

令和4年度
品川区町会・自治会課題解決支援事業
報 告 書

令和5年3月

品川区

目 次

序 事業の概要.....	1
I 町会・自治会伴走型支援プログラム.....	2
1. 町会・自治会伴走型支援プログラムとは	2
2. 実施概要	3
(1) 東五反田みづほ町会.....	3
(2) 上大崎池の谷町会.....	4
(3) 大井三丁目町会.....	5
(4) 小山三丁目町会.....	6
(5) 荏原三丁目町会.....	7
II 町会・自治会交流会.....	8
1. 町会・自治会交流会とは	8
2. 結果概要	9
(1) 第1回交流会「地域活動のデジタル化」	9
(2) 第2回交流会「マンションとの関係づくり」	10
(3) 第3回交流会「新人会長による地域活動の活性化」	11
III 総括.....	12
資料編：「町会・自治会交流会」配布資料（抜粋）	14
(1) 第1回交流会「地域活動のデジタル化」	14
(2) 第2回交流会「マンションとの関係づくり」	19
(3) 第3回交流会「新人会長による地域活動の活性化」	24

序 事業の概要

品川区では、平成 28 年に「品川区町会および自治会の活動活性化の推進に関する条例」を制定し、町会・自治会を「良好な地域コミュニティの維持と形成に関して区と協働する最大の相手方」として、町会・自治会活動への支援を強化してまいりました。

さらに、令和 2・3 年度には「町会・自治会活動活性化促進調査」を実施し、条例制定後の町会・自治会の状況と課題を把握しました。

本報告書は、上記の調査結果に基づき、令和 4 年度に専門コンサルタントとともに実施した「町会・自治会伴走型支援プログラム」と「町会・自治会交流会」の概要をとりまとめたものです。町会・自治会の皆様には、活動活性化のヒントとしてご活用いただけたら幸いです。

I 町会・自治会伴走型支援プログラム

1. 町会・自治会伴走型支援プログラムとは

事業概要

令和4年度に開始した、品川区の独自事業です。

活動活性化に向けた課題の解決を希望する町会・自治会に対して、専門コンサルタントが相談に乗りながら、ともに課題解決や新たな価値の創造に向けた支援を行うものです。

令和4年度事業

- 支援の対象となる町会・自治会は、令和4年7月に募集し、次の5町会に決まりました。

東五反田みづほ町会

上大崎池の谷町会

大井三丁目町会

小山三丁目町会

荏原三丁目町会

- プログラムは、担当コンサルタント（株式会社 アイ アール エス）が令和4年8月から令和5年1月までの約半年間、月に1回程度のペースで出向き、町会ごとに次のステップで実施しました。

ステップ1：課題認識の整理



ステップ2：解決方策の検討



ステップ3：解決に向けた行動

2. 実施概要

(1) 東五反田みづほ町会

課題認識の整理

- ▲再開発による街の急変（タワーマンションの街になる）
- ▲タワーマンションが町会を抜けた（退会の連鎖が心配される）
- ▲コロナ禍により集まらない（祭礼は中止、役員会も最低限）

新人会長の危機感「**町会の存続が危ぶまれる**」

- ★住民同士のつながりをつくりたい
- ★役員同士、何でも言い合える仲になりたい

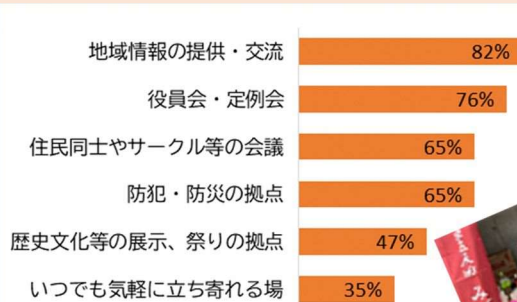
解決方策の検討

地域情報の共有、住民の交流の場として「**活動拠点**」を確保したい

解決に向けた行動

- 定例会会場として借りられそうな周辺施設のリサーチ支援
- 「拠点確保に関するアンケート」の実施支援
- 近隣町会と拠点の共有についての検討の開始支援

「拠点確保に関するアンケート」の結果
どんな拠点がほしいか（上位項目）



※役員・青年部 17 名が回答

コンサルタントも注目した
東五反田みづほ町会の活動

青年部の子連れイベントの開催に町会として全面協力。町会員以外も集まり希望を感じました。（町会長）



★町会長のコメント

課題の整理ができた。悩んでいるのは自分たちの町会だけではないことがわかった。今後も役員・若い世代と共通の課題を解決していきたい。

(2) 上大崎池の谷町会

課題認識の整理

- ▲住民が高齢化し、戸建て住宅が徐々にマンションに変わってきている
- ▲管理会社やオーナーが次々に替わり連絡がつかないマンションもある

会長の認識「施設共有も住民のつながりも大事」

- ★防災設備が集合住宅の敷地内にある
- ★マンションも町会活動に参加してほしい

解決方策の検討

最初が肝心。新規のマンションから関係づくりに着手したい

解決に向けた行動

- 町会内で新規竣工のマンション管理会社との打ち合わせの実施支援
- マンション居住者向けの「町会案内チラシ」の作成支援

新規竣工の2棟のマンション管理会社との協議

町会は町の安全を守り、お祭りもある。
町会入会に向け、管理組合との間に入っ
ていただけますか？（町会長）



居住者は町会のことを知りません。町会
案内があれば配布しましょう。（マン
ション管理会社）

町会案内チラシ



★町会長のコメント

コンサルタントから他町会の動きや専門的な情報を得た。これらを自分
たちとして取り込み、先に進んでいきたい。

(3) 大井三丁目町会

課題認識の整理

- ▲住民が高齢化。町会も担い手不足
- ▲マンション毎に参加の度合いが違う
- ▲住民同士の関係が希薄化

会長の方針「新しい町会像を模索している」

- ★班・組編成を見直していく必要がある
- ★マンションとの関係づくりを進めたい

解決方策の検討

防災は町会の最大の出番。マンションとの関係づくりも防災を柱に進めよう

解決に向けた行動

- 班・組編成の検討支援（データ整備方針、適正規模の考え方整理）
- マンションと町会の関係、災害時避難行動要支援者支援等の情報提供

コンサルタントも驚く大井三丁目町会の行動力と情報戦略



コロナ禍で例年のお花見会を防災備品体験会として実施し、大盛況

町会オリジナル防災マニュアルを作成し、会員以外にも全戸配付



★町会長のコメント

コンサルタントとの会話の中に参考になることがあった。それを行動に組み入れていきたい。

(4) 小山三丁目町会

課題認識の整理

- ▲役員が高齢化。後継体制がない
- ▲高層ビルの町になり役員も転居していく
- ▲タワーマンションが町会から脱退した

会長の危機感「町会とマンションの関係を築きたい」

★若い世代、マンション住民との橋渡しが必要

解決方策の検討

マンション管理組合と連携してマンション住民が参加する町会をつくりたい

解決に向けた行動

- タワーマンションの管理組合との打ち合わせの実施支援
- 町会と管理組合による「町会案内チラシ」と「住民アンケート」作成支援

町会案内チラシ



一緒に住民アンケートを配布

「好きですか？小山三丁目」 住民アンケート

- 実施主体
 - ・小山三丁目町会とマンション住宅部管理組合
- 対象と実施方法
 - ・町会員に手渡し
 - ・マンション居住者に各戸配布
- 質問項目
 - ・回答者の年齢・家族・居住歴
 - ・小山三丁目に住む理由、行事への参加状況
 - ・町会加入意向、参加したくなる町会にするためには 等

