

平成30年度
川崎市総合福祉センター
事業報告書（概要版）

令和元年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 | 9 |
| 4 | まとめ | 10 |
| 5 | 資料 | |
| (1) | 地域福祉情報バンク事業資料（資料1） | 12 |
| (2) | 社会福祉研修センター事業資料（資料2） | 15 |
| (3) | 施設・設備の利用提供事業資料（資料3） | 17 |

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30年4月1日から平成31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。

なお、本会は、「地域共生社会」の実現、「地域包括ケアシステム」の構築、「防災と災害支援」に取り組むため、財政の健全化を図りつつ、全市レベルの視点でガバナンスを確保しながら地域の特性に応じた地域福祉の推進をより柔軟かつ機動的に行うために健全な財政構造とガバナンスの確保に取り組むことが急務となっており、新たな体制でのさらなる地域福祉の推進にむけた検討を進めております。指定管理事業におきましてもこのような改革の中、平成30年度は、第3期指定管理の3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、健康・医療・生活・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」として応じ、その中でも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、相談内容のデータベース化を行うことで、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、社会福祉施設や団体、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、地域課題の分析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クレーム・苦情対応をテーマとしたテーマ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、ストレスマネジメント講座を実施しました。

- (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30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30年度においては、相談の多い助成金情報について「ふくみみ」トップページにバナーを設置し、アクセスしやすいように見直しを図りました。

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。

2018年夏号、2018年秋号、2018年冬号、2019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1,944か所
4,260部×4回の17,040部送付）

②ふくみみ Facebook ページの運営

ふくみみ Facebook にて、ふくみに掲載している研修・イベント情報や、助成金情報、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1,526枚を配布。
- ・「ふくみみ」ポスター掲示：市広報掲示板（4/2~4/15）中原区・宮前区・向丘地区にて掲示 計158か所（5/1~5/15）高津区・橋地区・多摩区・生田地区・麻生区にて掲示 計230か所
- ・「ふくみみ」広報物設置：川崎駅アゼリア地下街広報スペース（4/13~4/27）

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 3,550部×4回の14,200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

- ・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：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1,618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（206部）」、「地域福祉情報バンク通信（各号×4回の704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。
- ・「ふくみみ」のポスター及びパンフレット、専門相談のポスターを新たに作成しました。

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 4,523 冊／DVD・ビデオ 480 本
- ・新規登録者数：110 名
- ・図書貸出・閲覧者数：1,217 名
- ・利用者数：507 名
- ・貸出件数：905 件（図書 647 件／DVD・ビデオ 258 件）
- ・コピー機（一般利用）：107 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：17 名

カ 総合相談事業

①ふくし相談事業

- ・相談件数：656 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：212 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：115 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。
- ・「社会福祉研修センター事業（川崎市福祉人材バンク）」と連携し、「地域福祉関係研修（ストレスマネジメント講座）」として総合相談システムに蓄積した事例を活用した研修を実施しました。
- ・相談業務実務者を対象とした、「電話相談実務者研修」を実施しました。

（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、「コミュニティソーシャルワーク研修」、「地域福祉活動を進めるための広報技術研修」、「社会資源の発見・発掘・活用のための福祉マップ作り」、「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技術等：2 コース）と「管理者向け研修」を開催するとともに、テーマ別研修としてスーパービジョン研修、「クレーム・苦情対応研修」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」(1コース)、「ゲートキーパー講座」(2コース)、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)、また今年度は地域福祉情報バンク事業と連携して総合相談システムに蓄積した事例を活用し「ストレスマネジメント講座」(1コース)を実施しました。

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、検討を重ねて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6,149件(利用区分)の貸出可能件数のうち4,358件の利用があり、稼働率は70.9%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階センターの受付窓口、エレベーター横と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、川崎市立今井小学校「地域読本」の作成に協力するとともに「音楽のまち・かわさき」推進協議会インターネット放送「ミュートンチャンネル」での撮影・動画配信に協力しました。

(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19件、金額7,101,888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30～32年度の3年間の複数年契約として、入札により業務を委託し初年度を迎えました。

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30年8月22日(昼間)、平成31年3月27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1件発生しました。また、利用者等の体調不良により救急車の出動を1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階センターの受付窓口(平成28年2月から3階ホワイエに移動)、1階エレベーター横、

