

令和 4 年度 大阪市立城東区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立城東区老人福祉センター 愛称：
所在地	大阪市城東区中央 3 丁目 5 - 4 5
施設規模	鉄筋コンクリート造 4 階建のうち 4 階の一部 延床面積 6 2 7 m ²
主な施設	大広間、多目的室、講習室、娯楽室など
市が設定した数値目標	利用者に実施する満足度調査で、「満足と回答される方」の割合を 8 4 . 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	8 7 % (2 2 0 / 2 7 7) ※母数を明記すること。

指定管理者

団体名	社会福祉法人リベルタ
事務所の所在地	大阪市旭区生江 3 丁目 2 7 番 6 号
代表者	理事長 北口 末廣
指定期間	令和 3 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 3 1 日
報告対象期間	令和 4 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 3 1 日
担当者	社会福祉法人リベルタ 理事 康 (かん)
連絡先	(0 6) 6 9 2 8 - 1 0 1 0

1 指定管理業務の実施状況**(1)施設の運営方針**

地域における高齢者が、健康で明るい生活が営めるよう生きがいづくりの社会参加の拠点として、地域の特性や住民のニーズに応じた各種相談（介護・健康・生活・就労・人権）や教養講座の実施、レクリエーションの機会の提供、ボランティア活動の推進、老人クラブへの援助を行うとともに、高齢者の自主的な活動の支援を行ってきました。

利用者の来館時には、ひとりひとりに対面で検温し、毎回のあいさつや些細な事でも声掛けするように心がけてきました。その中でちょっとした変化や様子の違いにいち早く気づき、相談があれば関係各所へつなぐ等、連携を図ってきました。また、利用者の声をより早く反映できるようアンケート調査を行い、創意工夫しながらいろいろな事業を計画し、積極的に取り入れてきました。

また、いつでも気軽に立ち寄れる、相談できる環境づくりを目指し、老人福祉センターをより多くの方に知って頂くために、地域の憩いの家などのへの老人福祉センターたよりの持参や郵送、出前講座の実施などを進めてきました

一人暮らしの高齢者が必要とする支援や、家に閉じこもりがちな高齢者の参加を積極的に推進するために各機関と連携しながら進めてきました。

また、当法人の人権尊重の運営理念に基づき、ひとりひとりの高齢者の人権が尊重される施設運

営を行い、社会的弱者の視点に立つ地域福祉の形成に努めてきました。

(2)施設の維持管理

大阪市立城東区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保守点検を実施し、施設を適正に維持管理してきました。

清掃につきましても、毎日チェックリストに基づき実施するとともに、コロナ禍において消毒液の設置や部屋の利用前・利用後の消毒・換気など、利用者が不安にならないように日常からの点検や衛生管理などに気を付けて行ってきました。細かな不具合についても、早急に対処し、改善できるところは職員で修理し、利用者にとって不備がなく、安心安全に利用していただけるよう、維持管理に努めてまいりました。

また、年末最終日には利用者の皆さんと一緒に館内大掃除を行っています。

(3)職員の配置状況

施設長 1名 職員 2名 嘱託職員 1名

(4)感染症拡大を防止するための対策等の状況

コロナウイルス感染症や、その他の感染症の予防対策として、日常の館内清掃、トイレなどの消毒・ハンドソープの設置、利用した部屋（午前・午後）の机・椅子の消毒、各部屋の換気も徹底に行ってきました。また、各部屋に「来館時のお願い」を書いたポスターを掲示し、注意喚起を促してきました。入口自動ドアは可能な限り開放し、館内換気に努めました。

入館時には、名前の記入（囲碁・将棋のみ不特定の参加あり）やマスクの着用・検温・手指消毒のご協力のもと、体調の聞き取りも行ってきました。特に体操をする部屋では、密にならないよう一定の間隔をあけて養生テープを貼り、安心して利用できる工夫をしました。また、多人数にならないようにクラスを2つに分け、利用者の精神的な不安を取り除くよう注意を払いながら実施してきました。囲碁・将棋では、長時間の滞在にならないよう時間を2時間ごとに分け、囲碁・将棋盤の消毒や利用する前の手指消毒・マスク着用・換気に気をつけ、活動を進めてきました。

