

## 令和 5 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 <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 <b>85.2%</b> 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	<b>90.3%</b> ( 196 人 / 217 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 - 2 5
代表者	会長 浦野 皖次
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 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 3 1 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	( 0 6 ) 6 9 4 1 - 7 7 1 9

**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、生きがいつく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

東老人福祉センターは、利用される市民が安心して快適に利用できることを基本に施設の維持管理を遂行した。

しかし、築約 5 0 年が経過し、老朽化が進んでいる箇所も多いことから、福祉局と連携し計画的、定期的に改修・修繕を行うことで、事故を未然に防ぎ、補修費用を最小限に抑えている。

当センターの建物・設備の維持管理は、専門業者による法定点検と保守点検を行い、職員による日常点検、清掃等を行うほか、利用者からの意見を聞き快適に利用できるよう器具・備品等の設置や改修工事も行っている。さらに、改修等を行う際にも、複合館であることから他の施設とも協議し、法人の経理規程に準じて複数社からの見積りを行うことで経費節減に努めている。

当センターは、管理業務基本協定書に定める施設維持管理基準に従い、令和5年度は、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	関西電気保安協会
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	G-WAVE
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	

※空調設備の一部に不具合があり、3月に配管入替え工事を行った。

### (3)職員の配置状況

施設長 1 名、職員 0 名・嘱託職員 3 名

担 当	内 容
館長	総括
総務担当(1名)	庶務・経理・建物維持管理
事業担当(1名)	センター行事の企画、運営、広報
支援担当(1名)	教室、同好会の支援

## (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）

## ＜事故防止等安全対策＞

## ア 感染症拡大を防止するための対策

当センターでは、引き続き「安全と安心のあるセンター運営」をめざし、新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた取組みとして、換気、消毒を徹底している。

利用者のマスク着用については、個人の判断を基本としながら、高齢者の方は感染からご自身を守るためにマスク着用が効果的であることを掲示するなど周知し、手指消毒は新型コロナウイルスだけでなくさまざまな感染症を防ぐことが立証されているため、各階にアルコール消毒液を設置し、必要時に利用できるようにしている。また、検温においても感染対策だけでなく熱中症など自分自身の健康状態の把握にもつながることから実施している。

センター事業・同好会活動においては、中央区の地域活動の指針にしたがって活動しており、使用する部屋の定員を設定し密にならないように留意しながら実施している。

## イ 事故防止等安全対策

当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。

また建物、設備の安全面の維持管理は、職員の日々の点検と専門業者による保守点検を実施しており、職員は事故防止、けが等の救急対応などの研修を受け、訓練を行っている。

なお、万が一の不測かつ突発的な事故に備え、施設賠償責任保険や館外行事開催時にはボランティア・市民活動行事保険に加入している。事故が発生した場合は、事故対応マニュアルに基づき、迅速な応急措置を行い、本人、家族や関係先に事故原因等の十分な説明を行うとともに再発防止策を講じるようにした。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ている。

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、消毒液の設置、換気等、状況に応じた感染防止策を徹底するとともに、利用者に対して最新の情報を提供するように努めた。

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。

## ウ 災害等緊急時の対応

中央区社会福祉協議会による防災等のマニュアルにのっとり、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た。

当センターでは、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、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。利用者の避難・救出等を迅速に行うために、訓練（DVD視聴）を実施し、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確保に努める。

さらに大規模災害等発生時には、大阪市との協定により、当法人において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こととしている。当センターは、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、行政から当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する。

## 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	978	990	1,122	1,065	934	1,208	1,214	1,448	1,037	1,019	1,152	910	13,077
登録者数	177	42	30	11	13	22	16	5	11	13	8	10	358

## 3 実施事業

### (1)事業報告（東老人福祉センター）

#### <取り組んだ6つの項目>

- ① 高齢者の生きがいくりと地域活動への参画支援
- ② 世代間交流の推進
- ③ 高齢者の健康づくりと介護予防の促進
- ④ 相談・情報提供の充実
- ⑤ 老人クラブ連合会の活動支援と連携の強化
- ⑥ 合同事業と生きがいと健康づくり総合推進事業の実施

