

## 令和 4 年度 大阪市立西成区老人福祉センター 事業実績報告書

## 施設概要

施設名	大阪市立西成区老人福祉センター
所在地	大阪市西成区梅南 1-4-27
施設規模	鉄筋コンクリート造 6 階建のうち 1 階 延床面積 1,013,05m <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。

## 指定管理者

団体名	社会福祉法人 大阪市西成区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市西成区岸里 1-5-20
代表者	会長 越村 市二
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	(法人 担当者名 石川 一朗)
連絡先	(06) 6654-2951

## 1 指定管理業務の実施状況

① 施設の運営方針
-----------

西成区の 65 歳以上の高齢化率は 38.5% (令和 3 年 3/1 時点; 大阪市計画調整局企画振興部情報) と大阪市内で最も高く、高齢者世帯に占める単身世帯の割合も 66.0% (令和 2 年 10/1 時点; 国勢調査結果) となっており、人口減少の状況も顕著となっています。高い生活保護率や結核罹患率などの課題もあるなか、一方で西成区は人情味あふれるまちの気質、歴史・文化・観光資源が豊かであり、また交通の利便性が高く、その中で多くの外国人旅行客を受け入れる宿泊施設が多く存在するなど、魅力ある豊かなまちでもあります。

「西成区将来ビジョン (平成 30 年度～令和 4 年度)」においては、将来像に「子どもたちが健やかに育ち、だれもが笑顔にあふれ、安心安全に暮らすことができるまち」を掲げ、西成区特区構想における議論をふまえ、福祉・人権尊重のまちづくりや、要援護者が孤立することなく、身近な地域の人々と活力ある地域づくりを推進することが重要であると示されています。

大阪市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画 (令和 3 年度～5 年度) においては「高齢者の地域包括ケアの推進体制の充実」「介護予防の充実、市民による自主的活動への支援」を重点的な取り組みに位置付け「高齢者の経験や知識を活かした社会参加への支援」や「生きがいつくり支援のための基盤整理」として老人福祉センターの役割を位置付けています。

さらに、大阪市地域福祉基本計画では、高齢者の介護予防を進め、地域社会の中で役割を持って地域活動に参加し、住民自身が見守り支えあう地域共生社会と地域包括ケアシステムの推進が目標とさ

れています。

これらの施策の方向をふまえ、当法人はセンターにおいて、**1 高齢者の福祉の拠点施設として充実、2 地域活動への参画支援、3 健康づくりと介護予防の促進、4 相談情報機能の充実**を基調として、高齢者の介護予防と社会参加、生きがいと健康づくり、地域社会に関わる人材の育成を推進し、高齢者の地域生活課題解決を図ることを目的として、次のとおり事業を実施します。

## ② 建物の維持管理

センターは、高齢者である利用者の皆さんが安心・安全に利用していただくため、予算を効果的に活用し、修理・補修を適宜おこないながら維持管理に努めます。平成29年12月に省エネルギー対策事業として「大阪市ESCO事業」により、空調機器の全面交換、また大半の照明器具のLED化など、設備面について改善が図られており、これらの機器を有効に使用して省エネルギー対策に努めています。施設の維持管理については、大阪市の「施設管理の手引き」に基づく建築物及び設備総合自主点検、老人福祉センターの管理運営業務仕様書のセンターの維持管理に関する業務に基づき点検・報告をおこなっています。具体的には、老人福祉センター設備・機器等の保守点検業務一覧により、次の内容について点検などをおこない、大阪市の報告しました。

### (1) 各種点検など

建築物・設備総合自主点検、自動ドア保守点検、空調設備保守点検、受水槽・高架水槽点検、清掃業務など

### (2) その他

雨漏りやガラスのひび割れなど軽微な修理、また衛生管理上の観点から害虫駆除やトイレ消臭対応を専門業者と業務委託契約を締結し実施しました。

## ③ 職員の配置状況

施設長 1名、常勤嘱託職員 4名

## ④ 感染症拡大を予防するための対策等の状況

センターでは、新型コロナ感染拡大を防ぐため、「高齢者方々の安全を第一」に考え、様々な対策を講じてきました。

- (1) 利用にあたっては、感染防止の3つの基本：身体的距離の確保、マスクの着用、手指の消毒を徹底してまいりました。
- (2) 各部屋の入口やトイレ、洗面台等に「手指用の消毒液」を設置しました。
- (3) 利用者には、毎回入口での「体温チェック」をおこなうと共に、追跡調査が出来るよう「入館票」を記入してもらいました。
- (4) 身体的距離の確保として、各講演会や講習会の開催については、人数制限をおこない、通常長机に2名から3名着席してもらっての受講を長机に1名とし、人と人との距離を2m以上確保しました。
- (5) 当センターの特徴として「一般利用者」が多く、通常開館から閉館まで滞在する方が多いことから、利用滞在時間を3時間とし「三密」を避けると共に、より多くの方が利用して頂けるように努めてまいりました。
- (6) 各部屋の換気は常時おこなうと共に、各部屋には「プラズマ空気清浄器」を設置するとともに全室及び各備品等に「光触媒によるコーティング施工」を実施いたしました。

