

令和3年度  
川崎市総合福祉センター  
事業報告書（概要版）

令和4年5月

社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会

# 目 次

<b>1</b>	<b>はじめに</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>管理業務の実施状況</b>	
	(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
<b>3</b>	<b>収支状況</b>	
	(1) 川崎市総合福祉センター収支状況・・・・・・・・	13
<b>4</b>	<b>まとめ</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>資料</b>	
	(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3年4月1日から令和4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3年度は、第4期指定管理の初年度にあたり、これまでの経験を活かし、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、昨年度に引続き、コロナ感染症拡大に伴い、開催手法の変更や感染予防対策を図りつつ実施いたしました。

今年度より地域包括ケア推進を目的に①地域包括ケア推進研修②地域課題研修③地域活動促進研修を実施いたしました。地域包括ケア推進研修は、互いに興味を持ち合い、多様性を知り理解する目的で「ネット・ゲーム依存の基礎知識」「はじめてのエンディングノート」「今すぐ始める生前整理」「発達障害（インクルシヴな社会づくり）」「ストレスマネジメント」「発達障害の理解と勘どころ」「認知症の理解」を実施しました。

地域課題研修は、地域の課題に気づく意識、地域の中でつながりを持つ目的で「ゲートキーパー」「子育て応援」「児童虐待（子育てにやさしいまちづくり～inかわさき）」「知的障害（知ってほしいいろいろな特性）」を実施しました。

地域活動促進研修は、地域活動の活性化、活動を広げる目的で「オンライン交流」「バルーンアート」「コミュニケーション術」「オンライン初歩」「オンライン企画」を実施しました。

- (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するため、サーマルカメラを1階・3階の出入口に設置するとともに、1階事務室内のホール打合せコーナー横に高性能空気清

浄機・加熱気化式加湿器を設置して、衛生環境の改善に取り組みました。また、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い、利用者にとって使いやすい施設となるよう状況に応じて柔軟な管理運営を心がけ、利用者の要望の把握と改善に努めることにより、施設の利用促進を図りました。

また、センターの安全性と快適性、衛生環境の向上を図るため、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。なかでも、館内トイレの洗面手洗いを32台自動水栓にして、非接触の環境改善を図った取り組みについては、業者を介さず、センター職員と業務委託の設備担当者が協力して器具を取付け、通常の2割程度の経費で改修を行ったことにより大幅な経費の縮減が可能となりました。

これら三つの指定管理事業の令和3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 128 件）

令和3年度においては、これまで情報量が少なかった分野について社会資源の掲載を増やしました。特にLGBTQや障害について、社会的関心の高さも鑑み、正しい理解、情報提供につながることを行いました。

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。

2021年春号、2021年夏号、2021年秋号、2022年冬号

（発行部数 季刊各7,000部/合計28,000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、区役所、地域見守り支援センター、ボランティア団体、図書利用登録者、各区社協、小学校、中学校、高校、大学、高齢者施設、障害者施設、病院、地域子育て支援センター、こども文化センター、郵便局等（約2,569か所7,000部×4回の28,000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 90 件）

令和2年度に引き続き、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、困りごとを抱えている方や支援をしたいという方の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3年度は、コロナ関係の紙媒体の広報物をHPからダウンロードできるようにしました。

## 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年度に実施した「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」を集計し、「地域福祉情報バンク通信 2021 年秋号」にアンケート結果を公表しました。

### 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」パンフレット（リーフレット）：各種イベントや研修等を中心に 795 枚を配布。

・「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（1/21～2/4）

### 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、区役所地域見守り支援センター、各区社協、老人福祉センター、いこいの家、高齢者施設、障害者施設、病院等（チラシ 820 か所 4,500 部×4 回の 18,000 部送付）

・専門相談ポスターをチラシ送付先に配布。（1 部×254 箇所 年 1 回）

・地域福祉情報バンクミニチラシの作成・設置（133 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、成年後見支援センター等）と連携し、川崎市総合福

