

令和 4 年度 大阪市立中央区東老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立中央区東老人福祉センター
所在地	大阪市中央区農人橋 1 丁目 1-6
施設規模	鉄筋コンクリート造 3 階建のうち 1 階の一部及び 2 階の一部及び 3 階の一部 延床面積 484.70m 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	90.6% (163 人 / 189 人) ※母数を明記すること。

指定管理者

団体名	社会福祉法人 大阪市中央区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市中央区上本町西 2-5-25
代表者	会長 浦野 皖次
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	中央区東老人福祉センター 館長 脚田 昌宏
連絡先	(06) 6941-7719

1 指定管理業務の実施状況(1)施設の運営方針

多様化する高齢者のニーズに応えるため、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、生きがい作りや社会参加の取組みができるよう、教養講座の開催、レクリエーション活動の機会の提供、世代間交流の促進、ボランティア活動の推進、健康づくりと介護予防の促進、相談・情報提供の充実など、多様な事業展開を図る。

(2)施設の維持管理

大阪市立中央区東老人福祉センターは、管理業務基本協定書に定める施設維持管理基準に従い、次のように保守点検を実施した。

点検内容	実施回数(回/年)	点検者	備考
電気工作物保守点検	1 2	専門業者	電研エンジニアリング
電気工作物保守点検(自主)	1 2	職員	
建築物及び設備点検(法定)	1	専門業者	ザイマックス

建築物及び設備点検(自主)	2	職員	
防火管理消防設備点検(法定)	2	専門業者	平和工業
防火管理消防設備点検(自主)	2	職員	
エレベータ保守点検	2 4	専門業者	フジテック
自動ドア保守点検	4	専門業者	ナブコドア株式会社
空調設備保守(巡視)点検(自主)	1 2	職員	
空調設備保守(定期)点検(自主)	2	職員	
清掃業務	毎日	職員	
清掃業務(定期)	1 2	職員	
AED点検	毎日	職員	

※トイレの照明に不具合があり、明るさの確保ができず利用者の安全が確保できないため、先立ってLED化の工事を行った。

(3)職員の配置状況

施設長 1 名、職員 0 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

東老人福祉センターでは、引き続き「安全と安心のあるセンター運営」をめざし、換気、消毒を徹底した。新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、入館時には必ずマスク着用の確認、検温を実施し、手指のアルコール消毒、入館者の名前や連絡先の記録を行った。

各階にはアルコール消毒液を設置し、利用者に椅子等使用した備品をこまめに消毒していただくよう協力を呼びかけた。

センター事業・サークル活動においては、大阪モデルに沿った中央区の地域活動の指針にしたがって活動し、使用する部屋の定員を設定し密にならないよう、場合によっては部屋の変更も行ったほか、事業、同好会終了後は、速やかに退出をお願いし、大声での会話は慎んでいた。

(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）

<事故防止等安全対策>

東老人福祉センターは施設利用者の大半が高齢者であることから、利用者の安全確保を第一に考え、職員が一体となって火災や事故等の防止を徹底するほか市有財産等の適正な管理に万全を期すこととしている。消防法により選任が義務付けられている防火管理者には、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、速やかに所轄の東・南消防署に届出をするとともに、日頃からの緊急避難経路の点検・確認等を行った。令和5年度は、東消防署や併設施設とも協力し必要な訓練に取り組む予定である。

また衛生管理にも十分に配慮し、常に快適な利用ができるよう、良好な環境保持に努めた。感染性疾患等について、特に新型コロナウイルスやインフルエンザ等の感染症は、抵抗力の弱

い高齢者が感染した場合は重症化リスクがあるため、大阪モデルを基準にして、常に手指消毒液の設置、検温等、状況に応じた感染防止策を徹底するとともに、利用者に対してもタイムリーな情報提供に努めた。

高齢者の災害等緊急時における備えをはじめ、火災予防、交通事故防止、振込め詐欺等の消費者被害防止に関する講演会や交通安全講習会は、東・南の警察署、消防署と連携し、老人クラブ連合会の行事等多数の高齢者が参加する行事に併せて開催した。

