

## 令和 4 年度 大阪市立大正区老人福祉センター 事業実績報告書

## 施設概要

施設名	大阪市立大正区老人福祉センター
所在地	大阪市大正区泉尾 3-9-16
施設規模	鉄筋コンクリート造 3 階建のうち 1 階 延床面積 1,086.23 m <sup>2</sup>
主な施設	多目的ホール、会議室、講習室、料理室、談話室、娯楽室、和室など
市が設定した数値目標	センター利用者向け実施する満足度調査で、「満足と回答される方」の割合を 84.6%以上とする。(市内 26 館における過去 3 年間の平均) ※感染症拡大を防止する措置のため、延べ利用人数・登録人数は目標としない。
令和 4 年度満足度	88.1% (141/160) ※母数を明記すること。

## 指定管理者

団体名	社会福祉法人大阪市大正区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市大正区小林西 1-14-3
代表者	会長 川上 満
指定期間	平成 31 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日
報告対象期間	令和 4 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日
担当者	藤原 清二
連絡先	(06) 6555-7575

**1 指定管理業務の実施状況**(1)施設の運営方針

高齢者の地域での孤立を防ぐための社会参加への窓口や地域での居場所・集いの場としての機能を有する「地域の高齢者福祉の拠点施設」としての役割を果たすことを目標として地域の高齢者が健康で明るい生活を営むために必要な生活相談をはじめ、各種教養講座の開催やレクリエーションの機会の提供、高齢者の自主的な活動や高齢者のボランティア活動の支援、老人クラブ活動への援助、高齢者の生きがいづくり・健康づくり・仲間づくりのための事業などの取り組みを継続して行い、福祉のまちづくりを推進しました。

(2)施設の維持管理

法令を遵守し、現在までの公共施設運営受託によって蓄積された維持管理のノウハウを活用し、業務(①清掃関係②衛生管理③保守点検関係④経費縮減⑤修繕関係)を効果的・的確・スムーズに行い、管理コストの無駄を削減し、利用者に安全・安心・快適さを提供すると共に市有財産の保全に万全を期しました。

## ①清掃関係

A. 日常清掃・・・開館前及び閉館後に利用状況や汚染状況に合わせて効率的に職員によ

る清掃を行いました。また、適切な分別による廃棄物処理も行いました。(毎日)

- B. 定期清掃・・・日常清掃以外の部分(エアコン・会所枱・側溝等)の清掃を使用頻度と汚染状況に応じて効率的に職員が行いました。(月1回)
- C. 年末大清掃・・・年末に希望利用者及び28サークルと職員が大掃除を行いました。

## ②衛生管理

- A. 衛生管理面に十分配慮し、ノロウイルス、感染症疾患等については、関係機関の情報等を参考にしてポスターなどによる注意喚起を行うとともに消毒液及びペーパータオルを常設し適切な予防対策を実施しました。
- B. 談話室にて提供しているお茶に関して、給茶機や湯呑・ヤカン等の衛生管理には十分配慮し、毎日の洗浄・乾燥を確実にを行い、適切な衛生管理を実施する予定でしたが新型コロナウイルス感染症拡大を防止するための対策中は、お茶の提供を中止したので実施できませんでした。

## ③保守点検関係

- A. 電気点検は専門業者による点検を実施しました。(月1回)
- B. 建築物及び設備の点検は職員による定期自主点検を実施しました。(年2回)
- C. 防火管理消防設備点検は専門業者による点検を実施しました。(年2回)
- D. 自動ドアの保守点検は専門業者による点検を実施しました。(3カ月に1回)
- E. 受水槽・高架水槽の点検・清掃については専門業者により実施しました。(子ども子育てプラザ実施)
- F. 火災や利用者事故等を未然に防ぐために日常的な職員による安全点検を実施しました。

※保守点検については、大阪市の「市設建築物日常点検ハンドブック」に基づき行いました。

※専門的な技術・知識を必要とする点検については、業務再委託を行いました。

## ④経費縮減

- A. 物品購入において、比較調達、集中購買等で経費を削減しました。
- B. 施設利用者に施設の電気等の資源や物品を大切に使うようポスターなどにより意識喚起しました。
- C. 大阪市生涯学習インストラクターバンクの講師や利用者のボランティア講師、民間企業、金融委員会の社会貢献として派遣される講師を招いて事業を行うことにより、講師の質を維持しながら講師謝礼金を抑える工夫を行い、経費を削減しました。
- D. 紙類の消耗を抑えるために裏面利用を促進しました。(個人情報、重要書類を除く)

## ⑤修繕関係

- A. 建物の寿命を延ばすためにセンターの状態に気を配りながら日常のセンター内外の清掃や巡回を行うことにより危険箇所や故障箇所の早期発見に努め、軽微なものについてはセンターで速やかに補修・改善し、建物の基幹部分に関する部分の場合は、所管課に報告・協議を行いました。
- B. 金網フェンス破損箇所の修繕を行う等、危険箇所の応急措置に努めました。

(3)職員の配置状況

- ①施設長 1 名、嘱託職員 3 名
- ②欠員が生じた場合は速やかに当法人と連携し迅速に補充しました。
- ③当センターに7年以上勤務経験を要する人材が2人、1年目が1人、3年目が1人の経験者を配置しました。

(4)感染症拡大を防止するための対策等の状況

高齢者については、感染した場合の重症化リスクが高く、より慎重で徹底した対応が必要であることから①3密（密閉、密集、密接）の回避②症状のある方の入場制限③消毒等の3点を効果的・的確・スムーズに行い、利用者に安心・安全を提供すると共に感染症拡大防止に万全を期しました。

①3密（密閉、密集、密接）の回避

- A. 玄関ホールを入館手続きの際に密集状態を回避するために対人距離を確保した誘導路の設定等のレイアウトを継続しました。
- B. 各部屋について定員を設定し、対人距離を1m確保し、対面を避けたレイアウト（机・イス・ソファ等）を継続しました。また、囲碁・将棋等の対面を避けられない状況の場合は、アクリル板を設置しました。更に、机・ソファの使用不可部分には目印の注意書きを貼り、利用者への周知を図りました。
- C. サークル利用の登録者数と部屋の定員を調整し、安全に活動できるように工夫しました。また、調整不可能なサークル等については、対人距離が確保できないので利用を中止としました。
- D. 入館中のマスク着用を徹底する為に館内及び館外掲示のポスター及び口頭等により利用者へ周知しました。
- E. 換気は、基本的に外に面する窓と通路側に面するドア上部の換気窓の2カ所を開け放つことにより行いました。また、気温や騒音等で出来ない場合は、必ず定期的（30分に1回10分間）な換気を行いました。
- F. 職員に対してもマスク着用を徹底し、机の仕切りにはアクリル板を設置することや事務所内の換気は常時窓の開放を行い3密回避に努めました。

②症状のある方の入場制限

- A. 入館手続（①37.5度以上の発熱者を特定し入場を制限するための非接触型体温計を用いての検温②利用証の提示による入館者名簿への記入③手指の消毒）を適正に実施し、症状のある方の入場制限を確実に行いました。
- B. 発熱や軽度であっても咳・咽頭痛などの症状がある人は入場しないように館内及び館外掲示のポスター及び口頭等により利用者へ呼びかけました。
- C. クラスタ発生に備え、入館手続きの際に提示された利用証の番号及び名前を来館者名簿に記載し、来館者の確実な把握に努めました。また、入場者等の名簿を適正に管理しました。
- D. 職員に対しても出勤時に検温と消毒を行い、管理簿に日々記入を行い、症状がある場合は出勤することなく自宅待機を行いました。

