

「区ボランティアセンター運営」 について

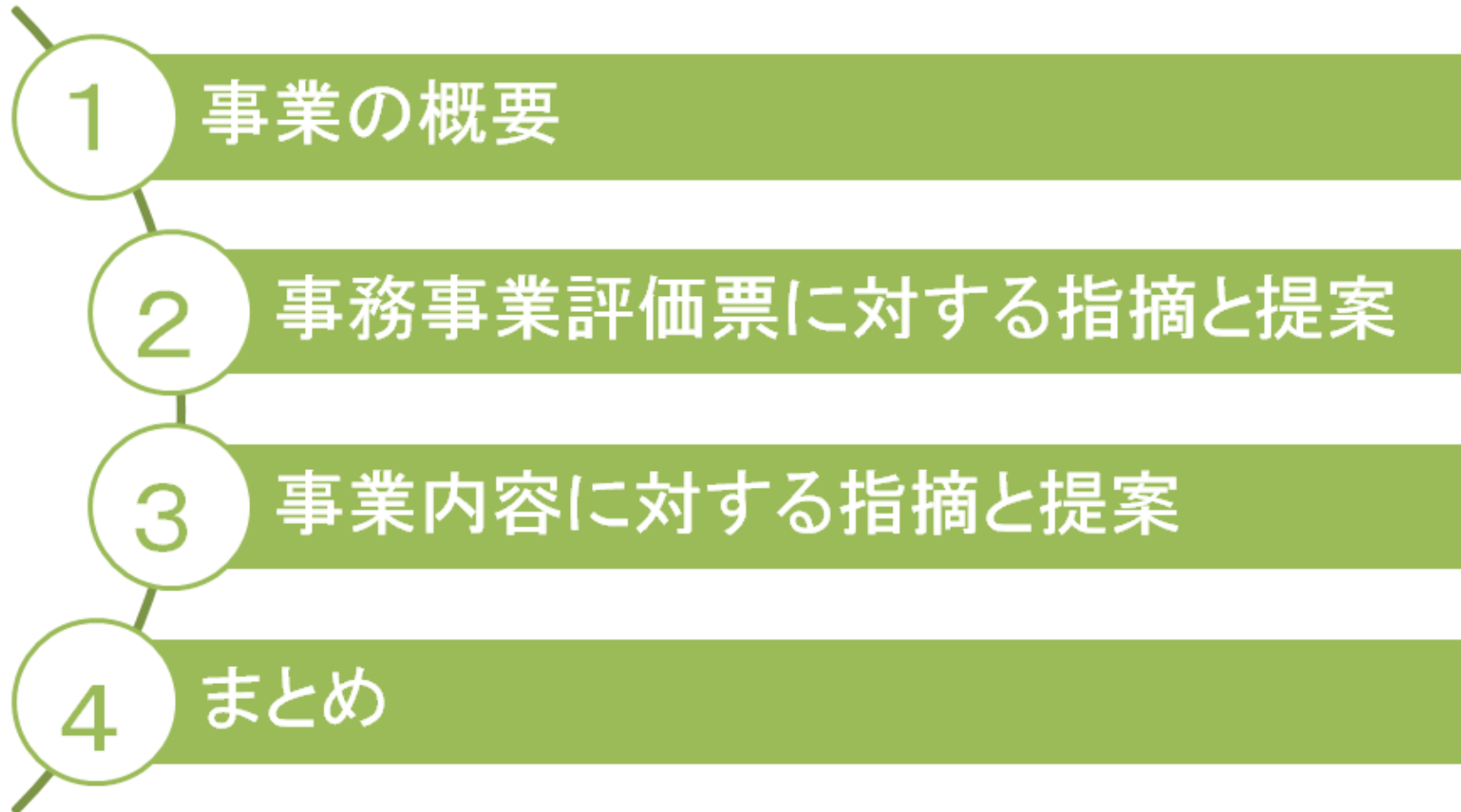


京都大学公共政策大学院

修士2回生 片山晋太郎

修士1回生 岡田美紀 高文寧

発表の流れ



1. 事業の概要

区ボランティアセンターとは？

社会福祉法人
京都市下京区社会福祉協議会

〒600-8166 京都市下京区花屋町通室町西入乾町292 下京総合福祉センター内
TEL 075(361)1881 / FAX 075(361)1663

アクセス | 賛助会員加入のお願い | 文字 小 中 大 | Mail

誰もが安心して地域で暮らし続けることのできる福祉のまちづくり

- ▶ TOP
- ▶ ニュース
 - ▶ コーナートップ
 - ▶ お知らせ
 - ▶ 報告
- ▶ 下京区社会福祉協議会とは
- ▶ 学区単位の福祉活動
- ▶ 区社協の生活支援事業
- ▶ 下京区ボランティアセンター
 - ▶ コーナートップ
 - ▶ ボランティアコーディネート
 - ▶ ボランティア活動の支援
 - ▶ サークル連絡会
 - ▶ 活動機材・会場の貸出
 - ▶ ボランティア保険
 - ▶ ボランティアスクール
 - ▶ 福祉教育の実践
 - ▶ 災害ボランティア
- ▶ 地域の福祉ネットワーク
- ▶ 発行物
- ▶ リンク

下京区の23学区

下京区のボランティアグループ

下京区ボランティアセンター

| コーディネート | 活動支援 | サークル | 貸出 | 保険 | スクール | 福祉教育 | 災害ボランティア |

下京区ボランティアセンターでは、つながり、支え合えるまちづくりを目的に、誰かの役に立ちたい！と願う人と、ちょっとした手助けがほしい、と思う人をつなぎ、ボランティア活動の支援をしています。

ボランティアコーディネート

「ボランティア活動してみたい」「協力してくれるボランティアを探している」といった相談に応じます。
【施設でのボランティア案内】(PDF/298KB) | ▲TOP |

