

令和 5 年度 大阪市立浪速区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立浪速区老人福祉センター
所在地	大阪市浪速区下寺 2-2-12
施設規模	鉄筋コンクリート造 2 階建のうち 1 階 延床面積 712.74m 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	94.9% (81.61/86) ※母数を明記すること。

指定管理者

団体名	社会福祉法人 大阪市浪速区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市浪速区難波中 3-8-8
代表者	会長 北口 武司
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	(法人 担当者名) 事務局長 小出 泰生
連絡先	06-6636-6027

1 指定管理業務の実施状況(1)施設の運営方針

《運営方針》

当法人は、高齢者が“このまちに住み続けたい”と思っただけの福祉のまちづくりを目指して地域福祉活動を展開していることから、当館を高齢者の「いきがいと健康づくりの拠点施設」と位置付けています。当館は、地方自治法 244 条に規定する公の施設として、すべての高齢者にとって平等に開かれた施設であることを基本に「大阪市立老人福祉センター条例」に規定する事業を高齢者のニーズに即して実施するため、次のセンター運営方針を定め各種事業を展開しています。

【運営方針】

- ①「健康寿命の延伸」を図るため、高齢者の健康づくりに関する事業等を積極的に実施します。
- ②高齢者の生きがいづくり、仲間づくりを目的とした事業の実施と利用者の自主活動を支援します。
- ③世代間交流の事業を拡充するとともに、高齢者の社会参加や人材育成を促進します。

○「浪速区老人福祉センター運営会議」の設置

老人福祉センター(以降、センターと略す)の運営については、浪速区老人クラブ連合会(以降、老人クラブと略す)、浪速区民生委員・児童委員協議会、社会福祉協議会(以降、区社協と略す)など、地域福祉を推進する各種団体や行政機関との協議が重要です。委員が重なる「高齢者の生きがいと健康づくり総合推進会議」(以降、生きがい事業推進会議と略す)において、「高齢者の生きがいと健康づくり推進事業」(以降、生きがい事業と略す)とともに、「浪速区老人福祉センター事業」(以降、センター事業と略す)についても各委員に審議を得ました。センター事業運営の透明性を高めるとともに、地域の実情や高齢者ニーズを十分に踏まえたものとし、PDCA サイクルを軸にした運営を進めました。

○具体的な取組み

①「健康寿命の延伸」を図るため、高齢者の健康づくりに関する事業等を積極的に実施しました。

(ア) 健康づくりと介護予防の促進講座

- ・浪速区保健福祉センターからの講師派遣(管理栄養士、保健師)による健康講座(年4回、58人)を実施しました。テーマとして「食べ物のチカラで暑い夏を乗り切ろう!」、「こころも体もフレイル予防～いきいき健康ライフ～」、「毎日骨コツ予防 骨粗しょう症の話」、そして能登半島の震災を受けて「いざという時のための「食」の備え」を行いました。講座の合間に簡単な体操をすることで和やかな健康講座となりました。いずれも好評であったことから、次年度も区保健福祉センターと連携して継続します。
- ・健康増進の目標になる「身体測定」を年1回から、夏季と冬季の2回実施し、より自身の健康管理への関心を持っていただく機会としました。1回目は雨天日でしたが、2回目は晴天となったこともあり、合計34名の参加をいただきました。
- ・ラジオ体操を午前10時の定時開催に加えて、サークル活動の開始前の準備運動、休憩時での開催も行いました。百歳体操の開催日には、百歳体操前の10時と10時30分に実施しました。職員がリズムを発声し、見本となるように努めました。NHKのDVDによるワンポイントレッスンを実施(1回、17名)しました。ラジオ体操への参加回数を“参加カード”に記録し、50回で「なにわクラフトカフェ」へ「お祝い券(無料参加券)」をお渡しし、参加促進に結びました。“参加カード”は利用者に各々オリジナルのデコレーションをしていただき、収納箱からご自身のカードを迷わず取り出せるような工夫をしました。
- ・「いきいき百歳体操」(毎火曜日、金曜日に開催 187回、2,241人)の実施前に、令和3年度から職員による指文字等体操を実施していましたが、難しいという利用者の声を受け、リズムに合わせて手を叩くなど、簡単な手指の体操に変更し、それらを継続しました。実習生による手指体操も実施し、和気あいあいとした時間を共有し、世代間交流の機会としました。引き続き、実習生には事前に手指体操を学習してもらい、百歳体操にて交流していただくように工夫を重ねます。また、百歳体操は比較的多く参加されることから、体操の前に警察署、消



防署による防犯、安全、防災等の啓蒙する機会とするとともに、地域の派出所警察官らとの世代間交流の機会としました。

(イ) 介護予防教室

- ・当法人提供の「なにわ元気塾」元気はつらつ!」を継続して開催(12回、126人)しました。

(ウ) 健康づくり行事

- ・楽しいと好評であったことから「ゲーム大会」(1回、15名)を実施しました。他に実習生や中学生の職業体験において、一緒に楽しめるゲーム大会を行いました。
- ・浪速区図書館と共催で「声に出して本をよもう」(年3回、12人)を図書館にて行いました。声に出して本を読むことは、口腔機能の向上に効果が期待できます。絵本、童話、詩、古典まで様々な図書を読むことで好評でした。引き続き、多くの方々に参加いただける機会となるよう図書館と協力して進めていきます。
- ・夏フェスにおいて「みんなでつくる音楽会」、「落語会」を実施しました。ハンドベルやカスタネットなどを用いた利用者参加型の音楽会は好評を得ました。落語会には、昨年に続いて、平素、囲碁・将棋サロンのみの利用者の一部が落語会に参加され、センター利用の幅を広げることができました。動きの大きな噺家の落語ではマイクでの收音にばらつきがあったことから、一部、聞こえにくくなったことが課題となりました。