③消毒等

- A. 入口及び施設内に手指の消毒設備（石けんによる手洗い、手指消毒用アルコールなど）を設置し、入館手続きの際に手指消毒用アルコールで必ず利用者の手指の消毒を行いました。
- B. 部屋使用終了後に複数の人の手が触れる場所を消毒しました。その他の複数の人の手が触れる場所については、1日1回消毒しました。
- C. ドアは、可能な限り開け放ち、スイッチは職員が操作するなどを行い、複数の人が触れる場所を減らす工夫を行いました。また、不特定多数の人がスイッチに触り、コップを通じて口から感染の危険性が高いので談話室にある給茶機やコップの使用を中止し、利用者には、水分補給のお茶の持参を促しました。
- D. トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示を作成し、利用者の目に付きやすい場所に掲示しました。また、流す際に蓋の無い和式便器を閉鎖しました。
- E. ハンドドライヤーや共通のタオルの使用の中止を継続し、ペーパータオルと大型のゴミ箱を引き続き設置しました。

(5)危機管理・安全管理（事故防止等安全対策、災害等緊急時の対応への準備）

①事故防止等安全対策

- A. センター内の機器、機材類に対して注意事項の添付やポスター掲示により注意を促すとともに、職員が定期的に機材・機器の点検を実施しました。
- B. 日常的なセンター内点検については、毎日の清掃の際、施設内の安全点検を行いました。
- C. 業務終了時に窓、ドアの施錠確認を確実に実施し、センサーライトやサッシの補助錠を用いて不審者の侵入に備えました。
- D. 玄関フロアに常置しているAED（自動体外式除細動器）については、所轄消防署の指導のもとに研修会を開催し全職員及び利用者に対応できる体制を確保しました。（年2回）また、日常メンテナンスに関しては、日常清掃の際にインジケータの確認を行い、結果の記録を行いました。
- E. 事故が発生した場合に備えて適切に対応できる様に事故対応の基本マニュアルを作成し、職員間で手順等の確認や関係機関の電話番号等を事務所の目に付きやすい壁に掲示しました。
- F. 地震等の災害に備えて施設内の落下物や倒壊物を定期自主点検の際に確認し、必要に応じて備品等の転倒や落下防止対策を行いました。（年2回）②災害等緊急時の対応への準備として以下の事項を行いました。
- G. 法令に基づく消防計画等の策定や消防設備点検を遅滞なく実施し、所轄消防署と連携して常日頃から緊急避難経路の点検・確認等を行いました。また、併設施設の「子ども・子育てプラザ」と連携して自衛消防組織を結成し、有事の際に迅速に対応できる体制をつくるとともに、消防避難訓練を実施しました。（年2回）
- H. 館内に「大正区防災マップ」を掲示し利用者に対し緊急避難場所を周知しました。
- I. 海拔より低い場所があるという区の特徴から「災害避難所・津波避難ビル一覧表」を掲示し、利用者に対し津波避難ビルを周知しました。

- J. 災害発生時の福祉避難所として指定されているので非常時に適切に対応できるように大正区役所が行う災害を想定した大正区総合防災訓練に参加し、福祉避難所開設の協力要請があれば、当法人の運営する「ボランティア市民活動センター」とも連携しながら対応できるように、努めました。
- K. 当法人として災害時緊急連絡体制を確立し、迅速な対応を行えるよう努めました。
- L. 災害時緊急時の任務分担と職員の緊急連絡網を整備し、定期的に確認しました。

## 2 利用状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
延利用 人数	1822	1768	1945	1890	1663	1777	1906
登録 者数	402	46	35	19	23	17	7

11月	12月	1月	2月	3月	合計
1694	1574	1464	1457	1633	20593
11	6	5	16	12	599

## 3 実施事業

### (1)事業報告

#### ① 事業計画 (P)

地域包括ケアシステムの中でセンターとは、区における高齢者の地域での孤立を防ぐための社会参加への窓口や地域での居場所・集いの場としての機能を有する「地域の高齢者福祉の拠点施設」として位置づけられています。高齢化率が高いという区の特徴の中で「地域の高齢者福祉の拠点施設」としての役割を果たすために地域の高齢者が健康で明るい生活を営むのに必要な生活相談をはじめ、各種教養講座の開催やレクリエーションの機会の提供、高齢者の自主的な活動や高齢者のボランティア活動の支援、老人クラブ活動への援助、高齢者の生きがいくくり・健康づくり仲間づくりのための事業などの取り組みを継続して行い、福祉のまちづくりを推進してまいりました。以上の事業方針に従い、「地域の高齢者福祉の拠点施設」として役割を果たすために①生きがいくくり活動②世代間交流事業③高齢者の自主的な福祉活動の支援④健康づくりと介護予防支援⑤相談・情報機能⑥老人クラブ活動の支援⑦合同行事—の7つの柱を基本として事業に取り組みました。また、各種事業を円滑に進めるために計画⇒実施⇒検証⇒改善のサイクルを基本に事業を継続的に改善し、区役所、老人クラブと連携を図りながら実施しました。

#### ② 活動内容 (D) (今年度の取組内容)

A 生きがいつくり活動

a. サークル活動支援

i. サークルの援助

- イ) 俳句講師の体調不良により新講師の選定をしました。
- ロ) 新講師お披露目会として「**俳句体験会**」(1回/14人)を実施しました。
- ハ) 会員増の取組として「**健康体操体験会**」(1回/32人)を実施しました。
- ニ) **誕生祝い会**において「**民舞サークル**」(1回/44人)が活動成果を発表しました。
- ホ) 「夏まつり」の最後に「**盆踊り同好会**」による「盆踊り」を開催しました。
- ヘ) 文科系サークルの作品発表の場として「**ふれあい文化祭**」(12サークル展示)「**大正区区民ギャラリー**」(9サークル展示)に活動成果の作品を発表しました。
- ト) 広報活動として「**フォークダンス**」の会員募集ポスターを作成しました。
- チ) 動画「**自主サークル紹介**」は中止しました。

ii. 利用者連絡会 (1回/51人)

- イ) 4年度の振り返りと5年度の事業計画の説明を行いました。
- ロ) センター事業の円滑な運営を図るため、世話人へ協力依頼を行うとともに、自主サークルの要望等についての意見交換を行いました。
- ハ) 年度始まりによる届出等の事務的な説明を行いました。
- ニ) 自主サークルには認知症を患う人への対応などが必要になることから認知症を理解していただくために「**認知症サポーター養成講座**」を行いました。

iii. 利用者連絡会 (個別) (3回/33人)

休止しているサークルの再開に向け、サークルごとに話し合いを設けました。今年度は、「**俳句**」(5人)・「**フォークダンス**」(8人)の再開と「**編み物ボランティア**」のサークル化(20人)の話し合いを行いました。

