

令和 5 年度 大阪市立大正区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立大正区老人福祉センター
所在地	大阪市大正区泉尾 3-9-16
施設規模	鉄筋コンクリート造 3 階建のうち 1 階 延床面積 1,086.23 m ²
主な施設	多目的ホール、会議室、講習室、料理室、談話室、娯楽室、和室など
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	75.4% (126/167) ※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大正区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市大正区小林西 1-14-3
代表者	会長 川上 満
指定期間	平成 31 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	松本 栄子
連絡先	(06) 6555-7575

1 指定管理業務の実施状況(1)施設の運営方針

高齢者の地域での孤立を防ぐための社会参加への窓口や地域での居場所・集いの場としての機能を有する「地域の高齢者福祉の拠点施設」としての役割を果たすことを目標として地域の高齢者が健康で明るい生活を営むために必要な生活相談をはじめ、各種教養講座の開催やレクリエーションの機会の提供、高齢者の自主的な活動や高齢者のボランティア活動の支援、老人クラブ活動への援助、高齢者の生きがいづくり・健康づくり・仲間づくりのための事業などの取り組みを継続して行い、福祉のまちづくりを推進しました。

(2)施設の維持管理

法令を遵守し、現在までの公共施設運営受託によって蓄積された維持管理のノウハウを活用し、業務（①清掃関係②衛生管理③保守点検関係④経費縮減⑤修繕関係）を効果的・的確・スムーズに行い、管理コストの無駄を削減し、利用者に安全・安心・快適さを提供すると共に市有財産の保全に万全を期しました。

①清掃関係

(様式 1)

- A. 日常清掃・・・開館前及び閉館後に利用状況や汚染状況に合わせて効率的に職員による清掃を行いました。また、適切な分別による廃棄物処理も行いました。(毎日)
- B. 定期清掃・・・日常清掃以外の部分(エアコン・会所枡・側溝等)の清掃を使用頻度と汚染状況に応じて効率的に職員が行いました。(月 1 回)
- C. 年末大清掃・・・年末に希望利用者及び 30 サークルと職員が大掃除を行いました。

②衛生管理

- A. 衛生管理面に十分配慮し、ノロウィルス、感染症疾患等については、関係機関の情報等を参考にしてポスターなどによる注意喚起を行うとともに消毒液及びペーパータオルを常設し適切な予防対策を実施しました。
- B. 談話室にて提供しているお茶に関して、給茶機や湯呑・ヤカン等の衛生管理には十分配慮し、毎日の洗浄・乾燥を確実に行之、適切な衛生管理を実施しました。

③保守点検関係

- A. 電気点検は専門業者による点検を実施しました。(月 1 回)
- B. 建築物及び設備の点検は職員による定期自主点検を実施しました。(年 2 回)
- C. 防火管理消防設備点検は専門業者による点検を実施しました。(年 2 回)
- D. 自動ドアの保守点検は専門業者による点検を実施しました。(3 カ月に 1 回)
- E. 受水槽・高架水槽の点検・清掃については専門業者により実施しました。
- F. 火災や利用者事故等を未然に防ぐために日常的な職員による安全点検を実施しました。

※保守点検については、大阪市の「市設建築物日常点検ハンドブック」に基づき行いました。

※専門的な技術・知識を必要とする点検については、業務再委託を行いました。

④経費縮減

- A. 物品購入において、比較調達、集中購買等で経費を削減しました。
- B. 施設利用者に施設の電気等の資源や物品を大切に使うよう、~~に~~ポスターなどにより意識喚起を行いました。
- C. 大阪市生涯学習インストラクターバンクの講師や利用者のボランティア講師、民間企業、金融委員会の社会貢献として派遣される講師を招いて事業を行うことにより、講師の質を維持しながら講師謝礼金を抑える工夫を行い、経費を削減しました。
- D. 紙類の消耗を抑えるために裏面利用を促進しました。(個人情報、重要書類を除く)

⑤修繕関係

- A. 建物の寿命を延ばすためにセンターの状態に気を配りながら日常のセンター内外の清掃や巡回を行うことにより危険箇所や故障箇所の早期発見に努め、軽微なものについてはセンターで速やかに補修・改善し、建物の基幹部分に関する場合は、所管課に報告・協議を行いました。
- B. 金網フェンス破損箇所の修繕を行う等、危険箇所の応急措置に努めました。

(3)職員の配置状況

- ①施設長 1 名、嘱託職員 3 名
- ②欠員が生じた場合は速やかに当法人と連携し迅速に補充します。
- ③当センターに 8 年以上勤務経験を要する人材が 2 名、2 年目が 1 名、4 年目が 1 名の経験者を配置しました。

(4)感染症拡大を防止するための対策等の状況

高齢者については、感染した場合の重症化リスクが高く、より慎重で徹底した対応が必要であることから①3密（密閉、密集、密接）の回避②症状のある方の入場制限③消毒等の 3 点を効果的・的確・スムーズに行い、利用者に安心・安全を提供すると共に感染症拡大防止に万全を期しました。

①3密（密閉、密集、密接）の回避

- A. 入館手続きの際、玄関ホールの密集状態を回避するために対人距離を確保した誘導路の設定等のレイアウトを継続していましたが、新型コロナウイルス感染症が 2 類から 5 類へ引き下げられた 5 月 8 日以降（以降：コロナ明け）、レイアウトを順次通常に戻しました。
- B. 各部屋について定員を設定し、対人距離を 1 m 確保し、対面を避けたレイアウト（机・イス・ソファ等）を継続しましたがコロナ明け以降順次通常に戻しました。また、囲碁・将棋等対面を避けられない状況の場合は、アクリル板を設置しましたがコロナ明け以降順次通常に戻しました。更に、机・ソファの使用不可部分には目印の注意書きを貼り、利用者への周知を図っていましたが、コロナ明け以降順次撤去しました。
- C. サークル利用の登録者数と部屋の定員を調整し、安全に活動できるように工夫しました。
- D. 入館中のマスク着用を徹底するために館内及び館外掲示のポスター及び口頭等により利用者へ周知しました。
- E. 換気は、基本的に外に面する窓と通路側に面するドア上部の換気窓の 2 カ所の開放により行いました。また、気温や騒音等で出来ない場合は、必ず定期的（30 分に 1 回 10 分間）な換気を行いました。
- F. 職員に対してもマスク着用を徹底し、事務所内の換気は常時窓の開放を行い 3 密回避に努めました。

