

令和5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 愛称：なし
所在地	大阪市西区本田3丁目7番2号
施設規模	鉄筋コンクリート造り2階建のうち1階および2階の一部 延床面積 727.24m ²
主な施設	多目的ホール、ダイルーム、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	88.9% (169/190) ※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	老人福祉センター館長 田部 誠司
連絡先	(06) 6582-9552

1 指定管理業務の実施状況(1)施設の運営方針

西区社会福祉協議会（以下、「当法人」という）は、西区老人福祉センター（以下、「センター」という）の運営開始（平成18年）から、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など、高齢者の生きがい作りや地域における社会参加を支援しています。

西区は、居住者の9割が集合住宅に居住し、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りやすくなっており、近年の孤独死・介護の負担増など、高齢者が抱える課題は、めまぐるしく変化しています。

多様化する高齢者ニーズへの対応を図り、社会からの孤立を防ぎ、生活相談や健康相談等、相談機能の一層の充実を目指して、以下の3点を重点目標として運営しました。

- 1) 生きがいや楽しみによる心の健康づくり
- 2) フレイル、認知症予防による体の健康づくり
- 3) センター利用者数の回復（コロナ禍前の状態に取り戻す）

この重点目標を中心に利用される方々や地域の状況を鑑み、適時センターにおいて必要とされるサービスや支援を当法人全体で柔軟に対応して取り組みました。

(2)施設の維持管理

センターの老朽化が著しい現状における基本スタンスは、日常的に建物や設備の状態を把握することが重要と考え、早期発見・早期処置のもと、業務に支障ないかを常に考え優先順位を明確にし、

業務を遂行しました。

(ア) 各種点検業務の種類と頻度として、以下のとおり実施しました。

＜業者による点検＞ 法定点検を含む

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)、特定建築物等の定期点検(年1回)

＜職員による点検＞ 動作・目視が中心

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)、施錠など業務終了前点検(毎日)

(イ) 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において機器等の停止確認や施錠確認を複数人で確認(チェックリストに記載)することにより、不具合や故障の早期発見・早期対応に繋がり、不具合や故障を発見次第、速やかに報告相談をして対処しました。この結果、漏電ブレーカーの経年劣化による交換を大阪市福祉局の対応で、駐輪場に埋設の水道管破裂による水漏れ工事をこども青少年局の対応で更新工事が完了しました。

また、トイレにおいて非常呼出装置の故障によるコール機の設置ならびにタンク内のボールタップ劣化による交換、照明機器の不良によるLEDへ交換などは当法人にて対応しました。

(ウ) 利用者が自らセンターの維持管理に関われるようサークル活動で使用された部屋は、会員の方々に清掃を行いました。

(3)職員の配置状況

施設長(館長) 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)

火災や利用者事故等を未然に防ぐ目的で、日常的な建物・設備の安全点検を行い、危険箇所の早期発見に努め、軽微な箇所については速やかな補修を行いました。

日常的な施設内点検として、毎日の清掃の際に施設内の安全点検と、業務終了時に窓・ドアの施錠確認を実施し、防犯に努めました。

施設設備の不具合等は福祉局に逐次報告、設備を保全して利用者に不便が生じないように努めました。

また、子ども・子育てプラザ(以下、「プラザ」という)との併設館であり、共有部分も多いため、連携して管理しました。

震災・火災時における利用者の安全確保を目的とする「自衛消防訓練」を消防計画に基づき、プラザと合同で2回実施しました。

第1回は令和5年9月に職員のみで実施し、第2回の令和6年3月は利用者の参加があり総勢30名で実施、通報訓練・初期消火訓練(西消防署のご協力で、水消火器による実技も実施)・避難誘導訓練を実施しました。

西区にある津波・高潮ステーションにおいて、当法人主催の「防災研修」に参加(令和5年7月)し、水害の歴史と教訓・高潮対策の展示・津波の映像体験・西区役所の講演など正しい知識を得る機会となり、今後の災害緊急時の準備に役立てました。

不審者侵入など不測の事態に備え、施設利用者や職員を守る目的として、令和6年3月に、西警察署による「刺股(さすまた)」講習会を、プラザと合同で実施しました。

講習後、警部補から「相手を威圧しようとせず、警察が来るまでの時間稼ぎとして活用すべき」「不審人物の対応は、両手分の距離を取ること」などの指導がありました。



地震や台風等の災害発生した緊急時に備えた「大阪市行政オンラインシステム」による被災状況報告について、迅速かつ正確に実施するための伝達訓練を令和6年3月に実施しました。

