

令和4年度 大阪市立西区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立西区老人福祉センター
所在地	大阪市西区本田3-7-2
施設規模	鉄筋コンクリート造2階建のうち1階及び。2階の一部 延床面積 727.24m ²
主な施設	多目的ホール、会議室、講習室など
市が指定した設置目標	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。※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	86.2% (106 / 123) ※母数を明記すること。

指定管理者

団体名	社会福祉法人 大阪市西区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市西区新町4丁目5番地14号
代表者	会長 笹倉 和忠
指定期間	平成31年4月1日から令和6年4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	安森 忠宜
連絡先	(06) 6539-8075

1 指定管理業務の実施状況

① 施設の運営方針

大阪市西区は、居住者の約9割が集合住宅に居住し、大阪の将来を少し先に行く街であり、近年のコミュニティの希薄化による高齢者に関する問題も少しずつ起こりやすくなってきている。当センター開設以来、私達は高齢者のレクリエーション活動、各種教養講座の開催・老人クラブ活動の支援等、高齢者の生きがいをづくり、地域における社会参加を支援してきたが、近年の孤独死・老々介護の負担増など高齢者が抱える課題の数々は、めまぐるしく変化している。さらに、新型コロナウイルス感染症が令和2年1月に国内で感染者が出てから約3年を越え、令和5年1月27日に政府内で今春より感染症法の位置づけを「2類相当」から、季節性インフルエンザと同じ「5類」に引き下げる方針が正式に決定されたものの、新たな問題として虚弱・認知症の進行、人とのつながりの分断など、高齢者のためにどのような活動が老人福祉センターとして提案できるか、以下の3点を重点目標として取り組みを行った。

(1) コロナウイルス感染予防対策による「安心・安全」な施設づくり

施設内の消毒は使用物品に限らず、手を触れそうな場所も含めて消毒。来館利用者への体温測定や手指消毒、来館時間の記録を行った。また、利用者への注意喚起・情報提供も都度行った。

(2) 虚弱（フレイル）予防、認知症の予防

ア. 「いきいき百歳体操」は筋力アップと柔軟性の向上を目指し、多くの方にご参加いただけるように、毎週月・木曜日の2日間、3クラスに分け、有資格者によるアドバイス計6回（各クラス2回ずつ）実施を行った。開催日が休日と重なる場合は振替日を設定し、可能な限り週2回開催。ま

た、感染状況による臨時休館、ゴールデンウィーク・年末年始など、希望者に錘・ケースの貸出し、百歳体操の放映情報をチラシにて配布を行った。

- イ. コロナ禍により、ステイホーム・外出控えによる高齢者の体力低下・虚弱の進行と、介護予防が今まで以上に必要となり、単発的に行われていた各種体操を見直し。具体的には、高齢者の個人差が激しく、個々の状況に応じた介護予防の取組が必要と考え、昭和歌謡に合わせてレクリエーション要素を取り入れた体操、身体の動きについて説明がある体操、タオル・ボール・ゴムなど道具を使った体操、筋肉・関節を伸ばすストレッチ体操など、幅広く7種類の体操「ボールとチューブでストレッチ」・「ゆったりエアロ」・「音と遊ぼう♪楽しいリトミック」・「楽しいレクリエーションとタオル体操」・「すこやかマッサージ&ダンス」・「おもしろ体操」「かなえる健康広場」を開催した。
- ウ. 健康に関する事業として、大阪市保健所による「結核講座とレントゲン撮影」を実施。定期的に検診することにより、安心と早期発見に寄与した。また、医療学園専門学校講師による「ツボ講座」も利用者の要望が強かったため、秋に開催した。
- エ. ニュースポーツとして、利用者に好評なボッチャ大会、ウエルネスダーツ講座は恒例行事として人気であり、体操以外の運動として、楽しめる介護予防として実施を行った