ボランティア活動の支援

区内を中心に活動しているボランティアグループに対し、活動場所の提供や情報発信、財政支援などで応援します。 | ▲TOP |

ボランティア・サークル連絡会

ボランティアな活動を展開するグループの横のつながりをつくり、活動の支援をしています。

■下京区ボランティアサークル連絡会紹介



手話サークルつぼみの会



伝統芸能南京玉すたれ京都熱愛会



人形劇サークルさんりんしゃ



| ▲TOP |

事業の目的と背景

目的

「いつでも、どこでも、誰でも」ボランティア活動に参加できる体制を整備
⇒市民のボランティア参加促進

背景

区域におけるボランティア活動推進
⇒・平成7～9年度にかけて各区社会福祉協議会に
区ボランティアセンターを設置
・京都市はその設立当初より助成

事業の運営主体

運営主体

- ・各区社会福祉協議会が区ボランティアセンターを運営
- ・京都市は京都市社会福祉協議会に運営助成金を交付

京都市

- 運営費補助（全区同額、積算して計2346万円）
- 市社協を通じて運営状況を監督

京都市社会福祉協議会

- 市からの補助を各区社会福祉協議会に分配
- 区社協に対して直接運営について指導

各区社会福祉協議会

- 実際に区ボランティアセンターを運営
- 予算書／決算書、計画書／報告書を市に提出

事業内容

区ボランティアセンターの事業

- ・運営要綱に基づき以下の6事業を実施
- ・取り組みには各区ごとに違いがみられる

ネットワーク

加入団体の連絡会

情報発信

区社協広報誌、インターネットによる広報活動

人材育成

ボランティア育成講座（高齢者対象、展示講座など）

相談・コーディネート

ボランティア応募者と募集者を紹介

活動振興


ボランティア保険受付、活動助成金など

災害対策

災害ボランティア講座

2. 事務事業評価票に対する 指摘と提案

評価票に対する指摘

| | | |
|----------------|----------------------------------|---|
| 主たる上位施策 | | 1502 地域におけるつながりの構築 |
| 事業概要 | 目的 (どのような状態にしたいのか) | ボランティア活動に参加したい人が誰でも参加できるよう地域住民のニーズを積極的に開拓するとともに、活動に当たって必要な援助を行うことにより、いつでも、どこでも、誰でも、ボランティア活動に参加できる体制の整備に努めるため、円滑な区ボランティアセンターの運営を支援することによって、区域におけるボランティア活動の一層の充実・発展を図ることを目的とする。 |
| | 背景 (どのような経緯で事業を開始したのか) | 区域におけるボランティア活動推進のため、平成7年度から順次、各区の社会福祉協議会に区ボランティアセンターが設置され、平成9年度に全区の設置が完了した。 地域福祉推進のためには、ボランティア活動の振興が重要な課題であるため、設立当初から、その運営に対して助成を行っている。 |
| | 対象 (誰を、何を) | (福)京都市社会福祉協議会 |
| | 活動内容 (どのような手段で) | 行政区域におけるボランティア活動の中核施設として、各区社会福祉協議会が行政区毎に区ボランティアセンターを設置しており、この事業運営に対し市社協を通じて補助を行う。  |

指摘①

区ボランティアセンターの活動内容が記載されていない

評価票に対する提案

提案①

