

スマートウェルネス住宅等推進事業 人生100年時代を支える住まい環境整備モデル事業

事業名：団地プロデュース型コミュニティ再生計画

技術の検証実施報告書（令和4年度/令和2～4度）

補助事業者：一般社団法人コミュニティネットワーク協会

検証の概要

当プロジェクトでは、松が谷の交流施設を利用する方に対して、開設後3ヶ月後、6ヶ月後の利用実態、満足度調査を実施し、集計する。集計は時系列での変化、年齢別、用途別、曜日別など属性により集計し、施設の改善に役立てます。

検証名：交流施設のアンケート設計・分析

I. 検証の目的

当プロジェクトでは、松が谷の交流拠点において、利用する方の利用実態、満足度調査を実施することで、利用者のニーズを把握し、その分析結果をもとに交流拠点の利用者満足度の向上をはかり、利用者数を増やし、交流人口の増加を目指します

II. 課題の設定

(1) 現状

- ・当該地区の高齢化率38%。

当該施設は、かつてはスーパー。シャッターが閉まり9年。

当該施設内に、相談窓口、食、フレイル予防、娯楽、買い物、交流等の機能を計画。

(2) 課題の抽出

利用者ニーズ、当該施設における課題

(3) 課題解決のための仮説

- ・抽出した課題に対し、解決案を当該施設の運営に反映。
解決案は当該施設に関わる運営者に共有。

III. 検証方法

①実施時期：令和4年10月、令和5年3月 計2回

②実施内容

- ・2022年10月20日 野田一級建築士事務所と業務委託契約書締結
- ・2022年10月20日～適宜打ち合わせを実施、企画立案（調査の目的、対象者、調査項目・内容、数量等）
<1回目 アンケート実施>
- ・～2022年10月30日アンケートの設計（アンケート用紙完成）
- ・～2022年11月7日3000部地域配布
- ・2022年11月7日～11月30日アンケートの調査（回収）60枚回収

・～2023年1月5日 アンケート集計

<2回目 アンケート実施>

・2023年2月1日～適宜打ち合わせ、企画立案（調査の目的、対象者、調査項目・内容、数量等）を行った。1回目紙媒体でアンケートを実施結果より、回答者の9割が高齢者（60代以上）であり、回答数も60件と少なく、サンプルの偏りや高齢者の意見が独占状態となっている点が課題となった。2回目は、現役世代を中心にアンケートが集まり、回答者の多様化を図るため、アンケートは紙媒体に加え、オンライン上でも実施することとした。

・2023年2月20日アンケートの設計

・2023年3月7日～3月17日アンケートの調査（地域配布、回収）

3000枚配布、QPコードSNS発信・店内掲示、計140件回収

・2023年3月22日アンケートの分析

・～2023年3月30日実施及び検証報告書の作成

・実施及び検証報告書の作成

・完了報告終了後、検証報告書をHPにて公表予定

① 検証の実施場所：松が谷交流拠点

② 検証の実施体制：当協会の監修のもと、プロジェクトに賛同する設計事務所に計画・実務を委託し、当協会と共催。

全般、大学生と協力し合い実施した。

検証報告書の監修は当協会が実施した。

委託する設計事務所は愛宕の交流拠点設計へ活かす。

IV. 検証成果

成果物：令和4年度（令和4年10月～令和5年3月）検証結果報告書

V. 成果の活用イメージ

・利用者ニーズへの対策案作成

・当施設に関わる運営者へのフィードバック及び事業改善策の検討

以上

第1回目アンケート調査結果及び考察

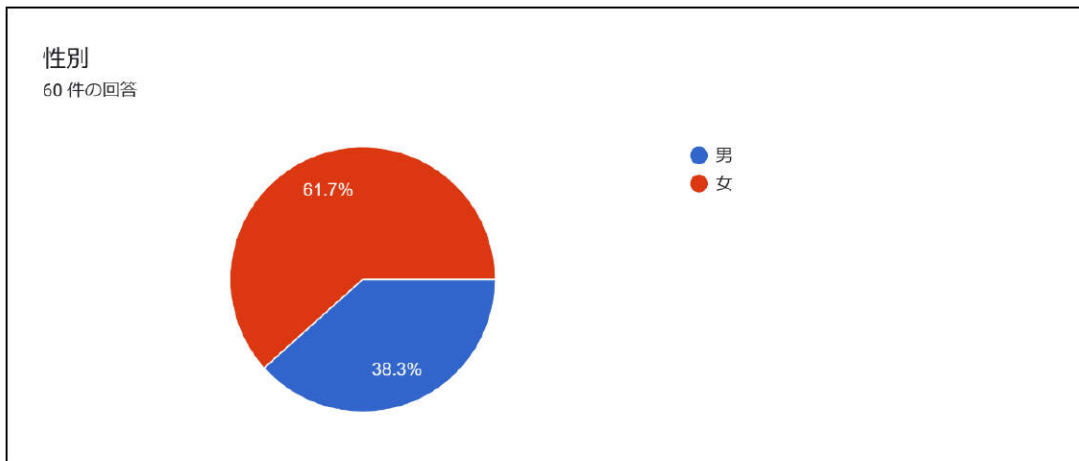
1. アンケート調査概要

- ① 実施体制
 - ・ 実施主体一般社団法人コミュニティネットワーク協会
 - ・ 委託者：野田一級建築士事務所
 - ・ 協力者：松が谷連絡協議会、都立大学生、明治大学生
- ② 配布地区：八王子市松が谷地域、八王子市鹿島地域
- ③ 配布数：3000 枚
- ④ 回収場所：コミュニティプレイスまつまる（当該整備対象地）
- ⑤ 回答数：60 名
- ⑥ 集計結果：[まつまるアンケート - Google フォーム](#)

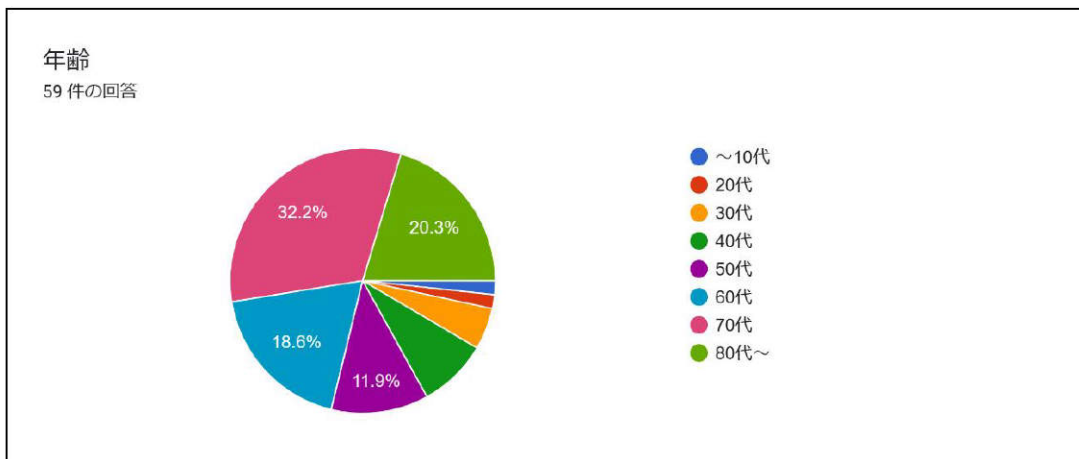
2. アンケート集計結果

(1) 回答者属性

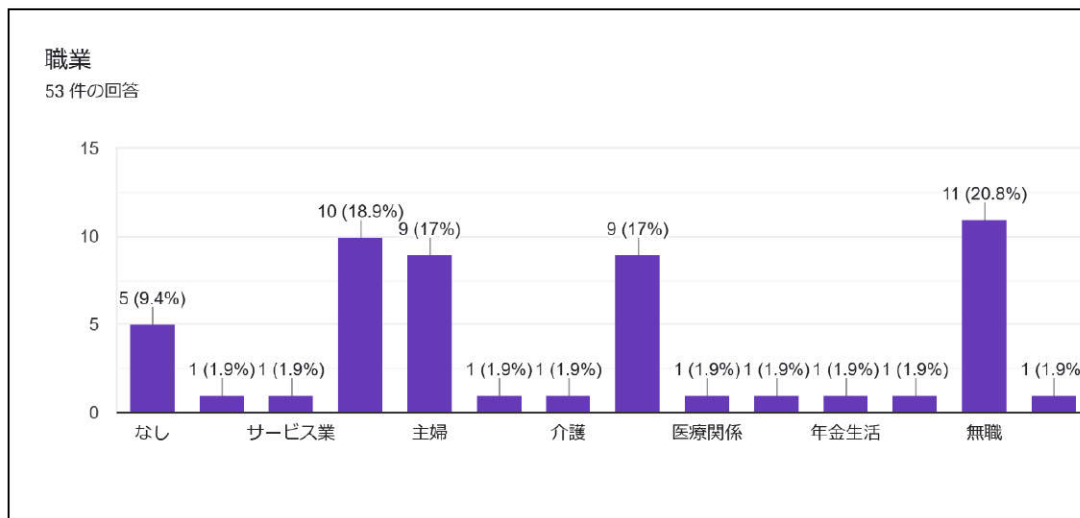
① 性別



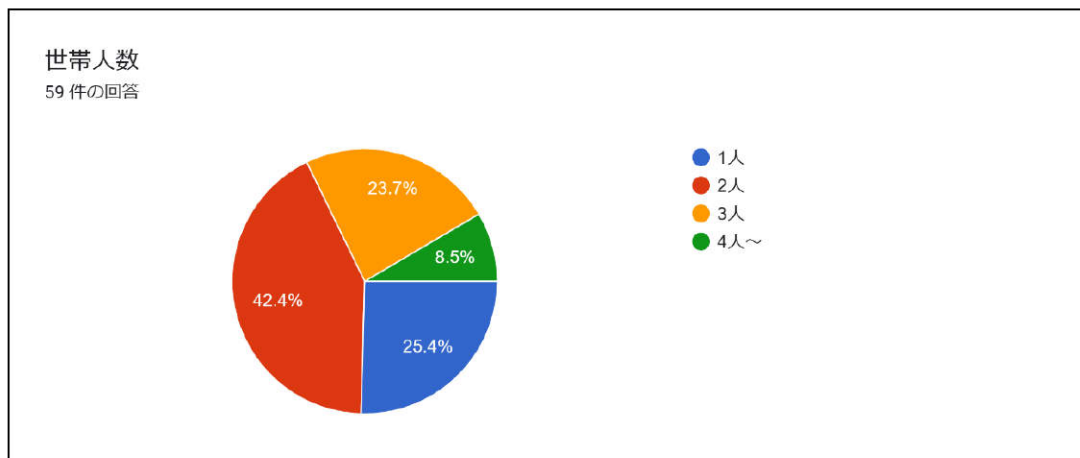
② 年齢



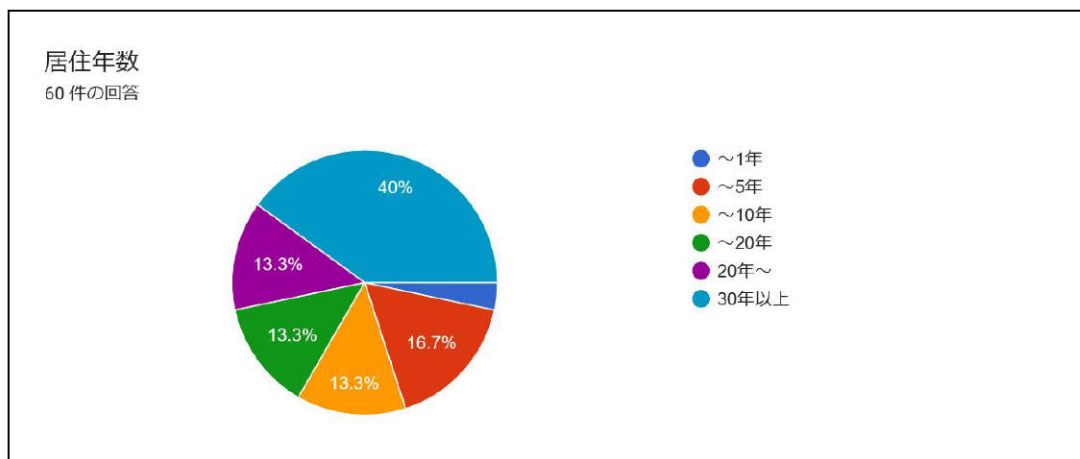
③ 職業



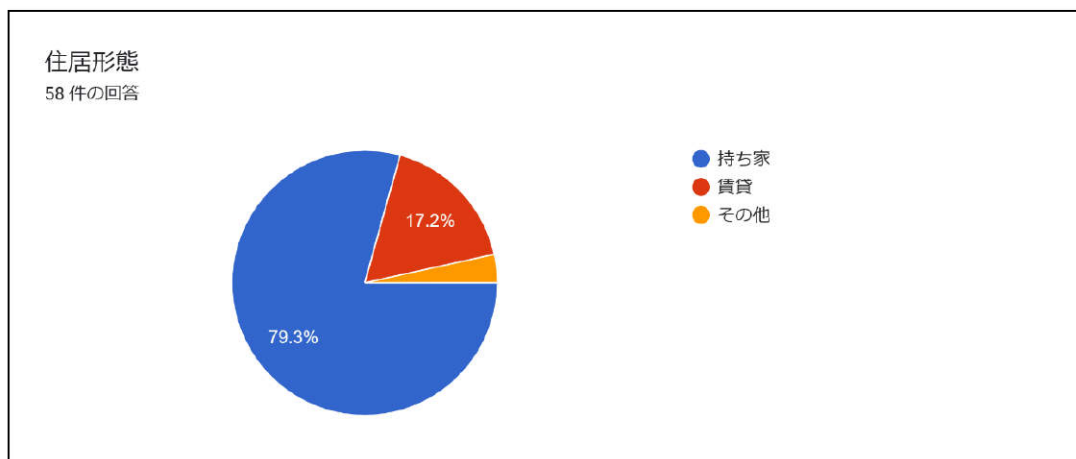
④ 世帯人数



④ 居住年数



⑦ 住居形態

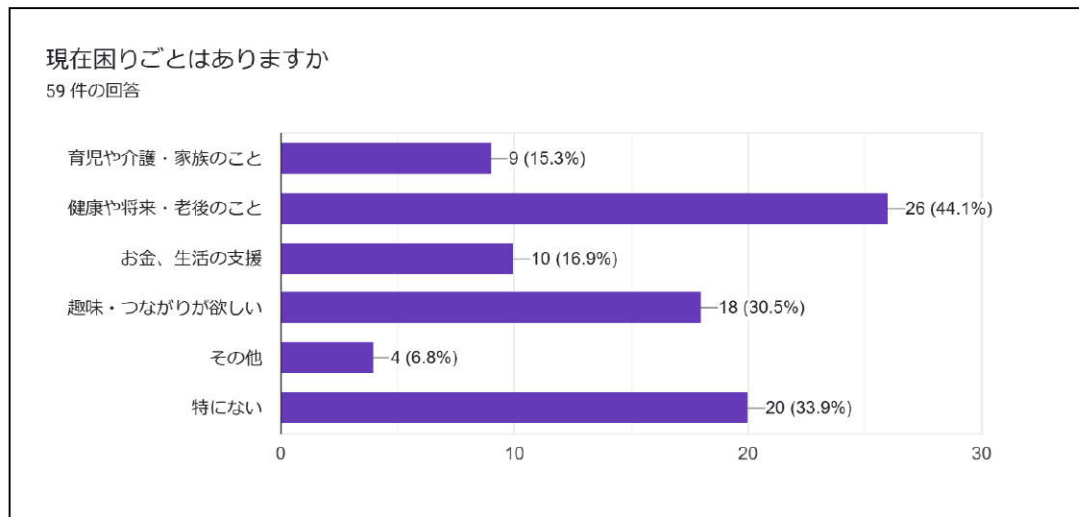


- ・ 内訳は女性 37 名、男性 23 名。回答者の 7 割が高齢の方という結果となり、年齢層に偏りがあった。若い人（学生、子育て世代）の回答率が低く、回答率を上げる工夫が必要。
- ・ 職業は無職、サービス業、介護が多く、高齢者の回答が多いことによる傾向と思われる。家族の介護、定年後の再就職、年金生活などで生活している住民が多い。
- ・ 世帯数は、家族構成は一人暮らしが 15 人、二人暮らしが 25 人と多く、子供が独立後、夫婦のみの生活もしくは独居となっていることが伺える。緊急時における問題、病気や孤独死の懸念、老々介護といった問題を秘めている。
- ・ 居住年数は比較的 20 年、30 年以上（開発当初から）松が谷に住む方もいれば、近年住み始めた人もいる。年齢層は近くとも、松が谷をよく知る旧住民と引っ越して日が浅い新住民も一定数する。
- ・ 住居形態は持ち家の方が 8 割となった。

(2) 設問

A 住民の困りごと、B 住民の困りごとの解決にまつまるが求められる要素、C まつまるの利用頻度・目的、D まつまるができてよかったか E まつまるの利用のしやすさ、F まつまるができてからの生活の変化と理由 G D～F における理由、H まつまる開催のイベントに参加したいか I まつまるの点数評価という項目を設けた。

A 住民の困りごと



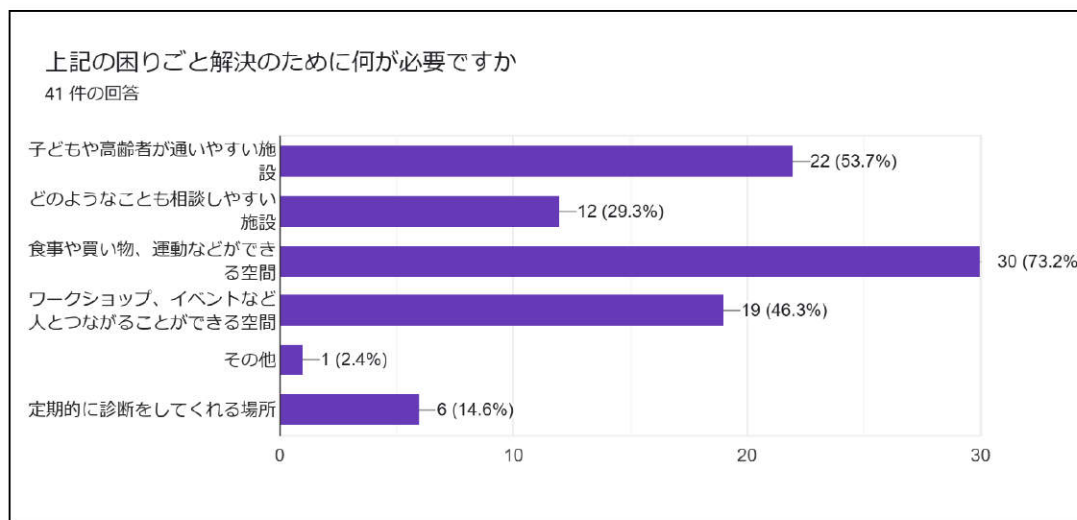
- ・ 高齢者の回答者が多いゆえに、健康面や老後のことを不安に感じられる方が多く、老後の生活と自身がいつまで元気でいられるかという点に不安を抱えている傾向がある。また、「一人暮らしなので生活に張りや欲しい。趣味のサークルなどあれば嬉しい。」「困りごとは現状ないが、気になる小さなことを話せる場が欲しい」といった個別回答もあり、趣味や人々のつながりを求める方も多い。
- ・ 育児・介護や生活支援を求める声もあり、スーパーや遊べる場所・高齢者が通う場所としての需要もあるように感じられた。

*** 具体的にどのようなことがお困りですか (27 件の回答)**

- ・ 高齢の親の見守り
- ・ 仕事ばかりで休みがない。自分の時間が少ない。家計的な不安、
- ・ 特にない
- ・ 楽器の練習が家でできない。一般的な野菜（人参、ほうれん草など）も置いてほしい。
- ・ 近くに商業施設がない。
- ・ 自立してるので特になし。
- ・ 誰にも相談できず、育児や赤以後に悩む人は数多いです。私はそういった困りごとはありませんが、上記のようなものは必要だと思います。
- ・ 一人暮らしなので生活に張りや欲しい。趣味のサークルなどあれば嬉しい。
- ・ 困りごとは現状ないが、気になる小さなことを話せる場が欲しい
- ・ 昔の音楽が聴きたい
- ・ 近場に親族がない（病気、入院、けがなどの時頼れない） 年金だけで不安
- ・ バスが少ない
- ・ 病院に行くほどではないが健康に不安を感じ相談したいとき
- ・ 八王子の市政
- ・ 妻が車いす生活
- ・ 階段の将校ができなくなると不安
- ・ 商店街で必要なものが買えれば一番良いバスでの買い物はこの先ムリ。