★町会長のコメント

悩んでいたことが、解決に向けて具体的に動き始めた。今後もさらにマンションとの関係づくりを進めたい。

(5) 荏原三丁目町会

課題認識の整理

- ▲会長・役員が入れ替わったが、コロナ禍で集えず引継ぎも困難
- ▲祭りの担い手がいない

新人会長の意向「町会活動の担い手を確保したい」

- ★町会組織を発展的に引き継ぎたい
- ★転入者、若い世代、マンション住民とともに地域を担いたい
- ★町会と商店街、町会間の連携も展望

解決方策の検討

まずはコミュニケーション。新旧役員の顔合わせ、班長の意識把握をしよう

解決に向けた行動

- 若者同士で語り合う会、町会役員OB・OG会等を提案
- 班長アンケートを実施して町会の現状と今後への意識を把握

新年会で新旧役員が交流



コロナ禍で飲食はできませんでしたが、集う機会を大事にしていきたいと思います。（町会長）

★町会長のコメント

伴走型支援では、相談できる先があることが心強かった。考えていたことが実際の行動につながった。

Ⅱ 町会・自治会交流会

1. 町会・自治会交流会とは

事業概要

令和3年度に「町会・自治会活動活性化促進調査」の一環として、町会・自治会が抱えている主な課題をテーマに、グループインタビューを実施し、意見交換を行いました。

令和4年度は、これをさらに深めるため、勉強会の要素を加えた意見交換会として3回の「町会・自治会交流会」を実施しました。コロナ禍のため、前回のインタビューに参加していただいた町会様を中心にお声がけする小規模な集いとし、その結果は、多くの町会・自治会様と共有できるよう、報告書としてとりまとめることにしました。

令和4年度事業

各回のテーマと開催概要は、次のとおりです。

回	テーマ	実施状況
第1回	地域活動のデジタル化 狙い：町会運営の効率化、会員との効率的な情報共有、若い世代の参加・活躍の手立てを得る	R 4.11.24 開催 4町会 7人参加
第2回	マンションとの関係づくり 狙い：マンション住民もまちの一員として参加し、災害時等にも助け合えるようつながる	R 4.12.13 開催 6町会 10人参加
第3回	新人会長による地域活動の活性化 狙い：伝統を引き継ぎ、時代の変化に即した地域活動を拓く（先輩会長からアドバイスを得る）	R 5.1.12 開催 先輩会長2人 11町会 11人参加

第1回交流会



第2回交流会



第3回交流会



2. 結果概要

(1) 第1回交流会「地域活動のデジタル化」

(資料編 14～18 ページ参照)

テーマに関する情報提供

- **国や都の動向**：国はデジタル化政策を推進、東京都は地域活動のデジタル化を重視。しかし、高齢者是对応しにくい、担い手確保や環境整備がネックなどまだまだ進めにくさもある（東京都の調査結果より）
- **先進事例から**：電子回覧板、LINE によるコミュニケーションや安否確認、集金のデジタル化等の取組が広がってきている
- **区の支援事業**：独自事業として「ICT活用促進補助金制度」がある。地域活動課か地域センターにご相談いただきたい

参加者による意見交換

- **デジタル化で住民との関係づくり、役員間の連絡が円滑化**
 - ・ 企画内容によるが、若い世代向けのイベントはすべてQRコードで参加者を募集している
 - ・ QRコードからの参加申込でアドレスを取得し、次回からダイレクトにアプローチすることで参加者が増加してきている
 - ・ LINE 公式アカウントを無料版から有料版に切り替えて、情報発信回数等が大幅に拡大した
- **デジタル化の難しさを感じる。地域では結局リアルが重要**
 - ・ QRコードに疎外感を感じる住民もいる
 - ・ イベント告知ではQRコードより掲示板が有効だった
 - ・ 町会は人手不足が深刻。役員は兼務が多く運営自体が大変
 - ・ 似たような生活スタイルや考えの人同士が集まり、柔軟に交流しながら参加できる活動になるとよい（そこではデジタル化も有効）

テーマに関する情報提供

- **データから**：品川区の世帯の8割以上が共同住宅に居住。マンションとの関係づくりはどの地域でも課題。町会・自治会とマンションは組織体制が大きく異なるが、高齢化や担い手不足は共通の悩み
- **先進事例から**：マンション住民の参加には「体験の共有」「共通の課題解決活動への参加」「組織間の協議」に効果がみられる
- **区の支援事業**：「品川区町会および自治会の活動活性化の推進に関する条例」に基づき「地域連絡調整員」の選任を定めた。今年度は「マンション管理組合等実態調査」を実施し、マンション管理組合等の地域コミュニティ活動に対する意識・意向を把握し、今後の施策に反映する

参加者による意見交換

- **マンション居住者との関係づくりには、管理組合との関係づくりが必須**
 - ・ 大規模マンションが管理組合の決議により一括して町会を脱退して、町会としては大きな痛手となった（複数）
 - ・ 管理組合として抜けても個人として残る人もいる。個々への働きかけに目を向けたい
 - ・ 個人に働きかける掲示やチラシ配布も、管理組合の合意が必要である
 - ・ 町会役員に管理組合理事を加える、管理組合理事会に町会も参加する等、双方向の関係づくりが大事である
 - ・ 区で話し合いの場の設定の声かけをしてほしい
- **交流機会をつくることが重要であり、効果的でもある**
 - ・ マンションからなる地域。集まる機会を増やすため多くの行事を行っている。集うことでつながる
 - ・ 青年部のイベントを町会が支援した。町会員以外の若い親子、サポーターが集まり、手応えを感じた

テーマに関する情報提供

- データから**：区内の町会長・自治会長の過半数が月 10 日以上活動に従事し兼務も多い。約 4 割がコロナ禍の中で会長に就任した新人。新人会長の悩みは「役員の高齢化、担い手不足」等（参加者事前アンケートより）
- 先進事例から**：活動活性化に向けて「住民マーケティング調査を実施」「改革委員会を設立」「腕利き人材を登録」等の注目される動きがある
- 区の支援事業**：区は、児童参加地域事業補助金、ICT 活用促進補助金をはじめ、町会・自治会の活動を支援する様々な助成制度を用意している。有効に活用していただきたい

先輩への質問とアドバイス＆参加者による意見交換

- 先輩や役員仲間と活動をつないでいる。地域センターも支え**
 - ・若いころから祭りを担ってきた、会長代行を経たなど、長年町会・自治会活動にたずさわって、活動を受け継いでいる新人会長が多い
 - ・引継ぎもなく会長職を任せられ、書類作成も地域センターに相談しながら始めた。地域センターへの相談はベテラン会長にも有効（先輩会長）
- コロナ禍も逆手に。新たな取組、新たな視点、新たな関係を広げよう**
 - ・コロナ禍により役員活動を絞れたことで会長職と仕事を両立できている。一人で抱え込まず、役員と業務や責任を分担している（新人会長）
 - ・コロナ禍を機に LINE 活用を進め、役員間や住民とのコミュニケーション手段が広がった（新人会長）
 - ・子育て世代と組んで子どものための活動を企画してきた。会長就任後は、会議の必要を見極めるなど子育て世代も参加しやすい町会運営を進め、後継もしやすくした。行事で若い担い手と知り合い、交渉していくことが重要。地域センターの青少年地区委員等は人材源である（先輩会長）