AEDはセンター事務所に常設し、緊急時に備えて日々チェック(台帳管理)を実施しています。

また、職員は令和5年10月にeラーニングによる定期講習を受講し、館長は同月に阿倍野防災センターにて「普通救命講習I」を受講しました。

個人情報の保護に関する観点から、利用者台帳・サークル名簿・パソコンは、鍵付きキャビネットに保管し、パソコン起動時のパスワードは定期的(6ヶ月以内)に更新を実施しております。

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	1,649	1,725	1,937	2,020	1,904	2,088	2,320	1,817	1,621	1,615	1,804	1,821	22,321
登録 者数	315	48	31	24	10	11	13	5	4	11	14	5	491

3 実施事業

(1)事業報告

前年度の事業評価において“マンネリ化”のご指摘を受け問題点を精査したところ、令和4年度は13の取組を実施したのに対し、実績報告は5つの取組に絞って記載したことから「内容のスマート化(マンネリ化)」のご指摘に至ったものと判断し、令和5年度はセンター事業における全体を通じた取組を報告します。

①事業計画(P)

センターを利用される人々や地域の状況を鑑みながら、必要とされるサービスや支援を柔軟に対応すべく、「施設の運営方針」で述べた、重点目標の3点を事業計画としました。

1) 生きがいや楽しみによる心の健康づくり

教養講座や健康づくり講座を開催し、こころの健康づくりに取組み、住み慣れた地域でいきいきと繋がりを持ちながら高齢者の生きがいと健康づくりにおいて支援ができていることを目指す。

2) フレイル、認知症予防による体の健康づくり

介護・介助を必要とする原因は、骨折・転倒、高齢による衰弱(フレイル)、認知症などがあり、これらは体や頭を使うことが減って不活発な生活になることで起こりやすく、歳を重ねるごとに増える傾向にあります。(大阪市のホームページより)。

「健康づくり」のため、体と頭を使うことが基本と考えて取組む。

3) センター利用者数の回復

利用者に対して、感染予防策を徹底した上で、活動条件を緩和する。

サークルにおいて、活動人数・利用時間・月の利用回数などを、お世話人と調整しながら、条件を段階的に緩和し、令和5年度として前年度を超える利用者数を取り戻す。

センターを利用していない方へ、利用していただける魅力を発信する。

②活動内容 (D) (今年度の取組内容)

	取組	内容
生きがいや楽しみによる心の健康づくり	① スマホ講座	利用者アンケート結果において、モバイル機器で学びたい内容が多かった、LINE・動画・メール・スマホ決済など、目的別の講座を企画する。今年度は、開催回数を増やし、受講者 150 名目標。
	② 終活講座	人気の講座であり、質問も多く、個別相談を受けられた方から、「相談してよかった」との声が多く、講座後の個別相談も人気。遺言・エンディングノート・お墓・財産処分・介護・医療・遺影撮影など、センター利用者のご希望も聴きながら実施（年 1 回開催）。個別相談において、プライバシーに配慮、個室の相談場所を設置する。また、ACP(人生会議)や遺贈との関連を区役所と連携し検討する。
	③ 結核講座とレントゲン撮影	結核は、高齢者ほど免疫低下に伴い発病する危険が高いとされています。大阪市保健所との共催事業として、毎年実施しており、結核の知識や早期発見・治療につなげることが目的で年 1 回開催。
	④ 健康ツボ講座	この講座は、専門学校様から社会貢献の一貫として、当法人へ依頼があり、10年以上継続して開催、講座実施後のアンケート回答は好評です。今年度も年 1 回開催。
	⑤ 骨・カルシウム講座	食品メーカーによる、人気の「骨・カルシウム」講座をコロナ禍前まで実施しており、4年ぶりに開催、骨を作る大切な栄養素であるカルシウムについて、健康維持に役立てる講座として年 1 回開催。
	⑥ 落語講座	恒例の人気講座として、年 2 回開催。素人の落語グループを招いて「笑う門には福来る」とおり、明るい「笑い」の楽しみを提供する。

