

杭州市人民政府文件

杭政函〔2022〕65号

杭州市人民政府关于印发 杭州市“一老一小”整体解决方案的通知

各区、县（市）人民政府，市政府各部门、各直属单位：

现将《杭州市“一老一小”整体解决方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

杭州市人民政府

2022年10月21日

（此件公开发布）

杭州市“一老一小”整体解决方案

为系统推进、加快完善我市“一老一小”服务体系，根据《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）、《国务院办公厅关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》（国办发〔2019〕15号）、《国务院办公厅关于促进养老托育服务健康发展的意见》（国办发〔2020〕52号）等文件精神，结合我市实际，制定本方案。

一、实施背景

（一）发展基础。

1. “一老一小”政策体系持续完善。养老服务“1+1+X”政策支持体系不断完善，颁布实施《杭州市居家养老服务条例》，出台《杭州市人民政府办公厅关于贯彻落实〈杭州市居家养老服务条例〉的实施意见》（杭政办函〔2020〕47号）、《杭州市卫生健康委员会等五部门关于印发〈关于深入推进医疗健康与养老服务相结合的实施意见〉的通知》（杭卫发〔2021〕60号）、《居家养老服务质量规范》（DB3301/T 0315—2020）等文件近40个，在用地保障、融资信贷、财政支持、税费优惠、人才队伍建设等方面予以政策支持。托育服务体系初步形成，出台《杭州市人民政府办公厅关于促进3岁以下婴幼儿照护服务健康发展的通知》（杭政办函〔2021〕2号）、《杭州市人民政府办公厅关于推进产业园区嵌入式幼儿园（含托育）发展的实施意见》（杭政办函〔2020〕14

号)等文件近10个,初步构筑起托育设施建设和照护服务供给支撑性政策体系。

2. “一老一小”服务资源日渐丰富。养老机构建设稳步推进,形成了高端有市场、中端有供给、低端有保障的养老服务发展格局。镇街级居家养老服务中心实现全覆盖,并与社区级居家养老服务中心错位发展、互为补充。抓好国家人工智能养老社会实验,首创养老电子津贴“重阳分”和电子养老卡,惠及29万多名老年人。累计开展困难老年人家庭适老化改造6000余户,试点建成家庭养老照护床位900余张。目前,全市3岁以下婴幼儿照护服务托位4.4万个,婴幼儿照护服务纳入市政府为民办实事项目,逐步形成公建民营型、民办公助型、单位自建型、社会兴办型、幼儿园办托型等5种托位供给模式,主体多元、服务灵活的婴幼儿照护服务体系初显雏形。

3. “一老一小”产业发展步伐加快。鼓励社会力量兴办养老服务机构,引进行业知名养老品牌,促进养老服务业快速发展。推进养老产业园、老年用品市场、为老服务街区建设,初步形成“一区一特色”的产业发展格局。市区两级财政每年投入2900余万元为101.9万名老年人购买团体意外伤害统筹保险给予补贴,已形成“政府引导、市场运作、企业让利、自愿购买、鼓励参与”的机制。通过将婴幼儿照护服务设施纳入社区配套用房统筹规划、实行综合奖补等方式降低婴幼儿照护服务机构运行成本,培育并建成了以拱墅区长庆街道奶牛城堡托育园、市妇产科医院

托育园、滨江区海康威视产业园区嵌入式幼儿园为代表的一批社会力量参与筹建的普惠性婴幼儿照护服务机构。

4. “一老一小”服务需求日益增长。我市 60 岁及以上常住老年人口由 2015 年末的 161.7 万人增加至 2021 年末的 211.1 万人，年均增长 4.54%；60 岁及以上户籍老年人口由 2015 年末的 152.4 万人增加至 2021 年末的 193.2 万人，年均增长 4.04%，占全市总人口的 23.15%，我市已迈入中度老龄化社会。同时，我市 3 岁以下婴幼儿人口从 2015 年末的 23.12 万人增加至 2021 年末的 28.11 万人，年均增长 3.3%。居民人均可支配收入从 2015 年的 4.26 万元上升至 2021 年的 6.77 万元，人民群众消费能力不断提升，对于“一老一小”的服务需求逐步提高。

