

平成29年度
川崎市総合福祉センター
事業報告書（概要版）

平成30年5月

社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会

目 次

1	はじめに	1
2	管理業務の実施状況	
(1)	地域福祉情報バンク事業について	2
(2)	社会福祉研修センター事業について	4
(3)	施設・設備の利用提供事業（貸し館事業）について	5
(4)	ニーズ把握方法と運営方針への反映及び地域との連携について	5
(5)	事業の周知方法について	5
(6)	施設及び設備の維持・管理について	6
(7)	管理経費の縮減に対する取り組みについて	6
(8)	個人情報の取り扱いについて	6
(9)	安全管理への取り組みについて	6
(10)	利用者からの意見・要望等への対応について	6
3	収支状況	
(1)	川崎市総合福祉センター収支状況	10
4	まとめ	11
5	資料	
(1)	地域福祉情報バンク事業資料（資料1）	13
(2)	社会福祉研修センター事業資料（資料2）	16
(3)	施設・設備の利用提供事業資料（資料3）	18

1 はじめに ～三つの指定管理事業～

社会福祉法人川崎市社会福祉協議会（以下「本会」又は「市社協」）では、川崎市総合福祉センター条例等に基づき、平成29年4月1日から平成30年3月31日まで、指定管理者として川崎市総合福祉センター（以下「センター」）の管理運営を行いました。

また、本会では、安定的な経営基盤の確立とあるべき将来像を構築するとともに社会福祉法人制度改革によるガバナンスを強化するため、平成29年度に組織経営計画（2018年～2023年）を策定しました。その中で、「全ての事業・予算の精査と財源の確保に取り組みます。」という重点方針を定め具体的な取り組みとして、指定管理事業の適正な事業運営、予算執行を位置付けました。

平成29年度は、第3期指定管理の2年目にあたり、川崎市総合福祉センターの指定管理事業の一層の充実とより利用しやすい施設の管理運営を目指して、次の三つの指定管理事業に取り組みました。

- (1) 「地域福祉情報バンク事業」については、総合相談事業として、精神障害や健康・医療等、生活や福祉に関する様々な相談が寄せられました。これらの相談を「ふくし相談」、「地域福祉情報バンク」で応じ、さらに高い専門性が要求される相談については、医師・弁護士・臨床心理士による「専門相談」につなぎ、総合相談窓口としてきめ細やかな相談対応を実践しました。

また、総合相談支援システムを運用し、相談対応の効率的かつ効果的な実施と適切な情報管理、事務処理を行いました。

地域福祉情報提供事業に関しては、市民が主体的に情報を入手できるように「かわさき福祉情報サイトふくみみ」の管理・運営を行いました。

- (2) 「社会福祉研修センター事業」については、地域福祉活動の核となるコーディネーターを養成する「地域福祉コーディネート技術研修」を実施しました。コーディネーターの役割が最も期待される行政、社会福祉施設・団体、地域包括支援センター、社会福祉協議会等の福祉事業従事者の専門職を対象に、ソーシャルワークの基礎と応用、社会資源の再発見、そして広報とコーディネーターに必要な知識・技術に関するテーマを設定して実施しました。

福祉施設・団体職員の資質向上を目的とする「社会福祉施設等職員研修」は、新任職員、中堅職員及び管理職を対象に、階層別研修を実施したほか、スーパービジョンや「怒り」をテーマとした課題別研修を実施しました。

そのほか、地域福祉活動への参加を促進する「地域福祉関係研修」においては、市民やボランティア活動をしている方等を対象に、発達障害についての正しい理解、幼児安全法に関する研修、コミュニケーション技術研修のほか、ゲートキーパー講座を開催しました。

- (3) 「施設・設備の利用提供事業」については、ホール・各会議室・和室を適正・円滑に利用していただけるように、センター条例及び施行規則等に基づき公平な利用提供を行うとともに、状況に応じて柔軟な管理運営を心がけました。また、利用者にとって使いやすい施設となるように、利用者の要望の把握と改善に努め、施設の利用の促進に努めました。

また、センターの安全性と快適性を高めるため、経年により故障や劣化した設備等の修繕を実施しました。

これら三つの指定管理事業の平成29年度における取組み結果について、以下ご報告いたします。

2 管理業務の実施状況

(1) 地域福祉情報バンク事業について

ア 地域福祉情報提供サイトシステム（かわさき福祉情報サイト「ふくみみ」）の管理・運営事業

市民が主体的に福祉サービスを選択できるようにすることを目的として、福祉サービス情報を一元管理し、インターネットによる市民への情報発信システムの管理・運営を行いました。

平成29年度においては、近年全国的に関心が高まっている子どもの貧困問題を受け、川崎市内でも活動団体が立ち上がり始めている「子ども食堂」を対象に依頼を行い、新たな団体情報の登録に繋がりました。

イ 情報発信事業

①情報バンク通信発行

地域福祉情報バンクの存在と機能を広く広報・PRするため、地域福祉情報バンク通信を年4回発行しました。

2017年夏号、2017年秋号、2017年冬号、2018年春号（発行部数各号5,500部/合計22,000部）

送付先：地域包括支援センター、障害者相談支援センター、市民館、図書館、保健福祉センター、ボランティア団体、各区社協、小学校、中学校、高校等（約1,900か所4,830部×4回の19,320部送付）

