

令和 6 年度 大阪市立住吉区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立住吉区老人福祉センター
所在地	大阪市住吉区遠里小野 1 丁目 1 番 3 1 号
施設規模	鉄筋コンクリート造 3 階建のうち 2 階及び 3 階 延床面積 1, 0 6 7. 0 5 m 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 8 5. 6 % 以上とする。(市内 2 6 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 : (事業計画書に記載いただいたもの) 1 8, 3 9 3 人 令和 2 年度から 4 年度の平均年間登録人数 : (事業計画書に記載いただいたもの) 3 4 6 人
令和 6 年度満足度	9 2. 1 % (1 6 4 / 1 7 8) ※母数を明記すること。
令和 6 年度利用人数	3 0, 0 9 1 人
令和 6 年度登録人数	3 8 6 人

指定管理者

団体名	社会福祉法人 大阪市住吉区社会福祉協議会
事務所の所在地	大阪市住吉区浅香 1 丁目 8 番 4 7 号
代表者	会長 山下 保一
指定期間	令和 6 年 4 月 1 日から令和 1 1 年 3 月 3 1 日
報告対象期間	令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 3 1 日
担当者	(法人 担当者名) 事務局長 松尾 浩樹
連絡先	(0 6) 6 6 0 7 - 8 1 8 1

1 指定管理業務の実施状況

(1)施設の運営方針

近年、社会情勢の変化に伴い、生活困窮者の急増や孤立・孤独問題の深刻化など高齢者における多様な生活課題・福祉問題が顕在化されることとなっており、これらを踏まえて、大阪市立老人福祉センター条例に示された、老人福祉センターは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することを主眼として、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ことにより、6 0 歳以上の市民を対象に、身近な地域福祉施設として、対象者に「対話の場」、「参加の場」、「活動の場」を提供してきた。

(2)施設の維持管理

施設の機能を維持し良質な施設、設備を提供するため、大阪市の「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」、専門業者による定期的な保守点検等のメンテナンスを、併設の市立遠里小野保育園と共に行った。また、センターは、築50年超と市内の老人福祉センターの中でも古く、老朽化に対応すべく、日々の適切な管理・補修、職員による点検などを行った。

①清掃関係

ア. 日常清掃：トイレ掃除も含め利用状況や汚染状況に合わせて職員により毎日清掃を行った。また今年度8月に導入したロボット掃除機を活用し時間外でも清掃を行うことができるようになった。加えて、適切な分別による廃棄物処理を行った。

イ. 定期清掃：12月27日、利用者に集まってもらい、年1回の大掃除を行った。

②職員による日常的な目視点検

日々、建物外観（外壁・フェンス・自転車置き場等）、建物内観（エレベータ・自動ドア・内壁・床・トイレ・水道等）、その他（利用者が使用する机、いす、給茶機などの備品等）、目視点検を行い、不備を発見した際は都度、職員自ら、または必要に応じ業者を呼んで修理を行った。

③施設目視点検

建築物及び設備の点検は、館長を含め職員全員により月1回の定期自主点検を行った。

④保守点検関係

ア. 建物全体は大阪市による特定建築物定期点検を実施した。（年1回）

イ. 電気設備は大阪市による法定点検を実施した。（年1回）

電気室、分電盤、ポンプ室など通常点検実施（関西電気保安協会・月1回）

ウ. 自動ドアの保守点検実施（ナブコドア・年4回）

エ. エレベータの保守点検は専門業者による点検を実施。（東芝エレベータ・月2回）

オ. 受水槽・高架水槽の点検・清掃については、専門業者による内部清掃と水質検査を実施した。（関西ビル管理・年1回）

カ. 空調の専門業者による点検を実施した。（オーセビック・年1回）

キ. 消防用設備点検は、専門業者により実施した。（ヨシテック・年2回）

ク. 給茶機の衛生、安全を確保するためのメンテナンスを実施した。（ホシザキ・年2回）

⑤修繕関係

施設内外の毎日の清掃や定期清掃、施設目視点検等により、危険物や破損、汚れなどのチェックを行い、危険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し、建物の基幹に関する部分の場合は、所管課に報告・協議を行った。

今期館独自で行った主な修繕は、館全体の窓のロールカーテンを遮熱効果のあるものに変更、トイレの排水管の強力洗浄、集会室天井壁紙の補修、などがある。

福祉局には3階女子トイレのフラッシュバルブ交換、集会室床の全面改修を行ってもらった。

⑥経費縮減

ア. 物品購入において、比較調達、集中購買等で経費を削減した。

イ. 利用者に施設の電気等の資源や物品を、大切に使うよう意識喚起してきた。

ウ. 不要なところの電気はこまめに切り、水道、ガスについても節約を心掛けた。特に夏季、冬季の空調については、利用者の体調などに気を配りながらできるだけ節電に努めた。

