

令和 5 年度 大阪市立港区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立港区老人福祉センター
所在地	大阪市港区夕風 2 丁目 5 ー 2 2
施設規模	鉄筋コンクリート造 4 階建のうち 1 階 延床面積 496.67m ²
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 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	93.8% (105/112) ※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港区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市港区弁天 2 丁目 1 5 番 1 号
代表者	会長 武智 虎義
指定期間	平成 31/令和元年 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	館長 三宅 伸一
連絡先	(06) 6575-1368

1 指定管理業務の実施状況**(1)施設の運営方針**

港区の高齢化率は 27.6% (令和 5 年 7 月) で大阪市全体と比べて高齢化が進んでおり、地域により差がみられるのが特徴で、今後も高齢化率が増えていくことが予想されています。区内中央部で、40%を超えている地域もあり、単身高齢者世帯や高齢者夫婦のみの世帯が多い地域もあります。いきいきと住みなれた地域で安心して暮らせる環境づくりや介護だけでなく医療や予防、生活支援、住まいに関する支援、サービスを包括的に提供できる地域包括ケアの構築が必要となっています。

センターに求められている役割として、地域における身近な施設として多様化するニーズに応えられるような事業を展開し、フレイル予防、健康寿命の取り組みや、高齢者の生きがいつくりや社会参加促進の拠点の役割が求められています。

また、アフターコロナでどうしていくべきかを考え、「地域とつながることの大切さ、つながる方法」をミッションとして、高齢者の運動や参加できる機会の確保に努めるとともに、つながれる手段として ICT の活用や社会資源とのつながりを推進していきます。これらをふまえ、健康づくりとフレイル予防、相談機能の拠点として、地域活動への参画、高齢者のニーズに応えられるように事業を実施いたします。

(2)施設の維持管理

センターは、高齢者施設における利用者が「安全・安心」を第一義に「快適に心地よく過ごしていた」だけことを心掛け、迅速な修理、補修を行ない維持管理に努めています。

施設の維持管理については、「大阪市老人福祉センター管理業務基本協定書」に定める施設維持管理基準に従い、大阪市「施設管理の手引き」に基づき保守点検を実施しています。

(1) 各種点検

電気工作物設備関係（月 1 回）・特殊建物等定期点検（年 1 回）・消防設備機器点検（年 2 回）

自動扉点検（業務委託年 4 回）・受水槽、高架水槽、水質検査（業務委託年 1 回）

日ごろは、月 1 回の自主点検、巡視を強化実施しています。

(2) 清掃関係他

毎日の清掃は、職員が丁寧に巡視と共に行い、月 1 回の巡視点検は、館長が実施し不具合があった際には迅速に対応してきました。また、新型コロナウイルス感染拡大を防ぐため、消毒の徹底、日々清掃時の消毒など職員が「安全・安心」を心がけ積極的にすすめてきました。

(3)職員の配置状況

・施設長 1 名 ・常勤嘱託職員 3 名 4 人体制

(4)感染症拡大を防止するための対策等の状況

国、府や市からの指示やガイドラインを参考に高齢者の「安全・安心」を第一に対策を行っています。

(1) 利用については、マスクの着用を推奨しています。

(2) 体調の確認、体調がすぐれない時は来館をご遠慮いただいています。

(3) 消毒を促し、手指の消毒を徹底し、入口、各所に「手指の消毒液を置いています」

(4) 利用滞在時間は、最大 2 時間で「三密」を避けるようにしています。

(5) ディスタンス（人との間隔を 2 m 空ける）を取り、「机には座る人数の椅子を置き、ソファには距離が取れるよう」にしています。

(6) 講習会や講演会については、机に 1 名と 2 名に交互配置しています

(7) 接触等が考えられるサークル教室や息が上がるサークル教室は実施を見合わせ、必要に応じて話し合いや、声かけをして調整を適時実施しています。

(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）

(1) 不慮の事故に備え、施設賠償責任保険に加入しています。転倒等予防のため、段差を少なくし、日々の清掃等のなかで点検や改善を行ってきました。また、利用者が安全・安心して利用できるように、館内の障害物の確認や自動ドアの点検を常時行い、未然に防ぐように努めています。

