

令和5年度 大阪市立都島区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立都島区老人福祉センター
所在地	大阪市都島区中野町4丁目2番24号108
施設規模	鉄筋コンクリート造11階建のうち1階及び2階の一部 延床面積 661.48m 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85.6%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5年度満足度	89,7%(52/58)※母数を明記すること。

指定管理者

団体名	大阪市都島区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市都島区都島本通3-12-31
代表者	会長 前田 起平
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで
報告対象期間	令和5年4月1日から令和6年3月31日まで
担当者	大阪市立都島区老人福祉センター
連絡先	(06)6354-0354

1 指定管理業務の実施状況(1)施設の運営方針

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福祉の活動拠点になるように運営を行う。

(2)施設の維持管理

利用者に安心・安全・快適にご利用いただくために次のとおり適切な施設の維持管理に努めた。

①施設設備等点検業務

- ・玄関自動ドア・・・専門業者による点検を定期的実施(年4回)
- ・空調設備点検・・・職員により定期的実施(月1回)
- ・設備総合自主点検・・・職員により定期的実施(年2回)
- ・建築物自主点検・・・職員により定期的実施(年2回)
- ・建築物設備点検・・・専門業者による点検を定期的実施(年1回)
- ・消防設備点検・・・専門業者による点検を定期的実施(年2回)
- ・建物内部・外観点検・・・職員により実施(毎日)

②日常点検・清掃業務

- ・建物内部・外観点検は、職員により毎日実施。
- ・日常点検(AED含む)及び清掃業務は、定時にて複数回実施。
- ・定期清掃(月1回)の実施。
- ・高齢者の社会参加・就労の場提供のため、シルバー人材センターへの委託。

③修繕等

- ・建物の老朽化による不具合等の軽微な補修は、職員により迅速に対応した。
- ・専門業者による修繕が必要な場合は、発注すべき業者を状況に応じて公正に選択して、建物の維持管理に努めた。

7月:台所排水詰まり修繕。

12月:男女トイレ天井塗装の剥離修繕。

2月:植木の伸び過ぎによる選定。

(3)職員の配置状況

施設長 1名・嘱託職員 3名

(4)新型コロナウイルス感染症 5 類移行後における対応

行政指導に応じて、運営の緩和をはかりながらも利用者及び職員の感染拡大防止と安全確保に努めた。

- ・適宜マスクの着用を促進、館内飲食の禁止継続(水分補給除外)。
- ・各所、消毒液の配置継続。
- ・開館時における定期的な換気。
- ・職員清掃時における利用の多い備品等の除菌拭き取り。

(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)

①事故が発生しないための対策

- ・各部屋ごとに避難経路の表示。
- ・整理整頓と職員間の各種情報の共有化。
- ・日常点検による施設内・外の安全確認の徹底。

②事故が発生した場合の対策

- ・指定管理者施設賠償責任保険への加入。
- ・センター外で実施する事業は、市民活動行事保険への加入。

③消防法等の関係法令への対応

- ・法令により選任が義務付けられている防火管理者については、施設長がその任にあたり消防計画等の策定や訓練、消防用設備点検を遅滞なく実施。
- ・消防避難訓練の実施(年2回)うち1回は、市営桜之宮住宅(合築)との合同訓練。
- ・日常的に緊急避難経路の確認や館内放送設備の点検等を行い、利用者の避難・救出など迅速に行えるように準備した。

④自然災害が発生した場合の対応

- ・当法人では災害応急対策実施要綱を定め災害対応計画を策定しており、万一地域において、大災害が発生した場合、都島区からの要請を受け「区災害ボランティアセンター」を開設、運営することとなっており、トランシーバー・防災ヘルメット・最新ハザードマップを備えている。又、館長氏名を都島区役所まちづくり推進課に届出済み。
- ・災害など緊急時における備えをはじめ、火災予防などに関する講演・講習会等を開催。
- ・区民への啓発活動として、法人で防災イベントを年1回実施。
- ・消防・警察に協力を依頼し、高齢者の防災・安全について連携をとり、情報提供や啓発活動を推進。
- ・AED講習を消防署の指導により、利用者の方と一緒に実施した。

