

サポートセンターの課題について

区分	内容	現状	問題点(具体的に)	課題/方向性
① 相談	1. 対象:①個人 ②団体 2. 内容: ①ボランティア探し方、発見サイトの見方など初歩的なアドバイス、必要な情報の提供 ②運営に関するアドバイス(資金、組織改善、立ち上げなど)、専門家への繋ぎ	①発見サイトのご案内(口頭またはリーフレット) ②なんでも相談の案内(チラシ交付) ・各種パンフレットは置いている ・相談窓口の表示は特にな ・問い合わせレベルに止まっている	・ワンストップ対応不可 ・情報量が少ない ・込み入った話ができない(深く聞き出せない) ・相談機能を特に有していない ・明確に業務範囲とはなっていない ・利用者にもあまり認識されていない	・提示できる情報量の確保(例:FAQ集、サイトの使い方パンフ、成功事例) ・体制の構築(人材) ・相談機能を持つかどうか(要検討) ・過去の相談事例を元に基盤づくりをする ・担当メンバーにトレーニングを実施 ・相談回数を積み重ねることで習練 ・なんでも相談会に参加
② 情報	①上記に通ずる相談ニーズに対する情報提供 ②パンフレット、チラシの配布(イベント、補助金) ③SNSアカウントによる発信 ④団体情報の発信(発見サイト含む)	①上記の通り不足 ②実施済み ③実施済みだが必要な人に届いていない? ④実施済みだが団体によって濃淡あり ・提供する情報レベルの評価はない	・一般的に情報量不足 ・情報を欲している人に継続発信できていない ・ニーズの把握が不十分(声の集計) ・改善提案がされることは少ない	・ポテンシャル層の囲い込み不足(お気に入り登録的な) ・有効な発信方法の確立(例:③と④の融合など) ・内容評価(見直し)をして不足を発見する ・目標を設定して具体的実行計画を立てる
③ コーディネート	①団体の課題や発展に対応する他団体との繋ぎ ②行政との協働の架け橋 ③始めたい個人→団体の紹介	①、②、③ともに未実施 ※公平性の観点で難しい部分もある(現場の声) ・コーディネーターは意識されていない	然るべき人や団体に繋ぐためには、互いの信頼が必要だが、多方面に信頼関係を築きつつ、機転の利く人材が必要であり稀有な存在 ・現状特に業務の範疇とされていない	・然るべき方法の確立または人材の確保 ・登録団体の整理・分類をする(属性の整理) ・団体の特出すべき実績・技能・資源を把握 ・要求された時には紹介が出来るレベル
④ 広報・PR	①情報誌 ②SNS ③ホームページ ④情報サイト ⑤地元メディアとの連携	①発行しているが有効性は? ②実施済みだが、情報を求めている人に届いているか? ③市ホームページ ④発見サイト、サポートセンターの情報は印刷機予約状況程度 ⑤事業の際などに実施	・一般的にPR(発信方法・内容)の有効性が検証出来ていない ・センター自体のPR(SNS、しみんりよくで実施)が然るべき対象に届いていない? ・ニーズの把握不足(想定レベル) ・有効性の検証は困難ではあるが...	・有効な発信方法の確立 ・発信の担い手の確立 ・センターそのもののPR不足 ・定期的イベント・ワークショップ・交流会開催 ・しみんりよく→結果報告よりこれからを ・サポートセンターの機能を表示 ・市民活動ハンドブック等の再作成・発行
⑤ 資源提供	ハードの提供 ①各種機器の利用 ②打合せスペース ③イベントの実施	実施している ・打ち合わせスペースとしての利用 ・印刷機(コピー)の稼働率	・認知度が低い ・気軽に立ち寄れない ・プロジェクター使用が難しい	・認知度の向上 ・利用しやすい環境づくり ・モニターを数台用意(*ホワイトボード) ・稼働時間の適正化(利便性と運営側の負荷)