②ふくみみ Facebook ページの運営

ふくみみ Facebook にて、ふくみみに掲載している研修・イベント情報や、地域福祉情報バンクの図書・DVD 情報等を発信し、利用の促進を図りました。

③市社協ウェブサイトの管理

ウェブサイトの新着情報や災害関連最新情報について、迅速な情報配信を実現するために関係機関と連携して更新作業を随時行いました。また、ページレイアウトや記事の見直し、リンクの再配置等についても適時行いウェブサイトの利便性の向上に努めました。

ウ 地域福祉情報データベース管理事業

①ボランティア・市民活動団体実態調査事業

かわさき福祉情報サイト「ふくみみ」に掲載するボランティア・市民活

動団体の確認作業を行い、データベースの更新を実施しました。

②「ボランティア・市民活動団体活動紹介ガイドブック」の発行

データベースに登録した団体の確認調査に基づき、475団体の情報をまとめた冊子を3,000冊発行しました。(3年に一度発行)

③地域福祉情報データベースの管理

川崎市内で活動する福祉に関する団体、福祉サービス、講師情報、福祉に関する図書等のデータベースの登録・更新作業を行い、市民にとって利用しやすいウェブサイトを目指し管理運営を行いました。また、登録団体から依頼されるイベントや各種研修等の情報、川崎市や厚生労働省などの最新ニュースを随時更新しました。

エ 地域福祉情報広報活動事業

①かわさき福祉情報サイト「ふくみみ」に関する広報活動

- ・「ふくみみ」チラシ：各種イベントや研修等を中心に250枚を配布。
- ・「ふくみみ」ポスター掲示：市広報掲示板(2/15~28)川崎区・幸区・中原区・宮前区・多摩区・麻生区にて掲示 計475か所

②総合相談事業における広報活動

- ・「専門相談のご案内」チラシを配布。
送付先：地域包括支援センター、障害者相談支援センター、市民館、図書館、保健福祉センター、各区社協、老人福祉センター、いこいの家等(チラシ320か所 3,526部×4回の14,104部送付)
- ・地域福祉情報バンクミニチラシの作成・設置(250枚作成し、総合福祉センター各階に設置)

③その他の広報活動

- ・「かわさきボランティアタウンフェスタ2017」開催会場にて、「ふくみみ」、図書、専門相談等のチラシやパンフレットを配布(平成30年3月4日)しました。
- ・新規登録図書の案内：市社協ホームページに新規登録図書を一覧にして掲載し、利用の促進を図りました。
- ・図書パンフレットの配布：パンフレットの掲載内容を見直し、一部改正をしました。新規利用者や来所者等に図書等の貸出についてパンフレットを渡してわかりやすく説明を行い利用の促進を図りました。
- ・本会の研修部門(福祉人材バンク、人材開発研修センター)と連携し、川崎市総合福祉センターを会場に実施される研修において、地域福祉情報バンクのPRや研修開催主旨に合わせた図書・DVD等の情報提供を行い、新規登録者の獲得と貸出の増加につなげました。(「図書パンフレット」・「地域福祉情報バンク通信」を950部配布)
- ・ボランティア交流室利用団体を対象に、「図書パンフレット(192部)」、「地域福祉情報バンク通信(各号×4回の780部)」を配布し、新規登録者の

獲得と貸出の増加につなげました。

- ・ボランティア活動振興センター入口におすすめ図書コーナーを設置し、来館者への情報提供を行いました。

オ 情報提供事業

① 図書資料、DVD等の閲覧・貸出サービスの実施

社会福祉・保健及び関連分野の図書資料等を収集し貸出を行いました。

- ・ 図書資料所有数：図書 4,267 冊／DVD・ビデオ 466 本
- ・ 新規登録者数：64 名
- ・ 図書貸出・閲覧者数：838 名
- ・ 利用者数：369 名
- ・ 貸出件数：661 件（図書 415 件／DVD・ビデオ 246 件）
- ・ コピー機（一般利用可能）：122 人

② 情報提供検索用パソコンの利用サービスの実施

市民の方が気軽にインターネットを通じて、地域情報を検索・閲覧ができるようにパソコンを設置し、情報収集の支援を行いました。

- ・ 利用者数：7 名

カ 総合相談事業

① ふくし相談事業

- ・ 相談員：1 名
- ・ 相談件数：434 件
- ・ 相談員の資質向上（研修会への参加）

② 地域福祉情報バンクへの相談

- ・ 相談件数：185 件

③ 専門相談

- ・ 専門相談員：3 名（弁護士・臨床心理士・医師／各月 2 回）
- ・ 相談件数：105 件

④ 総合相談支援システムの運用

- ・ 総合相談支援システムの運用により、過去の相談対応における問題解決等のノウハウを蓄積し、相談対応の効率的かつ効果的な実施と適切な情報管理、事務処理を行いました。

(2) 社会福祉研修センター事業について

地域福祉のコーディネートの役割を担う人材養成を目的とした「地域福祉コーディネーター研修」は、4つのテーマを設定し、①「コミュニティソーシャルワーク研修」、②「地域福祉活動を進めるための広報技術研修」、③「社会資源の発見・発掘・活用のための福祉マップ作り」、④「個別事例による地域診断と地域課題の解決手法」を実施しました。

