



养老服务人才状况调查报告

中国老龄科学研究中心

新疆兵团养老行业协会

中国老龄科学研究中心与新疆兵团养老行业协会成立课题组,于2022年9月以问卷星网络问卷的形式在全国范围内进行养老服务人才状况调查,问卷发放范围包括新疆、陕西、贵州、四川、甘肃、江苏、河南、湖北、安徽、河北、广东、黑龙江、吉林等13个省区市,共收回有效个人问卷2004份,机构问卷271份。本次问卷调查内容涉及养老服务人才基本特征、工作强度和工作待遇状况、技能培训状况、职业发展状况等等。本文主要报告本次调查个人问卷和机构问卷收回的数据结果。

1. 受访者的基本特征

(1) 养老服务人才以女性为主。如图1,在调查的2004份个人受访者中,女性有1650人,占比高达



82.3%，而男性仅有 354 人，占比 17.7%。

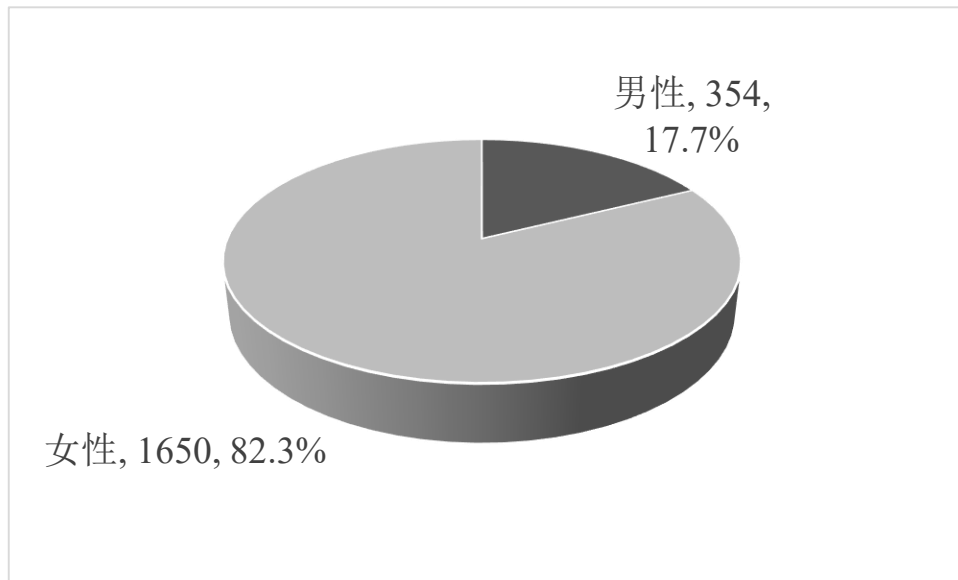


图 1 受访者性别结构

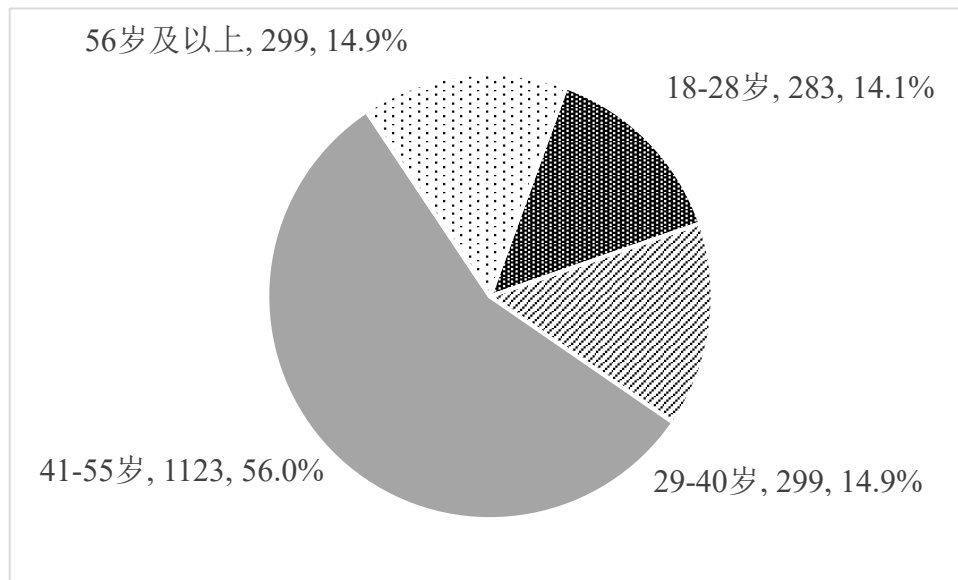


图 2 受访者年龄结构状况

(2) 养老服务人才年龄偏大。如图 2，个人受访



者中，41-55 岁年龄段的受访者有 1123 人，占比高达 56%，其次为 56 岁及以上和 29-40 岁的受访者，各有 299 人，占比达到 14.9%，而 18-28 岁的青年受访者只有 283 人，占比 14.1%。

(3) 养老服务人才多处于城镇。如图 3，在调查的 2004 份样本中，处于城镇的受访者达到 1320 人，占比 65.9%，处于农村的受访者 684 人，占比 34.1%，大致相当于城镇受访者的一半。

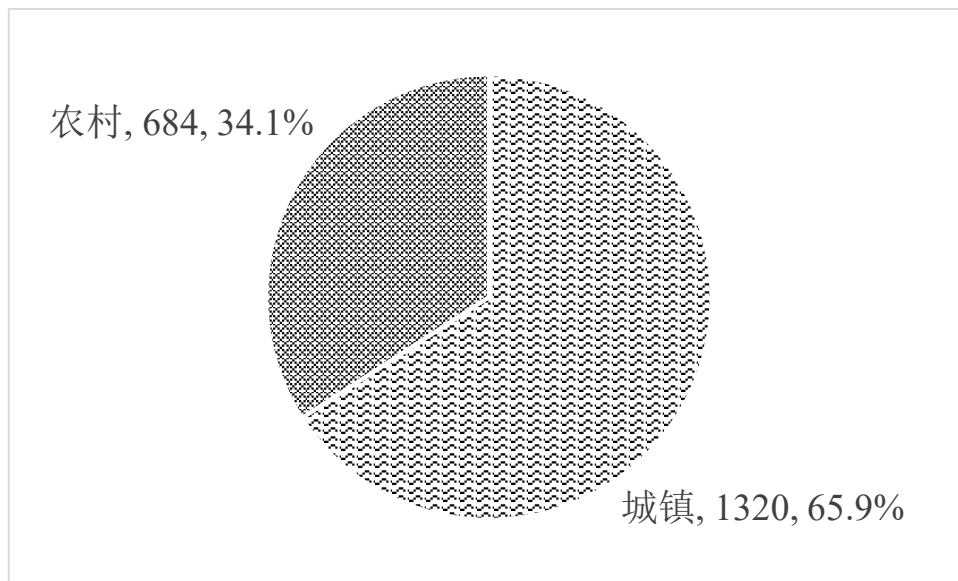


图 3 受访者城乡结构状况

(4) 养老服务人才多为已婚人士。如图 4，2004 名被调查者中 1526 名已婚，占比 76.1%，未婚人口占比 14.7%，离婚和丧偶人口分别占比 5.8%和 3.3%。这



