

令和 5 年度 大阪市立此花区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立此花区老人福祉センター
所在地	大阪市此花区四貫島 1 丁目 1 番 18 号
施設規模	鉄筋コンクリート造 3 階建のうち 1 階 延床面積 521.16m ²
主な施設	大広間、会議室など
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 85.2%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 5 年度満足度	91.7% (100 / 109)

指定管理者

団体名	社会福祉法人 大阪市此花区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市此花区伝法 3 丁目 2 番 27 号
代表者	会長 岩井 政人
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 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日
担当者	大阪市此花区老人福祉センター 館長 伊藤豊
連絡先	(06) 6463-3464

1 指定管理業務の実施状況(1)施設の運営方針

高齢者の多様化するニーズに応えるため、教養講座や生きがい・健康づくり行事の開催、レクリエーション活動の機会提供、自主活動としての同好会活動、老人クラブ活動への支援等、多彩な事業を実施しました。また、限られたスペースの中、利用者が満足してセンターを利用いただけるようサービス向上に努めました。

生きがいと健康増進の観点からは、高齢者一人ひとりが地域社会の一員として積極的に活動できるよう、老人クラブ等との連携により地域に根差した施設運営を実施しました。

(2)施設の維持管理

当センターは、区民ホール・図書館との併設館として、昭和 52 年 9 月開設以来、46 年以上経過し、建物・設備の老朽化による不具合が顕在化していることから、より丁寧な管理が必要となります。

施設の維持管理については、市が作成した施設管理の手引きに基づき、日常点検、法定点検、保守点検を次のとおり遂行し、質の高い施設や設備を維持することで、センターを利用する市民に、より安全で安心なサービスの提供に努めました。また、経理規程に基づいた比較見積りによる業者選定など、正当な経費執行による費用の削減に努めました。

- ア 建築物及び設備総合自主点検については、年 2 回、日常点検チェック項目に従って実施しました。
- イ エレベーターについては、図書館が担当し、業者による月 1 回の保守点検を実施しました。
- ウ 自動ドアについては、業者による年 4 回の保守点検を実施しました。
- エ 空調設備については、月 1 回の簡易点検、業者による年 2 回の保守点検を実施しました。
- オ 受水・高架水槽については、区民ホールが担当し、業者による年 1 回の保守点検を実施しました。
- カ 清掃については、職員が日々、トイレの便器・床の水洗いをはじめ、大広間・フロア等の掃除を実施し、施設の共用部分については、業者による日々の清掃と年 2 回の定期清掃を実施しました。
- その他、建物の老朽箇所については、あらゆる機会を通じて目視による点検を実施し、電話回線等の問題発生時には迅速に当法人管理部門及び大阪市担当課に報告、連携しながら対応に努めました。

(3)職員の配置状況

施設長 1 名、嘱託職員 3 名

(4)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

利用者事故等については、緊急時対応マニュアルを作成し、万一の事故の際にはマニュアルに従い、家族や関係先に経過等を説明するとともに速やかに大阪市に報告を行い、再発防止策を講じる仕組みを構築しています。また、警察署・交番とも連携し、利用者に向けて特殊詐欺の防止等講習会を開催しました。

火災等防火対策については、併設施設（区民ホール、図書館）ごとに防火管理者、建物全体では統括防火管理者を設け、法令に基づく消防計画等の策定や定期的な消防用設備点検、毎日の自主検査、消防署と連携した年 2 回の消火・通報・避難誘導・館内放送等の自主訓練を実施しました。

衛生管理については、新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ等感染症防止のため、体温測定器、手指消毒液の設置、マスク着用の推奨、定期的な換気等、利用者の安全・安心な環境を整えました。

② 災害時緊急時の対応

本地域で南海トラフ地震等の災害が発生した場合、利用者が安全かつ迅速に避難できるように、防災に関する規定を設け、マニュアルに基づいた対応を行うこととし、また、職員が各自の役割を円滑に遂行できるよう防災組織表、避難経路表を作成、事務所内に掲示しています。

その他、施設内に AED を設置し、施設入口やフロア一図に AED の設置場所を明示することにより、利用者を含め誰でも利用できる体制を整えています。

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	2,973	3,102	3,085	3,136	2,939	2,849	3,403	2,699	4,022	2,784	2,697	3,156	36,845
登録 者数	374	41	31	13	18	34	21	19	15	26	13	2	607

