

# 老年助餐点服务困境及对策研究

## ——以贵州省老年助餐点为例

王 敏, 黄 晴

贵州大学马克思主义学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年4月9日; 录用日期: 2025年5月9日; 发布日期: 2025年5月20日

### 摘要

老年助餐服务在我国步入深度老龄社会背景下诞生, 是满足老年人用餐需求的民生工程, 也是增进老年人社会融入的重要举措。老年群体因独特的身心特征需要加大关注, 助餐服务理应承担起由舌尖关爱传递老年福祉的重要使命。因此, 老人助餐服务困境对深化养老服务领域改革、巩固拓展脱贫攻坚成果具有重要意义。本研究以贵州省多个老年食堂为样本, 系统分析了助餐点在老年就餐稳定性、适老设施建设、老龄人文关怀以及覆盖率等方面的具体做法。发现食堂面临老人到餐率、供需比、满意度参差不齐的困境, 并在此基础上提出建议, 以期为积极应对人口老龄化国家战略提供实践参考。

### 关键词

老年助餐服务, 适老化服务, 养老

# Research on the Service Dilemmas and Countermeasures of Senior Meal-Assistance Sites

—Taking Senior Meal-Assistance Sites in Guizhou Province as Examples

Min Wang, Qing Huang

School of Marxism, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Apr. 9<sup>th</sup>, 2025; accepted: May 9<sup>th</sup>, 2025; published: May 20<sup>th</sup>, 2025

### Abstract

Senior meal-assistance services emerged against the backdrop of China's entry into a deeply aging

society. They are not only a livelihood project designed to meet the dining needs of the elderly but also an important measure to enhance their social integration. Given the unique physical and psychological characteristics of the elderly population, greater attention should be paid to them, and meal-assistance services should undertake the crucial mission of conveying care for their well-being from the dining table. Therefore, the dilemmas faced by senior meal-assistance services hold significant implications for deepening reforms in the field of elderly care services and consolidating and expanding achievements in poverty alleviation. This study, taking multiple senior canteens in Guizhou Province as samples, systematically analyzes the specific practices of meal-assistance sites in terms of dining stability for the elderly, construction of elderly-friendly facilities, humanistic care for the aged, and service coverage. It reveals that canteens are confronted with dilemmas such as varying attendance rates, supply-demand ratios, and satisfaction levels among the elderly. On this basis, recommendations are proposed to provide practical references for actively responding to the national strategy of population aging.

## Keywords

Senior Meal-Assistance Services, Elderly-Friendly Services, Elderly Care

Copyright © 2025 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

随着我国步入深度老龄社会,老年助餐服务作为满足老年人用餐需求的民生工程,显得尤为重要。老年群体因其规模较大、相对弱势需要关注和帮扶。助餐服务不仅关乎老年人的基本生活需求,更是增进老年人社会融入、提升幸福感的重要举措。因此,探索老人助餐服务的困境及适老化对策,对养老服务领域改革、巩固脱贫攻坚成果具有重要意义。

## 2. 开展老年助餐点的必要性

### 2.1. 开展老年助餐点的理论基础

#### 2.1.1. 马克思主义需要理论

马克思主义需要理论指出,人的需要是丰富的,主要包括物质维度和精神维度的需要。吃饭,不仅关乎个体的生存,更是生活质量与健康状态的重要保障。老年助餐点的建立和发展,正是对这一基本需求的积极响应与满足。老年助餐点通过提供便捷、实惠且营养均衡的餐饮服务,有效解决了部分困难群众在饮食方面面临的挑战。它不仅确保了居民能够获得充足的食物供应,满足了基本的生理需求,更进一步地,通过提供健康、美味的餐食,促进了居民的身体健康与精神愉悦。这种对生理需求的细致关怀,为居民追求更高层次的需求奠定了坚实的基础。此外,老年助餐点还承载着促进社区凝聚力的独特功能。在这里,邻里之间可以共享美食,交流情感,形成紧密的社会联系。这种归属感与爱的需求的满足,进一步丰富了老年助餐点的内涵与价值。

#### 2.1.2. 社会支持理论

社会支持理论强调人与人、人与社会之间的联系,通过增强个人所拥有的社会支持网络,提高应对挑战和威胁的能力。老年助餐点作为面向老年群体的服务机构,承担着提供社会支持的重要角色。老年

助餐点不仅满足了老年人的基本生理需求,还可以作为活动场所、社交场所成为老人们沟通交流的场地。老年群体能够更多地去老年助餐点,参与社区各类型文化活动,就会在老年助餐点及其服务中找到社会归属,帮助老年人充实日常生活,缓解因各种原因导致的精神孤独感和焦躁症,促进人际交往和社会融入程度不断深入。

