

令和 4 年度 大阪市立天王寺区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立天王寺区老人福祉センター
所在地	大阪市天王寺区生玉寺町 7-57
施設規模	鉄筋コンクリート造、地下 1 階地上 10 階建のうち 3 階部分。 延床面積 881.70m ²
主な施設	大広間、第二集会室、デイルームなど
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 84.6%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 4 年度満足度	95.6% (216名/226名)

指定管理者

団体名	大阪市天王寺区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市天王寺区六万休町 5-26
代表者	会長 一本松 三雪
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 4 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日
担当者	黒田 泰生
連絡先	(06) 6771-8606

1 指定管理業務の実施状況(1)施設の運営方針

地域の高齢者に対して、健康の増進・教養の向上・レクリエーションの提供・各種相談対応を行うとともに、高齢者の地域福祉活動を支援することを目的とし、コロナ感染予防策を講じた上で、施設の運営方針として、当センターが高齢者の生きがいづくりと健康づくり・仲間づくり・居場所・社会参加と地域活動の拠点となるよう、高齢者支援や福祉サービスの効率的な提供を目指して取り組んできました。

(2)施設の維持管理

センター内の軽微な故障（電化製品・トイレ）等は自主的に修繕を行いました。毎朝職員全員で館内を清掃するとともに、次亜塩素酸による囲碁石・将棋駒・座布団等の消毒作業を実施。12 月には利用者も含め 33 名が参加して大掃除を行いました。また、毎月 1 回館長による建築物チェックおよび区民ホール屋上を含めた定期清掃確認を行いました。2 階までの区民ホールとの共用部分の清掃業務は、専門清掃業者による床ワックスを毎月 1 回実施しています。建物の維持管理は、区民センター（大阪市コミュニティ協会天王寺区支部協議会）と分担し管理しました。

エレベーター保守点検は、フジテック社とメンテナンス契約を結び、毎月の遠隔点検、3 ヶ月ごとの定期点検（うち 1 回は年 1 回の法定点検含む）を実施しました。自動扉保守点検は区民センタ

ーと契約しているサニー産業社が3ヵ月ごとに年4回実施しました。空調設備に関しては、館長が月次巡視点検を実施するとともに、令和4年4月よりトーションファシリティーズ社に年2回の保守点検、及び3年に1度のフロン抑制法点検を委託し、実施しました。

害虫駆除、受水槽・高架水槽清掃水質検査は、法令で定められた年1回の定期点検及び検査を区民センターより専門業者に依頼し実施しました。なお、エレベーターを含めた保守点検等負担金については、区民センターと面積按分(27%負担)し、精算しています。

設備工事に関しては、ICT活用推進のために大広間にWiFiを設置しており、事業によってはオンラインによる事業ができるよう準備しています。

(3)職員の配置状況

施設長 1名(令和4年度は常勤嘱託職員)、常勤嘱託職員3名

(4)感染症拡大を防止するための対策等の状況

①3密回避、手指消毒、マスク着用(3月より推奨)、換気、検査の徹底

入口には自動検温計とアルコール手指消毒器を設置、マスク着用、3密回避(館内のいたるところにポスター掲示)を行いました。窓については、東西で空気が抜けるよう夏場は常時開放し、冬場についても適宜窓開けを実施。

各部屋設置の換気扇については、四季を問わず開館中は常時稼働を徹底し、夏季における百歳体操実施中などの場合は、通常よりも熱中症のリスクが高まるため、こまめな水分補給や休憩時間の回数等利用者の体調に配慮し対応しました。

なお職員については、毎月市から指示された回数のPCR検査を実施するとともに、毎朝の検温と健康観察票の記入を実施しました。

②利用者数の制限

講義形式の講座については、収容人員の50%を目安に15~20人とし、隣との間、前面にアクリルパーテーションを設置して、飛沫感染対策を実施。ソーシャルディスタンスにも留意しました。また、来・退館時に受付・エレベータ前などで密集しないように配置を工夫するとともに、井戸端会議にならないように適宜声掛けを行い、参加した事業が終了したら、速やかに退館してもらいました。

上記取り組みの結果、当センターではクラスター及び職員の感染はありませんでした。

(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)