样的婚姻结构有利于为大多数从业者提供相对稳定的家庭环境，促使其安心从事养老服务工作。

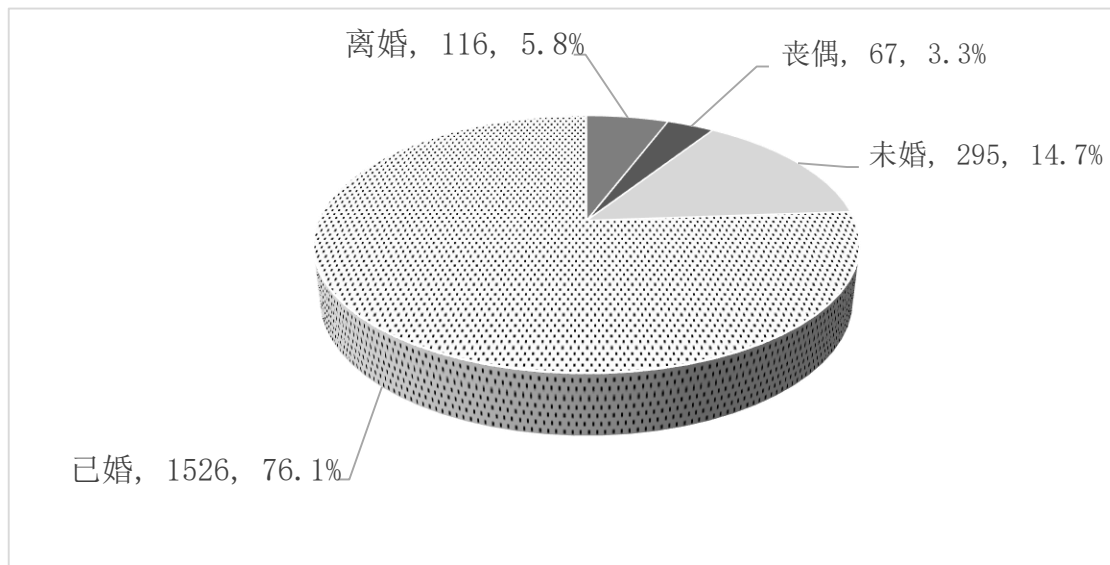


图4 受访者的婚姻结构状况

(5) 养老服务人才的健康状况良好。如图5，本次调查中，26.8%的受访者认为自己的身体健康状况非常好，36.1%的受访者认为自己的健康状况比较好，35.5%的受访者认为自己的健康状况一般，而认为自己的身体健康状况比较差和非常差的受访者分别只占1.5%和不足0.1%。对于“您目前是否患有慢性疾病”这一问题的回答结果中，有86.5%的受访者回答“无”，其他人回答“不知道”或“无”。就此而言，受访者健康状况较好，便于为从事养老服务行业提供良好的健



