

令和4年度  
川崎市総合福祉センター  
事業報告書（概要版）

令和5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	6
(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	6
(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	7
(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	10
(9)	安全管理への取り組みについて	10
(10)	利用者からの意見・要望等への対応について	11
3	収支状況	
(1)	川崎市総合福祉センター収支状況	12
4	まとめ	13
5	資料	
(1)	地域福祉情報バンク事業資料（資料1）	15
(2)	社会福祉研修センター事業資料（資料2）	18
(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4年4月1日から令和5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4年度は、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」では、ア 情報の収集及び提供事業、イ 福祉相談事業の2本の柱を中心とした事業を実施しました。

ア 情報の収集及び提供事業については、地域福祉情報バンク用データベース「かわさき福祉情報サイトふくみみ」を構築し、行政や民間の福祉関係機関から収集した各種福祉制度やサービス情報、地域のインフォーマル情報等様々な福祉情報を収集、データベース化し、市民の方が自分のニーズに合った地域福祉情報を取り出せるよう管理・運営を行いました。令和4年度はウェブアクセシビリティの向上を図るため、「かわさき福祉情報サイトふくみみ」サイトのリニューアルを行いました。また、「愛着障害」「終活」など最新の福祉に関する図書、DVD等の媒体を収集し、市民に提供しました。

イ 福祉相談事業については、総合的な福祉の相談「ふくし相談」に対応できる職員体制を整え、健康・医療・生活・福祉に関する様々な相談に応じつつ、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、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。

- (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予防対策を図りつつ柔軟な開催方法を選択し実施しました。

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「インターネット・スマホ・ゲームとの上手な付き合い方」「ストレスマネジメント」「発達障害のある人の青年期をどう支えるか～ある青年のケースからの学び～」「発達障害のある人やその可能性のある人をサポートする」今から始める終活①「40&50代からの人生の充実感を迎えるために整理するもの」今から始める終活②「もしも介護が必要になったら」今から始める終活③「いざとなっても慌てないお葬式の話」今から始める終活④「知らないと

損する「相続・遺言」の話」を実施しました。

地域課題研修は、認知症①「認知症の方への接し方」認知症②「認知症サポーター養成講座」「ドローン体験交流会」「ゲートキーパー」「こどもが地域社会で生まれるために」～川崎市における里親制度の取り組み～「知的障害の理解」～知って欲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、「オンライン初歩」「よしもとスポーツ：Let'sレクリエーション」「江戸の環境リサイクル・SDGsの実践「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4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 情報の収集及び提供

(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、インターネットによる市民への福祉サービス情報発信システムの一元管理・運営を行いました。(閲覧数147,978件)

#### a 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。

#### b 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。(掲載依頼 94 件)

c 「かわさき福祉情報サイトふくみみ」のリニューアル

ホームページのリニューアルを行い、読み上げ機能の設置なども含めたアクセシビリティの向上を図りました

(イ) 情報発信事業

a かわさき福祉情報サイトふくみみ Facebook ページの運営

かわさき福祉情報サイトふくみみ Facebook にて、かわさき福祉情報サイト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。

昨年度に引き続き、「ShareSmile かわさき」に関する情報提供なども行い、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。

b 市社協ウェブサイトの管理

ウェブサイトでは、迅速な情報配信を実現するために新着情報や災害関連最新情報について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。

c 地域福祉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。

2022 年春号、2022 年夏号、2022 年秋号、2023 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 2,177 か所 7,000 部×4 回の 28,000 部送付)

(ウ) 地域福祉情報広報活動事業

a 「かわさき福祉情報サイトふくみみ」に関する広報活動

・「かわさき福祉情報サイトふくみみ」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 745 枚を配布。

・「かわさき福祉情報サイトふくみみ」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)

b 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」・「かわさき福祉情報サイトふくみみパンフレット」・「専門相談のご案内チラシ」を745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」、「福祉マンガコーナー」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しました。

## （エ） 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。また、各区社会福祉協議会を返却場所として設定する試みを行い、利用者の利便性の向上を図りました。

- ・図書資料所有数：図書 4,490冊／DVD・ビデオ 539本
- ・新規登録者数：69名
- ・図書貸出・閲覧者数：932名
- ・利用者数：687名
- ・貸出件数：1,454件（図書1,264件／DVD・ビデオ190件）
- ・コピー機（一般利用）：64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：16名

