

## 令和 4 年度 大阪市立住之江区老人福祉センター 事業実績報告書

## 施設概要

施設名	大阪市立住之江区老人福祉センター
所在地	大阪市住之江区南加賀屋 3-1-20
施設規模	鉄筋コンクリート造 3 階建のうち 1 階（一部除く） 延床面積 672.23 m <sup>2</sup>
主な施設	大広間、娯楽室、多目的室など
市が設定した数値目標	センター利用者に向けて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%。
住之江区老人福祉センターが目標として設定する数値	住之江区が ICT の活用などに重点を置いていることを踏まえ、次の目標を設定する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>● コロナ禍での活動を担保するためのオンライン講座等の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマホ活用講座 11 回/年 165 人</li> <li>・Zoom 講座 4 回/年 32 人</li> <li>・オンライン事業（講習会） 4 回/年 40 人</li> <li>・スマホ講座の講師育成 ボランティアの修了者数 7 人</li> </ul> </li> </ul>
令和 4 年度満足度	81.6%（160/196）※母数を明記すること。

## 指定管理者

団体名	社会福祉法人 大阪市住之江区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市住之江区御崎 4-6-10
代表者	会長 中野 紀久雄
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	館長 山田 忠彦
連絡先	(06) 6683-2888

## 1 指定管理業務の実施状況

## (1)施設の運営方針

令和元年度からの指定管理期間中における目標を継続し、住之江区老人福祉センター（以下、センター）のあるべき姿を深化させ、利用者の笑顔が絶えない施設づくりを目指します。

《目標》

Smile<sup>2</sup> Plan (スマイルスマイルプラン)

～笑顔いっぱいの施設づくり～  
(健康維持拠点を目標して)

- A 生きがいづくり、教養の向上、健康づくりを支援する施設
- B 社会的孤立の解消、自立生活の支援を援助する場としての施設づくり
- C シニア世代の交流の場を提供できる施設づくり
- D 他の施設とも連携・協働し地域に貢献する
- E 情報発信拠点としての施設づくり

令和 4 年度もコロナ感染予防対策を十分に行ったうえで、健康の増進、教養の向上やレクリエーションなど、利用者が自分に合った事業が選択できるよう実施しました。また、各種相談に応ずるとともに、運営主体である住之江区社会福祉協議会（以下、区社協）の活動と連携して地域福祉の

増進を図ることを目指し、地域包括ケアシステムの一端を担う施設として取り組みました。

## (2)施設の維持管理

建物及び付属設備の保全・維持に関しては、専門業者による法定点検や保守点検に加え、“施設管理の手引き”に基づく自主点検や併設3館による建物全体の情報共有と協議を行いました。

区 分	内 容	実施日または 実施回数
法定点検	消防用設備 昇降機点検 自動扉点検 電気設備点検（停電検査） 受水槽点検と清掃、水質検査、簡易水道検査 電気工作物保安管理業務（巡視点検） 特定建築物点検	9/8、12/24 毎月 年4回 11/14 9/12 毎月 9/13、11/28
建物/設備	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	5/20、11/22
植栽剪定	植木の手入れ	9/24～9/26
空調設備	専門業者による定期的な点検とフィルターメンテナンス 職員巡視点検（動作確認）	9/19、11/18
備品全般	利用者が使用する什器備品等のチェック（清掃・消毒時）	開館日毎日
清 掃	清掃・消毒は開館日に実施し、同時に衛生管理と整理整頓、建物内の不具合を確認 建屋2階屋上の排水溝の堆積物除去 外溝など周辺の清掃（併設3館で交替 担当制）	開館日毎日  随時 週1回

## 修繕・改修内容

改善	期限切れ消火器	入れ替え済
改修	ガス小型給湯器	既存の給湯器が故障のため買替え（修繕予備費充当）
改修	駐輪場の屋根	3館共有の駐輪場で来所者による車両事故によりの屋根が損傷（加害者の保険で修繕工事完了）