⑤個人情報の取り扱いに関する取り組み

- ・「大阪市個人情報保護条例」を遵守し、当法人の個人情報保護に関する規定や方針を基本として、個人情報の保護を徹底実施した。
- ・パソコンはウイルス対応ソフトを導入して、パスワード設定と3か月ごとのパスワード変更を行い、業務終了後は鍵付きの書庫へ保管した。
- ・個人情報は本人の同意を得て取得し、講座終了後にはこれを破棄し、個人情報の適正管理を遂行した。
- ・利用者台帳などの個人情報データは鍵付きの書庫で保管した。
- ・定期的なミーティングや職員間の相互確認により個人情報保護対策を徹底した。

2 利用状況

令和5年度実績	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
利用者数	1,879	1,925	2,064	1,855	1,526	1,745	2,053	2,011	1,953	1,741	1,898	2,096	22,746
登録者数	227	24	24	18	12	9	15	20	7	12	23	11	402

■ 対前年実績

【延べ利用者数】 +1,024 人(105%)

【登録者数】 + 43 人(112%)

3 事業報告

(1) 事業計画概要【PLAN】

高齢者の介護予防と健康づくり、生きがいづくりの拠点として老人福祉センターを位置づけて高齢者自身が社会参画を進めるために地域福祉活動の担い手の育成や、楽しみや活力の中心地となるように次の3点に重心を置いて事業に取り組む。また、アフターコロナを踏まえて、人数制限の緩和とふれあいカフェを再開する。

■重点施策1【介護予防・健康づくりによるフレイル予防】

- ・ラジオ体操の実施(週6回)・健康体操等の実施(毎月)・区内14ヶ所を歩いてめぐる、「どンドン歩こう! 都島区おでかけ「スタンプラリー」」(週3日)は、参加者の健康づくりのために、引き続き実施する。
- ・認知症予防として NPO 法人の講師を招聘し「おとなのてらこや」(年6回)を実施する。

■重点施策2【高齢者福祉の拠点づくり・孤立防止】

- ・教養講座を実施する。(年 10 回)
- ・各サークルの活動支援や活動発表の場を設ける。(随時)
- ・お誕生日お祝い会を似顔絵形式に戻す。
- ・歴史散策や歩こう会を実施する。(年 3 回)

■重点施策 3【ボランティア人材の育成・高齢者の生きがいづくり】

- ・ボランティア養成講座の実施(年2回)
- ・各サークル・同好会活動のボランティア活動支援(随時)
- ・高齢者の地域活動の場の紹介や情報提供(随時)
- ・高齢者の社会参加の場の紹介や介護予防ポイント事業の周知(随時)
- ・振り返りスマートフォン講座の開催を行いボランティアの育成を進める(年3回)

■その他施策1【平等利用の確保】

- ・毎月発行のセンターだより、チラシを区内の各施設へ配架する。
配布先: 老人クラブ連合会、区役所、保健福祉センター、区民センター、地域包括支援センター、ランチ・地域の会館・老人憩の家等
- ・ホームページ、フェイスブック等、各種媒体を利用し施設情報を幅広く発信し、高齢者が情報を受け取る方法の一つとして、スマートフォンの使い方講座等でホームページやフェイスブックの活用法を学ぶ機会を設ける。
- ・ホームページの内容更新を行う(毎月)
- ・広報紙(年 4 回・五大紙新聞折込 5,000 枚)に講座やイベント情報を掲載し、事業内容を周知する。
- ・施設を平等に利用していただくため、サークル活動など部屋利用の申し込みに関しては、利用回数や時間など利用規約を定め、規約に基づき平等に利用いただけるよう努め利用機会の均等化を図る。受付方法も先着順だけでなく、抽選も取り入れ、出来るだけ多くの方にご利用いただけるようにする。
- ・人気のある講座・講習会は定例事業としての実施や同講座を複数回開催するなど、より多くの方が参加できる機会を設ける。

