

## 令和 6 年度 大阪市立天王寺区老人福祉センター 事業実績報告書

## 施設概要

施 設 名	大阪市立天王寺区老人福祉センター
所 在 地	大阪市天王寺区生玉寺町 7-57
施 設 規 模	鉄筋コンクリート造、地下 1 階地上 10 階建のうち 3 階部分。 延床面積 881.70 m <sup>2</sup>
主 な 施 設	大広間、第二集会室、デイルームなど
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) 令和 2 年度から 4 年度の平均年間利用人数(天王寺区) : 17,635 人 令和 2 年度から 4 年度の平均年間登録人数(天王寺区) : 256 人
令 和 6 年 度 満 足 度	96.0% (219 人/228 人)
令 和 6 年 度 利 用 人 数	22,500 人
令 和 6 年 度 登 録 人 数	297 人

## 指定管理者

団 体 名	大阪市天王寺区社会福祉協議会
事 務 所 の 所 在 地	大阪市天王寺区六万体町 5-26
代 表 者	会長 一本松 三雪
指 定 期 間	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	黒田 泰生
連 絡 先	(06) 6771-8606

**1 指定管理業務の実施状況****(1)施設の運営方針**

老人福祉センターは、高齢者の健康の増進・教養の向上・レクリエーションの提供・各種相談対応を行うとともに、高齢者の地域福祉活動を支援することを目的としています。当センターでは、令和 6 年度も感染症対策について、「高齢者が集う施設」であることを鑑み継続したうえで、施設の運営方針として、当センターが高齢者の生きがいと健康づくり・仲間づくり・居場所・社会参加と地域活動の拠点と位置づけ、高齢者支援や福祉サービスの効率的な提供を目指して取り組んできました。

**(2)施設の維持管理**

センターの設備や備品については、職員により常に点検を行い、軽微な故障（電化製品等）は自ら修繕を行いました。毎朝職員全員で館内を清掃するとともに、複数の人が触れやすい所には次亜塩素酸による消毒作業を実施。12 月には利用者・職員計 41 名が参加して大掃除を行いました。

また、毎月 1 回館長による建築物チェックおよび区民ホール屋上を含めた定期清掃確認を行いました。2 階までの区民ホールとの共用部分の清掃業務は、専門清掃業者による床ワックスを毎月 1 回実施しています。建物の維持管理は、区民センター（大阪市コミュニティ協会天王寺区支部協議会）と分担し管理しました。

エレベーター保守点検は、フジテック（株）とメンテナンス契約を結び、毎月の遠隔点検、3 カ月ごとの定期点検（うち 1 回は年 1 回の法定点検含む）を実施しました。自動扉保守点検は区民センターと契約している（有）サニー産業が 3 カ月ごとに年 4 回実施しました。空調設備に関しては、館長が月次巡視点検を実施するとともに、トーシンファシリティーズ（株）に年 2 回の保守点検を委託し、実施しました。

害虫駆除、受水槽・高架水槽清掃水質検査は、法令で定められた年 1 回の定期点検及び検査を区民センターより専門業者に依頼し実施しました。なお、エレベーターを含めた保守点検等負担金については、区民センターと面積按分（27% 負担）し、精算しています。

設備に関しては、ICT 活用推進のために大広間に WiFi を設置しており、事業によってはオンラインによる事業ができるよう準備しています。

### (3)職員の配置状況

施設長 1 名（令和 6 年度は常勤嘱託職員）、常勤嘱託職員 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）

館内での安全な利用に障害となるものがないか、始業前および定時巡回（感染症予防のための窓開閉作業、手摺等の清拭消毒作業含む。）も実施し点検整理を行い、ヒヤリハットの除去に努め、情報については朝礼及び隨時職員間で共有し、車椅子や歩行杖利用者が来館された際は、職員が事故の防止に取り組むなど、利用者の安全確保に努めました。