館内での安全な利用に障害となるものがないか、始業前および定時巡回(感染症予防のための窓開閉作業、手摺等の清拭消毒作業含む。)も実施し点検整理を行い、ヒヤリハットの除去に努め、情報については朝礼及び随時職員間で共有し、車椅子や歩行杖利用者が来館された際は、職員が事故の防止に取り組むなど、利用者の安全確保に努めました。

防火管理者については施設長がその任にあたり、併設館である区民センター管理者と協力し、利用者の安全確保を最優先に考え消防計画を策定し、消防訓練を2回実施し、所轄消防署に届けました。

また、毎日始業前に緊急避難経路に物が置かれていないかを点検しました。

前述の感染症拡大を防止するための対策の通り衛生管理には十分配慮し、常に快適な利用ができるよう、良好な環境保持に努めました。新型コロナウイルスなどの感染症等については、抵抗力の弱い高齢者が感染しやすく重症化することがあるため、大阪市ならびに天王寺区からの指示・情報を基に感染予防防止対策に努めました。

災害に対しては、南海トラフ地震等含め予期せず起こる災害に備えて災害時に冷静な行動をとれるよう大阪市社会福祉協議会・天王寺区合同災害対策本部の訓練に参加するとともに、災害発生時に利用者の安全確保を最優先し、災害時避難場所へ避難誘導を適切に実施できるように職員に周知徹底しました。

また、災害が発生した場合に備えて、法人が定めた災害応急対策実施要綱に応じて対応し、万一、地域において市内外から駆けつけるボランティアが円滑に救援活動できるよう、その需給調整などの支援活動を行うための天王寺区社会福祉協議会災害ボランティア活動支援センターの運営に協力しました。

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	1,421	1,535	1,726	1,465	1,319	1,210	322	383	1,129	1,189	1,104	1,104	13,907
登録 者数	164	22	10	2	7	4	1	0	4	1	2	4	221

・当センターでは、令和4年9月26日から11月25日まで給排水工事・電気工事の実施に伴い、館内施設の利用を休止。従い当該時期は、天王寺七坂歩こう会(2回)・グラウンドゴルフ大会・区内の地域におけるいきいき広場での体操等、館外活動での人数を記載。

・7～8月は、飛沫感染リスクの高いサークルが活動自粛。

3 実施事業

(1)事業報告

①事業計画 (P)

コロナ感染拡大予防策を講じた上で、当センターを高齢者の生きがいくつくりと健康づくり・仲間づくり・居場所・社会参加と地域活動の拠点とし、高齢者ができる限り要介護状態や孤独に陥ることなく、家から一歩出て、健康でいきいきとした生活を送れるように、いきいき百歳体操・ニコニコ健康体操・すこやかシニア体操教室・タオル体操教室など、誰もが参加しやすい運動や体操を多く計画しました。

併せて当センターが独居者等の居場所・脳トレ・仲間づくりの拠点となるべく、囲碁・将棋常設機を設置するとともに、昨年度に引き続き、デイルームをフリー卓球の専用場として開放して利用者のサービス向上に努めることにしました。

(様式 1)

また、アウトリーチとして天王寺区社会福祉協議会の地域介護予防支援事業である、「いきいき広場」を区内全地域会館において毎月 1 回以上実施し、老人福祉センターにアクセスしづらい地域も含めて、元気づくり及びコロナ禍によって思うように活動できない地域高齢者を支援する計画も立てました。

サークル活動については、会員が安心して継続的に活動できる環境を整えるとともに、活動の成果を発表する合同作品展を企画。事業・講座に関しては、観光スポット巡りも織り交ぜたウォーキング事業の開催、介護予防や健康増進、スマホ活用促進、外国語講座等の開催を企画しました。区老人クラブ連合会との連携については、利用者が運営スタッフとしても活躍できるグラウンドゴルフ大会の開催を企画し支援する計画をしました。

さらに令和 3 年度に引き続き、高齢男性のアクティブシニア層のセカンドライフを考えるための「セカンドライフを考える会」を継続し、地域ボランティアを含め地域福祉活動の「担い手」となるよう人材育成に努め、自主的に地域活動へ参画できるように計画しました。

