

# 养老服务人才“荒”的多层影响因素与协同治理路径

张雅琪

扬州大学商学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2024年11月5日; 录用日期: 2024年12月10日; 发布日期: 2024年12月19日

## 摘要

老龄化加剧下, 我国养老行业面临人才短缺与质量不足的挑战, 供需缺口显著。新型养老模式的兴起, 更是加剧了对高素质、技术型人才的渴求。然而, 现有从业者存在结构失衡、技能断层、人才流失等诸多问题, 难以满足多样化需求, 亟需加强人才培养与保留。文章从我国养老服务人才“荒”的现状出发, 深入分析其背后原因, 并基于协同治理理论, 提出政府、社会、院校、行业及个体层面五大主体间紧密合作的行动建议, 以期为破局养老服务人才“荒”提供新思路。

## 关键词

人口老龄化, 养老服务, 协同治理, 人才培养

## Multi-Layer Influencing Factors and Collaborative Governance Paths of the “Shortage” of Elderly Service Talents

Yaqi Zhang

Business School, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: Nov. 5<sup>th</sup>, 2024; accepted: Dec. 10<sup>th</sup>, 2024; published: Dec. 19<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

Under the intensification of aging, China's pension industry is facing the challenge of talent shortage and insufficient quality, and the gap between supply and demand is significant. The rise of the new pension model has intensified the thirst for high-quality and technical talents. However, there are many problems, such as structural imbalance, skill gap, and brain drain among existing practitioners, which

make it difficult to meet the diversified needs, and it is urgent to strengthen the cultivation and retention of talents. This paper starts from the status quo of the “shortage” of pension service talents, analyzes the reasons behind it in depth, and based on the theory of collaborative governance, puts forward action suggestions for close cooperation between the five main bodies of government, society, universities, industries and individuals, in order to provide new ideas for breaking the “shortage” of pension service talents.

## Keywords

Population Aging, Elderly Services, Collaborative Governance, Talent Cultivation

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

国家统计局数据显示,截至2023年末,我国60周岁及以上人口占总人口的21.1%,其中65岁及以上人口的占比更是高达15.4% [1],同时在低生育率和寿命延长的共同作用下,我国老龄化程度将持续加深。根据国家卫生健康委预测,预计2035年左右,我国老年人口占总人口的比重将超过30%,进入重度老龄化社会[2]。面对这一严峻挑战,我国现阶段的养老行业运行在人才培养与保留方面存在着显著的短板。随着老年人口基数的快速增长,人们对高质量养老服务的需求急剧上升,直接导致了对具备专业技术和服务技能的养老人才的渴望达到前所未有的高度。然而,我国当前养老服务从业人员队伍在数量和质量上均难以匹配这一快速增长的需求,形成供需之间的显著缺口。与此同时,新型养老模式的不断涌现,如“互联网+养老”、“物业服务+养老服务”等,催生着新的服务技能需求,要求从业人员不仅需要掌握传统的养老服务技能,还需要具备适应新技术、新模式的能力。然而,目前我国养老服务行业普遍存在着结构失衡、技能断层、人才流动等问题,难以充分适应老年人日益多样化、个性化的需求。

在养老服务需求不断激增与更新升级的背景下,系统规划与加强养老服务人才队伍建设已成为推动养老服务行业高质量发展的必由之路,本文对养老服务人才“荒”进行现状与成因分析并提出具体的行动建议,以期缓解当前养老服务人才的供需矛盾,为老年人提供更加优质、高效、贴心的养老服务。

## 2. 文献综述

### 2.1. 理论基础

协同治理理论,作为“协同理论”和“治理理论”深度交融的产物,倡导多元主体协同共治,基于资源与利益的相互依存性,共同参与决策过程、制定政策措施,协同解决问题。协同学创始人赫尔曼·哈肯认为,所谓协同是系统各要素或各子系统之间在整体框架内相互作用和配合,打破各要素或各子系统之间的无序分离状态,在时间、空间和功能上形成一定的自组织结构,从无序走向有序的过程[3]。治理理论的出现上世纪80年代末,它的主要创始人之一詹姆斯·罗西瑙将治理定义为一系列活动中的管理机制,既包括政府机制,也包括非政府机制。它不同于统治,治理的主体未必是政府,也无须依靠强制力量克服挑战而使别人服从[4]。联合国全球治理委员会就“协同治理”概念所下的定义具有很强的概括性:协同治理是个人、各种公共或私人机构管理其共同事务的诸多方式的总和,它不仅是调节各类利益主体的冲突和矛盾的过程,更是治理主体采取持续性联合行动的过程[5]。爱德华·弗里曼认为,协同治理是