防火管理者については施設長がその任にあたり、併設館である区民センター管理者と協力し、利用者の安全確保を最優先に考え消防計画を策定し、消防訓練を 2 回実施し、所轄消防署に届けました。なお、3 月の消防訓練では、当センター利用者にも参加いただき、訓練することができました。

また、毎日始業前に緊急避難経路に物が置かれていないかを点検しました。

衛生管理には十分配慮し、常に快適な利用ができるよう、良好な環境保持に努めました。新型コロナウイルス・インフルエンザ等の感染症等については、抵抗力の弱い高齢者が感染しやすく重症化するがあるため、継続して感染予防対策に努めました。

災害に対しては、南海トラフ地震も含め予期せず起こる災害に備えて災害時に冷静な行動をとれるよう、大阪市社会福祉協議会・天王寺区合同災害対策本部の訓練に参加するとともに、災害発生時に利用者の安全確保を最優先し、災害時避難場所へ避難誘導を適切に実施できるように職員に周知徹底しました。

また、災害が発生した場合に備えて、法人が定めた災害応急対策実施要綱に応じた対応を確認するとともに、大規模災害発生時に、市内外から駆けつけるボランティアが円滑に救援活動できるよう、その需給調整などの支援活動を行うため、区社協が実施した災害ボランティア活動支援センター運営の訓練に協力しました。

## 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	1,655	1,884	1,952	2,513	1,584	1,720	2,478	1,792	1,908	1,554	1,698	1,762	22,500
登録 者 数	221	15	7	4	8	5	4	10	5	6	5	7	297

・暑さ・寒さの厳しい8月・1月は、利用者減となります。

## 3 実施事業

### (1)事業報告

#### ①事業計画 (P)

方針として、当センターを生きがいと健康づくり・仲間づくり・社会参加と地域活動の拠点と位置付け、以下A～Eの5つの取り組みをベースに地域の高齢者のニーズに即した事業を実施する計画としました。

A：地域の高齢者のニーズを把握し、事業に反映する

B：生きがいづくりを支援する

C：介護・認知症予防、及び健康づくりを支援する

●介護予防や認知症予防                   ●健康づくり体操の開催

●健康づくり・体力づくり講座や行事の開催

D：社会的孤立を解消すべく、仲間づくりを支援する

●サークル活動支援                   ●高齢者の自主的な地域福祉活動支援（リーダー養成）

E：他の組織と連携・協働し地域に貢献する

●老人クラブ活動の支援                   ●当法人組織と連携した相談・情報機能の充実

●区民センターとの協力事業の促進                   ●大阪国際交流センターとの連携

#### ②活動内容 (D) (今年度の取組内容)

A：地域の高齢者のニーズを把握し、事業に反映する

当センターで事業実施ごとに行う当センター独自アンケート結果や大阪市実施の利用者アンケートも参考に事業の継続判断をしました。また、利用者、サークル、65～74歳の若い高齢者も入った企画・立案運営委員からも講座・イベント・サークル活動・事業全般の運営・職員対応等含めてご意見をお聞きし、高齢者のニーズに近い事業内容となるようにしました。

B：生きがいづくりを支援する

開催リクエストの多い内容と当センター職員が収集した情報をもとに、事業を実施しました。団塊の世代を中心としたアクティブシニア層にも昭和の歌は人気がありました。

また、趣味や特技を披露し生きがいにつながる行事や教養・啓発につながる事業を実施し

ました。

[青春歌声広場（2回実施47人参加以下同様）、土曜コンサート（1回26人）、歌声コンサート（1回29人）、区民ギャラリー（9日間594人）、合同作品展（3日間205人）、スマホ講座（6回104人）、防犯教室・高齢消費者講座（4回86人）、終活セミナー（1回23人）]

