

令和2年度
川崎市総合福祉センター
事業報告書（概要版）

令和3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	5
(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	6
(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	9
(8)	個人情報の取り扱いについて	9
(9)	安全管理への取り組みについて	9
(10)	利用者からの意見・要望等への対応について	10
3	収支状況	
(1)	川崎市総合福祉センター収支状況	12
(2)	川崎市総合福祉センター人件費	13
4	まとめ	14
5	資料	
(1)	地域福祉情報バンク事業資料（資料1）	16
(2)	社会福祉研修センター事業資料（資料2）	19
(3)	施設・設備の利用提供事業資料（資料3）	21

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、令和2年4月1日から令和3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。

新型コロナウイルス感染拡大が続く中においても、本会としては、これまで取り組んできた「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」に引き続き取り組むため、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っております。指定管理事業におきましてもこのような改革の中、令和2年度は、第3期指定管理の最終年にあたり、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感染予防対策を徹底した、より安全で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、今年度はコロナ感染症拡大に伴い、延期、研修テーマや開催手法の見直し（オンラインや動画配信）、参加費徴収取りやめることとし研修を実施しました。

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」は、コーディネーターの役割が期待される行政、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レジリエンス、福祉人材確保をテーマとした研修を実施しました。

その他、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、発達障害や依存症についての正しい理解、アサーティブ、子育て応援、ゲートキーパー講座、ストレスマネジメント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、新型コロナウイルス感染拡大が続く中、ホール・各会議室・和室の利用について、感染予防対策を徹底し、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するとともに、電気事業者を変更することにより、電気利用料の大幅な縮減に取り組みました。

これら三つの指定管理事業の令和2年度における取り組み結果について、以下のとおり、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。（掲載依頼 133 件）

令和2年度においては、「図書・DVD検索」のページ内に、新たに「カーリル（※）」で地域福祉情報バンクの蔵書が検索できるようにし、「図書検索」ボタンを追加しました。このことにより、地域福祉情報バンクや「ふくみみ」に馴染みのない方にも、蔵書をきっかけに知っていただける機会をもつことができました。

また、最新の蔵書一覧を探しやすいよう「蔵書 最新一覧」ボタンを追加し、ニーズの多い最新情報をすぐ見ることができるよう工夫をしました。

※カーリル…全国の図書館の蔵書情報と貸し出し状況を簡単に検索できるサービスです。

本検索時に地名を選択すると、その場所から近い図書館を自動的に選択して検索ができます。（ホームページより抜粋）

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。

2020年春号、2020年夏号、2020年秋号、2021年冬号（発行部数 春・夏号6,000部、秋号6,500部、冬号7,000部/合計25,500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2,618か所 6,000～7,000部×4回の25,500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、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。(掲載 118 件)

令和 2 年度は、コロナ禍での取組「ShareSmile かわさき」に関する情報提供なども積極的にいき、困りごとや支援をしたいという声をつなぐ役割を担いました。

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。

令和 2 年度は、トップ画面に「新型コロナウイルスへの対応について」というバナーを設置し、市民からの問い合わせの多い生活福祉資金貸付制度における特例貸付や施設利用に関する情報提供をわかりやすく工夫をしました。

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。

令和 2 年度は、調査に併せて「新型コロナウイルス感染拡大の影響に関するアンケート」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 318 枚を配布。
- ・「ふくみみ」ポスター掲示：市広報掲示板（5 月）高津区・橘地区にて掲示 計 230 か所、（1～2 月）幸地区・日吉地区・中原区・高津地区・橘地区にて掲示 計 327 か所、（3 月）宮前地区・向丘地区・多摩地区・生田地区・麻生区にて掲示 計 211 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（3/19～4/2）

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 370 か所 4,000 部×4 回の 16,000 部送付）
- ・専門相談ポスターをチラシ送付先に配布。（1 部×370 箇所 年 1 回）
- ・地域福祉情報バンクミニチラシの作成・設置（127 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