一个循环往复、不断深化的过程，其核心在于不断识别并解决问题，所有参与主体及利益相关者共同承担责任，实施治理行动[6]。杨清华(2011)阐释了协同治理的核心理念，即在社会事务的管理过程中，由政府、民间组织以及公民个体等子系统构成的开放式整体系统，通过法律、货币、知识、伦理等控制手段促进系统内各要素或子系统之间复杂的非线性互动、资源整合与持续协作，以产生超越单一主体或局部系统的新能量，实现治理效能最优化，最大限度地维护和增进公共利益[7]。李汉卿(2014)认为，协同治理是寻求有效治理的过程，在这一过程中虽然也强调各个组织的竞争，但更多的是强调各个组织行为体之间在制定目标与实现目标手段的协同，通过构建都认可的共同规则，以遵守共同规则实现整体大于部分之和的效果[8]。在本文中，协同治理旨在强化各利益相关方之间的责任认定与运作机制的协同性，通过深化各主体间的合作能力，逐步改变传统单一主体主导的治理模式以及可能存在的混乱状态，构建一个有序、高效且稳定的多主体协同治理体系，以应对复杂多变的社会问题和挑战。

## 2.2. 文献回顾

国内学者在将协同理论运用于人才培养研究方面进行了积极的探索和实践。如，管志利(2024)指出，H省C市县域科技管理人才队伍建设在功能整合、结构调整、主体动力、制度保障等方面存在一定程度的现实约束，基于科技管理人才胜任力模型和协同治理的多维层次理论，从“理念、主体、结构、制度”四个维度构建了一条合理调控关键变量和影响因素的协同治理县域科技管理人才队伍建设的路径[9]。刘景云等(2024)在新工科理念的指导下，结合高校在中外合作办学过程中由于多主体缺乏有效协同所遇到的问题，基于SFIC模型构建中外合作办学人才培养的多主体协同治理模型，依据模型框架从优化起始条件、完善制度设计、突出领导牵引、建立沟通渠道及评估反馈机制等方面提出协同治理优化路径[10]。黄辰鑫等(2023)基于协同治理理论与演化博弈理论构建政府、社会组织和市场的协同治理演化博弈模型并找出三者的利益均衡点，通过数值仿真检验出扶持额度、奖励额度和惩罚额度是影响主体间协同策略演化走向的重要因素，并从影响机制、合作机制和评估机制三个层面构建了竞技体育后备人才培养多元主体协同治理模式[11]。陈丽娟(2022)指出，在多元主体协同治理的格局中乡村人才队伍建设存在着相关机制不健全、缺乏可持续的人才发展计划和人才综合素质不高及人才流失的问题，并从政策保障、利益联系和治理意识三方面提出相关对策以助推乡村人才队伍的振兴[12]。侯玺超和肖坤鹏(2021)针对青少年竞技体育后备人才培养现存的主要问题，从法律保障层面、多部门协同治理、社会力量参与和督导评估机制这四个方面来完善青少年竞技体育后备人才培养的协同路径[13]。

## 3. 养老服务人才“荒”的现状分析

### 3.1. 从业人员数量不足

随着家庭结构趋于小型化、生活方式日益多元化以及社会文化环境的深刻变迁，家庭内部传统的照护功能与力量减弱，这一趋势直接推动社会对专业化、市场化的养老服务需求的急剧增长。面对这一挑战，我国养老服务机构虽已具备一定的规模，但人员配置仍然不足。据2023年中国民政统计数据，全国各类养老机构年末职工人数为56.3万人，服务覆盖的老年人数量为262.3万人，其中需要照料的人数为250.3万人<sup>1</sup>，通过计算人员配置比例，2022年平均4位老人配备一名工作人员，这一比例凸显了养老服务行业人力资源的紧张状态，反映出养老服务行业在人员配置上的巨大压力。中国老龄科学研究中心和新疆兵团养老行业协会2023年联合发布的《养老服务人才状况调查报告》显示，271家养老机构中，七成以上存在人力资源供应不足的问题[14]。就目前来看，我国养老服务行业还缺少超过200万名养老服务从业人员，同时伴随着人口老龄化问题不断加剧，养老服务从业人员缺口也将越来越大。