## 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

ア 利用者の安全を守り、安心して利用できるよう、室内・通路などに障害物や自動ドアなど危険箇所の点検をおこない、利用者の事故を未然に防ぐよう努めました。

イ 利用者の多くは自転車により来所することから、自転車事故防止のため、西成警察署交通課と連携して毎年1回、交通安全講習会を実施しました。

ウ 併設施設である「南部花園館」の管理担当者が防火管理者となり、消防計画・訓練をセンターと合同で利用者也参加し、年2回実施しました。

エ 当区の結核罹患率は全国で最も高く、センターは危機管理・安全管理・感染症対策として重要であると認識し、年2回結核検診を実施し、利用者には受診するように推奨しました。

カ 利用者が体調の異変などで心肺停止になった場合は、速やかに適切な救命措置ができるようAED(自動体外式除細動器)をセンター内に設置し、職員が対応できるよう順次救命救急講習に受講すると共に全職員に対し、消防局作成研修教材(e-ランニング研修動画)により、自己研修を実施しました。

## (2) 災害等緊急時の対応

ア センター内で、利用者が体調不良などにより急病人が発生したため「緊急時対応マニュアル」により適正に対応しました。また、火災が発生した場合は消防計画のもと「火災発生対応マニュアル」により、事前に定めた職員による役割分担のもと対応しています。

イ 当法人は、「西成区災害ボランティアセンター設置・運営に関する協定書」を大阪市と締結し、協定書に基づき大規模災害時に別所に西成区ボランティアセンターを開設・運営しますが、センターも災害ボランティアのサテライト拠点として区民のニーズ確認や広報拠点、ボランティア活動拠点として運営しています。

## 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	1,686	1,474	1,779	1,683	1,430	1,640	1,670	1,554	1,386	1,311	1,403	1,711	18,727
登録 者数	8	126	118	44	9	12	21	12	8	10	9	4	381

### 3 実施事業

#### ① 事業報告

##### 【1】事業計画 (P)

センターは、高齢者の介護予防と社会参加、生きがいと健康づくり、地域社会に関わる人材の育成を推進し、高齢者の地域生活課題解決を図ることを目的に、次の事業を進めてきました。

##### (1) 高齢者の福祉の拠点施設として充実

###### ・ 高齢者の生きがいづくり活動への参加促進

センターは、高齢者が生きがいづくりや社会参加することを支援する拠点として、一人ひとりが自らの意思に基づき自己の最も適した手段・方法を選択し、生きがいをもって地域で生活を続けるための講座や活動支援をおこないました。

###### ・ 世代間交流事業の促進

センターは子育て支援の一環として、児童の育成などの一翼を担うと共に、地域の幅広い世代の方々との交流を促進することにより、高齢者の持つ知恵や次世代への住民相互の連帯意識を高めるよう努めました。

##### (2) 地域活動への参画支援

###### ・ 高齢者の自主的な地域福祉活動の支援

高齢者がこれまで培ってきた知識、経験、特技などを通じて地域の交流の場づくりを支援します。

##### (3) 健康づくりと介護予防の促進

###### ・ 健康づくりと介護予防の促進

高齢化の急速な進行により、介護を必要とする高齢者はますます増加すると見込まれるなか、センターは今まで以上に介護予防を重要視する必要があります。当法人は、高齢者が可能な限り要援護状態になることを予防し、できる限り自立した生活を送ることを目的に事業を実施します。

##### (4) 相談・情報機能の充実

###### ・ 相談・情報提供の充実

センターに配置する福祉コーディネーターは、当法人が実施している生活困窮者自立支援事業、地域包括支援センター、地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業など各種の相談援助業務を担当するスタッフと直接連携し、相談支援に対応します。

###### ・ 老人クラブ活動への支援

###### ・ 合同事業

###### ・ その他

##### 【2】活動内容 (D)

(今年度の取組内容)

