

# 令和4年度町内会電子回覧板導入研究事業 実施報告書

## 町内会電子回覧板導入研究事業の概要

### 1 事業の目的

多くの町内会が、新型コロナウイルス感染症の影響で会合やイベントの中止・縮小を余儀なくされる中、感染対策を徹底しながら、どのようにしてコミュニティ活動・運営をしたらよいのか苦慮しています。

そこで、こうした課題の解決に向けて、町内会等が新しい生活様式を取り入れながら感染防止と地域活動の両立を図ることができるよう、スマートフォンやタブレットを活用した電子回覧板の試験的な運用を実施するものです。

### 2 対象

モデル地区として町内会電子回覧板導入研究事業への同意を得られた1連区

#### 2.2 町内会とその町内会加入世帯

| 小学校区 | 国府   |      |     |    |      |      | 中部    |      |    |      | 三蔵子 |    |
|------|------|------|-----|----|------|------|-------|------|----|------|-----|----|
| 組織名  | 1    | 2    | 3   | 4  | 5    | 6    | 7     | 8    | 9  | 10   | 11  | 12 |
|      | 国府中町 | 国府下町 | 為当  | 上宿 | 白鳥   | 久保   | 四ツ谷2区 | 光輝   | 高見 | 佐奈川  | 本野  | 樽井 |
| 小学校区 | 豊川   | 豊    | 桜町  | 平尾 | 一宮西部 | 一宮東部 | 赤坂    | 小坂井東 |    | 小坂井西 |     |    |
| 組織名  | 13   | 14   | 15  | 16 | 17   | 18   | 19    | 20   | 21 | 22   | 23  |    |
|      | 古宿連区 | 西豊   | 小田淵 | 平尾 | 一宮   | 上長山  | 赤坂台   | 茶屋   | 古当 | 美園   | 南山  |    |

### 3 事業実施期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

(電子回覧板導入の時期は、各町内会等により異なります。)

## 報告内容

令和4年度町内会電子回覧板導入研究事業に参加した1連区22町内会より、電子回覧板導入研究事業により得られた効果や課題について報告をいただき以下のとおりとりまとめました。