	取組	内容
フレイル、認知症予防による体の健康づくり	① こころの健康「フレイル予防」講座	西区保健福祉センターよる「こころの健康フレイル予防」講座を実施し、心と身体をほぐしながら、フレイル予防を学ぶ講座として年 1 回開催。
	② かなえる健康講座	●令和 4 年度の事業実績報告書において改善策に上げたテーマ 日頃の運動習慣を身に着けて、介護・認知予防につなげる目的の講座。6 回連続で講座を開催し、初回と最終回に体力測定を行い、目に見えた効果（数値データ）を確認する。
	③ 笑い与健康体操講座	市内の福祉財団による出前講座のうち、「笑い与健康体操」の講座を 4 年ぶりに開催し、脳と身体を活性化する目的で年 1 回開催。
	④ 卓球ひろば	●令和 4 年度の事業実績報告書において改善策に上げたテーマ 高齢者のスポーツとして要望の高い卓球を広い軽運動室でプラザ休館日の毎月曜日(夏休み期間を除く)に開催し、楽しみといきがいを提供する。今年度は、メンバー集めと、延べ 1500 名を目標。
	⑤ 歩こう会	高齢者にとって歩行は、筋力や体力の維持、心肺機能の向上、生活習慣病の予防、ストレス解消などの効果が期待されます。歩くことの大切さ（健康増進と体力の向上）を知ってもらう目的で「おでかけ隊（歩こう会）」を年 1 回開催。

	取組	内容
センター利用者数の回復	① 活動条件の緩和	●令和4年度の事業実績報告書において改善策に上げたテーマ センター利用者に対しては、年度当初は感染予防策を徹底した上で、感染症の緩和状況を確認しながら、活動条件の緩和等を検討する。 サークルにおいても、一回の利用人数、利用時間、月の利用回数など、お世話人とよく調整し、活動条件を緩和して、利用者数をコロナ禍前の状態に取り戻す。
	② ICTの活用	当法人のホームページに「センターだより」の掲載を継続し、利用者への周知を図るとともに、新たな周知の手段を検討する。
	③ 新規利用者の拡充	センターを利用していただける魅力を発信する（広報媒体の活用など）。

	取組	内容
その他	① 防犯・安全運転講座	特殊詐欺やサポート詐欺など、高齢者の被害が高水準で推移していることから、大阪府警による「防犯講座」を年1回開催。
	② お誕生会	奇数月に開催(5月開催の場合、4月・5月お誕生日の利用者が対象)。お祝いとして記念写真撮影会を年6回開催。
	③ ボランティア活動支援「ふれあい喫茶」	◆令和4年度の事業ヒアリングにおいて、ご指摘のあったテーマ 利用者アンケートにおいて、「ボランティア活動をしたい」意見が多かったことから、「コーヒースロン（ふれあい喫茶）」を再開する。 また、地域福祉活動の拠点施設として、自主的な活動となるよう支援する（年6回開催）。

※ センター事業報告のため、「高齢者の生きがいと健康づくり推進事業」20種の事業を省きます。

③チェック (C) (成果、課題)