- ・ 大型ごみを出すとき、一度は長谷工に頼めるが、2回目以降は2万円かかるといわれ、何とかしました。もう少し安くできるといいですが。
- ・ 発達障害のため、現在の仕事がなくなったら働く場所が少ない。
- ・ 死後の処理や手続きを頼める安心できる団体を探している。墨田区の社会福祉協議会のサポートみたいなもの。
- ・ コミュニティ活動が少ない、団地の築年数が心配。
- ・ 転居して2年、まだ地域の友人がいない。引っ越しして地域とのつながりが欲しい、イベント、セミナー、茶会など。
- ・ 物価が高くなっており、食費をどのように節約するか悩んでいる。子どもの教育（手ごろな価格で通いやすい場所で習い事をさせたい。）
- ・ トレーニングスタジオに参加してますが費用などもっと安い方がいいです。もっと気軽に利用できる工夫が必要です。
- ・ 日用品や食料がもっと買えたらいい、クレジットや電子マネーなど使えると嬉しい。
- ・ 食品の購入に不便を感じています。現在の施設に単品食品を導入してもらいたい。
- ・ 健康の維持、将来の生活のこと

B 住民の困りごとの解決にまつまるが求められる要素



- ・ 「食事や買い物ができる場所」、「子どもや高齢者が通える場所」、「人とつながれる場所」、「どんなことでも相談ができる空間」の順に回答者が多かった。共通要素は、「人が交流できて心も体も生活も豊かになれる場所」が求められていると推測できる。
- ・ 食事・買い物で生活を支える。運動やワークショップなどのイベントで健康面を支えて、人々と気軽に交流できるような場所を創り上げる。子どもや高齢者が来やすくてできる空間にすることで家族も安心できる場所にする。どのようなことも相談しやすい場所にすることで不安も解消される。そのような場所づくりが必要ではないだろうか。

* 必要な理由について教えてください (31 件の回答)

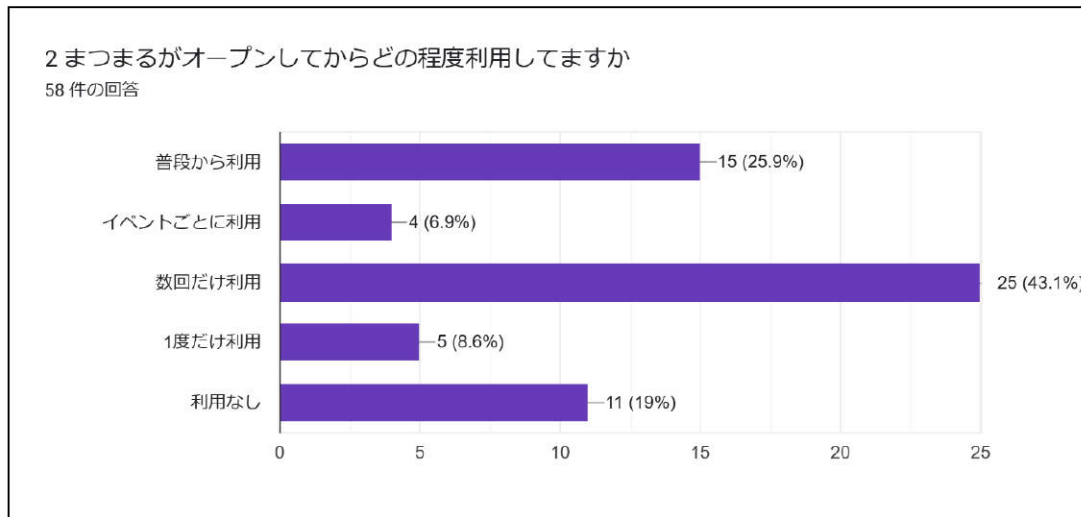
- ・ ワークショップやイベントは高齢者にとってハードルが高く思える。ふだんのくらしの延長線を見据えるようなコミュニティ施設となってほしい。
- ・ せっかくの地域密着の施設なので地域の人が足を運べる施設にしてほしい。「売ります、あげますコーナー」「宿題を教える日」「飲み会」など。お惣菜があるとバスから降りてきた人や主婦が寄りやすくなると思う。料理教室のパンが食べられるといい。
- ・ 遊び場所が欲しい
- ・ 楽器の練習ができる低価格の場所が欲しい。
- ・ 活気が生まれ、人口、若者が増えてほしい
- ・ 上のものは初めてることなので頑張って継続してほしい。
- ・ 高齢者は家に閉じこもりがち。外出は運動のみならず心のリフレッシュにもなり、毎日刺激を受け、認知症やうつ病の抑止にもなり、上記の4つは必要である。「コミュニティーすぺーしゅまつまる」なんでもカタカナにすればよい風潮はどうか。
- ・ 特にない。
- ・ 生き生きと暮らすため。人とのつながりを持ちできるだけ自立した生活を過ごしたい。支出を減らしてほしくないのになかなかできませんが、なくしてほしくない施設です。
- ・ 気楽に行ける「まつまる」と思ったので、皆が楽しみに行けるような場所の雰囲気が必要。午前中は高齢者、午後は子供や学生向けの活動できるといいと思います。
- ・ 音楽グループを呼んで定期的に活動してほしい。音楽内と寂しい。
- ・ 総菜コーナーの充実、日用品が揃う物品販売、移動販売、コインランドリー、 徒歩圏内にあると便利だなと思うものがあると助かります。
- ・ 食事スペース利用したい かいものもまつまるだけで足りるようにたくさん置いて頂きたい。
- ・ どこに相談すればよいかわからない
- ・ 日常生活にスーパーがないので不便を感じている
- ・ 買い物、散歩ついでに低価格で短時間体を動かしたい
- ・ スーパーがなくなり 30 年経つと他に見つけている
- ・ とにかく地域の活性化に期待したいから
- ・ 気楽に交流できる場
- ・ 老人の引きこもり解消や子供たちの安全、安心の居場所確保のため
- ・ 交流室の利用は高いと思う
- ・ 買い物
- ・ 障害者求人で月収 20 万円ぐらいのがあればよい。
- ・ 死後の心配なく安心して過ごせる。
- ・ 人と人がつながり、大きなうねりを作る必要がある。他人事→自分事と考え、自主的に活動を進める必要がある。
- ・ サークル活動、スポーツ、試食会。多摩市の「無料元気 up 体操」みたいな。
- ・ 地元商店街が楽しく、足を運ぶ場所にしてほしい。
- ・ 子どもと高齢者が参加できるような施設やイベントがあれば活性化につながると思う。

- ・ 人が集まる施設がないと活気が生まれない
- ・ 今、ポケモンカードが子どもの間ではやってて、私も楽しんでいるので、大会などが開催されたら人も集まると思います。
- ・ 加齢とともに行動範囲が制約され、特に日々の食事に困っています。種類少なくとも手軽に購入できる総菜の提供をお願いします。

.....

上記、個別回答で出された意見より、『子供や高齢者が生き生きと活躍できて家族が安心できる空間』人とつながり、生活を豊かにする要素を求める住民が多い。

C まつまるの利用頻度・目的



- ・ 普段からまつまるを利用している層の方が 25%と一定数存在する。数回のみ利用者が半数近く占め、1度だけ利用の方も存在する。リピーターの獲得、利用頻度を増やすという点で可能性を秘める方々であるが、まつまるに来た際の満足度を高めること、感動体験をしてもらうことが大事であり、温かい雰囲気、入りやすさをつくること、商品やサービス面の充実、心地よい接客などが求められる。利用したことない人に対しては、まずは認知の段階の広報や宣伝において「来たい！」と思わせる仕組みづくりが必要である。

* どのような目的で利用しましたか (43 件の回答)

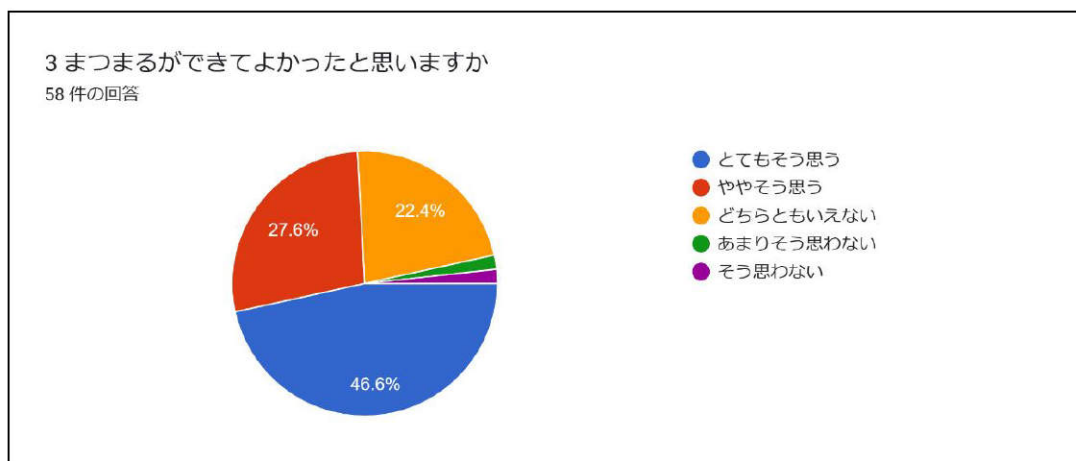
- ・ 買い物
- ・ 野菜の購入、カフェ
- ・ 野菜があるかなと思って。どんなものがあるかと立ち寄る。
- ・ イベント、そろばん、英語
- ・ 買い物、主に肉や野菜
- ・ 買い物やスポーツ
- ・ 知らない人多いかも
- ・ カフェで打ち合わせ

- ・ 買い物、何をやってるか期待して行く。情報探しに行く。
- ・ 見ただけ
- ・ 買い物、パン教室
- ・ 買い物、麻雀、ランチ
- ・ 覗いてみるだけ、入りにくい
- ・ 買い物、交友関係、勉強
- ・ 買い物、交流
- ・ 隣エリアにあるので寄れたら買い物などしたい
- ・ ヨガに参加
- ・ 買い物（パン、野菜、昼食など）
- ・ カフェでゆっくりする
- ・ オープン時に立ち寄り。
- ・ 体操、買い物
- ・ 買いもの
- ・ 買い物、商品少ないので利用してません。
- ・ 買い物運動

具体的な利用目的としては、買い物、野菜の購入、カフェ、「野菜があるかなと思って。どんなものがあるかと立ち寄る。」、「買い物、何をやってるか期待して行く。情報探しに行く。」といった回答があり、住民のまつまるに対する「期待」に応えることがまずは必要となってくる。その期待の要素として、野菜や情報面、イベント面の強化などが求められる。

- ・ 逆に批判的な意見としては、「買い物、商品少ないので利用していません。」「覗いてみるだけ、入りにくい」といった声があり、その期待に応えられるだけで少しは印象が変わる可能性がある。改善ポイントの一つとして商品数、入りやすさを店頭や一等地で示すこと（市場のように）があげられる。

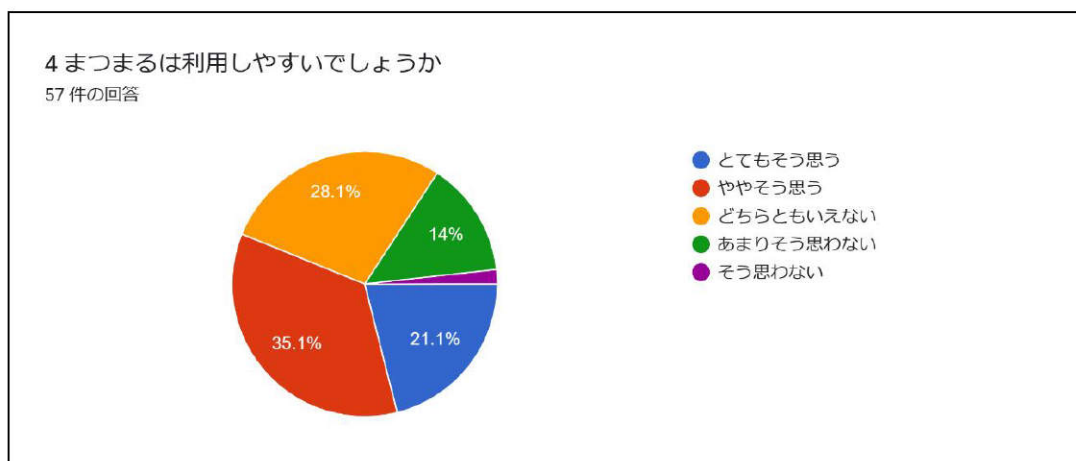
D まつまるができてよかったか



- ・ できてよかったという意見が 7 割を超えた。ただ現状 25%ほど、どちらともいえない以下の意見も

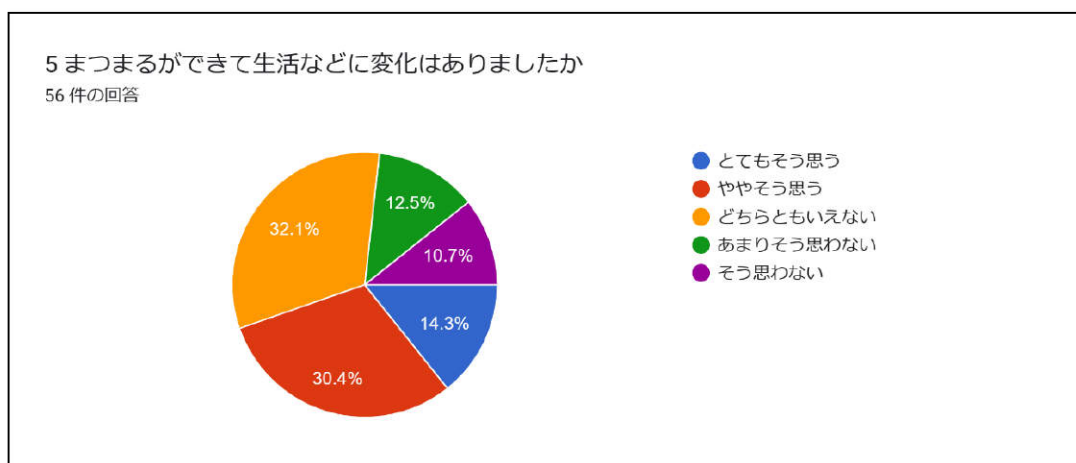
あり、関心がない層も一定数ある。

E まつまるの利用のしやすさ



- ・ 利用しやすいとこれまで感じてくださっている方には利用しやすさを維持し、これからも期待に応えること、失望させないことが大事になってくる。どちらともいえない、あまりそう思わないという方々も一定数おり、現状まつまるが改善すべき余地があるポイントの一つである。

F まつまるができてからの生活の変化



- ・ スーパーなどがなく、坂を下りて買い物することに一苦労、つながりを作れて嬉しいといった方々がプラスの評価を、そこまで生活に困ってない、これまで通りの生活を維持している方は変化がないという評価をしたと想像される。

*理由があれば教えてください (46 件の回答)

- ・ もっと気軽によれる所だと思い、期待してた。近くに住む高齢の親が寄れる雰囲気でもない。カフェが高い。
- ・ 子どもたちが寄れる場所はできたと思うが大人はそうでもない。ほしいものが置いていない。葉物

やナスが多くて、トマトやキュウリなどおいてほしい。平日は老人ばかりで働く世代や子育て世代は使いにくい。

- ・ あらゆる世代の人と交流できるだけでなくフレッシュな野菜や肉、魚が食べれて地産地消になり、美味しいから助かっています。
- ・ 買い忘れがあった時すぐ買えた。安心感がある。お魚が安い。美味しかった。
- ・ おまつりでかいものできた
- ・ 近くて便利、無農薬野菜がある。野菜、魚がおいしい。
- ・ 多摩センターに行けばお店があるが、地元で何か買おうと思うと夕食で加える一品が欲しい。刺身などあれば、一度賞味期限切れのものが売られており、食べた後に気付いて言いに行ったが、レジの男性の対応が不適切だった。名前や食べた後の様子など聞かれなかった点が残念。
- ・ 近場に商業施設がない。
- ・ 今まで何もなかったところにちょっとした買い物や読書、スポーツができる場所が生まれてよかった。出かける機会が増えた。まだまだ知らない方もいて、なるべく長くこの店を続けてほしい。
- ・ 開店前にお邪魔したことはあるが、内容がよくわからず、利用したことはありません。大変良い施設だと思うので、これから利用させていただきたい。
- ・ 自由に使える場所が少ない。
- ・ 地域活性化のために必要。でも慣れてないと入りにくい。
- ・ 買い物行っても買いたいと思うものがない。声をかけてくれない。一言も話せてないでまつまるにすることが多く、地域の情報（松が谷の出来事、イベントなど）が聞けない。
- ・ 今までと変わりなく生活できているから
- ・ 入る気がしない。
- ・ 賑やかに活気がうかがえる
- ・ まつまるのある商店街に必要性を感じないが高齢で行動範囲が狭くなると必要になると思う。
- ・ 安心感がある
- ・ 近くで買い物できるのは良いがあまりにも高すぎて変えない。残念です。
- ・ 仕事帰りに寄る場所ができたこと あまり目にしない野菜など帰ること 自分の都合やメニューによって参加できる料理教室
- ・ 54番地から歩いて行ける気にならない。
- ・ 多摩市で成功している商店街があると聞いています。参考にしてみてもは。シルバーパスがあり、バスの便も少し良くなったのですべて多摩センター周辺で用が足せて不便に思わない。
- ・ スーパーで買う値段より高く、普段から使える食材や商品が少ない。なぜか入りづらい。もう少しオープンにしてほしい、カフェ商店街、のきさきを楽しみにしております。
- ・ 街の賑わい、商品の品ぞろえ
- ・ 卓球場を利用したいですが、教室とかでなく友達と自由に使用できる日を設けてほしいです。
- ・ 近くに人が集まれる場所ができたことは非常にコミュニケーションの場として素晴らしいから
- ・ 利用回数が少ないから
- ・ 広くないスペースの中で出店数多くて開放感がなく暗い感じ。レイアウトが悪い。
- ・ ヨガの利用は曜日の希望が合致したため、参加してよかったと思う。野菜や魚屋さんの弁当が良い。

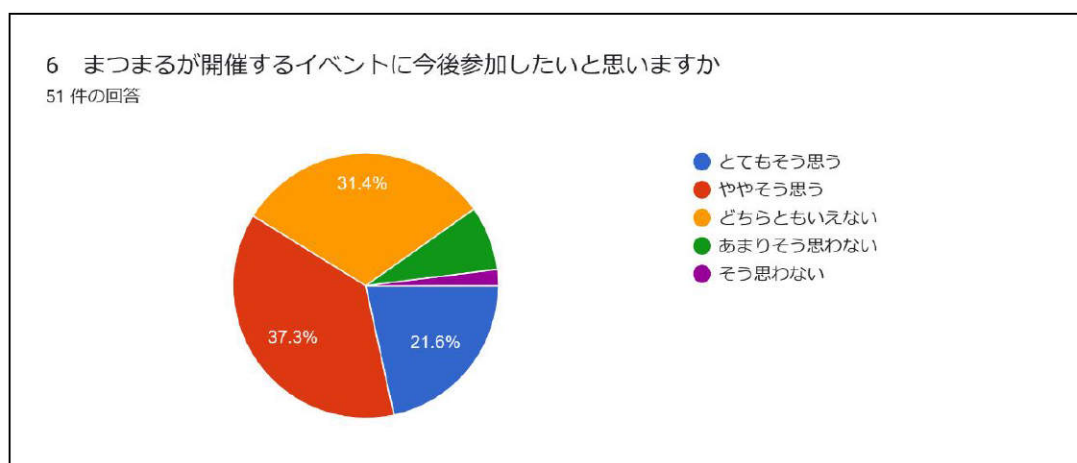
- ・ 人の流れがあって明るくなった。休憩ができる。食材が手に入りやすい。ただし、種類の変化があった方がよい。 昼間、昼食が食べられる場所。
- ・ 買い物が目的ですが車で多摩センターまで行ってしまふ。ひきつける何か欲しい。パン屋、ランチ、図書館に惹かれています。
- ・ 鹿島からだと遠い 行く理由があまりない。
- ・ 近くにカフェができて散歩の頻度が上がった。
- ・ 松が谷住民ではないが、まつまるができて活気を感じる。
- ・ 買うものがあまりない。値札が小さすぎて見えない。規格外の有機野菜や食品で安いものがあれば行ってみたい。無農薬野菜。 バーゲンセール、古着の販売など。
- ・ 限られた人のスペースと感じる 中を自由に通り抜けられない。入りにくい。面白さがない。
- ・ まつまるが認知不足、無料の駐車場
- ・ 長く放置された場所だったので、人が集まる場所になって周囲も安心できたと思う。散歩途中で休めるのがよい。地元特産もある。
- ・ ちょっとした買い物があると今まで駅まで行ってたのがまつまるに行こうと思うようになった。
- ・ 行きたいと思える場所ができ嬉しい。
- ・ トレーニングスタジオは家から近いのでよいと思います。 食料品の野菜はもっと日常的なものがいいです。
- ・ 多摩センターで買い物するので私にとってあまり必要度がない。
- ・ 引っ越してきたときは山の下まで降りてコンビニに行かないと食料など買えなかった。商店もさびれていたけど今はまつまるがあって、夕方明かりがついていてなんだかほっとする場所ができてうれしいです。便利です。
- ・ 商店ではないのでほしい商品を購入するのは困難。ですが老人は日々の食事に困ってますので、配慮したものを用意してほしいです。
- ・ 新鮮な野菜とパン、日用品が助かります。 若い人のエネルギーが感じられて頼もしいですね。応援しています。
-

