

自治会等における地域活動のデジタル化実証事業 成果報告書

令和6年(2024年)3月
総務省自治行政局市町村課

目 次

1. はじめに.....	1
2. 事業概要.....	2
2-1. 実証事業の概要.....	2
2-2. 基礎データ.....	6
3. 市町ごとの取組概要.....	9
3-1. 北海道美深町.....	10
3-2. 千葉県千葉市.....	14
3-3. 千葉県流山市.....	19
3-4. 静岡県小山町.....	24
3-5. 愛知県北名古屋市.....	29
3-6. 大阪府河内長野市.....	34
3-7. 岡山県岡山市.....	39
3-8. 福岡県筑後市.....	44
3-9. 長崎県長崎市.....	50
3-10. 沖縄県浦添市.....	56
3-11. 本事業の取組状況のまとめ.....	61
4. 地域活動のデジタル化事業の効果測定及び評価.....	66
4-1. 地域交流アプリの利用状況.....	66
4-2. 効果測定及び評価.....	68
5. 地域活動のデジタル化を進める上での取組フロー及び課題解決のポイント... 78	
5-1. 取組フロー.....	78
5-2. 主な課題及び解決のポイント.....	79
5-3. 本事業の知見を踏まえた課題解決のポイント.....	80
6. おわりに.....	90

1. はじめに

総務省では、「地域コミュニティに関する研究会」報告書を令和4年4月に公表した。本報告書では、「地域活動のデジタル化」が取組の柱の一つに掲げられ、「コロナ禍のピンチをチャンスと捉え、現役世代や若者の積極的な参加を促しつつ、市区町村が自治会等の地域活動のデジタル化のために積極的に取り組むことが有効」とされている。また、社会全体のデジタル化が進められている中で、自治会等の地域活動のデジタル化の促進は、情報共有手段の効率化を図るとともに、新たなサービスや価値を地域住民が受けられるようになる可能性を有している。

本報告書を踏まえ、総務省では、令和4年度に都道府県及び市町村担当職員との間で地域コミュニティに関する意見交換会を開催して、市町村が行う地域コミュニティ施策について意見交換及び情報共有を行った。その中で、地域活動のデジタル化については、取組を進めたいという意向を示す市町村が多く見受けられるとともに、総務省において、地域活動のデジタル化の好事例を共有してほしいとの意見があった。

これを踏まえて、総務省では、自治会等の活動の持続可能性の向上の観点から、自治会等の地域活動のデジタル化が進んでいない地域に対し、デジタル化を進めるきっかけを提供するとともに、デジタル化の効果検証を実施し、その成果を全国の市区町村及び自治会等に周知することにより、地域活動のデジタル化を推進していくため、本事業を実施する。

2. 事業概要

2-1. 実証事業の概要

本事業では、自治会等(※)における地域活動の基盤となる情報伝達手段にデジタルツールを活用することにより、その効果検証等を行うこととしている。

また、実証事業の実施に当たっては、小田急電鉄株式会社（以下、「民間事業者」という。）によって既に開発され、地域活動への利用が想定される機能を備えたスマートフォンアプリ（以下、「地域交流アプリ」という。）を使用し、課題解決に有効な機能の把握や効果検証を行うほか、地域交流アプリを自治会等において普及させる上で有効な市町による支援について調査を実施する。

(※ 本報告書では、自治会・町内会を「自治会等」と記載することとする。)

(1) 事業実施期間

令和5年4月～令和6年3月

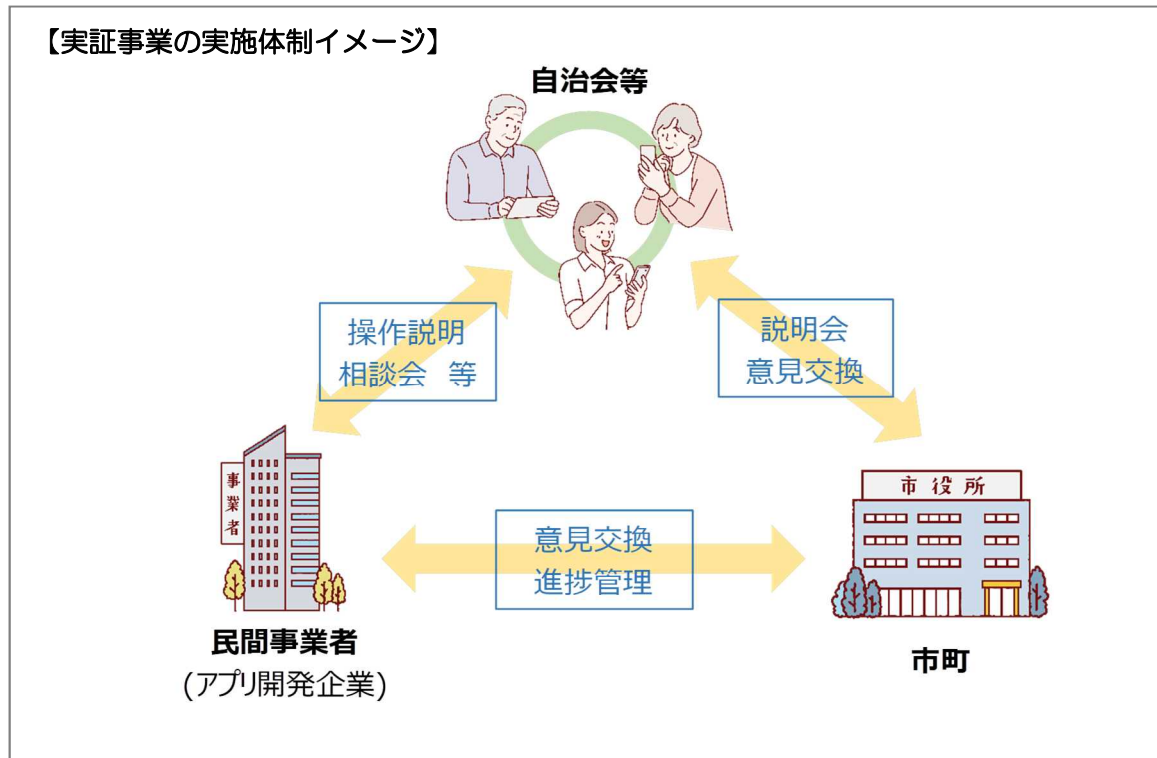
(2) 事業実施団体

実証事業に応募のあった全国の市区町村より、下表の10市町を選定した。また、各市町において、実証事業に参加する自治会等を概ね5団体選定した。(参加自治会数計；51団体)

No.	事業実施団体	参加自治会数
1	北海道 美深町（びふかちょう）	5
2	千葉県 千葉市（ちばし）	5
3	千葉県 流山市（ながれやまし）	4
4	静岡県 小山町（おやまちょう）	5
5	愛知県 北名古屋市（きたなごやし）	6
6	大阪府 河内長野市（かわちながのし）	5
7	岡山県 岡山市（おかやまし）	5
8	福岡県 筑後市（ちくごし）	5
9	長崎県 長崎市（ながさきし）	4
10	沖縄県 浦添市（うらそえし）	7

(3) 事業実施体制

本事業では、市町及び自治会等の主体的な活動が重要であるとの位置付けから、民間事業者は、地域交流アプリの導入支援を中心に実施することとしている。



【民間事業者による導入支援】

■ 地域交流アプリの提供

- ・ 地域交流アプリ「いちのいち」を市町及び自治会等へ提供。

■ 地域交流アプリの導入支援

- ・ 市町へ向けた導入支援・操作説明会を開催。(5回)
- ・ 自治会等の役員へ向けた導入支援・操作説明会を開催。(4回)
- ・ 自治会等の役員へ向けた事例共有・自治会意見交換・操作に関する追加説明などを開催。(18回)
- ・ 自治会等の役員からの電話対応及びカスタマーサポートを実施。

■ 地域交流アプリ活用促進のための広報活動

- ・ 自治会等向けの地域交流アプリ登録用チラシを印刷し、参加自治会等へ各20枚配布。(計1,020枚)
- ・ 同チラシに加えて、機能説明書等のデータを提供。

■ その他

- ・ 全体計画の策定及び進捗管理を実施し、適宜、総務省へ進捗状況を報告。
- ・ 全体ミーティングを実施。

【地域交流アプリの概要】

■ ホーム機能

- ・ 自治会等の役員が、自治会員全体に対して情報を発信する機能。

■ 電子回覧機能

- ・ 行政から自治会等（又は自治会内）に対して、広報誌等の回覧物を投稿する機能。自治会員は、投稿のあった資料を速やかに、かつ、時間を問わず閲覧することが可能。

■ 役員連絡機能

- ・ 行政と自治会等の役員とによる双方向の連絡を可能とする機能。電話やメール、文書に代わるデジタルツールとして利用可能。

■ 災害機能

- ・ 災害発生時に重要情報を迅速に発信できる機能。自治会員は自身の安否情報等を発信でき、自治会等の役員は自治会員の安否情報等を把握することが可能。

■ コミュニティ機能

- ・ 役員会や子ども会、婦人会など自治会内のコミュニティ単位でのコミュニケーションを可能とする機能。

【地域交流アプリの活用イメージ】

自治会役員



基本機能
災害機能
カレンダー機能
募集機能

自治会等



コミュニティ機能

役員連絡機能

電子回覧板機能



市役所
市町

● 地域交流アプリの画面イメージ



● 電子回覧版機能のイメージ



2-2. 基礎データ

本事業において得られた基礎データ等を、以下に示す。なお、当該データは、令和6年2月15日時点で集計したものである。

(1) 地域交流アプリの登録状況

① 地域交流アプリ登録世帯の状況

市町	参加自治会数	参加自治会 世帯合計数(※)	地域交流アプリ 登録世帯数	地域交流アプリ 登録世帯率
美深町	5	671	8	1.2 %
千葉市	5	3,614	679	18.8 %
流山市	4	2,670	548	20.5 %
小山町	5	1,278	186	14.6 %
北名古屋市	6	8,486	834	9.8 %
河内長野市	5	2,174	432	19.9 %
岡山市	5	646	138	21.4 %
筑後市	5	1,623	137	8.4 %
長崎市	4	972	54	5.6 %
浦添市	7	1,375	16	1.2 %
合 計	51	23,509	3,032	12.9 %

※ 参加自治会世帯合計数は市町から提供を受けた数

② 地域交流アプリ登録者の内訳

市町	地域交流アプリ登録者数(人)			
	自治会等の役員	自治会員	未加入者	合計
美深町	1	6	1	8
千葉市	52	747	6	805
流山市	36	568	4	608
小山町	23	185	4	212
北名古屋市	62	838	15	915
河内長野市	47	429	4	480
岡山市	26	119	5	150
筑後市	30	118	9	157
長崎市	26	30	0	56
浦添市	9	6	3	18
合 計	312	3,046	51	3,409

(2) 地域交流アプリの活用状況

① ホーム機能

市町	投稿数	閲覧数	コメント数	スタンプ数(※)
美深町	1	36	0	0
千葉市	397	40,651	181	731
流山市	204	14,679	70	526
小山町	157	7,603	26	73
北名古屋市	219	23,471	113	762
河内長野市	272	27,224	86	521
岡山市	186	10,122	77	257
筑後市	129	11,313	41	309
長崎市	37	1,458	14	74
浦添市	7	125	5	6

※ 顔文字等の使用によって反応が示された数

② コミュニティ機能

市町	コミュニティ数	参加者数	トピック数(※)	閲覧数
美深町	11	26	1	26
千葉市	22	1,740	69	2,516
流山市	14	1,264	45	1,136
小山町	21	462	18	738
北名古屋市	28	2,078	110	5,386
河内長野市	27	1,104	95	2,737
岡山市	13	335	97	618
筑後市	19	340	34	670
長崎市	14	125	11	163
浦添市	18	47	6	88

※ 作成されたコミュニティ内に情報が投稿された数

③ 市町による電子回覧の発信状況（令和５年６月～令和６年２月）

市町	発信回数	平均閲覧率
美深町	０回	－
千葉市	６回	70% (0.7 回閲覧/人平均)
流山市	６回	133% (1.3 回閲覧/人平均)
小山町	０回	－
北名古屋市	７回	120% (1.2 回閲覧/人平均)
河内長野市	４回	43% (0.4 回閲覧/人平均)
岡山市	19 回	204% (2.0 回閲覧/人平均)
筑後市	６回	194% (1.9 回閲覧/人平均)
長崎市	３回	90% (0.9 回閲覧/人平均)
浦添市	０回	－

