

令和 5 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 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	93.4% (211 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 5 年 4 月 1 日から令和 6 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ています。令和 5 年度はコロナ感染症対策について、「高齢者が集う施設」であることを鑑み継続したうえで、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位置づけ、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

センターの設備や備品については、職員により常に点検を行い、軽微な故障（電化製品等）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 26 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

(様式 1)

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 ヶ月ごとに年 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 5 年 4 月よりトーシンファシリティーズ社に年 2 回の保守点検を委託し、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 5 年度は常勤嘱託職員）、常勤嘱託職員 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）

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。なお、3 月の消防訓練では、当センター利用者にも参加いただき、訓練することができました。

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。

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、継続して感染予防防止対策に努めました。

災害に対しては、南海トラフ地震も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た対応を確認すると共に、大規模災害発生時に、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、区社協が実施した災害ボランティア活動支援センター運営の訓練に協力しました。

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	1,250	1,334	1,420	1,475	1,275	1,454	2,033	1,504	1,573	1,268	1,618	1,408	17,612

登録 者数	128	64	25	15	7	10	9	5	4	7	7	4	285
----------	-----	----	----	----	---	----	---	---	---	---	---	---	-----

- ・ 暑さ・寒さの厳しい 8 月・1 月は、利用者減となります。
- ・ 4 月は飛沫感染リスクの高いサークルが活動自粛しました。

3 実施事業

(1) 事業報告

① 事業計画 (P)

当センターを高齢者の生きがいくりと健康づくり・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、家から一步出て、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・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、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。

また、アウトリーチとして天王寺区社会福祉協議会が実施する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、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」の活動を継続的に支援し、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)

体操では、いきいき百歳体操(224 回のべ 2,324 人)、すこやかシニア体操教室(10 回のべ 251 人)、タオル体操教室(2 回のべ 39 人) 楽しい手話体操教室(1 回 15 人) 等実施しました。

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」(58 回のべ 1,215 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 日間のべ 285 人)を開催するだけでなく、天王寺区の区民ギャラリー(10 日間のべ 450 人)にも出展いただきました。現在 26 のサークルがありますが一つ減って令和 6 年度は 25 になります。

事業・講座に関しては、天王寺歩こう会(2 回のべ 42 人)をはじめ、スマートフォン講座(6

(様式 1)

回のべ94人)、楽しい音楽療法体験講座(1回17人)、押し花で小物づくり体験講座(1回10人)、知って安心認知症講座(1回21人)、健康セミナー(2回のべ36人)、英会話教室(6回のべ75人)、中国語会話教室(10回のべ77人)、フラダンス体験教室(1回22人)等、実施しました。なお、カラオケ大会は飛沫感染のおそれが高いと判断し実施できませんでしたが、それ以外は全て実施しました。

なお、区老人クラブ連合会と共催して区長杯グランドゴルフ大会(1回44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、昨年度計画していた事業は上述の通り一部を除き実施することができました。。実施した事業・講座は、定員を大幅に超える申込みがあったものもあり、複数回実施を求める声が多くあがりました。

令和5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)93.4%と、市の目標(85.2%)を大きく上回ることができた点は、評価に値するものと考えています。

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83人(36.2%)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割台と思われます]。他区利用者が多い要因としては、「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」(34人)「友人又は知人からの誘い」(19人)という結果となりました。講座やイベントの内容については、今後も常に高齢者のニーズの変化にアンテナを張って検討していきたいと考えています。

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。当センターでは、電子機器の中でスマートフォンの所持率が79.9%と圧倒的に高く、高齢者にも必需品になりつつあります。そしてそのスマホで知りたい機能としては、多い順にLINE:73人・グーグルレンズ:57人・メール:37人という結果となりました。当センターでは、スマホ講座を6回計画していますが、今後はニーズの高いテーマを中心にスマホ講座を開催していきます。

④改善策(A) (次年度に向けた改善内容)

ICT利用促進の一環として、まずは一番身近なスマホから便利な機能活用範囲の拡大をめざします。令和5年度上記アンケートにおいてスマホの機能で「知りたい」と回答した人が多かった、LINEやグーグルレンズ等も使用方法を学べる内容の「スマホ活用講座」の開催数を増やしていきたい。(年6回のスマホ講座中、スマホ活用講座を5回に)

また、アンケートでは「当センターから外に出て社会見学するイベントを企画して欲しい。」旨の要望も多かったので、外出を促せるような企画も検討していきたいと考えています。

(2)平等利用の確保

障がい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。

天王寺区身体障がい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がい者の方も楽しく参加されており、令和 5 年度は、聴覚障がい者理解のために「手話体操教室」を開催しました。

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。1 月には、高齢者福祉を学ぶ韓国の大学生・教授（20 名）と、施設の役割や運営についての講義や、実際のサークル活動体験を通じて交流することができました。

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参加の機会を増やすなど、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、利用者ニーズの把握に努めました。

昨年度、要望として多かった「体操教室を増やしてほしい」との声に対しては、健康リズム体操や手話体操など新たな体操を企画し、ニーズに沿ったサービスの提供に努めました。

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、企画・立案運営委員、サークル代表者会議、区老人クラブ連合会委員会および天王寺区役所などからセンター運営や事業に対するご意見をいただき、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、全職員に共有を図り改善策を速やかに検討し、利用者サービスの向上とともに安全、かつ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、区社協の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」（1,850 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、「口コミ」による友人勧誘の促進を図りました。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取組みを実施しました。

(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

受託法人である区社協においては、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。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るとともに、職員間で報告・連絡・相談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・ご意見箱だけでなく、令和 5 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 5 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組みました。

世代間交流としては、天王寺区内の高校生・教師（11名）と当センターの英会話サークルが英会話を通じて互いの意見を述べたり、ゲームをして交流することができました。

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した。

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した。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した。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

「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5年度では、「天王寺歩こう会」の歩こう会当日にボランティアで運営スタッフとして後方支援を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5年度、当センター職員はAEDの操作方法の受講の他、天王寺区社会福祉協議会の一員として福祉の理解（令和5年度は「権利擁護について」）、コンプライアンス・個人情報保護、人権研修等を受講しました。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、防災意識の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になります。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か月毎に変更。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、労働環境改善で検討すべき 3 大要因の労働条件、時間・有給消化・職場の安全性に留意し、職員は超過勤務時間ゼロ・有給休暇は希望日に取得・危険個所の改善により職場の安全性を確保しました。なお、改正道路交通法の施行にともない、自転車での移動には職場で購入したヘルメットを着用することとしました。

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 (4/17 時点)
	業務代行料	大阪市からの業務代行料	17,630,000	17,697,000
	雑収入等		0	0
収入合計 (A)		—	17,630,000	17,697,000
支 出 (項目)		内 訳	計 画	決算 (4/17 時点)
	人件費	職員 4 名分	13,278,000	12,916,074
	物件費	事業費、管理費、その他	4,352,000	4,207,945
支出合計 (B)		—	17,630,000	17,124,019
収支 (A) - (B)			0	572,981

【計画と決算の差額の主な理由】

- ・約 3 カ月弱、職員 1 名が欠員であったため、人件費が減少した。
- ・エネルギーコスト高騰分が 2023 年 4 月中旬以降に業務代行料に上乗せされたため、計画時より収入金額が増加した。

【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。
- ・物品購入や工事については、必ず複数社による見積り合わせ、競争入札を実施することで、同一仕様において一番安価な提案をした業者と契約を行った。