G D～F における理由

- ・ 肯定的な意見では、「あらゆる世代の人と交流できるだけでなくフレッシュな野菜や肉、魚が食べられて地産地消になり、美味しいから助かっています。」「今まで何もなかったところにちょっとした買い物や読書、スポーツができる場所が生まれてよかった。出かける機会が増えた。まだまだ知らない方もいて、なるべく長くこの店を続けてほしい。」「長く放置された場所だったので、人が集まる場所になって周囲も安心できたと思う。散歩途中で休めるのがよい。地元特産もある。」といったものがあり、まつまるができたことによる、活気や安心面、集まりやすさ、寄りやすさを主眼に置いている。
- ・ 一方で、改善余地のある意見としては「もっと気軽によれる所だと思い、期待していた。近くに住む高齢の親が寄れる雰囲気でもない。カフェが高い。」「子どもたちが寄れる場所はできたと思うが大人はそうでもない。ほしいものが置いていない。薬物やナスが多くて、トマトやキュウリなどお

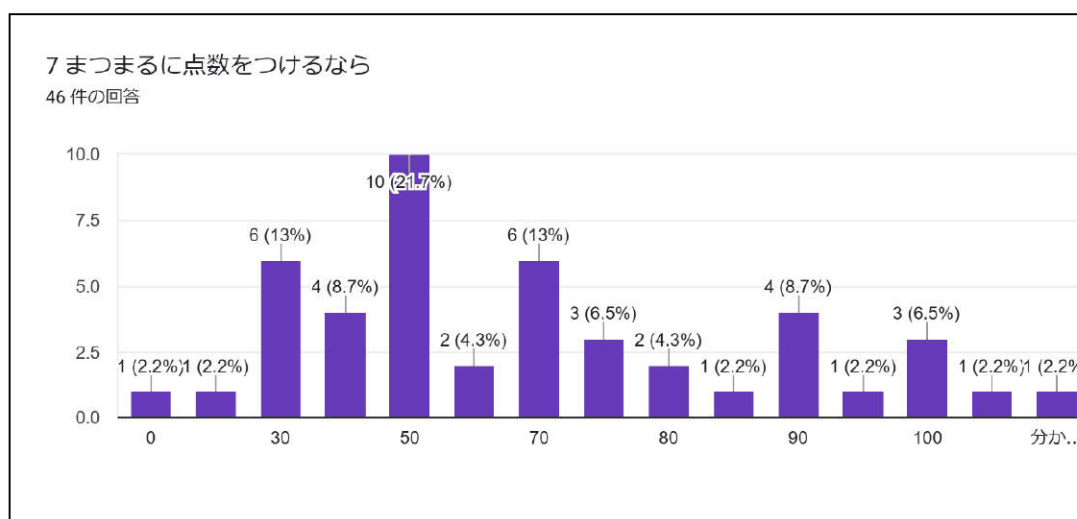
いてほしい。平日は老人ばかりで働く世代や子育て世代は使いにくい。」「限られた人のスペースと
 感じる 中を自由に通り抜けられない。入りにくい。面白さがない。」「地域活性化のために必要。
 でも慣れてないと入りにくい。」「多摩センターに行けばお店があるが、地元で何か買おうと思うと
 夕食で加える一品が欲しい。刺身などあれば。一度賞味期限切れのものが売られており、食べた後
 に気付いて言いに行ったが、レジの男性の対応が不適切だった。名前や食べた後の様子など聞かれ
 なかった点が残念。」などがあつた。寄りやすさや接客面の改善と、ニーズに応えた商品が求められ
 ている。

H まつまるのイベントに参加したいか



- ・ 「とてもそう思う」「ややそう思う」が半数を占め、期待率が高い結果となった。「どちらともいえない」という回答に対しても、イベントの内容次第によっては参加希望者に転換出来る可能性を秘めている。
- ・ イベント開催にあたっては、趣味やつながり、対象者（子供や高齢者・・・）、お得と感ずることがポイントになると思われる。
- ・ イベント実施後に住民の意見を拾い上げて改良を加えることや、イベントの告知は SNS や YouTube の活用、宣伝、口コミなど早い段階からの広報活動を実施したい。

I まつまるの点数評価



- ・ 点数にばらつきはある印象だが、概ね 50 点～70 点当たりの方が多く印象。点数を上げるためには、先ほども述べたように課題を解決していくことが重要であるが、住民は「期待」して点数をつけている人が多いように見受けられた。

* その点数にした理由、改善点など教えてください (47 件の回答)

- ・ ピザが全く美味しくなかった。生地がふにゃふにゃで食べ続けるのがしんどかった。宅配ピザの方がおいしい。もっと研究してください。
- ・ これから伸びることを期待しての点数。キャッシュレス決済ができるようになるといいです。
- ・ ベルマークがついている商品がたくさんあるので、集めて団体に寄付してみてもは？
- ・ ショップしか使ったことなく、他のお店も利用してみたい。
- ・ たのしいから
- ・ 一般的な野菜が欲しい。コロナが終わったらイベントにも行きたいです。
- ・ 点数はわからないけどレジの後お客さんがいないんだったら袋詰めぐらい行ってもいいのでは？ 高齢の女性がたくさん持ち帰るのが大変そうな様子を見てたので、私が荷物を持ってあげることもあった。レジ周りの手際が悪い。
- ・ ショップの品ぞろえがいまいち。キャッシュレス対応してほしい。今後の期待値も込め、60 点
- ・ 認知度を高めることを頑張してほしい。広告など。高齢の方には若い人用のスポーツでしょうと、自分とは関係がないことと思っている方がいて結構驚いた。
- ・ 高齢化が進む中、今後必要な施設だと思えます。障害者支援は素晴らしい。役立つなら本の寄付をさして頂きます。
- ・ 利用しにくい。買い物しなければ、ゆっくりする場所がない。利用料が高い。
- ・ 年金暮らしのため、支出を抑えて生活してます。経費が掛かるのは十分理解できますが、利用しづらいのは費用の点かも。買い物も高くなるので毎回は利用できません。
- ・ 行っても暗い感じがするので、もっと明るい場所にしてほしい。大変なことも分かってるのでこれから地域の皆も協力して、素晴らしい「まつまる」に応援してければと思う。

- ・ 人を集める工夫がない。
- ・ 徐々に改善してより良い施設にしてください。
- ・ 食材が限られている。もっと来店者や購買者が増えることを望みます。 カフェが交流の場になれば。
- ・ 年金暮らしの高齢者が多いのでサークルなどの利用料が高いという話をよく聞く。
- ・ 商品の価格をスーパー並みにしてほしい。その他の利用も安く。
- ・ オープンしてまだ数か月。イベントなどを含めもっと案内を出してくれたらよいのかも。 これからの期待も込めて 70 点です。
- ・ 品物が少ないかな
- ・ 店を出してくださる気持ちに感謝
- ・ あまりにも多くのコーナーがあり、どれも中途半端。ショップも中途半端。コーナーを絞り込む方がいい。
- ・ 私は利用してないですが、利用している方もいるとのことで 50 点にしました。
- ・ 買い物が非常に便利なのでもっとラインナップを増やしてほしい。
- ・ 「まつまる」「あつまる」など、プレイス名が良いと感じ、素敵な場所になる予感がしたから。
- ・ 美味しいパン屋さんとか焼き鳥とかの良いにおいがするといった目玉商品がない。 全体的に中途半端でこのままだと先行きが心配。
- ・ 価格が高い。高齢者が多い松が谷地区に対し、高齢者への配慮がない。高齢者が参加したくなる工夫が欲しい。
- ・ しょぼくならないことを祈ります。
- ・ せっかくのコミュニティの場を地域住民が支えなければまたすぐなくなる。
- ・ 果物がもう少しあるとよい、週一回和菓子の日とか。価格が少し高い。
- ・ 読書グループなどに入る予定。スポーツなど何かできるとよい。月一で興味ある講和、ディスカッション、テーマ設定がポイントですが。
- ・ 落語会などいいイベントだと思うがあまり知られていない。告知をもっとするとか、入り口にポスター貼るとか。
- ・ 芥川賞、古川真人のトルストイについての講演会など文化的イベントがあると期待している。
- ・ 住民の方が創り上げたスペースがあることが素晴らしいと思います。
- ・ 地域振興が中途半端。 まつまる立ち上げに参加した人の意見の集約では意見が偏る。 また本アンケートの集約では判断を誤る。 前アンケート（学生によって実施されていた）と要連携。
- ・ 住民の気持ちを動かす、情報発信をお願いしたい。
- ・ 内装がきれいでおしゃれだと思う リポートできる要素があればよい。
- ・ 利用しやすい。インテリアや展示などが工夫されていて美しく魅力がある。行けば誰かに話せる気がする。
- ・ 全体的にいいと思います。もっと誰でも使いやすくなるような企画が必要。
- ・ 新鮮でいろいろな野菜を置いてほしい、リンゴ、ミカンなど
- ・ 現状の評価ではなく、この施設を立ち上げたことに対する評価。
- ・ いつも運営ありがとうございます。松が谷に住む予定なので、さらなる発展を期待しています。

- ・ 今まで感じたことから、もう少し特色ある施設を出してほしい。
 - ・ まつまるが開業して1年経ってから評価した方がいいと思う
 - ・ 施設の利用料が高くないでしょうか。年金生活で1回1000円はどうかと思います。
 - ・ 外から見た時暗いので、入る気がしないという意見を2-3人から聞いたことがあり残念に思えました。私はそうは感じないですが・・・
 - ・ 今回パンフレットを見て、中はこんな風に使われているのかと驚いた。ぜひ一度訪れてみようと思う。今まで外から見た感じがよくわからなかった。入りにくい雰囲気だった。大きなひさしがあったので仲がばっと見えない。なおかつシャッターが半分降りていたので本当に入りにくい。照明などで明るくして中をよく見せてほしい。
-

3. まとめ

1) アンケート実施について

以下、アンケート回収方法について、課題を整理した。回収率の低さは課題として残ったが、個別の意見が収集できたことは今後の改善策を実施していくにあたり役立つものとなった。2回目に反映出来るように工夫したい。

① 配布数に対して回収が少数

近い時期に当プロジェクトに参画した大学生の卒論でアンケートを実施した。配布地域も同じだったこと回収率に影響したのではないと思われる。

② 鹿島地域の回収が少数

当該整備対象のコミュニティプレイスマつまる（以下、「まつまる」という。）の認知度をあげることも目的に回収場所に指定したが、回答者のほとんどが高齢者であることから、まつまるまで足を運ぶことに距離的なハードルが感じられた。

③ 高齢者に回答者が偏った。

高齢化率が高いことから想定した結果となった。地域にはファミリー世帯の分譲マンションが複数あるが、忙しい世帯がまつまるの営業時間内に持参することや、紙に記入して持参することの手間がハードルになったのではないと思われる。

④ 設問数や回収方法

設問数を絞り短時間で答えやすい設問数にするなどの工夫や、イベントの日に合わせて来場者にアンケートをとるなどアンケートの回収方法も再検討したい。遠隔での回答が可能ないように、QRコードや、ホームページ、各種SNSからオンライン上で記入できる等も検討する。

2) 調査内容について

まつまるができて人々の暮らしの充実度に変化がある人が多かった。スーパーがない、人が集える場所がない中で、まつまるという交流拠点ができただけで「変化」があったことは伺えた。一方で、改善点や厳しい意見も多く、無関心の人もある。日常生活、自分のことで手いっぱいの方、納税の義務や自治会費を払うことでインフラや地域の秩序は維持され、最低限は地域への貢献はできていると感じている人もいよう。こうした方々は、「近所になんかできた」程度のまつまるへの意識ではあり、参画ことが難

しい。今後、まずは自然と「なんかいいな〜」「散歩して歩いていたら、面白そうな場所を見つけました」と、寄りやすくなるような場として醸成していくこと。「入りやすさ」として、店頭を工夫する、入り口前の広場を活気あるようにすることは必要要素だろう。市場のようなものを開く。通常スーパーで買うよりも安く、生き生きと楽しくお得に買い物できる空間を作る。それができたら、子どもや学生、高齢者、保護者世代、ペットのようにターゲットを絞り、遊び場、勉強の場所、福祉サービスが受けられる場所、家計に優しい場所、ドッグラン・保護動物の飼い主探しのようにそれぞれのニーズを叶えた集会やイベントを開くと面白いかもしれない。ソフト面からのアプローチがまずは、重要であろう。

同時に、従業員の接客対応、マルシェ内外のレイアウトなどは、短期的に改良を重ねること。一人一人に合わせた対応、誰が見ても見やすく居心地がよくなるような空間は地道ではあるが試し試し行うことで実現できていく。価格や商品などについては、市場や維持費などに影響されがちなので即座に帰ることは難しいが長期的に要望に応答することが求められる。

まつまるができた→利用者の声、住民の声を聴き評価する。そこを大事にしていくことが必要である。最終的には、内輪だけの評価で終わらず、地域全体から愛されるものを作り、この先もかけがえのないものとして維持していける施設としていきたいと思う。

以上

第2回目アンケート調査結果及び考察

1. アンケート調査概要

- ① 実施体制
 - ・ 実施主体一般社団法人コミュニティネットワーク協会
 - ・ 委託者：野田一級建築士事務所
 - ・ 協力者：都立大学生、明治大学生
- ② 配布地区：八王子市松が谷地域、八王子市鹿島地域
- ③ 配布数：3000 枚
- ④ 回収場所：コミュニティプレイスマつまる（当該整備対象地）
QRコードよりWEB収集
- ⑤ 回答数：140 件
- ⑥ 主計結果：[コミュニティプレイスマつまるに関するアンケート - Google フォーム](#)

2. アンケート改善点

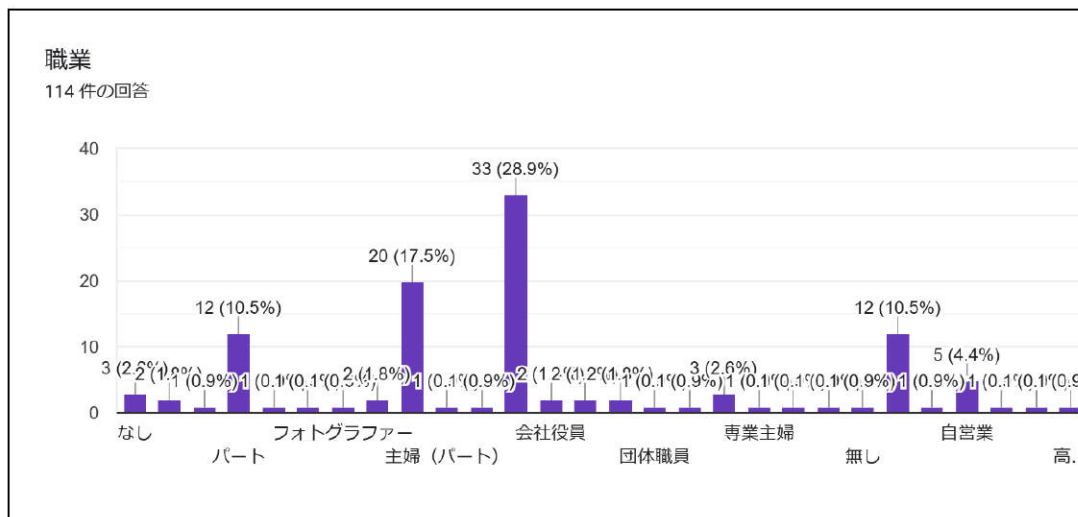
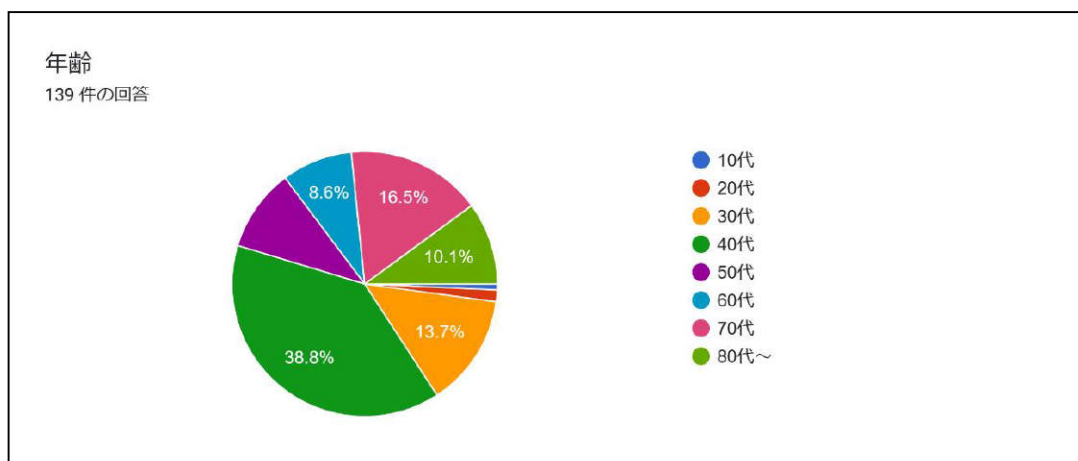
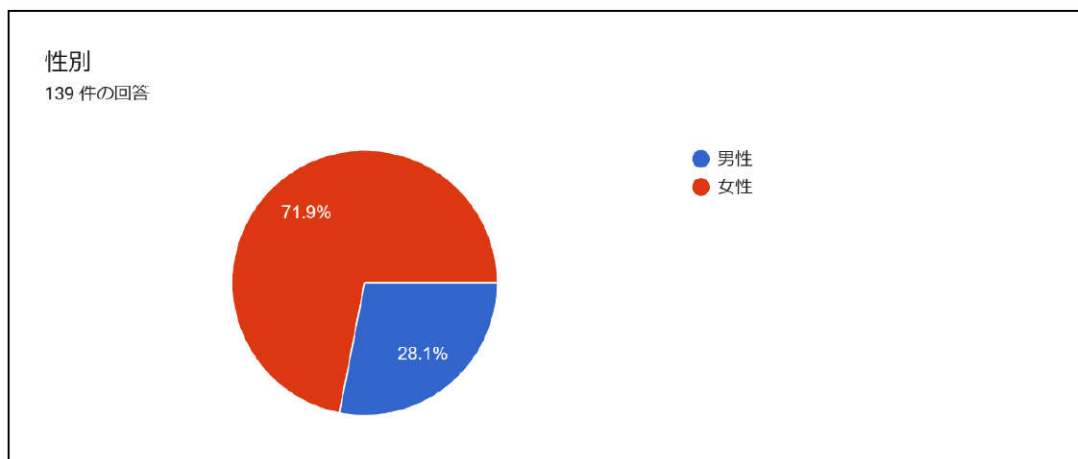
1 回目の調査の課題として、高齢者（60代～）が約70%と、対象や意見の特徴に偏りがあった点、困っていることやまつまるへのニーズも、健康面やコミュニケーションの場といった意見が大半であった。