3. 市町ごとの取組概要

本章では、事業に参加した市町及び自治会等に対するヒアリング等によって把握した取組状況を示す。また、それらを「準備、実施、継続検討・定着」の各段階に整理し、まとめた結果を示す。

〔各市町における取組状況の記載項目〕

（１）地域の状況

- ① 地域の概要
- ② 地域課題の概要
- ③ 自治会等との主な連絡手段や頻度、住民からのニーズの把握方法
- ④ 自治会等の概要

（２）実証事業の取組状況（準備段階）

- ① 実証事業参加に当たって考慮した事項
 - ・ 参加した自治会等の概要
- ② デジタル化する上で直面していた課題とデジタル化への期待（市町、自治会等）
- ③ 自治会等への支援体制と具体的な実施内容（実施段階）
 - ・ 具体的な支援内容

（３）成果及び今後の課題（継続検討・定着段階）

- ① 事業成果（市町、自治会等、地域交流アプリの活用）
- ② 今後の課題、展開

3-1. 北海道美深町

(1) 地域の状況

① 地域の概要

- ・ 北海道美深町は、道内北部に位置し、自然美と親しみやすい雰囲気が特徴の町である。町の中央部を北海道第2の大河である天塩川が貫流する広大な大地では、夏は30度を超え、冬は氷点下30度を下回る。積雪量も多く、特別豪雪地帯に指定されている。
- ・ 基幹産業は、広大な大地を活かした農業(もち米、ジャガイモ・かぼちゃなど)、酪農となっている。
- ・ 新たな美深ブランドの創出を目指し、チョウザメによるまちの活性化に取り組んでいる。
- ・ 観光拠点となる美深アイランドでは、キャンプ等のアウトドア活動も楽しめる。

② 地域課題の概要

- ・ 美深町における自治会等の課題として、主に地域住民の高齢化や人口減少が挙げられる。また、これらに伴い労働力の減少や地域資源の有効活用が難しくなっており、地域活性化や住民ニーズへの対応が求められている。加えて、若者の地域離れや都市部への流出も進んでおり、これらに対応するための施策等が必要となっている。
- ・ そのような中、地域コミュニティ活動の活性化は重要な課題である。地域住民の交流や協力を促進することで、地域課題の解決に向けて地域が一体となった取組が生まれる可能性が高まると考えられる。自治会等が住民の声を反映させ、参加型の活動やイベントを通じて地域コミュニティを強化することが求められている。小さな町ならではの近所付き合いを重視した、住民が相互に協力し合う持続可能な地域社会の構築を目指すことが重要であると考えられる。

③ 自治会等との主な連絡手段や頻度、住民からのニーズの把握方法

- ・ 各家庭に、公費にて防災情報端末機を設置している。防災情報に加えて、町からののお知らせも配信している。また、各個人の携帯電話にもつながっており、地域ごとに配置された担当職員が情報を配信している。
- ・ 年1回、広報誌で「町長への手紙」の案内を行い、町民から意見を郵便で募っている。
- ・ まちづくり懇談会を年に1回実施し、町長以下管理職と意見交換を行っている。

④ 自治会等の概要（令和6年1月現在）

市内人口	3,786 人
市内世帯数	2,051 世帯
市内自治会数	17 団体
自治会加入率	100%

参加自治会数	5 団体（29%）
--------	-----------

（２）実証事業の取組状況（準備段階）

① 実証事業参加に当たって考慮した事項

- ・ 美深町では、自治会等による地域活動のデジタル化に関する指針等は設けていないが、核家族化の進展や独居世帯の増加等により回覧板が速やかに回らない等の課題もあることから、デジタル技術の活用必要性を認識している。
- ・ 本事業への参画に当たっては、「商店街が多い」、「独身世帯が多い」、「水田地域」、「区域が広い」などの地域特性を考慮し、選定を行った。
- ・ また、自治会等への依頼に当たっては、自治会長や役員へお知らせの上、直接伺って事業の説明を行った。

■ 参加した自治会等の概要

名称	第 3 自治会	第 5 自治会	南自治会	吉野自治会	恩根内自治会
全世帯数	184 世帯	336 世帯	95 世帯	19 世帯	58 世帯
加入世帯数	184 世帯	336 世帯	95 世帯	19 世帯	58 世帯
役員人数	10 人	11 人	8 人	9 人	11 人
組数(班)	26 組	25 組	4 組	2 組	17 組
年間行事	3 月;ひな祭り 9 月;敬老会	5・9 月;ごみ拾い 9 月敬老会	5 月;環境整備 活動 9 月;敬老会	5 月;ごみ拾い 9 月;敬老会	4 月;ごみ拾い 5 月;パークゴルフ大会
特徴的な活動	交流を通じた 連帯感の創出、 心のふれあい 活動の推進	高齢者の見守り などを通じた、 安心して暮ら せる地域づくり	健康づくり活 動や連携によ る環境整備	地域の環境整 備活動、交流 を通じたつな がりの維持	相互の親睦を 図り、互いに 協力して住み よい地域にな るように活動 を推進

② デジタル化する上で直面していた課題とデジタル化への期待

ア) 市町

- ・ 情報伝達速度の改善等により、デジタル技術を活用するメリットを実感してほしいと考えていた。
- ・ 各家庭に防災情報端末機を設置しているものの、住民が情報を配信するには町役場等にある配信専用端末からでないと配信ができないため、自治会長や役員が自身のスマートフォン等を用いて配信できるようになると便利になるのではないかと考えていた。

イ) 自治会等

- ・ 食事会や町主催の行事があるが、そもそもの出席率が低いため、本事業を機

に地域活動に興味を持つ自治会員が増えるのではないかと期待していた。

- ・自治会等の役員のなり手がなく、20 年近く役員を続けている方もいる。若い方もいるが役員にはなりたがらない。
- ・役員間の連絡は FAX、電話、LINE を使ってやり取りをしている。

③ 自治会等への支援体制と具体的な実施内容（実施段階）

- ・美深町では、日頃から、総務課企画グループが自治会等の運営を支援する体制を整えており、今回の事業においても同様の体制で支援を実施した。
- ・具体的な支援については、職員が自治会長や役員のもとに複数回伺い、事業に関する説明を行った。
- ・民間事業者が作成した 2 次元コードを使って地域交流アプリの登録を促すなど、対面での支援を実施してきた。
- ・広報誌等への掲載はしていないが、戸別に訪問し、事業への理解を促した。

■ 具体的な支援内容

年 月	内 容
令和 5 年 5 月	・各役員へ地域交流アプリの登録を依頼 ・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
6 月	・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
7 月	・地域交流アプリの登録促進へ向けて個別に自治会等を訪問 ・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
8 月	・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
9 月	・地域交流アプリの登録促進へ向けて個別に自治会等を訪問 ・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
10 月	・地域交流アプリの登録促進へ向けて個別に自治会等を訪問
11 月	・地域交流アプリの登録促進へ向けて個別に自治会等を訪問

（3）成果及び今後の課題（継続検討・定着段階）

① 事業成果

ア) 市町

- ・本事業を通じて、地域活動のデジタル化に関する町内の状況を確認することができた。高齢世帯では端末（PC、スマートフォン）を持っていない、自宅に Wi-Fi が整備されていない等、デジタル化を進める上でのハード面の整備が必要である世帯が多かった。
- ・また、訪問して地域交流アプリの登録を促した際も、登録が進むと考えていたが、実際は、これ以上自身の端末にアプリを増やしたくないという声が多く聞かれた。
- ・個人のスマートフォンに地域交流アプリを導入するのではなく、地域交流アプリをインストールしたタブレット自体の配布があれば利用が進んだと考え

られる。

イ) 自治会等

- ・ この地域では、自治会等の役員の多くが農業を営んでおり、自治会活動と農業が密接に関わっている。自治会活動の連絡と農業の連絡を一緒に汎用アプリで実施することが多いため、役員間の主な連絡は汎用アプリで十分に事足りているという印象を抱いているが、自治会員への行事予定の連絡等については、地域交流アプリのカレンダー機能の活用を検討してもよかったのではないかと考えている。
- ・ また、自治会等の役員会で今回の事業の目的を上手く説明できれば、地域交流アプリの登録者数や投稿数が増えていた可能性もあったのではないかと感じる。

ウ) 地域交流アプリの活用

※ 活用状況が無いため未掲載。

② 今後の課題、展開

- ・ 農村部の自治会等の役員には農業従事者が多く、事業を開始した時期(5月頃)は、「は種(種蒔き)・定植(植替え)」などの農繁期と重なった。
- ・ 町として、本事業のような取組を進めるには、開始時期や期間が重要であることが分かり、今後、同様の取組を進める場合は、その点を考慮したスケジュールを検討する必要がある。
- ・ また、地域活動へのデジタルツールの活用に可能性を感じているものの、実際に取組を進めてみると、時期尚早な印象があった。今回の結果を踏まえ、地域交流アプリの利用が進まなかった要因やW i - F i 環境の整備など、ソフト面、ハード面ともに検討を実施していく。
- ・ 今後も持続可能な自治会活動の実現へ向けて、地域のやり方や自治会等のやり方を尊重し、当事者が自主的に進められるように、地域と連携した支援を実施していく。

3-2. 千葉県千葉市

(1) 地域の状況

① 地域の概要

- ・ 千葉市は、東京湾の港奥部に面し、東京都心部から約 40 km、成田国際空港から約 30 kmの距離にあり、鉄道や幹線道路の結節点として、県内交通の要衝となっており、大都市として市街化が進む一方で、内陸部には緑豊かな自然環境が残されている。
- ・ 「はるか「縄文」の昔から受け継ぐめぐみ豊かな自然」、「なんでもそろろう・なんでもできる利便性と安らぎをもたらすゆとり」、「多様な交流が生み出す拠点性、拠点性をもたらす多様な交流」、「おだやかで温暖な気候と交流により育まれる懐の深い市民性」、「未来を拓く「挑戦都市」としての矜持」が先人たちにより築き上げられてきた千葉市の特性であり、これらの組み合わせが千葉市を東京圏の中でも稀有な存在としている。

② 地域課題の概要

- ・ 単身世帯、女性・高齢者雇用の増加等のライフスタイルの変化等を背景に、自治会等の加入率の低下、担い手不足が深刻化しており、また、防災や地域福祉の分野では、災害リスクの高まりや、家庭単位での解決が困難な課題の増加など、地域課題も変化している。
- ・ こうした中、変化する地域課題に対応し、将来にわたり地域活動を持続可能なものとするため、自治会活動にデジタルを活用し、事務負担や情報共有等の効率化を図るとともに、活動に関する情報発信の強化を進める必要がある。

③ 自治会等との主な連絡手段や頻度、住民からのニーズの把握方法

- ・ 連絡手段としては、メール、電話、窓口対応が多い。
- ・ 地域住民からの声は、市長への手紙や各担当部署への連絡などの一般的な方法の他、各区町内自治会連絡協議会を通じて要望として受け取るなど、様々なかたちで把握する体制を取っている。

④ 自治会等の概要（令和6年1月現在）

市内人口	943,823 人
市内世帯数	467,948 世帯
市内自治会数	1,107 団体
自治会加入率	60.9%
事業参加自治会数	5 団体（0.45%）

(2) 実証事業の取組状況（準備段階）

① 実証事業参加に当たって考慮した事項

- ・ 千葉市では、「千葉市スマートシティ推進ビジョン(令和4年3月)」や「千葉市基本計画(令和5～14年度)」及び「第1次実施計画(令和5～7年度)」に基づき、令和5年度から自治会等のデジタル化を推進し、地域コミュニティの活性化へ向けた取組を進めている。
- ・ 対象自治会等は、事前にデジタル化に関する相談を受けていた自治会等を中心に選定した。

■ 参加した自治会等の概要

名称	千城台南町 自治会	大宮台 自治会	東寺山エステ ・スクエア 自治会	み春野 自治会	おゆみ野 中央自治会
全世帯数	370 世帯	1,636 世帯	308 世帯	954 世帯	308 世帯
加入世帯数	340 世帯	1,490 世帯	308 世帯	952 世帯	291 世帯
役員人数	9 人	5 人	10 人	20 人	25 人
組数(班)	27 組	142 組	21 組	37 組	17 組
年間行事	11月;一斉清掃、 お祭り	7月;夏祭り 11月;一斉清掃	5・9月;清掃 7月;夏祭り等 10月;防災訓練 11月;敬老会 旅行 12月;クリスマス会 1月;餅つき大会 3月;新1年/卒 6年歓送迎会	6・12月;清掃 キャンペーン 8月;ふるさと 夏祭り 9月;敬老の集い 10月;体育祭 11月;秋フェ スタ 1月;賀詞交歓会	7・9・11・3月; 一斉清掃
特徴的 な活動	グランドゴルフ、バス旅行、ふれあい祭を通して、地域コミュニケーションを図っている	自治会ニュース作成・配布、自治会館の保守・整備を強化し、自治会員が利用しやすい環境をつくっている	住人同士の出会い交流の場、機会の創出	防災、防犯、交通安全、環境衛生等の活動を実施	役員の負担を極限まで減らす自治会運営

