

令和 5 年度 大阪市立東成区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施 設 名	大阪市立東成区老人福祉センター
所 在 地	大阪市東成区大今里西 3 - 6 - 6
施 設 規 模	鉄筋コンクリート造 5 階建のうち 1・2 階及び 3 階の一部 延床面積 1, 0 9 3 . 8 2 m ²
主 な 施 設	和室、会議室、談話室 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 55.4%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。 (参考) 事業計画書ベースによる割合 : 85.2%以上
令和 5 年度満足度	57.6% (106/184) 「満足」のみ※母数を明記すること。 88.0% (162/184) 「満足・やや満足」※母数を明記すること。

指定管理者

団 体 名	社会福祉法人 大阪市東成区社会福祉協議会
事 務 所 の 所 在 地	大阪市東成区大今里南 3 - 1 1 - 2
代 表 者	会 長 清 水 弘
指 定 期 間	平成 3 1 年 4 月 1 日 から 令和 6 年 3 月 3 1 日
報 告 対 象 期 間	令和 5 年 4 月 1 日 から 令和 6 年 3 月 3 1 日
担 当 者	岡 田 貴 子 (グループ管理者)
連 絡 先	(0 6) 6 9 7 7 - 7 0 3 1

1 指定管理業務の実施状況(1)施設の運営方針

老人福祉センターの目的である、「高齢者に関する各種の相談に応じ、高齢者に対して健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与するとともに、高齢者の地域福祉活動を支援する」ことを達成するため、次の 6 つのキーワード、3 つの目標を掲げ運営しました。

東成区老人福祉センターの高齢者ひとりひとりが主人公となれるようにする6つのキーワード

- ① 生きがいづくり ② 身体的・精神的・社会的健康づくり ③ 仲間づくり ④ 居場所づくり
⑤ 世代間交流と福祉のまちづくり ⑥ 地域活動への参画と支援のしくみづくり



3つの目標

いきがいづくり・仲間づくりと社会参加が広がり、介護予防で健康寿命が伸びる

「高齢者の元気づくりの区拠点施設づくり」

高齢者による自主的な地域活動・ボランティア活動参加を支援し人材が育つ

「福祉のまちづくり応援の、笑顔あふれるあたたかい施設づくり」

いきがい・健康・仲間づくりのモデル活動と情報提供を、地域に出向いて支援できる

「東成区の生きがい活動モデルの発信拠点施設づくり」

(2)施設の維持管理

東成区老人福祉センター（以下、「センター」）の建物は、昭和 5 1（1976）年に竣工以来 48 年が経過しています。

外壁の経年劣化、空調・電気・衛生設備等の不具合、昇降機・自動ドアの性能低下、会議室・廊下等の床・壁の汚損、開閉不能な扉や窓など、建物全体の老朽化が顕著になってきています。そのような中で、良質なサービスを継続するため、職員全員で安全、清潔、快適な環境の維持に取り組みました。保守点検、法定点検等を次のとおり行いました。



- | | |
|--|----------------|
| ・ 建築物自主点検 及び 設備総合自主点検 | 各 年 2 回 |
| ・ エレベータメンテナンス | 年 1 回（年次点検） |
| ・ 自動ドア保守点検 | 年 4 回 |
| ・ ガスヒートポンプ（空調機）設備保守 | 年 1 回 |
| ・ 空調機巡視点検 | 月 1 回 |
| ・ 受水槽・高架水槽の点検・清掃 及び 水質検査 | 年 1 回 |
| ・ 消防計画に基づく自主検査（点検） | 随時 |
| ※ 令和 2 年度からチェック表を設定し、実施日と良・不良を記録するように改善しました。 | |
| ・ 電気工作物保安全管理 | 年 1 2 回（本市による） |
| ・ 消防用設備等点検 | 年 2 回（ 同 ） |
| ・ 特定建築物等定期点検 | 年 1 回（ 同 ） |
| ・ 日常清掃 | 日々必要個所を行いました。 |
| ・ 特別清掃 | 年 1 回 |
- ・ 清掃については、日々のトイレ清掃を業者に委託、館内のその他の部分は職員により随時実施しています。また、建物周辺の美化のため、職員が日々建物周りを清掃しました。会議室や廊下、階段、トイレ等については、専門業者による特別清掃を 1 回実施しました。
- ・ 併設の「今里休日急病診療所」、福祉局所管「もと認定事務センター」との調整・連携等を密にし、建物全体の健全な維持管理に資する役割を担いました。

