

令和 6 年度 大阪市立西成区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立西成区老人福祉センター
所在地	大阪市西成区梅南 1-4-27
施設規模	鉄筋コンクリート造 6 階建のうち 1 階 延床面積 1,013.05m 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・やや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) 令和 2 年度から 4 年度の平均年間利用人数 : 13,442 人 ※修正目標 : 22,000 人 令和 2 年度から 4 年度の平均年間登録人数 : 137 人 ※修正目標 : 400 人
令和 6 年度満足度	83% (166/200) ※母数を明記すること。
令和 6 年度利用人数	27,575 人 (目標比 125%)
令和 6 年度登録人数	491 人 (目標比 123%)

指定管理者

団体名	社会福祉法人 大阪市西成区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市西成区岸里 1-5-20
代表者	会長 越村 市二
指定期間	平成/令和 6 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日
報告対象期間	令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日
担当者	(法人 担当者名 石川 一朗)
連絡先	(06) 6654-2951

1 指定管理業務の実施状況(1)施設の運営方針

西成区の 65 歳以上の高齢化率は 38.5%と大阪市内で最も高く、高齢者世帯に占める単身世帯の割合も 66.0%となっており、人口減少の状況も顕著となっています。高い生活保護率や結核罹患率等の課題もある中、一方で西成区は人情味あふれるまちの気質、歴史・文化・観光資源が豊かであり、また交通の利便性が高く、その中で多くの外国人旅行客を受け入れる宿泊施設が多く存在する等、魅力ある豊かなまちでもあります。「西成区将来ビジョン（令和 5 年度～令和 9 年度）」においては、将来像に「笑顔のあふれるまち にしなり」を掲げ、人と人とのつながりを大切にし、みんなが笑顔で暮らしやすいまちを目指しています。

また、大阪市地域福祉基本計画（令和 3 年度～5 年度）でも、「気にかける・つながる・支え合う地域

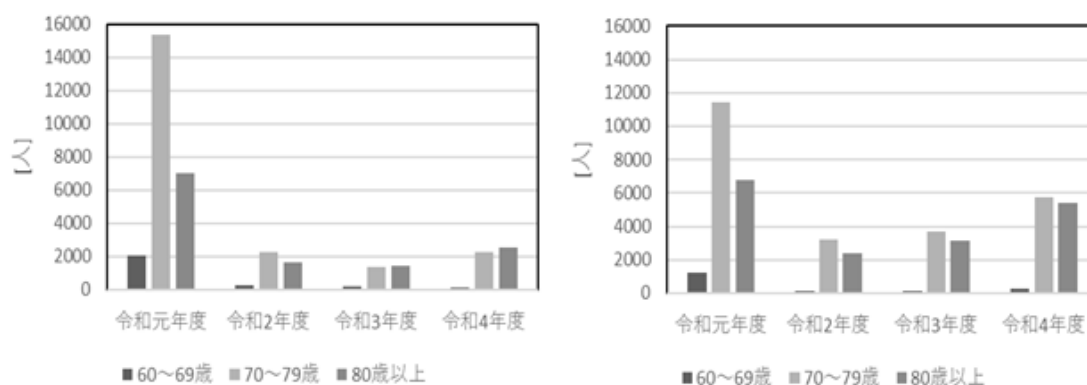
づくり」と「だれでも・いつでも・なんでも言える相談支援体制づくり」の2つの基本目標に沿って、取り組みを進めていくことで、地域住民や行政、様々な機関が協力し地域福祉を推進していくとともに、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を整備し、だれもが安心して暮らし続けられる地域づくりを目指しています。

さらに大阪市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画（令和3年度～5年度）においては「高齢者の地域包括ケアの推進体制の充実」、「認知症施策の推進」、「介護予防・健康づくりの充実・推進」、「地域包括ケアの推進に向けたサービスの充実」、「高齢者の多様な住まい方の支援」の5点を重要な課題、取り組みと位置付けています。

これらの施策の方向をふまえ、西成区老人福祉センター（以下、「センター」という）において、「1 高齢者の福祉の拠点施設として充実」、「2 地域活動への参画支援」、「3 健康づくりと介護予防の促進」、「4 相談情報機能の充実」を基調として、「高齢者の介護予防と社会参加」、「生きがいと健康づくり」、「地域社会に関わる人材の育成」を推進し、「高齢者の地域生活課題解決」を図ることを目的として事業を実施しました。

コロナ禍においては、令和2年以降センターでも密を避けるための各種制限を設けたこともあり、利用者数が大きく低減しました（図1参照）。令和5年5月にこの制限を全て解除したものの、利用者の内訳はコロナ前とは大きく変化しました。特に60歳代の低い年齢層、および男性の利用者の減少率が顕著であるため、社会参加を促進する生きがいづくりや、単身の男性高齢者が気軽に参加できる施設での事業（アウトリーチ事業）に重きをおき、当法人や地域の関係組織と強く連携して事業を推進し、利用者増大に向けて取り組みました。