また、社会福祉施設・団体等の職員を対象とする「社会福祉施設等職員研修」は、階層別研修として「新任職員研修」(ビジネスマナー等：2コース)、「中堅職員研修」(コミュニケーション

ン編：2コース)と「管理者向け研修」を開催するとともに、課題別研修としてスーパービジョン研修、「怒り」をテーマにした研修を実施しました。

市民・ボランティアを対象とした地域福祉活動への理解と促進を目的とする「地域福祉関係研修」は、当事者への支援に繋げるための研修として、「発達障害について」(2コース)、「アサーティブ研修」(2コース)、「ゲートキーパー講座」(2コース)をはじめ、子育て支援活動等を促進するための「幼児安全法支援員養成講習会」(1コース)を開催しました。

研修内容等の企画・実施にあたっては、川崎市高齢社会福祉総合センター(人材開発研修センター)と情報交換を行うとともに、世間が求めている内容は何か、検討に検討を重ね、より市民の方へ効果的な研修を実施することに努めました。

(3) 施設・設備の利用提供事業(貸し館事業)について

総合福祉センター条例及び施行規則等に基づき、適正な施設・設備の利用提供事業の実施に努めました。

その結果、利用状況は楽屋を除く施設全体(ホール、大会議室、第1・2・3会議室、和室)で、年間6,185件(利用区分)の貸出可能件数のうち4,472件の利用があり、稼働率は72.3%でした。

(利用状況は、別紙資料「利用状況一覧表」を参照)

(4) ニーズ把握方法と運営方針への反映及び地域との連携について

1階エレベーター横、3階ホワイエと7階ロビーに設置している「意見箱」やセンターホームページの「意見募集欄」などで、利用者の意見・要望の把握に努めました。

施設の管理に関する内容について、現場段階で改善できる内容は、センター内部の委託業務等を担う責任者による「責任者会議」(センター職員、空調・機械・電気・受付業務責任者、清掃業務責任者、ホール舞台運営業務責任者、警備業務責任者、レストラン店長による定例の連絡調整会議)等で解決策を検討し、迅速に対応しました。

また、重要な案件や大きな問題については、本会内部で組織的に検討を行うとともに、川崎市所管課とも協議しながら、対応・改善に努めました。

地域との連携・交流等については、川崎市立中原小学校「町探検」学習(9月)川崎市立大戸小学校の「町探検」学習(10月)、川崎市立東橋中学校生徒の見学を受け入れました。

(5) 事業の周知方法について

センターのホームページで事業を広報するとともに、リーフレット(センター概要案内)、社会福祉研修センター事業の各種研修募集案内(チラシ)、地域福祉情報バンクの案内(ボランティア活動振興センターの事業案内リーフレット)、施設・設備の利用提供事業の案内(貸し館事業のパンフレット)を、要望のあった区社会福祉協議会、区役所、公共施設、関係機関・団体などに配布して、センターの概要並びに事業の周知に努めました。

(6) 施設及び設備の維持・管理について

専門性を必要とする業務については、適性かつ効率的な管理運営が行えるように、専門業者（セントラル総業（株）、（株）東京舞台照明他）に委託して維持・管理を行いました。

また、センターの安全性と快適性を高めるために、経年劣化した設備の修繕及び故障・破損した設備の修繕を実施しました。（避難誘導灯器具の交換工事他 15 件、金額 7,139,028 円）

(7) 管理経費の縮減に対する取り組みについて

外部委託した主な専門業務については、経費の節減と業務の質の向上を目的として、平成 28～29 年度の 2 年間の複数年契約として、入札により業務を委託し最終年度を終了しました。

修繕については、軽微なものでセンターのスタッフが修理可能なものは、経費を節約するため極力自前で行うとともに、外部業者に修理を依頼する場合には、実績のある業者を選定し見積りを依頼して発注するなど、経費の縮減に努めました。

(8) 個人情報の取り扱いについて

「川崎市個人情報保護条例」、「川崎市社会福祉協議会個人情報保護規程」及び「川崎市社会福祉協議会職員倫理綱領」に基づき、個人情報を適性かつ安全に取り扱い、適切な管理に努めました。

個人情報が記載されている書類等の取り扱いについては、決められた保管場所に保管するなど適正に管理し、不要になった場合は、シュレッダー等を使用して復元できない形にするなどして適切に処分しました。

(9) 安全管理への取り組みについて

① 事故防止への取り組みと事故発生時の連絡報告体制

危険や異常を早期に察知できるように警備員及びセンター職員による館内巡回を行うとともに、事故等の危険が予測される箇所については、改善、又は表示を貼付けるなどして注意喚起を促すなど、事件・事故の予防に努めました。

緊急連絡体制については、委託業務の責任者等を含めた有人・無人時における連絡体制を整え、連絡網を作成して関係者に配付し、周知を図りました。

また、センター内の従事者及び市社協職員を対象に消防避難訓練を 2 回（平成 29 年 8 月 23 日（昼間）、平成 30 年 2 月 28 日（昼間））実施し、通報・避難誘導、緊急連絡・伝達、防火扉・消防設備（消火栓・消火器）操作等の訓練を行いました。