康保障。

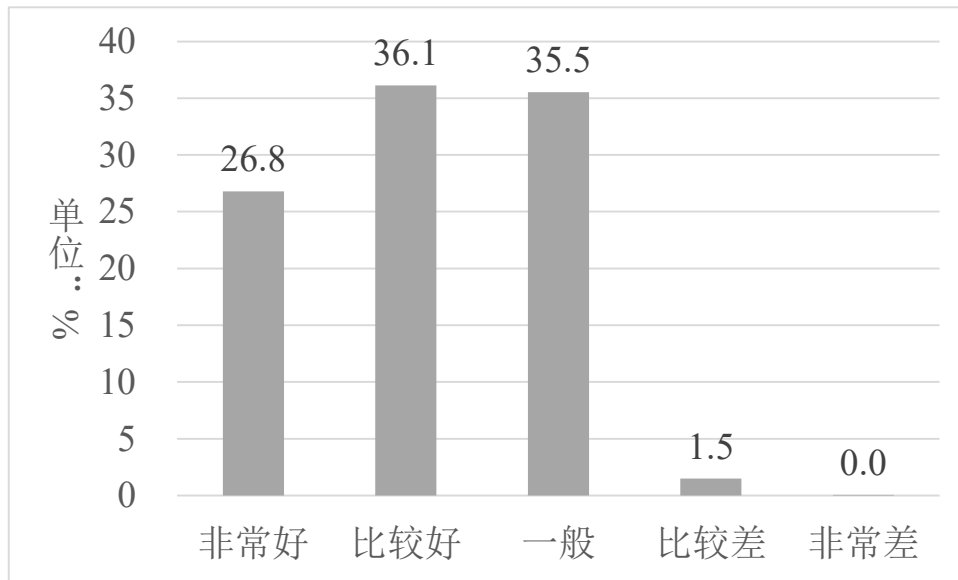


图 5 受访者的自评健康等级状况

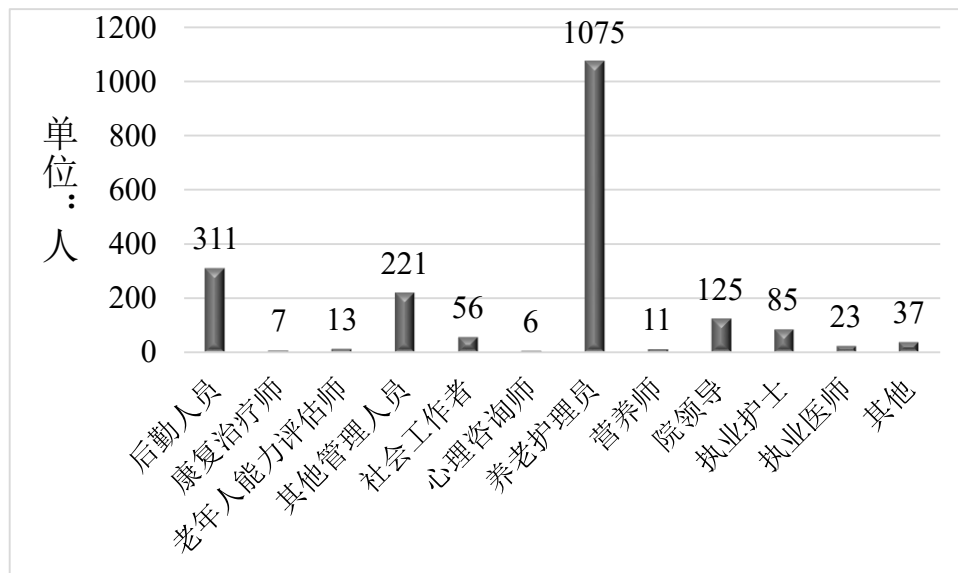


图 6 受访者工作岗位状况

(6) 养老护理员是养老服务人才的主体。如图 6，



在本次调查的 2004 位养老服务业受访者中，有 1075 名养老护理员，占比超过一半，其次为后勤人员和管理人员，分别有 311 人和 346 人（包含院领导和其他管理人员），占比分别为 15.5%和 17.2%，其他岗位人数较少，尤其是专业技术人员占比非常低，均不足 5%。

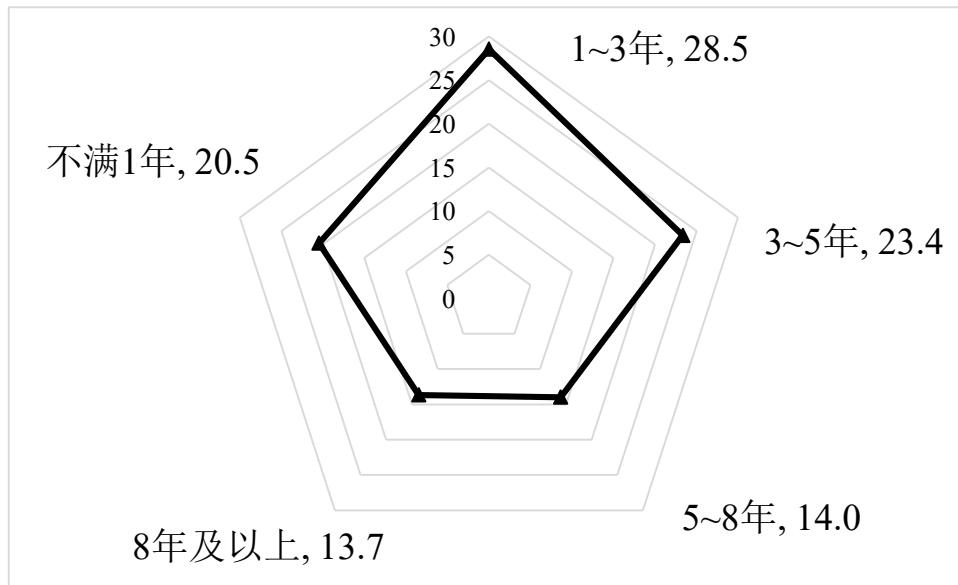


图 7 受访者从业年限状况（单位：%）

(7) 长期从事养老服务的人才占比低。如图 7，从工作年限结构来看，从业不满 1 年的受访者占比 20.5%，1-3 年的受访者占比最高，达到 28.5%，其次是从业 3-5 年的受访者，占比 23.4%，随着从业年限的延长，受访者占比降低，从业 8 年及以上的受访者



只有 13.7%。不同从业年限受访者占比的差异表明，一方面，该行业比较缺乏经验丰富的长期从业者，另一方面，该行业可能存在随着从业年限的增长人才逐渐流失的风险。

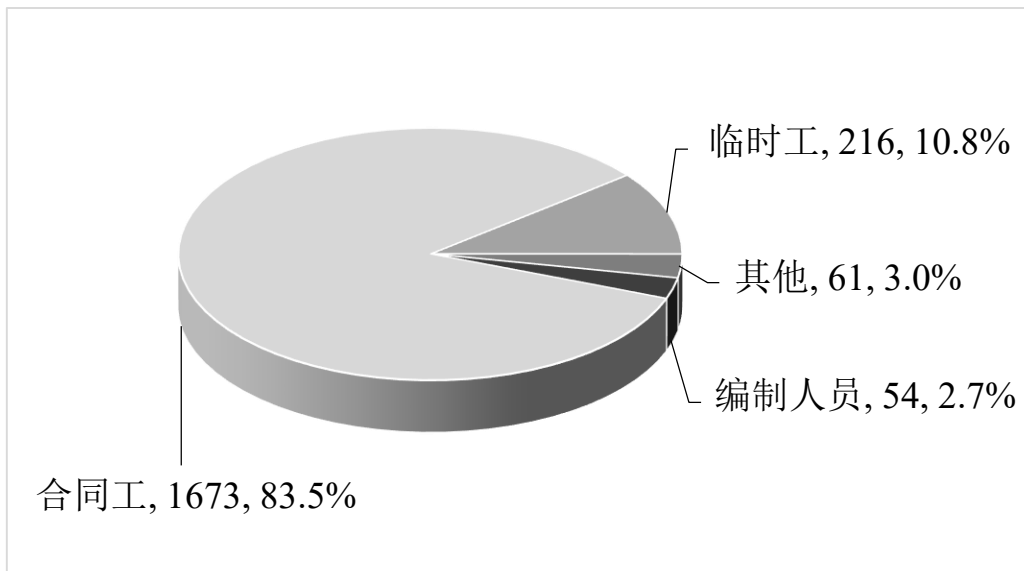


图 8 受访者的聘任方式

(8) 养老服务人才的聘任方式以合同制为主。如图 8，本次调查的受访者中，合同工占比高达 83.5%，其次是临时工，占比为 10.8%，其他情况占比较低。总体上，合同制是本次调查中受访者的主要聘任方式。

(9) 社会人员是养老服务机构最主要的招聘来源。如表 1，本次调查的机构中招聘渠道包含社会人员的机构占比 96.7%，远高于其他招聘来源的机构比例，招



聘渠道包含高职院校和中职院校的养老服务机构分别只有 22.5%和 18.5%，15.1%的养老服务机构采用过人事代理招聘工作人员，而招聘渠道包含本科院校和研究院校的机构比例很低。由此来看，社会招聘是养老服务机构获取人才的最重要渠道，而院校学生的招聘渠道占比低。