<sup>1</sup>资料来源：《2023中国民政统计年鉴》。

### 3.2. 从业人员结构失衡

一方面，养老服务从业人员中农村女性占据了相当大的比例。在中国传统文化中，女性通常被赋予家庭照顾者角色，这种观念在农村地区尤为根深蒂固。随着社会的快速转型和城乡一体化的不断推进，传统家庭分工中女性的照护角色的影响力与责任边界已远远超越家庭的小范围，她们更多地选择从事非农工作，再加上养老服务行业的入职门槛低，导致在养老照护领域表现出严重的男女比例失衡。另一方面，养老服务从业人员结构存在年龄偏大、学历偏低的特征。当前养老服务从业人员主要由中年群体组成，由于社会对养老服务行业存在偏见与误解，很少有年轻人愿意从事类似日常保姆式的照料工作，养老服务人才在年龄梯队上存在严重断层。其次，养老服务从业人员的整体文化程度偏低，多数护理人员的学历在初中及以下，由于学习能力偏低，这既会影响原本的培训效果，也会增加专业设备使用的难度与普及，难以保障护理服务的质量与效果。中国老龄科学研究中心和新疆兵团养老行业协会 2023 年联合发布的《养老服务人才状况调查报告》显示，养老服务人才以女性为主，人才队伍年龄结构偏大，受访的养老护理员中，41 岁至 55 岁年龄段占比 56%，18 岁至 28 岁年龄段占比 14.1% [14]。

### 3.3. 人才队伍的流动性大

养老服务行业新鲜血液补给不足，设置养老相关专业的高校较少且这些专业招生困难，从目前的高考填报志愿热潮来看，越来越多的高考生选择计算机、人工智能等热门的工科类专业或选择有定向就业的专业，如公费师范生；养老相关专业的毕业生投身养老服务行业的意愿不足，他们更倾向于入职高薪、体面的工作或者加入考公考编大军。此外，现有从事养老服务行业的人才来看，长期从事养老服务的人才占比低，出于家庭、个人价值追求等因素的考虑，加大了养老服务行业的流动率。中国老龄科学研究中心和新疆兵团养老行业协会 2023 年联合发布的《养老服务人才状况调查报告》显示，随着从业年限的延长，从事养老服务的人才占比降低，从业 1~3 年的养老服务人才占比 28.5%，从业 8 年以上的养老服务人才占比只有 13.7% [14]。

### 3.4. 从业人员专业化水平较低

许多养老服务从业人员在上岗前并未接受过专业系统的培训或仅经简单培训就直接上岗[15]，缺乏必要的专业知识和技能，使他们很难准确掌握老年人的生理、心理特点及护理需求。更令人关注的是，这部分从业人员往往对养老护理相关职业资格的认定缺乏足够的了解和重视，他们更多地依赖于服务口碑来获取照护工作的机会。职业资格的认定不仅是行业规范的体现，更是对个人专业能力的一种认可与保障。然而，由于认识不足或资源有限，许多人并未主动寻求或获取相关资格认定，这在一定程度上限制了他们的职业发展与潜力，也很难保证他们的专业程度。更为重要的是，尽管国家近年来高度重视养老服务行业的发展，出台了一系列旨在推动养老服务相关职业资格认定的政策措施，但这一系列政策制定到实际落地实施，再到显著提升整个行业的专业化水平，却是一个漫长且复杂的过程。此外，养老服务行业的管理人员绝大多数是从酒店、物流、医疗等领域引进，即使通过一定的理论与实践培训，也很难完全适应养老服务管理的特殊性。