(エ) スポット事業(おたのしみ会)

- ・当館を積極的に有効利用していただくため、百歳体操の後に「脳トレ」の事業をスポット事業「おたのしみ会」として実施(13回、215人)しました。脳トレの問題については、職員、実習生がオリジナルで制作し、答えあわせも行う世代間交流の機会ともしました。
- ・「脳トレ」の他に「ゲームコーナー」(1回、16人)も実施しました。

(オ) 一人暮らし高齢者世帯への支援

- ・当法人の「なにわ元気塾」元気はつらつ!」をセンターでも開催することで、区内の様々なイベント情報やセンター事業の発信を行い、地域の仲間との語らい、心と身体の元気を高める事業としました。
- ・地域の老人憩いの家や関係機関にセンターだよりを設置していただき、情報発信に努めました。また当法人の地域支援担当、包括支援センターと連携し、様々な高齢者の相談ごとの解決に向けて支援しました。
- ・当館では、月に1回(第2水曜日午後1時~3時)に認知症カフェの機能を持った誰もが利用できる「なにわクラフトカフェ」を継続開催(11回、123人)しています。認知症だけでなく世代を超えた仲間が集まれる環境の提供です。感染拡大防止策が緩和され、12月からカフェも再開しました。簡単な小物づくり(はがき絵、お正月飾り等)をすることで「自己達成感」、「自尊感情」等を持てただける機会としました。
- ・一人暮らしの方が参加しやすく、センターに馴染みをもって頂く機会として、音楽会を開催しました。インド楽器のシタール、タブラによる「インド音楽演奏会」(1回、25名)は、初めてのインド楽器による演奏会で、珍しい音色と音楽が好評でした。輪投げなどのゲームを楽しんでいただく「年忘れゲーム大会」(1回、15人)、お手玉やけん玉など昔懐



かしい遊びを楽しんでいただく「初遊びゲームコーナー」(1回、16人)なども実施し、幅広く広報に努めました。引き続き、気楽に参加しやすい事業を企画し、同機会を通じて仲間づくり、健康づくりの事業に参加いただけるように努めます。

- ・「お誕生日記念撮影会」(隔月で6回開催、33人)を行い、お一人、2枚の記念写真を撮影、提供しました。多くの利用者が着飾ったお姿で撮影に臨まれました。出来上がった写真にたくさんの喜びの声を頂戴しました。

(カ) 相談・情報提供の充実

- ・当館職員は、認知症サポーター養成講座を受講しています。常日頃の利用者の言動等で異常を素早く発見するため、話しやすい雰囲気をつくりだし、相談の受入れに導きました。
- ・「なにわクラフトカフェ」では関係機関の専門職に参加していただき、様々な相談事に対応しました。
- ・認知症相談において包括支援センターと連携し、診察、診療、認知症認定等、連携した対応を進めました。
- ・当館のセンターだよりを区内の老人憩いの家に設置していただくと共に、区役所や区社協の広報誌に事業予定の掲載を依頼し、周知に努めました。
- ・センターだよりをより多くの方々に知っていただくために、医師会・歯科医師会に持参し、各病院、診療所等に設置いただきました。
- ・アウトリーチ事業の一つとして、包括支援センターが実施した「なにわ健康塾」に参加し、センターだよりの配布を行いました。早速、サークルへの参加へとつながりました。
- ・区社協が発行する各種パンフレットにセンターの紹介を行い、区社協が持つ幅広いプラットフォームの一翼を担っているセンターであることを訴求しました。
- ・大阪市からのお知らせ、浪速区の福祉関係パンフレット、防犯、消防、各種イベントの広報チラシを館内にカテゴリー別に整理、配架しました。
- ・特殊詐欺の防止のための特殊詐欺対策機器を貸与する大阪市の事業について、警察署からも説明をいただき、申込書の配布、配架等を行いました。

(キ) 認知症の予防、早期発見・対応

- ・浪速区地域包括支援センター、浪速区オレンジチームの支援を得て、認知症カフェの機能を持つ「なにわクラフトカフェ」にて認知症の相談できる環境があることを各種パンフレット、センターだよりを通じて、地域住民に周知しました。
- ・常日頃から職員が利用者に声掛けをすることで相談しやすい環境を醸成し、利用者の変化点にも注視しました。引き続き、利用者とのコミュニケーションを深めて認知症の早期発見に努めます。

(ク) 高齢者虐待の防止・早期発見

- ・高齢者虐待防止について「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づき、広くセンター利用者に周知するとともに、保健福祉センター主催「障がい者・高齢者虐待防止連絡会議」も通じて情報を共有化し、虐待防止に向けた支援体制の取組みに積極的に参加、高齢者虐待の防止と早期発見に努めました。認知症の早期発見と同様、利用者とのコミュニケーションを深めて早期発見に繋がります。

②高齢者のいきがづくり、仲間づくりを目的とした事業の実施と利用者の自主活動への支援

(ア) 高齢者の自主的な地域福祉活動支援

- ・高齢者の社会貢献に向けた気持ちを大切に、園芸ボランティア、図書ボランティア、センターだよりの配布、事業運営のお手伝いなどを友人同士等で取り組んでいただきました(161人)。昨年度からセンターだよりを二つ折りする作業への協力をお願いし、次回の作業予定日について利用者からご提案をいただくまでとなり、同作業の定着を図ることができました。引き続き、無理のない範囲で協力を得ていきたいと考えます。