表 1 养老服务机构招聘渠道状况（多选）

招聘渠道	选择选项机构数 (个)	调查的机构总数 (个)	选择率 (%)
社会人员	262	271	96.7
高职院校	61	271	22.5
中职院校	50	271	18.5
人事代理机构	41	271	15.1
本科院校	15	271	5.5
科研院所	4	271	1.5
其他	9	271	3.3

(10) 养老护理员是养老服务机构最紧缺的人才类型。如表 2，在本次调查的 271 家养老服务机构中，有 85.6%的养老服务机构缺乏养老护理员，此外，康复治疗师、心理咨询师、医生、护士、社会工作者、基层管理人员、健康管家等人才也在一定程度上紧缺。



表 2 养老服务机构紧缺人才类别状况（多选）

人才类型	选择选项的机构数 (个)	调查的机构总数 (个)	选择率 (%)
护理员	232	271	85.6
康复治疗师	113	271	41.7
护士	94	271	34.7
社会工作者	87	271	32.1
心理咨询师	84	271	31.0
医生	81	271	29.9
基层管理人员	61	271	22.5
健康管家	57	271	21.0

2. 受访者的工作强度和待遇状况

养老服务行业是养老服务人才的主要就业领域，是其实现个人职业发展的重要平台，也是其支撑个人和家庭消费的经济来源。养老服务人才在工作中既需要付出辛苦，也需要获取回报。因此，养老服务人才的工作内容、工作待遇及其社会保障情况成为养老服务人才研究必不可少的方面。

(1) 养老服务人才日均工作时间偏长。如图 9，工作时间在 8 小时以内的受访者仅占 7%，其余的受访者日均工作时间在 8 小时以上。其中，日均工作 8-10



小时的受访者占比 43%，日均工作 10-12 小时的受访者占比 29.3%，日均工作 12 小时以上的受访者占比 14.5%，还有 6.2%的受访者不分工作时间，需要保持随叫随到的状态。从被调查者工作时间构成来看，大部分养老服务受访者需要承受较长的劳动时间。

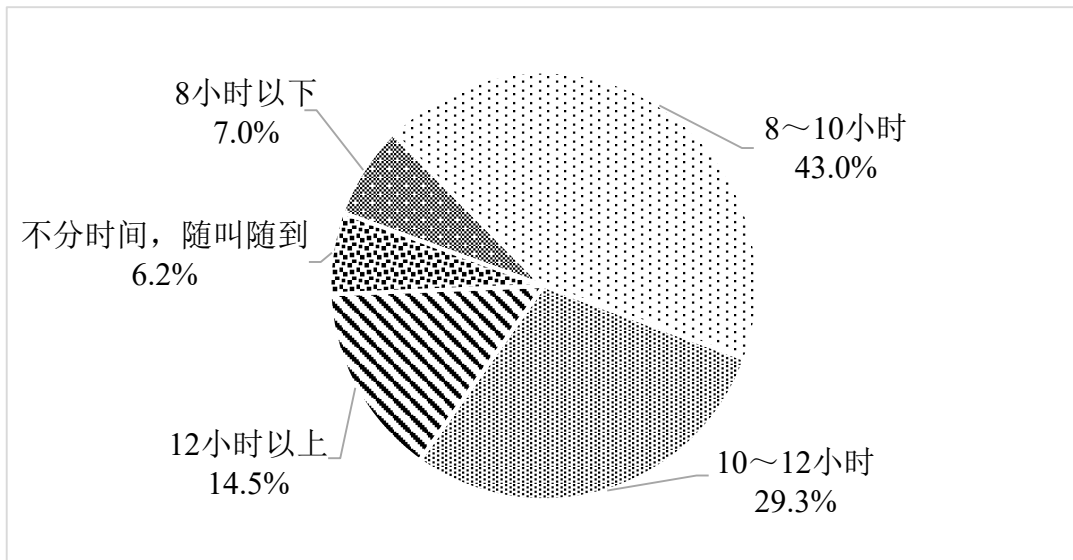


图9 受访者日均工作时间结构状况

(2) 养老服务人才照料老人的数量偏多。如图 10，受访者一对一服务老人的比例只有 2.5%，一对多和集体照料是更为普遍的照料模式。按照平均一名服务人员照料 4 位老人的国家标准来看，部分养老服务人员的照顾老人数量较多，一人照料 5-7 人和 8 人及以上的人员共占比 44.5%，工作任务偏重。

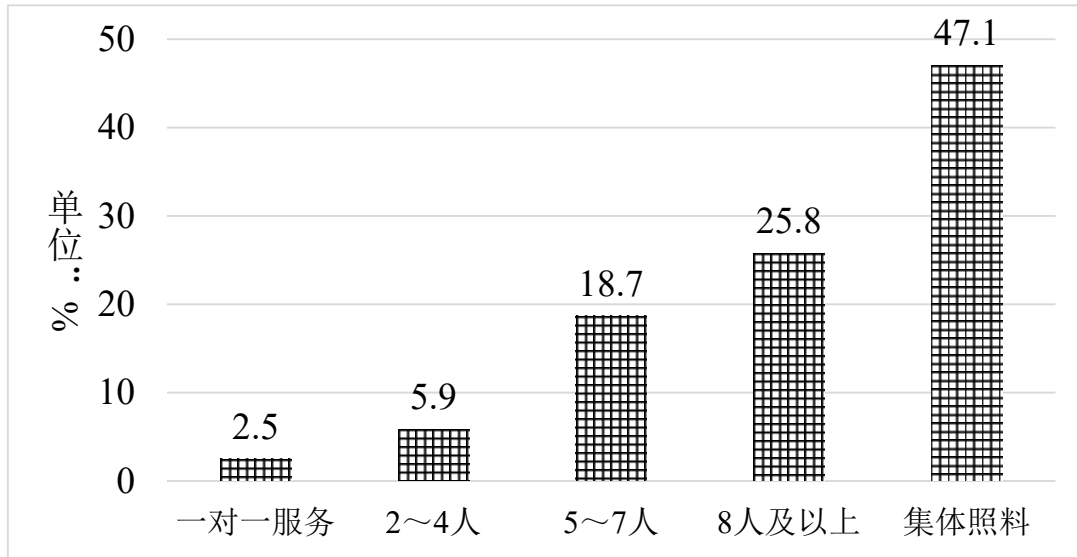


图 10 受访者照料老人的数量状况

表 3 受访者压力来源构成状况（多选）

压力来源类型	选择该选项人数 (人)	参与调查人数 (人)	选择率 (%)
不能及时照护亲人	847	2004	42.3
老人及家属的认可度	784	2004	39.1
照顾老人的人数和工作量	652	2004	32.5
沟通能力	623	2004	31.1
团队协作的紧密度	621	2004	31.0
工作技能的熟练度	438	2004	21.9
技能恐慌	170	2004	8.5
未到退休年龄患上职业病	169	2004	8.4
无法就业			