### 1 情報発信件数等

#### 情報発信件数

| 小学校区 | 組織名     | 導入時期     | 登録世帯数 | 導入率<br>(%) | 情報発信件数    |       |            |      |      |     |      |      |      |     |     | 合計    |
|------|---------|----------|-------|------------|-----------|-------|------------|------|------|-----|------|------|------|-----|-----|-------|
|      |         |          |       |            | 町内会<br>行事 | 回覧板   | 防災防犯<br>情報 | 総会関連 | おくやみ | 掲示板 | ごみの日 | 各種規約 | 子ども会 | 老人会 | その他 |       |
| 国府   | 1 国府中町  | 令和4年4月～  | 187   | 48.6       | 31        | 111   | 0          | 1    | 5    | 35  | 5    | 7    | 10   | 0   | 38  | 243   |
|      | 2 国府下町  | 令和3年度～   | 163   | 59.9       | 96        | 59    | 0          | -    | 12   | 0   | 0    | 1    | -    | -   | 0   | 168   |
|      | 3 為当    | 令和3年度～   | 291   | 35.8       | 5         | 94    | 1          | 0    | 2    | 15  | 1    | -    | 11   | -   | 10  | 139   |
|      | 4 上宿    | 令和4年5月～  | 397   | 40.3       | 0         | 22    | 0          | 0    | -    | 84  | 0    | 0    | 31   | 3   | 0   | 140   |
|      | 5 白鳥    | 令和3年度～   | 141   | 43.1       | 14        | 27    | 0          | 0    | 2    | 20  | 1    | 0    | -    | -   | -   | 64    |
|      | 6 久保    | 令和4年11月～ | 65    | 18.3       | 0         | 13    | 1          | 0    | 0    | 0   | 5    | 0    | -    | -   | -   | 19    |
| 中部   | 7 四ツ谷2区 | 令和3年度～   | 143   | 28.5       | 0         | 13    | 0          | 1    | 0    | 7   | 4    | 1    | 2    | -   | -   | 28    |
|      | 8 光輝    | 令和4年5月～  | 229   | 46.5       | 7         | 47    | 0          | 0    | 2    | 5   | 0    | 0    | 32   | -   | 4   | 97    |
|      | 9 高見    | 令和4年5月～  | 94    | 26.3       | 6         | 23    | 4          | 0    | 0    | 0   | 0    | 0    | 17   | -   | -   | 50    |
|      | 10 佐奈川  | 令和4年9月～  | 48    | 37.5       | 0         | 18    | 1          | 0    | 5    | 0   | 7    | 1    | 1    | 4   | -   | 37    |
| 三蔵子  | 11 本野   | 令和3年度～   | 286   | 27.1       | 0         | 99    | 0          | 0    | 0    | 0   | 0    | 0    | -    | -   | -   | 99    |
|      | 12 樽井   | 令和4年8月～  | 98    | 50.3       | 8         | 42    | 2          | -    | 5    | 20  | 0    | 6    | -    | -   | -   | 83    |
| 豊川   | 13 古宿   | 令和4年4月～  | 450   | 44.4       | 10        | 163   | 10         | -    | 12   | 16  | 4    | 5    | 10   | -   | 4   | 234   |
| 豊    | 14 西豊   | 令和4年4月～  | 124   | 35.1       | 6         | 96    | 0          | 2    | 5    | 35  | 1    | 2    | -    | -   | -   | 147   |
| 桜町   | 15 小田淵  | 令和3年度～   | 179   | 44.2       | 3         | 19    | 7          | 1    | 12   | 5   | 0    | 0    | -    | -   | -   | 47    |
| 平尾   | 16 平尾   | 令和4年4月～  | 258   | 27.2       | 10        | 49    | 2          | 0    | 2    | 7   | 4    | 2    | 3    | -   | -   | 79    |
| 一宮西部 | 17 一宮   | 令和3年度～   | 381   | 21.1       | 2         | 4     | 0          | 0    | 0    | 0   | 0    | 0    | -    | -   | -   | 6     |
| 一宮東部 | 18 上長山  | 令和4年5月～  | 120   | 21.8       | 16        | 28    | 0          | -    | 16   | 1   | 1    | -    | -    | -   | 22  | 84    |
| 赤坂   | 19 赤坂台  | 令和4年6月～  | 234   | 37.6       | 12        | 69    | 0          | 2    | 1    | 29  | 0    | 7    | -    | -   | 31  | 151   |
| 小坂井東 | 20 茶屋   | 令和3年度～   | 112   | 28.5       | 0         | 22    | 0          | 0    | 4    | 0   | 0    | 0    | -    | -   | -   | 26    |
|      | 21 古当   | 令和4年5月～  | 139   | 51.7       | 9         | 11    | 7          | -    | -    | -   | 0    | 5    | 1    | 0   | 21  | 54    |
| 小坂井西 | 22 美園   | 令和3年度～   | 205   | 21.1       | 2         | 7     | 0          | 1    | 12   | 1   | 0    | 0    | -    | -   | -   | 23    |
|      | 23 南山   | 令和4年6月～  | 262   | 72.6       | 43        | 26    | 11         | 0    | 8    | 32  | 1    | 6    | -    | -   | -   | 127   |
| 合計   |         |          | 4,606 | 34.0       | 280       | 1,062 | 46.0       | 8.0  | 105  | 312 | 34.0 | 43.0 | 118  | 7.0 | 130 | 2,145 |

## 情報発信以外の活用

| 小学校区 | 組織名     | 導入時期     | 登録世帯数 | 導入率<br>(%) | 情報発信以外の活用 |               |          |              |
|------|---------|----------|-------|------------|-----------|---------------|----------|--------------|
|      |         |          |       |            | 電子<br>表決  | 参加・不参<br>加の確認 | 防災<br>訓練 | その他<br>(※1)  |
| 国府   | 1 国府中町  | 令和4年4月～  | 187   | 48.6       |           |               |          | 意見募集         |
|      | 2 国府下町  | 令和3年度～   | 163   | 59.9       |           | ○             | ○        | 訓練開始の合図      |
|      | 3 為当    | 令和3年度～   | 291   | 35.8       |           |               |          |              |
|      | 4 上宿    | 令和4年5月～  | 397   | 40.3       |           | ○             | ○        |              |
|      | 5 白鳥    | 令和3年度～   | 141   | 43.1       |           | ○             | ○        | 掲示板を利用し安否確認等 |
|      | 6 久保    | 令和4年11月～ | 65    | 18.3       |           |               |          |              |
| 中部   | 7 四ツ谷2区 | 令和3年度～   | 143   | 28.5       |           |               |          |              |
|      | 8 光輝    | 令和4年5月～  | 229   | 46.5       |           | ○             |          | 個人向けな連絡手段として |
|      | 9 高見    | 令和4年5月～  | 94    | 26.3       |           |               |          |              |
|      | 10 佐奈川  | 令和4年9月～  | 48    | 37.5       |           |               | ○        |              |
| 三蔵子  | 11 本野   | 令和3年度～   | 286   | 27.1       |           |               | ○        |              |
|      | 12 樽井   | 令和4年8月～  | 98    | 50.3       |           |               |          |              |
| 豊川   | 13 古宿   | 令和4年4月～  | 450   | 44.4       |           | ○             | ○        | チケット機能       |
| 豊    | 14 西豊   | 令和4年4月～  | 124   | 35.1       |           | ○             | ○        |              |
| 桜町   | 15 小田淵  | 令和3年度～   | 179   | 44.2       |           |               |          |              |
| 平尾   | 16 平尾   | 令和4年4月～  | 258   | 27.2       |           | ○             |          |              |
| 一宮西部 | 17 一宮   | 令和3年度～   | 381   | 21.1       |           | ○             | ○        |              |
| 一宮東部 | 18 上長山  | 令和4年5月～  | 120   | 21.8       |           | ○             |          |              |
| 赤坂   | 19 赤坂台  | 令和4年6月～  | 234   | 37.6       |           | ○             |          |              |
| 小坂井東 | 20 茶屋   | 令和3年度～   | 112   | 28.5       |           |               |          |              |
|      | 21 古当   | 令和4年5月～  | 139   | 51.7       |           |               | ○        |              |
| 小坂井西 | 22 美園   | 令和3年度～   | 205   | 21.1       |           |               |          |              |
|      | 23 南山   | 令和4年6月～  | 262   | 72.6       |           |               | ○        |              |
| 合計   |         |          | 4,606 | 34.0       | 0         | 10            | 10       | 5            |

