集合住宅コミュニティの誘発を目的とした組織の運営課題に関する研究
－大阪府大阪市福島区の O 事例を対象として－

A Study on Actual Condition of Community Management in the Condominiums
- A Case Study of O Condominiums in Osaka City -

○佐野 こずえ[*1]，藤本 佳子[*2]
SANO Kozue, FUJIMOTO Yoshiko

This paper aims to obtain knowledge for gradually allowed to continue organizational activity by organizing operations issues aimed at formation of a variety of community organizations of O Case. The results are as follows.
1)Cafe users are many elderly people , the repeater and half of non-resident
2) Many cafe users have dissatisfaction about what day of the week and how many times that is opened
3)Cafe users are interested in working as a staff
4) Many people think that it is necessary to support people who do not know the system
Therefore, the development of the organization is a need for Re-examination of the management methods, activities public relations activities, ensure a new human resources

キーワード：コミュニティ，運営，集合住宅，地域交流，ボランティア
Keywords: Community, Management, Condominiums, Regional exchange , Volunteer

１．はじめに

近年、戸建住宅の割合の低下に対し、集合住宅の割合は大幅に上昇し、集合化がさらに進んでいる。一方、築30 年以上の高経年集合住宅が 100 万戸を超えており、改修・建て替えを含む対策が推し進められている。

集合住宅ストックの有効な活用を進めるには、法制度の整備と共に良好なコミュニティの形成が求められる。集合住宅では、管理組合の合意形成により意思決定が行われるため、居住者同士の関係性が大きく影響し、コミュニティが良好な集合住宅は、運営・管理が非常にスムーズであると言われている。したがって、集合住宅のコミュニティの活性化は、マンションの運営・管理上、非常に重要である。しかし、高経年集合住宅の居住者は、長期に渡りコミュニティを築いてはいるものの、高齢化が進み、以前と同様の方法ではコミュニティが維持できなくなってきている。年を経ることにより、家族・夫婦世帯から、独居へと移行し、様々な要因からコミュニティから遠ざかる独居の高齢者が年々増え続け、「孤独死」なども問題とされている。集合住宅のコミュニティを活性化させるには、多世代の交流と共にこの独居高齢者の取り込みも必要である。また、集合住宅単体でのコミュニティの形成ではなく、周辺の住民も取り込むことにより、コミュニティの広がりと多様化も必要である。しかし、この取り組みを長期間続け、
多世代で継続させていく有効な手段は確立されていない。

既往の研究では、集合住宅のコミュニティに関する研究は多岐にわたり行われている。岡崎ら[文4)]によるコミュニティ形成のための活動がもたらす居住者意識変化に関する研究、村田ら[文5)]による分譲マンションにおける望ましいコミュニティ組織を明らかにすることを目的にコミュニティ組織の類型化を行った研究、浅沼ら[文6)]による供給側が入居前から誘導したコミュニティ活動がどの様な形で継続されているかを明らかにした研究などがあるが、集合住宅だけでなく、周辺とのコミュニティも形成している居住者による自発的なコミュニティ誘発を図る組織の運営課題に関する研究はみられない。

*1　近畿大学建築学部、講師、博士（工学）
*2　千里金蘭大学、名誉教授、博士（工学）
Lecture, Faculty of Arch., KINDAI Univ., Dr. Eng.
A Honor Professor of Senrikinran University,Dr.Eng

O事例の管理組合や自治会から独立したボランティア組織である「ふれあいクラブ」は、集合住宅内に止まらず、周辺地域も含んだコミュニティを形成しつつあり、近隣の別な集合住宅のコミュニティサロン[注1)]開設のきっかけにもなっている。この様に集合住宅と地域のコミュニティ形成が行われている事例であるが開設から2年が経ち[注2)]、運営状況の再検討や人材確保の必要性が出てきている。