(3) 难以维护亲情是养老服务人才最主要的压力来源。如表 3，“不能及时照护亲人”得到 40%以上受



访者的认同，“老人与家属的认可度”“照顾老人的人数和工作量”“沟通能力”和“团队协作的紧密度”等也都有超过 30%的受访者认同。“工作技能的熟练度”“技能恐慌”和“未到退休年龄患上职业病无法就业”三类压力来源的认同比例相对较低，但仍然是不可忽视的工作压力来源。

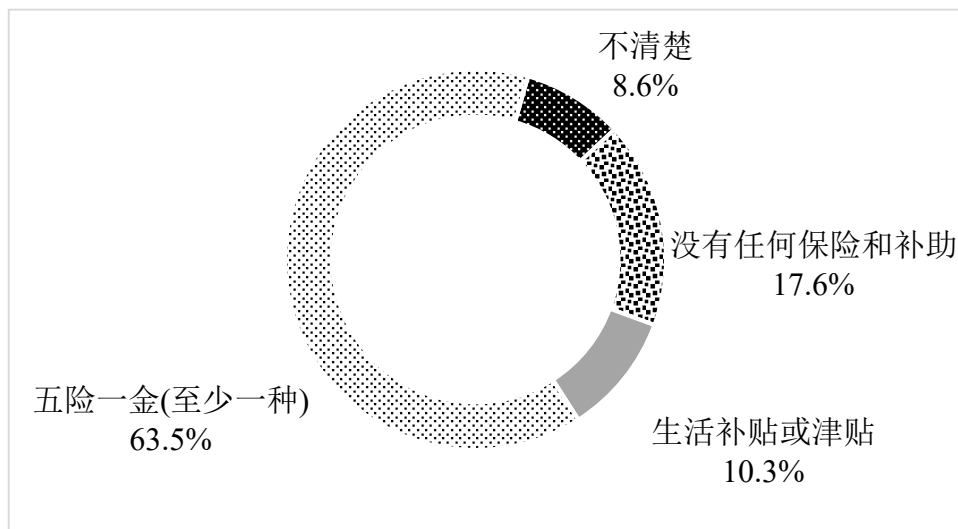


图 11 享受“五险一金”或者生活补贴的受访者占比状况

(4)多数养老服务人才可以享受一定程度的社会保障或福利，但覆盖面还需扩大。如图 11，至少可以享受“五险一金”之一的受访者比例达到 63.5%，还有 10.3%的受访者表示可以得到生活补贴或者津贴，而 17.6%的受访者没有任何保险和补助，8.6%的受访者表



示对此不清楚。需要注意的是，虽然大多数受访者可以享受到一定的保险和补助，但仍有相当一部分受访者还尚未被覆盖，福利的覆盖范围还需要进一步扩大。

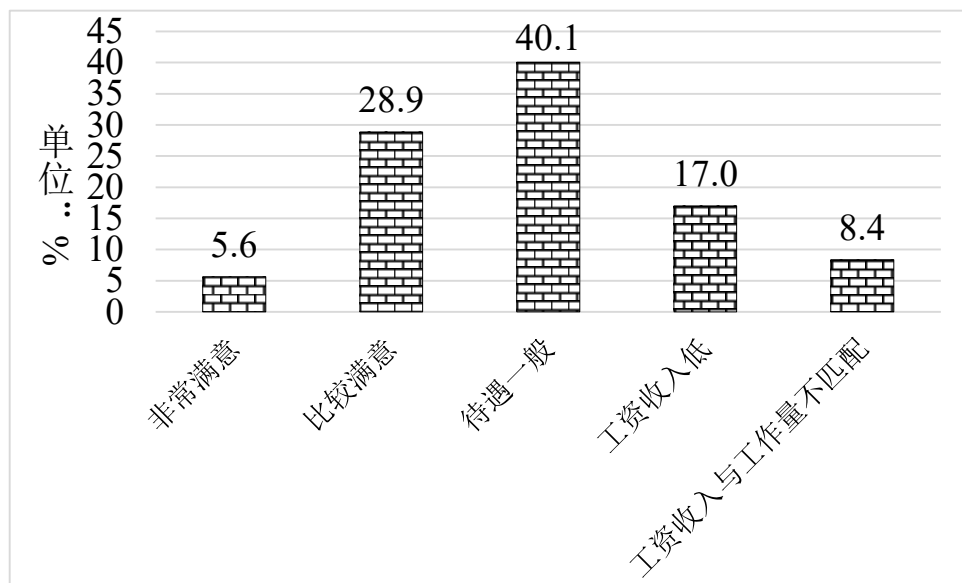


图 12 受访者的工资满意度状况

(5) 多数养老服务人才对工资收入满意度不高。如图 12，受访者大多对自己的工资水平满意度较低，34.5%的受访者对自己的工资感到非常满意或比较满意，40.1%的受访者认为自己的工资水平一般，17%的受访者认为自己的工资收入偏低，还有 8.4%的受访者认为自己的工资收入与工作量不匹配。

(6) 养老服务人才经济状况不乐观。如图 13，在 2004 名受访者中，有 65.8%的受访者表示收入基本够



用，共有超过四分之一的受访者表示经济比较困难或非常困难，而仅有不足8%的受访者表示经济比较宽裕或非常宽裕。养老服务人才收入水平整体偏低是当前的现实情况，逐步提高养老服务从业人员收入水平是加强养老服务人才队伍建设的必要之举。

