

令和 5 年度 大阪市立住之江区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立住之江区老人福祉センター
所在地	大阪市住之江区南加賀屋 3 丁目 1 番 20 号
施設規模	鉄筋コンクリート造 3 階建のうち 1 階部分 延床面積 672.23m 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	87.7% (236/277) ※母数を明記すること。

指定管理者

団体名	社会福祉法人 大阪市住之江区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市住之江区御崎 4-6-10
代表者	会長 中野 紀久雄
指定期間	令和元年 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	館長 中山 勇治
連絡先	(06) 6683-2888

1 指定管理業務の実施状況

(1)施設の運営方針

令和 5 年度は、指定管理期間最終年度として下記の運営方針のもと、利用者の笑顔の絶えない施設づくりと地域の高齢者福祉の拠点施設を目指し、取り組みを継続した。

Smile² Plan (スマイルスマイルプラン)

～笑顔いっぱい施設づくり～
(健康維持拠点を目標して)

- A 生きがいづくり、教養の向上、健康づくりを支援する施設
- B 社会的孤立の解消、自立生活の支援を援助する場としての施設づくり
- C シニア世代の交流の場を提供できる施設づくり
- D 他の施設とも連携・協働し地域に貢献する
- E 情報発信拠点としての施設づくり

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目的とし、常に利用者へのサービス向上をはかる。施設管理面からは、安全管理、衛生管理に十分配慮した運営に努め、緊急時には、利用者及び業務従事者の安全確保に努めながら適正な施設、設備、備品等の保守管理を行う。また、省エネルギー、省資源、廃棄物減量などの環境への負荷を十分努力する。

(2)施設の維持管理

建物及び付属設備の保全・維持に関して、専門業者による法定点検や保守点検に加え、“施設管理の手引き”に基づく自主点検や併設3館による建物全体の情報共有と協議を行った。

区 分	内 容	実施日または 実施回数
法定点検	消防用設備 昇降機点検 自動扉点検 電気設備点検（停電検査） 受水槽点検と清掃、水質検査、簡易水道検査 特定建築物点検（建築設備・防火設備）	9/7、1/24 毎月 年4回 10/30 9/11 9/13
建物/設備	施設管理の手引きに基づく建築物及び設備総合自主点検	5/20、12/20
植栽剪定	植木の手入れ	1/22～1/23
空調設備	専門業者による定期的な点検とフィルターメンテナンス 職員巡視点検（動作確認）	5/17、11/29 毎月
備品全般	利用者が使用する什器備品等のチェック（清掃・消毒時）	開館日毎日
清 掃	清掃・消毒は開館日に実施し、同時に衛生管理と整理整頓、建物内の不具合を確認 建屋2階屋上の排水溝の堆積物除去 外溝など周辺の清掃（併設3館で交替 担当制）	開館日毎日 随時 週1回

修繕・改修内容

修善	水漏れ 2か所	給湯室の水道蛇口、男子トイレのフレッシュバルブレバー
----	---------	----------------------------

(3)職員の配置状況

施設長 1名、職員 3名・アルバイト職員（清掃） 1名

(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】

- ・トイレ清掃中は立入らないようにし、雨の日の玄関は、滑り具合を確認するなど、転倒が起こりやすいトイレや雨の日の玄関は特に注意した。
- ・利用者が使用する通路には、清掃時に障害物となる物を置いていないかチェック。
- ・消防署による普通救命講習を利用者と受講し、心臓蘇生法、AEDの使用方法、異物除去、止血法などの応急処置の基礎を学んだ。
- ・併設館3館で共有スペースの不具合について情報を共有。

【災害等緊急時の対応への準備】

- ・最新の避難所の案内やハザードマップを館内に掲示。
- ・防火避難訓練を併設3館合同で2回実施。（9月・3月）
- ・水害時の避難計画訓練を1回実施。（3月）
- ・全職員を対象に防災研修を実施。（3月）

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	1,252	1,382	1,543	1,731	1,341	1,765	2,217	1,828	1,387	1,486	1,674	1,721	19,357
登録者数	344	51	40	39	21	38	29	29	19	22	18	29	680

令和 5 年度の延利用人数は、前年から 2332 人増加し 19,357 人であり、前年比 113.7%だった。登録者数は 19 人増加の 680 人であり、前年比 102.9%だった。登録者一人当たりの利用回数が 25.8 回から、28.5 回へと増加している。コロナ前のピークの年度と比較すると登録者数は 77.7%まで回復しているが、延利用者数は 60.2%の回復となっている。