② 発生した事故等の内容、件数、対応状況

事故・急病・怪我については、発見・確認次第、迅速な対応に努めました。物損事故は 2 件発生しました、利用者等の体調不良により救急車の出動を 2 件要請しました。

(10) 利用者からの意見・要望等への対応について

1 階エレベーター横、3 階ホワイエ、7 階ロビーに設置している「意見箱」やセンターホームページの「意見募集欄」などで、利用者の意見・要望の把握に努めるとともに、苦情受

付の対応と体制を明示して苦情の解決に努めました。

意見箱に投函された「意見用紙」及び苦情受付の「苦情申出書」等により、次のとおりご意見等をいただきました。

(意見等)

	日付	意見要旨	回答(対応)
1	平成 29 年 3 月 20 日	階段がキツイので、エレベーターの数を増やした方がいいと思います。	当館施設を幅広い方々に快適にご利用いただけるよう努力しているところですが、エレベーターの増設につきましては、設置場所・費用等難しい問題も多く、ご要望に沿うことは、大変困難であると考えておりますので、ご了承お願い致します。
2	平成 29 年 3 月 28 日	エポックなかはらという名前が、とてもセンスなく、ホールを新しくして、名前も変えたらどうでしょうか	当館は平成 18 年に旧「川崎市中原会館」から現在の「川崎市総合福祉センター」となりましたが、「エポックなかはら」は旧「川崎市中原会館」の愛称を引き継いだもので、平成 2 年の改築時に市民から公募して命名されました。現在では、皆様に広く浸透し、親しまれているものと考えております。
3	平成 29 年 4 月 13 日	漫画や図鑑などをところどころに置いた方がいいと思います。	書籍を置くことにつきましては、十分なスペースがないことや運営・管理が困難なためそれぞれお気に入りの書籍をご持参いただきたいと思いますと考えております。
4	平成 29 年 6 月 11 日	2階ホールのドアストッパーが足りない。	ストッパーは必要な場所に必要数常備し、利用ごとにチェックしておりますが、まれに利用場所を移動されたりして足りなくなることもございますので、当館職員にご連絡をいただければ予備のものを用意いたします。
5	平成 29 年 7 月 日 (期日不明)	1階女子トイレを利用したが手摺がないので、改善してほしい。	早急に改修工事を行い、すべての個室に手摺を設置いたしました。 (工事完了日平成 29 年 9 月 27 日)

6	平成 29 年 9 月 16 日	ホールのトイレをきれいにしてほしい。	清掃は、利用開始前には終了させ、その後 2～3 時間毎にチェックをしておりますが、もし、汚損箇所等ございましたら受付等職員にお知らせください。
7	平成 29 年 9 月 16 日	リラックスできるスペースを作してほしい。	ホールホワイエ。ロビー等は、必ずしも十分なスペースとは言えませんが、今以上の場所を確保することは極めて難しくご理解お願い致します。
8	平成 29 年 9 月 16 日	ホールの中の様子が分かるようロビーにテレビをつけて欲しい。	現在、ホールの様子を 7 階大会議室、第 3 会議室と第 1・2・3 楽屋から見ることはできますが、ロビーからの視聴については、今後のシステム更新時等の際に参考とさせていただきます。
9	平成 29 年 10 月 21 日	7 階の非常口の前に衝立がたっており、避難路には、当日宴会があるためか机や皿等おいてあり、人ひとりが通れるくらいのスペースしかありませんでした。至急避難路などを確保する対処をお願いします。	十分な避難路が確保されていないことを謝罪し、レストラン業者とも協議を行い、平時はもとより宴会中であっても避難路を十分確保できるよう物品の置き場所、作業手順、動線等を見直ししました。また、警備担当者による巡回時にも上記の点に留意し、不断に安全の確保に努めてまいります。なお、その後の消防署による立入検査においては、特に不備は指摘されませんでした。
10	平成 29 年 10 月 21 日	公共施設では全館禁煙が多くなっています。至急改善をお願いします。	神奈川県条例（受動喫煙防止条例）の制定により当館は平成 22 年 4 月から全館禁煙となりました。しかし、その後、館内各所での吸い殻の残置、利用者からの喫煙室設置の複数の要望等があり、さらには川崎市議会における分煙に関する論議の中で、当館も分煙未対策を指摘され、平成 26 年 3 月に喫煙所を設置しました。当館といたしましては、禁煙の啓発を図りながら法律、条例等の動向を見据えた対応を検討してまいります。

11	平成 30 年 1 月 日 (期日不明)	第三会議室のホワイトボードで使用するペンの色を増やしてほしい。	用意をしましたので、必要があるときは、受付までお申し出ください。
12	平成 30 年 1 月 16 日	7 階ロビーの窓枠と壁に一部隙間があり子供が指を挟む恐れがあり、改善してほしい。	早急に改修工事(壁面下地補修及びクロス張替え)をおこない、平成 30 年 1 月 24 日工事を完了しました。引き続き安心してご利用いただけるよう配慮してまいります。
13	平成 30 年 2 月 1 日	ホールのトイレの入口に段差があり、また、トイレ内のカバンをかけるフックが高すぎて手が届かず困りました。改善をお願いします。	ご不便をおかけしたことを謝罪し、指摘内容については、技術や安全上の問題、予算措置等を検討しなるべく早く改修できるよう努めてまいります。

