

令和4年度 町内会DX推進実証事業 実施報告書

1 目的

総務省が令和4年4月に公表した「地域コミュニティに関する報告書」では、地域コミュニティの基盤となる町内会において、役員の担い手不足や高齢化等の解消を課題としている。持続可能な町内会活動を見据え、デジタル技術の活用により、効率化及び活性化を図るため、スマートフォンで使用できる連絡ツールアプリケーション「結ネット」を試行的に導入し、その効果や課題を検証する。

2 実施状況

(1) アプリ選定理由

- ・「結ネット」は町内会向けに開発されたアプリケーションであり、総務省の「地域コミュニティに関する研究会」において先進事例として取り上げられるなど、他の自治体等においても導入実績がある。
- ・町内会員に限定した組織体番号やIDの設定が可能であり、セキュリティ面においても安全性がある。

《契約概要》

- ・受託者：株式会社 シーピーユー（石川県金沢市）
- ・契約額：1,757,316円
- ・契約期間：令和4年4月27日～令和5年3月31日

(2) 参加団体

モデル町内会（12町内会）、郡山市自治会連合会

《選定方法》

令和3年10月に全664町内会を対象に実施した「ICT活用状況調査」において、実証事業への参加意向のあった23町内会にヒアリングを行い、表1の12町内会を選定した。

表1 実証事業参加町内会及び各加入世帯数（R4.4.1現在）

No.	町内会名	世帯数	No.	町内会名	世帯数
1	緑ヶ丘東二丁目町内会	247世帯	7	堂前町会	70世帯
2	亀田町内会	195世帯	8	バルミー郡山町内会	257世帯
3	菜根弥生町会	47世帯	9	神明下町内会	383世帯
4	桜木二丁目町内会	310世帯	10	喜久田町第八区	864世帯
5	下亀田自治会	206世帯	11	逢瀬川第五町内会	99世帯
6	虎丸第二町内会	48世帯	12	湖南町赤津区	153世帯

(3) 内容

実施スケジュールは表2のとおり、参加団体ごとにデジタル回覧板機能による情報共有や回答集計機能、デジタル表決機能の活用を実施した。

表2 令和4年度 実証事業スケジュール

月	内容
5月	参加団体ごとに ① アプリ操作研修会（モデル町内会） 実証開始
6月	② アプリ個別説明会（モデル町内会）
7月	↓
8月	① アプリ操作研修会（連合会）
9月	③ 初心者向けスマートフォン講習会（モデル町内会）
10月	↓
11月	↓
12月	④ 実証事業の参加意向調査（全町内会） ⑤ 実証事業現況調査（モデル町内会） ⑥ 安否確認操作体験（連合会）
1月	⑦ ヒアリング調査（モデル町内会）
2月	⑧ 成果報告会、R5 説明会（全町内会）
3月	⑨ 利用者アンケート（モデル町内会） ⑥ 安否確認操作体験（モデル町内会）

① アプリ操作研修会の開催

モデル町内会の役員を対象に(株)シーピーユーを講師として操作研修会を開催した。

- ・日 時：令和4年5月27日（金）18:30～20:30
- ・参加者：11 町内会 29 名
- ・会 場：ミューカルがくと館 大ホール



郡山市自治会連合会の会議に合わせ、市職員が講師として役員にアプリのインストール支援や操作研修会を開催した。

- ・開催回数：3回
- ・参加者：22名



② アプリ個別研修会の開催

モデル町内会からの要望に応じ市職員が実証事業の説明やアプリのインストール支援、操作研修を実施した。

- ・開催回数：4回
- ・会場：神明下集会所 ほか



③ 初心者向けスマートフォン講習会の開催

モデル町内会からの要望に応じ、スマートフォン操作が苦手な方を対象に、携帯ショップのスタッフを講師として実施した。

- ・開催回数：6回
- ・参加者：55名
- ・会場：大島地域公民館 ほか



④ 実証事業の参加意向調査の実施

町内会活動でのデジタルツールの必要性や令和5年度の実証事業への参加意向を把握するため、全651町内会にアンケート調査を実施した。

- ・期間：令和4年12月9日（金）～令和4年12月27日（火）
- ・対象者：町内会会長
- ・回答数：446町内会（回答率：68.5%）
 オンライン回答：129町内会（28.9%）
 紙回答：317町内会（71.1%）