##### (1) ①のア 教養講座の効果的な開催

高齢者総合相談事業では、連続講座とし、旬な話題や高齢者が必要とする情報なども取り入れた内容で実施しました。

また、人気の高い「スマホ講習会」では、基本編をはじめ、決済、LINE、インターネット編等を実施しました。

イ 高齢者のサークル支援

定期的に、サークルの世話人会を開催し、各サークル間の情報交換や意見・要望などについて話しあい、円滑な活動ができるよう支援をしました。

特に、「新型コロナウイルス感染拡大予防対策」として、様々な対策等を話し合い、情報を共有し、活動に向けた支援等をおこないました。

また、「新型コロナウイルス感染拡大予防対策」として、対策が困難なサークルについては、自粛等の対策を取って頂くようお願いしました。

その他として、会員の少なくなったサークルの「体験講習会」等を実施し会員増員にも努めました。

ウ 高齢者の生きがい探求のきっかけづくりとなる講習会の開催

生きがいづくりのきっかけになるよう、短時間労働や有償活動の参加を支援する「キャリア講座」を開催し、就労支援に繋がるよう関係機関と連携を図りました。

高齢者が地域との関わり合いを持つことは重要であり、地域活動や社会貢献活動に対し関心は高いものの実際に活動に繋がらない状況であることから、地域社会に一步を踏み出すための「キッカケ」作りのため「地域デビュー講座」を開催しました。

エ 利用者による事業の企画・実施

センターの主要事業（敬老大会、年忘れ演芸・文化大会）等の開催にあたっては、新型コロナ感染拡大防止対策により長期にわたっての各種サークルの自粛や区民ホールの「利用制限」等のため使用できなかつたことにより実施できませんでした。

② 毎年、看護実習生（行岡医学技術専門学校）が年間3クール（4日間、5名/1クール）実習生と利用者が交流をおこないました。

その他、「職場体験学習」の一環で区内の中学生を受入れ、老人センターの仕事体験や、利用者との交流もおこないました。

また、新型コロナ感染拡大により、区役所と連携し区民センターで実施している「区民文化祭及び生涯学習フェスティバル」は中止になり、区民との交流を図ることができませんでした。

(2) ① 当法人が実施しているボランティア市民活動センターと連携して、地域福祉活動へのきっかけづくりとなるよう、男性の高齢者などが取り組みやすい活動として園芸をテーマに、「園芸ボランティア養成講座」を開催し、15人が参加しました

また、「コーヒーの美味しい淹れ方講座」を開催し、修了生には、地域で実施している「ふれあい喫茶」や「認知症カフェ」等の活動に繋げるための情報を発信しました。

その他として、西成区オレンジチームと連携し、「認知症」を正しく理解し、認知症の人やその家族の方を見守るために「認知症サポーター養成講座」を開催しました。

(3) ①のア 健康づくり講習会

当区は結核罹患率が高いため、区役所と連携して「結核検診」を年1回開催しました。（本来は5月と11月に実施していますが、5月は休館していたため未実施）

イ 健康、体力づくり行事

健康、体力づくりを目的に、ボランティア市民活動センター・障害者会館等と共催で「ボッチャ」の体験講習会を開催し、多くの方に参加していただきました。

また、介護予防の一環として「百歳体操及び百歳体操ステップアップ講習会」「転倒予防教室」や「健康セミナー」「栄養セミナー」、「健康ウォーキング」「認知症予防教室（回想法）」を実施し、高齢者の健康・体力づくりを支援しました。

その他、定期的に高齢者の「体力測定」を実施しています。

(4) ①のア 身近な高齢者の相談に対応できる体制づくり

センターに福祉コーディネーターを配置しており、当法人の各部署の担当者と連携し、より専門的な相談に応じてきました。

また、各圏域の地域包括支援センター、高齢者総合相談窓口（ブランチ）等とも連携し、多様な相談にも対応してきました。

その他として、区内16地域の「老人憩の家」や「会館」等を活用させて頂きアウトリーチ事業を実施しました。

イ 効果的な広報活動

毎月1,600部以上発行している「センターだより」は、センター利用者をはじめ区役所、区民センターなど関係機関や区内16地域の老人憩の家、また当法人が各地域で実施している介護予防事業「いきいき元気教室」開催時に、順次センターの事業を説明しています。その他にセンター事業を広く区民に周知するため、当法人の広報紙、ホームページのほか区広報紙、区生涯学習情報紙などに記事を掲載しました。

- ② センター内に事務局を設置している西成区老人クラブ連合会（以下「区老連」）と事業に関して共有を図り、区老連事業（各種競技大会、歩こう会、カラオケ大会など）に対して協力・支援をしました。また、センター内で活動しているサークル活動（大正琴）についても積極的に支援をしました。（カラオケ・コーラス両サークルは自粛）

### 【3】チェック (C)

(成果、課題)