＜災害時緊急時の対応＞

中央区社会福祉協議会として防災等のマニュアルを作成し、災害時緊急連絡体制を確立して迅速な対応ができるように心がけている。

東老人福祉センターでは、常日頃から、自然災害、火災、事故等の緊急事態発生に備え、緊急避難経路等の点検・確認を行い、また自衛消防組織を設置し、具体的な対応計画や危機管理・事故発生対応マニュアル等を定めている。また、台風等の警報に関しては常に情報収集を行い、事前に館内利用者に周知し、暴風警報等が発令されれば、速やかに利用者の安全を確保するようにしている。さらに大規模地震等発生時には、大阪市との協定により、ボランティアの受入れは派遣等を行う災害ボランティアセンターの運営を行うとともに、在宅サービスセンターを福祉避難所として開設する。東老人福祉センターは、支援活動が円滑に進むように積極的に協力するとともに、行政から東老人福祉センターを避難所等として当法人への要請があれば積極的に協力を行うようにしている。

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	913	682	705	758	637	931	1,082	888	944	742	965	1,004	10,251
登録 者数	119	15	15	7	12	15	33	15	8	15	14	10	278

3 実施事業

(1)事業報告（東老人福祉センター）

■事業内容

- ①生きがづくりと地域活動への参画支援
- ②世代間交流の推進
- ③健康づくりと介護予防の促進
- ④相談・情報機能の充実
- ⑤合同行事を実施し、高齢者の交流と生きがづくりの促進

①生きがづくりと地域活動への参画支援

事業計画（P）

- ・教養講座の効果的な開催

- ・高齢者の同好会活動支援
- ・高齢者の生きがいくくり支援講座の開催
- ・利用者によるセンター事業の企画・実施

<教室・行事の実施等>

活動内容 (D)

・34の同好会のなかで、接触を伴うダンス関係、声出しをともなう歌謡、カラオケ、謡曲関係、飛沫がでるオカリナ、尺八の同好会は引き続き活動休止となったが、それ以外の同好会は感染予防対策をしっかりと実施できた。(年間 517回 延べ人数 4,094人)(前年 年間 297回 延べ人数 2,351人) ボランティア同好会が作成した「写真用アルバム」はセンター催事の「お誕生会」の記念品として使用した。

・新しい利用者を増やすために、中央区生涯学習パネル展で無料体験の案内をおこなった。また新しい取り組みとしてガラスアート、ハーバリウム、寄せ植え教室などの新しい事業を実施した。

・同好会活動の情報交換やセンター事業の要望・意見集約をはかるため4月の講師懇談会・同好会幹事会については今年度も文書での開催とした。文化祭(作品展・演芸発表)に関しては講師にアンケートを実施し、開催見送りの意見が多くを占めたため中止にしたが、同好会毎の作品展を提案した。

・歴史と健康ウォーキング(南老人福祉センター合同事業)は、今年度は近場のコースで4回実施できた。

・生きがいと健康づくり推進事業では、今年度は「いきいき発表会」「一休グラウンド大会」「ウインターコンサート」「落語を楽しむ会」の4つの合同事業を実施できた。

・「Higashiの脳トレ」は、今年度も窓口での配布をおこなった。

チェック (C)

・令和4年度の利用者数は、**10,251人**(前年 8,058人)と前年を上回る結果となった。コロナ禍でも「どのようにしたら実施できるのか」ということに重点をおき、感染対策をしっかりとおこない利用者に安心して利用していただける環境づくりができていたことで利用者増加につながったと思われる。また「ガラスアート」「ハーバリウム」「寄せ植え」は新しい利用者の参加もあり好評であった。

・「文化祭」は中止となったが、作品展に参加されていた同好会は展示期間を利用者の皆さんと相談したうえで設定し、同好会毎に、小会議室で「作品展」を開催し、他の同好会、事業に来られた方にも鑑賞していただき好評であった。日頃の成果を皆さんに披露することができて同好会の方には喜んでいただいた。

・通常の講師懇談会と幹事会は中止したが、休止中の同好会の再開を望む利用者の声から、令和5年度から同好会を再開することをめざし1月に講師懇談会と幹事懇談会を開催し「接触をともなう」「声出しをする」同好会の運営方法などを大阪モデルと中央区の方針にそって「東老人福祉センターとしての方針」として設定し意見交換をおこない皆さんの同意を得て再開にむけて動いた。

・生きがいと健康づくり推進事業も、人数など様々な制限があったが3年ぶりに多くの事業が実施でき利用者から「よかった、ありがとう」の声をいただいた。

・「Higashiの脳トレ」は窓口配布をすることで来館促進にもつながり、体調が悪くなった利用者の分を友達が代わりにとりに来られて、その時に会話しながら、事業の案内をしたり近況を確認することができた。

改善策 (A)