※参考：詩吟クラブ・卓球(3サークル)・社交ダンス・健康体操、フラダンス、民舞、盆踊り、ヨガは令和3年度・2年度に話し合いを行い再開しました。

b. いきがい探求講座

- i. 「**楽しい色々アート講習会**」(4回/29人)、「**アロマセラピー体験会**」(1回/25人)、「**自然観察会**」(1回/6人)、「**けん玉体験会**」(1回/13人)を実施しました。
- ii. 「**キャンドルづくり**」は中止し「**楽しい体操教室**」(以降、健康づくり行事に記載)を実施しました。
- iii. 「**大人のぬり絵**」は中止し「**ドレミ体操立ちバージョン**」(以降、健康づくり行事に記載)を実施しました。
- iv. 「**ステップアップスマホ講習会**」(**高齢者向けスマホ講習会**：名称変更)(16回/62人)は、昨年度(8回/62人)より回数を増やし実施しました。

c. 利用者による館事業の計画・実施の支援

- i. センターにおいて実施する規模の大きな行事「**夏まつり**」(1回/209人)、「**ふれあい文化祭**」(2日間/201人)、「**みんなで楽しく昔遊び・伝承遊び**」(1回/79人)は、有志利用者、子ども・子育てプラザ、老人クラブ連合会とともに「**実行委員会**」形式で行いました。また「ふ

れあい文化祭」の最終日に特別イベントとして「金管五重奏と打楽器による演奏会」(1回/50人)を開催しました。

- ii. 通常規模の行事(「スカットボール大会」(1回/29人)、「投扇興大会(1回/12人)」は、有志利用者が中心となり行われました。
- iii. 「輪投げ大会」、「バンパー講習会」は、中止しましたが、利用者と小学4年生が世代間交流を図りました。また「園芸講習会」は中止しましたが、園芸ボランティアのみなさんが365日センターの庭に美しい花を咲かせて頂きました。

#### B. 世代間交流事業

- a. 利用者が、保育園に訪問し「七夕交流会」(1回/8人)を実施しました。
- b. 利用者や乳児・児童と交流する「夏まつり」(1回/209人)、「みんなで楽しく昔遊び、伝承遊び」(1回/79人)「敬老お祝い会」(1回/51人)を実施しました。
- c. よさこい踊りで楽しんだ「クリスマス会」(年1回/85人)を実施しました。
- d. 「夏まつり」開催中「スマホショットお助け隊」によるスマホ相談の場を設けました。

#### C. 高齢者の自主的な福祉活動の支援

- a. 「ベルマーク収集ボランティア活動」(1回/4人)を実施しました。
- b. 大正区ボランティア・市民活動センターと連携し「喫茶ボランティア講習会」(1回/25人)、「有償支え合い活動ちょこ助講習会」(1回/3人)を開催しました。
- c. 認知症の方やその家族を見守る認知症サポーターを養成する「認知症サポーター養成講座」(1回/51人)を大阪市認知症初期集中支援推進事業の受託法人と協力して開催しました。
- d. 「スマホショットお助け隊」がスキルアップのために、区老連共催出前講座でのスマホ講習会に参加しました。
- e. 「スマホショットお助け隊」がスキルアップや意識合わせの定例会を行いました。
- f. 「編み物ボランティア」がサークルに移行しました。
- g. 講師と調整がつかず「バルーンアート講習会」「スマホ講師デビュー講座」「スマホ・ボランティア養成講座」「編み物ボランティア講習会」は中止しました。

#### D. 健康づくりと介護予防支援

- a. 健康づくり講座
  - i. 大阪市保健所による「レントゲン撮影&講話」(1回/17人)を実施しました。
  - ii. iPadを活用した「頭の体操に脳トレ」(12回/64人)を実施しました。
  - iii. 「認知症を理解しよう!①②」(2回/28人)を実施しました。
  - iv. 「骨カルシウム講座」(1回/24人)を実施しました。
  - v. 「医師の健康講話」、「靴と健康」は中止し、呼吸筋力測定会(18回/118人)を実施しました。
  - vi. 「薬についてのお話」は中止し、「ごえん性肺炎について」(1回/35人)を実施しました。
- b. 健康づくり行事
  - i 「百歳体操」(376回/5,851人)、を実施しました。
  - ii 「ドレミ体操」(49回/404人)を実施しました。

- iii. 「正しいラジオ体操体験会」(2回/41人)を実施しました。
- iv. 「健康体操体験会」を(1回/32人)実施しました。
- v. 「スポーツチャンバラ体験会」(1回/13人)を実施しました。
- vi. 「楽しい体操教室」(1回/29人)を実施しました。
- vii. 「ドレミ体操立ちバージョン」(1回/5人)を実施しました。
- viii. 映像でシリーズ化する「おうちで簡単シリーズ」第4弾「ドレミ体操立ちバージョン」(1回/-)の撮影を行いYouTubeにアップロードを行いました。  
※参考：第1弾「おうちで簡単ドレミ体操」第2弾「おうちで簡単英会話」第3弾「おうちで簡単料理教室」

E. 相談・情報機能

- a. 「なんでも相談会」(12回/77人)を実施しました。
- b. 「転ばぬ先の知恵」は、テーマを3回変え実施しました。
  - i. 「キャッシュレス現金不要！？時代の活用法と注意点」(1回/15人)
  - ii. 「トラブルを避けるエンディングノートの作り方」(1回/18人)
  - iii. 「くらしとつながる税金のしくみ」(1回/5人)
- c. 「防災講習会」はテーマを4回変え実施しました。
  - i. 「阿倍野防災センター見学」(1回/6人)
  - ii. 「救命救急講習会」(1回/8人)
  - iii. 「地震・津波に備えて」(1回/10人)
  - iv. 「救命救急講習会」(1回/5人)
- d. センター日より「生活に役立つコラムの連載」(2回/-)  
センター日よりを年12回(610部)発行しました。以下コラム内容です。
  - i. 「ごえん性肺炎の予防について」
  - ii. 「ためになる栄養士のお話」(食べる力をつけて元気に過ごそう！)
- e. 「スマホデビュー講座卒業生」と連携し「スマホなんでも相談会」(スマホチョットお助け隊)(12回/48人)を実施しました。

F. 老人クラブ活動の支援

- a. 共催出前講座は2回実施しました。
  - i. 老人クラブ三軒家東地域において「スマホ講習会」(1回/16人)を開催しました。
  - ii. 老人クラブ南恩加島地域において「スマホ講習会」(1回/8人)を開催しました。

G. 合同行事(令和元～5年度)

- a. 高齢者福祉月間行事への積極的な取り組み
  - i. 「高齢者福祉大会」は中止となりました。
  - ii. 「敬老お祝い会」(1回/51人)において満90歳(4人)を迎えた方を対象に「おたっしや表彰」を実施しました。
- b. 合同行事
  - i. 他区老人センターと行事は行いませんでした。



- ii. 老人クラブと「共催出前講座」、「ふれあい文化祭」、「夏まつり」、「みんなで楽しく昔遊び・伝承遊び」を共催しました。
- iii. 子ども・子育てプラザと、「夏まつり」、「みんなで楽しく昔遊び・伝承遊び」を共催しました。
- iv. 大正北保育所の「七夕交流会」に参加し、「クリスマス会」に参加してもらいました。
- v. 中泉尾小学校PTAに「ベルマーク」を提供しました。
- vi. 北恩加島小学校4年生が「ディスコン」（老人クラブ）や「バンパー」、「輪投げ」に参加しました。
- vii. 大正警察署が「クリスマス会」へ参加して頂き、その他事業開催時に防犯や詐欺についてのお話をして頂きました。（22回/533人）
- viii. 大正消防署が防災講習会を開催しました。
- ix. コロナ禍の状況のため「医師の健康講話」は中止となりました。
- x. 区保健センターが「血管年齢測定会」（1回/28人）を実施しました。
- xi. 大阪市在住地域活動栄養士の会から「コラム掲載」をしていただき、YouTube「みんなで楽しく料理教室」にも出演して頂いています。
- x iii. 区社会福祉協議会主催の「きらめきパーティー」に共催しました。
- x iv. 地域包括支援センターが「なんでも相談会」を実施しました。
- x v. 認知症初期集中支援推進事業が「認知症サポーター養成講座」を開催しました。
- x vi. 区スポーツセンターが別事業により開催しました。

