

## 令和 4 年度 大阪市立都島区老人福祉センター 事業実績報告書

## 施設概要

施設名	大阪市立都島区老人福祉センター
所在地	大阪市都島区中野町 4 丁目 2 番 2 4 号 1 0 8
施設規模	鉄筋コンクリート造 1 1 階建のうち 1 階及び 2 階の一部 延床面積 661. 48m <sup>2</sup>
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	92. 2% (53 / 58) ※母数を明記すること。

## 指定管理者

団体名	大阪市都島区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市都島区都島本通 3-12-31
代表者	会長 前田 起平
指定期間	平成元年 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	大阪市立都島区老人福祉センター
連絡先	(06) 6354-0354

**1 指定管理業務の実施状況**(1)施設の運営方針

高齢者に関する各種の相談に応じ、高齢者に対して、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与するとともに高齢者福祉の活動拠点になるように運営を行う。

(2)施設の維持管理

利用者に安心・安全・快適にご利用いただくために次のとおり適切な施設の維持管理に努めました。

## ①施設維持各種点検業務

- 玄関自動扉・・・専門業者による定期点検 (年 4 回)
- 消防用設備点検・・・専門業者による定期点検 (年 2 回)
- 建築設備点検・・・専門業者による定期点検 (年 1 回)
- 空調設備点検・・・職員により定期的に実施 (月 1 回)
- 設備総合自主点検・・・職員により定期的に実施 (年 2 回)
- 建築物自主点検・・・職員により定期的に実施 (年 2 回)

②日常点検・清掃業務

建物内部・外観点検は、職員により毎日実施

日常点検（AED含む）及び清掃業務、感染症対策の消毒作業は、時間を決めて複数回実施

定期清掃（月1回）の実施

高齢者の社会参加・就労の場提供のため、シルバー人材センターへの委託

③修繕等

建物の老朽化による不具合等の軽微な補修は、職員により迅速に対応します。

専門業者による修繕が必要な場合は、発注すべき業者を状況に応じて公正に選択して、建物の維持管理に努めた。

(3)職員の配置状況

施設長 1名、常勤嘱託職員 3名

(4)感染症拡大を防止するための対策等の状況

- ・職員・利用者とも施設内のマスク着用の有無に関しては、行政指導に合わせて実施。
- ・受付窓口・トイレ・手洗い場・各部屋ごとに消毒液を設置すると共に周知に努めた。
- ・密集しないように各部屋の人数制限と利用時間の調整。
- ・部屋の換気や温度調整、湿度の適正管理。
- ・サークル活動・各講座終了時に使用備品の消毒管理。

(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事故が発生しないための対策

各部屋ごとに避難経路の表示。

整理整頓と職員間の各種情報の共有化を図った。

日常点検による施設内・外の安全確認を徹底。

②事故が発生した場合の対策

- ・指定管理者施設賠償責任保険に加入。
- ・センター外で実施する事業は、市民活動行事保険に加入。

③消防法等の関係法令への対応

- ・法令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、施設長がその任にあたり消防計画等の策定や訓練、消防用設備点検を遅滞なく実施。
- ・消防避難訓練の実施（年2回）うち1回は、市営桜之宮住宅（合築）との合同訓。
- ・日常的に緊急避難経路の確認や館内放送設備の点検等を行い、利用者の避難・救出など迅速に行えるように備えました。

④自然災害が発生した場合の対応

- ・当法人では災害応急対策実施要綱を定め災害対応計画を策定しており、万一地域にお

(様式 1)

いて大災害が発生した場合、都島区からの要請を受け「区災害ボランティアセンター」を開設運営することとなっています。また、災害時に対応できるように老人福祉センター内に備品も備えています。

- ・災害など緊急時における備えをはじめ、火災予防などに関する講演・講習会等を開催。
- ・区民への啓発活動として、法人で防災イベントを年1回実施。
- ・消防・警察に協力を依頼し、高齢者の防災・安全について連携をとり、情報提供や啓発活動に努めました。
- ・AED講習を年1回消防訓練に併せて利用者の方と一緒に実施。

⑤個人情報の取り扱いに関する取り組み

- ・「大阪市個人情報保護条例」を遵守し、当法人の個人情報保護に関する規定や方針を基本として、個人情報の保護を徹底して行います。
- ・パソコンはウイルス対応ソフトを導入して、パスワード設定と3か月ごとのパスワード変更を行い、業務終了後は鍵付きの書庫へ保管しました。
- ・個人情報は本人の同意を得て取得し、講座終了後にはこれを破棄し、個人情報の適正管理を行いました。
- ・利用者台帳などの個人情報データは鍵付きの書庫で保管しました。
- ・定期的なミーティングや研修により個人情報保護対策を構築しました。

