

2020 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－

# グリーンコートレジデンス 自治会

構成世帯数  
約 60

[小平市]

## 支援内容 パンフレット(自治会会報誌)制作

「グリーンコートレジデンス」は小平市に2012年に竣工し、約330世帯が暮らす分譲マンションです。自治会設立からはまだ2年ほどですが、防災訓練の案内や参加などをきっかけに自治会加入世帯が昨年度倍増。防災を中心とした自治会活動の存在意義や魅力、活動成果などをより理解いただくためにも、これまで十分ではなかった住民の方々への情報発信に積極的に取り組んでいく予定です。

今回のプロジェクトでは、気軽に読んでもらえる会報のようなイメージで、どんなコンテンツや伝え方が効果的かを整理したうえで、自治会メンバー自身が継続して編集・発行可能な「ひな形」の作成に取り組みました。

## ●プロジェクトの流れ

### キックオフ

プロボノチームから自治会の皆さんへ、プロジェクトスタートにあたっての様々な確認事項について質問し疑問を解消しました。

### ヒアリング・調査実施

住民の皆さんのニーズを知り、会報誌の掲載内容などの参考とするため、まずは住民アンケートを実施することをチームから提案。チームが作成したアンケートを、自治会にて全戸配布しました。

### 中間提案

チームより、住民アンケートの集計結果と共に、自治会に対する認知、期待などについての分析結果を報告しました。その上で、会報誌発行の頻度、内容などを提案しました。

### 成果提案

自治会の皆さんと一緒に、チームで創刊号データを制作。自治会にて印刷・発行しました。発行が軌道に乗るよう、次号以降のフォーマットや掲載内容の提案も行いました。



## ●成果物について

プロジェクト開始2カ月後には会報創刊号を発行。自治会で何を行っているのかを丁寧に紹介し、住民アンケートで寄せられた声を反映して防災関連情報などを掲載しました。次号以降のフォーマットもご提案し、掲載原稿も自治会の皆さんと一緒に整えました。



# 駒形町会

[台東区]

構成世帯数  
約 780

## 支援内容 業務の棚卸しと運営改善提案

東側を隅田川に面し浅草寺の南側、雷門まで徒歩約 5 分の距離に位置する町会。浅草三社祭の際の町内伴天貸し出しなど町会員同士の親睦を図ると共に、3 年ごとに独自の町会員名簿を発行。新旧住民双方とつながりづくりを行っています。町会員には商店・ホテル等の事業者も含まれるため、広報物の配布方法や町会費の徴収方法も様々で、町会役員が丁寧に町会員とコミュニケーションを取って活動しています。

今回のプロジェクトでは、町会活動を確実に次世代へ後継していくため、町会業務において要となっている総務・会計分野について、業務内容や流れなどを可視化。ごく一部の役員に負担が偏りがちな点を見直したり、新しい役員が部分的に関わったりできるように整理し、わかりやすい業務一覧や業務概要書を作成しました。

### ●プロジェクトの流れ

#### キックオフ

町会役員のコアメンバー 4 人の皆さんと、若手役員のお二人も加わり、プロボノチームとの初顔合わせ。プロジェクトの目的とゴール、スケジュールを確認しました。

#### ヒアリング

町会役員 4 人の方々に、個別ヒアリングを実施して総務・会計業務の洗い出しに着手。若手役員の方にも、今後、次世代が運営しやすい業務体制について意見を伺いました。

#### 中間提案

ヒアリング結果と業務分析を踏まえ、総務業務と会計業務についての業務一覧表、業務概要書はほぼ完成形に近いものをプロボノチームから提案しました。

#### 成果提案

今後、町会の皆さんが更新していけるよう業務一覧表の運用ルールを確認し、合わせて業務概要書・求人概要書などを納品しました。



### ●成果物について

これまでは長く総務・会計を担当してきた町会役員個人の方のノウハウにより運営してきた総務業務・会計業務を、プロボノチームで洗い出し、見える形に整理。総務以外の業務部でも活用できるような業務一覧表のフォーマットを作成の上、運用ルールも提案。さらに、組織図や年間の業務スケジュール、新しく業務を担当する役員が一目で業務がわかるような「業務概要書」、お手伝いを募集したい時の「求人概要書」も合わせて提供しました。