### ③チェック（C）（成果、課題）

#### A. 生きがいつくり活動

##### a. サークル活動支援

##### i. サークル活動支援

自主サークル活動の更なる活性化を進める上で、新型コロナウイルス感染予防を十分意識し、活動を支援しました。具体的には①俳句会の新講師選出に大きく貢献しました。また、「俳句体験会」を開催し、サークル活動の維持継続に貢献しました。②利用者の高齢化に伴い、自主サークル会員数減少が顕著にみられるなか、「健康体操体験会」やフォークダンスの会員募集ポスターを作成し、会員増に貢献しました。③文科系延べ21サークル及び踊り系2サークルに活動成果発表する場を提供し、モチベーション向上に寄与しました。④もちろん今年度についても、a. 常にマスク着用、b. 会話は間近でしない、c. 人と人との間隔（1m以上）をあける、d. 部屋利用人数を守る（多目的ホール50人、第一会議室30人、第二会議室21人、講習室17人、和室12人、談話室15人、図書室6人）、e. 換気用の窓は開けたままで触らない、f. 熱中症対策のため飲み物を持参し、こまめに水分補給をする、g. 活動後は清掃し使用した机、イス等を消毒する。h. サークル活動終了後は速やかに退館する一等を基本に、24サークルと1同好会と2ボランティアが活動しました。

課題としては、①感染予防に調整が不可能で休止しているサークル等について、どのように対策を講ずれば再開できるのかが課題です。②講師・会員の高齢化などにより、サークル会員の減少が見られることが課題です。③中止とした動画「サークルの紹介」

については、編集するスキルとツールの準備不足が課題です。

ii. 利用者連絡会

サークル間の連携や意見交換（協働行事や運営に関する）により安定的・継続的なサークル活動を行うための認識合わせを行うことができました。また、初期認知症の利用者が増えることを想定し（認知症の方がサークル活動へ参加しやすい）「**認知症サポーター養成講座**」を義務的位置づけで実施しました。

課題としては、世話人に対し、十分に時間をかけて説明が出来なかったことが課題です。

iii. 利用者連絡会（個別）

休止していた2サークルと「コロナ禍で守って頂くルール」などを確認しサークルを再開することができました。

課題としては、休止サークルと意見交換が出来ていないことです。

b. 生きがい探求講座

生きがい発見のきっかけ作りを主眼とした生涯学習、スポーツ、健康増進、社会参加、趣味などの事業を実施し、生きがい発見のきっかけ作りに貢献しました。具体的には、①「**楽しい色々アート講習会**」（申込率130%）は、「エコバック」「ミニかざり」「パステルアート」「クリスマスカード」4つのテーマで実施され創作の楽しさを実感して頂きました。大変好評な講習会となりました。②「**アロマセラピー体験会**」（申込率83%）により、自然のよい香りを体験して頂き心と身体を癒して頂きました。申込率は100%には届きませんでしたが、参加者からは癒し効果を絶賛され、好評を得ました。③「**自然観察会**」（申込率53%）、の申込率は低かったですが参加者からの声は、自然を堪能できたと評判は良かったです。申込率が低かった原因は、3年ぶりの野外研修であり、コロナ過で用心されたことと、12月の開催で寒日であったことが挙げられます。④「**けん玉体験会**」（申込率65%）については、教わる機会がなかったので、楽しく学べたとの声がありました。申込率が低かったのは「けん玉」という遊具自体に問題があったのではと考えています。⑤「**ステップアップスマホ講習会（高齢者向けスマホ講習会：名称変更）**」（申込率100%）は、急遽要望に応じ「基本の基」に変更しました。誰にも聞けない基本を学べたとの声が多かったです。

課題としては、「**楽しい色々アート講習会**」は4回連続講習会の定員10人で13人の応募があったため、3人がキャンセル待ちでこの講習会を受けることができませんでした。参加者10人の各講習会の出席は、1回目が2人欠席の8人、2回目が2人欠席で8人、3回目が5人欠席で5人、最終日が2人欠席で8人となりました。連続講習会なので10人の参加が決まれば参加者固定となるのは致し方ないですが、途中の講習会で休まれるとキャンセル待ちの人達を途中から参加して頂くわけにはいきません。「**スマホ講習会**」についても、初級から4回にわたって行うステップアップであるから同じことが言えます。また「**スマホ講習会**」は特に要望が強かったため、他事業費で第1弾から第4弾までステップアップする講習会と位置づけ開催、本事業である第5弾、第6弾もステップアップ講習会を予定していましたが、「基本」を教えて欲しいという利用者からの強い要望を受け、急遽「**スマホの基本の基**」に変更、定数を8人から5人として本事業を行いました。定数の

5人は集まったのですが、従来人気でキャンセル待ちが絶えなかったステップアップ講習会ほど今回の「基本の基」は、キャンセル待ちが出るほどの人気ではありませんでした。「スマホの基本はわかっている」との感情があったと思われます。

また、中止した事業は、講師との調整不足であったことが課題です。

c. 利用者による館事業の計画・実施の支援

高齢者の自主活動を促進し、地域福祉の担い手となる人材の育成を目的に利用者がスタッフとして参加する規模の大きな行事は、利用者スタッフが中心となり行った「夏まつり」、「みんなで楽しく昔遊び・伝承遊び」、「ふれあい文化祭」を無事開催することができました。各行事は、コロナ禍の影響もあり、食事の提供を中止し広報活動も縮小して開催をしましたが、想定よりも多数の来館者に来ていただき賑わいを見せました。

また「ふれあい文化祭」のイベントとしてプロと大学生混合による「金管五重奏と打楽器による演奏会」(申込率118%)を開催しました。利用者が知っているなつメロを中心に演奏され、ひとつひとつの楽器を面白おかしく説明するなど、演奏と会話で演奏者と参加者の距離を縮める等、まさしく世代間交流的要素を含んだ素晴らしい演奏会となりました。

また、利用者が色々な形で事業に関わることができる機会を提供することにより高齢者の自主活動を促進し、地域福祉の担い手となる人材の育成を目的とした事業「スカットボール大会」(申込率126%)、「投扇興大会」(申込率65%)を利用者中心に開催することができました。「投扇興大会」の申込率が低かったのは、ロビーに投扇興のセットを置き、誰でもプレーできるようにして募集を募りましたが、プレーには「コツ」が必要で少し難しく考えてしまわれたのかもしれませんが、しかし参加者は大いに盛り上がりを見せました。

