

「地域コミュニティに関する研究会」  
(第2回) 議事概要

○日時

令和3年8月30日(月) 14:00~16:00

○開催方法

WEB会議

○出席者

横道座長、伊藤構成員、清原構成員、佐藤構成員、水津構成員、日高構成員、  
深田構成員、湯浅構成員、

(事務局)

吉川自治行政局長、阿部大臣官房審議官、植田市町村課長、田頭課長補佐

(自治体職員)

川本 康志(金沢市市民局市民協働推進課地域コミュニティ活性化推進室担当室長補佐)

松村竜次郎(島田市地域生活部市民協働課課長)

吉家 祥子(岡山市市民協働局市民協働部市民協働企画総務課副主査)

中尾 健一(佐世保市市民生活部副部長兼コミュニティ・協働推進課課長)

吉村 庄一(佐世保市市民生活部コミュニティ・協働推進課主幹兼課長補佐)

【議事次第】

1 開会

2 議題

(1) 研究会の進め方について

(2) 地域活動におけるデジタル化について

①総務省

②金沢市

③島田市

④岡山市

⑤佐世保市

(3) 質疑応答

3 閉会

【議事概要】

○ 各市のデジタル化の取組をお聞きして、パソコン設定やホームページ作成

支援等の初歩的な内容が多いことから、まずは自治会役員の能力向上に力を注がなければならないというのが市区町村としての現状であると理解した。

- 総務省の資料では約 200 の市区町村が自治会活動のデジタル化支援を実施済み又は実施予定と回答しているが、この内訳として人口規模による傾向はあるのか。また、島田市において、自治会がWEB会議システムのライセンスを取得することに対して何かサポートはしているのか。
- 内訳としては政令市が約 15 団体、中核市が約 20 団体、残りがその他の市となっている。政令市は約 4 分の 3 が、中核市は約 3 分の 1 が該当していることから、現時点では規模の大きな市ほどデジタル化支援に取り組んでいる傾向が見受けられる。
- まずは無料のものを使っているが、それ以後は市として補助金を支出することでライセンスを購入していただくこととしている。
- 自治会活動のデジタル化支援を実施済み又は実施予定と回答した市区町村は約 200 団体と、まだまだこれからの段階である中で、本日ご説明いただいた 4 市の取組はコロナ禍というピンチをチャンスと捉え、事務負担の軽減、サービス向上、活動への参加促進などのデジタル化のメリットを生かそうとしている点において非常に有益なものである。
- 金沢市、島田市の事例では、町会連合会・情報通信事業者・市の三社が協定を交わして、町会等のデジタル化を進めていることから、町会と市だけでなく、事業者を含む地域の多様な主体が地域活動のデジタル化を進めることの意義を示すものとする。
- 町会役員の高齢化への対応という点は、どの市も共通の課題であり、特に機器の調達や通信環境の整備などハード面でのサポートは、高齢者が役員になることの多い自治会活動において有効に働いているようである。また、各市の取組みには、デジタル化を通じて高齢者が孤立しないよう、デジタルディバイドを解消する方向での目配りをされている姿勢が感じ取れる。今後はデジタル化に適応している若い世代を含めた、町会活動への参加者の多世代化を促すデジタル化という視点も重要になるのではないかと考える。
- 金沢市の資料の 9 ページの見守り電球について、地域で高齢者を見守るた

めにデジタル化を生かすという発想がとても有効であると感じるが、何か課題は抱えているのか。また島田市の資料の 12 ページに「導入成功の鍵」が記載されているが、これらは当初から市として想定していたものなのか、それとも実際のやりとりをする中で生まれたものなのか。この「導入成功の鍵」は、今後他の自治体に共有され、これからデジタル化支援を進める自治体の取組みに役立てていただくことを期待する。