- (1) ① 短時間労働や有償活動の参加を支援する「キャリア講座」を本年度も開催し、8名が受講しました。講座終了後、就業に向け相談をおこない、数名の方が就労について前向きに考えて頂きました。

課題としては、生活保護を受給されている受講者もおられ、受給金額との兼ねいで、軽作業、短時間等の仕事に特化した希望が多い。（ハローワークで検索しても中々希望に添える仕事が見つからない）

また、コロナ禍の中もあり「求人」の数が少なかった。

しかしながら、2025年の「大阪万博」に向けたシニアの方の働く環境や準備に向けた対策を学び希望にも繋がったとの声もあった。

- ② 看護実習生（行岡医学技術専門学校）と利用者が交流するなか、高齢者向け「体力測定」を2回実施し、年間80名以上の利用者が測定をしました。

- (2) ① 地域福祉活動へのきっかけづくりとなるよう、男性の高齢者などが取り組みやすい「園芸ボランティア養成講座」実施し、当センターや、区内の高齢者施設などの中庭の剪定、植樹など月1回程度のボランティアとして活動に結びついた。

- ② 認知症を正しく理解し認知症の人やその家族を見守る応援者として、認知症になっても安心して暮らせる福祉のまちづくりをすすめることを目的に「認知症サポーター養成講座」をオレンジチーム及び当法人の包括支援センターと共催で実施し、多くの方に参加頂いた。

修了者より、今後日常生活の中で、見守りや声掛け等を出来る範囲でやっていきたい等の声がありました。

(3) ① 結核に対する理解を深めるため、結核検診に合わせて「結核予防」をテーマに年 1 回保健師による講話をおこない、併せて「結核健康診断」を年 2 回実施する予定でしたが、「緊急事態宣言」の発生及び、「新型コロナ感染拡大予防対策」として、講話については実施できず、結核健康診断については、1 回のみの実施となった。

② センター内で開催の各種競技大会は利用者の関心も高く、毎月、卓球、バンパー・輪なげなど 7 競技を実施し、年間約 1, 8 0 0 名の高齢者が参加していましたが、「緊急事態宣言」の発生及び、「新型コロナ感染拡大予防対策」等で実施できませんでした。

(4) ① 福祉コーディネーターを配し、より専門的な相談に応じるなか、各圏域の地域包括支援センター、高齢者総合相談事業などと連携し、多様な相談にも応じてきました。尚、相談内容については相談記録に記入し、当法人に決裁のうえ保管しています。

情報提供の一環として、当法人の広報紙、ホームページのほか区広報紙、区生涯学習情報紙などに記事を掲載の他、毎月発行しているセンターだよりを区内の高齢者に幅広く周知するため、高齢者が集う 1 6 地域の老人憩の家・集会所をはじめ関係機関 2 3 か所にも配架しました。

その他として、区内 1 6 地域の「老人憩の家」や「会館」等を活用させて頂き、日ごろ地域より外出の機会の少ない高齢者の方に対し、センターで実施している講習会、講演会、ミニコンサート、レクリエーション等を実施し、「閉じこもり予防」に努めました。

また、各圏域の地域包括支援センター、高齢者総合相談窓口（ランチ）、見守り支援等の職員が、日ごろ「閉じこもりがちな高齢者」を会場まで送迎等の協力を得られた。

② 区老連とセンターは事業を実施うえて密接な関係にあることから、様々な形で連携しています。そういった中、毎年、区老連として大きな事業である西成区老人クラブ大会、定期総会への支援、またセンターと区老連共催で実施している、敬老大会、年忘れ演芸文化大会については、それぞれ 3 0 0 名以上の高齢者が参加していましたが、今年度も、「新型コロナ感染拡大予防対策」等で中止となった。

#### 【4】改善策 (A)

(次年度に向けた改善内容)

(1) ① 来年度も、短時間労働や有償活動の参加を支援する「キャリア講座」を開催し、生活保護受給者に対し、積極的な就労支援をおこなう。特に、センター登録者の 6 割近くを占める男性利用者にも積極的に参加を呼び掛けます。

(2) ① 大阪市は公園や街路などの公共空間や民有地の緑化を推進している中、センターも「園芸ボランティア養成講座」を開催し、ボランティアの輪を広げると共に、区内の施設など、ボランティアの活動をおこなえる場所の確保に努めます。

(3) ① センターは当区の結核罹患率が高いことから、他区とは別に区役所と連携し結核検診を年 2 回実施しています。利用者も関心が高く、利用中に検診ができることから毎回 4 0 名前後の方が受診しています。結核検診を来年度も継続実施すると共に、保健師等による「結核予防」等の講話を実施します。