②症状のある方の入場制限

- A. 入館手続（①37.5 度以上の発熱者を特定し入場を制限するための非接触型体温計を用いての検温②手指の消毒）を適正に実施し、症状のある方の入場制限を確実に行いました。
- B. 発熱や軽度であっても咳・咽頭痛などの症状がある人は入場しないように館内及び館外掲示のポスター及び口頭等により利用者へ呼びかけました。

③消毒等

- A. 入口及び施設内に手指の消毒設備（手指消毒用アルコールなど）を設置し、入館手続きの際に手指消毒用アルコールで必ず利用者の手指の消毒を行いました。

- B. 部屋使用終了後に複数の人の手が触れる場所を消毒しました。
- C. トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示を作成し、利用者の目に付きやすい場所に掲示しました。
- D. ハンドドライヤーや共通のタオルの使用の中止を継続し、ペーパータオルと大型のゴミ箱を引き続き設置しました。

(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事故防止等安全対策

- A. センター内の機器、機材類に対して注意事項の添付やポスター掲示により注意を促すとともに、職員が定期的に機材・機器の点検を実施しました。
- B. 日常的なセンター内点検については、毎日の清掃の際、施設内の安全点検を行いました。
- C. 業務終了時に窓、ドアの施錠確認を確実に実施し、センサーライトやサッシの補助錠を用いて不審者の侵入に備えました。
- D. 玄関フロアに常置しているAED（自動体外式除細動器）については、所轄消防署の指導のもとに研修会を開催し全職員及び利用者が対応できる体制を確保しました。（年2回）また、日常メンテナンスに関しては、日常清掃の際にインジケーターの確認を行い、結果の記録を行いました。
- E. 事故が発生した場合に備えて適切に対応できる様に事故対応の基本マニュアルを作成し、職員間で手順等の確認や関係機関の電話番号等を事務所の目に付きやすい壁に掲示しました。
- F. 地震等の災害に備えて施設内の落下物や倒壊物を定期自主点検の際に確認し、必要に応じて備品等の転倒や落下防止対策を行いました。（年2回）
災害等緊急時の対応への準備として以下の事項を行いました。
 - a. 法令に基づく消防計画等の策定や消防設備点検を遅滞なく実施し、所轄消防署と連携して常日頃から緊急避難経路の点検・確認等を行いました。また、併設施設の「子ども・子育てプラザ」と連携して自衛消防組織を結成し、有事の際に迅速に対応できる体制をつくるとともに、消防避難訓練を実施しました。（年2回）
 - b. 館内に「大正区防災マップ」を掲示し利用者に対し緊急避難場所を周知しました。
 - c. 海拔より低い場所があるという区の特徴から「災害避難所・津波避難ビル一覧表」を掲示し、利用者に対し津波避難ビルを周知しました。
 - d. 災害発生時の福祉避難所として指定されているので、非常時に適切に対応できるよう大正区役所が行う災害を想定した大正区総合防災訓練に参加し、福祉避難所開設の協力要請があれば、当法人の運営する「ボランティア市民活動センター」とも連携しながら対応できるよう努めました。
 - e. 当法人として災害時緊急連絡体制を確立し、迅速な対応を行えるよう努めました。
 - f. 災害時・緊急時の任務分担と職員の緊急連絡網を整備し、定期的に確認しました。

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	1,732	1,680	2,226	2,490	1,956	2,232	2,745	2,119	2,179	1,986	2,112	2,307	25,764
登録 者数	410	58	55	31	23	23	15	13	16	9	13	23	689

3 実施事業**(1)事業報告****①事業計画 (P)**

「地域の高齢者福祉の拠点施設」としての役割を果たすため7つの柱を基本に取り組みました。

A. 1つ目の柱「生きがいきり活動」**a. 「サークル活動の支援」**

自主サークルの活性化を図り、会員数の増加に繋げるために、各々の現状に合わせた適切な支援（講師選定・運営相談・広報活動等）を実施します。そのためには、休止しているサークルを再開します。

b. 「生きがい探求講座」

生きがい発見のきっかけ作りを主眼とした生涯学習、スポーツ、健康増進、社会参加、趣味などの基礎的入門講座を実施します。

c. 「利用者による館事の計画・実施の支援」

高齢者の自主活動を促進し、地域福祉の担い手となる人材を育成します。

B. 2つ目の柱「世代間交流事業」

地域の幅広い交流の促進を図り、住民相互の連帯意識を育てる場づくりを進めるための事業を行います。また、世代間交流事業に必要な地域の乳幼児、小学生参加者数の減少を改善するために子どもへの広報（小学校へのチラシの配布、子ども・子育てプラザでの声かけやチラシ配布、ポスター掲示など）を重点的に行い参加者の増加を図ります。

C. 3つ目の柱「高齢者の自主的な福祉活動の支援」

高齢者が地域活動やボランティア活動に参加できる環境づくり、きっかけづくりとなる取り組みを進め、ボランティアの育成を図ります。

D. 4つ目の柱「健康づくりと介護予防支援」

地域の高齢者が、住み慣れた地域でいつまでも尊厳をもって元気に暮らし続けられる健康づくりと介護予防のまちづくりに向けた啓発と活動を進めるため「健康づくり講座」と「健康づくり行事」を行い、健康づくり及び介護予防に関する講座・行事を実施します。

E. 5つ目の柱「相談・情報機能」

高齢者が抱えるさまざまな課題に対して総合的に情報を収集・集積し、効果的に提供するとともに、地域包括支援センターと連携し、生活・健康・介護・生きがいなどに関する各種相談に応じ、解決に必要な機関に適切に繋ぐ機能の充実に努め、必要に応じた生活に役立つ講習会などで情報提供を行います。

