

【相談機能について】

相談について

市民活動支援センターが対応する主な相談は、個人、団体、関係機関からの相談です。

個人からの主な相談内容は、ボランティア・市民活動に参加したいという希望や、ボランティア・市民活動からの支援を求める相談が考えられます。

団体や関係機関からの相談は、人材確保や助成金などの情報や申請に関する事、他の団体とのネットワークを求める相談や、運営していくうえでの課題解決を求める相談などが考えられます。

対応の仕方

市民活動支援センターでは、そのような相談を受け、短期的には蓄積している情報をもとにしながらコーディネーターや情報提供で対応しますが、相談内容を分析・整理し、地域や社会の情勢に応じて各種事業に反映させます。

市民活動支援センターへの相談は、窓口や電話などで相談者から受けることに加え、より多くの相談を受けるために、人が多く集まるイベントや場所で相談を受ける機会を設け、積極的にアウトリーチしていきます。他の機関から紹介され受ける相談もありますが、関係機関に対して市民活動支援センターの役割と機能を周知し理解を深めてもらうように積極的な働きかけをします。

一般的な相談には、スタッフであるコーディネーターが対応します。コーディネーターとしての相談対応技術を駆使して相談者が求めていることを的確に把握し、人的・物的な情報提供や、市民活動支援につながる情報を提供したり、相談者の求めに応じた情報発信をします。その際には主体性の尊重の観点から、相談者自らが選択して決定できるよう、市民活動支援センター内の設備を最大限に活用し、相談者自らが調べたり、コーディネーターが様々な案を提供していくなかで、自己解決につながるように対応します。

団体の運営や課題解決支援として、財務、法律、経理など、高度に専門的な知識を要する相談へ対応するために、専門相談員による相談日を年間予定の中で設定し対応する体制を整えます。

相談内容によっては、他の相談機関を紹介する場合がありますが、単に連絡先を伝えるのではなく、市民活動支援センターがもっている情報を伝え、相談者が自ら動くことを支援するとともに、必要な場合には、スタッフが同行し、的確につながるよう支援します。

相談することへの敷居を低くするためには、市民同士や団体同士が相談し合えることも重要であると考えますが、ボランティアな立場で自身を活かす希望を持つ市民相談員を配置し対応していくことも必要であると考えます。