(2) 救急対応については、軽傷・重傷にかかわらず、職員が「緊急体制表」や「事故対処マニュアル」を基に迅速に対応します。「ヒヤリハット」が起こった際には、職員全員で振り返り、再発防止に努めています。（令和 5 年度は 0 件）

(3) 利用者は自転車での来館も多いので、事故防止のためにも、春の安全週間に港警察署と連携し毎年 1 回交通安全講習を実施しています。

- (4) 火災発生を想定し、防火管理責任者が中心となり、迅速に対応できるよう利用者を含めての消防訓練を2回、避難訓練を1回実施し、消防署に報告しています。また、館内では非常口マークを目に付くところに複数表示しわかりやすくしています。
- (5) 地震、津波、台風などでセンターが避難場所となる際には、利用者間の安否確認の協力体制を進めるとともに、支援が必要な方を可能な限り受け入れ、関係機関やボランティアとの連携に努めます。水害時の避難計画（洪水の場合、高潮の場合、内水氾濫の場合、津波の場合）を策定し、利用者の水害時の円滑かつ迅速な避難の確保を図ることを目的としています。また、水害に対しての意識はまだ低いので、津波に関する知識や、要配慮者利用の施設として老人福祉センターの立ち位置を再度確認していきたいと考えます。
- (6) 衛生管理面については、充分配慮し安全・安心で快適な利用ができるよう、良好な環境保持に努めました。ガイドラインを参考にしながら、手洗いの励行、うがいの徹底、消毒やワクチン接種の推奨など感染予防対策など安全・安心な環境づくり、保持に努めています。また、感染症対策として結核健診を実施し、利用者には受診を推奨しています。
- (7) 利用者が、体調の異変で心肺停止の時に、速やかに適切な対処・救命処置が対応できるように、AEDは設置し、日々チェックしています。利用者を含めての講習会も行い、AEDの周知につなげて、いざというときに使いこなせるように「落ち着いてAEDが使える」ことを目標に利用者を含めての講習会を実施しています。

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	771	772	969	974	879	940	969	1,010	911	824	886	630	10,535
登録 者数	168	20	12	7	12	9	3	8	10	6	7	1	263

3 実施事業

(1)事業報告

【1】事業計画（P）

センターは、地域における身近な施設として、高齢者の介護予防と生きがいづくりや社会参加促進として、総合目標「地域で穏やかにいきいきと暮らす」（区の方針：健康寿命をのばす）とし、以下を進めてきました。

- (1) 生きがいづくり、健康づくり（健康寿命をのばす）介護予防の場
- ・コロナ禍で見えてきた課題から、高齢者の生きがいづくり、健康づくりへの参加促進を行い、センターでの活動、地域での活動につなげていきます。
- (2) 社会参加など、自立した自分らしい生活を送ることができる場
- ・高齢者の自主的な地域福祉活動を支援する。
- (3) 存在感を感じられる場（社会的役割）
- (4) つながる（連携）、交流ができる場
- ・地域との共催・支援を行う。

【2】活動内容 (D) (今年度の取組内容)