**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	2,621	2,304	2,484	1,306	1,414	1,517	1,825	2,113	1,759	1,472	1,887	2,095	22,797
登録 者数	5	2	10	3	1	5	7	15	7	9	10	16	90

**3 実施事業**

(1)事業報告

①事業計画 (P)

高齢者の介護予防や生きがいがづくり、及び社会参加の拠点としての老人福祉センターと位地づけ、高齢者自身が社会参画を進めるために地域福祉活動の担い手の育成や、日々の生活の中で、楽しみや活力の中心地となるように感染対策をとりながら、次のことに重点を置いて事業に取り組みます。

①「介護予防、健康づくり」

- ・百歳体操の実施（週6回）・健康体操等の実施（年6回）・スタンプラリー（随時）は、参加者の健康づくりのために、引き続き行う。
- ・ラジオ体操につきましては、利用者の運動系に参加したいが人数制限でなかなか参加で

きないと言う意見に対して、事業やサークル活動後に引き続き行う以外にも、夏のラジオ体操期間を設けて利用者や地域企業と連携して行う。

・認知症予防対策として「大人の寺子屋」(年3回)を行い、評判が良ければ回数を増やす予定です。

②「男性が充実した時間を過ごすために」

- ・第二の人生を考える「男のための座学」を都島区地域包括支援センターと協力して実施し、講座受講者がリーダーとして主体的に活動できる場の提供をする。
- ・歴史散策や歩こう会の実施(年3回)

③「ボランティアの育成」

- ・ボランティア養成講座の実施(年2回)
- ・各サークル・同好会活動のボランティア活動支援(随時)
- ・高齢者の地域活動の場の紹介や情報提供(随時)

④「地域福祉の担い手として」

- ・高齢者自らが指導者となる講習会や事業の実施(年2回)
- ・高齢者の社会参加の場の紹介や介護予防ポイント事業の周知(随時)

⑤「楽しむセンターの機能」

- ・各サークルの活動支援や活動発表の場を設けます。(随時)
- ・誕生お祝い会が感染対策のために、写真撮影のみとしていたが、感染状況を鑑みて利用者のお祝い会にする予定です。

②活動内容(D) (今年度の取組内容)

①「介護予防、健康づくり」

・百歳体操の実施(週6回)・健康体操等の実施(年6回)・スタンプラリー(随時)は、参加者の健康づくりのために、引き続き行いました。

・ラジオ体操につきましては、利用者の運動系に参加したいが人数制限でなかなか参加できないという意見に対して、事業やサークル活動後に引き続き行いました。

夏のラジオ体操期間は、「みんなでラジオ体操」として区役所、郵便局、警察署、消防署と連携して、体操の後に各種注意喚起情報(熱中症、振込詐欺、コロナ関連)のお話をさせていただきました。また、こちらの情報は、「大阪の社会福祉2022年9月808号」に内容を掲載させていただきました。

・認知症予防対策として「大人の寺子屋」(年6回)を行いました。

②「男性が充実した時間を過ごすために」

- ・第二の人生を考える「男のための座学」を都島区地域包括支援センターと協力して実施し、講座受講者がリーダーとして主体的に活動できる場の提供をしました。
- ・歴史散策や講習会の実施(年3回)

③「ボランティアの育成」

・ボランティア養成講座の実施（年2回）を予定していたのですがコロナ禍でボランティア活動の受け皿もなく感染症拡大防止のため事業実施を見送りました。

④「地域福祉の担い手として」

・高齢者自らが指導者となる講習会や事業のための社会参加の場の紹介となる介護予防ポイント事業の周知を行いました。（年1回）

⑤「楽しむセンターの機能」

・各サークルの活動支援や活動発表の場として夏の盆踊り大会を行いました。  
・誕生お祝い会が感染対策のために、写真撮影のみとなりましたが、お誕生日撮影会を行いました。（年6回）

③チェック (C) (成果、課題)

成果

(1)「介護予防、健康づくり」「認知症予防」

- ・百歳体操の実施 年間101回 2796名参加 1回平均27,7名参加 対前年130,8%
- ・ゆるのび健康体操 年間5回 99名参加 1回平均19,8名参加 対前年180,0%
- ・すこやかマッサージ&ダンス 年間6回 117名参加 1回平均19,5名参加
- ・ぴんしゃん教室 年間44回 726名参加 1回平均 1回平均16.5名
- ・認知症予防トレーニング 年間12回 202名参加 1回平均16,8名 対前年153,0%
- ・ラジオ体操 年間 2,842名参加 対前年127,7%
- ・おとなのてらこや 年間6回 95名参加 1回平均15,8名参加