また、来年度は、結核予防の講話に限らず、広く「感染症予防」についての講話を数回実施し、高齢者が正しい感染症予防の認識をもってもらえるよう努めます。

(4) ① 来年度も、福祉コーディネーターによる、地域の高齢者の様々な専門的な相談にも応じます。 広く地域の高齢者の方々へ、センター事業を周知するため、毎月、老人憩の家で実施している「いきいき元気教室」、「会食会」などで、センター事業の説明をおこなうと共に、センターだよりを配布し、センター事業への利用促進に加えて、各種相談にも対応しました。

来年度も、引き続き福祉コーディネーターを中心に、各地域の高齢者の相談に応じると共に、アウトリーチ事業として、外出の機会の少ない高齢者の方々に対し、身近な地域の憩の家や会館等で、センターでも実施している各種の事業を開催し、高齢者の閉じこもり予防にも繋げていきます。

また、各圏域の地域包括支援センター、高齢者総合相談窓口（ブランチ）に対し、地域の「閉じこもりがちな高齢者」に対し、積極的にご参加頂けるよう働きかけをお願いする。

② 区老連とセンターは連携し様々な事業に取り組むことで、会員の増員に繋がるよう努めていますが、会員数は毎年減少傾向にあります。減少の理由はいくつかありますが、その一つに区老連を脱会し、単独で活動しているクラブが当区は多く、当該グループは引き続きセンターも利用しているため、改めて説明のうえ再入会するよう促していきます。また、新規事業の実施についても、区老連事務局担当者とも連携のうえ検討・実施してまいります

## ② 平等利用の確保

人権尊重と共生の視点に立ち、障がいのある人や外国籍の人なども含めて、全ての市民にとって利用しやすい施設として、また、高齢者の方がいつでも適切なサービスを平等に利用できるよう運営しました。

### (1) 多様な媒体や地域のネットワークを活用し、広く区民に情報を発信しました。

施設情報や行事情報等が幅広く周知され、区民に万遍なく情報提供を行うため、当法人が構築してきた地域ネットワークの活用はもとより、情報提供媒体の一つである「センターだより（センターで毎月発行）」の公私施設への設置個所の拡充に加え、遅滞のないホームページの行事情報等更新などを行い、情報発信・提供機能のさらなる充実を図りました。

また、職員が行政機関、老人憩の家や食事サービス、サロン等へ必要に応じてセンターだよりを手渡しすることで、人と人のつながりを常に意識しながら情報提供を行いました。

### (2) 誰もが安心して利用できる環境づくりを推進しました。

センターは、大阪市の公共施設としてバリアフリー機能を満たしておりますが、さらに不便なく利用して頂けるよう、使用用途別に図入りの貼り紙等を用いるなど、様々な工夫をいたします。

また、平成 28 年 4 月 1 日から施行された「障がい者差別解消法」に基づいた配慮をマニュアル化し、徹底しています。

### (3) 講座やイベントの参加の機会を平等に確保しています。

講習会や行事などの参加に関しては、定員を超える応募があった場合は、公開抽選により参加者を決定するなど、公平・公正に利用できるよう配慮しました。

### (4) 住民のニーズに応え、利用者本位のサービスを提供しています。

センター運営の全般については、「施設運営委員会」や「サークル代表者会(世話人会)」において幅広く意見や助言を求めています。

また、利用者アンケートの結果を十分に反映させるなど、平等かつ公正な利用者本位のサービスの提供に努めています。



## ③ 利用者サービスの向上策

サービス内容の自己評価や見直しを随時実施し、PDCAサイクルに基づき、事業終了後に実施しているアンケート調査を分析し、より質の高いサービスを提供できるよう努め、常に利用者の満足度を重視したきめ細やかな福祉サービスを提供できるよう職員の資質の向上に着目した施設運営に努めています。

**(1) アンケートの実施と意見の反映**

利用者の声を反映するため、行事や講座ごとにアンケートを実施し、また「目安箱」を設置して、一人ひとりの声を大切に受け止め、内容を精査して事業に反映しています。利用者からの意見や苦情を真摯に受け止め、利用者が適切なサービスを利用できるよう努めるとともに、利用方法の改善を図っています。

**(2) 委員会等の設置と意見の反映**

行政機関をはじめ、センター利用のサークル代表者や地域の関係機関・団体で構成する「老人福祉センター運営委員会」や、サークル利用者で構成されている「サークル世話人会」を定期的に開催して、利用者や関係者の意見・提案・要望、また、苦情や不満などを、積極的かつ真摯に受け止め大阪市や関係機関と連絡調整のうえ、遅滞なく施設運営に反映させてきました。