②活動内容 (D) (今年度の取組内容)

当センターは給排水工事・電気工事の実施に伴い、約 2 か月間の利用休止となる中で、以下取組みました。

体操では、いきいき百歳体操(198 回 2,189 人)、ニコニコ健康体操 (16 回 409 人)、すこやかシニア体操教室 (10 回 151 人)、タオル体操教室 (2 回 36 人) 等実施しました。

囲碁・将棋 (244 回 3,416 人)、フリー卓球 (224 回 1,792 人) も多くの人数を集め、アウトリーチとして参加した区内地域会館における「いきいき広場」(48 回 840 人)も当センターにアクセスしづらい地域高齢者を支援することができました。

サークル活動については、日頃の創作活動の成果や個人の趣味を発表できる合同作品展 (3 日間 120 人) を開催するだけでなく、天王寺区の区民ギャラリー(10 日間 180 人)にも出展いただきました。現在 25 のサークルがありますが減ることなく令和 5 年度は 26 になります。

事業・講座に関しては、「セカンドライフを考える会」と共に企画した天王寺七坂歩こう会 (2 回 44 人)をはじめ、スマートフォン講座 (4 回 46 人)、介護美容講座 (2 回 39 人)、認知症予防講座 (1 回 19 人)、薬が飲みやすくなる講座 (1 回 20 人)、健康セミナー (2 回 36 人)、英会話教室 (10 回 91 人) 等、実施しました。なお、カラオケ大会は飛沫感染が高いと判断し実施できませんでしたが、楽器による土曜コンサート (1 回 29 人) は実施しました。また、年金受給講座は参加希望者が少ないと判断し実施しませんでした。自転車安全教室(1 回 21 人)は実施し、高齢者の中でも比較的若い人に参加いただきました。

なお、区老人クラブ連合会と共催して区長杯グラウンドゴルフ大会(1 回 41 人)を実施。区民センターと連携した天王寺区文化の集いには、大正琴・民謡・フォークダンスのサークルが参加しました。

③チェック (C) (成果、課題)

成果として、コロナ禍計画していた事業は上述の通り一部を除き実施しました。実施した事業・講座は、どれも定員を大幅に超える申込みがあり好評で、複数回実施の声が多くありました。

(様式 1)

令和4年度天王寺区老人福祉センターアンケート調査（有効回答数 226 名）の結果、総合満足度が満足度（やや満足含め）95.6%と、市の目標（84.6%）を大きく上回ることができた点は、評価しています。今年度は9月下旬より給排水工事による2カ月間の利用休止期間があり、春頃はサークルから不満が出ていました。その不満を解消すべく全25サークルに通知して、希望するところには休止に伴う利用回数減を休止期間の前後各2カ月で可能な限り調整し、補完する取り組みを行ったことも功を奏したと考えられます。

当センターの特徴として他区居住者の利用が多く、今回のアンケートでも74人（32.6%）が他区からの利用者でした[アンケートは一回/一人であり、実際の日々の他区在住来館者は2割台]。昨年の事業評価ヒアリングで、評価委員から他区利用者が多い要因分析の実施要望があり、今回のアンケートと同時に調査を行った結果（複数回答可）、「参加したいイベント又は講座がある」（46人）と回答した人が多く、次いで「参加したいサークルがある」（33人）「交通の便が良い」（32人）という結果となりました。大阪市内在住者であればどこから参加されても良いのですが、講座やイベントの内容については、常に高齢者のニーズの変化にアンテナを張って検討し、人が集まる魅力的な老人福祉センターにしていきたいと考えます。

現状に甘んずることなく、今後の活動を進める上での課題は、高齢者へのICT利用促進と考えています。

大広間にWiFiを設置し、コロナ禍でも講座・イベント・体操教室等オンライン配信できる環境整備を行いました。スマートフォンやパソコン所有者は利用者に多いものの（当センター約78%）、利用者ヒアリングを実施した際もオンライン配信への拒絶反応が高く、今、講座を実施しても参加者は限定されてしまいます。まずはスマホで、こんな便利なツールで双方向の情報交換が可能なおことから知ってもらう取り組みを進めます。