## 4. 养老服务人才“荒”的成因分析

从政府层面、院校层面、机构层面、家庭(老年人)层面和个体层面这五个维度分析养老服务人才“荒”的原因，如图 1 所示。

### 4.1. 政府层面

政府在制定和实施养老服务人才队伍建设政策时，缺乏系统性和针对性，难以有效引导人才向养老

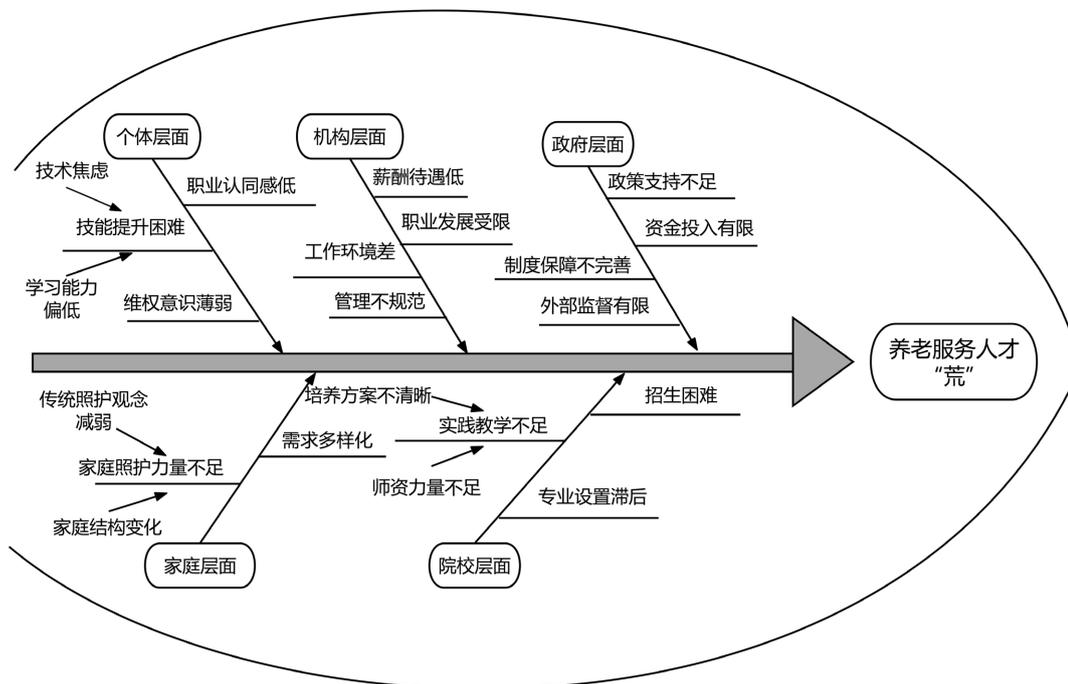


Figure 1. Causes of the “shortage” of elderly service talents

图 1. 养老服务人才“荒”的成因

服务领域流动。其次，养老服务行业的发展需要大量的资金支持，涵盖人才培养、设施建设、设备引进、服务补贴等多个方面，然而，受限于财政资源，政府投入难以全面覆盖，导致养老服务人才的供给与培养面临资金瓶颈。再者，制度保障不完善，如薪酬体系不合理、职业晋升通道狭窄等，也影响了养老服务人才的工作积极性和长期稳定性。最后，外部监督有限使得养老服务市场存在不规范现象，如服务质量参差不齐、人才权益保障不到位等，进一步加剧了养老服务人才短缺的问题。

#### 4.2. 院校层面

高校在养老服务人才培养方面面临多重挑战。首先，专业设置滞后于市场需求的快速变化，导致人才培养与行业需求脱节。其次，招生难成为普遍现象，由于社会对该行业认知度不高，加之传统观念影响，学生及家长对养老服务专业缺乏浓厚的兴趣和热情。再者，部分高校在人才培养方案上缺乏清晰定位，师资力量不足，实践教学环节薄弱，难以培养出既具备专业性强且数量足够的养老服务人才。

