

2022年度



地域の課題解決 プロボノプロジェクト

事例のご紹介

= 個別支援 =

個別支援

● 概要

個別支援は、各町会・自治会が抱える個別の課題や先行事例が少ない課題を解決すべく、5名前後のプロボノワーカークラスが町会・自治会の皆さんのお声を聞きながらプロジェクトを推進し、町会・自治会毎の成果物を提供します。

● 支援内容例

町会・自治会が抱える課題・ニーズの例

運営を改善したい...

運営の担い手を増やしたい
作業負担を軽くしたい
事務作業を効率化したい

参加の輪を広げたい...

行事の参加者を増やしたい
若い世代に関心を持ってほしい
加入率を高めたい

活動を刷新したい...

新しい事業を企画したい
既存の活動を見直し改善したい
住民の希望・ニーズを知りたい

運営改善のための
組織づくりをサポート

より効果的な
情報の伝え方や
活動方法の提案

活動内容を
コンサルティングで
一緒に検証・見直し

プロボノによる支援内容の例

作業内容の見える化・整理による
業務の棚卸し、効率化の提案

初めての参加者でも手伝える
運営マニュアル作成

実現可能なオンラインイベントを
一緒に考えて企画立案

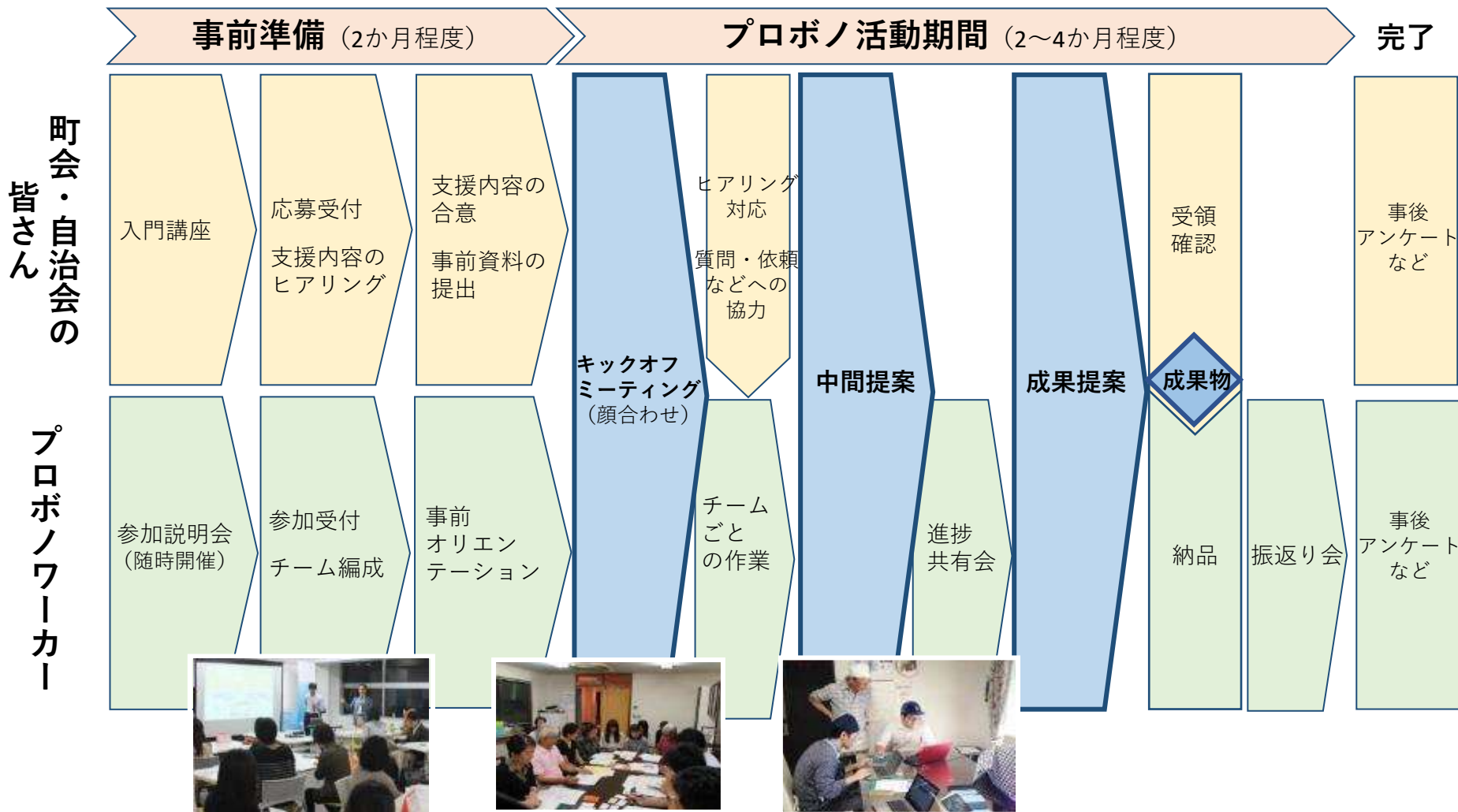
活動をより魅力的に伝えるための
チラシ・パンフレットの改善

課題の見える化、解決策の提案

住民ニーズ（意識・期待）調査

「個別支援」の進め方

※プロボノチームとの打ち合わせは、状況によりオンラインで実施しました。



プロボノチームは事前に集まり、プロジェクトの準備を開始します。



町会・自治会とプロボノチームが初対面し活動への理解を深めます。



住民の皆さんへのヒアリングや成果物の作成など目標に向けてチームごとに作業を進めます。

梅丘1丁目町会 [世田谷区] 構成世帯数 約800

● 支援内容：若い世代への町会活動を知ってもらう・興味を持ってもらうための課題の見える化・解決策の提案