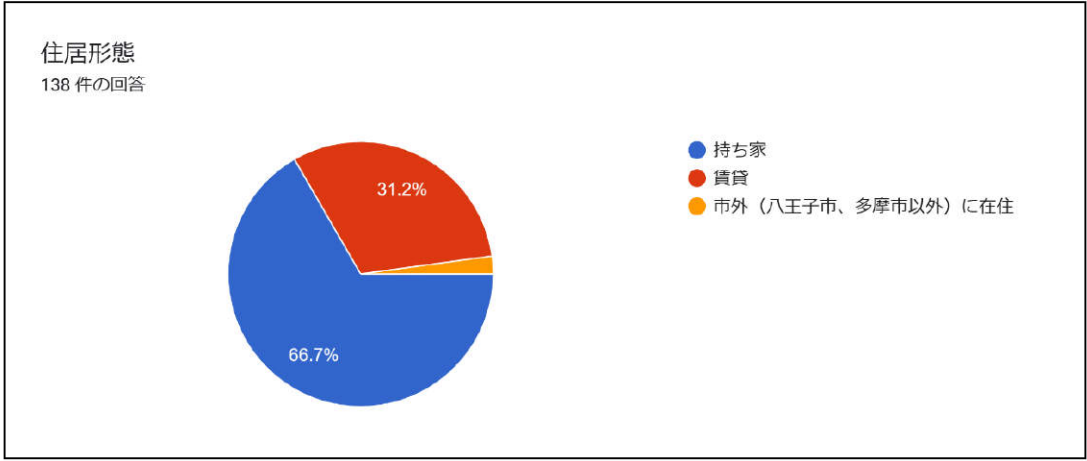
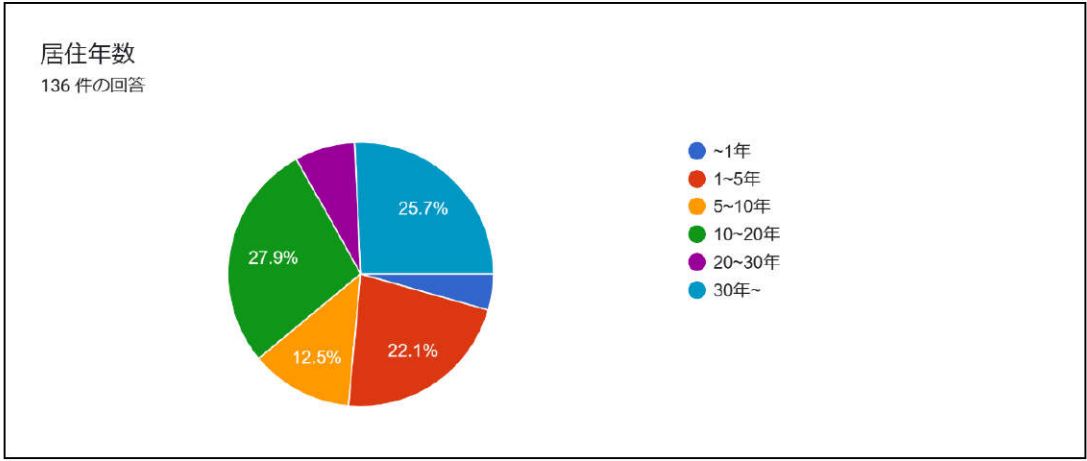
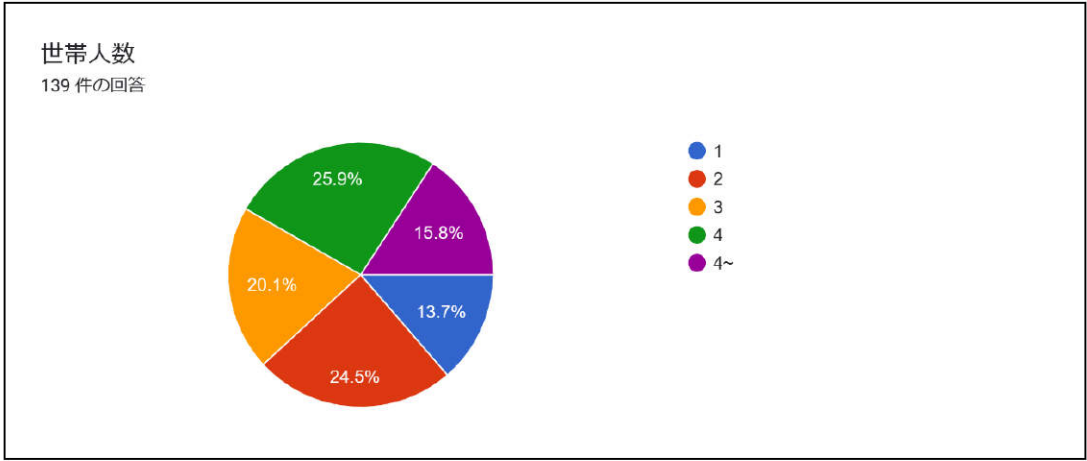
1 回目のアンケートの課題に対し、以下の点を改善した。

- ① 回収方法：まつまるの回収箱へ持っていかず、その場で回答できるよう QR コードを作成した。鹿島地区へのアンケート配布。
- ② 対象者の幅：参加者の対象を広げるためにターゲットに親子・家族という視点を加えた。PTA や保護者会を通じて拡散してもらい、回答者の幅が子育て世帯中心に広がった。
- ③ 回答者数は回答方法はいつでもどこでも回答できるようにスマートフォンからアクセスできるようにした。QR コードを採用し、140 件に増加した。
- ④ 設問の工夫：子連れの親向けの意見項目をつくるなど、ターゲット別で設問を分けたことで、回答数の軽減し、より深いものにした。

全体 140 件と回収率が上がり、そのうち過半数が 30~40 代の親子世代となった点で改善が見られた。意見の特徴も子どもに対する者から自身の要望まであり、多様化が図られた点は大きい。

2. アンケート調査結果





- ・ オンラインでも実施したことで、1 回目 60 件だったが、140 件に増えた。
- ・ 年齢層も 30~40 代が多く、幅が広がった
- ・ 紙でも実施して配布することを継続して行い、高齢者も一定数確保できた。
- ・ 対象者層が多様になったこともあり、世帯人数も多い。

1.どのようなイベントを増やしてほしいですか・・・・・・・・・・・・・・・・

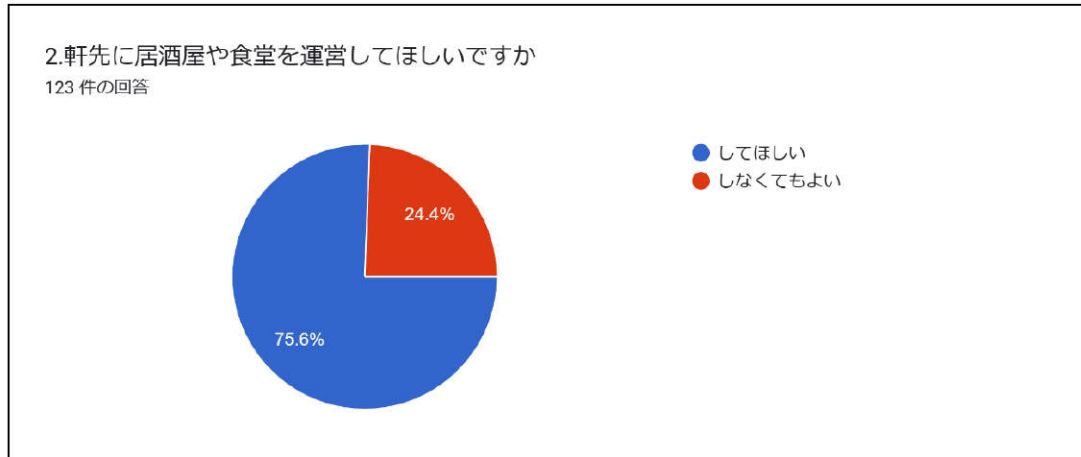
- ・ フリーマーケット
- ・ 夏祭り
- ・ お祭り
- ・ 交流型のイベント
- ・ リラクゼーションライブ
- ・ フリマ
- ・ 小グループが予約して、スペースを貸し切って使えるなどできるとよい。
- ・ お祭り 勉強会
- ・ 子どもが参加できるようなイベント
- ・ 老若男女が楽しめるイベント
- ・ 学びのある体験型イベント
- ・ 土日に子どもと参加できるワークショップ。中学生以上の子どもと一緒に参加できる社会問題講座。
- ・ 縁日
- ・ 子供達を楽しめる何かの大会(かるた、トランプ、卓球、クイズなど)やイベント(地元食材を使った出店、マルシェ、夏はビアガーデンなど)
- ・ 子供が楽しめるイベント
- ・ 子供たちが楽しめる季節のイベント、キッチンカーなど出店企画
- ・ 十代の青年代でも興味もてるようなイベント
- ・ 地域交流会
- ・ 夏まつり 花火あり
- ・ 夏祭り ビアガーデン
- ・ 週末祝日だけでも 16:00 以降の食事できる場所 ・ジャグリングなどの子供が喜びそうなパフォーマンスイベント
- ・ 地元民だけの季節ごとのお祭り
- ・ B級グルメ、ものづくり体験
- ・ 親子でだったり、子どもが参加できる体験イベント
- ・ テーマを設けた食に関するイベント(ファーマーズマーケットとかベーカリーマーケットみたいなもの)
- ・ 焼肉
- ・ 小規模なフリーマーケットや、お花などの即売会などのイベントがあったら嬉しい
- ・ 駄菓子屋専門のお店が欲しい(10歳より) 子供でも買える安くて美味しい駄菓子の専門店
- ・ お祭りの様な
- ・ 私たちの生活と政治は実は密接だと思うので市議会議員さんなどをお迎えして八王子の政治についてお話しを聞いて勉強する会や、困りごとを直接議員さんとお話する会を開いてほしいです。特に子供や若い人たちが政治を遠いものと思わないように、普段から政治参加しやすい雰囲気をまっまるからできないでしょうか。好評なら定期的に色々な党の議員さんに順番に来てもらってお話し会をしてほしいです。

- ・ 家族で楽しめるイベント
- ・ 子どもが楽しめるイベント
- ・ 季節ごとのイベント
- ・ 祭り
- ・ 子ども同士でも気楽に参加出来るもの
- ・ 特になし
- ・ 夏は商店街も参加して前の広場で夏祭り など、予約などしなくても通りすがりで気軽に参加出来る催し物があると良い 学校給食を懐かしむ人も多いので地域の人に定期的に提供する格安の給食食堂みたいなもの何あれば嬉しい 子ども食堂 近隣の大学生による無料塾
- ・ マルシェ お野菜などの
- ・ 地域の方々と花火をしたり、松中吹奏楽部によるコンサート、みんなで野菜作りをし地産地消をより身近に感じたり。などをしたいです。
- ・ 有機野菜収穫祭など、旬の食育関連イベント
- ・ 屋台もあるマルシェや、子供向けの工作教室、地域を回るスタンプラリーなど。
- ・ キッチンカー等
- ・ 子供塾 子供食堂 フリマ
- ・ 子どもが中学生なのでお勉強会みたいなのか いろんなパンが買えるパンまつりとか キッチンカーが何台か来る日とか
- ・ 花見🌸の会
- ・ 子供と地域住民が触れ合えるイベント
- ・ わからない
- ・ 学生と高齢者が関わる事ができるイベント
- ・ 物販店
- ・ 住民同士が仲良くなれるイベント
- ・ フリーマーケット、マルシェ
- ・ パブリックビューイングや、映画鑑賞会、カフェスペース拡大
- ・ 子供達が集まれるようなイベント 大人も一緒になにか作ったり
- ・ 子ども達が楽しめるイベント
- ・ よくわからない
- ・ 子供達が安価で参加できるイベント
- ・ 遊んで体力が維持できるようなゲーム
- ・ 子供、お年寄りが遊べるイベント
- ・ 特になし
- ・ 松が谷だけではなく、鹿島や大塚を含めた七夕や納涼祭
- ・ 子供が参加できるイベント お祭り、お餅つき、出店、フリーマーケット
- ・ 「振り返れば未来」／温暖化は徒な便利さ追求にあり。昭和 30 年初期の自然の豊かさを醸し出すイベントを。
- ・ 国立の富士見台団地など外部含めて長期的に考え住む人だけでなく様々な人が関わり運営を行なって

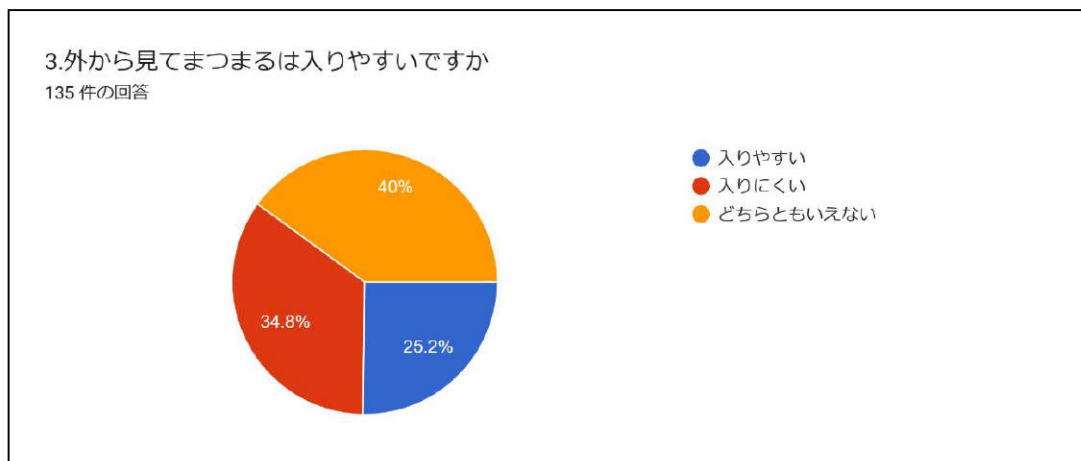
います。参考にできるのでは？

- ・ 子供向けの手作り体験など頻繁に開催されると嬉しいです！
- ・ 日曜日にお祭り屋台イベントしてほしい マルシェやものづくり体験など。 2.ガーデニングサークルなどあるとお庭がないので癒される
- ・ 親子イベント
- ・ 学習塾(小カラ中)まで
- ・ 文学に関するイベント
- ・ 参加型
- ・ 夏祭りまたは盆踊り
- ・ 七夕祭り、餅つき大会
- ・ 季節の行事
- ・ 餅つき大会、バーベキュー、さんま祭り、カラオケ居酒屋など地域住民とのふれあいができるイベント
- ・ 不用品の交換会、バザー、古本市、植木市
- ・ 夏祭り、バザー、フリマ
- ・ ハイキング
- ・ 餅つき大会、魚釣り大会、金魚すくい大会、ヨーヨー取り大会、囲碁・将棋大会、オセロ・カルタ大会
- ・ マルシェ、納涼祭、団地対抗運動会
- ・ 5月祭、秋祭り
- ・ 住民による独自の店
- ・ 音楽
- ・ 盆踊り、
- ・ バザー 出店
- ・ 夏祭りなどは小学校で行われますが、並行してヒップホップなどを行い、若い世代も取り込む 屋台 ラーメン 春のお茶会 無料市場
- ・ 盆踊り
- ・ 生演奏
- ・ どんどやき
- ・ 豆まき、餅つき
- ・ 前の広場で楽しめるモノ

.....



- ・ 軒先活用術の一つとして、居酒屋が一つの可能性として開かれたのは非常に大きかった。



- ・ 入りにくい方がまだまだ多い印象がある。

4.入りやすくするために、どんな工夫が必要でしょうか（例：看板をつける、広場も一体化させるなど）

- ・ 看板をつける
- ・ 開口を解放的にする
- ・ 広場を一体化させる
- ・ のぼりなどで目立たせると、店内の明るさを明るくするとか、店頭 BGM
- ・ エントランスの明るさをプラス ・ カフェメニューやおすすめ商品をポスターなどで掲示 ・ 入口に呼子が立つ(チラシ配布と声がけ)
- ・ 手前のスペースに商品を並べる
- ・ 広場も一体化させると楽しそう
- ・ 開いている時間が、長いと助かります。
- ・ 看板つける、広場でも販売するなど
- ・ 中の様子が見えるようにする。 広場と一体化、いいと思う。

- ・ 建物の構造上、中が暗くて外から様子がわからないので、カフェの場所の様子の大い写真などを貼る。
- ・ 出入口が二箇所はあったら良い
- ・ いつでもウェルカムな看板を提示
- ・ 広場を工夫するのは良いアイデアと思う
- ・ 看板、駐車場の看板
- ・ 広場一体化はオープンな感じで良いと思います。
- ・ 入口が薄暗い 入口が分かりにくい 中の様子がよく見えない 入口が雑然としている
- ・ 中の様子が見えにくい
- ・ 辛気臭い雰囲気や漂っていることが入りづらい。働いている人がイキイキしていれば、外からでも雰囲気は伝わる。 BGM も無く機械音だけが聞こえる施設は怖い。
- ・ 看板をつける。お店とわかるように、外にテラス席などを作る
- ・ 広場も一体化させて、カフェ一体型であったり、休憩所みたいな感覚でオープンスペースとまつまるが地続きのような感じにするとより入りやすくなるかなと思います。
- ・ 観葉植物を置いてみるとか、お花を置くとか
- ・ スタッフは駐車場をつかわないで欲しい
- ・ 看板があったらいいと思う
- ・ PayPay を使用できるようにして欲しい！
- ・ 広場側のテーブルが置いてあるスペースを子供向けに開放するとより賑やかになり、活性化すると思われます。また、広場側のスペースを「ポケモンなどのカードゲームコーナー」として自由に遊べるスペースとして開放すると地域の子供達が集まりやすくなりますので、ご検討を宜しく願います。
- ・ 目玉商品を置く。
- ・ 看板を増やす
- ・ 入口がザ入口ではなくて、外から中に連続性がある良いと思います。ドラッグストアとかドンキホーテが外にも商品を置いていて、ふらっとそのまま中に吸い込まれるイメージです。それと、のきさきって自由に座っていいのでしょうか。何か買わないと座れないのか怖くて座りづらいです。どなたでもご自由にどうぞ的な、ふらっとご休憩どうぞ的なものがあると良いと思います。それと毎日屋さんの商品の話ですみませんが、国産小麦のパンもおいしいのですが、健康のために米粉のパンを置いて欲しいです。
- ・ 広場も一体化させるのは良いと思う
- ・ 少し入りづらい、の理由は、外から見た時の中の照明が暗く感じてしまう。尚且つ、人が少ない時間だと余計に少し入りづらい。
- ・ 広場も一体化
- ・ 店内暗く、何があるのか分かりづらく、初めて！は非常に入りにくかったです。あと、営業終了時間が分からなくて、よってみようか…とおもっても入りづらさが相まって入れませんでした。
- ・ 外からもっと中が見えるとよいかも。
- ・ わかりやすくする

- ・ 間口から中が暗くて外から奥に何があるのか分かりづらい 一見さんは入りづらい
- ・ 開放感を出す。パッと見でわかるように大きい店内案内図を目線より上の店舗前（外壁等）に掲示する。
- ・ 有線とか使ってミュージックを流してみてもいいかな？
- ・ 軒先がもう少し明るい良さそうです。
- ・ テラス席を増やすなど、オープンカフェの空気を全面に出してみてもいいかな？
- ・ 旗が外に出て、椅子が外にあるようになってからは少し入りやすくなったと思います。広場も一体化させて、間口を広くするといいのかもしれない。
- ・ どこが入り口なの？って言う人がいたので 入り口をもっとわかりやすくしたほうがいいかも
- ・ 窓を開けられるようにしてほしい。（オーニング・テントなども活用して）
- ・ 道路から見て分かりやすく看板設置
- ・ ピーアールを続ける
- ・ 入り口を解放するとより入りやすいのではないかと思います
- ・ 中の様子が分かると入りやすいと思う。でも今の状態でも入りにくいとは感じません。
- ・ 入口を常に解放する？
- ・ 屋外席
- ・ 固定メンバーしか入れないイメージを壊して誰もが入りやすそうな場所作りが必要です。
- ・ 外から見た時に中が分かりにくい
- ・ 開放的にしてほしい
- ・ 中に何があるのか、今日の売り出してるものとか、看板に、書くとか
- ・ 広場も一体化はいいかも知れない。気軽に利用できる美味しいパン屋さんが欲しいです。
- ・ 何をしている場なのか、周知する。
- ・ 広場側に売り場や席を拡げる
- ・ なんとなく暗く感じる
- ・ 音楽をうるさくない程度に流したり、入り口を開けばなしにする
- ・ 利用者が増えれば入りやすい 利用者が少ないから入っていい施設なのか、入ったらなんか買わないといけない雰囲気にならないかなど心配になる
- ・ 広場一体化し、明るい雰囲気にしてほしい
- ・ 季節感や楽しさ、賑やかさを訴える大きな旗を。
- ・ 中が良く見える様にする。
- ・ ノボリ、A看板を松が谷商店街入り口付近に出して、遊歩道散歩の方々にわかるようにする
- ・ やっているかどうか一目でわかる様に看板などあった方がいい
- ・ 入口にレストランのメニュー写真付きの看板を置いて欲しい、外で考えられると入りやすい。
- ・ 看板をつける、呼びかけ
- ・ 入口に独自の看板を置く
- ・ もう少し明るい助かります、
- ・ 大き電光板付け看板
- ・ 営業日か休業日か解りづらい。外で鉢植えなどを並べて売るのはどう？

