

2023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

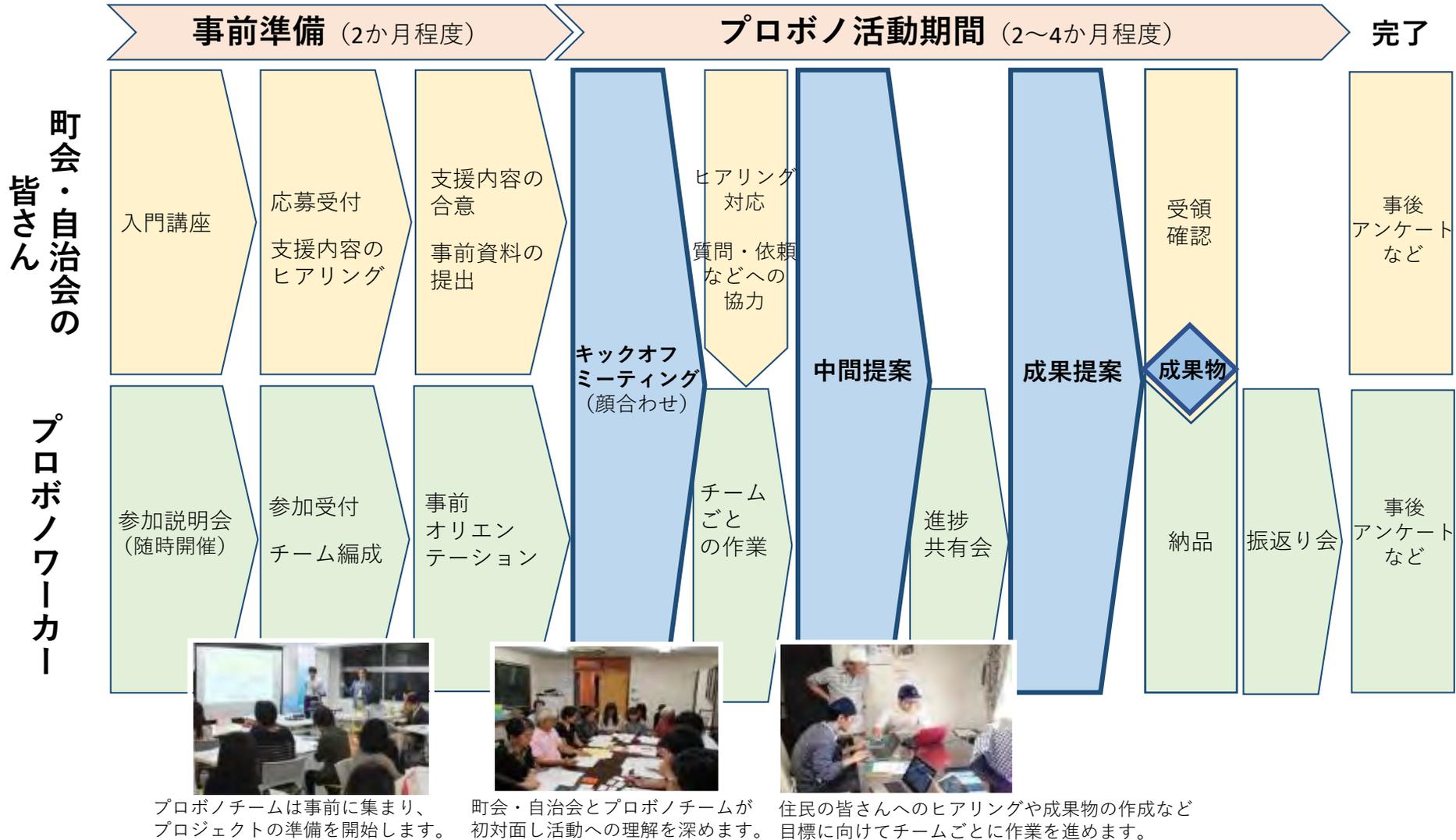
活動をより魅力的に伝えるための
チラシ・パンフレットの改善

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。



多くの在留者がいる地域。有事に備えるために、現状を知りたい 銀座西四丁目町会銀友会 [中央区] 構成会員数 60

- **支援内容** 地域の防災の在り方・企画を考えるための会員意識調査
- **ポイント**
 - ①町会として取り組むべき防災対策、企画を考える糸口がほしい
 - ②会員事業者へのヒアリング、アンケート調査を実施
 - ③プロボノチームからアクションプランを提案