運営要綱にある主要な6つの事業内容を記載する

| | | |
|------|--------------------|---|
| 事業概要 | 対象 (誰を、何を) | (福)京都市社会福祉協議会 |
| | 活動内容 (どのような手段で) | <p>行政区域におけるボランティア活動の中核施設として、各区社会福祉協議会が行政区毎に区ボランティアセンターを設置しており、この事業運営に対し市社協を通じて補助を行う。</p> <p>各区ボランティアセンターは、当該行政区の特性も踏まえながら、</p> <ul style="list-style-type: none">①ネットワーク事業（区域のボランティア団体の交流促進等）②情報発信事業（広報紙等を通じた啓発）③ボランティア人材育成事業（入門講座等の開催）、④相談・コーディネート事業⑤活動振興（保険受付、活動資金確保支援）、⑥災害対策 <p>を通じ、区域におけるボランティア活動参加体制の整備を行う。</p> |

評価指標について

本事業においては目標達成度を測る指標として、「指標1：相談件数」「指標2：ボランティア数」が採用されている

| II-2 業績評価 | | | | | | | | | |
|-----------|---|-----|-----------------|-------------|---------------|-------|-------|--------|--------|
| 目標達成度 | 指標名 | | | 単位 | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 | |
| 指標1 | 相談件数 | | | 目標値 …① | 件 | 1,804 | 1,804 | 2,828 | 2,828 |
| | | | | 実績値 …② | 件 | 1,618 | 2,828 | 2,732 | |
| | | | | 目標達成度 (②÷①) | % | 89.7 | 156.8 | 96.6 | |
| 区分 | 成果指標 | 種類 | 増加することが良いとされる指標 | | 評価 | 普通 | かなり良い | 良い | |
| 指標2 | ボランティア数 | | | 目標値 …① | 名 | | | 17,276 | 21,339 |
| | | | | 実績値 …② | 名 | | | 21,339 | |
| | | | | 目標達成度 (②÷①) | % | | | 123.5 | |
| 区分 | 成果指標 | 種類 | 増加することが良いとされる指標 | | 評価 | | | かなり良い | |
| | | | | | 総合評価 | | かなり良い | かなり良い | |
| 指標の選択理由 | | | | | 目標値設定の考え方 | | | | |
| 指標1 | 区ボランティアセンターにおける重要な業務の一つであり、ボランティア活動に対する市民ニーズを把握するうえでも有効なため。 | | | | 過去最高値を目標値とする。 | | | | |
| 指標2 | 平成25年度から、区域におけるボランティアの振興状況を測るうえで有効なため、ボランティア数を指標として設定する。 | | | | 過去最高値を目標値とする。 | | | | |
| 指標変更の有無 | 無 | 指標名 | 区分 | 適用年度 | 単位 | | | | |
| 指標変更の有無 | 無 | 指標名 | 区分 | 適用年度 | 単位 | | | | |