C：介護・認知症予防、及び健康づくりを支援する

●介護予防や認知症予防

健全体操や運動、脳や認知を活性化させるトレーニングに参加することによって、介護予防や認知症予防を図りました。

[桃陽おきらく体操（1回20人）、楽しい音楽療法体験教室（1回31人）、愉快な手話体操教室（1回15人）、正しいスキンケア講座（1回18人）、健康セミナー（1回23人）]

●健康づくり体操の開催

高齢者ができる限り要介護状態や孤独に陥ることなく、健康でいきいきとした生活を送れるよう、専門職指導のもと定期的な健康づくり体操や運動、脳・認知トレーニングの場を提供しました。

[いきいき百歳体操（226回2,452人）、すこやかシニア体操教室（10回241人）、タオル体操教室（2回45人）、シニア脳のトレーニング教室（1回21人）]

●健康づくり・体力づくり講座や行事の開催

気軽に取り組める健康づくり事業や外に出て社会学習につながる行事を開催しました。

また、健康への意識向上や社会学習の取組みを推進し、高齢者の健康と学習意欲増進を支援しました。

[歩こう会（2回58人）、フラダンス体験教室（1回19人）、淡路島社会学習バスツアー（1回38人）、社会見学（大阪地裁、日銀、月化粧工場 計52人）]

D：社会的孤立を解消すべく、仲間づくりを支援する

●サークル活動支援

サークル会員が安心して継続的に学べる活動環境を提供し、自ら会則作成や会費の徴収を含め、自主的に運営を実践することで生きがいや自己実現の場となるよう支援しました。また、活動の成果を発表する場として合同作品展、区民ギャラリーなど合同行事を開催しました。そして円滑なサークル運営と、平等かつ安定した活動に取り組めるようサークル代表者連絡会を開催するとともに、初めて利用する人でも利用しやすいように「サークル見学の日」を設けての会員募集や、サークル会員の名簿・出席簿・予定表の作成などに協力しました。

●高齢者の自主的な地域福祉活動支援（リーダー養成）⇒後述します（P7：9行目～）。

E：他の組織と連携・協働し地域に貢献する

●老人クラブ活動の支援

合同作品展、区長杯グラウンドゴルフ大会（1回35人）など老人クラブと協働して実施しました。現在、区老人クラブ連合会はクラブ数・会員数共に減少しています。当センターの広報紙であるセンターだよりで老人クラブ活動を広報し、会員獲得と組織強化に協力しました。

●区社協と連携した相談・情報機能の充実

区社協の「地域包括支援センター」・「天王寺区オレンジチーム」と連携し、認知症等の健康問題等の相談に応じ対応しました。

●区民センターとの協力事業の促進⇒後述します（P7：6行目～）。

●大阪国際交流センターとの連携⇒後述します（P5：下から4行目～）。

### ③チェック（C）（成果、課題）

成果として、昨年度計画していた事業は下記を除き全て実施しました。

未実施（回数減）：タオル体操教室 3回→2回（講師のご事情）

健康セミナー 2回→1回（講座内容を鑑み回数減）

実施した事業・講座は、定員を大幅に超える申込みがあったものもあり、複数回実施を求める声が多くあがりました。

令和6年度天王寺区老人福祉センターアンケート調査（有効回答数228名）の結果、総合満足度が満足度（やや満足含め）96.0%（前年比+2.6%）で市の目標（85.6%）を大きく上回ることができた点と、利用者数が22,500人（前年比+4,888人）に増加したことは評価に値するものと考えています。

今後の活動を進める上での課題は、高齢者へのICT利用促進と考えています。当センターでは、電子機器の中でスマートフォンの所持率が8割を超え、高齢者にも必需品になりつつあります。そしてそのスマホで知りたい機能としては、多い順にLINE:83人・メール:43人グーグルレンズ:34人・You Tube:24人という結果となりました。当センターでは、スマホ講座を6回計画していますが、今後はニーズの高いテーマを中心にスマホ講座を開催していきます。