■その他施策2【利用者サービス向上策】

- ・日常清掃と館内巡視点検による清潔の維持。
- ・各部屋整理整頓と換気や室温調整及び消毒、備品等の適正管理。
- ・館内表示や掲示物の見やすい工夫。
- ・ニーズの把握はサークル活動連絡会を開催し各サークルに聞き取りを行う。

■その他施策3【センター利用促進策】

- ・毎月1回センターだよりを発行し、関係機関への配架や地域回覧の実施。
- ・事業実施内容報告や周知のため「センターだより臨時号」を発行し、新聞折込広告として活用。
- ・区の広報紙(毎月)や当法人の広報紙(年4回発行・5大新聞紙折込5,000枚)での事業周知。
- ・当法人ホームページや大阪市社会福祉協議会ホームページでの事業案内(毎月更新)。

(2)センター事業プログラム【P⇒D⇒C⇒A検証】

①P⇒D実施評価【重点施策1】

センター事業:P⇒D⇒C⇒A検証	PLAN		DO		実施評価 ◎○△×
	回数	人数	回数	人数	
■重点施策1【介護予防・健康づくりによるフレイル予防】					
認知症予防トレーニング	毎月	1回20人	毎月	1回22人	◎
出前講座(ふれあいセンター、他施設等)	年6回	1回30人	年1回	1回40人	△
歩こう会	年3回	1回30人	0	0	×
自然観察会	年2回	1回30人	0	0	×
いきいき美ウォーキング	—	—	年1回	1回20人	◎
ノルディックウォーキングウォーキング&ヨガ	—	—	年4回	1回15人	◎
ラジオ体操	週6回	1回30人	週2回	1回31人	○
夕涼みラジオ体操	—	—	年16回	149人参加	○
健康体操「健康ダンス」「ヨガ」等	毎月	1回30人	0	0	—
すこやかマッサージ&ダンス	—	—	7回	1回25人	○
ゆるのび健康体操	—	—	4回	1回27人	○
ヨガ説明会・体験教室	—	—	2回	1回25人	○
省三先生の元気アップ講座	—	—	1回	1回38人	◎
どんでん歩こうお出かけスタンプラリー	週3日	1日30人	週3日	1日30人	○
スタンプラリー測定会	—	—	年7回	1日25人	○
大阪中央公会堂 館内ツアー	—	—	年1回	1回9人	△
おとなのてらこや	年7回	1回20人	0	0	×
eスポーツ体験講座【社協に協力】	—	—	年4回	1回19人	○

②C⇒A振返りと改善【重点施策 1】

■成果

- ・人気講座となっている認知症予防トレーニングは毎月の実施で期待値を上回る結果となった。同講座については、東推苑都島および都島オレンジチームとの連携により、地域貢献での開催としているため講師への謝礼金は発生していない。
- ・出前講座については、計画値回数には届かなかったが、センターだより臨時号をきっかけとして、淀川老人憩いの家で当館の人気講座である【すこやかマッサージ&ダンス】を開催し、好評を得た。これにより、センターだより臨時号の新聞折り込み告知効果も確認できた。
- ・アフターコロナにおいて求められる【歩く:歩き方】に焦点を当てて新たに開催した【美ウォーキング】は、高齢者の体幹トレーニングで盛り上がった。又、男性参加率 20%で男性ニーズの理解に繋がった。
- ・本格的な外出プログラムが未だ稼働させにくい状況を踏まえて、新たに導入した【ノルディックウォーキング】は、準備運動でヨガを行い、桜ノ宮東公園で無理なく実施したことで満足度の高いものとなった。
- ・ラジオ体操は、講座開催前後に定例で導入する仕組みとすると共に、夏期においては、区役所、警察署、消防署との連携により地域活動として実施したことで 150 名近くの参加者となった。
- ・計画時においては、プログラムとして明確になっていなかった健康体操系メニューについては、これまでの実施実績や利用者からのニーズに沿って展開し、概ね定員人数を満たす状況となった。
- ・スタンプラリーは、押印時において職員からの声掛けを怠らず行ったことで習慣性が保たれ、目標値を上回った。
- ・大阪市におけるモデル事業として、社協主催でeスポーツ体験講座が実施されるにあたり、当館として協力した。当日は、高齢者が単に場を楽しむだけでなく認知機能の向上にも寄与するとの効果で盛況を見せた。
当館では、参加者からの要望に応える形で、独自の取組みとして、生きがいと健康づくり事業の一環として、必要な機材を整え、10月に体験会、次いで2月にサークル化に向けた連絡会を開催し、令和6年度4月から他区のセンターに先駆けて正式なサークル活動を稼働させることとなった。
- ・令和6年度1月と2月に社協主催で実施された人気講師による【ダンスでフレイル予防講座】にて、参加者から当館での実施希望が多数あったことを受けて、担当講師に交渉・依頼のもと、4月に当館での体験講座を経て、以降で当館独自のサークル活動として進めていく流れを作った。