社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795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）」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、郵便局窓口、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。

## 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 4,736冊／DVD・ビデオ 528本
- ・新規登録者数：85名
- ・図書貸出・閲覧者数：982名
- ・利用者数：837名
- ・貸出件数：1,760件（図書1,591件／DVD・ビデオ169件）
- ・コピー機（一般利用）：33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：22名

## カ 総合相談事業

### ① ふくし相談事業

- ・相談件数：520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：336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：84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。(12/10)

- ・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の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。(2/18)

## (2) 社会福祉研修センター事業について

地域包括ケア推進を目的に①地域包括ケア推進研修②地域課題研修③地域活動促進研修を実施いたしました。地域包括ケア推進研修は、互いに関心を持ち合い、多様性を知り理解する目的で「ネット・ゲーム依存の基礎知識」(2回)「はじめてのエンディングノート」「今すぐ始める生前整理」「発達障害(インクルシヴな社会づくり)」(2回)「ストレスマネジメント」「発達障害の理解と勘どころ」「認知症の理解」、7テーマ9回開催しました。

地域課題研修は、地域の課題に気づく意識、地域の中でつながりを持つ目的で「ゲートキーパー」(2回)「子育て応援」(2回)「児童虐待(子育てにやさしいまちづくり～inかわさき)」(2テーマ各1回)「知的障害(知ってほしいいろいろな特性)」、5テーマ8回開催しました。

地域活動促進研修は、地域活動の活性化、活動を広げる目的で「オンライン交流」(2回)「バルーンアート」(2回)「コミュニケーション術」(2回)「オンライン初歩」(2回)「オンライン企画」、5テーマ9回開催しました。

研修内容等の企画・実施にあたっては、十分な感染予防対策を講じるとともに、開催形式は感染状況を配慮した上で、オンライン又は会場、オンラインと会場のハイブリット形式と柔軟に設定するとともに、可能な限り動画を公開し、視聴できることで参加促進に努めました。社会福祉協議会が運営する川崎市総合研修センターと連携し、ニーズ分析や検討を重ね、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6,170件(利用区分)の貸出可能件数のうち3,318件の利用があり、稼働率は53.8%でした。(利用状況は、別紙資料「利用状況一覧表」を参照)

また、平成30年12月の利用において、再三の請求にも係わらず料金の未納が続いていたケースについて、内容証明の送付、川崎簡易裁判所における少額訴訟申立を行うことにより、未納料金の分割返済を可能にしました。

## (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。

さらに、施設管理に係る全ての職員の情報の共有を図るため、グループウェアを導入して、円滑な施設運営に寄与しました。

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）4月～3月の通年（週2日程度。時期・学年により異なる。）」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を図りました。

また、手続き書類のメール受付や問い合わせ等のメール対応の拡充による利便性の向上に努めました。

センターの事業を広く周知するため、ホール映像システムの構築によるライブ配信、録画により来館が困難な人やより多くの人々に行事の臨場感を伝えることにより、センターの啓発に努めました。

#### （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故障・破損について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	総合管理業務	令和3年4月1日 ～令和6年3月31日	セントラル総業(株)
2	舞台運営管理業務	令和3年4月1日 ～令和8年3月31日	(株)サイオー
3	保安警備及び駐車・駐輪場管理業務	令和3年4月1日 ～令和8年3月31日	セントラル総業(株)
4	日常清掃	令和3年4月1日 ～令和6年3月31日	セントラル総業(株)