## 2 利活用の効果について

電子回覧板利用の効果として、「情報伝達の迅速化につながった」「住民サービスの向上につながった」「町内会運営の効率化につながった」などの意見が寄せられました。各団体から寄せられた意見は以下のとおりです。

### (1) 情報伝達の迅速化につながった (11件)

- ・ 組長など役職者への緊急連絡に利用した。
- ・ 町内会行事への参加をリアルタイムで呼びかけた。
- ・ 回覧板が回る順番が遅いので、早めに内容を知ることができて良い。
- ・ 回覧板の電子化に伴い、情報伝達が迅速にできるようになった。
- ・ 回覧などの情報の確認が早くできるようになった。
- ・ 訃報連絡等、急を要する連絡に活用ができた。
- ・ 訃報が、迅速・明確に伝達できた
- ・ 訃報連絡は時間ロスもなく、とてもよい伝達手段だと思う。通常の町内会行事もリアルタイムに写真付きで送信できとても良いと思う。
- ・ 手配りの回覧スタイルと比べ、手元で情報を得る速度が上がった。特に毎月の広報や当直医案内などは発行された直後に配信される事が助かる。
- ・ 町内会行事に関する情報発信においてもタイムリーな活用に繋がった。
- ・ 行事開催、変更連絡が迅速に行えた。

### (2) 住民サービスの向上につながった (8件)

- ・ 迷い猫・保護猫の情報、秋のお祭りの厄年会による餅の配布等、掲示板の使い道が増えた。
- ・ 掲示板を活用して交通安全に関する改善策が提案されるなど、役員でなくても誰もが、気軽にまちづくりに関する意見を言えるようになった。
- ・ 廃品回収のお知らせ、年末年始のごみ収集日等を、組回覧とは別にタイミングよく（前日等）周知することができ、環境美化につながった。
- ・ 家族間での回覧ができた。
- ・ 回覧物や町内行事を情報提供することで、とても良いことだとの声があった。

- ・市、警察からの情報が文字で配信されたことで、防災無線を聞き逃したりすることなく、情報を把握することができた。
- ・「世帯内利用者」として遠隔地の家族登録が可能となったことで、地域内のみで共有していた回覧板情報を家族内で共有することができ、共通の話題作りにつなげることができた。
- ・お問い合わせ機能から、町内会員からの問い合わせが気楽にできるようになった。

### **(3) 町内会運営の効率化につながった（8件）**

- ・行事の参加の有無を確認する時、これまでは書面による有無（回覧板など）を行っていた。その場合、回覧内容の作成→印刷→配布→回収→集計という手順を踏んでいたため、時間と労力がかかっていたが、結ネットの「回答機能」を使い、回答期限を設けることで、時間の短縮、パソコンでの集計が簡単に可能となり労力の軽減につながった。
- ・行事の開催実施の有無（雨天などによる）を、これまではアナウンスカーを利用して何度も町内中を回っており、労力がかかっていたが、結ネットの掲示板で実施の有無をお知らせすることで、参加者に正確な情報が迅速に伝わり、労力の軽減につながった。
- ・町内会で共有したい情報（規約、年間会議開催日、総会資料）を結ネットにアップロードすることで、町内会の運営がやりやすくなった。
- ・町内会の役員、組長に対して決定したことを周知することができる。
- ・各種の資料作成、コピーなどスタッフの作業が軽減された。
- ・役員会開催における案内の配布稼働の軽減化が可能となった。
- ・出欠席の確認連絡（電話等）が不要となった。
- ・緊急連絡をする際の役員等の負担軽減につながった。

