

令和 4 年度 大阪市立北区大淀老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立北区大淀区老人福祉センター 愛称：大淀はつらつセンター
所在地	大阪市北区本庄東 1 丁目 2 4 番 5 号
施設規模	鉄筋コンクリート造 2 階建のうち 1 階 延床面積 504,90㎡
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	85.6% (107/125) ※母数を明記すること。

指定管理者

団体名	社会福祉法人 大阪市北区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市北区神山町 1 5 番 1 1 号
代表者	会長 小玉 始
指定期間	平成 3 1 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 3 1 日
報告対象期間	令和 4 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 3 1 日
担当者	北区大淀老人福祉センター 館長 濱田浩告/貴田増次郎
連絡先	(06) 6374-0873

1 指定管理業務の実施状況

(1)施設の運営方針

①高齢者福祉の拠点づくり・孤立防止

- ・高齢者の居場所の維持・充実
- ・孤立傾向にある高齢者の参加を促進

②人材の育成・生きがいづくり

高齢者が健康で生きがいをもって自立した生活が送れるよう支援を実施。

- ・多彩な教養講座、セミナー、行事を通じて生きがい探求の場を提供
- ・サークル活動や同好会などの自主的な活動を支援
- ・高齢者の社会参加を支援するため、ボランティア養成講座（おもちゃ病院・スマホ）を共催し活動につなげた。

③介護予防や認知症予防の啓発

- ・北区大淀地域包括支援センター、北区ハートフルオレンジチームと連携し専門性の高い職員による日常的な相談に対応
- ・認知症予防のため、閉じこもりがちな高齢者を積極的に施設利用へつなげた。
- ・認知症をテーマとするセミナー等を実施し認知症への啓発に努めた。

(2)施設の維持管理

[定期的保守点検と法定点検]

- ・自動ドア保守点検(令和4年6月2日、令和4年10月7日、令和5年2月21日)
- ・消防用設備等総合点検・機器点検(令和4年8月10日、令和5年1月13日)
- ・特定建築物等定期点検(令和4年9月6日)
- ・非常／火災通報装置保守点検(令和4年5月6日、8月2日、11月9日、令和5年2月22日)
- ・建築物及び設備総合自主点検の実施(令和5年2月16日)
- ・空調巡視点検(年12回)

[その他]

- ・避難口誘導灯の交換(玄関口)

(3)職員の配置状況

施設長 1名、職員 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

人と人との距離をとること(Social distancing; 社会的距離)、マスクを着用する、咳エチケットを心がける、さらに部屋の換気を十分にする、十分な睡眠などで自己の健康管理をしっかりすることで、自己のみならず、他人への感染を回避するとともに、他人に感染させないように徹底することが必要であるといわれています。

これらの状況を踏まえ、センターとしては「3つの密」の回避、マスクの着用、手指消毒用アルコールによる消毒の徹底し、センター事業及びサークル活動に関しては、大阪府の感染状況を踏まえた北区の地域活動の判断指標に従い、活動を行ってまいりました。

職員の感染予防対策 ー職員が感染源とらないー

- ①感染防止対策(マスク着用、咳エチケット、手洗い、アルコール消毒等)を徹底する
- ②感染リスクを回避する行動をとる(職場以外での三密の回避)
- ③出勤前(家庭)・勤務中にも体温測定を行う
- ④昼食時の会話の禁止

利用者の感染予防対策

- ①館内でのマスク着用
- ②自宅で検温し、発熱・体調に問題がある場合は利用を控える
- ③入館/入室前のアルコール消毒と検温の実施

センターでの活動における感染予防対策

- ①センター共有部分及び使用備品の1日1回以上の消毒
- ②常時換気。不可能な場合は1時間に2回の換気
- ③大声を出す/強度な運動/接触の機会があるなど感染症対策が十分に取ることができないサークル

は利用を中止する。(センター事業も同様)

- ④飲食の禁止 (水分補給を除く)
- ⑤部屋定員の 50%以下の人数での活動
- ⑥囲碁用飛沫防止シートの設置

(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)

- ・消防計画 (令和 3 年 5 月 2 5 日消防署へ提出) 及び避難確保計画 (令和 3 年 6 月 7 日大阪市へ提出) の作成 (前年度計画からの大幅修正により実効性を高めた。)
- ・自衛消防訓練を実施 (第 1 回: 令和 4 年 1 月 1 8 日、第 2 回: 令和 5 年 3 月 2 4 日)
第 1 回訓練では、大阪市北消防署本庄出張所消防官立会のもと消防訓練 (避難訓練、通報訓練、消火訓練) を実施した。
第 2 回訓練では、各人任務の再確認、実地通報訓練及び避難路及び館内消火設備確認をした。
- ・避難経路の整備 (除草: 年 3 回)
- ・防災の日においては、避難確保計画の概要について教育し、水害時の避難誘導についての意思統一を図った。
- ・災害時等用緊急連絡網を最新状態に修正 (1 月)
個人情報保護の観点から、パソコンの暗証番号 (年 2 回以上基準) の定期的な更新、利用者台帳、サークル名簿や連絡網の施錠保管の徹底
- ・新規採用者 1 名に対し A E D 普通救命講習【I】を実施し不測事態における準備を実施した。