- ・ 店がちょっと暗い感じがする。照明を明るくする
- ・ 音楽を流す
- ・ 中が見えるように室内を明るくする
- ・ 外から中が見えるといい
- ・ 今のままでいい
- ・ 看板をつける。内容の案内
- ・ 見通しをよくする。照明を明るくする。
- ・ 営業中は登り旗を派手に出す
- ・ 入口に物を置かない。中が見えにくい。
- ・ 看板を立てる
- ・ 入口を広くする
- ・ もっと明るく 目立つ色 洗練さの徹底
- ・ 明るく
- ・ 明るくした方がいい、日中くらい
- ・ デッキを作ってテーブルイスを置く、パラソル
- ・ 暗い
- ・ 野菜類を店先に
- ・ 食堂メニューを入りに、食べるスペースを手前にした方が利用しやすい
- ・ 外広場を誰でも座れる場所に、ヨーロピアン風の椅子、
- ・ 耳障りの良い曲を流す ↑高齢者ばかりで食事する気が起きない。繁華街でニーズ満たしてる
- ・ 看板をつける、広場も一体化させる
- ・ 看板をつける、広場も一体化させる、価格が高い、英会話やカラオケ教室したいけど
- ・ 今のままでよい。内容が良くて楽しければ人は来ると思います
- ・ 入り口からして入りにくい
- ・ 看板
- ・

外から見て中の様子が伝わる、活気のある場所に見せることがポイントとなる。すぐできることと時間がかかることを整理したい。

5. まつまる前の広場はどのように活用できそうでしょうか (95 件の回答)

- ・ 子どもの遊び場
- ・ 子供が遊べるスペース、庭で育てる植栽や野菜の苗を販売
- ・ 屋台や子供達が遊べるような場所にする
- ・ フリマイベント ・イスとテーブルとパラソルを設置して外カフェ
- ・ 子どもが遊べるようにしてほしい
- ・ オープンカフェとか？
- ・ お店、テーブルとベンチ増やしてテイクアウトしたり、お弁当持って行けたりできるように。

- ・ オープンなカフェスペース、子どもの遊び場
- ・ ベンチを周りに、出来たら背中合わせにして、円を描くような感じでならべ、その中で 前後に動く馬とか あるいはこどもが登れるくらいの高さを置いたりし、30分くらい、大人同士が井戸端会議が出来るくらいの間、子どもが遊べる空間が欲しい。しかし、夜は不審者がこわい?? 郵便局前の階段も、海外みたいに座って話せる空間に変えられたらいいな。
- ・ ベンチや座る場所がもう少しあると人が集まってきやすくなる様に思う。
- ・ 地域交流
- ・ 保育園や小学校など保護者の集まり
- ・ 日にあたりながらの談話場所、待合せ場所
- ・ たまにキッチンカー呼んだり、部活発表会とか。
- ・ まつまるの案内図を描いたり、子供たちの落書きエリアなど、見て歩いて楽しめる広場
- ・ 盆踊り
- ・ 駐車場
- ・ ビアガーデン、夏祭り会場
- ・ 不定期のフリーマーケット開催だったり、移動販売車を呼び込んで野菜やパン・菓子・食品、ハンドメイドの作品を販売するような青空市など活用できそうだなと思います。
- ・ 特になし
- ・ 京王の巡回販売車を呼べる
- ・ 思い浮かばない
- ・ フリーマーケットなど、地域の住人が不要な物品を提供するスペースとして使用すると活気付くと思います。
- ・ バザーなどを開いてもいい
- ・ 古着市
- ・ 建物の外側に自由に座って本を読んだりできるベンチがあって、植栽もあると、オシャレなオープンカフェ感が出て良いと思います。それができたら、中のカフェでコーヒーをテイクアウトして、外で座って飲みたいです。ボランティアしたい気持ちはありますが、仕事が忙しくてお手伝いできなくてすみません。
- ・ イベント
- ・ 車も通らないので、子どもたちが安全で遊べる広場
- ・ 息抜き
- ・ カフェ
- ・ 出店や小さな縁日。ベンチや東屋
- ・ いろいろ
- ・ お祭り、バーベキューイベント
- ・ 大判焼きなどのフードカーに開放する。価格帯の低い。
- ・ 広場とまつまる一体化してイベント出来ればいいなど。
- ・ SDGs を中心軸において何か展開が出来れば。
- ・ 遊具とベンチを増やしたら、もっと人が来やすくなると思います。バスの待ち時間でも座れるよ

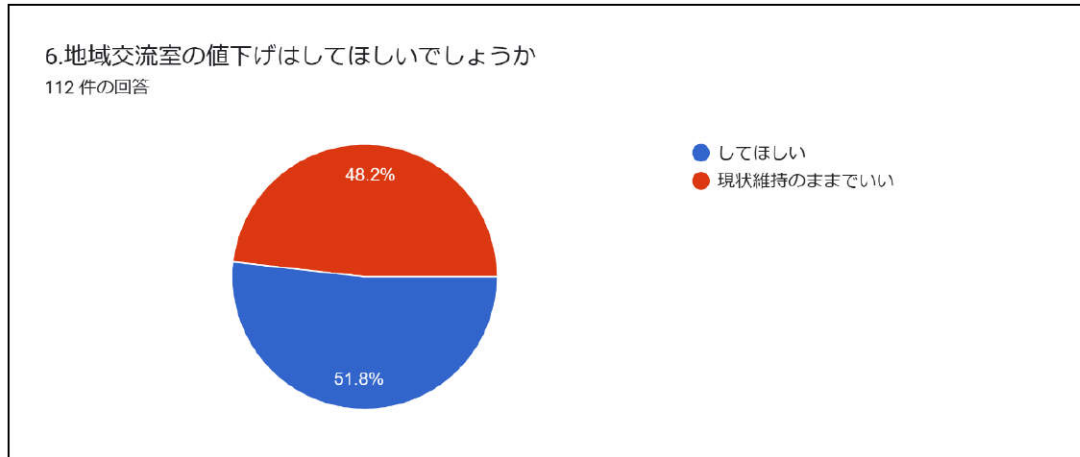
うになると便利だと思います。

- ・ テーブルといすをおいて 誰でも休憩できる感じもいいと思う 日差しが照りつけないようにテントみたいなものもあるといいと思う
- ・ テラス席を設けて、喫茶サービスを行って欲しい。(夏は、パラソルなども出して)
- ・ 父母会の会議や雑談
- ・ オープンカフェ
- ・ フリマ、お食事会
- ・ わからない
- ・ 縁日、ラジオ体操
- ・ 車の販売店を入れる
- ・ 朝市とかどうでしょうか？新鮮な野菜や住民の手作りの品等が並んでいたら素敵です。
- ・ 憩いの場 椅子やテーブルだしては？
- ・ オープンカフェとか。
- ・ おまつりなど集まれる場
- ・ テーブルとイスを設置。無料休憩所として。
- ・ 経験がない人が処分したいものを売ることが出来るフリマ入門会
- ・ オープンカフェの様なパラソル付きベンチ
- ・ お茶や昼食とちょっとした買い物
- ・ 昭和 30 年代の八王子の自然生態系をロストワールドとして再現。企業の協賛で、かまぼこ型アクリルドームの中に野生の営みをジオラマ風に再現。神秘的で意外性で魅了する。
- ・ 子供の遊具、など設置する。
- ・ ベンチやテーブルがあれば、そこに人も集まると思う
- ・ 子供の遊び場、オープンカフェにしてもらえると子供みまもりなが大人が食事できる。
- ・ お惣菜やお弁当を販売
- ・ 憩いの場
- ・ 子供用あそびばをつなくる
- ・ 出店などを出せそう。
- ・ 芸術広場として多摩美大に協力してもらう
- ・ 音楽(ジャズ、フォークソング、クラシック等々) アマチュアでご近所の方や近くの大学生の発表の場にしたら、聞きに行きたいです。
- ・ 子どもの遊び場、植栽
- ・ カフェスペース、野菜作り
- ・ おしゃれな広場。ウッドデッキや花壇
- ・ 数ヶ月に 1 回古書、古着、バック、カバン、その他集めて販売し、集まったお金は施設へ寄付
- ・ 路上バンド
- ・ フリーマーケット
- ・ 夜店を出す、フリーマーケット
- ・ 盆踊り。人を集める

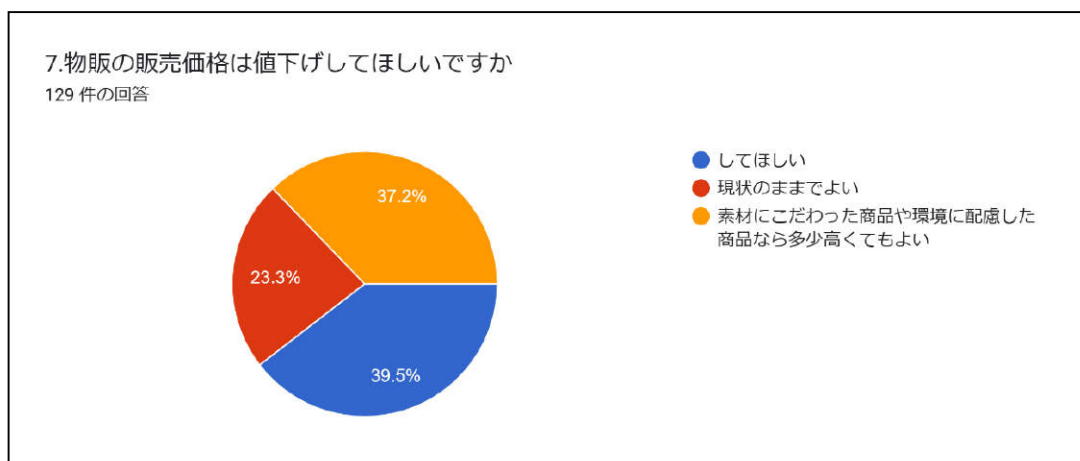
- ・ リサイクルマーケット、イベント
- ・ 週日限定のオープンテラス
- ・ 一休みできる場所
- ・ 子どもの遊び場、屋台
- ・ 屋外カフェ、市を開く
- ・ イベント的に物販。植木、花、手作り菓子など
- ・ 植栽、見て楽しめる花の栽培、販売
- ・ 階段など危険な場所の対策を講じた上で自由休憩場所にする
- ・ 定期的な市場開催 屋台を呼ぶ
- ・ BGMかける
- ・ テーブルやいす置いて、散歩途中気軽によれる場所 100円程度でコーヒー紅茶など
- ・ 南大沢駅は毎年ハンキングフラワーが飾られます。軒先の外側に飾ったら素敵です。
- ・ 踊りやカラオケなど趣味の広場
- ・ このまま
- ・ カフェ（ヨーロッパ風）マジックを演じてもらう
- ・ 絶対無理だけど、銭湯が欲しい
- ・ お茶のみできるようなテーブル、いす
- ・ バザーなど
- ・ 高齢者の相談窓口
- ・ 夏は暑いので適度な樹木がありベンチや遊具もある。多世代が自然に集まれる場所に
- ・ 外での休憩場所
- ・ 植木市
- ・ 子どもたちへのイベント、大学生などと一緒に
-

以上、個別意見を踏まえ、実施出来る案として整理した。

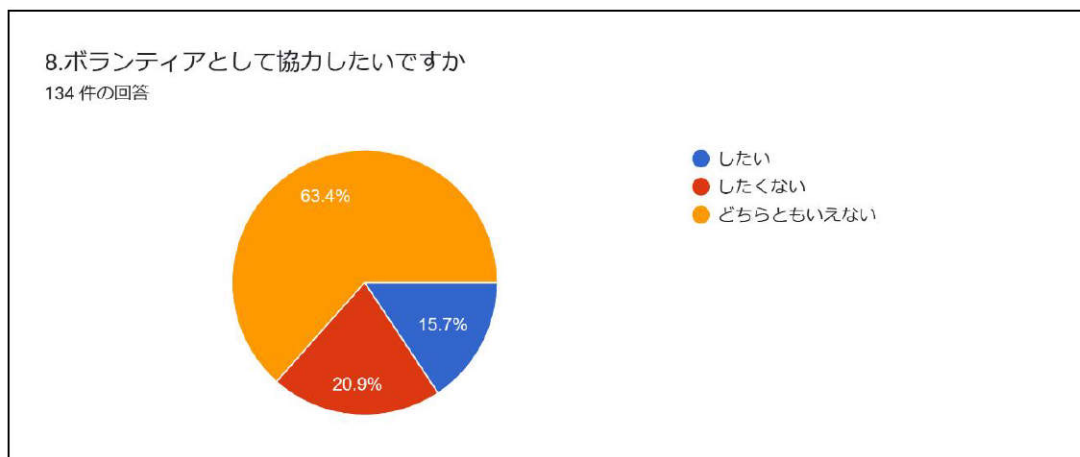
- ① ベンチやテーブルを置き、休憩場所や井戸端会議の用途に
- ② まつまと一体化してイベントやパフォーマンスが行えるように
- ③ 子どもが安心して走り回って遊べるように



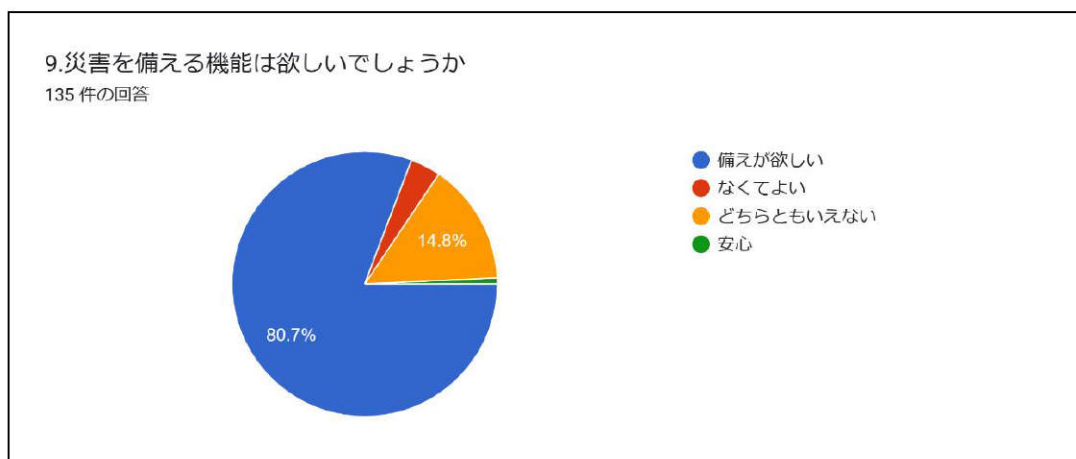
- ・ 賃料よりいつでも使えるか、オープンかどうかが重要な要素。



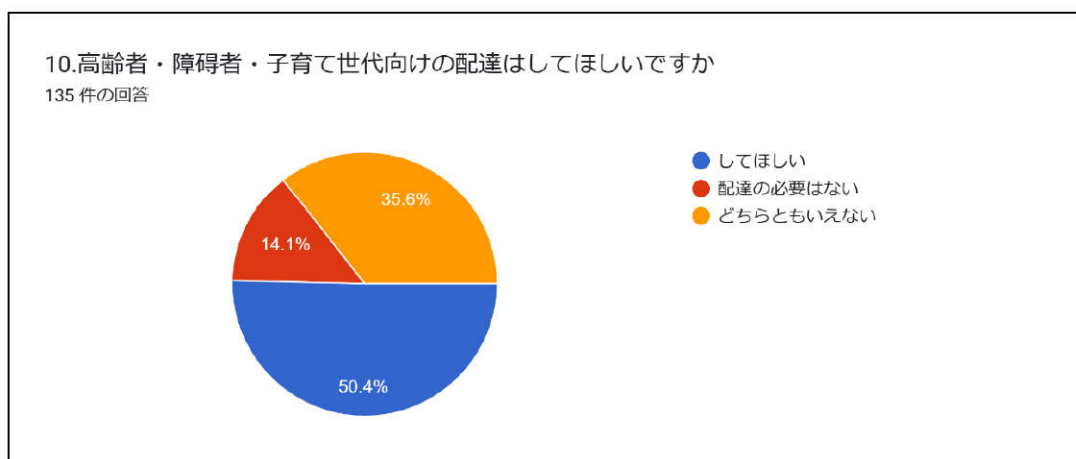
- ・ 安さはもちろん求められる。一方で素材に対する安心感や、地産地消野菜の需要も大きい。
- ・ まつまるの野菜は地元で採れたて、新鮮で栄養価が高い！などを売りにすれば、多少高くても納得がいく、スーパーと差別化できるポイント。



- ・ 「どちらともいえない」の多数派。内容次第の要素が非常に大きく、親子で楽しむボランティアといったインセンティブ作用に影響されそうである。



- ・ 災害備蓄機能は今回最重要路線の一つであると感じた。震災時や豪雨時、インフラが機能しなくなった時も、食材や防災グッズが備蓄されていること、避難や物資供給の拠点として活用できると住民の安心にもつなげられるのではないか。



- ・ 配達需要はどの世代でも大きい。高齢者以外にも子供を持つ世帯はかなり反響が大きかった。子育てと生活と仕事のキャパシティなどを考えれば、配達サービスの需要はかなり大きいのではないだろうか。

6. ターゲット別調査

今回、家族と高齢者にターゲットを分けたことからそれぞれについて意見を考察した。集計は以下のとおりである

○子育て世帯へ向けて

11. 子育てでお困りのことはありますか (44 件の回答)

- ・ ない
- ・ 特になし
- ・ 特にない
- ・ なし
- ・ 特にない。
- ・ 防犯
- ・ 平日放課後や長期休み中、親が仕事のためこどもの過ごし方が心配
- ・ 子供の言動と行動が解離していて共有が難しい
- ・ 小学生の居場所
- ・ 中学生が友達とちょっと集まれるスペースが近隣にない
- ・ 仕事で間に合わないときのお迎え。
- ・ 勉強をしてくれないこと
- ・ ドラッグストア、スーパー、コンビニなど近くに商業施設がない
- ・ 夜の習い事に通う際は心配
- ・ 学力
- ・ 買い物、外で子供たちが遊んでいる時に不審者が出た時の避難場所
- ・ 特に無い
- ・ 子どもの学校外での居場所など
- ・ 休みの日は外で遊ばせたいのですが、雨の日のお出かけ先に困ります
- ・ 休日の過ごし方。近隣の公園だけでは遊具などの物足りなさを感じます。
- ・ 一人でのお留守番
- ・ 子どもが安全で遊べる場所
- ・ 習い事をさせたいが、仕事で送ったりする事が出来ず、まつまるのそろばん等々が利用したくても、なかなか出来ない
- ・ 塾代が高いし松が谷からだ多摩センターや堀之内まで夜は迎えに行かなければならいので格安の塾があればと思う
- ・ まつまるで勉強を教えて欲しいです。
- ・ スーパーが近くにない
- ・ 習い事の情報を取るのが難しい
- ・ 学童利用をしていないので、松が谷小学校の放課後教室を利用していますが、もうすこし放課後の過ごし方を増やしたいなと思っています。
- ・ 勉強しない
- ・ 子供の不登校
- ・ 特にありません。
- ・ 周りのことがよくわからない
- ・ 松が谷、鹿島の少子化
- ・ 松が谷、鹿島の公園が整備されていないので利用しにくい。児童館も多摩市の方が頑張ってる印象。隣の多摩市を見ていると子育て支援含め八王子市は劣っていると思う。

- ・ 子供だけで安心して遊べる場所がもっと欲しい
- ・ 子供で手がかかり家事がすすまない
- ・ コミュニティの場がほしい、
-

「困りごと」回答を以下に分類。

A 子どもの居場所

- ・ 放課後・休暇中の過ごし方について 7件
- ・ 遊び場所について 5件
- ・ 防犯について 2件

B 子どもの成長の場所

- ・ 習い事について 4件
- ・ 勉強について 4件

C 子育ての悩み

- ・ 子どもの成長について 2件
- ・ 子育ての情報について 1件
- ・ 生活面について 4件

D その他

- ・ 松が谷、鹿島の少子化。

12.困りごとを解消するためにどのようなことをしてほしいですか（35 件の回答）.....

