

タイトル	ふれあいサロンの参加者における満足度の規定要因
著者	菅原, 浩信; SUGAWARA, Hironobu
引用	北海学園大学学園論集(182): 55-66
発行日	2020-07-25

# ふれあいサロンの参加者における満足度の規定要因

菅 原 浩 信

## 1. はじめに

### 1.1. 問題意識

ふれあいサロンとは、「身近な地域の町内会館などを拠点として、高齢者の生きがいや社会参加、健康づくり、閉じこもり防止を目的に高齢者と町内会の福祉部員などが一緒に企画・運営しながら、茶話会やレクリエーションなどの活動を定期的に開催し、楽しく、気軽に仲間づくりを行う活動」<sup>1)</sup>である。

ふれあいサロンは、高齢者の外出機会、安否確認・見守り、生きがい・社会参加などの場としてはもちろんのこと、高齢者同士あるいは高齢者と地域住民の出会い・集い、交流・ふれあい等の場としても機能し、地域において重要な役割を担っている。そのため、ふれあいサロンは、高齢者をはじめ、多くの地域住民にとって必要とされており、その存続が望まれている。

しかし、多くのふれあいサロンは、様々な問題点・課題を抱えており、中にはその存続が危ぶまれているものもみられる。ふれあいサロンの問題点・課題に関する指摘について、プログラム、スタッフ、参加者の3つ<sup>2)</sup>を中心に分類・整理すると、表1に示す通りとなる。

ふれあいサロンには、どのようにして、これらの問題点・課題を解決し、継続的な運営を可能にするのが問われているといえよう。

### 1.2. 先行研究

ふれあいサロンの継続的な運営を可能にする要因（継続要因）に関する先行研究としては、以下のようなものがあげられる。

松浦・浦山（2010b, pp. 531-532）は、三重県名張市のシルバーサロン<sup>3)</sup>を取り上げ、「持続的な運営が可能となる条件」として、（1）担い手の発掘、（2）情報の発信、（3）財源の確保の3点をあげている。その中で、「参加経験が協力意思を生み出すことから、担い手を増やすには、参加者を増やす必要がある」とし、「そのために、定期的にミニイベントや情報発信を行い、新規参加者を増やすことで、担い手発掘につながることを期待できる。特に、知り合いから声をかけられると参加しやすいことから声かけは有効である」としている。また、「食事代等の利用料を徴収し

表1 ふれあいサロンの問題点・課題

分類	具体的内容
プログラム	・嗜好性の異なる参加者がともに参加できるプログラムを準備・企画することが難しく、マンネリ化しやすい(高野・坂本・大倉(2007, p.132))
	・地域住民を包含するような活動に展開しづらい(高野・坂本・大倉(2007, p.133))
	・プログラムの種類が乏しい(松浦・浦山(2010a, p.528))
	・世代間交流ができていない(三宅・井関(2014, p.108))
スタッフ	・担い手も固定しがちで後継者が育ちにくい(高野・坂本・大倉(2007, p.132))
	・参加者をもてなそうとするあまり義務感・負担感が強まる(高野・坂本・大倉(2007, p.132))
	・運営協力者の担い手がない(松浦・浦山(2010a, p.528))
	・運営管理者の担い手がない(松浦・浦山(2010a, p.528))
	・スタッフへの負担(「スタッフ」と「利用者」という関係性が出来てしまっている)(三宅・井関(2014, p.108))
	・スタッフの高齢化(松井(2014, p.90))
	・新規スタッフが入って来ない(松井(2014, p.90))
	・参加者がお客さんとなっている場合も多く、「もてなす」側の担い手に負担がかかる場合がある(坂本(2018, p.38))
参加者	・参加者が特定の高齢者に固定化しがち(高野・坂本・大倉(2007, p.131))
	・男性の参加者が少ない(高野・坂本・大倉(2007, p.132))
	・参加者が限定されている(松浦・浦山(2010a, p.528))
	・利用者の固定化(三宅・井関(2014, p.108))
	・運営側に住民の意見が反映されにくい(サロンの現状に対して意見を述べることに抵抗が見られた)(三宅・井関(2014, p.108))
	・参加者の固定(松井(2014, p.90))
	・来てほしい参加者が来ない(松井(2014, p.90))
その他	・サロン活動を通じて発見される課題や問題が担い手と参加者の間だけに終始してしまい社会化しづらい(高野・坂本・大倉(2007, p.133))
	・予算が少ない(松浦・浦山(2010a, p.528))

たり収益事業を実施するなど、自主財源を増やすことがプログラム提供や施設の安定的維持につながると考えられる」としている。

三宅・井関(2014, pp.107-108)は、兵庫県姫路市郊外のふれあいサロン<sup>4)</sup>を取り上げ、その「成立条件」として、前述の松浦・浦山(2010b)で示された3点に加え、(1)サロンを設置する場所、(2)無理のない運営をすることの2点をあげている。その中で、サロンを設置する場所は「参加する地域住民、特に主な利用者である高齢者がアクセスしやすい位置・距離にあることが望ましい」とし、「そのような場所になければ、参加者が増えることはなく、松浦らの唱えた条件である『財源の確保』に結びつかないからである。もちろん、サロンの成立に参加者が必要なことは言うまでもない」としている。また、「周りからの情報に流されることなく、その地域の身の丈に合ったふれあいサロンをつくっていくことが重要である」としている。