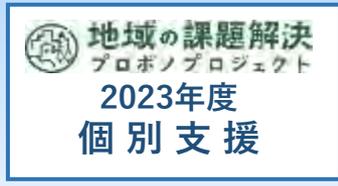
● プロジェクトと成果物の概要

町会のある銀座地区は、災害が発生した際には原則エリア内に留まる「区内残留地区」であることから、帰宅困難者の受け入れ支援や、正しい避難場所等の情報の整理が課題となります。まずは銀座西四丁目町会として今後何をどのように取り組んでいけば良いか、改めて考えたいタイミングを迎えていました。

今回のプロジェクトでは会員事業者を対象とし、防災に対する意識をアンケートで調査。各事業者の防災意識や既に取り組んでいる対策・未済の内容から、互助を担う町会への期待も具体的になりました。今後町会が防災の在り方や会員に役立つ企画を考える際、今回の結果を参考に取り組みを進めます。



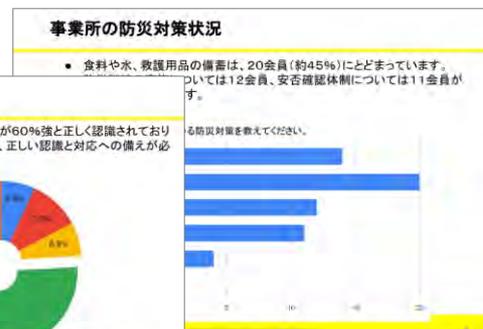
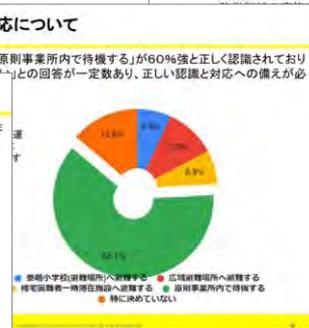
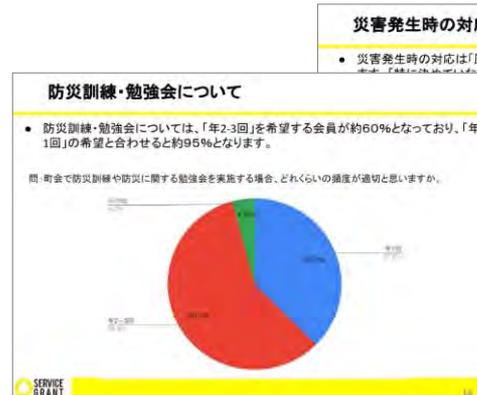
多くの在留者がいる地域。有事に備えるために、現状を知りたい 銀座西四丁目町会銀友会 [中央区] 構成会員数 60



● プロジェクトの流れ

キックオフミーティング	町会役員の方々とお会いし、ご活動について、今回のプロジェクトについて、プロボノチームからの様々なご質問にお答えいただき、皆様の「銀座愛」を感じるひとときとなりました。
アンケート調査票の作成	町会の皆さんへのヒアリングからアンケート調査票案を作成し、ご確認いただきながら、目的とする回答を集めるため改善を重ねていきました。調査票は町会から会員へ配布・回収いただきました。
結果集計、考察	ご協力いただいた27組織の回答をもとにまとまったアンケート結果を町会側へ共有しました。
追加ヒアリング	会員2企業・1団体の皆さんに追加ヒアリングにご協力いただきました。アンケートご回答内容について補足質問にお答えいただいたほか、アクションプラン案へのご意見等もうかがいました。
成果提案	アンケート結果・考察とチームからのアクションプラン提案をお伝えするとともに、町会の皆さんからも今後の具体的な施策をお聞かせいただき、アイデアを交わしあう場となりました。