- ・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、感染防止に配慮をしながら、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」・「ふくみみパンフレット」・「専門相談のご案内チラシ」を318部配布）
- ・ボランティア交流室利用団体を対象に、「地域福祉情報バンク通信（各号×4回の208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」、センター内に「新着図書コーナー」、「マンガコーナー」を設置し、来館者への情報提供を行いました。
- ・地域福祉情報バンクのPRのため、広報啓発グッズ（うちわ）を作成し、区社会福祉協議会の窓口等で市民に無料配布を行いました。
- ・ホームページ内での動画掲載をスムーズに行うため、YouTube「川崎市社会福祉協議会・地域福祉情報バンクふくみみ」を開設しました。

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 4,537冊／DVD・ビデオ 511本
- ・新規登録者数：54名
- ・図書貸出・閲覧者数：776名
- ・利用者数：521名
- ・貸出件数：1,129件（図書930件／DVD・ビデオ199件）
- ・コピー機（一般利用）：27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：12名

カ 総合相談事業

①ふくし相談事業

- ・相談件数：544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：303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：72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。（11/13・24）
- ・ボランティア活動振興センター事業として、電話相談に焦点をあてた相談業務実務者対応技術向上を目的とした、「電話相談実務者研修」を実施しました。（3/4）

（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タ的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」（２種）、「レクリエーション技術研修」（２種）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レジリエンス研修、「福祉人材の確保」座談会動画配信を実施しました。

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）、「依存症の理解」、「アサーティブ研修」、「ゲートキーパー講座」、子育て応援講座（２種）、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」（２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）各区社会福祉協議会、会員施設等と情報交換を行うとともに、ニーズ分析をおこない検討を重ね、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

新型コロナウイルス感染拡大が続く中、総合福祉センター条例及び施行規則等に基づき、感染予防対策を徹底した上で、より安全で適正な施設・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５，２７６件（利用区分）の貸出可能件数のうち２，０４７件の利用があり、稼働率は３８．８％でした。（新型コロナウイルスにおける緊急事態宣言により、５月は全館休館）

（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、川崎市立中央支援学校「インターンシップ（校外授業）11月～2月の4ヶ月（週2日）」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。

① 外部委託した専門業務

※ [] 内は、再委託先

	業 務 内 容	実施月・実施期間	業者名
1	施設受付サービス・電気空調 運転管理業務	30年4月1日 ～33年3月31日	セントラル総業(株)
2	舞台運営管理業務	30年4月1日 ～33年3月31日	(株)東京舞台照明
3	保安警備及び駐車・駐輪場管 理業務	30年4月1日 ～33年3月31日	セントラル総業(株)
4	日常清掃	30年4月1日 ～33年3月31日	セントラル総業(株)
5	定期清掃	5・7・9・11・1・3月	セントラル総業(株) [有和商事]
6	害虫駆除	5・8・12・2・3月	セントラル総業(株) [(株)シー・アイ・シー]
7	自家用電機工作物保守	毎 月	セントラル総業(株) [(財)関東電気保安協会]
8	舞台等照明設備保守	8・2月	(株)東京舞台照明

	業 務 内 容	実施月・実施期間	業者名
9	舞台等音響・映像設備保守	6・1月	(株)東京舞台照明
10	舞台機構設備保守	5・9・1月	(株)東京舞台照明
11	ピアノ保守	6・12月	(株)東京舞台照明
12	映写機保守	11月	(株)東京舞台照明
13	電気時計・ITV 設備保守	12月	セントラル総業(株) [アイ通信工事(株)]
14	立体駐車場設備保守	毎 月	セントラル総業(株) [I H I 運搬機械(株)]
15	自動ドア保守	6・10・2月	セントラル総業(株) [寺岡オートドアシステム(株)]
16	エレベーター保守	毎 月	セントラル総業(株) [日立エレベーター(株)]
17	シャッター保守	3月	セントラル総業(株) [東洋シャッター(株)]
18	非常用自家発電設備保守	5・11月	セントラル総業(株) [協同電機(株)]
19	案内表示板保守	30年4月1日 ～31年3月31日	東横システム(株)
20	植木剪定	6・9月	セントラル総業(株) [千鳥造園工事(株)]
21	廃棄物収集処理	30年4月1日 ～31年3月31日	(有)国豊
22	玄関マットリース	毎 月	(株)ユニマットライフ
23	グリスフィルターリース	毎 月	(株)ユニマットライフ
24	パソコン・プリンタリース	28年4月1日 ～33年3月31日	東横システム(株)