Ⅲ 総括

●町会・自治会伴走型支援プログラムの実施を通じて

伴走型支援プログラムを実施した各町会の「課題認識の整理」から、役員の高齢化、マンションの増加、コロナ禍による集いの機会の喪失により、住民同士のつながり、町会活動の担い手確保の問題が顕在化してきており、これに対して、新しい町会のあり方を模索したいといった意向が確認されました。

「解決方策の検討」に進むと、伴走型支援プログラムを活用して「マンションとの関係づくり」「コミュニケーション機会の確保」への一步を得たいという方向性がみえてきました。

各町会がコンサルタントとともに取り組んだ「解決に向けた行動」としては、町会案内チラシの作成、住民アンケートの実施といった「情報整備」、マンション管理組合や近隣町会等「関係者間の協議」等であり、コンサルタントから得た情報を自主活動の展開に活かしたという例もみられました。いずれの行動も、町会長を核に町会の主体性が原動力となっていました。

各町会とも、具体的な行動の検討プロセスで「マンション住民も地元の祭りや子どもを対象とするイベントへの関心は高いのではないか。町会への加入促進以前に、まず、町会のことを知ってもらおう」という認識が形成されてきたことも共通していました。

●町会・自治会交流会の実施を通じて

3回の交流会では、「地域活動のデジタル化」「マンションとの関係づくり」「新人会長による地域活動の活性化」という各テーマに即した話題の展開とともに、「担い手確保」と「マンションとの関係づくり」が各回を通じて話題にのぼり、町会長・役員から「解決すべき課題は共通している。悩んでいるのは自分たちの町会だけではなかった」という声が多く聞かれました。

他町会の取組をより詳しく知りたいと、交流会後の交流につなげた例もみられ、課題解決に向けて地域センターのエリアを超えた交流の広がりの萌芽もみられました。

●区内の町会・自治会活動の活性化に向けて

今年度の伴走型支援プログラム、町会・自治会交流会の様子について、区内の全町会・自治会で共有・活用いただけるよう、本報告書と併せて「動画」を作成しました。

動画のURLにつきましては、本報告書を配付した際の鑑文に記載いたしましたので、ご視聴のほどよろしくお願いいたします。

資料編：「町会・自治会交流会」配布資料（抜粋）

（１）第１回交流会「地域活動のデジタル化」

1 国や都の動向（１）関連政策の方向

「デジタル化」は、地域活動活性化の切り札として重視されてきています

国

情報化政策	●令和3年9月、「デジタル社会形成基本法」施行、「デジタル庁」創設等 →「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を」めざす
コミュニティ政策	令和4年3月、総務省が「地域コミュニティに関する研究会報告書」を公表 課題認識：①地域活動のデジタル化 ②自治会等の活動の持続可能性の向上 ③地域コミュニティの様々な主体間の連携 →デジタル化は、活動の持続可能性向上、主体間の連携とも密接

都

地域活動施策	「東京都地域活動に関する検討会」を開催（平成28年度～） 令和3年「デジタルを活用した事業」に関する町会・自治会アンケートを実施 令和4年「担い手不足への対応」に関する町会・自治会アンケートを実施 →担い手不足への対応でも、デジタル活用を重視
--------	--

3

1 国や都の動向（２）実態-1

市区町村からみても地域活動のデジタル化は有効ですが、まだまだ進んでいません

①総務省「自治会等に関する市区町村の取組についてのアンケート調査結果」より

※総務省が「地域活動に関する研究会」での検討のため令和3年7月に実施（回答対象団体1,741市区町村）

■市区町村がデジタル化で有効と考える分野（複数回答・単位：%）



災害時の安否確認、情報の速達性や事務の簡素化等に有効と考えられています。

■市区町村内の自治会等で行われているデジタル化（複数回答・単位：%）



しかし、市区町村が把握している活用例はまだ限られています。

4

1 国や都の動向 (2)実態-2

東京都内でも地域活動のデジタル化への取組がみられるようになってきています

②「東京都地域活動に関する検討会」のアンケート結果報告（令和3年10月）より

※東京都内の連合組織に聞いた連合組織・町会・自治会の状況。ただし、サンプル数や回答件数は不明。下はIRSが主な内容をピックアップして要約しました。

②-都内町会・自治会組織における主な取組事例（予定を含む）

情報発信	・ホームページでの情報発信・デジタル回覧板 ・YouTubeで団体活動紹介 ・ホームページでの情報発信・回覧に加えSNSでも共有できるよう検討中
活動への活用	・地域内スタンプラリー ・YouTubeによる地域活性化イベント配信 ・盆踊りのYouTube配信、オンラインラジオ体操 ・地域活性化イベントへの参加者情報をQRコードで把握 ・Instagramやメールによるフォトコンテスト応募 ・LINEを活用した独居高齢者の安否確認システムを検討中
その他	・会館施設にWi-Fi環境・フリー利用のパソコン整備で若者も会館に来やすく ・避難所運営訓練でLINEグループやメールリングリストを作成・活用 ・町会・自治会によるワクチン接種予約支援

5

1 国や都の動向 (2)実態-3

意識面、環境面から、デジタル化に取り組みにくい状況がみられます

②-都内町会・自治会組織が感じているデジタル化の課題

デジタル格差	・使い方が分からない方(特に高齢者)が多い。丁寧なフォローが必要 ・デジタル配信の、インターネット環境が整っていない会員へのフォロー ・デジタルのみのイベントに参加できない人が多いと不公平になり導入を躊躇 ・メールを活用しても葉書、FAX、電話、来訪等を併用しないと不満が増える ・デジタルという言葉にハードルを感じる人が多い。抵抗感ある世代へのPRは難しい
環境整備	・区の施設、区民館の各集会室にWi-Fi環境があるとよい ・情報発信、リモート会議を行える部屋(事務所)がない ・パソコンや周辺機器がない
担い手不足	・特定の(ICT作業ができる)担当者負担がかかる ・普及のための人材が見当たらない(委託も必要か)
その他	・情報漏えいに対する懸念がある。慣れていない会員からの流出も心配 ・個人情報管理の徹底やルールづくりが必要 ・会員のデジタルツール保有状況、デジタル活用へのニーズが把握できていない

6

2 デジタル化への取組事例-1

品川区 大崎居木橋町会(会員:840世帯)

QRコードが町会情報(HP)への架け橋～若い人に好評、制作も若い役員～



町会ホームページにリンクするQRコード付きステッカーとシール。区の補助金を活用して作りました。

ステッカーは、掲示板や住居表示等目立つところに貼り、シールは封筒など手渡しものに貼ります。



QRコードから簡単アクセス



- 「イベント情報が欲しい」という会員の声に、若い役員が応え、QRコードで町会ホームページにつながるステッカーとシールを作りました。
- ステッカーは、4か所の掲示板のほか、各マンションの管理人経由で掲示板に貼ってもらう。シールは(祭りに協賛する)企業に渡す封筒に貼る。「ホームページを見ました」との声があり、効果を感じます。

令和4年9月13日 永倉会長インタビューより

7

2 デジタル化への取組事例-2

神奈川県大和市 桜ヶ丘親和会(約400世帯)