世田谷区北部の小田急線梅が丘駅周辺に位置し、エリア内世帯数は約2,300、うち約800世帯が町会に加入し、防災や見守りという「まちの安全」を基本として運営を行っています。付近に障がい者用施設も位置していることから、施設通所の為ご家族で転居されてくるケースも増えてきており、そのような方々への有事の際の安心・安全も検討したいという意識を持っています。

新しく転入してくる世帯、相続などにより土地を分割して新築分譲された世帯は町会加入に繋がらないケースが多く、若い人が町会に興味を持つきっかけが中々わからないのが課題です。もっと若い世代に町会活動の内容を伝えて興味を持っていただくにはどうしたら良いか、その中から活動に加わってもらうにはどうしたら良いかを、現役員がつながっている若い世代の住民を中心に声を聴かせていただきながら、課題を整理し、実施すべきことの提案を行いました。

● プロジェクトの流れ

キックオフ ミーティング	オンライン上で集まり、キックオフミーティングを実施しました。お互いの自己紹介、町会さんの様子のお伺い、今後のスケジュール等を確認しました。
ヒアリング 調査実施	町会の役員、まちづくりセンターの方、町会に関わっている方、若手の方と多くの関係者にヒアリングをオンラインまたは対面でヒアリングで実施しました。また、チームで他町会・自治会の事例や関連する情報入手等の調査を行いました。
中間提案	ヒアリング結果のまとめと考察から、具体的なご支援策をご提示し、町会の皆様のご意見をお伺いしました。オンラインで実施しましたが、二人のチームメンバーは町会さんに伺いました。
成果提案	次世代の方々へ活動を継承するために、業務の整理/スリム化と、会員/非会員の方々に向けた広報案をまとめ、ママボノチームから提案しました。オンラインで実施しましたが、二人のチームメンバーは町会さんに伺いました。



梅丘1丁目町会 [世田谷区] 構成世帯数 約800

● 成果物について

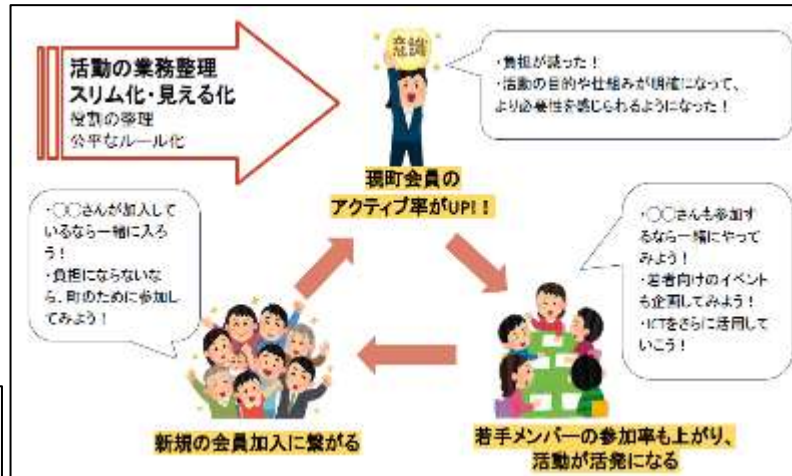
ヒアリングや調査の結果より、町会活動に積極的に参加していただくためには、町会の活動率を高めること、役員の負担感を軽減すること、町会業務の属人化を排除することが必要との結論が導き出されました。