	業 務 内 容	実施月・実施期間	業者名
5	定期清掃	6・9・12・3月	セントラル総業(株) [有和商事]
6	害虫駆除	5・11月	セントラル総業(株) [㈱マルマ]
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	㈱サイオー
9	舞台等音響・映像設備保守	6・12月	㈱サイオー
10	舞台機構設備保守	5・9・1月	㈱サイオー
11	ピアノ保守	6・12月	㈱サイオー
12	電気時計保守	12月	セントラル総業(株) [アイ通信工事(株)]
13	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)]
14	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)]
15	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)]
16	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)]
17	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)]
18	案内表示板保守	令和3年4月1日 ～令和4年3月31日	東横システム(株)
19	一般廃棄物・産業廃棄物収集 処理（蛍光灯類除く）	令和3年4月1日 ～令和4年3月31日	(有)国豊
20	産業廃棄物収集処理（蛍光灯 等ランプ類）	令和3年4月1日 ～令和4年3月31日	㈱早船
21	グリスフィルターリース	毎 月	(株)ユニマットライフ
22	玄関マットリース	毎 月	(株)ユニマットライフ
23	パソコン	令和3年4月1日 ～令和4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	危機管理用トランシーバーの固定機設置	トランシーバー中継器の設置	528,000	(株)ジャパンエニックス
2	冷却水処理装置フロースイッチ交換	レジオネラ菌発生を抑制するためのフロースイッチの交換	41,910	セントラル総業(株)
3	誘導灯補修用電池の購入	利用者等の安全確保のための誘導灯補修用電池の購入	242,396	アマゾンジャパン合同会社
4	給水配管更新工事の実施	経年劣化による給水管破断に伴う更新	305,800	㈱研空社
5	5階共用多目的トイレ修繕工事	多目的トイレ洗面用電気温水器の修繕	44,429	吉田工業所(有)
6	ホールカメラの修繕	映像出力の乱れ、コントローラーの不制御、フォーカス不調のための修繕	132,000	東横システム(株)
7	洋式トイレの鍵等の修繕	5か所の洋式トイレの鍵、取っ手、フックの取付け工事	242,000	若井工業(株)
8	ポンプグランドパッキン交換工事	地下ポンプの漏水のためのグランドパッキンの交換	49,940	セントラル総業(株)
9	ホールカメラ取外し設置工事について	ホールカメラの修繕のための取外し取付け工事	92,400	東横システム(株)
10	警備室トイレ既存便座撤去工事について	警備室の使用していないトイレの撤去工事	45,617	和智メンテナンス
11	自動ドア装置交換工事	保守点検で数年間指摘されていた1階3階自動ドアと3階5階の障害者用トイレの自動ドアの修繕	2,230,800	セントラル総業(株)
12	7階共有通路天井張替工事	経年劣化による外壁からの雨水の浸水による天井部分の改修工事	129,800	若井工業(株)
13	館内異臭調査	館内複数個所からの異臭の原因調査	165,000	㈱共生エアテクノ
14	排水ポンプ逆止弁更新工事	経年劣化による汚水用、雑排水用逆止弁の更新工事	235,400	㈱研空社

15	4K 分配器 (UHD-14) 修繕	ホール映像を4系統の信号に分けて利用するための分配器の故障修繕	72,600	イメージニクス東京営業所
16	AC-4 電磁開閉器等 工事	ホールホワイエの空調を作動させるためのAC-4電磁開閉器の故障修繕	129,800	(株)研空社
17	ホール映像配線工事	ホールメインカメラ・アシストカメラの映像利用を拡張するための配線工事	346,500	東横システム(株)
18	縞鋼板(メーター蓋) 修繕工事	屋外に設置されている縞鋼板(メーター蓋)の腐食に伴う取替工事	471,900	和智メンテナンス
19	スプリンクラー設備 一次圧力調整弁更新 工事	スプリンクラー圧力調整弁の故障に伴う更新工事	1,193,500	(株)研空社
合 計 金 額			6,699,792	

#### (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、入札にあたり、提案内容回答書の提出を求め、総合的な評価に基づき、委託事業者指名選定委員会の決定により、保安警備・舞台運営については、令和3年度から5年間、総合管理・清掃については、令和3年度から3年間の複数年契約として、業務を委託し、円滑な管理運営を行いました。

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3年7月28日（昼間）、令和3年11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4年2月9日	成年後見支援センター相談予定者が来館時1階正面入口前階段にて転倒	頭部打撲で一部記憶喪失であったため、119番通報。付き添い予定の相談員と溝ノ口帝京病院に搬送。

