

市民活動サポートセンターが相談機能を充実させるステップ

1. 職員の専門性向上

- 定期的な研修の実施
知識やスキルを向上させるためにテーマ別研修を実施する
- 多角的視野を持つ人材の育成・採用
柔軟に対応できるよう専門家との交流や外部研修への参加を行う

2. アウトリーチ活動の強化

- 積極的な地域訪問
直接地域に出向き住民や団体と対話を行う
- 出張相談会の開催
公共施設や集会所で出張相談会を実施しアクセスの向上を図る

3. 個別ニーズへの対応力強化

- 柔軟な対応力の養成
個別課題に応えるため感性や判断力を高めるトレーニングを行う
- 個別事例の共有
複雑なケースに対応するため事例共有会をして知識の蓄積を行う

4. デジタル化への対応

- ICT スキルの向上
オンライン相談、Web 会議に慣れるための研修を実施する
- 情報管理の効率化
クラウドツール等を活用し相談履歴や地域の課題を一元管理する

5. チームワークの強化

- 職員間の信頼関係構築
チームとして協力し合える環境を作る。意見交換会を行う
- ケース会議の実施
複雑な相談案件には全体で会議を通じて組織的に対応する

6. 関係機関との連携強化

- 協力体制の構築
行政機関や地域の専門家、NPO と連携し支援ができる体制を整える
- 適切なリファールの実施
必要に応じて専門機関に紹介するスキームを構築する

7. 情報発信の充実

- 広報活動の強化
活動内容や支援実績を伝えるためパンフレットや SNS を活用する
- イベント開催
セミナーや交流イベントを開催しセンターの認知度を高める

8. 評価とフィードバック

- 定期的な利用者アンケートの実施
相談者からの意見を収集しサービス改善に活かす
- PDCA サイクルの活用
計画（Plan） 実行（Do） 評価（Check） 改善（Act） のサイクルを定着させる