5月8日の新型コロナ5類へ変更に伴い、アフターコロナとして事業再開に向け以下取り組みました。

- (1) 「感染拡大防止」をミッションとして、ソーシャルディスタンス励行のため、定員を半数にするなど「安全・安心」を心がけた対策を実施しました。
- (2) 他機関とつながる、方法を探るなど、地域包括支援、見守りコーディネーターなどの関係機関や地域資源につなげてきました。
- (3) 「地域の社会資源とつながる、つなげる (アウトリーチ)」の取組として、いきいきサロンに参加し、センターの周知を行いました。
- (4) 百歳体操の推進「センターに通う」を目的として、休止せずに実施しました。区内で休止している地域の方を、開放組として対応しました。
- (5) 地域社会資源とつながるアプローチとして、介護予防事業 (いきいきサロン) をする場 (12回、131名) を提供しました。
- (6) 港警察署と連携し、免許返納、自転車ヘルメット講座など交通安全の啓蒙に取り組みました。
- (7) 「新しい層へのアプローチ」として ICT の活用ができるように、スキルを身につけるためスマートフォン講座を実施しました。
- (8) 生きがいくくりとして、館長講座「創作講座」として家庭菜園を行い、年中通して生きがいくくりにつなげました、利用者自らが率先して畑づくりを行なっています。
- (9) 終活講座 (相続相談会、エンディングノートの作成会) を実施し利用者のニーズに応えました。
- (10) センター利用者の生きがいくくりとして、作品展示会 (165人来館) を実施し、利用者のボランティアによるコーヒー・紅茶を提供しました。また、港区内の障害者施設によるパン等の販売をしてもらい連携しました。
- (11) 作品展示会では、健康・体力測定も同時に行い、健康づくりの目標としました。
- (12) 結核健診 (1回) を開催し健康づくりとしました。
- (13) お誕生日会を3か月に1回開催 (計4回、68名) し、居場所づくり・孤立防止につなげ、また、ボランティアとしてサークル活動の方が、誕生日会にて演目をしていただき、生きがいにもつなげました。
- (14) 盆踊り大会を行ない、生きがい・介護予防につなげました。
- (15) 若手外国人と異文化・世代間交流を行ない教養講座につなげ、関西万博への準備づくりとしました。60代の男性も継続して参加し、若い方への新たなアプローチを模索しました。
- (16) 男性の利用促進として、利用者からの声も聞き、将棋で王将リーグ (1か月の全員との対戦) を開催、今まで対戦したことがない人とも対戦し活性化につながりました。新たな利用者がロコミで聞きつけ、2名参加しました。
- (17) 介護予防の一環として、健康講座のセミナーを行ない健康・体力づくりにつなげました。また、講座の後には職員が聞き取り相談を行ないました。
- (18) 代表者連絡会を4回 (計73名) 開催し、各サークルの情報交換、意見・要望等について話し合い、円滑な活動につながるように対策や調整などの支援をしました。新しい交流会館の情報を提供し、利用者の不安感を解決するようにつなげました。
- (19) 広報活動として、毎月発行している「センターだより」を老人憩の家、区役所、区社協他等に配布し、また区社協だよりにも、センターの活動等を掲載してもらいました。またセンターだよりは、文字のポイントを大きく、行間を考えて見やすくし、行事予定表の横に、前月の事業の内容を写真・イラストなどやコメントを入れて「センター事業」報告として記載しています。

【3】チェック (C) (成果、課題)

- ・作品展示会では、ボランティアによるコーヒー等の提供を行い、また区内の障害者によるパンの販売等を行いました。課題として幅広く関係機関と連携して、対応していくことが重要です。
- ・家庭菜園の創作活動から、地域へのボランティア活動の一環として、公園等の清掃など地域へのつながりを広げていければと考えます。
- ・家庭菜園・異文化交流・区内史跡ウォーク・将棋のリーグ戦では男性の利用促進につながりました。交流会館への移転に伴い、男性の利用促進につながる講座やサークル活動を模索したいと考えます。
- ・WI-FI 環境を整えましたが、利用度が低いのが現状です。次年度では、LINE 講座での活用やより新しい層へもアプローチをして行きます。
- ・介護予防に資する百歳体操については、地域で活動休止の地域のところもありも、当センターが交流会館への移転もあり積極的に幅広く活動をしていきたいと考えます。各地域の老人憩の家への連携・調整も必要となります。
- ・相談については、専門的なこともあり職員のスキルも必要となるので研修を通じ啓蒙につなげます。地域の包括支援センターや当法人である区社会福祉協議会とも連携し、情報共有をとっていききたいと考えます。

【4】改善策 (A) (次年度に向けた改善内容)