菅原(2017, pp.11-17)は、2年以上継続して運営されている北海道内のふれあいサロン<sup>5)</sup>を取

り上げ、その「継続的な運営を可能にする要因」として、（１）持ち寄り・差し入れ等によるコストダウン、（２）拠点の安価な確保、（３）多様なプログラムの展開、（４）スタッフに安心感を与えるキーパーソンの存在、（５）スタッフが無理なく関われる体制づくり、（６）スタッフ間のコミュニケーション機会の確保、（７）自然な役割分担の決定、（８）参加者への直接的なアプローチの８点をあげている。

岡崎（2018, pp. 24-25）は、坂出市のふれあい・いきいきサロン<sup>6</sup>）を取り上げ、「活動が活発なサロンの要因」として、（１）「活動内容に応じて活動場所を工夫することができる」、（２）「地域社会の特性に応じた複数のプログラム構成にする」（地域行事や伝統行事を取り入れる）、（３）「活動メンバーの参加範囲は柔軟に対応すべきである」、（４）「リーダーを中心に協力するスタッフ、メンバーがおり、共通認識をもって活動を支えている」「リーダーだけの頑張りとならないこと」、（５）「地域社会の実態に応じた活動内容」（地域貢献にもつながる）という５点をあげている。

坂本（2018, p. 38）は、K市N町のふれあい・いきいきサロン<sup>7</sup>）を取り上げ、「サロンの継続性が危うい状況にならない対策」として、「担い手の広報力を高める」「制度的な後継者育成のしくみをつくる」ことが必要としている。また、「サロン運営は無理のない適格なサロン活動プログラムが重要であり、行政や社協への働きかけが常に必要である。システム化された組織活動としてのサロン活動が行われるためには、地域の特性を踏まえた担い手の確保が必要である」としている。

しかし、継続要因の１つとして重要であると考えられるはずの参加者については、森（2014, p. 258）が「先行研究では活動の概要や意義、運営面、あるいは制度面からアプローチされることが多く、参加者の活動についての評価や効果の検討については不十分な現状にある」としているように、先行研究の中では、管見の限り、前述した松浦・浦山（2010b, p. 532）の「担い手を増やすためには、参加者を増やす必要がある」「知り合いから声をかけられると参加しやすいことから声かけは有効」、および岡崎（2018, p. 24）の「活動メンバーの参加範囲は柔軟に対応すべきである」以外の指摘はみられなかった。

以上の先行研究の内容を、表１での分類をふまえ、プログラム、スタッフ、その他（開催場所、財源、情報発信）の３つに分類・整理すると、表２に示す通りとなる<sup>8</sup>）。

そもそも、前述の三宅・井関（2014, p. 108）が「もちろん、サロンの成立に参加者が必要なことは言うまでもない」としているように、参加者がいなければ、ふれあいサロンは成立しないはずである。したがって、ふれあいサロンの継続的な運営を図っていくには、参加者の確保・拡充が必要である。そのために、参加者をリピーターにしたり、参加者に友人・知人を連れてきてもらったりするには、参加者の満足度を向上させる必要がある。

### 1.3. 研究目的・研究方法

そこで、本研究では、ふれあいサロンにおける参加者の満足度に着目し、それを規定する要因

表2 ふれあいサロンの継続要因に関する先行研究

分類	具体的内容	
プログラム	・定期的にミニイベントを行う (松浦・浦山 (2010b, p. 532))	
	・多様なプログラムの展開 (菅原 (2017, p. 16))	
	・地域社会の特性に応じた複数のプログラム構成にする, 地域社会の実態に応じた活動内容 (岡崎 (2018, pp. 24-25))	
	・無理のない適格なサロン活動プログラムが重要 (坂本 (2018, p. 38))	
スタッフ	・担い手の発掘 (参加経験が協力を生み出すことから, 担い手を増やすためには, 参加者を増やす必要がある) (松浦・浦山 (2010b, p. 532))	
	・無理のない運営 (その地域の身の丈に合ったふれあいサロンをつくっていくことが重要) (三宅・井関 (2014, p. 108))	
	・スタッフに安心感を与えるキーパーソンの存在, スタッフが無理なく関わられる体制づくり, スタッフ間のコミュニケーション機会の確保, 自然な役割分担の決定, 参加者への直接的なアプローチ (菅原 (2017, pp. 16-17))	
	・リーダーを中心に協力するスタッフ・メンバーがおり共通認識をもって活動を支えている, リーダーだけの頑張りとならないこと (岡崎 (2018, p. 25))	
	・制度的な後継者育成のしくみをつくる, 地域の特性を踏まえた担い手の確保 (坂本 (2018, p. 38))	
その他	開催場所	・サロンを設置する場所 (参加する地域住民, 特に主な利用者である高齢者がアクセスしやすい位置・距離にあることが望ましい) (三宅・井関 (2014, p. 107))
		・拠点の安価な確保 (菅原 (2017, p. 16))
		・活動内容に応じて活動場所を工夫することができる (岡崎 (2018, p. 24))
	財源	・財源の確保 (自主財源を増やすことがプログラム提供や施設の安定的維持につながる) (松浦・浦山 (2010b, p. 532))
		・持ち寄り・差し入れ等によるコストダウン (菅原 (2017, p. 11))
	情報発信	・情報の発信 (定期的に情報発信を行う。特に, 知り合いから声をかけられると参加しやすいことから声かけは有効) (松浦・浦山 (2010b, p. 532))
・担い手の広報力を高める (坂本 (2018, p. 38))		