## イ 福祉相談事業

### （ア）総合相談事業

#### a ふくし相談事業

- ・総合的な福祉の相談に対応できる職員体制を整え、健康・医療・生活・福祉に関する様々な相談に応じました。
- ・相談件数：493件
- ・相談員の資質向上（研修会への参加）

#### b 地域福祉情報バンクへの相談

- ・福祉団体、地域情報、助成金等についての相談や、「かわさき福祉情報サイトふくみみ」に関する相談に応じました。
- ・相談件数：327 件

#### c 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。（9/21）
- ・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。（3/2）

#### d 総合相談事業における広報活動

- ・「地域福祉情報バンク通信」、「専門相談のご案内（後述）」、啓発グッズなどで周知しました。

### （イ）専門相談

- ・専門性の高い内容の相談を各専門職の相談員に対応いただいた。
- ・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：94 件

#### a 専門相談における広報活動

- ・「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 830 か所 4,500 部×4 回の 18,000 部送付）
- ・専門相談ポスターを配布。（1 部×266 箇所 年 1 回）
- ・地域福祉情報バンクミニチラシの作成・設置（70 枚作成し、総合福祉センター各階に設置）

## （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「インターネット・スマホ・ゲームとの上手な付き合い方」「ストレスマネジメント」「発達障害のある人の青年期をどう支えるか～ある青年のケースからの学び～」「発達障害のある人やその可能性のある人をサポートする」今から始める終活①「40&50 代からの人生の充実感を迎えるために整理するもの」今から始める終活②「もしも介護が必要になったら」今から始める終活③「いざとなっても慌てないお葬式の話」今から始める終活④「知らないで損する‘相続・遺言’の話」を、5 テーマ 9 回開催しました。

地域課題研修は、認知症①「認知症の方への接し方」認知症②「認知症サポーター養成講座」「ドローン体験交流会」「ゲートキーパー」「こどもが地域社会で生まれるために」～川崎市における里親制度の取り組み～「知的障害の理解」～知って欲しいいろいろな特性～、6テーマ9回開催しました。

地域活動促進研修は、「オンライン初歩」「よしもとスポーツ：Let'sレクリエーション」「江戸の環境リサイクル・SDGsの実践「オンライン企画」を、4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しました。また、可能な限り動画を公開し、より多くの方が視聴できる機会を設け、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4,378件（利用区分）の貸出可能件数のうち2,107件の利用があり、稼働率は48.1%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い、未納料金の分割返済を受けることとなりました。

### **(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。

施設管理について、改善が可能な課題に迅速に対応するため、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、課題解決を図りました。

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、円滑な施設運営の円滑化を図りました。

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、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)
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) [(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	(株)サイオー
9	舞台等音響・映像設備保守	6・12月	(株)サイオー
10	舞台機構設備保守	5・9・1月	(株)サイオー
11	ピアノ保守	6・12月	(株)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)]

	業 務 内 容	実施月・実施期間	業者名
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) [(株)日立ビルシステム]
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4年4月1日 ～令和5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4年4月1日 ～令和5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4年4月1日 ～令和5年3月31日	(株)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4年4月1日 ～令和5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	客席前部空調機電磁 開閉器等更新整備	経年劣化によるホール客席の電磁開閉 器等の更新整備（地下1階）	145,200	(株)研空社
2	和室畳替え修繕工事	経年劣化による和室の畳替え	180,000	田邊畳店
3	役員室内装工事	経年劣化による損傷が激しいため、内 壁の修繕工事	44,000	小林内装
4	客席前部空調機電磁 開閉器等更新整備	経年劣化によるホール客席の電磁開閉 器等の更新整備（地下1階・6階）	258,500	(株)研空社
5	立体駐車場絶縁調査	絶縁抵抗測定全体の異常が保守点検に おいて指摘されたため、場所特定のた めの調査	81,400	(株)丸井電設