LINE活用の「電子回覧板」を開発、スマートフォンで見るのと紙の回覧板を併用

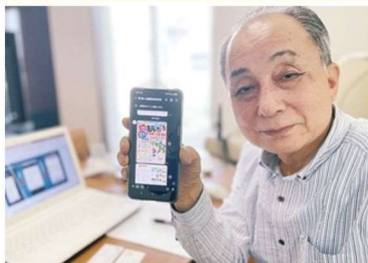
●スマホ回覧板を開発

新型コロナウイルスの蔓延により、不必要な接触が敬遠される中、LINEを活用した回覧板の運用を始めた自治会があります。大和市の桜ヶ丘親和会。会長は元エンジニア。コロナ禍に適応した情報伝達的手段としてLINEを活用した回覧板を提案し、2020年6月に住民アンケートを実施した結果、全世帯の75%がスマートフォンを所持、65%がLINEを利用していることが判明しました。回覧板は、LINEの公式アカウントを使用することで、住民同士のプライバシーに配慮し、記事を配信するホストは若園会長が務め、1か月に6回ほど配信中。現在、149人が登録しています(4月8日時点)。

●紙回覧板も早く回るようになった

現在、同自治会では、スマホ回覧板と紙の回覧板を併用しています。「スマホ回覧板に移行した人の数だけ紙の回覧板も今までより早く回るようになりました。結果的に双方にメリットがある形になったのでは」と若園会長。

今後、電子決済アプリを活用した自治会費の集金も視野に入れる若園会長。「会員の高齢化も進み、役員が一軒一軒集金してまわるのも難しくなる。時代に即したアイデアを形にしていきたい」と話します。



電子回覧板の運用を開始した若園会長

資料: 神奈川県全域・東京多摩地域の地域情報誌「タウンニュース」2022年4月15日号(大和版)

※「LINE公式アカウント」とは、LINE上で、事業者や団体等が独自のアカウントをつくり、登録者へダイレクトに情報を届けられるサービスのこと。

8

2 デジタル化への取組事例-3

千葉県我孫子市並木7丁目自治会(全370世帯)

クラウドサービスでコミュニケーションの確保と自治会運営の効率化を推進

●情報のデジタル化

紙媒体で保管している資料をスキャナで取り込む、Word/Excel等で資料を作成する…デジタル化したデータを「並木7丁目クラウド※」に保管し、役員で情報を共有しています。クラウド上のデータをLINEで配信し、自治会役員・関係者に伝達することで、自治会活動が効率化され問題解決スピードが大幅に向上しました。個人情報を含むデータはインターネットと分離したパソコンで管理して万全なセキュリティ対策を行っています。

※並木7丁目クラウドはG社の無料クラウドサービスを利用、個々のパソコンにデータを持つ必要がなく、利用者は手持ちのパソコンやスマホで、並木7丁目クラウド内のデータやアプリをいつでもどこでも利用することができます。

●コミュニケーションのデジタル化

コロナ禍の中で会合が開けないことに加え、職業を持つ役員も多く、皆で時間を共有することが困難でした。今までの自治会のコミュニケーションは会合や電話が中心で、時間的な拘束がありました。このままでは活動が停滞し、ごみ問題の解決などに支障を来しかねないとの懸念を感じました。

そこで、東日本大震災で効果を発揮したLINEを自治会に導入しました。若い役員が作業をリードすることで、現在は役員全体に最新情報が行き渡るようになり、コミュニケーションが円滑になりました。今では自治会活動のほとんどをLINEで行い、効率的な自治会運営ができるようになりました。

並木7丁目自治会活動 デジタル化概要図



LINEを活用したコミュニケーション



スマホの操作方法を説明



資料:我孫子市ホームページ「コロナ禍における自治会独自の取組」
登録日:2021年10月20日 更新日:2022年4月2日

9

2 デジタル化への取組事例-4

三重県四日市市 梅が丘自治会(会員:133世帯)

デジタル活用で自治会業務を効率化～若い会員のライフスタイルに対応～

会費の引き落とし・クレジットカード払い等の導入
＜梅が丘自治会＞
(三重県四日市市)

＜導入経緯＞
○地域の主軸となる若い世代が仕事や育児、自治会活動を両立することを目的に方向性を考えたことがきっかけとなった。

＜自治会の取組＞
○外部委託による自治会費の口座引き落としやクレジットカード払いの活用、公式LINEやウェブ会議などを活用することで効率化を図り、負担を小さくするだけでなく、早く正確に自治会の情報を得るようにした。

＜自治会の考える今後の課題＞
○パソコン等の導入経費やWi-FiやZoom等に係るランニングコスト等が課題と考えており、デジタル化推進のためには、経費に対する補助の充実が必要である。



梅が丘自治会 集会所・駐車場 予約サイト

ホーム
About Us
お知らせ一覧
お問い合わせ
利用規約



ウェブ会議の活用や会費の引き落とし

地域の主軸となる若い世代が仕事や育児、自治会活動を両立することを目的に方向性を考えました。まず、自治会業務を明確化し、オンラインや外部委託などを活用することで効率化を図り、負担を小さくするだけでなく、早く正確に自治会の情報を得ることができるようになりました。

具体的には、外部委託による自治会費の口座引き落としやクレジットカード払いの活用、公式LINEやウェブ会議などの導入です。もちろん、導入まで、賛否合せて意見がありました。しかし、組長の負担が減り、忙しくても参加しやすい自治会になったと思っています。負担感のない自治会運営をしていくには、こうした取り組みも有効だと思います。

梅が丘自治会長 橋爪康臣さん

総務省「地域コミュニティに関する研究会報告書」令和4年4月より

集会所・集会所駐車場予約システム
(梅が丘自治会ホームページより)

「四日市Plus自治会活動に参加しよう」
No.1566 令和3年2月上旬号より

10

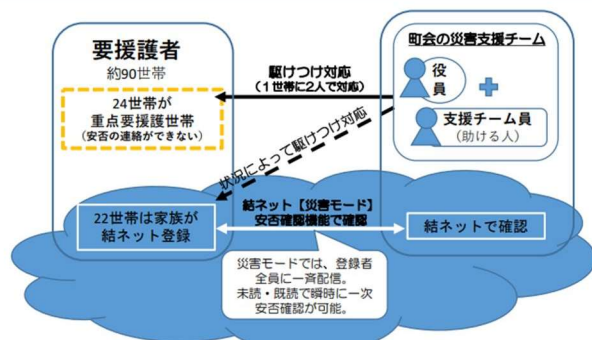
電子回覧板システムを活用して災害時の情報伝達手段も確保

●町内会に合ったデジタル情報通信を検討

まずは身近なメールやLINEを試しましたが、緊急時に使うにはそれぞれに長所短所がありました。安心・支援部会(元防災部)長であり、ICT担当の岩並さんを中心に検討を重ね、導入したのが「結ネット」というスマホのアプリです。特徴は、平常時には町内会の予定のほか、市や区のHPにアクセスでき、もしもの時には「災害モード」になり、緊急の連絡がリアルタイムでできるようになることです。

●電子回覧板システムの活用で緊急の連絡もリアルタイムに

現在、町会の結ネットに、町会の約3分の1の世帯が登録しています。「丘陵地で狭い道が多いこのエリアでは車両進入が難しく、災害時には人を介した対応が必要となります。デジタル情報発信で支援する人の負担も軽減されるはず。災害に対する住民意識を高め、さらに登録者数を増やしていきたい。」と石渡会長は話します。令和3年2月の地震(震度4)時に、アプリ内の「緊急投稿」というツールを使い、安否確認と支援チーム員の被災者対応策を連絡し合ったところ、夜間連絡だったにもかかわらず「緊急投稿」を確認した世帯は、登録者の約80%と、デジタル化の手応えを感じています。



