

# 令和 3 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なか、感染予防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10町内会とその町内会加入世帯

- ・国府下町町内会・為当町内会・白鳥町内会・本野町内会・小田渕町内会
- ・四ツ谷二区町内会・大木町内会・一宮町内会・茶屋町内会・美園町内会

### 3 事業実施期間

令和3年7月1日から令和4年3月31日まで

(ただし、電子回覧板導入の開始時期は各町内により異なる)

## 報告内容

令和3年度町内会電子回覧板導入研究事業に参加した10町内会より、この事業の効果や課題について報告をいただき以下のとおりまとめました。

### 1 情報発信件数等

小学校区	国 府			三蔵子	桜 町	中 部	一宮西部		小坂井東部	小坂井西部	合計	
	町内会	国府下町	為 当	白 鳥	本 野	小田渕	四ツ谷二区	大 木	一 宮	茶 屋		美 園
参加期間	7/1~3/31	7/1~3/31	10/1~3/31	8/1~3/31	10/1~3/31	11/1~3/31	7/1~3/31	7/1~3/31	7/1~3/31	10/1~3/31		
登録世帯数(世帯)	78	244	106	210	140	106	292	343	98	159	1,776	
導入率(%)	30	30	33	20	35	23	24	19	24	16	25.4	
情報 発 信 件 数	回覧情報	12	70	16	60	16	20	15	5	13	3	230
	町内会行事	5	11		10	6	20	10		5	5	72
	訃報連絡	4	8			13				10	2	37
	掲示板			11		1	4	2		2		20
	防犯情報					2				1		3
	総会関連		3			1	1				2	7
	ごみ関連		2			1						3
	その他		4			1	6		1	1		13
そ の 他 活 用	電子表決						1					1
	参加・不参加 表明		1									1
	防災訓練				1			1				2
	その他											0
合計 (発信・活用)	21	99	27	71	41	52	28	6	32	12	389	

※美園町内会は、「訃報連絡」等において情報発信後、削除したものがあため、一部把握できない発信件数があります。

## 2 利用の効果について

電子回覧板利用の効果として、「町内会運営の省力化につながった」「情報伝達の迅速化につながった」「記録として残り後で見返すことができる」などの意見がありました。詳細は上位のものから以下のとおりです。

### (1) 町内会運営の省力化につながった (7件)

- ・大至急回覧(訃報)は組長が自費でコピーして留守宅に配布しているが、その手間が省ける。
- ・行事の参加・不参加の確認、実施・中止の連絡が容易にできた。
- ・町内会に必要な情報(組別世帯数、規約等)を掲示しているので組長や役員がいつでも情報をみることができる。
- ・次年度以降も同じ情報をみることができるので、町内会運営のノウハウが蓄積できる。
- ・春と秋の一斉清掃の中止案内等は便利だった。
- ・役員会議招集案内では省力化が図れた。
- ・個人的にLINEを敬遠される場合は結ネットが代行利用できる。

### (2) 情報伝達の迅速化につながった (6件)

- ・大至急回覧(訃報)は特に迅速に情報を知りたいので大変助かっている。
- ・紙の回覧が回る前に内容を知ることができて便利。
- ・紙の回覧よりも早く情報を得ることができる。
- ・事象に対して迅速な情報提供が可能となった。
- ・回覧板がすぐみられる(回ってくるのを待つ必要がない)
- ・訃報の案内や不審者・防犯情報等は速さと効果があった。

### (3) 記録が残るため後で確認ができる (4件)

- ・記録として残るので、回覧のメモをとらなくてもよい。
- ・手元に内容が残せるので後で見直すことができよい。
- ・月1回配信した回覧板で町内行事などがスマホ内に残っていることで日時・場所の確認ができやすいとの声がある。