図1．利用者の推移（団体・その他利用を除く）



(2)施設の維持管理

センターは、特定医療法人 ダイワ会 介護老人保健施設 南部花園館（以下、「南部花園館」という）と併設し、6階建ての建物の1階部分に設置されています。

建物は設置後26年を経過し、建物・設備面については経年劣化していますが、高齢者である利用者の皆さんが安心・安全に利用していただくため、修理・補修を適宜おこないながら維持管理に努めています。

センターは、平成29年12月に省エネ対策として「大阪市ESCO事業」【注1】により、空調機器の全面交換、照明器具のLED化等、設備面の改善を図りましたが、これらの機器を事務室において集中管理することで有効に使用して20%～40%のエネルギー削減を行います。

(様式 1)

施設の維持管理については、老人福祉センターの管理運営業務仕様書のセンターの維持管理に関する業務に基づき点検・報告をおこないます。具体的には、老人福祉センター設備・機器等の保守点検業務一覧により、次の6項目について点検等をおこない、大阪市に報告します。

西成区老人福祉センター（以下、「センター」という）は、特定医療法人 ダイワ会 介護老人保健施設 南部花園館（以下、「南部花園館」という）と併設し、6階建ての建物の1階部分に設置されています。

① 建築物・設備総合自主点検

福祉局作成の「施設管理の手引き」に基づき、日常点検チェック表により年2回、建築、電気設備、機械設備、消防設備の点検を行います。また修繕計画表を年1回作成しました。

② 自動ドア保守点検

毎年保守契約を締結している専門業者による法令点検を年4回実施しました。

③ 空調設備保守点検

毎年保守契約を締結している専門業者によるフィルタ、吹出し口・吸い込み口の清掃を年2回実施しました。また、巡視点検を月1回、定期点検を年2回実施しました。尚、専門業者による定期点検については、圧縮機の定格出力が7.5kW未満のため不要となります。

④ 受水槽・高架水槽点検

南部花園館が保守契約を締結している専門業者による水道法・ビル管理法に基づく法定点検（水質検査、残留塩素濃度測定等）を年1回実施しました。

⑤ 清掃業務

施設内の各室等の清掃（床面、ガラス、外溝、排水枡等）やトイレの消毒を日常（毎日）、外周巡視点検を月1回おこないました。

⑥ その他

耐震対策として、事務所と利用者がサークル等で使用する部屋に設置しているキャビネット等の耐震補強工事をおこないました。

また、衛生管理上の対応の観点から害虫対策、トイレ消臭対応を定期的に職員が分担しおこないました。

【注1】大阪市ESCO事業

平成20年から既存施設の省エネルギー化の実施方針「既存施設建築物省エネルギー化基本方針」に基づき、比較的規模の大きい事業所やスポーツ施設等に計画的に導入。

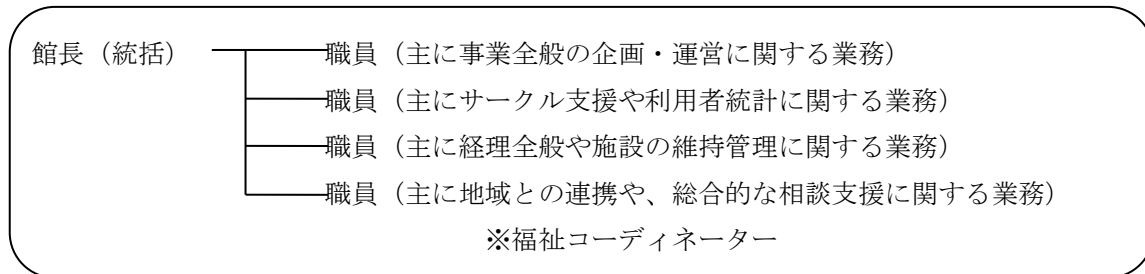
平成27年からは「大阪市公共施設マネジメント基本方針」に基づき、空調機更新や照明器具のLED化を主体として公共施設の維持管理を進めている。

(3)職員の配置状況

当法人は、平成18年からセンターの指定管理者として施設の運営をしてきた実績から、地域の高齢

者、関係団体・諸機関と連携をはかり事業の企画・運営を進めることが出来ると同時に、緊急・災害時の利用者避難、安全確保についても経験と実績のある職員を継続的に配置しています。