大口仲町池下町会の「要援護者安否確認システム」のイメージ



▲町内会役員の若い世代から学ぶことが多いと話す石渡会長



デジタルの情報発信を始めたことで、公園清掃の参加者が増えたり、子ども会役員の仕事が軽減したりしています。

◀住民から気軽に地域の情報が寄せられるようになったと喜ぶ山本副会長



▲ICT担当として、町内会活動のデジタル化を進める岩並さん

緊急時の情報発信は、人命を守るかどうかにつながり、スピードが要求されます。これまでの紙情報に加え、デジタル通信を活用することでこの課題を解決する可能性が見えました。

資料：横浜市神奈川区「地域のわ通信」
令和3年10月 No.71より

11

3 様々な事例から見てきたこと

★デジタル化で、コロナ禍でもコミュニケーションを確保。組織運営の効率化にもつながっている。

★デジタル化に、若い役員等が活躍。若い人が参加しやすい活動づくりにつながっている。

★デジタル化では、各システムの特性を上手に活用していきたい(下はホームページとLINEの特性の比較)。

	ホームページ	LINE
特徴	・豊富なデータを体系づけ、活動の全体像を伝えられる ・見る側が選択(クリック)して閲覧	・リアルタイムでの情報伝達・共有に有効 ・どこでも通じる
役員向け	・データ整備に有効(専用ディスク/クラウド利用) ・オンライン会議(ファイルの共有もできる)	・役員連絡・情報共有(役員グループ)
会員向け	・行事情報の伝達 ・施設利用情報・利用予約 ・規約・手続き様式の共有 ・防災マップ	・LINE公式アカウント※で情報伝達 ・オンライン会議 ・電子回覧板 ・ポイント・電子決済 ・災害時安否確認
より広く	・地域紹介 ・イベント情報 ・町会・自治会活動への理解促進・入会案内	・LINE公式アカウントで情報提供 ・オンラインイベント

12

(2) 第2回交流会「マンションとの関係づくり」

1 マンションとは (1)町会・自治会とマンションの対比①

こんなに違う、「町会・自治会」と「マンション」

	町会・自治会とは	マンションとは
定義等	●一定の区域に住所を所有する者の、地縁に基づいて形成された団体【総務省】 (自治会、町内会、町会、区会、区など)	●中高層・分譲・共同建で、鉄筋コンクリート、鉄骨鉄筋コンクリート又は鉄骨造の住宅【建築着工統計、国交省等】 ・「単棟型」「団地型」「複合用途型」がある ・「分譲マンション」「賃貸マンション」に分類される ・分譲マンションは、専用部分と共用部分からなり、区分所有者はこれを分離して処分することはできない
法的根拠	●法律上は任意団体(権利能力なき団体) ※平成3年の地方自治法改正で「認可地縁団体制度」が発足(区市町村長の認可により法人格を取得し、不動産登記の登記名義人となることができる)	●「建物の区分所有等に関する法律(区分所有法)」に基づく組合組織
目的性格	●住民の親睦、福祉、防犯、文化等にかかわる諸活動を行うこと【国交省】 ●住民相互の連絡、環境の整備、集会施設の維持管理等、良好な地域社会の維持及び形成に資する地域的な共同活動を行っている【総務省】	●共用部分等の保全・清掃・ごみ処理等、修繕、関係図書の保管、官公署・町内会等との渉外、マンション及び周辺の風紀・秩序・安全維持・防災、広報連絡等のマンションの管理に関する業務を行う【公益財団法人マンション管理センター】
構成員	●区域に住所を所有する者で加入を希望する者(入脱退は任意、賃借人も加入できる)	●区分所有者の全員(所有すると自動的に組合員となり、区分所有者である限り組合を脱退することはできない)

3

1 マンションとは (1)町会・自治会とマンションの対比②

“持続可能な運営”は共通の課題

	町会・自治会	マンション管理組合
団体数	●全国約30万団体 【R4総務省地域コミュニティに関する研究会】	●令和2年末のマンションストック約675万戸【国交省】 ●共同住宅に住まう一般世帯2,449万戸、うち持ち家570万戸【国勢調査2020】
課題認識	●自治会等加入率の低下、コロナ禍等に対して、持続可能な新たな地域活動の展開が課題 ⇒テーマ①地域活動のデジタル化 ②加入促進・役員負担軽減・透明性確保 ③地域コミュニティ間の主体間の連携(特に地域防災、地域福祉分野) ★地域活動の活性化では、マンション・アパート住民の加入促進も課題視している ⇒対策例:学生向けパンフレットの配布 不動産業者との連携 等 【R4地域コミュニティに関する研究会】	●建物・居住者の「高齢化」と管理の「人手不足」に直面し、マンション管理の適正化を推進 ⇒評価基準①管理組合体制 ②組合会計 ③建築・設備 ④耐震診断 ⑤生活関連(防災関連活動を含む) ⇒市区町村「マンション管理適正化推進計画」策定の推進 ★良好な居住環境の維持及び向上のため、防災・減災や防犯への取組、コミュニティ形成を重視している ⇒自治会及び町内会等は居住者が各自の判断で加入すること、管理費と町会費会計を分けることを前提に防災や美化等の業務を自治会活動と連携して行っても差し支えない、としている 【国交省「マンション管理適正化推進方針」等】

