

令和6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8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356回、延参加者数5579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（32同好会 実施回数830回 延参加者数10933名）
同好会以外の団体利用（実施回数33回 延参加者数399名）
（4）教養講座（実施回数1回 延参加者数29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11回 延参加者数331名）
（6）生きいきサロン（実施回数49回 延参加者数372名 ボランティア延参加者数82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25件）
（8）一般娯楽事業（実施回数270回 延参加者数3317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1200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 2回）
施設実習の受入（京都府医師会看護学校10名）
新規登録者増加・利用者数増加に向けてのイベントや単発イベント（実施回数30回 延利用者数835人）
地域学区社協へ貸出
地域への貸出（学校・役所関係の歓送迎会など）
空き部屋の貸出（児童館・個人）

3 サービス提供状況

施設管理兼事業担当者
センター所長1名、常勤職員1名、パート職員3名 計5名

4 市内中小企業への発注に対する考え方

地域の中で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)

23,062 人

(2) 施設稼働率

100.0 % (開所日数: 293日)

(3) 収支実績

ア 令和6年度収入状況(単位: 円)

委託料	13,762,933
その他	0
収入計	13,762,933

イ 令和6年度支出状況(単位: 円)

人件費	6,708,965
事業費	2,941,131
委託費	0
小額修繕費	0
その他	1,965,840
支出計	11,615,936

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】87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28.7% 満足67.8% 不満2.3% たいへん不満0.0% その他(たいへん満足と満足の間)1.1% 無回答0.0%
- 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26.4% 満足73.6% 不満0.0% たいへん不満0.0% 無回答0.0%
- ③「表情や態度は感じが良いですか」
たいへん満足26.4% 満足69.0% 不満4.6% たいへん不満0.0% 無回答0.0%
- 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24.1% 満足73.6% 不満2.3% たいへん不満0.0% 無回答0.0%
- ⑤「説明は的確で分かりやすいですか」
たいへん満足25.3% 満足72.4% 不満2.3% たいへん不満0.0% 無回答0.0%
- ⑥「整理整頓は行き届いていますか」
たいへん満足29.9% 満足65.5% 不満4.6% たいへん不満0.0% 無回答0.0%
- ⑦「案内表示や広報物、掲示物は分かりやすいですか」
たいへん満足24.1% 満足73.6% 不満2.3% たいへん不満0.0% 無回答0.0%

(3) 意見等への主な対応状況

職員でアンケート結果を共有。改善できるところや、実施できる要望などは前向きに検討中。改善に向けての意見などで利用者の皆様にも共有したいことなどは世話人会にて意見共有した。

7 評価（指定管理者自己評価）

【施設の利用状況】

コロナ禍により中止されていた発表会を、本年度に実施しました。運営が清和園に移行してからは初めての開催となり、従来通りの実施とはなりませんでした。数年ぶりの開催ということもあり、来場者数は161名と多くの方にご参加いただきました。

延べ利用者数の増加を目指し、新たに「切り絵のつどい」などのつどい活動の充実や、「〇〇を楽しむ日」「ネイル体験イベント」などの各種イベントを実施しました。その結果、前年度と比較して利用者数は3,000人以上の増加となりました。

高齢者の健康づくりや居場所づくりを目的に、ラジオ体操・公園体操は継続して実施しています。また、生きいきサロン内では、誕生日会や米寿のお祝いなどの交流行事も行いました。

【地域包括支援センターとの連携】

高齢者の身近な相談窓口としての機能を強化するため、久世地域包括支援センターと連携し、包括支援センターの職員に月数回の駐在を依頼。これにより、デイサービスや介護保険に関する相談にその場で対応できる体制を整えました。

【情報発信の強化について】

情報弱者になりやすい高齢者の方々にも当施設の取り組みやサービスを知っていただけるよう、法人ホームページやInstagramなどのSNSを活用した情報発信に加え、広報誌などの紙媒体による周知活動も行いました。これにより、より幅広い世代への情報提供が可能となり、地域における施設の認知度向上と利用促進につながっています。

【職員研修の実施について】

併設するデイサービスセンターと連携し、職員の資質向上およびサービス品質の向上を目的に、毎月1回の定期研修を実施しています。研修内容は実務能力の向上だけでなく、倫理観や接遇の強化にも注力しています。

また、障害者差別解消法に基づき、「不当な差別的取扱いの禁止」および「合理的配慮の提供」に関する研修を実施。障害のある方が障害のない方と同様に権利を行使できるよう、必要な合理的配慮のあり方を職員間で共有し、日々の業務の中で差別的行為が起きないように、意識啓発と理解促進に努めました。

【資金収支および今後の展望】

令和6年度は指定管理2年目にあたり、施設開設から31年が経過した現在、老朽化や経年劣化により設備の破損・汚損が見られることから、必要に応じた修繕や設備更新を実施しております。

一方で、備品費や水道光熱費などの支出が増加しているものの、併設するデイサービスとの費用案分や、修繕費の負担を受けていることから、令和6年度は単年度で黒字を達成することができました。

今後も、さらなる高齢化の進展に対応すべく、指定管理者としての責任を果たしながら、地域福祉の拠点施設として、地域包括ケアシステムの実現に向けた取り組みを継続してまいります。