(3)職員の配置状況

施設長 1 名、嘱託職員 3 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）

万一地域において大災害が発生した場合、「大阪市災害時要援護者避難支援計画（全体計画）」に基づいて、高齢者をはじめとした要援護者への支援が重要となることから、区が指定する災害時避難所として区役所と連携しながら迅速に対応する。また、法人としては、区との協定により、市内外から駆けつけるボランティアが円滑に救援活動ができるよう、区社協が設置する「区災害ボランティア活動支援センター」においてその需給調整を行うことになっている。職員も本館運営に支障のない範囲で法人としての災害対応に取り組む。

センターは、開館時間帯での災害時には、速やかに安全確保と避難誘導を行い、災害後の近隣区民・利用者の来所や相談についても、一人ひとりの不安な気持ちに丁寧に関わり、必要な情報提供や支援関係先への連携を図る。

また、高齢者の利用が大半を占めるため、防災対応マニュアルを定め、職員が一体となって、火災や利用者の事故等を未然に防止することに最大限の努力を行い、利用者の安全確保及び市有財産等の保全に万全を期する。万一利用者に事故が発生した場合は適切に対応するとともに、家族や関係先に事故原因を誠実かつ十分に説明し、合わせて必要な再発防止策を講じる。

①非常事態（災害、火災等）

ア. 消防法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、館長がその任にあたり、併設施設の遠里小野保育園と、日頃から互いに協力・連携し、法令に基づく消防計画等の策定や消防用設備点検を実施し、所轄消防署に届出を行い、緊急避難経路の点検・確認等を行った。また、遠里小野保育園と協働で、センター職員、保育園職員、センター利用者、保育園児が参加する共同防災訓練を消防署指導の下に行った。

イ. 災害時の対応については、法人と共同で BCP（事業継続計画）の改訂に着手し完成した。

ウ. 館内に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た。

エ. 大和川に面しているという区の特徴から、洪水や豪雨への対応についても、ポスターを掲示するなど利用者に周知した。

オ. 災害発生時の災害時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住吉区総合防災訓練に参加した。

カ. 社会福祉法人として災害時緊急連絡体制を確立し、迅速な対応を行っている。

キ. 災害時や緊急時の任務分担と職員の緊急連絡網を整備し、定期的に確認している。

ク. 同好会は、日頃から会員名簿（連絡網）を備えるようお願いをしており、事業中止などの場合は、代表を通じて、会員全員に連絡できるようにしている。

②衛生管理

ア. 常に清潔で、かつ、安全、安心な状態保持のため、定期的な清掃を実施するほか、全トイレにペーパータオルを設置している。

イ. インフルエンザ、新型コロナウイルス、ノロウイルスなどの感染性疾患等については、特に抵抗力の弱い高齢者が感染した場合は重症化する恐れがあることから、国や大阪市からの情報等を

参考に、時宜に応じた感染防止対策を推進する体制としている。また、利用者の要望に応じて、消毒液（アルコール消毒剤）などを常時提供できる体制としている。その時々々の流行病等に対しては、ポスター掲示等で利用者にタイムリーな情報提供と注意喚起に努めている。

③個人情報保護

ア．個人情報の保護については、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、当法人の個人情報の保護に関する方針である「個人情報保護規程」に則って情報の漏洩などを防止している。

イ．個人情報の記載されている利用者台帳やサークル名簿、行事受付簿等に関しては、鍵のかかる書庫に保管し、不要になった個人情報に関しては速やかにシュレッダーで廃棄している。

④安全管理

ア．館内の機器、機材類に対して注意事項の添付や張り紙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た。

イ．日常的な施設内点検については、毎日の清掃の際、施設内の安全点検を行った。

ウ．自動体外式除細動器（AED）については、所轄消防署の指導のもと全職員が対応できる体制を確保している。

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	2,545	2,188	2,215	2,563	2,384	2,349	2,851	2,577	2,609	2,558	2,444	2,808	30,091
登録 者数	84	87	83	35	17	20	13	17	7	8	7	8	386

- ・利用人数は、昨年度の26,404人から3,687人（14%）増。
- ・開館日数292日、1日平均利用人数103人、男性利用者数8,589人（比率28.5%）