## (3)職員の配置状況

- ・ 施設長 1名
  - ・ 嘱託職員 3名
  - ・ アルバイト職員（清掃） 1名
- （嘱託職員 7/31 から 9/30 まで 1名欠員、12/1 から 2/28 まで 1名欠員）

## (4)感染症拡大を防止するための対策等の状況

- ・ 3密の回避、手指消毒、マスクの着用、検温、体調の確認、換気
- ・ 囲碁・将棋、カラオケの飛沫防止シールド
- ・ センター事業、開放事業、サークル活動の制限（人数制限、時間制限など）
- ・ 事業終了後に使用した物品等の消毒
- ・ センター内では、水分補給以外の飲食の禁止

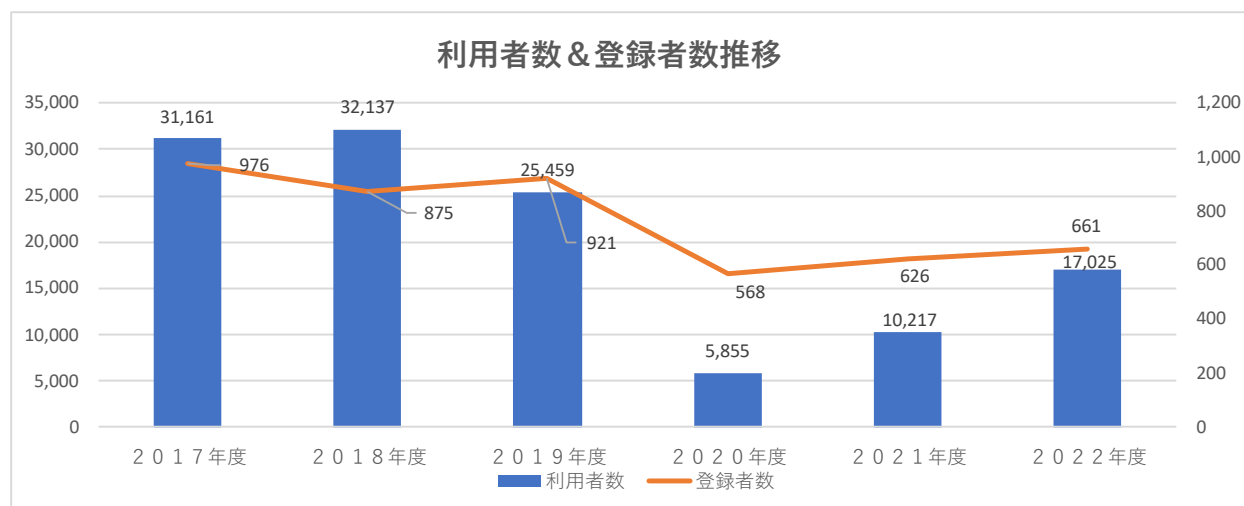
## (5)危機管理・安全管理（事故防止等安全対策、災害等緊急時の対応への準備）

