

令和5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5-45
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 627m ²
主な施設	大広間、講習室、多目的室、娛樂室など
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。
令和5年度満足度	90.1% (274 / 304) ※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27番6号
代表者	理事長 北口 末廣
指定期間	平成3年4月1日から令和8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	社会福祉法人リベルタ 理事 康 (かん)
連絡先	(06) 6928-1010

1 指定管理業務の実施状況

(1)施設の運営方針

施設の維持管理にあたっては、日頃からの細かな点検・手入れを心掛け実施してきました。

当施設も建築後7年が経過し、経年劣化から生じる汚れ・損傷・老朽化も懸念されますので、日頃からの細かな、保守・点検を行ってきました。

合わせて、当施設は、区役所、図書館（教育委員会）、老人福祉センター（福祉局）の複合庁舎であるため共用分（区役所管理）の維持管理について、複合施設連絡会で、問題点を共有化し解決に向け検討してきました。

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、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、相談があれば複合庁舎の利点を活かし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への老人福祉センターだよりの持参や郵送、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、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。

(3)職員の配置状況

施設長 1名、常勤職員 2名、嘱託職員 1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）

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AED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	2527	2510	2695	2583	2326	2563	2776	2409	2599	2459	2548	3006	30995
登録 者数	248	66	44	23	21	31	44	40	23	32	34	25	631

3 実施事業

(1)事業報告

①事業計画 (P)

高齢者の生きがいつくり

- ・ボランティア活動者の拡大と活動の場の提供に取り組みます。
- ・講座やイベントの利用拡大。
- ・サークル・同好会などの自主活動支援。
- ・世代間交流の充実。

健康づくりの推進

- ・介護予防の取組み、生活習慣病、認知症の早期発見の取組み充実。
- ・健康維持増進、運動機能・認知機能の向上。
- ・健康寿命の延伸のために、生活習慣病等に関する各種講座の実施。

認知症予防の取組みと普及啓発

- ・認知症予防講座の年間を通した実施。
- ・各関係機関との連携。
- ・脳トレなどの教材の提供。

高齢者の福祉の拠点づくり・孤立防止の取組み

- ・城東区社会福祉協議会、地域包括支援センター等の専門機関と連携しながら、それぞれの支援機能の一体化に向けた支援に協力。
- ・城東区老人クラブ連合会への支援協力を行います。
- ・高齢者の誰もが自分らしく、安心してともに暮らせる町づくり、居場所・活躍の場づくりに役立つことができるような取り組みをしていきます。

スマートフォン・インターネットの活用促進の取組み

- ・スマホ等の活用促進の希望が多いため、講座を開催する。

②活動内容 (D)

高齢者の生きがいつくり

- ・ボランティア活動者の拡大、活動の場の提供については、5 年度 9 月から再開した「ふらっとカフェ」のスタッフや作品展をはじめとした大きなイベントの設営・運営の協力などボランティアの場の提供に取り組んできました
- ・講座やイベントの利用拡大については、手話体験講座や韓国語体験講座など体験講座や手先を使うペーパークイリングや篆刻づくり、体を使うけん玉やエクササイズ、e スポーツなど新たな取り

組みを行ってきました。

- ・サークル等の自主活動支援については、28 あるサークルが活発に活動できるよう募集活動の支援やサークルのスクラップ&ビルドにも取り組んできました。
- ・世代間交流の充実については、子育てプラザの利用の子供たちと当センターの卓球サークルとの交流試合や中学生の体験学習時に百歳体操など当日実施している事業を体験してもらい交流を深めていただきました。

健康づくりの推進

- ・百歳体操、元気体操などの実施とともに、年数回のお出かけ事業でいろいろな所に出かけ楽しみながら散歩していただくことで外に出る楽しみを体験していただきました。また、コロナ禍で実施できなかった日帰りバスによるお出かけも今年度は実施しようこんでいただきました。
- ・健康は食事からの考えのもと食育の講座や調理実習も行ってきました。

認知症予防の取組みと普及啓発

- ・認知症を予防するための講座実施
- ・声を出すことが認知症の予防につながることから休止していたカラオケサークルや歌声サロンの再開。
- ・認知症について誰もが気軽に話せるコミュニティーの場としてある「ふらっとカフェ」を9月より再開し月1回のペースで実施してきました。
- ・生きがい事業として実施された地域ケアフォーラム認知症フェスタ「認知症世界の歩き方」の啓発も行ってきました。

高齢者の福祉の拠点づくり・孤立防止の取組み

- ・城東区には16の連合町会があり、4連合ごとに一つの地域包括支援センターが存在し、見守りサポート事業（あんしん訪問）など地域に根付いた活動をしています。当センターでは、センター利用者からの情報（要支援）などを共有し、あんしんして暮らせるまちづくりに協力しています。
- ・老人クラブについては、城東区老人クラブ連合会の活動を支援協力してきました。
- ・高齢者が安心して生活できるように日頃の災害への備えを考える防災講座や特殊詐欺や災害について学んでいただく安全安心教室の開催、後期高齢医療制度についての勉強会など開催してきました。
- ・また、毎月お誕生会を開催し、気軽に集える場を提供しています。

スマートフォン・インターネットの活用促進の取組み

- ・スマホセミナー（スマホデビューからもう一步）、スマホセミナー（入門講座）の2回の講座の実施。

③チェック（C）（成果、課題）

高齢者の生きがいづくりについては、新たなイベント・講座の実施などに通常の利用者以外の方が広報誌などを見たということで参加される方（新規利用者）も少なからずおられ、効果がみられた。また、講座から、参加者の希望によりサークルに発展した講座もありましたが、サークルとして継続はしませんでした。