- ・紙の回覧は送ってしまうと再度見れないが、再度確認ができる。

#### **(4) どこにいても情報を見ることができる(2件)**

- ・自分が留守にした時、紙の回覧は飛ばしてもらい読めないことがあるが、出先からでも回覧が読めるので助かる。
- ・外出先、事後確認などでも、回覧情報の確認が可能となった。

#### **(5) タイムリーな伝達が可能である(1件)**

- ・即時の情報発信でタイムリーな情報提供が可能。

#### **(6) 災害時に有効な活用ができる(1件)**

- ・災害時に、住民の安否が確認でき、迅速な避難や救助活動に繋がられる。

#### **(7) その他**

- ・カラー写真を発信できるのが素晴らしい。
- ・掲示板にて町内行事等を配信し、コロナ禍での情報ツールとなった。
- ・必要な情報がすぐ共有できる。(個別連絡、確認の必要がない)
- ・導入当初はどちらかというと無関心の住民が多くいたが、少しずつ広がり、逆に関心が増えてきた。(特にシニア世代)
- ・町内会の事業、行事、訃報、町内会規約、小中学校の情報を発信することができる。
- ・小グループの連絡網として掲示板を活用できる。

### **3 課題について**

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」「閲読率の向上」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) 利用者の理解について(4件)**

- ・スマホの使い方に慣れない人からの拒否反応がある。
- ・利用者負担の軽減が必要。

- ・高齢者にとってスマホを持っていても操作が心配。
- ・高齢者でスマホを保有する人を増やす必要がある。

【補足見解】

住民すべての方がスマホを持つことは難しいですが、持っている方については、結いネットに登録をしていただければ、簡単に閲覧することができます。市は住民の方への登録サポートをボランティアの方と一緒にしていますので、ご相談ください。

**(2) 住民に有効な情報発信について (3件)**

- ・スマホを持っていない人、持っていても結いネットに興味を持たない人がいるため、一律に情報発信することが難しい。
- ・町民が必要としている情報の掘り起こし。(現状、見なくても困らない)
- ・町民にシステムへの興味をもってもらおう。(アプリ機能、使い方等)

【補足見解】

既に参加町内会で行っているように、写真付きで町内行事や危険個所の情報提供を行うなど発信内容の工夫をすることで結いネットのメリットを感じていただき、加入促進につながると考えます。

**(3) 電子回覧板登録促進方法について (3件)**

- ・戸建住宅は世帯票登録世帯の4割近く参加してもらえているが、集合住宅ではチラシの個別配布をしたが参加世帯は登録世帯の1割程度。回覧板が回っていない集合住宅も多く周知が難しい。
- ・加入率が上がらないと紙の回覧と両面運用となるため負担は大きい。
- ・アプリの登録者数を増やす工夫が必要。

【補足見解】

イベント時や地元の会合など住民の方が集まる場や回覧等で結いネット活用のメリットなどの周知を図り加入促進を図りたいと考えます。

**(4) 閲読率の向上について (2件)**

- ・登録はしているが、殆ど未読状態の人も結構多い。発信内容に興味がないの

か、そもそも電子回覧板に興味が無くなったのか？

- ・ 閲読率を高める。(発信してもなかなか見てもらえない)

【補足見解】

電子回覧板は可能なタイミングで閲読してもらえばよいものであるため、閲読率はそれほど気にする必要はないと考えます。また、利用者の方にプッシュ通知の設定(新着情報の通知)をしていただき、町内会から回覧等が届いたことが確認できると、閲覧につながります。

**(5) システム的な改善要望について(2件)**

- ・ 説明会をしていただけるとは助かりますが、説明会を実施することは色々大変です。もっとお手軽に登録できるような仕組みがあるとよいと思います。
- ・ 区議員の任期が2年だが、短い任期の中で結ネットの運営をまかなえるかの不安は大きい。誰でも安心して管理できるシステムといえるのか。