F. 6つ目の柱「老人クラブ活動の支援」

各単位クラブに対する助言や老人クラブ連合会の活動支援、世代間交流を目的とする行事の共同開催を実施します。

G. 7つ目の柱「合同行事」

高齢者福祉月間行事への積極的な取り組みを行うとともに、他区老人センター、老人クラブ、子ども・子育てプラザ、大正北保育所、中泉尾小学校、大正警察署、大正消防署、医師会、区保健センター、区食生活改善推進協議会、区社会福祉協議会、地域包括支援センター、認知症強化型地域包括支援センター、区スポーツセンターなどと合同で事業を行います。

② 活動内容 (D) (今年度の取組内容)

A. 生きがいづくり活動

a. サークル活動支援

i. サークル活動の援助

サークル活動を側面から援助することで①新型コロナウイルス感染症が2類から5類へ引き下げられた5月8日以降、自主サークル42（百人一首を楽しむ会は来年度再開）・同好会1・ボランティア1・区老連クラブ3サークルが活動を再開しました。②「ふれあい文化祭」(年2日)の舞台発表会に、自主サークル10・同好会1・単位老人クラブ1・区老連サークル3が参加しました。また、作品展として自主サークル10・区老連サークル1・個人3が参加しました。③毎年行われる大正区民ギャラリー展示会へ自主サークル8・区老連クラブ1が参加しました。④講師の変更（カラオケサークル・写楽クラブ・山びこの会・レッツダンス）を行いました。⑤アミーゴがボランティアから自主サークルに変更となりました。⑥オカリナが新たに自主サークルとして誕生しました。

ii. 利用者連絡会

本年度から自主サークルが本格的に再開したため、各自主サークル毎に個別「利用者連絡会」(年20回)を開催し、きめ細やかな対応を行いました。また、全サークルを対象に「利用者連絡会」(年1回)を開催し、サークル間の連携や意見交換（協働行事や運営に関する）を行いました。

b. 生きがい探求講座

生きがい発見のきっかけ作りを主眼とした趣味などの基礎的入門講座「楽しい色々アート講座」(年3回)、「スマホ講習会」(年16回)、「オカリナ手づくり講座」(年1回)、「初めてのオカリナ演奏講座」(年4回)、税務署による講座「スマホで税の申告体験」(年1回)

を実施しました。

また、「誕生お祝い会」(年 3 回)は、誕生日月の方のお祝いを 3 か月まとめて行い、それぞれ前半と後半の 2 部制とし、前半は、お誕生日月ごとに記念写真とお祝いの歌を、後半では①(4 月生・5 月生・6 月生)特別イベントとしてオカリナ演奏会②(7 月生・8 月生・9 月生)「敬老お祝い会」内において「大正区住みます芸人ズーマ」の漫才③(10 月生・11 月生・12 月生)クリスマス会内においてカラオケサークル講師「大蔵洋子」さんによる歌のショータイム④(1 月生・2 月生・3 月生)(別予算)

c. 利用者による館事の計画・実施の支援

高齢者の自主活動を促進し、地域福祉の担い手となる人材育成として、規模の大きな行事(夏まつり・みんなで楽しく昔遊び・伝承遊びなど)は「実行委員会」形式で行い、通常規模の行事(スカットボール大会・輪投げ大会)は有志利用者により設営、運営、後片付けが行われる形式で実施しました。

新しい取り組みとして、利用者からの要望が多かった麻雀の常設設置をめざし、有志利用者による検討が行われ「健康麻雀」(毎日)として、6 月からスタートを切りました。また、利用者同士のトラブル回避のため「ルールを守って楽しくプレイしましょう」10 か条を作成しました。

B. 世代間交流事業

地域との幅広い交流を進めるため①利用者が、保育園を訪問する「七夕交流会」(年 1 回)②コロナ禍で休止としていた飲食を再開し、幅広いボランティアに支えられ実施した「夏まつり」(年 1 回)②保育園児とお祝いする「クリスマス会」(年 1 回)③利用者が子どもたちに昔遊びを教える「みんなで楽しく昔遊び・伝承遊び」(年 1 回)④小学校児童と利用者、障がい者、ソーシャルワーカー実習生が参加した「ボッチャ体験会」(年 1 回)などを実施しました。また、子どもたちの参加を増やすため、子ども・子育てプラザに協力を得、校長会に出席し広報活動に努めました。

C. 高齢者の自主的な福祉活動の支援

高齢者の地域福祉活動・ボランティア活動のきっかけづくりとして、「おやじカフェマスター養成講座」(1 クール 3 回)を当法人と協力し実施しました。また「ベルマーク収集ボランティア活動」(年 1 回)として泉尾北小学校にベルマークを届けました。

更に地域で認知症の方やその家族を見守る認知症サポーターを養成する「認知症サポーター養成講座」(年 1 回)を認知症強化型地域包括支援センターと協力して開催しました。

D. 健康づくりと介護予防支援

a. 健康づくり講座

健康づくり講座として①多岐の内容で実施する三師会の医師による「医師の健康講話(9 月)『転ばぬ先の杖～転倒・寝たきり予防について～』」(年 1 回)及び「医師の健康講話(3 月)『ちょっと気になる血圧の話』」(年 1 回)②iPadを活用した「楽しく脳トレ」(年 9 回)③認知症に関する知識を深め、地域活動に活用してもらうことを目的とした「認知症を知

って、生活を工夫しよう！」(年1回) 及び「認知症の備え」(年1回) ④体作りの基本となる「骨カルシウム講座」(年1回) ⑤誤嚥性肺炎を防ぐ目的に「呼吸筋力を鍛えてごえん性肺炎を防ごう！」(年1回) の健康づくり及び介護予防に関する講座を実施しました。

b. 健康づくり行事

定期的に運動する機会を提供することにより高齢者の健康づくりを支援することを目的に利用者ニーズに沿った内容で健康づくり行事(「百歳体操」(週2回×4)、「ドレミ体操」(週1回)、保健福祉センターの「血管年齢測定と足指測定」(年1回)、企業の社会貢献として行われた「健康のつどい骨盤ストレッチ」(年1回)、センターで恒例となっている「輪投げ大会」(年1回)、「スカットボール大会」(年1回)、利用者からの声で実現した北欧発祥の「モルック体験会」(年1回)を開催しました。