(3) 新しい生活様式の中で「楽しみ、いきがい」の提案

- ア. 令和3年度よりステイホーム応援企画として「大人のぬりえ」を配布。出来上がった作品を館内に展示する事により、色とりどりのぬり絵が館内を明るくしている。リピート率も高く「楽しみ」として定着。また、「センターだより」に脳トレコーナーを設けて、センター情報以外に「楽しみ」として活用している。2つの企画は前述の「認知症の予防」と「楽しみ」の一石二鳥となっている。
- イ. コロナ禍の制約により【楽しみ・いきがい】を得る機会が減っている。発表の場として「文化祭」の開催が困難な場合も、柔軟に対応して発表の場を企画し実施した（令和4年度は昨年同様に作品展のみ開催）。
- ウ. 「スマホ教室」サブタイトル〈ガラケー卒業講座〉。スマホと比較しながら、機能・コスト・リスクなどメリット・デメリットがわかる講座を企画。また、区社協で募集・育成されたボランティアの「スマホサポーター」の活動機会も与えた。
- エ. より良く生きるための「終活講座」は、近年の平均寿命の伸びや核家族化の進行により、長い老後をいかに元気に充実した時間を過ごし、後悔のない最期を迎えるのかを考え、形にしていく新しいライフスタイルを身につける必要が出てきていると分析。遺言・エンディングノート・お墓・財産処分・介護・医療・デジタルデータ・遺影撮影など、センター利用者のご希望にあわせて開催すると同時に西区にある企業（SOMPO ひまわり生命様）との協働も幅を拡げながら実践した、「終活講座」は質問の手が多く上がり、個別相談を受けられた方から、『相談してよくわかった』と喜びの声や、講座後の個別相談も人気があり、プライバシーに配慮して相談場所を設置した。
- オ. 利用者に人気の「らくてん西寄席」は、コロナ禍により「笑い」が減るなかで、少しでも明るい「笑い」の提供が行えた。
- カ. 子ども・子育てプラザとの複合施設である当センターは、プラザ休館日に施設内の軽運動室を借りて利用者に人気の「卓球ひろば」を開催。高齢者のスポーツとして要望の高い卓球を毎月曜日に広い軽運動室にて開催し「楽しみ・いきがい」と「フレイル予防」を計った。
- キ. 子ども・子育てプラザとの複合施設は、大阪市内で高齢者・乳幼児親子・児童と3世代が集う“特殊な空間”であり、「日常」では稀有な場所である。そこで、「屋内パーク」をイメージした世代間交流として「ウエルネスダーツ教室」「スリーアイズ大会」を行った。

② 施設の維持管理

(1) 保守点検（職員実施）

- ・建築物自主点検 年2回
- ・設備総合自主点検 年2回
- ・空調設備保守点検 巡視；月1回 定期；年2回
- ・清掃業務 日常；毎日 定期；月1回

※ 清掃チェックは、日別、部屋別、職員別の1か月のチェック表（手書き）にて日々作成し、1か月ごとにファイリング。（いつ、どこの部屋を、誰が清掃したか分かるようにした）

定期チェック項目のエアコンフィルター洗浄、外溝や樋の排水チェックや植栽の剪定・水やり含む

(2) 法定点検（業者実施）

- ・自動ドア保守点検 年3回
- ・電気工作物保守点検 巡視；月1回 定期；年1回
- ・消防設備点検 年2回
- ・特定建築物等定期点検 年1回

☆建物の寿命を延ばすための工夫として、日常の清掃業務と終業前の機器等停止確認、施錠確認を複眼チェックすること（2人以上、手書チェック表作成）により、不具合や故障が発見でき、対応ができる。早期発見早期対応を実施した。不具合や故障を発見し次第、報告相談をし、対処した。

その結果、玄関上ルーフトレイン詰り、駐輪場屋根樋詰り対応、相談室の換気扇交換、トイレ温水洗浄便座の交換、テラス窓クレセント錠交換などは指定管理者側で実施した。

③ 職員の配置状況

館長 1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

センター利用者に対しては、館内のマスクの着用、来館時の手指消毒と検温を必須のお願いし、施設環境としては、換気のため、換気扇・扇風機を常時稼働、窓を開け空気の流れを作るようにした。人と人との十分な距離を確保するために参加人数を定員の50%以下に設定し、来館者を把握するために来館者名簿を作成し入退館管理の徹底をした。

年度当初は発声を伴う、または大量の呼気が出る活動、負荷のかかる激しい運動の事業・サークル活動は再開を見合わせた。年度途中(令和5年1月)より再開条件を再検討しながら再開を模索した。

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）

日常の清掃業務と終業前の機器等停止確認や施錠確認を複眼チェック（2人以上による、手書きチェック表を作成）することによって、不具合・故障等が発見しやすくなり、早期発見早期対応に繋がった。

防火・防災避難訓練を“子ども・子育てプラザ”と連携し、消防法等に基づいて年2回以上実施した。AEDの日々チェック（チェック表あり）とAED使用方法や救命救急の講習なども受講した。

（職員1名は集合講習を受講、他3名はオンラインによるブラッシュアップ講習受講）

2 利用状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
延べ利用 人数	1,423	1,322	1,676	1,532	1,314	1,564	
登録者数	233	31	70	19	7	18	
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
延べ利用 人数	1,756	1,555	1,410	1,363	1,478	1,813	18,206
登録者数	16	9	10	9	13	14	449