（二）发展趋势。

1. 服务人口规模增长趋势显著。未来五年，我市“一老一小”福利型户籍人口总量持续增加，预计从 2021 年的 239 万人增加到 2025 年的 292 万人，占全市户籍人口比重从 2021 年 19.6% 提升至 2025 年的 22%。到 2025 年，全市 60 岁及以上常住老年人口达到 264 万人，年均增长约 13 万人。“十四五”期间，3 岁以下婴幼儿人口总数预计将每年保持在 25 万—30 万人的区间。到 2025 年，按照每千人托位 4.6 个计算，缺口达 2.9 万个左右。养老托育基础设施供给压力有增无减。

2. 服务需求呈现多元普惠发展。随着中等收入群体比重不断扩大，低收入群体收入水平不断提高，群众对养老托育服务的需

求不断提升。享有价格公开透明、质量均衡有保障的养老托育服务，成为人民群众美好生活需要的重要内容。随着群众对养老托育服务的专业化、规范化、品质化要求持续提高，迫切需要政府联合非营利性组织、企事业单位等力量，加快形成兜底性、普惠性、市场化相结合，能够满足多元化、多层次需求的养老托育服务体系。

3. 服务方式日趋数字化人性化。当前，推进养老托育服务多部门多场景集成应用已成为大势所趋，需要从整体上推动数字社会建设，在养老托育服务领域形成“即时感知、智能预警”的治理形态和“主动服务、精准服务”的服务形态。通过搭建杭州市婴育数字化社会治理平台，利用信息化手段促进管理规范，提升监管精准化、智能化水平和预警防控能力。依托一体化智能化公共数据平台，打造智慧养老 3.0 版，实现人工智能、虚拟现实等新技术在养老服务领域深度集成应用，智慧场景高频应用日益普及。

二、发展目标

（一）整体目标。

到 2025 年，养老托育服务设施更加完善，服务价格更加普惠，服务内容更加优质，服务队伍更加专业，机构管理更加规范，数字化应用更加普及，监管机制更加健全，建成“杭州市老年友好型社区”350 个，争取创建“全国示范性老年友好型社区”50 个，实现普惠性婴幼儿照护服务机构街道（乡镇）全覆盖，推进国家

儿童友好城市试点建设，高质量创建全国婴幼儿照护服务示范城市，基本建成“老年友好型城市”和“儿童友好型城市”。

到 2035 年，建成功能完善、普惠优先、规模适度、覆盖城乡的养老托育服务体系，人民群众多样化、多层次服务需求得到充分满足。积极应对人口老龄化的各项指标达到高收入国家水平，实现全市老年友好型社区全覆盖，普惠性婴幼儿照护服务托位供给占比达到 90%以上，高水平建成“老年友好型城市”和“儿童友好型城市”，“老年友好”和“儿童友好”成为杭州高质量发展实现共同富裕的重要体现。

（二）具体目标。

1. 政策保障更加有力。政策体系不断健全，成本可负担、方便可及的普惠性养老托育服务全面发展，激励机制更加完善，养老托育服务相关支持政策效果更加显著。到 2025 年，形成普惠为主、保障高效的养老托育服务政策体系。

2. 服务体系更加完善。服务供给基本满足群众需求，打造设施健全、服务优质、专业规范的整合型服务体系。到 2025 年，65 岁及以上老年人城乡社区规范健康管理率达到 65%，乡镇（街道）普惠性养老托育机构覆盖率达到 100%，示范性托育机构达到 50 家；每千人拥有 3 岁以下婴幼儿托位数达到 4.6 个，普惠性托位占比超过 60%。