月	令和5年度 ボランティア								合計	
	園芸		図書		センターだより		事業サポート		回数	人数
	(回数)	(人数)	(回数)	(人数)	(回数)	(人数)	(回数)	(人数)		
4	2	4	0	0	3	8	8	8	13	20
5	1	1	0	0	2	2	1	1	4	4
6	5	10	0	0	1	3	1	4	7	17
7	3	6	0	0	1	3	1	1	5	10
8	6	10	1	3	1	3	1	1	9	17
9	9	13	0	0	2	6	1	1	12	20
10	8	13	0	0	3	3	1	1	12	17
11	3	5	1	1	1	3	0	0	5	9
12	4	8	0	0	1	3	0	0	5	11
1	2	3	0	0	2	4	0	0	4	7
2	4	8	1	3	2	6	0	0	7	17
3	4	8	0	0	1	4	0	0	5	12
合計	51	89	3	7	20	48	14	17	88	161

(イ) 利用者ニーズの把握

- ・大阪市から毎年実施される「利用者ニーズアンケート」を実施しました。同アンケートにおいてカラオケの装置など、老朽化する機材に対するニーズを確認できました。センターでの音響機材の貸与などの検討を進めます。
- ・事業毎に独自のアンケートを実施しました。参加したことへの喜びと感謝の意見を多く頂戴しました。今年度、初めて実施した健康ダンス教室(2回、34人)では、ダンスをより長く楽しみたいとの意見もあり、講師とも相談し、2回目においてその改善を行いました。
- ・夏フェスでの「みんなでつくる音楽会」は、ハンドベルなどを参加者自身が演奏したこともあり、とても好評でした。落語会でマイクの高さなどから、十分に囃家の声を拾えず、聞き取りにくい点がありました。このように、事業毎にアンケート等を実施し、利用者の意見を意識した活動と今後の改善につなげていきます。
- ・受付付近には「ご意見箱」を設置し、個々の意見を投函いただきました。頂いた意見は、その対応の方向性ととも掲示し、利用者にも共有化を図りました。

(ウ) 生きがい探求講座としてのサークル活動の支援

- ・サークル活動の支援を年間 384 回、延べ人数 2,545 人に行いました。

サークル名	実施回数	参加人数		
		男	女	計
詩 吟	24	67	2	69
カラオケ	44	150	455	605
健康体操	24	20	124	144
民 謡	24	40	81	121
謡 曲	5	12	5	17
書 道	20	0	75	75
実用習字	20	0	55	55
フラダンス	24	0	122	122
手 芸	17	0	38	38
太極拳	18	32	37	69
川 柳	11	6	27	33
えがおポップ体操	12	0	78	78
うたごえ倶楽部	12	25	151	176
民 踊	44	1	367	368
卓 球	48	121	254	375
ラージボール卓球	25	30	98	128
ウクレレ	12	9	63	72
合 計	384	513	2,032	2,545

- ・サークルの代表として世話役を決めていただき、「世話役会」を 2 回開催 (9 名の参加) し、文化祭の開催に向けて、ともに考えていただく機会としました。
- ・コロナ禍で長く活動を休止していた謡曲サークルの再開に向けてのサポートを行いました。

(エ) ICT への取組み

- ・高齢者にとって、社会とのつながり、参画は重要です。その視点からもスマートフォン(以降、スマホと略す)をはじめとしたツールの活用は重要であるため、スマホ教室(2 回、22 名)を開催しました。利用者の習得レベルに大きな差異がありましたので、各利用者が個別に相談する「相談会」(各自 20 分間)としました。また、通信データの増による通信費の増についても注意喚起を行いました。区長他に利用者が学ぶ姿を直接、視察いただく機会ともしました。
- ・スマホマスター養成塾を経たボランティア(なにわモバイルおたすけ隊)の最初の活動場所として、センターでの試行を開始し、ボランティアの自信に繋がりはじめています。今年度、不定期で開催(6 回、利用者 26 人、ボランティア講師 34 名)しましたが、今後、センターでの活動日程を月次で決め、活動の定着化を図ります。同ボランティアがセンターでの活動を通じ、各地域の老人憩いの家などで活躍される機会を拡げられることの一助となります。
- ・浪速警察署の支援を得て、スマホによるフィッシング詐欺などに対する注意喚起を行いました。

- ・センターで実施している体操教室の講師が自宅でできる体操の動画配信を始めました。同動画を観るために QR コードを読む方法などスマホの利用範囲が広がるきっかけともなり、職員が丁寧にその方法について対応をしました。また、動画配信による通信料の増についても注意を行いました。
- ・常日頃から利用者とのコミュニケーションを重ねる中、スマホの使い方についての相談に対しても親切、丁寧に個別対応を行いました。

(オ) 老人クラブとの連携強化

- ・老人クラブを構成するメンバーは、概ねセンターの利用者であることから、老人クラブの活動自体をセンター利用者と等しく支援しました。
- ・月 1 回の会長会、女性部のクラブ活動の「わくわく体操」開催場所の提供を行いました。
- ・高齢者のスポーツやレクリエーション活動や健康増進活動の振興など、介護予防に資する事業を協働、支援を行いました。

③世代間交流の事業を拡充するとともに高齢者の社会参加や人材育成を促進します。

(ア) 「なにわクラフトカフェ」の実施

認知症カフェの機能を持つ「なにわクラフトカフェ」を実施しました。関係専門職、実習生との交流からも世代間交流とすることができました。誰もが交流できる場となるよう周知も行いました。当センターの特長である「クラフト」を通じて、共に楽しみ、達成感を味わっていただける“地域世代間交流カフェ”をめざしました。なお、11 月から感染拡大防止策として休止していたカフェを再開しました。