② 施設・設備の主な修繕 (税込み)

	修 繕 名	内 容	金額 (円)	業者名
1	連結送水管耐圧性能試験	連結送水管耐圧性能試験一式	90,200	(株)中山防災
2	油圧高所作業台年次点検	油圧高所作業台年次点検一式	49,500	(有)スエ・ハイ ドロリック
3	5階窓のサッシ修繕	5階窓(特殊回転窓)のハンドル部が故障しているための修繕	22,000	文化シャッター(株)川崎 営業所

4	冷温水機チャッキ弁交換工事	冷温水機の漏水を補修するためのチャッキ弁の交換工事	298,100	セントラル総業(株)
5	エレベーター1号機ドアスイッチ補修工事	エレベーター1号機ドアマイクロスイッチ補修工事	12,529	(株)日立ビルシステム横浜支社
6	利用者向けインターネット設備導入工事	7階貸し会議室及び和室における利用者向けネット環境の整備	140,800	東横システム(株)
7	3階ホール共用多目的トイレの修繕工事	3階ホール共用多目的トイレの洗面用電気温水器の修繕工事	47,069	吉田工業所(有)
8	駐車場入口カーブミラー設置工事	駐車場入口カーブミラー設置工事	209,000	若井工業(株)
9	4階映写室系統ドレン配管更新工事	冷温水機の結露した水が老朽化して目詰まりを起こしたドレン配管を逆流し大量の水漏れが4階映写室の天井裏に発生しているため、ドレン配管を更新	168,300	(株)研空社
10	冷温水機(R-2)漏洩部補修工事	冷温水機のヘッダー下部のブロー配管の腐食に伴う水漏れ、水漏れ部のPコックを外して水抜きし、新しい配管を取り付ける工事	280,000	川重冷熱工業(株)
11	武蔵中原駅連絡通路接続部分雨樋からの水漏れ調査	連絡通路1階入口に懸かる雨樋の水漏れ調査	165,000	若井工業(株)
12	駐車場入口シャッター動作異常調査	電気工作物点検時に際して、商用電力を落とし、手動操作を行ったところ、補助動力のバッテリーが起動せず、シャッターの開閉ができなかったことによる原因確認調査	11,000	文化シャッター(株)川崎営業所
13	汚水系統ポンプ逆止弁更新工事	汚水系統ポンプ逆止弁の不具合が発生したための更新工事	156,200	(株)研空社
14	湧水・雑排水槽排水ポンプ更新工事	湧水ポンプの漏電及び雑排水槽排水ポンプの漏電による不具合が発生したための更新工事	649,000	セントラル総業(株)

15	トイレ洋式化工事	トイレ 47 か所のうち、26 か所が和式トイレとなっており、利用者からの洋式化を望む声が多いことから洋式化工事を行う。併せて、洗浄機付き便座とすることで衛生環境の向上を図る	4,708,000	若井工業(株)
合 計 金 額			7,006,698	

(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最終年度を迎えました。

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（令和2年8月26日（昼間）、令和3年2月24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・利用者等の体調不良による救急車の出動はともに0件でした。

(事故等の内訳)

	事故発生日	事故等の内容	対応 (受診の場合は医療機関名)
1	令和 年 月 日	特になし	

(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	令和2年7月2日	2階のレストランが閉店したことを知らずに来館した方から、何か軽食を取ることができればとの意見があった。	2階レストランの使用方法については、未定であり、近隣飲食店の御案内を行っている。
2	令和2年7月20日	受付の方の対応がとても良かった。	引き続き、ご利用者の皆様に快適にご利用いただけるよう、丁寧な対応を心がけていきます。
3	令和2年 月 日 (日時不明)	トイレに音姫をつけてほしい。	多くのご利用者からの御意見をいただいております、和式から洋式へ順次改修中。(令和2年度は5ヶ所改修)
4	令和2年8月20日	過去に5回「ご意見用紙」を投函された方から、母親の脳卒中が回復したことをエポックで感動的に発表したい。	館長から当館の利用について直接説明。
5	令和2年8月31日	コロナ禍における大ホール等の定員1/3の根拠等について。	市の感染予防対策を踏まえ、本館が高齢者や障害者等も多く利用する施設である旨を9月2日に館長名で文書回答。