- ・新しい利用者を増やすために、区の広報紙の積極的な活用及びセンターだよりの配布先の拡大、他区老人福祉センターや他施設の情報をもとに新規事業の実施について検討していきたい。
- ・「グラスアート」「ハーバリウム」「寄せ植え」は、前年度も好評であったので、参加人数や実施回数増を検討する。
- ・既存の同好会の課題としては利用者が減少傾向にあることと講師の高齢化により継続が困難になったこと等があげられる。利用者減少の対策としては、センターだよりへの掲載、新規募集のチラシ作成、中央区生涯学習パネル展での案内をおこなう。講師の問題については、講師からの紹介や他区に照会し講師を探すなどして活動が継続できるよう対応している。継続の難しい同好会の解散も視野に入れながら、新しい事業から新たな同好会の結成を考えていくことも必要である。(前年度のけん玉同好会、東 de ラジオ体操等)

<地域活動への参画支援>

活動内容 (D)

- ・法人の地域支援担当や生活支援体制整備事業と協働し、介護予防ポイント事業やボランティア講座についての情報提供をおこない地域活動への参画促進をおこなった。
- ・中央区民まつりには、中央区老人クラブ連合会と連携して、グラウンドゴルフ、輪投げなどのブースを作って、年齢を問わずに区民の皆さんに参加していただき好評であった。
- ・南大江地域文化祭、区内福祉施設へのアトラクション参加、慰問交流会もコロナ禍で実施できなかった。

チェック (C)

- ・地域包括ケアシステムの構築には、中央区役所、区社協と協働で地域活動協議会の各団体への支援が不可欠で老人福祉センターはその一端を担っていく。

改善策 (A)

- ・法人の地域支援担当や生活支援整備事業との連携を密にし、1層協議体の中で中央区としての地域福祉活動の現場としての老人福祉センターの活動も行う必要がある。
- ・南大江地域をはじめとする地域のイベントが開催される場合や区内福祉施設へのアトラクション参加に依頼があれば、同好会に参加していただくように推進していく。

②世代間交流の推進

事業計画 (P)

伝統文化や季節の催しを通じて、東老人福祉センターと南大江保育所、中央子育て支援センターの子どもたちや保護者との交流を図ることにより、地域における子育て支援をおこなう。

活動内容 (D)

本年度はコロナの影響で「昔あそび手作りおもちゃづくり」「納涼盆踊り」は中止し、「冬のおまつり」「クリスマス会」についてはソーシャルディスタンスを徹底して実施した。例年「冬のおまつり」は、子どもたちを招き、輪投げ、ぬりえ、ダーツ等、高齢者とゲームを楽しんでいたが、本年度については、クリスマスに模造紙にツリーの絵を描いて子ども用マスクを貼り付けてプレゼントし、保育所からは模造紙に折り紙とメッセージをもらって交換会をした。「クリスマス会」についても子どもたちとの接触を避け館長が代表してサンタに扮して保育所を訪問して、各クラス毎にプレゼントを配布した。

チェック (C)

世代間交流の行事は、高齢者の趣味やいきがいを活かした社会貢献活動として、参加された児童・保護者からも非常に好評で、高齢者からも子どもたちと接することで、生きがいとやりがいが生まれると好評である。ただ、本年については、予定どおりの活動ができず、本来の世代間交流は図れなかったものの、コロナの状況下においてできる世代間交流は図れた。

改善策 (A)

「冬のおまつり」「クリスマス会」を開催し、東老人福祉センターと南大江保育所、中央子育て支援センターの子どもたちや保護者との交流を図る。さらに南大江をはじめとする地域での世代間交流への参画も考えていく必要がある。

③健康づくりと介護予防の促進**事業計画 (P)**

・東医師会、区保健福祉センター、北部地域包括支援センター、企業等と協力して、健康と介護に関する様々な講座の実施と介護予防の推進としての頭の体操の「Higashi の脳トレ」の配布、健康・体力づくりのための様々な体操講座の実施、足腰の強化につながるウォーキング等の実施に取り組む。

活動内容 (D)

内 容	実施回数	備 考
在宅医療講演会	年 4 回	東医師会
認知症は怖くない	年 4 回	中央区北部包括支援
介護予防教室	年 1 回	中央区保健福祉センター
百歳体操	週 3 回	
百歳体操 (講習会)	年 2 回	イチロー整骨院協力(理学療法士)
シニアエクササイズ	年 1 0 回	イチロー整骨院協力
すこやかマッサージ&ダンス	年 4 回	
背骨コンディショニング	年 1 回	
健康セミナー	年 5 回	ヤクルト
歴史と健康ウォーキング	年 4 回	北船場、天王寺七坂、中之島(バラ園)、大阪城 (梅林)
Higashi の脳トレ	年 1 2 回	職員作成