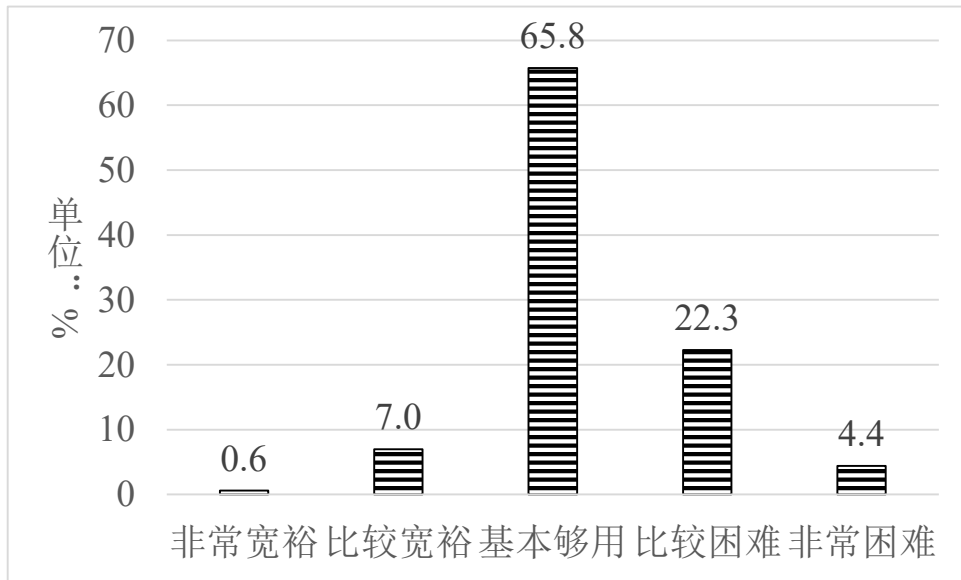


图 13 受访者经济状况

(7) 养老服务人才的生活满意度较高。如图 14，所调查的 2004 名受访者中，认为自己生活“比较不幸福”和“非常不幸福”的比例总共只有 2.3%左右。认为自己生活满意度“一般”的受访者占比最高，达到 47.2%，而认为自己生活“比较幸福”和“非常幸福”的受访者占比之和也超过了一半。总体而言，受访者



生活满意度较高。

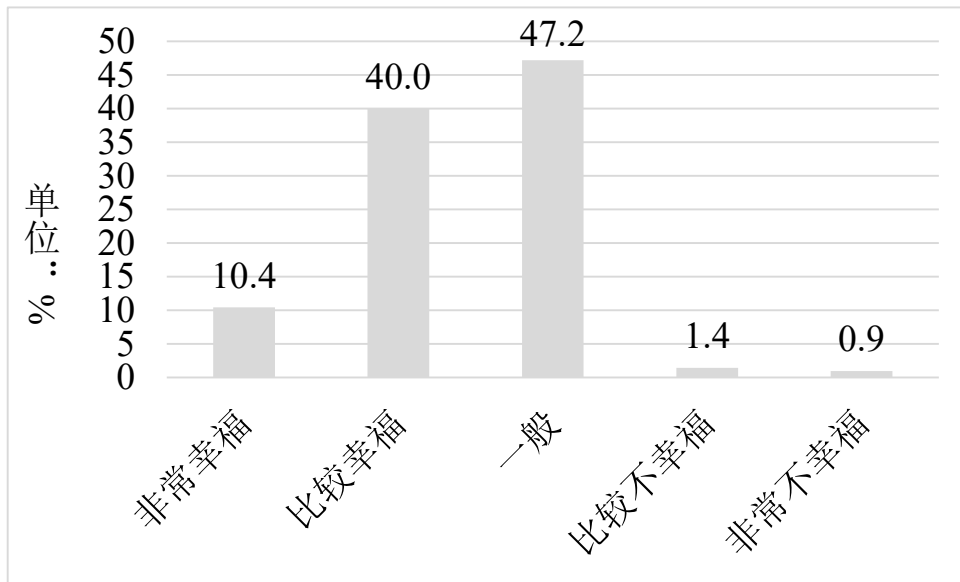


图 14 受访者的生活满意度状况

3. 受访者的培训状况

专业化的技能培训是养老服务人才获得服务技能的必要途径，培训的覆盖面和专业性一定程度上决定了养老服务人员的工作技能水平。因此，本研究调查了养老服务工作者现阶段参与培训的状况和问题。

(1) 多数养老服务人才都参与过岗前或在职培训。如图 15，在 2004 名受访者中，有 58.1% 的受访者表示自己参加过岗前和在职培训，分别有 22.9% 和 18% 的受访者表示自己只参加过在职培训或岗前培训的一种。



总体来看，绝大多数受访者都参与过至少一次相关的培训。

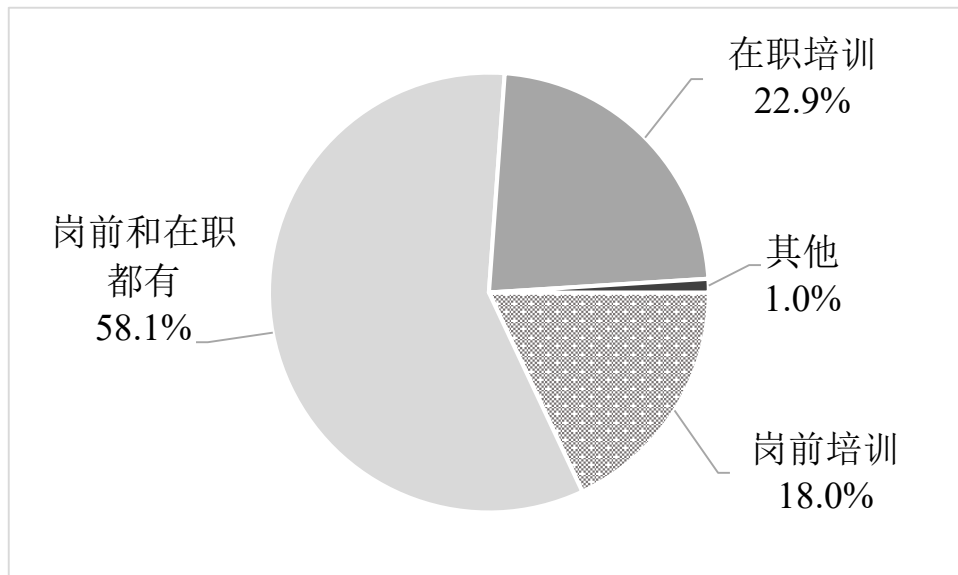


图 15 受访者参加培训的类别构成状况

(2) 养老服务人才的培训机构以自己所在机构为主。如表 4，69.6%的受访者表示参与过自己工作的机构的培训，41.1%的受访者表示自己参与过民政部门或者其委托机构的培训，23.2%的受访者表示自己参与过其他社会机构的培训，而参与过职业院校和医疗卫生部门或其委托机构培训的受访者比例分别为 11.5%和 11.2%，参与过其他机构培训的受访者占比 0.8%。从参与培训的机构来看，本单位是最主要的培训组织部门，而民政部门和医疗卫生部门也为培训发挥了一定作用，