3. 队伍建设更加专业。服务人才专业性不断提升，逐步建立专业素养高、实操技能强、规范培训上岗的服务队伍。到 2025

年，每万名老年人拥有持证养老护理员达到 28 人，高级护理员、技师级护理员在护理员队伍中的比例达到 20%；托育从业人员持证上岗率达到 90%。

4. 城乡资源更加均衡。城乡服务差距不断缩小，农村服务水平持续提升，资源分布更加合理。到 2025 年，社区老年活动中心覆盖率达到 100%；乡镇（街道）示范型婴幼儿成长驿站覆盖率达到 100%。

5. 市场主体更加活跃。服务机构多元化、规范化、市场化、规模化发展，行业骨干企业数量倍增，普惠性服务机构充分发展。到 2025 年，培育规模化连锁化的骨干托育企业（组织）10 家以上。

6. 数字化改革更有成效。对标高水平实现“老有所养”“幼有所育”目标，构建“社区大照护”体系，打造具有杭州辨识度的“家门口养老托育”数字化场景，以数字化赋能养老托育服务全面发展。

养老服务主要指标

序号	指标	单位	2021 年 数值	2025 年 数值	2035 年 数值
1	护理型床位占养老机构床位比例	%	61	65	持续提升
2	每万名老年人拥有养老机构认知障碍床位数	张	—	20	持续提升
3	社区老年活动中心覆盖率	%	—	100	100
4	杭州市老年友好型社区数	个	100	350	城乡全覆盖
5	65 岁及以上老年人城乡社区规范健康管理率	%	62.5	65	持续提升

6	65岁及以上老年人家庭医生签约服务人数	万	113.52	持续增加	持续增加
7	人均预期寿命	岁	83.65	83.88	持续提升
8	老年友善医疗机构的比例	%	53	>80	>85
9	老年社会工作特色项目数	个	3	5-6	持续增加
10	每万名老年人拥有持证养老护理员数	人	23.87	28	持续增加
11	高级护理员、技师级护理员在护理员队伍中的比例	%	16.7	20	持续提升

托育服务主要指标

序号	指标	单位	2021年 数值	2025年 数值	2035年 数值
1	每千人拥有3岁以下婴幼儿托位数	个	2.8	4.6	10
2	每千名3岁以下婴幼儿拥有成长驿站数	家	0.5	2	3
3	拥有示范型婴幼儿成长驿站的街道（乡镇）占比	%	20	100	100
4	全市普惠性托位占比	%	20	>60	>90
5	示范性托育机构数	家	25	50	100
6	普惠性机构街道（乡镇）覆盖率	%	25	100	100
7	0—6岁儿童健康管理率	%	95	>95	>98
8	3岁以下儿童标准化发育筛查率	%	80	>90	>95
9	5岁以下儿童生长迟缓率	%	1	<1	<0.5
10	托育机构备案数	个	200	>300	>800
11	托育从业人员持证上岗率	%	30	>90	>95
12	培育规模化连锁化的骨干托育企业（组织）数	家	5	>10	>15

（三）实施原则。

1. 坚持普惠优先。强化政府保基本兜底线职能，补齐重点人群、重点领域、重点地区设施短板。支持和引导各类主体大力发

展质量有保障、成本可负担、方便可及的普惠性养老托育服务。

2. 坚持统筹布局。充分考虑服务人口和服务半径等实际情况，结合国土空间规划，进一步优化资源配置，统筹全市“一老一小”服务设施数量、规模和布局，保障人民群众就近就便享受服务。

3. 坚持条块结合。压实属地责任，尽力而为、量力而行，不断满足辖区居民的服务需求。各相关职能部门发挥牵头引导和推动作用，确保各项任务落实到位。

4. 坚持问题导向。抓紧解决工作中存在的问题，切实保障“一老一小”群体基本服务需要。建立场地、资金、人才等要素保障长效机制，补齐“一老一小”服务供给短板。

5. 坚持数字赋能。统筹运用数字化技术、数字化思维，深度融合“管理+服务”的理念，进一步推动公共数据全量全要素归集，打造多跨协同、综合集成、多方参与的“一老一小”服务数字化场景。