チェック (C)

コロナ禍の影響で外出が減り、体力が落ちた方が多くなりセンターに足を運ぶことが少なくなった利用者が増えた。そのような状況下で、健康、介護予防、体力づくりに関心を持たれる利用者が多くなり各種講座にも多くの方が参加していただいた。講座終了後の質問の時間では利用者から多数の質問があり関心の高さがわかった。健康・体力づくりの講座においては目新しい講座も企画していく必要がある。「Higashi の脳トレ」は、今年度においては毎月、問題用紙を窓口で配布し、自宅で実施してもらうようにした。結果、多くの方が問題用紙を希望されて来館頻度も増加し、足を運ばなくなった方の分も持って帰られることで、安否確認やコミュニケーションのきっかけになっ

たと思われる。「歴史と健康ウォーキング」も近場であったが4回実施できた。

改善策 (A)

・引き続き昨年と同様に健康・介護予防の講座を実施し、背骨コンディショニングは大変好評であったので回数を増やして実施する。また体操系の講座を、情報収集し開催していく。歴史・健康ウォーキングは、状況次第であるがコロナ禍以前におこなっていた京都等の1日コースも考えていきたい。

④相談・情報機能の充実

事業計画 (P)

- ・健康・介護予防・在宅医療に関する内容の講座の開催
- ・東警察署と連携し「交通安全ゼロコンテスト表彰式」「詐欺被害防止講座」の開催
- ・「センターだより」の有効的な配布と配布先の拡大、区の広報紙やSNSを活用した老人福祉センターの情報を発信

活動内容 (D)

・利用者の関心の高い、健康、介護予防、在宅医療といった内容の講座を、東医師会、中央区保健福祉センター、北部地域包括支援センター等の協力により開催し、その際に質疑応答や個別相談の時間を設けるなど、利用者からの相談に対応できる機会を提供した。また東警察署や消費者センター、区老連との連携で交通安全ゼロコンテスト表彰式や交通安全講習会や詐欺被害防止のセミナーを実施した。

・区の広報紙の活用や大阪市社会福祉協議会及び中央区社会福祉協議会のホームページを活用するとともに、各老人クラブと会館、老人憩の家などにもセンターだよりを配布した。また近隣のマンション、歴史博物館、中央区社会福祉施設連絡会・中央区生涯学習施設連絡会などの関係機関との会議の場で、当センターの情報を開示し認知度アップを図った。またSNS活用による情報の発信を増やした。また「スマートフォン教室」も開催し利用者の更なるデジタルディバイド(情報格差)の解消を図るようにした。

チェック (C)

「在宅医療講演会」や「介護予防教室」等、講座終了後に質疑応答時間を十分にとることで利用者の理解度のアップにつながった。LINEによる「センターだより」配信によりイベント情報の取得が早くなったと好評であった。なお現時点の中央区社会福祉協議会のLINE登録者数は、**896名**となっている。

改善策 (A)

東医師会の「在宅医療講演会」や中央区保健福祉センターの「介護予防教室」、スマートフォン教室等において、質疑応答や、個別相談の時間を設ける。利用者との会話の中で必要な内容であれば、介護予防や介護が必要になった場合の誘導を包括支援センターにつなぐことも大切である。LINEによる「センターだより」の配信は好評ではあるが、スマートフォンをしっかりと扱えない利用者もまだ多く、利用者同士での教え合いや、利用者がスマートフォンを有効利用できるよう啓発活動を継続していきたい。

⑤合同行事を実施し高齢者の交流と生きがいの促進

事業計画 (P)

・中央区老人クラブ連合会や南老人福祉センターと連携し、合同行事、生きがいと健康づくり推進事業を開催し、中央区主催のイベントなどに参加する。

活動内容 (D)

(合同事業)

- 中央区囲碁将棋大会 (南老人福祉センター)
- 中央区ペタンク大会 (区民ホール)
- 中央区グラウンドゴルフ大会 (瓦屋町グラウンド)
- 中央区 区民まつり (難波宮跡地)

(生きがいと健康づくり推進事業)

- いきいき発表会 (中央会館)
- 一休グラウンド大会 (一休グラウンドゴルフ場 (城陽市))
- ウインターコンサート (中央会館)
- 落語を楽しむ会 (中央会館)