●職員体制



① 職員構成

施設長（館長） 1 人、 常勤職員 4 人（福祉コーディネーター 1 人を含む）

② 常勤体制

高齢者が安心して利用できる安定した施設運営を確保するを最優先事項であると考え、センターの運営にあたり、開館時は常時、常勤職員を 2 人以上配置。また、館長不在の際には、大阪市西成区社会福祉協議会（以下、「当法人」という。）との連携はもちろんのこと緊急時にも即座に対応できる体制になっています。

③ 地域との連携

センターには、地域包括ケアシステムの推進に資する活動の担当者として、福祉コーディネーターを配し、介護予防や地域活動の担い手づくり、総合的な相談支援を一体的におこない、他の施策や機関と協働し区内 16 の地域や機関・団体、社会資源と連携しました。

④ 人権、権利擁護、個人情報の保護

職員配置には、これまでも人権、権利擁護、個人情報の保護等各種研修を受講させており「誰もが排除されない地域・施設」を目指した対応をおこないました。

- ・人権研修
- ・コンプライアンス研修

(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）

① 事故防止等安全対策

ア 利用者の安全を守り、安心して利用できるよう、室内・通路等の障害物や自動ドア等危険箇所の点検をおこない、利用者の事故を未然に防ぐ。

イ 利用者の多くは自転車により来館することから、現在の駐輪場は常に満車状態であり、近隣に迷惑をかけないように定期的に整理をしています。また、自転車事故防止のため、西成警察署交通課と連携して年 1 回、交通安全講習会を実施。

ウ 消防訓練は南部花園館との合同で年 2 回（6 月・12 月）実施。消防計画に基づいて実施（南部

花園館の管理担当者が防火管理者)。また、センター内及び各部屋の分かりやすい場所に避難経路図を掲示し、日頃から避難通路を周知。

エ 当区の結核罹患率は全国で最も高いこと、また、センターの危機管理や感染症対策も重要であることから、結核検診を年2回（6月・11月）遅滞なく実施し、センター利用者に対して、最低年1回受診するように推奨。

オ 利用者が体調の異変等で心肺停止になった場合は、速やかに適切な救命措置ができるようAEDをセンター内に設置し、救命救急講習を職員向けに定期的の実施します。

② 災害等緊急時の対応

ア センター内で、利用者が事故等により負傷、急病人が発生した場合は「緊急時対応マニュアル」、火災が発生した場合は消防計画のもと「火災発生対応マニュアル」により、事前に定めた職員による役割分担のもと対応します。

イ 当法人は、地震等の大規模災害が発生した場合は、「災害応急対策実施要綱」により職員を参集させたうえ、センターの安全と原状回復をはかります。また、過年度に作成した、BCPを令和5年度内に現在の職員体制や、実施事業に応じた計画に見直し、災害等緊急時の対応に努めます。

ウ 当法人は、「西成区災害ボランティアセンター設置・運営に関する協定書」を大阪市と締結しており、大規模災害時には西成区災害ボランティアセンターを開設・運営しますが、センターもそのサテライト拠点として区民のニーズ確認や広報拠点、ボランティア活動拠点として運営します。

2 利用状況

■ 令和6年度 西成区老人福祉センターにおける利用者数および登録者数（表1）

R6年度	利用者数	前年比	累計 前年比	利用者		登録者			
				男	女	男	女	計	累計Z比
4月	1,800	149.5%	149.5%	734	1,066	38	34	72	109.1%
5月	1,811	137.6%	127.4%	684	1,127	30	171	201	105.4%
6月	2,015	118.4%	130.0%	719	1,296	20	42	62	105.0%
第一四半期	5,626	130.0%	130.0%	2,137	3,489	88	247	335	105.0%
7月	2,479	134.7%	131.4%	1,036	1,443	22	18	40	106.5%
8月	2,245	139.8%	137.1%	1,092	1,153	13	8	21	107.6%
9月	2,457	145.7%	142.8%	1,075	1,382	8	7	15	108.4%
第二四半期	7,181	139.9%	139.9%	3,203	3,978	43	33	76	126.7%
小計	12,807	135.4%	135.4%	5,340	7,467	131	280	411	108.4%
10月	2,654	137.4%	135.7%	1,227	1,427	12	12	24	110.7%
11月	2,609	138.7%	136.2%	1,173	1,436	9	5	14	110.0%
12月	2,396	116.5%	133.5%	1,100	1,296	11	3	14	111.6%
第三四半期	7,659	130.5%	130.5%	3,500	4,159	32	20	52	144.4%
1月	2,307	141.7%	134.3%	1,146	1,161	3	5	8	111.3%
2月	2,241	136.1%	134.5%	1,063	1,178	7	5	12	111.5%
3月	2,561	127.0%	133.7%	1,191	1,370	4	4	8	109.6%
第四四半期	7,109	134.3%	134.3%	3,400	3,709	14	14	28	84.8%
計	27,575	133.7%	133.7%	12,240	15,335	177	314	491	109.6%