職員の感染症対策に関しましても、常日頃からの手洗い・マスク着用を徹底し、定期的にPCR検査を受けるなど、体調管理に努めてまいりました。

今後も、高齢者や基礎疾患をお持ちの方が多数利用される施設という認識をしっかり持ち、感染症予防対策を行っていきます。

【センターの対策等】

- ・ロビー、受付窓口には、消毒用アルコールを設置。トイレにはハンドソープの設置。
- ・窓口業務は、ロビーで検温・名前の記入をしていただき、日々の参加者の把握に努める。
- ・利用証の更新は適宜行っていますが、密にならないように注意（活動中に更新し返却）して実施。

(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）**事故防止等安全対策**

当老人福祉センターは、区役所・保健センター・区民センター・図書館が一体となった複合施設であり、多数の利用者・来館者が訪れる大規模施設である点を踏まえ、施設における安全防止対策を優先的に危機管理・安全管理を行ってきました。

また、事故防止・対応マニュアルを定め、利用者の環境保全には万全を期し、良好で円滑な維持管理に努めてまいりました。

災害緊急時の対応

災害等緊急時対策マニュアルを定め、災害緊急時に迅速な対応ができるよう、併設施設と日常から連携を図ってきました。また、年 2 回合同消防訓練を実施し、避難経路の確認やスムーズな避難誘導ができるよう手順の確認をしてまいりました。1 日 1 回、施設内の巡視を行い、危険個所や不審者の早期発見ができるよう取り組んできました。館内に設置している A E D の毎日の点検・確認を行ってきました。

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	2,316	2,257	2,374	2,207	329	2,109	2,421	2,447	2,201	2,025	2,148	2,688	25,522
登 録 者 数	281	41	41	19	1	30	17	20	17	20	15	15	517

令和 4 年 7 月 28 日から 8 月 27 日（土）までサークル活動及び講座等自粛

3 実施事業**(1)事業報告****①事業計画（P）**

講習会・イベント・教養講座等については、高齢者が何を求めて、何を必要としているのかを考えながら企画・開催をしてきました。講座終了後は毎回アンケート調査を実施し、調査結果や利用者の声を大切に、今後の事業計画に反映できるよう取り組んでまいりました。

高齢者が一番気になっていることは、「健康でいつまでも自分らしく、元気に動けること」だと思います。また、人と繋がりや元気に楽しく過ごしたいという想いは、全てにおいて健康でなければ叶いません。日々生きがいを持って、楽しく生きることがとても大切なことだと感じました。それを踏まえ、数多くの事業・イベントを企画してきました。

②活動内容 (D) (今年度の取組内容)

生きがいづくり事業は、月 2 回の健康講座・趣味・教養講座、月 1 回のおでかけ (イベント事業) を企画し行っていく予定でしたが、コロナ禍において事業縮小に伴いながら、できることを模索しながら進めてきました。その中で健康講座では、良い睡眠のための講座、元気な 100 年のヒント「食べ方講座」正しい口腔ケア、プラス乳製品セミナーなどみなさんの関心が高い「元気に長生き」に繋がる講座を開催してきました。

また、認知症予防の促進講座として、タブレットを使った脳トレ講座をおこないました。そして、老人福祉センターオリジナルの「チャレンジ脳トレ」を毎月発行し、ご自宅でも気軽に取り組める雑学クイズや計算問題など、脳の活性化に活かせるような問題を考え、取り入れてきました。発行当初の配布枚数は 50 枚程度を想定していましたが、回を重ねるごとに増加し、最近は 150 枚以上になっています。一度やってみて、答え合わせの後、再度チャレンジされる方も多く、繰り返し問題を解くことで脳トレに繋がっているようです。

また、季節行事やお花のぬり絵、パズル型ぬり絵も発行し、出来上りを想像しながら脳トレができるよう工夫しています。出来上がったぬり絵は、老人福祉センターに持ってきていただき、館内掲示させていただいています。館内に掲示させていただくことで、最後までやり切った達成感や仲間同士での会話も弾み、次回も頑張ろう！とモチベーションも上がっています。

趣味の講座では、初心者水彩画教室、風船に和紙を貼って作るランプシェード作り、毛糸のモチーフを繋げて作るくつ下カバー作り、道具は不要！指で編むネックウォーマー作り、しめ縄をアレンジした「リース」作り、飾り紐結びのキーホルダー作り、タマゴの殻に和紙を貼り、その中にハーブを入れた「エッグポマンダー」作りなど、指を使って脳トレを意識した物づくり講座に重点を置き、開催してきました。出来上がった作品は同じ材料で作った物でもそれぞれ個性豊かで、とても良い作品が出来上がりました。