チェック (C)

・生きがいと健康づくり推進事業では「いきいき発表会」は老人福祉センター、老人クラブ各種同好会も活動期間も制限された中であつたが前年を上回る数の演目を披露していただき、観客の人数制限もおこなつたが「よかった」「ありがとう」の声を参加者からたくさんいただき、日頃の活動の成果発表の場の重要性を認識した。

3年ぶりに開催した「一休グラウンド大会」も日頃の活動成果を広いゴルフ場で開催でき参加者は喜んでいた。「ウインターコンサート」「落語を楽しむ会」は感染症対策をしたうえで昨年よりも定員を増やして実施し、「大変よかった」「来年度も開催してほしい」等の声をいただき好評であつた。また日頃センターに来られない方や60歳代の方の参加者もみられて今後の事業の参考にしていきたい。

・合同事業では、「中央区囲碁将棋大会」は参加者が少なかった。訴求方法を考える必要がある。「中央区ペタンク大会」「中央区グラウンドゴルフ大会」は、去年は中止であつたが、今年は区老連の方のご尽力により盛況に実施することができた。「中央区民まつり」では区老連のブースで「グラウンドゴルフ」「輪投げ」を実施したが例年よりも若い世代の区民の方が年齢に関係なく参加されて盛況であつた。

改善策 (A)

・好評だつた事業は継続で実施していくが、感染状況次第ではあるが定員を増やして行ってきたい。中央区老人クラブ連合会と南老人福祉センターとの協働になるので、事前の打ち合わせを行い役割分担をしっかりとおこなうことが大切である。東老人福祉センターを利用する方の中には、中央会館が遠く会場まで行くのが難しいという声もあつたので令和5年度は中央会館だけでなく区民ホールでの開催も視野に入れて考えていきたい。

(2) 平等利用の確保

老人福祉センターは、高齢者福祉の向上を目的として設置された「公の施設」であり、高齢者の誰もが必要な時に平等かつ公平に利用できるように施設運営を行っていく責務がある。このため、事業内容等を区広報紙「広報ちゅうおう」、当法人広報紙「区社協だより」、センター広報紙「センターだより」、「中央区シニア知っ得帳」、法人のホームページ等を活用して区内全域に配布・配信するとともに、区内全域の老人クラブ会員への周知を行った。

当法人が区役所と協働で推進している福祉情報の広報・啓発の強化については、医療機関や商店街等の高齢者が出かける頻度の高い場所に対して積極的に働きかけ、必要な情報を必要な時に入手できるように区内関係団体・関係機関と取り組んだ。

職員全員が利用者に対して同じ対応がとれるように適宜、職員ミーティングを実施し、懸案事項の経過、結論、事業に関わる当面の予定、関係先との連絡調整・対応等を共有した。

センター事業で人気のある講座、教室は抽選制とし、利用者の平等を図れるようにした。さらに、「中央区老人福祉センター施設運営委員会」「中央区高齢者の生きがいと健康づくり総合推進会議」において、事業計画をはじめ施設運営全般にわたって幅広く意見や助言を求め、多様な利用者ニーズを把握し、サービスの一層の改善・向上に反映させ、利用者本位のサービス提供を行いながら、公平・公正なサービス提供に努めた。

(3) 利用者サービスの向上策

高齢者の増加、とりわけ団塊世代の高齢期を迎えた今、高齢者が生きがいづくりや社会参加に求めるニーズも多様化している。

こうしたことから、両老人福祉センターにおいては、PDCAサイクルに基づき各種講座、行事、イベント開催後に内容の評価とともにセンターへの要望等を記載できるアンケートを行い、その結果を分析して、次回の事業内容、開催方法あるいは新規事業へと反映させるほか、センターの運営にも反映させた。また幹事会や老人クラブの会合等で、積極的に情報交換を行い、ニーズの把握に努めた。

そして区が実施している人権週間記念関連啓発講演会や中央区人権週間ロビー展等に積極的に参画し人権意識の向上を図るとともに、「生涯学習関連連絡会」等へも積極的に参加し、関係機関の情報を取得し高齢者に適宜提供するようにした。