三、重点任务

（一）建设老年友好型城市。

1. 强化养老服务兜底保障。充分发挥公办及公建民营养老机构兜底保障作用，在满足特困人员集中供养需求的前提下，优先保障经济困难的孤寡、失能、高龄、计划生育特殊家庭等老年人的服务需求。在自愿前提下，生活不能自理特困人员集中供养率达到100%。进一步完善养老服务资金补助政策，支持社会力量提

供普惠性养老服务。[责任单位：市民政局、市卫生健康委员会、市财政局，各区、县（市）政府]

2. 加强养老基础设施布局。编制养老服务设施布局规划，落实《杭州市居家养老服务条例》，多渠道加快城乡养老基础设施建设。鼓励有条件的社区、街道集中建设养老和托幼综合体，增强生命相续的代际互动，增强老年人生命精神健康度。根据《杭州市居家养老服务条例》和杭政办函〔2020〕47号文件要求，严格落实养老服务设施配建标准，确保新建居住区配建养老服务设施达标率实现100%，有效补齐已建成住宅小区和农村地区居家养老服务设施短板。[责任单位：市规划和自然资源局、市建委、市民政局，各区、县（市）政府]

3. 完善居家养老服务功能。实施居家养老服务评价，落实老年人居家服务责任，做到辖区内老年人在需要时能够找到人、获得帮助。支持街道（乡镇）整合利用社区（村）综合服务设施、社会公共服务设施和社会福利设施提供居家养老服务。进一步发挥公共服务机构、专业社会组织的作用，对失能老年人家庭照护者进行技能培训、提供指导服务。鼓励养老社会公益组织参与入户看护失能、失智人员工作，引导社区发挥邻里互助优势，发展邻里互助看护服务。支持为老年人集中居住的老旧住宅配备上下楼梯的辅助器具或电梯，支持为独居老年人安装应急呼叫救援设备。充分发挥镇街级居家养老服务中心功能，依托养老服务商城，为居家老年人提供助餐、助浴、助急、助医、助行、助洁等服务。

以社区嵌入式养老机构为支撑，以康养联合体为抓手，加快推动家庭养老床位和家庭病床“两床”融合，进一步完善“家院一体”微机构运作模式，提供医养康养一体化、“居家一日托一机构”连续转接的社区整合式照护。健全农村留守老年人关爱服务工作机制，有序推进农村敬老院整合提升，在自愿基础上，优先安排农村特殊困难老年人入住敬老院，鼓励有条件的地区针对偏远山区老年人，通过社会捐赠、村民互助等方式举办农村睦邻互助点。[责任单位：市民政局、市卫生健康委员会，各区、县（市）政府]

4. 加快公共设施适老化改造。加快创建老年友好型社区，持续推进公共基础设施无障碍建设。与老年人日常生活密切相关的公共设施，不符合国家无障碍设施强制性规范的，应及时开展适老化改造。持续开展老旧小区公共设施适老化改造，加快推进既有住宅加装电梯。制定“杭州市老年友好型社区”规范化标准，支持开发适老型住宅并提供配套物业服务。优化社区（村）老年食堂配套设施建设，因地制宜建设配送餐中心，为老年人提供舒适整洁的就餐环境。优化补助政策、支付手段，进一步完善社区（村）助餐服务机制，[责任单位：市民政局、市建委、市住保房管局，各区、县（市）政府]

5. 提升数字服务适老化水平。依托“互联网+物联网+养老”模式，构建多终端、全覆盖、秒响应、一体化的养老服务呼叫平台。拓展社会保障卡（市民卡）养老服务内容，实现养老服务“一卡通办”。在老年人出行、就医、消费、文娱、办事等高频事项和