(2)「どんだん歩こう！おでかけ「スタンプラリー」

参加人数画 6992名、対前年101,9%とほぼ横ばい。相変わらずの人気であるがさらに歩きたいとの要望もあるのでその期待に応えていきたい。

(3)「男性が充実した時間を過ごすために」

歴史散策や講習会の実施 年3回 92名参加 1回平均30,7名

(4)「地域福祉の担い手として」

介護予防ポイント事業の周知を実施 年1回 12名参加

(5)「楽しむセンターの機能」

- ・納涼盆踊り大会 9月実施 19名参加
- ・誕生日撮影会 年6回 40名参加 1回平均6,7名

課題

コロナ禍にもかかわらずどの講座も対前年比率が増加したが、重複利用者が多く新規利用客の確保が課題としてあげられる。

④改善策 (A) (次年度に向けた改善内容)

全体的な利用者数は増加したが、開催できなかった事業もあった。アフターコロナの中で感染者数の拡大に注意しながら非開催となった事業を中心に実施準備を進める。また新規利用客の確保のため今まで未開拓の居宅介護支援事業所への案内も実施する。

(2)平等利用の確保

多くの高齢者にセンターを利用いただくために、必要な情報が広く行き渡るように努めました。

①毎月発行のセンターだよりを区内の各施設へ配架し、パンフレット、事業チラシ等を発行しました。

・センターだより・チラシ等の配架

配布先：老人クラブ連合会、区役所、保健福祉センター、区民センター

地域包括支援センター、ランチ・地域の会館・老人憩の家等

・センターだより臨時号を発行して新聞折込広告を行ったことにより、今までご利用の無い方からも問い合わせが増加しました。

②ホームページ、フェイスブック等、各種媒体を利用し施設情報を幅広く発信し、高齢者が情報を受け取る方法の一つとして、スマートフォンの使い方講座等でホームページやフェイスブックの活用法を学ぶ機会を設けました。

・スマートフォンの使い方講座（年9回）

・ホームページの内容更新（毎月）

③区広報紙や、当法人が発行している広報紙（年4回・五大紙新聞折込）に講座やイベント情報を掲載し、事業内容を周知しました。

④自宅がセンターから遠い方のために、イベントや講座を区民ホールや区内の他施設で実施しました。

⑤当法人が事務局を務める社会福祉施設連絡会、各種介護保険事業者の連絡会で事業説明や周知を行い、一人暮らしの方や閉じこもりがちな方に対しては、当法人が実施している地域福祉推進事業及び地域子育てアシスト事業の地域福祉コーディネーターや、見守り活動を行なっている地域の方々、見守り相談室、地域包括支援センターとも連携して情報提供を行い、平等利用の確保に努めました。

⑥施設を平等に利用していただくため、サークル活動など部屋利用の申し込みに関しては、利用回数や時間など利用規約を定め、規約に基づき平等に利用いただけるよう努め利用機会の均等化を図りました。

・講座やイベントの申し込みでは、受付方法も先着順だけでなく、抽選も取り入れました。

・人気のある講座・講習会は定例事業としての実施や同講座を複数回開催するなど、より多くの方が参加できる機会を設けました。

### (3) 利用者サービスの向上策

都島にお住まいの高齢者のニーズに沿ったセンター事業を行い、利用者に満足いただけるよう、施設運営委員会の設置や、利用者からの要望の聞き取り、アンケート調査等を実施し、P D C Aサイクルに沿った運営ができるよう努めます。

①感染対策でサークル代表者連絡会を開催することが難しいため、ニーズの把握はサークル活動時に各サークル個々に聞き取りを行いました。

また、事業実施後のアンケート調査や運営全般に関するアンケートを実施し、出された意見をもとに分析し改善するとともに、今後のセンター運営や事業に反映させます。内容や結果は、館内掲示やセンターだより等の場で公表します。

②利用者がセンターへの要望や意見を気軽に伝える環境をつくるため、職員は積極的に利用者とのコミュニケーションを図り、接遇マナー、サービス向上に努めます。

・ O J T 研修を取り入れ、定期的にミーティングの時間を設けます。

③センターを快適に利用いただくために、環境整備を行います。

- ・ 日常清掃と館内巡視点検による清潔の維持。
- ・ 各部屋整理整頓と換気や室温調整及び消毒、備品等の適正管理。
- ・ 館内表示や掲示物の見やすい工夫。
- ・ 蛍光灯の L E D 化。

### (4) センターの利用促進策

ホームページや広報紙を活用した事業周知や、地域の関係機関や施設での事業説明や広報活動を実施します。

また、当法人の地域支援担当、地域包括支援センター、見守り相談室等の各種部門に対し対象者へのセンター事業の周知協力を依頼し、様々な事業周知・情報提供に努めます。

広報活動として

- ・ 毎月 1 回センターだよりを発行し、関係機関への配架や地域回覧の実施。
- ・ 事業実施内容報告や周知のため「センターだより臨時号 (カラー)」を発行し、新聞折込広告として活用。
- ・ 区の広報紙 (毎月) や当法人の広報紙 (年 4 回発行・5 大新聞紙折込) での事業周知。
- ・ 当法人ホームページや大阪市社会福祉協議会ホームページでの事業案内 (毎月更新)
- ・ 出前講座や他施設でのイベント実施。
- ・ 当法人が開設するライン公式アカウントを使用して情報提供。