(3)職員の配置状況

施設長（嘱託） 1 名 嘱託職員 3 名

- 福祉施設の運営に、安定した継続的な職員体制の維持が重要です。本年度の事業計画に記載した職員を、年間を通じて配置することができました。

(4)感染症拡大を防止するための対策等の状況

【事業実施にあたり、感染症拡大を防止するためにとった措置】

- ・ 以下の掲示を行い、周知徹底を図りました。
 - コロナ感染症が令和 5 年 5 月 8 日以降、第 5 類感染症に変更の為、マスク着用は推奨
 - 活動に伴う飲食以外は禁止（水分補給を除く）
- ①入館時
 - 来館は準備を含めて活動開始時間の 15 分前から
 - ご自宅での検温、高熱や体調がすぐれない時は来館しない
 - 手指の消毒、マスクの着用推奨
- ②活動時
 - 入室は準備を含めて活動時間の 15 分前から
 - 活動終了後は速やかに退館をお願いいたします。

※令和 5 年 3 月 13 日以降本市よりの指示によりマスク着用は個人の判断ではあるが、高齢者施設である老人福祉センターではマスク着用を推奨するルールに変更。それ以外の感染症対策については当面の間（少なくとも令和 5 年 5 月 7 日まで）は従来の対策を継続しました。

※令和 5 年 5 月 8 日に新型コロナが 5 類相当に引き下げられてからは、マスク着用の推奨、館内での水分補給以外の館内での飲食禁止、入室は準備を含めて活動時間の 15 分前からのみ継続して実施しています。尚、手指の消毒は出来る状態にはしています。

【職員の対策】

- ・ 令和 3 年 7 月より大阪市において実施された 2 週間に 1 回の PCR 検査については、任意ではあるが、職員全員が受けるようにしました。

※令和 5 年 3 月 13 日以降についても職員はマスク着用で利用者対応を行いました。5 月 8 日以後もマスク着用で利用者対応を行っています。

(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）

- ・ 開館時間前には施設内 及び 建物周囲を巡視し、事故を誘発するような異常や危険が生じていないかを確認しました。発見した場合は速やかに対応するとともに警察署、消防署との日々のコミュニケーションを取るよう心がけました。
- ・ 職員全員が常に、事故対応マニュアルにより事故の未然防止・安全確保、万一発生した場合の的確・迅速な対応ができるようにしました。
- ・ 万一火災が発生した場合は、消防計画に定めている「自衛消防隊の編成・任務」「火災通報要領」「非常放送要領」「避難経路図」等により速やかに対応できるよう、日常から職員間で確認しました。
- ・ センターの防火管理者 及び 併設の「今里休日急病診療所」、「福祉局所管の倉庫」を加えた「東成総合会館」の防火管理者には、館長が引き続きその任務に就きました。
- ・ 消防計画に定めた、建物 及び 消防用設備等の自主検査（点検）については、チェック表を設定し実施日と 良・不良を記録するようにしました。
- ・ 9月の大阪880万人訓練に合わせ避難訓練を実施しました。
- ・ 当法人は区との協定により、万一地域において甚大な災害が発生した場合、市内外から駆けつけるボランティアが円滑に救援活動ができるよう、「区災害ボランティア活動支援センター」を設置し需給調整を行うことにしています。
- ・ 大災害時に、区からセンターに対し福祉避難所や一時待機所開設の協力要請があれば、福祉局と協議のうえ積極的に受け入れ、この「災害ボランティア活動支援センター」と連携しながら対応することにしています。
- ・ また、立地場所を活かし、玄関出入り口入ってすぐにある「車いす利用者対応トイレ」や電源等を必要とする住民に提供することにしています。
- ・ 当法人では令和元年度末に、労働災害や疾病を未然に防止し、快適な職場環境の構築を目的とする「安全衛生管理規程」を制定、衛生委員会を毎月開催していますが、センター館長が委員となり、職員の危険、健康障がいの防止を徹底するとともに、健康教育にも取り組みました。
- ・ 新型コロナウイルス感染症対策については前述のとおりですが、センターは抵抗力が弱い高齢者が多く利用することから、常に衛生管理には十分注意を払う必要があります。インフルエンザ、ノロウイルス等の感染症等に対しても、国や大阪市からの情報や提供資料を参考に啓発ポスターの掲示やリーフレットを配付し、タイムリーな情報提供や注意喚起を行いました。
- ・ 高齢者が被害に遭う特殊詐欺が年々増加、巧妙化してることから、東成警察署（生活安全課）や地元交番の協力を得て、サークル活動やイベントを活用して、繰り返し注意喚起を行いました。
- ・ センターは、「今里休日急病診療所」、福祉局所管「もと認定事務センター」が併設されており、管理・権限者が3つに分かれる複合施設ですが、日曜・祝日・年末年始の休館日以外は職員が勤務している建物の中核施設として、他の部署との調整・連携等を密にし、建物全体の危機管理・安全管理に資する役割を担いました。
- ・ AEDについては、開館日には毎朝、ステータスインジケータを確認し、確認表に記録しました。設置については、全国AEDマップに登録しています。
- ・ 台風による洪水等の被害が想定される場合は、テレビ・ラジオ・インターネット等で、迅速に気象情報、洪水情報を収集し、当法人が定めている「水害時の避難確保計画」や消防計画を基本に円滑かつ迅速な避難確保を図ることにしています。