- 見守り電球については、8月より実証実験として開始したばかりであり、まだ詳細を分析できていないが、少なくともアプリの普及が大切であることは間違いない。実証実験の結果を踏まえ、今後の方向性を見極めたい。
- オンライン会議の導入は、自治会役員と実際のやりとりをする中で生まれたものであり、積極的な住民との対話が成功の鍵であると認識している。
- 自治会・町内会の世界では顔と顔を合わせる事が醍醐味の1つであり、やみくもにデジタル化を進めれば良いというものではないと思っているが、世の中でデジタル化が推進されている中で、本日の4市の取組は先進的な事例であり、これから後に続く他市区町村の取組の参考になるのではないかと。思うように進まないという原因も分析し、他の参考にしてほしい。
- 自治会活動のデジタル化において利用度を高めるために大切なのは、今までできていたことを早くできるようにすることだけでなく、今までできていなかったことを新たにできるようにするという点であり、今後はそこに力を注ぐべきではないか。
- 自治会加入率について8割を超える市があり、これ自体、地域の資源であると思う。したがって自治会・町内会を活性化させることは大事である。しかし、だからといってNPOなどの専門組織を無視したり、排除したりしてはいけないと思っている。これらを踏まえ、自治会・町内会の位置づけを議論していくべきではないか。
- 自治会活動におけるアプリとして汎用性のあるソフトと専用ソフトのいずれを導入すべきかという点については、例えばランニングコストをどこまでサポートできるかといったコスト管理の側面や、高齢者の見守りといった専門的な内容を機能としてどこまで反映できるかといったデジタル化したい内容の性質の側面などから、しっかり判断すべきではないか。

- 自治会活動のデジタル化を進める上で、自治体と自治会間の連絡における負担軽減という要素と、住民同士の情報伝達という要素は切り離して考えるべきではないか。
- 発表いただいた4市の事例は、目的の明確性、企業の参入可能性、経済性といった観点から、メリットとデメリットがそれぞれあったと思う。ここで4市には、特にコスト面において市と自治会の負担の程度はどれくらいかをお聞きしたい。
- 市と市町会連合会とアプリの開発企業で3者協定を締結しており、アプリの開発企業には費用面でも支援いただいている。市は補助金の制度を作り自治会で必要となる費用の4分の3を負担している。
- 昨年度においては臨時交付金を活用し、導入経費として20万円満額を市として負担した。今後は3分の1の6万5千円を負担していく予定。なお、通信の維持費については、今後も継続してほしいということで、2万円の満額を補助することとしている。
- 機器や通信に係る費用は町内会にご負担していただき、サーバーの保守や更新の費用は市が負担することとしている。
- 本市の地域SNSは費用がかからないが、一方で効果も比較的小さいと認識しており、それ以外の手法も使ってIT化を図っていきたい。
- 情報化のターゲットとして、行政情報の共有という側面、自治会の会員同士の情報共有という側面、幅広い地域全体の情報共有という側面の3つが存在しており、これらの情報共有という側面にアプローチするときには民間事業者の役割が大きいことがわかった。今後、アクティブユーザーを増加させることや、地域活動に携わる人をどのようにして取り込んでいくかがデジタル化の大きな課題ではないか。
- 独自の調査によると、行政から自治会に依頼する業務についてはここ12年間でほとんど変わっていない。近年の担い手不足、退会者の増加を受けて加入率も10年間で10%程度減少している。広報誌の配布の見直しなど役員の負担減は重要であり、これらの解決に向けて、デジタル化に期待を寄せている。

- 島田市への質問だが、臨時交付金を使ってデジタル化を進めた結果、行政と自治会の協力関係の見直し策や今後の課題は見えてきたか。
- やはりデジタル化だけで自治会全体を変えることは難しいと感じており、デジタル化は手段の1つにすぎないと認識している。
- 自治会・町内会のデジタル化の促進について、高齢者が多い会長や役員の情報リテラシーに課題があると思っている。課題解決に対するアプローチについては、時間と手間がかかるものではあるが、自治体の職員が講習会を開いたり、若い方やNPOなどにサポートを求めたりすることが必要ではないか。
- 地域SNSの取組事例が紹介されたが、過去の経験上、利用者相互に顔見知りになることでオンライン上でもやりとりが活発になる傾向にある。市区町村がオフ会を開催するなど、利用者同士が直接顔を合わず機会を創出することがデジタル化の活性化にも繋がるのではないか。
- 金沢市への質問だが、当アプリを使った安否確認について、住民1人1人がアプリを登録するのか、それとも世帯の代表者のみが登録すればよいのか。
- 登録の仕方は自由で、仮に世帯のうち1人のみの登録であっても、その方がコメント機能を使って世帯全員の安否を伝えることが可能である。当アプリが普及すればするほど、安否確認の精度が上がるものである。
- 住民ニーズに答えられていないものをデジタル化しても普及せず、それによって加入率が上がることはない。デジタル化を進める前に住民ニーズに相應るリアルな活動が存在することが重要であると考える。
- 自治会は地域活動の中心ではあるが、全てをカバーすることは不可能であると思っている。平時の繋がり機能と非常時のセーフティーネット機能を併せ持つことが地域コミュニティにとっての望ましい姿ではないか。
- 4市の方にお聞きしたいのだが、自治会以外の団体の地域活動の周知・広報は実績としてどの程度行っているのか、また今後どの程度周知・広報し、どの情報であれば掲載できるか精査し、デジタル化の中に混ぜていく予定なのか、以上2点を教えてほしい。