3 実施事業

(1)事業報告

① 生きがいきり活動

ア 教養講座

・スマホ講座：ICT機器に慣れてもらう事を目的にスマホ講座を開催。（P）当初2か月に1度の開催を目指しスタートした。（D）しかし、テーマにメリハリを付けられず1回目14名、2回目11名の参加者を得たが満足感が低く、また受けたという評価が得られなかったため、途中で断念し2回のみで終了することにした。（C）これを受け来期は各回別のテーマをはっきりと明示したうえで期初に隔月開催で6回分のテーマを発表し継続でも単発でも受講できる講座として再スタートする。（A）

・川柳 de 遊ぼう：川柳をしっかりと学びたいという人たちを対象に固定メンバーで通年の講座を開催。（P）毎月異なる題材に取り組みお互いの作品を評価し合い講師の指導を受けるなどした。（D）今期は11名の固定メンバーでスタートし年間の出席率は72%、途中退会者や病欠などもあったた

め成果としてはまずまずであった。(C) 来期も同様に年間を通した生徒を募集し、講師の意向で受講経験者を避けて新規のみで募集、センターだけでなく「いちょう並木」にも募集記事を掲載し広く募集する。(A)

イ サークル活動支援

・同好会活動支援：30ある同好会の自主的で円滑な運営を継続して行えるよう支援する。(P) 同好会とはそれぞれ日々接触があり、名簿の整備や活動のためのコピーなどのサポートを行った。(D) 今期は人数の減少があり三組に分かれていた遊書会(書道)を分割再整理し二組とし会の体裁を整えた。また新たな要望を受けヨガの同好会立ち上げをサポートした。それ以外にパソコン同好会の講師が病に倒れ継続不能となり、結果、同好会数は1増2減の29となった。(C) 来期も引き続きすべての同好会が円滑に活動を続けていけるよう支援を続ける。(A)

・文化祭：文化祭は同好会の日ごろの成果の発表の場であり、活動を継続するための動機となると期待し継続開催する。(P) 今期は同好会連絡会議に代わる文化祭実行委員会・文化祭全体会議を反省会含め3度行った。(D) 文化祭運営は同好会メンバーつまりは利用者の自主運営となつてほしいが完全には難しく段取りのほとんどを職員で、皆で決めた係や当日の運営などがそれぞれの役割として担うという形に終始した。文化祭自体は来場者数417人、当初会員が心配していた発表の終盤が尻すぼみとなる懸念も払しょくされ、最後まで盛り上がりのあるものとなった。(C) 来期はより自主運営を進めて欲しいと考える中で期初に同好会連絡会議を開催し、同好会の在り方について再確認を行うと同時に文化祭準備のスタートが切れることを目論む。(A)

ウ 生きがい探求講座

・二つのコンサート：毎回好評で集客力のある音楽ライブを2種類開催する。(P) センター3階集會室を使用して行う「よみがえる青春♪音楽ライブ」を4回、「クリスマスコンサート／昭和歌謡音楽ライブ」を区民センター小ホールで1回開催した。(D) よみがえる青春は4回計290人、昭和歌謡音楽ライブは207人が参加した。(C) どちらも参加者の評判も良く、来期も継続して行う。なお、昭和歌謡音楽ライブは演者からの要望があり、クリスマス以外に夏場に一度計2回の開催とする。(A)

・社会資源発見ツアー：区内または市内での高齢者にとって必要となる可能性のある施設を訪問する。(P) 今期は案内者(ボランティア)の都合から「歩こう会」と併設して開催、路面電車の沿線の寺社を歩いてめぐった後の目的地をあべのタスカル(大阪市立阿倍野防災センター)とし、震度7体験を含む防災について学んだ。(D) 参加者数は16人、参加者の評価高く、戸外活動をまた行ってほしいとの意見が多かった。(C) これを受け来期は従来通り「歩こう会」と分割して開催を計画する。(A)

・男の健康太極拳、男のダーツ教室：6年度計画で男性がターゲットであることを明確にした事業の開催。(P) 男性のみの集客が可能との確信が持てず計画に表記していた2件は開催しなかった。代わりに区社協体制整備からの依頼で彼らが主催する「やろう会(男性がメンバーで地域貢献活動を見据えて親睦・交流活動を行い広げていこうとする集まり)」の企画(LINE講座)に場を提供することにより、センター利用者の男性参加者を募り参加を促そうと共催した。その後同会が別途かき揚げ作りの企画を開催、これも同様に利用者から参加を募った。(D) 結果、1名の利用者が両方の企画に参加されたが、その方が体調を崩されその後の企画には不参加となり継続できなかった。

