

令和 4 年度 大阪市立生野区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立生野区老人福祉センター 愛称：いくみんの郷あじさいセンター
所在地	大阪市生野区勝山南 4 丁目 7-35
施設規模	鉄筋コンクリート造 2 階建 延床面積 900.81m ²
主な施設	大広間、会議室、講習室など
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	80.7% (92/114) ※母数を明記すること。

指定管理者

団体名	社会福祉法人 大阪市生野区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市生野区勝山北 3 丁目 13-20
代表者	会長 多田 龍弘
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	平田 禎治
連絡先	(06) 6712-2228

1 指定管理業務の実施状況(1)施設の運営方針

生野区老人福祉センターを、区における高齢者の生きがいづくり・社会参加と地域福祉活動の拠点として位置づけ、高齢者の要望を取り入れながら「居場所」と「持ち場」づくりのきっかけとなるような事業を展開していくことを目標として、施設運営に取り組んでいます。

高齢者一人ひとりが自らの意思に基づいて、自己に最も適した手段・方法を選択し、生きがいづくりや社会参加の取り組みができるように、教養講座の開催や活動の機会の提供を実施するとともに、世代間交流、ボランティア活動の推進、健康づくりの促進など、感染拡大予防対策を講じながら可能な限り多様な事業展開を行いました。

地域福祉活動の拠点となれるよう、福祉施設へ福祉用具を寄付する事を目的とした、空き缶収集ボランティアグループ「おひさま」については、設立・活動支援などを行うため、会員との協議を重ねた結果、感染拡大予防の対策を講じ活動を開始することができました。

(2)施設の維持管理

「大阪市立生野区老人福祉センター管理業務基本協定書」に定める施設管理基準に従い、今ある施設をできるだけ長く活用・維持していくため、点検等による現状把握と予防保全

の強化（耐用年数を考慮した上で、点検等により状態を把握しながら故障等が発生する前に適時に修繕・更新をおこなう）を実施しました。

具体的な点検内容

点検項目	有資格者による点検	職員による点検
空調設備点検		○ 巡視点検 月 1 回 ○ 定期点検 年 2 回
昇降機点検	○ 月 1 回（令和元年度保守点検結果等実施状況表参照）	○ 開館日 （試運転時・停止作業時）
自動扉点検	○ 年 4 回（令和元年度保守点検結果等実施状況表参照）	○ 開館日 （試運転時・停止作業時）
建物外観 （外壁・フェンス等）		○ 開館日毎日
建物内部 （壁・床・ドア等）		○ 開館日毎日
清掃業務 （施設内外の清掃）		○ 開館日毎日

※令和 4 年度保守点検結果等実施状況表 別紙添付

指定管理者側で実施した修繕等

修繕箇所等	修繕理由	修繕等実施	内容
昇降機停電管制運転バッテリーの交換	停電時、閉じ込めを防止し、昇降機を安全に停止させる必要があるため。	令和 4 年 6 月に実施	昇降機停電管制運転バッテリーの交換
2 階大広間天井板の修繕	2 階大広間の天井板の一部に撓みが生じており、落下の危険性があるため。	令和 4 年 6 月に実施	天井板の接着工事
2 階大広間舞台袖入口の手すり設置	2 階大広間舞台入口に段差があり、転倒の危険性があるため。	令和 4 年 6 月に実施	入口段差部分に手すりを設置
網戸の取替え	経年劣化による破れ、金属分の劣化による落下の危険があるため。	令和 4 年 6 月に実施	2 階大広間、囲碁室、1 階多目的室の網戸の交換、補修

避難口誘導灯の取替え	生野消防署の点検時に改善通知を受けたため	令和4年7月に実施	2階ホールの通路誘導灯を避難口誘導灯へ変更
トイレ排水屋外会所インバート修繕	屋外会所内のインバートが破損しており、つまりの原因となっているため	令和5年1月に実施	会所内インバートの修繕
1階女子トイレ個室扉補修工事	トイレ個室の扉下部が腐食しており、利用者に怪我の危険性があったため	令和5年2月に実施	トイレ個室扉の腐食面張替
1階相談室天井岩綿吸音板のはがれ	ドレン管のつまりによる漏水で天井岩綿吸音板がはがれ落ちているため	令和5年2月に実施	天井岩綿吸音板の張替え