大会として実施できなかった「輪投げ」は、利用者と小学生・研修生とプレーして頂きました。夏まつりにも、輪投げコーナーを設置し、参加者に楽しんでいただきました。

また、「バンパー」も小学生・研修生と利用者指導でプレーを楽しみました。

課題としては、「バンパー大会」や「輪投げ大会」を開催できなかったことや利用者スタッフの拡大ができなかったことが挙げられます。

B. 世代間交流事業

センターは、「地域の高齢者福祉の拠点施設」として地域の高齢者・家族・住民と共に、地域子育て支援、児童の健全育成などの

一翼を担い、世代間交流事業を主な手段として、地域の幅広い交流の促進を図り、住民相互の連帯意識を育てる場づくりを進めました。具体的には①「七夕交流会」(申込率40%)は、保育園に訪問し、保育園側の主催である「七夕祭」に参加、園児といっしょに歌やお遊戯で楽しく過ごすことができました。②「夏まつり」(申込率-)、「みんなで楽しく昔遊び・伝承遊び」(申込率-)は、コロナ禍であるため飲食の提供や、広報活動も自粛しましたが、予想をしていたよりも親子連れなど大勢の来館者を迎えることができました。また「夏まつり」のなかで「スマホショットお助け隊」によるスマホの相談の場を設けたことにより、スマホに対して気軽に相談できる場として好評を得ました。③「敬老お祝い会」(申込率108%)に保育園児の参加が出来なかったため世代間交流とはならず残念でしたが、南京玉すだれの公演など参加者は大変満足をされていました。④よさこい踊りを楽

しんだ「クリスマス会」は、飲食の提供を自粛しましたが、保育園児たちが駆けつけ、かわいい歌を披露してくれたことにより、参加者の顔も笑顔に包まれていました。参加者から、園児たちに折り紙のクリスマスプレゼントが贈られ、園児たちに喜ばれました。

課題としては、申込率が低かった「七夕交流会」は、行われる内容をしっかり伝えきれなかったことにあると思われまます。また新型コロナウイルス感染予防対策の中、飲食を上回る楽しさを見つけられなかったことが課題です。

#### C. 高齢者の自主的な福祉活動の支援

認知症に関する知識を深め、地域活動に活用してもらうことを目的とし実施しました。

具体的には、地域で認知症の方やその家族を見守る認知症サポーターを養成する「**認知症を理解しよう③**」(認知症サポーター養成講座)の申込率は102%でした。この講座は、大阪市認知症初期集中支援推進事業の受託法人と協力して開催しました。また、高齢者の地域福祉活動・ボランティア活動に参加していくための条件整備やきっかけ作りとなる取り組みを行いました。

また、地域福祉活動へ参加する入口となるボランティア活動として①「**ベルマーク収集ボランティア活動**」を実施しました。内容は、利用者から、ボランティアを募集し、ベルマークを企業と点数ごとに分別、規定のサイズに切り合計点数を計算し、中泉尾小学校PTAへ提供しました。PTAよりお礼の手紙を頂戴しました。②活動のきっかけ作りの講座「**喫茶ボランティア養成講座**」、「**有償支え合い活動ちょこ助講習会**」は市民活動センターと連携し実施しました。③「**スマホショットお助け隊**」のメンバーがスキルアップのために、「**区老連共催出前講座**」でのスマホ講習会に参加しました。また、スキルアップや意識合わせの定例会を行い一定の成果を得ることができました。

「**編み物ボランティア**」からの要望により新たにサークルへ移行し新たな活動がスタートしました。

課題としては、講座参加者をボランティア活動に結びつけるような支援を今後どのように行うかが挙げられます。また、中止した事業は、講師との調整不足であったことが課題です。

#### D. 健康づくりと介護予防支援

地域の高齢者が、住み慣れた地域でいつまでも尊厳をもって元気に暮らし続けられる健康づくりと介護予防のまちづくりに向けた啓発と活動を進めるため以下の取組を行いました。

##### a. 健康づくり講座

「**レントゲン撮影&講話**」(申込率68%)、iPadを活用した「**頭の体操に脳トレ**」(申込率118%)「**認知症を理解しよう①**」(認知症発症のリスクって知っていますか?)は申込率90%。「**認知症を理解しよう②**」(認知症のチェックリストをやってみよう!)は申込率100%でした。「**骨カルシウム講座**」(申込率103%)を実施することができました。

また、「**医師の健康講話①②③④**」はコロナ禍のため、「**靴と健康**」、「**薬についてのお話**」は講師との調整不足のため中止しましたが、代替として、日本の死因順位6位(42,746人)(大正区3位)(2020年)である「**ごえん性肺炎について**」(申込率103%)の健康講話を医

師により実施しました。この講話を受け、「呼吸筋力測定会①②」(申込率98%)、「呼吸筋力測定会③」(申込率60%)を実施しました。測定会の中で、自身の呼吸筋力年齢を自覚し肺筋力の大切さを理解して頂きました。そして予防としていつでもできる鍛え方(口すぼめ深呼吸)を指導し、参加者の健康づくりに貢献しました。

b. 健康づくり行事

定期的にも実施している「百歳体操」や気楽に参加して頂けるよう予約や登録せずに実施した「みんなでドレミ体操」(毎週水曜日)は、生活の一部になって持続して頂いています。

また「正しいラジオ体操体験会①」(申込率103%)、「正しいラジオ体操体験会②」(申込率125%)「健康体操体験会」(申込率100%)、「スポーツチャンバラ体験会」(申込率75%)、「楽しい体操教室」(申込率110%)、「ドレミ体操立ちバージョン」(申込率25%)、を実施することができ、高齢者の健康づくりの支援という目的を達成することができました。また、新たな試みとして自宅などで簡単にいつでも運動する機会を提供することができるよう、「おうちで簡単シリーズ」第4弾「ドレミ体操立ちバージョン」の撮影を行いYouTubeにアップロードを行いました。自宅での視聴に選択肢を増やすことができました。

課題としては、非常に人気が高い体操系は、キャンセル待ちなどで参加できない利用者がおられました。人気事業は回数増や部屋の人数、場所なども考慮しながら対策を講じましたが、もうひと工夫必要です。また申込率が低かった「ドレミ体操立ちバージョン」は、一部の募集に留めたことが課題です。

E. 相談・情報機能

区役所、区保健福祉センター、地域包括支援センターとの連携を深めながら、これまで老人福祉センターが取り組んできた「高齢者のための総合相談事業」や個別の相談などで得た知識や情報を十分に生かしながら、高齢者の相談に日々対応できる体制づくりと必要に応じて適切に関係機関へ引き継ぎが出来るよう取り組みました。更に相談機能の充実を目的として「なんでも相談会」を継続して実施しました。また、情報提供機能の充実を目的に生活に関する情報提供として「転ばぬ先の知恵①」(キャッシュレス現金不要!?時代の活用と注意点)(申込率100%)「転ばぬ先の知恵②」(トラブルを避けるエンディングノートの作り方)(申込率63%)「転ばぬ先の知恵③」(くらしとつながる税金のしくみ)(申込率20%)や防災に関する情報提供として「防災講習会①」(阿倍野防災センター見学)(申込率20%)、「防災講習会②」(救命救急講習会)(申込率40%)「防災講習会③」(地震・津波に備えて)(申込率43%)「防災講習会④」(救命救急講習会)(0%)を実施し、情報提供・相談機能の充実を図りました。残念なことに「防災講習会④」は参加申込者がなく、やむを得ず中止しましたが、別日に信用金庫危機管理室様より社会貢献として「救命救急講習会」を実施して頂き一定の成果を上げることができました。