- ・新たな交流会館での利用者のニーズやウォンツを引き出し、利用者の積極的な参加を呼びかけます。新しい講座を幅広く企画し、新しいサークル活動などを積極的に支援していきたいと考えます。
- ・男性利用者・60才代を増やすため、積極的に広報活動を行い新たにサークル・講座を実施したいと考えます。
- ・社会資源としての老人福祉センターの役割の周知を目的に、職員の体制を確立していきます。
- ・相談については、職員誰もが対応できるようにスキルアップを目指し、地域の憩の家など高齢者の相談に応じ、フレイル予防につなげていきたいと考えます。
- ・百歳体操についての要望（クラスや人数増）は積極的に取り込み、地域や地域活動とも情報共有していきます。

(2)平等利用の確保

利用者が、平等に利用できるように、またどう感じているかを振り返り、偏りが出ないように、絶えず職員が声かけをしながら、公平・公正にいつでもサービスが平等に受けられるように、配慮し運営しました。

(1) 地域のアウトリーチを活用し、連携して情報発信

区社協や体制事業、地域ネットワークを活用し、老人憩の家に職員の手渡しによる「センターだより」の配布やコーディネーター情報交換会議等によりつながりを重視し、連携した情報発信の提供を行いました。

(2) 定員以上の講座申込みについては配慮

必要に応じて、複数回実施をするなどの対応を行いました。

(3) 安全・安心に施設が利用できるように連携しやすい環境づくり

利用者の生身の声を聞き、「利用者の声」として連絡ノートで情報を共有し、解決に向け進めました。また利用者に意思疎通のある職員が、初期対応するなど冷静に向き合って公平・公正に話しあい解決策に至るよう利用者本位の立場にたっています。

(3) 利用者サービスの向上策

利用者サービスの向上、気遣いの徹底と館内利用の満足度を高めています。

館長自らがお迎えやお見送りの声かけをするなど率先し、きめ細やかなサービスに努めています。

より質の高いサービスが提供できるように、①迅速に対応する②あいまいな返答はせず複数対応する③職員全体で振り返り再発防止に留意するなど、特にこの3点に注力してきました。また、

- (1) 意見を出していただいたかたには口頭で丁寧に対応し、出てきた意見に対しては、広く説明が必要な場合は館内に張り出すなど「見える化」し、利用者にフィードバックしてきました。
- (2) 利用者の満足度をあげるには「丁寧な対応」が重要と考え、職員同士が客観的に丁寧な対応ができているか、職員全員で共有し・振り返り対応の統一を行うため「連絡事項確認ノート」を作成活用し、確認と見直しを行いました。
- (3) 施設を安心・安全に利用できるように、職員全員が常に環境整備に意識を持ち、消毒・衛生・清潔・清掃を心がけました。
- (4) 利用者アンケートの調査結果を分析・精査しニーズ・要望やご意見に反映させ、より質の高いサービスを提供できるように努めています。

(4) センターの利用促進策

- (1) これまでに老人福祉センターを利用したことがない方が、コロナ禍での人数制限等の対策を講じて活動していることで安心を感じられ、参加申し出等の問い合わせが数件ありました。
- (2) 老人憩の家での活動中止により、老人福祉センターに活動についての相談があり、センターで開催している講座の紹介をしたところ、センターを利用するために利用証を作成する方もおられました。そのため、既存サークルの活動状況を確認しながら、センターで新たな活動ができる時間やスペース等の調整を行いました。
- (3) 毎月、発行しているセンターだより（年間5,050部）は、紙面で前月の事業内容等を盛り込み、老人憩の家（区内15か所）への配架や関係機関への設置、センター窓口での案内や各種会議で案内を行ないました。
- (4) また、当法人が年2回（76,000部）発行している広報誌「港区社協だより」や当法人のホームページにセンターの各種事業や行事を掲載してもらいました。
- (5) 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につなげてきました。
- (6) 代表者連絡会（年4回）でサークル・教室の代表者に情報の周知を行ない、また、代表者より要望やニーズを聞き利用促進につなげるようにしました。

(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

クレームに関しては、特に職員間で問題を共有し、解決に向けた仕組みを作っています。クレームはありませんでしたが、発生した場合には、円滑に適切に対応できる体制をとっています。