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 30 年 4 月 11 日 | ホールホワイエでホールの状況を把握するためモニターを設置をして欲しい。市民館には設置されているところもある。 | 来年度中の設置を目標に課題の整理を行い設計等に着手する予定で準備を進めています。 |
| 2 | 平成 30 年 7 月 28 日 | ホールが大きく、席もたくさんあっていいと思いました。 | 平成 2 年のリニューアルオープン以来 28 年余を経て、設備等ご満足いただけない点もあろうかと存じますが、快適にお使いいただけますよう順次改善に努めてまいります。 |
| 3 | 平成 30 年 7 月 9 日 | 駐輪スペースがあるのに満車と断られた。 | 駐輪場が満車の場合は、駐車場に予約が入っていない場合に限り、駐輪場にそのスペースを振り替えて対応をしています。今回は、使用許可を既に出した利用予定の駐車場があったために誤解が生じたものと思われます。今後とも分かりやすい説明と安全に利用ができるよう適切な対応に努めてまいります。 |
| 4 | 平成 30 年 9 月 9 日 | ホールでの物品販売をしたいが、認めないのは不満である。 | 営利を目的とした利用はできず、また金額の多寡にかかわらず、催事に関係しないものの販売は出来ません。 |
| 5 | 平成 30 年 10 月 2 日 | 警備員から注意を受けたが口の利き方が悪い。 | 接遇を徹底するよう努めてまいります。 |
| 6 | 平成 30 年 12 月 11 日 | ホール等の利用時間の延長等について利用しやすくしてほしい。 | 条例等の関係もあり川崎市所管課と協議する必要もあることから早急な対応は困難ですが、可能性について |

| | | | |
|---|------------------|---|---|
| | | | 検討をしていきます。 |
| 7 | 平成 31 年 1 月 14 日 | もう少し喫煙所の場所を増やして欲しい。 | 関係法令等の動向を見ながら川崎市所管課と検討・協議を進め適切に対応してまいります。 |
| 8 | 平成 31 年 3 月 10 日 | 近隣住民から館利用者が大量のゴミを自宅前のゴミ箱に棄てていた。速やかに撤去して欲しい。 | 館職員がゴミを至急回収し、謝罪した。なお、後日、ゴミを捨てた利用者に対して処分費用を請求しました。 |

3 収支状況

川崎市総合福祉センター収支状況（平成30年度）

（収入）

（単位：円）

| 科目 | 決算額 | 摘 要 |
|--------|-------------|------------------|
| 収 入 | 198,168,434 | |
| 施設利用料金 | 41,795,270 | 施設・設備の利用提供事業利用料 |
| 指定管理料 | 154,438,750 | |
| 実費負担収入 | 358,500 | 研修センター事業参加費等 |
| その他 | 1,575,914 | 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 | 197,417,539 | |
| 人件費 | 32,141,251 | 報酬・手当・法定福利費等 |
| 事務費 | 153,864,329 | 業務委託料・光熱水費・修繕費等 |
| 事務消耗品費 | 2,400,999 | 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 | 31,405,082 | センター水道・電気・ガス料金 |
| 修繕費 | 7,101,888 | 避難誘導灯器具交換工事他（指定管理修繕分） |
| 業務委託料 | 102,742,881 | センター管理業務・保守点検業務等委託料 |
| その他経費 | 10,213,479 | 人事管理費・賃借料他 |
| 事業費 | 8,447,759 | 情報バンク事業・研修センター事業に係る経費 |
| 報償費 | 3,034,840 | 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 | 1,664,696 | 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 | 1,831,002 | 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 | 1,917,221 | 印刷製本費他 |
| 消費税 | 2,964,200 | |

※ 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30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、「情報収集・提供事業」として「かわさき福祉情報サイトふくみみ」の情報を随時更新し、掲載内容の充実を継続的に図りました。また、社協内の研修部門との連携やポスター等の掲示などにより広報の機会を増やす事で事業の利用促進につなげました。併せて団体情報収集の一環としてこども食堂ネットワークへの協力も開始しました。

「総合相談事業」では、寄せられた相談に対して「ふくし相談」「専門相談」の窓口の運用によって、きめ細やかな市民対応を行いました。

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、解決に向けて取り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。

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、ホールにプロジェクターを常設するとともに3階ホールのトイレの段差解消等を行い利用者の利便性向上を図るとともに、館内照明は段階的にLED化を進め、コスト削減や効率性を意識した経営にも努めてきました。