■課題と改善

5年度:課題

1. 計画していた【歩こう会】、【自然観察会】等の本格的外出メニューが未実施となった。
2. 実施メニューの組立については、これまでの経験値や利用者意見を反映しているが、データに基づいた検証まで出来ていない。
3. ラジオ体操の回数について、目標値として全てのメニューでの毎日実施を定めたが、未達となった。
4. 各メニュー実施後の効果検証については行っているものの評価基準が明確でない。
5. 男性利用者を増加させるためのメニューが構築できていない。
6. PDCAマネジメントが定着していない。

6年度:改善策

1. 本格的なアフターコロナを想定して、外出メニューを導入する。好評を得たノルディックウォーキングウォーキングを継続実施する。集団ツアーに類するプログラムを開発して実施する。
2. メニュー開発の根幹となる【アフターコロナ以降の利用者ニーズ】を把握するために、簡単アンケートを作成して定点実施する。合わせて男性ニーズを把握して、増員を図る。
※要実施策↓
 - ①現状把握
 - ②新規利用者増員
 - ③リピーター定着
 - ④男性ニーズの把握
 - ⑤離館者フォロー
3. PDCA サイクルを回すために、各メニュー終了後に効果検証を行い、データ化する。

① P⇒D実施評価【重点施策 2.3.その他】

センター事業:P⇒D⇒C⇒A検証	PLAN		DO		実施評価 ◎○△×
	回数	人数	回数	人数	
■重点施策2【高齢者福祉の拠点づくり・孤立防止】					
ふれあいカフェ	年6回	1回30人	年5回	1回18人	△
お誕生日写真撮影会	年6回	1回10人	年6回	1回9人	○
盆踊り大会	年1回	1回30人	年1回	1回15人	△
サークル活動代表者連絡会議	年2回	1回11人	年2回	1回11人	○
男のための座学	—	—	年6回	1回28人	○
■重点施策3【ボランティア人材の育成・高齢者の生きがいづくり】					
ボランティア養成講座	年2回	1回20人	0	0	×
おもちゃドクター養成講座	—	—	年1回	1回19人	△
スマホサポーター養成講座【社協に協力】	—	—	年6回	1回18人	○
世代間交流 うちわを作ろう	—	—	年1回	1回2人	△
健康セミナー「食・身体に関する講座」等	年7回	1回20人	0	0	×
教養講座「手作り講座」等	年10回	1回20人	0	0	×
おとなの塗り絵講座	—	—	1回	11名	△
カラー筆ペンで書く季節の美しいことば	—	—	2回	23名	○
スマートフォン教室	年6回	1回20人	年3回	1回17人	△
■その他施策【1平等利用の確保】【2利用者サービス向上策】【3センター利用促進策】【4啓発講座】					
センターだより発行	毎月1回	1,000枚	毎月1回	1,000枚	○
新聞折込：センターだより臨時号発行(カラー版)	年2回	5,000枚	年2回	6,000枚	○
悪徳商法の手口と対策	—	—	年1回	1回13人	○
警察からのお話還付金詐欺について	—	—	年2回	1回8人	○