清掃については、職員により毎日行う朝・夕の清掃のほか、月に一度ガラス、外排水溝等は、点検も兼ねた定期清掃を行いました。AEDについては、点検表に基づいて毎日の点検と定期点検を行い、バッテリー等必要な部品の交換を行いました。

(3)職員の配置状況

施設長 1名 ・ 嘱託職員 3名

(4)感染症拡大を防止するための対策等の状況

当センターでは、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大防止のため、大阪市から通達のあった感染拡大予防の対策（基本的事項）を実施しています。

※具体的な対策として①～⑥を実施しています。

① 3密（密閉、密集、密接）の回避

センターのサークル活動については、サークルそれぞれの活動内容に合わせた対策を講じています。

具体的には、人数の多いサークルについては、班分けを行い分割して開催しています。一方、人数の少ない場合でも、席の間隔をあける事や1つの場所に密集しない事などの対策を話し合ってから開催しています。また、対策が取れないサークルや改善が出きない場合などは、再休止していただいています。

センター行事については、事前申し込み制として、従来よりも人数を制限し、定員を感染拡大防止が出来る数にまで減らしています。

館内では、水分補給以外の飲食は禁止とし、給茶機、給湯室の使用を取り止め、対面

や密になって着席しないようロビー休憩スペースの配置変更と部屋のイス・机に間隔を空けるための表示を行っています。

②館内マスクの着用

館内では、マスクの着用を促すポスターを玄関や各部屋に掲示すると共に、世話人会において、サークル会員への周知徹底を図っております。また、職員による館内見回りの実施と口頭での注意喚起を行っています。

③施設の換気

各部屋の窓や入口、廊下の窓について、常時、締め切った状態にならないように、工夫を行っています。

④体温チェックの実施

非接触型の体温計を使用し、来館された方には、必ず玄関口で体温チェックを行っており、サークルの世話人を通じて、会員への周知を依頼する一方で、センター行事参加申込の際など、来館者へ口頭での周知を行っています。

また、発熱や軽度であっても咳・咽頭痛などの症状がある人は来館しないよう呼びかけています。

⑤来館者の把握

来館者に対しては、利用証と来館届（利用証を忘れた方）にてチェックを行い、職員による来館者名簿への記入もを行っています。

さらに、来館者に、どのような用件（サークル活動や一般利用など）か、来館目的についても、職員が聞き取りを行い記入しています。

一方、利用証の返却については、今まで、校下（19校下）とその他（他区）に分けて受付前の机に並べて置き、利用者本人が退館時に持って帰っていましたが、感染予防対策として、一般の利用者及び囲碁・将棋の利用者には、その場でチェックし、個々に返却しています。

また、その他のサークル会員には、職員が活動場所まで出向き、適切に対策をとって活動しているかの確認も兼ねて、サークルごとに返却しています。

⑥消毒等

玄関口に手指消毒液を設置（混雑を避けるため複数設置）しています。

また、各部屋の入口にも、手指の消毒設備（手指消毒用アルコールなど）を設置しています。さらに、サークル活動時、出席簿とともに消毒液を貸出せるように準備もしています。

サークル活動終了後および毎日の清掃業務時に、机やイス等の消毒作業を実施するとともに、囲碁・将棋で使用した碁石や駒などの消毒も実施しています。

トイレについては、不特定多数の方々が、接触する場所（ドアノブ、トイレの便座、便座のふた、トイレトペーパーのふたや水洗レバーなど）との認識のもと開館準備時と毎日午後1～2時頃に、清拭消毒を実施しております。さらに、トイレの蓋を閉めて、汚物を流すようにポスターを作成し、掲示しています。

また、ハンドドライヤーなどは使用禁止にしています。

(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）

施設利用対象が60歳以上であり、実際の利用者のお大半が70歳を超えた高齢者であることから、利用者による事故防止・安全確保には細心の注意を払い、万全を期せるよう努めています。新たに、今年度は大広間舞台袖に手すりを設置し、舞台への上り下りが安全にできるようになりました。