また、職員にスマートフォンの操作方法を教えて欲しいと来られる利用者が多数来られます。今年度も「スマホの基本講座」「スマホ体験講座」を 2 回実施しました。いつも人気で多数の方の申込があり、今後も基本操作と少しステップアップした内容の講座を取り入れ、スマホが身近なものになるよう、繰り返し取り入れていきます。

月 1 回のおでかけ事業では、日頃一人ででかけるのは不安だけど、老人福祉センターで企画する事業だと安心だ！と楽しみにしていただく声が多数ありました。しかし、ここ数年コロナ禍で思うようにおでかけすることができませんでしたが、6 月から再開しました。まずは近隣の鶴見緑地「咲くやこの花館」からスタートし、大阪市立科学館「プラネタリウム」、中の島の「バラ園」、大阪城「石垣の楽しみガイドツアー」、京都の漢字ミュージアムと八坂神社へ行ってきました。

コロナの影響で外出の機会が減り、「足が弱ったなあ」「みんなと行けてよかった」「これからいろいろなところへ行ってみたい」と言う声が多く、今後も安心して参加していただける内容・企画を創意工夫していきます。

老人福祉センター主催のイベント事業では、盆踊り大会・高齢者お祝い会・クリスマス会・作品展など、たくさんの人が集まる事業を開催することができました。久しぶりの開催で少し不安もありましたが、日頃の成果の発表ができ、みなさんととても楽しく過ごすことができました。

また、年末年始の万が一に備え、城東区内の夜間・休日救急病院や救急安心センターおおさかの連絡先等をまとめた一覧表を作成し、館内に掲示・配布を行いました。「一人暮らしだし、万が一の時にこんながあると助かる！」「かかりつけ医が休診中の間、何かあったらと不安だったけど、相談できるところがあるとわかって少し安心した」等の声がありました。今後も利用者目線に立った、

役立つ情報の発信を続けていきます。

③チェック (C) (成果、課題)

健康講座・趣味・教養講座は、多くの内容の事業を企画してきました。事業を企画する中で、何が高齢者に興味深いものなのかを常に考えてきました。中でも健康長寿を意識した講座は非常に関心も高く、参加者人数也多かったです。また、物づくり講座は、講座で習ったことを家に帰ってもう一度やってみる！との意見が多く、作り方を思い出しながら製作することで脳トレにもつながっています。城東区老人福祉センターオリジナルの『城東脳トレ』もとても好評でした。答えを館内掲示にすることで『運動がてら答え合わせに来ました』や『お友達のぬり絵が飾ってあるのを見に来ました』などのように、外出のきっかけ作りにもなっています。

アンケート調査では、60歳代の利用者はまだまだ男女ともに少なく、『老人福祉センターを60歳から利用できることを知らなかった』『老人福祉センターというネーミングに抵抗がある』との意見もありました。60歳代の方は、まだまだお仕事されている方が多いのが現状です。今後は講座の内容やサタデー講座のように曜日を工夫し、利用しやすい環境づくりに努めてまいります。

また、各年代共に男性の利用者数が少ないです。男性の利用率向上を図るために、どのようなものに興味があるのか、参加しやすいのかを分析し、事業内容を工夫します。

また、70代・80代の利用者が多く、新規登録された時よりもみなさん高齢になられてきています。80代後半・90代になっても変わらず利用していただけるような、それぞれのニーズにあった企画や取り組みを工夫しながら進めていきます。今後も利用者にとってより良い環境づくり、必要な情報を提供できるよう努めてまいります。

④改善策 (A) (次年度に向けた改善内容)

若い世代(60歳代)の利用者の増が見込めるような事業企画を考えていきます。例えば、シルバー人材センターの講習会や初めての年金講座などのように、年代層を絞った企画を検討します。

また、利用者の高齢化に伴い、おでかけ事業では「参加したいけど長距離を歩けない」「みんなと同じペースでは歩けない」など体力面の不安をお持ちの方が増えてきました。そのような方へ、センター内で楽しんでいただけるようなイベント(マジックショー、素人寄席、カラオケ大会)等を提案し、少しでも外出のきっかけ作りとなるような企画を行っていきます。また、男性の利用者に的を絞った講座(男の体操教室、初めての囲碁・将棋講座、男の料理教室等)を開催し、男女別にすることで参加しやすい環境づくりを行います。各年代のニーズに応えることが出来るよう、さまざまな角度からの企画、曜日・時間帯などの工夫を行い全体の利用率向上に努めます。また、利用者主体のサークル活動がより充実するよう支援を行います。