#### ① 高齢者の生きがいくりと地域活動への参画支援

##### ア 高齢者の同好会活動支援

##### 事業計画(P)

- ・コロナ禍で休止中の同好会を再開する。
- ・講師、幹事懇談会を開催し、当センターの運営基準と年間行事の共有と意見交換を行う。
- ・センター文化祭(作品展・発表会)を4年ぶりに実施する。
- ・中央区生涯学習フェスタ展で無料体験講座を周知し、利用者数の増加をめざす。

##### 活動内容(D)

- ・5月以降に、コロナ禍で休止中だった同好会(オカリナ、尺八、社交ダンス、カラオケ、歌謡、なつメロ、謡曲)の活動を徐々に再開した。

- ・令和5年1月に、講師・幹事懇談会を実施し、コロナ感染症の状況をうけて、令和6年度の期初から休止中の同好会を再開するにあたり、当センターとしての運営基準(活動方法、部屋の人数設定等)の説明と意見交換を行い、同意を得たうえで再開することができた。また、活動日が祝日にあたる場合の日程の調整や活動日の変更等の話し合いも行った。
- ・文化祭(作品展・発表会)を4年ぶりに開催した。発表会は混雑緩和のため、2日間に分けて実施した。
- ・中央区生涯学習フェスタ展を実施し、パネルの展示と無料体験講座の紹介を行った。

#### チェック(C)

- ・同好会の再開については、「待っていた。よかった。ありがとう。」の声を多くいただいた。再開後は、とくに感染などもなく、正常な状況の中で活発に活動されており、文化祭、世代間交流事業などにも積極的に参加していただいた。課題としては、利用者の中には、コロナ感染症で体調を悪くされ、再開後も参加できない方も多く、人数が減った同好会もあった。また講師の方も高齢の場合は、復帰できない方もおられた。
- ・文化祭は、作品展は2日間の両日とも、区長をはじめとする区役所の方や多くの利用者に来館していただき盛況であった。発表会は、2日間に分けての開催であったが、出演されない同好会もあり、間延びした時間帯もあったので、来年は、演目の間隔を調整して1日に集中して実施した方が、まとまっているのではないかと思う。
- ・生涯学習フェスタ展も、効果性を上げるために、申込の手続き等の手法の改善が必要。

#### 改善策(A)

- ・同好会幹事会で、センターからの情報提供や同好会同士の情報交換をすることで、同好会内の課題を把握し部屋の利用やスケジュール等互いが利用しやすいように調整する。
- ・会員が減少している同好会は、参加募集記事をセンターだよりも掲載し新たな会員を募る。また生涯学習フェスタ展には、パネル展示と無料体験講座の案内を引き続き行う。
- ・講師の方が参加できなくなった同好会に関しては、利用者と協議の上、他区の同じ同好会の講師の方などの情報を得て新しい講師の依頼を行う。

### イ 高齢者の生きがいをづくり支援講座の開催

#### 事業計画(P)

- ・昨年新規で実施して好評であった講座は引き続き実施していく。
- ・他の老人福祉センターの事例、他の団体の様々な講座等の参考に新しい事業・イベントを企画する。

#### 実施内容(D)

- ・昨年に引き続きガラスアート教室、寄せ植え教室を実施した。
- ・新規で実施したのは、ペン字教室、るな先生の元気アップ体操、だいちゃん先生の骨盤体操、社交ダンス教室、やさしい終活・相続、GOGO お出かけ企画(施設見学)

#### チェック(C)

- ・新規の事業、講座は、既存の利用者はもちろん、他区の利用者、新規利用者の増加につながっている。
- ・人気の講座は多くの応募がある反面、既存の事業の中には、予定人数に満たないものもあ

った。

- ・新しい事業を提案していくことは、既存の利用者に対しても新しい取組みに参加することで日々の活動の活性化につながっていくと考える。

#### 改善策(A)

- ・新たな生きがいの探求を主眼に、社会参加も見据えながら、新規の利用者が参加しやすい興味のある講座を新たに提案していく。
- ・新規の男性利用者を増やすために、男性が関心のある内容の講座について検討を行う。

### ウ 高齢者の地域活動への参画支援

#### 事業計画(P)

- ・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情報提供し地域活動への参画促進を図る。
- ・南大江地域文化祭が実施であれば、作品の出展、演目の実施協力を行う。
- ・区内福祉施設へのアトラクション参加、通所施設での認知症高齢者への慰問交流会の実施を考える。
- ・センター催事の「お誕生会」の記念品としてボランティア同好会に、「写真用カード」の作成をしていただく。