消防法により選任が義務付けられている防火管理者については、資格のある館長が、その任にあたり、法令に基づく消防計画等の策定や消防用設備点検を遅滞なく実施し、すみやかに所轄消防署に届出をするとともに、常日頃から緊急避難経路の点検・確認を行っています。

火災が発生した場合の対応として、防火管理の責務の一つとして消防計画に基づき、自衛消防訓練を年2回実施しました。第1回は、10月13日(木)利用者・職員あわせて15名が参加。水消火器を使用しての防火講習も開催しました。

第2回は3月23日(木)利用者・職員あわせて17名での自主消防訓練、地震・災害発生時の避難も想定した避難誘導・避難訓練及び第1回同様水消火器を使用した防火講習を行いました。

また、自衛消防訓練以外にも、職員会議等で事故や救急対応についての役割や手順を話し合う機会を設け、事故・救急対応を冷静かつ迅速に行えるよう、職員間の連携を深めるとともに、事務室内に通報手順や対応について掲示しています。

事故防止の対策としては、職員を入口受付前に配備し、定期的に館内を巡回、利用者の事故やケガを未然に防げるよう見守りを行っており、毎日行う清掃の際には、安全に施設を利用させていただくために、イス・机・蛍光灯等の破損や交換の必要がないかの点検を実施し、必要に応じて修繕・交換をしました。

さらに、利用者に向けての事故防止啓発として、生野警察署交通課や生野区役所地域まちづくり課と連携し、交通安全講習を行いました。

なお、不測かつ突発的な事故が発生した場合に備え、施設賠償責任保険の加入、館外事業実施時には傷害保険に加入しています。

2 利用状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
延利用 人数	1,725	1,553	1,822	1,608	1,478	1,692	1,714	1,484	1,434	1,341	1,376	1,617	18,844
登録 者数	138	67	32	20	6	26	36	14	10	11	9	24	393

3 実施事業

(1) 事業報告

① 事業計画 (P)

地域における高齢者の生きがいづくり・仲間づくり、介護予防の観点から、センターを「区の高齢者の生きがいづくり・地域福祉活動の拠点」と位置づけ、高齢者の要望を取り入れた事業を実施するとともに、老人クラブ活動の支援をはじめとした高齢者の自主的・能動的な活動の支援を行うことを主眼においた事業展開を行います。

重点項目

- A. 高齢者の要望を取り入れながら、「居場所」と「持ち場」となるよう目指します。誰もが安心して暮らせるための「居場所」であり、自分の得意技や経験、力や時間を生かしてみんなと関わることができる「持ち場」となります。これは、生野区が“すべての区民に「居場所」と「持ち場」があるまち”として運営方針に掲げている目標でもあります。

- B. 当センターの課題である70歳代の男性の利用者を増やします。
- C. 世代間交流と多文化共生を推進します。

②活動内容 (D) (今年度の取組内容)

昨年度までのサークル活動や事業の休止等により、高齢者の不活発化が顕著になってきました。今年度は感染予防対策を取りながら高齢者の「居場所」と「持ち場」をつくりだし、高齢者の不活発化を防いでいくよう規模を縮小しながらも「百歳体操」「健康体操」「文化祭」「小夏まつり」「音楽の集い」「畳DEスリーアイズ大会」等、出来るだけ多くの事業を催しました。

サークル活動もハーモニカ、オカリナ等休止したサークルもありましたが、ほぼすべてのサークルが感染予防対策をとりながら工夫して活動を行うことができました。

また、生野区老人クラブ連合会の支援として、通常の活動協力に加え、単位クラブ会長・女性部長合同研修会や女性部スリーアイズ大会、区老連スリーアイズ大会、健康ウォーキング、グラウンド・ゴルフ大会等の開催に協力しました。

重点項目

- A. 誰もが安心して暮らせるための「居場所」となれるよう、感染予防対策について政府や大阪市の指針に基づき職員間で意見交換し情報を共有、感染予防対策をとりながら利用者が安心して利用できる環境づくりに取り組みました。
高齢者の重要な「居場所」であり「持ち場」づくりの機会ときっかけであるセンター事業開催、各種自主サークル活動の支援に取り組みました。