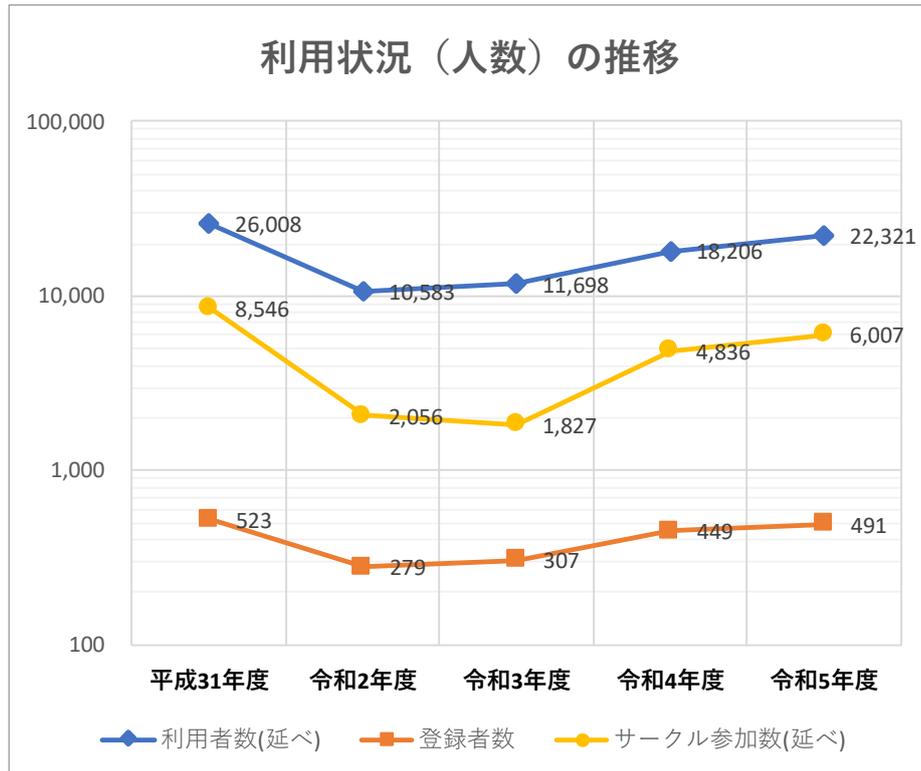
	取組	成果	課題
生きがいや楽しみによる心の健康づくり	① スマホ講座	年3回開催(延べ51人)、また区役所主催でセンターを使つての教室も開催いただいた。 ライン基礎から「おおさか楽ナビ」アプリの活用、悪徳商法・架空請求の防止ホットライン、防災アプリ・安否確認サービス、ギガ数とスマホ料金の関係、QRコードの読取り・活用方法、などを教わった。	講座で使うスマホは、主催者側の貸出機だったため、アンケートに「自分のスマホを使いこなしたい」との意見が多数あった。
	② 終活講座	内容を解り易くするため、2回に分けて開催。時間が足りないほど質問があがった。 個別相談は3組、「よくわかった」との感想。 なお、遺贈について、西区と提携の民間企業・区長が来館し、連携協定を締結している企業より説明。	ACP(人生会議)や遺贈の講座開催に向けて、区役所と連携が必要。
	③ 結核講座とレントゲン撮影	西区における結核の現状説明、「結核の常識」リーフレットに沿って治療方法、日頃の生活習慣についての予防を学んだ。	「随時受付」と掲載したため、直前の申込があった。
	④ 健康ツボ講座	免疫力アップ、自律神経調整の説明に何度も頷く方、丁寧にメモをとる方がおられた。 「身体に効いている感じ」「大変わかりやすい」の声があった。	コロナ緩和の直後に開催。増員したため、お灸体験の定員数が周知不足だった。

⑤ 骨・カルシウム講座	人生 100 年時代、健康を維持するための骨の役割、骨の仕組み、日常生活での心掛け、カルシウムの働きなどや、食育セミナーも行っていただき食品表示について学んだ。	「バランスよく食べる」と解っていても毎日の献立に悩みがち、定期的な開催が必要。
⑥ 落語講座	上半期・下半期それぞれ 1 回ずつ開催。今回は漫談も取り入れてくださり、参加者は笑いの連続で、心身の健康維持に役立った。	新規申込者が少ないので、広報や声掛けが必要。

	取組	成果	課題
フレイル、認知症予防による体の健康づくり	① こころの健康「フレイル予防」講座	フレイルとは？から始まり、フレイル予防を学び、後半は心と体をほぐす運動を行った。	当日に講座があることを忘れた利用者がおられた。
	② かなえる健康講座	<u>前年の改善策「数値で確認」を実施。</u> TU&G:78%の方が早くなり、平均 0.57 秒短縮 CS30:75%の方で多くでき、平均 1.1 回増加	最終回(6回目)の講座に欠席をし、未記録となった受講者へのフォロー。
	③ 笑い与健康体操講座	笑いをテーマにした講話や、落語鑑賞、トレーナーによるタオル体操を行い、参加者において、生活習慣病予防・鬱・認知症などの予防となる成果がみられた。	「お笑い」講座として男性の参加を期待したものの、結果は 0 人だった。
	④ 卓球ひろば	メンバー集めとして「センターだより」やチラシの配架を行い、新しく 12 人が入会。 ・年間 5 4 回の開催 (前年比: 154%) ・参加者(延べ) 男性 274 人、女性 805 人 合計: 1,079 人 (前年比: 168%)	<u>前年の改善策「開催回数・参加人数、令和 4 年度の 2 倍以上が見込める」</u> に対して、目標は達せなかった。
	⑤ 歩こう会	西区在住の郷土史研究家にご案内いただき、地域の歴史を学びながら、歩くことの大切さを知ってもらえた。	応募者が少なかった。 近郊以外のコースなど、新たなニーズの必要性。

	取組	成果	課題
センター利用者数の回復	① 活動条件の緩和	<u>前年の改善策「5/8 以降でサークル再開」</u> サークル活動を再開、会員募集を支援し (ポスター掲示など実施)、講座も含め回数や人数制限をコロナ前の状態に戻した。	60 歳代の利用者が少ない。
	② ICT の活用	当法人の広報誌やホームページによる、事業周知の継続。 新たにInstagramを令和 6 年 1 月から投稿開始し、SNSからの情報提供による利用者の拡大をねらった。	ICTリテラシーを多くの利用者身に付けていただく必要がある。
	③ 新規利用者の拡充	イベントのチラシ・ポスター内容を工夫。 西区の区社協だより「ふれあい西区」に、センターのイベントを掲載した。 定期的に参加している当法人への各種会議を通じて周知も行った。	利用者の拡充に至っていない。

