

令和 6 年度 大阪市立城東区老人福祉センター 事業実績報告書

施設概要

施設名	大阪市立城東区老人福祉センター
所在地	大阪市城東区中央 3-5-45
施設規模	鉄筋コンクリート造 4 階建のうち 4 階の一部 延床面積 627m ²
主な施設	大広間、講習室、多目的室、娯楽室など
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：18,769 人 令和 2 年度から 4 年度の平均年間登録人数：411 人
令和 6 年度満足度	95.3% (467 / 490) ※母数を明記すること。
令和 6 年度利用人数	35,006 人
令和 6 年度登録人数	687 人

指定管理者

団体名	社会福祉法人 リベルタ
事務所の所在地	大阪市旭区生江 3-27-6
代表者	理事長 北口 末廣
指定期間	令和 3 年 4 月 1 日から令和 8 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	社会福祉法人リベルタ 理事 康 (かん) 良成
連絡先	(06) 6928-1010

1 指定管理業務の実施状況**(1)施設の運営方針**

施設の維持管理にあたっては、日頃からの細かな点検・手入れを心掛け実施してきました。

当施設も建築後 8 年が経過し、経年劣化から生じる汚れ・損傷・老朽化も懸念されますので、日頃からの細かな、保守・点検を行ってきました。

合わせて、当施設は、区役所、図書館(教育委員会)、老人福祉センター(福祉局)の複合庁舎であるため共用分(区役所管理)の維持管理について、複合施設連絡会で、問題点を共有化し解決に向け検討してきました。

地域における高齢者が、健康で明るい生活が営めるよう生きがいつくりの社会参加の拠点として、地域の特性や住民のニーズに応じた各種相談(介護・健康・生活・就労・人権)や教養講座の実施、レクリエーションの機会の提供、ボランティア活動の推進、老人クラブへの援助を行うとともに、高齢者の自主的な活動の支援を行ってきました。

利用者の来館時には、毎回のあいさつや些細な事でも声掛けするように心がけてきました。その

中でちょっとした変化や様子の違いにいち早く気づき、相談があれば複合庁舎の利点を活かし関係各所へつなぐ等、連携を図ってきました。また、利用者の声をより早く反映できるようアンケート調査を行い、創意工夫しながらいろいろな事業を計画し、積極的に取り入れてきました。

また、いつでも気軽に立ち寄れる、相談できる環境づくりを目指し、老人福祉センターをより多くの方に知って頂くために、地域の憩いの家などへの老人福祉センターだよりの持参や郵送、出前講座の実施などを進めてきました。

一人暮らしの高齢者が必要とする支援や、家に閉じこもりがちな高齢者の参加を積極的に推進するために各機関と連携しながら進めてきました。

また、当法人の人権尊重の運営理念に基づき、ひとりひとりの高齢者の人権が尊重される施設運営を行い、社会的弱者の視点に立つ地域福祉の形成に努めてきました。

(2)施設の維持管理

大阪市立城東区老人福祉センター管理業務基本協定書に定める、施設維持管理基準に従い保守点検を実施し、施設を適正に維持管理してきました。

清掃につきましても、毎日チェックリストに基づき実施するとともに、消毒液の設置や部屋の利用前・利用後の消毒・換気など、利用者が不安にならないように日常からの点検や衛生管理などに気を付けて行ってきました。細かな不具合についても、早急に対処し、改善できるところは職員で修理し、利用者にとって不備がなく、安心安全に利用していただけるよう、維持管理に努めてまいりました。

(3)職員の配置状況

施設長 1名、職員 2名・嘱託職員 1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）

事故防止等安全対策

当老人福祉センターは、区役所・保健センター・区民センター・図書館が一体となった複合施設であり、多数の利用者・来館者が訪れる大規模施設である点を踏まえ、施設における安全防止対策を優先的に危機管理・安全管理を行ってきました。

また、事故防止・対応マニュアルを定め、利用者の環境保全には万全を期し、良好で円滑な維持管理に努めてまいりました。

災害緊急時の対応

災害等緊急時対策マニュアルを定め、災害緊急時に迅速な対応ができるよう、併設施設と日常から連携を図ってきました。また、年2回合同消防訓練を実施し、避難経路の確認やスムーズな避難誘導ができるよう手順の確認をしてまいりました。1日1回、施設内の巡視を行い、危険個所や不審者の早期発見ができるよう取り組んできました。館内に設置しているAEDの毎日の点検・確認を行ってきました。

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	3,049	2,817	3,009	2,977	2,734	2,961	3,200	2,938	2,735	2,676	2,719	3,191	35,006
登録 者数	339	61	46	25	19	33	32	31	17	22	25	37	687