にはどのようなものがあるのかについて明らかにすることを目的とする。

前述のように, ふれあいサロンの継続的な運営を図っていくには, 参加者の満足度を向上させる必要がある。つまり, 継続的な運営がなされているふれあいサロンでは, 参加者の満足度が高いのではないかと考えられる。

そこで, 表3に示す通り, おおむね2年以上継続して運営されている<sup>9)</sup> 北海道内のふれあいサロン12ヶ所を分析対象事例として取り上げ, その運営団体の代表等に対するインタビュー調査を行い, その結果に基づき, 参加者における満足度の規定要因について分析・考察を行った。

## 2. 分 析

表2での分類に基づき, 分析対象事例における継続要因と考えられる諸要素 (プログラム, スタッフ, その他 (開催場所, 財源, 情報発信)) を分類・整理すると, 表4に示す通りとなる。

表3 分析対象事例

市町村名	町内会名	サロン名	スタート
函館市	万代町会	万代町交流サロン	2010年12月
砂川市	あかね団地町内会	あかねサロン	2013年2月
深川市	開西町町内会	開西町お結びサロン	2014年12月
函館市	宇賀浦町会	ふれあいサロン	2016年12月
津別町	高台町自治会	ほのほのサロン	2015年 <sup>10)</sup>
稚内市	大黒三町内会	たまり場えがお	2017年5月
小樽市	入船六三町会	おしゃべりサロン	2016年4月
札幌市白石区	旭町内会	ふれあいシルバーサロン	2016年6月
俱知安町	琴和町内会	ふれあいサロン	2011年
厚岸町	梅香自治会	いきいきサロン梅香	2011年9月
俱知安町	六郷親交会	六郷ふれあいサロン	2014年8月
斜里町	港町第2自治会	いきいきサロン	2017年7月

### 3. 考 察

表4の中から、参加者の満足度の向上につながると考えられる要因の抽出を試みた。

#### 3.1. プログラム

まず、食事（昼食）を含む、少なくとも2つ以上（複数）のプログラムが、すべての分析対象事例において展開されている。中には、「フリートークでいいのでは」（旭町内会）という意見もあるが、「ワンパターン化しない」「アクセントをつける」（以上、入船六三町会）等の意見があるように、おしゃべりだけでなく、食事（昼食）やゲーム等をはさむことによって、マンネリ化を回避することが可能となる。とりわけ、食事（昼食）の提供については、「食事がおいしい」（高台町自治会）、「おいしいものが食べられる」（旭町内会）、「食事がないと集まらない」（琴和町内会）等のように、参加者の満足度の向上につながっていると考えられる。

また、麻雀、カラオケ、ゲーム等の中から、参加者がそれぞれ好きなものを選んで、自由にやることができるという分析対象事例も多い（つまり、食事（昼食）とあわせて2つ以上（複数）のプログラムが展開されているのと同じである）。例えば、「自由に過ごす（カラオケ、卓球等）、やりたい人がそれぞれやりたいことをやる」（宇賀浦町会）、「各自が好きなこと（体操、囲碁、将棋、麻雀、卓球）」をやる（琴和町内会）、「カラオケ・麻雀（自由にやってもらう）」（梅香自治会）、「何をやってもいい、楽しければよいのでは」（六郷親交会）等のように、いくつかの選択肢が提供され、その中に好きなものがあり、その好きなものを自由に、自分のペースでやれば楽しいはずであり、それが参加者の満足度の向上につながっていると考えられる。

さらに、社会福祉協議会や地域包括支援センター等の地域の諸組織と連携して、「介護予防教室」（万代町会）、「出前講座」（開西町町内会）、「（社協・消費者協会等による）講話」（高台町自治会）