クレーム対応の手順は、職員がまず一次対応にて、問題を把握・情報整理し、意見・解決案を探し、二次対応にて、他の職員とも情報共有、善後策を検討し、最終的に館長が確認・対応を実施し、その過程の中で記録を取るとともに問題が大きくならないように調整をしていきます。

また、時と場合や事案により法人の局長とも連携していきます。

- (1) アンケートの聞き取りから要望、意見を聞きサービス向上・改善のアップにつなげています。
- (2) アンケートの意見集約から『見える化』を行ない、対策を実施しています。

利用者のサービス向上として、声かけやヒアリングを徹底し「利用者の声」をフィードバックしています。また、館長はお迎えとお見送りを行ない、合間を見てもみなさんと話をするようにしています。あいまいな返事をしない、迅速な対応、職員全員の振り返りを原則に情報の共有も行ない「心地よい空間づくり」に取り組んでいます。利用者のみなさまから、「皆さん、やさしく接して下さり楽しく参加させてもらっています」「いつも参加させていただいて元気が出ます」「皆さん親切に対応してくれています」「いつもお電話を頂いたりして大親切にいただいています」「職員の方にはお世話になり、ありがとうございます」等などのご意見を頂き大変感謝しています。また、「マイペースでできるので嬉しいです」「生きがいになればと通っていますが、みなさん親切にお世話をくださるので嬉しく思います」といっていただきありがたく感じています。今回のアンケートでは、満足度で普通以下の回答はありませんでした。今後もセンターが続く限り、利用者のみなさまが、生きがいと満足を感じていただけることに、職員一同喜びを感じれるように切磋琢磨していきたいと考えています。

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

センターの役割の1つにつながりを持つこと（連携）があげられます。区役所をはじめとして行政機関や、区社協、社会福祉施設連絡会、医師会、地域包括センター等などとののかかわりが大切です。今年度は、警察署と「交通安全講習（免許返納講座）」で、歯科医師会と「介護予防講座」、消防署とは「消防訓練」「避難訓練」「AED講習」などの取組みにより、連携し講習会等を行う事が出来ました。老人憩の家とは、コーディネーターを通じてつながりを持つてきました。区社協とも日頃より地域福祉活動として研修、サポートも行っており、地域とも密な関係を築いています。地域（地域見守りコーディネーター）や包括、ランチ等へのつながりを確認し、つながっていないようであれば、「つながりを持つこと」を主と考え、センターからつながりを持つように心がけました。また、包括やランチの相談の中で「センター行事」に興味をもたれた方をセンターにつなげるなど、「相互のつながり」が出来てきたと思います。今後も「顔の見える関係」「つながり」を大事にしながら連携を強化していきたいと考えます。これからもアウトリーチや地域とも連携を取っていきます。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

センターにとって、様々な事業を行う上で、生きがいづくり、地域支援、地域活動、包括とも連携していくためにも人材の育成をしていきます。また「ボランティア市民活動センター」とも連携し、各地区のサロンや子ども食堂などみんなの居場所などの地域の情報を把握し、活躍の場づくりを目指し、何ができるのか精査しながら高齢者の活動を推進したいと考えます。

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

当センターでは法令や服務規程を守り、倫理観とともに公正・公平な職務が全うできる人材育成に努め、SDGsを意識し資質の向上をはかる上でも、以下の職員研修に参加しました。

- | | | |
|---------------------------------|-----------|----------|
| ・第1回人権研修「愛着障がいの理解と支援」 | 8/16～8/20 | : 4名 |
| ・地域共生社会の実現と権利擁護支援 | 9/13～9/21 | : 4名 |
| ・文書、経理事務及び個人情報に関する研修 | 9/26 | : 1名（館長） |
| ・合同研修会：障がい者基幹相談支援センターの機能と役割について | 10/20 | : 1名（館長） |