#### 4.3. 机构层面

养老机构作为养老服务的主要提供者，其内部环境与管理机制对人才吸引力有着直接影响。当前，养老护理服务普遍被视为“三低职业”，即薪酬待遇低、社会地位低、发展前景有限[16]，再加上工作强度大、压力大、环境压抑，从业人员劳动创造价值无法与工资绩效匹配，难以获得职业认同感和成就感。同时，部分养老机构管理不规范，缺乏有效的激励机制和职业发展路径，进一步加剧了人才流失问题。

#### 4.4. 家庭(老年人)层面

随着社会发展和生育政策的调整，家庭规模逐渐变小，核心家庭(即夫妇及其未婚子女组成的家庭)成为主流。这种小型化的家庭结构使得家庭成员在照顾老年人方面的力量有限，难以全职承担养老责任。同时，家庭中的年轻一代往往面临工作和生活的双重压力，难以在繁忙的工作之余抽出足够的时间和精

力来照顾老年人，这进一步加剧了养老服务的需求与供给之间的矛盾。在传统社会中，家庭是老年人养老的主要场所，子女承担主要的照顾责任。然而，在现代社会，随着生活方式和社会文化的变迁，传统的家庭照护观念逐渐弱化，家庭成员可能更加注重个人的职业发展和生活质量，对于照顾老年人的责任感和意愿降低。同时，老年人的养老服务需求逐渐趋于多样化和个性化，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、文化娱乐等方面的服务。这种多元化的需求对养老服务人员的专业素质和综合能力提出了更高的要求，但目前市场上缺乏具备这些能力的专业人才。

#### 4.5. 个体层面

养老服务从业人员往往感受到自己的工作未能得到应有的尊重与认可，缺乏职业荣誉感和社会地位，从而导致职业认同感缺失。这种低认同感不仅影响了从业人员的工作积极性和稳定性，也限制了他们在职业道路上的长远发展。同时，技能提升困难也是养老服务从业人员面临的一大挑战。面对行业快速发展，新技术、新理念层出不穷，从业人员接受专业培训和继续教育的能力和机会有限，同时也会伴随着技术焦虑情绪。加之部分养老机构对培训投入不足，培训内容与实际需求脱节，使得从业人员难以获得有效的技能提升。这不仅影响了服务质量和效率，也限制了从业人员的个人成长和职业发展。此外，维权意识薄弱也是养老服务从业人员普遍存在的问题。他们往往对自身的权益保护缺乏足够的认识和了解，面对工作中的不公和侵权行为时，往往选择沉默或妥协。这种薄弱的维权意识不仅损害了从业人员的合法权益，也影响了行业的健康发展。

### 5. 破局养老服务人才“荒”的行动方案

破局养老服务人才“荒”困境，需要政府、社会、院校、行业及个人协同努力，通过政策引导、内外部人才供应链体系的构建、行业内部的规范管理和个体自身的适应性发展等多措并举，旨在大幅增加养老服务供给数量、提升供给质量和推动行业创新发展，为老年人创造更加专业的养老服务环境，如图2所示。

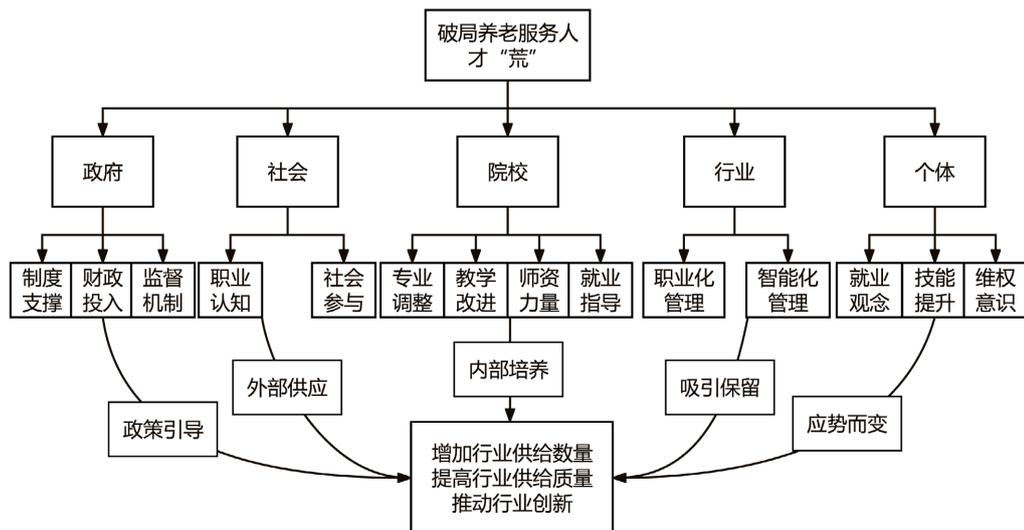


Figure 2. Collaborative governance path to break the “shortage” of elderly service talents