今後も引き続き、常に工夫や改善に取り組み、多様な市民活動の場を提供しサポートしてまいります。

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30年度はその中間年度となりました。

本会は、地域住民、生活者の視点から地域福祉を推進する民間の活動・行動計画として、第4期地域福祉活動推進計画を策定するとともに、経営面においては深刻な財政状況を喫緊の課題として認識し、ガバナンスの強化、財政規律の確保とともに、効果性と効率性を重視し、安定的な経営基盤の確立とあるべき将来像の構築を目指した組織経営計画を策定し、これら二つの計画を両輪と位置づけ地域福祉の中心的推進役を果たしてまいります。

今後も引き続き、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30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：868件 延べ相談時間：178時間56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 | 656 | 564 | 73 | 19 | 209 | 447 |
| 情報バンク | 212 | 186 | 25 | 1 | 132 | 80 |
| 合計 | 868 | 750 | 98 | 20 | 341 | 527 |

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 | 243 | 70 | 172 | 1 | 208 | 35 | 29 | 16 | 53 | 27 | 25 | 16 | 12 | 13 | 52 | |
| 情報バンク | 150 | 49 | 101 | 0 | 132 | 18 | 11 | 8 | 17 | 15 | 12 | 4 | 5 | 12 | 66 | |
| 合計 | 393 | 119 | 273 | 1 | 340 | 53 | 40 | 24 | 70 | 42 | 37 | 20 | 17 | 25 | 118 | |

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：12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 ～ |
|-------|---------------|-----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | | | | | | | | | | | |
| 情報バンク | 693分 | 186 | 161 | 18 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 合計 | 8,756分 | 750 | 412 | 118 | 105 | 49 | 20 | 12 | 12 | 16 | 3 | 3 |

②来所（平均面談時間：21分）

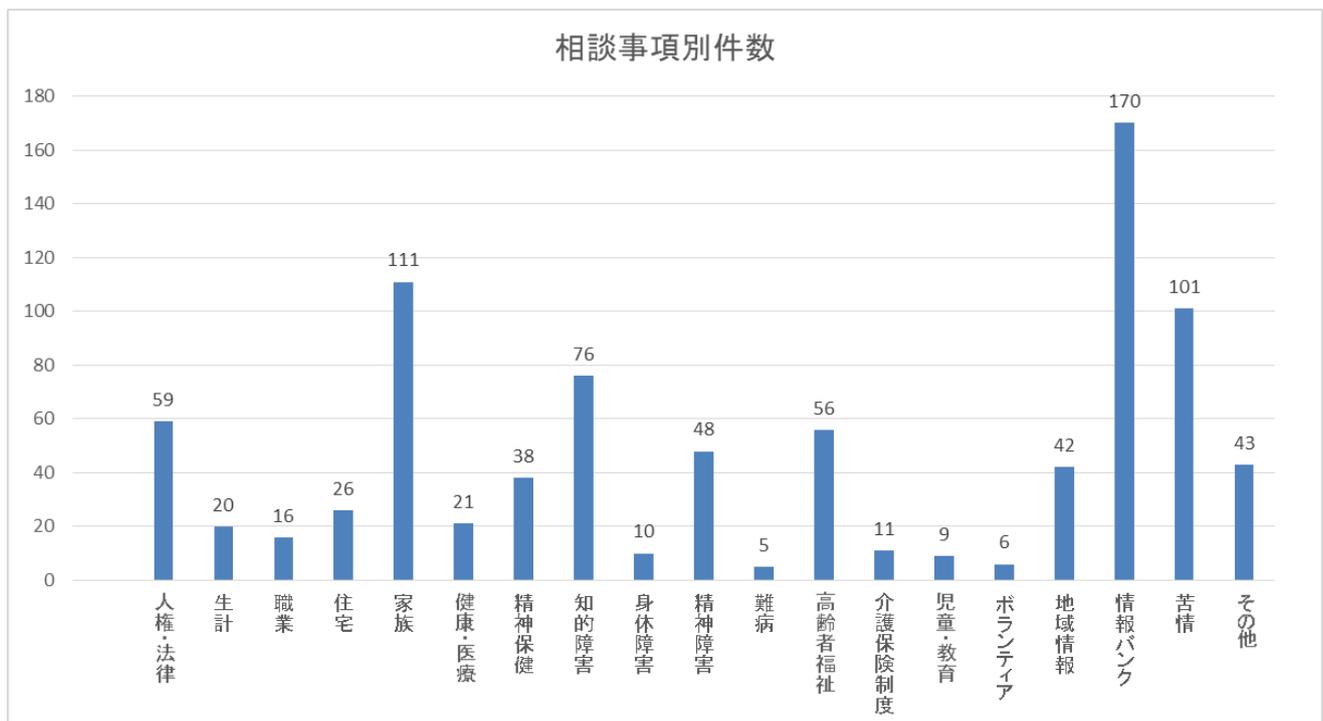
| | 時間計 | 合計 | 5分以 内 | ～10 分 | ～20 分 | ～30 分 | ～40 分 | ～50 分 | ～60 分 | ～90 分 | ～120 分 | 121分 ～ |
|-------|---------------|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | | | | | | | | | | | |
| 情報バンク | 250分 | 25 | 13 | 5 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 1,980分 | 98 | 42 | 12 | 14 | 11 | 4 | 2 | 2 | 9 | 1 | 1 |