#### 実施内容(D)

- ・法人の地域支援担当と利用者によるスマホボランティアの協力のもと、スマホなんでも相談会を実施した。
- ・南大江地域文化祭と介護施設「さくら」への慰問は実施できなかった。
- ・「中央区いきいき発表会」と「区民の文化の集い」には、いくつかの同好会による作品の出展と発表会に参加していただいた。
- ・「写真用カード」をボランティア同好会の方に作成していただき、「お誕生会」で利用者へ渡した。

#### チェック(C)

- ・スマホなんでも相談会は、個別にスマホボランティアや法人の地域支援担当、センター職員がマンツーマンでの相談をすることで、利用者の相談に対応できて大変良かった。
- ・ボランティアの方に歴史と健康ウォーキングの事前資料を作成していただき、参加者に配布することで利用者の皆さんとの手作り感のある運営ができた。
- ・同好会の方に、区内でのセンター以外の行事に参加することで日頃の活動のモチベーションアップを図ることができた。
- ・南大江地域文化祭への参加は、南大江地域活動協議会との連携が必要である。
- ・介護施設への慰問はコロナ禍以降は慎重になっている施設もあるので、関係者との協議が必要である。
- ・「写真用カード」は毎年の干支をモチーフとしたもので、お誕生会の記念品として大変好評で、毎年楽しみにされている利用者が多い。

#### 改善策(A)

- ・引き続き、当法人の地域支援担当や生活支援コーディネーターと協働し、ボランティアスタートアップ講座やスマホサポーター養成講座などの情報提供と参画を促し、地域活動に

つながる支援を行う。

- ・また中央区文化のつどい等の地域の文化祭活動に積極的に参加し、作品の出展等の実施協力を行う。
- ・区内福祉施設へのアトラクション参加、施設に通所されている認知症高齢者に対するふれあい慰問交流会もすすめていく。

## エ 利用者によるセンター事業の企画・実施

### 事業計画(P)

- ・4年ぶりの「センター文化祭」において、利用者が楽しく参加していただくことに重点をおいた実施をめざし、規模、人数、期間等を同好会幹事の方を交えて再考する。

### 実施内容(D)

- ・センター文化祭を4年ぶりに実施した。作品展は2日 発表会は混雑緩和のために、以前の1日開催から2日間の開催にした。
- ・男性利用者の方に歴史と健康ウォーキングの事前資料の作成をしていただいた。

### チェック(C)

- ・「センター文化祭」は、利用者の参画を得て、実行委員会を組織し、多くの利用者の方に、準備段階から当日の運営、後片づけまで、多くの場面でボランティアで活動をしていただき、センターと利用者との一体感のある文化祭が実施できた。発表会は、演目の間に時間が余って間延びした感があったことと、見学者が2日間のどちらかの来館になってしまったので、令和6年度は、1日での開催で凝縮させた内容に変更したい。
- ・歴史と健康ウォーキングの参加される利用者の方が資料作成して参加者に配布することで、利用者が中心とした進め方ができるきっかけになると考える。

### 改善策(A)

- ・「文化祭(作品展・発表会)」については、利用者の参画を得て、実行委員会を組織し企画段階から協力してもらい、利用者の意見が反映されるように計画し実施する。また単日のイベント等においては利用者自らが持っている特技等を活かして企画、実施できるように支援していく。
- ・利用者が日頃からセンター事業の企画に参加できる場を設けて、社会参加への意欲を高め、達成感や生きがいを感じてもらおうようにする。

## 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、当センターと南大江保育所・中央区子ども子育て支援センターの子どもたちと交流を図ることで、地域における子育て支援に協力する。5月以降のコロナ感染の状況が変化し、直接のふれあいが可能になれば、対面でのイベントを企画する。

### 実施内容(D)

- ・南大江保育所と子育て支援のクリスマス会に、館長のみ参加しサンタクロースに扮して、子どもたちにプレゼントを渡し、交流を行った。
- ・「冬のおまつり」として南大江保育所の5歳児とセンターのフラダンス同好会とオカリナ同好会の方との歌と演技での相互交流を行った。