(C)「やろう会」の企画へは引き続き関与していく予定だが、センター独自のアイデアがなく、今後男性専用、男の、と冠することがなくても男性比率が高くなる企画を模索していきたい。(A)

・その他集客力のある定例事業：センターでは常設事業として囲碁将棋と自由卓球を2階大広間が百歳体操など他の事業やサークル活動などで使用していないほとんどの時間そのスペースを利用していつでも参加できる活動として設置しており、初めて来られた方にでも紹介しやすく、特に目的無く来られた方には必ず代表的な事業として紹介している。(P) 囲碁盤9台、将棋盤5台、パーティションを挟んで卓球台1台を常設しており、開館時間中だけでも自由に参加できることとしている。(D) 今年度参加者数月平均：囲碁将棋347人／月、自由卓球290人／月であった。(C) 来年度もこの二つは常設事業として継続する。(A)

エ 利用者による館事業

・おかんアート(クラフトテープ教室)：特技を持つ利用者が講師となり自身の技術を生かしクラフトテープを用いた造形作品の製作を利用者に指導する。(P) 今年度は籠の組み立てと正月用リース製作の2回開催。(D) 1回目13人、2回目25人が参加、皆さん作品作りに没頭し、楽しく実用性のあるものが作れたと喜んでくれた。(C) 来期も同じ人に講師を依頼し、複数回開催を行う。(A)

・脳トレぬり絵：センターが提供した素材に各自がお互いに教えあつて色鉛筆でぬり絵をする。(P) 毎月1回開催した。また、利用者からの要望があり、プロの方の派遣を依頼し塗り方教室を1回開催した。(D) 毎月約10名の参加者があり、全員がほぼ毎月参加してぬり絵を楽しんでいた。(C) 来期も同じペースで開催し、評判の良かったぬり絵教室も再度開催する。(A)

・初心者ハーモニカ講習：新しい試みとして、利用者でハーモニカ同好会の講師を務めている方から相談を受け、同好会についていけない人のステップアップの場を作ってくれないかという要望を受けて開設。(P) 7月からスタートし、少人数ながらも毎月継続して開催。(D) 参加者は宿題などもこなしながら熱心に続けている様子。期末時点でのレギュラーメンバーは6名。(C) 来年度も継続参加が可能な形で新たなメンバーも募集して再度1年間継続開催する。(A)

② 世代間交流事業

・ボッチャ体験教室：区スポーツ推進員の協力を得て開催。(P) しかし計画にあった世代間交流は行えなかった。(D) 参加者5人と振るわなかった。(C) 来年度もボッチャ教室は行う予定。(A)

・「吹奏楽を楽しもう」は開催しなかった。来期は単独での開催は企画せず、学生の参加を得てお誕生会との抱き合わせで開催する予定。(PDCA 成立せず)

・お誕生会&パフォーマンス：完全には計画にあるものとは合致しないものの、世代間交流が行える重要な位置づけとして毎回趣向を凝らしながら開催する。(P) 四半期に一度、年4回開催。1回目は絵本読み聞かせ同好会とハーモニカ同好会、保育園児、2回目は公立大落語研究会と保育園児、3回目はセンター外グループの大正琴演奏と保育園児、4回目は公立大落語研究会と保育園児、とそれぞれ異なる組み合わせのパフォーマンスを企画し開催した。また、各回とも参加者の集合記念写真を撮ってプリントアウトし後日配布した。(D) いずれも参加者の人たちには毎回大変楽しんでもらえ、写真を受取りに来た際も楽しかった、とてもよかったとの評価を受けた。(C) 来期も四半期ごとの開催を行い、毎回、同好会や保育園の協力を得る以外にも学生など外部の協力を得て世代間交流を実現して行く。(A)

③ 高齢者の自主的な地域福祉活動支援

・ボランティアやろうよ+レクカフェ：ボランティア養成講座の継続開催とボランティア活動の端緒をなすためのレクカフェを開催。(P) 命名がボランティア養成講座では堅苦しく聞こえるので、今期から「ボランティアやろうよ」と名称を変えて開催。参加者と意見交換をしながら、隔月で会議室を利用したレクカフェを開催することとし、7月から実施。(D) 7、9、11、1、3月と順調に開催することができ、毎回約30名の来客を得ることができた。(C) この結果を受けて来期より会議を3か月に1度にして、3か月に2度のペースでレクカフェを開催することにより、参加者にとってのさらなるモチベーション向上を図る。(A)