センター利用状況を確認する目的で、過去5年間における推移をグラフ化しました。



コロナ禍による行動制限措置の時期からV字回復しており、令和5年度は前年度比で、利用者数(延べ)：123%、登録者数：109%、サークル参加数(延べ)は124%であり、前年度の数を超えていました。

	取組	成果	課題
その他	① 防犯・安全 運転講座	年2回の講座を実施。 特殊詐欺被害、サポート詐欺の防止策、ヘルメット着用促進、交通ルールの指導、反射神経ゲームなどの講話をいただいた。	特殊詐欺被害の質問が多数あがり、巧妙な手口について周知する機会を増やすことが必要。
	② お誕生会	5月度開催はコロナの影響を考慮して撮影会のみだったが、7月以降から演芸サークルによる発表会(申込制)も開催。 撮影会は年6回実施。	全ての演芸サークルにご出演してもらいたかったが、出演できなかったサークルがあった。
	③ ボランティア活動支援 「ふれあい喫茶」	<u>事業ヒアリングの指摘事項「ボランティア活動の支援内容を記載」</u> 飲み物の提供・片付けの活動していただいた。 8月から再開し月1の開催、講座やイベントと並行して計8回の開催。 材料購入と金銭管理は、センターが支援した。 他、当法人の地域包括と連携し相談会も実施。 下半期から、世代間交流としてプラザ利用者もお越しいただき、相談会に参加・センター利用者とのふれあい、など楽しんでもらえた。	ボランティア活動の幅を広げる必要がある。

④改善策 (A) (次年度に向けた改善内容)

	取組	次年度に向けた改善内容
生きがいや楽しみによる心の健康づくり	① スマホ講座	講座後のアンケート結果によると、参加者の多くがスマホ所持者であり、「使い方がわからない」ため講座を受講されていたことから、受講者自身のスマホについて教えてもらえる講座（現行以外のスマホ教室されている企業へ切り替えも視野に入れる）を企画する。
	② 終活講座	西区役所と、ACP(人生会議)や遺贈の講座開催に向けて企画する。
	③ 結核講座とレントゲン撮影	原因として、掲載内容（随時受付「午前10時～午後5時」）が勘違いを招いた（参加者から、最終時刻まで受付可能と思われていた）。次年度からは、受付終了時刻を明確にして掲載する。
	④ 健康ツボ講座	準備物の確認を怠らないように進める。
	⑤ 骨・カルシウム講座	定期的な講座の開催と、一工夫で補えるレシピの紹介などについて、主催者（食品メーカー様）と協議する。
	⑥ 落語講座	西区は木津川を挟んだ東西の地域で分かれており、センターのある西地区の利用者が多く東地区の利用者が少ない現状を踏まえ、東地区にある施設（区民センターなど）を会場とし、ZOOMによって東西施設を同時中継で繋いだ講座を企画し、申込者の拡充を図る。

	取組	次年度に向けた改善内容
フレイル、認知症予防による体の健康づくり	① 心の健康「フレイル予防」講座	参加型の事業すべてに該当する懸案事項である。 ・ 申込受付時に、欠席する場合はセンターへ必ず連絡をお願いします。 ・ 講座の直前（なるべく前日）に、確認の連絡を行う。 など、参加者への周知徹底を図る。
	② かなえる健康講座	欠席したことで、当該参加者がネガティブにならないよう、職員と連携しながら激励を行っていく。 次年度もこの講座を計画し、継続して参加いただけるよう、声掛けを行う。
	③ 笑い与健康体操講座	講座の内容に「体操」があると、男性は敬遠する傾向がある。 他区センターの情報も掴みながら、男性参加に向けたリサーチを行う。
	④ 卓球ひろば	原因として、卓球の開催日に緊急工事や停電作業などが重なった。 また、感染症への不安が拭えなくて参加を控えている方が多かった。 次年度からは、数値を目標とせず、確実な開催「毎月曜のセンター開催日」を目指す。
	⑤ 歩こう会	他区の館長と意見交換したところ、人気スポットなど行ってみたい場所を企画していることを参考に、アンケートも募りながら企画する。