そこで本研究では、集合住宅の居住者が近隣住民と関わりコミュニケーションを図りやすい環境を集合住宅内でつくろうと、住民自らが率先しボランティア組織を形成している、大阪市福島区にあるO事例を対象とし、集合住宅内に止まらず、周辺地域も含んだコミュニティ[注3)]の形成を目指した組織の運営課題を整理することにより、組織活動を継続させていくための知見を得ることを目的としている。

2．研究方法

研究方法は、現地調査、ヒアリング調査、アンケート調査による。詳細は以下の通りである。

（1）現地調査

毎週木曜日にO事例の集会所で、コミュニティ組織「ふれあいクラブ」が運営しているコミュニティサロン「喫茶ふれあい」の運営状況を観察し、写真・ビデオ等の資料収集を行う。期間は2015年5月21日から2016年1月17日である。

（2）ヒアリング調査

「ふれあいクラブ」の運営者、「喫茶ふれあい」の運営スタッフ、「喫茶ふれあい」利用者から、運営に関する意見を収集する。

（3）アンケート調査

O事例の居住者に「喫茶ふれあい」と「サポートふれあい」について、2015年9月24日から10月11日までを期間としアンケート調査を行い、151戸中、居住世帯が126世帯、その中60世帯回収した。

「喫茶ふれあい」の利用者に対して、2015年6月21日（日）、11月19日（木）、11月29日（日）の全3回「喫茶ふれあい」についてアンケート調査を行った。1回目25件、2回目26件、3回目20件を回収した。

3．研究対象

福島区のO事例は、1977年（昭和52年）に竣工（築38年）、住棟は2棟、住戸総数は151戸の集合住宅である。集会棟として、「ふれあい館」を2002年に竣工し、3年前から自治会の活動が始まり、「ふれあいクラブ」というボランティア組織（図1）が作られた。

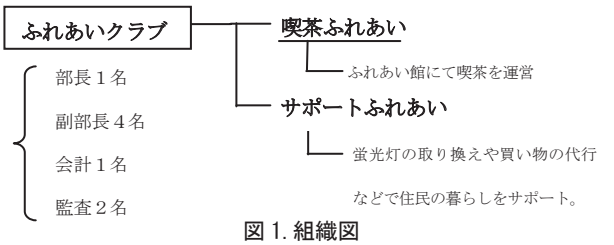


図1. 組織図

「ふれあいクラブ」は、「できる人が、できる事を、できる時に」を活動理念とし、運営委員5名、喫茶スタッフ10名から始まり、現在は14名の女性を中心とした「喫茶ふれあい」、10名の男性を中心とした「サポートふれあい」に分かれており、お互いの活動を支えあっているものの、「サポートふれあい」の方は利用者が少ない。

（1）「喫茶ふれあい」

2013年3月21日から毎週木曜日、午前10時から12時まで集会所である「ふれあい館」で開催しているコミュニティサロンである。コーヒー、紅茶各100円で提供し、後にトースト・ゆで卵・冷やし飴（夏期のみ）をメニューに追加している。

「喫茶ふれあい」にはO事例の居住者だけでなく、近隣からも毎週常連客が訪れ、飲食や近隣住民との交流を楽しんでいる。近隣に喫茶店などがないため、初期には隣接する高速道路の工事関係者が多く立ち寄る場所になり、その後、近隣で活動していたグループが活動後の会合を行うようになり、外部の利用者が多くなった。利用者にはスタッフが積極的に声掛けを行い、会話をすることにより、交流が広がるように心掛けられている。ここでの交流から、別の集合住宅でもコミュニティサロンを開設したり、別な趣味の集まりができたりもしている。また、年に2回開催される大掃除の参加者に、「喫茶ふれあい」で使用できるコーヒーの無料券を配布し、大掃除が行われた翌週の日曜日に「喫茶ふれあい」を開催している。