また、映像でシリーズ化する「おうちで簡単シリーズ」第5弾「健康体操」(1回/-)の撮影を行いYouTubeにアップロードを行いました。

※参考：第1弾「おうちで簡単ドレミ体操」第2弾「おうちで簡単英会話」第3弾「おうちで簡単料理教室」第4弾「ドレミ体操立ちバージョン」

E. 相談・情報機能

高齢者が抱えるさまざまな課題に対する「なんでも相談会」(年12回)を地域包括支援センターと連携して実施したことや、生活に役立つ講習会「転ばぬ先の知恵『相続対策セミナー』」(年1回)、「転ばぬ先の知恵『キャッシュレス時代のトラブル防止』」(年1回)、「転ばぬ先の知恵『介護保険の上手な使い方』」(年1回)の情報提供を行いました。また、「スマホデビュー講座卒業生」と連携したスマホの困りごとを相談できる場「スマホちょっとお助け隊」(年12回)や「防災講習会『火事を知り、火災から身を守る』」(年1回)を提供しました。

F. 老人クラブ活動の支援

老人クラブへの支援として各単位クラブに対する助言や老人クラブ連合会の活動支援、世代間交流を目的とする行事を共同で開催しました。具体的には「夏まつり」「ふれあい文化祭」「みんなで楽しく昔遊び・伝承遊び」「紙工房講習会」(年1回)やセンター外で行う区老連まつり(バンド「藤圭子伝説」(《年1回》))において老人クラブ連合会と共催しました。

※区老連出前講座は別予算で実施

G. 合同行事(令和元～5年度)

a. 高齢者福祉月間行事への積極的な取り組み

大阪市が全市的行事として行っている「高齢者福祉大会」に自主サークルの「フラダンス」が参加しました。また、センターの高齢者福祉月間行事として「敬老お祝い会」(年1回)や満90歳を迎えた方を対象に「おたっしや表彰」(年1回)を実施。具体的には、対象者の方に表彰状と記念写真を贈呈しました。

b. 合同行事

合同行事として、①老人クラブと「夏まつり」「ふれあい文化祭」「みんなで楽しく昔遊び・伝承遊び」「区老連まつり」「紙工房講習会」②子ども・子育てプラザとは「夏まつり」「みんなで楽しく昔遊び・伝承遊び」③大正北保育所とは「七夕交流会」「クリスマス会」④大正警察署とは「クリスマス会」⑤北恩加島小学校とは「ボッチャ体験会」⑥大正消防署とは、「防災講習会」「消防訓練」⑦医師会とは「医師の健康講話」⑧区保健センターとは「血管年齢測定と足指測定会」⑨ 大阪市在住地域活動栄養士（大地の会）（別予算）⑩区食生活改善推進協議会（つくしの会）とは、「夏まつり」⑪区社会福祉協議会とは「きらめきパーティー」「おやじカフェ」「スマホちょっとお助け隊」⑫地域包括支援センターとは「なんでも相談会」⑬認知症強化型地域包括支援センターとは「認知症サポーター養成講座」⑭区スポーツセンターとは「体力測定会」を開催しました。

③チェック (C) (成果、課題)

A. 生きがいづくり活動

a. サークル活動支援

i. サークル活動支援

成果として、各々のサークル活動の現状に合わせた適切な支援（講師選定・運営相談・広報活動等）を行ったことにより①全ての自主サークルが再開できたこと②「まとり」（吹矢）体験会や新サークル「オカリナ」が誕生したことにより会員数の増加に繋げることができたこと③講師の交代（カラオケサークル・写楽クラブ・山びこの会・レッツダンス）がスムーズに行えたこと④編み物サークル「アミーゴ」がボランティアサークルから自主サークルに変更されたこと⑤「ふれあい文化祭」「区民ギャラリー」「高齢者福祉大会」に参加することにより自主サークル活動の更なる活性化が進んだことが挙げられます。

課題としては、令和5年度老人福祉センター利用者アンケート調査において、サークル活動参加者の回答が48%と多く、総合満足度は、「満足・やや満足」と回答した人が、75.4%と去年同期比-12.7%と減少、「普通」と回答した人が24%と去年同期比で+12.1%と上昇しました。

その主な要因は、自主サークルの①会員数の減少②講師の高齢化③利用者の高齢化にあると考えられます。また、今年度は4年ぶりにサークルが再開となり、連絡が取れない会員や高齢化に伴い退会される利用者が相次ぎました。更に、講師においても体調不良などにより新たな講師への交代や交代講師が見つかるまでの講師不在期間も見られました。カラオケサークルに至っては設備が古く、曲数も少ないとの意見も多く聞かれたことや、サークルの認知度、センターの認知度が低いという意見もいただきました。

ii. 利用者連絡会

成果としては、今まで以上に時間を取り、意見が出しやすい場づくりに努めました。また、きめ細やかに対応を行い、サークル間の連携や意見交換（協働行事や運営に関する）を行うことにより安定的・継続的なサークル活動を行うための認識合わせをすることができました。

課題については、利用者連絡会で認識合わせを行い、みんなで決めてみんなで取り組むと

いう認識が徹底されていないことが挙げられます。

b. 生きがい探求講座

成果として、「楽しいアート講座」参加16人「大変良い・良い」75%②「スマホ講習会」参加153人アンケート未③「オカリナ手づくり講座」参加17人「大変良い・良い」83%④「初めてのオカリナ演奏講座」参加29人「大変良い・良い」83%と満足度の高い結果となり、生きがい発見のきっかけ作りに貢献できました。

また、「誕生祝い会」①(4月生・5月生・6月生)参加33人「大変良い・良い」79%②(7月生・8月生・9月生)「敬老祝い会」参加61人アンケート未③(10月生・11月生・12月生)「クリスマス会」参加58人アンケート未、と満足度の高い結果となり、こちらも生きがい発見のきっかけ作りに貢献できました。

課題として「スマホで税の申告体験」参加15人「大変良い・良い」69%となり満足度は若干低くなりました。また、アンケート調査を行っていない事業があることや予定していた事業が調整不足により実施できませんでした。

c. 利用者による館事業の計画・実施の支援

成果として、実行委員会や有志利用者スタッフのスムーズな働きで、各行事が成功しました。また、新たに実施した「健康麻雀」は延べ 2,122 人の参加者で賑わいをみせ、「ルールを守って楽しくプレーしましょう」10か条により大きなトラブルは回避することができました。