- ・ 特になし
- ・ わからない
- ・ 防犯協力
- ・ まつまるでこども達が安心して過ごせると嬉しい。こどもが気軽に使えるフリースペース。畳の部屋とか。
- ・ 第三者的な見守りがありがたいです
- ・ 駄菓子の種類増やしたり、広場のテーブルや椅子を増やしたりして、子供たちが遊びながら大人が広く見守れる場所を作ってほしい
- ・ 広場にフリーなイスやテーブルを増やして欲しい
- ・ 職場に頭を下げて早退。
- ・ 特にない
- ・ 特に無い。
- ・ 民生委員さんなどのお気軽相談室
- ・ もっと安く取り扱う品揃えを増やして欲しい。スーパーの方が安いのが少しネックです。
- ・ 明るい場所が増えると安心

- ・商品の充実
- ・特に無い
- ・習い事や学習の場であったり、子ども達が気軽に友達とおしゃべりしたり待ち合わせするのに立ち寄り、自習などでも利用できるようなフリースペースがあると有り難いと思います
- ・まつまる内の広場側スペースを子供向けフリースペースとして使用させていただけると助かります。
(小学生向け→カードゲームやボードゲーム場として使用。乳幼児向け→おもちゃなどが常設されたキッズコーナー、クレーンゲームコーナーなど) 子供が集まることで大人が同伴し、結果店内での物販への貢献も見込めます。
- ・学童までは要らないが、一人でお留守番の時に預かってもらう、もしくは、利用できるサービスがあるとき
- ・学校が終わった後に、集まれる(大人が見ていてくれる)環境があったらと思う。学童に似たような…。そして、お金も発生するとは思いますが、物価上昇もあるので、金額的な所も多少の安価が必要だとも思う。
- ・八王子市と連携して無料塾を開いてほしい
- ・特にない。
- ・現役引退した方々による勉強教える会みたいな機会があれば高齢者も生きがいを感じ又子供も勉強できお互いにメリットになるのでは?と思います。
- ・作って欲しい
- ・習い事ごとにまとめられた何かが欲しい。チラシでも軒先の掲示板でもいいと思います。
- ・学習を見してくれる塾のようなものがほしい
- ・まつまるでも放課後教室のように、大人の方がいて、学校帰りの子供がささっと学校の宿題をやる場所があればいいなと思ったりします。あとは子供の工作教室や歌のクラスなど、何かまつまるで簡単な習い事があったらいいなと思います。カフェの場所で小学生がたまってしまうと営業に支障が出るかもしれないので、奥の大きな部屋を放課後の子供向けに開放してくれたらいいかもしれません。あと駄菓子を増やしてくれると子供たちは喜ぶと思います。
- ・補習塾的なものがあっていい
- ・なし
- ・いつでも相談のっていただけるような方々、窓口があると良い
- ・この地域の自治会が一丸となり意見書を提出。鹿島、松が谷の保育園、幼稚園、小学校を対象にアンケートや署名を集計し、行政に動いてもらう。
- ・学童は親が月〇時間働いている等の制限があるので、専業主婦の子供も分け隔てなく預かって貰えるまたは遊べる放課後クラブのような施設が欲しい
- ・家事サービスしてほしい、食器洗いや洗濯物畳む、窓拭き、換気扇掃除など
- ・イベント開催

「困りごとの解消法」の回答(計 35 件)を以下に分類

A 子どもの居場所

- ・施設の活用 10 件

・子ども見守り 5 件

B 子どもの成長の場所

- ・習い事 2 件
- ・学習の場 5 件

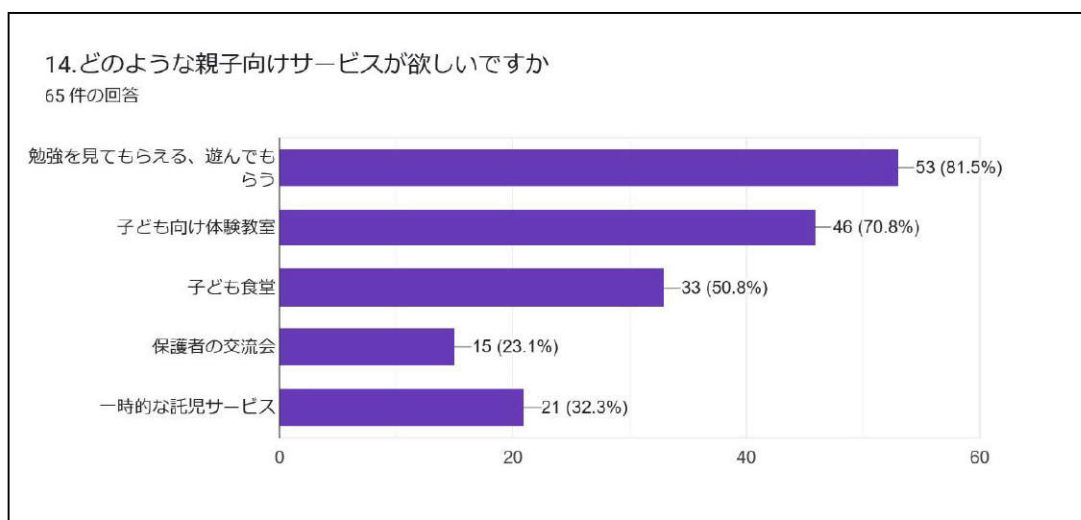
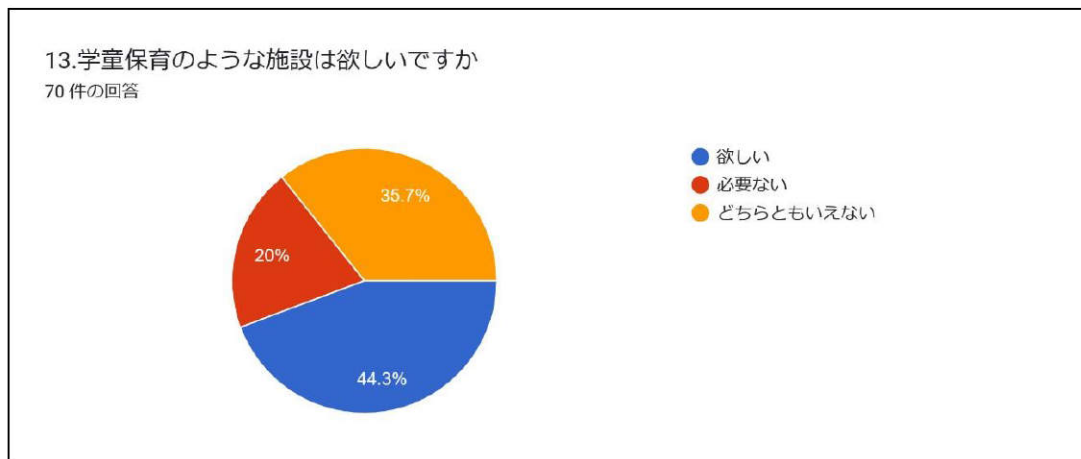
C 子育ての悩み

- ・家事サポート
- ・子育て相談窓口 2 件
- ・施設の物販 3 件

D その他

「特にない。」「わからない。」 9 件

3 施設に求めるサービス



○高齢者・介護する家族に向けて

15.今お困りのことはありますか？（37 件の回答）

- ・ なし
- ・ 無し
- ・ 一人の時間が保てない
- ・ ない
- ・ 特になし
- ・ 自分が持病持ちなので今後動けなくなった時が困る
- ・ 特にない。
- ・ まつまるまで歩いていけない、団地の集会議場で集まるしかない高齢者が集まっている。
- ・ 牛乳やヨーグルト、卵など運ぶことが重くなってきていること。
- ・ 特になし。
- ・ 物理的にも精神的にも余裕がない
- ・ 終活の具体化
- ・ 今は特に無し
- ・ 高齢の家族が笑顔で楽しめる場が欲しい。 高齢の家族の懐かしい出来事を体験できるなど。 現在のデイサービスは利用者優先ではなく、デイサービス事業者の都合優先。利用者が笑顔で夢中になって楽しめる事業者は皆無。 時間潰しに仕方なく行っている。
- ・ 重たいものを買うのを躊躇してしまう。
- ・ 健康問題
- ・ お金に困窮している
- ・ 腰痛
- ・ 買い物
- ・ 健康維持
- ・ 集う場所がほしい
- ・ 自分の体の限界が分からない
- ・ 接客がなってない。中でアルコール飲んでもありがとうと金銭受け取りのおじさんに逆ににらまれた。二度と飲食しない。カード使えるようにしてほしい。
- ・ ある
- ・ 年金生活をする人のためにも優しい価格設定を
- ・ 静かすぎて寂しい
- ・ 認知症や介護に入る前の考え方・知識
- ・ 年取って一人で生活するようになった際、利用できる施設が足りない
- ・ 遠くに買いに行けない、荷物重いので
- ・ まつまるまではバスが一方通行で直接家に帰れず不便

「困りごと」の回答（計 103 件）を以下に分類

A 生活面

- ・買い物について 4 件
- ・お金について 2 件
- ・移動について 2 件

B 精神面

- ・精神的な不安について
- ・高齢者の居場所について 3 件
- ・終活について 1 件

C 健康面

- ・身体の不調について 1 件
- ・健康への不安について 5 件

D その他

「接客がなっていない。中でアルコール飲んでもありがたいと金銭受け取りのおじさんに逆ににらまれた。二度と飲食しない。カード使えるようにしてほしい。」 「特にない。」

16.困りごとを解消するためにどのようなことが必要でしょうか？（32 件の回答）・・・・・・・・

- ・ お話する人がほしいのですが歩行が難しく電話やきてくれる人がいたら嬉しいです
- ・ 無し
- ・ 特になし
- ・ 家事のお手伝いや配送
- ・ 特にない。
- ・ 送迎
- ・ フレイル予防の体操教室
- ・ 松が谷付近の団地を回る移動販売車があればいいなと思います。
- ・ 特になし。
- ・ 利用しやすい支援サービス
- ・ 信頼の出来る業者情報
- ・ 高齢者の趣味や嗜好に合うデイサービスを提供する施設が必要。高齢者に自然と笑顔をもたらす、楽しめる体験を提供する。入浴、リハビリ、カラオケなど総花的デイサービスを高齢者／利用者は望んでいない。それはサブメニューでしかない。
- ・ 重たいものが欲しい時に、電話で配達予約ができるとたすかる。または、精算はいくので配達してもらえとお米や味噌、重い野菜も買える
- ・ 定期的な相談室
- ・ 相談員配置
- ・ なし
- ・ 物価を下げる。経済的支援

- ・ 配達
- ・ 男性高齢者向けの運動教室
- ・ パン教室のスペースで軽食、喫茶
- ・ シルバー人材を活用して、重い物の移動など困り事の中継
- ・ 時々連絡をとれる
- ・ 駐車場無料化
- ・ 連絡が欲しい
- ・ 簡単な手作業
- ・ 宅配を広く、お弁当、ご飯など公的ヘルパーさんが利用できるように 高齢者ボランティア事業者と提携
- ・ うつにならないように、そもそも宅配できるほど品種がないのでは？、値下げする場所でもない
- ・ 相談窓口
- ・ 相談
- ・ こうした施設の充実
- ・ 買いたいモノ取り寄せ
- ・ 配送、週1でも巡回販売してほしい

2 困りごとの解消法回答（計 108 件）を以下に分類

A 生活面

- ・ 配達・送迎サービス 9件
- ・ 生活サポート 3件
- ・ 経済的支援 3件
- ・ 施設の充実 2件

B 精神面

- ・ 話し相手 4件
- ・ 相談窓口 4件
- ・ 楽しめる場所 2件

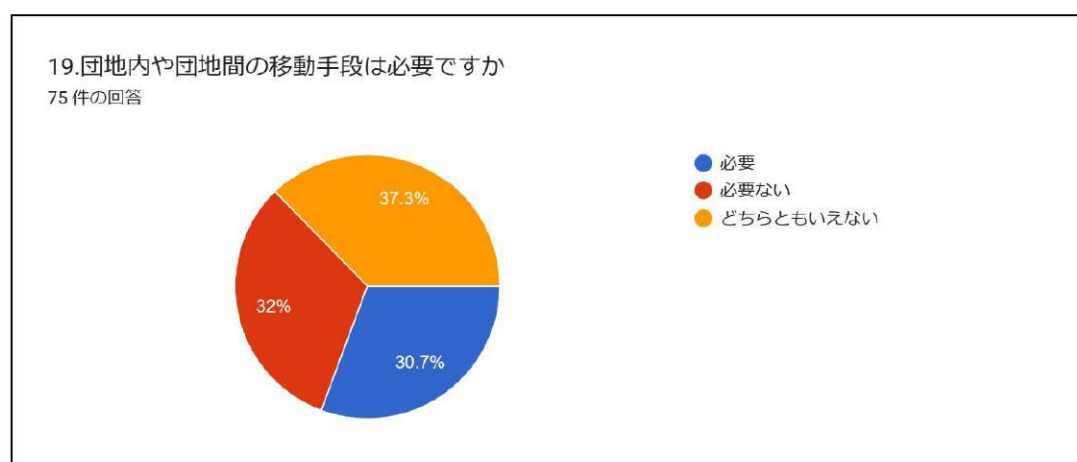
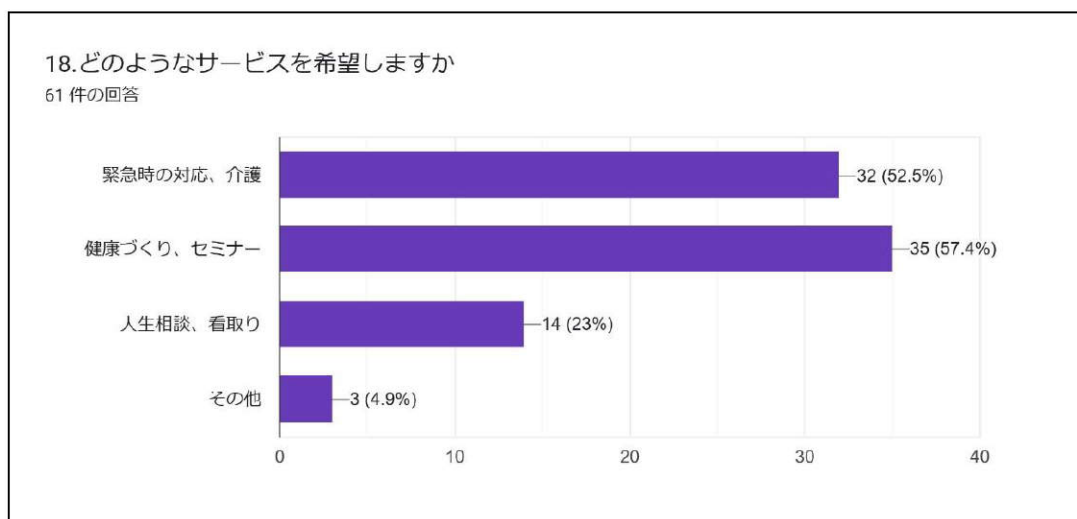
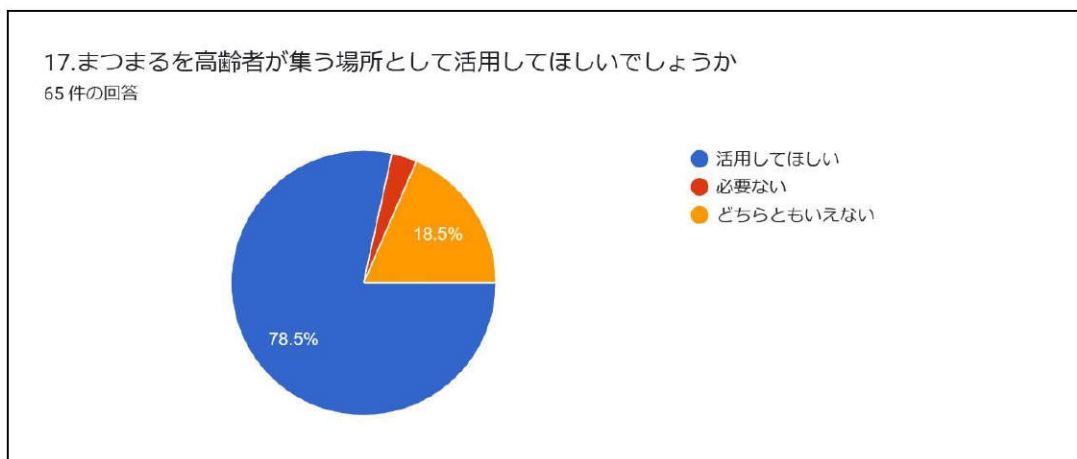
C 健康面

- ・ 体操教室 2件
- ・ 体や頭を使う機会 1件

D その他

「特にない。」 5件

3 施設に求めるサービス



3-1 家族向け

子どもの居場所、一人にさせておく不安、安全に遊べる場所としてのニーズが大変大きい。子どもの居

場所、子どもが行って楽しい&親は安心と思える施設を創ることが必要要素であろう。そのため、体験教室や勉強・遊びを見てもらえる場所にできるといいと思った。

要求としては、勉強を見てもらう、遊んでもらう場所としてのニーズが大変大きい。津空いてが体験教室である。また、まつまる×親から子へ求めるものの多くは、「学習の場」「遊び場」「成長」「見守り」「放課後」などがキーワードとなる。共働きや家庭事情によって忙しく、大規模な家族形態があまりなく地域のつながりが希薄になり、子ども自体も減った現代、安心して子育てできる環境かかつ子どもがその中で伸びのびと成長していけるような環境を多くの保護者は求めているのかもしれない。その役割を果たすために、少しづつではあるが、学校などつながりながら、放課後教室など主催してみて、親はどんな反応するか、子どもは楽しめているか、検証してみてもいいかもしれない。

3-2 高齢者向け

高齢者は、「荷物が重くなった」、「認知症の不安」といった身体的要素、「笑顔で話せる場所が欲しい」「何か起こると不安」といった精神的要素に悩みやニーズがある。

そのため、まつまるが果たせる役割としては、高齢者が気軽にフリーに話せる場所づくり、自由さといった規則やルールの厳しいデイサービスとの差異化が大事になってくる。高齢者は、誰しも自分が亡くなる日が近づくことに対する不安がある。それは、健康面や精神面、体力や身体、脳などの衰えを感じるとさらに不安を大きくする。人は、悩みを打ち明けることや気軽に話せる仲間がいることで、不安を和らげようとさせる。不安が和らぎ、心が元気になる。心が元気でポジティブになると体も元気になる。このように、高齢者がポジティブになれるよう、つながりが持てる場、自由に話せる場、多世代がつながれる場を作っていく役割が求められる。デイサービスと異なり、規則が緩く、誰でも受け入れられる体制が整うまつまるだからこそ、これは実現可能である。

荷物に関しては、宅配などを手伝うサービスができて良いかもしれない。また、ある集会場に訪れた際、「行きたいけど足が悪くて、いけないのよね～」という高齢者の声が刺さった。高齢になるほど移動に負荷がかかるのは、地形上、街の構成上、避けられないことである。移動面ではまだまだ課題を抱えている。そこで、巡回バスの運行といった手段が考えられるが、時間や人件費上の都合があり、難しい面がある。シェアサイクルの高齢者版のようなものの導入が方法の一つであるし、「出張、まつまる！」のように、運ぶという方法も考えられるだろう。

だが、ハード面の実現だけでなく、今後街づくりや定例会などを行う上で、彼らの意見をないがしろにしないことがより重要である。物理的移動が難しい分、意見を理解して代わりに発信できる力や、こちらが動いて、相手に歩み寄り、ニーズを汲み取ることが大事だと思った。

4. まとめ、今後の課題

(1) アンケートの調査方法について

- ① 20代以下、将来世代の回答が少ない
 - ・ 若い世帯の人はこの地域に住み続けたいのか、まつまるは認知されているか、知っていたとしたらどんな存在の施設かを伺いたい。
- ② 設問の見直し
 - ・ お客様の居住地域、出身地。これらを深堀することで、地域性を理解に繋げたい。松が谷、鹿島、そ