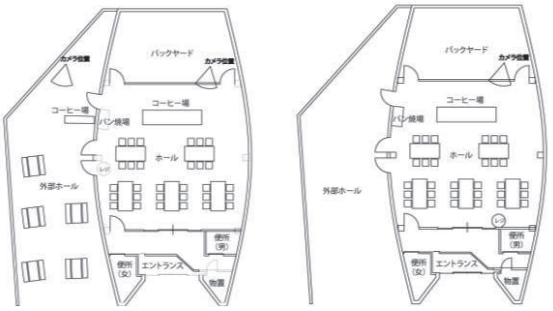


図2　「喫茶ふれあい」座席配置例（左：晴天時、右：雨天時）

写真１　「喫茶ふれあい」開催状況（左：内部、右：外部）

（２）「サポートふれあい」

実費+300 円で蛍光灯の取り換え、買い物代行や子供の送迎の代行、水道パッキンの取り換え、自転車のパンク修理など、O 事例の居住者の暮らしをサポートする活動を行っている。

４．利用者からみた「喫茶ふれあい」の運営について

（１）利用者概要

「喫茶ふれあい」の 2015 年 5 月 21 日から 12 月 17 日までの売り上げと利用者数を示したものが図３である。平均売り上げは約 8,120 円､利用者数の平均は約 42 人となっており、一定の成果を上げている。

利用者の居住地と年代の関係を示したものが図４である。居住地は 5 割以上が O 事例で、8 割以上の利用者が 60 代以上となっている。利用者年代は高齢者に偏っているが、居住地は周辺への広がりをみせている。

利用者の居住地と利用頻度を示したものが図５である。居住者、福島区、此花区の利用者は半数以上が毎週利用しており、利用者が固定化されていることがわかった。

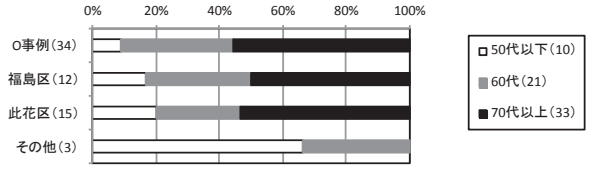
利用者の居住地、年代と喫茶ふれあいを知ったきっかけを示すのが図６､７である。O事例の居住者は、「住民」であることから知った人が多く、福島区、此花区、その他に住む人は「知り合いの紹介」が多かった。そして、此花区居住者は、「宣伝活動」が利用するきっかけとなった人が多い。年代別では多くの年代が「知り合いの紹介」が多い中、60 代は「住民」であることが、知ったきっかけとして多くなっている。これは「喫茶ふれあい」の開催時に、集合住宅内で開催のお知らせの放送を行う際に在宅しており、体の動きも問題ないためと考えられる。

利用頻度、年代と喫茶ふれあいを利用することで知り合いが出来たかどうかを表しているのは図８､９である。利用頻度、年代に関わらず、新たな知り合いができた人が多くなっている。

（２）利用者からみた運営

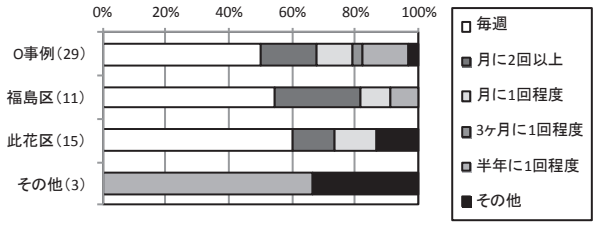
「喫茶ふれあい」の利用頻度と開催曜日、開催時間、開催回数の満足度を示したものが図 10 である。開催曜日と開催頻度に対する「やや不満」､「不満」の回答割合が４割以上となっており、開催時間よりも不満が高くなっている。

利用者の年代別の開催曜日の満足度を図 11 に示す。開催時間と開催頻度に有意差はなかった。利用者の少ない 50 代以下の不満度よりも 60 代の「やや不満」､「不満」の割合が高い。50 代以下は、主に仕事をしている人が多いため、平日の開催では利用できず不満に感じる人が多いと考えられるが、比較的時間に余裕があると考えられる 60 代も不満を感じていることがわかった。