特に、苦情や不満については、その善後策も含めて、早急な解決を目指すとともに、全職員がその情報を共有し、今後のサービス向上や再発防止に役立てるよう苦情処理マニュアルの整備にも努めています。

**(3) 情報の提供**

日頃から高齢者が必要とする情報として新聞、ちらし、情報誌などを談話室に配架・掲示しています。

また、西成区の治安を考慮し西成警察署と協力して防犯・緊急速報（抱きつきすり、路上強盗など）や、大阪市消費者センターからのメールなどにより得た「詐欺情報」、「消費者トラブル」などの最新の情報を掲示板に貼り出し、適宜利用者に周知しています。尚、緊急を要する場合は直接利用者に説明しています。

**(4) クレームへの対応とコミュニケーション能力向上**

利用者からのクレームに対して適切な対応をはかります。受付職員は1次対応者となり、真摯に意見・要望などを傾聴し適正に対応します。館長は2次対応者となり、内容の確認・記録しさらなるトラブルとならないように対応します。利用者との良好な関係を保つため、職員は日ごろから利用者と可能な限りコミュニケーションをはかるよう努めています。また、コミュニケーション能力やトラブル処理などのスキル向上をはかるため、接遇研修やコンプライアンス研修などを活用しています。

**(5) センター内の環境整備**

利用者が安心して利用できるよう、清潔の保持、美観の維持、健康面への配慮などが必要であり日常清掃ではおこなえない床面カーペットの洗浄、空調機の清掃などは定期清掃をします。

また、空気清浄機を各室や廊下に設置、トイレの清潔保持や消臭剤の設置、室内外の害虫駆除を定期的におこないました。

## ④ センターの利用促進策

(1) 毎月1, 600部以上発行しているセンターだよりを、区役所、区民センターや当法人が事務局をつとめる区内の福祉施設連絡会の関係施設に設置するほか、高齢者の身近な場所である区内16

地域の老人憩の家など、区民の目に触れる場所に設置。また、当法人のホームページに掲載していますセンター行事案内については、1ヵ月半から2ヵ月前に印刷物を利用者に提供できるように努め、併せてホームページに掲載し区民が容易に情報にアクセスできるようにしました。

- (2) また、当法人が年2回(36,000部)発行している広報紙「社会福祉にしなり」にセンターの各種事業を掲載すると共に、当法人のホームページにも掲載をしました。
- (3) センター事業・行事などの情報が、区内の全ての高齢者等に行きわたるよう広報活動を積極的におこない、各関係機関・団体などとの連携はもとより、インターネットの活用などにより、センターの利用を促進しています。
- (4) 行事の周知、参加呼びかけは、センター窓口での案内の配付をはじめ、老人クラブ活動や当法人で実施している各種事業、各種会議を通じて、積極的に情報提供をおこない利用を促進しています。
- (5) 区内16地域の老人憩の家などに「センターだより」の配架をしていますが、当法人が実施している介護予防事業「なにわ元気塾」開催時には、センター職員は定期的にセンターだよりを参加者に直接配付し、その内容について説明をするなど周知活動をおこないました。
- (6) アウトリーチ事業として、区内の老人憩の家等で「講演会」「コンサート」「レクリエーション」等を定期的で開催し、センターのPRに努める事は基より、日ごろ外出の機会が少ない高齢者の閉じこもり予防にも努めました。
- (7) また、当法人が実施している各種会議・事業や区老連が定期的に行っている役員会議などの開催時に、積極的に情報提供をするなど利用促進に繋げるよう努めました。
- (8) 当法人は、事業実施にあたっては、利用者のニーズを把握するため定期的にアンケート調査を実施し、PDCAサイクルによる効果測定を実施し、「施設運営委員会」、「高齢者の生きがいと健康づくり総合推進会議」などにより事業に対する意見・要望などを取り入れた事業をおこなうことで、利用の促進をはかっています。

#### ⑤ 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

苦情解決マニュアルに基づき、苦情解決の責任主体を明確にして、クレームに対して適切に対応するとともに職員間で問題を共有し円滑にクレーム解決が図れる体制をはかっています。利用者からクレームを受け付けた職員は1次対応者となり、真摯に意見・要望などを傾聴し、適正に対応します。館長は2次対応者となり、内容を確認・記録しさらなるトラブルとまらないよう対応します。そのため、コミュニケーション能力やトラブル処理などスキル向上をはかるため、接遇研修やコンプライアンス研修などを受講し、その知識を活用しました。また潜在化しているクレームを顕在化するため、日頃から利用者とコミュニケーションを図るよう努めるとともに、利用者全体を対象にしたアンケート調査、意見箱により要望や満足度を把握しサービスの改善、事業の見直しなどに反映しています。