② デジタル化する上で直面していた課題とデジタル化への期待

ア) 市町

- ・ デジタル化を推進するため、令和5年度から研修会や出前講座の取組を始めたところである。今後、熱意のある自治会等がデジタル化の取組を進められるように、支援を続けていきたいと考えている。

- ・ デジタル化を推進することで、自治会活動の効率化や事務負担の軽減、担い手不足の解消につながることを期待している。また、デジタルの活用により、自治会活動を幅広い人に周知できるメリットや可能性があると考えている。

イ) 自治会等

- ・ 月1回の回覧板に対して、仕分け作業等の準備から回付まで多くの時間(5時間程度)を要しているため、執行部の負担軽減を図りたい。
- ・ ホームページの代替手段や回覧物を無くすことによるペーパーレス化の推進、防災に関する情報共有の迅速化などを実施できるようにしたい。
- ・ 既存の情報をアーカイブした仕組みにしたいと考えている。ホームページとの共存やクラウドサービスの一元化を行いたいと考えている。

③ 自治会等への支援体制と具体的な実施内容（実施段階）

- ・ 千葉市では、日頃から、市民自治推進課と各区地域づくり支援課が連携し、自治会運営を支援する体制を整えており、今回の事業においても同様の体制で支援を実施した。
- ・ 支援については、それぞれの担当課が発送する回覧物を電子回覧板として配信した。配信時には誤字や誤情報がないかを確認して行った。
- ・ 民間事業者との定期的な説明会や相談会の案内・会場準備等の調整を行った。
- ・ 総務省の資料を使いながら、電話で各自治会等に説明した。

■ 具体的な支援内容

年 月	内 容
令和5年5月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
6月	・ 区役所と支援体制に関しての調整を実施 ・ 社協だよりや健康検診に関する電子回覧板を配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
7月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
8月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
9月	・ 社協だよりに関する電子回覧板を配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
10月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
11月	・ 年末年始のごみ収集に関する電子回覧板を配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
12月	・ 確定申告等に関する電子回覧板を配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
令和6年1月	・ シルバー人材募集等に関する電子回覧板を配信 ・ 参加自治会等へのヒアリングを実施し、令和6年度へ向けた支援策の検討を実施

(3) 成果及び今後の課題（継続検討・定着段階）

① 事業成果

ア) 市町

- ・ 本事業を通してデジタル化の可能性について理解が深まった。地域交流アプリの普及が一定程度進むことで、情報共有の点で自治会活動の効率化に貢献すると考えられる。一方で、地域交流アプリの登録が進まなければ二重に業務が発生することになり、負担は増えるかもしれない。
- ・ 現状では、効率化が図れたとは必ずしも言えないが、自治会等にとってデジタル化を進めるきっかけになったことに加えて、利用団体から便利であるという意見も出ており、今後もデジタル化を支援していくべきであると考えている。
- ・ また、自治会等による地域活動のデジタル化を進めるためには、行政による支援が必要であると感じており、本市のデジタル化を進める課題の洗い出しができた点でも価値のある事業であったと考えている。

イ) 自治会等

- ・ 電子回覧板の機能により、地域交流アプリの利用者に対して情報が素早く伝わっている実感がある。例えば、地域のレクリエーションであるふれあい祭りの開催等に関する情報を地域交流アプリへ掲載しなかったところ、祭りの参加者から情報の掲載に関する要望を受けるなど、地域交流アプリが自治会等から情報を得る上で効果的な手段になりつつあると感じた。
- ・ 高齢者のデジタル・ディバイドに課題があり、地域交流アプリのインストール方法等の理解が難しい自治会員がいる一方で、デジタル化の取組に一定の理解を示してくれる高齢の自治会員も存在し、例えば自治会等の役員の立場から他の自治会員の地域交流アプリの登録をサポートするなど、地域交流アプリの活用に向きな自治会員がいることを確認できた。
- ・ 地域交流アプリを通じて、若い自治会員から、ごみステーションの取扱いやごみの捨て方についての意見があった。その後、直接コミュニケーションを取ることになり、身近な問題の解決にもつながるなど、地域交流アプリの活用がコミュニケーションの活性化や地域課題の解決につながる可能性を実感した。

ウ) 地域交流アプリの活用

図表 1 地域交流アプリへの投稿事例（千葉市）



② 今後の課題、展開

- ・ 地域交流アプリの登録が伸び悩んだ参加自治会等も存在したことから、地域への支援を行政として実施していくように検討を進めていく。また、今回の民間事業者のように、デジタルツールの提供に加えて、技術面・導入面でのサポートのノウハウを保有している民間事業者との連携も検討していく。
- ・ デジタル化に対して否定的、消極的な意見がある中では、自治会等だけで推進していくことは難しい。市が支援しているということが分かれば安心してもらえるのではないかと考えている。
- ・ 地域との対話を通じて、今後の支援内容等を検討するとともに、今後も継続してデジタル化を推進し、防災関連の取組や紙の回覧物の削減など、本事業での実証に至らなかった点も進めていきたいと考えている。
- ・ 今後もデジタル化を推進し、課題である加入率の低下や担い手不足に対して、気軽に参加できる自治会活動を支援することで参加者を増やし、解決を目指していきたい。

3-3. 千葉県流山市

(1) 地域の状況

① 地域の概要

- ・ 千葉県流山市は、県内の北西部に位置し、「都心から一番近い森のまち」として、つくばエクスプレス快速で都内から約 20 分の距離にある。
- ・ 令和 5 年 4 月には人口が 21 万人を突破し、人口増加率が 6 年連続全国第 1 位となっている。特に 30 代後半の世代が増加し、新旧の住民が混在している地域である。
- ・ 流山おおたかの森駅周辺には商業施設や住宅地が広がり、生活利便性が高いエリアとなっている。

② 地域課題の概要

- ・ 近年、新たに転入してきた住民と元々市内に住んでいる住民の混在によって価値観の多様化が進む中、子どもや高齢者の見守りをはじめ、災害などの不測の事態にも対応する身近な拠り所として、地域コミュニティの重要性が再認識されている。
- ・ 人口増加が続いている本市では、マンションなどの建設に際して、地域コミュニティの核である自治会等の設立を奨励しているが、他の自治体と同様、全国的に自治会等への加入率は低下傾向にあり、本市においても令和 5 年度は約 60%にとどまっている。
- ・ それに伴い、役員の高齢化や担い手不足といった自治会活動そのものの継続性についての課題も表面化している。
- ・ 新しくできたマンションで、管理組合だけでなく、自治会等を立ち上げているところもある。管理組合から行政からの情報を回覧させてほしいという依頼があれば、受けている。

③ 自治会等との主な連絡手段や頻度、住民からのニーズの把握方法

- ・ 自治会等ごとに異なるが、電話・メール・対面・郵送が主なコミュニケーション手段であり、窓口対応の機会が毎日あるほか、電話も複数回受けている。
- ・ 年 1 回、本市全体で無作為抽出によるまちづくり達成度アンケートを実施し、住民からの声を把握している。また、自治会等アンケートを数年に 1 回実施し、自治会等の現状把握に努めている。
- ・ アンケート以外では、説明会・懇談会の開催や日々の窓口、電話及びメールにて意見・要望を聞く機会を設けている。

④ 自治会等の概要（令和 6 年 3 月現在）

市内人口	211,648 人
市内世帯数	89,784 世帯
市内自治会数	185 団体

自治会加入率	60.0%
事業参加自治会数	4 団体 (2.2%)

(2) 実証事業の取組状況（準備段階）

① 実証事業参加に当たって考慮した事項

- ・ 流山市の自治会担当課では、行政手続き等に対する自治会等の負担を軽減し、効率的に自治会への支援を実現できるようにするため、デジタル化の必要性を感じている。自治会等のデジタル化の必要性については、自治会等により様々であると想定しており、過去のアンケート調査から、デジタル化を必要としている自治会等は一定数確認できている。
- ・ 流山市では、自治会等を統括する連合会等の組織は設置されていないため、本事業への参画に当たっては、市が主体となり参画を行った。
- ・ 対象自治会等の選定に当たっては、選定期間が短期間かつ5つの自治会等に限定されていたため、後述の令和2年度のアンケートに「自治会活動にICTを積極的に活用していくことに賛成」と回答した自治会等の中から個別に事業の内容を電話やメールで説明し、事業参加の意向確認を実施した。

■ 参加した自治会等の概要

名称	鰯ヶ崎自治会	加岸自治会	マイキャッスル 初石自治会	木自治会
全世帯数	3,000 世帯	1,090 世帯	84 世帯	不明
加入世帯数	1,149 世帯	746 世帯	82 世帯	722 世帯
役員人数	12 人	24 人	4 人	10 人
組数(班)	97 組	41 組	4 組	70 組
年間行事	毎月;公園清掃 10月;芋ほり大会 2月;日帰りバス旅行 春・秋;ごみゼロ運動	6月;お祭り 11月;地域清掃	5月;周辺清掃 7月;夏祭り 9月;敬老行事 11月;防砂訓練 1月;新年会	8月;夏祭り 5月・11月;ごみ拾い 10月～3月;イベント
特徴的な活動	お年寄りや子どもたちも含め自治会員全員が安全に快適に暮らす街づくりを目指して活動している	—	防災に力を入れて、日頃からつながりを持てる活動を意識している	防犯対策として防犯カメラやゾーン30などの設置、子ども向け行事を各種開催している

② デジタル化する上で直面していた課題とデジタル化への期待

ア) 市町

- ・ 流山市では、令和2年度に実施した自治会等アンケート調査の結果、約6割の自治会等から地域活動へのICTの活用賛成との回答があったことから、

その取組を進めてきた。

- ・ 令和3年度に地域版SNS「マチマチ」と協定を締結して取組を進めていたが、令和4年5月末をもってマチマチのサービスが終了したことに伴い、取組を終了していた。電子回覧板が効果的であるとの声が上がった一方で、コンテンツの多さや不要な情報があるといった課題も挙げられた。
- ・ 今回、安全性及び将来性のあるサービスを、本市及び自治会等への費用負担なく活用検証できることを期待し、本事業へ参加した。また、他にも活用できるサービスはないか検討していた。

イ) 自治会等

- ・ スマートフォンアプリ等を用いて情報を配信できることで、少しでも若い世代が自治会活動に興味・関心を持ち、それをきっかけに若い世代が参入してくれることを期待している。
- ・ 自治会内でのコミュニケーションを活性化させる上で、デジタルツールは有効と考えており、実際にデジタルツールを試してみる必要があると考えている。
- ・ 自治会活動をデジタル化するということは、ホームページの作成や新しいSNSを立ち上げることを指す取組だと思っており、既存のアプリを用いて活動をデジタル化することだとは思わなかった。

③ 自治会等への支援体制と具体的な実施内容（実施段階）

- ・ 年度の業務分担を決める際、本事業についても認識があったため、担当者を明確に定めた。他の業務と並行しながらではあるが、担当職員を2名割り当てて対応している。
- ・ 具体的な支援については、主に導入時や運用していく上で生じた質疑や不明点を随時電話やメールにて対応したことや、自治会等からの地域交流アプリ及び民間事業者に対する要望の橋渡し及び調整を実施した。
- ・ 行政主体の電子回覧板の配信や使い方マニュアルの作成、チラシ等を印刷して配布するなどの取組を実施した。
- ・ 令和5年9月には参加自治会等の自治会長を対象に中間アンケートを実施し、使い勝手や翌年の利用意向などを確認した。また、市としても令和6年度以降のシステム利用に関する行政予算等を検討する際のデータとして活用した。
- ・ 自治会等の事業担当者が働く世代の方が中心であったことから、説明会等についてZOOMによる直接参加を実施することにより、会場への移動時間等を削減し、会議への参加に伴う負担軽減を図った。
- ・ 本事業の対象自治会等向けのオフライン懇談会を開催し、本事業に関する進捗状況の確認やデジタルツール「地域交流アプリ」に関する意見交換を実施した。デジタルツール等に関する要望を市で取りまとめ、民間事業者側へのフィードバックを実施するなど、自治会等のデジタル化へ向けた支援を実施した。
- ・ メディアに取り上げられたことで、市内の自治会等からの問い合わせがあった。