6	屋上照明止水工事	経年劣化による屋上照明の止水処理のための工事	41,800	(株)丸井電設
7	1 階トイレ換気扇取替工事	経年劣化による故障のための更新工事	55,000	(株)丸井電設
8	ファンコイル整備工事	長期間の未点検による不具合を解消するための整備工事 (81 台分)	3,390,200	(株)研空社
9	ハロゲン化物消火設備改修工事	消防設備点検においてハロゲン化物消火設備の駐車場用ソレノイド機器不良の指摘改善のための交換工事	261,360	セントラル総業(株)
10	無停電電源装置 (UPS) バッテリー交換	空調制御PC用のUPS本体のバッテリー交換	238,700	セントラル総業(株)
11	ホール3階女子トイレ漏水改修工事	ホール3階女子トイレの漏水改修のための工事	67,100	(株)研空社
12	6階シンク詰まり抜き工事	6階給湯室シンクの詰まりを改善するための工事	66,000	セントラル総業(株)
13	1階通路ドア修繕工事	1階通路ドアの召合わせ下部の剥離修繕工事	33,000	文化シャッター(株)
14	排水管内視鏡調査	館内排水管の現状確認のための調査	110,000	セントラル総業(株)
15	地下1階電気室内電気時計修繕	地下1階電気室内電気時計の故障に伴う更新工事	38,500	セントラル総業(株)
16	3階ホール扉交換工事	経年劣化による3階ロビー側ホール扉の更新工事	1,430,000	文化シャッター(株)
17	2階ドア錠前フロアヒンジ交換工事	経年劣化による2階旧レストラン入口ドアの錠前及びフロアヒンジ交換工事	154,000	文化シャッター(株)
18	汚水槽フロートスイッチ取付工事	汚水槽の汚水ポンプのセンサー部の交換工事	225,500	セントラル総業(株)
19	電気温水器改修工事等	経年劣化による1階電気温水器の更新工事並びに5階・7階同機器の撤去	438,000	吉田工業所 有限会社
合 計 金 額			7,258,260	

### (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4年4月27日（昼間）、令和4年10月26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12月27日	3階出入口自動ドア付近に画鋲等のばらまき	センター隣接の交番及び行政に連絡し対応。

## (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4年9月9日	駐車場側からの出入口を歩いて利用したら声をかけられた。	スペースや設備の関係で御不便をおかけしています。 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5年2月22日	電光板が見にくい。立て看板の位置を変更したらどうか。	掲示関係の備品類について、様々な観点からの配置を検討し運用に努めています。 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 収支状況

#### 川崎市総合福祉センター収支状況（令和4年度）

（収入）

（単位：円）

科目	決算額	摘要
収入	175,414,592	
施設利用料金	4,360,160	施設・設備の利用提供事業利用料等
指定管理料	170,683,283	備品移動等負担金・原油価格物価高騰一部補填含む
実費負担収入	0	研修センター事業参加費等
その他	371,149	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	172,816,655	
人件費	50,711,023	報酬・手当・法定福利費等
事務費	109,492,210	業務委託料・光熱水費・修繕費等
事務消耗品費	2,707,662	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	19,378,343	センター水道・電気・ガス料金
修繕費	7,258,260	補修工事他（指定管理修繕分）
業務委託料	69,234,265	センター管理業務・保守点検業務等委託料
その他経費	10,913,680	人事管理費・賃借料他
事業費	8,145,922	情報バンク事業・研修センター事業に係る経費
報償費	2,527,629	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	181,933	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	1,410,310	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	4,026,050	印刷製本費他
消費税	4,467,500	

※ 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4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。

「地域福祉情報バンク事業」では、ア 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。SNS等での情報取得が難しい方に対しても効果的な情報収集が行えるようにホームページのリニューアルを行い、読み上げ機能の設置なども含めたアクセシビリティの向上を図りました。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。イ 福祉相談事業については、上記広報啓発グッズの活用などで、困ったときにすぐに相談できる相談窓口であることを積極的に周知し、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、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。

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5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。

川崎市から指定管理者として、第4期指定管理者（令和3年度から5年間）の指定をいただき、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4年度 地域福祉情報バンク 総合相談事業統計

1. 開設日数：246日 相談件数：820件 延べ相談時間：139時間5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>493</b>	424	56	13	162	331
情報バンク	<b>327</b>	220	38	69	161	166
合計	<b>820</b>	644	94	82	323	497

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>196</b>	50	146	0	161	36	15	12	37	26	12	19	14	12	49
情報バンク	<b>196</b>	71	121	4	160	36	19	9	44	19	11	17	9	22	46
合計	<b>392</b>	121	267	4	321	72	34	21	81	45	23	36	23	34	95