※臨時休館はなし

- ・感染拡大を防止するための措置を取りながら、各種活動を順次再開。

3 実施事業

① 事業報告

現状

1年間の運営としては、感染拡大による休館にはならなかったものの、感染の増減（6～8波）により年度当初より、感染対策継続実施を徹底しながら、老人福祉センターの目的を達成するための事業計画の実施と施設の維持管理をおこなってきた。年度後半より、政府や自治体、企業や国民のマインドとして、「With コロナ」の方向が見えてきた。

現状に対する課題

長引く新型コロナウイルス規制が、フレイルや認知症の進行にさらに拍車をかけている状況が続き、外出機会の減少により、人と話す機会が減り、生きがいの喪失などの問題も発生してきているように感じた。

現状の課題に取り組み、解決していくために、3点の課題を事業計画とした。

1 事業計画

No.	
1	コロナウイルス感染予防対策による「安心・安全」な施設づくり
2	フレイル予防、認知症予防の対策づくり
3	新しい生活様式の中での「楽しみ・生きがい」づくり

2 取組み内容			
No.	取組内容	内容	結果
1	コロナウイルス感染予防対策による「安心・安全」な施設づくり	マスク、消毒、検温、換気など基本対策を徹底しながら、休止の12サークルの代表者と検討を繰り返し、実施回数や時間など修正条件を決め、約束事を交わして再開準備をした。	年度途中より、順次9サークルを再開した。
2	フレイル予防、認知症予防の対策づくり	① 「いきいき百歳体操」は感染状況悪化しても自宅でもできるように、錘等の貸し出しにより事業計画完遂を目指した。目標は年間延べ2000人参加。 ② 「かなえる健康ひろば」を6回連続講座とし、最終日にアンケートを実施し効果を確認した。	① 休館や中止もなく、大幅に計画達成した。 ② 「体の調子が良くなった」とか「連続講座を続けてほしい」などの良い反響が多々あった。
3	新しい生活様式の中での「楽しみ・生きがい」づくり	① 「大人のぬり絵」の継続実施令和3年度より、自宅でもできる事業として、継続実施した。 ② 「卓球ひろば」の再開実施代表者と再開のための月間実施回数、時間、人数制限などの条件決め、3年間の休止により一部世代も変わり、名簿の再確認・作成に時間がかかり、6月再開となった。	① ぬり絵は自律神経を整える効果として医学的根拠もあるため、当事業は継続した取組みをしやすい、一般企業の全国コンクールにも参加した。 ② 事業計画では、コロナ前の参加人数を想定していたので、実際は、月間実施回数やメンバーの減少などにより、大幅に少ない参加人数になった。

3 取組み結果			
No.	数値目標	実績	指標に対する達成度 (%)
1	12サークル	9サークル	75%
2-①	延べ2,000人	延べ4,632人(詳細は別紙1参照)	225%
3-②	延べ2,000人	延べ641人(詳細は別紙2参照)	32%

4 改善策				
No.	達成状況に関する分析・課題	改善策	評価	事業の有効性
1	マスクを取らないと再開できないサークルが2つ程残った（お茶、オカリナ）。	3/13 からの再開でも良かったが、念のため R5/5/8 以降で再開予定。	B	A
2-①	かなえる健康ひろば6回連続講座にて最終日にアンケートを実施し効果を確認したが、受講して良かった、続けてほしいというニーズは掴めたものの、具体的な効果確認には至らなかった。	令和5年度も継続して6回連続講座を計画しているが、具体的な効果を確認すべく、1回目と最終日に一人一人の方のデータ（何回できたか）を取り、数値で確認できるように実施予定。	A	A
3-②	事業計画では、コロナ前の参加人数を想定していたので、実際は、月間実施回数やメンバーの減少などにより、大幅に少ない参加人数になった。特に、3年間の休止により、再開してから来られるメンバーも半減に近くなったことが誤算であった。アフターコロナに向けてメンバー募集も課題になった。	5/8 以降のコロナ5類移行により、実施条件もコロナ前に戻せる可能性もあり、月間実施回数も、参加人数も2倍以上が見込める。高齢者関連施設であるということを差し引いても、大幅な利用者増が見込めるように、メンバー集めとともに取り組みたい。	C	A
<p>※1（評価） A：目標を上回る達成 B：目標をおおむね達成 C：目標を達成できなかった</p> <p>※2（有効性） A：有効であり、継続していくべき B：有効性向上のための取組見直しが必要</p> <p>C：有効でない取組・事業の再構築が必要 D：廃止の検討が必要</p>				
② 平等利用の確保				
<p>・講座などの募集は、先着順ではなく申込期限を設定し、抽選により決める。定員数に漏れた方はキャンセル待ちの順番まで設定して、皆さんが納得できるような方法で実施した。</p>				
③ 利用者サービスの向上策				
<p>・最大の利用者サービス向上策は、利用者一人一人の相談に乗り、ご意見や苦情に対して真摯に取り組む姿勢で対応するという意識をもって、職員全員でその意識と、日々の情報の共有を図り取り組んできた。</p> <p>・アンケートや日々のご意見は文書化し、共有し、意見を出し合い、確実に対応した。</p> <p>対応できない事や受託業務に支障が出るようなことは、上長や福祉局に相談し、安請け合いは厳禁とした。</p>				