- 事故防止

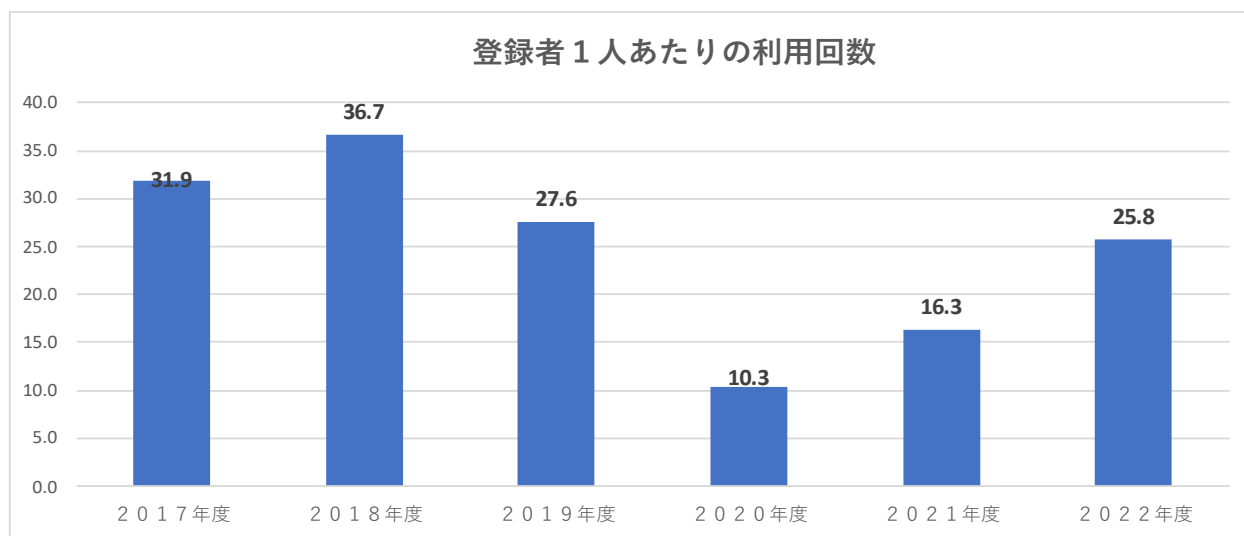
- ・ 清掃と同時に整理整頓と建物内部の不具合を確認（職員によるリスクの有無を確認）
  - ・ センター内掲示板に避難場所の地図や最新のハザードマップ及びセンター内の避難経路図を掲示
  - ・ AEDのインジケーター表示確認（開館日毎日）と設置場所の案内図掲示
  - ・ 令和4年度より併設3館で館長定例会議を2か月に1回開催し、建物や共有部分等について情報共有や意見交換など協議する場を設けた。
- コロナ発生対応（センター内での陽性者出現した場合）
- ・ 陽性判明者の帰宅指示と該当事業・サークルの中止（参加者の帰宅）
  - ・ 什器備品等の消毒と会場の換気
  - ・ 大阪市及び区社協への報告
- 火災、自然災害等発生時の対応
- ・ 併設3館と合同で通報・消火・避難誘導の消防訓練を実施（9/15、3/10）
  - ・ e-ラーニングによる「AEDの使い方」[女性へのAED使用をためらわないで]を視聴（10月）
  - ・ 水害時の避難確保計画に則った避難訓練（9/1）
    - ✓ 災害緊急時の職員の役割分担の把握
    - ✓ 台風や暴風、ゲリラ豪雨、地震、津波などに、いち早く対応できるようテレビ、ラジオ、Webなどによる情報収集とセンター周辺の様子確認について

## 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	1461	1561	1422	1289	1245	1339	1824	1405	1480	1321	1245	1433	17025
登録 者数	380	43	32	23	26	24	29	18	22	21	22	21	661