令和5年度『なにわクラフトカフェ』年間開催結果						
月	日	男性	女性	計	内容	備考
4	12	0	11	11	花作り カーネーション	カフェ休止
5	10	0	14	14	扇子づくり	カフェ休止
6	14	0	10	10	ランチョンマットづくり	カフェ休止
7	12	0	9	9	コースターづくり	カフェ休止
8	9	1	9	10	コースターづくり	カフェ休止 実習生によるクラフトサポート
9	14	0	11	11	手提げバッグづくり	カフェ休止
10	-	-	-	-	文化祭開催のため休止	
11	8	0	11	11	はがき絵	カフェ再開
12	13	0	12	12	お正月飾りづくり	
1	11	1	12	13	紙粘土で、えべっさん飾り	
2	14	0	14	14	お相撲さんのはがき絵	
3	13	1	7	8	プラ板でキーホルダーづくり	
合計		3	120	123		

(イ) 子ども・子育てプラザとの交流

- 子ども・子育てプラザとは合築施設であることから、非常時に備えることを必須として、合同での避難・消火訓練を行いました。子ども・子育てプラザからの親子の参加者(大人 5 人、幼児 5 人)にセンター利用者(11 人)が加わることで、三世代による消火訓練で交流も図れました。消火訓練は中庭で行うことから、昨今の夏季の猛暑を鑑み、5 月末での実施としました。
- 「いろどりファームなにわ」において中庭の畑でさつま芋を栽培しました。子ども・子育てプラザの幼児も交えた収穫を行い、世代間交流としました。



(ウ) 老年看護実習生の受入れ

平成 28 年度より看護学校からの依頼により、看護学生の施設実習(1 クール 1~3 日間)を受け入れています。今年度も看護学生の施設受入れ(9 クール、29 名)を行いました。ラジオ体操の見本、いきいき百歳体操の前の手指運動、スポット事業「おたのしみ会」でのクイズの作成、答えあわせ、クラフトカフェでの見本づくりや作業見本など、一緒にモノづくり体験をしていただきました。学校では学べない「地域で暮らす高齢者」を知っていただく機会としました。次年度も受入れを継続します。

(エ) 大阪市立日本橋中学校からの職場体験の受入れ

コロナ禍で休止していた日本橋中学校の生徒の職業体験学習(2 日間、3 名)を昨年度から再開できました。当初、緊張でぎこちなかった利用者との対話が、ゲーム大会などを通じて、笑いに包まれた交流へとすることができました。参加した中学生からは高齢者との交流が貴重な体験であったとの感想をいただきました。今年度も高齢者との交流学习、車イス体験学習等を実施していきます。

(オ) 近隣の保育園との交流

近隣の愛染橋保育園との交流を始めて行いました。敬老の日のお祝いに、折り紙の花と歌をプレゼントしていただきました。園児(21 人)から花を受け取られる利用者(19 人)の優しい微笑みがとても印象的な交流となりました。

(2)施設の維持管理

建築物及び設備の点検は職員による定期自主点検(年 2 回)を実施し、施設の維持管理に努めました。また、自動ドアの保守点検は専門業者による点検を実施しました(年 4 回)。補修、改善については所管課に報告・協議を行いました。

※自主点検については、大阪市の「施設建築物 日常点検ハンドブック」、福祉局の「施設管理の手引き」に基づき行いました。

① 高齢者にやさしい安全・安心でバリアフリーな維持管理を行いました。

- 日常の点検は、開館前後の職員による清掃時及び閉館中の巡回により、常に不備不具合の確認を行い事故防止に努めました。
- 毎月及び半年に 1 回の定期点検ではチェックリストに沿い、施設の維持管理に努めました。
- センターを利用する高齢者が自ら施設の維持管理に関われるよう、使用された部屋は利用者の方々での清掃をいただきました。よりセンターを大事に、愛着をもってご利用頂ける

よう年末の大掃除(9人)も実施しました。

- ・センター内はできる限りバリアフリーを進めていますが、注意が必要なところの段差には分かりやすい表示や工夫を行いました。
- ・大広間、会議室、ロビーなどの蛍光灯が老朽化による不具合を生じたため、省エネ、長寿命化の視点から LED 灯具への修繕工事を行いました。蛍光灯具は建設当初に導入されたものであるため、継続して不具合が発生することが予想されます。次年度以降も LED 灯具への修繕を進めていきます。
- ・会議室、小会議室のブラインドカーテン、玄関のロールカーテンが経年劣化で破損していたため、修繕を行いました。遮光による省エネ効果を期待します。

②中庭を「利用者の憩いの場」、「地域連携の場」として維持管理しました。

- ・当センターの特長である中庭を、併設の子ども・子育てプラザ、日東会館と共同で利用すると共に、利用者自らが憩いの場として感じていただけるような整備を利用者とともに行いました。
- ・園芸等を趣味とされている方々にボランティア活動として中庭の整備に努めていただきました。
- ・地域連携の場として区役所がおこなっている「緑化推進支援事業（種花事業）」の拠点に中庭の場所提供等の支援を上半期に行いました。一方、センターでの同事業が下半期から休止されましたので、活動されていた方々が活動できるセンター独自の事業を次年度に検討します。
- ・中庭の畑にてさつま芋の栽培などを行う「いろどりファームなにわ」を区社協と共同で実施しました。収穫したさつま芋は近傍の子ども食堂等に区社協を通じて提供しました。区社協では次年度の同事業を休止したことから、センター単独運営による事業を検討します。
- ・令和 5 年 11 月～令和 6 年 2 月に大阪市による屋根の防水工事が実施されたことから、工事期間中、利用者の進入禁止区域の明示と注意喚起を行いました。園芸サークルの活動範囲も縮小しました。
- ・シルバー人材センターに依頼し、樹木の剪定を行いました。桜が既に枯れているとの判断を得たため、次年度に伐採の検討をします。