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：10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	5,333分	424	209	75	63	27	20	11	9	7	3	0
情報バンク	997分	220	181	28	7	3	0	0	0	0	0	1
合計	<b>6,330分</b>	644	390	103	70	30	20	11	9	7	3	1

②来所（平均面談時間：22分）

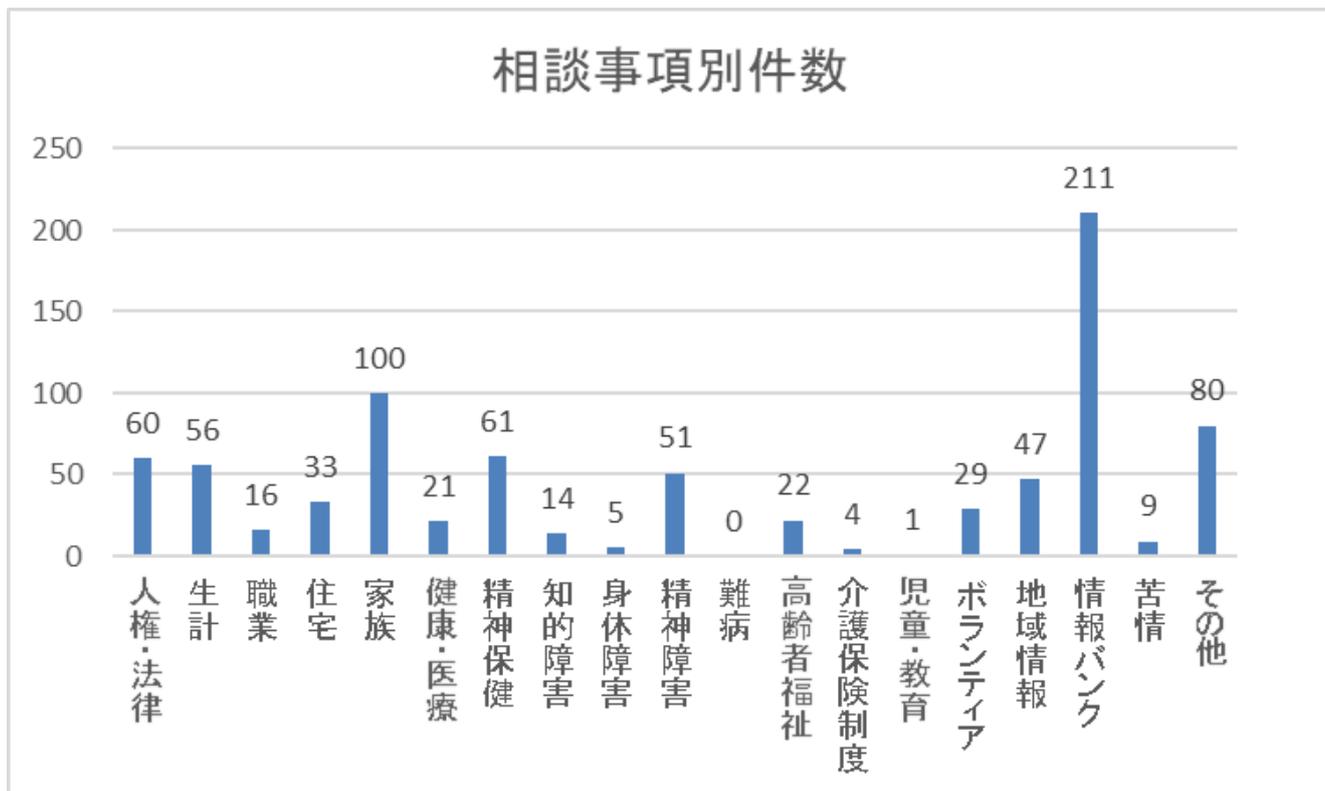
	時間計	合計	5分以 内	～10 分	～20 分	～30 分	～40 分	～50 分	～60 分	～90 分	～120 分	121分 ～
ふくし相談	1,669分	56	22	8	5	3	2	2	4	4	4	2
情報バンク	346分	38	25	3	3	4	2	1	0	0	0	0
合計	<b>2,015分</b>	94	47	11	8	7	4	3	4	4	4	2

③その他

	件数	訪問	FAX	手紙	e-mail	その他
ふくし相談	<b>13</b>	6	0	1	2	4
情報バンク	<b>69</b>	0	1	0	67	1
合計	<b>82</b>	6	1	1	69	5