C➡A振返りと改善【重点施策 2.3.その他】

■成果

- ・お誕生日会については、写真撮影会のみであった内容を、ご利用者からのご好意でボランティアとして似顔絵を描いて進呈するプログラムへとアップグレードした成果で、概ね目標値を達成した。
- ・男性の男性による男性のためのつどいの場として孤立予防や生きがいづくりを目的として、地域包括支援センターと共催した【男のための座学】では、各種講座やアクティブなメニューを取り揃えることにより、延べ 167 名の参加があり、今後の男性ニーズの把握にもつながった。
- ・【カラー筆ペンで書く季節の美しいことば】は、初めての参加者も多く、プログラムへの参加意欲を誘発する効果を感じられた。書く作業によって認知機能も高まることも有益と感じられた。
- ・センターだよりについては、遅滞なく発行して各所で公表するだけでなく、従来の配布先に留まらず、UR 都市機構、他所への営業活動によって区内 5 カ所以上への掲示場所拡大を実現した。
- ・新聞折り込みによる【センターだより臨時号】により、新規申し込み増加に繋がった。又、前述の出前講座開催のきっかけづくりとなった。4
- ・都島警察署との連携により、当館において啓発活動を行い、地域高齢者の安全活動に貢献した。
- ・利用者ニーズを踏まえて、スマホ講座を実施し、今後の継続的实施に確信を持てることとなった。
- ・初心者を対象としたスマートフォン教室は目標人数には未達であったが、参加者から【LINE】についての問い合わせが多くあり、それに応える形で令和6年度に当館独自のアカウントから友達登録をしてもらい、各種情報の配信をするという仕組みづくりのきっかけとなった。

■課題と改善

5 年度:課題

1. ボランティア育成というミッションでは、おもちゃドクター養成講座を開催したが目標には未達となった。又、社協主催で実施された【マホサポーター養成講座】に当館として協力し、年間 6 回で 109 人の参加があった。地域へのボランティア人材を輩出する一助となったが、計画していた養成講座自体は未実施であり、今後、全体的な見直しが必要となる。
2. 当館では、運動系メニューの要望が多いことからそちらに手が取られ、食、身体、教養に関する座学講座が概ね未実施となった。
3. 新聞折り込みについては、一定の効果が認められるものの、費用対効果の検証が具体的にされていない。
4. 窓口で【LINE】の使用方法について問われる機会が多く、ニーズの高さが見られた。

6 年度:改善策

1. ボランティア養成については、参加する入口のハードルを下げる必要があるため、地域運動として開催される【折り紙プロジェクト】に相乗りして参加拡大を図る。
2. 座学系メニュー開発を強化する。
【医療系】昨年交流が絶たれた医師会事務局へ出向き、医師の講師を依頼する。又、地域調剤薬局と連携してメニュー化する。
【健康系他】人気のあったヤクルト講座を復活する。
3. 新聞折込をする場合は、チラシをきっかけとする効果を検証できる仕組みを作る。
4. スマホ講座を開催するだけでなく、LINEについては当館独自のアカウントに友達登録をもらい、センターたよりを送信し、SNS利用の活性化を図る。

■その他施策1-3【老人福祉センターの役割機能として本年度実施・遂行した内容】

【平等利用の確保】

- ・当法人が事務局を務める社会福祉施設連絡会、各種介護保険事業者の連絡会で事業説明や周知を行い、一人暮らしの方や閉じこもりがちの方に対しては、当法人が実施している地域福祉推進事業及び地域子育てアシスト事業の地域福祉コーディネーターや、見守り活動を行なっている地域の方々、見守り相談室、地域包括支援センターとも連携して情報提供を行い、平等利用の確保に努めた。
- ・施設を平等に利用していただくため、サークル活動など部屋利用の申し込みに関しては、利用回数や時間など利用規約を定め、規約に基づき平等に利用いただけるよう努め利用機会の均等化を図った。
- ・講座やイベントの申し込みでは、受付方法も先着順だけでなく、抽選も取り入れた。
- ・人気のある講座・講習会は定例事業としての実施や同講座を複数回開催するなど、より多くの方が参加できる機会を設けた。