当前阶段受访者参与专业医疗机构和职业院校培训的比例相对较低，培训机构的专业化程度还有待提高。

表 4 受访者参与培训的机构状况（多选）

培训组织机构	选择此选项人数 (人)	访问总人数 (人)	选择率 (%)
自己工作的机构	1395	2004	69.6
民政部门或其委托机构	824	2004	41.1
其他社会培训机构	465	2004	23.2
职业院校	231	2004	11.5
医疗卫生部门 或其委托机构	224	2004	11.2
其他	17	2004	0.8

(3)基础性的医疗和生活照料是养老服务人才最需要的培训内容。如表 5，受访者对“您认为应该加强养老服务人才哪些方面的培训”这一问题的回答结果中，对于“医”和“养”两方面有继续培训需求的受访者均超过一半，“老年病预防与照护”是受访者需求最集中的培训内容，70%的受访者认为应继续加强该方面的培训；其次“基础护理”和“生活照料”两个方面的培训也有超过 60%的受访者认为需要继续加强，一半左右的受访者认为还需要加强“心理慰藉”“康复



护理”“健康管理”和“营养膳食”等方面的培训，其余例如“保健养生”“服务礼仪与伦理”“社会工作”“经营管理”等方面也有一些受访者表示还需要通过继续培训加以强化。整体来看，基本的医疗服务和生活照顾是需要重点强化的培训项目。

表 5 受访者认为自身仍应加强的培训内容状况（多选）

培训内容	选择此选项人数 (人)	调查总人数 (人)	选择率 (%)
老年病预防与照护	1403	2004	70.0
基础护理	1291	2004	64.4
生活照料	1287	2004	64.2
心理慰藉	1191	2004	59.4
康复护理	1106	2004	55.2
健康管理	1093	2004	54.5
营养膳食	987	2004	49.3
服务礼仪与伦理	725	2004	36.2
保健养生	725	2004	36.2
社会工作	594	2004	29.6
经营管理	493	2004	24.6

4. 受访者的职业发展状况

对养老服务机构而言，养老服务人才是养老服务机构的宝贵资源，养老服务人才的发展是机构为社会



创造价值、收获财富的基础。对养老服务从业者而言，实现职业发展是个人获取更高收入和实现自身价值的必由之路。因此，本研究还调查了养老服务人才发展情况。

表 6 受访者择业原因构成状况

受访者择业原因	选择人数 (人)	参与调查总人数 (人)	选择率 (%)
养老服务工作有发展前景	387	2004	19.3
爱好、喜爱和老年人相处	265	2004	13.2
工作地点合适	367	2004	18.3
收入比较稳定	451	2004	22.5
与所学专业相符	178	2004	8.9
为了生存，当作谋生手段	236	2004	11.8
单位有五险一金保障 或生活补贴	104	2004	5.2
其他	16	2004	0.8

(1) 客观的经济原因是养老服务人才选择养老服务行业的主要原因。如表 6，主观自愿的择业原因例如“认为养老服务工作有发展前景”的受访者占比达 19.3%，认为该工作是“爱好、喜欢和老年人相处”的受访者占比达到 13.2%，认为该工作“与所学专业相符”的受访者占比达到 8.9%。客观的经济原因，例如



认为该工作“收入比较稳定”的受访者占比 22.5%，“为了生存，当作谋生手段”的受访者占 11.8%，认为“工作地点合适”的受访者占比 18.3%，认为“单位有五险一金保障或生活补贴”的受访者占比 5.2%。总体上，主要因为客观经济因素选择从事该职业的受访者占比更高。

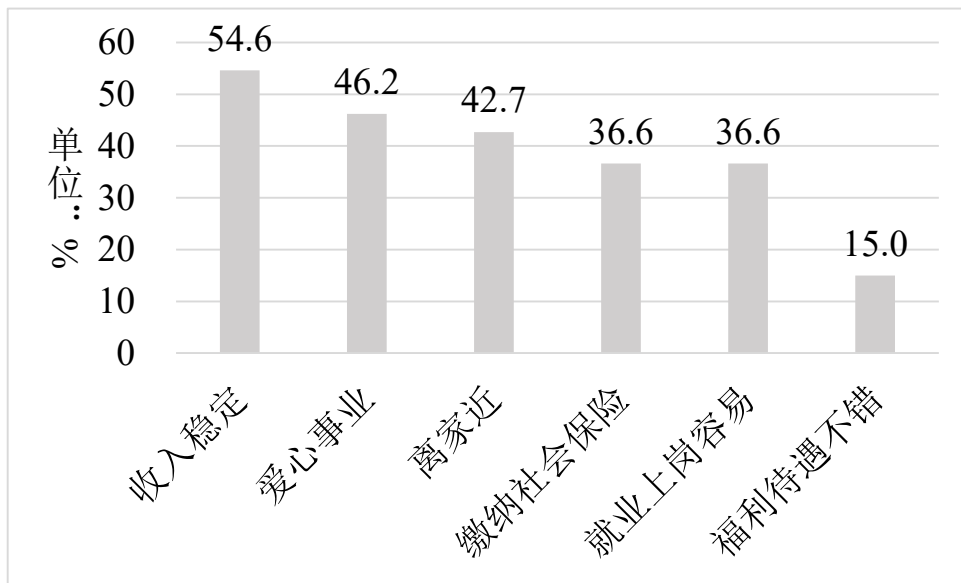


图 16 家庭成员支持受访者择业的原因状况（多选）

(2)经济原因也是家庭成员支持养老服务人才从事养老服务业的主要原因。如图 16，54.6%的受访者得到家人支持的原因是“收入稳定”，其次认为养老服务业是“爱心事业”也是其家人支持其从业的一个重要



原因，占比达 46.2%。此外，“离家近”“就业上岗容易”“缴纳社会保险”等原因也得到了较多受访者家庭的支持，但“福利待遇不错”这一选项的支持者相对较低。

表 7 受访者对自身发展的看法（多选）

对自身发展的看法	选择此选项人数 (人)	调查总人数 (人)	选择率 (%)
缺少职业奖补	989	2004	49.4
缺乏专业指导	860	2004	42.9
缺少晋升途径	614	2004	30.6
无职业规划	576	2004	28.7
职称评审渠道不畅	202	2004	10.1