課題としては、申込率の低かった事業や申し込みが無かった事業について工夫が必要なことです。

F. 老人クラブ活動の支援

老人クラブ連合会の活動支援として地域に出向く「出前講座」開催は、3年ぶりとなり地域との結び付きを強めました。

課題としては老人クラブとの共催が少なかったことや単位クラブの活動支援として実施した「共催出前講座」が会員増加に直接的に繋がったのが挙げられます。

G. 合同行事（令和元～5年度）

a. 高齢者福祉月間行事への積極的な取り組み

市高齢者福祉月間において大阪市が全市的行事として行っている「高齢者福祉大会」や区老人クラブが取り組んでいる「社会奉仕の日」は、新型コロナウイルス感染予防対策のために中止になりました。また、センターの高齢者福祉月間行事として「敬老お祝い会」や満90歳を迎えた方を対象に「おたっしや表彰」を実施しました。参加者は、記念になると非常に喜ばれていました。

課題としては老人クラブが取り組んでいる社会奉仕の日のかかわり方について検討が必要です。

b. 合同行事

センターでは、合同行事として他区老人センター、老人クラブ、子ども・子育てプラザ、大正北保育所、中泉尾小学校、大正警察署、大正消防署、医師会、区保健センター、大正区食生活改善推進員協議会、大正区社会福祉協議会、地域包括支援センター、認知症初期集中支援事業受託事業者、大正区スポーツセンターと合同で事業を行い一定の成果を上げることができました。

課題としては、まだ区内には関係作りができていない数多くの団体機関、施設等があり、事業を通した関係づくりを継続して進める必要があることです。

④改善策（A）（次年度に向けた改善内容）

A. 生きがいつくり活動

a. サークル活動支援

i. サークル活動支援

各サークル講師や世話人、会員に活動の意義（主目的が技術の上達習得ではなく仲間づくり・居場所づくりの場であること）を説明し、理解を深め、幅広い高齢者がサークル活動へ参加しやすい環境を作る機会を設けます。また、休止サークルへの対応し、休止理由の意識合わせや再開のための対策などの話し合いの場を設けることや自主サークル紹介動画については「スキル」と「ツール」の充実を図ります。

ii. 利用者連絡会

サークル間の連携や意見交換（協働行事や運営に関する）により安定的・継続的なサークル活動を行うことやその時点のニーズに合わせた講習会を開催します。また世話人に対し十分時間を取って理解促進に努めます。

iii. 利用者連絡会（個別）

休止サークルと意見交換を行います。

b. 生き探求講座

高齢者のIT技術の更なる向上を図るため次年度は「スマホ講習会」系の回数を増やし、連続講習会について、十分説明し、全日参加して頂けるようにしたうえで多くの利用者が

参加できるよう工夫します。参加者には複数回出席するという自覚をもって参加して頂けるよう理解を求めます。

c. 利用者による館事業の計画・実施の支援

現在よりも幅広い利用者の参加を促す方法として、利用者が講師となって進めるなど、利用者の意見を取り入れた利用者主体の講習会等の取り組みを実施します。

B. 世代間交流事業

コロナ禍の状況が改善していれば、世代間交流事業に必要な地域の乳幼児、小学生参加者数の減少を改善するために子どもへの広報（小学校へのチラシの配布、子ども・子育てプラザでの声掛けやチラシ配布やポスター掲示など）を重点的に行います。またコロナ禍で自粛していた飲食にも予防対策をしっかりとすうえで解禁できるように努めます。

C. 高齢者の自主的な福祉活動の支援

高齢者の地域福祉活動・ボランティア活動のきっかけ作りを目的とする講習会の参加者をボランティア活動に結びつけるような仕組み作り（サークル化や参加者数を増やすために事業の再実施、地域での活動場所を提供するための調整など）を行います。

D. 健康づくりと介護予防支援

a. 健康づくり講座

内容による参加者数の増減を防ぎ、継続的な発展を図るためにアンケート結果等を参考に利用者ニーズに沿った内容で健康づくり講座を実施します。

b. 健康づくり行事

人気事業は回数を増やすことや開催部屋の変更など見直しを行います。また、幅広い高齢者が参加できるよう広報活動を充実します。

E. 相談・情報機能

防災講習会の「救命救急講習会」は人気がなくとも必要な講習会であると認識し、必要性をしっかりと伝えて参加者を増やしていきます。

F. 老人クラブ活動の支援

単位クラブの活動支援として実施する「共催出前講座」について会員増加や地域貢献に繋がるような形で実施し、老人クラブ活動の支援を図ります。

G. 合同行事（令和元～5年度）

a. 合同行事

区内には関係作りができていない数多くの団体機関、施設等と連携を積極的に図り、事業を通じた新たな関係作りを行い、「地域福祉の活動拠点施設」としての役割を果たします。

(2) 平等利用の確保

法令を遵守した公正・公平な運営を行い、老人福祉センター条例に従い、正当な理由なく利用者の施設利用を拒むことや施設利用について不当な差別的取り扱いをせず利用対象者の平等な施設利用を確保するために①公平な仕組み②公平な情報提供③公平な接遇の3点を基本として施設運営を行いました。

①公平な仕組み

- A. 講座、事業等への参加申し込みについては、先着順を基本とし、状況により抽選を取り入れて公平性と効率性の両立を図りました。事前申込の講座では初めての方を優先するなど一定のルールを設け実施しました。
- B. 利用者ルールやマナー違反者には、是正を促し、従わない場合にはグループ登録、利用者登録の取り消しや利用許可の取り消しを適正に行いました。
- C. 自主サークルに理由を問わず3か月連続で欠席された方には、一度退会してもらい、定員に空きがある場合は再入会、順番待ちの方がいる場合は、その方に入会して頂くなどの対応をとることにより特定の個人による既得権益的な独占利用等を防止し、利用機会の平等を確保しました。
- D. 大阪市や区役所の提供する公共サービス情報や当法人が提供するボランティア情報等地域福祉活動情報などのパンフレットやチラシ、ポスターを掲示する情報提供コーナーやサークル活動、老人クラブの活動など高齢者の自主活動をPRするコーナーを設置し、効率的に情報提供を行いました。  
多くの区民が集まる区役所、図書館、区民センター、老人憩の家など関係機関、地域施設などをはじめ、コミュニティスペースなども活用し、ポスター・チラシ等の掲示・周知依頼をするなど、一層幅広い情報提供・周知を行いました。
- E. ポスターやチラシ、センターだよりのデザインや構成、文字の大きさ、表現のわかりやすさなどを更に高齢者の目につきやすいものや手にとりやすいものにするように努めました。
- F. 今後、外国籍の高齢者等の利用が増えることも考慮し、パンフレットや掲示物等に関し、「やさしい日本語」を意識した表現にしました。
- G. 初めてセンターを訪れた方には、利用に繋がるように「施設パンフレット」や「センターだより」、「サークル一覧」などを手渡し、施設内を案内し、利用に関する説明を丁寧にを行いました。

②公平な情報提供

- A. 事業・行事の情報が区内のより多くの高齢者（特に一人暮らしの高齢者等で十分な情報を入手困難な方など）へ行きわたる環境を整える必要があると考えるので、区内各公共施設、医療機関、老人憩の家等へ「老人福祉センターだより」（610部×12）を必要配布枚数のモニタリングにより効率的に配架しました。
- B. 地域の幅広い方々への周知をめざし、当法人が開催する「きらめきパーティー」などの行事へチラシやポスター「センターだより」を用いて情報提供を行うことができました。
- C. ホームページへの「センターだより」の情報掲載、区役所や当法人、生涯学習連絡会の広報誌等の媒体への積極的な情報掲載を進め、幅広い広報活動に注力しました。
- D. 大阪市や区役所の提供する公共サービス情報や当法人が提供するボランティア情報等地域福祉活動情報などのパンフレットやチラシ・ポスターを掲示する情報提供コーナーや