れ以外の地域からまつまるを知り、来る人が出てくるようになったかなどヒアリングに繋げられると効果的と思われる。ただし、個人情報扱うので、どこまで開示すべきかについては、慎重にならなければならない。

- ・ 職業は会社員やパートなどが多い傾向

結果より、共働きの世帯が多いと考えられる。子育ての不安を解消し、子ども向けの施策を展開できるか親子が安心して過ごせる環境作りが求められている。

- ・ まつまるに行きたくてもいけない高齢者、ハンディのある人の声の収集。

140件あるとはいえ、地域すべての意見を反映したわけではない。アンケートが手元に届いても、スマホが使えないかつ歩いてまつまるまで紙を持っていくことが難しい、文字を書くにも手を動かすのが難しい人などにこのような人も配慮しなければならない。そのためにも、電話回答での聞き取りアンケートも手段の一つになりうるのではないだろうか。

(2) 調査内容について

イベント、軒先活用、入りやすい工夫、広場活用と、外から見たまつまるの印象を優先して作った項目が多い。大きく分けて施設改良型とイベント開催型を軸に意見が構築された。印象をブラッシュアップしていく、認知度を高める存在がイベントであり、お店の前に商品を置くことや、広場に椅子を置き休憩場みたいにするといった意見は、施設改良型の立ち位置での仕事である。イベントを続けすぎても、運営がもたなくなる、住民から飽きられてしまう可能性がある、椅子を置きすぎても、表を見せすぎてもイベントがなければ、何のためにしたか分からないまま終わってしまう。両者のバランス、が肝心となると思った。

災害機能、配達などは予想通り、多くの人のニーズがあることが分かった。地震や台風などいつ起こるか分からない不安、高齢者や小さい子供を持つ親は移動も大変という理由があると考えられる。防災教室や、避難物資の備蓄準備、ハザードマップ作成会、地域避難訓練などを開き、防災意識をみんなで根付かせることも役割として拡張していいだろう。また地図を共有することは、防災面でも宅配サービスを運用していく上でもメリットがあるため、機能させていきたい。総論として、何かあってもまつまるが目印の1つとして機能していけると良い。

まつまるの入りやすさ、広場の活用などは、ソフト面とハード面から考察すべきである。例えば、入り口に手作りの看板を作ってみることなどは、イベントを通し子どもたちが道具やペンキを使って作ってみると面白いものが仕上がりそう。接客の改善、商品の陳列などは、日々の努力や小売店の接客方法・陳列を研究することで改善できる。一方で、広場の大規模改修やテラス、屋外デッキの設置などは時間も費用の調整も、管理組合との調整も必須であるため、少しずつ進めて実現していくものである。ただし、現状で十分満足している人もいるため、調整は不可欠である。

調査対象については、同年代の大学生、高校生あたりの年代の人からの意見やニーズがあまり聞けなかった点が心残りである。まつまる利用者へのヒアリングは引き続き行い続けて、アップデートしていくのも方法の一つである。松が谷高校で調査をすること、大学が近隣にあるため、自炊用の食材をアピールした上で実際に住んでいる学生の意見を聞いてみるなど方法は多数あると思うので、今後実践していきたい。

(3) 検証結果

今回のアンケート調査では、前回の課題を踏まえて回収方法や質問のしかたなどを工夫・改善した。そのため、より公平な意見を得ることができ、また、施設の課題解決に向けて今後目指すべき方向も明確になった。

改善点として、まず回収面については、アンケートのオンライン化を図ったことで、仕事や子育てで特に忙しい働き盛りの世代でも気軽に回答することができ、幅広い世代の意見を得ることができた。次に、アンケートの質問内容については、コミュニティネットワーク協会から提案されたまつまる運営の具体的な方針をもとに仮説を立て、その仮説を検証できるように質問を設定した。今回は人々がまつまるに求めるものを知るだけにととまらず、調査結果を受けて具体的なアクションにつながるよう意識した調査をすることができた。

実際にアンケート調査を実施して、子どもから高齢者まで多様な価値観を持った地域住民のニーズに気づくことができた。子どもを持つ親世代からは、子どもを安心して預けられる勉強や遊び、習い事の場所がほしいといった声が多く挙げられた。そういった居場所づくりは共働き世帯の仕事と子育ての両立や、不登校の子どもなど課題を抱えている家庭をサポートすることにつながると考えることもでき、まつまるにとって今後重要な役割になるだろう。一方で高齢の方からは身体の健康への不安を抱えているという意見が寄せられ、健康づくりのプログラムやセミナーなどの需要が高いことが分かった。

このように、世代によって生活や施設に求めていることは異なり、それぞれの意見に丁寧に対応していく必要がある。

しかし、多世代の交流を生み出す施設の活用によって、双方のニーズを実現できる例もある。例えば、現役を引退した元教師の方が子どもに勉強を教えるなどといった機会を設けると、高齢者に生きがいを与えることができ、親の立場にとっても子どもの見守りを安心してお願いできる。「どのようなイベントを増やしてほしいか」という質問でも、多世代が交流できる夏祭りや餅つき大会といったイベントが多く挙げられ、地域住民とのふれあいの場が期待されていることが分かった。まつまるを拠点として世代を超えた交流が実現すれば施設の認知度や評価が向上、地域が活性化するとともに施設の認知度や評価の向上にもつながるだろう。まつまる前の広場もアンケートの回答をもとに最大限活用することで、より一体感を感じられる地域の居場所になるはずだ。

他にも、住民の安心で快適な暮らしを支える仕組みとして、配達サービスや団地内・団地間の新たな移動手段の導入、また災害への備えが必要であることを確認できた。これらは世代関係なく住民の生活を豊かにしてくれる要素だと考えられる。

住民ひとりひとりが年を重ね、様々なライフステージを進む中で、住まいを住み替えながらも「この地域に住み続けたい」と思える地域、そして地域拠点まつまるであり続けられるためには、彼らの声にしっかりと耳を傾け、その意見を施設や地域に反映させることだと思う。今後もアンケート調査など住民や利用者の意見を聞く機会を大事にし、世代を越えて愛されるまつまるにしていきたい

以上

スマートウェルネス住宅等推進事業 人生100年時代を支える住まい環境整備モデル事業

事業名：団地プロデュース型コミュニティ再生計画

技術の検証実施報告書（令和4年度/令和2～4度）

補助事業者：一般社団法人コミュニティネットワーク協会

検証の概要

当プロジェクトでは、整備する松が谷施設で、施設を利用する方の中で、障がい者や高齢者等各5名程度を抽出し、調査時点から、定期的に、健康状態、精神状態（人との付き合い方、喜怒哀楽など）などがどのように変化したか、その要因等を分析し、施設改善に役立てます。

検証名：松が谷交流施設利用者のQOL調査

I. 検証の目的

当プロジェクトでは、松が谷の交流拠点において、利用する方のQOL調査を実施することで、利用者のニーズを把握し、その分析結果をもとに交流拠点の運営の向上と利用者のQOLの向上をはかり、利用者の孤立防止をはかります。

II. 課題の設定

(1) 現状

当該地区の高齢化率38%。当該施設は、かつてはスーパー。シャッターが閉まり9年。

当該施設内に、相談窓口、食、フレイル予防、娯楽、買い物、交流等の機能、障害者の就労の場を計画。

(2) 課題の抽出

利用者（障害者、高齢者）のニーズ、当該施設における課題

(3) 課題解決のための仮説

- 抽出した課題に対し、解決案を当該施設の運営に反映。
解決案は当該施設に関わる運営者に共有。

III. 検証方法

① 実施時期：令和4年10月、令和5年3月 計2回

② 実施内容

- 2022年10月20日 野田一級建築士事務所と業務委託契約書締結
- 2022年10月20日～適宜打ち合わせを実施
- 企画立案（調査の目的、対象者、調査項目・内容、数量等）

<1回目ヒアリング実施>

- ～2022年11月5日 アンケート・ヒアリング項目設計
- 2022年11月15日～2022年12月1日ヒアリング実施
交流拠点で働く、高齢者及び障害者を中心に11名実施

<2 回目ヒアリング実施>

- ・ 1 回目は主に施設の運営者側視点のヒアリングが中心であったが、今回は利用者を中心にヒアリングを進めた。まつまるができたことによる利用者の生活の変化、利用目的などを中心にインタビュー形式でヒアリングを行った。対象はアンケートで過半数を占めた子育て世代を中心に、子どもから見た視点も欲しいため、小中学生にも行った。
- ・ 適宜打ち合わせを実施し、企画立案（調査の目的、対象者、調査項目・内容、数量等）
- ・ ～2023 年 3 月 18 日ヒアリング項目設計
- ・ 2023 年 3 月 26 日ヒアリングの実施。交流拠点に来店者の多世代 6 組実施
- ・ ～2023 年 3 月 28 日ヒアリング分析、実施及び検証報告書の作成
- ・ 完了報告終了後、検証報告書を HP にて公表

③ 検証の実施場所：松が谷交流拠点

④ 検証の実施体制：当協会の監修のもと、プロジェクトに賛同する設計事務所に計画・実務を委託し、当協会と共催。全般、大学生と協力し合い実施した。

⑤ 検証報告書の監修は当協会が実施した。
委託する設計事務所は愛宕の交流拠点設計へ活かす。

IV. 検証成果

成果物：令和 4 年度（令和 4 年 10 月～令和 5 年 3 月）検証結果報告書

V. 成果の活用イメージ

- ・ 利用者ニーズへの対策案作成
- ・ 当施設に関わる運営者へのフィードバック及び事業改善策の検討

以上

第1回 QOL 調査結果及び考察

1. QOL 調査概要

- ① 実施体制
 - ・ 実施主体一般社団法人コミュニティネットワーク協会
 - ・ 委託者：野田一級建築士事務所
 - ・ 協力者：都立大学生、明治大学生
- ② 実施場所： コミュニティプレイスまつまる（当該整備対象地）
- ③ 実施方法： ヒアリング用紙の設問を元に対面ヒアリング
- ④ ヒアリング対象者：まつまる内で働く人
- ⑤ 実施人数：11名

2. QOL 調査（ヒアリング）項目

ヒアリング項目は、ヒアリング対象者がまつまるにかかわり始めた直後と、一定の時期を経過した時点で再度ヒアリングすることで、ヒアリング対象者自身に変化を把握し、ハード面、ソフト面の課題を抽出することを目的にヒアリング項目を設定した。

下記、参照。

以下余白

松が谷施設利用者のQOL調査

【 年 月 日 】

名前	性別	年齢	職業	ヒヤリング担当
1.あなたはまつまるをどの程度利用されますか。				
2.どのような目的でまつまるを利用されますか。また、実際に利用して、どのような場所だと思いましたか。				
3.まつまるができてから生活面や地域との交流に変化がありましたか。(例:生活費、交友関係)				
4.まつまるができてよかったと感じる点を教えてください(例:買い物、人間関係)				
5.まつまるの改善点、今後期待する点などあれば教えてください。(例:送迎、移動)				
6.まつまるで今後どのようなイベントを企画したい/企画してほしいでしょうか(例:相談会、親の介護の不安)				
7.こんなことが一緒にできれば、どんなものがあれば利用者に楽しんでもらえると思いますか。				
8.困りごとや不安なことがあればご記入ください。				
ご協力ありがとうございました。				
*いただいた個人情報や内容は、イベント等のご案内や弊法人のサービス向上のためにのみ使用し、その他の目的で使用することはありません。				
一般社団法人コミュニティネットワーク協会 2				

3. QOL 調査（ヒアリング）結果

(1) ヒアリング対象者リスト

地域の課題である、高齢者等の課題を解決するため方策を模索することと、一定の時期経過した後のヒアリングをすることから、当交流拠点まつまるに常時通っている人として仕事に従事している人を対象に行った。計11人。

- ① まつまる内で仕事をする人 2人
 - ・ まつまる内 物販勤務者 Aさん 80代
 - ・ まつまる内 カフェ勤務 Bさん 80代
- ② まつまる内の就労継続支援事業所で就労する障害者 9人
 - ・ まつまる内 卓球運営・施設管理の作業 Cさん 年齢不明
 - ・ まつまる内 店内ポップ制作作業 Dさん 20代
 - ・ まつまる内 カフェ中心の作業 Eさん 40代
 - ・ まつまる内 惣菜製造・カフェ中心の作業 Fさん 年齢不明
 - ・ まつまる内 惣菜製造・カフェ中心の作業 Gさん 年齢不明
 - ・ まつまる内 惣菜製造・カフェ・物販・多様な作業 Hさん 年齢不明
 - ・ まつまる内 カフェ中心の作業 Iさん 50代
 - ・ まつまる内 惣菜製造・カフェ中心の作業 Jさん 年齢不明
 - ・ まつまる内 卓球・物販の作業 Kさん 40代

(2) ヒアリングの内容・分析について

全般的に、ヒアリング項目に対しての回答は薄いものとなった。ヒアリング項目自体が、ヒアリングをする担当者にとって、話を広げにくかったという意見があがった。尚、ヒアリングを担当する者がヒアリング項目通りに話を伺うことに注力したため、周辺に関する意見を引き出すことが出来ずに終わってしまったことも原因とみられる。ヒアリング項目の内容は2回目の課題とする。

ヒアリング対象者を①まつまる内で仕事をする人、②まつまる内の就労継続支援事業所で就労する障害者にわけて各々の結果を整理した。

<①まつまる内で仕事をする人>

ヒアリング対象者の2人とも80代であり、当施設が生涯現役に向けた雇用の創出の場となっている。多世代交流が生まれた、働くことが楽しい等前向きな意見があり、働く意欲が醸成される場となっていることが伺えた。荷物を届けるサービス、多世代が関われるイベントの企画、集客の工夫等、拠点の存続を望む意見もあり、80代の働く2人が高齢化する地域住民の代表の声として受け止め、生涯現役を支える拠点として醸成していくことが望まれる。

-
- 1. あなたはまつまるをどの程度利用されますか。
 - ・ 1. 2回
 - ・ 週4回
 - 2. どのような目的でまつまるを利用されますか。また、実際に利用して。どのような場所だと思いい

ましたか。

- ・ 少し足りないものがあつた場合に立ち寄ることがある。
 - ・ 販売の死後地に従事してきた。新しい場所での仕事には仕事の内容を理解する、扱っているものの説明を的確に行うことに注意が大事。年を重ねるとこの辺りの力が弱まる。ミスが無いよう、何事にも事前の準備が大事。
 - ・ ある家行かれる範囲に店舗が出来たのは高齢者にとってありがたいこと。良いものが出来たと思っている。
3. まつまるができてから生活面や地域との交流に変化がありましたか。(例 生活費、人間関係)
- ・ 人が少ない場所にまつまるが出来て明るく新しい人との出会いが生まれた。老人から子どもさんまで。
 - ・ まつまるで働くことを通して新しいことに挑戦することが出来るようになった。
4. まつまるができてよかったと感じる点を教えてください(例:買い物。人間関係)
- ・ 無回答
 - ・ 働くことを楽しいと感じている。
5. まつまるの改善点、今後期待する点などあれば教えてください。(例:送迎、移動)
- ・ 荷物(買い物済)をお届けするサービスがあつても良いのではと思った時が何度かあります。
 - ・ せっかくできた子の場所が長く続くよう、協力したい。もっと多くの人に知らせる工夫が必要だと思う。顧客のリピーターが出来ると嬉しい。
6. まつまるで今後どのようなイベントを企画したい/企画してほしいでしょうか(例:相談会、親の介護の不安)
- ・ 年齢を問わず楽しめるイベント(昔の遊びやつくって遊ぶ楽しさを伝えられる企画は何でしょうか。
 - ・ 特になし。
7. こんなことが一緒にできれば、どんなものがあれば利用者に楽しんでもらえると思いますか。困りごとや不安なことがあればご記入ください。
- ・ 幅広い世代にで遊べたり、交流できたりする機会があれば。
 - ・ 特になし。
8. 困りごとや不安なことがあればご記入ください。
- ・ 健康を維持していくこと。認知症の不安があるが、前向きに明るく生きていきたいです。
 - ・ 今が一番幸せ。長生きをして人の役に立ちたいと思う。

.....

<②まつまる内の就労継続支援事業所で就労する障害者>

ヒアリング対象者の9人においては、制度上、就労者のため、コミュニケーションが成り立つ前提だったが、ヒアリング途中も席を立ったり、投げかけても回答が返ってこない、落ち着かない様子などの状態にあり、回答欄は「特に無し」という項目も多かった。障害特性を理解せず、対象者とヒアリング担当者との対面での対応は少し難しい設定だったかもしれない。

全体を通しては、まつまるが出来たことにより「仕事のやりがい」「自分の居場所」「交流」に対す

る前向きな意見が多く、現時点では、障害者にとって自身を受け入れてもらえる環境（人、空間、仕事）としてまつまるが存在していると言える。各項目については、概ねの意見は次のようになった。

項目2. まつまるという場所に対して、大きくは「働く場所として良い印象」「多世代の交流がある」という、2つの要素に集約される。

項目3. 生活や地域交流の変化については、居心地が良い、生活リズムが整った、多世代の交流に前向きな声が目立った。一方で「特に変化はない」との意見も多いが、障害者にとって環境の大きく心身に影響する傾向があるため、安定しているとも受け止められる。

項目4. 仕事に対してのやりがい、居心地の良さ、仕事に対しての意欲を見出している印象の意見が多い。

項目5. 知名度をあげる、経営改善、繁盛してほしい、と当施設の存続を期待している意見として受けめられる。

項目6. イベントを通して「人とのつながり」を求める意見が多かった。一方で「特になし」も多かったが、今回は施設で働く側の意見ということが影響しているかもしれない。

項目7. 和菓子づくりやクッキーづくりなど、共につくることを望まれる意見と、対人コミュニケーションを望む意見に集約された。

項目8. 困りごとや不安なことは「特になし」の声が多く、意見のある人も、安心感を得られている印象。

下記、各ヒアリングの意見をまとめた。

.....