コロナ禍以前の水準には到達していないが、前年度と比較して登録者数 35 人の増加  
利用者数 6808 人の増加となり、順調に回復していると言える。



登録者 1 人あたりの利用回数は、増加傾向にある。利用者のマインドとセンターの運営体制が回復してきていると言える。

### 3 実施事業

#### (1) 事業報告

##### ① 事業計画 (P)

- ・ 従来の 3 つのジャンルに “Breakthrough 事業” を加え、外出の機会・交流の場づくり、あるいは来館しなくても参加できる事業、ボランティア育成事業などを計画しました。
  1. 生きがいづくり (趣味づくり・仲間づくり)
  2. 教養の向上 (知識向上・生活向上)
  3. 健康保持増進活動 (介護予防、認知症予防)
  4. Breakthrough 事業
    - ▶ ボランティア関連事業
      - ・ 過去にボランティア養成講座を受講された方々が中心になってカフェ事業を開催し、コロナ禍で引きこもりがちな高齢者に外出機会を設け、居場所づくりや交流などを目的として実施します。(コロナ禍の状況により実施できない場合あり)
      - ・ スマホ初心者向け講座の講師を担うボランティアを養成します。勉強会などを経て、講習会の実施に取組みます。
    - ▶ ICT 関連
      - ・ 自宅でできる体操などのオンライン講座ができるよう取組みます。
      - ・ 各事業への参加申込みについて、従来の窓口・電話での応募に加え、二次元コードから Web を利用して参加申込みができるように取組みます。
  5. 南港出張講座
  6. 各種相談業務
  7. サークル活動、住之江区老人クラブ連合 (以下、区老連) への支援
  8. 在宅中の認知症予防を目的とした [大人のぬり絵] [脳トレゲーム] 等の継続と配布

② 活動内容 (D) (今年度の取組内容)

A 生きがいづくり、教養の向上、健康づくり

- ・ 生きがい探求 (趣味づくり) 講座  
[サークル発表会] [苔テラリウム] [押し花教室] [ウクレレ体験] [カレンダーづくり] など
- ・ 教養講座  
[絵画教室] [筆ペン] [スマホ活用講座] [お片付けセミナー] [ウィークデイアンサンプル] など
- ・ 健康づくり講座  
[睡眠と健康] [音楽健康教室] [社会見学] [各種体操] など

B 社会的孤立の解消、自立生活の支援

- ・ 仲間づくり、居場所づくりの支援として、開放事業 [いきいき百歳体操] [将棋] [囲碁] を実施
- ・ 身近な相談に対応し、区社協をはじめとする地域の適切な関係機関に繋がられるよう努めた

C シニア世代の交流の場を提供できる施設

- ・ センターでの事業・サークルは、仲間づくりの場や交流の場としての役割を果たし、且つ心身ともに健康維持に寄与している
- ・ 卓球サークルは5月1日より再開
- ・ ウクレレサークル参加者増加を目的に体験講習会開催
- ・ サークル発表会の開催
- ・ 作品展開催

D 他の施設とも連携・協働し地域に貢献

- ・ 住之江区老人クラブ連合会 (以下、区老連) との共催。「ふれあいグランドゴルフ大会」
- ・ 住之江図書館との共催。「かみふうせんのミュージックシアター秋・きらり」
- ・ 映画上映会「99歳母と暮らせば」において認知症初期集中支援さざんかオレンジチームが協力。
- ・ 区役所 まちづくりセンターが中心として開催されるオンラインラジオ体操に参加
- ・ 住之江区子ども・子育てプラザ (以下、子プラ) との共催「世代間交流事業/卓球教室」を開催
- ・ 認知症初期集中支援さざんかオレンジチームが主催する認知症セミナーへの協力
- ・ 区緑化会と市公園事務所の協力で玄関先の花壇一式を交換

E 情報発信拠点としての施設づくり

- ・ 区広報紙「さざんか」や区社協発行の「さざなみ」および地域広報紙の「瓦版や」に、事業の紹介・参加募集記事を掲載
- ・ ホームページのタイムリーな更新と情報の提供

※ Breakthrough 事業

地域の高齢者が、今までに経験のないボランティアや ICT 関連にチャレンジできるような環境を作り、地域への貢献または他の利用者への支援などに携わっていただくことを目的としています。

(1) ボランティア関連事業

- ・ カフェボランティア (イレブンスマイル)、スマホボランティアの養成など

※ 7ページの「4地域との連携・人材育成 (2)人材育成ボランティア活動支援等」で報告

(2) ICT 関連

- ・ Zoom を用いたオンライン講座を開催

- 「春の演奏会」「リラックスヨガ」「顔ヨガ・目ヨガ・らくらくヨガ」
- ・ センター内で Zoom による“ヤクルトオンライン工場見学”を実施
  - ・ Zoom 講習会の参加申込みについて、二次元コード（QR コード）から Web を利用して参加申込みが可能となった
  - ・ Zoom 講習会において、安定した高画質の映像を配信できるよう、ビデオカメラと周辺機器を導入した