44.4% 55.6% 36.0% 64.0%

- 利用者数：毎月度前年実績を大きく伸長。大きな要因として、次のように考える
 - ① わなげ・スカットボール大会の再開（コロナ禍で中止）
 - ② 囲碁・将棋利用者の増大（近隣の碁会所の閉鎖による利用者の流入）
 - ③ 周知活動や口コミによる新規利用者が増大（サークル・講座等）
 - ④ 卓球・バンパーサークルの活動再開
 - ⑤ 新規事業の取組み開始：「男の学び舎」「e スポーツ」
- ※男性利用者比率の上昇：男性：44% 女性：56% （囲碁・将棋利用者数が増大）

3 実施事業

(1) 事業報告

■高齢者のいきがいきづくり活動への参加促進

1. <教養講座の効果的な開催>

➤ 事業計画 (P)

はじめての方でも参加しやすく興味のある内容をおこなうにあたり、「教養講座の効果的な開催」として、当法人の関連部門と連携し「高齢者総合相談事業（シニアライフ講習会）」を開催。

➤ 活動内容 (D) (今年度の取組内容)

・講座を4つのテーマと2講座／日に設定し4日間にわたって実施しました。

【1日目：テーマ 健康】

- ・高齢者の健康診断、高齢者が気を付ける感染症と予防：西成区役所 保健福祉課 保健師
- ・冬に向けて！！ 自宅でできる転倒防止・体力づくり体操：体操講師：健康予防体操

【2日目：テーマ 防災】 当法人 地域支援担当

- ・災害に対する準備の必要性（災害地の状況とそこから学ぶこと）：当法人 地域支援担当
- ・防災関連グッズ 体験会（非常食 試食／レシピ紹介・写真洗浄体験）：ボランティア講師

【3日目：テーマ 福祉】

- ・ボランティア活動について、介護予防事業について：地域支援担当
- ・ボランティア活動事例：パフォーマンス・ボランティア団体 オカリナクラブ
- ボランティア活動体験（使用済み切手整理ボランティア）：地域支援担当

【4日目：テーマ 暮らし】

- ・日常生活をより楽しく快適にする情報、地域の楽しい居場所：生活支援コーディネーター
- ・高齢者の片付け上達講座：介護環境整理アドバイザー

➤ チェック (C) (成果、課題)

- ・成果：79名の参加（男性：21名、女性：58名）
- ・課題：男性参加者数が女性の1／3弱と低い

4日間通しての参加のため、参加者のスケジュール調整が難しい方が多かった

➤ 改善策 (A) (次年度に向けた改善内容)

- ・申込条件を2日間以上とし、利用者が参加しやすくなるように変更

2. <高齢者のサークル活動支援>

➤ 事業計画 (P)

- ・サークル世話人会を開催し、相互の情報提供をおこない円滑な活動ができるよう支援します。
サークルの会員が減少等により活動に支障を来たさないように、サークル会員募集記事を当法人の広報紙やセンターだよりに掲載し会員を募ります。
- **活動内容 (D) (今年度の取組内容)**
 - ・広報紙やセンターだよりによりサークル活動内容等を掲載し、活動内容の周知に努めました。
また、卓球・バンパーサークルの再活動に向けて支援しました。
- **チェック (C) (成果、課題)**
 - ・広報紙や関連施設等に配架したセンターだよりを見て、サークル見学の問い合わせが増え、サークル会員の増員につながった。
- **改善策 (A) (次年度に向けた改善内容)**
 - ・広報紙やセンターだよりだけではなく、サークル活動を映像化したものをDVDにし、館内や関係施設の協力を得て周知できるよう準備をすすめる。

3. <高齢者の生きがい探求のきっかけづくりとなる講習会の開催>

- **事業計画 (P)**
 - ・高齢者が生きがいを持ちながら社会参加を地域で継続する「きっかけ」づくりとして、当法人が実施している生活困窮者自立相談支援事業（はぎさぼーと）との協働で「キャリア講座」を開催し、高齢者が短時間労働や有償活動へ参加できるよう支援します。
- **活動内容 (D) (今年度の取組内容)**
 - ・「頭と心をやわらかくするワーク」「視線をかえる大切さ」「いきいきと暮らすために役立つ情報」をキャリアコンサルタントが説明し、社会参加への一歩を踏み出す支援をおこなった。
- **チェック (C) (成果、課題)**
 - ・参加者の年齢層が70代後半以降で、就労について考える方が少なく就労に繋がりにくいことが課題。
- **改善策 (A) (次年度に向けた改善内容)**
 - ・当センター利用者だけではなく、当法人の関連部署や関係施設と連携し、対象となる範囲を広げる。