## (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3年8月24日	気持ちよく利用できました。特に設備や設営の対応が良く満足しました。	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。
2	令和3年9月24日	和室の畳が古く、畳くずやダニが洋服に付いたり、痒くなったりする。また、机が重く、軽いものにしてほしい。	利用内容が目的外使用（ストレッチ）であったため。 ダニは心配であったため、防虫剤を散布。

3	令和3年9月25日	2度にわたる下見への感謝。研修会も成功した。	引き続き、ご利用者の皆様に快適にご使用いただけるよう、丁寧な対応を心がけていきます。
4	令和3年10月26日	会議室の利用料が当日のみの支払ということに不便さを感じています。	当日以前の支払の場合、キャンセルになったときに再びご来館いただくこととなります。 特に昨今はコロナ禍でキャンセルになることも多いため、当日払いをお勧めしています。 係員の説明が十分でなかったことをお詫び申し上げますとともに、今後とも適切なお説明ができるよう、努力してまいります。
5	令和3年10月29日	舞台打合せの際の資料ミスについての指摘。	事前に資料を十分確認するとともに、館長よりお詫びの連絡をしました。
6	令和3年11月7日	舞台発表の様子を生中継で全ての楽屋で放映してほしい。	以前より、すべての楽屋でホール映像を見ることができそうですが、利用者よりその旨の希望がありませんでした。今後は、丁寧な案内を心がけていきます。
7	令和3年11月7日	大会議室の隣の洗面所が使えるようになり、大変助かりました。	引き続き、ご利用者の皆様に快適にご使用いただけるよう、丁寧な対応を心がけていきます。
8	令和3年11月7日	中原駅直結で立地が良く、館内も通路が広くて、ゆったりしており、清潔で安心である。スタッフの対応も良く気持ちよく利用している。 大会議室の机の前後の間隔がもう少し広ければ良い。	引き続き、ご利用者の皆様に快適にご使用いただけるよう、丁寧な対応を心がけていきます。 設備については、定員の関係もありますので、十分検討させていただきます。

9	令和3年11月7日	<p>共同募金が何に使われているのか知りたい。</p> <p>駐輪場を広くしてほしい。</p> <p>楽屋に新聞や本、マンガを置いてほしい。</p>	<p>募金の使途については、説明させていただきます。駐輪場については、使途により対応しています。</p> <p>楽屋へ新聞等を置くことについては、本来の目的と異なりますので、各自でご持参ください。</p>
10	令和3年11月11日	<p>洋式トイレが狭くて、使いづらい。</p>	<p>スペースの関係で御不便をおかけしています。必要であれば。障害者用トイレをご利用いただければと存じます。</p>

### 3 収支状況

#### 川崎市総合福祉センター収支状況（令和3年度）

（収入）

（単位：円）

科目	決算額	摘 要
収 入	208,526,963	
施設利用料金	31,529,544	施設・設備の利用提供事業利用料等
指定管理料	176,484,789	感染症拡大防止費用補償（14,288,789円 令和2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	512,630	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	207,159,850	
人件費	48,866,603	報酬・手当・法定福利費等
事務費	143,583,250	業務委託料・光熱水費・修繕費等
事務消耗品費	2,207,581	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	23,981,335	センター水道・電気・ガス料金
修繕費	7,068,843	補修工事他（指定管理修繕分）
業務委託料	97,848,693	センター管理業務・保守点検業務等委託料
その他経費	12,476,798	人事管理費・賃借料他
事業費	9,089,497	情報バンク事業・研修センター事業に係る経費
報償費	2,296,000	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	783,126	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	1,699,860	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	4,310,511	印刷製本費他
消費税	5,620,500	