コロナの影響で現在も活動休止中のサークルがまだいくつかありますが、利用者さんから一番質問が多いものは「歌」関係の再開時期についてです。コロナ対策も日々変化していく中で、大阪市の指示に従いながら、リスクの高い高齢者が集う場所との意識を忘れず、どのようにすれば安全に再開できるか、皆さんの要望にお応えできるのかを検討していきます。

(2)平等利用の確保

老人福祉センターの建物内の事業だけではなく、複合施設という特性を活かし、区民センター・保健福祉センターなどを活用し、高齢者が参加しやすい事業を計画してきました。地域の老人憩の家や集会所を利用したサテライト事業（出前講座）を行うことで、城東区内の幅広い高齢者が利用しやすい・参加しやすいように努めます。

(3)利用者サービスの向上策

笑顔で挨拶を交わすよう心掛け、利用者 1 人 1 人とのコミュニケーションを大切に窓口対応を行ってきました。いつでも気軽に立ち寄れる、わからないことがあれば老人福祉センターの職員に聞いてみよう！と思っていただけるような雰囲気づくりを心掛けてきました。コロナ禍における、対面での検温を実施するなかで、短い会話の中でも細やかな意見を聞くことができました。今後も今まで以上に丁寧な対応を意識し、利用者の声を反映できるよう努めてまいります。

また、講習会・各事業後のアンケート調査から、利用者のニーズ等の把握に努め、それらを有効に活用してきました。老人福祉センターを利用される方に、いつまでも居心地のよい、きれいで清潔な老人福祉センターを提供できるよう、日常の清掃業務などを徹底してきました。

法人が実施する職員研修にも積極的に参加し、利用者の皆さんに気持ちよく利用していただけるよう、窓口対応・接遇に努めてきました。

(4)センターの利用促進策

関係機関への老人福祉センターだよりの設置や、区の広報誌を活用し利用促進に繋げられるよう勧めてきました。また、老人福祉センターたよりへの QR コードの掲載や、ホームページで最新の情報が閲覧できるよう、幅広く発信してきました。また、インターネット情報機能をうまく活用できない高齢者が、IT 情報社会に対応できるようサポートし、スマホ講座等も定期的を開催してきました。また、講座を実施する際には、長期的に活動継続ができるような企画をし、新たなサークルが結成できるよう取り組んできました。今年度は『初心者のための水彩画教室』『昭和歌謡で踊ろう！』『城東ヨガ木曜クラス』の 3 つの新しいサークルができました。『城東ヨガ』は既存のサークルですが、非常に人気があり、常に 10 名ほどキャンセル待ちがありました。その為、講師の先生と相談し、新たに木曜クラスを増設しました。キャンセル待ちされていた方からは『新しいクラスができて、ヨガが始められて嬉しい』との声が上がっています。

また、既存のサークルにつきましても、新規加入者が増えるよう体験会の企画やチラシの作成、老人福祉センターだよりへの掲載などの支援を行ってきました。今後も活動が定着するようにサポートを続けていきます。

(5)利用者からの苦情・意見・満足度の把握

老人福祉センターを利用しているサークル・同好会代表者とのサークル代表者連絡会での意見交換、講座ごとのアンケート調査、年 1 回の利用者満足度調査を行い、苦情・意見・満足度の把握、意見箱を設置し、改善できるところはすぐに対応するように努めてきました。すぐに対応してきたことが満足度に繋がったと考えています。アンケートの総合満足では、不満 0%・普通 13.0%を除くと 87.0%の満足していると回答が得られました。今後も引き続き利用者からの声を形にできるように関わっていきます。

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**

区民まつりや施設連絡会等へ参加し、各施設等と連携をはかりながら情報交換や研修・事業にも積極的に参加してきました。しかし、残念ながら今年度も区民まつりは中止となってしまいました。毎年、城東区老人福祉センター主催のイベント事業『盆踊り大会』では、異世代間交流を行ってきました。区役所の乳児検診に合わせた日程で実施し、地域の子供達や利用者のお孫さん達と楽しい時間を共有してきましたが、コロナ感染症の感染状況を加味し、今年度の交流は見送りました。今後も老人福祉センター事業以外でも積極的に異世代間交流ができるよう、複合施設の利点を生かし、区役所や図書館、区民センターと連携を図っていきます。