图2. 破局养老服务人才“荒”的协同治理路径

#### 5.1. 发挥政府领航效应，加速养老服务人才培养进程

为了科学规划与高效推进养老服务人才发展战略，政府需全面优化从薪酬待遇、权益保障、职业发

展到社会认同等多维度的制度支撑体系。在实施过程中，应建立监督机制，确保各项扶持政策与配套措施精准对接、有效落地。各级部门应深化协同合作，构建高效的信息共享与资源整合平台，形成快速响应机制，及时应对并妥善解决养老服务人才队伍建设中出现的新情况、新问题，通过强化政策协同与互补，形成政策叠加效应，为养老服务人才建设创造更加有利的环境。具体而言，紧密围绕养老服务行业的核心需求，通过政策引导、资金支持、资源配置等多维度措施，促进养老服务人才的培养、引进与稳定。财政部门应明确并加大针对养老服务人才的专项资金扶持力度，确保养老服务行业在人才培养、入职补贴、岗位补贴等方面的经费投入落实到位。同时，需强化资金使用的透明度与效率监管，确保专款专用，最大化经费的使用效能，为养老服务人才队伍建设提供坚实的经济基础。教育部门应发挥引领作用，组织并推动养老服务职业技能大赛等活动，作为展示人才技能、提升行业水平、促进人才交流的重要平台。各部门也应给予高度关注与全力支持，确保大赛的顺利举办，并以此为契机，发掘并培养更多高素质、专业化的养老服务人才。

## 5.2. 重塑社会观念，构建养老服务人才供应链体系

### 5.2.1. 多元化外部供应

首先，建立健全的养老服务人才表彰体系，实现常态化与制度化的表彰机制。各地区应定期举办“养老服务工作杰出贡献奖”、“养老护理之星”及“养老服务创新先锋”等评选活动，通过公开、公平、公正的评选过程，表彰在养老服务领域作出突出贡献的个人和团队。同时，利用多种媒体平台广泛宣传获奖者的先进事迹，树立行业标杆，不仅提升获奖者的社会影响力，也激励更多从业者追求卓越，共同提升养老服务行业的整体形象和社会地位。

其次，强化志愿服务在养老服务中的积极作用，构建志愿服务长效机制。通过举办形式多样的志愿服务宣传活动，如“敬老爱老月”、“志愿服务进社区”等，增强公众对养老服务的认识与参与意愿。建立志愿服务注册制度，明确志愿服务规范和流程，确保志愿服务活动的专业性和有效性。实施志愿服务积分兑换、颁发志愿服务证书等激励机制，对表现突出的志愿者给予表彰和奖励，增强其荣誉感和归属感，进一步激发社会各界参与养老服务行业的热情，形成全社会共同关心、支持养老服务的良好风尚。

最后，积极拓宽养老服务人才来源，鼓励跨领域人才向养老服务行业流动。政府应出台相关政策，鼓励卫生专业技术人员、心理咨询师、社会工作者等具备专业技能的人才转岗至养老服务行业，利用其专业优势提升养老服务的质量和水平。同时，加强对家政服务人员、医院护工、失业人员及就业困难人员的培训和支持，引导他们成为养老服务队伍的重要补充力量，既解决就业问题，又满足养老服务日益增长的需求。