\* 事業の詳細については、「様式 2 センター主催事業一覧」をご覧ください。

### ③ チェック (C) (成果、課題)

(成 果)

住之江区が I C T の活用などに重点を置いていることを踏まえ次の目標を設定した

住之江区老人福祉センター目標			実績	
・ スマホ活用講座	11 回／年	165 人	12 回／年	173 人
・ Zoom 講座	4 回／年	32 人	4 回／年	24 人
・ オンライン事業（講習会）	4 回／年	40 人	4 回／年	37 人
・ スマホ講座の講師育成	ボランティアの修了者数 7 人		10 人	

- ・ スマホ活用講座では、広くニーズに応えられるよう毎月テーマを変えて開催
- ・ スマホ活用講座後の、ボランティアによるスマホ個別相談会の開催（6月以降毎月開催）およびスマホ活用講座の補完的役割として、さらなる理解を深められることを目的としたスマホサポート会を開催
- ・ I C T 関連以外の事業では、イベントとして2年ぶりの「作品展」と3年ぶりに「サークル発表会」を開催。両イベントとも活況で利用者には喜んでいただけた。

(課 題)

- (1) カフェボランティアの「イレブンスマイル」はチーム結成から3年間にわたりカフェが開かれないう状態が続いており、モチベーション維持が課題である。
- (2) 男性の利用者数の伸び悩み。
- (3) 茶道サークルの活動休止が続いている。

### ④ 改善策 (A) (次年度に向けた改善内容)

利用者の意見としてコロナ以前の状態に早く戻して欲しいとの意見を頂戴していることから、対策が緩和され次第レスポンス良く対応したい。

- (1) 月1回イレブンスマイルミーティングを実施しており、引き続き今後の活動について検討する。また、センター内での飲食禁止が緩和され次第、カフェ開催に向けて準備を進める。
- (2) 区社協機関紙「さぎなみ」に男性の体操教室を紹介したことで若干数の増加がみられた。
- (3) 茶道については再開に向け協議を継続。（飲食禁止の中では活動できないため規制緩和を待っている状態）

## (2) 平等利用の確保

- ・ 情報発信による機会の平等の観点から、さまざまな広報媒体を活用して施設情報や講座募集情報および活動報告などを発信した。
- ・ 利用証を持たない未利用者が利用可能な事業を開催
- ・ 人気のある講座では、応募多数による抽選を厳正に実施  
また、定員数を大きく上回る場合は、可能であれば同じ内容の講座を再度企画し、最初に抽選漏れした方の中から再度抽選して利用に繋げた。
- ・ センターを利用するにあたってのルール等については、利用者の目に留まるようセンター内に掲示し、新規利用者に対しては、窓口において利用ルールを説明するなど、利用者が不公平にならないよう秩序を保った運営に努めた。

## (3) 利用者サービスの向上策

- ・ PDCAサイクルなどのサービス向上に欠かせない基本的な仕組みを念頭に置き、利用者の声やアンケートの結果等を活用
- ・ コロナ禍で外出の機会が減少していることから、センターから近隣に出かけて事業を開催
  1. 絵画教室では住之江公園へ赴き写生などを実施
  2. ノルディックウォーク事業では、服部緑地・大泉緑地で開催
- ・ 利用者の関わりによる向上策
  1. サークル活動においては、世話人を中心に参加者が主体的に活動方針を定め、参加される方々が満足できるよう取組んでおり、センターは相談・アドバイスなど後方で支援
  2. ウクレレサークルの参加者減少により、参加者を募るためのウクレレ体験会を実施
  3. カフェボランティア（イレブンスマイル）では、参加者の皆さんはカフェが開催できない状況を理解しながら、事業の企画・開催（押し花・うさぎカレンダーづくり）を主体となって行った