● 成果物 (一部抜粋 / 「東京都町会・自治会活動支援ポータルサイト」にて公開版が閲覧できます。)



一時避難場所でもある地域の公園。有事に備えた活用策を考えたい 谷河内南町会[江戸川区] 構成世帯数 800

- **支援内容** 地域の公園の在り方・活用策を考えるための住民意識調査
- **ポイント**
 - ①地域の重要な防災拠点「谷河内みなみ公園」を住民に広く認識してもらい、平時にも親しんでほしい
 - ②住民へのアンケート調査を実施
 - ③プロボノチームから提案した平時／有事の公園活用策から、町会としての今後の取り組み内容を議論

● プロジェクトと成果物の概要

谷河内地区は住宅地がメインである特性上、「谷河内みなみ公園」が盆踊りや子ども会行事などで住民の皆さんの親睦の場となってきました。一時集合場所に指定され防災倉庫も設置されていることから、大切な防災拠点のひとつでもあります。しかしながら現状、住民の皆さんがどれほど防災拠点と認識しているか、平時に親しんでもらうとしてもどのように利用したいと思っているかは分かりづらい状況でした。

今回のプロジェクトは住民の皆さんを対象として、防災意識、公園への認識・利用への期待についてアンケート調査に取り組みました。結果と考察を踏まえ、平時／有事の公園活用策をプロボノチームから事例調査を交えて提案しました。成果提案時には公園の活用策、町会の防災訓練参加率アップ策について町会の皆さんを交えて議論し、次の取り組みへ活用いただく足掛かりとしました。



一時避難場所でもある地域の公園。有事に備えた活用策を考えたい 谷河内南町会 [江戸川区] 構成世帯数 800

● プロジェクトの流れ

キックオフ ミーティング & 現地見学	調査の目的や対象者を丁寧にすり合わせ、アンケート取得方法や設問内容などについても調整が進みました。同日に「谷河内みなみ公園」も見学し、公園の推移や直近の管理状況をお伺いしたほか、住民の利用の様子も垣間見ることができました。
ヒアリング実施	設問検討のため、町会関係者の方や町内の住民の方にご協力いただき、ヒアリングを実施しました。
アンケート調査	アンケートは町会から全戸配布・回収いただきました。丁寧な告知やオンライン・紙双方で回答できる工夫があり、有効回答率は30%を超えました。
中間提案	集計結果を町会の皆さんと共有し、アクションプランの方向性について意見交換をしました。
成果提案	調査結果からの考察、導き出される今後の公園のあり方をチームから提案しました。参加者全員で「公園の日常利用頻度向上」「防災訓練の参加率向上」についても考え、多数の案が生まれました。

● 成果物 (一部抜粋 / 「東京都町会・自治会活動支援ポータルサイト」にて公開版が閲覧できます。)

3. チームの活動報告—ヒアリング結果

3. チームの活動報告—アンケート調査

3. チームの活動報告—アンケート分析結果

4. 提案の方向性・コンセプトのご提案

The collage contains several documents:

- 谷河内みなみ公園の強みや特徴**: Lists characteristics like safety, shade, and recognition.
- 3. チームの活動報告—アンケート調査**: Includes respondent demographics (age, gender, income, residence) and a list of free-text comments.
- 3. チームの活動報告—アンケート分析結果**: Contains two bar charts: 'A. 公園認知度・利用実態' and 'B. 現在の公園に対する評価'.
- 4. 提案の方向性・コンセプトのご提案**: A flowchart showing the transition from '谷河内みなみ公園の活用指針' to '短期的なアクションプラン (案)' and finally to '長期的なアクションプラン (案)'. It includes specific goals like increasing daily use and disaster drills.