3 実施事業**(1)事業報告（P D C Aに沿った報告）**

P（計画） D（活動内容） C（成果・課題） A（次年度に向けた改善内容）

ア P：趣味づくりや仲間づくりの機会を提供し、利用者の生きがいを拡充する。

D：①3つの開故事業（囲碁・将棋・カラオケ）を開催。②手づくり講習会やパンフフラワーづくり講習会、初心者向け囲碁講習会、e スポーツ体験会などの講習会を開催。③サークル発表会・演芸大会・演奏会・盆踊り大会などのイベントを開催した。

C：①開催日数を増やして欲しいという声が上がっていたが、共通の趣味を持つ高齢者が集まり、仲間づくりの場となった。②講習会は趣味を持たなくても楽しめ、趣味づくりの機会となった。③イベントは演者・観客どちらの立場で参加しても盛り上がり、いきがいくつにつながった。

A：①開故事業の日程を調整し、効率性を高める。具体的には将棋、囲碁の開放日をそれぞれ 2 日ずつ合計週 4 日にしていたが、5 日に増やし、どちらの利用者も利用できるようにしていくことで稼働率をあげていく。②利用者を飽きさせないよう新しい講習会を企画する。③運営の手伝いなどへのボランティア参加も拡げていくことで、「みんなの施設」という意識を醸成させる。

イ P：知識の向上や情報提供を行い、教養等の向上を図る。

D：①高齢者のスマホ所有率の上昇に対応した講座等を開催。②ぬりえ・絵画・書道・筆ペンなど文化系講座を開催。③阿倍野防災センター見学や普通救命講習、自転車安全教室など防災・防犯に関する講習やセミナー等を開催。

C：①受講の抽選になかなか当たらない、連続して受講できないので身につかない等の声があった。②いずれの講座も抽選だが、特に絵画は人気も高く、抽選ではなく継続的に受講したいという声があがっていた。③利用者の啓蒙、啓発につながった。

A：①多様で単発の講座を行っていたが、初心者に対象を絞り、1 クール 2 回の講座とし、2 回目に復習・反復することで知識の定着を図る。②絵画は、サークル化し、本当にやりたい人が継続的に通えるようにする。③警察署や消防署などの協力を仰ぎながら、高齢者の生活に必要なと思われるテーマを取り上げ継続していく。

ウ P：利用者の健康保持増進活動を支援する。

(様式 1)

- D** : ①ヤクルト・明治乳業・南港病院から専門家に来ていただき、食育講座を開催。②骨密度測定を実施。③コロナ禍では、中止していた卓球の開放事業を7月から再開。
- C** : ①利用者にとっては、食事を見直すきっかけとなり、健康長寿につながるができる。②カルシウムなどのミネラルの摂取に気をつけ、骨折の危険性予測に役立つ。③34回の開催、利用者数157人、1回あたりの利用者数4.6人(平成30年17.8人)
- A** : ①専門家の話は説得力があり続けていく。②健康に対する気づきや注意につながるので測定会を継続する。③周知を図り、毎週1回の開催を継続し定着させる。
- エ P** : コロナ禍で23から18に減少したサークル活動支援に取り組む。
- D** : ①館内掲示やセンターだよりにより告知し、既存サークルの会員数維持。②フラダンスのお試し講座を開催し、新規サークル立ち上げの準備。
- C** : ①謡曲・茶道は、なかなか増えない②令和6年度よりサークルとしてスタート
- A** : ①利用者のニーズに合ったサークルを増やしていく②大正琴サークルの立ち上げに向けて準備していく
- オ P** : 徒歩や自転車では通えない南港地区の高齢者に向けた出張講座を行う。
- D** : 南港管理センターでスマホ入門講座と健康講座を開催した。
- C** : 会場の確保に現地まで出向かなければならず、料金も発生する。また、スマホ入門講座は集客が厳しかった。南港の講座をきっかけにセンターに来館するようになった利用者もいた。
- A** : センターまで通うことが困難な人が一定数いるため、継続。南港地区にある福祉会館にチラシの配架を依頼し、集客を図る。
- カ P** : 地域の関連施設と連携し、世帯間交流事業を行う。
- D** : ①住之江図書館・住之江会館・大阪市コミュニティ協会住之江支部協会・住之江区協働まちづくり課・人形劇団クラルテと連携し人形劇フェスタを開催した。
②住之江図書館と連携し、かみふうせんミュージックシアターを開催③住之江区子ども子育てザと連携し、世代間交流卓球教室を開催。
- C** : ①イベント全体の観客数は444人、老センでのイベントには34人が参加したが、イベントとしての収益は赤字で劇団クラルテが負担している。②小学生高学年以上には不向きな内容。③将来を担う世代とのスキル・知識・経験を分かち合う機会や、コミュニティとのつながりを保ち続ける機会となっている。
- A** : ①継続を希望するが、連携先次第。②チラシには、幼児・小学生低学年向きと記載する。③高齢者側の生きがいになっており、継続していく。