## 2.2. 开展老年助餐点的现实需要

### 2.2.1. 老龄化进程催生刚性需求

截至 2024 年底,我国 60 岁及以上人口达 3.1 亿(占 22%),65 岁及以上人口超 2.2 亿(占 15.6%),老龄化率正逐渐上升。超大规模与快速老龄化的叠加,使助餐服务成为保障老年人基本生活的刚性需求。我国失能、空巢、高龄等特殊老年群体规模庞大,这部分老年人因其行动不便难以自食其力做饭,而部分老年人特别是农村、无退休工资收入的老年人又因其没有经济收入的现实困境无法承担去餐馆吃饭或者点外卖的消费。在这一背景下,传统家庭养老模式已难以独立支撑老年人“食有所依”的需求,催生了政府主导的具有公益属性和社会保障属性的老年助餐点,主要以最低生活保障对象、特困人员、最低生活保障边缘家庭成员等低收入人口中的老年人,以及独居、空巢、留守、失能、残疾、高龄、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人为重点,并且支持助餐场所在满足老年人助餐需求的前提下在非就餐时间为老年人提供其他适老益老服务。这样不仅能够有效解决特殊困难老年人吃饱吃好的难题,还能开展延展活动如与医院连接开展健康检测活动、组织文娱活动丰富老年人精神世界。

### 2.2.2. 养老服务升级的战略支点

老年助餐服务不仅是构建“15 分钟养老服务圈”的核心支撑,更是推动养老资源高效整合的战略枢纽。《积极发展老年助餐服务行动方案》明确提出“支持在各类养老服务机构和设施、社区综合服务设施、社区嵌入式服务设施中增设老年食堂等老年助餐服务设施,拓展服务功能”,通过将老年助餐嵌入养老机构,实现服务效能的叠加释放。如贵州遵义幸福社区将老年食堂嵌入智慧养老服务中心,西秀区凤羽社区食堂则升级为智慧养老综合体,以助餐服务为纽带,融合健康监测、文化娱乐、日间照料等功能,生动实践了“老有所养、孤有所帮”的民生承诺。作为高频刚性需求,助餐服务天然具备社区流量入口优势,既能承接居家养老的日常刚需,又可联动医疗康复、精神关怀等资源。正如《“十四五”养老服务体系建设规划》所强调,通过“政府保基本、市场提质量”的双轮驱动机制,助餐点已超越单一用餐场所的定位,逐步演变为整合康养、社交、文化等多元场景的社区养老生态枢纽,为老龄社会托起稳稳的幸福。

## 3. 贵州省老年助餐服务困境及分析

### 3.1. 就餐人数波动

老年助餐服务作为嵌入社区福利体系的公共服务产品,其运营稳定性与服务可持续性之间存在内在张力,而贵州省助餐点普遍面临的就餐人数波动问题,实质上是服务供给与动态需求适配失序的综合表征。这种波动不仅体现为日就餐量的峰谷悬殊,更通过服务对象的流动性与不确定性,暴露出传统服务模式在需求响应机制上的根本缺陷。

#### 3.1.1. 预约机制缺失的深层困境

当前贵州省多数助餐点仍采用传统“随到随吃”模式,未建立数字化预约系统。老年群体受身体机能限制、传统消费观念及家庭经济状况影响,“多老人还是保留传统习惯,依赖于家属买菜、做饭,对食堂送餐等模式缺乏了解和信任”<sup>[1]</sup>。此外,子女临时送餐、气候变化或健康波动都可能成为取消用餐计划的诱因,而食堂作为餐饮服务的供给端因没有采取预约,所以无法精确地准备餐食,这种双向不确定

性将助餐点推向“备餐过剩与餐食短缺周期性交替”的困境。

### 3.1.2. 对外服务人群不稳定

为提升设施利用率和造血能力,部分助餐点依规向建筑工人、商户等社会群体开放服务,但这“银发群体+流动人群”的混行模式加剧了需求结构的复杂性,客观上导致需求预测难度指数级上升。以遵义杉王街道长者食堂为例,其对外开放后虽吸引了周边建筑工人和居民前来就餐,但服务人群的流动性特征直接冲击了运营稳定性。建筑工人因工程阶段性结束而集体流失,普通居民则因天气变化、家庭聚餐等突发因素随意调整就餐计划,导致食堂每日备餐量如同在走钢丝——既要应对建筑工人集中用餐引发的餐食短缺风险,又要面对居民随机造成的食材浪费压力,这种双重不确定性进一步造成了老年助餐点的服务困境。