チームから、課題を解決するための具体策として、町会活動の業務整理・スリム化・見える化を提案しました。

1.町会役員の業務整理（業務の棚卸し）&スリム化に使用する手順書の提示、2.会員/非会員の方向けの広報案、3.スリム化の具体策（集金・回覧板業務の効率化）の提案です。

業務整理（業務の棚卸し）&スリム化では、業務棚卸しのワークシートをEXCELと手書き用の2つを用意し、棚卸しにかかる工数や時間も具体的に提示しました。またスリム化のワークの手順も詳細化しました。集金業務・回覧板業務の効率化については、現状と課題、改善案を具体的に提案しました。会員/非会員の方向けの広報案として、サポーター制度、子育て世代を対象とした企画等を成果物としてお届けしました。

この画像は、業務整理のためのExcelシートと、新規会員加入に関する手書きのチェックリストを示しています。Excelシートには、業務項目、担当者、所要時間などが記載されています。チェックリストには、挨拶、案内、説明などの具体的なアクションが列挙されています。



この画像は、町会業務の効率化に関する様々な資料を示しています。左側には「集金業務効率化案」の表があり、集金方法や回数などが記載されています。右側には「広報案」の表があり、広報方法や対象者などが記載されています。また、下部には「活動計画」の表があり、活動内容、日時、場所などが記載されています。

代沢中町会 [世田谷区] 構成世帯数 約1,100

● 支援内容：若い世代の活動継続参加に繋がるアプローチ方法の調査・提案

世田谷区・代沢地区の中央に位置し下北沢からも程近い静かな佇まいの住宅街に位置する町会です。近隣の社寺や教会と町会の関係も深く、約2,000世帯のうち約1,100世帯が町会に加入しています。戸建て住宅の住民の加入とともに、新築マンションの住民は、管理会社より一括入会されています。教会開催の「代沢ガーデンカフェ」、清掃奉仕活動の「ごみゼロデー」、バス旅行等地域コミュニティを育む活動等を実施し、コロナ禍でも清掃活動や班長会の開催など前向きに活動していました。

多世代交流イベント等を実施していますが、町会会員と役員の高齢化、担い手不足という課題があります。地域コミュニティという意味でも、若い世代の方が継続的に町会活動に関わりやすい仕組みづくりが課題です。若い世代が町会活動の担い手として参加するために、また町会内での役割を見出してもらうために、どのような施策が必要なのか、必要な情報を洗い出し整理した結果をもとに、若い世代へのアプローチ方法の提案を行いました。

● プロジェクトの流れ

キックオフ ミーティング	町会さんとチームがオンライン上で集まり、キックオフミーティングを実施しました。自己紹介からはじまり、町会活動と課題点の把握、今後のスケジュールを確認しました。
ヒアリング 調査実施	チームが役員会にお邪魔し、町会の皆様のお声やご意見を伺うプチ・ワークショップを開催しました。またオンラインで町会関係者や若手の方へのインタビューを実施しました。合わせてチームで他町会の事例を探したり関連する情報の調査を実施しました。
中間提案	ヒアリング、調査等より得た情報をもとに報告を行い、方向性と成果物イメージについてご説明しました。その後、町会役員の皆様のご意見をうかがい、最終成果物についてのすり合わせを行いました。
成果提案	活動から導き出された結果をもとに提案を行い、今後、町会さんで実施いただきたい若い人を巻き込んで楽しんでいただけるイベントや、活用いただきたいデジタルの施策等をご提案しました。



