

上海市长宁区民政局文件

长民发〔2023〕24号

对长宁区政协十五届二次会议 第045号提案的答复

办理结果：解决或采纳

签发人：沈 昕

赵明剑、陈建华、黄耀兴等委员：

你们提出的《关于完善数字养老体系，构建宜居美丽家园的建议》的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

一、对本提案的办理概述

长宁区是上海市人口老龄化程度较深的中心城区，“数字长宁”项目实施20年来的丰厚积淀，为数字养老发展提供了优质土壤，也为广大老年人带来与日俱增的幸福感。截至2021年底，

长宁区 60 岁以上户籍老年人口达 22.77 万，老龄化占比达 39.5%。为进一步积极应对人口老龄化形势，长宁区大力推进“3320”数字战略，持续贯彻落实数字养老专项行动，以“15 分钟社区美好生活圈”建设为契机，加快推动“试点+平台+场景”老龄社会治理生态链建设，提升老龄化社会治理效能。

二、对提案建议的答复

（一）厚植人文底蕴，优化数字养老“服务圈”

立足社区资源禀赋和人文特色，不断丰富数字服务。长宁区一直以来致力于积极发挥“十四五”规划中“15 分钟社区美好生活圈”行动在推进数字化养老体系建设中的作用，以数字化赋能老年人生活服务，加强线上互动，提升服务便利性和高效率，切实满足老年群体日常生活需求，不断提升老年人生活的幸福指数。在全区综合为老服务中心等 600 多个养老服务场所开放智慧养老场景应用，在社区养老服务机构及家门口养老服务站灵活嵌入为老助餐、康复辅具租赁、适老化改造申请等便捷服务；聚焦高龄独居老人数字无障碍服务，为符合条件的老人免费安装“魔都在线”云宽带，提供医疗健康、社区生活、智慧助老、政务服务、视听娱乐等板块功能。鼓励各街镇因地制宜拓展场景应用，成功打造全国首个“社区 AI 长者食堂”，首批“智慧一键叫车”点位在试点社区落地；设立“老年人一键延伸办”服务点，设置智能双屏一体机，开展上门代办服务等，主动把服务送到群众“家门口”等。辖区 10 个街镇全部荣获“全国智慧健康养老示范街道”称号，全市唯一一家“AI 社区”落户长宁。

（二）筑牢数字底盘，增强数字养老显示度

建成数据管理体系，提升数字服务能力。长宁区于2021年已建成全区公共数据接入、归集、治理、共享、应用的全流程数据管理体系，形成区大数据中心、城运中心、公安分局、民政局等多部门数据共享机制，打破跨部门数据共享壁垒，充分利用市、区两级涉及老人服务的数据资源，采取融合治理，形成专题主题数据库，以数据治理赋能长宁区为老服务，积极推进长宁区适老数字化基础设施建设，如：2022年依托城市人口专题数据和疫苗接种专题数据，实现全区老年人新冠疫苗接种情况比对分析服务；2023年上线长宁区独居老人智能水表系统，提供数据支撑服务。在数据安全方面，长宁区依托数据中台项目建设，具备敏感数据加密、脱敏、双向认证等安全防护能力，并对涉及个人信息的数据接口和表存储采用国密加密算法处理，确保相关数据在存储、共享过程中安全可控。

打造养老“智慧大脑”，“线上+线下”一站式顾问服务。2019年，长宁区在全市率先上线首个区级智慧养老大数据平台，上接市民政局数据海，下与街镇数据库互联互通，融信息收集、数据分析、服务支撑、业务监管于一体，以智能终端和热线（22199999，962899）为纽带，整合各类为老服务资源，提供养老设施及政策“一站式”查询，促进养老服务供需有效对接、管理精准高效。居民可自行或在养老管家的代理下查阅养老机构、综合为老服务中心、日间照料中心等为老设施服务内容和状况，咨询申办居家照护、生活照料、精神文化、安全监护、健康监护、紧急呼叫、

主动关爱等专属养老服务包，以及家电维修、代配药、代叫车出行等生活服务。2022 年，智慧养老信息平台联动“数字民政”平台，对接“一网统管”、“一网通办”，为“政策找人”、养老监管等工作持续赋能。通过政务微信打造的“数字民政”轻应用已率先上线，其中的养老机构监管模块，让全区 39 家养老机构“一屏监管”成为看得见、有迹循的现实。