⑤ 実証事業現況調査の実施

モデル町内会を対象に、アプリ活用状況を把握するアンケート調査を実施した。

- ・期間：令和4年12月9日（金）～令和4年12月27日（火）
- ・対象者：12町内会会長
- ・回答数：11町内会（未回答：1町内会）

⑥ 安否確認操作体験の実施

アプリの「訓練モード」機能で災害時を想定した安否確認操作体験を実施した。

《郡山市自治会連合会》

- ・実施日：令和4年12月21日（水）
- ・参加者：20名（回答者10名、回答率：50.0%）

《モデル町内会（1町内会）》

- ・実施日：令和5年3月17日
- ・参加者：17名（回答者9名、回答率：52.9%）

⑦ ヒアリング調査の実施

令和4年度の実証事業の効果や課題を把握するため、モデル町内会の役員にヒアリング調査を実施した。

- ・期 間：令和5年1月26日（木）～令和5年3月24日（金）
- ・対象者：12町内会の会長、役員

⑧ 成果報告会、令和5年度実証事業説明会の開催

モデル町内会を代表して「下亀田自治会」及び「喜久田町第八区」の町内会長が成果報告を行った。また、受託事業者の(株)シーピーユーがアプリ活用の先進事例を説明した。

- ・日 時：令和5年2月13日（月）18:30～20:00
- ・参加者：27町内会51名
- ・会 場：本庁舎 特別会議室



⑨ 個別利用者アンケート調査の実施

現況調査やヒアリング調査で、定期的に情報配信した町内会の利用者を対象にアプリの利便性等の調査を実施した。

- ・期 間：令和5年3月9日（金）～令和5年3月20日（月）
- ・対象者：5町内会215名
- ・回答数：44名（回答率：20.5%）

3 実施結果

研修会・ヒアリング調査等の結果に基づく検証は次のとおり。

(1) 利用世帯（ID数）の推移

- ・事業開始した5月末で127世帯が導入、図1のとおり月ごとに増加し、令和5年3月31日には314世帯であった。（目標世帯数1,000世帯、導入率31.4%）
- ・表3のとおり、導入率には差があり、目標世帯数に対する導入率が50%以下の町内会は10町内会（83.3%）であった。
- ・導入数が伸びなかった理由は以下のとおり。
 - ①すでにLINEなどを活用していたため、使い慣れたアプリケーションで連絡を行ったこと。
 - ②従来型の町内会活動に負担を感じず、アプリ利用の必要性を感じなかったこと。
 - ③日常生活でスマートフォンを頻繁に活用している方や実証事業の推進に理解のある方が改選により役員でなくなり、推進者がいなくなってしまったこと。