4

1 マンションとは (1)町会・自治会とマンションの対比③

地域防災力の強化に向けた対比と連携の効果

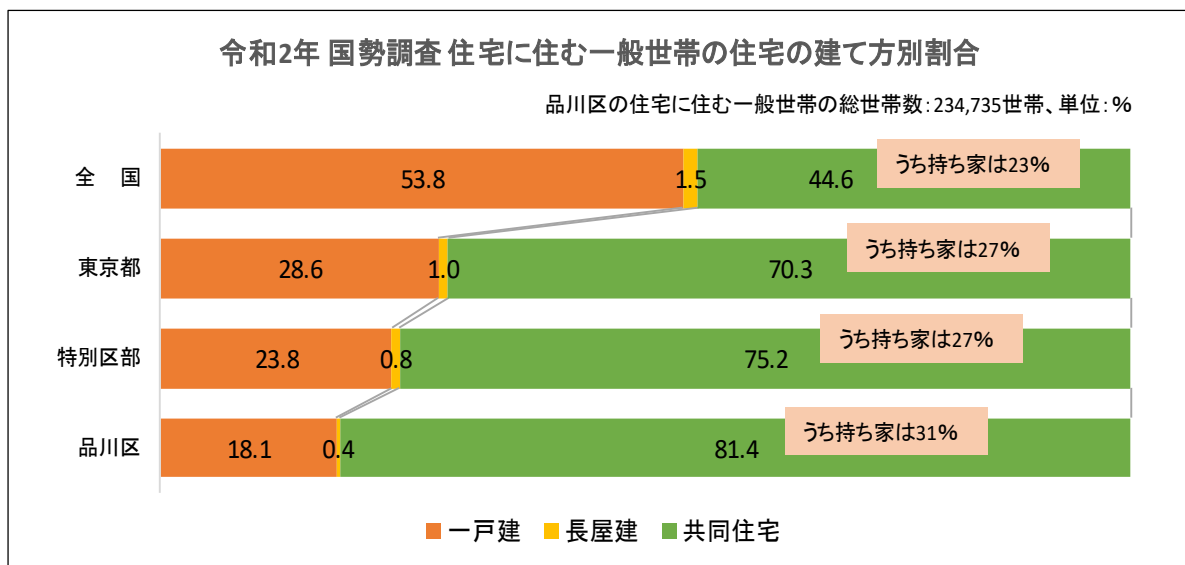
	町会・自治会	マンション
特徴	●地域内のネットワークがある ・地域のことを知っている ・住民同士のつながりが比較的ある ・地域として備えている(防火防災設備等) ・広域の防災訓練に参加・地域の訓練を運営 ▲分散的でマネジメントしにくい ・耐震性・防火性が低い建物がある ・住宅密集、空き家等によるリスク ・会員以外の住民が増えている ・会館を持たない町会・自治会も少なくない	●防火・防災に強い場合が多い ・堅牢さ・高さ、耐火・耐震性、緊急連絡システム等がある ・規模により防災体制を持つ(防火・防災管理者の設置・防災計画等) ※居住者50人以上で「防火管理者」、11階以上1万㎡以上で「防災管理者」を設置 単棟型・団地型・複合施設型等で条件が異なる ・管理会社のノウハウや情報の蓄積がある ・共有財産として共有スペースがある ▲特有の問題がある ・エレベーター閉じ込めのリスク ・集合玄関・オートロックの場合住民同士のつながりが希薄 ・地域とのコミュニケーションも希薄になりがち ・施設・設備の保守管理は管理費用の負担に直結
連携	【想定される役割】 ●地域情報・地域ネットワークの提供 ・住民同士の助け合い ・広域や行政へのつなぎ 【期待される連携効果】 ○避難場所、緊急的な生活機能の確保 ○町会・自治会への加入促進	【想定される役割】 ●場所の提供(場所がある場合) ・集会スペース ・一時的な生活機能の確保 【期待される連携効果】 ○地域とのコミュニケーションの改善・地域情報の入手 ○防災施設・設備の整備・管理負担の軽減(分散化) ○不動産価値評価への好影響

※「マンションと地域の連携による地域防災力強化に関する研究」(平成26年国土交通省国土交通政策研究所)を参考にIRSが作成

5

1 マンションとは (2)品川区のマンションについて①

品川区では、一般世帯の8割以上が共同住宅で暮らしています



6

1 マンションとは (2)品川区のマンションについて②

「品川区マンション管理組合アンケート調査」結果より

■マンション内の課題

- 1位 一人暮らし高齢者の問題
- 2位 災害時の要援護者支援についての対策
- 3位 地域の安全対策や防犯に関する問題
- 4位 地域の防災に関する問題
- 5位 ごみの出し方や資源の持ち去り問題などごみに関する問題
- 6位 住民同士の交流やコミュニケーションが希薄になってきていること

■管理組合の悩み

理事のなり手がいない……担い手確保は



7

2 マンションとの関係づくりへのアプローチ(1)メリット・デメリット

マンション側からみた町会・自治会加入のメリット・デメリット

【メリット】

●地域住民との（ひいてはマンション内の住民同士の）交流がしやすくなる

- ・町のイベントやお祭りなどに参加しやすくなる
- ・災害時や困ったときに助け合う関係が得られる
- ・子どもが友だちをつくりやすい、高齢者が孤独になりにくい環境が育まれる
- ・コミュニケーション不足によるトラブルのリスク緩和も期待できる

●地域活動の恩恵を得る機会が広がる

- ・交通安全・防犯・防災活動⇒安全で快適な生活環境が得られる
- ・見守り・支え合い活動⇒子どもや高齢者のいる世帯、単身世帯も安心が得られる
- ・文化・スポーツ活動等⇒健康・生きがい・社会貢献の機会が身近で得られる

●地域情報・行政情報が得やすくなる

- ・回覧板・掲示板⇒イベント・文化活動・防災等、地域の情報が得やすい
- ・行政や周辺地域、地域内の様々な主体との連絡、意思疎通がしやすくなる

【デメリット】

▲負担感が拡大することへの危惧

- ・管理組合と町会・自治会の運営にかかる負担の重複（役員の負担、会費の負担、活動の負担）
- ・煩わしい人間関係が増える恐れ

資料：インターネットサイト記事、伴走型支援等を通じてIRSが整理

8

2 マンションとの関係づくりへのアプローチ(2)関係づくりの事例①

経験を共有することからの関係づくり

★「染めのまち」でのれんづくり（京都市内の地域の例）

- ・「染めのまち」の地域特性を活かし、小学校児童と保護者を対象にのれんを作成するワークショップを地域が開催（運営は自治連合会傘下の「まちづくり委員会」）
- ・ワークショップを通じて地域のこと、地域活動を知ってもらい、日頃地域活動に参加していないマンション等の新規住民を巻き込むことが狙い
- ・作品（のれん）は、小学校のほか地域内のマンションのエントランスにかけてもらい交流のきっかけに

資料：京都市情報館「まちづくりヒント集」2020年

★つながりのあるまちに。青年部が「町会内探検めぐり」を企画（品川区東五反田みづほ町会）

- ・タワーマンションが町会を退会、コロナ禍で神社の祭礼が3年間お休みに…。このままでは、住民同士の関係が薄れてしまう。「マンション住民も参加する新たなイベントを実施しよう」と青年部が奮起
- ・楽しみながら町を知ってもらうこと、町会と若い担い手の協力を狙い「町会内体験めぐり」を皆で企画
- ・子どもと祭りを担いたい仲間がいて青年部長はそのリーダー
- ・町会ベースの活動ではないが、町会は支援することにした
- ・若い力で1か月で準備。町会の旗を30本新たに作った
- ・当日は参加者67人と23人の担い手（うち町会役員5人）が集まった



写真提供：東五反田みづほ町会青年部

町会の旗と若い担い手と町会役員

ゴールするとお菓子がもらえる

9

2 マンションとの関係づくりへのアプローチ(2)関係づくりの事例②

共通する課題への対応でマンションが町会と連携

★防犯力向上のため町会での活動に積極的にマンションが参加（港区「芝浦アイランド」）

◆住民アンケートの結果から「防犯」活動の重要性が見えた

- ・マンション棟の住人から構成される「芝浦アイランド自治会」は、元々の地元町会にも加入
- ・同自治会が最も力を入れているのは、「美化活動」と、地域の安全を守る「防犯活動」
- ・住民に「自治会活動で今よりもっと力を入れてほしいこと」を聞くアンケートを行ったところ、1位が「防災」、2位が「防犯」、3位が「美化活動」という結果
- 「防災」は管理組合主体でほぼ実行できる。防犯・美化は、自治会長（管理組合理事兼務）が、「美化防犯委員会」をつくり、特に美化は「クリーンアップコミュニティ」活動として定着

◆町会主催の「青色防犯パトロール」に参加

- ・自治会は、地元町会の「青色防犯パトロール」の取り組みを知り「この輪の中に入ろう」と決めた
- ・今では、芝浦アイランドから毎回必ず数名が参加
- ・自治会で作成した青パトのポスターを芝浦アイランドの掲示板にも貼って告知している