3 実施事業**(1)事業報告**

城東区では、地域福祉プランにおいて高齢者が最後まで安心して暮らせるまちづくりを目指し、重点的課題として認知症対策の強化、高齢者等の見守り支援の強化、福祉と防災の連携の強化、地域包括ケアシステムの充実強化をかかげ、その実現には、地域住民が主体となり、行政や社会福祉協議会、福祉関係機関、教育機関、医療機関、民間活動団体などが常に課題を共有し、それぞれのもつポテンシャルを活かし、力を出し合い、連携を進めていくことが必要であるとしています。また、城東区健康増進プランにおいても区民の主体的な健康づくりの取組みの重要性が掲げられています。

城東区老人福祉センターは、これらの課題を踏まえて、城東区内の地域福祉活動の一翼を担う組織として事業計画をたて次のような事業を開催してきました。

① 事業計画 (P)**【高齢者の生きがいづくり】**

- ・当センターのボランティア活動者の拡大と活動の場の提供への取り組み。
- ・施設利用者に聞き取りを実施し、講座やイベントでの利用拡大。
- ・サークル・同好会・区老連等の自主活動を支援。
- ・関係機関と連携し世代間交流の充実。

【健康づくりの推進】

- ・介護予防の取組み、生活習慣病、認知症の早期発見の取組み充実。
- ・区保健師や医療機関などの協力を得ながら健康維持増進、運動機能・認知機能の向上を図る。
- ・健康寿命の延伸のために、生活習慣病等に関する各種講座を実施します。
- ・区役所で取り組んでいる人生会議（ACP）について理解を深めるための講座を実施します。
- ・体力向上のため、体力測定、スポーツ吹き矢など新たな講座を実施します。

【認知症予防の取組みと普及・啓発】

- ・認知症に関する正しい知識と理解をもつていただくために、認知症予防講座の年間通しての実施。
- ・日常的な利用の中で認知症を早期に発見し、家族が気軽に相談できるように、各関係機関との連携。

- ・毎月の脳トレチャレンジ・ぬり絵などの教材を工夫しながら作って提供。
- ・新たな活動として、利用者の希望も多い健康マージャンの実施。

【高齢者の福祉の拠点づくり・孤立防止の取組み】

- ・城東区社会福祉協議会、地域包括支援センター等の専門機関並びに各種のコーディネーターと連携しながら、それぞれの支援機関への協力。
- ・城東区老人クラブ連合会へ支援協力。
- ・高齢者の誰もが自分らしく、安心してともに暮らせる町づくり、居場所・活躍の場づくりに役立つことができるような取組みをしていきます。

【スマートフォン・インターネットの活用促進の取組み】

- ・利用者からスマートフォンの基本的な利用方法はほぼ理解をしているので、画像加工やインターネット検索等の活用のステップアップ操作を行いたいとの意見が多くあり、講座の開催が必要と考えられるため、IT 教室等を実施する。
- ・当センターの行事予定など SNS (エックス、Facebook) を使い発信していく。

②活動内容 (D)

【高齢者の生きがいづくり】

- ・生まれ月ごとのお誕生会を実施し、写真撮影、歌、踊りの披露など年間 303 名が参加し楽しんでいただきました。
- ・気軽にお茶を飲み語り相談できる場として「ふらっとカフェ」を月 1 回のペースで実際に年間 537 名の参加と運営ボランティアとして延べ 60 人の利用者にご協力いただきました。
- ・一人では行けない場所などに安全安心で参加できるお出かけ事業をバスでの遠出を 1 回含む合計 8 回実施し 160 名の参加をいただいた。
- ・令和 6 年度から健康麻雀を実施し、当初週 1 回で検討したが参加希望者があまりに多いため初級者と経験者のクラスに分け、各クラス週 1 回年間 90 回、参加者年間延べ 1560 人で実施してきました。

【健康づくりの推進】

- ・健康づくりにおいては、健康教室 2 回 45 名の参加、食と健康を考える講座 17 名の参加、シニア向け優しい体操教室 23 名の参加、「命を守る水～熱中症から身を守る」講座には 21 名参加、盆踊り大会は、114 名の参加で盛大に踊りました。
- ・サークル活動として、百歳体操、健康体操、元気体操、ヨガ、笑いヨガ、介護予防ヨガ、卓球、民踊、社交ダンス、フォークダンス、歌体操など身体を使うサークルが多くあり総勢 474 名が参加し活動しています。