【補足見解】

機能要望としてアプリ開発業者へ依頼します。

**(6) 個人情報の取り扱いについて(2件)**

- ・ 転入転出の状況も把握し難く、IDの管理が難しい。
- ・ 実証実験中は登録情報として氏名、ふりがな、住所、所属組の4点をお願いしているが、生年月日、メールアドレス、携帯電話番号まで登録してしまう人が多い。個人情報の管理責任を誰が何処まで負うのか？

【補足見解】

利用者の結いネット登録は、利用者の登録申請を受けて管理者が登録承認を行い登録完了する設定をすることができます。これにより、町内会加入者を登録承認し、町内会未加入者の方の登録を不承認することができます。ID管理の強化につながります。また、登録する際に、結ネットに必要以上の情報を入力しないよう周知を徹底する、回覧で登録者に不要な個人情報の削除を各自で行うよう依頼する、管理者で不要の情報を削除する(ただし、対応前に周知を図ることが必要)などの対応をして各町内会で個人情報を適切に取扱っていただくよう

お願いします。

### **(7) 本格導入後のコスト面について (3件)**

- ・極力低コストで結ネットの利用ができる工夫が必要
- ・運用費用の問題 (毎年の予算の確保)
- ・来年度からランニングコストが発生するが、低価格での提供は保証されるのか？費用対効果も高まるか？懸念される。

#### **【補足見解】**

令和5年度からの本格稼働において町内会負担を少しでも軽くできるよう、運用費用の財源確保の仕組みを検討しています。

### **(8) 町内会での運用体制構築について (2件)**

- ・運用する役員の負担 (写メを使って発信しているので負担は少ないが)
- ・発信側のスキルがある程度必要。役員が交代するとレベルの維持が今後課題となる。

#### **【補足見解】**

町内会の中で結ネット推進班を設けるなど、各町内会で継続した結ネット運用の体制整備の構築をしていくことが大切だと考えます。

### **(9) 市のビジョンについて (1件)**

- ・広報は全廃できないと思うが、市のメリットはあるのか？市の情報はホームページでも入手可能。今後の運用について市のビジョンを示してほしい。今後の展望、最終目標は何か？

#### **【補足見解】**

電子回覧板の実証実験は、町内会運営の省力化と新型コロナウイルス対策として、参加町内会の協力を得て、メニューや機能の選定、利用方法の改善など利便性の向上を図るとともに、その効果を研究するためのものです。今後の市のビジョンは、実証実験を経て、利用者等のご意見をお聞きしながら、この検証結果をもとに考えていくこととなります。(広報を全廃することを目標とするものではありません。)

## (10) その他

・ 掲示板の投稿はまだ役員のみで一般市民の投稿が無い。投稿方法の周知が足りない点もあると思うが、実名で登録することに抵抗があるのか？

・ 紙の回覧板を飛ばす場合、今までは隣の家にもっていけばよかったのに、数件先までもっていかなければならなくなり、結ネットを使えない人の負担になるのではないか。

・ 登録方法など市の支援・協力が必要。

・ 紙での回覧や資料の配布を希望する人が多くいる

・ 学校区の中で1町内だけ導入なので学校からの発信は難しい。全町内が導入されれば重要な情報となる。

・ 今後参加人数を増やすには導入にインセンティブが必要で、夏祭りで導入の方に少額の物品をお渡しする案がある。

・ 広報、回覧板の活用には全世帯がスマートフォンを持っていない為、登録者以外は配布する必要がある、余分な手間がかかる。(全世帯配布の方が楽)

## 4 自由意見

自由意見として、「電子回覧板のメリット」「運用で懸念されること」「今後の運用に向けて」などの意見がありました。詳細は上位のものから以下のとおりです。

### (1) 電子回覧板のメリット (6件)

・ 最初の登録が大変だけどとても助かるので是非続けてほしい。

・ 訃報は本当に助かる。

・ こんな便利なものを他の町内会が取り組んでいないのは残念です。

・ 昔と違って共働きの家庭が増えています。その分組長が大至急回覧を回すのに苦労していますが、結ネットがあればその悩みは解消します。以前からある古い家はなくなり、土地の整備を行ったりで、今どんどん新築の家が建設されています。他の土地から引っ越して来られる若い世代の方が増えており、世帯