図1 「結ネット」登録ID数の推移

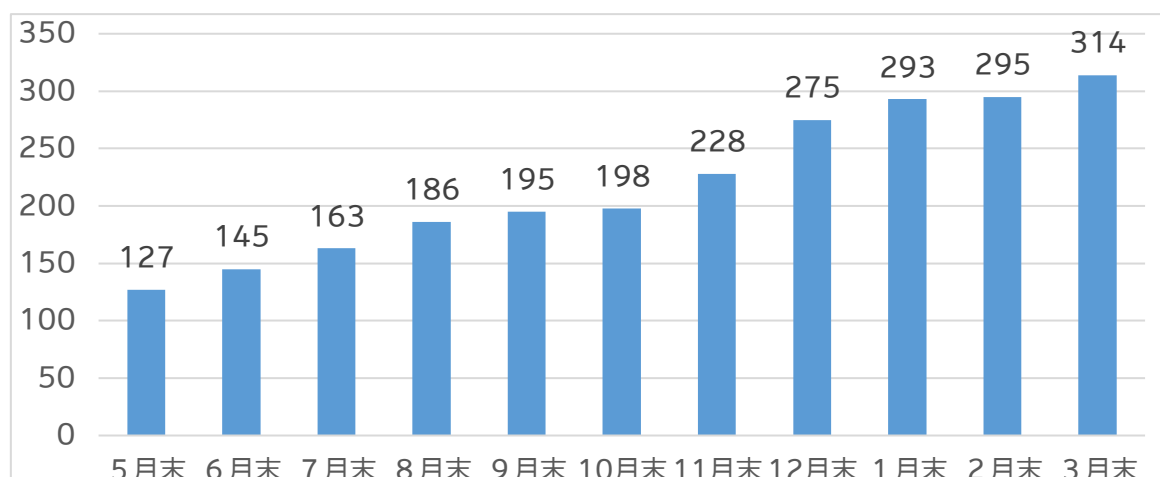


表3 モデル町内会別導入状況

No.	町内会名	世帯数	世帯割合	目標世帯数	ID発行数	導入率
1	緑ヶ丘東二丁目町内会	247 世帯	8.6%	86 世帯	31 ID	36.0%
2	亀田町内会	195 世帯	6.8%	68 世帯	4 ID	5.9%
3	菜根弥生町会	47 世帯	1.6%	16 世帯	6 ID	37.5%
4	桜木二丁目町内会	310 世帯	10.8%	108 世帯	4 ID	3.7%
5	下亀田自治会	206 世帯	7.2%	72 世帯	43 ID	59.7%
6	虎丸第二町内会	48 世帯	1.7%	17 世帯	4 ID	23.5%
7	堂前町会	70 世帯	2.4%	24 世帯	17 ID	70.8%
8	バルミー郡山町内会	257 世帯	8.9%	89 世帯	29 ID	32.6%
9	神明下町内会	383 世帯	13.3%	133 世帯	17 ID	12.8%
10	喜久田町第八区	864 世帯	30.0%	300 世帯	137 ID	45.7%
11	逢瀬川第五町内会	99 世帯	3.4%	34 世帯	0 ID	0.0%
12	赤津区	153 世帯	5.3%	53 世帯	22 ID	41.5%
合計・全体割合		2,879 世帯	100%	1,000 世帯	314 世帯	31.4%

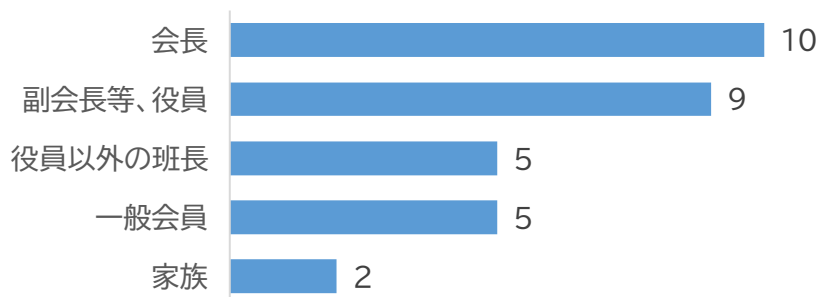
※各町内会の目標ID数は、世帯割で均等に割り振った基準値であり、上限ではない。

(2) 利用者の普及状況

- ・図2の普及状況は、役員まで普及したのは9町内会（75.0%）で、班長を含めた一部の一般会員まで普及したのは5町内会（41.7%）であった。
- ・一般会員までの普及が進まなかった理由は以下のとおり。
 - ①スマートフォンの操作に慣れていない方がおり、アプリケーションの活用には抵抗感があったこと。