④改善策（A）（次年度に向けた改善内容）

令和4年度上記アンケート調査において、「体操の機会をさらに増やしてほしい」との意見をいただいております。次年度は、従来から実施している体操のみならず、新たに運動不足やストレス解消、外出を促せるような企画（健康リズム体操・手話体操等）を実施します。

また同アンケート調査において、当センターではスマートフォン・PCを含めた電子機器保有率は78%と非常に高いが、スマホでは電話機能のみの使用が多く体操教室や講座のオンライン配信を拒絶される方が多いため、令和5年度は、スマホの便利な機能を使えるようなスマホ体験講座の回数を増やします（4回→6回）。さらに、コロナ禍のような状況でも事業活動が継続できるよう、次年度はICT推進につながる講座を検討実施します。

(2)平等利用の確保

身体障害の有無や国籍にかかわらず、高齢者の誰もが平等に当センターを利用できるようにするために、人にやさしい施設づくりに取り組みました。

天王寺区身体障害者団体協議会の定例会支援も引き続き行っており、華道サークルの車いす利用者等への配慮にも努めています。ヨガサークルには視覚障害者の方も楽しく参加されており、令和5年度は、聴覚障害者理解のために「手話体操教室」を開催します。

また、大阪国際交流センターが実施している相談窓口の案内や国際ボランティア活動バンクを当

センター利用者に広報する等、国籍にとらわれず当センターを利用できる環境整備に努めました。

なお、当センター主催のイベントや講座は、公平性をきすために原則抽選制とし、人気のある講座は複数回実施し、誰もが平等に参加できるよう配慮しました。

(3) 利用者サービスの向上策

講座やイベントの実施時には、必ずアンケート調査を実施し、参加者に対して講座内容の満足度や感想、今後希望する講座や参加しやすい時間帯などを確認し、利用者ニーズを把握するようにしました。

特に、要望事項として多い体操教室の回数を増やしてほしいとの声に対しては、ニコニコ健康体操の回数増やタオル体操教室の追加実施等、ニーズに応えサービス向上に努めました。

また、区内全地域会館で実施される「いきいき広場」、施設運営委員会、企画・運営委員会、サークル代表者会議（感染予防のため書面開催）、区老人クラブ連合会委員会および天王寺区役所よりご意見をいただき、利用者に寄り添った運営を行いました。事務所窓口でいただいた意見については、職員共有を図り改善策を速やかに検討し、利用者サービス向上とともに安全、安心して気軽に利用できる施設を目指しました。

(4) センターの利用促進策

広報活動については、ホームページのみならず毎月発行の「老人福祉センターだより」(1,800部)の他、区社協発行の広報誌「ゆうあい」、区広報誌「天王寺」にイベント、講座、行事案内等の情報を掲載しました。区内全域地域会館で実施される「いきいき広場」でもセンター事業・イベント・講座の案内を欠かさず行っている効果もあるため、今後もホームページを含め最新の情報を提供できる体制を継続します。

窓口での一声活動も引き続き行い、「ロコミ」による友人勧誘の利用促進を図りました。併設「区民センター」においても「老人福祉センターだより」配布の他、合同イベントはポスターの貼付を依頼し、当センターの存在を多くの市民に知っていただく活動を実施しました。

(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

区社協においては事務局長を苦情解決責任者と定め、第三者委員を任命した苦情解決制度を定めていますが、老人福祉センター内においては職員が利用者からの苦情・意見に耳を傾け、対応に苦慮する場合は館長が対応にあたりるとともに、職員間で報・連・相を徹底し苦情解決にあたりました。

利用者満足度の把握については、日常の会話だけでなく、令和4年度老人福祉センターアンケート調査（有効回答数 226名）の調査結果で把握し、次年度事業計画に反映しました。令和4年度の結果に満足することなく、引き続き日々の声掛け活動を通じて利用者の利便性・活動環境向上を目指し施設運営を行います。

