

テーマ名：

『ひとしごと』にマッチングされる会員数を13名→23名にする！

グループ名：D 氏名：田中 佐也加

1. テーマ選定（取り上げた理由、背景など）

大阪市浪速区を拠点に事業を行う「ひとしごと館」は「地域住民が生きる社会」を目指しています。「とくい」や「好きなこと」を持つ活動会員が地域で困っている人の依頼を受けて、謝金を得ながら掃除や家具の修理、包丁研ぎ、アロマハンドケアなどを行っています。ただ、活動会員が登録をしても、多数の会員の「とくい」が活かされず、一部の会員に多くの活動の依頼がなされている状態です。自立運営を続けるため、またビジョン実現のためにも、活動会員の活躍機会を増やす仕組みを構築することは必至です。

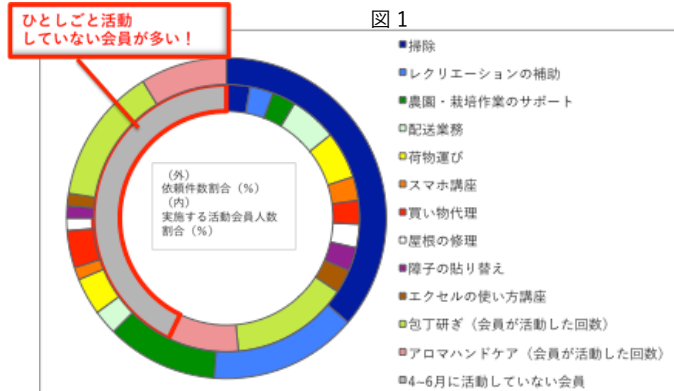
2. 現状把握

●会員数 2018年9月末時点 活動会員35名・利用会員17名・法人会員2団体・イベント会員3名

●ひとしごとの回数・種別割合（2018年4月～6月80件（表1・図1））

表1

依頼内容	実施活動会員人数(名)	全体内割合 (%)	依頼件数 (件)	全体内割合 (%)
合計	13名/35名		80件	
掃除	1	2.86%	29	36.25%
レクリエーションの補助	1	2.86%	12	15.00%
農園・栽培作業のサポート	1	2.86%	9	11.25%
配達業務	2	5.71%	2	2.50%
荷物運び	2	5.71%	3	3.75%
スマホ講座	1	2.86%	1	1.25%
買い物代理	1	2.86%	3	3.75%
屋根の修理	1	2.86%	1	1.25%
障子の貼り替え	1	2.86%	1	1.25%
エクセルの使い方講座	1	2.86%	1	1.25%
包丁研ぎ（会員が活動した回数）	5	14.29%	11	13.75%
アロマハンドケア（会員が活動した回数）	3	8.57%	7	8.75%
4-6月に活動していない会員	15	42.84%		