表4 分析対象事例における継続要因と考えられる諸要素

分類	具体的内容
プログラム	・午前中はミニ映画館(第2日曜)・介護予防教室(第4日曜), 昼食をはさんでおしゃべり。参加者を増やすためのイベントはいろいろやってきた(子どもとの交流, 脳活, 終活)(万代町会)
	・前半1時間はカラオケかコーラス, 後半1時間はおしゃべり(あかね団地町内会)
	・出前講座, ゲーム, 体を動かすものの3本柱。毎年1, 2つは新しいプログラムをやりたい。参加者が楽しめる企画を。趣味でやっていた地域の人を呼んでマジックショーをしたら盛り上がった(開西町町内会)
	・ラジオ体操, お茶・おしゃべりの後は自由に過ごす(カラオケ, 卓球等)。やりたい人がそれぞれやりたいことをやる。年数回昼食を用意(宇賀浦町会)
	・社協・消費者協会等による講話, ゲーム, 演奏会等と, 昼食(年5回は「男の料理」)。楽しい, 食事がおいしい(高台町自治会)
	・社協・医療機関・地域包括支援センター等による講座(毎回違ったテーマを準備)と交流食事会(大黒三町内会)
	・午前は健康体操, ふまねっと, 昼食後はゲーム, 社協・地域包括支援センター・警察署・消費者協会等による講話等(生活に役立つ情報提供)。ワンパターン化しない, アクセントをつける, 食事の内容も変えてみる。楽しい(入船六三町会)
	・午前中はおしゃべり, 昼食をはさんで再びおしゃべり。おいしいものが食べられる。1人暮らしの人が多く, 自宅では話す機会がないので, フリートークでいいのでは(旭町内会)
	・午前中は各自が好きなこと(体操, 囲碁, 将棋, 麻雀, 卓球), 昼食をはさんで午後も同様(カラオケが加わる)。年1回小学生や高校の家庭クラブとの交流も。食事がないと集まらない, おしゃべりやゲームをするのが楽しい(琴和町内会)
	・カラオケ・麻雀(自由にやってもらう)と食事会(梅香自治会)
	・ラジオ体操, 脳トレ, ゲーム(トランプ等), おしゃべり, 医療機関による講話(内容が認知症など身近なので関心が高い)等。何をやってもいい, 楽しければよいのでは。活動内容を限定してしまうと来なくなってしまうのでは(六郷親交会)
・体操(行政が推進する体操を組み込む, 行政が推進する体操だから参加者が集まる)と茶話会(軽食, おしゃべり, ゲーム(麻雀等))の二本立てが基本(港町第2自治会)	
スタッフ	・昼食は参加者がそれぞれ任意で持ち寄り⇒おすそ分けで十分満腹可能(万代町会)
	・「みんなでこの会を育てていこう!」というスローガン。サロンに行かなかったら町内会長が電話で連絡, 結局声かけて来てもらうことが多い。参加者の意見を聞いて方針や内容を決定(あかね団地町内会)
	・仲間意識で運営していく, 「仲良しの集まり」⇒後片付けは参加者が自発的に手伝う(開西町町内会)
	・できる人ができることをやる, やる方も来る方も無理しない, 自由にやる⇒後片付けは参加者も一緒になって行く。1人でポツンとしている人はあまり見当たらないが, そういう人がいれば, スタッフから声をかけるように心がけている。みんな(参加者, スタッフ)が協力してくれるから(サロン)ができる。みんなで運営, みんなが友達という雰囲気なので, 「家庭的」「あたたかい」。毎回参加すると「皆勤賞」がもらえる(宇賀浦町会)
	・始まる前に参加者全員で当日の流れやスケジュールを共有⇒片付けや配膳は参加者でやったり手伝ったりする。女性の参加者が(「男の料理」)の手伝いをしてくれる(高台町自治会)
	・みんなが参画者になれるように。参加者をお客さん扱いたくない。参加者と同じ目線で。参加者に対して定期的にアンケートをとりニーズを把握(大黒三町内会)
	・初めて来た人や他の参加者とつながりのない人に対しては, 次回も来てもらえるように気をつけている。みんなができるところ(レベル)からはじめてるので, しり込みする人が少ない(ふまねっと)。参加者の特技を活かしたプログラム(野点, 小物づくり等)も(入船六三町会)
	・1人暮らしの人に声をかけると, 一度来なくなってもまた来る人もいる(琴和町内会)
	・麻雀・カラオケとも, やりたい人が自ら用意する(麻雀, カラオケ)(梅香自治会)
	・スタッフが押し付けをしない。みんなの嫌がることをしない(六郷親交会)
	・当日来て「手伝えることがあれば手伝う」という参加者のサポート。すべて共同作業が基本。イスの片付け等は参加者各自で。麻雀やふまねっとはやりたい人がやれるようにするだけ⇒参加者が自主的にできることをやる(港町第2自治会)