指標1について

| Ⅱ-2 業績評価 | | | | | | | | | |
|----------|---------|----|-----------------|-------------|-------|-------|-------|--------|--------|
| 目標達成度 | 指標名 | | | 単位 | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 | |
| 指標1 | 相談件数 | | | 目標値 …① | 件 | 1,804 | 1,804 | 2,828 | 2,828 |
| | | | | 実績値 …② | 件 | 1,618 | 2,828 | 2,732 | |
| | | | | 目標達成率 (②÷①) | % | 89.7 | 156.8 | 96.6 | |
| 区分 | 成果指標 | 種類 | 増加することが良いとされる指標 | 評価 | 普通 | かなり良い | 良い | | |
| 指標2 | ボランティア数 | | | 目標値 …① | 名 | | | 17,276 | 21,339 |
| | | | | 実績値 …② | 名 | | | 21,339 | |
| | | | | 目標達成率 (②÷①) | % | | | 123.5 | |
| 区分 | 成果指標 | 種類 | 増加することが良いとされる指標 | 評価 | | | かなり良い | | |
| | | | | 総合評価 | | かなり良い | かなり良い | | |

指標1:「相談件数」

- ・市内11区の区ボランティアセンターに直接あるいは電話を通じて寄せられた相談件数の総計
- ・内容は、ボランティアに参加する側の「ボランティアについて知りたい」「参加したい」、ボランティアを受け入れる側の「ボランティアを募集したい」というものまで、実に多様である

指標1に対する指摘と提案

| II-2 業績評価 | | | | | | | | | |
|-----------|---------|----|-----------------|-------------|-------|-------|-------|--------|--------|
| 目標達成度 | 指標名 | | | 単位 | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 | |
| 指標1 | 相談件数 | | | 目標値 …① | 件 | 1,804 | 1,804 | 2,828 | 2,828 |
| | | | | 実績値 …② | 件 | 1,618 | 2,828 | 2,732 | |
| | | | | 目標達成率 (②÷①) | % | 89.7 | 156.8 | 96.6 | |
| 区分 | 成果指標 | 種類 | 増加することが良いとされる指標 | | 評価 | 普通 | かなり良い | 良い | |
| | ボランティア数 | | | 目標値 …① | 名 | | | 17,276 | 21,339 |

指摘②

相談内容は多様であり、中にはボランティア活動参加人数の増加に結び付かない相談も含まれている

提案②

「コーディネート数」(相談を受けた人数のうち、実際にボランティア活動に結び付いた人)を指標にする

評価票への記載例

| Ⅱ-2 業績評価 | | | | | | | | | |
|----------|-----------|----|-----------------|-------------|-------|-------|-------|-------|-----|
| 目標達成度 | 指標名 | | | 単位 | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 | |
| 指標 1 | コーディネート件数 | | | 目標値 …① | 件 | — | — | — | 280 |
| | | | | 実績値 …② | 件 | — | — | 253 | |
| | | | | 目標達成度 (②÷①) | % | — | — | — | |
| 区分 | 成果指標 | 種類 | 増加することが良いとされる指標 | | 評価 | — | — | — | |

目標値の立て方

- ・昨年度「コーディネート数」を計測していた中京区では、1年で23件のコーディネート件数の実績
→23(件) × 11(区) = 253件 を昨年度実績値とする
- ・目標値は毎年度、過去最高値を目指す

指標2について

| II-2 業績評価 | | | | | | | | |
|-----------|---------|-------------|-----------------|----|-------|-------|--------|--------|
| 目標達成度 | 指標名 | | | 単位 | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 |
| 指標1 | 相談件数 | 目標値 …① | | 件 | 1,804 | 1,804 | 2,828 | 2,828 |
| | | 実績値 …② | | 件 | 1,618 | 2,828 | 2,732 | |
| | | 目標達成度 (②÷①) | | % | 89.7 | 156.8 | 96.6 | |
| 区分 | 成果指標 | 種類 | 増加することが良いとされる指標 | | 評価 | 普通 | かなり良い | 良い |
| 指標2 | ボランティア数 | 目標値 …① | | 名 | | | 17,276 | 21,339 |
| | | 実績値 …② | | 名 | | | 21,339 | |
| | | 目標達成度 (②÷①) | | % | | | 123.5 | |
| 区分 | 成果指標 | 種類 | 増加することが良いとされる指標 | | 評価 | | | かなり良い |
| | | | | | 総合評価 | | かなり良い | かなり良い |