# 桜上水四丁目町会

[世田谷区]

構成会員数  
360

## 支援内容 業務整理(業務整理と運営改善提案)

桜上水駅のほど近くから住宅街が広がり多くの学校が点在する、のどかな雰囲気エリアです。町内の住民の顔合わせの機会として「四丁目交流会」を開催。活動を次世代へつないでいくために、住民が町会活動への「参加者」から少しずつ「運営者」にもなってもらえるような仕組みが必要です。

今回のプロジェクトでは、「四丁目交流会」の活動を対象として、役員以外の住民にちょっとしたお手伝いから運営に参加してもらえるような役割を切り出し、業務フローを整理しました。また、手伝いに手を挙げてもらえるような伝え方や言葉の表現も合わせて検討しました。

## ●プロジェクトの流れ

### キックオフ

プロボノチームから町会の皆さんへ、プロジェクトスタートにあたっての様々な確認事項について質問し、疑問を解消しました。

### ヒアリング・調査実施

様々な役職の町会役員の方に、オンラインと電話を折り混ぜてヒアリング。過去イベントの資料調査と並行し、情報収集をしました。

### 中間提案

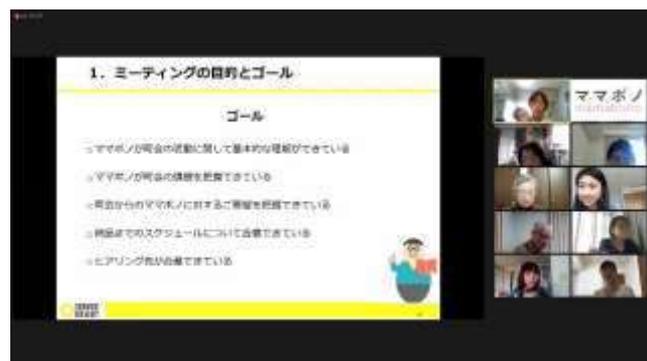
ヒアリング・調査の報告と共に、マニュアル作成内容や、各業務における新たな部員・町会員の関わり度合いの方向性などを確認しました。

### 活動現場見学

有志メンバーによる訪問で町会の皆さんとの対面が叶い、町の様子を視察しました。

### 成果提案

業務マニュアル、チラシなどプロボノチームが作成した成果物を説明しました。今後のアクションプランについても、その場で町会の皆さんと相談しました。



## ●成果物について

「四丁目交流会」実施マニュアルは、各担当業務に初めて当たる方が安心して取り組めるよう、担当役員の方にも何度も確認をいただきながら精度を高めて提案しました。また、手伝いに手を挙げてもらえるような伝え方を検討し、募集チラシに反映したほか、町会活動を広報する新しい手段として LINE 公式アカウントも試作・提案しました。



# 芝浦アイランド自治会

[港区]

構成世帯数  
約 3,800

## 支援内容 オンラインイベント企画立案

レインボーブリッジとお台場を臨む JR 山手線田町駅の東側臨海部、四方を運河の水に囲まれたアイランド状の再開発地区に、11 年前にできた 48 階建てタワーマンション群の自治会です。近隣の町会や港区、学校やこども園等とも連携して徐々に顔の見えるコミュニティを作り上げてきました。

今回のプロジェクトでは、コロナ禍で先の見通せない社会情勢の中にあっても、より幅広い人たちが自治会活動の企画に参加できるよう、オンラインで実施可能なイベント企画を検討。毎回 200~300 名の参加実績がある美化・防犯分野活動を継続するため、オンラインコミュニティを醸成していく選択肢を検討・提案しました。