④ センターの利用促進策

これまでに利用されたことのない方へのPRも含めて、「センターだより」は、区役所など公的関連機関、14の地域連合会館へ配架。さらに、区内10ヵ所のスーパーへ配架し、協力依頼することにより、講座・イベント等の露出を推進し広報活動に努めた。その他、市社協・区社協HP、区内広報誌、区社協だよりに掲載。センターだよりに、区社協HP（老人福祉センターイベント案内）へリンクするQRコードを掲載し
スマホなどを利用した広報活動も継続実施した。

⑤ 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

- ・アンケートや日々のご意見は文書化し、共有し、職員が意見を出し合い、確実に対応した。（この文書は「苦情・要望関係ファイル」として、個人名など個人情報のため施錠可能ロッカーに保管）

対応できない事や受託業務に支障が出るようなことは、上長や福祉局に相談し、安請け合いは厳禁とした。

- ・アンケート調査は年1回実施だが、苦情・要望に対しては都度相談可能という文化が西区老人福祉センターには根付いているために、職員と利用者の心理的距離も近いように感じる。
- ・アンケート調査結果の「職員対応満足度」も不満、やや不満の選択がゼロであった。

なお、アンケート調査結果の総合満足度は 86.2%で、計画した満足度 84.6%をクリアした。

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

- ・施設運営委員会では、地域振興会、民生委員主任児童委員協議会、地域女性団体協議会、医師会、老人連合会の会長や区役所保健福祉課長が参加。委員会の連携を強化し、西区の各地域が抱える高齢者の課題や現状を共有し、高齢者が抱える問題解決に向けた取り組みをすすめてきた。
- ・西区老人クラブ連合会とは、月1回の老人クラブ会長会に出席し、情報共有や連携を深めた。
- ・「子ども・子育てプラザ」との複合館でもあり、日々連携、情報交換を常に意識して行った。

② 人材育成・ボランティア活動支援等

当センターのメインボランティア活動として、「園芸(緑化)活動」と「ふれあい喫茶」があるが、コロナ禍の中再開できなかったことが残念であった。「園芸(緑化)活動」は主に活動いただいていた方が昨年度途中で活動できなくなったので、募集も必要になる。利用者アンケート調査で、活動してみたいボランティア活動の中で、「園芸(緑化)活動」と「ふれあい喫茶」は複数の方がおられたので、規制解除に向けて準備はしてきた。

5 その他

① 職員研修の実施状況

8月16日(火)～19日(火)	西区老人福祉センター (全員受講) 「愛着障害の理解と支援」 全体研修
9月7日(水)～14日(水)	西区社会福祉協議会 (全員受講) 「地域共生社会の実現に向けた権利擁護支援の推進」
10月17日(月)～21日(金)	Web (全員受講) 「ハラスメントへの対応について」 全体研修
10月18日(火)	大阪市役所 「普通救命講習I」(対象者のみ受講) ※他職員はWeb簡易受講
2月13日(月)～15日(水)	Web (全員受講) 「コロナ禍の人権について」 全体研修
2月17日(金)～22日(水)	西区社会福祉協議会 (全員受講) 「コンプライアンス研修」

② 個人情報の保護・情報公開について

プライバシーポリシーの遵守…西区社会福祉協議会は、平成17年5月27日に「個人情報の保護に関する方針(プライバシーポリシー)」を策定し、老人福祉センターもその内容を遵守して事業運営をしている。

平成18年度からはセンター利用証に、本人住所、電話番号、生年月日、連絡先の記載はせずに発行している。利用証交付申請(個人台帳)および個人情報に入った情報媒体は、鍵をかけた書庫に保管。個人情報データのパソコンでの保存は、パスワードを設定し、外部メモリー保存は厳禁とし、パソコン本体の保管も施錠可能な場所に保管した。