次ページへつづく

表4 分析対象事例における継続要因と考えられる諸要素（つづき）

分類	具体的内容	
その他	開催場所	・JAの施設が安価で借りられるのは大きかった（開西町町内会）
		・誰かの家とかではなく町内会館だからみんな気軽に来れるのではないかと（旭町町内会）
		・町内会館があるので、来やすい、参加しやすい（琴和町内会）
		・社協所有の施設を使用（梅香自治会）
		・地域会館を4町内会で管理⇒地域の行事であれば無料で使用可能（六郷親交会）
		・行政所有の施設を使用（港町第2自治会）
	財源	・年1回バザーを実施し開催費用をまかなう（万代町会）
		・行政から補助（町内会への補助の一部）（あかね団地町内会（一部をピアノ講師代に充当）、港町第2自治会）、行政のモデル事業で補助（3年間）（万代町会）、行政から補助（2年間）（開西町町内会）、行政から補助（高台町自治会）、水道光熱費は行政負担（港町第2自治会）
		・社協から助成（開西町町内会（一部をカラオケ機器購入代に充当）、宇賀浦町会、大黒三町内会、旭町内会、琴和町内会、六郷親交会）、社協から助成（3年間）（一部を食器購入代金に充当）（入船六三町会）、使用料・水道光熱費は社協負担（梅香自治会）
		・道町連から補助（すべての町内会）
		・参加費300円（大黒三町内会、旭町内会、梅香自治会）、参加費200円（開西町町内会、入船六三町会、港町第2自治会）、参加費100円（宇賀浦町会、琴和町内会）、参加費無料（万代町会、あかね団地町内会、高台町自治会、六郷親交会）
	情報発信	・毎回開催案内を回覧板に添付しているが、なかなか見えてくれないようだ（あかね団地町内会）、回覧板（毎月月初）に間に合うように何をするか決めていく（宇賀浦町会）、町内全体回覧板で案内（大黒三町内会）、毎回、町内会の回覧でサロンを告知（入船六三町会）
		・行政の広報誌に町内会報を入れてもらっている（全戸配布）が、その中にサロンの情報を載せている（開西町町内会）
		・年間予定を福祉部だよりとして全戸配布（年1回）（梅香自治会）

出所：インタビュー調査結果に基づき、筆者作成。

「（社協・医療機関・地域包括支援センター等による）講座」（大黒三町内会）、「（社協・地域包括支援センター・警察署・消費者協会等による）講話」（入船六三町会）、「（医療機関による）講話」（六郷親交会）等のように、講話、教室、講座等を取り入れているという分析対象事例も多い（このことにより、食事（昼食）やゲーム等とあわせて2つ以上（複数）のプログラムが展開されていることになる）。それら講話、教室、講座等の内容が、「生活に役立つ（情報提供）」（入船六三町会）、「身近な内容なので関心が高い」（六郷親交会）のために、参加者の満足度の向上につながっていると考えられる。

その他、行政との（間接的な）連携として考えられるものが、「行政が推進する体操を組み込む、行政が推進する体操だから参加者が集まる」（港町第2自治会）というケースである。これは参加者が安心感を持っている「行政が推進する体操」を組み込んでいることに対するふれあいサロンへの信頼感の表れであり、そのことが参加者の誘引、満足度の向上につながっていると考えられる。また、地域住民との連携として考えられるものに、「趣味でやっていた地域の人を呼んでマジックショーをしたら盛り上がった」（開西町町内会）というケースがある。

### 3.2. スタッフ

まず、スタッフが参加者に声をかけたり、気をつかったりしているという分析対象事例が多い。例えば、「サロンに行かなかったら町内会長が電話で連絡」(あかね団地町内会)、「1人でポツンとしている人はあまり見当たらないが、そういう人がいれば、スタッフから声をかけるように心がけている」「みんなで運営、みんなが友達という雰囲気なので、『家庭的』『あたたかい』」<sup>11)</sup>「毎回参加すると『皆勤賞』がもらえる」(以上、宇賀浦町会)、「初めて来た人や他の参加者とつながりのない人に対しては、次回も来てもらえるように気をつけている」(入船六三町会)、「1人暮らしの人に声かけすると、一度来なくなってもまた来る人もいる」(琴和町内会)等があげられる。また、「参加者の意見を聞いて方針や内容を決定」(あかね団地町内会)、「参加者に対して定期的にアンケートをとりニーズを把握」(大黒三町内会)している分析対象事例もみられる。このように、スタッフに声をかけられたり、気を使ってもらえたり、意見を聞いてもらったりすれば、参加者は、ふれあいサロンやスタッフに対して、安心感や信頼感を得たり、うれしさを感じたりするであろう。それが、参加者の満足度の向上につながっていると考えられる。

さらに、参加者に「自分たちのサロン」として参画意識を持ってもらえるように、スタッフが心がけている分析対象事例も多い。例えば、「昼食は参加者がそれぞれ任意で持ち寄り」<sup>12)</sup>(万代町会)、「始まる前に参加者全員で当日の流れやスケジュールを共有」(高台町自治会)、「参加者の特技を活かしたプログラム(野点、小物づくり等)」を導入する(入船六三町会)、「麻雀やふまねっとはやりたい人がやれるようにするだけ」(港町第2自治会)等によって、参加者が、「お互い様」という意識や「人の役に立っている」という意識を持ったり、やりがい・生きがいを感じたり、あるいは、「仲間意識」や「自分たちも運営側の一員であるという意識」を持ったりするであろう。それが、参加者の満足度の向上につながっていると考えられる。

### 3.3. 開催場所

開催場所が、参加者にとって気軽に来れる、参加しやすいこと(旭町内会、琴和町内会)、そして、無料もしくは安価で利用できること(開西町町内会、梅香自治会、六郷親交会、港町第2自治会)も、たしかに重要である。しかし、いくら気軽に来れる、参加しやすい場所であったとしても、プログラムがつまらなかったり、スタッフの対応がよくなかったりすれば、参加者はその後ふれあいサロンに来なくなるであろう。したがって、開催場所が必ずしも参加者の満足度の向上につながっているとはいえない。