服务场景中，保留老年人熟悉的传统服务方式，充分保障运用智能技术困难老年人的基本需求。推进养老平台与医疗、社会救助等平台对接，建立动态完整的老年人信息数据库。建设居家养老服务信息平台、老年人居家呼叫服务系统和应急救援服务网络，提供紧急呼叫、家政预约、健康咨询、物品代购等线上老年服务项目。改善老年人线上服务体验，门户网站、客户端等各类线上公共服务平台设置大字体、无广告、操作简单的“长辈模式”。[责任单位：市发改委、市卫生健康委员会、市民政局、市人力社保局、市交通运输局、市数据资源局，各区、县（市）政府]

6. 提升养老机构服务水平。通过建设医养护联合体等方式，整合医疗、康复、养老和护理资源，提高护理型床位占比，为老年人提供治疗期住院、康复期护理、稳定期生活照料以及临终关怀一体化服务。鼓励养老机构设立或引入老年康复医院、老年护理院、安宁疗护中心等医疗机构。支持各类医疗机构举办养老机构。持续提高养老机构内设医疗机构医保结算便利化水平。[责任单位：市卫生健康委员会、市民政局、市医疗保障局，各区、县（市）政府]

7. 提供优质老年健康服务。进一步完善老年健康服务体系，深化医养护签约和家庭病床服务，推进慢病全周期“数智”健康管理应用，丰富慢病一体化门诊建设内涵。加强老年人健康管理，全方位加强基层健康服务能力建设，完善健康教育网络，不断规范电子健康档案管理，推进电子健康档案务实应用。到 2025 年，

基层医疗卫生机构为辖区内 60 岁及以上常住老年人普遍建立健康档案，65 岁及以上老年人城乡社区规范健康管理率达到 65%。实施老年人心理关爱行动，开展老年失智症早期筛查评估和健康干预行动，建立宣传教育、普遍筛查、早期干预、分级诊疗、照护服务等一体化闭环管理机制。推进老年友善医疗机构建设，二级及以上公立综合医院和二甲及以上公立中医医院规范设置老年医学科的比例达到 60%，县级以上公立综合医院普遍设立老年医学科。到 2025 年，各区、县（市）至少有 1 家医院和 20% 以上的基层医疗卫生机构开展安宁疗护服务。（责任单位：市卫生健康委员会）

8. 创造老有所为的社会环境。实现区、县（市）老年活动中心全覆盖，单个面积不少于 2000 平方米。街道（乡镇）、社区（村）配备供老年人参加文化、教育、休闲娱乐等活动的场所，加快普惠性健身锻炼基础设施设备更新。通过嵌入、改造、整合、新建等方式为老年人就近提供更多体育文化场所。深入推进老年教育机构标准化建设，完善“市-区县（市）-街道（乡镇）-社区（村）”四级老年教育办学网络，打造家门口的老年大学（学堂）、老年电视大学（分校）。到 2025 年，各区、县（市）均建有老年活动中心、老年大学、老年电视大学。积极营造老有所为的社会环境，搭建志愿服务平台，组建老年志愿者协会，组织老年志愿者广泛开展银龄互助、邻里互助活动。搭建老年人才资源服务平台，支持离退休老专家根据自身专业发挥余热。[责任单位：市卫

生健康委员会、市民政局、市教育局、市建委、市人力社保局、市体育局，各区、县（市）政府]

9. 加快发展养老产业。培育一批面向老年人的专业健康管理与服务促进机构。推动知名养老服务企业入驻我市，支持养老服务品牌化、连锁化发展，培育一批养老服务行业龙头企业。支持面向老年人的健康管理、预防干预、养生保健、健身休闲、文化娱乐、旅居养老等业态深度融合。发挥中医药独特优势，促进中医药资源广泛服务老年人。加快家政服务业发展，为老年人提供优质服务。发展老年服装服饰、日用辅助产品、生活护理产品、康复训练及健康促进辅具等老年用品产业。加强老年适老化家居改造宣传，丰富适老化家居、衣装及设备供给，预防和减少老年人日常起居意外损伤。继续为全市户籍 60 岁及以上特困人员、低保和低边家庭中的老年人、特殊困难老年人、优抚对象、失独人员，80 岁及以上老年人购买团体意外伤害统筹保险，推广“线上直赔”服务，到 2025 年，实现老年意外险直赔服务区、县（市）全覆盖。创新“子女网上下单、老人体验服务”等消费新模式，鼓励互联网企业全面对接养老服务需求，支持优质养老机构平台化发展，培育区域性、行业性综合信息平台。[责任单位：市发改委、市民政局、市经信局、市商务局、市文化广电旅游局、市卫生健康委员会，各区、县（市）政府]