4. <利用者による事業の企画・実施>

- **事業計画 (P)**
 - ・サークル世話人を通じて、世話人である利用者が実行委員会形式により、主体性をもって事業に参加することにより、利用者の意見を反映した事業を企画実施します。
- **活動内容 (D) (今年度の取組内容)**
 - ・コロナ禍で中止していた「敬老大会」の再開と、昨年度に再開した「年忘れ演芸・文化大会」を利用者が実行委員会となって実施。
- **チェック (C) (成果、課題)**
 - ・「敬老大会」 参加者数 120名
(介護予防落語・ゲーム大会・喫茶コーナー等)
 - ・「年忘れ演芸・文化大会」 参加者数 239名

(サークル発表会・書道パフォーマンスほか・ビンゴゲーム・喫茶コーナー等)

※両大会：来賓：西成区長、当法人会長、西成区老人クラブ連合会 会長

・課題：サークル活動の発表の場である「年忘れ演芸・文化大会」の運営スケジュール調整

➤ **改善策 (A) (次年度に向けた改善内容)**

・開催時間の前倒し、発表演目の絞り込み等

5. <男性の居場所づくり>

➤ **事業計画 (P)**

・引きこもりがちになりやすい男性向け対策として、「男性の居場所づくり」に取組み、当センターがコミュニティー形成の拠点となることを目的に「男の学び舎」を開催する。

➤ **活動内容 (D) (今年度の取組内容)**

・7月以降、隔月開催として「男の学び舎」を実施。開催内容は特定せず適時、開催して欲しい講座等のアンケートを実施。

令和6年度は、第1回：「男の珈琲講座」、第2回：「男のeスポーツ」、第3回：「男の写真教室」、第4回：「男の落語のいろは」、第5回：「男の健康教室」の5講座を実施。

➤ **チェック (C) (成果、課題)**

・講座開催数：5回 参加者数：75名（実質参加者数：52名）

・男性の集まりの場を求めている方も多く、概ね高評価。（アンケート結果）

➤ **改善策 (A) (次年度に向けた改善内容)**

・新たな参加者を増やすため関連部署や関係施設との連携強化

6. <eスポーツ事業による利用者の健康づくり支援>

➤ **事業計画 (P)**

・当法人の体制整備事業・地域支援担当と連携し、西成区内でボッチャに続く拠点づくりに貢献すべく、センターが率先して「eスポーツ」の普及に取り組み高齢者の健康づくりを支援する。

➤ **活動内容 (D) (今年度の取組内容)**

・認知度が低く、体験者数が少ないeスポーツを当センターの利用者や地域の住民が体験出来る機会を増やすべく、10月以降、毎月1回体験会を当法人関係部署と連携し開催し、体験者数を増やす取組をおこなった。

また3月には、「ボウリング大会」を実施し、参加者から高評価を得た。

➤ **チェック (C) (成果、課題)**

・eスポーツ体験会参加者数：129名（男性：41名 女性：87名 未回答：1名）

・アンケート結果：また参加したい：111名（86%） 参加したくない：3名（2%）
未回答：16名（12%）

・ボウリング大会参加者数：18名（男性：8名 女性：10名）

・地域へのeスポーツの周知活動

➤ **改善策 (A) (次年度に向けた改善内容)**

・アウトリーチ事業でeスポーツを実施し地域への周知活動に取り組む

・eスポーツサポーター養成講座を開催し、サポーターを増やす事によって、地域でのeスポ

ーツ普及活動に貢献する準備を当法人の関連部署と連携し推進する。

令和6年度老人福祉センター事業一覧(実績) (表2)

事業名	目標		実績		・目標どおり実施できなかった理由 ・内容変更し実施した講座
	回数	参加人数	回数	参加人数	
結核検診	2	60	2	47	
歯科セミナー	1	30	1	18	
特殊詐欺啓発講習会（西成警察署）	1	25	1	21	
高齢者の応急手当講習（AED講習会）	1	25	1	25	・防火・防災ヒートショック講座
交通安全啓発講習会（西成警察署）	1	25	1	20	
生活彩り講座 アロマテラピー講習	2	40	2	51	・美容セミナー／ビューティーセミナー
生活彩り講座 片付け講座	1	30	1	21	・教養講座：キャッシュって何？
手作り講習会 各種	5	125	3	41	・講師スケジュール調整できず
認知症サポーター養成講座	1	20	1	13	
キャリア講座	1	25	1	23	
地域デビュー講座	1	20	1	12	
ウェルネスダーツ交流会	1	30	1	28	・スカットボール交流会
社会見学会	6	120	3	59	・参加希望に合わせ回数調整
認知症予防教室	1	20	3	72	
脳トレ講習会	6	120	5	165	年間5回実施で日程調整
スマホ講習会	5	60	6	67	
世代間交流（ポッチャ・スカット他）	3	90	4	118	
高齢者福祉月間大会	2	40	1	120	・コロナ禍に中止していた敬老大会を実施
健康セミナー 各種	4	120	4	77	・オーラル／フレイル予防体操
栄養セミナー 各種	2	60	1	30	
サークル短期講習会	1	20	0	0	・準備期間が必要なため延期
百歳体操 体力測定	2	60	2	41	
敬老大会	1	150	1	120	
年忘れ演芸・文化大会	1	250	1	239	
高齢者総合相談事業（シニアライフ講習会）	4	80	4	79	
転倒予防と体操	1	25	2	36	・転倒＆認知症予防（ICT含む）
健康体操 タオル体操	1	30	1	18	
健康体操 歌ビクス	1	30	1	28	・健康リズム体操
男性居場所つくり講座（新規事業）	4	48	5	75	・男の学び舎（隔月開催）
eスポーツ体験会（新規事業）	6	120	6	127	
eスポーツ大会（新規事業）	1	20	1	18	・ボウリング大会