(**：p<0.01)

図４　「喫茶ふれあい」利用者の居住地と年代



(n. s. ：非有意)

図５　「喫茶ふれあい」利用者の居住場所別利用頻度

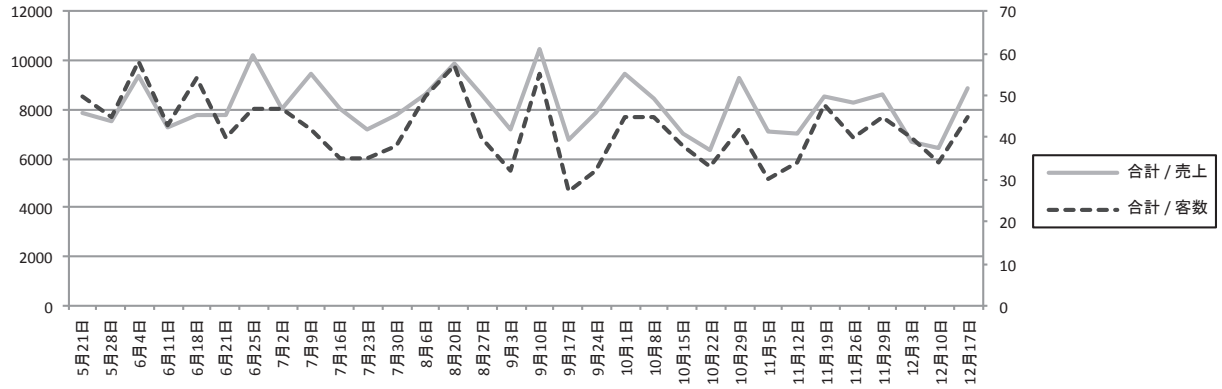
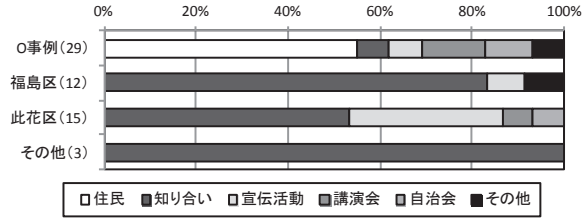
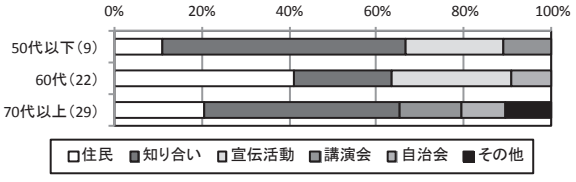


図３　「喫茶ふれあい」の売り上げと利用者数



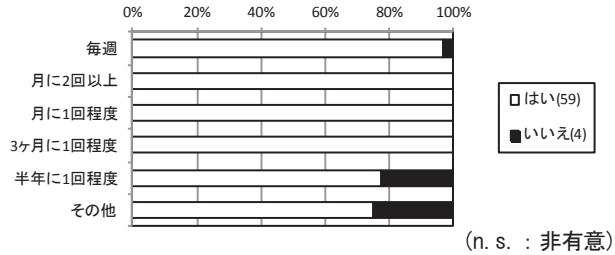
(**：p<0.01)

図６　「喫茶ふれあい」利用者の居住場所別利用のきっかけ



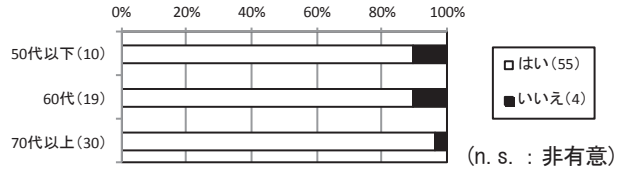
(*：p<0.05)

図７　「喫茶ふれあい」利用者の年代別利用のきっかけ



(n. s. ：非有意)

図８　「喫茶ふれあい」の利用頻度と新たな知り合いの有無



(n. s. ：非有意)