■ 具体的な支援内容

年 月	内 容
令和5年5月	・地域ボランティア募集等に関する電子回覧板を配信 ・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施（初回のみ）
6月	・オフライン懇談会を開催し、意見交換、民間事業者へのフィードバック等を実施
7月	・火災予防や犯罪発生情報等の電子回覧板を配信 ・タスク管理表による進捗状況を自治会等と共有
9月	・総合防災訓練や子育て支援に関する電子回覧板を配信 ・参加自治会等へアンケートを実施し、今後へ向けて検討
12月	・音楽祭やごみ減量化促進等に関する電子回覧板を配信
令和6年1月	・進捗管理表をもとに支援を継続

（3）成果及び今後の課題（継続検討・定着段階）

① 事業成果

ア）市町

- ・電子回覧板機能については、行政からの電子回覧板に対する地域交流アプリ利用者の閲覧数も一定数あったため、情報共有の効率化を図ることができる可能性を感じる。
- ・一方、自治会等の活動をすべてデジタル化するにはまだ時間を要する。その場合、アナログとデジタルを併用することになり、業務が増える可能性がある。
- ・参加自治会等では、各自治会等がデジタル化を通じて実際にどのようなことを行いたいのかのニーズ把握と、デジタル化を行うことの反響を得られたことにおいて効果があったと感じている。
- ・月1回程度の頻度で、他市より問い合わせがあった。新聞の報道などを見て関心を持ったようである。

イ）自治会等

- ・本事業に参加し、自治会等としてデジタル化に興味を持つことができている。他のデジタルツールではあるが、役員会の場でオンライン会議を実施したいという発言もあり、今後の施策検討に役立てることができた。今回のように、こんなことをやってみたいという声上がることも今回の取組の成果であると感じている。
- ・実証事業の期間中で十分な意見交換ができていなかった。発信された情報の有効性や、住民が地域のデジタル化について何を求めている、どのような点を改善したいのかなどについては、これから住民に話を聞くなどにより、検証が必要と考えている。
- ・自治会等の役員からの発信がメインで、自治会員からのレスポンスが少なく感じるが、イベントの雨天中止や翌月の回覧板など待たずにスピーディーに情報展開できたのは良かった点だと感じている。

- ・ デジタル化の目的、何のためにやるのかを考えることも必要だと思う。
- ・ あらゆるものをデジタル化していくというよりも、活動の中でデジタル化にふさわしいものは何かを考える必要がある。
- ・ 地域交流アプリの利用方法等に関して、気軽に相談できる存在が身近にいることが大切であると感じる。

ウ) 地域交流アプリの活用

図表 2 地域交流アプリへの投稿事例（流山市）



② 今後の課題、展開

- ・ デジタル技術の活用は、今後の自治会活動に有効であると感じる一方で、デジタル化に関する新たな補助制度の整備を含め、新規事業の予算の確保に向けては、事業の効果や根拠をより厳しく求められることから、早期実現は困難な状況である。
- ・ また、担当課の係員も定期的な人事異動等によって交代するため、事業で特定のアプリを利用する際には、その操作方法等の引継ぎが必要となる。さらに、ICTツール全般に対する理解度が職員によって異なるため、スキルの標準化が課題となる。
- ・ 自治会等は自治により運営される組織であり、地域・属性・歴史的背景などの違いから様々な運営方法があるため一概には言えないが、「自治会等未加入者の増加」や「役員のなり手不足」など共通する課題に対して、市としてともに考えて、解決の糸口となるような環境整備等の支援ができればと考えている。

3-4. 静岡県小山町

(1) 地域の状況

① 地域の概要

- ・ 静岡県小山町は、県内の北東部に位置し、西に富士山、東に足柄峠を望む自然豊かな地域である。
- ・ 令和9年度に新東名高速道路のスマートICが開通予定となっているなど、交通アクセスの良さも特徴である。
- ・ 町の須走地区には陸上自衛隊富士学校や富士駐屯地があり、自衛隊とその関係者が多く暮らしている一方で、中心部には歴史的な建造物や寺社も見られ、古くからの文化が息付いている。

② 地域課題の概要

- ・ 町内の自治会等における地域課題として、住民の高齢化が挙げられる。コロナ禍を境に町内40自治会等が集まる会合を年7回から4回とし、減らした3回については町からの資料送付で対応するなど、役員の負担を軽減する取組を進めているが、高齢になっても現役で働き続ける住民の増加等により、自治会長をはじめとする役員の担い手が不足している。
- ・ また、東京に近い町でもあるため、若者が進学や就職を期に首都圏へ転出すると、そのまま定住し、町には戻ってこない状況もある。

③ 自治会等との主な連絡手段や頻度、住民からのニーズの把握方法

- ・ 窓口対応や電話、メールが主な連絡手段になっている。
- ・ 小山町では、自治会等との連携に力を入れており、県外視察や町内企業視察など、日頃から綿密に連携が取れるように取組を行っている。これらの活動により良好な関係を構築しており、困ったときはすぐに相談に来てくれるような関係性を目指して取り組んでいる。
- ・ 住民からのニーズも役員を通じて共有していただくことが多く、上記記載の視察などの際に共有していただいている。
- ・ 行政に対する要望は、住民からの声を自治会長がまとめて地域振興課にあげてもらい、担当課へ振り分けた上で検討し、結果を自治会等へ回答している。

④ 自治会等の概要（令和5年4月現在）

市内人口	17,359人
市内世帯数	7,503世帯
市内自治会数	40団体
自治会加入率	88.0%
事業参加自治会数	5団体（12.5%）

(2) 実証事業の取組状況（準備段階）

① 実証事業参加に当たって考慮した事項

- ・ 小山町では、各課でDX推進を図るため、令和4年3月に「小山町DXガイドライン」を策定したが、その中に、自治会等の地域活動に関する指針は特に示されていない状態である。
- ・ 本事業への参画に当たっては、自治会等によってデジタル技術の活用に対する温度差がある状況に配慮し、例えばデジタル化に興味があっても対面でのコミュニケーションを重視する地域であれば、対面で説明し、参加を促した。

■ 参加した自治会等の概要

名称	下本町区	下原区	小山4区	向方区	宿区
全世帯数	328 世帯	331 世帯	103 世帯	354 世帯	182 世帯
加入世帯数	75 世帯	70 世帯	42 世帯	3 世帯	3 世帯
役員人数	3 人	4 人	3 人	4 人	3 人
組数(班)	31 組	18 組	9 組	21 組	14 組
年間行事	6・9 月;町内一斉清掃、富士山登山口の修景活動、夏祭り、富士山一斉清掃	6・11 月;一斉清掃、富士登山道修景作業 8 月;夏祭り、 10 月;地区体育大会 11 月;文化祭	5 月;一斉清掃 9 月;敬老イベント 11 月;運動のイベント、一斉清掃 12 月;区施設の大掃除	環境美化(年 2 回)、地区防災訓練、敬老ふれあい事業さいと焼き、足柄地区文化祭	環境美化(年 2 回)、地区防災訓練、敬老ふれあい事業さいと焼き、足柄地区文化祭
特徴的な活動	安心安全なまちづくり、児童公園管理、暮らしを守るまちづくり、住みよいまちづくり	防災・防犯に注力し、安全できれいな町づくりを目指す	イベントにおける区内 4 団体との連携	区・役場支所を中心に、歴史ある地域としての伝統維持のための地域づくり活動	区・役場支所を中心に、歴史ある地域としての伝統維持のための地域づくり活動

② デジタル化する上で直面していた課題とデジタル化への期待

ア) 市町

- ・ デジタル化を推進するに当たり、社会全体のデジタル化の流れを踏まえて、本事業をきっかけに自治会等においてデジタル化に関する興味・関心が高まることに期待していた。

イ) 自治会等

- ・ デジタル化によって、回覧板の文書をいつでも閲覧できるようになることに期待していた。
- ・ 本事業が、デジタルに不慣れな高齢者等にとって、デジタル化へ踏み出すきっかけになるのではないかと期待していた。

- ・ 地域活動のうち、例えばイベントの参加者の把握や急な変更の連絡、公民館の予約、デマンドバスの予約など、生活に必要なもので手間のかかる部分の効率化に期待した。

③ 自治会等への支援体制と具体的な実施内容（実施段階）

- ・ 小山町では、日頃から、地域振興課と各支所が自治会運営を支援する体制を整えており、今回の事業においても同様の体制で支援を実施した。
- ・ 具体的な支援については、説明会会場の手配と相談会等の日程調整を実施した。
- ・ 希望する自治会等に対しては、防災チラシを印刷し、配布した。
- ・ 今回の対象自治会等は地区が離れており、オンラインによる相談会を個別に行ったために、一堂に会する機会がなかった。会場で一堂に会して相談会等に参加していれば、事業に対する理解がより深まったかもしれない。
- ・ 広報誌にDXを担当する課のコーナーがあり、そこで本事業に参加していることについて掲載した。
- ・ 本事業に参画することを、令和5年3月末の町長定例記者会見で発表した。

■ 具体的な支援内容

年 月	内 容
令和5年5月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
6月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施 ・ 広報おやまに実証事業へ参画することを掲載し、市民へ取組を周知
7月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
8月	・ 希望自治会等へ配布する地域交流アプリ登録用のチラシ印刷を実施 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
9月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
10月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
11月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
12月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施

（３）成果及び今後の課題（継続検討・定着段階）

① 事業成果

ア) 市町

- ・ 本事業への参加自治会等の募集時と導入時で年度が異なったため、自治会長が交代した自治会等の中には、前任と現任とで本事業に対する意欲に温度差が生じたところもあった。
- ・ 町役場にセキュリティ上の制約があり、職員が私用のスマートフォンに地域交流アプリをインストールして使わざるを得ず、また、職場PCから地域交流アプリへアクセスするには手間がかかり、行政からの公式な情報を地域交流ア

プリに投稿することが負担となった。

- ・ 限られた期間であったとはいえ、地域交流アプリを試験的に活用したことで、デジタル化に際してどのような課題があるのか、どのようなポイントを検討する必要があるのか等を実感できたことは、町として成果だと考えている。翌年度からすぐにデジタル化というわけにはいかないが、今回の実証を踏まえて、町としてデジタル化をどのように進めるべきかなどの検討を行っていきたい。

イ) 自治会等

- ・ デジタル化の可能性は非常に感じている。特に、災害時には安否確認や避難所の状況などについて迅速に情報を得る必要がある。
- ・ デジタル化という言葉が先行し、高齢者に受け入れられることが難しかった。抵抗感のない自治会員から始めることが必要だと感じた。
- ・ Google カレンダーや LINE といったツールがある中で、自治会等の役員間で地域交流アプリを導入することに対して合意形成を図ることが難しかった。
- ・ 本事業に参加していた他市町の自治会等の役員の取組事例を知ると、自分は行動する前に少し考えすぎてしまっていたと感じた。まずは働きかけてみる必要があると感じた。
- ・ 子ども会関連の情報を投稿したところ、その内容を閲覧した住民が差し入れを持ってきてくれた。今までこういった出来事は無かったので、地域交流アプリの効果を実感した。

ウ) 地域交流アプリの活用

図表 3 地域交流アプリへの投稿事例（小山町）



② 今後の課題、展開

- ・ 電子回覧板の利用など地域活動のデジタル化を進めても、ただちに紙での業務が減少するわけではないため、職員の負担が少なくとも一時的には増加することも考慮しなければならない。
- ・ 小山町の担当者が、地域交流アプリの機能を深く理解しきれていないところがあった。自治会等を支援していく上では、担当者の理解も重要であると感じた。
- ・ 地域交流アプリの利用に関して、町役場のセキュリティ上の制約があったため、職員は、スマートフォンではなく業務用P Cを使用していた。しかし、業務用P Cからでは地域交流アプリに情報等を投稿するには手間がかかるため、地域交流アプリの効果的な活用が非常に難しかった。
- ・ デジタル化の促進に関するプロセスをしっかりと検討する必要があると感じている。例えば、町内の全ての自治会等に対して一気にデジタル化を図るのか、それとも自治会等の希望制とするのかは、町の支援体制に大きな影響を及ぼすと考えられる。また、デジタル化のタイミングを各自治会等に任せて、それぞれが違うサービスを利用すると、町としての支援が困難になる懸念もあるため、しっかり地区と話をしながら方向性を決めていく必要がある。
- ・ 今後もデジタル化を推進し、課題である加入率の低下や担い手不足に対して、気軽に参加できる自治会活動を支援することで、参加者を増やし、解決を目指していきたい。