【認知症予防の取組みと普及・啓発】

- ・認知症予防については、「ふらっとカフェ」における相談会やチャレンジ脳トレの配布年間 4,470 枚、ぬり絵の配布 7,518 枚を配布し楽しく脳トレをしていただいています。また、指先のトレーニングや脳トレに役立つ健康麻雀についても実施してきました。
- ・区役所が主体となり生きがい事業で実施する認知症予防フェスタについては、利用者への周知広報を行いました。

【高齢者の福祉の拠点づくり・孤立防止の取組み】

- ・オレンジサロンもりまちの定例会に参加し情報の共有を行ってきました。
- ・民生委員協議会とも情報の共有を行ってきました。

【スマートフォン・インターネットの活用促進の取組み】

- ・スマートフォンの活用促進のためスマホ教室を 2 回 38 名の参加で実施してきました。
- ・SNS の活用として毎月の行事予定などを Facebook で発信してきました。

② チェック (C)

【高齢者の生きがいづくり】

- ・お誕生会、ふらっとカフェなど参加者にも好評をいただいております、現行の運営を後退することのないようにすすめたい。
- ・健康麻雀については、問い合わせや希望者が多く幅広く利用できるような体制が必要

【健康づくりの推進】

- ・サークル活動は活発であり引き続き支援していきたい。
- ・講座の実施はできたが、体力測定ができなかった。

【認知症予防の取組みと普及・啓発】

- ・「ふらっとカフェ」は 1 回 40 人以上の参加があり好評です。参加者も幅広い方が参加され認知度上がってきている。また、運営ボランティアについても定着してきており安定した事業になっている。
- ・脳トレについては、当初毎月 200 枚印刷し配架しているが多くの月が増刷が必要となるほど人気ある。
- ・区役所と地域包括支援センターが主体となり実施する認知症フェスティバルは講演と参加者が実体験する内容で有意義であり引き続き協力支援していく。

【高齢者の福祉の拠点づくり・孤立防止の取組み】

- ・オレンジサロンもりまちとの情報共有については、引き続き行いたい。
- ・民生委員協議会との情報共有は、非常に有意義であると考えているので継続したい。

【スマートフォン・インターネットの活用促進の取組み】

- ・スマホ教室は好評であるので開催したい。
- ・SNS の発信については Facebook で毎月たよりの掲載をしているが反応は芳しくない。

③ 改善策 (A)

【高齢者の生きがいづくり】

- ・健康麻雀について現在も希望者が多く半年サイクルで初級者、経験者のクラスで募集し、抽選

により落選した者は次回の半年のサイクルは優先でできるように枠を設ける。また、新たに未経験者の教室を別途実施する。

【健康づくりの推進】

- ・体力測定について区役所保健師と連携し実施する。

【認知症予防の取組みと普及・啓発】

- ・脳トレについては、現在も人気はあるが、より内容の良いものになるように研究していきます。
- ・「ふらっとカフェ」については、引き続き啓発と充実に努めたい

【高齢者の福祉の拠点づくり・孤立防止の取組み】

- ・オレンジサロンもりまちとの連携について回数を増やす。

【スマートフォン・インターネットの活用促進の取組み】

- ・スマホ教室について内容のレベルアップをはかり実施する
- ・SNS について LINE での発信を実施する

(2) 平等利用の確保

老人福祉センターの建物内での事業だけでなく、複合施設という特性を活かし、区民センター・保健福祉センターなどを活用し、高齢者が参加しやすい事業を計画してきました。また、サテライト事業（出前講座）はあまりできませんでしたが、区から遠方にある地域の包括センターの事業実施時に老人福祉センターの事業説明、加入受付事務を行ってきました。

より多くの方に老人福祉センターを知っていただくために区役所広報誌による啓発や SNS を利用した事業紹介、センターだよりへの老人福祉センターHP の QR コード掲載など工夫を凝らした啓発を行ってきました。

(3) 利用者サービスの向上策

利用者の方に気持ちよく利用いただくため、いつも笑顔で利用者ひとり一人とのコミュニケーションを大切に窓口対応を行ってきました。

気軽にあいさつや会話をすることで、日常的な相談やスマホの操作方法の説明など利用者お役に立ってきました。また、各事業後に行っているアンケート調査で利用者のニーズを把握し、できることから対応してきました。

