？

您对现有的社区养老服务有哪些建议和意见？

您认为社区养老服务在哪些方面可以进一步满足您的需求？

3、 养老服务人员的工作体验与困难（针对服务人员）

您在提供养老服务过程中有哪些深刻的体验或感受？

您在工作中遇到了哪些困难或挑战？

您希望得到哪些支持或帮助来更好地提供养老服务？

4、 志愿者参与养老服务的经验与感受（针对志愿者）

您参与社区养老服务的经历是怎样的？有哪些深刻的体验或感受？

您认为志愿者在养老服务中扮演了怎样的角色？有哪些作用？

您对志愿者参与社区养老服务有哪些建议或期望？

5、 家庭对社区养老服务的态度与支持（针对家庭成员）

您对社区提供的养老服务有何看法？是否支持老年人参与？

您认为家庭在社区养老服务中应该扮演怎样的角色？

您有哪些建议来加强家庭与社区在养老服务方面的合作与支持？

致 谢

三年转瞬即逝，聚散有时。行文于此，落地为终，意味着我三年研究生生涯即将画上句点。2021年秋季，我从合肥来到芜湖，来到安徽工程大学，从未想过作为合肥人的我与它邂逅，从研一入学时的憧憬、向往、喜悦到现在的不舍、留恋、回味。这漫长而短暂的研途之旅让我有机会看到更为广阔的世界，接触到更多优秀的人。这一切我都倍感珍惜，在此对所有陪伴、帮助过我，给我生命中带来光亮的人致以最诚挚的感谢。

桃李不言，下自成蹊。首先我要感谢我的论文指导老师孙颖老师，她专业知识渊博，做事严谨认真，经常从繁忙的教学中抽出时间为我提供合理的修改意见。其次要感谢各位授课老师这三年辛勤的付出，才使我度过了受益匪浅的三年，感谢教导，学生心存感激，同时也祝愿各位老师今后身体健康，家庭幸福。

灿灿萱草花，罗生北堂下。三年求学之路，使我不得常回家，也是这几年，父母皆年逾六十，我的毕业创作也是在父母和家人支持下完成的，感谢我的家人一直在背后默默地守护与支持，也是他们给予我爱与关怀，使我能从中不断汲取力量、勇毅前行。

人生海海，感恩相遇。感谢公共管理班同学们，三年里一起学习、共同进步，感谢你们在我成长道路上给予关心、包容和帮助。希望你们能够前程似锦，以梦为马、不负韶华，毕业不是终点，是人生路的另一个起点，祝愿同学们在未来的生活中熠熠生辉。

最后感谢人文学院，感谢学院给我提供这样好的平台进行学习，让我在知识的海洋中接受洗礼，不断塑造我的认知、眼界，完善我的人生观、价值观和世界观，提升自我价值修养，培养更强烈的求知欲。

奋斗铸就辉煌，实干赢得未来。人生味履，砥砺前行。愿我们始终保持热忱之心，永远积极向上。往事堪堪亦澜澜，前路漫漫亦灿灿。希望前进之路继续努力拼搏，生逢盛世，更要无愧时代、无愧青春，用双手抒写华丽的篇章，给人民献上满意的答卷。在中华大地上，以知识为火炬，绽放出自己的光芒。