3 収支状況

川崎市総合福祉センター収支状況（平成29年度）

(収入)

(単位：円)

科目	決算額	摘要
収入	196,704,513	
施設利用料金	40,378,070	施設・設備の利用提供事業利用料
指定管理料	154,441,391	
実費負担収入	374,500	研修センター事業参加費等
その他	1,510,552	清涼飲料水自動販売機設置手数料等

(支出)

(単位：円)

科目	決算額	摘要
支出	180,819,647	
人件費	32,040,243	報酬・手当・法定福利費等
事務費	136,349,267	業務委託料・光熱水費・修繕費等
事務消耗品費	2,577,308	センター管理業務消耗品,保健衛生品購入※器具備品費含む
水道光熱費	26,475,048	センター水道・電気・ガス料金
修繕費	7,139,028	中央階段壁紙補修工事他（指定管理修繕分）
業務委託料	96,062,871	センター管理業務・保守点検業務等委託料
その他経費	4,095,012	賃借料他
事業費	8,618,337	情報バンク事業・研修センター事業に係る経費
報償費	3,217,460	研修センター事業研修講師謝金・情報バンク専門員報酬
通信運搬費	1,642,799	情報バンク事業回線使用料、研修センター事業切手代等
委託料	1,668,176	情報バンク事業情報提供サイト保守・研修センター事業参加者保育料等
その他経費	2,089,902	印刷製本費他
消費税	3,811,800	

※ 利用者に良質な事業内容を安定的・継続的に提供するため、健全な経営基盤の確立に努めました。

4 まとめ

平成29年度は、各事業計画に沿って事業の一層の充実と利用しやすい施設の管理運営を目指して、「地域福祉情報バンク事業」、「社会福祉研修センター事業」、「施設・設備の利用提供事業」を着実に実施してまいりました。

まず「地域福祉情報バンク事業」につきましては、「かわさき福祉情報サイトふくみみ」の情報を随時更新するとともに、情報分類や表示レイアウトの修正を行いました。また、平成27年度まで配信していたメールマガジンに代わり、平成28年度からは「ふくみみFacebook ページ」を開設し、インターネットを活用した市民への情報発信を積極的に行いました。

総合相談事業では、寄せられた相談を「ふくし相談」「専門相談」の窓口によって、きめ細やかな市民対応を行ってまいりました。

今後も福祉情報の発信の強化と相談事業の充実に努めてまいります。

「社会福祉研修センター事業」につきましては、これまでの研修の実績や受講者アンケートなどで把握した研修ニーズを踏まえ、より有意義な研修となるように努めてまいります。市民や福祉職員が地域の福祉課題を把握し、解決に向けて取組むことができるよう、引き続き効果的な研修を実施し、福祉関係者の資質及び技術の向上に努めてまいります。

「施設・設備の利用提供事業」につきましては、引き続き利用者ニーズの把握に努め、施設利用者の利便性を高めるとともに、施設・設備の老朽化や故障に対応するための修繕を実施しました。

なお、川崎市が行った総合福祉センター大規模修繕計画の検討作業について、指定管理者の立場で参画し協力してまいりました。引き続き老朽化した施設への対応を川崎市と検討してまいります。

また、利用者が利用しやすいセンターとなるように、ホール及び大会議室に大型プロジェクターを設置し映像環境の改善を行い利用者の利便性向上を図るとともに、安全面についても積極的に改修工事を行いトイレ全室に手摺の取付を行うなど、施設のバリアフリー化に取り組み、常に工夫や改善を進め、多様な市民活動の場を提供しサポートしてきました。

今後も引き続き、コスト削減や効率性を意識した経営にも配慮しながら市民に喜ばれる指定管理事業を目指して努力してまいります。

さて、川崎市社会福祉協議会は、これまでの業務実績を踏まえ川崎市総合福祉センターの第3期指定管理者（平成28年度から5年間）として応募いたしましたところ、川崎市から指定管理者としてご指定をいただき、平成29年度はその2年目となりました。

地域包括ケアシステムの展開など福祉を取り巻く大きな動きの中で、平成30年3月12日には地域包括ケアシステムキックオフ会議を川崎市長をお迎えして開催いたしました。今後も今までの豊富な業務経験を活かし、従来にも増して指定管理事業を一層充実・発展させ、地域福祉の増進に貢献してまいります。

5 資料

(1) 地域福祉情報バンク事業資料・・・資料1

(2) 社会福祉研修センター事業資料・・・資料2

(3) 施設・設備の利用提供事業資料・・・資料3

平成29年度 地域福祉情報バンク 総合相談事業統計

1. 開設日数：244日 相談件数：619件 延べ相談時間：146時間10分

2. 相談件数の内訳（専門相談除く）

	相談延 件数	経路別			経歴別	
		電話	来所	その他	初回	継続
ふくし相談	434	384	42	8	202	232
情報バンク	185	134	27	24	126	59
合計	619	518	69	32	328	291