また、施設運営委員会からの意見・要望、指定管理者に対する事業評価ヒアリングで指摘された事項について検証し、改善しました。

## 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

センターは事業を円滑に実施していくため、区役所、警察署、消防署など行政機関をはじめ、医師会、歯科医師会、薬剤師会、社会福祉施設連絡会、生涯学習施設連絡会、地域包括支援センター、子育て支援施設などとの連携が必要です。

当区は結核罹患率が高いことから、区役所と「結核検診」、自転車で来所する方が多いため警察署と

「交通安全教室」、歯科医師会と「歯科相談会」を開催、また生活相談などおこなっている地域包括支援センターとの連絡体制など、関係機関との連携は不可欠となっています。

また、地域福祉の推進に寄与する区内の各種団体や行政機関、地域の代表などを委員とする「施設運営委員会」、「高齢者の生きがいと健康づくり総合推進会議」では、各種事業に関する要望や高齢者が必要とする事業について多角的な意見があり、それらを積極的に取り入れていくよう努めていきます。

当区は16地区に社会福祉協議会や民生委員・主任児童委員協議会、ネットワーク委員会があり、食事サービスやふれあい喫茶、敬老会などが開催されていますが、当法人ではこのような地域福祉活動が円滑に推進できるように研修や助成、連絡調整などサポートをおこなっています。また当法人は、地域活動協議会や連合振興町会などが実施するコミュニティ活動である地域の祭り、防災訓練などに対しても協力・支援しており、地域と密接な関係を構築してきました。

こうした活動を通じて、当法人ではセンターをハブとして、小地域単位から区レベルにまで形成された区老連や老人憩の家を活用した介護予防や居場所づくりのネットワークを形成しています。今後も各地域団体や区老連への支援を強化し、老人憩の家など小地域の高齢者の社会参加の拠点として、孤立しがちな高齢者へのアプローチや身近なところでの社会参加できる場づくりなど、センターの介護予防や社会参加の機能と連携して、地域の活動の充実に努めます。

さらに、当法人がもつ地域団体とのネットワークを最大限活用し、高齢者へのアウトリーチや地域社会とのつながりなどの取り組みを連携して進めます。また、コミュニティ運営の基盤である地域活動協議会については、地区社会福祉協議会、地区ネットワーク委員会、食事サービス委員会、連合振興町会、民生委員協議会など地域福祉活動の担い手が参加しており、センターの事業・役割・課題などを積極的に発信するとともに、地域の情報も収集して運営に活かし、必要に応じて地域の会議やイベントに参加し、地域との協働事業をおこなうことによって地域から信頼され、必要される施設を目指すために連携を深めてきました。

## ② 人材育成・ボランティア活動支援等

センターの利用者は元気な高齢者の多いことから、生きがいづくり、世代間交流、自主的な地域福祉活動の支援、健康づくりと介護予防の促進などの事業において、人材育成の観点を盛り込み、利用者として参加・受講後に、その成果を活かして自ら事業計画や実施運営に参画できるような人材を育成します。

センターに配置している福祉コーディネーターは、当法人の生活支援体制整備事業の生活支援コーディネーターと連携し、社会参加・ボランティア活動に関するアンケートを実施し、高齢者のニーズの把握をおこない、団塊の世代に第二のキャリア創出・実現の場となる地域活動支援講座として「キャリア講座」を実施しキャリア創出に繋げました。

また、ボランティア・市民活動センターと連携し、「ボランティア養成講座」を開催し、講座修了者をボランティア活動に結びつけるために、各地域のサロンや居場所、子ども食堂など地域活動の場などの情報を積極的に情報提供し、活躍の場づくりを進めて高齢者による地域活動を促進しています。