③その他

| | 件数 | 訪問 | | | | | その他 |
|-------|-----------|----|-----|----|--------|-----|-----|
| | | 訪問 | FAX | 手紙 | e-mail | その他 | |
| ふくし相談 | 19 | 2 | 1 | 10 | 0 | 6 | |
| 情報バンク | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| 合計 | 20 | 2 | 1 | 10 | 0 | 7 | |

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 | 59 | 7% | 59 | 0 | 12 | 1 | 20 | 8 | 9 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 1 | 48 | 3 | 2 |
| 生計 | 20 | 2% | 20 | 0 | 7 | 0 | 5 | 5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | 0 | 12 | 3 |
| 職業 | 16 | 2% | 14 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 11 | 2 | 4 | 1 | 6 | 3 |
| 住宅 | 26 | 3% | 25 | 1 | 7 | 0 | 0 | 10 | 1 | 3 | 0 | 4 | 1 | 4 | 2 | 6 | 12 | 2 |
| 家族 | 111 | 13% | 111 | 0 | 4 | 6 | 63 | 7 | 5 | 3 | 6 | 1 | 16 | 17 | 14 | 41 | 21 | 18 |
| 健康・医療 | 21 | 2% | 20 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 4 | 8 | 2 | 6 | 2 | 3 |
| 精神保健 | 38 | 4% | 38 | 0 | 1 | 11 | 8 | 5 | 3 | 3 | 5 | 0 | 2 | 5 | 2 | 23 | 2 | 6 |
| 知的障害 | 76 | 9% | 76 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 6 | 64 | 0 | 2 | 26 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| 身体障害 | 10 | 1% | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3 | 4 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| 精神障害 | 48 | 6% | 46 | 2 | 3 | 5 | 16 | 11 | 0 | 2 | 4 | 6 | 1 | 7 | 4 | 17 | 13 | 7 |
| 難病 | 5 | 1% | 5 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 高齢者福祉 | 56 | 6% | 55 | 1 | 12 | 3 | 7 | 19 | 2 | 2 | 1 | 6 | 4 | 17 | 2 | 3 | 8 | 26 |
| 介護保険制度 | 11 | 1% | 11 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 5 | 1 | 0 | 3 | 2 |
| 児童・教育 | 9 | 1% | 9 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 0 |
| ボランティア | 6 | 1% | 0 | 6 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 地域情報 | 42 | 5% | 22 | 20 | 3 | 0 | 6 | 6 | 8 | 2 | 1 | 0 | 16 | 19 | 8 | 0 | 10 | 5 |
| 情報バンク | 170 | 20% | 0 | 170 | 12 | 18 | 23 | 14 | 12 | 2 | 4 | 18 | 67 | 155 | 10 | 0 | 3 | 2 |
| 苦情 | 101 | 12% | 100 | 1 | 89 | 0 | 0 | 1 | 5 | 1 | 0 | 0 | 5 | 9 | 5 | 1 | 27 | 59 |
| その他 | 43 | 5% | 35 | 8 | 2 | 5 | 5 | 1 | 14 | 0 | 0 | 2 | 14 | 21 | 1 | 8 | 8 | 5 |
| 合計 | 868 | 100% | 656 | 212 | 154 | 57 | 170 | 92 | 66 | 30 | 94 | 44 | 161 | 315 | 64 | 161 | 146 | 182 |