の新旧交代が進んでいます。長年住み慣れた方々だけでなく、新しく町内会に入った方や町内会行事に詳しくない方へも町内会の活動や行事をカラー写真で紹介する情報提供等がスムーズにできます。今の若い方には時間を有効に使えてよいと思います。

- ・使用するメリットが明確になれば、参加者が増えるのでは。(参加町内会への支援・補助、登録者の優先〇〇〇等)

- ・結ネットを使う人が増えれば、情報発信をする役員や組長の負担が軽くなると思います。町内会を自転車で回って必要な人に手紙を配ることを何度か行っただのですが、1回、回ると30～60分かかります。結ネットならば5分で必要な人に情報発信ができる利点があります。結ネットで発信した情報を見てくれる人も見ない人もいますが、運営側は気にしないで続けることが大切だと思います。

## **(2) 電子回覧板で懸念されること(コスト面、住民の理解)(5件)**

- ・費用については年間150円/軒くらいまでなら許容できるがそれ以上だと不参加住民との不公平感ができるので難しい。

- ・結ネットの利用でコストがかかると町内会費でまかなえるのか。

- ・スマホが無い、あってもうまく使えない。

- ・今回IT利用の難しさを思い知らされた。一般の方は非常に保守的で変化を嫌う。通常回覧板がスマホでみられるといっても困らなければ普及しない。使わなければ困る、あるいは使うことによって大きな利益が得られるというシチュエーションを作っていくことが大事だと感じた。

- ・IT化は必須。ホームページなど閲覧型の情報発信方法を研究していきたい。この場合、市の方も相談にのっていただけるとありがたい。

## **(3) 電子回覧板の本格運用に向けて(3件)**

- ・この実証実験の当初の計画では校区単位での運用を目指していたと思いますが、現状ではそのような連携はなされていません。町内在住の市職員に聞いたところ、市民協働国際課以外では殆ど周知されていないようですが、実証実験

期間終了後の豊川市としての結ネットに対する明確なビジョンを示していただきたいです。

・短い任期で変わる町内会役員ではシステム運用上難しいことも多いと思います。市としてのサポートはどのようなものになるのでしょうか。

・個人的な意見ですが、市側の思いや熱意も分かっているつもりですし、将来的にネット等がより拡大していくことも確実です。それでも導入して拡大していくことは簡単ではありません。思った以上に、町内会活動は昔ながらの考えが蔓延しています。前向きに検討し協力したいと考えていますが、時間をかけて取り組む必要があると思います。

#### 【補足説明】

実証実験終了後は本格運用になり、各町内会で電子回覧板の運用をしていただくこととなりますが、市がどのような形で関わっていけるのかについては、現在検討しているところです。

#### （４）個人情報の取り扱い（１件）

・個人情報の保護管理はこのようなシステムではとても重要なことです。横浜市のホームページでは自治町内会向けの個人情報の手引きや Q&A があります。豊川市ではどのように対処されますか。

#### 【補足説明】

市では全町内会に配布する町内会加入促進マニュアルにおいて、運営における個人情報の取り扱いについて、町内会で個人情報の取扱いの規定を定めること、目的以外に個人情報を使用しないこと、本人の同意を得ず第三者へ個人情報の提供をしないことなどを遵守するようお願いしています。

#### （５）登録促進への工夫検討（１件）

・費用の補填の意味で近隣のスーパーなどの特売情報やクーポン的なものを掲載してもらい町内会で広告収入を得られれば助かるし、相互にメリットがある。買い物に行ってアプリを開いて見せれば割引になるなど。また近隣の町内のお祭り情報などもあれば掲載してもいいと思う。将来的に結ネットアプリを