また、区老人クラブとの共催事業の実施や子ども・子育てプラザとの交流事業にも積極的に参加し、支援していきます。今年は3年ぶりに「卓球大会」を実施することができました。子ども・子育てプラザに遊びに来る子どもも減少しているとの事でしたが、無事に開催することができました。

老人福祉センターで実施している、いきいき百歳体操では、年4回おおさかグローバル整形外科の専門員に来ていただき、直接指導をしていただいています。体操のポイントや意識する部分などを直接教えて頂く事で、効果的な体操が実施できています。また、今年度はおおさかグローバル整形外科の医師を招いて、「変形した股関節、ひざ関節の治療～切らない治療から人工関節置換術まで～」の講演会を行いました。

これからも関係各所と情報共有し、協力しながら事業に取り組みたいと思います。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

高齢者ボランティアの育成を支援するための、地域福祉活動を考えてきました。その中の一つ、「認知症カフェ」は現在休止中のため、「認知症カフェ」で活動していただいていたボランティアさんの活躍の場がありません。今後は「認知症カフェ」以外でもボランティア活動ができるよう、城東区社会福祉協議会や地域包括支援センターとも連携し、「認知症サポーター養成講座」や「もの忘れ予防ゲームリーダー養成講座」等、人材育成の講座を積極的に企画・取り入れていく予定です。また、「認知症カフェ」に参加して下さっていた方の交流の場として、ゆうゆうオレンジチームの皆さんと、「なんでも相談会」の定期的な開催を検討中です。認知症に対する正しい知識を深めると共に、認知症の人や家族の憩いの場となるような取り組みを行っていきます。

また、区内の中学生の職業体験を毎年積極的に受け入れてきましたが、コロナ禍において今年度も受け入れができませんでした。今後も地域福祉の担い手となるような人材の育成につながる取り組みを、老人福祉センターを通して協力していきます。

5 その他(1) 職員研修の実施状況

法人主催研修

研修名	月	研修内容
新型コロナウイルス感染症拡大予防について	4 月	DVD 観賞 ・ 講話
福祉と人権 S D S とは	5 月	DVD 観賞 ・ 講話
認知症若年性認知症ユマニチュード	6 月	DVD 観賞 ・ 講話
法令遵守 運営基準に沿った事業運営	9 月	DVD 観賞 ・ 講話
苦情の分析と対応・ヒヤリハット	10 月	DVD 観賞 ・ 講話
福祉と人権（ハラスメント防止について）	1 月	DVD 観賞 ・ 講話
生活困窮者自立相談支援事業	2 月	映画鑑賞
防災・避難訓練	3 月	DVD 観賞 ・ 講話

今後も（本部）リベルタの職員研修会にも積極的に参加し、職員としての資質向上に努めます。

(2) 個人情報の保護・情報公開について

関係法令をはじめ「大阪市個人情報保護条例」を遵守して取り扱い、情報の漏えいなどの防止に努めました。利用証等の発行に伴う申請書類は、施錠可能なキャビネットに保管し、適正に管理してきました。また、パソコンにはセキュリティソフトを導入し、パスワードの設定を行っています。年 2 回（6 か月ごと）パスワード変更を行い、対策を徹底してきました。

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

・労働基準関係法令の順守

・省資源・リサイクルの取り組み

エコマーク商品の購入、大阪市基準のごみ分別収集の徹底、事務室・センター内の適切な温度設定、こまめな消灯、照明器具の LED 化を推進していきます。

・廃棄物の削減

両面コピー、ミスプリント紙の再利用、備品の補修による長期使用、再利用可能事務消耗品のリサイクル、など

・環境管理

敷地内全面禁煙、利用者・職員へのごみの減量啓発、3 R（リデュース、リユース、リサイクル）運動の日常的啓発、センター内巡視・清掃活動を行い安全と環境保全の取り組み、など。

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	17000000	17594150
	雑収入等		500000	63183
収入合計 (A)		—	17500000	17657333
支 出 (項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4 名分	14000000	14,445,063
	物件費	事業費、管理費	3500000	3223016
支出合計 (B)		—	17500000	17668079
収支 (A) - (B)			0	-10746

【計画と決算の差額の主な理由】

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため事業数が減少し、利用料収入、教養娯楽費が減少した。

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・両面コピー、ミスコピー紙の再利用によるOA廃棄物の減量化
- ・再利用可能事務消耗品のリサイクルの徹底