・絵本読み聞かせの同好会化である「すみっこメルヘン」は同好会としてのセンター内での活動を継続すると同時にセンター外での活動も続けている。最近では絵本読み聞かせだけではなく、創作の物語を作って、語り演劇を披露するなどしている。

・地域支援事業として捉えられていた荏田北福祉会館囲碁クラブへの出張支援は、最終的に支援者が一人となり、今年に入って同支援者が体力的に足を延ばせなくなっており、継続できなくなった。

・計画書にある「男性がこれまでの仕事で培ってきた能力の活用やリーダーとしてセンター運営に貢献できる仕組み作り」の趣旨とは完全には合致しないが、センターだよりで、センターだよりのスペースを一部提供するので記事を提供する利用者を募った(P、D)ところ、男性利用者の一人が趣味の街歩きを生かして、廃線巡りをした写真の提供があり、これを掲載した。(C) このような成果もあることから、同試みを続けると同時に来期は積極的に利用者(特に男性利用者)のキャリアや特技にも関心を寄せ、会話の中から技能を引き出し活躍の場を提供できる試みを行う。(A)

・テイクアウトプログラム：自宅でも楽しみの時間を持てることを目的に脳トレぬり絵の素材などを出入り口に置く。(P) 脳トレぬり絵の素材、その他、クイズなど不定期ではあるが常時持ち帰りやすいように出入り口の机に置いた。(D) 減るスピードが速く、配置する素材の調達に苦慮すること毎回となっている。(C) 来期も同試みは継続するが、素材の収集を各所に依頼し量を確保しながらも配置するタイミングや量を考えながら継続できるよう工夫する。(A)

④ 健康づくりと介護予防の促進

ア 健康づくり講座

・計画書に記載の医師会と共催の健康講座、その他エステやネイル講座、骨カルシウムセミナーなど直接的に健康を題材とした講座は今期開催せず。

・同テーマに近似の講座を開催することを企図した。(P)「防災脳講座」を生保の協力を得て外部講師のもと開催。(D) 23人の参加者を得て、生保が併設準備した、野菜摂取量検査・血液年齢測定検査を楽しみつつ災害時の対処に関する心構えを学んだ。(C) 来期は直接的に健康を題材とした講座の開催を実施する。(A)

イ 健康体力づくり行事

・盆踊り大会：多くの人に盆踊りを通して楽しく体を動かす経験をしてもらうべく盆踊り大会を開催する。(P) 民踊同好会の講師と会員が指南役となり、事前の1日盆踊り講習会をセンターで、本番当日は区民センター大ホールで盆踊り大会を開催した。(D) 盆踊り講習には40人、大会には95人の参加者があり踊りを楽しんだ。(C) しかし、講師からはまだ人数が少ないとの評価を受け、次回はもっと人数を集めてほしいとの要望が来ている。来期も同様に講習会と大会を開催し、今期

よりも十分多い人数を集めたい。(A)

⑤ 相談・情報機能の充実

ア 身近な相談体制づくり

・窓口対応：利用者からの各種相談、情報提供に対して内容に応じて都度柔軟に対応を行う。(P) a 例えば、スマホの使い方など簡単なものは都度その場で職員が対応、解決してきた。b ある利用者から一緒に百歳体操に参加している友人の様子がおかしいと相談があったときは西地区包括支援センターにつないでフォローアップをお願いした。c またある利用者から実姉が関わる成年後見制度に関して弁護士からレターが来て対処方法がわからないと相談があったときは区社協の経験豊富な係長に相談してアドバイスを受けた。(D) b の例に関しては、包括担当者が自宅を訪問し最終的には介護支援につながった。c の例に関してはアドバイスを生かして弁護士への回答書の提出を行ってもらった。(C) とこのように今後も継続的に柔軟な対応を行っていく。(A)

・成年後見制度講習：司法書士会と包括支援センターの共催を得て終了後の個別相談会も合わせ開催する。(P) 今期は1度の開催となった。(D) 20人の参加があり、外部参加者（彼らは聴講と特に個別相談を企図したものであった）も来場した。(C) 来期も同様の試みを行う。(A)

イ 広報活動等

・センターだよりについては、以下の利用促進策にも記した通り、発行部数を1300部に増やし配布場所も大幅に増やした。また、センターだよりの表紙にホームページに加え区社協のFacebookページのQRコードを付け始めた。

⑥ 新規事業等

・新規事業の試行：来期につなげる、または集客の促進を企図して新しい事業を試行する。(P)