住民がまちや町会に目を向けるきっかけをつくりたい！ 井之頭町会[三鷹市] 構成世帯数 1,300

- 支援内容 町会への認識や期待を知るための住民意識調査
- ポイント
 - ①町会70周年の節目を前に、住民の町会への期待を知り、参加の輪を広げたい
 - ②町会に対する意識アンケート調査を実施
 - ③プロボノチームから結果考察による今後の活動方向性を提案

●プロジェクトと成果物の概要

70周年の節目にあたり、町会では改めて住民の皆さんが井の頭のまちや町会に目を向けるようなきっかけをつくりたいと考えました。コロナ禍で、これまで当たり前前に実施してきた活動がいったん立ち止まるタイミングとなったことも背景のひとつです。皆が一緒に取り組んできた町会の歩みは大切にしつつ、町会ができることや次世代が参加しやすい仕組みづくりなどを改めて考える対話の機会も持ちたいと考えました。今回のプロジェクトでは町会への認識や期待を知る意識調査に取り組みました。調査結果を補足するため、多世代の有志住民の皆さんにヒアリングにもご協力いただき、活動方向性の提案に活かしました。今後も町会で住民の声を集める際、ヒアリングで用いた座談会形式を継続することも決まりました。



住民がまちや町会に目を向けるきっかけをつくりたい！ 井之頭町会[三鷹市] 構成世帯数 1,300



● プロジェクトの流れ

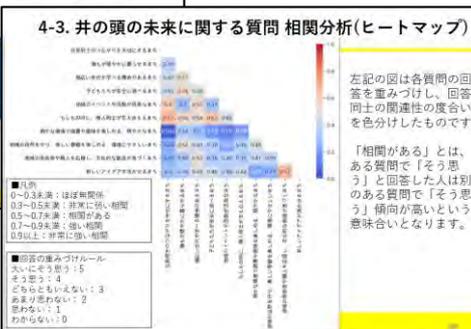
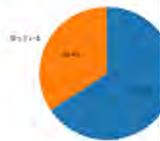
キックオフミーティング	役員の皆さんにチームからの様々なご質問にお答えいただき、プロジェクトの背景に理解を深めました。同日には町会主催の防災落語会を見学し、イベント実施の様子に触れる機会となりました。
ヒアリング調査実施	町会の皆さんへのヒアリングやミーティングを重ねながら、アンケート調査票の作成や、町会側でのアンケート実施呼びかけ準備のサポートを進めました。
中間提案	回答集計経過を共有すると共に、調査票配布促進策についても町会の皆さん・プロボノチーム双方から検討しました。
追加ヒアリング	有志住民の方への追加ヒアリングを実施しました。地域のつながりや町会へのニーズをインタビューし、成果提案へお声を反映しました。
成果提案	アンケート調査の結果と考察、ヒアリング調査（「INOASU座談会」）を踏まえた町会のアップデートに向けた提言をチームからお伝えし、今回のプロジェクトを振り返りました。

● 成果物（一部抜粋／「東京都町会・自治会活動支援ポータルサイト」にて公開版が閲覧できます。）

3-7. 井之頭町会が70周年を迎えることを知っているか

- 「知っている」と回答した方は約34%に留まりました。

井之頭町会が2025年に70周年を迎えることを知っているか(n=195)



3-1. ヒアリング調査（INOASU座談会）実施要領

1. ヒアリング調査（INOASU座談会）実施要領

■ 調査日時・曜日：2024年1月28日（日） 1部：13:30~14:30 2部：14:45~15:45 両部とも約60分

■ 参加者：1部と2部共通：プロボノメンバー2名、町会オアプナー1名
1部と2部共通：井之頭町会役員5名（20代~40代、男性1名、女性2名）
2部と2部共通：井之頭町会役員5名（20代~30代、男性2名、女性3名）

■ 調査の目的：住民意識調査の整理・理解の参考とするために住民意識調査アンケート回答が少ない年齢・アンケート未回答者とした井の頭のまちの将来の理想像のヒアリングを実施（INOASU）