3 実施事業**(1) 事業報告****① 百歳体操等の健康体操の機会創出**

目的：健康への意識付けを行うとともに、介護予防を実践する。

計画：百歳体操について、年間を通じ週2回（月8回、年96回）実施する。

実施：週2～3回、計138回実施した。

成果：累計3,051人が参加し、介護予防に関する体操を習得、実践することにより、将来の介護予防につながった。

課題：新しく参加する区民が少ない。

改善：毎月発行している「センターだより」の掲載内容、配架場所等を更に工夫することにより、区民へ更なる周知を図り、新規の利用者を増やす。

② 生きがいと健康づくりの機会創出

目的：健康への意識付けを行うとともに、生きがいと健康づくりを促進する。

計画：生きがい探求、教養、啓発講座を、年間20回以上実施する。

実施：折り紙教室、手作り体験、寄せ植え等の各種教室はじめ、骨粗しょう症や癌についての健康講座、成年後見人制度や資産運用などの啓発講座等、31回実施した。

成果：累計498人が参加し、健康への意識が高まるとともに、生きがいづくりにつながった。

課題：開催する講座によっては、予定人数に満たなかった。

改善：講座を企画する際には、利用者のニーズを把握し、参加しやすい時期や時間を検討する。

③ 世代間交流事業の促進

目的：高齢者と子どもたちが交流することにより、高齢者の生きがい、気持ちの若返りを図る。

計画：世代間交流活動を、年間8回以上実施する。

実施：ボランティアによる紙芝居、中学生の職場体験、大学OBOGによる吹奏楽コンサート、ダーツ体験会等、8回実施した。

成果：累計612人が参加し、地域交流、高齢者の生きがいづくりにつながった。

課題：高齢者と子どもたちが一緒に楽しめる企画例が少ない。

改善：他の老人福祉センターや公共施設、小学校等の実施企画を参考にする。

④ 男性利用者の新規加入、利用促進

目的：男性の利用者を増やすことにより、男性の引きこもりを減らし、健康づくりを推進する。

計画：男性の興味を引く企画を実施し、令和4年度の男性利用者延5,655人より増加させる。

実施：資産運用講座、大坂城石垣見学会、ダーツ体験会等実施した。

成果：累計5,826人が参加し、男性の生きがい、健康づくりにつながった。

課題：年間延べ人数36,845人の約15.8%と、男性の利用人数はまだまだ少ない。

改善：女性利用者の配偶者に対し、興味がある企画をアンケートする等、更なる企画を検討する。

(2) 平等利用の確保

センターは、高齢者の生きがいづくりや、社会参加を支援する地域の拠点施設として設置された公的な施設です。常に平等かつ公平・公正な取り扱いによる安全で快適な管理運営を行う責務があるため、正当な理由のない限り、高齢者の利用を拒まず、特定の個人や団体の利用を優先することのないよう徹底しました。

① 区内すべての高齢者がさまざまな情報を入手できる環境整備

此花区の広報誌「広報このはな」や、当法人の「此花区社協だより」へ定期的に行事情報を掲載し、区内高齢者や各家庭などに広く周知するとともに、区老人クラブとも連携しながら、センターの情報を提供しました。

② 多くの高齢者の参加機会増

センター事業においては、個々の利用者への平等な対応はもちろんのこと、希望者が定員を超え多くの補欠者が出た場合は、可能な限り速やかに追加の日程を組み、参加の機会を増やしました。

また、各同好会の活動においては、祝日と重なって活動ができない場合には、別途活動日を振替えて年間活動の日数を確保しました。

③ 有識者の意見や助言によるサービス平等利用

令和5年5月に開催した「センター施設運営委員会」において、事業計画、報告等、センター運営の全般にわたり有識者から幅広く意見を求め、公平・公正なサービス提供に努めました。

(3) 利用者サービスの向上策

高齢者のいきがいづくりや社会参加に対するニーズが多様化する中、各個人のニーズに丁寧に応えながら柔軟なサポートを実施し、利用者本位のサービス向上とサービス提供を目指しています。

そのためには、サービス提供者として、常に利用者の人権を尊重する意識を持ち、福祉サービスの向上に関する経験を積み重ね、PDCAサイクルに基づいた事業の計画や実施、評価や見直しを行いました。