	取組	次年度に向けた改善内容
センター利用者数の回復	① 活動条件の緩和	広報・情報発信などの強化を行い、利用者増をめざす。 大阪市から、「eスポーツ体験講座」の情報提供があり、60歳代が興味を持つ可能性と考え、担当部門へ依頼して講座開催を企画する。
	② ICTの活用	スマホ講座の開催回数を増やしつつ、講座未参加者へのフォローアップも行って、多くの利用者にスマホを慣れていただけるように働きかける。 当法人における、スマホサポーター活動のボランティアグループと連携をとり、支援していただけるよう検討する。
	③ 新規利用者の拡充	周知内容の見直し、ホームページは画像を増やして解りやすく、インスタグラムは投稿頻度を増やす、など改善する。 前段①. で挙げた「eスポーツ体験講座」は、新規利用者の拡充に向けて可能性のある事業であると考え、講座開催を企画する。

	取組	次年度に向けた改善内容
その他	① 防犯・安全運転講座	定期的な講座の開催を実施し、「特殊詐欺」の時間配分を多くとれるよう、企画の見直しを検討する。
	② お誕生会	時間配分を考慮しつつ、未出演の演芸サークルへ率先して声掛けを行う。
	③ ボランティア活動支援「ふれあい喫茶」	ボランティアの方々に、材料購入と金銭管理も行えるように育成する。 また、利用者アンケート『実施したいボランティア活動』において、「園芸(緑化)活動」「イベント等の手伝い」が上位を占めたことから、これら実施に向けた検討も行う。

(2) 平等利用の確保

講座やイベントの受講においても、平等な機会を準備できるように、センターだより・ホームページ・インスタグラム・館内掲示、これらを開催の前月に告知して、利用者に申し込んでいただく、事前予約制を継続しました。

申し込み多数の場合は、抽選によって利用者を決定し、抽選に漏れた場合はキャンセル待ちの順番制にするよう、利用者にご納得いただけるような方法を行いました。

(3) 利用者サービスの向上策

利用者へ、挨拶・声掛けすることを常に忘れず、センターが明るくて楽しい元気の湧く場所と思っただけできるよう、館長・職員ともども心がけました。

子どもから高齢者ならびに障がいのある方などが安心して生活して住み続けることのできる西区をめざして、プラザとの併設館として世代間交流を推進し、幅広い世代が一緒に楽しみながらふれあえる「スリーアイズ大会」「ウエルネスダーツ教室」(いずれも「高齢者の生きがいと健康づくり推進事業」)を実施によって、幅広い層の交流の場として利用者サービスの向上を図りました。

また、日々の施設運営や事業を通じて、センターを訪れた高齢者の地域における生活の相談に乗り、センター等への苦情に対して親切に真摯に取り組む姿勢で対応する事がサービス向上につながるものと考えられ、職員全員で意識向上と日々の情報の共有を図りながら取り組みました。

(4) センターの利用促進策

令和4年度の事業ヒアリングにおける指摘事項「工夫したことへの結果を記載する」

「センターだより」にホームページとインスタグラムのQRコードを載せて、パソコンやスマホから見られるよう、また配架先を増やすべく当法人と連携し、スーパーへの配架数を増やすなど、周知・広報活動に工夫したものの、コロナ禍の影響もあって十分な効果を得られず、利用実績が思うように（コロナ前の状態）伸びておりません（85%程度の回復）。

また、60代のセンター利用者を増やそうという計画でしたが、こちらも思うように伸びず、男女比については、圧倒的に女性が多いままであり、男性の利用は伸びていません。

このような状況のなか、センター利用促進のため、以下の内容を取り組みました。

- 当法人の協力により、センターのリーフレットも挟み込んだ、マンションパック（活動の中で繋がりが出来たマンション管理人さんに渡し、マンション住民のお困り事を少しでも解決につながるよう、コミュニティ力をアップしていこうとの趣旨）を配布しました。



- 「センターだより」や各イベントのチラシ・ポスターの内容を工夫（カレンダー部分を大きくして見やすく、イラストを増やした視覚による宣伝、チラシの色を事業毎に変えたり1か所にまとめたりして募集中の講座を解り易く、さらに「遺贈」「フレイル」などの専門用語に対する説明文を記載など）を実施しました。