課題として、有志利用者が毎年限られたメンバーとなっていることや高齢化も進んでいることです。

B. 世代間交流事業

成果として、地域の高齢者・家族・住民と小学校教諭、地域子育て支援、児童の健全育成などの一翼を担い、地域の幅広い交流の促進を図り、住民相互の連帯意識を育てる場づくりを進めるための事業を行いました。具体的には①「夏まつり」は飲食の再開を行うなど、コロナ禍前と同じ規模での開催となり参加415人「大変良い・良い」93%②「七夕交流会」は、9人が参加して、園児たちと楽しいひと時を過ごしました。③「みんなで楽しく昔遊び、伝承遊び」において、子どもたちはもちろんのこと、父兄からの喜びの声が聞け、参加104人「大変良い・良い」97%④「ボッチャ体験会」は、小学校3年生の授業として行ったことや、多くの組織からボランティアとして参加して頂き、参加72人「大変良い・良い」100%⑤クリスマスをケーキで祝い、保育園児から歌によるクリスマスソングのプレゼントもされた「クリスマス会」参加58人アンケート未など各事業へ参加した皆さんから喜びの声が聞けました。

課題としては、「みんなで楽しく昔遊び・伝承遊び」は喜びの声が大きい反面、参加人数が少なかったことやアンケート調査を行っていない事業があったことです。

C. 高齢者の自主的な福祉活動の支援

成果として、活動のきっかけ作りの講座「おやじカフェマスター養成講座」は、参加9人中8人が卒業され、「おやじカフェ」のメンバーが誕生しました。また、「認知症サポーター養成講座」(参加9人)を実施し、高齢者の地域福祉活動・ボランティア活動に参加してい

くための条件整備やきっかけ作りとなる取り組みを行いました。更には、ボランティア活動として「ベルマーク収集ボランティア活動」を実施し、泉尾北小学校PTAへ提供することで福祉活動参加への入口となりました。

課題としては、講座参加者をボランティア活動に結びつけるような支援を今後どのように行うかが挙げられることや、アンケート調査を行っていない事業があったことです。

D. 健康づくりと介護予防支援

a. 健康づくり講座

成果としては、コロナ禍以降初めて実施できた「医師の健康講話（9月）」『転ばぬ先の杖～転倒・寝たきり予防について～』は参加27人「大変良い・良い」83%、「医師の健康講話『ちょっと気になる血圧の話』」参加30人「大変良い・良い」90%、「楽しく脳トレ」参加52人「大変良い・良い」100%、「認知症を知って、生活を工夫しよう！」参加15人「大変良い・良い」93%、「認知症の備え」参加16人、アンケート未、「骨カルシウム講座」参加31人「大変良い・良い」93%、「血管年齢測定と足指測定」参加38人「大変良い・良い」79%、「呼吸筋力を鍛えてごえん性肺炎を防ごう！」参加37人「大変良い・良い」90%の高評価を得、健康づくり及び介護予防に役立つ講座を行うことができました。

課題としては「医師の健康講座」が調整不足により4回から2回となったことや実施できない事業があったことです。また、アンケート調査を行っていない事業があったことです。

b. 健康づくり行事

成果として、定期的の実施している「百歳体操」は参加6,095人と高い参加者を維持し、いつでも参加できるよう予約や登録せずに実施した「みんなでドレミ体操」は685人で、参加者の生活の一部として取り組みが継続されています。

また、「健康のつどい骨盤ストレッチ」参加31人「大変良い・良い」93%、「輪投げ大会」参加15人「大変良い・良い」75%、「スカットボール大会」26人「大変良い・良い」80%、と高い満足度を得ることができました。

課題としては、利用者からの声で実現した北欧発祥の「モルック体験会」参加14人「大変良い・良い」46%と満足率が低い結果となりました。また、アンケート調査を行っていない事業があることや予定していた事業が調整不足により実施できなかったことです。

E. 相談・情報機能

成果としては、区役所、区保健福祉センター、地域包括支援センターとの連携を深めながら、これまで老人福祉センターが取り組んできた「高齢者のための総合相談事業」や個別の相談などで得た知識や情報を十分に生かしながら、高齢者の相談に日々対応できる体制づくりと、必要に応じて適切に関係機関へ引き継ぎが出来るよう取り組みました。更に相談機能の充実を目的として「なんでも相談会」（参加94人）や「スマホチョットお助け隊」（参加61人）を継続実施しました。また、情報提供機能の充実を目的に、生活に関する情報提供として、「転ばぬ先の知恵『相続対策セミナー』」参加12人「大変良い・良い」60%、「転ばぬ先の知恵『キャッシュレス時代のトラブル防止』」参加11人「大変良い・良い」70%、「転ばぬ先の知恵『介護保険の上手な使い方』」参加35人「大変良い・良い」70%や、防災に関する

情報提供として「防災講習会『火事を知り、火災から身を守る』」参加20人「大変良い・良い」70%を実施し、情報提供・相談機能の充実が図られました。

課題は、転ばぬ先の知恵、防災講習会の満足度が少し低い結果となったことや調整不足により実施できない事業があったことです。また、アンケート調査を行っていない事業があることや予定していた事業が調整不足により実施できなかったことです。

F. 老人クラブ活動の支援

成果としては、「紙工房講習会」参加21人「大変良い・良い」94%、大正会館で行った区老連まつり（バンド「藤圭子伝説」135人）、「夏まつり」、「ふれあい文化祭」「みんなで楽しく昔遊び・伝承遊び」、「紙工房講習会」などにおいて共催することにより、老人クラブ連合会への支援を行うことができました。

課題としては、各単位クラブへの共催出前講座が1か所にとどまったことが挙げられます。

G. 合同行事（令和元～5年度）

a. 高齢者福祉月間行事への積極的な取り組み

成果としては、「高齢者福祉大会」に自主サークル「フラダンス」が出場されたことにより活動の更なる活性化に繋がりました。また、90歳を迎えた方を対象にした「おたっしや表彰」（参加3人）を行いました。参加者からの喜びの声を聞くことができ、生きがいくつくと仲間づくりの支援に貢献しできました。