(3) 养老服务人才对自身职业发展有不同的看法。如表 7，49.4% 的受访者表示自己缺乏职业奖补，42.9% 的受访者表示自己的职业缺乏专业指导，30.6% 的受访者表示缺乏职业晋升途径，28.7% 的受访者表示缺乏职业规划，还有 10.1% 的受访者表示面临职称评审渠道不畅的问题。职业待遇、职业晋升与职业发展问题需要得到有关方面的充分重视。

(4) 人力资源供给不足是养老服务机构面临的最



严重的人才发展问题。如表 8，本次调查的 271 家养老服务机构中，74.9%的机构存在人力资源供应不足的问题，养老服务人才短缺的严重性可见一斑；人员专业化程度低和流动性强的机构分别占比 64.2%，人员职业培训不足的机构占比 46.5%；人员缺乏社会认同感、缺乏职业发展空间的机构比例分别达到 56.8%和 34.3%。从调查结果可知，现阶段养老服务机构面临的人才发展问题众多，人力资源供给不足问题将成为制约养老服务机构发展的重要因素。

表 8 受访者职业发展面临的问题（多选）

问题	回答此选项的机构数 (个)	调查的机构 总数 (个)	选择率 (%)
人力资源供应不足	203	271	74.9
专业化程度较低	174	271	64.2
人才流动性较大	174	271	64.2
缺乏社会认同感	154	271	56.8
职业培训不足	126	271	46.5
缺乏职业发展空间	93	271	34.3

(5) 养老服务人才对所期望的激励措施态度不一，关于绩效和收入的激励措施更受欢迎。如图 17，受访



者对所期望的激励措施反馈结果比较分散，其中“健全绩效考核”和“设置年资津贴”两项措施的支持者超过一半，“设置等级津贴”“开展优秀人才评选”“设置项目分红或岗位分红”这三项措施的支持者超过40%，“举办技能竞赛”这一措施的支持者占34.7%。

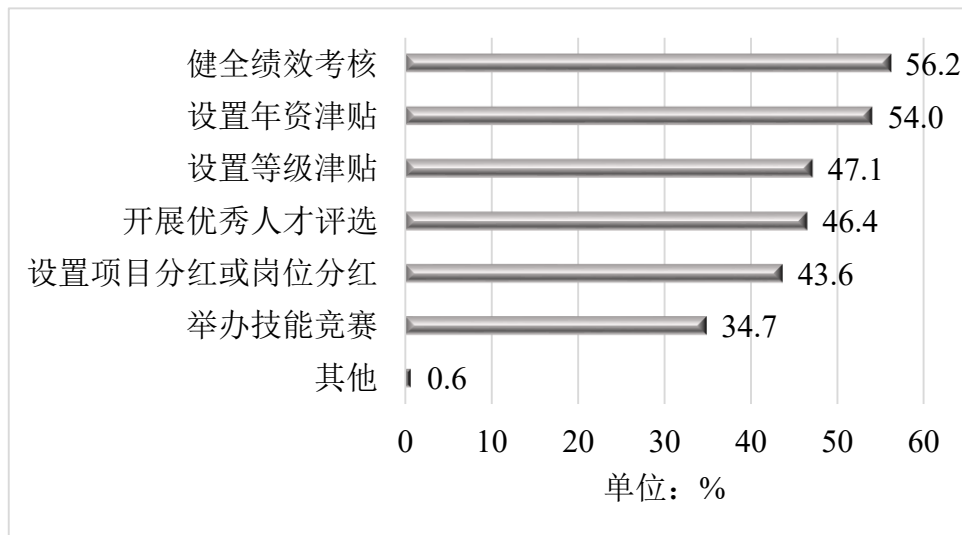


图 17 受访者对激励措施的期望分布状况

(6) 提高待遇是养老服务人才呼声最高的诉求。首先，如图 18，提高工资待遇的支持者达到 71.1%。其次，加强养老服务行业宣传也成为受访者呼吁的重要措施，其支持者达到 62.8%。此外，建立健全职业资格制度、提高权益保障、加强心理疏导这三项措施的支持者也都达到 45%左右。最后，增设相关学历教育、



建立相关支撑评价体系两项措施的支持者也都超过了30%。受访者对这些措施的反馈结果反映出养老服务人才待遇和保障不足、社会认可度低、职业晋升和发展渠道不畅等现实问题。

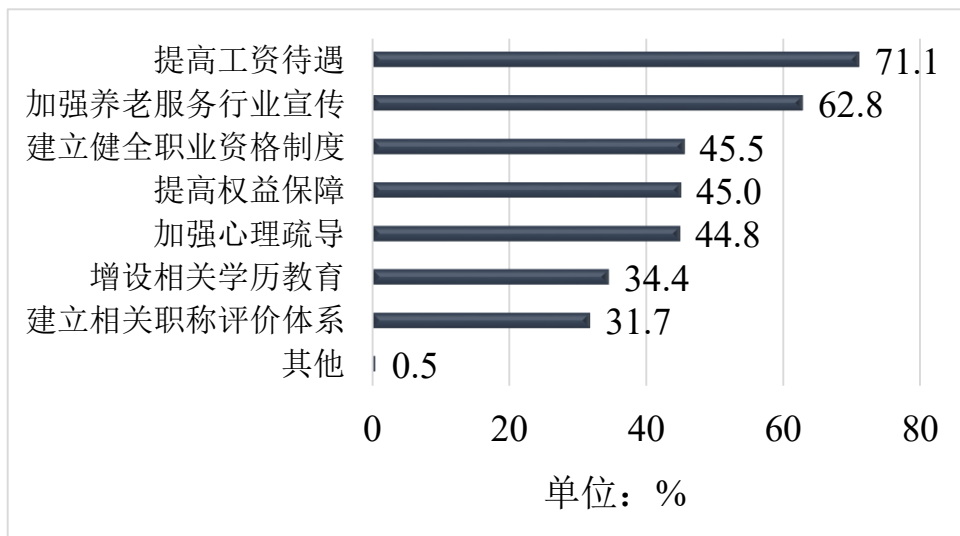


图 18 受访者职业发展的建议状况

本研究综合以上调查结果认为：养老服务人才发展存在政策支持乏力、培养规划不清晰、职业培训不规范、激励机制缺失、行业标准欠缺、社会认知度低等问题。破解养老服务人才发展难题需要完善顶层设计，强化政策保障；明确人才培养方向，夯实人才基础；强化职业培训，提升人才素质；完善激励措施，拓宽人才渠道；健全人才制度，拓宽职业空间；加大宣传力度，提高养老服务人才社会地位。