3. 相談者の内訳（専門相談除く）

	相談実 人数	性別			経歴別		居住区別								
		男	女	不詳	初回	継続	川崎区	幸区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区	市外	不詳
ふくし相談	225	67	156	2	202	23	16	15	39	26	25	17	8	20	59
情報バンク	135	52	83	0	126	9	9	6	15	17	8	10	10	15	45
合計	360	119	239	2	328	32	25	21	54	43	33	27	18	35	104

4. 相談経路別所要時間（専門相談除く）

①電話（平均通話時間：16分）

	時間計	合計	5分以 内	～10 分	～20 分	～30 分	～40 分	～50 分	～60 分	～90 分	～120 分	121分 ～
			ふくし相談	7,092分	384	135	76	64	36	23	14	15
情報バンク	686分	134	113	12	3	2	0	0	1	3	0	0
合計	7,778分	518	248	88	67	38	23	14	16	15	6	3

②来所（平均面談時間：15分）

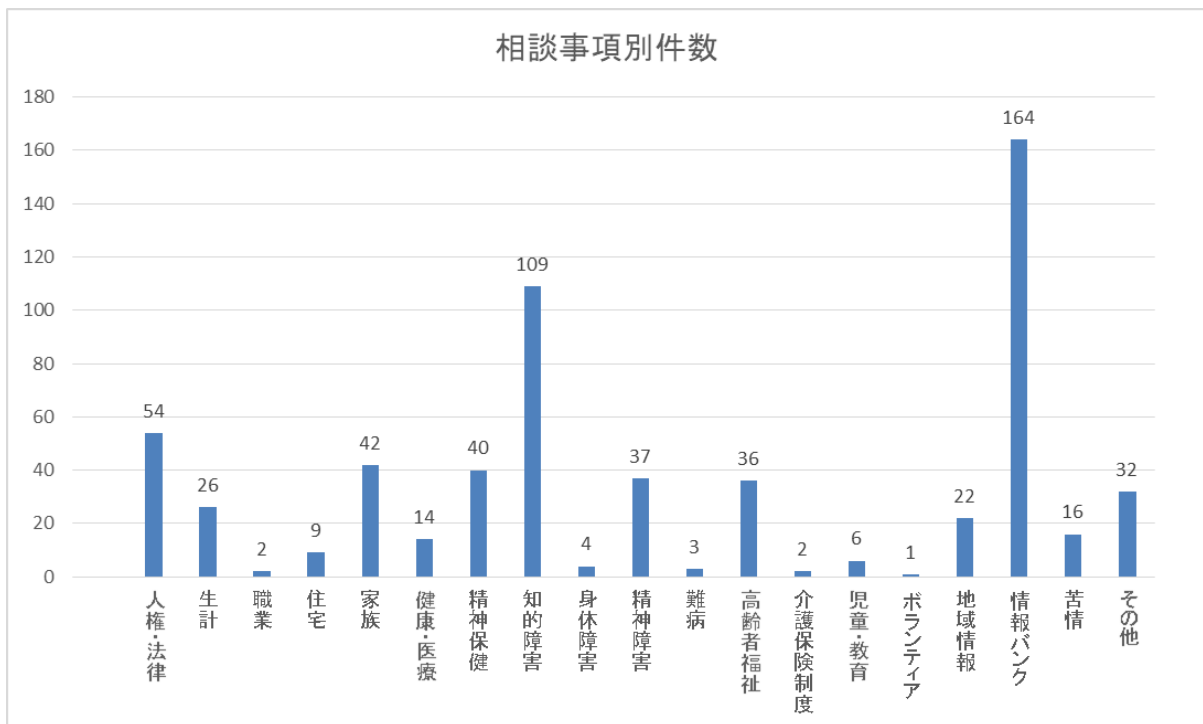
	時間計	合計	5分以 内	～10 分	～20 分	～30 分	～40 分	～50 分	～60 分	～90 分	～120 分	121分 ～
			ふくし相談	705分	42	22	2	4	4	2	6	1
情報バンク	287分	27	12	6	5	3	1	0	0	0	0	0
合計	992分	69	34	8	9	7	3	6	1	1	0	0