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

老人福祉センターは、「天王寺区社会福祉施設連絡会」の運営委員として、高齢者施設のみならず、

障がい者施設・児童養護施設・保育所・NPO法人等との連携のもと交流会を実施しています。

令和5年度も運営委員として学習会、施設見学会、防災活動等、各種取り組みに参加し、幅広い分野の施設と協働しての福祉活動に取り組みます。

アウトリーチとして、区内全地域会館で実施される「いきいき広場」に参加し、センターにアクセスしづらい地域も含めて天王寺区の広域にわたり健康づくり支援を行います。

また、区民センターと連携し、当センターサークルの大正琴・民謡・フォークダンスのサークルが区内で実施される「区民まつり」・「区民文化の集い」等のイベントに参加できるよう支援します。

大阪国際交流センターとは、引き続き連携し双方の広報活動を行います。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

天王寺区では、「昭和男の体操教室」の幹事で構成する「セカンドライフを考える会」の会議に当センター職員も出席し活動内容・場所の情報提供を行うとともに、ボランティア活動についても推進しています。また、人材育成として、「昭和男の体操教室」においてメンバーが主体性を発揮しながらボランティア活動の「担い手」として活動いただけるよう区社協地域支援担当者とともに支援しています。

令和4年度では、「天王寺七坂歩こう会」(2回実施)を立案いただき(案内・募集・参加費徴収・ガイドへの謝礼等は当センターが実施)、歩こう会当日もボランティアで三つの班の後方支援をされるなど活動していただきました。また、老人クラブが実施するモルック大会の運営にもボランティアで活動いただきました。

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

令和4年度、当センター職員はAEDの操作方法の資料による受講の他、天王寺区社会福祉協議会の一員として福祉の理解(「権利擁護について」)、コンプライアンス・個人情報保護、人権、文書・経理事務、等を受講しました。また災害対策として、防災検討会や災害ボランティア運営訓練に参加し、防災意識等の資質向上及び課題や情報の共有化を図りました。

(2) 個人情報の保護・情報公開について

センターでは、利用者登録や各種講座の申し込みなどにより、多数の個人情報を取り扱うこととなります。個人情報の収集・保管は必要最小限にするとともに、パソコン登録ではID・パスワードを設定し3ヵ月毎に変更。名簿や申込書など個人情報が記載されているものの廃棄については、ペーパーベースの記録はシュレッダー処分し、不要となったデータベースはデータを削除して記録が残らないようにしました。

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

老人福祉センターは高齢者サービスを対面で行う現場職であり、昨年度は来館される高齢者の満足度も考慮したうえで感染予防対策を遂行し、常にコロナクラスターを発生させないように考えねばならない職場環境にありました。労働環境改善で検討すべき3大要因の労働条件・時間、有給消

(様式 1)

化・職場の安全性に留意し、職員は超過勤務時間ゼロ（職員が少ない時期もあったため、館長のみ一時期長時間勤務有）・有給休暇は希望日に取得・職場の安全性を確保しました。

また、昨今労働者のメンタルヘルスも大きな課題となっており、当センター嘱託職員に対するメンタルヘルスチェック制度は努力義務ではありますが、快適な職場環境形成のためにはメンタルチェック制度を利用したメンタルヘルス対策を行うことも重要と考えています。

6 収支決算状況

(単位：円)

収 入 (項目)		内 訳	計 画	決算 (5/12 時点)
	業務代行料	大阪市からの業務代行料	17,569,000	17,569,000
	雑収入等		78,000	0
収入合計 (A)		—	17,647,000	17,569,000
支 出 (項目)		内 訳	計 画	決算 (5/12 時点)
	人件費	職員 4 名分	14,100,000	12,552,292
	物件費	事業費、管理費、その他	3,547,000	3,682,952
支出合計 (B)		—	17,647,000	16,235,244
収支 (A) - (B)			0	1,333,756

【計画と決算の差額の主な理由】

- ・新館長を大阪市社会福祉協議会正規職員として計画したが、実際には常勤嘱託職員（市社協より出向、雇用期間満了あり）であったのと、職員を 3 名として計画したが 2 名だった時期があったため、人件費が大幅に減少した。
- ・給排水工事による 2 カ月の利用休止期間があり、光熱費電気代他、経費の節減ができたため。

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・修繕は、できる限り業者依頼に頼らず自主修繕を行った。使用していない部屋の空調をこまめに切るなど高騰した電気代の削減に取り組んだ。