### 5.2.2. 全方位内部培养

高校应紧密跟踪行业动态，及时捕捉市场变化，深入调整和优化专业设置与教学内容，增设养老服务类专业或扩大招生规模。在教学目标与内容上，搭建高校与养老机构联合培养平台，紧密围绕行业需求，精准定位人才培养目标，通过理论教育与实践教学，以赛训融合机制，提高学生的动手能力和解决实际问题的能力，以全面响应养老服务行业的多元化需求。同时，加强跨学科融合，培养具备多学科知识背景的复合型人才，以更好地满足养老服务行业的综合需求。此外，高校还应重视师资队伍建设，积极引进和培养具有行业背景和实践经验丰富的专业教师。通过邀请行业专家进校园讲座、授课，以及派遣教师到养老机构挂职锻炼等方式，不断提升教师队伍的专业素养和教学水平。同时，建立健全的激励机制，鼓励教师积极参与养老服务领域的研究与实践，推动科研成果向实际应用转化。最后，高校还需做好就业指导工作，通过就业服务平台向毕业生提供精准的岗位推荐，采取就业宣讲会、班会等形式，帮助毕业生树立正确的就业观，积极引导相关专业的毕业生进入养老服务行业。

### 5.3. 深化行业的职业化与智能化转型，吸引并稳固人才根基

#### 5.3.1. 优化职业化管理体系

养老机构应建立与职业能力和工作绩效相匹配的薪酬激励机制和与机构盈利相匹配的薪酬稳定增长机制。根据机构经营状况和市场薪酬水平，定期对员工的薪酬进行调整，确保薪酬水平具有市场竞争力，并设立利润分享机制，将机构的部分盈利用于提高员工薪酬，让员工共享发展成果，同时鼓励员工参与职业技能等级认证，将认证结果与薪酬水平相结合，形成“技高者多得”的激励机制，再依据绩效考核结果，对员工进行差异化激励，以激发员工的工作积极性和创造力。通过建立养老服务从业人员职业发展双通道融合机制，鼓励员工依据自身优势和兴趣在管理通道和职业通道之间灵活转换，实现个人职业发展的多元化和全面化。养老机构也要与从业人员建立合法稳定的劳动关系，足额缴纳社会保险，并提供带薪休假、定期体检等福利待遇，加强劳动保护措施，确保员工在工作中的安全与健康，同时为员工提供法律援助服务，保障其合法权益不受侵害。为了保障养老服务质量，养老机构还需建立包含基础层次、进阶提升层次和精英层次的三阶段培训体系，分别针对新入职或初级服务人员、具有一定工作经验的中级服务人员 and 高级服务人员或管理人员，促进从业人员的技能进阶提升，再通过定期举办经验分享会，促进相互学习和提升。

#### 5.3.2. 推进智能化管理进程

养老机构应深度融合智能科技，通过引入智能穿戴、智能床垫、智能康复设备等，对老年人的健康实时监测，提高服务的效率与质量。同时，构建集数据分析、个性化服务推荐于一体的智慧养老服务平台，精准捕捉并响应老年人的个性化需求，实现服务的深度定制与持续优化。在此过程中，智能设备的广泛应用不仅优化了服务流程，还极大地减轻了从业人员的工作负担，提升其职业幸福感。然而，智能化管理的推广也存在一定的障碍，即部分从业人员与老年人对新技术的接受度有限，存在技术焦虑情绪，养老机构需采取双管齐下的策略，一方面加强对从业人员的培训与发展，注重提升从业人员的科技素养与创新能力，确保他们能够熟练掌握并灵活运用新技术，为老年人提供更加便捷、高效的服务；另一方面，可通过体验课程、实例展示等形式，增强老年人对智能养老服务的认知与信心，以此共同推动智慧养老服务的全面普及与深入。

### 5.4. 提升自身技能，灵活应对与适应行业发展

面对养老服务行业的快速发展和变化，从业人员必须要持续学习，通过参加培训课程、研讨会、在线学习等方式，尽可能掌握多领域的理论知识，并将所学知识应用于实际工作中，不断积累经验和提升能力；积极获取相关职业技能证书，如护理资格证、健康管理师、心理咨询师等，这不仅能提升个人职业竞争力，也是对服务质量的有力保障。同时，老年人的需求趋于多元化趋势，从业人员需创新思维和尝试新方法，精准把握老年人的需求，提供针对性的养老服务。此外，在面对养老服务行业中侵犯自身合法权益的行为时，应积极采取法律行动，主动寻求专业法律帮助，确保自身权益得到有效维护。