■ ヒアリングの進め方：参加者がアンケートの回答後に井の頭の町の将来の理想像をヒアリングする（1名に1名ずつ進める）
意見交換を促す際の観点から、住民の意見を聞き下げる、現状と理想のギャップを明確可能な場合は、町会活動内容「もっとこうしたら町が活気化する」、思いや（思い込み）についても意見を求める。

■ 質問例：
・「住民意識調査で」どうしてこういふ結果が出たと思いますか？
・「◯◯なまち」を希望する声は多いけど「■■■なまち」を希望する声が少ないのはどうアゲますか？
・「住民意識調査に」あるたほう回答しましたか？それは現状とどのようなギャップがありますか？

4-1. 町会のアップデートの方向性（仮説）

①「井の頭らしさ」を描く
まちの住り方の総体的な議論/ヒアリング/結果の整理/...

②コミュニティのつながりやチャレンジを支える
まちのつながり/活動促進/...

③時代に応じた「オアプナー」サービスを提供する
町会/町会活動/...

- 多様化するニーズの対応困難
- ステレオタイプな町会として扱われ、活動が縮小均衡
- 町会役員ややりがい不足→一なり手不足、負担増大
- 方向性や仕組みを提供するプラットフォームへ（支援型・分担型へ）
- 町会自らは地域に必須となる必要十分なサービスのみを主導、実行

一歩ずつ自治会との関わりを深める。新たな担い手づくりのプロセス提案 立川一番町東団地自治会[立川市] 構成世帯数 231

- **支援内容** 自治会の在り方検討、担い手発掘のための住民ニーズ調査
- **ポイント**
 - ①自治会に関わってくれる担い手を発掘したい
 - ②自治会運営への理解や期待を知る住民意識調査を実施
 - ③担い手づくりのプロセスと具体的な取り組み施策を提案

● プロジェクトと成果物の概要

立川市内に40年ほど前にできた緑豊かな団地の自治会で、住民同士のつながりや団地の住みやすさ向上を大切に活動しています。役員の皆さんとしては住民のために継続的に活動したいという強い思いがある一方、活動に関わる方はまだまだ限定的で、自治会に関わりたいと思っている住民の姿や声が見えないこと、自治会のことを住民の皆さんがどう思っているのかが分からないことが課題でした。

今回のプロジェクトでは、今後の自治会のあり方を考えるため、自治会への意識や期待を知ることと合わせ、潜在的な担い手候補の発掘につながる住民ニーズ調査を実施しました。

調査の結果の考察とともに、自治会の担い手発掘に向けて、関係人口モデルになぞらえた「担い手」のとらえ方とそのステップの考え方、および複数の施策案をご提案しました。実際に今後取り組める具体的な施策案について自治会とプロボノチームで意見交換を行い、今後、アンケート結果で見た担い手候補の方々へのグループインタビューを実施することが決まりました。



会長、役員の業務を棚卸&効率化。新たな担い手の入口の提案 東元町一丁目自治会 [国分寺市] 構成世帯数 713

- **支援内容** 会長、役員の業務を棚卸&効率化。新たな担い手の入口の提案
[業務の棚卸・チラシ作成]
- **ポイント**
 - ①自治会に興味を持ってもらい、活動に参加して欲しい
 - ②プロボノチームによる役員ヒアリングや、現地視察の実施
 - ③プロボノチームから業務の棚卸し資料の提出と、役員募集のチラシ提案

● プロジェクトと成果物の概要

国分寺市の南東にあり、南は府中市、東は小金井市に隣接している自治会です。平安神社内にある「東元町一丁目自治会公会堂」を活動の拠点としています。東京都防災都市づくり推進計画では、「木造住宅密集地域」と指定されているように、戸建ての住宅が多いエリアのため「安全・安心・助け合いの町づくり」を合言葉に、地域にある「平安神社奉賛会」をはじめ、「親睦会」や「婦人会」といった団体と連携しながら、年間を通じて伝統行事を行っています。また週1回の夜間パトロールや防災訓練を行っています。しかし、近年では、自治会の運営を担う役員の交代や新しい参加がなかなか進んでいません。「大変そう」というイメージがあったり、具体的にどんな業務があるのか見えにくい役員の業務。今回のプロジェクトでは、この役員業務を棚卸し、業務が見える化を行うとともに、新たな担い手募集のチラシを提案しました。