6	令和 2 年 11 月 19 日	別の部屋で大人数の研修会をしていたため、廊下や中庭の窓を開けてほしいと依頼したが、断られ、担当した人も顎にマスクをしていた。公の施設として残念である。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。	感染予防対策として、可能な限り、開放しているが、人や物の落下が危惧される場所については、貼り紙等で開放できない旨を周知しています。また、係員のマスク着用については、指導を徹底いたしました。
7	令和 2 年 12 月 1 日	ホールの行事を申込み際に、行事名と電話番号の公開・非公開とあるが、EメールアドレスやWebサイト等の項目も公開できると良い。	ホームページにて公表。

3 収支状況

川崎市総合福祉センター収支状況（令和2年度）

（収入）

（単位：円）

科目	決算額	摘要
収入	177,811,000	
施設利用料金	16,660,430	施設・設備の利用提供事業利用料
指定管理料	160,052,932	感染症拡大防止費用補償（2,102,354 令和元年度分含）
実費負担収入	0	研修センター事業参加費等
その他	1,097,638	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	190,950,367	
人件費	43,096,956	報酬・手当・法定福利費等
事務費	137,641,302	業務委託料・光熱水費・修繕費等
事務消耗品費	2,621,306	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	21,829,327	センター水道・電気・ガス料金
修繕費	7,006,698	補修工事他（指定管理修繕分）
業務委託料	95,401,623	センター管理業務・保守点検業務等委託料
その他経費	10,782,348	人事管理費・賃借料他
事業費	6,887,009	情報バンク事業・研修センター事業に係る経費
報償費	1,900,400	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	1,050,382	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	2,307,360	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	1,628,867	印刷製本費他
消費税	3,325,100	

※ 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

令和2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」の情報を随時更新するとともに、図書検索機能の追加など、掲載内容の充実と利便性の向上を図りました。また、社協内の研修部門との連携やポスター等の掲示、広報啓発グッズの活用などにより、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。

「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、現状に即したニーズ把握を行うとともに、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。地域包括ケアシステム推進を目的とした、効果的な研修を実施し、地域住民全体の意識及び資質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、利用者から多くの要望が上がっていたトイレの洋式化に取り組み、26か所中6か所の洋式化に取り組みました。今後も川崎市と協議の上、段階的に進めてまいります。

さらに、駐車場入口にカーブミラーを設置して、利用者や歩行者の安全対策に取り組みました。

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、令和2年度はその5年度目の最終年となりました。

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・行動計画として策定した「第4期地域福祉活動推進計画」及び、経営面においては、ガバナンスの強化、財務規律の透明性及び公平性を維持しつつ、効果性と効率性を重視し、成果を基本とする経営を行うため、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」に基づき、地域福祉の中心的推進役を果たしてまいります。

新型コロナウイルスの感染拡大の終息が見えない中で、本会が行う地域福祉活動を推進するための取り組みも大きな転換期となっています。

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

令和2年度 地域福祉情報バンク 総合相談事業統計

1. 開設日数：243日 相談件数：847件 延べ相談時間：107時間39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	544	479	46	19	187	357
情報バンク	303	230	20	53	147	156
合計	847	709	66	72	334	513

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	216	80	135	1	187	29	20	14	35	25	17	21	17	15	52
情報バンク	176	65	110	1	146	30	29	10	24	19	20	9	10	21	34
合計	392	145	245	2	333	59	49	24	59	44	37	30	27	36	86

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：8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	976分	230	209	11	6	2	0	0	0	0	0	2
合計	5,189分	709	501	90	58	32	11	7	3	3	1	3