（三）夯实设施建设，拓展数字养老场景链

聚焦数字赋能，优化智能养老设施布局。近年来，长宁区进一步加强数字资源有限配置，推进“优质+均衡”养老服务设施布局，实现养老服务从“有”到“优”，围绕养老“养、食、居”民心工程，新建一批社区综合为老服务中心等服务设施，完善“一中心、多网点、全覆盖”的社区嵌入式养老服务体系；在综合为老服务中心、日托所、助餐服务场所、“物业+养老”服务点、老年活动室等各类养老服务设施，完善托养、医养、康养、体养、文养、智养等服务场景，以智能应用场景的有效嵌入，助推机构、社区、居家养老模式深度融合。如：天山路街道以“15 分钟社区美好生活圈”建设为契机，深入建设智慧养老、智慧就业、智慧安防等应用场景，持续打造“家门口”智慧养老“样板房”，构建起连接个人、家庭、社区的全体系、多层次、高科技养老服务智慧新生态。仙霞新村街道通过“线上+线下”、“阵地+项目”、“系统+设备”和“演示+讲解”四种服务模式推行辖区智慧养老服务，将智慧健康养老数据融入“一网统管”、“一网通办”平台，打造一站式智慧养老服务综合体。华阳路街道积极拓展长宁

路 396 颐养宜居美好生活街区建设内涵，将图像识别、体态感应、电子围栏等数据集成，形成无感化数据收集，在人口管理、独居老人关怀等方面实现智能管理。

聚焦重点群体，数字养老专项行动成效初显。长宁区扎实推进数字养老专项行动，重点推进智慧健康养老应用示范建设，聚焦独居、纯老、失智、失能等重点老年群体，借助人工智能、5G、物联网、云计算、大数据等新兴信息技术手段不断深化安全防护、照护服务、健康服务、情感关爱、生活便利 5 大类 23 种智慧养老场景应用，形成一批智能化、可视化、个性化的智能养老场景应用服务方案、服务产品和服务目录，有力促进智能养老应用场景链集成。如：数字人民币在区内养老机构、社区长者食堂等应用场景实现落地；康养宝三件套、智能语音关爱电话等新一代信息技术和智能硬件产品在养老服务领域得以深度应用；为 3000 户独居老人家庭安装烟雾感应报警装置，为所有符合条件的高龄独居老人家庭安装燃气灶具熄火保护装置、燃气报警器等，有效强化社区居家安防场景建设；“为老服务一键通”数字化示范应用场景在实现“一键预约挂号、一键叫车出行、一键紧急救援”的基础上，依托区智慧养老大数据平台和区专职养老顾问团队，进一步拓展“一键咨询服务”等功能，为全区 6000 余名高龄独居老人提供服务等。

（四）引进社会力量，打造数字养老“新范式”

推进养老新业态，融入长三角一体化发展战略。长宁区成功举办首届长三角养老产业协同发展研讨会，发布长三角养老服务

一体化发展十项成果，推动长三角养老服务产业高质量发展。丰富立体化的养老服务生态圈，为长宁区开辟了产业集聚发展、产品应用落地、服务品质提升的良好局面，区域内一批传统企业纷纷转型发展智慧养老业务，吸引了新长宁慧生活、上海颐家、东软熙康、上海申养、夕悦、福寿康等一批“互联网+养老”企业纷纷入驻长宁。长宁区鼓励企业持续研发迭代产品，逐渐由老人对智能设备的主动应用过渡到“无感”使用，强化AI技术参与，AI交互等多个方面发挥更普及、实惠的作用。同时，长宁区整合银行、大型国企、学校等资源，在全市形成首个养老领域“政银校企”四方战略合作，建立首批16人养老服务专家智库名单，聚焦人口老龄化、大健康产业和数字养老服务等方向，实施开展一批课题调研和创新项目。

下一步，长宁区将持续以“15分钟社区美好生活圈”、国家智能社会治理实验基地为契机，通过政策支持、机制支撑、项目转化等方式，深化贯彻落实数字“3320”战略，构建精准、普惠的数字生活服务体系，有力提升社区便民服务数字化水平，推进数字服务“适老化”、“无障碍”改造，积极推广七大便捷就医等融合普惠的数字生活应用场景，推出更有温度、更个性化的适老化应用。

在今后工作中，我们将立足养老服务工作实际和部门职能，结合提案中的宝贵意见，进一步完善数字养老体系，推进“15分钟社区美好生活圈”和老年宜居社区建设。最后，再次感谢你们

提出的宝贵建议，并希望你们今后继续关心和支持我区的养老服务工作，为我区养老服务体系的完善建言献策。

上海市长宁区民政局

2023 年 4 月 21 日

承办单位通讯地址：长宁路 1436 号 邮政编码：200051

联系人姓名：邱月 电话：62283655

电子邮件地址：qiuyue1@shcn.gov.cn