㊲市が奨励していたeスポーツ（ニンテンドースイッチ）体験講座を開催、その後機器の貸出を受けて暫く常設コーナーを設けた。(D) 体験講座には14人の参加者があり、その後常設とした後も興味を持って体験、楽しんでいかれる方がいたが人数的には多くはなかった。(C) その後、他のセンターでの活用の様子、苦労談なども聴取しつつ、来期もう一度体験講座を開催し、常設化について検討する。(A)

㊳区社協から紹介を受けた弁護士2名が講師となり、相続にまつわる問題解決に関する講習会を物語形式で楽しく学んだ。(D) 17人の参加者があり、講座終了後の個別相談には6人が残り参加した。(C) 来期同弁護士からの提案で遺言書の書き方講座を企画したく考えているが先方が忙しくなっておりペンディングの状態となっている。(A)

㊴シニアミュージカル（50歳から99歳までの演劇初心者が集まりパフォーマンスを披露する集団）より売込があり、お試し事業としてミュージカルを開催(D) 60人の参加者があり、とにかく面白いパフォーマンスに皆満足をした様子であった。(C) 来期は有料の事業となるが、開催を検討する。(A)

㊵やはり講師から売込があり毛筆で飾り文字と絵を組み合わせたカードを作成する奏筆の体験教室を開催した。(D) 500円の参加費が必要であったが15人の参加者があり、準備された課題に取り組んだ。(C) また、やって欲しいとの声が多く、次回以降は講師料が発生するが、来期事業として複数回の開催を目指す。(A)

(2)平等利用の確保

センター事業全体の募集や予定の周知方法として、毎月センターだよりを発行しており、同時に法人等のホームページにも掲載している。

各種事業や教室によっては、通年開催を減らし、毎月募集、数か月単位での募集など、できる限りたくさんの方が受講できるよう工夫している。

- ・参加者決定方法に関しては、人気講座等利用者の集中する講座は定員を会場や講師能力を考慮し定員を最大値ぎりぎりに設定し、定員オーバーの際は抽選とし、新規参加者、前回落選者などの申し込みが優先できるよう工夫している。
- ・短期講座の場合は受け入れ人数を会場や講師能力に考慮して最大値に設定しているが、定員に満たない場合などは締め切り後の応募を受け付けるなど柔軟な対応も行っている。
- ・申し込みは、窓口・電話を並行して行い、希望者の利便性を確保している。
- ・いつでもだれでもが自由に参加できるサロン活動の後押しを兼ね、「自由卓球」の卓球台を常設しており、囲碁将棋と合わせて初めて来館した人でもすぐに自由参加できるようにしている。
- ・また、初めて来館された方への案内は丁寧に行うことを徹底し、囲碁将棋、自由卓球、百歳体操など自由参加事業を案内し継続利用を促進するように努めている。

(3) 利用者サービスの向上策

＜ニーズの把握＞

- ・日々の窓口対応などにより利用者との対話を大切にし、同好会会員との事務的やり取りや同好会連絡会を兼ねた文化祭全体会議などを利用して、利用者の意見や要望を収集した。
- ・年に1回行っているセンターアンケートの母数を増やすべく事業や同好会終了時に手渡しで配布しできるだけ多くの方に対して実施して意見や要望を収集した。結果については職員間で共有し、センターだよりに掲載した。
- ・センター出入口付近に意見箱を継続して常設した。

＜ニーズへの対応＞

- ・把握したニーズに対しては、事業への反映・改善検討実施などで実現に努めた。
- ・実施可能なものは、速やかに取り入れて実施する。実施が不可能、または検討の余地がある場合は、直接該当者への事情説明を実施し理解を求めるようにした。
- ・また、実施に際しては、費用対効果を検討したうえで行った。

(4) センターの利用促進策

- ・広報について、センターの広報誌である、「センターだより」を従来900部程度であったものを増量し毎月15日頃に1,300部(7年1月現在)発行し以下のとおり配布場所を大幅に拡大した。また、法人のホームページなどへも掲載(カラー版)して周知した。
- ・「センターだより」の設置及び配布については、区役所、図書館、関係機関、地域の会館、また、法人の協力を得て各担当地域への配布を依頼するなど場所の拡大を行った。
- ・特に区民ホールを利用するコンサートなどは、区の広報誌にも適宜事業募集記事を掲載して、区