（二）建设儿童友好型城市。

1. 推动普惠托育服务发展。出台《杭州市普惠性婴幼儿照护

服务机构认定管理暂行办法》，明确政策实施对象、认定条件、认定程序和支持政策。市本级和区、县（市）政府建立婴幼儿照护发展引导机制，支持行业发展。加强社区嵌入式、分布式、小型化的托育服务设施建设。推广“物业+托育”模式，支持物业企业发展普惠托育服务。支持专业托育机构进社区、进家庭、进企事业单位，并辐射周边居民。优化社区托育设施与社区（村）党群综合服务中心、文化体育卫生等设施的功能衔接，提高综合效益。支持社会资本建设或租赁场地提供普惠托育服务。每个乡镇（街道）原则上至少建有1家普惠性婴幼儿照护服务机构。[责任单位：市卫生健康委员会、市财政局，各区、县（市）政府]

2. 完善儿童福利保障体系。关爱孤儿和事实无人抚养儿童，深化实施孤儿助医助学项目，探索推进事实无人抚养儿童助医助学工作，优化完善社会散居孤儿、事实无人抚养儿童的家庭走访、监护评估、家庭培训和监护保护制度。完善儿童收养登记管理，实施收养评估制度，推进儿童福利机构优化提质。建立健全困境儿童信息台账，落实定期上门查访，加大对困难家庭的重病、残疾儿童基本生活保障和专项救助力度。落实孤儿、困境儿童等基本医疗保障政策，其个人缴费部分由当地财政给予补助。[责任单位：市民政局、市残联、市卫生健康委员会、市医疗保障局，各区、县（市）政府]

3. 推进社区托育设施建设。严格落实《杭州市婴幼儿照护服务设施配建办法》，合理规划布局与常住人口规模相适应的婴幼儿

照护服务设施，并将其纳入社区配套用房统筹规划建设。根据杭政办函〔2021〕2号文件要求，严格落实配建标准，有效改善托育服务硬件基础。做好托幼一体化引导，鼓励有条件的幼儿园开设托班。在满足现行规划和不减少幼儿园规模的基础上，鼓励在新建居住区建设托幼一体化幼儿园；已建成居住区更新扩建幼儿园，有条件的可附设托班。附设托班应相应增加用地面积，其生均用地面积等相关规划指标参照幼儿园标准执行。鼓励有条件的企事业单位在卫生健康、民政、教育部门监管下建设托育机构，提升婴幼儿父母随托看护率。在农村综合服务设施配建中，统筹建设婴幼儿照护服务设施。[责任单位：市卫生健康委员会、市教育局、市建委、市规划和自然资源局，各区、县（市）政府]

4. 加强对家庭婴幼儿照护的支持和指导。全面落实产假、护理假、育儿假等政策，将生育友好作为用人单位承担社会责任的重要内容，鼓励用人单位采取灵活安排工作时间等措施，为婴幼儿照护提供便利条件。支持脱产照护婴幼儿的父母重返工作岗位，并提供岗位信息服务、就业指导和职业技能培训。创新方式方法，利用数字化手段开通异地社保和医保，支持人才随迁老人家属、亲属来杭照护婴幼儿。加强对婴幼儿早期发展的家庭指导，提升家庭的科学育儿能力。探索实施社区（村）家长互助式、临时托管式公益服务。整合利用现有资源，加快建设管理规范、温馨安全、标识统一的社区（村）婴幼儿成长驿站，延伸儿童健康管理服务。[责任单位：市卫生健康委员会、市人力社保局、市民政局，