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	2,058	2,141	2,414	2,323	1,640	2,406	3,997	2,391	2,096	2,116	2,542	2,939	29,113
登録 者数	60	317	47	55	6	21	9	13	17	16	21	12	594

※マスクを外しての活動が不可能なサークル（尺八、オカリナ、ハーモニカ、茶道）も順次活動を再開しました。

3 実施事業**(1)事業報告**

別紙一覧にて報告

①事業計画 (P)**②活動内容 (D)** (今年度の取組内容)**③チェック (C)** (成果、課題)**④改善策 (A)** (次年度に向けた改善内容)**(2)平等利用の確保**

- ・ 高齢者がセンターを平等に利用できるようにするためには、センターが発信する生きがいくくりや社会参加の実現等に資するさまざまな情報を手軽に入手できる環境を整える必要があると考えます。
- ・ センターでは、さまざまな行事の機会を通じて、地域住民や各種団体、社会福祉施設等との連携を図り、とりわけ区老人クラブ連合会とは長年にわたり連携・協働してきました。
- ・ 定期的に発行される広報紙として、区の「ひがしなりだより」、当法人の「ひがしなり」がありますが、月 1 回発行される区広報紙は幅広く区民に定着しており、広報効果が大きく、開催イベントを掲載することで、これまで当センターの存在を知らなかった方が、イベントに参加される場合もありました。センターだより（毎月発行と季刊発行の 2 種類）は、センター利用者に定着しています。毎月同時期に発行することでセンターへの来館にもつながり、情報提供に役立っています。また、区役所、図書館、区民センター、各地域憩の家、市サービスカウンターに、センターだよりの設置やポスター・チラシ等による各種事業の周知を依頼するなど、一人暮らし高齢者や閉じこもりがちな高齢者世帯の方、高齢者を支援する立場にある方にも、身近なところでセンターの活動内容を周知できるようにしました。
- ・ 当法人や市社会福祉協議会のホームページやフェイスブック等を高齢者が自ら活用しているケースも増加してまいります。合わせて家族が情報を知り、親に情報を伝え利用を勧めるという場がありますので、今後更に充実を図るべきコンテンツと考えます。
- ・ 区地域包括支援センター連絡会、オレンジチーム等と協働して月 1 回開催していた「オレンジかふえ東成」（月 1 回）も、軽度の認知症症状がある方のゆるやかな活動の場、居場所としての役割が徐々に発揮され、平等利用確保の一例であると考えます。新型コロナウイルス感染症の行動制限緩和を受けて、開催に向けて準備を進めています。

(3) 利用者サービスの向上策

- ・ 老朽化が進む当センターの施設については、毎年の利用者アンケートにおいて、トイレの改善を望む声が多く寄せられます。少しでも快適にご使用いただくために、月曜日から金曜日にトイレの清掃を専門の業者に委託しています、
- ・ 本年度も館内のトイレ・部屋・床の洗浄、ワックス掛けの特別清掃を実施しました。

(4) センターの利用促進策

- ・ センターの利用促進を図るためには、事業・行事等の情報が区内の高齢者やその家族、また高齢者を支援する立場にある方に満遍なく行きわたる環境を整えることが重要と考えています。
- ・ 毎月発行するセンターだよりは区役所、図書館、コミ協ひがしなり区民センター、各地域の憩の家に直接職員が訪問して届けています。季刊発行のセンターだよりは「市サービスカウンター」と「市民学習センター」に設置を依頼しました。
- ・ ホームページやフェイスブックを自ら活用している高齢者も徐々に増加しています。また家族が情報を知り、親に情報を伝え利用を勧めるというケースもあり、センターでもインターネットやスマートフォン等の便利さや活用術を伝える講座などを実施し、利用促進に取り組んでいます。玄関ギャラリー（年12クール）は大通りに面しており、老若男女、様々な人の目につく展示です。センターの利用促進とともに活動者のモチベーション向上につながっています。