(2)平等利用の確保

- ・限られた財源の中でさまざまな広報媒体を活用し、施設情報や講座募集情報などを発信することで、機会の平等を確保した。
- ・申込み多数により落選者が多く出た講座で、可能なものは複数回開催した。(外部評価委員のアドバイス)
- ・利用条件(60歳以上、大阪市在住)を満たす人には「受付の平等」や「利用許可の平等」など手続きを平等に対応。
- ・不当な差別的扱いをせず公平な判断をおこなうため、人権啓発に関する研修を職員是認が受講した。
- ・趣味や特技が特になくサークル等に入っていないなくても、気軽に参加できる講座・イベントを開催することで、特定の利用者だけでなく幅広い高齢者が利用できた。

(3) 利用者サービスの向上策

- ・利用者のご意見・ご希望を聞き出すツールとしてご意見箱を設置。
- ・コロナ禍前から企画が進み、コロナによって開催が延期になっていたカフェボランティアを5月から開始し、利用者の休憩や交流の場として機能した。
- ・スマホ関連事業において、参加者の理解を深める方策として個別相談会・サポート会等を行いサービスを充実させた。

(4) センターの利用促進策

【広報】

●センターだよりについて

- ・外部評価委員にご指摘を受け、レイアウトの変更を行い、活動報告やサークル紹介などを掲載し、利用者目線で「見やすく」「わかりやすい」紙面改良を行った。
- ・区役所、区社協、スポーツセンター、図書館、包括支援センター、ネットワーク委員会（14 委員会）等に配布し、情報の提供と周知を図った。
- ・南港地区では、区役所の出張所や商業施設の掲示板に掲示し、サービス及び各種情報を提供した。

●その他

- ・区広報紙「さざんか」区社協広報紙「さざなみ」地域のコミュニティ紙「瓦版や」に活動内容を掲載。
- ・住之江区役所ポータルサイト「すみのえ情報局」や区社協のホームページに当センターの活動内容を掲載、スマホ活用講座でそれらのサイトにアクセスできるようにし、さらに知人へ波及するよう呼び掛けた。

【未利用者への対応】

- ・推進委員の医師会会長を通じて、医師会でセンターだよりの設置の協力を頂いた。
- ・南港で行われているラジオ体操に出向き、老人福祉センターへの来館につながるよう活動の内容の紹介をさせてもらった。