3-5. 愛知県北名古屋市

(1) 地域の状況

① 地域の概要

- ・ 愛知県北名古屋市は、県内の北西部に位置し、ほぼ全域が名古屋市の都心部から10km圏内に位置している。
- ・ 交通の面では、市の中央部を南北に名鉄犬山線が運行するなど、名古屋都心へのアクセスが極めて容易な環境である。また、周辺の道路網も整備され、県営名古屋空港へも近く、広域的にみても交通利便性の高い地域となっている。
- ・ 「昭和日常博物館」の愛称で親しまれている歴史民俗資料館があり、昭和時代の生活用具や玩具などを豊富に収蔵し、昭和の生活史を全国へ発信している。また、「旧加藤家住宅」に併設された「回想法センター」を拠点として、全国で初めて「地域回想法」を地域ケアの中に取り入れた事業を展開している。

② 地域課題の概要

- ・ 市内の自治会等の課題として、都市化が進む中での地域社会の結びつきの弱体化が挙げられる。新規の戸建住宅やマンションが増加する中、地域の住民同士のコミュニケーション不足や地域活動への参加の減少が課題となっている。このため、自治会等では、自治会内の結束を高めるためにも、住民同士の交流促進や地域イベントの充実を図る必要がある。
- ・ 少子高齢化についても避けては通れない状況にあり、女性の活躍に関する支援や、若い世代に向けた子育て環境の整備が必要となっている。また、高齢者の孤立や介護ニーズの増加が懸念される中、健康づくりを促進し、地域での活躍の場を増やしていくとともに、医療、福祉、地域コミュニティなど様々な地域資源をつなぎ、地域での暮らしを支える仕組みづくりが必要となる。

③ 自治会等との主な連絡手段や頻度、住民からのニーズの把握方法

- ・ 自治会長と市当局が年4回の定例会を実施している。
- ・ 年度末に交流会を開催し、次期自治会長・現自治会長・市が交流を図る場としている。
- ・ そのほか、メールや市庁に設置したご意見箱への投函によっても住民ニーズの把握に努めている。

④ 自治会等の概要（令和5年4月現在）

市内人口	86,181人
市内世帯数	38,239世帯
市内自治会数	32団体
自治会加入率	73.7%
事業参加自治会数	6団体（18.7%）

※令和4年10月現在

(2) 実証事業の取組状況（準備段階）

① 実証事業参加に当たって考慮した事項

- ・北名古屋市では、地域活動のデジタル化を進めていきたいと考えているものの、スマートフォンを持っていない高齢者や、アプリの利用に支援が必要な高齢者など、一定の配慮が必要な層が存在する。
- ・対象自治会等の選定に当たっては、全自治会等を対象に公募し、希望を募った。2町が合併してできた市であるため、そのバランスが取ればよいと考えた。

■ 参加した自治会等の概要

名称	熊之庄自治会	能田自治会	九之坪自治会	北野自治会	米野自治会	弥勒寺自治会
全世帯数	3,802 世帯	587 世帯	3,319 世帯	331 世帯	1,563 世帯	1,414 世帯
加入世帯数	2,785 世帯	394 世帯	2,400 世帯	265 世帯	1,292 世帯	1,350 世帯
役員人数	5 人	11 人	6 人	6 人	6 人	10 人
組数(班)	13 組	6 組	20 組	4 組	21 組	6 組
年間行事	5 月;側溝清掃、ごみゼロ運動 7 月;盆踊り	4 月;河川清掃 5 月;ごみゼロ運動 7 月;盆踊り 10 月;秋祭り	3 月;ふれあい桜まつり 5 月;ごみゼロ運動 7 月;ふれあい夏まつり 11 月;ふれあい文化祭り	5 月;ごみゼロ運動 10 月;北野ファミリーふれあい祭り、栗島にここ運動会	5 月;ごみゼロ運動 7 月;納涼祭り 10 月;焼き芋交流会、五条川清掃活動、1 月;ぜんざい交流会	3 月;春祭り 5 月;ごみゼロ運動 7 月;盆踊り 10 月;秋季大祭 12 月;餅つき大会
特徴的な活動	2025 問題が進む中で、少しでも多くの情報を提供していくことでつながりがうまれる活動を推進	電子回覧板にて、町内行事の見える化を推進(行事写真、行事実施後の結果・御礼の配信、回覧板情報の保存配信)	自治会広報誌「九之坪だより」を年3回発行し、自治会活動を周知	親子三世代参加行事、5 月;ごみゼロ運動 10 月;北野ファミリーふれあい祭り 10 月;自主防災会	各種助成団体、他のコミュニティの情報提供(昔日の火保存会、米野納涼祭り実行委員会など)	電子回覧板の普及を、主に女性の力で広める点に注力をしている。 みろくじシアター;6 回/年、 お琴の演奏会;8 回/年、 子ども会;5 回/年

② デジタル化する上で直面していた課題とデジタル化への期待

ア) 市町

- ・地域交流アプリの機能や導入による効果がどのようなものかを詳しく調査できておらず、不安もあったが、地域活動のデジタル化を進められる機会である

と捉えて、地域と連携を図りながら取組を推進していきたいと考えていた。

イ) 自治会等

- ・ デジタルツールの活用により、自治会内での連絡や相談が円滑にできるようになることを期待していた。
- ・ 文書の電子化等により、会議資料の削減が図れるのではないかと期待していた。
- ・ 一人でも多くの自治会員にタイムリーな情報が伝わるようにしたいと考えていた。閲覧してもらうためには、即時に伝えることも大切だが、回覧の内容も重要であるため、そのあたりの見直しにも取り組みたい。
- ・ 大切な情報を迅速に伝えることで、地域活動に興味を持ってくれる自治会員が増え、自治会員同士の関係が深まるのではないかと期待していた。
- ・ 自治会長だけではなく、自治会内の有力な団体である子ども会等の組織の代表にも地域交流アプリの導入についての情報を周知した。

③ 自治会等への支援体制と具体的実施内容（実施段階）

- ・ 相談会を開催する際は、全自治会長が集まれるような会場を手配した。なお、参加者から夜間は避けてほしいとの希望があり、日中に実施した。
- ・ 一堂に会した相談会や説明会の前後には、デジタル化の話だけではなく、市や自治会等同士によるコミュニケーションの機会になった。
- ・ 個別に自治会等へ伺っての支援等は行わず、自治会等の主体性を大切にした。自治会等の中には、地域交流アプリの登録者数の目標や計画を主体的に策定し、前向きに取り組んでいたところもあった。また、説明会に参加せずとも独自に動けるような自治会等もあった。

■ 具体的な支援内容

年 月	内 容
令和5年5月	・ 本事業に関する案内を電子回覧板で配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
6月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
7月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
8月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
9月	・ 土地統計調査関連の電子回覧板を配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
10月	・ 令和5年度市民説明会に関する電子回覧板を配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
11月	・ 道路工事に関する電子回覧板を配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
12月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
令和6年1月	・ 市内イベントに関する電子回覧板を配信

(3) 成果及び今後の課題（継続検討・定着段階）

① 事業成果

ア) 市町

- ・ 従来の紙による回覧と比べて、行政からの情報や自治会内の情報が早く共有されるようになって助かっている。
- ・ 行事の雨天中止の判断など即時性が求められる情報を展開する上で、特に効率がよい。
- ・ 市内の自治会等は、区域をいくつかの組に分けていることが一般的であり、これまで行政から文書を回覧する際には、組単位での仕分けが必要であったが、その作業が無くなることは、事務負担軽減の観点からも効果が大きいと思う。
- ・ 住民の中には、地域交流アプリを利用してみたいが使い方が分からない層が一定数存在するため、そのような層に対しての対応を考える必要がある。
- ・ 地域交流アプリの利用を、ただちに行政の負担軽減につなげることは難しいと感じる。デジタル化を進める上で、地域交流アプリをどれだけ普及させられるかという点と、地域交流アプリの普及に伴う回覧印刷物の削減など、市の業務の効率化等もあわせて検討していくことが必要と考えられる。

イ) 自治会等

- ・ SNSの利用経験がない住民を中心に、そもそもスマートフォンアプリを活用した情報配信とはどのようなものなのか、ということを感じていただけた。
- ・ 行事直前には前日や当日に投稿を行い、行事の準備が進んでいく様子を知らせることで、参加者の気持ちを高揚させることができたと思う。
- ・ 地域交流アプリの利用者にとっては有効な取組であると感じる一方、地域交流アプリの利用者と未利用者との間で情報格差が広がってしまうのではないかという不安を感じることもあった。自治会等として、地域交流アプリの運用方法に関する検討を十分に行う必要があると感じる。
- ・ デジタル技術の活用により、かえって対面の重要性を実感する機会になった。自治会等の活動は顔と顔を合わせることが醍醐味の一つでもあることから、デジタルとリアルのバランスが大切になると感じる。
- ・ 自治会長が変わった際に、デジタル化に関する取組が上手く引き継がれるか不安である。
- ・ 自治会等の行事だけではなく、老人会、子ども会、児童館等の情報についても発信していくことが有効ではないか。多様な地域団体と連携を図り、関係者を増やしていくことが重要だと思う。
- ・ とにかく地域交流アプリの登録者数を増やすことが重要である。チラシを配布するだけではなく、口コミも大切だと思う。また、回覧板が早く回ることを実感してもらうことも大切な要素である。

ウ) 地域交流アプリの活用

図表 4 地域交流アプリへの投稿事例（北名古屋市）



② 今後の課題、展開

- ・自治会等による地域活動のデジタル化を進める上では、高齢者等のデジタルデバイスを持たない住民を置き去りにしないという視点を忘れずに取組を進める必要があると感じる。地域交流アプリのインストールを促す程度であれば市のみによる取組であっても足りると思うが、地域交流アプリを活用するところまで取り組もうとする場合には、スマートフォンキャリアのような民間事業者や、高齢者や子育て世帯に強い市民団体の力が必要になると感じる。
- ・ゴミが散乱しているといった情報は迅速に提供できた一方で、自治会等としては共有された事柄にできる限り対応し、住みよい地域にしていきたいと考えている。しかし、様々な活動で忙しい中、どのように優先順位を付けて実施していくかなどを考える必要があり、対応に苦慮することが考えられる。
- ・デジタル化を推進するための予算確保が課題になる。自治会等の中での情報伝達の効率化には資すると思われるが、市の財政状況も鑑みると、実証事業の効果が限定的な状況では予算を確保することが難しい状況である。
- ・自治会等へ補助している運営費は、デジタル化に関しても利用可能なため、来年度の事業継続へ向けて自治会内で検討し、有効に活用してもらいたいと考えている。
- ・今後、自治会等の持続可能性の向上を図るためにも、地域活動のデジタル化は必要だと考える。今回の地域交流アプリ導入は自治会役員にはおおむね好評であった一方で、自治会等の中にはデジタル化に追い付いていない人も確認できたため、自治会等とも意見交換を行い、デジタル化に取り残される方がいないように考えていく必要がある。

3-6. 大阪府河内長野市

(1) 地域の状況

① 地域の概要

- ・大阪府河内長野市は、大阪府の南東に位置する市で、京と高野山を結ぶ街道の中間地に位置し、檜尾山観心寺、天野山金剛寺の2大寺院が隆盛したまちであり、歴史的価値のある史跡や建造物が数多く残っている。
- ・市域面積の約7割が森林であり、その資源を活かした林業も盛んである。特に爪楊枝の製造は市の地場産業として発展し、現在も国内生産量の大半を占めている。
- ・鉄道は大阪都心の難波駅に直通しているため、大阪市内へ通勤する人が多く利用している。

② 地域課題の概要

- ・市内の自治会等の課題として、地域の人口構造の変化が挙げられる。大阪都市圏のベッドタウンとして急速な発展を遂げたことから、短期間に同世代の転入があったため、特に少子高齢化が顕著となっている。高齢者の増加により、介護や福祉サービスへの需要が増し、地域全体での高齢者支援が求められている。これに伴い、地域住民の支え合いによる移動サービスや地域での生活支援を目的とする支え合い活動など、共助の仕組みづくりを整える必要がある。
- ・人口減少・少子高齢化、個人のライフスタイルの多様化などの近年の社会状況の変化に伴い、自治会活動においても役員の高齢化や活動の担い手不足、負担の増加等の問題が深刻化している。また、コロナ禍を経て地域活動が再開される中、地域課題はますます多様化・複雑化するなど、自治会等の役割が改めて認識されている。住民一人ひとりが自治会活動に関心を持ち、主体的に行動できるような意識の醸成を図るとともに、地域自らが地域課題に取り組めるような仕組みをつくっていく必要があり、その前提として、地域づくりのベースとなる自治会活動の活性化に向けた取組も求められている。