さらに両老人福祉センターが協力して健康、福祉、介護等高齢者にとって必要な情報の収集・集積を図り、ロビー等でリーフレットやパンフレットを設置・配布するほか、センター利用者からの相談に対応した。また、職員の資質や能力の向上が不可欠であることから、当法人の理念や行動規範を共有化することによって、組織への帰属意識を高めることや、接遇はもちろん事業運営についての企画力アップなどに向け自己研鑽に努め、人権研修に積極的に参加する等、情報を共有して全員の資質、能力の向上につなげた。

(1) 事業後のアンケートから得た結果をふまえ、「施設運営委員会」「サークル幹事懇談会」等と協議し、次年度の事業計画を検証した。

(2) 地域社会福祉協議会や関係団体・機関と連携し、事業の周知啓発を行った。

(4) センターの利用促進策

区内関係機関・団体等と連携してセンター事業・行事等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行うとともに、区社協ホームページやSNSを活用した情報発信も積極的に行った。具体的には、まず中央区の広報紙「広報ちゅうおう」、「中央区社協だより」、「区老連だより」への記事掲載等を行うとともに、「中央区シニア知っ得帳」によるPRやホームページ、SNSで状況の提供を行った。

月1回発行の「センターだより」については、区役所、保健福祉センター、在宅サービスセンター、区民センター、大阪歴史博物館等のほか、区民の身近な老人憩の家、医療機関、商店街、大阪メトロの駅等にも配布し、高齢者が容易に入手できるようにした。また令和3年からLINEによる情報発信を開始し、現時点での登録者数は、896名となっています。

次に、センター行事の周知は、センター窓口や当法人が実施している各種事業、各種会合の際にも行うほか、「生涯学習パネル展」の開催時に案内チラシやポスターの設置等、積極的な情報発信を行い利用促進に努めた。センターの利用者は、周辺地域の利用者が多いのが現状だが、高齢者が身近な場所でサービスを利用できるよう、地域社協や単位老人クラブ等と連携し、地域の老人憩の家等での各種サークル・同好会活動の支援に取り組む。また、活動についての情報提供を行うことにより、地域活動への参加、参画につながるよう、区内の高齢者を中心とした活動の活性化と地域福祉の推進に努めている。

(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

利用者本位のサービスを目指すため、利用者の満足度を重視した施設運営を行うと共に平・平等の立場から次のとおり取り組みを行なった。

①老人福祉センター利用者アンケートの実施（令和4年10月1日～12月11日）

利用者ニーズの把握や満足度を調査した。年齢層は60歳代10.1%、70歳代54.5%、80歳代32.8%、90歳以上2.6%で60歳代が少ないため、今後60歳代を増やすことが課題である。職員対応の満足度は、満足58.2%、やや満足28%、普通9%でやや満足を含めると90.6%の方に満足いただいている。

②同好会幹事懇談会の開催

同好会利用者の意見を直接聞ける機会を設けた。

③利用者の要望や問題点の把握

行事の実施後、参加者に声かけすることにより感想・意見を聞きとるほか、行事後にアンケートを取り、日頃から利用者の感想や老人福祉センターに対する意見等、職員全員が利用者との対話を心がけることで要望や問題点の把握に努めた。

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

①関係機関 他施設との連携

当法人は、社会福祉法に基づき設立された団体であり、中央区において地域福祉推進のための幅広い福祉活動や事業をより効果的・効率的に展開していくには中央区役所・保健福祉センターや各種社会福祉施設・団体・NPOとの連携が不可欠である。

中央区役所と連携し、令和2年3月に策定した中央区地域福祉ビジョン（令和5年4月改訂予定）の基本理念にある「誰もが自分らしく安心して暮らし続けられる地域づくり」の実現に向け、区内の老人クラブにおける活動を紹介し、参加の働きかけを推進してきた。

また、中央区役所が事務局の「中央区生涯学習施設連絡会議」に参画し、区内の生涯学習関係機関との連携を図っている。

さらに、企業が集積する中央区の特徴を活かした取組みとして、企業関係者が地域の一員として地域福祉活動に取り組む「中央区フィランソロピー懇談会」では、地域の清掃、区開催のイベントへの協力、出前講座の実施、企業・市民協働セミナーの開催等の活動を行っている。当法人は懇談会の事務局を担っており、懇談会と地域とのつながりの一層の強化、懇談会メンバーと団塊世代・シニア層等との交流など連携の一層の強化を図る。

今後とも、老人福祉センターにおいて各種事業を円滑に、また効果的、効率的に推進するため、区役所や関係団体等との連携を一層強化していく。

②地域との連携

当法人では、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らせるよう地域と連携して様々な事業、イベント等に取り組んでいる。