## 6. 总结

本文深入剖析了养老服务人才“荒”的严峻现状，在协同理论指导下，构建了由政府、社会、院校、行业及个体五大主体间协同共进的治理框架。具体而言，政府应发挥引导作用，完善制度支撑体系与监督机制，为养老服务人才队伍建设提供坚实的政策与资金支持；社会层面则需广泛动员社会力量参与，通过表彰机制、志愿服务等形式，提升养老服务的社会认可度；院校作为人才培养的摇篮，需进一步优化专业设置，实施产教融合，加强实践教学，提升专业教育与市场需求的契合度；养老机构作为人才使用主体，应积极实施规范化的职业化管理和持续推进智能化进程；个体则应持续提升自身技能，跟随行

业发展, 适应养老服务的新需求、新变化。

## 基金项目

扬州大学大学生科技创新基金“江苏省农村公共服务供给满意度提升策略——以苏中地区为例”(XCX20241031); 扬州大学商学院研究生创新项目“农村公共服务供给满意度提升研究——以江苏省苏中地区为例”(SXYYJSKC202411)。

## 参考文献

- [1] 国家统计局. 中华人民共和国 2023 年国民经济与社会发展统计公报[EB/OL]. [https://www.stats.gov.cn/sj/zxfb/202402/t20240228\\_1947915.html](https://www.stats.gov.cn/sj/zxfb/202402/t20240228_1947915.html), 2024-08-20.
- [2] 国家卫生健康委员会. 国家卫生健康委员会 2022 年 9 月 20 日新闻发布会文字实录[EB/OL]. <http://www.nhc.gov.cn/xcs/s3574/202209/ee4dc20368b440a49d270a228f5b0ac1.shtml>, 2024-08-20.
- [3] 钱瑜. 市域产教联合体的实施路径: 基于协同治理的分析[J]. 黑龙江高教研究, 2024, 42(9): 144-148.
- [4] 杨光斌. 关于国家治理能力的一般理论——探索世界政治(比较政治)研究的新范式[J]. 教学与研究, 2017(1): 5-22.
- [5] 刘伟忠. 我国协同治理理论研究的现状与趋向[J]. 城市问题, 2012(5): 81-85.
- [6] 梁宇, 郑易平. 我国政府数据协同治理的困境及应对研究[J]. 情报杂志, 2021, 40(9): 108-114.
- [7] 杨清华. 协同治理与公民参与的逻辑同构与实现理路[J]. 北京工业大学学报(社会科学版), 2011, 11(2): 46-50+70.
- [8] 李汉卿. 协同治理理论探析[J]. 理论月刊, 2014(1): 138-142.
- [9] 管志利. 县域科技管理人才队伍建设的协同治理——基于 H 省 C 市的实践分析[J]. 行政与法, 2024(8): 51-61.
- [10] 刘景云, 张益农, 胡立栓, 等. 新工科背景下中外合作办学应用型人才培养的多主体协同治理研究[J]. 北京联合大学学报, 2024, 38(3): 25-30.
- [11] 黄辰鑫, 唐建倦, 王聪帅, 等. 我国竞技体育后备人才培养多元主体协同治理的演化博弈与仿真分析[J]. 山东体育学院学报, 2023, 39(6): 47-57+75.
- [12] 陈丽娟. 乡村振兴背景下多元主体协同治理推动乡村人才队伍建设研究[J]. 农村实用技术, 2022(9): 66-68.
- [13] 侯玺超, 肖坤鹏. 体教融合: 青少年竞技体育后备人才培养的协同治理[J]. 沈阳体育学院学报, 2021, 40(5): 90-97.
- [14] 中国老龄科学研究中心和新疆兵团养老行业协会联合发布养老服务人才状况调查报告[EB/OL]. <http://www.crca.cn/index.php/67-publish/879-2023-05-05-13-37-34.html>, 2024-08-23.
- [15] 杨丽红. 人口老龄化加剧背景下养老从业人员现状分析及应对策略[J]. 市场瞭望, 2024(4): 160-162.
- [16] 于明. 多举措厚植养老服务人才成长沃土[J]. 中国社会工作, 2024(8): 37.