

令和4年度 大阪市立西区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立西区老人福祉センター
所在地	大阪市西区本田3-7-2
施設規模	鉄筋コンクリート造2階建のうち1階及び。2階の一部 延床面積 727.24m ²
主な施設	多目的ホール、会議室、講習室など
市が指定した設置目標	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。※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	86.2% (106 / 123) ※母数を明記すること。

指定管理者

団体名	社会福祉法人 大阪市西区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市西区新町4丁目5番地14号
代表者	会長 笹倉 和忠
指定期間	平成31年4月1日から令和6年4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	安森 忠宣
連絡先	(06) 6539-8075

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相談に応じて、高齢者に対して

- (1) 「健康の増進」
- (2) 「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」
- (3) 「高齢者の地域福祉活動の支援」

を目的に事業を実施。

感染症拡大を防止するための措置を行いながらの取り組みの実施と、施設の維持・管理を適切に行うことを大前提に、運営した。

② 施設の維持管理

- (1) 保守点検（職員実施）

- ・建築物自主点検 年2回
- ・設備総合自主点検 年2回
- ・空調設備保守点検 巡視；月1回 定期；年2回
- ・清掃業務 日常；毎日 定期；月1回

※ 清掃チェックは、日別、部屋別、職員別の1か月のチェック表（手書き）にて日々作成し、1か月ごとにファイリング。（いつ、どこの部屋を、誰が清掃したか分かるようにした）

定期チェック項目のエアコンフィルター洗浄、外溝や樋の排水チェックや植栽の剪定・水やり含む

(2) 法定点検（業者実施）

- ・自動ドア保守点検 年3回
- ・電気工作物保守点検 巡視；月1回 定期；年1回
- ・消防設備点検 年2回
- ・特定建築物等定期点検 年1回

☆建物の寿命を延ばすための工夫として、日常の清掃業務と終業前の機器等停止確認、施錠確認を複眼チェックすること（2人以上、手書チェック表作成）により、不具合や故障が発見でき、対応ができる。早期発見早期対応を実施した。不具合や故障を発見し次第、報告相談をし、対処した。

その結果、玄関上ルーフトレイン詰り、駐輪場屋根樋詰り対応、相談室の換気扇交換、トイレ温水洗浄便座の交換、テラス窓クレセント錠交換などは指定管理者側で実施した。

③ 職員の配置状況

館長 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

センター利用者に対しては、館内のマスクの着用、来館時の手指消毒と検温を必須のお願いとし、施設環境としては、換気のため、換気扇・扇風機を常時稼働、窓を開け空気の流れを作らせた。人と人との十分な距離を確保するために参加人数を定員の50%以下に設定し、来館者を把握するために来館者名簿を作成し入退館管理の徹底をした。

年度当初は発声を伴う、または大量の呼気が出る活動、負荷のかかる激しい運動の事業・サークル活動は再開を見合わせたが、年度途中(令和5年1月)より再開条件を再検討しながら再開を模索した。

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）

日常の清掃業務と終業前の機器等停止確認や施錠確認を複眼チェック（2人以上による、手書きチェック表を作成）することによって、不具合・故障等が発見しやすくなり、早期発見早期対応に繋がった。

防火・防災避難訓練を“子ども・子育てプラザ”と連携し、消防法等に基づいて年2回以上実施した。AEDの日々チェック（チェック表あり）とAED使用方法や救命救急の講習なども受講した。

（職員1名は集合講習を受講、他3名はオンラインによるブラッシュアップ講習受講）

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	1423	1322	1676	1532	1314	1564	1756	1555	1410	1363	1478	1813	18206
登録 者数	233	31	70	19	7	18	16	9	10	9	13	14	449

※臨時休館はなし

- ・感染拡大を防止するための措置を取りながら、各種活動を順次再開。

3 実施事業

① 事業報告

現 状

1年間の運営としては、感染拡大による休館にはならなかったものの、感染の増減（6～8波）により年度当初より、感染対策継続実施を徹底しながら、老人福祉センターの目的を達成するための事業計画の実施と施設の維持管理をおこなってきた。年度後半より、政府や自治体、企業や国民のマインドとして、「With コロナ」の方向が見えてきた。

現状に対する課題

長引く新型コロナウイルス規制が、フレイルや認知症の進行にさらに拍車をかけている状況が続き、外出機会の減少により、人と話す機会が減り、生きがいの喪失などの問題も発生してきているように感じた。現状の課題に取り組み、解決していくために、3点の課題を事業計画とした。