- アプリの利用は自治会以外でも可能であり、地区公民館組織でも利用されている。今後は地域団体内での利用へ展開できればと考えている。
- 市民団体の中間支援をしている市民活動センターにおいて、様々な情報発信を行っているのが現状である。今後について、自治会と市民団体の相互が助け合うことも想定されることから、市として両者を繋げていきたいと考えている。
- 電子町内会には学区体育協会など他団体の情報も掲載している。今後もNPO・ボランティアのホームページである「つながる協働ひろば」と連携しながら、地域に必要な情報を掲載していきたい。
- 本市の地域SNSはアプリではなく、ホームページ方式で作っているため、通知がオンタイムで届かず情報が拡散しない状況になっている。  
デジタル化の話から離れるかもしれないが、自治会以外の団体と連携する事例として、自治会が保有する集会所の管理を民間と協定を結んで委託する取組がある。このようなプラットフォームを整備する方法もあるのではないかな。

※研究会終了後、構成員から追加質問があり、4市に個別に回答をいただいた。

- デジタル化を進めるにあたって、個人情報保護の観点から何か対策を取っているか。取っているとすれば、どのような対策を取っているのか。
- アプリの活用に関しては、自治会がアプリ開発企業と契約し導入しており、市として対策は講じていない。なお、アプリの利用にあたり必要な情報は、名前のみであり、住所や電話番号などは任意である。また、アプリ利用者（登録者）は、登録時にアプリ内で個人情報保護に関する事項の同意が求められており、「同意する」にチェックを入れなければ登録できない。
- 市が管理する各自治会のメールアドレスについては、個人情報保護法に基づき適正に管理することはできるが、各自治会が保有する個人情報については自治会任せで、市として統一的対策を取っていないのが現状である。個人情報保護法が施行された際には当課で研修会を行い周知したが、以後は担当課ごと、取扱事務ごと個別に周知している。

- 電子町内会開設時に規約や個人情報の保護に関する資料、特にホームページに掲載する際の注意事項についての資料を渡している。また、意見交換会等を通じて個人情報の掲載にあたっての注意点について情報交換を行っている。
- 庁内で取り扱う個人情報を含むデータやシステムは、総務省の情報セキュリティ強化対策に準拠し、外部のインターネットと完全に遮断した環境で取り扱っている。また、運用面については個人情報保護条例等の各種ルールを定め、職員に対し定期的にセキュリティに関する研修やセキュリティ監査を行っている。
- デジタル化を進めた結果、個人情報保護の観点から何か問題が発生したか。発生したとすれば、それに対して、どのような対応をしたのか。
- アプリの導入自治会から、問題が発生したとの報告は受けていない。
- 一部の自治会では防災情報配信のためのメールアドレスの登録を行ったが、業者によるサービスであるため、管理についても業者が行っていることから問題が発生したことはないと認識している。市が配備した情報通信機器においては、現在のところ、個人情報の取扱いがないため、問題は今のところ発生していない。
- 電子町内会のウェブページに掲載されている情報に対する苦情が市民から市に寄せられたことがあり、掲載されている電子町内会の管理者に連絡をして、情報の掲載の取り下げの依頼を行った。何らかの事情で該当電子町内会が修正できない場合は、本市もしくは委託業者が修正を行う。
- 現在まで発生していない。
- 今後、更なるデジタル化を進めるに当たって、個人情報保護の観点から、どのような対策が必要と考えるか。
- 自治会役員などの管理者の情報モラルの向上と、システム自体のセキュリティ対策の向上が必要と考えている。
- 機器の取扱いについては、操作ミス等による情報漏洩対策、ウィルス対策、

年度ごとのパスワード設定など、台帳類などの個人情報の取扱いについては、定期的な研修会の開催も検討する。今後、台帳類もデジタル化が進めば、情報通信機器の管理は更に重要になる。機器からの情報漏洩は設定などシステム的に対策が可能であるが、機器を取り扱う役員の漏洩対策が今後の課題となってくるため、当面はパスワードの管理など徹底することが必要であると考える。

- 講習や意見交換等を通じて、定期的に個人情報の保護に関する知識を深めていく必要がある。
- 今後の国の個人情報保護に関する法改正等の動きを注視し、職員に対する研修等を継続して行っていくことが必要である。