指標2:「ボランティア数」について

- ・ 各区のボランティアに参加した人の延べ人数の総計
- ・ 「ボランティア」の定義は、区ボランティアセンター運営事業実施要綱等に明文化されているわけではないが、社会福祉協議会やボランティア団体の間では統一された定義が共有されている

指標2に対する指摘と提案

| 区分 | 成果指標 | 種類 | 増加することが良いとされる指標 | 評価 | 普通 | かなり良い | 良い | |
|-----|---------|----|-----------------|-------------|----|-------|--------|--------|
| 指標2 | ボランティア数 | | | 目標値 …① | 名 | | 17,276 | 21,339 |
| | | | | 実績値 …② | 名 | | 21,339 | |
| | | | | 目標達成度 (②÷①) | % | | 123.5 | |
| 区分 | 成果指標 | 種類 | 増加することが良いとされる指標 | 評価 | | かなり良い | | |

指摘③

外的要因(災害の有無等)によって変動しやすく、
区ボランティアセンターの取り組みの成果を示す指標として
は不適切

提案③

廃止し、新たな指標を設定

指標全体に対する指摘と提案

Ⅱ-2 業績評価

| 目標達成度 | | 指標名 | | 単位 | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 |
|-------|---------|-------------|-----------------|----|-------|-------|--------|--------|
| 指標1 | 相談件数 | 目標値 …① | | 件 | 1,804 | 1,804 | 2,828 | 2,828 |
| | | 実績値 …② | | 件 | 1,618 | 2,828 | 2,732 | |
| | | 目標達成度 (②÷①) | | % | 89.7 | 156.8 | 96.6 | |
| 区分 | 成果指標 | 種類 | 増加することが良いとされる指標 | | 評価 | 普通 | かなり良い | 良い |
| 指標2 | ボランティア数 | 目標値 …① | | 名 | | | 17,276 | 21,339 |
| | | 実績値 …② | | 名 | | | 21,339 | |
| | | 目標達成度 (②÷①) | | % | | | 123.5 | |
| 区分 | 成果指標 | 種類 | 増加することが良いとされる指標 | | 評価 | | かなり良い | |
| | | | | | 総合評価 | | かなり良い | かなり良い |

指摘④

「コーディネート数」、「相談件数」、「ボランティア数」はいずれも区ボランティアセンターの活動の成果を「量」で計る指標

提案④

ボランティアセンターの取り組みの成果を「質」で測る必要があるのではないか

アンケート調査
による測定

3. 事業内容に対する 指摘と提案

事業内容に対する指摘と提案

指摘⑤

- ・ボランティア数を増加させるには、活動に参加する側と受け入れる側のニーズを合致させること
- ・しかし現在、区ボランティアセンターから、参加する側・受け入れる側の双方にアンケート調査等は実施されていない

提案⑤

参加する側と受け入れる側のニーズを区ボランティアセンターが積極的に把握する必要があるのではないか

アンケート調査
による把握

事業内容に対する提案

提案④&⑤

アンケート調査を実施する

- ・ 実施時期：
ボランティア活動終了後
- ・ 実施対象：
 - <受け入れる側>
受け入れたことによる満足度
 - <参加する側>
本人が期待していたボランティア活動との合致度