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	60	7%	55	5	4	5	10	10	3	2	4	3	19	25	2	29	4	0
生計	56	7%	51	5	14	1	6	2	3	2	3	22	3	25	7	3	20	1
職業	16	2%	16	0	1	0	1	0	0	0	0	2	12	10	0	1	2	3
住宅	33	4%	32	1	1	0	14	14	0	2	1	0	1	21	6	2	2	2
家族	100	12%	100	0	2	5	6	8	16	38	1	1	23	54	6	29	3	8
健康・医療	21	3%	20	1	4	2	5	3	1	0	2	2	2	12	4	0	3	2
精神保健	61	7%	61	0	1	0	14	10	1	9	8	2	16	31	0	23	5	2
知的障害	14	2%	14	0	0	0	0	0	0	4	10	0	0	11	1	1	0	1
身体障害	5	1%	3	2	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0
精神障害	51	6%	49	2	6	4	7	17	1	12	0	0	4	34	2	6	3	6
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	22	3%	18	4	0	2	4	3	1	0	1	5	6	9	3	6	4	0
介護保険制度	4	0%	3	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	3	0
児童・教育	1	0%	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
ボランティア	29	4%	8	21	2	6	12	4	0	1	0	2	2	15	9	1	3	1
地域情報	47	6%	2	45	1	0	6	1	3	14	0	8	14	34	6	0	7	0
情報バンク	211	26%	6	205	25	7	41	30	16	13	8	35	36	202	8	0	1	0
苦情	9	1%	9	0	0	0	4	0	0	0	2	0	3	4	3	0	2	0
その他	80	10%	45	35	17	11	25	2	2	1	3	6	13	56	9	3	11	1
合計	820	100%	493	327	82	43	157	104	47	99	44	88	156	545	66	104	78	27



## 6. 専門相談

相談開設日数 ※1	●
-----------	---

相談件数	94
------	----

相談方法 ※2	来所	電話	職員による相談
	94	0	0

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	1	4	1	0	3	13	3	0	0	10	43

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	0	7	0	1	1	4	0	0	0	21

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	20	4	0	4	0	0	0	2	0	0	0	30

※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4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12日・19日	「インターネット・スマホ・ゲームとの上手な付き合い方」 講師 久里浜医療センター 松崎 尊信 氏	川崎市総合福祉センター	会場 19名 オンライン 28名	
9月21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 公認心理師 荒木 乳根子 氏	川崎市総合福祉センター	会場 18名	
11月9日	「発達障害のある人の青年期をどう支えるか ～ある青年のケースからの学び～」 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	会場 16名 オンライン 28名	
12月22日	「発達障害のある人やその可能性のある人をサポートする」 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 29名 オンライン 39名	
1月24日	今から始める終活① 「40&50代からの人生の充実感を迎えるために整理するもの」 講師 生前整理アドバイザー 認定講座講師 馬場 南氏	川崎市総合福祉センター	会場 16名	準備中
1月26日	今から始める終活② 「もしも介護が必要になったら」 講師 株式会社 SOERUTE 代表取締役 山上 剛史氏	川崎市総合福祉センター	会場 18名	準備中
1月31日	今から始める終活③ 「いざとなっても慌てないお葬式の話」 講師 株式会社東都 執行役員 野中 利浩氏	川崎市総合福祉センター	会場 17名	準備中
2月3日	今から始める終活④ 「知らないと損する‘相続・遺言’の話」 講師 株式会社女性相続 support 税理士 高山 亜由美氏 行政書士 中田 多恵子氏	川崎市総合福祉センター	会場 25名	準備中

② 地域課題研修

実施日	内容	会場	受講者数	
6月23日	認知症① 「認知症の方への接し方」 講師 川崎市立井田病院 認定看護師 曾我部 雅代氏	川崎市総合福祉センター	会場 87名	5回
6月29日	認知症② 「認知症サポーター養成講座」 講師・キャラバンメイト ・中原区役所 みまもり支援センター	川崎市総合福祉センター	会場 25名	
8月3日	「ドローン体験交流会」 講師 NPO 法人 はたらくらす	川崎市総合福祉センター	会場 29名	
10月18日 31日	「ゲートキーパー」 講師・社会福祉法人 川崎いのちの電話 ・川崎市総合リハビリテーション 推進センター	川崎市総合福祉センター	18日 会場 17名 31日 会場 13名	
11月15日 17日	「こどもが地域社会で育まれるために」 ～川崎市における里親制度の取り組み～ 講師・川崎市あゆみの会 ・NPO 法人キアアセット ・川崎市里親支援センターさくら ・川崎市こども未来局 児童家庭支援 児童虐待対策室	川崎市総合福祉センター	15日 会場 14名 17日 会場 6名	71回
12月9日 13日	「知的障害の理解」 ～知って欲しいいろいろな特性～ 講師・川崎市育成会 手をむすぶ親の会 ・川崎市総合リハビリテーション 推進センター	川崎市総合福祉センター	9日 会場 21名 13日 会場 28名	24回