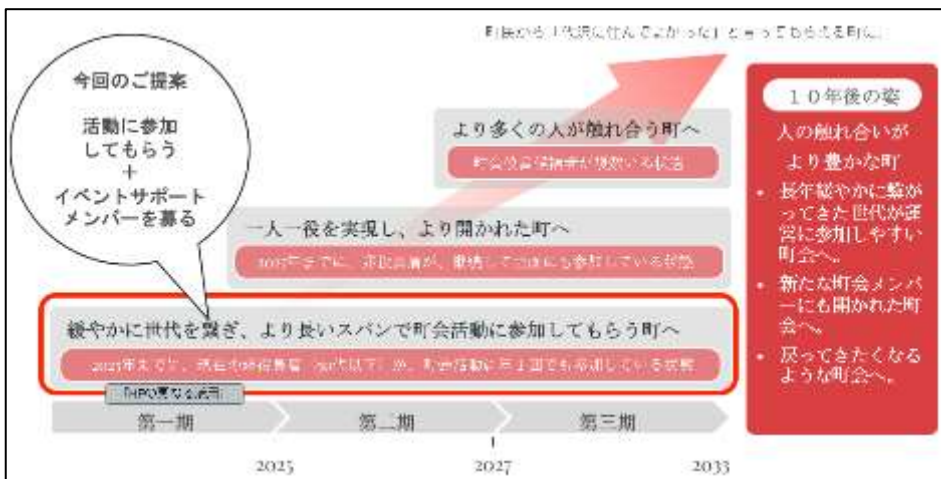
代沢中町会 [世田谷区] 構成世帯数 約1,100

● 成果物について

役員や町会に関わる色々な方のお声から、町会活動は、役員の方々は活動の充実感を得ており、つながりや居場所の良さを感じていること、また居住者の方も周りとのつながりの良い機会と捉えていることがわかりました。一方、町会や役員の仕事を理解している人は多くなく、役員任期が不明確で役員業務への負担感を感じ、特に若手の方々は日中仕事で時間が取れず町会と家庭と仕事の両立をはかれず、町会活動に二の足を踏んでいる人もいることがわかりました。

そこで、若手の役員や町会活動への関わりをもってもらう人を増やすために、町会活動の見える化と30-60代の働く世代が参加したくなる単発企画をご提案しました。具体的には、仕事や育児に忙しい30-40代女性およびファミリー向けイベント（親子向け見守りナイトパトロール、夜の避難ルートを確認するイベント、ゴミゼロデー～防災クイズラリー～）等です。また、これらのイベントからのつながりを広げるために、LINEオープンチャットによる未来の役員との関係づくりの仕組みもご提案しました。

町会の皆さんから、すぐ実行できる、方向性やこれから行うべきことが見えてきた、とのコメントをいただき、町会のホームページへの情報掲載、LINEオープンチャット開設、イベントの企画に向けて動かれています。



中十条三丁目町会 [北区] 構成世帯数 590

● 支援内容：自主防災組織の活動マニュアル作成

北区の中心に位置し、JR京浜東北線の東十条駅とJR埼京線の十条駅に挟まれた利便性が高い立地で、1,150世帯のうち約5割の590世帯が町会に加入しています。高齢化が進む地域ではありますが、一方でマンションや戸建て住宅の建設により、単身者やファミリー層がだんだん増えてきています。町会では、防火・防災・防犯への取り組みに加え、夏祭りや、こどもスイカ割り大会、敬老行事、餅つき等、住民に寄り添った企画をたくさん実施しています。今回のプロジェクトでは、「自主防災組織の活動マニュアル」の作成を実施します。地震や火災が発生したときに、町会としてどんな課題があるのかを整理し、必要な役割はどんなものか、何をすればいいのかを検討し、マニュアル化していきます。特に、実際に災害が起きてから、避難所での活動の手前までに必要な行動を、実際に暮らしている方々にお話を聞きながら、整理します。住民の方によりそったマニュアルにすることで、いざ災害が発生したときに、近隣の人同士が協力しながら、地域住民とまちを守るための行動がとれるようにし、また、住民の皆さんの防災意識の向上にも役立ててもらいます。

● プロジェクトの流れ

キックオフ ミーティング	今回のプロジェクトの目的や、マニュアルに対する町会の皆様のお考えの確認、納品物のスコープの明確化など盛りだくさんのキックオフとなりました。
ヒアリング 調査実施	町会の理事の方、会員の方に2回に分けヒアリングを実施しました。町会の現状や防災意識についてお話をお伺いしました。また、別途区役所の方や消防署の方にも、町会の防災活動への期待等についてお話をお聞きしました。
現地見学	避難所開設訓練に有志が参加しました。有事に関する情報や、避難所開設キットに沿って居住スペースやマンホールトイレの設営や、備蓄倉庫の確認など、コロナ禍における避難所開設を学びました。
中間提案	マニュアルの方向性や地域防災力向上につきご提案、活発なディスカッションを行いました。
成果提案	中間提案でのディスカッションを踏まえたマニュアル案を作成、成果提案を行い、町会の皆様と意見交換を行いました。