民へ継続周知した。

(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

- ・利用者アンケートについては年1回の全館共通アンケート以外に、初めて開催したスポット事業や単発の講習などで行った。それ以外にも終了時に直接口頭で意見聴取なども散発的に行った。
- ・アンケートや意見聴取の結果は良悪様々であるが、スポット事業やお試し事業で評判の良かったものについては、次年度での定期開催事業へつなげることを検討している。

＜利用者からの苦情に関して＞

- ・苦情への対応は、担当者ひとりでの対応ではなく、複数の職員で対応し、事実関係を確認・整理し、その後、職員会議（実際には朝礼など）で問題や課題を全員で共有し、対応策を協議した。
- ・対応などの経過経緯は、記録し職員間で共有する。また、苦情に至らない事項であっても、気づいたことがあれば常に職員間で共有して、利用者にとって快適な運営に努めた。

例えば、トイレの利用方法などで、土足利用の3階はトイレでスリッパ利用が不便と苦情が多く、入口に足ふきマットを設置して土足利用に変更した。など

＜相談機能の充実＞

- ・窓口対応は基本職員が行う。相談内容に応じて、必要であれば関係機関へすぐにつないだ。また、日常的に高齢者に関する情報収集を行い、速やかに対応できるようにしている。

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住吉区役所

- ・本センターは区の災害時避難所に指定されており、災害時は区の指示に従った運営となるが、毎年の防災訓練には地域課が災害時シミュレーションを行っている。
- ・事業として政策推進課が空き家セミナーを開催、教育文化課が推奨するスリーアイズをスポーツ推進員協議会が実施するなど都度連携を行った。

②住吉区社会福祉協議会

- ・センターの運営法人であり、常に事業内容については共有・協議を行っている。
- ・センター事業については特に地域活動担当者、生活支援コーディネーターとの連携で、ボランティア定例会やその他事業での講師の紹介などでも連携して、相互に情報提供して運営した。
- ・ボランティアやろうよ！に毎回、法人担当者が出席し、都度行事などへの参加勧誘を行った。
- ・協議会会長、事務局長は、センター運営委員会委員に就任している。

③各地域包括支援センター

- ・センター利用者からの介護・福祉に関する相談を、相談者の圏域の包括支援センターにつないだ。また、利用者の微妙な変化をキャッチし、担当圏域の支援センターと連携して、対応を協議し、介護支援につなげた。

- ・成年後見制度についての学習会等を共同開催した。（司法書士会などとも連携）。

④住吉区ボランティア・市民活動センター

- ・同好会活動の発表にもつながるボランティア要請に応じ、関係を継続。

・本センターで同好会活動しているハーモニカグループや絵本読み聞かせグループが登録ボランティアグループとして、毎月デイサービスなどへボランティア演奏会などで出向いている。

⑤住吉区社会福祉施設連絡会

・連絡会を通じて、日頃から他の社会福祉施設とのつながりを築いている。

⑥住吉区老人クラブ連合会

- ・地域の高齢者を代表する団体として会議場所などを提供した。
- ・生きがい事業においては、企画段階から連携してコンサートを開催した。
- ・連合会会長はセンター運営委員会委員長を務めている。

⑦老人憩の家

・各地域で高齢者の活動拠点となっており、センターから「センターだより」を配架した。

⑧住吉区医師会

- ・代表者にセンター運営委員会委員を務めていただいている。
- ・高齢者の健康に対する情報や講座案内の配架などに協力した。

⑨住吉消防署

- ・署が推進する高齢者防火サポーター制度の高齢者防火サポーターに指定されている。
- ・保育園との合同消防訓練での指導、AED講習会の講師を行ってもらった。

⑩遠里小野保育園

- ・本センターは、遠里小野保育園と併設しており、共同で施設管理を行っている。
- ・合同消防訓練を実施した。
- ・高齢者と保育園児との世代間交流として、園児を3か月に1度のお誕生会へ招待し、歌やお遊戯の披露、対象者へのレイかけなどを行ってもらった。
- ・「センターだより」の記事中のイラストを園児の描いた絵を使用している。

⑪大阪公立大学

- ・地域連携課の協力を得て落語研究会を紹介してもらい、お誕生会でのパフォーマンスに出演してもらった。
- ・看護学部学生の実習受入を行った。

⑫その他区内学校関係

- ・三稜中学の職場体験学習で生徒の受け入れを行った。
- ・関西研修センターで介護福祉士を目指すインドネシア留学生の福祉施設実習の受け入れを行った。

⑬住吉区民センター

- ・盆踊りやクリスマスコンサートの会場として利用した。
- ・毎月のセンターだよりの配架に協力してもらった。

⑭地域活動協議会・地域振興会など

- ・地域の会館などへのセンターだよりの配架などを行った。
- ・各団体会長はセンター運営委員会の委員に就任していただいている。

⑮区スポーツ推進員協議会

- ・スリーアイズ、ボッチャ体験教室を協議会のスタッフ主導で行った。
- ・協議会会長はセンター運営委員会の委員に就任していただいている。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