### ●プロジェクトの流れ

#### キックオフ

プロボノチームと初対面。役員の方から、自治会の経緯やこれまでのイベントで大切にしてきたこと、今後のイベントに求めること等を伺いました。

#### ヒアリング・調査実施

コロナ禍で規模を縮小して実施されている清掃活動や、防犯パトロールにプロボノメンバーも参加。参加した住民の方へのヒアリングも実施しました。

#### 中間提案

チームよりヒアリング・調査の報告と共に、企画の大枠を提案。実施に向けてアイデアや課題など、より具体的にする部分を自治会の皆さんと話し合いました。

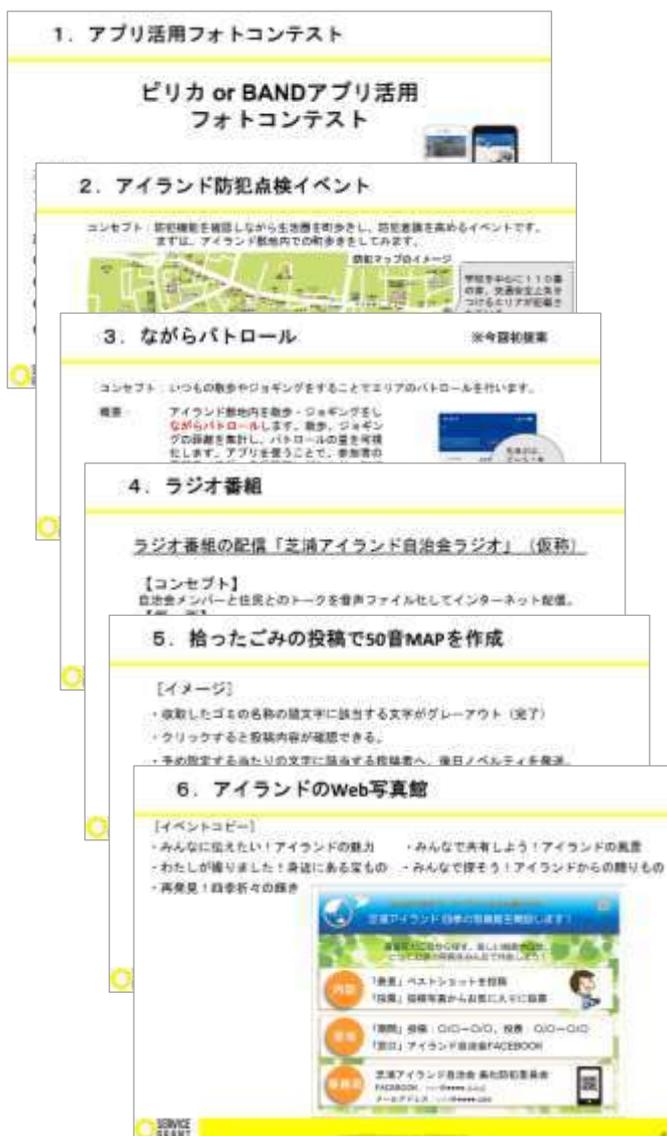
#### 成果提案

中間提案のフィードバックを反映し、イベント企画を最終化。自治会の皆さんと一緒に実行に移してみたいアイデアについて話し合いました。



### ●成果物について

美化・防犯分野活動を対象に、コロナ禍でもオンライン(もしくは3密を避けたオフライン)で実施でき、かつ住民同士のコミュニケーションに軸を置いた、6つの企画をチームから提案しました。自治会で今後の状況を見極めながら企画の優先順位を検討し、実施に向けて準備を進めることになりました。



# 東中野五丁目小滝町会

[中野区]