## 5 その他

① 職員研修の実施状況
<p>当法人は地域で暮らす人々がその人らしく生活できるよう、権利擁護の視点に立った支援をおこない、既存の制度だけではできない課題の解決に向け、地域の多様な団体や組織などの調整役を果たすとともに、法令や服務規律を遵守し、高い倫理観を持って公正な職務に努める人材育成をめざし、社協職員として資質の向上をはかるため職員研修をおこないました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者である職員には、労務管理や財務管理を実施しました。</li> <li>・職場内での伝達研修やO J T研修を確立するための研修を実施</li> <li>・組織内での連携強化のために、地域包括支援センターなど他職種との合同研修を実施</li> <li>・全職員に対し、人権研修やコンプライアンス研修、個人情報保護に関する研修、福祉の動向研修等は、全職員必須研修と位置付けて実施しました。</li> <li>・利用者等の危急の事態に遭遇した場合、躊躇なく心肺蘇生等救命措置が行えるよう、全職員が、「普通救命講習Ⅰ」を受講し、「普通救命講習修了証」を取得しています。</li> </ul> <p>また、年1回以上、全職員に対し、消防局作成研修教材（e-ランニング研修動画）により、自己研修を実施しました。</p> <p style="text-align: center;">＜年間実施研修一覧：別紙添付＞</p>
② 個人情報の保護・情報公開について
<p>当法人が定める「個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）」、「個人情報保護規程」、「特定個人情報の適正な取り扱いに関する基本方針」に基づき、適正な取り扱いの確保、個人の権利利益を保護します。センターが実施する事業において、利用申請手続き、各種事業への参加申し込み、相談内容などの個人情報については、鍵付きの書庫、金庫にその都度保管しています。</p> <p>また、「コンピューター情報システムの運用管理に関する規程」は、運用体制、運用管理、環境の保全及び報告、データの保護、事故の対応など、適正な運用及び情報の保護に関し必要な事項を定め、これを運用しています。</p> <p>施設運営の透明性を確保するため、ホームページなどにその都度、事業計画・報告、収支計画書・報告書などを積極的に公開しています。また、情報の開示を求められたときは、個人情報取扱運用細則に基づき遅滞なく開示しています。</p>
③ 職員の労働条件の確保・環境への配慮
<p>＜職員の労働条件の確保＞</p> <p>当法人は、労働基準関係法令に則り労働条件を確保した「就業規則」を作成し、労働基準監督署長に届け出ています。同時に職員全員が常時確認できるよう周知しています。また、制度面など変更があれば、その都度適性に規則を改正し同様に周知をはかっています。そういった中、働き方改革関連法が、平成31年4月から施行され、職員の健康管理の観点から、労働時間を適性に把握することが求められています。また年5日間の年次有給休暇の時季指定が義務付けられるとともに、年次有給休暇の管理簿の作成や保管が必要なることから、タイムレコーダーによる勤怠管理システムを導入しました。タイムレコーダー導入を機に、過去3年間の年休取得状況をみると、管理職員以外はほぼ5日間以上取得しており、今後も取得状況について定期的に確認していきます。</p> <p>労働安全衛生法は、労働者に対しては労働災害を防止するために必要な事項を守り、事業者がおこなう措置に協力するよう定めています。例えば、事業者は労働者を雇い入れた際とその後年1回、医師に</p>

よる健康診断をおこない、労働者はその健康診断を受ける必要があります。また、仕事上のストレスによる労働者のメンタルヘルスも大きな課題となっており、『快適な職場環境形成』のために、事業所は、業務の改善や疲労回復のための措置だけでなく、メンタルヘルス対策をおこなうことが重要となります。そのため、当法人は労働者の健康について審議する「衛生管理委員会」を設置し、産業医を含む事業者側とセンター職員を含む労働者を代表とする労働者側の委員をメンバーに、職場環境の問題点などについて改善をはかっていくため定期的に審議をしています。

<環境への配慮>

- ・照明器具の LED 化、照明やパソコンモニターなどを使わないときには電源をこまめに切ることや部分的な使用にとどめるなど節電に取り組みました。
- ・紙については再生紙の使用を基本とし、両面コピー・使用済み用紙の裏面利用を行うとともに、ペーパーレス化を一層促進してまいりました。
- ・紙ゴミは分別し、再生資源業者に引き渡してリサイクルに努めるとともに、消耗品についても再生品の使用を増やします。

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	令和4年度分	22,321,000	22,321,000
	未 収 金	電気代高騰分補填	0	854,923
	雑収入等		10,000	28,200
	繰 入 金	法人会計から不足分補填	0	0
収入合計 (A)			22,331,000	23,204,123
支出(項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	館長1人、常勤嘱託職員等4人	14,500,000	14,531,998
	物件費	建物維持管理費、消耗品費 他	7,831,000	8,309,010
支出合計 (B)			22,331,000	22,841,008
収支 (A) - (B)			0	363,115

【計画と決算の差額の主な理由】

電気料金 (ESCO 事業分) の見込額と請求額に差異があったため

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・ 消耗品等については、出来る限り一括購入に努め、経費の削減に努めました
- ・ 物品購入にあたっては、数社より比較見積を取り、安価な物品を購入するように努めました
- ・ 使っていない部屋の電源をこまめに切るなど節電に取り組みました
- ・ 職場を対象に省エネ・コスト削減対策と併せて職員の意識改革に取り組みました。