(2) 平等利用の確保

人権尊重と共生の視点に立ち、障がい者や外国籍の人等も含めて、全ての市民にとって利用しやすい施設として、高齢者の方がいつでも適切なサービスを平等に利用できるよう運営しました。

① 多様な媒体や地域のネットワークを活用し、広く区民に情報を発信します

施設情報や行事情報等が幅広く周知され、区民に万遍なく情報提供を行うため、当法人が構築してきた地域ネットワークの活用はもとより、情報提供媒体の一つである「センターだより（センターで毎月発行）」の公私施設への設置個所の拡充に加え、遅滞のないホームページの行事情報等更新を行い、情報発信・提供機能のさらなる充実を図りました。

また、職員が行政機関、老人憩の家や食事サービス、サロン等へ必要に応じてセンターだよりを手渡しすることで、人と人のつながりを常に意識しながら情報提供を行いました。

② 誰もが安心して利用できる環境づくりを推進します

センターは、大阪市の公共施設としてバリアフリー機能を満たしておりますが、さらに不便なく利用して頂けるよう、使用用途別に図入りの張り紙を用いる等、様々な工夫をしました。

③ 講座やイベントの参加の機会を平等に確保します

講習会や行事等の参加に関しては、定員を超える応募があった場合は、可能な限り受入れ調整をし、難しい場合は抽選により参加者を決定する等、公平・公正に利用できるよう配慮しました。

④ 住民のニーズに応え、利用者本位のサービスを提供します

センター運営の全般については、「施設運営委員会」や「サークル代表者会（世話人会）」において幅広く意見や助言を求めました。

また、年1回の利用者アンケートの結果や、新規事業の講座ではアンケートを実施し、十分に意見等を反映させるよう、平等かつ公正な利用者本位のサービス提供に努めました。

(3) 利用者サービスの向上策

サービス内容の自己評価や見直しを随時実施し、PDCAサイクルに基づき、事業終了後に実施しているアンケート調査を分析し、より質の高いサービスを提供できるよう努め、常に利用者の満足度を重視したきめ細やかな福祉サービスを提供できるよう職員の資質の向上に着目した施設運営に努めました。

① 委員会等の設置と意見の反映

行政機関をはじめ、センター利用のサークル代表者や地域の関係機関・団体が構成する「老人福祉センター施設運営委員会」や、サークル利用者で構成されている「サークル世話人会」を定期的開催して、利用者や関係者の意見・提案・要望、また、苦情や不満等を、積極的かつ真摯に受け止め大阪市や関係機関と連絡調整のうえ、遅滞なく施設運営に反映させました。

特に、苦情や不満については早急な解決を目指すとともに、全職員がその情報を共有し、今後のサービス向上や再発防止に役立てるよう苦情処理マニュアルの整備にも努めます。

② センター内の環境整備

利用者が安心して利用できるよう、常に環境整備を行います。清潔の保持、美観の維持、健康面への配慮等が必要であり、日常清掃ではおこなえない空調機の清掃等を定期清掃しました。

また、空気清浄機を各室や廊下に設置、トイレの清潔保持や消臭剤の設置、室内外の害虫駆除を定期的におこないました。

③ 職員の資質向上

窓口対応や事業を運営するうえで、職員の資質・能力の向上は不可欠であるため、施設長を中心にOJTの実施と、事業運営の企画力を高めるため研修会へ参加し気づきを促進しました。

(4) センターの利用促進策

① 広報活動の活性化

センター事業・行事等の情報が、区内の全ての高齢者等に行きわたるよう広報活動を積極的におこないました。センターだよりを区役所、区民センターや当法人が事務局をつとめる区内の福祉施設連絡会の関係施設に設置するほか、高齢者の身近な場所である区内16地域の老人憩の家等、区民の目に触れる場所に設置。あわせて当法人発行（年2回；48，500部）の広報紙「社会福祉にしなり」やホームページへの掲載により区民が容易に情報にアクセスできるようにしました。