各区、县（市）政府]

5. 加强生命早期 1000 天健康保障。落实母婴安全五项制度，健全出生缺陷防治网络，实施三级预防措施。统筹推进产前筛查和诊断，合理完善新生儿疾病筛查病种范围，减少严重致残出生缺陷发生率。对高危儿、体弱儿和营养性疾病儿童，加强重点健康问题干预和动态随访管理。切实做好基本公共卫生服务、妇幼保健服务工作，为婴幼儿家庭提供新生儿访视、膳食营养、生长发育、预防接种、安全防护、疾病防控等服务。在全面开展标准化发育筛查基础上，对 16—30 月龄儿童开展 M-CHAT 孤独症筛查，及早识别儿童心理行为发育问题。协同推进儿童残疾预防、早期筛查、诊疗康复，扩大残疾儿童康复救助项目的年龄范围，提高救助标准。加强医育结合，建立基层医疗卫生机构与托育机构、成长驿站签约服务制度，基层医疗卫生机构儿保人员定时、定员为辖区托育机构和成长驿站开展巡回指导与培训。每个区、县（市）均有 1 个标准化妇幼保健机构，妇幼保健机构卫生技术人员比例应当不低于总人数的 80%，区县级妇幼保健人员原则上按照每 1 万常住人口 1—1.5 名标准配置，乡镇卫生院（社区卫生服务中心）专职妇保、儿保人员原则上按照每 2 万常住人口各 1 名标准配置。
[责任单位：市卫生健康委员会、市残联，各区、县（市）政府]

6. 推进儿童友好成长空间建设。鼓励将婴幼儿早期看护教育纳入基本教育体系。加强儿童友好街区建设，推进城市街区、社区、道路以及学校、医院、公园、公共图书馆、体育场所、绿地、

公共交通等各类服务设施和场地适儿化改造。建设适合儿童的服务设施和标识标牌系统，推动公共场所建设母婴室、儿童厕位及洗手池、儿童休息活动区等设施。拓展儿童人文参与空间，在公共图书馆设置儿童阅览区，鼓励设置少儿图书馆。扩充儿童美育资源，鼓励学校与美术馆、博物馆、音乐厅等共建校外教育基地。加快儿童劳动教育、课外实践、科技体验、素质拓展等校外活动场所设施建设。开展儿童友好社区建设，增加婴幼儿成长驿站、儿童之家等儿童“微空间”。鼓励打造儿童“游戏角落”，提供适龄儿童步行路径和探索空间，合理增设安全游戏活动设施。[责任单位：市发改委、市建委、市卫生健康委员会、市教育局、市规划和自然资源局、市城管局、市文化广电旅游局，各区、县（市）政府]

7. 加快发展托育服务产业。鼓励利用存量建筑，在符合准办标准和消防技术规范的前提下，开办嵌入式托育机构，有条件的可对外提供普惠托育服务。制定婴幼儿照护服务机构质量评估有关标准，推进示范性托育机构创建。组建行业协会，搭建婴幼儿托育服务行业协作平台，推动产业链延伸发展，支持扩大优质托育服务供给。[责任单位：市卫生健康委员会、市商务局、市发改委，各区、县（市）政府]

四、保障措施

（一）加强组织协调。建立市委社会建设委员会（以下简称市委社建委）统筹下的专班工作机制，市民政局牵头负责养老服

务工作，市卫生健康委员会牵头负责老龄健康、托育工作，市政府妇女儿童工作委员会办公室、市委社建委等统筹协调儿童友好型城市建设工作，各部门协调落实“一老一小”各项具体工作任务。将“一老一小”各项工作落实情况纳入各部门、各区县（市）的目标考核体系，定期检查重点工作进度，确保各项政策落到实处。[责任单位：市发改委（市委社建委）、市民政局、市卫生健康委员会、市妇联、市规划和自然资源局，各区、县（市）政府]