## 検証(C)

- ・4年ぶりに、対面での行事を実施したが、同好会の方も子どもたちとふれあうことで、とても喜ばれ、子どもたちとふれあう場面の大切さが実感できた。

## 改善策(A)

- ・令和6年度は、期初に南大江保育所との年間行事予定のすり合わせを行い、年間通じて世代間交流の場面の創出を行う。(夏のおまつり、敬老のお祝い、冬のおまつり、クリスマス会等)

## 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を実施する。
- ・頭の体操としての「Higashi の脳トレ」を配布する。
- ・足腰の強化につながる歴史と健康ウォーキングを実施する。

## 実施内容(D)

- ・令和5年度は次のとおり実施した。

内 容	開催頻度	備 考
在宅医療講演会	年4回	東医師会協力
健康講座	年2回	歯科医
認知症は怖くない	年4回	北部地域包括支援センター協力
介護予防教室	年1回	中央区保健福祉センター協力
百歳体操	週3回	
東 de ラジオ体操	毎週1回	
百歳体操講習会	年2回	かんりは訪問看護(理学療法士)
シニアエクササイズ	年10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4回	
だいちゃん先生の骨盤体操	年2回	
るな先生の元気アップ体操	年2回	理学療法士
けん玉検定会	年1回	日本けん玉協会大阪支部
健康セミナー	年4回	ヤクルト等企業協力
歴史・健康ウォーキング	年3回	中央区老人クラブ会長協力
Higashi の脳トレ	年12回	職員作成

## チェック(C)

- ・コロナ感染症が5類に移行したが、相変わらず認知症予防・介護・健康に関心を持たれる利用者が増加している状況で、介護・健康に関する講演会には、多くの利用者が参加されて、講座終了後の質問の時間では多くの質問や、個別に聞きに行かれる利用者もあり関心の高さがうかがえた。

- ・体操系・体力づくりの新しい講座にも多く利用者が興味をしめされ好評であった。
- ・「Higashi の脳トレ」は、令和5年度も毎月、窓口での配布であったが、楽しみにしておられる利用者が多く、好評であった。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ることもあった。
- ・「歴史と健康ウォーキング」も3回実施したが、中央区以外の他区に行くコースが好評であった。

#### 改善策(A)

- ・令和6年度も、東医師会、北部地域包括支援センター等の関係機関と連携を密にして、利用者に興味のある内容での講座を数多く提案していきたい。
- ・体操系・体力づくりの人気があった講座は回数を増やして実施する。
- ・また新しい講座の企画も引続き行っていく。

#### ④ 相談・情報提供の充実

##### 事業計画 (P)

- ・利用者とコミュニケーションを図ることで、気軽に相談できる関係をつくる。
- ・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」等の講座を開催する。
- ・「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する。

##### 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、従来の各老人クラブと会館、老人憩の家に加えて、地域振興連合町会の回覧板にセンターだよりを配布した。また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。
- ・中央区のタワーマンション等に新たに引越してきた高齢者も増えており、ホームページや広報ちゅうおう等を見てへ連絡され、新しく利用者になる方も増えている。
- ・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利用者には好評であった。なお現時点の中央区社会福祉協議会のLINE登録者数は、令和6年3月末時点で、1,209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な啓発活動を継続していく。
- ・地域振興連合町会への配布も増加にむけて法人の地域支援担当と連携する。

⑤ 老人クラブ連合会の活動支援と連携の強化

事業計画 (P)

- ・老人クラブ連合会の事務局と連携し、高齢者福祉大会、高齢者福祉月間、健康増進事業が円滑に推進できるように取り組んでいく。
- ・区民まつりなど区内のさまざまな行事に協力する。
- ・老人クラブ連合会の総会・理事会・研修会の運営を支援する。

活動内容 (D)

- ・老人クラブ連合会主催の中央区ペタンク大会、瓦屋町グラウンドゴルフ大会を事務局として運営した。
- ・中央区民まつりでは、地域との交流を図る催し（輪投げ・グラウンドゴルフ体験）で、世代問わずに、地域の方とのふれあう場を創出した。
- ・総会・理事会・研修会を事務局としてシナリオ作成等を行い実施した。

チェック (C)

- ・老人クラブ連合会との連携が図れて、いろいろな健康増進事業を実施することができた。ただその活動の中で、外に対しての老人クラブ活動のアピールが不足していたことは否めない。
- ・総会等、連合会の内部での行事は連携が図りながら実施できた。
- ・区民まつりで、広報スペースが区老連の担当場所から遠くに設置されているため、実際に手渡しで資料等が配布できなかった。