① 各事業のサービス向上

アンケート調査を実施し、利用者の人気が高かった整体（骨盤）体操は、令和5年度も12回開催しました。また、初めて企画した専門学校生によるネイルイベントは再実施の希望が多く、専門学校と調整し、計3回開催しました。

② 地域住民との情報交換

「センター施設運営委員会」や「老人クラブ会長会」などを通じて、地域住民の代表から意見を広く求めるとともに、外部のさまざまな情報を取り入れ、センターの活性化に努めました。

③ 複合施設との連携

参加者が多く見込まれる教養講座やふれあいコンサート、望年会等は、併設される一般財団法人大阪市コミュニティ協会が運営する区民ホールの会議室や区民ホールを利用し、事業を実施しました。また、8月には、大阪市立此花図書館で活動されているボランティア（おはなしたまご）による世代間交流事業を実施しました。

(4)センターの利用促進策

① 情報の提供

センターに関する情報の入手手段については、アンケート調査から「センターだより」が最も多く、利用者には一番有効なツールとなっています。

「センターだより」の窓口配架や知人友人を介しての配布、区老人クラブを通じた会員への配布、法人SNSを通じての情報発信をはじめ、新たに7月から近隣スーパーへ配架・掲示を実施しました。また、此花区役所保健福祉課の協力を得、10月から敬老優待乗車証申込書と合わせて配布いただき、センターの利用促進を図りました。

② 新規利用者の利用促進

新たな企画としてフェルトでバック作り体験や音楽を通じた健康体操、長居植物園や阿倍野防災センター、鴻池組旧本店への見学、コンペイトウミュージアム八尾でのコンペイトウ作りなど実施しました。また、若い世代を意識したネイルイベント、60歳以上の親と年齢を問わない子どものペア参加として親の家の片づけ講座を実施しました。

③ 男性利用者の利用促進

利用者や当法人の事業に参加する男性高齢者にアンケート調査を実施し、退職後に興味があると思われる資産運用講座を此花郵便局の協力を得、実施しました。また、大阪市の出前講座を利用し、大坂城石垣見学会を実施しました。

スポーツ系の新企画として、ウェルネスダーツを実施し、男性利用の促進を図りました。

④ SNSやICTの活用

スマートフォンの普及など、近年はインターネット等を利用する高齢者が増えているため、センター事業においても高齢者に関心の高いスマートフォン講座等を開催しました。また、アンケート調査で、スマホ講座でわからなかったことを職員に気軽に教えてほしいといったニーズから、100歳体操終了後、希望者に対し簡単なライン相談会を実施しました。

⑤ サテライト事業

此花区は面積の広い行政区ですが、電車の路線が少なく、大阪シティバスの運行が1時間に1本という地域があるなど、公共交通機関を利用しづらいという特徴があります。

センターへのアクセスが悪い地域については、当法人地域支援担当と協力し、サテライト事業を実施しました。

(5)利用者からの苦情・意見・満足度の把握

センターの利用者に対してセンター利用満足度アンケート調査を実施し、結果を検証し、サービスの向上に努めました。

囲碁・将棋の開放事業の利用者から、開放日数を増やしてほしいという要望がありました。センターには会議室が2部屋あり、囲碁と将棋がそれぞれ1部屋使用していたため、同好会や老人クラブが1部屋を使用する際には、平等を期すため開放事業そのものを中止としていました。

そこで、囲碁・将棋の利用者と調整し、レイアウトを工夫することにより、囲碁・将棋を2部屋から常時1部屋へ使用変更することで、開放日数を増やすことができました。

また、センター内にご意見箱を設置し、利用者のご意見や苦情をより積極的に受け止め、サービス向上に努めました。

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

職業体験学習として、5月に地域の中学校から学生を受け入れました。また、子ども・子育てプラザと連携し、8月に紙芝居、令和6年1月にウェルネスダーツ体験会を実施し、高齢者と子どもの世代間交流を図りました。12月には同好会の日頃の活動成果を披露することを目的に望年会を開催し、地域の高校生にミュージカルを披露いただくなど、高齢者と若者の交流の場を創出しました。

区老人クラブなど、地域福祉の推進に寄与する団体に対し、4月、10月グラウンドゴルフ大会、7月ペタンク大会、10月区老連大会等の各種事業が円滑に運営されるよう、支援や協力を積極的に努めました。また、広報支援として、当センターが毎月発行するセンターだよりに、区老人クラブの活動内容を掲載しました。