②来所（平均面談時間：20分）

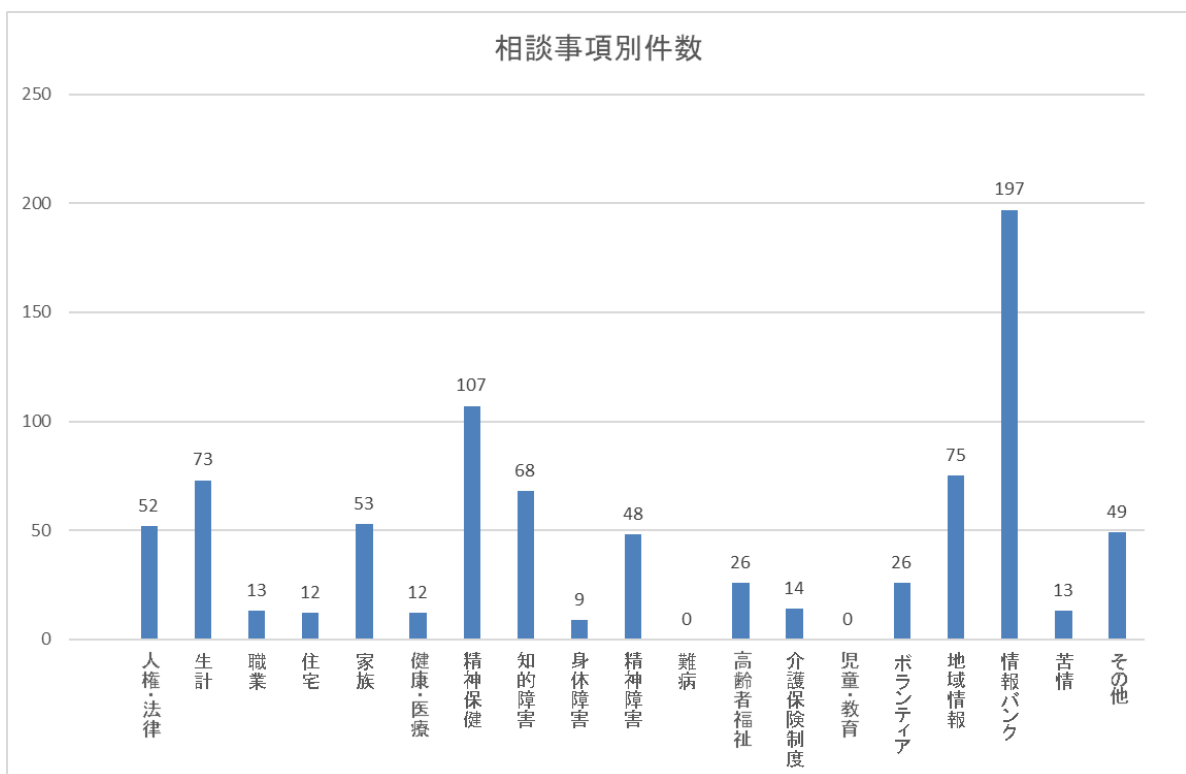
	時間計	合計	5分以 内	～10 分	～20 分	～30 分	～40 分	～50 分	～60 分	～90 分	～120 分	121分 ～
情報バンク	257分	20	10	4	2	1	1	1	1	0	0	0
合計	1,270分	66	27	14	5	5	4	5	1	4	0	1