改善策 (A)

- ・老人クラブ連合会の内部の事業に関しては、引き続き連携を強化して支援していく。
- ・区民まつりでの広報活動を、広報ブースだけでなく、区老連の担当場所で資料を手渡してできるように準備する。

⑥ 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)

- ・老人クラブ連合会や区内各種団体が参画する「中央区高齢者の生きがいと健康づくり推進会議」において、高齢者が地域社会の中で、豊かな経験と知識・技能を活かし、生涯を健康で生きがいを持って社会活動に参加できるように事業を実施する。

活動内容 (D)

- ・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

り推進事業を実施し、中央区主催のイベントなどに参加した。

**(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」は前年を上回る数の演目を披露していただき、観客の人数を増加した。老人クラブ連合会の単位クラブの同好会だけでなく、老人福祉センターの同好会の参加もあり盛況であった。
- ・「一休グラウンド大会」も昨年同様に、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」は、前年とは違って、アコーディオン奏者とフルート演奏と社交ダンスのコラボレーションで実施したが、音楽を聴くだけでなく視覚にも訴求したイベントだったので、非常に好評だった。
- ・「落語を楽しむ会」は、上方落語協会様の演者の方が、若手ながら非常に人気のある方が来られて、利用者の評判も好評で来年度も開催してほしい等の声をいただいた。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見られた。
- ・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」も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った。

**改善策 (A)**

- ・令和6年度も、老人クラブ連合会や区内の各種団体との連携を強化して「高齢者の生きがいと健康づくり推進事業」を実施していく。
- ・親善グラウンドゴルフ大会は、会場を変更して実施する。(滋賀県)
- ・ウインターコンサートは、新しい企画をプラスできないか検討する。
- ・落語を楽しむ会は、引き続き上方落語協会と相談の上実施していく。

**(2) 平等利用の確保**

当センターは、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な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」、区社協の広報紙「区社協だより」、セ

ンター広報紙「センターだより」、区社協のホームページやLINE、インスタグラムなどICT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ている。

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、コンビニエンスストア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・機関と取り組んでいる。さらに、中央区の特徴としての高層マンション住民に対する取組みとして、マンション管理組合に対して積極的に働きかけている。

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、対応等を共有している。

利用者のセンター利用に対する平等性の確保として、センター事業で人気のある講座、教室は抽選制とし、利用者の平等を図っている。

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ている。

### (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、当センターにおいては、PDCAサイクルに基づき各種講座や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や聞き取りを行い、その結果を分析・評価し次回の事業内容、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る。また幹事会や老人クラブ連合会の会合等で、積極的に情報交換を行い、ニーズの把握に努めている。

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している。

さらに両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ている。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について研修を実施し、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、研修等を通じて全員の資質、能力の向上につなげている。

(1) 事業後のアンケート、センター利用者アンケートから得た結果をふまえ、「施設運営委員会」「同好会懇談会・幹事会」「講師・世話役連絡会」等と協議し、次年度の事業計画を検証している。

(2) 地域振興会や関係団体・機関と連携し、事業の周知啓発を行っている。

(3) 修繕計画の推進を図っている。

**(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LINE、インスタグラムなどICTを活用した情報発信も積極的に行っている。

具体的には、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、ホームページや、LINE、「インスタグラムなどICTを活用しリアルタイムな情報提供を行っている。

月1回の発行の「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、大阪メトロの駅等への配布に加え、センター近隣の連合の協力を得て、町会回覧による配布を行い、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、令和6年3月末での登録者数は、1,209名となっており登録者の拡充にも努めている。

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、「生涯学習フェスタ展」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ている。

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、地域社会福祉協議会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同好会活動の支援に取り組んでいる。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等の立場から次のとおり取組みを行った。

## ① 老人福祉センター利用者アンケートの実施（令和5年11月1日～12月14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10.5%、70歳代5.8%、80歳代29.5%、90歳以上4.1%で60歳代が少ないため、今後60歳代を増やすことで課題である。職員対応の満足度は、満足59.9%、やや満足32.3%、普通7.8%でやや満足を含めると92.2%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ている。