・2018年4月から6月の活動を、活動会員のうち13名（37.1%）（うち8名が包丁研ぎ、アロマハンドケア）が活動を行う

・一部の会員が大部分のひとしごとをリピートしており、

80件のうち50件（62.5%）を3名の会員が行っている

・会員の中でひとしごとと活動できていない人が多い

▷利用したいニーズと会員が活動を希望する分野のギャップ

があるのでは？

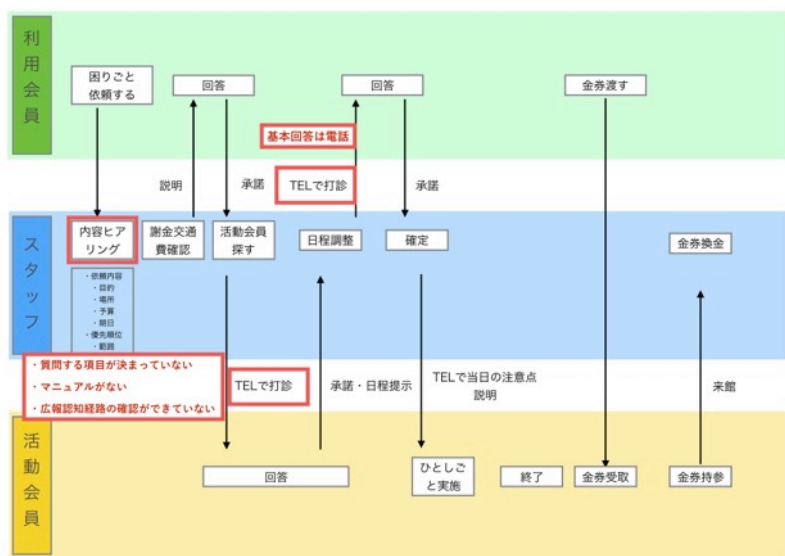
▷ニーズが高く、活動として「やってみよう」という要望も

高い「包丁研ぎ」「アロマハンドケア」の活動をより展開すること

が実施回数を高めることにつながるのでは？

●マッチングフロー図（右図）

ニーズと会員のギャップを把握するフローが決まっていない

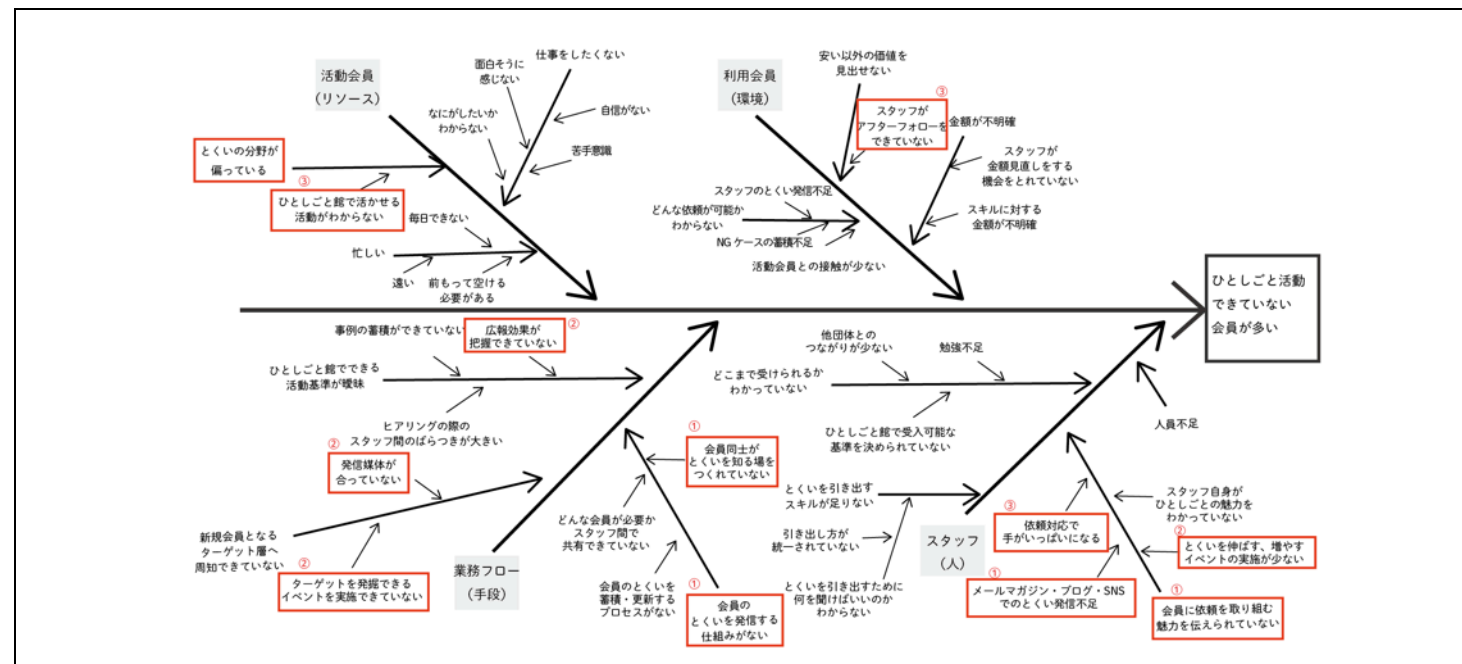


3. 目標設定

2018年10月末までにひとしごととマッチングで今まで活動したことがない会員5名が関わられるようになる（全18名が一度はひとしごとに関わるようにする（ひとしごとと活動への接触頻度を上げる/1人でも定期的な活動をする人を多くしたい）