サークル活動、老人クラブの活動など高齢者の自主活動をPRするコーナーを設置し、効率的に情報提供を行いました。

- E. ポスターやチラシ、センターだよりのデザインや構成、文字の大きさ、表現のわかりやすさなどを更に高齢者（外国にルーツを持つ高齢者含む）の目につきやすいものや手にとりやすいものになるように工夫しました。
- F. 施設の利用方法やルールを公表し、館内掲示や受付窓口での施設利用案内の配布により誰にでもすぐ伝わるようにしました。

### ③公平な接遇

- A. 高齢者の立場にたったコミュニケーションや安心感を持たれる公平な接遇を行い、利用者から気軽に声掛けしてもらえぬ雰囲気づくりを行いました。
- B. あらゆる利用者に対して正当な理由なく差別的な対応を行わず、公平な接遇を心掛けました。
- C. 人権を尊重し、プライバシーに配慮した接遇を行いました。
- D. 利用者に対して分け隔てなく適切な言葉遣いで対応するための研修やミーティングによる情報の共有により職員が公平な接遇を行える環境を整えました。
- E. 車椅子や押し車、杖で館内を移動される利用者が来館された場合は、杖先や車輪などの汚れを拭き取り、館内で使用できるように配慮し、移動の安全を確保しました。
- F. 窓口を訪れる利用者に対して迅速な対応を行い、待ち時間が発生しないように工夫した窓口業務を実施しました。

## (3) 利用者サービスの向上策

現在までの施設運営受託による経験から①利便性の提供②役立つ情報の提供③心あふれる接遇④魅力ある事業の提供⑤快適な雰囲気・空間の提供の5点を基本として実施しました。

### ①利便性の提供

- A. 緊急で車椅子を希望する高齢者に短期間の車椅子貸し出しや図書室にある図書、雨天時の傘や老眼鏡を忘れた方へ老眼鏡の貸し出しを行い、利便性の向上を図りました。
- B. 利便性を向上させるために事務手続きの簡略化を図りました。また、講座や行事に申し込んだ際に忘れずに参加してもらえようとする工夫として利用証の裏に挟むための備忘録（申し込み講座名等を記入する）を作り、希望者に渡しました。
- C. 大正区の特徴であるバスでの移動をスムーズに行えるように時刻表を設置しました。
- D. 自宅ではあまり計測されない方のために自動血圧計や身長計、体重計を備えた健康管理コーナーを設置し、利用者の健康維持、管理に貢献する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症予防との関係で中止しました。

### ②役立つ情報の提供

- A. 事業・行事の情報が区内のより多くの高齢者（特に一人暮らしの高齢者等で十分な情報を入手困難な方など）へ行きわたる環境を整える必要があると考えるので、区内各公共施設、医療機関、老人憩の家等へ「老人福祉センターだよりの」を必要配布枚数のモニタリングにより効率的に配架しました。
- B. センター内掲示板の配置やレイアウトを見直し、大阪市や区役所の提供する公共サービス情報や当法人が提供するボランティア情報等地域福祉活動情報などのパンフレット

やチラシ、ポスターを掲示する情報提供コーナーやサークル活動、老人クラブの活動など高齢者の自主活動をPRするコーナーを設置し、効率的に情報提供を行いました。

C. 大正区アクションプランから継続して、当法人で管理している大正区内のバス停掲示板の情報ラックを活用し、広く区民に情報を提供しました。

D. これまでの情報提供に加え、ホームページやSNSを活用し、イベント案内等をタイムリーに情報提供しました。

### ③心あふれる接遇

A. 細やかな心遣いとおもてなしの意識を絶えず持ち、衛生管理の行き届いた安心・安全な居場所を提供するなど利用者の立場にたったサービスの提供を行いました。

B. サービス提供者として利用者から信頼され、安心して相談・利用してもらうため、適切な対応と質の高いサービスが提供できるよう積極的に研修に参加し、技量の充実に努めました。

C. 苦情解決については、窓口担当者を定め、適切な対応に当たり、職員会議等を通じて、問題を職員で共有し、解決に向けて取り組みました。

### ④魅力ある事業の提供

詳細については、「2. 施設の運営 (1) 事業計画」の項参照

### ⑤快適な雰囲気・空間の提供

A. センターが常に清潔であるよう、清掃・換気に注意を払い、感染症予防策として、センター内に複数個所に消毒液の設置、ポスターによる予防啓発を実施し、衛生的に快適な空間を提供しました。

B. 誰でも気軽に交流できるサロン空間として水分補給のための給茶機や暖かい食事を摂るための電子レンジ、大型テレビ、新聞等を備えた談話室を設置し、利用者に快適な空間を提供することにより個人利用層の開拓を図る予定でしたが感染症拡大防止対策のために館内での飲食や新聞設置を中止したので効果的に行えませんでした。

C. 高齢者の居場所作りとして、バンパー台、囲碁、将棋、オセロ等の遊具や輪投げやスカットボール等のゲームの提供、ゆったりと図書が閲覧できる図書室の開放等を実施し、居心地の良い環境の整備充実に図りました。ただし、新型コロナウイルス感染症拡大予防対策を前提とした利用方法に変更して行いました。

## (4) センターの利用促進策

利用者本位のサービスの提供を目指すためには、満足度を重視したセンター運営を行っていく必要があります。センター全体のサービスの提供に対する利用者アンケートを実施しましたが、アンケート結果もフィードバックしてセンター利用促進のためサービスの改善や新しい規格に結びつけ、既存の利用者のリピート利用や新規利用者を増やすことに努めました。また、大正区老人福祉センター施設運営委員会（以下、「施設運営委員会」という）を開催し、各委員が所属する団体や立場から見た観点を取り入れた運営を図りました。現在までの施設運営受託によって培ったノウハウを活用して①広報、PR活動の充実②適切な苦情処理③利用者ニーズの把握の3つの柱を基本として実施しました。

### ①広報、PR活動の充実

詳細は、「2 施設運営 (2) 平等利用の確保 ②公平な情報提供」の項参照

②適切な苦情処理

- A. 日頃の利用者との会話などのコミュニケーションによりニーズや意見の把握に努め、目配りや気配りにより苦情を未然に防止することを重視しました。
- B. 指摘や意見を受けた場合は、受付けた職員が1次対応者となり、意見をよく聞き、状況に応じて即時対応しました。また、その内容は必ず記録しました。
- C. 苦情の場合は、館長が2次対応者になり、内容を確認・記録し、更なるトラブルに発展しないように迅速に誠意をもって対応しました。
- D. 苦情内容は所管課、法人責任者に報告し、情報共有を図るとともに、相談体制を確立し、苦情解決を図りました。
- E. 発生した苦情とその内容を全職員で共有し、再発を防止し、業務改善に活用しました。