図９　「喫茶ふれあい」利用者の年代別新たな知り合いの有無

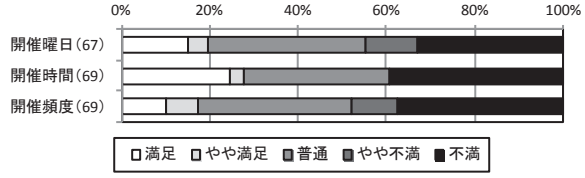
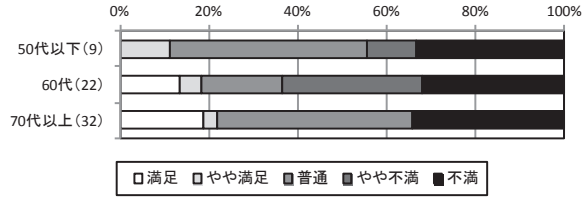


図 10　「喫茶ふれあい」の開設曜日・時間・頻度の満足度



(*：p<0.05)

図 11　「喫茶ふれあい」利用者の年代別開設曜日の満足度

５．居住者からみた「ふれあいクラブ」について

（１）回答者概要

全住戸 151 戸中、居住世帯が 126 世帯で、回収は 60 世帯になり、回収率は 47.6%である。

回答者の性別と年代を示したものが図 12 である。女性の回答者が男性の倍にあたる。年代では男女とも 60 代以上の回答者が 7 割以上となっている。回収率を考えてみても集合住宅全体で高齢化率が高いことが伺える。

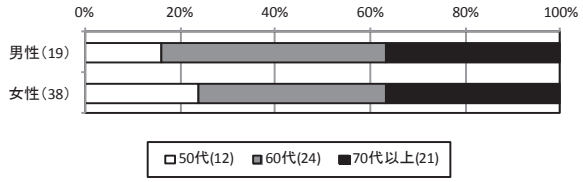


図 12　O事例居住回答者の性別と年代

（２）「喫茶ふれあい」への参加意向

「喫茶ふれあい」を認知している人で、利用をしたことがある人の割合を示したものが図 13 である。「喫茶ふれあい」を認知していても約４割の人は利用していない。これは開催曜日と時間が平日の午前中であることが影響していると考えられる。集合住宅内の大掃除の際に参加者に無料券を配布し、年 2 回日曜日に開催しているが、大掃除の日とは別日に開催されるので、開催時期を検討することも必要である。

スタッフとしての参加意向を利用の有無、年代の違いでみたものが図 14、15 である。利用したことがある人は、参加意向が高く、すでに「参加している人」と「参加したい」人を合わせると約４割が参加に前向きである。参加をすることにより、どの様なことをしているのか、どの様な効果があるのかがわかることが重要であると考えられる。年代別の参加意向は、50 代以下の回答が少ないこともあるが、現在のスタッフの年齢に近い世代であり、時間に比較的余裕があると考えられる 60 代以上に若干ではあるが参加意向がみられる。

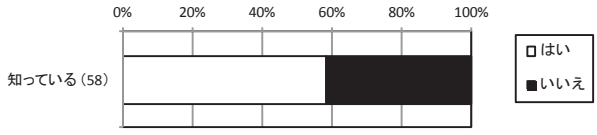
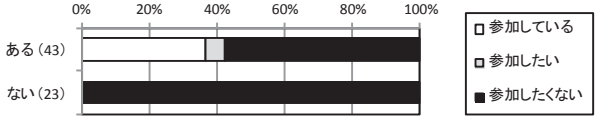
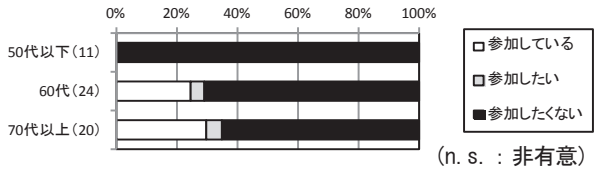