構成会員数  
約 2,200

## 支援内容 課題の見える化・解決策の提案

東中野駅と落合駅が最寄り駅となる都心へのアクセスのいい土地柄で、他地域から住民の転入が増えている地域です。町会加入が増え続ける中で、活動を支える町会費の集金方法において、戸建居住世帯への直接訪問での集金がコミュニケーション機会になりつつ、担当役員の負担や今後の引き継ぎに課題を抱えています。

今回のプロジェクトでは、現在の担当役員ごとに少しずつ異なる集金手順等をまずは“見える化”。そのうえで、最適な集金方法の在り方を検討していくための現状の課題整理と、今後の集金方法についての選択肢を提案しました。

### ●プロジェクトの流れ

#### キックオフ

プロボノチームから町会の皆さんへ、プロジェクトスタートにあたっての様々な確認事項について質問し、疑問を解消しました。

#### ヒアリング・調査実施

会計・集金の担当役員の皆さんや、町会のイベントに関わっている方などに、オンラインと訪問を折り混ぜながらプロボノチームがヒアリングを実施しました。

#### 中間提案

チームより、地域住民や関係役員へのヒアリング結果を説明。そのうえで、住民とのコミュニケーションを大切にする東中野五丁目小滝町会の皆さんに共感したチームからは、単に町会費の集金方法にとどまらず、「ゆるく、ひろく、ながくつながる町へ」という今後の町会活動のコンセプトをご提案しました。

#### 成果提案

整理した集金の課題やその解決策、さらに町会の今後を見据えた移行スケジュール案や、役員の負担を減らすための新たなアイデアを網羅的に提案しました。



### ●成果物について

町会費の集金について、現状の課題に対する解決策と具体的な移行スケジュール案を提案しています。更に、今後の新しい町会費のあり方を見据え、町会に関わる人を広げるターゲットや新住民への町会認知策まで網羅的に提案しています。町会の皆さんからは「自分達が考えていたことを、すっきり整理してもらった」というコメントを頂きました。



# 南新井自治会

[日野市]

構成世帯数  
197

## 支援内容 マーケティング基礎調査 (住民の意識調査・改善提案)

南新井自治会は、戸建て住宅が多く建ち並ぶエリアにあります。自治会の対象地域は多摩川支流の浅川に接しており、広い範囲が大雨時の浸水区域に指定されています。近年の台風接近時は水害の危機も経験し、防災活動の重要性も高まっていました。自治会内では防災の試行的な取り組みを始めており、今後は、お祭りとともに防災を柱とした自治会活動への転換も検討しています。

今回のプロジェクトでは、アンケート調査を行い、地域の実情に沿った自治会活動や住民自身が参加したくなる運営体制を考えるにあたって、住民の幅広いニーズを把握する機会としました。調査結果に基づき、今後の自治会活動を検討していくための提案を行いました。

### ●プロジェクトの流れ

#### キックオフ

自治会の皆さんとプロボノチームとの初顔合わせです。今回のプロジェクトのゴールや進め方について確認しました。

#### ヒアリング、アンケートの配布と回収

住民へのヒアリングを実施しアンケートの質問項目を検討しました。アンケートは自治会会員、非会員を対象として実施し幅広い協力を得ることができました（回収率 44%）。

#### アンケート結果共有

アンケートを集計し、課題と改善施策の方向性について報告しました。その後、自治会から深掘りしていききたい重点項目について提示がありました。

#### 成果提案

今期、次期の自治会役員の皆さんも参加する中、重点項目について提案を行い、成果物を納品しました。



### ●成果物について

住民に向けたアンケートの結果から、課題を整理して改善施策の方向性を導きました。その後、自治会から要望があった重点項目（コミュニケーションツールの検討、防災を軸とした活動へのシフト、役員の負荷を軽減する取り組み等）についてチームでアイデアを出し議論を重ね、最終提案を行いました。自治会の皆さんからは「自治会が長年課題としていることを網羅している内容。4月以降に具体的に活動に転換していきたい」というコメントを頂きました。