## (4) センターの利用促進策

- ・ センターだよりについて、より分かりやすく、より読みやすい紙面に随時改良。
- ・ センターだよりやチラシに二次元コードを掲載し、スマホやパソコンから Web を利用して参加申込みができるようにした。（Zoom 講座の申込みのみ実施。今後は様子を観ながら拡大予定）
- ・ 区老連の組織や区社協の地域活動支援業務を活用し、対象となる高齢者に必要な情報を行き渡るよう協力を求めた。
- ・ 区社協主催の“ぬりえ教室”で、センター職員が指導した際、センターの宣伝を行い、数名の新規利用者の登録があった。  
また、来年度からセンターでは、“ぬり絵教室”を開催するにあたり“ぬり絵体験教室”を実施。
- ・ ウクレレサークルの参加者減少によりウクレレの体験会をサークルの要請により実施。結果、ウクレレサークルには 60 歳代女性の参加が増えた。
- ✚ 利用証が無くても参加可能なもの（利用していただくためのきっかけづくり）
  - ・ 認知症予防啓発事業としての映画 [99 歳、母と暮らして] 上映会の開催
  - ・ 認知症サポーター養成講座
  - ・ サークル発表会での応援など

- ・ 人形劇フェスタ（人形劇団クラルテ、区役所、図書館、コミュニティ協会と協働）の開催
- ・ 住之江区まちづくりセンター主催（協働）のオンラインラジオ体操（Zoom）
- ・ キッズシアターかみふうせん（図書館と共催）

#### (5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

- ・ 各々の事業では、参加された講習会への感想や意見、希望する講習会などアンケートをとった結果、どの講座でもほぼ満足されている
- ・ 日頃の利用者とのコミュニケーションや窓口での問い合わせ・意見などで把握に努めている。
- ・ センターに関するモニタリング調査を大阪市と共同で10月から11月にかけて実施し、総合満足度については下表のとおり結果となった

満足／まあまあ満足	81.6%	普通	18.4%	やや不満／不満	0.0%
-----------	-------	----	-------	---------	------

- ・ 市が設定した数値目標には残念ながら未達であった（目標値 84.6% > 結果 81.6% 達成率 96.5%）
- ・ 結果や要望への回答など、抜粋したものを施設内掲示板に張り出して公表した

## 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

- ・ 区社会保健福祉課や認知症強化型地域包括支援センター主催の認知症等の会議に参加
- ・ 区社協が主催する住之江区社会福祉施設連絡会に参加
- ・ 区社協が主催する“ぬりえ教室”で、センター職員が指導を行う
- ・ さぎんかオレンジチーム（認知症初期集中支援チーム）との協力
- ・ さきしま地域包括支援センターと「認知症サポーター養成講座」を共催
- ・ 住之江区まちづくりセンター主催のオンラインラジオ体操に参加
- ・ ポッチャ講習会を区社協体制整備と共催
- ・ 区・区社協が主催するボランティアフェスタに参画し、センターのブースにおいて新しくボランティアを希望する方を募った。

### (2) 人材育成・ボランティア活動支援等

#### 🚩 Breakthrough 事業における人材育成

#### (1) カフェボランティア（チーム名：イレブンスマイル）による活動

イレブンスマイルはチーム結成から3年間にわたりカフェが開かれない状態でありモチベーション維持が課題である中、以下の活動に主体的に取り組んでいただいた。

- ・ サークル発表会での活動（会場の準備、受付、進行補助、片付けなど）
- ・ 講習会「押し花・うさぎカレンダーづくり」の開催
- ・ 歩こう会“堺七まちひな飾りめぐり”に企画から引率まで主体的に携わっていただいた。（センターは後方支援）
- ・ チーム力が形成され自分たちで協議し、より良いものにするという積極性が発揮されている。