③利用者へのアンケート・意見を維持管理に反映します。

- ・市の公共施設としての当センターは、利用者からご意見をいただき事業や施設管理に反映していきます。そのためにも職員は事務所に留まることなく利用者とのコミュニケーションに努めました。
- ・センター内に“ご意見箱”を設置し、直接お話ししにくい事柄については、館内掲示の「高齢福祉課（いきがい）・当法人・センターの電話番号」を明記しました。

(3)職員の配置状況

施設長 1名、嘱託職員 3名

4名の職員体制で、市の施設としてふさわしく、長期にわたり利用しようと思われる施設運営を行いました。今年度は4～6月にかけて1名の職員の欠員がありましたが、状況に応じて区社協からの支援を得ました。

職種	業務分掌	雇用形態	資格や経験等
施設長 (館長)	センター全体の管理運営責任者 ・ 労務管理・危機管理 ・ 金銭及び財務管理・個人情報管理 ・ 外部との折衝 他 ・ 経理事務、購買、在庫管理	常勤（1名）	センター管理運営が可能な組織運営経験
職員	館長不在時の代行 ・ 各種事業の計画、実施 ・ 利用手続き等、受付業務 ・ 経理事務、購買管理、在庫管理 ・ センターたより等、広報誌の作成、配布 ・ 清掃等施設維持管理業務 他	常勤（3名）	社会実務経験、社会福祉関連の経験を有する職員

(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）

①事故防止等安全対策

日常より、利用者・来館者の安全・安心を最優先にセンターの運営をしました。また、事故防止等の安全対策は職員間の共通認識はもちろんのこと、利用者の方々へもさまざまな形で安全意識の高揚に努めました。

- ・施設の破損による事故に備え、指定管理者賠償責任保険に引き続き加入しました。
- ・センター内、駐輪場などを毎日、清掃・整備し、半年毎の定期点検を行い、利用者の安心安全を確保するとともに近隣住民に迷惑が掛からないような対応をしました。
- ・消防法施行令第3条により選任が義務付けられている防火管理責任者について、施設長がその任にあたり、併設の子ども・子育てプラザの防火責任者と常に連携を図りました。
- ・消防計画・自衛消防組織を作成し、年2回(内1回は併設の子ども・子育てプラザとの合同)、利用者も参加した火災発生時の避難訓練を継続実施しました。日常的に緊急避難経路の点検や確認を行いました。
- ・職員全員が普通救命講習Ⅰ(AEDの操作方法を含む)を受講するとともに、利用者にも簡易な救命講習を行いました。救命活動において倒れている人に安易に近づくことなく、周囲の安全確認を徹底するように利用者に伝えました。引き続き、利用者が救命活動での2次被害にあわないように徹底します。
- ・浪速警察署による交通安全、詐欺や盗難防止の啓蒙を重ねました。(年20回、436人)。啓蒙活動の後、不審なメール等についても個別に警察官に相談する利用者もおられました。地域の派出所警官との交流も図れました。

・「自転車マナーアップ強化月間」(11/1～30)において、浪速警察署交通課、地元派出所、交通安全協会他と交通安全講習会(11/2)を開催しました。併設した利用者の反射神経の計測コーナー、交通事故のVR体験コーナー等もとても好評でした。反射神経の計測は継続することも重要であり、来年度も開催します。中庭にて白バイも展示していただき、子ども子育てプラザ利用者も見学され、世代間交流ができました。



- ・浪速消防署の協力を得て、防火、防災、事故防止の啓蒙をいただきました(2回、44人)。能登半島大震災での消防・救急隊の活動についても紹介いただくとともに、ブレーカーを遮断するなど、地震災害時の火災予防について説明を得ました。
- ・職員による毎日の清掃と消毒等、衛生管理、環境保全に努めました。有事の際に向けた職員のヘルメット、投光器、メガホンのなどの整備を進めました。職員の帰宅困難時への備えに加え、福祉避難所としての備えが課題であり、今後、段階的に進めます。
- ・利用者に事故や病気等が発生した場合は、最優先で対応し、関係機関と連携し、利用者の安全を図りました。
- ・利用者がトイレ使用中に気分が悪くなられた際の緊急通報ブザーは、職員が気づきやすい事務所に設置し、敏速に対応できるようにしました。
- ・不審者の侵入を未然に防ぐために、窓口対応の職員を配置しました。利用証については館内に滞在している利用者を把握するため、玄関近傍に配置することで「見える化」をしました。利用証のない講師についても、滞在時間・目的を記入していただくことで、滞在人員としての確認をしました。引き続き、継続します。

②災害等の緊急時の対応

- ・災害状況が一目でわかる「緊急速報・防災速報」を掲示し、新しい情報を常に提供することで、非常時に備える啓発も行いました。
- ・当館は大阪市から「福祉避難所」に指定されており、浪速区と具体的な対応についての協議を開始しました。次年度から段階的な対応を協議します。使用済みペットボトルを用いた生活(トイレ)用水を自転車置場等に保管しています。