中央区には17の地域社会福祉協議会や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、敬老会等が開催されているが、当法人ではこのような事業が円滑に推進できるよう人的・物的にサポートを行っている。地域活動協議会や連合振興会等がフリーマーケット、地域の祭り、防災訓練等を開催する際にも協力しており、特に地元の桃谷地域とは当法人との共催で、世代間交流を図る「空堀・桃谷ふれ愛まつり」も長年開催している。また地域社協単位の配置した当法人職員である地域福祉コーディネーターが地域と連携して見守り・相談事業を行っている。

老人福祉センターの円滑な管理運営には地域との連携が不可欠であり、毎月発行の「センターだより」等の老人憩の家、各会館での配置・配布、世代間交流イベントの開催、団塊・シニア世代の地域活動への参画支援など様々な面で、これまで培ってきた地域との信頼関係を活かして取り組んでいる。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

■人材育成

超高齢化社会を迎えた今日、これからの地域は、生産年齢層のみが高齢者を支えるという従来の発想ではなく、高齢世代相互の横の支え合いや世代間交流による支え合いなどの多様な選

択肢が必要である。このため、高齢者になっても元気なうちは、地域活動や社会貢献活動に参加できるよう支援していくこと、とりわけ、団塊世代が高齢期を迎える時期が間近に迫った今日、団塊世代や元気な高齢者が、これまで培ってきた豊富な知識や経験を活かして、新たに地域福祉活動に参画していくことは、本人にとっては地縁づくりにつながり、地球にとっては多様な人材がかかわることによるコミュニティの活性化、活力ある地域づくりとつながっていく。

当法人では、ボランティアスタートアップ講座やお試しボランティアへの参加、地域で行われている「ふれあい喫茶」やイベントへの参加等をきっかけとして、高齢者の方が地域活動に興味を持っていただけるよう取組みを行っている。ボランティア・市民活動センターの講座等の受講、さらには当法人や老人福祉センターがつなぎ役を果たすことにより、スポーツやレクリエーション活動などのボランティアから、高齢者福祉や子育て支援などの活動まで、自然な形で地域活動に参加できるように支援を行い、人材育成を図っていく。

■ ボランティア活動支援

当法人では、ボランティア活動に関する総合相談窓口であるボランティア・市民活動センターを有し、ボランティア活動希望者の登録、ボランティア育成のための各種ボランティア講座やボランティア交流会を開催している。

また「中央区フィランソロピー懇談会」の活動を支援するほか、団塊・シニアグループ（年中夢求隊）をはじめさまざまなボランティアグループの支援を行っている。老人福祉センターでは、区社協主催のけん玉教室に、インストラクターとして、センターのけん玉同好会の方を紹介しました。またお誕生会カードづくり、環境問題への取組の一環としてのハンドメイドひよこ、リサイクルクラブなどのボランティア活動の一層の充実を支援した。以前は「オカリナ」「民踊」「フラダンス」「大正琴」などが地域の福祉施設「さくら」へ慰問し、デイサービス及び特養の認知症高齢者と交流するボランティア活動の調整を図ったが、本年度はコロナ禍の影響で実施できなかった。

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

日時	場所	参加人数	テーマ及び講師	研修方法	時間数
8/16	中央区社会福祉協議会	1	大阪市社会福祉協議会人権ワークショップ 「どもった話し方（吃音）のある子どもに正しく関わっていますか？～周囲の理解と啓発－他者理解・自己理解とは～」 講師／関西外国語大学短期大学部 准教授 堅田敏明氏	動画	2.0 時間
8/17 8/18 8/19	中央区社会福祉協議会	4	大阪市社会福祉施設職員人権研修「愛着障害の理解と支援」 講師／和歌山大学教育学部 教授 米澤好史氏	動画	1.6 時間

(様式 1)