■基本的な対策

- (ア) 感染予防対策に必要な物品（来館者への検温のための非接触型体温計、手指消毒及び館内消毒用のアルコール消毒液）を確保し、検温・消毒の実施。
- (イ) 「どこで・誰が・何をした」を把握できるよう利用証提示と来館届で来館者名簿を作成。
- (ウ) 館内に設置している椅子・机を感染予防対策がとれるようレイアウトを変更、各部屋に感染予防対策ができる人数制限を設定。ソーシャルディスタンスをとりやすいよう、使用中止をわかりやすく表示（各部屋の椅子・机、大広間の床面に座席位置をテーピングして表示）。

■「居場所」「持ち場」づくり

○センター事業

今年度は、昨年度までと異なり通年での開館ができました。しかしながら、緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置により、センター事業やサークル活動の開催の見極めは難しいものとなりました。老人福祉センターに来ることで「話すこと」「動くこと」を習慣化できていた高齢者が、ここ数年来の自粛生活で不活発になってしまった状況は顕著なものがあります。可能な限り高齢者が老人福祉センターに安心して来館し活動ができるように、外部での規制緩和の状況とセンター内での規制の違いを理解してもらいながら、感染予防対策を第一に考え事業等の規模、企画内容の変更等を行いつつ、可能な限り実施をしていきました。その中で、前期5回開催した健康体操は好評で、継続を望む声が多かったため9月より自主サークルとして活動を開始することができました。

○自主サークル活動支援

毎月開催している世話人会に、感染予防対策が難しく休止を継続しているサークルの世話人にも出席してもらうようにしました。

活動しているサークルについては、感染予防対策に必要な班分けや活動ルールづくりについて支援し、対策をとっての活動ができているかを定期的に確認、世話人を

通して会員からの意見や要望を聞き、感染予防対策をとりつつも活動しやすくなるように活動形態の変更等、改善していきました。

活動できないサークルについても、感染予防対策をとりながらの活動方法について継続して意見交換。サークルからの自主的な提案や意見をききながら、活動可能となった際に、速やかに再開できる体制を整えられるよう支援を継続しました。

特に活動再開への要望が強いサークルとは、世話人と対策をとっての活動について話し合いを続け、活動再開を目指しました。

また、コロナ禍において演芸会の中止等、活動の発表の場が少なくなっている現状、今年は各サークルの活動状況の撮影を行い、文化祭開催時に動画の上映、写真の壁面展示を行いサークルの紹介と新規会員の募集を行いました。

- B. 70歳代の男性の利用者を増やすという課題の解決にむけて、まずは気軽に参加し自身の趣味・教養の充実につながる講習を企画しました。生野区役所と連携し、生野区で社会実証実験として実施されている「オンデマンドバス」をスマートフォンアプリで予約する方法を学ぶ「スマホアプリ活用講習～オンデマンドバスを予約しよう～」と、初めての人、これから持つ人向けとして「スマホ体験講習」を開催しました。

栽培ボランティア講習は、5月に初会合後定期的に活動を行い、野菜などを栽培し収穫後、子ども食堂等への寄贈を目指しました。

- C. 世代間交流としてクリスマス会・長寿お祝い会、多文化共生として民族舞踊と楽器演奏鑑賞会を計画していましたが、他の施設と行き来して交流を図ること、一度に多数の方が参加することは、双方にとって感染予防対策が非常に難しく、残念ながら今年は生野保育所でのクリスマス会を除いて中止しました。

例年地域住民や児童施設・保育所に周知し交流を図っている小夏まつりは、規模を縮小し開催、感染拡大状況を考慮し各所への案内を取りやめました。

多文化共生については、人種や文化の違いで分け隔てすることなく、皆さん同じ「利用者」として普段から平等に接することを心がけており、そのように実践しました。また、当法人では老人福祉センターや区内の老人憩いの家、包括センター等地域に必要な施設の場所を掲載した「地域のふれあいマップ」を多言語で作成する取り組みをはじめており、英語版とハングル語版を発行し、今後中国語版、ベトナム語版を発行予定で多文化共生に寄与していきます。