2 利用状況

令和5年度	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
延べ利用人数	2,233	2516	2754	2,447	2,285	2,375	2,618	2,350	2,325	2,264	2,273	2,287	28,727
登録者数	101	21	17	6	9	10	2	4	8	6	2	5	191

3 実施事業

(1)事業報告

これまで実施した各事業の詳細については、これまで述べてきましたが、ここでは代表的な事業に対してPDCA視点から整理、報告します。大阪市のアンケートや各事業のアンケートを参考に年間計画を立案しました。楽しみながら利用できるような工夫を、利用者と職員が

(様式 1)

コミュニケーションをとりながら計画に反映することに配慮しました。

	事業計画 (P)	活動内容 (D)	チェック (C) (成果、課題)	改善策 (A)
㊦	人気事業の受入れ人数の見直し	・ 隔月申込みとしていた人気事業(いすヨガ)の実施回数を講師と相談の上、倍増する。 ・ 他の事業についても申し込み状況から受入れ人数の増を図る。	・ 1 回/日の「いすヨガ」を 2 回/日へと倍増し、毎月の申込を可能とし、申込者数と受入れ人数の均衡を図れた。 ・ 他の事業についても申込者数と受入れ人数の均衡を図った。	・ 申込状況の推移を確認し、講師と受入れ人数を相談、調整する。申込み過多となった場合には抽選等の対応を行う。
㊧	「おたのしみ会」を企画 (月 1 回以上)。	・ いきいき百歳体操後におたのしみ会(脳トレ)を実施する。 ・ 著作権を配慮し、全てのクイズをオリジナルで制作。 ・ 毎月実施。	・ 一部のクイズは看護実習生によるものも含めて、職員がオリジナルで制作。 ・ 答えあわせにて利用者には職員、実習生が解説を交えて対応し、コミュニケーションを充実。 <課題> 難聴の利用者への対応。	・ 脳トレの解説を継続、充実を図る。 ・ 看護実習生の実習テーマのひとつとして脳トレクイズの制作を継続。 ・ 「脳トレ」以外も企画。 ・ 拡声器の利用と実習生の機会に合わせて実施することで難聴の方への個別対応を検討。
㊨	利用者が楽しめる「クラフトカフェ」を企画 (月 1 回以上)。	・ 「なにわクラフトカフェ」では数々の手づくりグッズを企画、実施。 ・ 浪速区の風物をクラフトに反映。 ・ 感染拡大防止状況に応じて 11 月からカフェを再開。	・ 夏に扇子作り、お正月飾りなど、季節感も交えたクラフトを企画し、好評を得た。 ・ 十日戎、相撲の春場所にちなんだ手作り熊手、お相撲さんのはがき絵を作製し、好評を得た。 ・ カフェの再開で、利用者間の団らんが盛んになった。 ・ 文化祭の再開に伴い、10 月度は休止。	・ 引き続き、難易度も勘案しながら、作品に達成感が持ってもらえるクラフトを継続。 ・ カフェを継続し、仲間づくりの場としていく。

㊤	仲間づくりに つながる事業 を企画。	・シタール、タブラの「インド音楽演奏会」を開催。 ・「年忘れゲーム大会」を開催。 ・老人クラブと共催でアウトリーチ事業として「ニュースポーツ大会」を開催。	・珍しい楽器による演奏会で好評。 ・応援、声援ありの和気あいあいとゲームを楽しまれた。 ・チーム対抗戦で平素、馴染みのない利用者でチームを編成し、チーム対抗戦のニュースポーツを通じ、仲間づくりとできた。 <課題> 新規参加者の増。	・参加しやすい事業を引き続き、企画検討を推進。 ・ニュースポーツ大会を継続。 ・広報紙等での広報活動で参加増を図る。
㊦	音読会を企画 (年 4 回)	・アウトリーチ事業として図書館との共催で「声に出して本をよもう」を開催。 ・開催日の調整で、年 3 回の開催。	・絵本、民話、文芸作品、まで、幅広い図書の音読を実施。 <課題> コロナ禍以降、参加者の増。	・開催数を年 4 回となるよう図書館と調整を行う。 ・新規登録者等への声掛け等で参加者増を図る。
㊧	サークル活動の発表の場として「文化祭」を開催。	・感染拡大防止状況から「文化祭」を再開。 ・手芸等の作品を展示。	・10/5、6 に文化祭を開始。 ・一部のサークルの成果発表が叶わなかったものの、多くのサークルの成果発表とできた。 ・手芸等の作品展示を以下で実施。 a) 文化祭 (10/5、6) b) 福祉ふれあい広場 (10/28) c) 図書館 (11/17 ～ 12/20) <課題> 実施時間により観賞者のばらつき。	・より多くのサークルが成果発表できる文化祭を、各サークルの世話役と連携して継続企画。 ・他のサークルを観賞できるように各サークルの発表時間、順位などを検討。

(2)平等利用の確保

平等利用の確保をはじめ施設運営の全般にわたって多種多様な意見や助言を利用者から求めながら、ニーズに応えました。具体的には、下記のようなサービス内容の振り返りと改善・転換、新規取り組みを行い、公平公正で利用者本位のサービスを積極的に推進しました。

① 移動に優しい施設環境

- ・当館出入口は、車いすや杖使用の方々にも安心なスロープで、廊下には手すりを設け、また、廊下や部屋にはクッション性のある床材を使用して、安全・安心にセンターを利用できるようにしました。
- ・手押し車を受付窓口から見えるところに置いてもらえるよう玄関周りのレイアウト、傘・杖立ての大きさを見直すとともに、職員が手押し車を運ぶなどの対応をしました。
- ・利用者には常にあいさつ、声掛けを忘れず、センターが自分の居場所と思っていただける対応を心がけました。