③その他

	件数	訪問	FAX	手紙	e-mail	その他
ふくし相談	19	4	1	9	0	5
情報バンク	53	0	1	3	47	2
合計	72	4	2	12	47	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	52	6%	50	2	0	5	14	7	5	5	7	4	5	7	0	37	6	2
生計	73	9%	65	8	13	3	6	7	13	7	11	2	11	8	11	0	49	5
職業	13	2%	13	0	0	0	0	2	2	0	0	0	9	3	0	3	1	6
住宅	12	1%	12	0	1	0	2	2	2	1	1	0	3	2	2	5	1	2
家族	53	6%	53	0	4	10	11	2	3	3	7	4	9	12	3	28	4	6
健康・医療	12	1%	9	3	2	0	0	6	3	0	0	0	1	3	4	3	1	1
精神保健	107	13%	107	0	3	2	19	1	1	26	3	1	51	21	10	21	22	33
知的障害	68	8%	68	0	0	0	0	0	0	6	62	0	0	37	1	1	2	27
身体障害	9	1%	9	0	1	1	0	1	1	0	1	2	2	3	0	0	3	3
精神障害	48	6%	40	8	1	4	3	14	2	15	1	1	7	6	9	13	1	19
難病	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高齢者福祉	26	3%	26	0	3	5	7	5	0	0	1	4	1	3	4	13	4	2
介護保険制度	14	2%	12	2	0	7	1	1	0	0	0	4	1	3	1	0	8	2
児童・教育	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ボランティア	26	3%	5	21	0	0	8	5	4	0	0	2	7	13	3	0	6	4
地域情報	75	9%	27	48	18	0	3	6	7	16	1	14	10	32	13	2	21	7
情報バンク	197	23%	3	194	28	10	37	22	24	10	16	21	29	173	15	3	2	4
苦情	13	2%	13	0	5	0	1	0	1	1	3	0	2	5	0	0	4	4
その他	49	6%	32	17	4	6	4	6	5	0	1	3	20	37	2	4	3	3
合計	847	100%	544	303	83	53	116	87	73	90	115	62	168	368	78	133	138	130



6. 専門相談

相談開設日数 ※1	61
-----------	----

相談件数	72
------	----

相談方法 ※2	来所	電話	職員による相談
	71	0	1

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	14	0	0	2	2	1	2	5	2	0	1	5	34

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	1	2	1	7	0	1	5	0	0	0	0	17

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	11	7	0	2	0	0	0	1	0	0	0	21

※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。

令和2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
9月17日 24日	「地域活動を魅力的に発信」 講師 株式会社 ノクチ基地 Webディレクター 平尾 美絵 氏 ビデオグラファー 末吉 理 氏 アートディレクター 村瀬 成人 氏 ライター栗山 琢宏 氏 デザイナー石井 秀幸	川崎市総合福祉 センター	16名 13名
11月10日 午前 午後	「バルーンアート」 午前・午後 (会場・オンライン同時開催) 講師 バルーンパフォーマー 近藤 多恵 氏	川崎市総合福祉 センター	会場9名 オンライン6名 会場7名 オンライン2名 動画視聴回数 75回
11月19日・ 27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 25名

②社会福祉施設等職員研修

実施日	内容	会場	受講者数
6月3日・ 4日	新任職員研修 「新任職員のための社会人のイロハ」 (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 日本経営 和久井 彰 氏	川崎市総合福祉 センター	16名
6月9日・ 10日			23名
8月28日 9月8日	テーマ別研修 「レジリエンス研修」(オンライン開催) (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 大塚 友子氏	川崎市総合福祉 センター	14名 10名
10月5日 6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」 (会場・オンライン同時開催) (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 株式会社ピュアテラックス 代表取締役 渥美 崇史氏	川崎市総合福祉 センター	会場11名 オンライン11名
10月29日	管理者向け研修「働きやすい職場をつくる！」 ～先の見えない時代における管理者の役割とあり方～ (会場・オンライン同時開催) (市内の社会福祉施設及び団体管理者) 講師 眞部 礼氏	川崎市総合福祉 センター	会場7名 オンライン15名

3月9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	13名
1月14日～ 2月25日	テーマ別研修 「令和時代に思う福祉人材の確保」座談会 (動画配信) 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	24名 2/26以降 動画視聴回数 138回

③その他地域福祉関係研修

実施日	内容	会場	受講者数
9月16日 10月16日	「はじめての発達障害」 (会場・オンライン同時開催) 講師 NPO 法人くるみー来未 代表 太田修嗣 氏	川崎市総合福祉センター	会場 13名 オンライン 9名 会場 17名 オンライン 12名
11月13日 24日	「ストレスマネジメント」 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	18名 9名
11月16日	「アサーティブコミュニケーション」 (オンライン) 講師 NPO 法人アサーティブジャパン 渡辺 由美 氏	川崎市総合福祉センター	オンライン 16名
12月14日	「ゲートキーパー」 講師 NPO 法人川崎いのちの電話研修担当者 川崎市精神保健福祉センター職員	川崎市総合福祉センター	20名
12月18日 21日	「子育て応援講座」 (会場・オンライン各1回 開催) 講師 NPO 法人はたらくらす 代表 石渡 裕美 氏	川崎市総合福祉センター	会場 6名 オンライン 6名
1月22日	ギャンブル依存症の基礎知識 講師 久里浜医療センター 松崎 尊信 氏 川崎市精神保健福祉センター職員	川崎市総合福祉センター	6名