### **(4) どこにいても情報をみることができる（7件）**

- ・回覧板を自分が見る前に家族が次に回してしまうことがあるが、手元に情報を残すことができている。

- ・町内会資料が一元的にデジタル化して保管できる。
- ・結ネット上で回覧した資料を後で見ることができるので、安心である。
- ・情報がいつでもどこでも瞬時に確認できる。
- ・回覧配布物を結ネット上に保存できたことで、好きな時間に内容確認することが出来るようになった。また、回覧内容についての問い合わせにおいて、スマホで確認できるため、実際の紙配布物を探す必要が無くなった。端末があれば何時でも何処でも閲覧や情報確認ができることが便利になったと感じる。(特にスマホ世代の利用者にとっては有難い。)
- ・外出先からでも用件を確認することができた。
- ・回覧情報を後からゆっくり再確認できる点が住民から高く評価された。

#### **(5) 町内活動を知らせることができる(7件)**

- ・町内活動を掲示板に載せることで、今まで知られていなかった活動内容をみんなに知らせることができ、より町内会の必要性、大切さを伝えることができた。
- ・市民館まつりや講座の様子等の写真を活用して事業を紹介することで、関心を高めることができ、参加促進が図れた。
- ・就学前の子どもがいる世帯などに、子ども会活動を知ってもらう機会となった。
- ・掲示板ではゴミステーションの状況や桜の満開情報なども発信できた。
- ・スマホを持っている人の手元に町内会の情報が届き、町内会がどんな活動をしているのか、以前よりも知る人が増えた。
- ・町内行事の画像添付が好評だった。
- ・区議会の決定事項等町内の方に直接関係することなど発信できた。

#### **(6) 災害時に有効な活用ができる(4件)**

- ・防災訓練で、安否確認機能を利用した。防災訓練時点での登録者 387 名。そのうち、既読者 133 名、報告者 115 名という結果になった。まだまだ結ネットが町内で活用、周知できていないが、既読したうちの 86% の報告があった。

もっと結ネットが浸透するようになれば、実際に災害が起きた場合、とても必要で活用すべき機能になると思った。

- ・防災訓練時の安否確認に効果があった。
- ・災害モードによる安否確認機能の活用訓練を行うことで、防災意識啓発を図ることができた。
- ・安否確認で防災訓練の時に結ネットを使ってみた。近所の人留守である時、結ネットで安否が確認できるのがよかった。

### **(7) その他 (10件)**

- ・連絡ツールとして利用できた。
- ・発信文書は紙でのファイルより保存、検索がしやすかった。
- ・市民館まつりでチケット機能を活用することで、登録促進が図れた。
- ・町内会の皆様と町内会がよりコミュニケーションを図ることができた。
- ・町内会の行事等を電子回覧板に「連区だより」として町内の皆様に報告した。(令和4年度は27部発信した。)
- ・「結ネット」加入、掲示板利用を促すことで、ICT活用の普及につなげることができた。またスマホ教室開催による住民の利用促進を図ることができた。
- ・回覧板の回りが早くなった。
- ・結ネットの理解者は増えたが、まだ登録率が26%ぐらいなので回覧等を全面的に切り換えるレベルではないが、本年度の本格運用で50%以上にできるような活動をしたい。
- ・亡くなられた方が所属していた組織で容易に確認が可能になった。
- ・町内会の情報発信としては、回覧板と2段構えで送っているため以前と比べると町内会行事に興味を持つ方が増えてきていると思われる。裏付けとして昨年までは総会の質問事項が2件~3件あったが、通知してある通知文に対する質問が全くなかったことは、2段構えによる効果と判断できる。本当の効果は「何か」と推測すると、防災訓練時の安否確認や不審者情報・行方

不明者情報が有効に活用されてきたときに確認できると考えている。そのことを深堀すると、発信後の24時間以内の閲覧率が上がることで、「結ネット」が有効に使用されているという効果があらわれてくると判断している。

### 3 課題について

電子回覧板利活用の課題として、「利用者への理解」「住民に有効な情報発信について」「電子回覧板登録促進方法について」「閲覧率の向上」などがあげられました。詳細は上位のものから以下のとおりです。なお、今後の運用に向け、各課題について補足見解を記載しました。

#### (1) 運用について(12件)

- ・回覧板が回らない集合住宅の人には結ネットの事を伝えるのが難しい。登録してもらっても転出された場合の管理が難しい。あるアパートで回覧板の試験的中止を告知して結ネット登録を促してみたが何の反応もなかった。
- ・結ネットの継続的運用をする為の人材の育成をする必要がある。
- ・アパート世帯が150世帯あるが、世帯の出入りが頻繁にあるため、結ネットの案内をアパート世帯に出していない。他の町内会はどうしているのか。
- ・「メニュー」の活用。現状ごく一部しか活用していない。
- ・住民ニーズに合った情報発信を行うための検討を行う必要がある。
- ・結ネットの運営を町内会役員だけで行うのは負担が大きく、継続性が確保できないため、専属の担当者を設ける必要がある。
- ・各団体の利用方法が浸透できておらず各団体の活用ができていない。
- ・メニューの使い方が判らず、ほとんど使用しなかったメニューがあった「ゴミの日」「自治会行事」「総会関連」「役員会」「おくやみ」自治会行事と回覧板、掲示板の使い分けをはっきりさせる必要を感じた。
- ・学校関係の利用が少なかった学校について、より地域に知ってもらう為の情報発信が少なかったと思う。