② 人に優しい講座の企画

- ・各事業には車いすや杖をついたままでも参加できるよう、イスに座って実施する講座としました。
- ・人気のある事業について、事業回数を倍増し、隔月の参加から毎月の参加ができるようにしました。

③ コミュニケーション等の障がいのある方々への対応

- ・聴覚の不自由な利用者が参加する事業では、拡声器の配置場所の工夫を行いました。視覚の不自由な方々に対しては、職員が筆談やコミュニケーションボードを用いて対応できる準備を整えました。

④ センター利用について

- ・利用証の発行、事業やサークルへの参加申込みに対して、区内・他区在住を区別なく対応しました。事業の申込み開始日時についても厳守しました。
- ・受付等の対応を丁寧に行い、利用中は利用証を預かることを徹底し、滞在者の把握、緊急時の安否確認にもつなげました。

(3)利用者サービスの向上策

① 「生きがい事業推進会議」におけるセンター事業の討議

先述の通り、センターの運営については、区老人クラブ連合会、区民生委員・児童委員協議会、区社協など、地域福祉を推進する各種団体や行政機関との協議が重要であり、「生きがい事業推進会議」において、センター事業についても各委員と討議を行いました。このことで、センター事業運営の透明性を高めるとともに、地域の実情や高齢者ニーズを十分に踏まえたものとなりました。

② 「利用者の声」を反映する仕組みをつくる

従来の利用者アンケートとは別に、事業毎にアンケートを行い、利用者の声を反映した事業を展開しました。加えて、職員は常に利用者とのコミュニケーションを重ねることで、垣根なく各事業への意見を聞き取れる環境の醸成を努め、意見の収集を行いました。

(4)センターの利用促進策

- ・「センターだより」の配布を中心とした周知活動は、公共施設を始め老人憩の家・地域の会館、特別養護老人ホーム、スーパーマーケット等などの施設を中心に行いました。利用者に読みやすいよう、夏フェスなどの特別な事業は1ページ目、事業カレンダーは2ページ目、定例の事業と老人クラブの案内は4ページ目と構成を定格化しました。実施事業に関心をもって頂くため、実施した事業について写真を交えて紹介する記事を12月から開始しました。また、発行月ごとに紙色も変えました。
- ・当法人等のホームページへの情報提供を「センターだより」の発行から遅れることがないように行いました。
- ・すべての区内高齢者への公平な情報提供を行うため、区役所広報紙に毎月記事を掲載しました。加えて浪速区社会福祉協議会の広報誌「わになろなにわ」(年4回)にも記事を掲載しました。
- ・事業案内が見やすいよう施設内に「センターだより」のカレンダー部分を拡大し、工夫した掲示を行いました。また、事業のポスターは、センター玄関横の掲示板ならびに館内の掲示板に掲示をしました。参加申込書は事業毎に色を変え、1か所にまとめ、募集中の講座を分かりやすくなるよう工夫を重ねるとともに、ラジオ体操や百歳体操の際に申込開始の案内をしました。
- ・センターのロビーには文庫本を整理、陳列し、その貸出しをしました。
- ・傘をお持ちでない利用者には、雨天時に傘の貸出しを行いました。また、タオルを準備し、来館時に服装を拭っていただくようにしました。

(5)利用者からの苦情・意見・満足度の把握

- ・大阪市の利用者アンケートを実施しました。その中で、カラオケ装置など老朽化する装置などのコメントがありました。老朽化した装置については計画的に更新を進めます。
- ・事業毎にアンケートを実施し、次回の事業企画の参考にするように心掛けました。例えば、落語会において、噺家(演者)の動きとマイクの位置から音声に凸凹が生じたので、次年度での開催時にはマイクの高さ等の調整を充分に行います。
- ・日頃より職員に話しやすい雰囲気作りに努め、利用者の声に耳を傾けることに努めました。
- ・サークル世話役会を開催し、センターへの協力依頼の他、再開することになった「文化祭」の運営についての意見交換をしました。
- ・館内受付付近には、「ご意見箱」を設置しました。頂いたご意見は、対応の向性などを添えて掲示をおこないました。
- ・職員以外に直接、ご意見が言えるよう高齢福祉課(いきがい)、区社協、老人福祉センターの電話番号を掲示しました。

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

①地域へのアウトリーチを通して

- ・浪速図書館との共催で「声に出して本をよもう」をアウトリーチ事業として図書館で開催しました。
- ・区社協が主催した「わになろなにわ健康塾」(年 4 回開催)に参加し、センターだよりの配布も行い、センター利用に繋がりました。
- ・浪速区内で実施されている「認知症カフェ・サロン」のひとつである「にちなんサロン」に直接出向き、コミュニケーションを図りました。
- ・ニュースポーツ大会(フロアカーリング大会 11/2、ディスコン大会 2/15)をアウトリーチ事業として老人クラブと共催しました。
- ・毎月のテーマに沿った図書をセンターロビーに配架しました。毎月のテーマは図書ボランティアと職員で選定し、浪速図書館で図書の推薦、貸出しをいただきました。