③ 職員の労働条件の確保・環境への配慮

区社協就業規則を遵守して、職員が働きやすい環境を心掛ける。(産業医による衛生委員会の設置)施設の管理運営業務において、再生品の資機材の使用をしている。(トイレトーパー等)一部、LED照明器具に取替えられているが、大半がまだ蛍光灯であり、こまめな入り切りを意識して環境への配慮に取り組んだ。

6 収支決算状況

(単位：円)

① 老人福祉センター事業				
収入(項目)		内 訳	金額 / 計画	金額 / 報告
	業務代行料	大阪市	17,382,000	17,382,000
	雑収入等		0	0
	収入合計 (A)		17,382,000	17,382,000
支出(項目)		内 訳	金額 / 計画	金額 / 報告
	人件費	館長1名、嘱託職員3名	14,100,000	14,267,201
	物件費		3,282,000	2,381,411
	支出合計 (B)		17,382,000	16,648,612
収支 (A) - (B)			0	733,388

【計画と決算の差額の主な理由】

コロナウイルス感染拡大防止による事業縮小。

4年度 百歳体操 (いきいき)

計 285 回

	回数	男性	女性	合計
4月	24	49	365	414
5月	24	49	356	405
6月	27	51	418	469
7月	21	43	284	327
8月	24	42	329	371
9月	24	55	343	398
10月	27	54	383	437
11月	21	40	308	348
12月	24	38	323	361
1月	21	43	268	311
2月	21	51	278	329
3月	27	77	385	462
	285	592	4040	4632

	4年度 卓球A				4年度 卓球B				4年度 卓球AB合計				月別合計 (男女比)		
	回数	男性	女性	合計	回数	男性	女性	合計	A・B	男性	女性	合計			
4月				0				0	4月				0		
5月				0				0	5月				0		
6月6日	1	7	21	28					6月6日	Aのみ	7	21	28	91 (23・68) A52 (13・39) 2回 B39 (10・29) 2回	6月
6月13日					1	8	18	26	6月13日	Bのみ	8	18	26		
6月20日	1	6	18	24					6月20日	Aのみ	6	18	24		
6月27日					1	2	11	13	6月27日	Bのみ	2	11	13		
7月4日	1	5	11	16					7月4日	Aのみ	5	11	16	60 (16・44) A43 (12・31) 2回 B17 (4・13) ※1回	7月
7月11日	1	7	20	27	1	4	13	17	7月11日	A・B	11	33	44		
9月5日	1	3	18	21					9月5日	Aのみ	3	18	21	71 (15・56) A44 (9・35) 2回 B27 (6・21) 2回	9月
9月12日	1	6	17	23	1	3	12	15	9月12日	A・B	9	29	38		
9月26日					1	3	9	12	9月26日	Bのみ	3	9	12		
10月3日	1	2	18	20					10月3日	Aのみ	2	18	20	65 (15・50) A38 (7・31) 2回 B27 (8・19) 2回	10月
10月17日	1	5	13	18	1	4	8	12	10月17日	A・B	9	21	30		
10月24日					1	4	11	15	10月24日	Bのみ	4	11	15		
11月7日	1	5	20	25					11月7日	Aのみ	5	20	25	77 (22・55) A47 (11・36) 2回 B30 (11・19) 2回	11月
11月14日					1	5	10	15	11月14日	Bのみ	5	10	15		
11月21日	1	6	16	22					11月21日	Aのみ	6	16	22		
11月28日					1	6	9	15	11月28日	Bのみ	6	9	15		
12月5日	1	4	11	15					12月5日	Aのみ	4	11	15	59 (13・46) A35 (8・27) 2回 B24 (5・19) 2回	12月
12月12日					1	4	11	15	12月12日	Bのみ	4	11	15		
12月19日	1	4	16	20					12月19日	Aのみ	4	16	20		
12月26日					1	1	8	9	12月26日	Bのみ	1	8	9		
1月16日	1	6	15	21	1	2	10	12	1月16日	A・B	8	25	33	69 (17・52) A43 (11・32) B26 (6・20)	1月
1月23日	1	5	17	22	1	4	10	14	1月23日	A・B	9	27	36		
2月13日	1	6	18	24	1	5	12	17	2月13日	A・B	11	30	41	82 (23・49) A47 (12・35) B35 (11・24)	2月
2月27日	1	6	17	23	1	6	12	18	2月27日	A・B	12	19	41		
3月13日	1	6	17	23	1	6	8	14	3月13日	A・B	12	25	37	77(20/57) A45(11/34) B32(9/23)	3月
3月27日	1	5	17	22	1	3	15	18	3月27日	A・B	8	32	40		
合計	18	94	300	394	17	70	187	257	合計		164	477	641		