③ 自治会等との主な連絡手段や頻度、住民からのニーズの把握方法

- ・窓口対応や電話対応のほか、補助金申請など行政手続きのために来庁されたときにお話を伺うこともあり、ほぼ毎日コミュニケーションをとっている。
- ・また、年に1回は自治会交流会を開催し、自治会同士の交流を図っている。このほか、市の総合計画を策定する際などに、地域の方とワークショップを実施するなどしている。

④ 自治会等の概要（令和5年4月現在）

市内人口	99,926 人
市内世帯数	47,525 世帯
市内自治会数	381 団体
自治会加入率	64.4%

事業参加自治会数	5 団体（1.3%）
----------	------------

（２）実証事業の取組状況（準備段階）

① 実証事業参加に当たって考慮した事項

- ・ 応募から自治会等の選定までの期間が短かったこともあり、事前にデジタル化に関する相談を受けていた自治会等に対して個別に電話をし、希望を募った。説明の際には総務省からの通知文をもとに内容等を伝えたが、詳細まで伝え切ることが難しい部分もあった。

■ 参加した自治会等の概要

名称	鳴尾自治会	古野区	南花台自治会	南青葉台自治会	楠台自治会
全世帯数	561 世帯	902 世帯	200 世帯 ※ 8 丁目のみ	706 世帯	858 世帯
加入世帯数	219 世帯	415 世帯	187 世帯 ※ 8 丁目のみ	622 世帯	695 世帯
役員人数	8 人	7 人	18 人	9 人	8 人
組数(班)	13 組	18 組	91 組 ※ 全体	46 組	59 組
年間行事	10 月；秋祭り（地車曳行）、年に数回の一斉清掃	10 月；秋祭り（地車曳行）、年に数回の一斉清掃	8 月；夏祭り、年に 2 回の一斉清掃	10 月；秋祭り、年に数回の一斉清掃	8 月；地藏盆年末；一斉清掃
特徴的な活動	地車を通して若い人の取り込みに動いている	年間を通して子ども見守り隊の活動を行っている	福祉や防犯など複数の委員会により幅広く積極的に活動	住民交流の場として様々な講座・セミナーを随時開催	自治会だよりを数か月に 1 回発行し、自治会活動の周知に努めている

② デジタル化する上で直面していた課題とデジタル化への期待

ア) 市町

- ・ 市として、地域活動のデジタル化の必要性について検討を進めていた中で本事業のことを知り、応募を行った。市内でも地域の担い手不足の課題は深刻で、デジタル化により、少しでも将来の担い手（若者）に興味を持ってもらえればと考えている。
- ・ また、デジタル化を推進することで、自治会活動の効率化や事務負担の軽減を図ることができれば、自治会等の役員の負担も減るのではないかと期待している。
- ・ 自治会等役員の高齢化や担い手不足に課題があり、令和 4 年度から自治会役員向けのスマートフォン講座を実施している。学習会として、自治会活動に活

用できるデジタルツール（情報発信に使えるツールや資料作成に使えるツール）の紹介を行った。また、令和5年度も講座を継続しつつ、自治会等向けアンケートの中にデジタル化の現状を把握するための項目を設けて、現在のデジタル化の取組の把握に努めている。

イ) 自治会等

- ・自治会活動の効率化・省力化、情報の迅速化に期待していた。回覧板の電子化が進み、全員が活用できるようになれば、大きな効果を発揮すると思う。
- ・自治会等として、セキュリティや自治会員との信頼関係を大切にしている。そういった意味からも会員登録制でのコミュニケーションが取れることは魅力である。防災機能による安否確認にも期待している。
- ・地域の活動を知ることや、これまで付き合いのなかった住民と知り合うことなどを通じて、地域が活性化することに期待している。

③ 自治会等への支援体制と具体的な実施内容（実施段階）

- ・河内長野市では、日頃から、自治安全部自治協働課が自治会運営を支援する体制を整えており、今回の事業においても同様の体制で支援を実施した。
- ・行政から自治会等に対して、電子回覧板による行政情報の発信を複数回行った。
- ・セミナーの際、オンライン会議を使ったことがない自治会長も参加できるように、市役所の会議室を開放し、リモートで参加できるように準備を行った。
- ・本事業内で民間事業者より提供を受けた進捗管理の把握は、エクセル表等の資料の提出を求めるのではなく、聞き取りで済ませ、できるだけ自治会長に負担がかからないように配慮した。進捗管理をすることが地域とのコミュニケーションを取るタイミングとなり良かった。
- ・不安を持っている方からの質問に対して、窓口や電話で、職員も一緒に地域交流アプリを触ることで不安の解消に努めた。
- ・地域交流アプリの運用ルールを市で作成し、参加自治会等へ配布した。
- ・参加自治会等の中で好事例があった場合、市から積極的に他の参加自治会等へも情報の提供を行った。
- ・自治会等が実施するイベントへ市の職員を派遣し、その際に地域交流アプリへの登録サポートを実施した。
- ・市として令和6年度の自治会支援策を検討するため、参加自治会等に対してアンケートを実施した。

■ 具体的な支援内容

年 月	内 容
令和5年5月	・不安を持っている方からの質問に対して、窓口や電話で、職員も一緒に地域交流アプリを触ることで不安の解消に努めた ・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
6月	・運用ルールを市で作成し、参加自治会等へ配布した ・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施

年 月	内 容
7 月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
8 月	・ 好事例を他の自治会等にも積極的に共有を行った ・ 台風接近に伴うごみ収集に関する電子回覧板を配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
9 月	・ 説明書等を印刷し各自治会等へ配布した ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
10 月	・ 防災訓練チラシを市で印刷し配布した ・ 市内イベントに関する電子回覧板を配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
11 月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施 ・ 市内企業見学イベントに関する電子回覧板を配信
12 月	・ 自治会等のイベントへ職員を派遣し、地域交流アプリへの登録サポートを実施 ・ 年末年始のごみ収集に関する電子回覧板を配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
令和 6 年 1 月	・ 参加自治会等へのアンケートを実施し、令和 6 年度へ向けた支援策の検討を実施

(3) 成果及び今後の課題（継続検討・定着段階）

① 事業成果

ア) 市町

- ・ 地域活動のデジタル化について、本事業を通じて前進したと感じる。本事業に参加した自治会等の中には、自治会内の回覧物を積極的に電子化し、地域交流アプリによって共有を図った団体も現れるなど、デジタルツールの導入により、自治会活動の効率化や役員の負担軽減が図られることが期待できる。
- ・ また、当該団体が住民アンケートを実施したところ、8割以上がデジタル化に賛成するなど、デジタル化は住民からも求められていることが確認できている。
- ・ まだ限定的な普及ではあるものの、若い世代の加入を促すためにも、積極的にデジタル化を図っていきたいと考えている。
- ・ 利用団体によってデジタル化の促進に関する姿勢に温度差がある。その団体に若い方やデジタル化委員などの専門委員がいると、より導入が進む印象を受けた。

イ) 自治会等

- ・ 自治会等の区域内で大雨による土砂崩れが発生した際、それを発見した役員が地域交流アプリを利用して情報を速やかに展開したところ、その投稿に対して自治会員からお礼のコメントがあった。メディアでは主要なニュースの情報取得は可能であるが、近隣情報に関しては取得が難しいものも感じていた中、本投稿が自治会内での速やかな情報共有に役に立ったと感じている。また、自治会員からのポジティブな反応をもらうことは、投稿者のモチベーショ

ンにもつながったと感じている。

- ・本事業を通じて、デジタル技術に関心を持つ高齢者が増えたと思う。地域交流アプリ登録者の中には90代の方も存在し、情報を見ているため、その方にとって必要な情報を届けることができているという実感がある。
- ・一方で、現段階では地域交流アプリの普及が限定的であることから、しばらくは紙との併用によって利用者の拡大を図っていく必要がある。今後も、デジタル化の効果を高めるためにも取り組んでいきたい。

ウ) 地域交流アプリの活用

図表5 地域交流アプリへの投稿事例（河内長野市）



② 今後の課題、展開

- ・デジタル化の推進は重要なことだが、継続的な支援が必要であり、予算の確保が課題となる。
- ・現在、河内長野市からの回覧は、ある部署がまとめて送るのではなく、それぞれの課や、市以外の外部組織から、その都度送る仕組みになっている。もし電子回覧板を本格的に導入することになると、自治会等ごと回覧の頻度などを把握する必要がある。
- ・本事業を通じて、自治会活動のデジタル化には市の支援と民間との連携の両方が重要であると感じた。自発的に活動できる自治会等が存在する一方で、取組の進め方が分からない自治会等も存在するため、そのような自治会等には手厚くサポートをしていきたい。
- ・今後もデジタル化を推進し、課題である役員の担い手不足や負担軽減、加入率の低下、脱会等を食い止めつつ、若い世代の加入を促していきたい。

3-7. 岡山県岡山市

(1) 地域の状況

① 地域の概要

- ・ 岡山市は、岡山県の県庁所在地であり、近畿と九州を結ぶ東西軸と、山陰と四国を結ぶ南北軸の結節点に位置し、鉄道・道路・空路などの交通網が集中する中枢拠点都市である。
- ・ 岡山市は、古代に吉備国と呼ばれた地域の重要な一角を占めており、個性ある歴史・文化遺産が数多く存在している。平成 30 年には、『桃太郎伝説』の生まれたまち おかやま～古代吉備の遺産が誘う鬼退治の物語～」が日本遺産に認定された。
- ・ 岡山市は、温暖な瀬戸内特有の風土により、春秋は快晴の日が多く、降水量 1 mm 未満の年間日数が県庁所在地で第 1 位となっており、「晴れの国おかやま」と呼ばれる理由となっている。また、全国的に見て、地震が少ない地域である。

② 地域課題の概要

- ・ 岡山市の自治会等の課題として、住民・役員の高齢化、若者の参加が少ないことが挙げられる。高齢になるまで仕事をする人が増えたことで地域の人材が不足し、役員の年齢層が高い分、若い世代との意見交換や交流が不足していると思われる。そのため、若い世代を中心とした地域住民を巻き込んだ、住民の顔が見える活動の活発化が必要と考えられる。
- ・ 地域社会の拡大と多様化に対応する必要があるが、業務の増加や、役員のなり手がいないなどの人手不足・人材不足から、負担が大きい自治会活動に対して、見直しや効率化を行い、負担を減らしていくことが課題となっている。
- ・ 地域コミュニティの強化も必要で、都市化や情報社会の進展により、住民同士の結び付きが希薄になりがちである。自治会等は地域住民と協力し、地域全体でのコミュニケーションの促進や交流イベントの充実を通じて、地域社会の活性化を図ることが求められている。

③ 自治会等との主な連絡手段や頻度、住民からのニーズの把握方法

- ・ 窓口対応や書面の郵送などにより、比較的高い頻度で情報をやり取りしている。
- ・ 5 年に一度、自治会等向けのアンケートを実施している。また、対面で現状の声を聞く場も設けており、様々な方法で住民ニーズを把握している。

④ 自治会等の概要（令和 6 年 2 月現在）

市内人口	698,068 人
市内世帯数	339,838 世帯
市内自治会数	1,711 団体
自治会加入率	78.0%
事業参加自治会数	5 団体 (0.29%)

(2) 実証事業の取組状況（準備段階）

① 実証事業参加に当たって考慮した事項

- ・岡山市では、平成13年から電子町内会システムの運用によってデジタル化を推進している。総合計画にも記載はあるが、電子町内会システム以外の具体的な施策は決定していない。
- ・対象自治会等の選定に当たっては、一定のICTリテラシーがあることを条件に選定を実施したが、使用の状況や浸透率などを比較するために、デジタル技術を活用した実績の無い自治会等も選定した。

■ 参加した自治会等の概要

名称	北方四日市町内会	本村町内会	弓削町内会	加茂団地町内会
全世帯数	180 世帯	143 世帯	116 世帯	158 世帯
加入世帯数	165 世帯	142 世帯	115 世帯	158 世帯
役員人数	16 人	9 人	11 人	12 人
組数(班)	5 組	12 班	6 組	6 組
年間行事	町内一斉清掃、氏子神社の夏・秋祭り、文化事業、餅つき大会	5・9 月;一斉清掃 7 月;盆踊り大会 10 月;秋祭り	8 月;盆踊り 10 月;秋祭り	4 月;一斉清掃
特徴的な活動	—	次世代に引き継ぐために町内に鎮座する神社の維持管理などに注力し、注連縄作りのため田植えなどを子ども達と行っている。防災に日頃から注意し、指定避難所開設の役目も担っている。	チームオレンジ(認知症サポーター)地域ケア会議	公会堂を使って在宅の高齢者のお出かけ場所を作っている。 ストレッチ・カラオケ・サロン・囲碁