- ・アカウント登録管理において、相応の管理者スキルが求められる。自由登録により、世帯代表の重複が多発し、その対応が必要となってしまった。個人情報扱うことになるため、町内会での権限と制約の必要性が課題である。
- ・地域外の関係者がいる（団体役員やボランティアスタッフなど）利用各種地域団体役員には地域外住民も多く一斉連絡ができない。
- ・町内会役員全員が、高齢者（70歳以上）でスマホ・パソコンの操作が不得手で発信業務が負担となっている。また後継者が見つげにくい。

#### 【補足見解】

「メニューの整理の仕方」「アパート住民への導入促進」「役員のスキル向上の必要性」など電子回覧板の活用が進むにつれて見えてきた課題があります。個々の課題については、他の団体の成功事例などを参考にそれぞれの団体にあったやり方を模索していくことが重要です。今後、団体同士の情報交換会を開催していきますので、課題の解決に繋げていってください。

#### （2）閲覧率について（10件）

- ・登録者数は戸建住宅に限れば50%弱だが、既読率は60%を超えないことが多い。
- ・結ネットに投稿した回覧資料を見てくれる人の割合は、約50%である。この割合を増やしていきたい。
- ・利用効果は、特段感じられない。電子回覧の既読率も低下し、直近では2W経過既読率が4割前後と低迷。常時閲覧いただく方と、登録当初は利用されたが、その後全く利用されない方との2極化が顕著。登録後ほとんど利用されない方も多数存在している。
- ・登録された方の中に未読者が結構いると思われる。
- ・既読率が少ないので、活用の仕方等も説明会を開催したいと思う。
- ・高齢者の加入率は比較的高いが、閲覧率につながついていない。
- ・登録されていても、既読者が減少傾向にある。（もの珍しさ登録の方が少なからずいる。）

- ・既読が遅い。
- ・既読者が全体の2割程度の状況であり、今後、既読してくれる工夫が必要である。
- ・既読率について、約50%程度にとどまっているため、かなり問題ではないかと感じている。

#### 【補足見解】

参加団体の中で比較的既読率の高い町内会の特徴として、電子回覧板で閲覧できる情報が多い（定期的に情報が発信されている。）、住民の方の興味を引く情報が発信されている等があげられます。電子回覧板が、地域で親しみを持ってもらえるような工夫を講じることで閲覧率の上昇につながると考えます。ただし、電子回覧板は、紙ベースでの回覧板と同様、情報を取得する側である住民の方が必要と感じる情報を必要なタイミングで閲覧するものでため、閲覧率を過度に気にする必要はないと考えます。

### （3）登録促進、利用者の増加について（6件）

- ・利用者の増加。今後、人が集まる機会に利用促進を図る。
- ・登録者数が伸び悩んでいる。
- ・住民の理解を促し、さらなる登録促進を図る必要がある（目標は登録率7割）。
- ・結ネット加入登録者がなかなか増加しない。
- ・登録世帯数が全世帯の25%程度にとどまっていて、この数も現在非常に伸び悩んでいる。
- ・登録世帯数が増やせないと効果が半減する。8割～9割加入することがもっと効果的になる。どうやって登録世帯数を増やすかが課題だと思う。

#### 【補足見解】

どの参加団体においても、電子回覧板導入当初は登録率が順調に伸びますが、一定の登録率を超えると上昇スピードが鈍化していきます。アプリ登録の仕方が分からない、既存の回覧板で充分等、登録いただけない理由は様々ですが、地域のお祭りをはじめとしたイベントでの登録ブースの設置やダウンロード会の

実施、敬老会の記念品配布時の個別対応等を通じて、加入促進する機会を多く設けた地域は登録率が伸びています。

#### **(4) 個人情報の取り扱いについて (4件)**

- ・役職が「町内管理者」、「〇〇役員」、「一般会員」となっている。町内管理者は問題ないが、「〇〇役員」が投稿した記事を集計すると、登録全世帯の名前が表示されてしまう。個人情報の観点からも、改善した方がよいと思う。
- ・肖像権の問題や町内回覧に記載されている個人情報(TeL)等をどう扱うか、いままでは紙ベースで回覧したら終わりであったが、結ネットでは半永続的に情報が確認できてしまう。また、情弱な人からはあらぬ誤解を生み説明しても理解してもらえないことがある。これは、豊川市としてこう決めたいと言い切ってしまうようにしたい。
- ・個人情報のところで不安視されている方がいる。
- ・個人情報の漏えいを恐れている方が多く、「他のアプリより個人が特定できるため安全である」と言う問いかけをしても、不安要素から登録を躊躇する方が一部町内会の中にいるため、教宣方法の検討が重要と考察する。