③その他

	件数	訪問	FAX	手紙	e-mail	その他
ふくし相談	8	0	1	6	0	1
情報バンク	24	0	0	0	24	0
合計	32	0	1	6	24	1

5. 相談事項別件数と処理状況（専門相談除く）

相談事項	件数	%	種別		区別									処理状況				
			ふくし相談	情報バンク	川崎区	幸区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区	市外	不詳	解決	再来	専門相談	関係機関	傾聴
人権・法律	54	9%	54	0	5	3	16	6	5	2	4	6	7	9	5	30	8	2
生計	26	4%	25	1	4	1	1	4	4	3	1	0	8	1	1	1	18	5
職業	2	0%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0
住宅	9	1%	9	0	0	0	0	1	3	0	1	0	4	0	3	4	0	2
家族	42	7%	42	0	2	1	11	12	4	2	1	2	7	0	6	24	5	7
健康・医療	14	2%	13	1	0	6	1	0	0	2	0	0	5	2	1	0	3	8
精神保健	40	6%	40	0	3	2	7	9	4	6	0	0	9	2	6	26	3	3
知的障害	109	18%	109	0	0	0	3	0	0	14	88	1	3	4	13	6	1	85
身体障害	4	1%	3	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	1	1	0	2	0
精神障害	37	6%	36	1	0	3	11	0	2	6	1	9	5	1	5	15	8	8
難病	3	0%	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	1	1
高齢者福祉	36	6%	35	1	0	1	11	1	0	3	0	8	12	1	4	6	15	10
介護保険制度	2	0%	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
児童・教育	6	1%	6	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	1	1
ボランティア	1	0%	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
地域情報	22	4%	10	12	1	0	4	2	0	1	1	1	12	10	3	0	7	2
情報バンク	164	26%	2	162	11	10	18	21	16	13	11	26	38	153	8	0	0	3
苦情	16	3%	16	0	5	4	1	0	3	0	0	0	3	1	2	3	4	6
その他	32	5%	27	5	2	5	0	1	5	0	0	4	15	8	5	6	7	6
合計	619	100%	434	185	33	42	88	58	49	52	109	57	131	195	64	125	86	149



6. 専門相談

相談開設日数 ※1	72
-----------	----

相談件数	105
------	-----

相談方法 ※2	来所	電話	職員による相談
	98	0	7

相談内容内訳	遺産相続	消費者被害	権利擁護	労働問題	医療過誤	事件・事故	借金	離婚・家族	住宅問題	病院・施設	SV・DV	その他	合計
弁護士	8	0	4	0	1	4	4	12	3	0	2	1	39

相談内容内訳	病院・施設	家族関係	対人関係	統合失調症	気分障害	依存症	ひきこもり	認知症	性格・心	SV・DV	多問題	その他	合計
医師 (精神科)	0	4	2	6	9	0	1	3	2	1	0	3	31

相談内容内訳	病院・施設	家族関係	対人関係	統合失調症	気分障害	依存症	ひきこもり	認知症	性格・心	SV・DV	多問題	その他	合計
学識経験者 (臨床心理士)	0	15	6	1	3	0	2	0	2	4	0	2	35

※1 弁護士・医師（精神科）・学識経験者（臨床心理士）はそれぞれ月2回の相談日を設定しています。

※2 職員による相談件数は、相談員のスーパービジョン・コンサルテーションも含まれています。

平成29年度 川崎市総合福祉センター社会福祉研修センター事業

①地域福祉コーディネーター技術研修

実施日	内容	会場	受講者数
6月8日・ 15日	コミュニティソーシャルワーク研修 基礎編 講師 特定非営利活動法人 日本地域福祉研究所 副理事長 小野 敏明 氏	川崎市総合福祉 センター	31名
9月11日	コミュニティソーシャルワーク研修 実践編 講師 ・特定非営利活動法人 日本地域福祉研究所 副理事長 小野 敏明 氏 ・大正大学 人間学部社会福祉学科 教授 神山 裕美 氏 ・浦和大学 総合福祉学部 講師 大島 隆代 氏	川崎市総合福祉 センター	24名
10月19日	「行列のできる講座の極意」 講師 NPO 扉 指田 祐美 氏	川崎市総合福祉 センター	36名
1月19日	社会資源、地域資源の活用の仕方について ～支え合いマップを作ろう～ 講師 住民流福祉総合研究所 所長 木原 孝久 氏	川崎市総合福祉 センター	23名
2月14日	【見え検式®】「マインドマップ®を使った地域 診断 in かわさき」～個別事例から地域診断の 分析～ 講師 ・株式会社メディコラボ研究所 代表取締役 八森 淳 氏 ・株式会社メディコラボ研究所 大友 路子 氏	川崎市総合福祉 センター	19名

②社会福祉施設等職員研修

実施日	内容	会場	受講者数
4月13日・ 14日	新任職員研修（市内の社会福祉施設及び団体 職員・経験年数2年以内相当）	川崎市総合福祉 センター	32名
4月27日・ 28日	講師 株式会社 日本医業総研 主任 石川 恵 氏		30名
5月18日	管理者向け研修「働きやすい職場をつくる！ ～管理者の役割とマネジメント方法～」 （市内の社会福祉施設及び団体職員） 講師 話し方教育センター 喜山 志津香 氏	川崎市総合福祉 センター	33名

8月9日	怒りとの向き合い方を学ぶ研修(市内の社会福祉施設及び団体職員) 講師 立正大学心理学部臨床心理学科 講師 遠藤 寛子 氏	川崎市総合福祉センター	34名
8月23日・25日	中堅職員研修「グループリーダーに求められるコミュニケーション技術」(市内の社会福祉施設及び団体職員・経験年数5年以上相当) 講師 株式会社 日本経営戦略人事コンサルティング 組織開発・人材開発担当 富田 礼 氏	川崎市総合福祉センター	27名
9月5日・6日			29名
3月2日	テーマ別研修「これで解決!?現場で使えるスーパービジョン～より良いセンパイになるために～」(市内の社会福祉施設及び団体職員・経験年数5年以上相当) 講師 山梨県立大学人間福祉学部 福祉コミュニティ学科 教授 山中 達也 氏	川崎市総合福祉センター	32名