中十条三丁目町会 [北区] 構成世帯数 590

● 成果物について

町会役員の皆さん、会員の皆さん、行政職員の方々（区役所・消防署）へのヒアリングを重ねながら、町会の現状や役員の皆さんの防災意識、町会に求められるニーズを整理していきました。

2022年11月に実施された避難所開設訓練にも町会役員の皆さんと一緒にプロボノチームから有志が参加。避難所生活が大変過酷であり、自宅での避難がベストであることなど、有事における住民目線での実感も得ました。

その上で町会の皆さん、プロボノチームが意見交換を重ね、いざ災害が発生したときには、まずは住民の皆さん自身が身を守れること、その上で近隣の人同士が協力できることが不可欠という、中十条三丁目町会における対応の優先度が導き出されました。マニュアルには住民の皆さんに知っておいてほしい基本的な防災情報、自主防災組織として町会が今後取り組みたい要支援者の安否確認および避難支援の実施に向けた情報を一元化しました。このマニュアルは、今後町会のホームページにも掲載し、住民の皆さんに広く見ていただくことも想定しています。

町会としてマニュアルを作った背景 - 自主防災組織の役割と町会の課題

防災対策の基本は、以下の3つです。

- ・自助 住民一人ひとりが自分の命は自分で守る
- ・共助 地域住民が連携して町の安全はみんなを守る
- ・公助 行政が災害に強い地域の基盤整備を進める

私たちの地域において、防災対策として最も重要な「自助」の準備ができていないという現状があります。

「防災」は「防犯の仕事」だけではありません。大規模災害が発生すれば、自主防災会、被災者の安否確認、情報収集、救助、避難誘導及び避難所の開設や運営を「自主防災組織」が果たさなければなりません。そのためにも「自主防災会」を組織し、行政から地域の方々との信頼関係の構築、いざという時にはお互いを助け合える関係を作っておかなければなりません。これができていないことが、町会として地域住民の命とまを守ることができず、町会が「自主防災組織の活動マニュアル」でこれを通じて、「地域の防災力」を高めたいという思いからプロボノプロジェクトに依頼しました。

3. 避難場所の確認と避難訓練

防災時はいつとき集合場所や避難場所へ避難しましょう。日頃から避難経路を確認しておくことも大切です。

防災時は安全を確認できたら、火災などの危険がない場合は、1つとき集合場所に避難しましょう。1つとき集合場所が危険な場合や時間がかかる場合は、避難場所へ避難しましょう。

また、自宅から1つとき集合場所や避難場所への避難経路を日頃から確認しておくことも大切です。

【1つとき集合場所】

- ・十条小学校※
- ・中十条二丁目児童遊園

【避難場所】

- ・中央公園

※十条小学校は避難所にも指定されています。

出典：北区所見地図

6. 要支援者の支援 (1) 安否確認

事前に作成した重要支援者名簿、名前入り地図に基づき、防災時には重要支援者へ訪問、それぞれの要支援者の安否をチェックリストで整理していくことが考えられます。

地図内に住所をプロット
【イメージ】

重要支援者の情報 - 安否確認チェックリスト

品名	種類	住所	要支援者の状況	本人の状況	対応方法	備考	その他
おさき	男	70	歩けに支障がある				
おさき	女	72	立つとき腰が痛く歩けに支障がある				
おさき	男	80	聴力が低下している				
おさき	女	80	聴力が低下している				

金森三丁目町内会 [町田市] 構成世帯数 約130

● 支援内容：コミュニティ活性化のためのイベント企画提案

町田市にある金森三丁目町内会は、戸建ての立ち並ぶエリアに、約130世帯が加入する町会です。町のできた1960年代からお住まいの方もいらっしゃるなど、幅広い世代の方が加入しています。仕事と両立している役員も多く、できるだけ作業に時間や手間をかけない、責任感が負担にならない運営方法も模索しているところです。今回のプロジェクトでは、住民の交流を促進するためのイベント企画提案を実施します。挨拶のし合えるような、お互いの顔の見える安心感につながるような住民同士の関係性は保ちながら、負担感や強制にならない適度な距離感での交流の場が町内会で持てれば理想的です。2022年秋には気軽に参加できるBBQ大会を企画しているほか、その後も住民同士の交流機会を継続して持ちたいと考えています。そこでBBQ大会実施に向け、またその後のイベント実施機会も見据え、住民同士が気軽に交流できるイベントコンテンツのアイデアを提案しました。