③チェック (C) (成果、課題)

- A. 感染予防対策がとれる環境を整え、その中で予防しながら活動していくルール作りをし、高齢者が安心して利用できる「居場所」づくりを行いました。

■基本的な対策

- (ア) 玄関をはじめ館内に手指消毒液を設置。来館時の体温チェックの際にマスクの着用確認と入退館時の手指消毒を励行、開館中に館内の手すり等アルコール消毒を実施して巡回。感染予防対策について守られていない場合は注意喚起を行いました。

感染予防対策としての成果以外に、来館時の体温チェックを職員が行う際、コミュニケーションをとるよう心がけたことで、コロナ禍で誰かと話すことが減ってしまった高齢者の話す機会を増やすことができたという成果もありました。また、そのように日頃からコミュニケーションをとることは、利用者からの相談や提案をしやすい環境づくりにもなりました。

- (イ) 利用証を活用することで、来館届を記入する際の密を避けることができ、毎回来館届を記入するという負担を利用者にかけることなく、来館者名簿を作成することができました。利用証をサークル活動場所やそれぞれに返却すること

で、職員が定期的に来館時の様子を見守ることができ、適切に感染予防対策をとって活動しているかの確認にもつながりました。

- (ウ) 目で見てわかりやすく表示することは、自主的に距離をあけて着席することにつながり、どれくらい距離をとったらよいかの目安にもなり、注意喚起する際にわかりやすく、効果的でした。

■ 「居場所」「持ち場」づくり

○センター事業

「健康セミナー」 【前期】【後期】各5回

募集人数を50名から20名に減らし、席の間隔をとり講師とも距離が保てるよう配置。講師依頼している各団体担当者及び講師と話し合い、感染拡大状況に応じて延期等も考慮しながら予防対策をとって今年度はすべて開催することができました。

感染予防対策で人数を半分以下に制限しているため、多くの方が受講できない状況があります。引き続き人数制限が必要な場合は、たくさんの方に参加機会があるよう申込方法等改善して去する必要があります。

「工作ボランティア講習」

感染予防対策として規模を縮小し人数を制限しつつ、代わりにより多くの方に参加機会があるよう午前・午後の2回開催しました。8月に開催した小夏まつりで、事前準備・開催日でのべ15名の協力が得られたことは講習会開催の成果と言えます。

「栽培ボランティア講習」

栽培ボランティア講習は活動場所である「結びファーム」で実際に野菜を栽培、サニーレタスや玉ねぎ等、収穫した野菜を生野区内の子ども食堂や地域の食事サービスに寄贈することができたと同時に、当法人主催による収穫祭にも参加し、他団体・施設の方々とも交流ができ、大きな成果を上げることができました。

ただ、水やりや間引き、対生物であるため日々の世話が欠かせないことで、講習が進むにつれて、負担が特定の参加者に偏ってしまう傾向が見えてきたため、新たに募集を行うこと、特定の方に負担が偏らない体制づくりを支援していくことが、今後の課題となります。

「普通救命講習」

当センターでは、AEDを設置していることもあり、非常時に連携できるよう職員も可能な限り参加し、講習を実施しました。今回は、生野消防署に講師派遣を依頼、感染予防対策のため人数制限し9名の少数での実施でしたが、マニュアル通りの実技だけではなく、1人だけで救命措置を行う場合にどうしたらよいか等、実際の現場で臨機応変に対応する方法の指導や質疑応答の時間を十分にとり、非常時への備えとなりました。

「健康体操」

健康運動指導士を講師に、高齢者の介護予防・フレイル予防となるものとして全5回を開催しました。タオルを使ったストレッチや筋トレやシナプソロジーを取り入れたプログラムは、全5回の受講後、しっかり立てるようになった等効果を実感できたとの感想が多く聞かれました。参加者から継続して行いたいとの要望が高く、9月より長く継続していけるようサークルとして立ち上げました。