(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

- ・ 11月に実施した利用者アンケートでは、現状の取組みを評価する声も多くありました。「総合利用満足度」についての問いでは、未回答の利用者を除くと88.0%の方から「満足」「やや満足」と回答がありました。
- ・ 利用目的については、新型コロナウイルス感染症も5月8日に5類相当となり、各種イベントも再開してきました。それでもサークル活動による利用が52.2%と半数以上となりました。
- ・ 利用状況についてはほぼ毎日活動をする囲碁・将棋サークルや百歳体操などがあり、週1～2回の利用が45.9%を占め、月1～3回も36.5%にのびります。
- ・ 職員対応の全体満足度が88%と昨年から増加していることは職員のモチベーションUPにつながります。さらに多くの利用者に満足いただけるよう努めていきたいです。
- ・ ニーズ・要望面では、設備面でみるとトイレの改修を望む声が多く聞かれました。特に女性の利用者からは洋式トイレへの改修や使いやすいトイレへの改善を求める声があがっています。また、通路が暗いという声も多数ありました。2階、3階の廊下をLED化しました。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響でしばらくサークル活動やイベントが制限されてきたものが、5月からコロナも5類相当となり、人の交流を望む声や、センターに行くことで人に会えるのが嬉しいという声もありました。そんななかで「歩こう会」を実施するなど、屋外でのイベントを増やしていることから、これらのさらなる回数増加を望む声が多く聞かれるようになりました。

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

- ・ 「オレンジかふえ東成」(認知症かふえ 兼 ふれあい喫茶)は、区認知症初期集中支援(オレンジ)チームのメンバーや認知症地域支援推進員、包括支援センターのスタッフ等も参加し、センター職員を含め関係者がつながる場になっています。「オレンジかふえ東成」再開にあたり令和6年3月にプレオープンしました。
- ・ 地域の高齢者・障がい者(児)・子ども・外国籍住民等の交流を目的とした「ニュースポーツ&フィットネス体験」を開催しました。昨年は事前予約制で人数を絞った制限付きでの開催でしたが、今年は制限なしでの開催としました。親子での来場もみられましたが、参加数が少なかったので周知などに改善は必要です。なお事務局の中心的役割はセンターが担っています。
- ・ コミュニティ協会区支部協議会主催の「こどもサマーカーニバル」にも老人クラブ連合会と共に、昔遊びコーナーを出展し世代間交流の一助とする予定でしたが中止となりました。
- ・ 毎月の「センターだより」の配布について、地域の憩の家や集会所には職員が直接出向き、地域福祉活動サポーターや老人クラブ役員に事業の周知と協力依頼を行うとともに、地域ごとの意見を聞き取る機会にしました。
- ・ 「生きがいと健康づくり総合推進会議」と一体となって、9月に高齢者情報紙「すこやか2023」を発行しました。新型コロナウイルス感染症の影響により、昨年まで各地域における敬老会等の行事の多くが中止となっていました。今年は全ての地域で開催されました。情報紙「すこやか」は地域の協力を得て、お祝いの品等とともに高齢者に配付されました。また、同様に3月には「東成いきいきシニア活動マップ2024」を発行しました。
- ・ 医師会、歯科医師会、薬剤師会の代表が委員に就いており、本年度は歯科医師会による「お口の重要性」をテーマとする講演会を開催し好評をいただきました。
- ・ センター玄関前ギャラリーに加え、図書館ギャラリーに作品展示し、高齢者の活動の励みとなっています。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

- ・ 認知症サポーター養成講座や、介護予防ポイント事業登録者研修を受講した高齢者は、今後の地域福祉活動の担い手になることが期待できると考え、認知症サポーター養成講座の開催いたしました。
- ・ 園芸サークルの活動を中心として、玄関、建物周囲の花壇の管理、また、世代間交流を目的としたコキアやサツマイモ、みかんの栽培を、周辺緑化も兼ねて行いました。センターの正面は大通り(今里筋)に面しており人通りも多く、通行人の目を楽しませています。また、同時に建物周辺清掃等も行い、センター維持管理の一翼を担っています。
- ・ 本年度の利用者アンケートではセンターでのボランティア活動について現在、園芸サークルを中心に行ってもらっている「緑化活動」「清掃活動」「イベント当日のお手伝い」をやりたいという回答が寄せられていました。センターの維持管理や様々な事業を企画するなかで小さなことからボランティア活動を行ったもらうことも重要であると考えます。
- ・ さまざまな世代間交流事業等において、老人クラブの人材やノウハウを欠くことはできません。老人クラブ会員がスタッフとして活躍することで、老人クラブの認知度を高めることにつながりますが、従事者の大半は役員に限られています。引き続き、役員以外の会員もこのような役割を、楽しく担い地域活動の取組みを深めるとともに、老人クラブのイメージアップ、会員減少傾向の歯止めにつなげていきます。