インストールすればどんどんお得になるようにすれば導入が広がるのでは。町内会情報だけでは限界になり一定数からの上積みは難しい。

**(6) 運用上の工夫検討 (1件)**

・発信する担当者、写真撮影、報告受付者、責任者等が必要。また、4会館の利用情報を掲示する。(利用可能日の見える化)

## 考 察

### 1 電子回覧板の効果と課題の検証を受けて

令和3年7月1日から開始した町内会電子回覧板導入研究事業における効果について、参加した10町内会から貴重なご意見を沢山いただきました。報告にもあるように「いつでもどこでもスピーディーに町内会情報を入手・発信」が、この町内会電子回覧板の最大のメリットであり、受け手（住民）、送り手（町内会役員）双方にとって、情報伝達における「迅速性」「記録性」（データが残るためいつでも情報を確認できる）が高まったことは大きな効果といえます。特に、共働き世帯や若い世帯の方には、時間にとらわれず手軽に町内会情報を入手できる点が好評だという報告もありました。また、電子回覧板を通して身近な町内行事や危険個所などの情報を写真とともに閲覧できることで、新たな地域の魅力や注意喚起などの情報を画像と一緒に知ることができ、地域コミュニティへの理解が増し、親近感や一体感にもつながっているようです。

さらに、「町内会運営の省力化」に効果があったという声も多くありました。昨今、多くの町内会が運営負担の増大、高齢化や共働き・定年延長に伴う役員の担い手不足、活動者の減少といった課題を抱えており、町内会活動の活性化を図るためには、運営負担の軽減を図ることが重要になっています。電子回覧板を活用することで、町内会回覧の迅速化だけではなく、行事への出欠確認、総会等での議決権行使などとしても活用することができ、さらなる運営の省力化を期待することができます。

その一方で、電子回覧板の活用に対して利用者の理解を得ることや登録促進を図ることが課題としてあげられました。この電子回覧板は登録世帯を増やすことでその効果が増します。引き続き、電子回覧板のメリットを住民に伝えながら発信内容の工夫を行い、受け手にとって有効な情報を発信する媒体となり、登録世帯獲得を図っていきたいと考えます。

また、運用する上での課題として、個人情報の取り扱いについての意見もあ

りました。電子回覧板にて情報発信を行う町内会、市、システム業者においては、目的以外に個人情報を利用しないこと、本人の同意なしに第三者へ情報を提供しないことなど個人情報の適切な取り扱いの遵守を守るべき内容として契約や協定で規定しています。電子回覧板上で各町内会が取り扱う個人情報については、これまで加入世帯名簿作成等で扱ってきた個人情報と同様に、適切な管理を遵守徹底していただくようお願いしているところです。

最後に、活用するシステムにおいて、各町内会から機能的な検証をして要望等をいただいておりますが、システム開発業者に改善依頼をし、誰もが使いやすいシステムになるよう努めてまいります。

## 2 今後の運用に向けて

今後、町内会電子回覧板の運用を持続していくためには、参加町内会からの意見にもありましたが、「町内会電子回覧板運営体制の構築」をすることが大切です。電子回覧板の運用にあたっては、管理者や情報発信者などの役割を決め進めていくこととなりますが、発信する役割については必ずしも役員の方だけが担うのではなく、住民の方に結ネット推進ボランティアを募集するなどして、地域住民の力を借りて発信や登録時のサポート体制などを構築していくことで持続的な運用につながります。また、一部の町内会が行っているように、添付する通知文などを「写メを活用して情報発信する」など、運用にあたって誰でも簡単にできる無理のない方法を取り入れることも、持続可能な運用をする上でポイントになると考えます。

令和3年度に参加協力をいただきました10町内会の皆様の報告を参考に、今後も、引き続き参加団体の皆様のご意見等を取り入れながら、町内会電子版導入研究事業を進めてまいります。