○自主サークル活動支援

感染予防対策をしながらの活動期間が長くなり、当初作った感染予防対策ルールの見直しが必要となってきました。サークル会員からの要望や意見をとり入れ世話人と話し合い、対策をとりながら多くの方が活動しやすくなるよう改善していきました。話し合いの機会が増えたことで浮かび上がってきたサークル活動時の問題についても改善に向けて取り組みました。

再開が不可能なサークルについても、休止中でも世話人会に出席してもらうことで休止サークルの状況が把握でき、再開要望や、会合を持ちたいなどの要望を汲み上げることができ、対応できました。

一方で、解散に至ったサークルもありましたが、放置せず会合を開き、会員総意のもと解散、清算を行えるよう支援をしました。

休止期間が長期間に及んでいる影響で、活動する気力がなくなってしまったという声も聞かれ、活動できず弱体化していくサークルもあり、そのようなサークルをいかに活動できるようになるまで支援していくかが今後の課題です。

● 感染予防対策をとっての活動方法の改善を支援

「バンパーサークル」

昨年度から続けていた午前・午後の活動 8 名定員制から、さらに活動に自由度を持たせるため、世話人・会員との話し合いから（月・水・金）、（火・木・土）の 2 つの優先利用日に分け、8 名定員はそのまま 10 時から 16 時の通し利用としました。登録者は毎日利用可能ですが、定員いっぱいになった場合は該当曜日（優先利用日）の利用者が優先となる利用方法とし、利用機会を増やしました。

「ハーモニカサークル A」

長期間の活動休止で会員同士のつながりも薄れつつあるとの相談を受け、会合を提案しました。以降、定期的に会合を続け会員同士のつながりを再確認できました。

まだ本来の活動はできませんが、今後の活動再開に向け積極的な意見交換の場を定期的に開くようになりました。

「茶道サークル」

これまで所作のみの活動提案でしたが、それだけでは練習にならないとの声もあり、世話人や会員との話し合いを重ね、沸かしたお湯を使用しお点前を行い、「飲まない」、「食べない」活動で再開をしました。

- B. 「スマホアプリ活用講習～オンデマンドバスを予約しよう～」は生野区役所からの提案で、「大阪府による高齢者のデジタルディバイド（情報格差）解消」への取り組みと、合わせて「オンデマンドバス利用促進」に向けて開催しました。

受講後も活用できるようにそれぞれのスマートフォンを使い講習を行ったことで、受講後学んだことが無駄にならず活用できる講習となりました。

また、スマートフォンを持っていない方、初心者の方に向けて「スマホ体験講習」も行いました。同一機種を使い基本的なことや興味のある事をわかりやすく説明した充実した内容となりました。

70 代男性の他、普段老人福祉センターを利用していない方からの問い合わせも多く一定の成果がありました。

今回の講習を終えて見えてきたことは、それぞれが個々に知りたいこと（質問内容）が違うため、その個々のニーズにいかにかに答えるか（スマホの個別質問は男性の方が多い傾向が見られます）が今後の課題となります。

改善策として、「スマホよろず相談」等ちょっとしたギモンに答える会を開く事などを計画していきたいと思います。

④改善策 (A) (次年度に向けた改善内容)

感染予防対策が利用者の安全確保＝利用者のためであると理解してもらうために、これからも定期的に理解を得られるよう説明していきます。事業実施、サークル活動支援とも、現在の予防対策を固持するのではなく、感染状況を考慮しながら、利用者の要望をできる限り取り入れ、話し合い柔軟に対応していきます。

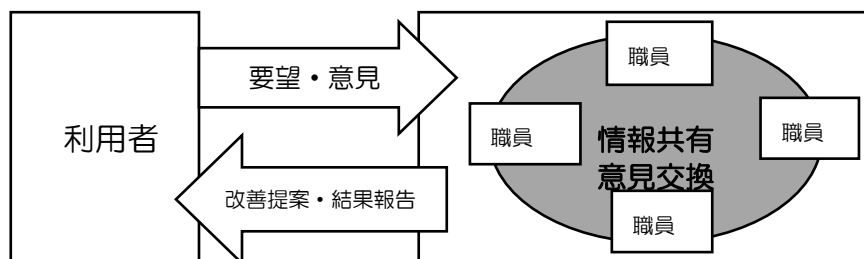
ボランティア養成・活動に関しては、感染状況を考慮しながら話し合い、自主性を尊重し、活動を保持していき、作業内容の分担を明確化し、特定の方に負担が偏らないよう考え、短期的ではなく長期的に継続して活動できるよう支援していきます。長く続いた感染予防対策で気力・体力とも低迷している高齢者に対して、趣味・教養の充実と健康増進を安全に行える環境と機会を提供していけるよう努めていきます。