※ 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3年度は、各事業計画に沿って事業の一層の充実と感染対策を徹底した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、掲載内容の充実を図りました。また、社協内の研修部門との連携、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。特に市内郵便局（95局）に広報等協力いただいたことで、情報入手の機会・場を広げることができました。また、SNS等での情報取得が難しい方に対しても効果的な情報発信が行えるようになりました。多くの地域住民が情報を入手できる情報発信拠点の開拓を進めたことにより、困ったときにすぐに相談できる相談窓口であることの周知にもつなげることができました。

「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。地域包括ケアシステムの推進を目指し課題を把握し、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てまいります。

「施設・設備の利用提供事業」につきましては、新型コロナウイルス対策に重点をおき、安心安全な施設運営に努め、引き続き利用者ニーズの把握と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大幅な経費削減を図る中で創意工夫のもと実施しました。

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や各種調査について、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、エレベーターのリニューアル工事をはじめ、長年にわたり課題となり、保守点検等でも指摘されていた修繕箇所について、川崎市と協議の上、段階的に実施しました。

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4期指定管理者（令和3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3年度はその初年度となりました。



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3年度 地域福祉情報バンク 総合相談事業統計

1. 開設日数：242日 相談件数：856件 延べ相談時間：103時間3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	<b>520</b>	415	49	56	173	347
情報バンク	<b>336</b>	223	54	59	148	188
合計	<b>856</b>	638	103	115	321	535

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	<b>207</b>	63	141	3	172	35	12	9	41	23	24	23	11	17	47	
情報バンク	<b>179</b>	58	118	3	147	32	22	11	37	21	10	6	12	27	33	
合計	<b>386</b>	121	259	6	319	67	34	20	78	44	34	29	23	44	80	

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	657分	223	198	20	3	2	0	0	0	0	0	0
合計	<b>4,555分</b>	638	427	108	54	21	10	5	7	5	0	1

②来所（平均面談時間：16分）

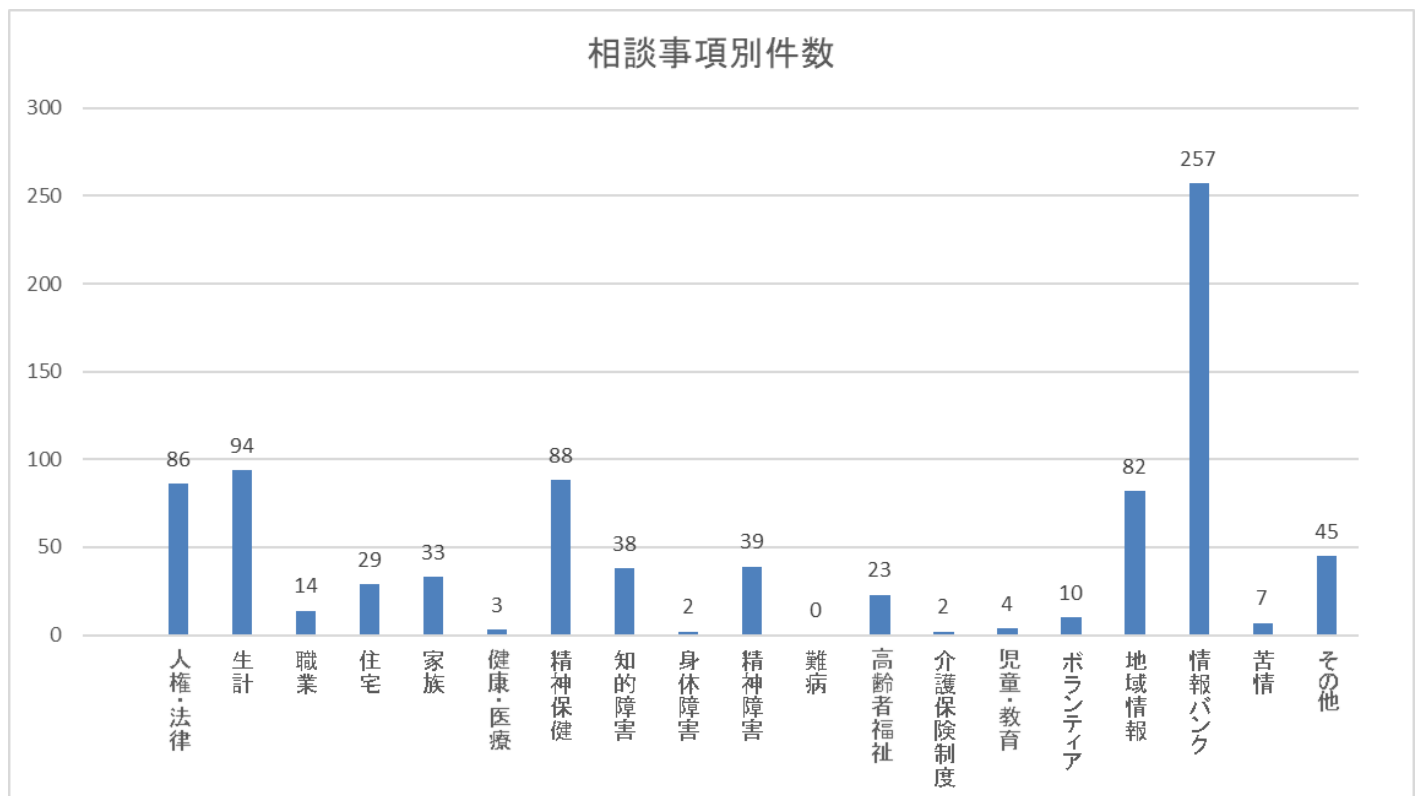
	時間計	合計	5分以 内	～10 分	～20 分	～30 分	～40 分	～50 分	～60 分	～90 分	～120 分	121分 ～
情報バンク	690分	54	30	7	8	4	1	1	1	1	1	0
合計	<b>1,628分</b>	103	55	14	15	6	3	1	2	3	3	1