③利用者ニーズの把握

- A. 日頃からの窓口対応、アンケート調査、意見箱、老人センター施設運営委員会やサークル世話人会を通じて利用者からの運営方法に関する意見や要望等のニーズを収集しました。
- B. サービス提供者として収集した意見や要望に対しては、対応可能なものに関しては迅速に対応しました。
- C. 予算措置が必要な要望や人力的に難しい等の理由により要望に応えられないような意見には、申し出者の理解を得られるように誠意をもって説明を行いました。
- D. 意見を収集しやすい質問内容や実施のタイミング、目的や意図を利用者に理解してもらえ説明の方法などを工夫してアンケートを実施しました。

(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

利用者が満足するサービス・活動が継続して提供できるよう、利用者の声を収集する「**ご意見箱**」の常設とセンター運営に関するアンケートを年1回実施し、利用者の要望・意見等を把握する機会を設けました。具体的には、「カラオケをはじめて欲しい」「麻雀を出来るようにして欲しい」「ヨガの回数を増やして欲しい」「モルックをじめて欲しい」などの意見や「イベントのボランティアがしたい」等、ありがたい意見が寄せられました。対応可能な要望に関しては、迅速に対応しました。予算措置が必要な要望や人力的に難しい等の理由により要望に応えられないような意見には、申し出者の理解を得られるように誠意をもって個別に説明を行いました。

また、窓口での対面による相談・苦情等は、最優先業務と位置付けて取り組みました。センターで対応できるものは丁寧に対応し、他機関を紹介する場合は、適切に引き継ぎました。

**4 地域との連携・人材育成**

(1) 地域の関係団体・施設との連携

「地域福祉の活動拠点施設」として単独で役割を果たすには限度がありますが、地域住民、団体機関、施設等と積極的に連携を図ることにより様々な相乗効果が期待できます。地域全体の総合力を高め、地域福祉を推進するために①告知協力②講師協力③連携協力④共催イベント⑤アウトリーチの5本の柱を基本として実施しました。

- ① 告知協力 施設パンフレットや講座・行事のチラシ等の配布、配架等告知に協力が得られるような関係づくりを行いました。

- 例⇒区役所、医師会、老人憩の家、スポーツセンター、図書館等
- ② 講師協力 センターの講座や行事等の事業に講師として参加することにより活動の場を提供しました。
- 例⇒保健福祉センター、大阪市立生涯学習センター、医師会、ボランティア市民活動支援センター、民間企業、消防署、大阪市在住地域活動栄養士の会、地域包括支援センター、オレンジチーム（認知症初期集中支援推進事業）
- ③ 連携協力 連携先と互いの持てる力を発揮し、共催行事を開催し、相乗効果を図りました。
- 例⇒子ども・子育てプラザ、区生涯学習施設連絡会、区社会福祉施設連絡会、老人クラブ、区社会福祉協議会、スポーツセンター、地域包括支援センター、オレンジチーム（認知症初期集中支援推進事業）
- ④ 共催イベント 単独では困難なテーマや規模のイベントを互いの強みを生かして実施する予定でしたが新型コロナウイルス感染症予防との関係で中止になりました。
- ⑤ アウトリーチ 当センター実施講座等をセンターから離れた地域や、センターを知らない高齢者に「出前講座」として地域で実施しました。

## (2) 人材育成・ボランティア活動支援等

高齢者が地域活動やボランティア活動に参加できる環境づくり、きっかけづくりとなる取り組みを進め、ボランティアの育成を図ることにより「地域福祉の活動拠点施設」としての役割を果たしました。

## **5 その他**

### (1) 職員研修の実施状況

人権意識の確立を図り、市民に対して質の高いサービスを継続的・効果的に提供していくために、福祉全般にわたる今日的な問題や人権問題、さらに地域の組織化に関する課題について、市社協職員研修計画に基づいた研修に参加しました。

また、各種社会福祉講演会に参加し、職員の資質の向上を図っており、加えて、区役所と協働で行う防災に関する訓練や研修にも積極的に参加し、災害時など緊急時に職員一人ひとりが直ちに支援活動を行えるよう備えました。

職員の知識や技能、作業効率の向上を図るとともに、地域事情を勘案した職員の専門性を高める研修を市社協と連携して総合的、体系的に実施しました。また、参加した研修内容については、職員会議等で報告し職員間で情報共有を図りました。

上記研修を取り組むことで当協議会は、職員が社協職員としての価値観や意識を共有し、地域福祉のさらなる推進に向けて取り組むよう資質の向上をめざし、人材育成に努めました。

参加研修

- (1) 8月17日 愛着障害の理解と支援
- (2) 9月8日 「地域共生社会の実現に向けた権利擁護支援の推進」
- (3) 9月15日 「文書及び経理事務研修」

- (4) 12月15日 「人権研修」 DVと児童虐待の関係について  
 (5) 2月21日 「コンプライアンス研修」 コロナ禍の人権について  
 (6) 3月9日 あなたにも救える命 CPR/AED 研修

## (2) 個人情報の保護・情報公開について

区民及び利用者の相談内容はもとより、利用申請手続きや各種事業への参加申込み等、業務上知り得た個人情報は、当法人の方針（プライバシーポリシー）を基本として、個人の権利・利益の侵害を侵さないように管理・運営に注意し、特に重要な情報・データは、金庫や施錠可能ロッカー等で保管することや保管の必要のない個人情報については、必ずシュレッダーで裁断することを徹底しました。

一方で、地域福祉施設として、住民参加による開かれた運営を進めていくために、施設運営の透明性を確保しつつ、関係機関との共有化を図りながら適切な情報公開に努めました。具体的には、「施設運営委員会」での事業計画案の説明および「センターだより」の地域施設・団体を含めた広域配付とホームページ等による不特定多数の方々への情報提供のほか、事業運営に関する情報についてもいつでも開示・説明できるよう書類保管・整理などを心がけて業務にあたりました。

## (3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

高齢者にとって、継続的で安定した施設運営が確保されることは大変重要なことであり、事業の継続性・向上発展性を保つためにも職員については、職務経験・専門性・総合能力を考慮し有能な人材を継続的に配置できるように雇用・採用に関する各種法令遵守と働きやすい環境の整備について以下の項目を実践しました。

- A. 最低賃金保障など労働基準法の遵守
- B. 厚生年金等社会保険などの福利厚生の充実による働きやすい労働環境の整備
- C. 採用時は、雇用対策法、男女雇用機会均等法、職業安定法の遵守
- D. 採用応募書類に関する個人情報保護法の遵守

## 6 収支決算状況

(単位：円)

収入(項目)		内 訳	計 画	決 算
	業務代行料	大阪市からの業務代行料	18,520,000	18,520,000
	雑収入等		0	82,548
収入合計 (A)		—	18,520,000	18,602,548
支出(項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4名分	15,200,000	14,326,206
	物件費	事業費、管理費	3,320,000	3,505,138
支出合計 (B)		—	18,520,000	17,831,344
収支 (A) - (B)			0	771,204

【計画と決算の差額の主な理由】

- ① 人件費などが計画と決算に差額が生じている主な原因と考えられる。

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ① 物品購入において、比較調達、集中購買等で経費を削減。
- ② 施設利用者に施設の電気等の資源や物品を大切に使うようにポスターなどによる意識喚起。
- ③ 大阪市生涯学習イ g : インストラクターバンクの講師や利用者のボランティア講師、民間企業、金融委員会の社会貢献として派遣される講師を招いて事業を行うことにより、講師の質を維持しながら講師謝礼金を押さえる。
- ④ 紙類の消耗を抑えるために裏面利用促進。(個人情報、重要書類を除く)