#### **【補足見解】**

個人情報の管理については、不安視される声がありますが、その不安を取り除くことにより登録促進にもつながると考えます。令和5年度からの本格運用では、各団体において、結ネットに関する個人情報の規約を作成していただくことを予定しています。各団体において、個人情報の取り扱いを適切に行っていることや、登録する個人情報を各団体で作成している世帯票に記載する内容に限定するなどし、利用者に説明することにより、利用者の不安が和らぐと考えられます。

#### **(5) 活用する住民のスキルについて (4件)**

- ・高齢者にとってはICT化に対する考え方は消極的である。まず、その領域に行くまでの道のりが非常に時間を要するため、スマホ事態の利便性や楽しさを体験する機会を増やすことが近道と考える。

- ・加入を促進するため敬老会や福社会等へ加入啓発に行った結果、加入者の携帯操作能力不足から、加入はしているが閲覧をしていないという方を一部見受けられることができる。フォローをすればよいという一部の町内からの意見もあったが、「見る・見ない」は本人の自由でもあり、町内会からの閲覧依頼はお願いにとどまる程度としている。
- ・多くの住民が効果的に活用できるよう、スマホ教室を開催するなどして、高齢者等の技能向上を図る必要がある。
- ・結ネットの使い方講習をする必要がある。

**【補足見解】**

電子回覧板を利用できるようにアプリのインストールを行っても、利用者側が活用できなければメリットを実感しづらいため、詳細意見にもあるように利用者側のスキル向上も必要であると考えます。解決策の一つとして、豊川市では、ドコモショップ豊川店との間で協定を締結し、「はじめてのスマホ教室」を実施しています。スマホ教室では、ドコモショップ豊川店の社員の方が講師としてきてくださり、アプリのインストールの仕方をはじめとした基本的な部分から講習を行ってくださいます。活用を御検討ください。

**(6) 運営の負担軽減について (3件)**

- ・町内会員様、全世帯が登録している訳ではないので、書面による回覧も併用せざるを得ない。よって組長さんの負担は、今のところ変わらない。
- ・結ネット未登録者への回覧を従来通り行っている為、町内役員の負担軽減に繋がらない。
- ・電子回覧板の普及に応じて紙回覧を縮小していかないと、負担軽減の効果が実感しにくい。

**【補足見解】**

電子回覧板の運用を始めてすぐに紙の回覧板をやめてしまうと、地域住民の方が混乱してしまいます。このため、地域住民の方の要望をきちんと聞いてから実施していく必要があります。市内のある団体では、結ネット内で、紙の回

覧板をやめ電子回覧板のみにするかどうか希望をとったところ、若い世帯を中心に同意が得られました。このため回覧文書作成と配布について、負担軽減を図ることができました。

### **(7) その他(12件)**

- ・若い世代の方において未だ結ネットの存在が伝わっていないのも実態である。利便性などを中心に結ネットの特徴をアピールする機会を増やす必要があると感じる。
- ・加入促進チラシの中に「1世帯1加入」「複数加入は世帯内登録」となっていたことから、1世帯1登録しかできないと勘違いしている方が多く、町内会情報を必要としている方に届いていないと思われる。
- ・アンケート調査に対して、住所、連絡先の抽出ができなかった。
- ・生存確認・既読確認ができることへの理解が不足している。
- ・ICTへのネガティブ報道に同調する意見もある。
- ・高齢者はAndroidの比率が高かったが、OSのバージョン、ベンダーでインストール手順が異なったりしてインストールに手間取る場合があった。添付ファイルのファイルサイズやファイル形式で問題が生じる場合があった。世帯参加率が低く電子表決まではできなかった。
- ・他のシステム(例えば豊川市防災アプリなど)と連携を可能にすることで、利便性の向上が図られ登録者の拡大につながる。
- ・特に高齢者を対象に、登録促進できる説明会等を実施する必要がある。
- ・町内会以外の情報発信が多すぎ!?
- ・利用効果は、特段感じられない。
- ・結ネットの回答機能を使って、何か意見を求めたい場合に、回答者の名前が必ず出てしまい、匿名での回答ができない。そのため自由な意見を言えないことがある。(匿名機能がある場合は教えてほしい。)
- ・町内子ども会、自警団には、結ネットを利用した情報伝達等をお願いしてきたが、すでにグループラインを活用した会員、団員への情報伝達・共有を行