1 事業計画

No.	
1	コロナウイルス感染予防対策による「安心・安全」な施設づくり
2	フレイル予防、認知症予防の対策づくり
3	新しい生活様式の中での「楽しみ・生きがい」づくり

2 取組み内容

No.	取組内容	内 容	結 果
1	コロナウイルス感染予防対策による「安心・安全」な施設づくり	マスク、消毒、検温、換気など基本対策を徹底しながら、休止12サークルの代表者と検討を繰り返し、実施回数や時間など修正条件を決め、約束事を交わし再開準備をした。	年度途中より、順次9サークルを再開した。
2	フレイル予防、認知症予防の対策づくり	① いきいき百歳体操は感染状況悪化しても自宅でもできるように、錘等の貸し出しにより事業計画完遂を目指した。目標は年間延べ2000人参加。 ② かなえる健康ひろばを6回連続講座とし、最終日にアンケートを実施し効果を確認した。	① 休館や中止もなく、大幅に計画達成した。 ② 体の調子が良くなった。連続講座を続けてほしいとの反響が多々あった。
3	新しい生活様式の中での「楽しみ・生きがい」づくり	① 大人のぬり絵の継続実施 令和3年度より、自宅でもできる事業として、継続実施した。 ② 卓球ひろばの再開実施 代表者と再開のための月間実施回数、時間、人数制限などの条件決め、3年間の休止により一部世代も変わり、名簿の再確認・作成に時間がかかり、6月再開になった。	① ぬり絵は自律神経を整える効果として医学的根拠もあるため、当事業は継続した取組みをしやすい、一般企業の全国コンクールにも参加した。 ② 事業計画では、コロナ前の参加人数を想定していたので、実際は、月間実施回数やメンバーの減少などにより、大幅に少ない参加人数になった。

3 取組み結果

No.	数値目標	実績	指標に対する達成度 (%)
1	12 サークル	9 サークル	75%
2-①	延べ 2,000 人	延べ 4,632 人 (詳細は別紙 1 参照)	225%
3-②	延べ 2,000 人	延べ 641 人 (詳細は別紙 2 参照)	32%

4 改善策

No.	達成状況に関する分析・課題	改善策	評価	事業の有効性
1	マスクを取らないと再開できないサークルが 2 つ残る。(お茶、オカリナ)	3/13 からの再開でも良かったが、念のため 5/8 以降で再開予定。	B	A
2-①	かなえる健康ひろば 6 回連続講座にて最終日にアンケートを実施し効果を確認したが、受講して良かった、続けてほしいというニーズはつかめたが、具体的な効果確認には至らなかった。	令和 5 年度も継続して 6 回連続講座を計画しているが、具体的な効果を確認すべく、1 回目と最終日に一人一人の方のデータ (何回できたか) を取り、数値で確認できるように実施予定。	A	A
3-②	事業計画では、コロナ前の参加人数を想定していたので、実際は、月間実施回数やメンバーの減少などにより、大幅に少ない参加人数になった。特に、3 年間の休止により、再開してから来られるメンバーも半減に近くなったことが誤算であった。アフターコロナに向けてメンバー募集も課題になった。	5/8 以降のコロナ 5 類移行により、実施条件もコロナ前に戻せる可能性もあり、月間実施回数も、参加人数も 2 倍以上が見込める。高齢者関連施設であるということを差し引いても、大幅な利用者増が見込めるように、メンバー集めとともに取り組みたい。	C	A

※1 (評価) A: 目標を上回る達成 B: 目標をおおむね達成 C: 目標を達成できなかった

※2 (有効性) A: 有効であり、継続していくべき B: 有効性向上のための取組見直しが必要

C: 有効でない取組・事業の再構築が必要 D: 廃止の検討が必要

③ 平等利用の確保

- ・講座などの募集は、先着順ではなく申込期限を設定し、抽選により決める。定員数に漏れた方はキャンセル待ちの順番まで設定して、皆さんが納得できるような方法で実施した。

④ 利用者サービスの向上策

- ・最大の利用者サービス向上策は、利用者一人一人の相談に乗り、ご意見や苦情に対して真摯に取り組む姿勢で対応するという意識をもって、職員全員でその意識と、日々の情報の共有を図り取り組んできた。
 - ・アンケートや日々のご意見は文書化し、共有し、意見を出し合い、確実に対応した。
- 対応できない事や受託業務に支障が出るようなことは、上長や福祉局に相談し、安請け合いは厳禁とした。