③その他

	件数	訪問	FAX	手紙	e-mail	その他
情報バンク	<b>59</b>	0	0	1	56	2
合計	<b>115</b>	17	4	4	72	18

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	86	10%	85	1	5	7	19	18	11	6	7	8	5	10	4	54	17	1
生計	94	11%	89	5	37	1	7	6	2	26	0	10	5	10	28	1	48	7
職業	14	2%	12	2	0	0	4	3	0	0	0	0	7	5	0	4	0	5
住宅	29	3%	29	0	2	1	7	4	2	1	0	0	12	3	6	13	2	5
家族	33	4%	33	0	3	1	7	5	2	1	4	7	3	4	3	12	6	8
健康・医療	3	0%	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	1	1
精神保健	88	10%	88	0	2	0	13	1	35	12	5	4	16	26	7	31	6	18
知的障害	38	4%	38	0	0	0	0	0	0	7	31	0	0	15	2	4	1	16
身体障害	2	0%	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0
精神障害	39	5%	38	1	0	0	13	8	5	6	6	1	0	9	2	20	5	3
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	23	3%	21	2	0	4	8	2	0	0	3	2	4	11	2	7	1	2
介護保険制度	2	0%	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1
児童・教育	4	0%	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	0	2	0	1
ボランティア	10	1%	0	10	1	1	4	0	1	0	0	2	1	8	0	0	1	1
地域情報	82	10%	32	50	4	0	24	3	5	0	0	24	22	43	14	0	18	7
情報バンク	257	30%	5	252	34	17	52	32	19	10	18	52	23	232	15	2	5	3
苦情	7	1%	7	0	0	0	0	1	1	4	0	0	1	2	0	1	2	2
その他	45	5%	32	13	2	2	6	1	1	2	0	4	27	30	5	1	3	6
合計	856	100%	520	336	90	34	164	84	86	79	74	114	131	411	89	152	117	87



## 6. 専門相談

相談開設日数 ※1	71
-----------	----

相談件数	84
------	----

相談方法 ※2	来所	電話	職員による相談
	83	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	11	1	1	0	0	0	0	6	6	1	0	3	29