- 西区の区社協だより「ふれあい西区」にセンターのイベントを掲載しました。
- 定期的に参加している当法人の各種会議を通じて周知を行い、情報提供を行いました。
- 当法人のホームページにおいて、センターの粹（サイト）内容はコロナ禍の時代に編集したままでしたので、今回リニューアルしたことに合わせて再編・更新しました。
- 新たに、Instagramを令和6年1月から投稿開始、SNSからの情報発信を行い、また#（ハッシュタグ）によるキーワードを多く掲載し、センターを知っていただく機会を増やしました。



(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

利用者から苦情や意見が寄せられたと判断した場合、聞き取りした職員は即答せず、持ち帰って、館長・職員で速やかに問題を共有し、解決に向けて協議を重ね、必要に応じた対策ならびに、回答が必要な場合は館長が対応するよう、円滑に適切な体制をとっています。

この過程の中で記録を取り、同じ問題が発生しないように再発防止に努めています。

また、事案の内容によっては、当法人の苦情受付担当者と連携し、解決に努めています。

満足度の把握として、センター利用者を対象に福祉局主催のアンケート調査を実施しました。

- アンケート調査期間：令和5年11月7日～12月16日（休館日を除く33日間）
- 有効回答：190名（男性31名、女性159名）、今年度登録者452名の約42%の方にご回答
- 成果指標：センター利用者向けに実施するアンケートで「満足と回答される人」の割合
- 数値目標：「満足、やや満足」と回答した人の割合が84.6%以上

▶ アンケート結果：190人中 169人が「満足、やや満足」と回答（満足度：88.9%）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
男性	21人	7人	3人	0人	0人	31人
女性	120人	21人	18人	0人	0人	159人
計	141人	28人	21人	0人	0人	190人

- ・センターにおける令和5年度の総合満足度は、88.9%と目標達成、昨年(令和4年)度においてご不満のご回答（70代女性1名「やや不満」）があったところ、今年度は0人でした。
- ・昨年度のアンケートを分析したところ、コロナ禍によるサークルの実施回数とか人数制限など「コロナ前の状態に戻して欲しい！」と思う潜在的な感情から発せられたものと考察しました。
- ・この対応策として、「世話人会」で説明ならびにサークル活動のフォローアップを進め、利用者の感情をほぐすことに努めました。
- ・令和5年5月8日から感染症法上の位置付けが「5類」に変更後からは、サークルの実施回数ならびに人数制限を段階的に緩和したことで、サークル活動は徐々に元の状態に戻ったことから、潜在的なご不満は少しずつ解消したと思われ、今回のゼロ回答になったものと考えます。

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

センターと関わりの深い、地域の関係団体として、「地域振興会」「民生委員児童委員協議会」「地域女性団体協議会」「西区医師会」「西区老人クラブ連合会」があり、連携を強化する目的で、西区老人福祉センター施設運営委員会を令和5年6月に開催しました。

西区役所保健福祉課、当法人も含めた各リーダー7名にご参加いただき、地域高齢者のニーズなどを確認しました。

西区内にある高齢者施設などの社会福祉施設で構成されている、「西区社会福祉施設連絡会」に出席し、昨今の複雑な社会課題の解決を目的に、種別を超えた各施設の専門性を活かした、情報交換・研修（本報告書、第1項(4)で取り上げた「防災研修」など）・地域貢献など、各施設との相互連携を行いました。

西区老人クラブ連合会は、月1回の会長会をセンターにて開催しており、館長が毎月出席し、情報共有や連携を行いました。

プラザと日々の連携（施設の安全管理、消防訓練、世代間交流など）情報交換（福祉局・青少年局からの情報共有、児童・高齢者の見守りなど）を常に意識して行いました。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

(ア) 人材育成

利用者が自らセンターの維持管理に関われるよう、サークル活動でご使用された部屋は、会員の方々に清掃を行いました。

百歳体操におけるDVDの操作を参加者が行うなど、利用者の自主性を育成しています。

(イ) ボランティア活動支援

コロナ規制の緩和を請け、休止していた月1回の「ふれあい喫茶（コーヒーサロン）」を令和5年8月から再開し、利用者へ飲み物の提供や片付けなどのボランティア活動を支援しました。

当法人にご登録の個人ボランティアによる活躍の場としてセンターの一室を提供し、整体師マッサージによる利用者向けの「肩もみ・クイックマッサージ」を令和5年11月より月1回の頻度で開催し、個人ボランティア活動を支援しました。