【利用者サービスの向上策】

- ・サークル連絡会を年間2回主催し、各代表者からのニーズ確認やルール策定など円滑化を図った。
- ・利用者がセンターへの要望や意見を気軽に伝える環境をつくるため、職員は積極的に利用者とのコミュニケーションを図り、接遇マナー、サービス向上に努めた。
- ・OJT研修を取り入れ、定期的にミーティングの時間を設けた。

・センターを快適に利用いただくために、環境整備を行った。

→日常清掃と館内巡視点検による清潔の維持。

→各部屋整理整頓と換気や室温調整及び消毒、備品等の適正管理。

→館内表示や掲示物の見やすい工夫。

→蛍光灯のLED化。

【センターの利用促進策】

- ・ホームページや広報紙を活用した事業周知や、地域の関係機関や施設での事業説明や広報活動を実施した。
- ・当法人の地域支援担当、地域包括支援センター、見守り相談室等の各種部門に対し対象者へのセンター事業の周知協力を依頼し、様々な事業周知・情報提供に努めた。
- ・利用者からの意見は、老人福祉センター利用者アンケートにより把握し、改善に努めた。

【地域の関係団体・施設との連携】

- ・当法人は区の地域福祉推進の中核を担い、区役所をはじめ、地域社会福祉協議会、連合振興町会、民生・児童委員協議会等の地域団体、地域包括支援センターと医師会、歯科医師会、薬剤師会、各種介護保険関係事業者の連絡会、当法人が事務局を務める社会福祉施設連絡会、ボランティア活動を行う地域住民、などの多種多様なネットワークを持っている。さらに当法人の役員、評議員はこれら団体の方々で組織されているため、平素から連携した取組みを実施した。
- ・地域福祉コーディネーターと連携し、区内9か所の老人憩の家や城北公園通駅・淀川神社等を拠点とした【どンドン歩こう！都島区おでかけ「スタンプラリー」】を実施した。

4 その他

(1) 職員研修の受講実績

・大阪市社会福祉協議会・都島区社会福祉協議会研修

- ① テーマ「パワハラ・カスハラ」の対応について
- ② 子供の人権研修
- ③ コンプライアンス研修b
- ④ 包括的な支援体制についての研修
- ⑤ インボイス研修

(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、当法人の個人情報の保護に関する

・方針(プライバシーポリシー)により個人情報保護規程を定め、個人情報保護・取り扱いを徹底した。

・利用者台帳などの個人情報は鍵付きの書庫で保管し、講座受付等で取得した個人情報は、講座終了後には廃棄を行うなど適切な管理を行った。

・パソコンはパスワードの設定、定期的なパスワードの変更を行い、業務終了時には鍵付きの書庫に保管した。

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

・労働基準法に沿って当法人の就業規則や、職場におけるハラスメント防止等に関する規程を定め、労働時間・年次有給休暇の取得・賃金等の労働条件を遵守した。

・労働安全衛生管理講習会の参加や、職員のメンタルヘルスチェックを実施した。

・施設管理運営業務において再生品の資機材を使用し、コピー用紙は裏紙も活用するよう努めた。

・1階事務室と2階の蛍光灯をLEDに取り換え、使用していない部屋の照明は消し消費電力の削減に努めた。

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	18,115,000	18,115,000
	雑収入等			17500
収入合計(A)		—	18,115,000	18,132,500
支出(項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4名分	14,700,000	14,458,819
	物件費	事業費、管理費	3,415,000	3,656,688
支出合計(B)		—	18,115,000	18,115,507
収支(A)－(B)			0	16,993

【計画と決算の差額の主な理由】

- ・会館全体の老朽化に伴い、天井やトイレなどの軽微な修繕費用が重なったため。

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・事務用品や消耗品費は購入金額に応じて相見積もり方式で安価獲得に努めた。
- ・前年に引き続き、管内の蛍光灯をLED照明に改修し、電気代節約に繋げた。
- ・故障、不具合箇所が発生した場合については、独自に修理できる箇所は部品代のみで対応した。