課題としては「おたっしや表彰」の対象者は、利用者名簿に基づいたもので、登録されていない90歳以上の方が、まだまだおられる可能性があることです。

b. 合同行事

センターでは、合同行事として、老人クラブ、子ども・子育てプラザ、大正北保育所、中泉尾小学校、大正警察署、大正消防署、医師会、区保健センター、大正区食生活改善推進員協議会、大正区社会福祉協議会、地域包括支援センター、認知症強化型地域包括支援センター、大正区スポーツセンターと合同で事業を行い「地域福祉の活動拠点施設」としての一定の役割を果たしました。

課題としては、他区老人センターとの合同行事ができていないことや、区内には関係作りができていない数多くの団体機関、施設等があり、事業を通じた関係づくりを継続して進める必要があります。

④ 改善策（A）（次年度に向けた改善内容）

全体の事業において、満足度を把握するためにアンケートを行うことや、講師や外部組織との調整不足がないよう取り組みます。また、コロナ禍前に人気のあった事業なども復活していきます。

A. 生きがいくつくり活動

a. サークル活動支援

i. サークル活動支援

次年度は、「会員数の減少」への対策を講じます。具体的には、①会員数が減少

している自主サークルの講師に依頼（定員に達していないサークル）し、入会に繋げる体験会を開催します。②広報活動の強化を行います。具体的には、センターだより（以下：センターだより）に「QRコード」を利用した「自主サークルコーナー」を設置し広報活動に努めます。

また経年劣化しているカラオケ機器については、経費なども含め、自主サークルが維持管理できるかも含め検討します。

ii. 利用者連絡会

個別連絡会などを駆使してサークル間の連携や意見交換（協働行事や運営に関すること）により、安定的・継続的なサークル活動を行うことや世話人に対し十分時間を取って理解促進に努めます。

b. いきがい探求講座

高齢者のIT技術の更なる向上を図るため次年度も「スマホ講習会」系を充実させることや、誕生お祝い会などの特別イベントも工夫した取り組みを行っていきます。

c. 利用者による館事業の計画・実施の支援

現在よりも幅広い利用者の参加を促す方法として、利用者が講師となって進めるなど、利用者の意見を取り入れた利用者主体の講習会等の取り組みを実施していきます。

B. 世代間交流事業

世代間交流事業に必要な地域の乳幼児、小学生参加者数の減少を改善するために子どもへの広報（小学校へのチラシの配布、子ども・子育てプラザでの声掛けやチラシ配布やポスター掲示など）を重点的に行っていきます。

C. 高齢者の自主的な福祉活動の支援

高齢者の地域福祉活動・ボランティア活動のきっかけ作りを目的とする講習会の参加者をボランティア活動に結びつけるような仕組み作り（サークル化や参加者数を増やすために事業の再実施、地域での活動場所を提供するための調整など）を行っていきます。

D. 健康づくりと介護予防支援

a. 健康づくり講座

内容による参加者数の増減を防ぎ、継続的な発展を図るためにアンケート結果等を参考に利用者ニーズに沿った内容で健康づくり講座を実施していきます。

b. 健康づくり行事

人気事業は、回数を増やすことや開催部屋の変更など見直しを行います。また、幅広い高齢者が参加できるよう広報活動を充実していきます。

E. 相談・情報機能

「防災講習会」の「救命救急講習会」は満足度が低くとも、必要な講習会であると認識し、必要性をしっかりと伝えて参加者を増やしていきます。

F. 老人クラブ活動の支援

単位クラブの活動支援として実施する「共催出前講座」について会員増加や地域貢献に繋がるような形でより多くの地域で実施し、老人クラブ活動の支援を図っていきます。

G. 合同行事（令和元～5年度）

a. 高齢者福祉月間行事への積極的な取り組み

「おたっしや表彰」の対象者90歳以上で利用者名簿未登録者の情報収集に努めます。

b. 合同行事

区内には関係作りができていない数多くの団体機関、施設等と連携を積極的に図り、事業を通した新たな関係作りを行い、「地域福祉の活動拠点施設」としての役割を果たしていきます。

(2)平等利用の確保

法令を遵守した公正・公平な運営を行い、老人福祉センター条例に従い、正当な理由なく利用者の施設利用を拒むことや施設利用について不当な差別的取り扱いをせずに利用対象者の平等な施設利用を確保するために①公平な仕組み②公平な情報提供③公平な接遇の3点を基本として施設運営を行いました。

①公平な仕組み

- A. 講座、事業等への参加申し込みについては、先着順を基本とし、状況に応じ抽選を取り入れて公平性と効率性の両立を図りました。事前申込の講座では初めての方を優先するなど一定のルールを設け実施しました。
- B. 利用者ルールやマナー違反者には、是正を促し、従わない場合にはグループ登録、利用者登録の取り消しや利用許可の取り消しを適正に行いました。
- C. 自主サークルに理由を問わず3か月連続で欠席された方には、一度退会してもらい、定員に空きがある場合は再入会、順番待ちの方がいる場合は、その方に入会して頂くなどの対応をとることにより特定の個人による既得権益的な独占利用等を防止し、利用機会の平等を確保しました。
- D. 大阪市や区役所の提供する公共サービス情報や当法人が提供するボランティア情報等地域福祉活動情報などのパンフレットやチラシ、ポスターを掲示する情報提供コーナーやサークル活動、老人クラブの活動など高齢者の自主活動をPRするコーナーを設置し、効率的に情報提供を行いました。

多くの区民が集まる区役所、図書館、区民センター、老人憩の家など関係機関、地域施設などをはじめ、コミュニティスペースなども活用し、ポスター・チラシ等の掲示・周知依頼をするなど、一層幅広い情報提供・周知を行いました。

- E. ポスターやチラシ、センターだよりのデザインや構成、文字の大きさ、表現のわかりやすさなどを更に高齢者の目につきやすいものや手にとりやすいものにするように努めました。