併設施設（区民ホール、図書館）とは合同で消防避難訓練を実施し、また近隣の消防署、警察署とも連携を密に図り、AEDの使用法を含む普通救命講習、交通安全、特殊詐欺の防止等、利用者に対して講習会を開催しました。

その他、当法人が事務局として運営している区社会福祉施設連絡会に会員として参加し、施設相互間での連絡調整および協働活動を推進することにより、施設事業の発展と地域福祉の向上に努めました。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

教養講座として、7月に成年後見人制度について、8月に骨粗しょう症について、10月に高齢者のがんについて、11月防災講座等の各種教養講座を企画、実施し、利用者の生きがいや知識、スキルアップに努めました。

センター事業協力員の育成として、センターが企画する体験事業に企画から実施まで協力いただける利用者を育成し、8月9月には、利用者を講師とするフェルトでバック作り、11月令和6年2月には切り絵教室を開催し、自分の特技や趣味などを披露する機会を提供することにより、利用者のやりがいや生きがいを創出しました。

ボランティア活動支援として、大阪市立此花図書館で活動されているボランティア（おはなしたまご）と連携し、紙芝居を通じて高齢者と子どもの世代間交流事業を実施しました。また、近隣地区の町会と連携し、利用者からボランティアを募り、施設回りの清掃を実施しました。

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

人材育成を重要視し、研修機会を積極的に設けるよう努めました。研修内容については、法人本部の職員研修計画に基づいた研修に参加するほか、大阪市や大阪市社会福祉研修・情報センター、大阪市社会福祉施設連盟、大阪市企業人権推進協議会等の研修機会を有効に活用し、専門性のスキルアップ研修はもちろんのこと、人権研修、コンプライアンス研修等については、全職員受講により資質向上を図りました。

【研修受講実績】

- ア 人権研修
- イ コンプライアンス研修
- ウ 包括的な支援体制の構築に向けた本組織の役割
- エ 個人情報保護研修
- オ 文書管理研修
- カ AED講習会

(2) 個人情報の保護・情報公開について

イベントへの参加や申込の手続き時に個人情報を取得する機会が多くあるため、「個人情報保護規程」及び「個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）」を制定し、これら規程に基づき、情報漏えいによる個人の権利や利益の侵害の防止に努めました。

また、パソコンのセキュリティー対策については、「コンピュータ情報システムの運用管理に関する規程」を遵守し、ウイルスセキュリティーソフト導入による外部からの不正アクセス防止、定期的なパスワード変更、帰宅時のパソコン及び USB メモリーの金庫保管等による情報漏えいの防止に努めるなど、個人情報の適正な取り扱いの確保に努めました。

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

衛生管理者（第二種）の資格を有する館長が、職員の労働時間や休暇取得等、労働安全衛生管理を適切に行いました。また、環境への配慮については、再生紙を使用する等大阪市の「グリーン調達方針」を参照し、物品及び役務の効率的な利用やリサイクルを促進するとともに、環境負荷の低減に資する物品等を優先して調達するよう努めました。

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	16,768,000	16,768,000
	雑収入等		10	0
収入合計(A)		—	16,768,010	16,768,000
支出(項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4名分	13,681,000	13,227,408
	物件費	事業費、管理費	3,087,010	2,474,121
支出合計(B)		—	16,768,010	15,701,529
収支(A) - (B)			0	1,066,471

【計画と決算の差額の主な理由】

物件費の内、センターの老朽化に伴う管理費として予算を計画していましたが、突発的な修繕があまり発生しなかったこと等により余剰を創出しました。

【経費節減のために主に取り組んだこと】

節電節水をはじめ、備品や消耗品の購入、委託業者の選定にあたっては、当法人の経理規程・会計基準の手引きに則り、比較見積りを実施することにより、最も安価な購入、選定に努めました。また、センター内の軽微な保守修繕については、職員でできることは自ら行い、経費の削減に取り組みました。

その他、利用者の生きがいと健康づくり、介護予防につながる教養講座の企画にあたっては、大阪市の出前講座や大阪府金融広報委員会、郵便局、地元企業を利用、タイアップすることにより諸謝金の削減に努めました。