1. あなたはまつまるをどの程度利用されますか。

- ・ 週2 1人
- ・ 2~3 回程度 1人
- ・ 週3 3人
- ・ 週4 1人
- ・ 週5 3人

2. どのような目的でまつまるを利用されますか。また、実際に利用して、どのような場所だと思いましたか。

- ・ 定期的に通う場所、働く場として利用。のびのびとした穏やかで働きやすい印象
- ・ 得意なことを活かして POP 作成などを行う仕事。できることを活かして自分のペースで出来るので働きやすい。親子で働ける点が安心。
- ・ カフェのスタッフとして働くために利用。子どもが遊びに来る。高動者や子ども連れの人でも遊びにこれる場所だと感じた。
- ・ 以前の勤務先から松が谷に移動してきた。主な業務はピザのトッピング。ランチのスープに使う野菜を切ったり、炒めたり。
- ・ 日野の事業所から移動してきた。働く場所があり、仕事が続けられて良かったと思っている。
- ・ 経営支援、コンサルのような役割を担っている。いろいろな可能性があると思うが、まだ不安定

な状況。各事業者の代表と協議の場を持ち、改善に寄与したい。

- ・ 以前の勤務先が無くなり、9月からまつまるで働くようになった。以前の勤務先で一緒だった人がいて安心できている。
- ・ いろんな人がいる。
- ・ 自分の特技である卓球を活かした仕事に携わりたい。人々との交流ができる場所。人々の心が交わるあたたかい場所。

3. まつまるができてから生活面や地域との交流に変化がありましたか。(例 生活費,交友関係)

- ・ 体調不良で働くことが困難だったが、1時間以上もかけて通うことに慣れた。居心地が良く、働きやすい。生活面で今までと違ってきていて変化があった。
- ・ 以前の施設は、大声や暴言で取り決めるトラブルが発生し、居づらい雰囲気があった。友人経由でまつまるを知り、入って活動するようになったことで自分の居場所出来た。誰にでも受け入れもらえる安心感、人と話せる喜びや楽しみなど見いだせるようになった。
- ・ 生活のリズムができた。働いている人や利用者などと関われる機会が作れた。
- ・ 特になし。
- ・ 特に大きな変化はない。まつまるでは、棚御し、在庫管理(材料物品などを決められた場所に置くなど)、カレーの下ごしらえを担当。カレー作りでは玉ねぎがあめ色になるまで炒める。
- ・ 大きな変化はない。
- ・ アエルでビザ生地成型を担当している。生地が発酵して大きくなるのでびっくりした。生地は生き物。
- ・ 生活のリズムが出来た。
- ・ 生活の拠点が増え、行動範囲が広がった。人々との交流を通して対人関係の勉強になる。

4. まつまるができてよかったと感じる点を教えてください(例:買い物。人間関係)

- ・ SNS でたまたま見つけた。卓球で有名な人も関りをしり、興味を持った。入るまでの決断は早かった。実際に入ってみても優しそうな雰囲気の場所が見つけられて良かった。お客様に卓球を教えたり、一緒に対戦したり、卓球の話をするのが楽しく、やりがいを感じるようになった。
- ・ 一人で遊べる、作業できる場所、動き回れる場所、人と話せる場所などがそろった、広くて過ごしやすい場所ができて通えるようになったこと、職員さんも優しく仲良くなれたことで、来ること自体が楽しく、直斗さん自身も以前より明るくなった。
- ・ 好きな時に訪れられて、入ったら落ち着く、居心地の良い、外から見ても雰囲気の良い場所が近所に出来て良かった。
- ・ 働く場所が出来て良かった。
- ・ まつまるに豆があったので、煮豆をつくってみた。自宅の家業が和菓子店なので、まつまるで和菓子づくりの経験を生かし、和菓子の製造、販売をしてみたい。アエルで提供している「お汁粉」は自分が作っている。
- ・ 特になし 2人

- ・ 仕事にやりがいを感じている。
- ・ 自分の居場所ができた。いろいろなことを見聞きでき、自分の人間的成長を感じる。

5. まつまるの改善点、今後期待する点などあれば教えてください。(例：送迎、移動)

- ・ 利用者同士のルールづくり。SNS や会場内でのマナーを改善していけると利用者同士が気持ちよく施設を利用出来るようになり、良くなると思う。
- ・ 畑作業など働ける空間や選択肢が増えたら。話すこと自体好きなので、いろんな人が話してくれると嬉しい。
- ・ 加名度を頑張って上げたい。方法としては、家族、友人へ、知人へとロコミでまつまるの良さが伝わっていくことで、若い人もまだ知らない人にも広がっていけると嬉しい。
- ・ 特に無し。3人
- ・ 送迎時間の制約がある。
- ・ 経営改善の問題提起と協議。合意形成。
- ・ まつまるは始まったばかり。ここに来るときもどんなところか?働けるだろうか?心配で仕方なかった。ここが繁盛していけばよいと思う。
- ・ 駐車場が狭く、満車の時が多いので整備をしてほしい。特に障害者用駐車場 2~3 台分(思いやりスペース)の確保。

6. まつまるで今後どのようなイベントを企画したい/企画してほしいでしょうか(例：相談会、親の介護の不安)

- ・ スタッフ間同士の交流の場、現状の一部の人としか関わっていないので、より多くの人と関わられる機会が欲しい。
- ・ 相談室で一緒に遊べるプラットフォームがきたら嬉しい。カセットテープ集めるのが好きだったので、カセットテープの音楽を通じ、人とつながれたら嬉しい。
- ・ ものづくりや体験会のようなイベント→できたものを商品化してみるとか、店舗や各部署同士が連携したイベント、ビンゴ大会などといったお楽しみイベントが出来ると良い。にぎやかな場断になってほしい。もっと広がって、地域の人に愛される、身近なコミュニケーションの場となるといい。
- ・ 特に無し。4人
- ・ 無回答。1人
- ・ 個々のスペースごとではなく、まつまる全体でのイベント(クリスマス会など季節ごとに実施)。

7. こんなことが一緒にできれば、どんなものがあれば利用者に楽しんでもらえると思いますか。

- ・ 利用者がどんどん増えて人間関係なども広がり、お互いが理解し合えるようになっていけるようになりたい。
- ・ 空欄
- ・ 6と同じ。
- ・ 特に無し 2人

- ・ 全体的なことはうまく言えないが、自分の経験を活かして和菓子の製造をしたいと思っている。
- ・ 事業者間の連携。
- ・ クッキーなどをつくってみたい。
- ・ 利用者間、スタッフとの顔合わせ、座談会、コミュニケーションの場を設ける。ひと休みできるスペースがあると良い。

8. 困りごとや不安なことがあればご記入ください。

- ・ 特に無し。5人
- ・ 以前の施設でも、いられない、家でも怒られることや人ともめること、自分を避けられるなど対して不安を感じてしまう。なので、誰にも怒られない安心して楽しめる空間、誰にでも温かく受け入れてもらえるような空間にしていきたい。理事長や施設スタッフの「大丈夫だよ」「ありのままの直斗さんでいいよ」と言葉を聞いて安心した。
- ・ 働かなければ、繋がりを持てないまま孤立した状態で生活と介護を行う不安もあった。まつまらできたことで。働く場所、見れる場所が同時に出来たことは良かった。
- ・ 困りごとではないが、先を見て動くことが大事。思うだけで行動に移せない。失敗を恐れてしまう人の弱点がある。
- ・ 卓球場にお客さんがいるのかいないのかが見えなくて不安。その時々には仕事があるのか無いのか。ある程度の大枠(シト)を組んで欲しい。

.....

4. まとめ

主に、利用者（障害者、高齢者）のニーズを抽出するために、日常当該施設に通い、働く方を中心にヒアリングを実施した。課題解決の1つとして、高齢化率 38%の当該地区に雇用の場を整備し、実際に高齢者と障害者の働く場になっている。

障害者、高齢者問わず、働ける環境があることに安心、やりがいを感じている意見が多く、年齢や障害の有無に関係なく、仕事の創出は重要な要素であることは明確になった。また、意見の多くから当該施設が多世代交流の場としても機能していることが伺え、それを好ましく感じていることも結果として出ている。多様な意見から各々の背景には、健康、自分の居場所への不安があることも伺えた。当該施設に関わり始めて間もない中、存続を望むと受け止められる意見も複数あり、目的であった、運営の向上と利用者の QOL の向上をはかるために尽力したい。

当該施設の良い印象や前向きな意見が出たのは良かったが、課題抽出まで及ばなかったことは次のヒアリングの課題とする。ヒアリングの対象者を働く障害者と高齢者に絞って行ったが、2回目を実施するにあたり、経過観察するほどの一定の期間を置くのは物理的に難しいため、2回目は来店するお客様中心とし、年齢層も幅広く設定し多様な課題が抽出できるように全体を見直して実施する。

以上

第2回 QOL 調査結果及び考察

1. QOL 調査概要

- ① 実施体制
 - ・ 実施主体一般社団法人コミュニティネットワーク協会
 - ・ 委託者：野田一級建築士事務所
 - ・ 協力者：都立大学生、明治大学生
- ② 実施場所： コミュニティプレイスまつまる（当該整備対象地）
- ③ 実施方法：来訪者にインタビュー方式
- ④ 実施人数：6名

2. QOL 調査（ヒアリング）項目

1. お名前、世帯人数、(子どもの学年、年齢、何人いるか)
2. 普段から利用していますか—どんな場所？
3. 子育てや生活面で困っていること→まつまるなど施設に求めること（保護者、高齢者）
例：託児施設ほしい、勉強見てほしい
上記で求めていること、現状何割ぐらいできていますか？（掘り下げる）
—今、足りないモノ・理由、満足している理由
4. 小中学生対象
子ども
→ここは、普段何しに来てる、遊び場としてどこが好き、楽しい？
中学生～
来る目的、どんな場所を感じるか

3. QOL 調査（ヒアリング）結果

- ① 小学生 8人組
 1. 小学6年生 8人
 2. 普段から遊びます
 4. 遊びに来ました
 - ・ インターネットが使える、あったかい場所、屋根がある、うるさく騒げる、お菓子があるから
- ② 中学生 3人組
 1. 中学1年 3人
 2. 遊びに来た、時々利用
 - ・ 静かで落ち着くから、気を使わない

4. ほかの友達も来る
 - ・ 今のままでも満足。友達とかと色々楽しくできたらいい
 - ・ 初めて来た：洋風で落ち着いてていい
 - ・ お菓子も買えたりできていい

③ ママ友（子供の年代）

1. Aさん（高2、中1）、Bさん（中1、小3）、Cさん（中1、小4）
2. 普段から利用
 - ・ 買い物は牛乳がなかった時ぐらい
 - ・ 近所の人とカフェで1－2時間お茶するときに
 - ・ まつまるできる前は家で（お茶を）やってたが、一生懸命片づける手間がなくなった
 - ・ 子どもが成長したいいタイミングだった
3. 英語塾が、習い事ができたらいいな、子どもも近くて安心できるし
 - ・ もっとちっちゃい子が遊べる場所にしてほしい（あまり現状ない）
 - ・ 小学生は自分たちで来れるけれど、それより小さい子
 - ・ 塾に行く前に寄れるバス待ちで場所、夜も明るいから助かる。なかった時は夜暗くて心配
 - ・ 地域交流室の利用がもっときがるにできるといいな。PTAの集まりやパーティーの活用もありじゃない？
 - ・ 軒先は前の方が中まで見えてオープンだったんじゃない？

④ 地域住民

1. Dさん、72歳、40年在住
2. 遠くに出かけられないから普段から買い物で利用
3. 住民に意見を聞いた上でイベントに参加したいと思えるようにしてほしい。
 - ・ オープンテラスやフリーマーケットの設置
 - ・ 地域交流室をもっと使えるようにしてほしい

⑤ 仕事上まつまると関わる人

1. Eさん、家族構成：息子2人 高校生と中学生
2. 仕事の打合せ（農園を経営）
 - ・ 畑の作業をまつまるの利用者にやってもらうボランティア企画を練っている。
 - ・ 近くに来た時は食事をするために利用
 - ・ まつまるを知ったきっかけは、一般社団法人ソーシャルファーム・ミレットロードの理事長と昔からの知り合い。
 - ・ まつまるの雰囲気は、今まで見たことない感じ。例えば、障がい者が働いていること。健常者も含めていろんな人が一緒に働いたり過ごしたりということが自然に行われている光景はおもしろい
 - ・ （まつまると農園が共同して今後していきたいことは）今計画していることはブルーベリー農園

の栽培ボランティア。

- ・ 規格外で売れないブルーベリーで加工品やスイーツをまつまるで作ってもらうという企画。
- ・ ミレットロードが持っている須嵐の農園と農園の農園に泊りがけで行けるツアー企画。

⑥ シニア

1. Fさん、80歳、2022年8月住み始めた。自立型の老人ホームに通っている
2. カフェを利用 かつろぐ
 - ・ 勉強の場所、スペイン語の勉強（ぼけ防止・脳トレのために始めた）
 - ・ NHK ラジオ講座を聴く、スペイン語で日記を書く
 - ・ まつまるの雰囲気は、精神的にほっとする、ファミリー的で優しい、まつまるには若者が多い。
 - ・ 若者が好き。若者と将来のことや地球環境について話すのが好き
 - ・ ゆっくりできる
 - ・ 障がい者の方もいていい

4. まとめ

(1) 良かった点・課題（実施者：都立大学生、明治大学生）

第1回のヒアリングは施設を運営する方々中心であったが、今回は施設の利用者を中心にヒアリングを行うことで、まつまるに対する利用者の率直な意見を聞くことができた。年齢層は小中学生の子どもから、子どもをもつ親世代、そして高齢者の方まで幅広く、様々な視点から施設の評価を検証できた点良かった。ただ、今回は子どもや子育て世代など若者を中心にヒアリングを実施する予定であったことを踏まえると、その目標への達成度は低いと感じられる。効率よくより効果的なヒアリングにするためには、事前にヒアリングを行う目標人数を決めることや、あらかじめ子どもや親御さんが集まりやすい時間帯や曜日を狙う、子ども向けのイベントを開催するなどしてヒアリング実施日をおさえておくことが必要だと考える。また、今回はヒアリングに十分な時間をとれなかったため、全体的にも回答数が少なかったことが課題として挙げられる。

ヒアリングの回答数が得られなかった要因の一つとして、設定日が雨天だったことで客足が少なかったこと、利用者を対象とするということは、回数自体をより多く、計画的に日程調整を進めることが不可欠だったと思える。今回はそれができておらず、6名。そのため、各対象を選ぶ際に、世代や性別のバランスを意識した。

(2) ヒアリング分析

今回のヒアリングでは、様々な世代や立場の方々から意見を聞くことができたため、回答者の立場ごとに分けて分析を行った。

< 1. 全体 >

今回ヒアリングで質問した主項目

- ・ まつまるを利用する目的
- ・ まつまるができたことによる生活の変化

・まつまるの印象

といった利用者目線の声を聞くための内容であった。そのため、まつまるが持っている魅力や個性を客観的に知ることができた。今回ヒアリングを行ってみて、私が感じたまつまるの魅力の一つは居心地の良さである。実際、今回協力してくださった6組のうちほとんどの方が何度もまつまるに通っていて、利用者のリピート率が非常に高いことが分かった。それぞれ友達と集まる場所として、食事をする場所として、勉強する場所としてなど、様々な目的をもってまつまるを選んで来ているのだ。年齢関係なく多く聞かれたのは、「落ち着いた雰囲気ですっきりできる」「安心できる」「料理がおいしい」といった高評価な意見だった。また、障がいを持った方が働いているという環境についても「他の施設や店には見られない光景でおもしろい」と高く評価されていることが分かった。これらの魅力は今後も維持していき、より多くの人に知ってもらえるよう良さを引き出していきたいと思う。他にも、まつまるの運営に携わる方の話も聞くことができた。（「運営側」参照）

< 2. 子ども世代 >

まつまるに来ていた小中学生に話を聞いたところ、最近友達と遊ぶときや集まるときによくまつまるを利用するという。子どもたちが他ではなくまつまるを選ぶ理由として、ハード面とソフト面双方の魅力が挙げられた。まずハード面として、施設の設備や商品が充実しているという声が多かった。子どもたちの間ではスマートフォンやゲーム機を使った遊びが定着しており、Wifiが完備されている環境は魅力的だということ、また、施設内でおやつ等を買えるのが良いという意見があった。ソフト面では、「施設内が静かで落ち着いた雰囲気だから」という意見を聞くことができた。地域の児童館や友達の家で遊ぶよりも周りを気にせずに快適に過ごせるという。地域の中に子どもの居場所がいかにか少ないかを実感することができた。落ち着いた空間であることから、まつまるは子どもや学生が勉強する場所にも適していると考えられる。今後まつまるの存在を地域に広めていくことで、子どもの心地よい居場所として認知され、子どもの利用が増えると思う。

子どもの遊び場として、まつまるができて使うようになったという意見に注目。理由は、インターネットが使えるから、騒いでも大丈夫だからといったものがあつた。天候が雨だったこともあり、たまたま屋内で遊んでいただけなのかもしれないが、設備面という側面から誰かの家とかではなくまつまるを選ぶようになったと言えるかもしれない。大人数でも遊べる点で非常にメリットが大きい。トランプやボードゲームなどがより広まると、子ども同士や利用者がつながって遊ぶ手段が増える。日によっては卓球場や地域交流室を無料で開放する日を作ると、子どもはより遊びの場として活用してもらえるのではないかと。

< 3. 親世代 >

子どもを持つ方からの話を受けて、まつまるは子どもを安心して預けられる場所と評価されていることが分かった。地域の目が行き届いている環境が安心につながっているのだと思う。特に子どもが習い事や塾に出かける時間帯は一人で暗い夜道を歩かせるのが心配という話があり、施設の明かりがあるだけでも子どもを見守る機能がはたらいっていると考えられる。一方でまつまるに求めることは多く挙げられ、改善や発展の余地はまだあることが分かった。まつまるへの要望として、「幼児や小学生向けの遊ぶスペースが欲しい」「子どもの誕生日会などの場所として使いたい」といったものがあつた。習い事や塾、自習

スペースなどの需要もあり、どの年代の子どもにも楽しんでもらえるよう、様々なニーズに合わせて施設
の設備やプログラムを充実させていく必要があると考える。

地域交流室の活用ができるか否かがこの世代の着目点である。小さい子どもが遊ぶキッズコーナー、保
護者会やPTA 会合が行えるスペースとしての利活用が挙げられる。地域交流室が遊び場や読み聞かせの
会場になった、保護者が集まれる場所になった、学校関連の会合ができるようになったとされるよう、こ
の空間の活用が大事になってくるのではないだろうか。子どもの待つ場所としての安心感が与えられて
いるところは良い点であり、引き続き稼働していくことで、地域全体に安心が届けられるといいと感じ
る。

< 4. 高齢者 >

まつまるは高齢者自らが自分の生活を豊かにするために活動する拠点になりつつあると感じられた。
高齢の方もまつまるのカフェでくつろいだり、まつまるで勉強をしたりと、施設の良さを見出し、安心し
て利用していることが分かった。まつまるには、健康体操教室や麻雀などがあり、高齢の方が楽しめる場
が備わっている。また、多世代が集まる施設であるため、高齢者が子どもや若者と交流する機会をつくる
ことができる。ヒアリングで「ボケ防止のためにスペイン語の勉強を始めた」という話があったように、
若者との交流などで刺激を受け、新しいことに挑戦してみようというきっかけになるとも考
えられる。地域社会の中で孤立してしまいやすい高齢者が心身ともに健康でいられるように、施設や地域
が高齢者を地域の輪に入れる役割を果たすことが大切だと思う。

高齢者がこうやって勉強の空間として活用していることに驚いた。まつまるがあることで、健康につな
がる、新しいことと出会える場所となれるといいと思う。そのスペイン語が例えばほかの人に広まり、勉
強会に発展する、異文化の人も入り込みやすくなる導入になると嬉しい。ただ、イベントやりますよ！と
いった形式的なものではなく、自発的にふと人が来て、繋がって、何かが始まるというものに注目して見
ると面白いかもしれない。

< 5. 運営側 >

農園とまつまるの間では、農業との関わりをテーマにおもしろいプロジェクトが企画されている。ブル
ーベリー農園で実際に栽培を体験できるのは、みんなが農業や食をもっと身近に感じられるような企画
で、興味深い。このような企画が運営側にとどまらず、地域やまつまるの利用者に周知するために、情報
発信などの広報活動が重要になってくると考える。また、まつまるは作り始める当初から地域とのコミュ
ニケーションを大事にし、利用者のニーズを一番に考えてきた。その当初から「つくる会」に参加し、今
もまつまるを運営していく中で意見を出してくださっている方の話を聞いて、利用者がまつまるでやり
たいこと・やってほしいことをしっかりと受け止める、という良さを改めて感じた。より多くの人に施設
への興味を持ってもらい、拠点づくりに関わってもらうことで、地域みんなのニーズを隈なくくみ取った
施設にしていきたい。

農園のブルーベリーや野菜など、フードロス問題が現実化している現在、まつまるで販売や調理などで
活用することでその問題を意識的に解決できるのではないだろうか。例えば出荷できない分のブルーベ
リーを加工する、販売する場としての活用は方法の一つである。また、農園と連携して 1 日農場体験ツ
アーや、逆にマーケットとして出店するなど、取り組める可能性はたくさんある。

< 6. まとめ >

まつまるを拠点に様々な人がつながり関わることで、それぞれの持っているアイデアや技術など個性がプラスに作用し、地域の発展につながる。だからこそ、まつまるの存在、そして「利用者のニーズを優先する」「子ども、若者、高齢者、障がい者など多様な人や多様な考え方を受け入れる」「居心地がいい」といったたくさんの魅力を地域全体に知ってもらうことが大切だと思う。そのために、イベントや企画を立てて人を集めることや、SNS やチラシなどで取り組みを発信することなど広報に力を入れていきたい。加えて、定期的に利用者との意見交換の機会を設け、利用者から受けた要望は長期的にでも実現できるようにして、地域とまつまるの信頼関係を深めていきたい。

まつまるは、様々な人にとって必要な存在となりつつあることが分かった。遊び場、勉強する場所、くつろぐ場所、居心地の良い空間。誰しものがそこに来たら楽しく過ごしてもらえるような場所づくりが大切になってくる。世代や人にニーズは異なるので、さらなるヒアリング調査を継続的に行う必要性を感じた。特に高校生や大学生、20-30代の方はどう思っているのかさらなる検証が必要。地域交流室をいかに使えるか、現状イベントを除き閑散としている。費用的な側面や管理、維持もあるが、子どもにとって遊べる空間、保護者会を行った事例などができることで、人の間に広まり、使う上でのハードルが下がるのかもしれない。地域交流室を使いたいニーズもある、小さい子向けののびのびとした遊び場が欲しいというニーズもある。そこで、地域交流室を売り出していくことが、大事になってくると思う。

以上