#### (5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

利用者からの意見は、老人福祉センター利用者アンケートや各種講座開催後のアンケートにより把握している。

令和4年度の取組内容としては、事業の参加申し込みの方法を考えてほしいと意見がありましたので、先着順と抽選を併用して、出来るだけ不平等にならないように変更した。

スマートフォン講座のアンケートからは、再度の受講を望む方が8割以上であったため、フォローアップ講座の開催を検討している。

### **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

当法人は区の地域福祉推進の中核を担い、区役所をはじめ、地域社会福祉協議会、連合振興町会、民生・児童委員協議会等の地域団体、地域包括支援センターと医師会、歯科医師会、薬剤師会、各種介護保険関係事業者の連絡会、当法人が事務局を務める社会福祉施設連絡会、ボランティア活動を行う地域住民、などの多種多様なネットワークを持っています。さらに当法人の役員、評議員はこれら団体の方々に組織されており、平素から連携して様々な事業を行っています。

センター事業運営においては、施設運営委員会を組織し、地域団体、福祉施設等から参画いただき、当法人とともに地域ネットワークを構成し、地域と一体となって事業を進め、コロナ禍において地域で孤立する高齢者や、外出の機会が減っている高齢者の課題解決のためネットワークを駆使し、来館によらない各種支援も実施します。

- ・地域包括支援センターと連携し、介護予防・認知症予防活動に取り組みます。
- ・地域の関係施設と連携し、講習会や出前事業を実施。
- ・地域福祉コーディネーターと連携し、区内九か所の老人憩の家や城北公園通駅・淀川神社等を拠点とした、どんどん歩こう！都島区おでかけ「スタンプラリー」を実施。

#### (2) 人材育成・ボランティア活動支援等

高齢者が、地域の生活支援の担い手として活動できる居場所づくりを支援します。

また、日頃のサークル活動やセンター利用を通じて生まれたボランティア希望者を、当法人のボランティア・市民活動センターと連携して活動の場を提供し、高齢者の得意分野を活かしたボランティア活動に繋がるよう支援します。

- ・ボランティア活動の場の情報提供。
- ・区のグリーンコーディネーターの育成協力と活動場所の提供。

### **5 その他**

#### (1) 職員研修の実施状況

- ・大阪市社会福祉施設職員人権研修 テーマ「ヤングケアラー」「ハラスメントの対応について」
- ・大阪市社会福祉協議会 職員研修  
「地域共生社会の実現と権利擁護支援」

**(2) 個人情報の保護・情報公開について**

- ・関係法令をはじめ「大阪市個人情報保護条例」を遵守し、当法人の個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）により個人情報保護規程を定め、個人情報保護・取り扱いを徹底した。
- ・利用者台帳などの個人情報は鍵付きの書庫で保管し、講座受付等で取得した個人情報は、講座終了後には廃棄を行うなど適切な管理を行った。
- ・パソコンはパスワードの設定、定期的なパスワードの変更を行い、業務終了時には鍵付きの書庫に保管。

**(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮**

- ・労働基準法に沿って当法人の就業規則や、職場におけるハラスメント防止等に関する規程を定め、労働時間・年次有給休暇の取得・賃金等の労働条件を遵守した。
- ・労働安全衛生管理講習会の参加や、職員のメンタルヘルスチェックを実施した。
- ・施設管理運営業務において再生品の資機材を使用し、コピー用紙は裏紙も活用するよう努めた。
- ・1階訓練室及び多目的室と倉庫の蛍光灯をLEDに取り換え、使用していない部屋の照明は消し消費電力の削減に努めた。

**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	17,875,000	17,875,000
	雑収入等		1,100	11,600
収入合計 (A)		—	17,875,000	17,886,600
支出(項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4名分	14,700,000	14,155,849
	物件費	事業費,管理費,その他	2,252,965	2,340,861
支出合計 (B)		—	16,952,965	16,496,710
収支 (A) - (B)			923,135	1,389,890

**【計画と決算の差額の主な理由】**

- ・備品の購入を見送ったため
- ・職員1名が1月に退職したため。

**【経費節減のために主に取り組んだこと】**

- ・事務用品や消耗品は法人で一括購入して経費の削減に努めた。
- ・1階訓練室、多目的室、倉庫の蛍光灯をLED照明改修工事により電気代を節減した。
- ・独自で修理できる場所は、部品代のみで修理を行った。