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

実施日	研修名	研修方法	研修場所	参加人数
令和5年7月5日	防災研修	集合研修	津波・高潮ステーション	1名(館長)
令和5年8月24日 ～ 令和5年8月31日	第1回大阪市社会福祉施設職員人権研修	オンデマンド配信	センター	全員参加(4名)
令和5年9月29日	社会福祉施設人権ワークショップ	集合研修	社会福祉研修・情報センター	1名(館長)
令和5年10月6日	AED講習	e-ラーニング(市消防局)	センター	職員全員参加(3名)
令和5年10月28日	普通救命講習1	集合研修	阿倍野防災センター	1名(館長)
令和5年11月24日	健康教育講座	集合研修	センター	職員全員参加(3名)
令和5年12月5日 ～ 令和5年12月8日	西区人権研修会	集合研修	区民センター	全員参加(各人1日のみ)
令和5年12月19日 ～ 令和5年12月25日	第2回大阪市社会福祉施設職員人権研修	オンデマンド配信	センター	全員参加(4名)
令和6年1月25日 ～ 令和6年1月31日	第3回大阪市社会福祉施設職員人権研修	オンデマンド配信	センター	1名(館長)
令和6年1月26日	健康教育講座	集合研修	当法人	1名(館長)
令和6年2月15日 ～ 令和6年3月15日	コンプライアンス研修	オンデマンド配信	センター	全員参加(4名)

(2) 個人情報の保護・情報公開について

(ア) 個人情報の保護

プライバシーポリシーの遵守として、当法人は、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、センターにおいても、この内容を遵守して事業運営を行いました。

センター利用証において、平成18年度以降、住所・電話番号・生年月日・連絡先は記載せず、必要不可欠な内容のみで発行しています。

なお、利用証交付申請（個人台帳）と個人情報を記録したデータは、暗号化を行い、パスワード入力しないと開かない設定にしています。

また、ハードウェア（パソコン・外部記憶媒体）において、鍵付き書庫に保管し、鍵は施錠式デスクの引き出しに収納し、情報漏洩対策に万全を期しています。

なお、パソコンにおいては、起動時にパスワード入力を設定、パスワードは半年以内に変更するように運用しています。

No.	区
(姓下名)	6・7・8
利用証	
氏名	
年 月 日 発行	
大阪市立西区老人福祉センター 大阪市西区本田3丁目7番2号 電話06(6582)9552	
更新	年 年 年
新	6 7 8 6 7 8 6 7 8

(イ) 情報公開

「大阪市情報公開条例」に準拠し、当法人が策定した「情報公開規程」を遵守した情報管理を行っています。

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

(ア) 職員の労働条件

- ・当法人の就業規則を遵守し、職員が働きやすい環境を心掛けています。
- ・職員が安心して働ける職場を目指し、年1回、管理者との面談を行っています。
- ・産業医による安全衛生委員会を月1回開催しています。
- ・健康診断時において、全職員を対象にストレスチェックを実施しています。
- ・センターでは「タイムカード」を導入しており、このデータを勤怠システムに転送し、就労時間・年次休暇などを、月末に就業月報で管理を行っています。
- ・センターは、土曜日も開館しており、職員は週休2日体制の勤務を維持するため、月曜とローテーション（土曜日の勤務者は、翌月曜日に指定休日を取得）を敷いています。

(イ) 環境への配慮

- ・環境に対する意識を職員ひとりひとりが持ちあわせ、リサイクルを促進してきました。
- ・シュレッダーした紙はゴミ化せず、毎木曜の資源回収日に合わせ分別しています。
- ・印刷・コピーは両面や集約ならびに使用済み用紙の裏面を再利用、光熱費関連では節電・節水するなど、支障のない範囲で実施しています。
- ・一部においてLED照明器具に取替えた（R4年末11.5% → R5年末53.2%）ものの、半数が蛍光灯のため、小まめな入切を意識し、環境への配慮に取り組んでいます。

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	17,382,000	17,582,000
	雑収入等		0	2,750
収入合計 (A)		—	17,382,000	17,584,750
支出(項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	館長1名、嘱託職員3名	14,100,000	14,139,429
	物件費	事業費、管理運営事業費	3,282,000	3,426,999
支出合計 (B)		—	17,382,000	17,566,428
収支 (A) - (B)			0	18,322

【計画と決算の差額の主な理由】

- ・コロナ禍の影響による、上半期のセンター事業の自粛
- ・日常の経費節減を意識しての事業運営による効果

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ① 光熱費の節約
 - ・未使用部屋の照明や空調をこまめに消す
 - ・空調温度を適度に設定（扇風機などを有効活用）
- ② 事務用品の節約
 - ・消耗品において、余剰在庫のないよう定期的にチェック
 - ・使用済み印刷用紙の裏側を有効利用