③その他地域福祉関係研修

実施日	内容	会場	受講者数
5月10日	福祉活動に活かすコミュニケーション講座 (アサーティブ研修) 講師 特定非営利活動法人 アサーティブジャパン 中野 満知子 氏 森田 栄子 氏	川崎市総合福祉センター	12名
6月13日			16名
7月19～21日	幼児安全法支援員養成講習会 講師 日本赤十字社 派遣指導員 菅野 絹江 氏 田中 容子 氏	川崎市総合福祉センター	11名
9月15日	発達障害について～正しい理解と支援の為に～ 講師 川崎市発達相談支援センター 所長 阿佐野 智昭 氏 当事者 陶山 智子 氏	川崎市総合福祉センター	33名
10月6日			32名
1月17日	こころのサポーターゲートキーパー講座 講師 特定非営利活動法人 メンタルケア協議会 理事 西村 由紀 氏 川崎市精神保健福祉センター 課長補佐 植木 美津枝 氏	川崎市総合福祉センター	30名
2月8日			22名

●平成29年度 川崎市総合福祉センター(エポックなかはら) 施設・設備の利用提供事業 利用状況一覧表

施設	月	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	平均稼働率
ホール	件数	68	68	60	78	77	72	76	70	70	49	64	65	817	80.7% (817 / 1,013)
	人数	32,025	26,789	25,324	31,560	31,677	35,638	33,408	32,579	32,579	26,022	32,938	25,474	366,013	
	稼働率%	78.2	82.9	75.0	90.7	91.7	82.8	85.4	81.4	81.4	60.5	82.1	74.7		
第1楽屋	件数	31	43	20	47	58	45	39	38	38	30	40	35	464	44.8% (464 / 1,035)
	人数	520	1,200	590	1,260	1,740	1,140	1,080	870	870	870	1,180	930	12,250	
	稼働率%	35.6	47.8	23.8	52.2	69.0	51.7	43.3	43.7	43.7	37.0	49.4	40.2		
第2楽屋	件数	37	56	33	55	72	51	48	52	52	33	43	44	576	55.7% (576 / 1,035)
	人数	420	1,060	600	940	1,360	860	1,030	780	780	620	860	760	10,070	
	稼働率%	42.5	62.2	39.3	61.1	85.7	58.6	53.3	59.8	59.8	40.7	53.1	50.6		
第3楽屋	件数	37	56	32	57	74	55	51	52	52	37	51	47	601	58.1% (601 / 1,035)
	人数	500	1,060	610	1,500	1,440	860	880	840	840	700	960	800	10,990	
	稼働率%	42.5	62.2	38.1	63.3	88.1	63.2	56.7	59.8	59.8	45.7	63.0	54.0		
大会議室	件数	56	59	65	67	46	62	79	70	70	69	69	68	780	75.8% (780 / 1,029)
	人数	3,918	5,537	8,042	7,764	6,447	6,876	9,142	8,342	8,342	8,940	8,541	7,015	88,906	
	稼働率%	64.4	68.6	76.5	77.0	54.8	72.1	87.8	81.4	81.4	85.2	85.2	75.6		
第1会議室	件数	60	62	65	68	62	70	65	71	71	61	60	71	786	75.8% (786 / 1,037)
	人数	419	396	523	479	399	532	603	405	405	548	430	483	5,622	
	稼働率%	69.0	72.1	74.7	77.3	71.3	80.5	73.0	81.6	81.6	75.3	74.1	78.9		
第2会議室	件数	68	65	74	66	51	67	72	72	72	73	67	75	822	79.0% (822 / 1,040)
	人数	441	424	543	430	295	457	522	454	454	596	457	483	5,556	
	稼働率%	78.2	72.2	85.1	75.9	58.6	77.0	80.9	82.8	82.8	90.1	82.7	83.3		
第3会議室	件数	58	55	58	65	52	64	63	65	65	62	64	60	731	71.2% (731 / 1,027)
	人数	2,179	1,834	2,584	2,798	2,237	2,860	2,583	2,582	2,582	3,212	2,987	2,587	31,025	
	稼働率%	67.4	63.2	68.2	73.9	60.5	74.4	71.6	75.6	75.6	77.5	80.0	67.4		
和室	件数	38	41	45	54	25	41	47	59	59	45	38	44	536	51.6% (536 / 1,039)
	人数	419	464	563	540	288	437	466	572	572	547	436	425	5,729	
	稼働率%	43.7	46.6	51.7	60.7	28.7	48.2	52.2	67.8	67.8	55.6	46.9	48.9		

〈楽屋を除く施設の利用状況(ホール、大会議室、第1・2・3会議室、和室)〉

合計	件数	348	350	367	398	313	376	402	407	407	359	362	383	4,472	72.3% (4,472 / 6,185)
	人数	39,401	35,444	37,579	43,571	41,343	46,800	46,724	44,934	44,934	39,865	45,789	36,467	502,851	
	稼働率%	66.8	67.4	71.8	75.8	60.8	72.6	75.1	78.4	78.4	74.0	75.1	71.5		
	楽屋を除く利用可能区分数	521	519	511	525	515	518	535	519	519	485	482	536	6,185	

※稼働率(%)は、件数(利用された区分数)を利用可能区分数で除した割合です。区分は午前・午後・夜間を各1区分とする。人数は申込み時の申請利用人数です。