## 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ている。

## 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、関係団体、NPOとの連携が不可欠である。

中央区役所と連携し、令和5年3月に策定した中央区地域福祉ビジョン(2023~2025)の基本理念にある「誰ひとり取り残されることなく、全ての人々が安心して暮らし続けられる福祉まち」の実現に向け、区内の老人クラブ連合会における活動を紹介し、参加の働きかけを推進している。

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、当法人では、企業からの社会貢献に関する相談や企業と各種団体とのマッチングによる取組みについて支援している。企業の社会貢献事業としては、各種講座への協力・地域の清掃、区開催のイベントへの協力、企業・市民協働セミナーの開催等の活動があり、地域とのつながりの一層の強化、団塊の世代・シニア層等との交流など連携の一層の強化を図っている。

今後とも、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る。

#### 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18の地域社会福祉協議会があり、ふれあい型食事サービスやふれあい喫茶、敬老会等を開催しているが、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町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。また地域社会福祉協議会単位に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。

両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、各会館での配架・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

## ①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に支援していくこと、とりわけ、団塊世代が後期高齢者となる2025年問題が間近に迫った今日、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、本人にとって地縁づくりにつながり、地域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。

## ②ボランティア活動支援

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り組みを行っている。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ボランティア活動の支援を行い、人材育成を図っている。

## 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
6/9 6/15 6/16	中央区社会福祉協議会	4	① 「包括的な支援体制の構築に向けた社協の役割」 講師/同支社大学社会学部教授 永田祐氏  ② 「法人運営理念の浸透と文書及び経理事務」 講師/古道局長	動画と講義	3.0 時間
7/18 7/28	中央区社会福祉協議会	4	個人情報保護に対するための方法（情報セキュリティの動向と対策）	動画	40 分
8/25 8/30 8/31	中央区社会福祉協議会	4	第1回人権研修 「子どもの人権について」 講師/NPO 法人 子どもセンターぬっく 理事長 玉野まりこ氏(弁護士)	動画	1.5 時間

12/19 12/22	中央区社会福祉協議会	4	第2回人権研修 「障害者の意思決定支援と虐待について」 講師／武庫川女子大学 心理・社会福祉学 部 教授 與那嶺 司氏	講義	1.5 時間
1/25 1/26	中央区社会福祉協議会	4	第3回人権研修 「多様な働き方・就労と人権について」 講師／社会保険労務士愛アイアール 宮田重紀子氏	動画	1.5 時間
1/19	中央区社会福祉協議会	1	令和5年度「安全衛生研修」 講師／松本内科クリニック 松本 淳氏	講義	0.5 時間
2/26 2/29	中央区社会福祉協議会	1	第4回人権研修 「SNSと人権について」 講師／大阪企業人権協議会 古野 哲司氏	動画	2.0 時間
2/27 2/28 2/29	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／村岡 泰行氏（弁護士）	動画	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

#### < 個人情報が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することとしている。事業終了後は関係書類をファイルに綴じ厳重に保管し、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 >

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。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、「大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例」、個人情

報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）、並びに当法人の個人情報保護規程、個人情報取扱運用細則、コンピュータシステムの運用管理に関する規程、特定個人情報の適切な取扱いに関する基本方針、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、具体的な取扱いについては「個人情報の取扱いの手引き」にもとづき、（1）個人情報の取扱いについて共通認識を持ち、（2）適切な予防策を実施・継続し、（3）万一不適切な事案が発生した時（あるいは疑われる時）に迅速・的確に対応できるよう、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】

○個人情報が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。
- ・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、外部持出しを管理。

○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。またパソコンにパスワードを設定し、毎月パスワードを変更し、他者が使用できないよう管理している。

#### <その他、個人情報への取り組みについて>

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。

#### (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ている。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、指定休日ローテーション表を作成し職員の年休取得状況が把握できるようにしている。

**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	17,633,000	17,633,000
	雑収入等	参加費収入	0	126,970
収入合計 (A)		—	17,633,000	17,759,970
支 出 (項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4名分	14,112,000	13,700,688
	物件費	事業費、事務費	3,521,000	3,511,485
支出合計 (B)		—	17,633,000	17,212,173
収支 (A) - (B)			0	547,797

**【計画と決算の差額の主な理由】**

- ・ 物件費が減少しているのは、光熱費が高騰分の増額以内に収まったことと修繕費が未使用であったことで、全体では計画より、547,797 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。