② デジタル化する上で直面していた課題とデジタル化への期待

ア) 市町

- ・電子町内会システムの導入から20年以上が経過し、現在の登録は市内5%(103団体)となっている。年齢層も高くなり、登録に一定の負担がかかることが影響していると感じる。今回の事業で、より簡単に利用ができればよいと考えている。
- ・デジタル化を促進することで若者の参加を促し、自治会等の補助ツールとして活性化につなげられればと考えている。

イ) 自治会等

- ・ 地域交流アプリの活用によって情報が迅速に届き、登録者へ配信できることを期待していた。
- ・ ホームページの代替手段としての活用にも期待でき、また、登録が必要な会員制であることから、クローズドに使える点にも期待している。
- ・ 月1回の回覧板に対して、作成から配送まで多くの時間(5時間程度)を要しているため、電子回覧板機能によって執行部の負担軽減を図りたい。
- ・ 高齢者にも簡単に扱えるようなものだと思っていた。

③ 自治会等への支援体制と具体的な実施内容（実施段階）

- ・ 岡山市では、日頃から、市民協働局市民協働部市民協働企画総務課が自治会運営を支援する体制を整えている。令和4年度の段階から、希望する自治会等へ出向き、ICTリテラシーに応じたオーダーメイドの講習会を実施している。
- ・ 自治会等の連合組織である岡山市連合町内会にはICT専門委員会があり、電子町内会システムの運営に関するサポートを行ってもらっていたため、本事業にも加わってもらう体制を構築している。
- ・ 行政側から広報誌やお知らせとして電子回覧板等を配信した。電子回覧板についてはよく見られていたと思う。
- ・ 職員が自治会等へ出向いての地域交流アプリの登録支援や、使用頻度の少ない自治会等に対する状況確認などのフォローを実施した。
- ・ 新聞の取材などを受けて、取り上げていただいた。
- ・ 意見交換会として、対面による説明の場を2回設けた。自治会等の中には、浸透率の高い他の自治会等の話を聞くことでモチベーションが高まったところもある。利用者同士による質問、回答のやり取りによって理解が深まったと思われる。

■ 具体的な支援内容

年 月	内 容
令和5年5月	・ 市のホームページ(配布物一覧)へのURLリンクを電子回覧板で配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
6月	・ 市のホームページ(配布物一覧)へのURLリンクを電子回覧板で配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
7月	・ 市のホームページ(配布物一覧)へのURLリンクを電子回覧板で配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
8月	・ 健康活動に関する電子回覧板を配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施

年 月	内 容
9 月	・市のホームページ(配布物一覧)へのURLリンクを電子回覧板で配信 ・地域交流アプリの登録支援会を開催 ・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
10 月	・市のホームページ(配布物一覧)へのURLリンクを電子回覧板で配信 ・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
11 月	・市のホームページ(配布物一覧)へのURLリンクを電子回覧板で配信 ・使用頻度の少ない自治会等にフォローアップを実施 ・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
12 月	・市のホームページ(配布物一覧)へのURLリンクを電子回覧板で配信 ・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
令和6年1月	・市のホームページ(配布物一覧)へのURLリンクを電子回覧板で配信

(3) 成果及び今後の課題（継続検討・定着段階）

① 事業成果

ア) 市町

- ・岡山市では、電子町内会システムも活用し、地域交流アプリと併用運用しているが、地域交流アプリでは投稿に対して通知が届く仕組みのため、情報共有の効率化が図れている実感がある。また、地域交流アプリの登録者は実際にスマートフォン等で情報を取得し、便利に利用している。
- ・紙の回覧を郵送していたものが電子回覧板になれば、業務の効率化も図ることができる。
- ・本事業に参加していることが山陽新聞等で取り上げられ、取組が市内に広まるきっかけになるなど、市が地域活動のデジタル化に取り組んでいることが市民に伝わっていると感じる。
- ・市の電子町内会システムや本事業で使用した地域交流アプリ、その他のアプリなど、デジタルツールに応じてメリット・デメリットがあると感じる。デジタル化について市としても検討を行いつつ、自治会等の声も聞いていく必要があると感じる。

イ) 自治会等

- ・デジタル化を推進するきっかけになったと感じる。自治会役員であっても子ども会に関わることが少なかった中、地域交流アプリで子ども会の情報が見えるようになったことが嬉しいと感じている。
- ・様々な情報を配信したが、鹿の出没や犬の野放しなど生活の安全に関わる内

容は閲覧数が伸びていたため、住民に求められている情報だと感じた。

- ・ これまでホームページに情報を掲載していたが、個人情報問題もあり載せられる情報が限られていた。この地域交流アプリは、利用者を限定し、ご近所の情報を比較的気軽に投稿できるので、地域猫の説明会のお知らせや、ちょっとした地域の動きを気軽に確認できるようになった。高齢者の中にもデジタル化に興味のある方が存在することを確認できた。

ウ) 地域交流アプリの活用

図表6 地域交流アプリへの投稿事例（岡山市）



② 今後の課題、展開

- ・ デジタル化のツールは時代とともに変わっていくが、予算との兼ね合いがある。現状の電子町内会システムもあり、既存システムの改修や新しいデジタルツールの導入等はしっかり検討していく必要がある。
- ・ 地域活動のデジタル化は自治会等の持続可能性の向上につながると考えるが、現状において、自治会等のデジタルに関するスキルは団体ごとにまちまちである。したがって、ICTリテラシーが低い自治会等に対しては出張講習を継続的に行うなど、行政の支援が必要だと思う。
- ・ 支援の方法として、オンラインだけでは難しいと感じる。参加自治会等からも対面による支援を求める声があったため、今後のやり方の一つとして検討していく。どのような支援が必要となるかは、引き続き検討する必要がある。

3-8. 福岡県筑後市

(1) 地域の状況

① 地域の概要

- ・ 福岡県筑後市は、県南部の筑後平野の中央部に位置する市である。市内には「水田天満宮」等の観光地の他、県営筑後広域公園や HAWKS ベースボールパーク筑後などがあり、スポーツやレクリエーションなどを目的に多くの人を訪れる地域となっている。
- ・ 市域は東西 7.5km、南北 8.2km、総面積 41.78 km²とコンパクトな市であり、市内は中心市街地を取り囲むように公園や農地が広がっている。
- ・ 交通の面では、J R 鹿児島本線、九州新幹線及び九州自動車道が市内を縦断するほか、J R 九州の駅（在来線 3 駅及び九州新幹線 1 駅）のほか、隣接する八女市との境には八女 I C もあるなど交通の要衝となっている。市内では、地域の主体(行政区)と市の協働により「筑後市コミュニティ自動車協議会」を設置し、コミュニティバスを運行しているところもあり、自家用車等の交通手段を持たない交通弱者への移動手段の確保にも取り組んでいる。

② 地域課題の概要

- ・ 筑後市における自治会等の課題として、人口減少や高齢化の進展等による地域課題の多様化や役員のなり手不足、自治会業務の負担感の増加等が挙げられる。
- ・ 誰もがいつまでも安心して暮らすことができる持続可能な地域社会をつくるため、これまで以上に「協働のまちづくり」を推進する必要がある。また、コロナ禍による交流機会の減少などもあり、自治会活動において地域住民同士の交流が不足し、情報の共有や協力体制が十分に機能しないことがある。自治会活動への理解を深めるとともに、自治会活動の活性化を図る必要がある。

③ 自治会等との主な連絡手段や頻度、住民からのニーズの把握方法

- ・ 対面での対応が中心となっているが、市からの広報を月 1 回、自治会等の集会を年 4 回開催している。また、市からの広報や文書を月 1 回配布しているほか、全自治会長を対象とした会議を年 3 回開催している。また、メールアドレスを把握している自治会長については、市がメールアドレスを取得し、会議に関する案内などを一斉に発信するときに活用している。現在は、自治会長の 3 分の 2 のメールアドレスを取得している。このほか、電話による対応も行っている。
- ・ 住民からのニーズの把握方法としては、自治会長が自治会員の声を集めて市と共有を図る方法が主だが、適宜、市がアンケート調査も実施することで住民ニーズの把握に努めている。

④ 自治会等の概要（令和 6 年 1 月現在）

市内人口	49,259 人
市内世帯数	20,980 世帯

市内自治会数	76 団体
自治会加入率	93.5%
事業参加自治会数	5 団体 (6.5%)

(2) 実証事業の取組状況（準備段階）

① 実証事業参加に当たって考慮した事項

- ・ 筑後市では、自治会等の役員の負担軽減をテーマに掲げ、地域活動のデジタル化を推進している。その中でも、地域活動のデジタル化に関しては、役員のなり手不足や負担軽減のために取り組むべき項目となっていることから、本事業へ参加した。
- ・ 対象自治会等の選定に当たっては、全自治会等へヒアリングを行い、地域活動に関するデジタル化事業に興味のあると答えた自治会等に対して個別に電話で詳細を説明し、選定することとした。

■ 参加した自治会等の概要

名称	二本松行政区	和泉西行政区	下北島行政区	上北島行政区	折地行政区
全世帯数	489 世帯	263 世帯	511 世帯	3,771 世帯	73 世帯
加入世帯数	482 世帯	263 世帯	390 世帯	375 世帯	73 世帯
役員人数	4 人	24 人	15 人	12 人	6 人
組数(班)	49 組	25 組	35 組	31 組	5 組
年間行事	5 月;一斉清掃 6 月・10・3 月; グラウンドゴルフ大会 7 月;区民夏祭り 1 月;文化祭	9 月;高齢者福祉大会 10 月;区民運動会 11 月;区民文化祭	5 月;レクリエーション大会 5・7・12 月;一斉清掃 7 月;伊勢宮夏祭り 8 月;水田天満宮千灯明大祭 10 月;神幸祭・伊勢宮座祭 11 月;文化祭	5 月;一斉清掃 7・2 月;空缶・空瓶回収 9 月;花と緑の寄せ植えづくり教室 10 月;校区グラウンドゴルフ大会 11 月;上北島グラウンドゴルフ大会	5 月;一斉清掃 11 月;ペタンク大会 12 月;公園清掃 1 月;左義長 2 月;健康講座・空き缶拾い
特徴的な活動	年 3 回実施するグラウンドゴルフ大会が特に賑わう事業となっており、力を入れている。	幅広い世代の住民同士の繋がりを意識しながら活動をしている。	区民の交流で、ふれあいを目的とした行事を多く実施している。また、水田天満宮に関する伝統行事も多く実施している。	広報紙を毎月作成し、様々なイベント・行事を区民にお知らせし、参加を促している。	—

② デジタル化する上で直面していた課題とデジタル化への期待

ア) 市町

- ・自治会活動の負担軽減の必要性を感じつつも、有効な施策の企画が難しく、具体的な行動に移せずにいた。
- ・将来的にデジタル技術の活用が必須になると感じていることに加えて、本事業をきっかけに、紙の回覧文書の削減、子育て世代の参画などが促進される結果、高齢役員の負担軽減などの効果に結びつくことに期待している。

イ) 自治会等

- ・自治会等の資料の電子化等を進め、将来的に負担軽減につながることに期待している。
- ・自治会員から書類のペーパーレス化を望む声も出てきているため、そのような声に徐々に応えていきたいと考えている。

③ 自治会等への支援体制と具体的な実施内容（実施段階）

- ・筑後市では、日頃から、総務部協働推進課が、自治会運営を支援する体制を整えており、今回の事業においても同様の体制で支援を実施した。
- ・自治会等と市で共催したサポートのための会合では、とある自治会等の好事例を共有することで、他の自治会等においても類似の取組が進められるように工夫した。会の終了時には、自治会同士で情報交換する等の動きも見られ、有意義であった。
- ・個別相談による地域交流アプリの登録支援を実施することで利用登録者数が増加した一方、自治会員のICTリテラシーに差があることで地域交流アプリの登録作業に苦慮する利用者も一定数存在し、想定以上に時間を要するなど、支援における課題も明らかになった。今後、支援方法の改善なども検討していく必要があると感じた。
- ・行政情報を電子回覧板で発信し、地域交流アプリの利用を促進した。
- ・行政広報誌に自治会等の防災訓練の様子を掲載したことで、本事業に関する認知度が向上し、地域交流アプリの登録者数が増加するきっかけになった。
- ・行政区長会(自治会等が集まる会議)の研修で本事業を紹介するなど、本事業に参加していない自治会等へも認知度を広げるように周知を図った。
- ・高齢者のスマートフォン教室へ出向き、地域交流アプリの登録支援を行った。