図 13　「喫茶ふれあい」認知者の利用の有無



(**：p<0.01)

図 14　「喫茶ふれあい」利用の有無と参加意向



(n. s. ：非有意)

図 15　年代と「喫茶ふれあい」参加意向

（3）「サポートふれあい」への参加意向

「サポートふれあい」の認知度を示したものが図 16 である。認知度は 7 割以上と高くなっている。

「サポートふれあい」の活動内容と依頼方法の認知度を表しているのが図 17 である。活動内容は約 8 割と高い認知度を示しているが、依頼方法は約 5 割となっている。活動内容は浸透しているものの、依頼方法が浸透しておらず、依頼が少ないのはニーズがないのではなく、情報の浸透ができていない可能性も考えられる。

回答者の年代と「サポートふれあい」のスタッフへの参加意向を示しているのが図 18 である。非有意であるので各年代の傾向は計れないが、参加意向はあるものの実際に参加をしていない 60 代が 1 割以上あり、「喫茶ふれあい」の年代別参加意向との違いがみられた。

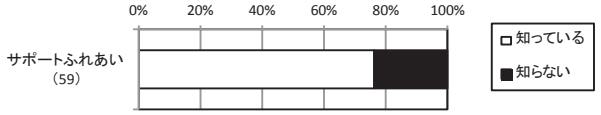


図 16　「サポートふれあい」の認知度

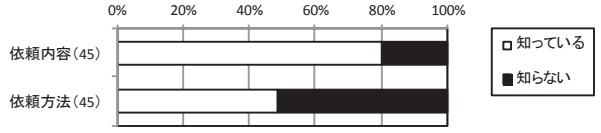
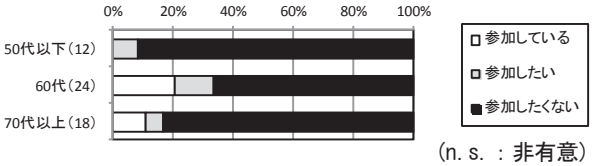


図 17　「サポートふれあい」の活動内容と依頼方法の認知度



(n. s. ：非有意)

図 18　年代と「サポートふれあい」の参加意向

6．「ふれあいクラブ」の活動に対する自由意見

「ふれあいクラブ」の活動である「喫茶ふれあい」と「サポートふれあい」に対して、アンケートの自由回答欄より、表 1 の意見が寄せられた。

「喫茶ふれあい」に対しては、メニューや曜日・時間に対する要望が挙げられた。満足している意見も多くみられ、概ね満足しているものの出来るならという要望であると推測される。週に 1 回の開催が順調であるからでもあるが、ボランティアによる交流の場の提供という意味が薄れ、通常の喫茶の基準を求める意見もみられた。特にO事例居住者で「喫茶ふれあい」未利用者は、利用できていない要望のみの意見であり、休日開催の回数増加を希望している。

「サポートふれあい」に対しては、個人の領域に入る仕事であるため、不安を感じている意見もみられた。また、活動自体を認知されておらず、利用の仕方も浸透していない。ただ、自身が高齢化した場合、高齢者世帯が増加することを考えると必要な活動であると認識している意見が多くみられた。今後、利用のガイドや守秘義務、信用の確保が必要であると考えられる。