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	1263	1273	1504	1234	1170	1590	1589	1698	1416	1385	1401	1647	17170
登録 者数	137	24	36	11	6	14	10	5	4	4	1	8	260

3 実施事業

(1)事業報告

①事業計画 (P)

3 つの重点方針に則り事業を展開し、より一層充実した内容となるよう PDCA サイクルをしっかりと回す。利用者への聞き取り、アンケート調査等によりニーズを把握し、可能な限り迅速に事業計画に反映していく。

- ア 高齢者福祉の拠点づくり・孤立防止
- イ 人材の育成・生きがいくくり
- ウ 介護予防・認知症の啓発

②活動内容 (D) (今年度の取組内容)

ア 高齢者福祉の拠点づくり・孤立防止

コロナ禍の長期にわたる活動中止の中、利用者様とのつながりを絶やさない方法として電話や郵送により“つながり”を意識した。

- ①サークル世話役、百歳体操登録者、囲碁広場/バンパー交流者には、センター休館や活動の中止が延長される毎に電話にて連絡しコミュニケーションをとった。
- ②サークル世話役に大阪市が令和3年7月に発出の「老人福祉センターの活動にあたっての注意事項」等を郵送し、休館の現状への理解と開館に向けて努力していることを伝え安心感に努めた。
- ③休館の長期化に伴う利用者の不安解消のため、各種相談窓口等の紹介、センター便り、百歳体操パンフレット、間違い探し等の各種資料を郵送にて届けた。

イ 人材の育成・生きがいづくり

コロナ禍において活動が大きく制限される中、高齢者においても情報収集や交流に SNS を活用する必要がある。高齢者のスマホ保有率が60歳台が70%台近く、70歳台が50%台近くになっている現状においても情報収集や交流に SNS を活用できるレベルの操作ができる高齢者は少数でありスマホ操作を学ぶための施策が必要となっている。そのため、利用者の要望が多かったスマートフォン講座を年5回開催した。また、2年目を迎えたスマホボランティアの活動（生活支援体制整備事業/ボランティア・市民活動センターと連携）も15名のボランティアが登録中でスマートフォンのサポート等で活躍中である。

また、おもちゃ修理事業の従事ボランティアについては、月1回第1土曜日に「おおさか・きた・おもちゃ病院」の開設により活動をサポートする他、令和3年10月12日には「北区おもちゃ病院ドクター養成講座」を開催し従事ボランティア6名の新規加入に貢献した。

ウ 介護予防・認知症の啓発

「百歳体操サポーター」の協力を得て週4回（月・水・木・土）百歳体操を実施し、継続的に生活に必要な筋肉を鍛え、けがや転倒の予防を図った。

③チェック (C) (成果、課題)

前年度に引き続きコロナ禍において意識した“つながり”では、高齢者の ICT 活用の遅れから従来の郵送、電話が効果的であることが確認できた。他方、ICT を活用できれば費用も安くより多くの情報提供も可能となることからスマホやパソコンを利用したコンタクトができるよう利用者のスマホ操作能力の向上を図って行く必要がある。

ア 高齢者福祉の拠点づくり・孤立防止

(成果、課題)

居場所づくりの充実と孤立防止	成果	コロナ禍において、利用者の不安を払拭するため、電話、郵送による古い手法によるコンタクトを実施したが、一定の安心感を得て頂いたものと思慮する。
	課題	長期間の活動中止中で利用者の住所不明で返送されてきたもの、電話がつながらない等コンタクトの取れない利用者がいた。また、スマートフォン等 ICT を活用した手法によるサービスを行うことができなかった。

イ 人材の育成・生きがづくり

(成果、課題)