(2)平等利用の確保

利用されているすべての方々が、平等に講習を受講できる機会を得ることが出来るように、高齢者の興味が高い事業については、チラシを作成して配布するとともに、周知期間を出来るだけ長く設定し、申込が多数の場合には、公開で抽選を行っています。

(3)利用者サービスの向上策

利用者からの要望・意見があった場合は、必ず職員間で情報を共有するとともに、意見交換を行ったうえで対応します。また、その結果を共有し、要望に対して職員全員が同じように応えられることがサービスの向上につながると考え、行動するよう心掛けています。



(4)センターの利用促進策

毎月発行する当センターの広報紙は、地域の老人憩いの家(19 か所)に直接届けることによって、地域とのつながりを広げるとともに、多くの人の手に届くよう配架を依頼しています。

毎年恒例の世代間交流事業(小夏祭り)や利用者以外の地域の方々がどなたでもご来館される文化祭に関しては、世話人会を通して利用者に地域でのポスター掲示を依頼すると

ともに、生野区の様々な団体や区民が集まる「生野まつり」では、生野区社会福祉協議会の出展スペースにて生野区老人福祉センターの案内を作成・配布、さまざまな場所で周知することで、利用促進を図りました。

また、初めて利用する方や利用を検討している方に向けては、毎月広報紙を発行するとともに、利用案内と自主活動サークルの詳細を載せたリーフレットを作成しています。

さらに、来館された本人が希望した場合は、説明しながら館内を案内し、リーフレットに載せきれない細かい利用についての情報を伝え、普段の利用風景を見学してもらえるようにしております。

(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

紙媒体の利用者アンケートは、全体に向けては年に1回、健康セミナー受講者に対して、前期・後期1回行いました。健康セミナーのアンケートについては、次年度の開催内容を講師派遣先である生野区医師会や生野区歯科医師会などの担当者と相談し決定する際に役立てています。その他、事業終了時には参加者への受講感想・要望聞き取りを行い、満足度を把握し、事業企画の参考としています。

また苦情・意見があった場合は、(3)のサービス向上策のように、職員間での情報共有・意見交換を行い、速やかに対応するよう心掛け、提案や結果は苦情・意見があった利用者に対して報告、必要がある場合は当事者との話し合いを重ねて対応しました。

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

区内にある関係機関との連携により、交通安全や防犯さらには健康増進等の学習・体験等の取り組みを行うことにより高齢者が安全で安心した生活が続けられるように努めております。

具体的には、利用者に向けての事故防止啓発として、生野警察署交通課や生野区役所地域まちづくり課と連携し、今年度は特別事業として「交通安全講習(交通安全啓発)」を、生野警察署交通課の協力を得て、4月21日、6月29日、9月16日、3月18日の4回、そして文化祭では防犯課の協力をいただき防犯教室も開催しました。

また、健康増進の学習・体験として、生野区医師会・生野区歯科医師会・生野区薬剤師会の協力のもと健康セミナーを10回開催しました。

利用者の要望が高く、コロナ禍前まで毎年実施していました生野保育所や舍利寺小学校との世代間交流事業(クリスマス会・長寿お祝い会等)は、コロナ禍で中止していましたが、今年度は感染予防対策をとりながら生野保育所にてクリスマス会を実施しました。

また、生野区生涯学習施設連絡会や生野区社会福祉施設連絡会では、引き続き積極的な意見交換を実施しています。

一方、老人福祉センター内に事務局のある老人クラブ連合会とは、文化祭等のセンター事業を共催しており、今年度は規模・内容を縮小しながら開催をしました。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