② 新型コロナで中止していた事業の再開

新型コロナ禍で中止していた敬老大会、わなげ大会・スカットボール大会を再開しました。

③ サークル活動の活性化

新型コロナの影響で中止していた卓球サークル、バンパーサークルの活動再開支援をおこない、会員数増加につなげました。

④ アウトリーチ事業実施場所の拡大

地域の老人憩の家や会館は連合の加入者のみ利用できる施設であるため、高齢者なら誰でも参加できる施設（老人憩の家）を活用したアウトリーチ事業を行うことで、より多くの高齢者に参加していただきました。

⑤ 近隣の老人福祉センターとの連携強化

西成区と隣接する他区の老人福祉センターと連携し、他区で実施する事業を共有し、（ハイブリット型講座）区の垣根を越えて事業に参加できる体制を構築しました。

⑥ Information and Communication Technology（ICT）の活用

ICTを活用してセンターで開催する講習会を地域の施設（西成市民館）と連携し、ハイブリット型講座を開催し、センターから離れた地域でも気軽に参加して頂きました。

(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

① クレームへの対応とコミュニケーション能力向上

利用者からのクレームに対して適切な対応をはかります。受付職員は1次対応者となり、真摯に意見・要望等を傾聴し適正に対応します。館長は2次対応者となり、内容の確認・記録しさらなるトラブルとならないように対応します。

利用者との良好な関係を保つため、職員は日ごろから利用者と可能な限りコミュニケーションをはかるよう努めます。また、コミュニケーション能力やトラブル処理等のスキル向上をはかるため、接遇研修やコンプライアンス研修等を活用します。

② アンケートの実施と意見の反映

年1回のアンケート調査により、本事業運営の効果を確認します。その際、利用者の満足度や期待する講座等を把握し、新規事業や事業回数の増減について検討し実施します。

また、利用者の声を反映するため、行事や講座ごとにアンケートの実施や「目安箱」を設置して、一人ひとりの声を大切に受け止め、内容を精査して事業に反映していきます。利用者からの意見や苦情を真摯に受け止め、利用者が適切なサービスを利用できるよう努めるとともに、利用方法の改善を図ります。

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

当区は16地区に社会福祉協議会や民生委員・主任児童委員協議会、ネットワーク委員会があり、食事サービスやふれあい喫茶、敬老会等が開催されていますが、当法人ではこのような地域福祉活動が円滑に推進できるように研修や助成、連絡調整等サポートをおこなっています。また当法人は、地域活動協議会や連合振興町会等が実施するコミュニティ活動である地域の祭り、防災訓練等に対しても協力・支援しており、地域と密接な関係を構築してきました。

こうした活動を通じて、当法人ではセンターをハブとして、小地域単位から区レベルにまで形成された区老連や老人憩の家を活用した介護予防や居場所づくりのネットワークを形成しています。今後も各地域団体や区老連への支援を強化し、老人憩の家等小地域の高齢者の社会参加の拠点として、孤立しがちな高齢者へのアプローチや身近なところでの社会参加できる場づくり等、センターの介護予防や社会参加の機能と連携して、地域の活動の充実に努めます。

さらに、当法人がもつ地域団体とのネットワークを最大限活用し、高齢者へのアウトリーチや地域社会とのつながり等の取り組みを連携して進めます。また、コミュニティ運営の基盤である地域活動協議会については、地区社会福祉協議会、地区ネットワーク委員会、食事サービス委員会、連合振興町会、民生委員協議会等地域福祉活動の担い手が参加しており、センターの事業・役割・課題等を積極的に発信するとともに、地域の情報も収集して運営に活かし、必要に応じて地域の会議やイベントに参加し、地域との協働事業をおこなうことによって地域から信頼され、必要される施設を目指すために連携を深めます。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

センターの利用者は元気な高齢者が多いことから、生きがいつくり、世代間交流、自主的な地域福祉活動の支援、健康づくりと介護予防の促進等の事業において、人材育成の観点を盛り込み、利用者として参加・受講後に、その成果を活かして自ら事業計画や実施運営に参画できるよう人材を育成します。

センターに配置している福祉コーディネーターは、当法人の生活支援体制整備事業の生活支援コーディネーターと連携し、社会参加・ボランティア活動に関するアンケートを実施し、高齢者のニーズの把握をおこない、団塊の世代に第二のキャリア創出・実現の場となる地域デビュー講座を実施します。