人材の育成	成果	<p>スマホボランティアについては、スマホ講習会のアシスタントスタッフとして活躍中であり地域でのスマホ相談会、スマホ講習会の開催等での活躍が期待できる。</p> <p>おもちゃ病院ボランティアについては、毎月第1土曜日に定期開催のおもちゃ病院で活躍中で利用者からは丁寧な仕事が好評である。</p>
	課題	<p>スマホボランティアも3年目を迎えたが、新型コロナ感染拡大による勉強会の開催回数も制限される等スマホ操作・知識の向上が遅れている面がありスマホ講習会でのサポート力に不足を感じる。また、ボランティアで実際活動する人員も固定化されつつあり、次の担い手となる人材が不足してきている。</p>
生きがづくり	成果	<p>誰もが楽しめる輪投げを6ヶ月の臨時休館後、間隔を空けず2回開催したがいつも楽しみにしていると非常に好評で定員を超える応募があり、下半期1回の予定を2回に増やしを増やしリクエストに応えた。</p>
	課題	<p>令和4年度事業計画の多くの事業においてコロナ禍により中止、延期を余儀なくされた。また、下半期の活動再開期においては上半期末実施の事業を復活させ実施したものの、スケジュールがタイトになり本来実施すべき下半期の各種事業までは手を伸ばせなかった。</p>

ウ 介護予防・認知症の啓発

(成果、課題)

介護予防&認知症の啓発	成果	<p>北区大淀地域包括センター管理者による認知症予防セミナーによる啓発は、認知症への不安を抱く利用者にとって大変好評であった。</p> <p>北区保健福祉センター保健師によるフレイルに着眼した「いきいき百歳体操」の指導と脳活は専門家により効果的に学ぶことができたことと好評であった。</p>
	課題	<p>「認知症予防セミナー」及び「いきいき百歳体操指導と脳活」については、コロナ禍による長期の活動休止の影響でそれぞれ年1回しか開催できなかった。また、参加人員も抑制しなければならなかったことから次年度は、回数を増やし、参加者も増加させる。</p> <p>コロナ禍によるフレイルや認知症の進行が危惧されるが活動自粛中での対応策は困難である。</p> <p>介護相談を目的とした「さくらんぼカフェ」は令和3年度に引き続き開催できなかった。</p>

④改善策 (A) (次年度に向けた改善内容)

コロナ禍において、イベント、サークル活動に一部制限されていたが次年度は通常の事業に戻します。

(2)平等利用の確保

毎月15日発行のセンター便りについてなるべく早く印刷し、発行日の数日前には配布先に配送し各地域の利用者が受け取るのにタイムラグを生じさせないように注意した。

また、本センター主催のイベント参加への利用申込みに関しては、HPだけからの受付だけでなく、「社協だより」や「わがまち北区」の掲載からの受付の枠を設定して対応に応じた結果、新規利用者が増えたイベントがあった。定員よりも多くの応募のあったイベント・講座などは、講師の了承を得ることで、より多くの申込者が参加できるよう手配した。

(3)利用者サービスの向上策

一人ひとりと挨拶を交わすよう心がけ、利用者の名前を呼びながらコミュニケーションを大切にし、いつでも気軽に立ち寄れるような施設の雰囲気づくりと窓口対応を常に意識的に行った。

アンケート調査や日々の対応の中から利用者のニーズを探り、積極的に受け止め、リクエストの多いイベントなどは定員を増やすなど、ニーズに応じて臨機応変に対応した。また、毎年、アンケート結果ならびに要望事項のフィードバックは、サークル代表者会議及び掲示板での公開に努めている。

行政機関をはじめ、地域の関係機関・団体で構成する「施設運営委員会」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した。

職員の資質向上

窓口対応や事業を運営するうえで、職員の資質・能力の向上は欠かせないことから、セミナー実施後に担当者が他の職員へ朝礼時にフィードバックを行い（先生役）、セミナーのポイントを共有することで常に職員のレベルアップを図っている。

(4)センターの利用促進策

大阪市高齢者実態調査＜本人調査＞結果を踏まえ、老人福祉センターの利用しない理由が少しでも解消されるよう、サービス内容の周知と施設の場所等の周知

- ・センターだよりの内容をより充実、チラシ・ポスターの工夫
- ・地域掲示板へのセンター便りの掲示
- ・北区広報紙「わがまち北区」にイベント掲載依頼
- ・センターホームページのきめ細かな更新を実施
- ・センターホームページのきめ細かな更新や QR コードの作成、そして、LINE 公式アカウントの開設による情報発信。

(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

利用者向けアンケート

1. 令和4年度利用者アンケート結果

70歳台、80歳台の女性の利用が多くこの傾向は毎年同じです。

囲碁、将棋を除くと男性の利用は少ないのが現状です。

60代 7%、70代 54%、80代 38%、90代1%

また、60歳台の利用は、年金の支給が60歳から65歳に引き上げられ、将来への不安から現役の方が多いと思われ男女とも少ないのが現状です。

1. 満足度調査

総合満足度 : 85.6%

職員対応 : 92.0%

サークル活動 : 73.0%

講習会 : 60.0%

2. センター独自アンケート（新規イベント中心）に実施

- ・ご意見箱の設置
- ・サークル代表者連絡会や利用者とのコミュニケーションを通じて、意見や要望等のニーズを把握
- ア 利用者からの苦情に対する対応
- ・利用者の意見を真摯に受け止め、解決に向けて折衝を行い、理解、納得してもらえるよう努めた。
- イ 意見・要望に対する対応とフィードバック
- ・コロナ禍による断続的な休館の中、サークル代表者連絡会を3回開催し意見を聴取し次年度へ向けての参考とした。
- ・職員が利用者とは絶えずコミュニケーションをとりニーズの把握に努めた。
- ・利用者主体の活動ができるよう作品展ではサークル主体の運営をとった。