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	3	5	2	7	0	1	2	3	1	1	1	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)	0	13	6	0	2	0	0	0	8	0	0	0	29

※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3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 地域包括ケア推進研修

実施日	内容	会場	受講者数	動画再生
7月9日・ 16日	「ネット・ゲーム依存の基礎知識」 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 NPO 法人 JUST ゲームをやめる会	川崎市総合福祉センター	9日 会場 14名 16日 オンライン 23名	
9月7日	「はじめてのエンディングノート」 講師 セレモニア共済会・(株)セレモニー 代表取締役 秋野 圭嵩 氏	川崎市総合福祉センター	会場 26名	18回
9月15日・	「今すぐ始める生前整理」 講師 あんしんネット 事業部長 石見 良教 氏	川崎市総合福祉センター	会場 22名 オンライン 12名	30回
11月10日 午前/午後	「発達障害の理解」 ～親の思い くるみ式インクルーシヴな社会づくり～ 講師 NPO 法人 くるみ-来未 理事長 太田 修嗣 氏	川崎市総合福祉センター	午前 会場 14名 午後 オンライン 29名	
12月10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 公認心理師 荒木 乳根子 氏	川崎市総合福祉センター	会場 21名	7回
1月27日	「発達障害の理解と勘どころ」 講師 社会福祉法人 青い鳥 川崎市発達相談支援センター 所長 阿佐野 智昭 氏	川崎市総合福祉センター	会場 17名 オンライン 40名	63回
2月8日	「認知症の方への接し方」 講師 川崎市立井田病院 主任 認知症認定看護師 曾我部 雅代 氏	川崎市総合福祉センター	会場 23名 オンライン 33名	3回

## ② 地域課題研修

実施日	内容	会場	受講者数	
6月18日・ 24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 川崎市総合リハビリテーション推進センター 企画連携推進課 橋本 貢河 氏	川崎市総合福祉センター	18日 会場 24名 24日 会場 17名	

10月21日 26日	「子育て応援」 講師 NPO 法人 はたらくらす 代表 石渡 裕美 氏		21日 会場 14名 18日 オンライン 4名	11回
11月16日 18日	「子育てにやさしいまちづくり～inかわさき」 講師 しゃんぐりら子ども家庭支援センター 心理相談員 須山 智子 氏 まぎぬ児童家庭支援センター センター長 佐藤 義謙 氏 川崎市こども未来局 児童家庭支援虐待室		16日 会場 6名 18日 会場 17名	
12月6日 8日	「知ってほしい、いろいろな特性 ～知的障害について」 講師 川崎市育成会手を結ぶ親の会 川崎キャラバン隊 川崎市総合リハビリテーション推進センター 公認心理師 勝野 淳 氏	川崎市総合福祉センター	6日 会場 20名 8日 会場 20名	3回

③ 地域活動促進研修

実施日	内容	会場	受講者数	
6月8日 9日	「オンライン交流」 講師 NPO 法人 川崎スマートライフ推進会 理事長 菰田 浩 氏	川崎市総合福祉センター	8日 会場 26名 9日 オンライン 23名	143回
7月12日 午前/午後	「バルーンアート」 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	午前 会場 18名 午後 オンライン 16名	280回
10月12日 13日	「コミュニケーション術」 講師 落語家 林家うん平氏	川崎市総合福祉センター	12日 会場 19名 13日 会場 22名	204回
12月15日 22日	「オンライン初歩研修」 講師 NPO 法人 川崎スマートライフ推進会 理事長 菰田 浩 氏	川崎市総合福祉センター	15日 会場 26名 22日 オンライン 25名	
2月14日	「オンライン企画研修」 講師 NECプロボノ倶楽部	川崎市総合福祉センター	会場 19名	