● プロジェクトの流れ

キックオフ ミーティング	一部のチームメンバーは現地にお邪魔し、一部のメンバーはオンラインで、町内会の皆さんとの顔合わせを行い、今回のプロジェクトへのご期待や現状についてお話をお伺いしました。
ヒアリング 調査実施・ 現地見学	BBQイベントにお邪魔し、個別ヒアリングを実施しました。当日は町内の多くの方が参加されており、複数の方にヒアリングにご協力いただきました。
中間提案	これまでのヒアリングや現地訪問で得られた情報や他区市町村の事例調査等を通じて得られた内容をまとめて報告し、最終成果物に向けた方向性の提案を行いました。
成果提案	中間提案へのフィードバックをいただいた後、チームで練り上げたイベント企画案について丁寧に説明、今後の活用策について町内会の皆さんとお話する時間になりました。



金森三丁目町内会 [町田市] 構成世帯数 約130

● 成果物について

イベントに参加していた町内の住民へのヒアリングなどから、住民側も町内の親睦のためイベント開催を望んでいること、町内会の中でもシニア層の結束は強く活動に協力的であること、イベント自体の参加者は多いものの親しい人同士で楽しんでおり、今後のイベントではお住まいの近い人同士で班をつくるなど後日のお付き合いにつながるようなアイデアの必要性が浮かび上がりました。

また、事例調査からは、今後の町内会の活動に求められることとして、防災に関する活動や、若い人たちが「街に貢献する心地よさ、やりがい」を感じられることも必要と分かりました。

これらの点を踏まえ、役員の負担を押しさえつつも住民同士のつながり維持につながるような、人が集まりやすいイベント案を提案しました。

2-1. ご提案内容サマリ

金森三丁目町内会様の課題およびこれまで関係者のためのイベントを提案させていただきます。

案	提案内容	アプロウチ理由
1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者への健康維持 ・ 町内会活動の活性化 ・ フューチャ世代の交流・つながり ・ 防災意識の醸成 ・ イベントの開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町内会活動の活性化 ・ 町内会活動の活性化 ・ フューチャ世代の交流・つながり ・ 防災意識の醸成 ・ イベントの開催
2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者への健康維持 ・ 町内会活動の活性化 	<ul style="list-style-type: none"> ・ AEDの講習会 ・ 町内会活動の活性化 ・ フューチャ世代の交流・つながり ・ 防災意識の醸成 ・ イベントの開催
3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者への健康維持 ・ 町内会活動の活性化 ・ フューチャ世代の交流・つながり ・ 防災意識の醸成 ・ イベントの開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・ AEDの講習会 ・ 町内会活動の活性化 ・ フューチャ世代の交流・つながり ・ 防災意識の醸成 ・ イベントの開催
4	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者への健康維持 ・ 町内会活動の活性化 ・ フューチャ世代の交流・つながり ・ 防災意識の醸成 ・ イベントの開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・ AEDの講習会 ・ 町内会活動の活性化 ・ フューチャ世代の交流・つながり ・ 防災意識の醸成 ・ イベントの開催

2-2. 施策案詳細 #2_AEDの講習会の実施(普通救命講習)

開催時期	開催日中に準ずる
必要なもの	参加人数20人以上:消防職員が講師
開催場所	金森中央スポーツ広場 避難所指定
対象者	金森三丁目住民(親が子供と学ぶ)
実施方法	町内会イベント 趣の町内会イベント
関係が継続していく仕組み	被災時を想定して、現在所が近い場合は誘い出します。避難所の学校は各町内会が一層の理想であり、各町で講習会を
どのような効果が期待できるか	被災者の命を救う知識・技術を身につける機会や心臓マッサージ、人工呼吸中に救急車が到着する際のAEDの講習会(普通救命講習)は、約1,200~50代のマラソン好き住民