(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

苦情やご意見、ご要望に対して、聞く姿勢を見せ、合理性があれば可能な範囲で対応していく方針で運営。

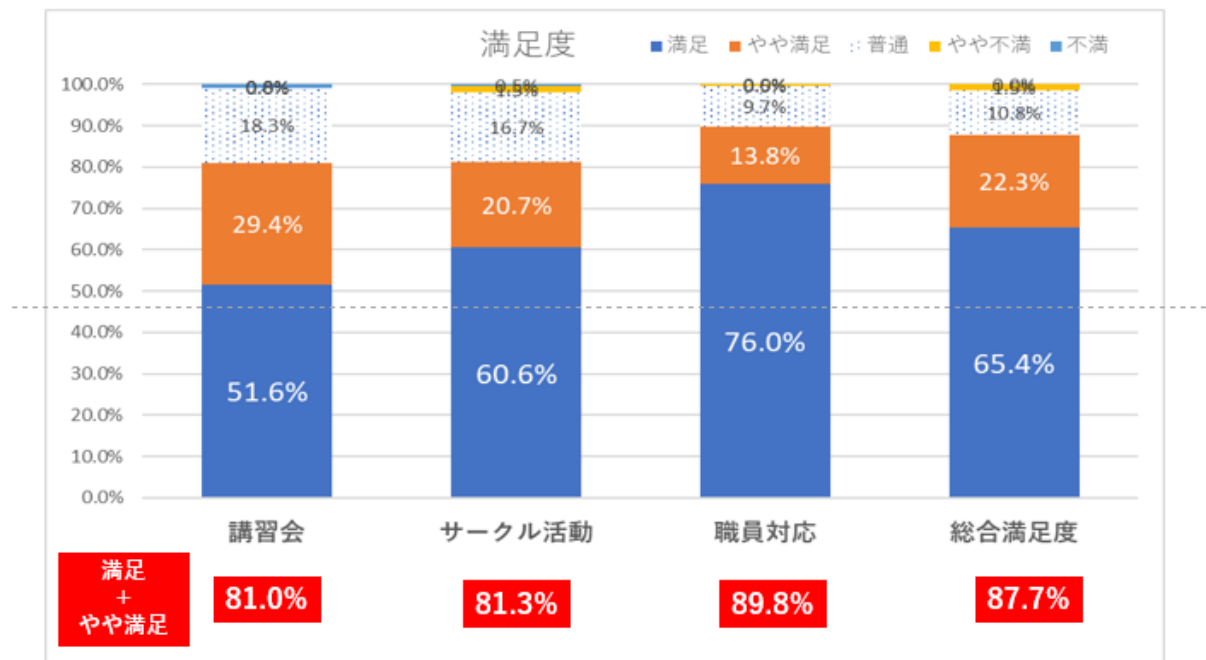
【苦情】

- ・スマホ活用講座の講師の説明がわかりにくいので、講師を変更して欲しいという申し出があった。他の利用者にも確認したところ、そのような声はなく、むしろわかりやすいという意見が大多数であった。逆にその苦情の申出人が大声で講師に抗議を行うなどをし、講座を中断させ他の受講者は迷惑を被った。申出人には後日冷静になった時に、同じことを繰り返すと退場をお願いすることになることをお伝えしたところ、その後トラブルはなくなった。
- ・外壁工事中に駐車場と駐輪場の一部を閉鎖し、利用者から停めるところが無いという苦情が出たが、説明し、納得いただけた。
- ・上記以外では、「サークルの開催日と祝日が重なり、振替をしてもらえなかった」「マッサージチェアを一人の人が独占している」「空調の温度設定が不適切」「持ってくるのが面倒なので、スリッパを置いて欲しい」「講座の申込みをしても落選ばかり」等の苦情があった。

【意見・要望】

- ・囲碁・将棋の利用者から「盤がすべるので何とかして欲しい」という意見を聞き、滑り止め用の下敷きを設置。
- ・椅子に座る時「痛い、冷たい」という声があり、座布団を設置。
- ・コピーのサービス（有料）は白黒のみ対応していたが、カラーの要望があり対応。

【満足度】



総合満足度において「満足＋やや満足」が、昨年の 81.6%から本年は 87.7%へと改善し、大阪市からの目標値を上回ることができた。職員対応が 89.8%に対し、講習会やサークル活動が 80%代前半に留まっているのは、まだ改善の余地があると考えられ、より講習会の満足度を高めていく企画を考えていく必要がある。またサークル活動においても、満足度を高めていくような活動をしてもらえるよう支援をしていかないと退会者が増えていくことが懸念される。利用者とコミュニケーションを取りながら、満足に至らない要因を聞き出していくことの必要性がある。

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 区社協が主催する住之江区社会福祉施設連絡会に参加
- ② 区役所協働まちづくり課・区社協・スポーツ推進委員と連携し「ボッチャやりたいか〜い」の共催
- ③ 区老連が主催するグランドゴルフ大会の側面的支援
- ④ 消防署の署員が指導のもと、AEDの使用法を含む普通救命講習会の開催
- ⑤ 住之江警察署と連携し、「自転車安全教室」の開催
- ⑥ さきしま包括支援センターのさざんかオレンジチームと連携し、認知症をテーマにした映画上映会を開催

※世代間交流の「人形劇フェスタ」「かみふうせんミュージックシアター」「世代間交流卓球教室」は実施事業と重複のため、ここでは省く。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

【カフェボランティア】

コロナ前にボランティア人材が集まり、カフェオープンに向けて準備していたところコロナ禍になり、カフェの活動ができなくなった。カレンダーづくり講座などの活動をしながらかフェオープンに向けてモチベーションを維持し、コロナ感染症が5類へ移行したことを受けて、5月にスタートした。その後月1回の準備ミーティングと月2回のカフェを開催した。カフェは19回開催し、458人が利用した。休憩や交流の場として利用者に親しまれている。

【スマホボランティア】

高齢者のスマホ所有者数の増加にともなう、スマホの講座を受講したいというニーズが高まっているが、講師を呼ぶ費用面に限度がある。講座における講師の補佐をするサポーターの育成のため、スマホボランティア勉強会を開催した。利用者が利用者を教えるスマホサポーター会も開催した。