6. 専門相談

| | |
|-----------|----|
| 相談開設日数 ※1 | 71 |
|-----------|----|

| | |
|------|-----|
| 相談件数 | 115 |
|------|-----|

| | | | |
|---------|-----|----|---------|
| 相談方法 ※2 | 来所 | 電話 | 職員による相談 |
| | 108 | 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 | 11 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 4 | 10 | 4 | 8 | 3 | 9 | 54 |

| 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 | 7 | 1 | 5 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 26 |

| 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) | 3 | 19 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 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30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7日・ 14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 | 29名 |
| 9月21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 | 19名 |
| 10月17日 | 「行列のできる講座の極意」 地域福祉活動を進めるための広報技術(効果的な 案内・チラシ等の広報物作成の技術)について 講師 NPO 扉 指田 祐美 氏 | 川崎市総合福祉 センター | 34名 |
| 1月24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 | 12名 |
| 2月20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～個別事例から地域課題の分 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 大友 路子 氏 | 川崎市総合福祉 センター | 22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18日・ 19日 | 新任職員研修 「新任職員のための社会人のイロハ」 | 川崎市総合福祉 センター | 30名 |
| 4月24日・ 25日 | (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) 講師 株式会社日本医業総研 主任 石川 恵 氏 | | 29名 |
| 5月17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管理者) 講師 株式会社日本経営 真部 礼 氏 | 川崎市総合福祉 センター | 30名 |

| | | | |
|-----------|---|-------------|-----|
| 8月1日 | テーマ別研修 「クレーム・苦情対応研修」 (市内の社会福祉施設及び団体職員) 講師 株式会社インソース 倉本 祐子氏 | 川崎市総合福祉センター | 28名 |
| 8月23日・24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 Bee-Labo 共同代表 渥美 崇史氏 | 川崎市総合福祉センター | 17名 |
| 9月4日・5日 | | | 31名 |
| 3月5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 准教授 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 |
|--------------|--|-------------|------|
| 6月21日 | 福祉活動に活かす アサーティブコミュニケーション講座 講師 特定非営利活動法人 アサーティブジャパン 森田 栄子氏 | 川崎市総合福祉センター | 21名 |
| 7月 18～20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 | 15名 |
| 9月20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 | 35名 |
| 10月12日 | | | 30名 |
| 11月9日 | ストレスマネジメント講座 講師 田園調布学園大学名誉教授 臨床心理士 荒木 乳根子氏 | 川崎市総合福祉センター | 28名 |
| 1月22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 | 18名 |
| 2月4日 | | | 15名 |

●平成30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

資料(3)

