

令和5年度指定管理業務に関する事業報告書（老人福祉センター）

センター名 京都市久世西老人福祉センター

1 施設の管理運営

【開所日及び開所時間等】

月曜日～土曜日 午前9時～午後5時

【閉所日】

日曜日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）

【管理業務】

- (1) 窓口業務（新規利用者に対する利用案内、事業紹介、各種事業の受付等）
- (2) 施設の維持管理（館内清掃、開館業務、紛失物・拾得物の管理）
- (3) 消防設備定期点検
- (4) 開所・閉所時の安全点検

【サービス向上のための取組】

- (1) 職員の資質向上のための研修
- (2) 老人福祉センター利用案内の作成
- (3) 施設・備品の団体利用についての規則を明確化
- (4) 苦情解決体制の整備と苦情事例の活用
- (5) 安全確保のための事故報告書等の事例共有

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

2 事業実施内容

- (1) 高齢者支え合い活動入門講座（実施回数1回、延参加者数7名）
区社会福祉協議会と連携して、生活支援サービスの担い手となる高齢者を養成
- (2) 介護予防（実施回数292回、延参加者数3,920名）
健康づくり・介護予防ための実践的講座を開催し、参加者の主体的継続的活動を支援
- (3) 高齢者自主活動支援
同好会活動の支援（33同好会 実施回数797回 延参加者数9,078名）
同好会以外の団体利用（延参加者数460名）
- (4) 教養講座（実施回数19回 延参加者数138名）
生活に役立つ講座などを単発的に実施し、多様化するニーズに対応
- (5) 地域交流事業
多世代交流（実施回数4回 延参加者数233名）
- (6) 生きいきサロン（実施回数43回 延参加者数409名 ボランティア参加者111名）
虚弱な高齢者や閉じこもりがちな高齢者を対象にレクリエーションを提供し、仲間と居場所づくりを実施
- (7) 各種相談（相談件数10件）
- (8) 一般娯楽事業（実施回数218回 延参加者数2,842名）
いつでも誰でも参加できるつどい（囲碁・将棋等）を実施
- (9) 各種広報紙の発行（約1,500部/月）
利用者に対する毎月の事業案内と関係機関への事業周知
- (10) その他
合築施設合同消防避難訓練（実施回数3回）
新規登録者増加に向けてや利用者増加に向けてのイベント（実施回数22回 延参加者数353名）
地域学区社協への貸出
施設実習の受入（京都府医師会看護学校8名）
LINEアカウント開設
Instagramアカウント開設
空き部屋の貸出（児童館・個人など）

3 サービス提供状況

施設管理兼事業担当者

施設長1名、常勤職員1名、パート職員2名 計4名

4 市内中小企業への発注に対する考え方

地域の中の施設であるという考えのもと、地域との結びつきを強め、互いに協力できる体制をつくるため、地域の中小企業や個人商店が当施設との取引の中で永続的に発展できるようにしていきたいと考えている。

5 施設の利用状況(施設の稼働率, 利用者数, 事業参加者数など)

(1) 施設利用者数(延べ人数)

19,522 人

(2) 施設稼働率

100.0 % (開所日数: 279, 閉所期間: 4月1日～4月16日)

(3) 収支実績

ア 令和5年度収入状況(単位: 円)

委託料	13,393,740
その他	0
収入計	13,393,740

イ 令和5年度支出状況(単位: 円)

人件費	5,865,448
事業費	3,942,656
委託費	0
小額修繕費	7,202,633
その他	354,936
支出計	17,365,673

6 施設の利用者満足度の把握

(1) 利用者満足度の把握状況

(1) 職員対応, 身だしなみ, 施設の案内などについて, 施設運営向上を対象にアンケート調査を行った。

【方法】事業参加者に対し, 4段階評価で実施

【設問数】7問

【回答数】86件

(2) 利用者満足度把握の結果

(1) の結果について

- ①「あいさつやお声がけはきちんとできていますか」
たいへん満足33.7% 満足55.8% 不満8.1% たいへん不満1.2% 無回答1.2%
- ②「身だしなみは業務にふさわしいものですか」
たいへん満足26.7% 満足69.8% 不満1.2% たいへん不満0% 無回答2.3%
- ③「表情や態度は感じがいいですか」
たいへん満足31.4% 満足58.1% 不満7.0% たいへん不満1.2% 無回答2.3%
- ④「言葉使いや説明は親切でていねいですか」
たいへん満足36.0% 満足55.8% 不満4.7% たいへん不満0% 無回答3.5%
- ⑤「説明は的確でわかりやすいですか」
たいへん満足26.7% 満足61.6% 不満7.0% たいへん不満0% 無回答4.7%
- ⑥「整理整頓は行き届いていますか」
たいへん満足31.4% 満足62.8% 不満1.2% たいへん不満1.2% 無回答3.5%
- ⑦「案内表示や広報物、掲示物はわかりやすいですか」
たいへん満足27.9% 満足68.6% 不満2.3% たいへん不満0% 無回答1.2%

(3) 意見等への主な対応状況

(1) 職員間で共有し、利用者の意見・要望を取り入れる運営の実施につなげた。実施できることは世話人会にて意見を出し世話人から会員へ共有してもらった。

7 評価（指定管理者自己評価）

令和5年4月から運営法人が社会福祉法人清和園に変わったが、引き続き利用者さんに安心して来所してもらえるように、職員間で情報共有や運営向上に取り組んだ。

新規利用者数の増加に向けて地域包括支援センターと協力イベントを開催した。その際老人福祉センターを知らない方の目にも止まるようにチラシをポスティングし、当日参加人数40名のうち16名新規利用者だった。他にも、他老人福祉センターでは行っていないイベント開催をし始めて来てもらえる機会を作った（大衆歌謡ショーやネイル体験など）

また日々の利用者数の増加のために、工作や切り絵などを行う”〇〇を楽しむ日”を新しく始めた。たくさんの利用があり人気のコンテンツとなっている。内容は利用者さんたちの意見などを参考にしている。

高齢者の居場所作り、健康作りのために毎日ラジオ体操を行い、水曜日には公園体操とし外でラジオ体操や元気アップ体操を行っている。

地域包括支援センター職員を月に数回駐在させ、デイサービスや介護保険についての相談をすぐに行えるようにした。

併設しているデイサービスセンターと連携し、毎月1回の研修会を開催。サービスの向上のための研修や倫理、接遇、マナーの向上、障害者差別解消法に基づく不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供についての研修を実施いたしました。障害のある方々が、ない方々と同じように権利を使えるようにするためにはどのような合理的配慮が必要かを考え、差別的な行為とならないかどうかについて、職員に注意喚起や理解を求めました。

尚、収支については支出が収入を上回っています。これは、施設開設から30年経過し老朽化経年劣化により設備の破損・汚損の修繕、更新が必要であったため、修繕費が大きくかかったためとなっています。修繕費を除いた支出については、収入内に収まっており、健全な運営ができたと考えております。