9/8 9/9 9/20 9/22	中央区社会福祉協議会	4	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」 講師／青木 佳史氏(弁護士)	動画	1.5 時間
9/8 9/9 9/20 9/23	中央区社会福祉協議会	4	職場内研修「文書及び経理事務研修」 講師／古道 事務局長	講義	1.5 時間
10/18 10/20 10/21	中央区社会福祉協議会	4	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」 講師／(株) ソフィアステージ 代表取締役 福西 綾美氏	動画	2.0 時間
11/10	中央区社会福祉協議会	1	令和 4 年度新任職員 フォローアップ研修 (第 1 回) 講師／研修委員会	グループワーク	2.0 時間
12/13 12/15 12/16	中央区社会福祉協議会	4	大阪市社会福祉施設職員人権研修「DVと児童虐待の関係について」 講師／大阪府子ども家庭サポーター(大阪府子ども虐待防止アドバイザー) 社会福祉士・保育士 辻 由紀子氏	動画	2.0 時間
2/16 2/17	中央区社会福祉協議会	1	大阪市社会福祉施設職員人権研修「コロナ禍の人権について」 講師／大阪企業人権協議会 特任講師 (大阪府人権擁護士) 金井 敬三氏	動画	2.0 時間
2/28 3/1 3/2	中央区社会福祉協議会	4	職員全体研修「コンプライアンス研修」 講師／米津 加代子氏(特定社会保険労務士) 「文書及び経理事務研修」 講師／古道 事務局長	動画	2.0 時間
3/9	中央区社会福祉協議会	1	令和 4 年度 新任職員フォローアップ研修 (第 2 回) 講師／研修委員会	グループワーク	2.0 時間

(2) 個人情報の保護・情報公開について

■個人情報保護に関する取組み

<個人情報に記載された書類の管理や取扱いについて>

各種教室や行事への参加申込時に提出された申込書等は施錠できる保管庫に入れ、終業時には確実に施錠を行っている。名簿作成については、事業実施の際必要最小限の情報を記載し、事業終了後は関係書類をファイル綴じ厳重に保管している。文書保存期限経過後は速やかに専門の業者に依頼し廃棄処分するようにしている。

<個人情報の保護に関する従事職員に対する措置について>

老人福祉センターにおいては各事業を推進するうえで、相当量の個人情報の取得・利用があるが、当法人は、これまでも地域福祉を担う団体として高い公共性を有し、各種福祉サービスの利用支援や各種相談事業など、さまざまな事業を通して多くの個人情報を取得・管理している。取得した個人情報は、「大阪市個人情報保護条例」及び「同施行規則」並びに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）、個人情報保護規程、職員倫理規程、コンピュータシステムの運用管理に関する規程、特定個人情報取扱規程にもとづき適切に管理・運用するとともに職員に対して研修等の機会を通じて周知徹底を図っている。個人情報の適正な取扱いの確保に努め、個人情報取扱事業者としての義務を十分に果たし、事業の適正かつ円滑な運営を図っている。

【具体的な取組み】

○個人情報に記載されている書類の取扱いについて

- ・施錠できる書庫に保管
- ・紙、USB媒体などの持出しの禁止
- ・不要になった書類は裏紙には使用せず、シュレッダーにて廃棄
- ・FAX送信はしない。受信した場合、送信しないように依頼する。
- ・関係者以外の事務所への立入りを禁止
- ・個人情報管理責任者が業務遂行上必要と認める場合に限り、個人情報取扱い管理簿にて、複写、外部持出しを管理。業務終了後は速やかに持出し者以外が廃棄を確認する。

○パソコンのセキュリティ対策

- ・ウイルス対策については、ウイルス防止ソフトをすべてのパソコンにインストールしており外部からのUSB・DVD媒体は必ずウイルスチェックをしている。パソコンにパスワードを設定し、他人にかかわるような場所に貼ったりしないよう徹底している。

<その他、個人情報への取組みについて>

これまでの取組みを遵守し、職員間の意識の徹底を図る。また職員については、個人情報保護についての研修を年1回以上受け、受けた内容を全員で共有している。さらに、万が一、個人情報が流出した場合は、経緯などをすみやかに大阪市に報告するようにしている。

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

環境への配慮として、節水に努め、エアコン、蛍光灯の電気はこまめに消すようにした。

職員の労働条件の確保においては、有給休暇義務化に伴い、年休取得表を作成し、職員の年休取得状況が把握できるようにした。また、長時間労働とならないよう業務の効率化に努め、残業をなくした。

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	17,092,000	17,092,000
	雑収入等	参加費収入	0	101,200
収入合計 (A)		—	17,092,000	17,193,200
支出(項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4名分	14,112,000	13,821,047
	物件費	事業費、管理費	2,980,000	3,117,820
支出合計 (B)		—	17,092,000	16,938,867
収支 (A) - (B)			0	254,333

【計画と決算の差額の主な理由】

- ・物件費が増加しているのは光熱費が423,942円の増加となっているため
- ・人件費の減少分と修繕費の未使用により全体では計画より254,333円のプラスとなった。

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・購入備品については、価格交渉と相見積もりを取り決定している。