| 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 (稼働 / 1,000) |
|-------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------------------------|
| | ホール | 件数 | 67 | 61 | 64 | 77 | 71 | 71 | 79 | 75 | 73 | 61 | 57 | 73 | |
| | 人数 | 30,730 | 22,056 | 27,012 | 34,843 | 26,801 | 36,680 | 39,571 | 28,222 | 28,754 | 32,881 | 27,050 | 23,920 | 358,520 | |
| | 稼働率% | 79.8 | 67.8 | 76.2 | 86.5 | 87.7 | 85.5 | 90.8 | 87.2 | 96.1 | 75.3 | 74.0 | 81.1 | | |
| 第1楽屋 | 件数 | 39 | 34 | 27 | 47 | 48 | 40 | 49 | 43 | 51 | 37 | 39 | 51 | 505 | 49.4% (505 / 1,022) |
| | 人数 | 180 | 520 | 780 | 1,300 | 1,160 | 1,200 | 1,440 | 1,020 | 1,350 | 870 | 1,110 | 1,430 | 12,360 | |
| | 稼働率% | 44.8 | 37.8 | 32.1 | 52.8 | 57.1 | 46.5 | 55.1 | 49.4 | 65.4 | 45.7 | 50.0 | 57.3 | | |
| 第2楽屋 | 件数 | 47 | 48 | 34 | 54 | 57 | 48 | 55 | 59 | 62 | 45 | 41 | 56 | 606 | 59.1% (606 / 1,025) |
| | 人数 | 260 | 600 | 660 | 1,000 | 920 | 920 | 1,040 | 904 | 1,080 | 680 | 740 | 1,540 | 10,344 | |
| | 稼働率% | 54.0 | 53.3 | 40.5 | 60.0 | 67.9 | 55.2 | 61.8 | 67.8 | 79.5 | 55.6 | 52.6 | 62.2 | | |
| 第3楽屋 | 件数 | 44 | 51 | 40 | 64 | 61 | 57 | 59 | 64 | 68 | 47 | 46 | 61 | 662 | 64.6% (662 / 1,025) |
| | 人数 | 240 | 740 | 780 | 1,160 | 2,040 | 1,100 | 1,120 | 1,020 | 1,180 | 720 | 840 | 1,660 | 12,600 | |
| | 稼働率% | 50.6 | 56.7 | 47.6 | 71.1 | 72.6 | 65.5 | 66.3 | 73.6 | 87.2 | 58.0 | 59.0 | 67.8 | | |
| 大会議室 | 件数 | 49 | 56 | 65 | 65 | 50 | 57 | 75 | 76 | 68 | 64 | 71 | 66 | 762 | 73.9% (762 / 1,031) |
| | 人数 | 4,610 | 5,346 | 8,110 | 6,547 | 5,586 | 6,083 | 6,000 | 6,839 | 6,223 | 6,708 | 8,175 | 5,439 | 75,666 | |
| | 稼働率% | 56.3 | 62.2 | 74.7 | 73.0 | 57.5 | 65.5 | 86.2 | 87.4 | 87.2 | 79.0 | 87.7 | 73.3 | | |
| 第1会議室 | 件数 | 61 | 54 | 68 | 73 | 59 | 61 | 70 | 66 | 58 | 58 | 63 | 61 | 752 | 72.7% (752 / 1,034) |
| | 人数 | 362 | 381 | 467 | 577 | 452 | 433 | 615 | 475 | 502 | 357 | 477 | 477 | 5,575 | |
| | 稼働率% | 70.1 | 60.0 | 78.2 | 81.1 | 67.8 | 70.1 | 78.7 | 76.7 | 73.4 | 71.6 | 77.8 | 67.8 | | |
| 第2会議室 | 件数 | 67 | 65 | 74 | 72 | 58 | 72 | 77 | 66 | 63 | 68 | 61 | 63 | 806 | 77.9% (806 / 1,034) |
| | 人数 | 413 | 452 | 492 | 571 | 403 | 496 | 563 | 440 | 452 | 404 | 431 | 474 | 5,591 | |
| | 稼働率% | 77.0 | 72.2 | 85.1 | 80.0 | 66.7 | 82.8 | 85.6 | 76.7 | 80.8 | 84.0 | 75.3 | 70.0 | | |
| 第3会議室 | 件数 | 51 | 58 | 64 | 56 | 46 | 52 | 64 | 60 | 54 | 54 | 53 | 51 | 663 | 65.3% (663 / 1,016) |
| | 人数 | 1,771 | 2,335 | 3,031 | 2,337 | 2,381 | 2,179 | 3,100 | 2,509 | 2,424 | 2,240 | 2,450 | 2,361 | 29,118 | |
| | 稼働率% | 59.3 | 65.2 | 74.4 | 62.9 | 54.8 | 60.5 | 73.6 | 70.6 | 70.1 | 67.5 | 67.9 | 57.3 | | |
| 和室 | 件数 | 43 | 37 | 58 | 55 | 37 | 42 | 60 | 49 | 42 | 46 | 39 | 38 | 546 | 53.2% (546 / 1,026) |
| | 人数 | 362 | 403 | 674 | 634 | 419 | 459 | 733 | 436 | 457 | 430 | 414 | 423 | 5,844 | |
| | 稼働率% | 49.4 | 41.1 | 66.7 | 61.1 | 42.5 | 48.3 | 67.4 | 56.3 | 60.0 | 56.8 | 48.1 | 42.2 | | |

〈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 | 338 | 331 | 393 | 398 | 321 | 355 | 425 | 392 | 358 | 351 | 344 | 352 | 4,358 | 70.9% (4,358 / 6,149) |
| | 人数 | 38,248 | 30,973 | 39,786 | 45,509 | 36,042 | 46,330 | 50,582 | 38,921 | 38,812 | 43,020 | 38,997 | 33,094 | 480,314 | |
| | 稼働率% | 65.3 | 61.4 | 75.9 | 74.1 | 62.6 | 68.7 | 80.3 | 75.8 | 78.2 | 72.4 | 71.8 | 65.3 | | |
| | 楽屋を除く利用可能区分数 | 518 | 539 | 518 | 537 | 513 | 517 | 529 | 517 | 458 | 485 | 479 | 539 | 6,149 | |

※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。