- ②まず役員間で操作に慣れることで、一般会員からの問合せなどへ対応できるようにしたため、一般会員への拡大には時間を要したこと。

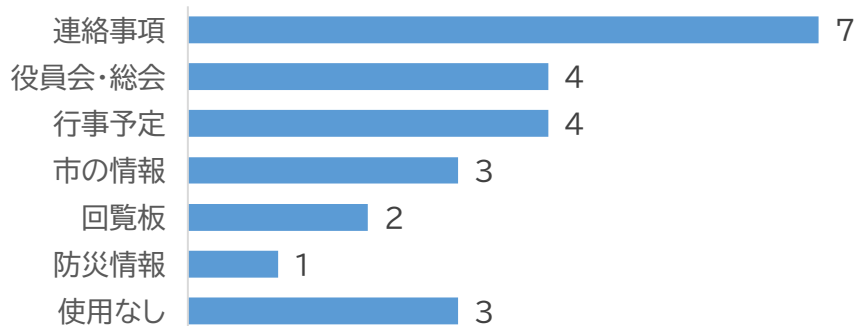
図2 「結ネット」の導入範囲（複数回答可、1町内会は未回答）



(3) 活用した機能

- ・図3の活用機能は、7町内会（63.6%）で「連絡事項」（役員間の連絡や役員～班長間などの情報共有）に使用し、4町内会（36.4%）で「行事連絡」（町内会の行事予定のお知らせ）や「役員会・総会」（会議の開催連絡や軽微な案件の決議など）の機能を使用した。
- ・「回覧板」機能を活用した町内会が2町内会（18.2%）にとどまった理由としては一般会員への普及が進んでいないことから、メリットが感じられなかった。

図3 活用している機能（複数回答可、1町内会は未回答）



(4) 「結ネット」導入効果（メリット）

1 情報連絡の迅速化

- ・紙の回覧板と比べ、利用者全員へ瞬時に情報が伝達できる。
- ・天候に左右される町内会行事の急な変更などの対応もスムーズに行える。
- ・災害時の安否確認や地域の被害状況などをスピーディーに確認できるようになる。
- ・配信記事を利用者の好きなタイミングで確認することができる。

2 出欠や賛否の確認・集約の省力化

- ・行事の出欠確認や協議事項の賛否がボタン1つで回答でき、結果も簡単に確認することができるため、出欠確認等のための回答票の配布、回収や集計などの労力が省力化した。

3 会議省略による負担軽減

- ・軽微な協議事項について、対面の会議を開かずにアプリ上で意見を求めることができるため、会議開催の案内の通知や会場の確保、会場準備などの段取りが省略できる。
- ・軽微な役員間の意見交換を手軽に実施できる。

4 会員同士の情報共有がしやすくなり、交流が活発となった

- ・手軽に情報共有を行うことができるようになったことから、利用者同士の交流が深まり活発になる。

(5) 課題

1 一般会員への普及拡大

- ・スマートフォンの電話機能のみの利用で、アプリのインストールや操作に不慣れな方あるいは、スマートフォンを積極的に使用することへの抵抗感のある方もおり、普及には根気強い説明や支援が必要となる。
- ・一般会員へ広く普及しないことでスケールメリットが感じられないとの意見もあった。

2 スマートフォンの活用が苦手な方への支援

- ・普段からアプリケーションを確認するという習慣がなく、利用開始後も記事の確認や回答方法などについて継続的な支援が必要になる。

3 アプリと紙の二重対応

- ・回覧情報などの対応はアプリを活用していない方へ紙での回覧が必要であり、二重の対応が負担になる。
- ・アプリと紙では情報伝達のスピードが異なるため、情報認識に格差が生じる。

4 アプリ使用料の費用負担

- ・継続してアプリを使用していくにあたり、町内会でどの程度費用を負担していくことができるか。
- ・町内会全員が導入できていない状況で、町内会で費用負担することへ意見が分かれる恐れがあるなど、費用負担をすることへの合意形成が必要になる。

4 令和5年度の事業展開

令和4年度においては、役員間における「結ネット」の操作方法の習得が中心となり、情報伝達が迅速化されたことや回答集計の省力化、対面による会議の省略による負担軽減といったメリットを理解できたが、町内会の中にはスマートフォンの使用方法が苦手な会員や抵抗感のある会員もおり、一般会員までの普及が進まず、メリットを最大限享受できていないため、令和5年度は次のとおり取り組むこととする。

- ・利用者を可能な範囲で一般会員まで拡大することで、「回覧板機能」や「表決機能」の効果や課題を検証していく。
- ・3か月ごとに利用者拡大や各機能の活用に関する目標を設定し、達成状況を確認しながら進める。
- ・一般会員へ拡大のため、デジタル推進者を役員以外の方も担えるよう人材育成する。