→2019年3月末までには既存/新規会員に関わらず、掃除や現在ニーズの高い定期的なひとしごとに関わる会員、あるいは包丁研ぎ・アロマハンドケアに関わる会員を計5名増加させる（全23名の会員がひとしごとと活動を実施したことがある状態）

4. 要因分析



5. 対策立案・実施および効果の確認

真因	対策内容	担当	実施事項と効果	評価
1. 会員が依頼に取り組み魅力や活かせる活動が何かを伝えられていない	a) ブログやSNSでのひとしごと活動、会員の紹介を行う（月1回以上） b) 会員同士がひとしごとの内容を知る場づくりをする（8月末までに実施） c) とくいカードの更新、コルクボード依頼掲示（9月末までに実施）	北口 岩田	a) 会員のひとしごとインタビュー、ひとしごと活動を発信。webサイト経由でNHKの取材が決まる。 b) とくいカード撮影会を行った。カメラが得意な会員と依頼したい会員が顔をあわせられた。 c) 「この活動ならば、旦那さんができる」と紹介してもらい、活動会員を1名増やしひとしごと活動の実施回数を増加させる。	○
2. ターゲットに合ったプログラム実施ができていない	d) イベントチラシ発行（月1回発行） e) 利用者ニーズに合った内容をスキルアップ講座として実施（月1回以上） f) 包丁研ぎ・アロマハンドケアのメンバーを増やすプログラム実施（12月末まで） g) 小商い事業（実践講座）などから入会した会員へのひとしごと依頼（10月末まで）	北口 岩田 田中	d) イベントチラシの配置を通じて、会員が新しい場所にチラシの配架をお願いしてくれた。 e) 掃除講座実施。実際マッチングには11月現在はつながっていない。 f) 包丁研ぎ講座、アロマハンドケア講座を実施（月1回以上）。興味を持ってくれる参加者はいるので引き続き勧誘を実施。 f) ひとしごとを依頼できる人が2名増えた。（9月・10月のひとしごと実施回数につながっている）	○
3. 依頼内容、会員情報の蓄積不足、	h) kintoneのアプリで管理を強化（9月末まで） i) 広報認知経路の確認（常時） j) 満足度調査の実施（12月～3月まで）	田中 北口 インターン	h) 依頼内容や会員とのコミュニケーションを残すことで、情報伝達コストの削減に役立った。 i) 紙媒体やA型看板などの広報経路が役立つことが明らかになった。 j) 現在調査用紙を作成中。ニーズとシーズのギャップをより明確化する狙い。	△

6. 標準化と総合評価

2018年9月末時点で活動会員が18名ひとしごとに関わっている状態（稼働率：51.4%）。コルクボードに依頼内容を掲載した部分から新しい活動会員が生まれていることから、「ひとしごと」自体の内容がどんなものかを適切に発信する必要がある（依頼情報の定期的な発信）。また、現在の会員のターゲットにあったプログラムの質を上げることが、よりニーズにあったひとしごとと実施につながるかどうか検討を引き続き進める必要がある。

総合評価



7. 振り返りおよび今後の進め方、所感、等

順を追って問題解決のフローにあたることで、現場の運営スタッフと問題点や現状について目線を揃えて共有できた。運営の仕組みなど日頃後回しになっている部分に対して意識が高まり、改善するアクションを全員で実施できたことが何よりもよかった。今後はイベントの実施、イベント後のコミュニケーション方法、広報の継続に力を入れていきたい。