2-2. 施策案詳細 #5_避難所運営ゲーム(HUG)の実施

開催時期	開催日中に準ずる
必要なもの	避難所運営ゲーム
開催場所	金森三丁目町内会館
対象者	金森三丁目住民
実施方法	町田市防災課、または町田市本町を会場とする。HUGを借りて実施する方法、ゲームのルールについて町田市本町地区協議会
関係が継続していく仕組み	参加者がお互いに自由に意見を出し、年次などで継続的に行うこと
どのような効果が期待できるか	HUGは、避難者の年齢や性別、性別や数値に見てきた平面図にどう対応していくかを数値体験する。避難所の配置などの生活空間を正しくつくり、正しいゲーム感

2-2. 施策案詳細 #9_子どもが大人にふるまうカレー祭り

開催時期	随時(開催日中に準ずる)
必要なもの	カレー材料、調理設備、椅子、テーブル
開催場所	金森中央スポーツ広場
対象者	金森三丁目住民(親子での参加が望ましい)
実施方法	
関係が継続していく仕組み	バーベキューやお祭りなどと比較して、準備、実施の手間がわからないため、継続のためのハードルが低い。子どもが多く参加したバーベキュー大会の、子どもから大人へのお礼を兼ねたイベントとしてセットで開催することにより、年中行事として継続する価値が高まるのでは、
どのような効果が期待できるか	子供を起点としたイベントは盛り上がりやすく、同年代の親世代同士の交流にもつながるため、結果として、顔の見える関係を築ききっかけになる。従来のイベントのメインとサブの関係を選ばずにより、大人の参加者を多く見込める期待がある。

第二光ヶ丘自治会 [東大和市] 構成世帯数 152

● 支援内容：自治会の役員選任条件を明らかにするための住民意識調査

東大和市にある戸建ての住宅街の自治会です。自治会は入居開始から2年後の1970年に発足しました。発足当時から居住している高齢世代の方や新しく転居してきた若い世代の方など多様な住民で構成している自治会で、地域住民に密着した様々な活動を行っています。

今回のプロジェクトでは、自治会の役員選任条件を明らかにするための住民意識調査と提案を実施しました。役員は1年交代の持ち回り制ですが、近年、役員の負担を心配して自治会を退会する方が増える傾向にあり、コミュニケーション機会の喪失が危惧されています。役員ができない方でも退会せず、つながりは大切に維持したいという課題に対応するために、住民の皆さんに意識調査を実施し、今後のアクションプランを提案しました。

● プロジェクトの流れ

キックオフ ミーティング	プロジェクトのゴールや今後の進め方を確認しました。事前にチームで準備した多くの質問にも丁寧に回答いただき自治会について理解を深めました。今後のアンケート実施の方法や時期についてもすり合わせを行いました。
アンケート 調査	11月はアンケート項目を協議し、12月5日～16日に住民意識調査（アンケート）を実施しました。アンケートは304世帯（自治会加盟世帯153世帯、非加盟世帯151世帯）に投函し149世帯より回答がありました（回収率49%）。回答はデータ化し分析を行いました。
中間提案	アンケート集計結果や役員選任条件を設けている自治会の事例を報告し、成果提案に向けた方向性について確認を行いました。
インタビュー 調査	自治会の役員経験者の方へのインタビューを実施しました。
成果提案	成果提案を実施しました。アンケートとインタビューから自治会の課題を整理し、他の自治会の事例を紹介しながら改善提案を行いました。



第二光ヶ丘自治会 [東大和市] 構成世帯数 152

● 成果物について

実施した2つの調査（アンケートとインタビュー）からは、住民の皆さんに自治会の良さをもっと伝えること、業務の内容や任期など「役員の仕事」そのものの見直しの必要性、多様な住民が参加できるようなイベントの要望などが見えてきました。最終提案では、チームメンバーが整理した課題を説明しながら、今後のアクションプランについてご提案し、本プロジェクトの主要なテーマである「役員の選任条件」についてディスカッションを行いました。役員選任条件については様々なご意見があります。今回の提案内容が、今後、自治会内で議論を深めていくきっかけになればと思います。

自治会と共に長く歩んできた多くの会員の方々が高齢となり、輪番制の自治会役員を続けていくことが困難になっています。自治会の皆さんからは、提案はすべて納得しました、とのコメントをいただきました。まずは誰もが参加しやすい自治会や役員会に向けて取り組むことからスタートし、長く自治会に携わってきた皆さんの思いを大切にしながら、新たに加わりつつある若い子育て世代も楽しく参加できる場を目指して歩みを進められることを願っています。