- | | | |
|----------------------------------|----------|-----------|
| ・ AED 講習（館長が実施） | 2/14 | |
| AED デモ機を用いて AED の操作方法、実演、救急マニュアル | | : 3 名 |
| ・ 職員全体研修「コンプライアンス研修」 | 2/13～3/2 | : 4 名 |
| ・ 港区社会福祉協議会「人権研修」 | 2/17 | : 1 名（館長） |

(2) 個人情報の保護・情報公開について

個人情報の取り扱いについては当法人で定めている「個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）」「個人情報保護規定」「特定個人情報の適正な取り扱いに関する基本方針」「特定個人情報取扱規定」に基づき細心の注意を払いながら取り扱っています。また、職員に対してはさまざまな機会をとらえて「倫理規定」を基本とし、次のような事項の周知徹底を図ってきました。

- ・ 利用者に写真の断りと個人が特定されないような撮影を徹底
- ・ パソコンのパスワードの定期的な職員一斉更新
- ・ パソコンの施錠（盗難用ワイヤー使用）
- ・ 利用者台帳やサークルの名簿など施錠状態の保管庫に厳重に保管
- ・ 必要な情報をチェックし必要最低限の情報のみを取り扱う

センターの事業や行事の情報については、市社協や区社協のホームページ等において公開しています。記録として写真等が掲載される場合は、事前の確認と個人が特定されないような写真を選出し、公開します。また他の情報などについて大阪市の公開要請があれば、公開していきます。

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

- (1) 2019 年より「労働時間の客観的な把握」が義務化され、職員の健康面の環境を良好にすることを目的とし、センターでは「タイムカード」を導入し、労働（就労）時間、年次休暇等の管理・整備を行ってきました。また長時間労働を防ぎ、休暇も指定日数を遵守してきました。今後も毎月末就業月報を確認し、労働条件の確保に努めていきます。

- (2) 環境への負荷の低減を積極的に努めるとともに、職員ひとりひとりが環境保全に対する意識を高め、省エネルギー対策及びリサイクルを促進してきました。

目標として重点的にすすめてきた次の項目については引き続き積極的に取り組んでいきます。

「環境への配慮」

- ・ センターで使用するコピー用紙について、両面コピー・使用済み用紙裏面の利用に努めています。
- ・ 照明やモニターなど使用しない時は、電源をこまめに切ることや部分的な使用にとどめ節電に取り組んでいます。
- ・ 事務用品の再生品利用を促進し、使い捨て商品の使用抑制、計画的発注を行い経費削減に努めます。
- ・ ごみは分別し、消耗品は再生品の使用を増やし、消毒等に関してごみなども大量に出ないよう、しかし適切に消毒が行われるよう、物品も吟味して使用します。

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	18,850,000	18,850,000
	雑収入等	—	0	0
収入合計 (A)		—	18,850,000	18,850,000
支 出 (項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4 名分	15,500,000	15,448,441
	物件費	事業費、管理費、事務費他	3,350,000	2,879,828
支出合計 (B)		—	18,850,000	18,328,269
収支 (A) - (B)		—	0	521,731

【計画と決算の差額の主な理由】

- ・ 消耗品は無駄を省き、計画的発注と最小限にとどめました。
- ・ 普段のチェックと補修の自助努力で対応し大きな修繕等に至らなかった。
- ・ 光熱水費が高騰しているので、より経費削減に努めました。

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・ 会計規定に沿い、3 万円未満は 2 社以上・3 万以上は 3 社以上の比較見積もりを徹底しました。
- ・ 消耗品については、最低限の購入に努め、消毒液は、無償分に対応しました。
- ・ 蛍光灯は間引きをし、使用していない部屋の電源をこまめに切るなど節電に取り組みました。
- ・ コピー紙は裏面も使用し、不要となったチラシもできる限り再利用しました。
- ・ 消毒に関しても環境に配慮し、物品を吟味し、ゴミ等が大量に出ないような物品を使用しました。
- ・ ゴミ分別を徹底し、粗大ゴミが出ないよう、購入の際に引き取りやりサイクルをすすめてきました。
- ・ 職員の意識として省エネ・コスト削減に取り組みました。