写真は防災訓練での119番通報訓練の様子です。

顔の見える関係性を築きたい！参加したくなるイベントを提案

都営柳沢6丁目アパート3号棟東自治会〔西東京市〕

構成世帯数 約180

- **支援内容** 自治会内の顔の見える関係性づくりを促進するための催事アイデア提案
- **ポイント**
 - ①住民同士の顔が見えて一緒に活動できる関係性を築きたい
 - ②リアルな子育てママ目線も含め、参加したくなるアイデアを提案
 - ③実施に向けた次のアクションが明確に

● プロジェクトと成果物の概要

都営柳沢6丁目アパート3号棟は、同じ自治会内で東会・南会に分かれて活動することが多くありましたが、今後はゆるやかに関係性を築きながら活動を進めたいと考えていました。

そこで、自治会内の顔の見える関係性づくりを促進するための催事アイデアを検討しました。

プロボノチームから出た多数のアイデアをもとに、参加しやすさや実施可能性を考慮して3案に絞り込みました。プロボノチームからは、写真撮影会、ゲーム大会、焼き芋イベントの3案について実施の段取りや準備物、Tipsなど、細やかな視点まで落とし込んだ企画書を作成しました。さらに、「ママたちの目線で参加したくなるようなアイデア」についてもあわせてチームから複数案を提案しました。



顔の見える関係性を築きたい！参加したくなるイベントを提案 都営柳沢6丁目アパート3号棟東自治会〔西東京市〕

構成世帯数 約180

●プロジェクトの流れ

キックオフ ミーティング	チームが事前に整理した確認事項をもとに、今回の支援への期待や提案の条件などについてのお話を伺い、支援先団体への理解が深まる時間となりました。
ヒアリング 調査実施	チーム全員で現地を訪れ、自治会のみなさんへのヒアリングを実施しました。事前に準備してきた複数の催事も提示し、意見をもらったことで、具体的な内容や運営方法を考える手掛かりが得られました。
中間提案	ヒアリングを踏まえて精査した複数のイベント案をご提案し、今後の進め方を調整しました。
成果提案	中間提案で絞られた3案について、実施の段取りや準備物、Tipsなど、細やかな視点まで落とし込んだ提案と、中間提案でご要望のあった「ママたちの目線で参加したくなるようなアイデア」についてもあわせてチームから複数案を提案しました。

●成果物（一部抜粋／「東京都町会・自治会活動支援ポータルサイト」にて公開版が閲覧できます。）

The collage displays various documents created for the project:

- ③焼き芋×防災イベント**: A poster for a sweet potato roasting event with a disaster theme.
- ②Switchスポーツ/ボウリング大会**: A poster for a Switch sports/bowling tournament.
- ①防災リュックに入れる家族写真撮影**: A poster for a family photo session to be placed in disaster relief kits.
- 実現に向けた考え方について**: A central document titled "Thoughts on Realization" containing:
 - ①イベントの準備・運営において**: Guidelines for event preparation and operation, such as "decide on the segment order in advance" and "use the word bank provided by the organizer".
 - ②参加者に最大限楽しんでいただくために**: Tips for ensuring maximum enjoyment, such as "use analog and digital tools together" and "prepare items for the day of the event".
- ④事件録 (1) 準備の進捗**: A progress report on the preparation stage.
- ⑤事件録 (2) 子どもが主体**: A report focusing on children's participation.
- ⑥事件録 (3) 思いやり共有**: A report on sharing kindness.
- ⑦事件録 (4) 野良の収穫・販売**: A report on the harvest and sale of wild produce.
- ⑧事件録 (5) 繋がりが生まれる**: A report on the formation of connections.