- ①センター利用者の中からボランティアを募り、取り組みやすい活躍の場を提供して育成し、福祉活動に参加しやすい仕組みを作った。具体的実績としては、リズム体操の用具の準備や配布、体操の先導、同好会連絡会や盆踊り大会、コンサートなどの設営。文化祭に於ける音響担当、受付、案内係などセンター事業の一部から役割を担ってもらっている。
- ②現在活躍されているボランティアの活動を「老センだより」にて写真付きで掲載することによって、ボランティアの意欲向上と後続く方々の目指すべき目標、手本としている。
- ③ボランティア定例会としての「ボランティアやろうよ！」への参加を勧奨し、区社協スタッフの参加も得て、意見交換や、体験話、情報提供などでボランティア活動の実態を知ってもらうとともに、「レクカフェ」の運営により経験・体験などもしてもらい、ボランティア活動への興味につないでいる。
- ④住吉区ボランティア・市民活動センターなど、関係団体からの情報を収集し、適時適切な情報を利用者や同好会に提供している。

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

- ・市社協（区社協）主催の以下の研修を全員が交代で受講した。
 - ①福祉の基礎理解「福祉の制度と動向、テーマ研修」
 - ②コンプライアンス研修
 - ③人権研修「大阪市社会福祉施設職員研修」
 - ④個人情報保護に関する研修
- ・AED 研修は、AED 設置時にメーカー担当者から受講。また、消防署による利用者向けの講習会を実施し、1名の職員が同席受講し、その後職員全員と共有を行った。
- ・代表で研修を受講した場合は、資料などをグループウェアで共有し、補足説明が必要な時などは朝礼などで全員と共有した。

(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、当法人の個人情報の保護に関する方針である「個人情報保護規程」に則り、情報の漏洩などが起こらないように努めた。
- ・個人情報が記載されている利用者台帳やサークル名簿、行事受付簿等に関しては、鍵のかかる書庫に保管し、不要になった個人情報に関しては速やかにシュレッダーで廃棄した。
- ・情報公開については、事業内容は定期的な「センターだより」により、紙媒体と法人福祉センターホームページに同時掲載しており、アンケート調査結果などは掲示板に掲出した。
- ・地域各種団体、区役所が委員となってセンター運営委員会を開催し、事業計画及び事業報告などを協議した。

(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>

- ・労働関係法規を遵守し 3 6 協定を結び、年間有給休暇を完全消化できるように配慮した。

<環境への配慮>

- ・事務所を含む館内の清潔さを保ち、設備や備品の不具合に対しては、速やかに対応した。
- ・コピー用紙は地球環境に配慮した森林認証紙などを使用した。
- ・館外の植栽を常にきれいに保つため、定期的な剪定をした。(ボランティアが貢献)
- ・館内においても、花などを飾り、癒される環境づくりに努めた。(利用者提供も含む)
- ・必要時以外は自転車置き場として利用している駐車場に白線を引き整列駐輪を促した。
- ・ゴミの分別は徹底して行った。

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	19,418,000	19,418,000
雑収入等	コピー代など	10,000	73,060
収入合計 (A)	—	19,428,000	19,491,060
支 出 (項目)	内 訳	計 画	決 算
人件費	職員 4 名分	14,394,000	12,506,390
物件費	事業費、管理費	5,034,000	6,130,515
支出合計 (B)	—	19,428,000	18,636,905
収支 (A) - (B)		0	854,155

【計画と決算の差額の主な理由】**【収入】**

- ・雑収入増 + 6 3 千円 (コピー代など)

【支出】

- ・人件費減△ 1, 8 8 8 千円
- ・事業費増 + 1, 0 9 7 千円 (講師謝礼 △ 3 0 8 千円、
パソコンなど事務所用備品 + 3 9 3 千円、
会議机など事業用備品 + 3 4 3 千円、
ロボット掃除機リース料など + 4 9 2 千円、他)

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・前期までの余剰金を利用して、冷暖房の効率化を図り電気料金など使用量抑制を目論みセンター窓に設置しているブラインドや古いロールカーテンを全館遮熱効果のあるロールカーテンに交換した。