## 3.2. 适老化设施建设不足

老年食堂作为满足老年人用餐需求的民生工程,虽然建设初期充分考量老年人身心特点,但是部分老年食堂仍然存在适老化建设不足的情况。

### 3.2.1. 餐具“年轻化”适老不足

在餐具供应上,老年人在使用餐具时面临多重重生理挑战,如手部功能退化、协调能力下降、视力与认知能力衰退等,然而专为老年人使用的餐具在市面上并不丰富,并且缺乏相应设计[2]。根据调研发现,目前贵州省长者食堂的餐盘为最常见的不锈钢餐盘,大部分食堂并没有针对特殊困难群体的老年人提供其他适宜的餐具选择,存在人体工学适配不足、安全性与材料问题以及使用场景局限等不足。这些问题导致老年人在用餐过程中容易发生滑落或误操作,进而影响其用餐安全和自理能力。

### 3.2.2. 空间布局不足

老年食堂空间布局适老化缺失导致功能性与安全性双重困境。物理空间设计上,瓷砖地板未做防滑处理成为普遍隐患,光滑表面在潮湿环境下极易引发滑倒事故,而桌椅间距及通道宽度压缩至仅满足普通行人通行标准,轮椅使用者常因转向空间不足陷入困局。部分食堂虽依规设置在一楼,却存在入口处保留台阶且未构建无障碍坡道造成一定的不便。而食堂在环境营造维度同样存在适老化感知缺位。空间装饰普遍延续标准化公共空间设计语言,缺乏记忆线索的文化展示内容,使空间沦为单纯用餐场所。既忽视色彩心理学在情绪引导中的积极作用,更未通过乡土记忆元素唤醒老年群体的场所认同感,导致物理空间与文化心理需求产生深刻断裂。

## 3.3. 就餐环境利用不足

根据调查走访,贵州省大部分长者食堂一般给老年人提供午餐,食堂仅仅是老人们吃饭的场所,用餐后迅速离场,空间滞留时间平均不足一小时。即便部分食堂延长服务至晚餐时段并增设棋牌室,但是棋牌桌使用频率周均不足三次,且参与者多限于固定小团体,因此实际运营情况仍然存在餐后老年人的留下率低,空间闲置率较高。总的来说食堂空间的利用不足p,忽视了对文化活动的挖掘与探索,缺少丰富的以为社区老年人为主体的活动,无法激发老年人参与交往的热情[3]。忽视了食堂作为空间叙事的重要场地使食堂沦为单纯的食物供给站,既未能转化为社区文化记忆的存储载体,更未能成为代际共融的活力发生器,最终导致物理空间与文化内涵的双重贫瘠。

## 3.4. 就餐点覆盖不足

老年助餐服务体系建设呈现显著的供需适配困境。贵州省9个市州88个县区,目前在运营各类老年助餐点198个,平均每个市辖区有2至3个,其余县(市)仅有1至2个,助餐服务功能覆盖范围有限[4]。

相较于浙江全省建成老年助餐点 1.17 万家、北京市累计建成运营养老助餐点 2256 家、山东省已建设老年食堂 1.28 万处, 贵州省老年助餐点资源密度远低于同类省份, 且当前老年助餐点主要在市区或者县区中心, 偏远的农村地区较少, 因此存在老年助餐点总体上数量不足、覆盖率不足的困境。而具体到个别食堂微观运营层面, 部分助餐点通过设置就餐人数上限、采取阶梯定价策略等市场化手段控制运营成本, 这种“价格 + 数量管控”的双重约束, 导致日均实际服务量老年人数量有限, 暴露出公益属性与运营可持续之间的深层矛盾。

## 4. 对策建议

### 4.1. “稳” 就餐人数

建立“社区嵌入式”精准服务体系。深化镇村两级数据联动, 构建包含饮食习惯、禁忌事项、特殊需求的老年人用餐数据库, 通过动态跟踪子女探视周期、农忙时节等变量, 形成每周用餐需求预测模型。同时实行每日 16:00 前次日用餐电话语音取消制, 需要取消次日用餐的需要提前告知, 否则默认前来就餐保留餐位并启动食材预留程序, 对确认取消者及时释放餐位资源。针对混行服务矛盾, 建立“物理隔离 + 服务分层”机制, 开设老年人优先窗口并设置醒目标识, 划设专用就餐区配备适老化桌椅, 对外来人员实行“扫码登记 + 限时就餐”管理, 确保核心服务资源向老年群体倾斜。并以需求为导向购买食材, 根据天气变化、节假日以及前三天综合用餐量浮动调整采购清单, 设置 10% 的弹性供应区间应对突发需求。