表 1　「サポートふれあい」に対する意見

	「喫茶ふれあい」について			「サポートふれあい」について
	利用者		未利用者	
	O事例居住外	O事例居住者		
要望	・メニューの多様化。 ・アイスコーヒー年中メニューにしてほしい。 ・年中冷たい紅茶が飲みたいです。 ・毎回大変でしょうがもう少しメニューを多くお願いしたい。 ・パン、コーヒーがおいしい、毎日やってほしい。 ・木曜日は来られないので日曜日の開催を増やしてほしいと思いました。	・日曜日にできましたら回数多くしていただきたいです。 ・時間をできれば 9 時から、月水金曜日がありがたい ・水曜日にしてもらえると嬉しい（木曜日は都合が悪いから） ・回数月 3 回ぐらいでいい	・月2回程度でいいと思います。無駄な出費を省き、有償にしたほうがよい。昼食メニューを増やしてはどうか。 ・仕事をしています。願わくは土日も何か開催してもらえれば、参加して多くの人とふれあいたいと思います。	・お世話なさっている方がわかりません。笑顔で皆さんと健康維持に努力されて他の地区の交流の場を広げていってください。なさっていることがはっきりわかりませんでした。 ・誰に依頼を頼むのかわからない ・介護保険にて活用できない老人、病院への送迎、等もサポートふれあいにてやってほしい。家の中に入るので、スタッフは色々なことを口外しないなどの規約を作って欲しい。これから老人（特に独居）が増えてくる。老人への見回りはいかかですか？（2人1組で） ・自分で降ろせない粗大ゴミ等を運んでいただきたい。今ベランダに置いていますが自分で降ろせないので ・初めて聞いたし、どんな内容なのかも知らないです。でもお年寄りには必要なんじゃないですか。
不安				・家の中にマンションの住人が入ってくるのが嫌なので頼み難い。高齢者には買い物や送迎も必要だと思うけれどそれはしているのかどうかわからないです。
満足	・本格的な美味しいコーヒーを安価で提供してもらい毎週木曜日が楽しみです。スタッフの方々が生き生きされています。 ・別になし、他の地区のふれあい喫茶と同じです。	・いつもきれいに飾っていただいて楽しませてもらってます。ありがとうございます。 ・感謝している ・感謝だけです ・親切に接してくれている ・テーブルのセットを綺麗に可愛くして頂いて（花瓶）大変満足しております。スタッフさんは大変だと思いますが感謝しております。 ・皆さんに良くして頂き感謝の気持ちで甘えております。有り難うございます。 ・楽しく過ごさせていただいています ・美味しいコーヒー紅茶モーニングで心がとても癒されます。皆さんが手際よく立ち回られ、優しく接して下さり、つい甘えてしまい申し訳なく思っています。ありがとうございます。		・何かの時にはぜひ利用させてもらいたいと思います。 ・今は自分でやり又息子に手伝ってもらっていますが自分で出来なくなればお世話になりたいです。

7．まとめ

高経年集合住宅の高齢居住者が集合住宅内におけるコミュニティの形成だけでなく、近隣住民も含めたコミュニティの場を形成するため、ボランティア組織を組織している、O 事例を対象とした調査の結果、以下のことが明らかになった。

1）「喫茶ふれあい」利用者の意識

「喫茶ふれあい」は、集合住宅の居住者だけでなく周辺地域の交流の場として機能している。利用者は高齢者が多く、リピーターが多い。口コミで利用者が広がっており、一定数のニーズが確認された。しかし、コミュニティの交流の場として機能しているためか、利用頻度や年代にかかわらず、開催曜日や回数に不満が大きい。特に今後運営に加わることが期待される 50 代以下と 60 代は不満が大きく、主に仕事をしている人が多いため、平日の開催では利用できず不満に感じる人が多いと考えられる 50 代以下よりも、比較的時間に余裕があると考えられる 60 代の不満への対策が必要である。

2）居住者の「喫茶ふれあい」に対する意識

「喫茶ふれあい」の利用者は、運営への参加意識が見られることから、利用者の新規開拓を行うことが今後の運営を担う人材確保のためには必要である。開催曜日・時間・頻度の満足度や自由意見から、認知はしているものの利用をしていない、若しくは出来ない層を取り込むために現在行っている年 2 回の日曜日開催をより有効に利用していくことが求められる。また、運営に参加意思がある人は、すでに参加しているとみられる。

3）居住者の「サポートふれあい」に対する意識

存在を認知していても活動内容よりも依頼方法を知らないという結果から、依頼実績が少ないのも頷ける。ニーズがないわけではないが、個人の領域に接するため、その安全対策も必要であり、依頼方法の明確化や具体例の提示なども必要である。また、少数ではあるが、60 代に運営参加意向がみられ、今後工夫次第で活性化していく可能性がある。