② 区役所保健福祉センター所属の「浪速区健康づくり推進協議会(あすなろ会)」との連携

「身体測定」において“あすなろ会”に握力測定の協力を得ました。令和 4 年度は 1 回のみの開催でしたが、令和 5 年度は 2 回の開催を行いました。

③ 浪速区役所「緑化推進支援事業(種花事業)」を通して

センター中庭を利用して区の事業である「種花事業」を共催で実施していることから、区役所・大阪市公園事務所と連携しました。グリーンコーディネーターのボランティアに水やりの活動もいただきました。草花の成長状況について連絡を密に取り合い、水のやり方の改善なども行いました。

④ 専門機関との連携を通して

- ・虐待防止の早期発見に努め、地域包括支援センター・区保健福祉センターと連携して「虐待のないまちづくり」をめざしました。
- ・警察署、消防署による交通安全、特殊詐欺、防犯、防火、救急等の啓蒙を重ねました。
- ・大阪府警察本部が交通警察官と自治体職員等と連携して、交通安全教育技能の向上を目指し、コロナ禍を経た今年度、「交通安全教育コンクール」が再開されました。第 21 回を迎えた今回のテーマは高齢者を対象としたものであったことから、浪速警察署からセンターに協力依頼を受け、参加(10 月 20 日)しました。

(2)人材育成・ボランティア活動支援等

- ・センター内で活動として、園芸、図書、センターだより、清掃に携わっていただきました。センターだよりについては、昨年度より 2 つ折りにする活動を開始し、今年度は計画的に遂行し、定着化できました。サークル活動の終了後に清掃を頂くことに加え、年末の大掃除にも取り組んでいただきました。平素は囲碁将棋サロンのみに参加される方も大掃除に参加されました。
- ・スマホマスター養成塾を経たボランティア(なにわモバイルおたすけ隊)の活動場所として、センターでの試行を重ねていただきました。
- ・コロナ感染拡大防止状況から、おもちゃ病院を再開しました。区社協と協議できる場を設

け、再開にあたってのボランティア登録をいただきました。

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

人権研修をはじめ、防災、コンプライアンスなどの研修を受講しました。今年度、新たに加わった職員は普通救命講習Ⅰ、認知症サポーターも受講しました。

令和5年度研修実績		
研修月	研修内容	参加人数
6月	「包括的な支援体制の構築に向けた社協の役割」	3人
8月	「法人運営理念の浸透と文書及び経理事務研修」	4人
8月	第1回大阪市社会福祉施設職員人権研修 「子どもの人権について」	4人
9月	AED講習の研修教材によるe-ラーニング研修	3人
9月	普通救命講習Ⅰ	1人
9月	インボイス研修	1人
10月	認知症サポーター養成講座	2人
10月	交通安全コンクールにて、高齢者への交通安全指導について研修	2人
11月	オレンジサポーター交流会・講座	1人
12月	第2回大阪市社会福祉施設職員人権研修 「障がい者の意思決定支援と虐待について」	4人
12月	「災害対応」にかかわる研修・講義	1人
1月	第3回大阪市社会福祉施設職員人権研修 「多様な働き方・就労と人権について」	3人
2月	大阪市認知症サポーターステップアップ研修	2人
2～3月	コンプライアンス研修	4人
2月	第4回大阪市社会福祉施設職員人権研修 「SNSと人権について」	4人

(2) 個人情報の保護・情報公開について

- ・各種福祉サービスの利用や支援、相談など様々な事業を通じて、多くの個人情報を取得・管理しているため「個人情報保護に関する法律」に基づき、当法人では個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）を公表し、「個人情報保護規程」を定めて運営しました。また、各職員へ個人情報保護の取り扱いに関し、周知徹底・研修を継続的に実施し、個人情報に関する意識啓発を行い、保有する個人情報の適切な管理・取扱いに努めました。
- ・パソコン等のセキュリティー対策としては、「コンピューター情報システムの運用管理に関する規程」に基づいて情報を管理しました。情報漏洩や誤使用による個人の権利・利益の侵害を防止するため、各パソコン・職員ごとにパスワードを設定し、またセキュリティーソフト導入によるウイルスの侵入防止、セキュリティーに関する職員個々の自覚を高めています。また、地域住民の理解と信頼を得るため、情報の公開にあたっては、個人情報は適正に保護することを基本とし、「大阪市情報公開条例」の趣旨に則り、当法人の「情報公開規程」及び「施行細則」に基づき情報開示しました。

(3)職員の労働条件の確保・環境への配慮

土曜日を開館するため、職員には週休 2 日体制のローテーション勤務としています。安心して働ける職場をめざし、年に 1 度、管理者との面談をおこなっています。職場内でのスキルアップにも館外セミナーの受講を推進しています。

事業においても、教養講座や啓発講座にはできる限り利用者と共に参加し、相談業務への対応を図れるようにしました。

環境への配慮については、ゴミの削減や分別をセンターも実施し、地域の役割を担いました。事業内でも“捨てればゴミになる”モノを再利用して使い、地球にやさしい環境づくりに取り組みました。

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	大阪市受託金収入	16,6070,000	16,670,000
	雑収入等	市社協受託金収入		
収入合計 (A)		—	16,670,000	16,670,000
支 出 (項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4 名分	14,100,000	12,804,733
	物件費	事業費、管理費他	2,570,000	3,630,289
支出合計 (B)		—	16,670,000	16,435,022
収支 (A) - (B)			0	234,978

【計画と決算の差額の主な理由】

- ・嘱託人員による運営、並びに 4～7 月において 1 名が欠員となったため、人件費が低減しました。
- ・老朽化に伴い、蛍光灯具が続けて故障したため、事業運営に影響大となる大広間、会議室等において LED 灯具への置換え、修繕を段階的に行いました。

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・消灯などの省エネ活動、職員の営繕活動による修繕費の削減を推進しました。

以上