### 3.4. 財源

行政の補助(万代町会、あかね団地町内会、開西町町内会、高台町自治会、港町第2自治会)や社協の助成(開西町町内会、宇賀浦町会、大黒三町内会、入船六三町会、旭町内会、琴和町内会、梅香自治会、六郷親交会)等による財源の確保も、たしかに重要である。中には、そうした

財源をピアノ講師代（あかね団地町内会）や、食器（入船六三町会）・カラオケ機器（開西町町内会）の購入代金等に充当した結果、プログラムの充実に寄与したのではないかと考えられるケースもあるが、全体的に見れば、財源が必ずしも参加者の満足度の向上につながっているとはいえない。

### 3.5. 情報発信

回覧板（あかね団地町内会、宇賀浦町会、大黒三町内会、入船六三町会）や「行政の広報誌に町内会報を入れてもらっている（全戸配布）が、その中にサロンの情報を載せている」（開西町町内会）、「年間予定を福祉部だよりとして全戸配布」（梅香自治会）といった情報発信も、たしかに重要である。しかし、その中には「なかなか見てくれないようだ」（あかね団地町内会）というケースもみられている。これでは、せっかくふれあいサロンの情報を発信しても、それがターゲット（ふれあいサロンに興味・関心を持っている人、参加したいと考えている人等）に伝わっているとは限らず、参加したいという動機が形成されているとはいえない。したがって、情報発信が必ずしも参加者の満足度の向上につながっているとはいえない。

このようにして、参加者における満足度の向上が図られれば、例えば、「また参加します」と言ってもらえる（高台町自治会）、参加者同士が連絡を取り合って参加するようになった（大黒三町内会）、1人暮らしの人を誘ってもらおうように参加者に依頼すると、何人が新しく来たことがある（入船六三町会）、参加者は（サロンは木曜日と）あてにしている（旭町内会）、カレンダーの火曜日（サロンのある日）に◎をつけている（琴和町内会）等のような行動につながり、参加者の確保・拡充が可能となる。その結果として、ふれあいサロンの継続的な運営が可能になるものと考えられる。

したがって、ふれあいサロンの参加者における満足度を規定する要因としては、図1に示す通り、（1）複数のプログラム（食事を含む）の展開、（2）地域の諸組織（行政、社協、医療機関、地域包括支援センター、学校、警察署・消防署等）との連携によるプログラム（講座、体操等）の実施、（3）スタッフと参加者の交流（声かけを含む）、（4）スタッフによる参加者の参画意識の醸成、の4点があげられる。

## 4. おわりに

本稿では、ふれあいサロンの参加者における満足度に焦点を合わせたが、ふれあいサロンの継続的な運営を図っていくためには、スタッフにおける満足度が高いことも求められるであろう。今後、ふれあいサロンの継続的な運営に関してより分析を深めていくには、その運営体制のあり方に着目し、スタッフにおける満足度についても分析することが必要である。