- F.パンフレットや掲示物等に関し、「やさしい日本語」を意識した表現にしました。
- G.初めてセンターを訪れた方には、利用に繋がるように「施設パンフレット」や「老人福祉センターだより」(700部×12)、「サークル一覧」などを手渡し、施設内を案内し、利用に関する説明を丁寧に行いました。

②公平な情報提供

- A.事業・行事の情報が区内のより多くの高齢者（特に一人暮らしの高齢者等で十分な情報を入手困難な方など）へ行きわたる環境を整える必要があると考えるので、区内各公共施設、医療機関、老人憩の家等へ「センターだより」を必要配布枚数のモニタリングにより効率的に配架しました。
- B.地域の幅広い方々への周知をめざし、当法人が開催する「きらめきパーティー」などの行事へ、チラシやポスター「センターだより」を用いて情報提供を行うことができました。
- C.ホームページへの「センターだより」の情報掲載、区役所や当法人の広報誌等の媒体への積極的な情報掲載を進め、幅広い広報活動に注力しました。
- D.大阪市や区役所の提供する公共サービス情報や当法人が提供するボランティア情報等地域福祉活動情報などのパンフレットやチラシ・ポスターを掲示する情報提供コーナーやサークル活動、老人クラブの活動など高齢者の自主活動をPRするコーナーを設置し、効率的に情報提供を行いました。
- E.ポスターやチラシ、センターだよりのデザインや構成、文字の大きさ、表現のわかりやすさなどを更に高齢者の目につきやすいものや手にとりやすいものになるように工夫しました。
- F.施設の利用方法やルールを公表し、館内掲示や受付窓口での施設利用案内の配布により誰にでもすぐ伝わるようにしました。

③公平な接遇

- A.高齢者の立場にたったコミュニケーションや安心感を持たれる公平な接遇を行い、利用者から気軽に声かけしてもらええる雰囲気づくりを行いました。
- B.あらゆる利用者に対して差別的な対応を行わず、公平な接遇を心掛けました。
- C.人権を尊重し、プライバシーに配慮した接遇を行いました。
- D.利用者に対して分け隔てなく適切な言葉遣いで対応するための研修やミーティングによる情報の共有により職員が公平な接遇を行える環境を整えました。
- E.車椅子や押し車、杖で館内を移動される利用者が来館された場合は、杖先や車輪などの汚れを拭き取り、館内で使用できるように配慮し、移動の安全を確保しました。
- F.窓口を訪れる利用者に対して迅速な対応を行い、待ち時間が発生しないように工夫した窓口業務を実施しました。

(3) 利用者サービスの向上策

現在までの施設運営受託による経験から①利便性の提供②役立つ情報の提供③心あふれる接遇④魅力ある事業の提供⑤快適な雰囲気・空間の提供の5点を基本として実施しました。

①利便性の提供

(様式 1)

- A. 緊急で車椅子を希望する高齢者に短期間の車椅子貸し出しや図書室にある図書、雨天時の傘や老眼鏡を忘れた方へ老眼鏡の貸し出しを行い、利便性の向上を図りました。
- B. 利便性を向上させるために事務手続きの簡略化を図りました。また、講座や行事に申し込んだ際に忘れずに参加してもらえようとする工夫として利用証の裏に挟むための備忘録（申し込み講座名等を記入する）を作り、希望者にお渡ししました。
- C. 大正区の特色であるバスでの移動をスムーズに行えるように時刻表を設置しました。

②役立つ情報の提供

- A. 事業・行事の情報が区内のより多くの高齢者へ行きわたる環境を整える必要があると考えるので、区内各公共施設、医療機関、老人憩の家などへ「センターだより」を必要配布枚数のモニタリングにより効率的に配架しました。
- B. 大阪市や区役所の提供する公共サービス情報や当法人が提供するボランティア情報等地域福祉活動情報などのパンフレットやチラシ、ポスターを掲示する情報提供コーナーやサークル活動、老人クラブの活動など高齢者の自主活動をPRするコーナーを設置し、効率的に情報提供を行いました。
- C. これまでの情報提供に加え、ホームページやSNSを活用し、イベント案内等をタイムリーに情報提供しました。

③心あふれる接遇

- A. 細やかな心遣いとおもてなしの意識を絶えず持ち、衛生管理の行き届いた安心・安全な居場所を提供するなど利用者の立場にたったサービスの提供を行いました。
- B. サービス提供者として利用者から信頼され、安心して相談・利用してもらうため、適切な対応と質の高いサービスが提供できるよう積極的に研修に参加し、技量の充実に努めました。
- C. 苦情解決については、窓口担当者を定め、適切な対応に当たり、職員会議等を通じて問題を職員で共有し、解決に向けて取り組みました。

④魅力ある事業の提供

詳細については、「2. 施設の運営 (1) 事業計画」の項参照

⑤快適な雰囲気・空間の提供

- A. センターが常に清潔であるよう、清掃・換気に注意を払い、感染症予防策として、センター内に複数個所に消毒液の設置、ポスターによる予防啓発を実施し、衛生的に快適な空間を提供しました。
- B. 誰でも気軽に交流できるサロン空間として水分補給のための給茶機、電気ポットや暖かい食事を摂るための電子レンジ、大型テレビ、新聞等を備えた談話室を設置し、利用者に快適な空間を提供することにより個人利用層の開拓を図りました。
- C. 高齢者の居場所作りとして、バンパー台、囲碁、将棋、オセロ等の遊具や輪投げやスカットボール等のゲームの提供、ゆったりと図書が閲覧できる図書室の開放等を実施し、居心地の良い環境の整備充実を図りました。

(4) センターの利用促進策

利用者本位のサービスの提供を目指すためには、満足度を重視したセンター運営を行って

いく必要があります。センター全体のサービスの提供に対する利用者アンケートを実施しましたが、アンケート結果もフィードバックしてセンター利用促進のためサービスの改善や新しい企画に結びつけ、既存の利用者のリピート利用や新規利用者を増やすことに努めました。

また、大正区老人福祉センター施設運営委員会（以下、「施設運営委員会」という）を開催し、各委員が所属する団体や立場から見た観点を取り入れた運営を図ったことや複合施設でもある子ども・子育てプラザとセンターの長所を活かした取り組みも進めました。