④ センターの利用促進策

これまでに利用されたことのない方へのPRも含めて、「センターだより」は、区役所など公的関連機関、14の地域連合会館へ配架。さらに、区内10ヵ所のスーパーへ配架し、協力依頼することにより、講座・イベント等の露出を推進し広報活動に努めた。その他、市社協・区社協HP、区内広報誌、区社協だよりに掲載。センターだよりに、区社協HP（老人福祉センターイベント案内）へリンクするQRコードを掲載しスマホなどを利用した広報活動も継続実施した。

⑤ 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

- ・アンケートや日々のご意見は文書化し、共有し、職員が意見を出し合い、確実に対応した。
（この文書は「苦情・要望関係ファイル」として、個人名など個人情報のため施錠可能ロッカーに保管）
対応できない事や受託業務に支障が出るようなことは、上長や福祉局に相談し、安請け合いは厳禁とした。
- ・アンケート調査は年1回実施だが、苦情・要望に対しては都度相談可能という文化が西区老人福祉センターには根付いているために、職員と利用者の心理的距離も近いように感じる。アンケート調査結果の「職員対応満足度」も不満、やや不満の選択がゼロであった。
アンケート調査結果の総合満足度は 86.2%で、計画満足度 84.6%をクリアした。

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

- ・施設運営委員会では、地域振興会、民生委員主任児童委員協議会、地域女性団体協議会、医師会、老人連合会の会長や区役所保健福祉課長が参加。委員会の連携を強化し、西区の各地域が抱える高齢者の課題や現状を共有し、高齢者が抱える問題解決に向けた取り組みをすすめてきた。
- ・西区老人クラブ連合会とは、月1回の老人クラブ会長会に出席し、情報共有や連携を深めた。
- ・「子ども・子育てプラザ」との複合館でもあり、日々連携、情報交換を常に意識して行った。

② 人材育成・ボランティア活動支援等

当センターのメインボランティア活動として、「園芸(緑化)活動」と「ふれあい喫茶」があるが、コロナ禍の中再開できなかつたことが残念であった。「園芸(緑化)活動」は主に活動いただいていた方が昨年度途中で活動できなくなったので、募集も必要になる。利用者アンケート調査で、活動してみたいボランティア活動の中で、「園芸(緑化)活動」と「ふれあい喫茶」は複数の方がおられたので、規制解除に向けて準備はしてきた。

5 その他

① 職員研修の実施状況

8月16日(火)～19日(火)	西区老人福祉センター (全員受講) 「愛着障害の理解と支援」 全体研修
9月7日(水)～14日(水)	西区社会福祉協議会 (全員受講) 「地域共生社会の実現に向けた権利擁護支援の推進」
10月17日(月)～21日(金)	Web (全員受講) 「ハラスメントへの対応について」 全体研修
10月18日(火)	大阪市役所 「普通救命講習I」(対象者のみ受講) ※他職員は Web 簡易受講
2月13日(月)～15日(水)	Web (全員受講) 「コロナ禍の人権について」 全体研修
2月17日(金)～22日(水)	西区社会福祉協議会 (全員受講) 「コンプライアンス研修」

② 個人情報の保護・情報公開について

プライバシーポリシーの遵守…西区社会福祉協議会は、平成17年5月27日に「個人情報の保護に関する方針(プライバシーポリシー)」を策定し、老人福祉センターもその内容を遵守して事業運営をしている。

平成18年度からはセンター利用証に、本人住所、電話番号、生年月日、連絡先の記載はせずに発行している。利用証交付申請(個人台帳)および個人情報に入った情報媒体は、鍵をかけた書庫に保管。個人情報データのパソコンでの保存は、パスワードを設定し、外部メモリー保存は厳禁とし、パソコン本体の保管も施錠可能な場所に保管した。

③ 職員の労働条件の確保・環境への配慮

区社協就業規則を遵守して、職員が働きやすい環境を心掛ける。(産業医による衛生委員会の設置)施設の管理運営業務において、再生品の資機材の使用をしている。(トイレトペーパー等)一部、LED照明器具に取替えられているが、大半がまだ蛍光灯であり、こまめな入り切りを意識して環境への配慮に取り組んだ。

6 収支決算状況

(単位：円)

① 老人福祉センター事業				
収入(項目)		内 訳	金額 / 計画	金額 / 報告
	業務代行料	大阪市	17,382,000	17,382,000
	雑収入等		0	0
	収入合計 (A)		17,382,000	17,382,000
支出(項目)		内 訳	金額 / 計画	金額 / 報告
	人件費	館長 1 名、嘱託職員 3 名	14,100,000	14,267,201
	物件費		3,282,000	2,381,411
	支出合計 (B)		17,382,000	16,648,612
	収支 (A) - (B)		0	733,388

【計画と決算の差額の主な理由】

コロナウイルス感染拡大防止による事業縮小。