#### (2) 初心者向けスマホ講座のボランティア講師の養成

- ・ スマホ活用講座の補助的役割としたボランティアを募り、養成のためのスマホ講習会を開催した上で、定期的（1回／月）に勉強会を受講していただき、知識等の向上に努めている。



- ・ スマホ活用講座修了後に実施する個別相談会は、スマホボランティアの方々が相談相手として応対し、講座を受講された方が一層の理解を深めることを目的として行っている。ボランティアに携わる方々も、経験を積まれるごとに質問に対する回答の正確性やスピードが向上している
  - ・ スマホボランティアによるスマホサポート会を開催（スマホ活用講座を受講し、且つ希望される方への補完的講習会）
- (3) さきしま地域包括支援センターと「認知症サポーター養成講座」を共催（当初計画には未記載）

## 5 その他

### (1) 職員研修の実施状況

日時	場所	人数	テーマ	時間数
8/16～8/22	住之江区社会福祉協議会多目的室（ワテマント）	3名	愛着障害の理解と支援	2時間
9/8～9/15	住之江区社会福祉協議会多目的室（ワテマント）	3名	地域共生社会の実現に向けた権利擁護支援の推進	1.5時間
9/16	住之江区社会福祉協議会多目的室	2名	文書及び経理事務研修	1.5時間
10/1～10/31	センター内事務所	3名	eラーニング研修動画に加え、「女性へのAED使用をためらわないで」を視聴	45分
10/17～10/24	住之江区社会福祉協議会多目的室（ワテマント）	3名	ハラスメントへの対応について	2時間
2/14～3/1	住之江区社会福祉協議会多目的室（ワテマント）	3名	コンプライアンス研修	1.5時間

### (2) 個人情報の保護・情報公開について

- ・ 区社協が策定する〔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〕などを遵守して情報の漏洩防止等に努めている
- ・ 利用者の台帳や各サークルの名簿等、個人情報に記載された書類は書棚に施錠して保管
- ・ ノートパソコンは、パスワードを半年に1回変更し、退勤時に机や書棚に施錠して保管。
- ・ 情報公開については、規程に則りセンターの施設運営委員会や区社協理事会等にて計画や事業実績等を報告し、施設運営の透明性を確保しながら適切な情報公開に努めている
- ・ モニタリング調査の結果について、集約したものを館内に掲示し公開している。

### (3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

#### ✚ メンタルヘルス対策の取組み（安全配慮義務の履行）

- ・ ワーク・ライフ・バランスを前提に、求められる仕事をこなし、仕事以外の時間を楽しみながら健康的な生活を送れるよう良好な職場を目指した。（年次有給休暇の取得促進など）
- ・ 職員の心身の健康維持：健康診断、ストレスチェックの実施

#### ✚ 環境への配慮

- ・ センター内の照明は、ほぼLEDに変換済み

- ・ 使用済みのインクカートリッジ及び乾電池の専用廃棄物入れを建物玄関に設置

**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	17,557,800	17,557,800
雑収入等	コピー、マスク代、参加費		64,369
収入合計 (A)		17,557,800	17,622,169
支 出 (項目)	内 訳	計 画	決 算
人件費	館長 1 名、職員 3 名、アルバイト 1 名	14,100,000	12,273,081
物件費	事業費、管理費	3,457,800	3,571,709
支出合計 (B)		17,557,800	15,844,790
収支 (A) - (B)		0	1,777,379

## 【計画と決算の差額の主な理由】

- ・ 職員の退職による欠員期間が通算 6 ヶ月間発生したことによる人件費の縮小
- ・ 水道光熱費の高騰による増額

## 【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、適正在庫を見極め、まとめて一度に発注する
- ・ 物品の購入時は、必ず相見積もりを取って安価な業者に発注
- ・ 利用者に影響のない範囲で節電