現在までの施設運営受託によって培ったノウハウを活用して①広報、PR活動の充実②適切な苦情処理③利用者ニーズの把握の3つの柱を基本として実施しました。

①広報、PR活動の充実

詳細は、「2 施設運営 (2) 平等利用の確保 ②公平な情報提供」の項参照

②適切な苦情処理

- A. 日頃の利用者との会話などのコミュニケーションによりニーズや意見の把握に努め、目配りや気配りにより苦情を未然に防止することを重視しました。
- B. 指摘や意見を受けた場合は、受付けた職員が1次対応者となり、意見をよく聞き、状況に応じて即時対応した。また、その内容は必ず記録しました。
- C. 苦情の場合は、館長が2次対応者になり、内容を確認・記録し、更なるトラブルに発展しないように迅速に誠意をもって対応しました。
- D. 苦情内容は所管課、法人責任者に報告し、情報共有を図るとともに、相談体制を確立し、苦情解決を図りました。
- E. 発生した苦情とその内容を全職員で共有し、再発を防止し、業務改善に活用しました。

③利用者ニーズの把握

- A. 日頃からの窓口対応、アンケート調査、意見箱、老人センター施設運営委員会やサークル世話人会を通じて利用者からの運営方法に関する意見や要望等のニーズを収集しました。
- B. サービス提供者として収集した意見や要望に対しては、対応可能なものに関しては迅速に対応しました。
- C. 予算措置が必要な要望や人力的に難しい等の理由により要望に応えられないような意見には、申し出者の理解を得られるように誠意をもって説明を行いました。
- D. 意見を収集しやすい質問内容や実施のタイミング、目的や意図を利用者に理解してもらえる説明の方法などを工夫してアンケートを実施しました。

(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

利用者が満足するサービス・活動が継続して提供できるよう、利用者の声を収集する「**ご意見箱**」の常設とセンター運営に関するアンケートを年1回の全体と、事業ごとに実施し、利用者の要望・意見等を把握する機会を設けました。具体的には、「**通信カラオケにしてください**」「**自主サークルの会員を増やしてほしい**」「**ヨガの回数を増やして欲しい**」などの意見が寄せられました。対応可能な要望に関しては、迅速に対応し、予算措置が必要な要望や人力的に難しい等の理由により要望に応えられないような意見には、申し出者の理解を得られるように誠意をもって個別に説明を行いました。

また、窓口での対面による相談・苦情等は、最優先業務と位置付けて取り組みました。センターで対応できるものは丁寧に対応し、他機関を紹介する場合は、適切に引き継ぎました。

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

「地域福祉の活動拠点施設」として単独で役割を果たすには限度がある、地域住民、団体機関、施設等と積極的に連携を図ることにより様々な相乗効果が期待できます。地域全体の総合力を高め、地域福祉を推進するために①告知協力②講師協力③連携協力④共催イベント⑤アウトリーチの5本の柱を基本として実施しました。

- ① 告知協力 施設パンフレットや講座・行事のチラシ等の配布、配架等告知に協力が得られるような関係づくりを行いました。
- ② 講師協力 センターの講座や行事等の事業に講師として参加することにより活動の場を提供しました。
- ③ 連携協力 連携先と互いの持てる力を発揮し、共催行事を開催し、相乗効果を図りました。
- ④ 共催イベント 単独では困難なテーマや規模のイベントを互いの強みを生かして実施しました。
- ⑤ アウトリーチ 当センター実施講座等をセンターから離れた地域や、センターを知らない高齢者に「出前講座」として地域で実施しました。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

高齢者が地域活動やボランティア活動に参加できる環境づくり、きっかけづくりとなる取り組みを進め、ボランティアの育成を図ることにより「地域福祉の活動拠点施設」としての役割を果たしました。

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

人権意識の確立を図り、市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に、福祉全般にわたる今日的な問題や人権問題、さらに地域の組織化に関する課題について、市社協職員研修計画に基づいた研修に参加しました。

また、老人福祉センター独自で職員の「PCスキルアップサポート研修」(6回)を行い、利用者とセンターをつなぐITツールの基本習得を行いました。

(2) 個人情報の保護・情報公開について

区民及び利用者の相談内容はもとより、利用申請手続きや各種事業への参加申込み等、業務上知り得た個人情報は、当法人の方針(プライバシーポリシー)を基本として、個人の権利・利益の侵害を侵さないように管理・運営に注意し、特に重要な情報・データは、金庫や施錠可能ロッカー等で保管することや、保管の必要のない個人情報については必ずシュレッダーで裁断することを徹底しました。

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

高齢者にとって、継続的で安定した施設運営が確保されることは大変重要なことであり、

(様式 1)

事業の継続性・向上発展性を保つためにも職員については、職務経験・専門性・総合能力を考慮し有能な人材を継続的に配置できるように雇用・採用に関する各種法令遵守と働きやすい環境の整備について以下の項目を実践しました。

- A. 最低賃金保障など労働基準法の遵守
- B. 厚生年金等社会保険などの福利厚生の充実による働きやすい労働環境の整備
- C. 採用時は、雇用対策法、男女雇用機会均等法、職業安定法の遵守
- D. 採用応募書類に関する個人情報保護法の遵守

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	19,050,000	19,050,000
	雑収入等		0	280,010
収入合計 (A)		—	19,050,000	19,330,010
支 出 (項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4 名分	15,200,000	14,412,440
	物件費	事業費、管理費	3,850,000	4,884,873
支出合計 (B)		—	19,050,000	19,297,313
収支 (A) - (B)			0	32,697

【計画と決算の差額の主な理由】

- ① 人件費などが計画と決算に差額が生じた。
- ② 故障のためビジネスホンの取り替えを行った。

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ① 物品購入において比較調達、集中購買で経費を削減
- ② 施設利用者に節電の協力をポスターなどで呼びかけ実施
- ③ 大阪市生涯学習インストラクターバンクの講師、民間企業、金融委員会の社会貢献として派遣される講師を招いて事業を行うことにより、講師の質を維持しながら講師謝礼金を抑える。
- ④ 紙類の消耗を抑えのために裏面利用促進（個人情報、重要書類を除く）を行った。