8．今後の課題

集合住宅内に止まらず、周辺地域も含んだコミュニティを形成しつつある「ふれあいクラブ」を今後発展させるためには、運営方法の再検討、活動の広報活動、新たな人材の確保が必要である。

1）運営方法の再検討は、発足時の平日だけの開催から、年に 2 回の日曜日の開催に変更、新しいメニューの導入など現在行っている検討を引き続き行う。

2）活動の広報は、「喫茶ふれあい」で口コミの有効性が確認されたので、「サポートふれあい」においても知り合いから活動を広げていくことが有効であると考えられる。

3）「サポートふれあい」は個人の領域に踏み込むこともあるため、利用のガイドや守秘義務、信用の確保が必要で、その体制の整備が重要である。

4）新たな人材の確保は、活動の体験や活動を行っている人との交流により促進される。発足時の人材で固まることにより、固定化されたイメージが付き、新たな人材が参加しにくくなる。これを防ぐために今までにないイベントを盛り込みながら、新たなつながりを持つことが必要である。また、どの様なイベントが効果的なのかも検証の必要がある。

「ふれあいクラブ」の活動やイベントを通して、多様な世代に多様な活動を発信し、運営組織に新たな人材と活動内容の多様さが生まれる可能性を模索することが、運営組織の健全化につながる。そして、高経年集合住宅居住者の新たなコミュニティの形成を再構築していくことにつながると考える。

この論文は、参考文献 1）～3）に加筆修正を加えたものである。

謝辞）

本研究は、調査・研究に瀬戸真梨さん、磯野拓人さん（当時近畿大学 4 年生）の協力を得ました。その調査に対し、O 事例の「ふれあいクラブ」の皆様には長時間の調査の協力を頂きました事を厚く御礼申し上げます。また、O 事例居住者、「喫茶ふれあい」利用者の皆様にも協力を頂きました。ここに感謝の意を表します。

注）

1）大阪府福島区内にある、知らない方同士、こども、高齢者、障がい者など様々な方の交流の場・憩いの場として、地域の協力により運営されている地域交流の拠点。

2）2013 年 3 月開設で、調査時点で 2 周年を過ぎている。

3）コミュニティとは、「共同体」や「地域社会」を意味するが、ここでは挨拶を交わす程度の軽い交流も含めた交流の場や拠点で交流を行っている集団とする。

参考文献）

1）藤本佳子：マンションコミュニティ活性化の手法に関する事例研究：「ふれあいクラブ」を拠点にして，日本マンション学会誌（51),pp. 101-104, 2015.4

2）藤本佳子：「ふれあいクラブ」拠点としたマンションコミュニティ活性化の事例研究,日本建築学会学術講演梗概集 2015,pp. 309-310, 2015.09

3）佐野こずえ, 藤本佳子：マンションコミュニティの誘発を目的とした組織の運営課題に関する研究―0 事例の「ふれあいクラブ」を対象として―, 日本マンション学会誌（54),pp. 128-132, 2016.4

4）岡崎愛子,上林一英：団地型集合住宅のストック活用に関する研究その 5－居住者交流活動によるコミュニティ意識の変容について，日本建築学会学術講演梗概集 2014,pp. 1239-1240, 2014.09

5）村田明子,山田哲弥,田中康裕,北後明彦,鈴木毅：分譲マンションにおける管理組合と自治会の関係－分譲マンションにおけるコミュニティ組織に関する研究 その 1.，日本建築学会学術講演梗概集 2013,pp. 1457-1458, 2013.08

6）浅沼由紀,曽根里子,沢田知子,石井朋子：大規模分譲集合住宅におけるコミュニティ形成過程に関する研究 その 4 ： 入居後 5 年におけるコミュニティ活動の運営組織の推移，日本建築学会学術講演梗概集 2009,pp. 87-88, 2009.08