資料：一般社団法人マンション管理業協会ホームページ中「マン活最前線」の記事を、IRSが編集した



10

2 マンションとの関係づくりへのアプローチ(2)関係づくりの事例③

■町会と管理組合の連携によるアクション

★小山三丁目町会の取組み～伴走型支援プログラムを活かして～

- ・タワーマンション管理組合との協議により、町会案内の配布、「住民アンケート」を実施

<町会案内チラシ(案)>



<住民アンケート案>

●「好きですか？小山三丁目」住民アンケート

- ・対象：町会員、タワーマンション住民
- ・実施方法：紙版の配布、ウェブ調査の併用も検討
(町会掲示板、マンション掲示板等で告知)
世帯の何人でも回答可として、各世代の意識を把握
- ・質問項目：
 - ①回答者について
年齢、性別、同居家族、居住歴等
 - ②小山三丁目について
住む理由、知り合い、行事への参加状況・意向
 - ③町会について
加入状況・意向、町会のイメージ・期待
参加したくなる町会にするために必要なこと

※IRSからの提案段階の案です

11

2 マンションとの関係づくりへのアプローチ(2)関係づくりのポイント

関係づくりのポイント（事例や伴走型支援活動からの視点）

●町会・自治会とマンション管理組合の組織の違いを知ろう

- ・思い込みや遠慮があるが、互いを知らないだけ

●課題やニーズは共通している

- ・子どもや高齢者の見守り、安全確保、担い手の確保はマンションでも課題
- ・地域のイベントには参加したい・子どもを参加させたい
- ・町会・自治会も、マンション管理組合も、「防災」を基本的な課題としているが…

●立地やマンションの規模・タイプ等により条件が異なる

- ・一定規模以上のマンションは自己完結型の防災体制を持つ（地域と連携する必然性が薄い）
- ・大規模マンションとは建設前からの関係づくりが肝心（住民同士の人脈活用、「地域連絡調整員制度」活用等）
- ・中規模、あるいは古いマンションは、防災面も含め新たな関係づくりが必要

●交流の機会を積極的につくろう

- ・日ごろからの顔の見える関係づくりがベース
- ・体験の共有（イベント等）、連携による課題解決（共同による防犯活動等）
- ・町会と管理組合による協議→膝を交えて話し合えば、互いを知り、アイデアを出し合える

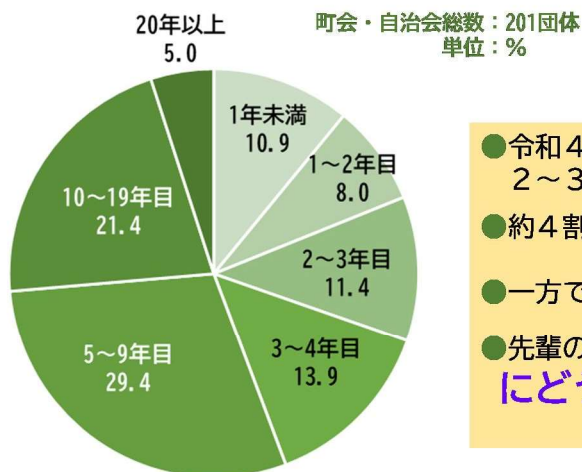
12

(3) 第3回交流会「新人会長による地域活動の活性化」

1 データからみる品川区内の会長さん①

区内の町会・自治会では、就任2年未満の会長さんが約2割

■会長の就任期間



- 令和4年10月1日現在、1年未満10.9%、1～2年目8.0%。2～3年目も11.4%と、ニューリーダーが多い
- 約4割が、コロナ下で会長に就任している
- 一方で、4人に1人が就任後10年以上のベテラン会長
- 先輩の経験をどう引き継ぐか、時代の変化にどう対応するかが、多くの新人会長の課題

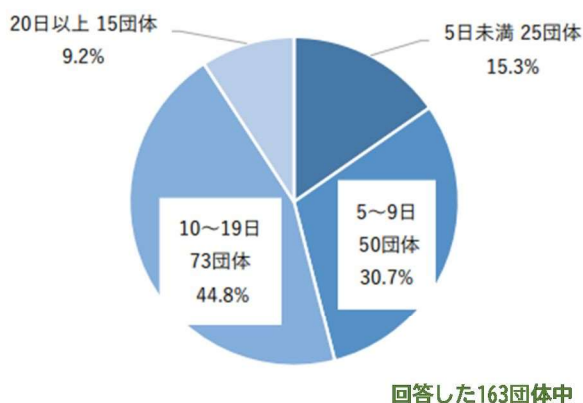
資料：品川区地域活動課
(令和4年10月1日現在)

3

1 データからみる品川区内の会長さん②

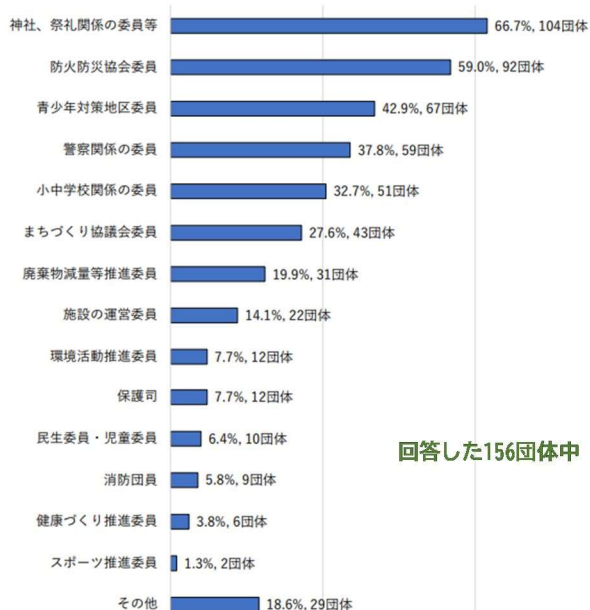
会長さんは忙しい

■会長の町会・自治会活動従事日数（月）



資料：令和3年度町会・自治会活動活性化促進調査報告書
(令和3年12月、品川区)
※調査の実施概要：実施期間：令和2年7月8日～同8月12日
発送数201 回答数176 (回答率85.1%)

■会長職以外に兼務している役職

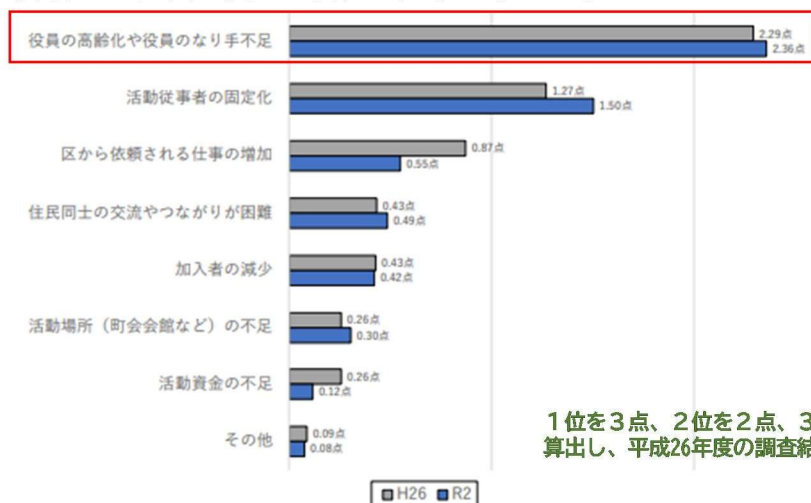


4

1 データからみる品川区内の会長さん③

組織運営上の悩みの1位は「役員の高齢化や役員のなり手不足」

■町会・自治会の組織運営上の課題（上位3位まで）



1位を3点、2位を2点、3位を1点として平均点数を算出し、平成26年度の調査結果と比較

資料：令和3年度町会・自治会活動活性化促進調査報告書（令和3年12月、品川区）

※調査の実施概要：実施期間：令和2年7月8日～同8月12日、発送数201 回答数176（回答率85.1%）

5

2 参加者事前アンケートの集計結果～10人のご回答より～

担い手の確保、コロナ禍への対応に悩みながら就任

■新人会長の悩み

分類	件	内容(概要)
担い手について	5	役員の高齢化、担い手不足
コロナ禍の影響について	4	集えない
業務の遂行について	4	行事催行決定、騒音トラブル、引継ぎなし等
集金の難しさについて	3	
回覧・掲示について	2	
住民の変化について	2	世代交代、再開発等に伴う変化
特になし	1	
延べ件数	21	