アンケート調査の結果を新たな指標に採用

アンケートの質問例

受け入れる側へ

Q. 今回のボランティア活動を受け入れたことによって
どれくらい満足しましたか。

- ①とても満足した
- ②大体満足した
- ③あまり満足しなかった
- ④全く満足しなかった

評価指標：「満足した（①と②を選んだ）」と答えた割合
目標値：100%

アンケートの質問例

参加する側へ

Q. 今回のボランティア活動は自分が期待していたボランティア活動とどれぐらい合致していましたか。

- ①とても合致した
- ②大体合致した
- ③あまり合致しなかった
- ④全く合致しなかった

評価指標：「合致した（①と②を選んだ）」と答えた割合
目標値：100%

評価票への記載例

| II-2 業績評価 | | | | | | | | | |
|-----------|---------------------|----|-----------------|-------------|-------|-------|-------|-------|------|
| 目標達成度 | 指標名 | | | 単位 | H23年度 | H24年度 | H25年度 | H26年度 | |
| 指標2 | 受け入れる側で「満足」と答えた人の割合 | | | 目標値 …① | 件 | - | - | - | 100% |
| | | | | 実績値 …② | 件 | - | - | - | |
| | | | | 目標達成度 (②÷①) | % | - | - | - | |
| 区分 | 成果指標 | 種類 | 増加することが良いとされる指標 | | 評価 | - | - | - | |
| 指標3 | 参加する側で「合致」と答えた人の割合 | | | 目標値 …① | 名 | - | - | - | 100% |
| | | | | 実績値 …② | 名 | - | - | - | |
| | | | | 目標達成度 (②÷①) | % | - | - | - | |

補足

「満足しなかった」「合致しなかった」
と答えた人の理由をアンケートを通して調査・分析
⇒双方のニーズを把握でき、事業の改善やミスマッチ解消に生かすことができる

質問例

Q. 合致しなかった理由をお選びください。

①事前に知らされた内容と違った

⇒コーディネートにもっと力を入れるべきことが分かる

②仕事が思ったよりきつかった

⇒参加する側のニーズを把握すべきことが分かる

③時間が短すぎた、あるいは長すぎた

⇒プログラムをもっと改善すべきことが分かる

4. まとめ

評価票

1. 「事業概要」について

指摘①：区ボランティアセンターの「活動内容」が記載されていない

提案①：運営要綱にある6つの事業内容を記載する

| | | |
|------|--------------------|---|
| 事業概要 | 対象 (誰を、何を) | (福)京都市社会福祉協議会 |
| | 活動内容 (どのような手段で) | <p>行政区域におけるボランティア活動の中核施設として、各区社会福祉協議会が行政区毎に区ボランティアセンターを設置しており、この事業運営に対し市社協を通じて補助を行う。</p> <p>各区ボランティアセンターは、当該行政区の特性も踏まえながら、</p> <ul style="list-style-type: none">①ネットワーク事業（区域のボランティア団体の交流促進等）②情報発信事業（広報紙等を通じた啓発）③ボランティア人材育成事業（入門講座等の開催）、④相談・コーディネート事業⑤活動振興（保険受付、活動資金確保支援）、⑥災害対策 <p>を通じ、区域におけるボランティア活動参加体制の整備を行う。</p> |

指標

2. 「相談件数」について

指摘②：参加人数の増加に結び付かない相談もある

提案②：「コーディネート数」を指標にする

3. 「ボランティア数」について

指摘③：外的要因によって変動しやすく、
成果指標としては適切でない

提案③：廃止し、新たな指標を設定

4. 指標全体について

指摘④：コーディネート数、相談件数、ボランティア数
はいずれも成果を「量」で計る指標

提案④：取り組みの成果を「質」で測る必要が
あるのではないかと⇒アンケート調査による測定

事業内容

5. 事業内容について

指摘⑤: 区ボランティアセンターから、受け入れる側・参加する側の双方にアンケート調査等を実施されていない

提案⑤: 両方のニーズを把握する必要がある
⇒ アンケート調査による測定

アンケート調査の内容

<受け入れる側>

ボランティアを受け入れたことによる満足度

<参加する側>

本人が期待していたボランティア活動との合致度

ご清聴ありがとうございました。