### 4.2. “添” 适老化设施

实施“环境 - 器具”双维适老化改造工程。首先, 根据就餐老人情况购买、配备防止手抖型、方便拿取型、防止洒出型、节省力量型、可替换型及刺激饮食型餐具, 方便老年人就餐。空间环境上, 将通道宽度扩展至 1.2 米, 桌椅间距保持 0.8 米, 地面铺设防滑地砖或者防滑地毯, 桌椅采用圆角减少老年人磕碰事件。心理空间环境方面, 墙面采用莫兰迪色系搭配社区老照片墙, 设置可移动式记忆展板定期更换主题, 营造温馨氛围环境。此外。还需要优先规划建设通向老年食堂的无障碍步行通道、雨廊以及其他适老化配套公共设施[5], 增加食堂的适老性, 让老年人不仅来吃饱吃好, 更来娱乐好, 使助餐点成为集生活照料、健康促进、精神慰藉于一体的社区养老综合体。

### 4.3. “多” 食堂活动场景

构建“餐 + 娱”融合服务体系。午餐与晚餐时段保留基础就餐功能, 午间空闲期将餐桌转换为棋牌桌。可以在餐桌上刻画象棋、五子棋, 同时食堂配备扑克、象棋、五子棋等套装, 当老年人就餐完成以后, 就可以实现场景秒切, 成为打牌交流的场所。同时根据贵州人爱打麻将的特色, 提高老年食堂配备自动麻将机的比例, 通过多样的棋牌活动把老年人留住。再进一步依托老年助餐点开展个性化活动。通过充分考虑老年群体的多样化特点, 设计健康关怀、文化传承、社交互动和心理关怀等多类型活动。具体措施包括开展“食话食说”分享会、棋牌比赛、趣味运动会等活动, 促进邻里之间的沟通与交流, 增强社区凝聚力和社会资本。食堂积极拓展社区服务功能, 成为居民交流互动的重要场所。多元食堂不仅满足了居民对美食的追求, 更提升了社区文化品位与凝聚力, 成为居民情感交流的桥梁, 增进彼此了解与友谊。

### 4.4. “扩” 助餐服务网络

实施“中心厨房 + 流动餐点”的蜂群式布局。目前食堂覆盖不足主要集中在偏远地区, 此类地区存在地广人稀、交通不便等情况, 因此可以利用中心厨房做餐, 流动餐点打餐措施。例如在县区中心建设

标准化中心厨房，配备配全烹饪设备和配送系统，辐射周边 5~8 个行政村。针对偏远自然村设置流动餐车服务点，采用“固定线路 + 预约响应”模式，每周三、五定时配送，对失能老人提供送餐上门服务。此外，建立“梯度收费”机制，收费标准在以年龄为基本依据基础上，将低保老人、精准扶贫老人、残疾人等低收入老年人特殊对待，采取最低价或者免费的措施。优先保障失能、独居、高龄老人用餐需求，根据老年人自理情况、收入以及年龄，建立“红黄绿”三色服务档案，对红色档实现全覆盖用餐保证。

## 5. 结语

老年助餐点通过为老年人提供全面、贴心的服务，不仅成为了满足老年人的基本餐饮需求的场所，更是在精神层面上给予了他们归属感和认同感。随着助餐点功能的不断完善和服务质量的持续提升，老年人在此找到了生活的乐趣和社交的平台，享受到了更多的幸福和尊严。老年助餐服务“舌尖小事”关乎千家万户“民生大事”，未来将持续聚焦老年人群需求完善助餐服务，为老年人创造更加温馨、和谐、充满活力的生活环境，让他们晚年生活更加充实美好。

## 参考文献

- [1] 赵大明. 助餐服务:“食”事如何办实[N]. 河南日报, 2024-12-26(011).
- [2] 李航, 裴学胜. 适老化餐具的影响及功能需求研究[J]. 轻工科技, 2022, 38(3): 111-113+122.
- [3] 王秀秀, 熊玉倩. 基于城市微更新策略下的社区老旧空间改造——以太原市耐火西巷社区食堂为例[J]. 建筑与文化, 2025(3): 165-167.
- [4] 任仁. 贵州现代物流集团在融入全省现代服务业体系中创新发展[J]. 当代贵州, 2025(8): 19-21.
- [5] 加快社会适老化改造[N]. 人民政协报, 2023-07-11(002).