<p><b>複数のプログラムの展開</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講話、ゲーム、演奏会等と昼食(年5回は「男の料理」)(高台町自治会)</li> <li>・午前中はおしゃべり、昼食をはさんで再びおしゃべり(旭町内会)</li> <li>・午前中は各自が好きなこと(体操、囲碁、将棋、麻雀、卓球)、昼食をはさんで午後も同様(琴和町内会)</li> <li>・自由に過ごす(カラオケ、卓球等)、やりたい人がそれぞれやりたいことをやる(宇賀浦町会)</li> <li>・カラオケ・麻雀(自由にやってもらう)(梅香自治会)</li> <li>・何をやってもよい、楽しければよいのでは(六郷親交会)</li> </ul>	<p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・楽しい、食事がおいしい(高台町自治会)</li> <li>・おいしいものが食べられる(旭町内会)</li> <li>・食事がないと集まらない、おしゃべりやゲームをするのが楽しい(琴和町内会)</li> <li>(⇒いくつかの選択肢、好きなものを自由に、自分のペースでできる)(宇賀浦町会、梅香自治会、六郷親交会)</li> </ul>		
<p><b>地域の諸組織との連携によるプログラムの実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関による講話等(六郷親交会)</li> <li>・健康体操や講話(入船六三町会)</li> <li>・講話等(万代町会、関西町内会、高台町自治会、大黒三町内会)</li> <li>・行政が推進する体操だから参加者が集まる(港町第2自治会)</li> </ul>	<p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講話の内容が認知症など身近な内容なので関心が高い(六郷親交会)</li> <li>・生活に役立つ情報提供(入船六三町会)</li> <li>(⇒(行政が推進する体操を組み込んでいることへの)信頼感)(港町第2自治会)</li> <li>・趣味でやっていた地域の人を呼んでマジックショーをしたら盛り上がった(関西町内会)</li> </ul>	<p>参 加 者 に お け る 満 足 度 の 向 上</p>	<p>参 加 者 の 確 保 ・ 拡 充</p>
<p><b>スタッフと参加者の交流</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サロンに行かなかったら町内会長が電話で連絡(あかね団地町内会)</li> <li>・1人でボツンとしている人がいればスタッフから声をかけるよう心がけている(宇賀浦町会)</li> <li>・みんなで運営、みんなが友達という雰囲気なので、「家庭的」「あたたかい」。毎回参加すると「皆勤賞」がもらえる(宇賀浦町会)</li> <li>・初めて来た人や他の参加者とながりのない人に対しては次回も来てもらえるように気をつけている(入船六三町会)</li> <li>・1人暮らしの人に声をかけると、一度来なくともまた来る人もいる(琴和町内会)</li> <li>・参加者の意見を聞いて方針や内容を決定(あかね団地町内会)</li> <li>・参加者に対して定期的にアンケートをとるニーズを把握(大黒三町内会)</li> </ul>	<p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(⇒安心感)(あかね団地町内会)</li> <li>(⇒安心感、うれしさ)(宇賀浦町会、入船六三町会、琴和町内会)</li> <li>(⇒信頼感)(あかね団地町内会、大黒三町内会)</li> </ul>	<p>「また参加します」と言ってもらえる(高台町自治会) 参加者同士が連絡を取り合って参加するようになった(大黒三町内会) 1人暮らしの人を誘ってもらうように参加者に依頼すると何人か新しく来たことがある(入船六三町会) 参加者は(サロンは木曜日)あてにしている(旭町内会) カレンダーの火曜日(サロンのある日)に◎をつけている(琴和町内会)</p>	<p>参 加 者 の 確 保 ・ 拡 充</p>
<p><b>スタッフによる参加者の参画意識の醸成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昼食は参加者がそれぞれ任意で持ち寄る⇒おすそ分けで十分満腹可能(万代町会)</li> <li>・参加者の特技を活かしたプログラム(野点、小物づくり)(入船六三町会)</li> <li>・始まる前に参加者全員で当日の流れやスケジュールを共有(高台町自治会)</li> <li>・麻雀やらまねつとはやりたい人がやれるようにするだけ⇒参加者が自主的にできることをやる(港町第2自治会)</li> </ul>	<p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(⇒「お互い様」という意識、人の役に立っているという意識)(万代町会)</li> <li>(⇒やりがい、生きがい)(入船六三町会)</li> <li>(⇒仲間意識、自分たちも運営側の一員という意識)(高台町自治会)</li> <li>(⇒自分たちも運営側の一員という意識)(港町第2自治会)</li> </ul>		<p>参 加 者 の 確 保 ・ 拡 充</p>

図1 ふれあいサロンの参加者における満足度の規定要因

出所：表4 およびインタビュー調査結果に基づき筆者作成。

## 謝 辞

本稿は、日本経営学会第93回大会(関西大学)における研究発表論文を大幅に加筆・修正した

ものである。また、本稿は、北海学園大学平成30年度学術研究助成費による成果の一部である。本稿の作成に際しては、下表に示した方々にインタビュー調査および資料提供等のご協力をいただいた。関係各位に深く感謝する次第である。なお、本稿において、もし事実誤認や解釈の相違があれば、それはすべて筆者の責に帰すべきものである。

町内会名	インタビュー調査対応者	インタビュー調査実施日
万代町会	町会長 永澤和枝氏	2018年12月9日
あかね団地町内会	町内会長 山田勝稔氏	2018年12月19日
開西町町内会	サロン事務局 富田弘美氏	2019年1月11日
宇賀浦町会	町会長 佐々木絢子氏 副町会長 伊藤氏	2019年1月27日
高台町自治会	自治会長 星屋好春氏	2019年2月7日
大黒三町内会	えがお倶楽部 事務局長 雪田清人氏	2018年11月15日 2019年2月8日
入船六三町会	サロン担当 飯田康雄氏	2019年2月20日
旭町内会	町内会長 山中忠典氏	2019年2月21日
琴和町内会	町内会長 大河原哲朗氏	2019年2月26日
梅香自治会	自治会長 加賀浩一氏	2019年3月1日
六郷親交会	サロン事務局 枝谷敏氏	2019年3月5日
港町第2自治会	自治会長 久野美恵子氏	2019年3月27日