### ④改善策（A）（次年度に向けた改善内容）

ICT利用促進の一環として、まずは一番身近なスマホから便利な機能活用範囲の拡大をめざします。令和6年度上記アンケートにおいてスマホの機能で「知りたい」と回答した人が多かった、項目も使用方法を学べる内容の「スマホ活用講座」を開催します。（年6回のスマホ講座中、スマホ活用講座を5回に）

また、アンケートではeスポーツをやりたい旨の要望も多かった（32人）ので、新たな利用者を増やす意味でも企画していきたいと考えています。

## （2）平等利用の確保

障がいの有無や国籍にかかわらず、高齢者の誰もが平等に当センターを利用できるようにするために、人にやさしい施設づくりに取り組みました。

天王寺区身体障がい者団体協議会の定例会支援も引き続き行なっており、華道サークルの車いす利用者等への配慮にも努めています。令和6年度も、聴覚障がい者理解のために「手話体操教室」を開催しました。

また、大阪国際交流センターが実施している相談窓口の案内や多文化交流プラットフォームを紹介する等、国籍にとらわれず当センターを利用できる環境整備に努めました。

なお、当センター主催のイベントや講座は、公平性をきすためにグループ（複数者）申込みの事業を除いて原則抽選制とし、人気のある講座は複数回実施し参加の機会を増やすなど、誰もが平等

に参加できるよう配慮しました。

### (3) 利用者サービスの向上策

講座やイベントの実施時には、必ずアンケート調査を実施し、参加者に対して講座内容の満足度や感想、今後希望する講座や参加しやすい時間帯などを確認し、利用者ニーズの把握に努めました。

要望として多かった「体操教室を増やしてほしい」との声に対しては、桃陽おきらく体操など新たな体操を企画し、ニーズに沿ったサービスの提供に努めました。

併せて当センターが独居者等の居場所・脳トレ・仲間づくりの拠点となるべく、囲碁・将棋常設机を設置するとともに、引き続きデイルームをフリー卓球の専用場として開放して利用者のサービス向上に努めることにしました。

また、区内全地域会館で実施される「いきいき広場」、施設運営委員、企画・立案運営委員、サークル代表者会議、区老人クラブ連合会委員会および天王寺区役所などからセンター運営や事業に対するご意見をいただき、利用者に寄り添った運営を行いました。事務所窓口でいただいた意見については、全職員に共有を図り改善策を速やかに検討し、利用者サービスの向上とともに安全、かつ安心して気軽に利用できる施設を目指しました。

### (4) センターの利用促進策

広報活動については、区社協のホームページのみならず毎月発行の「老人福祉センターだより」(1,820 部) の他、区社協発行の広報紙「ゆうあい」、区広報紙「天王寺」にイベント、講座、行事案内等の情報を掲載しました。区内全地域会館で実施される「いきいき広場」でもセンター事業・イベント・講座の案内を行っている効果もあるため、今後もホームページを含め最新の情報を提供できる体制を継続します。

窓口での一声活動も引き続きを行い、「口コミ」による友人勧誘の促進を図りました。併設する「区民センター」においても「老人福祉センターだより」配布の他、合同イベントはポスターの貼付を依頼し、当センターの存在を多くの市民に知っていただく取組みを実施しました。

### (5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

受託法人である区社協においては、事務局長を苦情解決責任者と定め、第三者委員を任命した苦情解決制度を定めています。老人福祉センター内においては職員が利用者からの苦情・意見に耳を傾け、対応に苦慮する場合は館長が対応にあたるとともに、職員間で報告・連絡・相談を徹底し苦情解決にあたりました。

利用者満足度の把握については、日常の会話・ご意見箱だけでなく、令和 6 年度老人福祉センターアンケート調査（有効回答数 228 名）の調査結果で把握し、次年度事業計画に反映しました。令和 6 年度の結果に満足することなく、引き続き日々の声掛け活動を通じて利用者の利便性・活動環境向上を目指し施設運営を行います。