■悩みの相談先

分類	件	内容(概要)
副会長等現役員	5	
前会長・元役員	4	
近隣町会の会長	1	
その他	2	民生委員仲間や婦人部員、神輿会会員
延べ件数	12	

6

3 事例にみる新人会長の活路①

「住民マーケティング基礎調査」を行った事例【練馬区春日町町会】会員数約3,600世帯

■子育て世代をターゲットに、町会活動へのニーズ調査を実施

- 狙い：新たな世代のメンバーによる町会活動の企画運営を見据え、子育て世代の住民が入会し、興味を持つイベントや活動に参加しやすい仕組みを考えたい。
- 対象：町内及び周辺地域の子育て世代
- 方法：町内の幼稚園・保育園、児童館、子育て関連団体、主要な公共・民間施設への配布
町会の掲示板やFacebookでの告知
- 結果：133人が回答（以下主な結果）
 - ★地元を盛り上げる活動には「条件が合えばできる範囲で協力したい」という回答が約8割
参加の主な条件は「家庭や自分の都合を優先できる」「参加しやすい日時」「子連れOK」
 - ★町内に住む回答者の2/3が町会非加入。うち「町会は知っている」「知らない・わからない」が半々

■ポイント

- ・団体による支援を受けた事例ですが、簡単な調査を自前で行うやり方もありそうです。
- ・成果物（報告書）も出しておられますので、下記からご参照ください。



資料：東京都つながり創生財団「町会・自治会活動支援ポータルサイト」
https://tokyo-tsunagari.or.jp/chokai/case_study/2021probono_pj/2021kasugacho.html →



7

3 事例にみる新人会長の活路②

高齢化進む自治会、意識改革、経費減で維持【岐阜県阿児市鳩吹台自治会】会員数約千世帯

■「改革委員会」を組織し、自治会運営をスリム化

- 背景：住民約2,600人の半数近くが65歳以上。会員約千軒、約70班の自治会。班長は1年交代の輪番制で
ごみ置き場の管理等を担う役員はくじ引きで決めるが、一人暮らしの高齢者も多く、ここ数年、辞退者
が目立つように。自治会長は、転居してしばらくして2014年、他薦で就任。
- 内容：そこで自治会長が考えたのが、**役員の負担軽減**。前から気になっていた懇親会費を抑えるなど、会計の
透明性確保も同時に図ることにした。
 - ★2016年に「改革委員会」を組織し、同じく転居組の役員経験者に委員長を任せた。
 - ★まず手がけたのが役員懇親会費の削減。年4回を2回に減らし、年約80万円を削減。
これまでも懇親会費は会計報告されていたが、慣習的に続いてきて支出は問題視されなかった。
2019年度からは自治会館利用団体への補助金も減らし、年約30万円削減予定。
活動の幅を狭める、と反対意見もあったが、「浮いたお金は、会員らの負担軽減策に回す」と説得。
 - ★2018年から年3回の公園の草刈りを、希望する会員4人に有償ボランティアとして外注。

■ポイント

会長は「自治会を維持するには意識改革が求められている。まず私たち役員が
姿勢を示すことで、若い世代も納得して活動に入ってきてくれると信じている」
と話す。



自治会長と改革委員長

8

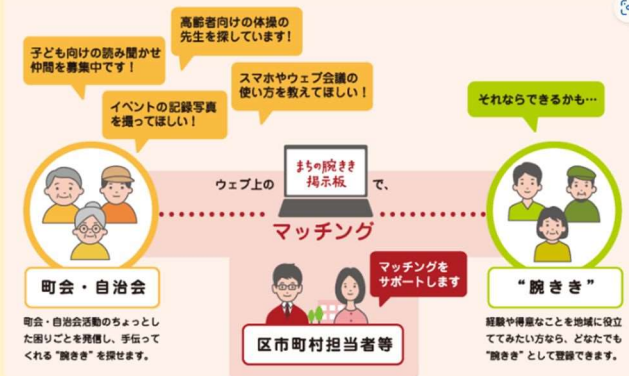
資料：東京新聞Web 2019年3月20日 <https://www.tokyo-np.co.jp/article/12284> →



3 事例にみる新人会長の活路③

東京都が支援する「まちの腕きき掲示板」という手法

■町会・自治会の必要と、地域の役に立ちたい「腕きき」を結ぶ



●実際の展開事例

- ★盆踊り大会踊り手募集 (三鷹市真光寺町内会)
- ★網戸の張替え講習会の講師 (稲城市長峰森の三番街自治会)
- ★町会の活動紹介PRパンフレットの作成 (中野区宮桃町会)
- ★防災訓練の動画編集 (中野区弥生六南台町会)
- ★イベント申込みのデジタルツール導入 (中野区小淀西町会)

■ポイント

・市区町村がマッチングサポートする事業ですが、このミニ版を地域でつくってみる方法もありそうです。

中野区町会連合会による募集チラシ→



資料：東京都町会・自治会活動支援ポータルサイト>支援制度情報>まちの腕きき掲示板
https://tokyo-tsunagari.or.jp/chokai/support_information/pilot/udekiki/



9

3 事例にみる新人会長の活路④

町会長になった、どうすればいいの？【マガジン記事より】

■新人会長の（代表的な）不満

- ▲町内会の加入・役職を断ることができない、
- ▲行事・会合が多数あり、目的が不明瞭、
- ▲高齢者が多く、進め方・情報共有の方法が時代に追いついていない、進め方を改善しようとしても拒まれる、
- ▲平日にも会合があり、（特に若い役員は）仕事と両立できない

■例えば、こうしたらどう？ ～専門家（水津陽子氏）の助言～

- ◎町内会の加入・役職は強制ではなく、若い人の意見も尊重、希望や都合に合わせて参加できるルールや仕組みに変え、
- ◎行事・会合はゼロベースで見直して、必要なものを残す、
- ◎規約や個人情報の取り扱いも時代に合わせ、
- ◎情報化を進めることで会合や連絡等、意見交換や合意形成など、情報交換や参加ができるようにする



資料：SUUMOジャーナル2019年9月20日号
<https://suumo.jp/journal/2019/09/20/167216/>



10

**令和4年度
品川区町会・自治会課題解決支援事業 報告書
令和5年3月**

発行 品川区地域振興部地域活動課
東京都品川区広町2-1-36
TEL 03-5742-6690（直通）
FAX 03-5742-6877

受託事業者 株式会社アイアールエス
東京都新宿区四谷3-1-3
TEL 03-3357-7181
FAX 03-3357-7180