サークル活動について休眠状態のサークルが2つほどありましたが、一旦廃止し、同内容の講座を開催し、希望者が多数出た場合新たなサークルとして立ち上げてきました（オカリナサークル）

「城東脳トレ」については、非常に好評で毎月発行の日を待ちわびている人が多数おられ、非常に有

効な事業と考えています。

健康づくりでは、おでかけ事業が好評で「もっと回数を増やしてほしい」「個人ではいけない所に行きたい」などの希望も多く非常に有効な事業ととらえています。今年度実施した日本銀行見学は、募集の3倍が申し込まれ（キャンセル待ち）外れた方から再実施の希望が多かったため2回目も実施してきました。

認知症予防をみすえて実施している「ふらっとカフェ」については、気軽に話せるコミュニティの場として多くの利用者に活用していただいております、3月は区社協の協力を得、相談コーナーを開設し実施コミュニティの場として充実してきました。

健康にかかわる講座や生活にかかわる講座、楽しむ講座などバリエーションにとんだ内容の講座が実施できたと評価しています。

④改善策（A）（次年度のに向けた改善内容）

60歳代の利用者や男性の利用者が少なく、これらの利用者が増加するような事業を企画します。具体的には、eスポーツ、健康マージャンなど男性が興味を引く講座なども検討していきます。

また、老人福祉センターの事業を多くの人に知っていただくため城東区の広報誌の活用やFacebookなどSNSを活用した啓発も行っていきます。

おでかけ事業についても魅力ある事業を企画検討し実施してまいります。

(2)平等利用の確保

老人福祉センターの建物内での事業だけでなく、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。また、サテライト事業（出前講座）はできませんでしたが、区から遠方にある地域の包括センターの事業実施時に老人福祉センターの事業説明、加入受付事務を行ってきました。

より多くの方に老人福祉センターを知っていただくために区役所広報誌による啓発やSNSを利用した事業紹介、センターだよりへの老人福祉センターHPのQRコード掲載など工夫を凝らした啓発を行ってきました。

(3)利用者サービスの向上策

利用者の方に気持ちよく利用いただくため、いつも笑顔で利用者ひとり一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。

気軽にあいさつや会話をすることで、日常的な相談やスマホの操作など利用者の方のお役に立ってきました。また、各事業後に行っているアンケート調査で利用者のニーズを把握し、できることから対応してきました。

また、職員の能力向上のため、法人が実施する職員研修にも積極的に参加し、利用者みな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

老人福祉センターだよりの関係機関への設置や、区の広報誌、老人福祉センターホームページでの啓発、SNSを利用した啓発などを行ってきました。

若い世代（60 歳代）をターゲットにと考え e スポーツ体験も実施してきましたが、期待するほどの効果はでませんでした。今後は、若い世代や男性が参加しやすい新しい魅力ある事業を企画し実施に努めます。

(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。結果、アンケートの総合満足度では、不満 0.0%普通 9.9%を除くと 90.1%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受け止め、改善すべきところは、改善し運営してまいります。

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

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。

また、社会福祉協議会「ゆうゆうオレンジチーム」の事業にも参加し老人福祉センターの啓発も行ってきました。

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

ボランティアの場の提供として認知症カフェ「ふらっとカフェ」を 9 月から再開し、多くのボランティアに参加していただき運営してきました。また、社会福祉協議会「ゆうゆうオレンジチーム」のみなさんの協力により「相談会」も開催することができました。

人材育成のため手話講座も開催してきましたが、継続的な講座とはなりませんでした。

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
感染症について新型コロナウイルス・ノロウイルス・塵芥	4月	DVD観賞 ・ 講話
福祉と人権 ヤングケアラー	5月	DVD観賞 ・ 講話
認知症（対人援助技術）	6月	DVD観賞 ・ 講話
個人情報保護法	8月	DVD観賞 ・ 講話
苦情の分析と対応・ヒヤリハット	9月	DVD観賞 ・ 講話
法令遵守・運営基準に沿った事業運営	10月	DVD観賞 ・ 講話
高齢者虐待・身体拘束について	1月	DVD観賞 ・ 講話
福祉と人権 刑余者への支援	2月	DVD観賞 ・ 講話
防災・避難訓練	3月	DVD観賞 ・ 講話

センター自主研修

消防訓練（城東区役所主催） 普通救命（AED）講習会（城東区役所主催）

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ーソフトを導入し、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

SDGSを意識し、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сп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、3R（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	17,800,000	17,800,000
	雑収入等		500,000	281,878
収入合計 (A)		—	18,300,000	18,081,878
支 出 (項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4 名分	14,000,000	14,258,248
	物件費	事業費、管理費	4,300,000	3,900,399
支出合計 (B)		—	18,300,000	18,158,647
収支 (A) - (B)			0	—76,769

・【計画と決算の差額の主な理由】

- ・光熱水費（電気・ガス料金）の高騰や物価高による支出増。

【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
- ・備品の補修、改良による長期使用
- ・再利用可能事務消耗品のリサイクルの徹底
- ・照明器具のLED化を推進
- ・節電（空調機の適正温度設定・こまめな消灯など）
- ・印刷機の利用（印刷枚数が多い場合）