また、ボランティア・市民活動センターと連携し、ボランティア活動の情報提供（農園ボランティア・使用済み手整理ボランティア）をおこないました。

また、認知症サポーター養成講座の開催や介護予防ポイント事業も情報提供をおこない、施設や地域でのボランティア活動をおこなう人材を養成します。

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

当法人は地域で暮らす人々がその人らしく生活できるよう、権利擁護の視点に立った支援をおこない、既存の制度だけではできない課題の解決に向け、地域の多様な団体や組織等の調整役を果たすとともに、法令や服務規律を遵守し、高い倫理観を持って公正な職務に努める人材育成を目指し、社協職員として資質の向上をはかるため、以下の項目に取り組みます。

- ① 管理者である職員には、労務管理や財務管理、リスク管理、コンプライアンスに関する研修を実施
- ② 職場内での伝達研修やOJT研修を確立するための研修を実施
- ③ 組織内での連携強化のために、地域包括支援センター等他職種との合同研修を実施
- ④ 外部研修へも積極的に参加
- ⑤ 人権意識の向上をはかるため、人権研修の実施
- ⑥ 人権研修やコンプライアンス研修、個人情報保護に関する研修、福祉の動向研修は全職員必須研修と位置付けて実施
- ⑦ 利用者等の危急の事態に遭遇した場合、躊躇なくAEDによる心肺蘇生等救命措置が行えるよう、全職員が、「普通救命講習Ⅰ」を受講し、「普通救命講習修了証」を取得しています。また、年1回以上、全職員に対し、消防局作成研修教材（e-ランニング研修動画）により、自己研修を実施します。

(2) 個人情報の保護・情報公開について

個人情報保護

地域福祉を推進する当法人は、高い公共性を有し、各種福祉サービスの利用支援や相談事業、「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」等、さまざまな事業を通じて多くの個人情報を取得・管理しています。センターが実施する事業においても、利用申請の手続き、各事業への参加申し込み等において多様な個人情報を取り扱うこととなります。業務上知りえた個人情報は、関係法令をはじめ「大阪市個人情報保護条例」を遵守して取り扱うとともに、当法人が定める「個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）」及び「個人情報保護規程」に基づき、情報の漏えい等による個人の権利・利益の侵害を防止します。

また、所属職員に対しては、さまざまな機会をとらえて次の事項の周知徹底を図るとともに、個人情報保護に関しての研修・注意喚起を継続的に行う等して、保有する個人情報の適正な取り扱いの確保に努め、事業の適正かつ円滑な運営を図ります。

- ・パソコンの暗証番号設定と定期的な更新（年2回）
- ・業務上大切な書類を机の上に放置したままにしない。又、個人宛の伝言メモを誰でも見えるところに置かない等の意識の徹底。
- ・利用者台帳、サークルの名簿や連絡網の施錠保管（鍵の付いたガラスのない棚で保管）。
- ・目的が終了した個人情報の迅速な廃棄（シュレッダーによる細断等）。
- ・「個人情報の持ち出し禁止」の徹底。

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

労働基準法に定められた義務や規則を守り職員の権利を保護し、公正な労働環境を維持することに努めます。

① 職員の労働条件の確保

- ・適正な労働時間管理（タイムカード）
- ・休憩や休日の確保、有給休暇の取得促進など（休暇申請簿で管理）
- ・公正な評価と処遇の推進
- ・ハラスメント研修等による職場環境の整備
- ・職員の健康管理とメンタルヘルス支援
（健康診断の実施・ストレスチェック制度・産業医による指導）
- ・ワーク・ライフ・バランスの推進

② 環境への配慮

- ・ペーパーレス化の推進（令和7年4月より利用証管理のデータ化）
- ・LED照明の導入（令和7年度以降、順次LED化）
- ・消費電力削減（空調温度の適正化、使用していない機器の電源オフな）。
- ・リサイクル・ごみの分別徹底
- ・再利用可能な資源の分別回収、廃棄物の削減。

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	22,343,000	22,343,000
	雑収入等	参加費	3,000	2,100
収入合計 (A)		—	22,346,000	22,345,100
支 出 (項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	館長 1 人、常勤嘱託職員等 4 人	15,480,000	15,965,837
	物件費	事業費、管理費	6,866,000	6,793,341
支出合計 (B)		—	22,346,000	22,759,178
収支 (A) - (B)			0	- 414,078

【計画と決算の差額の主な理由】

- ・電気料金 (ESCO 事業分含む) の見込額と請求額に差があったため

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・消耗品等については、出来る限り一括購入に努め、経費の削減に努めました
- ・物品購入にあたっては、数社より比較見積を取り、安価な物品を購入するように努めました
- ・使っていない部屋の電源をこまめに切るなど節電に取り組みました
- ・職場を対象に省エネ・コスト削減対策と併せて職員の意識改革に取り組みました。