●令和3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	47	52	49	69	49	42	56	66	73	43	53	63	
	人数	15,040	9,338	14,930	18,574	11,690	7,500	15,303	21,247	23,018	11,322	17,372	22,009	187,343	
	稼働率%	56.0%	57.8%	58.3%	78.4%	59.8%	48.3%	62.2%	77.6%	94.8%	63.2%	67.9%	70.0%		
第1楽屋	件数	28	33	34	52	35	26	33	34	42	25	32	44	418	41.4% ( 418 / 1,010 )
	人数	840	970	1,020	1,560	1,440	750	900	1,020	1,165	750	960	1,320	12,695	
	稼働率%	33.3%	36.7%	40.5%	57.8%	41.7%	29.9%	36.7%	39.1%	54.5%	36.2%	41.0%	48.9%		
第2楽屋	件数	35	48	35	58	35	33	49	41	57	35	45	51	522	51.7% ( 522 / 1,010 )
	人数	730	970	700	1,120	660	620	920	820	1,140	680	900	1,020	10,280	
	稼働率%	41.7%	53.3%	41.7%	64.4%	41.7%	37.9%	54.4%	47.1%	74.0%	50.7%	57.7%	56.7%		
第3楽屋	件数	33	49	39	54	36	31	44	42	60	32	44	53	517	51.2% ( 517 / 1,010 )
	人数	660	990	780	1,080	680	620	820	840	1,200	640	880	1,050	10,240	
	稼働率%	39.3%	54.4%	46.4%	60.0%	42.9%	35.6%	48.9%	48.3%	77.9%	46.4%	56.4%	58.9%		
大会議室	件数	26	31	46	43	36	37	58	57	55	40	48	48	525	50.9% ( 525 / 1,032 )
	人数	1,113	1,982	4,936	3,180	1,791	2,381	5,324	4,404	4,754	2,703	4,000	2,193	38,761	
	稼働率%	31.0%	34.4%	52.9%	47.8%	41.4%	42.5%	65.9%	65.5%	68.8%	49.4%	59.3%	53.3%		
第1会議室	件数	37	41	55	38	35	30	42	48	45	37	47	51	506	48.9% ( 506 / 1,035 )
	人数	254	267	380	282	234	162	273	308	279	263	298	351	3,351	
	稼働率%	43.5%	45.6%	63.2%	42.2%	40.2%	34.5%	46.7%	55.2%	56.3%	45.7%	58.0%	56.7%		
第2会議室	件数	47	47	63	56	42	49	62	50	53	48	56	54	627	60.6% ( 627 / 1,035 )
	人数	273	276	441	349	240	275	351	304	324	311	313	399	3,856	
	稼働率%	54.7%	52.2%	72.4%	62.2%	48.3%	56.3%	68.9%	58.1%	66.3%	59.3%	69.1%	60.0%		
第3会議室	件数	38	44	54	62	43	41	64	58	53	39	37	53	586	56.7% ( 586 / 1,034 )
	人数	1,362	1,505	2,148	1,790	1,247	1,336	1,946	1,799	1,588	1,443	1,214	2,004	19,382	
	稼働率%	44.7%	48.9%	62.1%	68.9%	49.4%	47.1%	71.1%	67.4%	66.3%	48.1%	45.7%	58.9%		
和室	件数	27	27	44	26	20	31	43	42	38	33	43	38	412	40.0% ( 412 / 1,031 )
	人数	273	307	542	236	178	213	392	425	367	337	346	352	3,968	
	稼働率%	32.1%	30.0%	50.6%	28.9%	23.0%	35.6%	49.4%	48.3%	47.5%	40.7%	53.1%	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	222	242	311	294	225	230	325	321	317	240	284	307	3,318	53.8% ( 3,318 / 6,170 )
	人数	18,315	13,675	23,377	24,411	15,380	11,867	23,589	28,487	30,330	16,379	23,543	27,308	256,661	
	稼働率%	43.7	0.0	59.9	54.6	43.5	44.1	60.7	62.0	66.5	50.7	58.8	56.9		
	楽屋を除く利用可能区分数	508	540	519	538	517	522	535	518	477	473	483	540	6,170	

※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。