地域福祉活動の拠点となれるよう、福祉施設への福祉用具を寄付することを目的とした空き缶収集「ボランティアグループおひさま」の設立・活動支援、子ども食堂への野菜等

の収穫物の寄贈を目的とした「栽培ボランティア講習」の人材育成・活動支援を行いました。

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

大阪市社会福祉協議会と連携して、地域福祉、コンプライアンス研修、人権研修等に参加するなど、職員の知識や技術の向上を図っています。

日時	種類	内容	参加
7月15日	事業継続計画（BCP）研修	～緊急事態によるリスクから施設・事業所を守るために～	平田
8月18日	人権研修	大阪市社会福祉施設職員人権研修 「愛着障がいの理解と支援」	西村・谷口
8月23日	人権研修	多民族共生人権研修会	平田
9月1日	職員全体研修	地域共生社会の実現に向けた権利擁護支援の推進	間・谷口
9月14日	職員全体研修	地域共生社会の実現に向けた権利擁護支援の推進	平田
9月21日	職員全体研修	地域共生社会の実現に向けた権利擁護支援の推進	西村
9月21日	職員全体研修	文書事務及び経理事務研修	間・西村・谷口
10月5日	職員全体研修	文書事務及び経理事務研修	平田
10月18日	人権研修	大阪市社会福祉施設職員人権研修 「ハラスメントへの対応について」	間
2月21日	災害基礎研修	災害時における社協の役割や使命、災害対応の実際について（動画視聴）	平田
2月28日	職員全体研修	コンプライアンス研修及び個人情報の取り扱いについて	平田・間 西村・谷口

(2) 個人情報の保護・情報公開について

区民及び利用者からの相談内容はもとより、利用申請手続きや各種行事への参加申し込み等、業務上知り得た個人情報は、関係法令をはじめ、「大阪市個人情報保護条例」を遵守して個人情報を取り扱うとともに、当法人の個人情報の保護に関する方針である「個人情報保護規定」に則り情報漏洩の防止に努めました。具体的には、個人の情報やデータが記載されている利用者台帳やサークル名簿・行事受付簿等に関しては、鍵のかかる書庫に保管するとともに、不要になった個人情報に関しては、速やかにシュレッダーにて廃棄する等の対応を行いました。

また、地域における地域のための施設であることを一層明確にするため、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ています。

具体的には、「施設運営委員会」・「いきがいと健康づくり総合推進会議」等での事業計

画案の説明や協議の場の設定を行いました。

さらに、「センターだより」を関係機関や老人憩の家（19ヶ所）への持参による配布と、ホームページ等による情報提供の他、センター事業に関する情報については、いつでも開示・説明出来るように書類の保管や整理・整頓などを心がけて業務にあたっています。

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

①職員の労働条件の確保（働き方改革の一環として、）

タイムレコーダーの導入による労働時間の管理を行う一方、全職員による「ストレスチェック」の実施や産業医による衛生委員会の月1回の開催等を行っています。

②環境への配慮

印刷物の裏面使用や無理のない範囲での節電・節水を実施しています。

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	19,648,700	19,648,700
	雑収入等	講習会参加費、コピー代、法人繰入金等	0	258,920
収入合計 (A)		—	19,648,700	19,907,620
支出(項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4名分	14,900,000	13,860,578
	物件費	事業費、管理費	4,748,700	6,047,042
支出合計 (B)		—	19,648,700	19,907,620
収支 (A) - (B)			0	0

【計画と決算の差額の主な理由】

- ・人件費については、当初の予算よりも安くなった。
- ・物件費については、修繕費とシュレッダーの買い替え費用が増加

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・光熱費の節約（電気代等の高騰に対して）
 - ①使用していない部屋の照明や空調をこまめに消す。
 - ②空調温度を適度に設定（カーテン・ブラインドを有効に活用）
- ・事務用品の節約
 - ①消耗品は、過剰なストックが出ないように、定期的にチェック。
 - ②FAXや事務所内のみの閲覧は、個人情報等に留意の上、使用済み用紙の裏側を一部使用。