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

- ・ 当法人では、地域住民に対して質の高いサービスを継続的・効果的に提供していくため、24区社会福祉協議会の連絡・調整役を担っている大阪市社会福祉協議会において企画・実施される、職種別の職員研修、職務段階別研修、各種社会福祉講演会、労働者の健康管理・健康保持を目的に開催されている労働安全衛生講習会、人権啓発事業に参加しました。
- ・ また、独自に人権啓発推進委員会を設置し、人権課題についての新たな情報の共有化を図り、人権感覚を磨いていくために、内部研修を実施しています。本年度は老人クラブ職員を含めた全員が3回の研修をオンラインで受講しました。

(2) 個人情報の保護・情報公開について

- ・ 地域福祉を推進する本会は、さまざまな事業を通じて多くの個人情報を取得・管理しています。センターについても、本会の「プライバシーポリシー（個人情報保護に関する方針）」及び「個人情報保護規程」のもと、区民、利用者からの相談、利用申請手続きや各種事業への参加申込み等によって、業務上知り得た個人情報は、個人の権利、利益が侵害されることのないよう、厳重に管理するとともに、漏えい、滅失、き損などを防止するため、適切な措置を徹底しました。
- ・ 本会は、社会福祉法人制度改革をうけ、地域社会への貢献に加え、積極的な情報公開に努めるとともに開かれた法人運営が求められています。センターについても、地域の施設として住民本位の住民参加による開かれた運営を図るため、透明性を確保し、適切かつ積極的な情報の公開や提供を行い、関係者との共有化を進めています。
- ・ 「施設運営委員会」や「利用者代表者連絡会」等で、センターの事業計画の説明や運営についての検討、「センターだより」やホームページ等を活用した広範な事業周知、事業実施状況の掲載など、事業運営に関する情報がいつでも閲覧できるようにしました。

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

- ・ 国では、「長時間労働の是正」「雇用形態に関わらない公正な待遇の確保」「高年齢者の就労促進」の3つの柱を中心とした「働き方改革関連法」が順次施行されています。この一環として、職員には年5日の有給休暇を取得させることが義務となったので、前年度に就業規則を改正しその旨を規則に定めるとともに、職員に取得を徹底し、本年度も全職員が5日以上取得しました。
- ・ 職員の健康管理の観点からタイムレコーダー（カード）を導入、労働時間を適格に把握し、必要に応じて指導するようにしています。
- ・ 当法人では令和2年度から、労働災害や疾病を未然に防止し、快適な職場環境の構築を目的とする「安全衛生管理規程」を制定、衛生委員会を毎月開催しています。
- ・ 本年度は職員のストレスチェック、産業医による健康教育を実施するとともに、各所属における労働災害防止のための定期的な職場巡視、作業環境測定（CO、CO2等）を行いました。
- ・ 公共の福祉施設として環境問題は、率先して模範となるような取り組みが必要な分野です。資源、エネルギーを節約するため、引き続きコピーについて可能なものは、不要になった用紙の裏面を活用する、ファイルは次年度に使い回しする、詰め替えや補充ができる事務用品を使用するなど、環境への配慮に努めました。
- ・ 館内・敷地内全面禁煙により健康等への影響を排除しました。
- ・ 周辺地域の美化のため、職員が日々建物周りを清掃しました。

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	大阪市からの業務代行料	17,600,000	17,850,000
	雑収入等	前年度繰越、参加費等	200,000	1,672,456
収入合計 (A)		—	17,800,000	19,522,456
支 出 (項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4 名分	14,100,000	13,618,739
	物件費	事業費、管理費	3,870,000	3,993,788
支出合計 (B)		—	17,970,000	17,612,527
収支 (A) - (B)			0	1,913,119

【計画と決算の差額の主な理由】

- ・ コロナ感染症拡大の影響で事業、イベントが中止となり、事業費に差異が生じました。
- ・ エネルギーコストの上昇により、水道光熱費に差異が生じました。

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・ 講師等は、民間企業のCSR活動、社会貢献活動、講師ボランティア等を活用するとともに、関係団体と協働して無償で講師を招聘しました。