【その他】

- ①カラオケ開放を開催するにあたり、カラオケ機器の操作や司会をするカラオケボランティアが2人活動中。
- ②季節にちなんだタペストリーや額などの「手づくり講座」の講師として個人で活動しているボランティアが無料で講座を開設し、人気の講座となっている。

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

実施日	場 所	人数	テーマ
6/27	住之江区社会福祉協議会 多目的室	4名	「地域共生社会の実現に向けた包括的な支援体制の構築と重層的支援体制整備事業」
8/22	住之江区社会福祉協議会 多目的室	1名	「経理事務・文書事務研修」
8/24-8/31	住之江区社会福祉協議会 多目的室	2名	「子どもの人権について」
12/5	住之江区老人福祉センター 大広間	4名	普通救命講習
12/13	住之江区社会福祉協議会 多目的室	1名	「労災や働き方等に関する勉強会」
12/20	住之江区社会福祉協議会 多目的室	1名	「障がい者の意思決定支援と虐待について」
1/30	住之江区社会福祉協議会 多目的室	1名	「住之江区に特化した防災について」
1/31	住之江区社会福祉協議会 多目的室	1名	多様な働き方・就労と人権について
2/14	オンライン開催	1名	社会福祉施設の公益的な取組みの推進 —連携・協働による場づくり・つながり づくり—
2/15~3/15	住之江区老人福祉センター 多目的室	4名	「コンプライアンスについて」 「個人情報保護法について」
3/3	住之江区社会福祉協議会	4名	災害時対応訓練研修

(2) 個人情報の保護・情報公開について

■個人情報の保護について

- ・区社協が策定する「個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）」〔個人情報保護規定〕などを遵守して情報の漏えい防止等に努めている。
- ・利用者の個人情報は、パソコン上には保管せず台帳のみとし、終業時に書棚に施錠して保管。
- ・保管の必要のない個人情報は、シュレッダーで処分することを徹底。

■情報公開について

- ・規定に則り、センターの施設運営委員会や区社協理事会等にて計画や事業実績等を報告し、施設運営の透明性を確保。
- ・アンケート調査の結果について集約したものを、館内に掲示し公開。
- ・運営に関わる情報は平等、公平性を確保しながら公開。

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

【職員の労働条件の確保】

- ・労働基準法その他関係法令、社会福祉協議会の常勤嘱託就業規則等に則り職員が勤務しやすい環境に努めた。
- ・職員の心身の健康を維持するためストレスチェック、健康診断の実施を行い、法人で産業医の選任を行い、センターの職員に対してサポートできる体制を取っている。

【環境への配慮】

- ・分別収集と廃棄物の量を減らすことに留意し、施設内の廃棄物の適切な管理をすることで、環境保全を心掛けた。
- ・利用者の体調を考慮した温度管理を行うことを優先にした上で、電力の省エネ化を図り、二酸化炭素排出量の削減と環境への低減を心掛けた。

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	17,859,800	17,859,800
	雑収入等	コピー代・参加費収入	0	175,540
収入合計 (A)		—	17,859,800	18,035,340
支 出 (項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員給与、法定福利費	14,100,000	13,822,554
	物件費	事業費、管理費	3,759,800	3,896,017
支出合計 (B)		—	17,859,800	17,718,571
収支 (A) - (B)			0	316,769

【計画と決算の差額の主な理由】

収入が 18,035,340 円に対し、支出が 17,718,571 となり、収入内に収まるかたちで運営ができた。

計画に対し、収入が 175,540 円上回り、支出が 141,229 円下回り、収支が 316,769 円となった。

収入の差額は、雑収入を計画計上していなかったためである。支出では、物件費が計画を上回ったが、人件費が下回り、合計で計画を下回った。コントロール可能な経費項目の中では、器具什器費でスタッキングチェア（専用台車含み）とスタッキングテーブルの購入、合計 354,834 円が大きな支出だった。

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・消耗品等は、適正在庫を見極め、まとめて一度に発注。3 万円未満は 2 社以上の見積り合わせを行った。
- ・物品購入時は、必ず見積もり合わせを行い、安価な業者に発注。3 万円以上は 3 社以上の見積り合わせを行った。
- ・印刷時、裏面で差し支えない場合は、裏面使用を推進。
- ・当法人が運営するボランティア・市民活動センターに登録しているパフォーマンスボランティアの活用や関係機関・団体を講師等に迎えることで、良好なサービスを維持しつつ諸謝金の削減を行った。