## **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

老人福祉センターは、「天王寺区社会福祉施設連絡会」の運営委員として、高齢者施設のみならず、

障がい者施設・児童養護施設・保育所・N P O 法人等との連携のもと交流会を実施しています。

令和 6 年度も運営委員として学習会、施設見学会、防災活動等、各種取組みに参加し、幅広い分野の施設と協働しての福祉活動に取組みました。

アウトリーチとして、区内全地域会館で実施される「いきいき広場」(96 回 2,117 人) に参加し、センターにアクセスしづらい地域も含めて天王寺区の広域にわたり健康づくり支援を行いました。

また、区民センターと連携し、当センターを利用する歌体操・民踊・グリーンコーラスの各サークルが区内で実施される「区民まつり」・「区民文化の集い」等のイベントに参加できるよう支援しました。大阪国際交流センターとは、引き続き連携し双方の広報活動を行いました。

## (2) 人材育成・ボランティア活動支援等

「昭和男の体操教室」の幹事で構成する「セカンドライフを考える会」の会議に当センター職員も出席し活動内容・場所の情報提供を行うとともに、自主的なボランティア活動についても推進しています。また、人材育成として、「昭和男の体操教室」においてメンバーが主体性を発揮しながらボランティア活動の「担い手」として活動いただけるよう区社協地域支援担当者とともに支援しています。

令和 6 年度では、10 月と 11 月の「歩こう会」にボランティアで運営スタッフとして後方支援をしていただきました (2 回 11 人)。

## **5 その他**

### (1) 職員研修の実施状況

令和 6 年度、当センターでは A E D の操作方法の受講の他、天王寺区社会福祉協議会の一員として福祉の理解（「障がい者への合理的配慮について」）、コンプライアンス（「労務管理とハラスメント」）、人権研修（「子供の権利について」「福祉現場におけるカスタマーハラスメントへの対応」）、区社協職場内研修（「法人運営理念の浸透と文書・経理事務研修」）等を受講しました。

また災害対策として、防災検討会や災害ボランティア運営訓練に参加し、防災意識の向上及び課題や情報の共有化を図りました。

### (2) 個人情報の保護・情報公開について

センターでは、利用者登録や各種講座の申し込みなどにより、多数の個人情報を取り扱うことになります。個人情報の収集・保管は必要最小限にするとともに、パソコン登録では ID・パスワードを設定し 6 か月毎に変更。名簿や申込書など個人情報が記載されているものの廃棄については、ペーパーベースの記録はシュレッダー処分し、不要となったデータベースはデータを削除して記録が残らないようにしました。

### (3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

老人福祉センターは高齢者サービスを対面で行う現場職であり、労働環境改善で検討すべき 3 大要因の労働条件、時間・有給消化・職場の安全性に留意し、職員は超過勤務時間微少・有給休暇は希望日に取得・危険個所の改善により職場の安全性を確保しました。また、自転車での移動には職場のヘルメットを着用しました。

また、昨今労働者のメンタルヘルスも大きな課題となっており、当センター嘱託職員に対するメンタルヘルスチェック制度は努力義務ですが、快適な職場環境形成のためにはメンタルチェック制度を利用したメンタルヘルス対策を行うことも重要と考えています。

## 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		17,582,000	17,582,000
	雑収入等		0	1,620
収入合計(A)		—	17,582,000	17,583,620
支出(項目)		内訳	計画	決算
人件費	職員4名分		13,430,000	12,882,245
	物件費	事業費、管理費、その他	4,152,000	4,349,659
支出合計(B)		—	17,582,000	17,231,904
収支(A) - (B)			0	351,716

### 【計画と決算の差額の主な理由】

- ・決算時に職員の登録人件費修正があったため

### 【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・物品購入や工事については、必ず複数社による見積り合わせ、競争入札を実施することで、同一仕様において一番安価な提案をした業者と契約を行った。
- ・修繕は、できる限り業者依頼に頼らず自主修繕を行った。