また、職員の能力向上のため、法人が実施する職員研修にも積極的に参加し、利用者みなさんに気持ちよく利用していただけるよう窓口対応・接遇に努めてきました。

(4) センターの利用促進策

老人福祉センターだよりの関係機関への設置や、区の広報誌、老人福祉センターホームページでの啓発、SNS を利用した啓発などを行ってきました。

若い世代（60 歳代）をターゲットにと考え e スポーツ体験も実施してきましたが、期待するほど

の効果はでませんでした。今後は、若い世代や男性が参加しやすい新しい魅力ある事業を企画し実施に努めます。

(5) 利用者からの苦情・意見・満足度の把握

老人福祉センターを利用しているサークル・同好会代表者とのサークル代表者連絡会での意見交換、講座ごとのアンケート調査、年 1 回の利用者満足度調査を行い、苦情・意見・満足度の把握、意見箱を設置し、改善できるところはすぐに対応するように努めてきました。結果、アンケートの総合満足度では、不満、普通を除くと 95.3%の満足していると回答が得られました。しかしながら不満 0.1%、やや不満 0.1%があったので今後も引き続き利用者からの声を受け止め、改善すべきところは、改善し不満、やや不満の 0%を目指し運営してまいります。

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

施設連絡会等へ参加し、各施設等と連携をはかりながら情報交換や研修・事業にも積極的に参加してきました。

また、社会福祉協議会「ゆうゆうオレンジチーム」の事業にも参加し老人福祉センターの啓発も行ってきました。さらに地域活動協議会へも参加し啓発活動を行って来ました。

これからも関係各所と情報共有し、協力しながら事業に取り組みたいと思います。

(2) 人材育成・ボランティア活動支援等

ボランティアの場の提供として認知症カフェ「ふらっとカフェ」については、多くのボランティアに参加していただき運営してきました。また、社会福祉協議会「ゆうゆうオレンジチーム」のみなさんの協力により「相談会」も開催することができました。

人材育成のため手話講座も開催してきましたが、継続的な講座とはなりませんでした。

5 その他

(1) 職員研修の実施状況

法人主催研修

研修名	月	研修内容
感染症について新型コロナウイルス・ノロウイルス・塵芥	4月	DVD観賞 ・ 講話
福祉と人権 ヤングケアラー	5月	DVD観賞 ・ 講話
認知症（対人援助技術）	6月	DVD観賞 ・ 講話
個人情報保護法	8月	DVD観賞 ・ 講話
苦情の分析と対応・ヒヤリハット	9月	DVD観賞 ・ 講話
法令遵守・運営基準に沿った事業運営	10月	DVD観賞 ・ 講話
高齢者虐待・身体拘束について	1月	DVD観賞 ・ 講話
福祉と人権 刑余者への支援	2月	DVD観賞 ・ 講話
防災・避難訓練	3月	DVD観賞 ・ 講話

センター自主研修

消防訓練（城東区役所主催） 普通救命（AED）講習会（城東区役所主催）

今後も（本部）リベルタの職員研修会にも積極的に参加し、職員としての資質向上に努めます。

(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」を遵守して取り扱い、情報の漏えいなどの防止に努めました。利用証等の発行に伴う申請書類は、施錠可能なキャビネットに保管し、適正に管理してきました。また、パソコンにはセキュリティーソフトを導入し、パスワードの設定を行っています。年2回（6か月ごと）パスワード変更を行い、対策を徹底してきました。

(3) 職員の労働条件の確保・環境への配慮

- ・労働基準関係法令の順守
- ・省資源・リサイクルの取り組み
SDGSを意識し、エコマーク商品の購入、大阪市基準のごみ分別収集の徹底、事務室・センター内の適切な温度設定、こまめな消灯、照明器具のLED化を推進していきます。
- ・廃棄物の削減
両面コピー、ミスプリント紙の再利用、備品の補修による長期使用、再利用可能事務消耗品のリサイクル、など
- ・環境管理
敷地内全面禁煙、利用者・職員へのごみの減量啓発、3R（リデュース、リユース、リサイクル）運動の日常的啓発、センター内巡視・清掃活動を行い安全と環境保全の取り組み、など。

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	17,800,000	17,656,404
	雑収入等		500,000	490,517
収入合計 (A)		—	18,300,000	18,146,921
支出(項目)		内 訳	計 画	決 算
	人件費	職員 4名分	14,000,000	14,119,192
	物件費	事業費、管理費	4,300,000	4,027,729
支出合計 (B)		—	18,300,000	18,146,921
収支 (A) - (B)			0	0

【計画と決算の差額の主な理由】

- ・計画通りに予算の執行ができた。

【経費節減のために主に取り組んだこと】

- ・両面コピー、ミスコピー紙の再利用によるOA廃棄物の減量化

- ・備品の補修、改良による長期使用
- ・再利用可能事務消耗品のリサイクルの徹底
- ・照明器具の LED 化を推進
- ・節電（空調機の適正温度設定・こまめな消灯など）
- ・印刷機の利用（印刷枚数が多い場合）