③ 地域活動促進研修

実施日	内容	会場	受講者数	動画再生
6月7日 14日午前 午後	「オンライン初歩」 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 ※6/7のみ 麻生老人福祉センターと 同時開催	7日 会場 58名 14日午前 16名 午後 10名	144回
8月31日	「よしもとスポーツ : Let'sレクリエーション」 講師 アホマイルド坂本、ジョイマン、 西村ヒロチョ	川崎市総合福祉センター	会場 30名	
10月11日 12日	「江戸の環境リサイクル・SDGsの実践 (落語)」 講師 落語家 林家うん平氏	川崎市総合福祉センター	11日 会場 5名 12日 会場 7名	
12月6日 午前 午後	「オンライン初歩」 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 ※午後のみ 麻生老人福祉センターと同時開催	午前 会場 10名 午後 会場 35名	
2月7日	「オンライン企画」 講師 NECプロボノ倶楽部	川崎市総合福祉センター	会場 15名	

●令和4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
	ホール	件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
人数		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
稼働率%		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
第1楽屋	件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0% ( 0 / 0 )
	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	稼働率%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
第2楽屋	件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0% ( 0 / 0 )
	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	稼働率%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
第3楽屋	件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0% ( 0 / 0 )
	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	稼働率%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
大会議室	件数	5	26	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70	26.5% ( 70 / 264 )
	人数	350	1,914	3,086	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,350	
	稼働率%	5.7%	28.9%	44.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
第1会議室	件数	37	40	38	36	43	42	47	54	47	51	49	46	530	51.6% ( 530 / 1,027 )
	人数	234	290	268	225	268	286	353	444	407	336	381	317	3,809	
	稼働率%	42.5%	44.4%	43.7%	40.0%	49.4%	48.3%	54.0%	62.1%	58.8%	63.8%	62.0%	53.5%	53.5%	
第2会議室	件数	48	53	54	48	41	52	56	53	46	47	38	54	590	57.3% ( 590 / 1,030 )
	人数	273	318	310	249	243	301	349	312	303	285	241	303	3,487	
	稼働率%	55.2%	58.9%	62.1%	53.3%	47.1%	59.8%	62.2%	60.9%	57.5%	58.8%	48.1%	62.8%	62.8%	
第3会議室	件数	40	43	51	39	38	53	52	56	50	52	50	41	565	55.1% ( 565 / 1,026 )
	人数	1,131	1,266	1,654	1,139	977	1,401	1,551	1,648	1,446	1,525	1,514	1,488	16,740	
	稼働率%	46.0%	47.8%	58.6%	43.3%	43.7%	60.9%	57.8%	64.4%	62.5%	65.8%	64.1%	48.8%	48.8%	
和室	件数	33	28	38	24	20	26	31	33	32	31	30	26	352	34.1% ( 352 / 1,031 )
	人数	283	231	406	226	192	223	312	336	303	308	299	228	3,347	
	稼働率%	37.9%	31.1%	45.2%	26.7%	23.5%	29.9%	34.4%	37.9%	40.0%	38.3%	37.5%	28.9%	28.9%	

〈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	163	190	220	147	142	173	186	196	175	181	167	167	2,107	48.1% ( 2,107 / 4,378 )
	人数	2,271	4,019	5,724	1,839	1,680	2,211	2,565	2,740	2,459	2,454	2,435	2,336	32,733	
	稼働率%	37.5	42.2	50.9	40.8	41.0	49.7	52.1	56.3	54.7	56.6	52.8	48.3	48.3	
	楽屋を除く利用可能区分数	435	450	432	360	346	348	357	348	320	320	316	346	4,378	

※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。