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

- ・北区社会福祉協議会、北区社会福祉施設連絡会との協働による「北区ふくし祭り」の開催
- ・子ども子育てプラザ、障がい者作業所、保育園に対し、老人福祉センターなどの事業への積極的な参加依頼
- ・大阪市北区に所在する行岡医学技術専門学校実習生の臨地実習の場として受入れ
- ・北区大淀地域包括支援センターと連携
- ・北区ハートフルオレンジチームと連携し、認知症に係る相談体制を構築
- ・「趣味の作品展」で地域住民も周知、

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

- ・高齢者の生きがいづくり、社会参加を支援するため、ボランティア養成講座を開催し活動につなげる。特に、有償ボランティア活動「まちともサービス」と連携して、活動者の層を拡大し、高齢者が高齢者を支える仕組みを強化。有償ボランティア活動「まちともサービス」と連携。
- ・利用者を対象とした説明会の開催や、サービスを提供する『サポート会員』の養成講座を開催して、サポートする人材を養成。また、利用者との日常的な対応を通して利用者の困りごとをキャッチし、利用につなげる。将来的には予防給付に代わるサービスとして、地域で活動を支える人材としての活躍を期待する。
- ・ボランティア講座を拡充し、スマホ講習会を開催し指導者を養成、

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

- 9月19日 普通救命講習会 阿倍野防災センター
- 12月13日 職員人権研修「DVと児童虐待の関係について」
- 12月15日 職員人権研修「DVと児童虐待の関係について」
- 12月16日 職員人権研修「DVと児童虐待の関係について」
- 2月15日 職員人権研修「コロナ過の人権」
- 2月28日 コンプライアンス研修「コンプライアンスの基本と個人情報の取扱いの留意点」
- 3月 1日 コンプライアンス研修「コンプライアンスの基本と個人情報の取扱いの留意点」

(2) 個人情報の保護・情報公開について

- ・館の活動により知り得た個人情報については細心の注意を払っている。
- ・大阪州市社協の実施する「コンプライアンス及び個人情報保護」教育に参加すると共に日頃から職員間において個人情報に対する啓発に努めている。
- ・大阪市北区社会福祉協議会個人情報保護規程
- ・大阪市北区社会福祉協議会個人情報保護に関する指針
- ・大阪市北区社会福祉協議会におけるコンピューター情報システム運用管理に関する規程

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

- ・労働基準法その他関係法令、社会福祉協議会の常勤嘱託就業規則等に則り職員が勤務しやすい環境に努めた。
- ・法令の遵守 再生紙（節税など）・職員一人一人が環境保全の意識を高め、省エネルギー対策及びリサイクルを促進した取り組みを実施。
- ・大阪市社会福祉協議会・区社会福祉協議会は地域福祉を積極的に推進するにあたり住民主体の理念のもと、担当業務によらず、多様な主体との連携・協働に向け、社協職員として共通の価値観や基本的な考え方を共有するため、職員行動指針を新たに定め、その方針に沿って職員は行動を起こしている。
- ・再生紙を使用した上、極力両面印刷により用紙の節約を図った。
- ・文書作成時、ミスにより片面印刷済用紙の裏面を再利用し用紙の節約を図った。
- ・ペットボトルキャップ回収ボックスを設置し、回収したキャップのリサイクルを通じて、認定 NPO

法人の実施する「世界の子どもたちにワクチンを提供する事業」に協力している。

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	17,815,000	17,815,000
	雑収入	参加費収入	44,570	44,570
収入合計 (A)		—	17,859,570	17,859,570
支 出 (項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4名分	13,814,564	13,814,564
	物件費	事業費、管理費	2,968,328	2,968,328
支出合計 (B)		—		16,782,892
収支 (A) - (B)				1,076,678

【計画と決算の差額の主な理由】

- ・建物や設備の老朽化などに伴い、維持管理にかかる費用が増大した。

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・LED化を進め、光熱費のコスト削減に取り組んだ
- ・コピー及び印刷は再生紙を利用し、出来る限り両面印刷を行い節約に努めた。
- ・印刷を失敗した用紙については、裏紙として利用し用紙の消費を抑えた。
- ・必ず複数業者による比較見積りで、安価に購入できるよう努めた。