っており、組織としての利用は行わないとの事。町内会役員会でも、結ネットを活用した情報伝達のみでの利用で、限界を感じている。ライン&Sメールでの組織内連絡活用の方が利用しやすい。町内会会員に「結ネット」登録をお願いする側の発信者が、その有効性に疑問を感じている。(組織内情報伝達に無理に利用) 低下した既読率の向上への改善策が見当たらない。

## 4 自由意見

自由意見として、各団体から寄せられた意見は以下のとおりです。

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・バージョンアップした内容を含めたユーザーマニュアルを、年1回でいいので更新して掲載してほしい。</li><li>・掲示板等のお知らせについては、掲載期限を設けて、例えば2か月以上経過したものは自動で削除（ごみ箱行き）される機能は、如何でしょうか？他のメニューも、管理者権限で掲載期限を設定できたらいいなと思う。特に「訃報」については短期間で削除してほしいとの意見があり、2週間程度で削除している。</li></ul>                                     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・市内の中高生についても、学校からの発信を結ネットをつかってやっていけるようにするといい。組織体は学校単位で町内会とは別にする。結果的に町内会の結ネット利用促進にもつながるし、インストール等を中学生のボランティアにお願いすることも可能となる。</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・町内会が管理できない情報が多くなり、運営主体が町内会なのか、市なのか分からなくなるときがある。</li><li>・そもそも回覧板を読まない人も多いと思うので、電子回覧板という名称はこのシステムにそぐわないのではと思うこともある。アプリの評価を見てインストールを止めたという人もいた。</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・デザインのことになってしまうが、「最新情報」はタイトル前に「回覧板」、「掲示板」、「子ども会」などアイコンがあり、鮮やかで読もうという気持ちになり、とても印象が良い。しかし、「メニュー」で、例えば「掲示板」を押して内を見ると、タイトル、投稿者、投稿日、最終コメントとグレーの地味な画面になり、その掲示板を開こうという気持ちがなくなってしまう。添付ファイルがある場合は、その添付ファイルの画面を表示したりして、もう少し明るい印象にした方が、読もうという気持ちになり良い。</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・「結ネット」本格運用が始まるが、町内会組織として利用の場合、その有</li></ul>  |

|   |
|---|
| <p>効性に疑問。豊川市の情報入手や、応援事業所紹介バナーよりの企業情報の入手には手軽で使いやすい。応援事業所は製造業が目立ち、市民生活に直結する小売業（地元スーパー等）が目立たない。市民の消費生活に直結する情報を、企業様のバナー以外で UP できないか？</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 結ネットを使い、情報発信が楽にできるようになるので、今後も活用していきたい。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 登録者を増やしても、見ていただけないと意味がないので、その辺をどうするか管理者として考えたい。</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 登録件数を上げるのは、役員、組長が頑張らないといけないと思う。</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人的には、加入率 50%以上を目指すことが一つの目安と考える。そのために豊川市として「結ネット」の周知活動の機会・場面を増やしていただきたい。</li> <li>・ 地域への ICT 導入を促進するため、①ICT 推進員などに対する講習会の実施、②各種補助金の拡充（ハード・ソフト両面）を積極的にお願いたい。</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 町内会を 1 世帯とみなして、代表者 1 名が利用者登録及び世帯内利用者設定をし、町内会役員を子として登録することについて。これによりどんなことができるのかがわからない。</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 連区でも活用出来れば、各委員会連絡等の省力化に繋がるのでは。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他団体の取組（特に登録促進につながるもの）を知る機会を設けてほしい。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 参加率が重要と思うがなかなかキッカケや動機づけが難しい。明確にメリットを主張できるコンテンツを自ら探さないといけないと思う。不慣れな運用や疑問に迅速に対処いただき感謝している。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 最大の課題、町内会での ICT 公聴会などを企画出来たら意識の向上と防災意識の向上にも役立つように感じた。</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ICT 推進員の役割等、皆さんどのような活動をされているのでしょうか。</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ スマホから簡単にプリンターへの印刷が出来るようなマニュアルがあれば提供を希望。</li> </ul>   |