●令和2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	2	0	9	11	28	42	36	47	48	17	40	49	
	人数	100	0	732	1,335	4,775	14,938	11,526	10,168	15,032	7,330	16,134	14,813	96,883	
	稼働率%	6.7	0.0	10.7	12.5	33.3	48.3	40.9	55.3	62.3	21.0	51.3	54.4		
第1楽屋	件数	0	0	2	6	22	23	19	11	32	9	26	35	185	21.1% (185 / 877)
	人数	0	0	20	135	420	690	540	330	960	200	755	1,005	5,055	
	稼働率%	0.0	0.0	2.4	6.7	26.2	26.4	21.1	12.8	41.6	11.1	33.3	38.9		
第2楽屋	件数	0	0	3	9	22	34	22	21	37	13	32	45	238	27.1% (238 / 878)
	人数	0	0	50	140	280	510	430	410	720	160	625	850	4,175	
	稼働率%	0.0	0.0	3.6	10.0	26.2	39.1	24.4	24.1	48.1	16.0	41.0	50.0		
第3楽屋	件数	1	0	2	8	25	37	22	22	38	11	30	43	239	27.2% (239 / 878)
	人数	20	0	40	130	330	538	420	430	760	140	549	830	4,187	
	稼働率%	3.3	0.0	2.4	8.9	29.8	42.5	24.4	25.3	49.4	13.6	38.5	47.8		
大会議室	件数	3	0	14	9	20	41	42	57	48	18	36	45	333	38.1% (333 / 875)
	人数	117	0	699	340	1,764	2,963	3,550	4,708	4,239	862	3,430	2,802	25,474	
	稼働率%	10.0	0.0	16.9	10.1	23.5	47.7	47.2	66.3	60.8	23.1	44.4	50.6		
第1会議室	件数	3	0	30	30	35	36	38	47	36	22	23	38	338	38.5% (338 / 879)
	人数	30	0	233	197	214	193	234	360	263	135	139	295	2,293	
	稼働率%	10.3	0.0	35.3	33.7	40.7	42.4	42.2	54.0	46.2	27.2	28.8	42.7		
第2会議室	件数	6	0	36	50	33	44	53	57	45	23	37	46	430	48.8% (430 / 881)
	人数	32	0	216	276	222	236	306	311	272	126	210	246	2,453	
	稼働率%	20.7	0.0	42.4	55.6	38.4	50.6	58.9	65.5	59.2	28.4	45.7	51.7		
第3会議室	件数	6	0	31	40	32	45	44	48	43	22	32	51	394	44.7% (394 / 882)
	人数	200	0	993	1,185	1,070	1,614	1,720	1,662	1,466	704	1,030	1,694	13,338	
	稼働率%	20.7	0.0	36.0	44.4	37.2	51.7	48.9	55.2	55.1	27.5	40.0	57.3		
和室	件数	1	0	13	21	24	18	23	27	43	16	19	18	223	25.1% (223 / 887)
	人数	5	0	125	160	215	157	214	299	1,466	138	149	160	3,088	
	稼働率%	3.3	0.0	15.1	23.3	27.6	20.7	25.6	31.0	55.1	19.8	23.5	20.0		

<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	21	0	133	161	172	226	236	283	263	118	187	247	2,047	38.8% (2,047 / 5,276)
	人数	484	0	2,998	3,493	8,260	20,101	17,550	17,508	22,738	9,295	21,092	20,010	143,529	
	稼働率%	11.9	0.0	26.1	30.0	33.5	43.5	43.9	54.5	56.4	24.5	38.9	46.1		
	楽屋を除く利用可能区分数	177	0	509	536	514	519	537	519	466	482	481	536	5,276	

※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。