## 注

- 1) (一社)北海道町内会連合会パンフレット『あなたのまちにもふれあいサロン』（2014年）を参照。
- 2) 森（2008, p. 89）は、「多くのふれあいサロンに共通する課題を総括すれば、その課題は『活動プログラムの作成』『運営スタッフの確保』『参加者の確保や拡充』の大きく3つに集約できる」としている。この指摘に基づき、ふれあいサロンの問題点・課題に関する指摘の分類・整理を行った。
- 3) ここでの「シルバーサロン」とは、「地域の居間のような場所」であり、「『ふれあい・いきいきサロン』は地域の居間としてのシルバーサロンになり得ると考える」（以上、松浦・浦山（2010a, p. 525））。ふれあい・いきいきサロンとは、「主として高齢者の孤立予防、孤独感の軽減等を目的として、歩いていける集落の集会所などに高齢者の交流の場を設けることによって営まれている活動」（高野・坂本・大倉（2007, p. 130））、「地域を拠点に、住民である当事者（高齢者や地域内の障害者、子育て中の親と子どもなど、閉じこもり孤立しがちな人たち）とボランティアや地域内の多様な組織とが協同で企画し内容を決め、共に運営していく楽しい仲間づくりの活動」（松井（2014, p. 82））、「地域社会における社会参加の受け皿として、住民ボランティアを主な担い手に、参加者が相互交流する『場』の提供を目指した活動」（森（2014, p. 257））等とされている。これより、ここでのシルバーサロンは、本稿でのふれあいサロンとほぼ同義であるとみなすことができる。
- 4) ここでの「ふれあいサロン」とは、「地域住民が交流する場であり、誰もが安心して暮らせる地域を住民の手で作り上げることを目指す活動」（三宅・井関（2014, p. 100））であることから、本稿でのふれあいサロンとほぼ同義であるとみなすことができる。
- 5) 前述の「身近な地域の町内会館などを拠点として、高齢者の生きがいや社会参加、健康づくり、閉

- じこもり防止を目的に高齢者と町内会の福祉部員などが一緒に企画・運営しながら、茶話会やレクリエーションなどの活動を定期的に開催し、楽しく、気軽に仲間づくりを行う活動」である。
- 6) ここでの「ふれあい・いきいきサロン」とは、「徒歩圏内での活動範囲において活動を行うことにより、地域住民の関係性が希薄になってきている地域社会のつながりが再構築され、互助関係が生まれる地域組織化活動」(岡崎 (2018, p. 37)) であることから、本稿でのふれあいサロンとはほぼ同義であるとみなすことができる。
  - 7) ここでの「ふれあい・いきいきサロン」とは、「高齢者とボランティアがともに企画・運営し、楽しい時間を過ごす活動」(坂本 (2018, p. 28)) であることから、本稿でのふれあいサロンとはほぼ同義であるとみなすことができる。
  - 8) なお、その他に、継続要因の1つとして考えられる開催頻度については、松浦・浦山 (2010b, p. 532) が「開催頻度が高ければ、気軽に立ち寄ることができる」としている一方で、岡崎 (2018, p. 25) が「地域社会の実態に応じた活動を行う場合、活動回数だけに着目することには危険が伴うのではないか」としていることを考慮し、継続要因から除外した。
  - 9) 高野・坂本・大倉 (2007, p. 135) が「サロン活動に認められる効果を維持するためには、2年程度の継続期間が必要」としていることを考慮したものである。
  - 10) 現在の名称になったのが2015年。現在のように、月1回のスタイルになったのは2006年。
  - 11) 後述の「スタッフによる参加者の参画意識の醸成」にもあてはまるものと考えられる。
  - 12) 後述のように、任意で持ち寄った昼食をそれぞれおすそ分けすることにより、結果として「お互い様」という意識や「人の役に立っている」という意識が醸成されているものと考えられる。

## 参考文献

- 松井順子 (2014) 「ふれあい・いきいきサロンの有効性と課題に関する考察—宝塚市の実践例から—」, 『大阪千代田短期大学紀要』 43: 82-93.
- 松浦健治郎・浦山益郎 (2010a) 「地域福祉を支える『地域の居間』としてのシルバーサロンに関する研究 その1 三重県名張市におけるシルバーサロンの管理運営の実態」, 『日本建築学会東海支部研究報告書』 48: 525-528.
- 松浦健治郎・浦山益郎 (2010b) 「地域福祉を支える『地域の居間』としてのシルバーサロンに関する研究 その2 地域住民によるシルバーサロンの持続的運営が可能な条件整理」, 『日本建築学会東海支部研究報告書』 48: 529-532.
- 三宅康成・井関崇博 (2014) 「農村地域における『ふれあいサロン』の実態と課題」, 『兵庫県立大学環境人間学部研究報告』 16: 99-109.
- 森常人 (2008) 「高齢者を対象とした地域社会での人間関係の構築と生きがいの形成のための一考察—ふれあい・いきいきサロンと小地域交流サロンによる事例をもとに—」, 『政策科学』 16(1): 87-101.
- 森常人 (2014) 「『ふれあい・いきいきサロン』の参加者評価の分析に関する一考察」, 『関西外国語大学研究論集』 100: 257-270.
- 岡崎昌枝 (2018) 「『ふれあい・いきいきサロン』の実態調査に基づく継続への検討—坂出市の『ふれあい・いきいきサロン』調査を中心に—」, 『香川短期大学紀要』 46: 17-27.
- 坂本一恵 (2018) 「地域福祉活動による『ふれあい・いきいきサロン』の効果」, 『佐女短研究紀要』 52(2): 27-39.
- 菅原浩信 (2017) 「ふれあいサロンの継続的な運営を可能にする要因」, 『開発論集』 100: 9-21.
- 高野和良・坂本俊彦・大倉福恵 (2007) 「高齢者の社会参加と住民組織—ふれあい・いきいきサロン活動に着目して—」, 『山口県立大学大学院論集』 8: 129-137.