|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民間、自治体役員間では LINE による連絡が常態化しており、結ネットにその機能を持たせるには LINE グループに勝る特徴が必要ですが現時点では難しいと感じる。</li> <li>・利用促進には、町会&gt; 住民、自治体&gt; 住民だけではなく、住民=住民、住民=事業者で魅力を感じる情報交流、特に住民=住民のコミュニケーション機能がポイントと考えている。町会の都合で使おうとしても住民は魅力を感じないので。</li> <li>・年齢層に関係なく、スマホ利用者は多種多様なアプリを利用しており、結ネットの優先度を上げる取り組みを市には期待している。市イベントでの結ネット限定グッズの配布など、入れているよかったです的な普及活動も良いかもしれない。</li> <li>・防災防犯情報機能や災害時モードについて、訓練実施要領や実施例などで加入団体の利用普及を後押ししていただけるとありがたい。</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・将来やってみたいこととして、LINE 感覚でコミュニケーションがとれれば『ただマーケット』をやってみたいと思います。例えば、ある人が「こんなバーベキューコンロがありますが誰か使ってくれる方いますか」と発信し、「私、欲しいです！」と使いたい人が返信し借りられる…こんなことをやってみたい。その結果、登録世帯も既読率も上がるのではないかと考えている。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃環境・人権防犯・福祉課の情報を載せたらとも思うが、高齢者の中には「発信情報量が多すぎる」という意見があり、このような方が閲覧率を下げる要因と考えている。少数意見のため無視をしようと思うが、「情報の量についてどれが正解か」の指針が欲しい。</li> <li>・情報取組みの意見交換会等を定期的で開催し、良い取組みはどんどん取り入れた方がより効果的な取組みになるのでは？と考える。</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・町内会組織の中で別部門を設けて運用することが加入者促進に繋がると考える。例えば町内会青年部、子ども会なる方々が中心となって電子回覧板</li> </ul>   |

の活用方法を考案し運用すれば若い世代の方を中心に関心を持たれる方が増えてくると思う。

- ・防災モードにした時に音が出るのだが、その音が小さい。もっと大音量になるといいなと思った。

## 考 察

### 1 令和4年度町内会電子回覧板導入研究事業について

市と連区長会は、令和3年度7月から10町内会の協力を得て、町内会電子回覧板の導入研究事業を行い、町内会活動における電子回覧板の活用による効果を検証しました。この研究事業により一定の効果や課題が集約できたものの、より確実な検証をするには研究期間が足りないこと、他の町内会等からも研究事業継続への要望があることなどから、令和4年度も引き続き研究事業を実施する運びとなりました。

令和4年度は年度当初から11月に、新たに1連区13町内会が参加し、合計23団体の協力を得て研究事業を行いました。事業を終えた参加団体からは、電子回覧板を活用した効果として高い順に「情報の迅速性」「住民サービスの向上」「運営の効率化」「活動への理解促進」「災害時に備えた活用」が報告されました。特に、昨年度の事業の検証と比較すると、「行事への参加不参加の集計、会議の案内や資料の作成といった労力の削減」など運営の効率化に関する効果が顕著になっています。また、防災訓練で電子回覧板の機能を活用した安否確認をする団体が増えるなど、**災害時に備えた電子回覧板活用の意識**が高まっていることがうかがえます。さらに、「世帯内設定を活用して遠方の家族とも情報共有ができた」「迷い猫、祭り情報など掲示板機能を活用して発信できた」など**地域のコミュニケーションツール**として紙の回覧板以上の効果があったことも報告されています。

その一方で課題としてあげられたのは、高い順に「運営面での検討の必要性」「閲覧率の伸び悩み」「登録促進の方法」「個人情報の取り扱い」「技術面のサポート体制」でした。特に、運営面の課題では、「集合住宅の結ネット活用の整理」「メニューの設定方法の検討」などがあり、活用が進むに従って見えてきた課題が多く報告されるようになっていきます。これらの課題については、団体間で情報交換をする機会を設けるなど、他の成功事例をヒントにして課題の解決を検討し、各団体にあった充実した運用に繋げていきたいと考えています。

## 2 本格運用に向けて

市と連区長会では、令和3年度から4年度に1連区22町内会の協力を得て、電子回覧板「結ネット」の実証実験を行い、効果や課題の検証を行ってきました。

いよいよ令和5年度からは本格運用となり、町内会電子回覧板「結ネット」運用事業を開始します。この事業では実証実験での課題の解決を図るため、**連区長会、参加町内会等、事業所、市**がそれぞれの強みを生かして役割を担い、協働のまちづくりを推進していきます。

課題となる運用資金等の**財政面の解決を図る**ため、事業所からは町内会電子回覧板「結ネット」応援事業所として寄附金や協賛金による、「結ネット」運用の御支援をいただきます。また、市は補助金制度を創設し、電子回覧板の導入等に係る費用の4分の3を補助します。高齢者を中心に課題となっている技術面については、協力事業所がスマホ教室を開催したり、市がICTボランティアを募集して町内会へ派遣するなど、**技術面での支援体制強化**を図ります。さらに、参加町内会相互の意見交換の機会を設けるため、連区長会が情報交換会などを開催し、運営における課題の解決を図っていきます。

本格運用後は、このような協働体制を整え、町内会電子回覧板「結ネット」運用事業の充実化を図り、**電子回覧板の活用を市域全体に促進し、地域コミュニティ活性化と住民の利便性向上**を目指してまいります。今後も引き続き、皆様の御理解と御協力をいただきますようお願い申し上げます。