（二）优化用地保障和存量资源利用。合理优化养老托育用地规划布局，将养老托育用地纳入年度建设用地供应计划并予以保障。支持利用存量低效用地和商业服务用地等开展养老托育服务。在城市居住区民生设施补短板和城镇老旧小区改造中统筹推进养老托育服务设施建设，增加公共区域儿童游乐和体育运动设施。探索将老旧小区中的国企房产和设施以适当方式转交政府集中改造利用。通过适当放宽最长租赁期限等措施支持养老托育产业发展。[责任单位：市建委、市规划和自然资源局、市国资委、市机关事务局，各区、县（市）政府]

（三）优化财政金融保障。各区、县（市）政府要加强“一老一小”服务的资金保障。鼓励政府出资的产业投资基金、创业投资基金、私募股权基金加大对养老托育领域的投资力度。丰富贷款产品和服务，加大养老托育行业增信支持力度，支持养老托育企业发展。落实养老和婴幼儿照护服务机构现有税费优惠政策。鼓励通过政府无偿或低价提供场地设施等措施，降低普惠性养老

托育服务成本。[责任单位：市发改委、市地方金融监管局、市财政局，各区、县（市）政府]

（四）加强专业队伍建设。完善学历教育、非学历教育、继续教育、实习实训“四位一体”的从业人员教育体系。构建具有杭州特色的护理员职业技能培训、评价和认定体系。加强对养老托育服务机构负责人、管理人员的岗前及定期培训，培养一批领军型人才。落实养老服务人才补助政策，推进养老服务队伍年轻化、专业化、职业化建设。支持杭州科技职业技术学院高水平建设婴幼儿照护服务相关专业，加大市属高职院校相关专业建设的支持力度，加快培养育婴、保育、保健等专业人才。各级婴幼儿照护服务指导中心制定系统培训计划，加强园长、保育员、保健员等从业人员岗前职后培训。[责任单位：市民政局、市卫生健康委员会、市人力社保局、市教育局、市发改委，各区、县（市）政府]

（五）完善综合监管体系。实行清单式管理，重点加强养老托育机构监管，明确监管事项、依据、措施和流程，监管结果及时向社会公布。健全行业自律规范约束机制，加强正面宣传引导和社会舆论监督。加快推进养老托育服务领域信用体系建设，加快构建以信用为基础的新型监管机制。建立养老托育机构突发事件预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建等工作机制。严防“一老一小”领域以虚假投资、欺诈销售、高额返利等方式进行非法集资。加强监管信息的归集共享，加快

养老托育信用管理平台建设，实施远程监管、移动监管，提升监管精准化、智能化水平和预警防控能力，实现全市养老托育“一网统管”。[责任单位：市民政局、市卫生健康委员会、市应急管理局、市发改委、市市场监管局、市地方金融监管局、市公安局、市消防救援支队，各区、县（市）政府]

（六）营造社会友好氛围。弘扬中华民族尊老爱幼传统美德，持续开展“敬老文明号”“敬老爱老助老最美”系列选树活动。开展积极应对人口老龄化宣传，将人口老龄化国情市情教育、老龄政策法规教育纳入党校、行政学院领导干部课程或全市理论学习中心组教育内容。引导群众正确看待人口发展趋势，营造全社会关心、支持、参与“一老一小”事业发展的良好氛围。支持公益慈善类社会组织广泛开展“一老一小”志愿服务活动。建立健全“一老一小”公共活动和公共事务参与机制，畅通参与渠道。在制定社会政策、发展公共服务中尊重“一老一小”，事先听取相关利益群体的意见，全面保障其在社会生活、社区发展、家庭事务中的知情权、表达权和参与权。[责任单位：市委宣传部、市卫生健康委员会、市民政局、市发改委，各区、县（市）政府]

抄送：市委各部门，市纪委，杭州警备区，市各群众团体。
市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。
市各民主党派。

杭州市人民政府办公厅

2022年10月25日印发