■ 具体的な支援内容

年 月	内 容
令和5年5月	・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施 ・セミナー出席者への地域交流アプリの登録支援を実施
6月	・自治会長と支援体制に関しての調整を実施 ・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
7月	・民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施 ・セミナー不参加自治会等へのフォローアップを実施

年 月	内 容
8 月	・ 生ごみ処理容器購入補助制度等に関する電子回覧板を配信 ・ 全戸配布用のチラシ印刷を実施 ・ 高齢者の多い自治会等へ訪問し、地域交流アプリの登録支援を実施 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
9 月	・ 防犯ふくおか等に関する電子回覧板を配信 ・ 防災訓練についての説明会フォローアップを実施 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
10 月	・ 防犯ふくおか等に関する電子回覧板を配信 ・ 行政広報誌に自治会等の防災訓練の様子を掲載。好感触で地域交流アプリの登録者数が増加した ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
11 月	・ 人権週間等に関する電子回覧板を配信 ・ 高齢者のスマートフォン教室へ出向き、地域交流アプリの登録支援を行った ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
12 月	・ 防犯ふくおか等に関する電子回覧板を配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
令和 6 年 1 月	・ 防犯協会記事一覧の URL リンクに関する電子回覧板を配信 ・ 参加自治会等へのアンケートを実施し、令和 6 年度へ向けた支援策の検討を実施

(3) 成果及び今後の課題（継続検討・定着段階）

① 事業成果

ア) 市町

- ・ 本事業を通じて、自治会等の役員から自治会員に向けて地域の情報を迅速かつこまめに配信することができた。今後、地域交流アプリの普及が一定程度進むことで、自治会活動の負担軽減に効果を発揮すると考えられる。
- ・ 本事業は、地域活動のデジタル化を進めるきっかけになったことに加えて、本事業に参加した自治会等は、市内におけるモデルとして今後の施策の基礎となるため、貴重な機会になった。
- ・ 市内の自治会等の中には、本事業で利用した地域交流アプリの来年度以降の導入を検討するため、市に地域交流アプリの費用等を問い合わせる自治会等も現れ、地域活動のデジタル化に対する関心の高まりを実感した。
- ・ 自治会長だけが頑張っても地域交流アプリの浸透は難しく、役員の中にデジタルツールに詳しい人が存在することが必要だと感じた。

イ) 自治会等

- ・ 主に役員が投稿している。自治会等の挨拶運動などを投稿することで活動実績を知ってもらえることや、地域の今昔話を投稿することで役員の人柄も伝わ

り、重宝している。また、地域交流アプリでは、投稿者のアイコンや名前が表示されるため、普段は面識の無い自治会員さんにも知ってもらうことができると感じている。

- ・ タイムリーな配信ができる点が優れている。電話連絡は相手の都合も影響し、何かと労力がかかるため、地域交流アプリのようなデジタルツールを活用して連絡を取っていききたい。
- ・ この地域では、特に防災連絡に活用することが有効であると感じる。水害発生時、地域内に冠水するエリアがあり、大雨や台風の際は市の安全対策課から電話で各役員に連絡されるが、その情報を地域交流アプリで受け取れるようにできれば効果的である。
- ・ 30代の若い自治会員からは、地域交流アプリの導入によって市の情報を効率的に受け取れるようになったと好評であった。この取組をきっかけにして、地域コミュニティ活動にも若い世代が加わってくれることを期待している。

ウ) 地域交流アプリの活用

図表7 地域交流アプリへの投稿事例（筑後市）



② 今後の課題、展開

- ・ 予算の面では、市の財政がひっ迫しており、例年の予算に新規事業に係る経費を上乗せすることが難しい。
- ・ 令和6年度からは、有料プランを選択する自治会等と無料プランを選択する自治会等に分かれるだろうと感じている。それぞれの自治会等において機能と費用を検討し、合意形成を図っていく必要がある。また、自治会等によっては取組が思うように進まなくなってしまう可能性も考えられるが、判断に迷っている自治会等に対しては、まず無料プランで運用する方法を検討してもらう等に

より、取組を徐々に促していきたいと考えている。

- ・ 職員のＩＣＴリテラシーの面では、自治会員に対する地域交流アプリの登録支援等を実施する中で、職員側も一定のスキルを身に付ける必要があると感じた。
- ・ 自治会等による地域活動のデジタル化が軌道に乗るまでは、一定程度、行政の支援が必要であると感じている。また、自治会等によっては、投稿した情報の閲覧数がやりがいにつながっている団体もあり、自治会等側のモチベーションの向上を図り、地域交流アプリの持続的な利用を促すためにも継続して支援していくことが必要であると感じている。
- ・ 今後、地域活動の情報発信はデジタルをメインにできる可能性も感じており、引き続き自治会等と連携し、取組を推進していきたいと考えている。

3-9. 長崎県長崎市

(1) 地域の状況

① 地域の概要

- ・ 長崎県長崎市は、県内の南部に位置している。
- ・ 幕末の頃の風景が残るエリアなど多くの歴史的名所があり、キリスト教の影響を深く受けた教会やキリシタン関連の遺跡も多く見られる地域である。
- ・ また、被爆地である長崎には、平和公園や長崎原爆資料館があり、世界平和の発信の場となっている。
- ・ 地元の食文化も豊かで、長崎ちゃんぽんや皿うどん、カステラなどが観光客に愛されている。交通インフラも発展しており、観光スポットへのアクセスも良好である。長崎は開港以降、国内外との交流により培われた独自の歴史や文化、平和への願いが共存する魅力的な都市で、訪れる人々に多彩な体験と感動を提供している。

② 地域課題の概要

- ・ 長崎市では、65 歳以上人口が全国よりも約 15 年早い 2025 年にピークを迎える予測となっているほか、若い世代の社会減が継続し、少子化も進行していることから、これらの問題を喫緊の課題として捉えて対策に取り組んでいかなければならない。
- ・ 市内の自治会等は、地域コミュニティの核として活動し、地域住民の身近な暮らしを支える大切な役割を担っているが、加入率が年々減少し、令和 5 年 4 月時点では 63.8%となっている。この要因としては、高齢化の進展や単身世帯の増加など社会状況の変化などに加えて、自治会等の必要性や意義が十分に伝わっておらず、それらが新たな担い手の創出や若者の加入につながりにくい状況を生じさせていると考えられ、加入・参加促進と担い手不足解消の両面から支援策を充実していかなければならない。
- ・ 地域の主体性・自立性を尊重した地域コミュニティの活性化を推進するため、地域コミュニティを支える仕組みを構築し、その仕組みを活用して、地域の各種団体が連携し、一体的な運営を行う地域コミュニティ連絡協議会の設立及び運営支援を行っている。

③ 自治会等との主な連絡手段や頻度、住民からのニーズの把握方法

- ・ 月に一度、文書で自治会長へ事務連絡を発出しているほか、補助金申請等の行政手続きの際に、窓口でコミュニケーションを取るように心がけている。
- ・ 平成 29 年から、地域に根付いた行政として、地域センターを設置している。自治会長だけではなく、広く地域住民からいつでも相談を受け入れる体制を整えている。
- ・ 住民ニーズについては、必要に応じて年 1 回以内で自治会長向けのアンケート調査を実施しているほか、市の総合計画にもとづき住民に市民意識調査をWEB等で実施している。

④ 自治会等の概要（令和５年４月現在）

市内人口	395,591 人
市内世帯数	185,952 世帯
市内自治会数	978 団体
自治会加入率	63.8%
事業参加自治会数	4 団体（5.05%）

（２）実証事業の取組状況（準備段階）

① 実証事業参加に当たって考慮した事項

- ・ 長崎市では、「長崎市ＤＸ推進計画」を策定（令和４年３月策定、令和５年２月改訂）し、全庁的に取組を進めている。
- ・ 長崎市では、主に地域の高齢者に向けたスマートフォン活用研修などのデジタル化施策が先行して進んでおり、それらとの親和性が高いと感じられる本事業にも取り組むことで一定の効果が見込めるのではないかと感じ、本実証事業へ参画した。
- ・ 対象自治会等の選定に当たっては、長崎市が開催するスマートフォン活用研修に参加していた自治会等や、コロナ禍にオンライン会議を活用した連絡に取り組もうとしていることを行政が把握している自治会等、一定のリテラシーがある自治会等を選定し、案内を電話にて行った。

■ 参加した自治会等の概要

名称	三原町中央自治会	下揚自治会	光風台第一自治会	新大工町自治会
全世帯数	160 世帯	172 世帯	750 世帯	466 世帯
加入世帯数	130 世帯	170 世帯	380 世帯	280 世帯
役員人数	10 人	25 人	12 人	21 人
組数(班)	12 組	5 組	38 組	28 組
年間行事	8 月；市民大清掃 7・12・3 月；誕生会 12 月；門松作り	6・9・12 月；一斉清掃 8 月；精霊流し 1 月；鬼火炊き	8 月；夏祭り 9 月；敬老者への記念品 10 月；スポーツレクリエーション 1 月；鬼火炊き	5 月；地蔵祭り 10 月；長崎くんち、ふれあい交流祭
特徴的な活動	青嵐会(老人会)の行事、毎週金曜日にふれあいサロン(健康体操、講演会等)を開催	それぞれの活動において、多くの自治会員が参加できるように日程、実施方法を役員会で協議	月１回のボランティア活動、道路・公園の清掃、奇数月の廃品回収	大型マンション建設に伴う、新たな住民との交流を深める活動

② デジタル化する上で直面していた課題とデジタル化への期待

ア) 市町

- ・ 自治会等の担い手の高齢化に伴い、デジタルツールの活用による負担軽減に期待している。特に、電子回覧板機能の活用に伴って紙回覧板が減少することによる事務負担の軽減を図ることを期待し、その検証のため、本事業に手を挙げた。
- ・ 若い世代は、紙による回覧をなかなか見てくれないため、デジタル化を図ることで若い世代の関心を集められるのではないかと期待している。
- ・ 担い手の高齢化が進む自治会等においても、デジタル化に対するニーズは感じているため、本事業が市としてデジタル化を進めていくきっかけになればと考えている。
- ・ 行政文書の郵送作業は、毎月3日間くらいをかけて、仕分けや封入作業を行っている。デジタル化が進めば、この作業を省力化できると考えている。

イ) 自治会等

- ・ 情報を自身のスマートフォン等によって取得できるようになることで、ペーパーレス化が進むだけでなく、届いた情報を自分のタイミングで見返すことが可能になることに期待していた。
- ・ 社会全体のデジタル化の流れもあり、自身が住まう地域においてもデジタル化が少しずつ進むことに期待していた。
- ・ デジタルツールの活用によって何ができるのか、具体的にイメージできていなかったが、きっと何らかの効果はあるだろうという期待はあった。
- ・ 地域交流アプリの利用方法等の面で不安があったため、説明会の開催など行政の手厚い支援があることを期待していた。

③ 自治会等への支援体制と具体的な実施内容（実施段階）

- ・ 長崎市では、日頃から、市民生活部自治振興課が自治会等の運営を支援する体制を整えており、本事業においても同様の体制で支援を実施した。
- ・ 民間事業者が主催した自治会等向けの説明会では、市が会場を準備することで自治会等が参加しやすい環境を作り、職員も会場にて自治会等への補足説明を適宜行った。
- ・ 民間事業者が作成した地域交流アプリの登録用のチラシについて、自治会等から増刷の依頼があった際は対応した。
- ・ 自治会等が主催する役員向けの説明会に職員が出向き、自治会役員向けに地域交流アプリの仕組みや登録方法、投稿方法の説明・演習を行った。役員は、事前に配布したチラシを見てはいても、対面によって説明を行うことで、地域交流アプリの機能や利用方法などに関する理解が深まった。
- ・ 事業進捗などについて、定期的に電話で状況確認をしていたため、地域交流アプリの登録率の伸び悩み等の課題を共有できていたが、自治会等の課題に応じ

たサポートを適切に実施することが難しかった。

- ・ 地域交流アプリの認知度の向上のために参加している自治会等の会員に向けて、民間事業者が作成したチラシを回覧板にして周知してもらった。

■ 具体的な支援内容

年月	内容
令和5年5月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
6月	・ 高齢役員を中心に事業に関する説明を実施 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
7月	・ 地域交流アプリの登録が進んでいない自治会等に対して登録支援を実施 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
8月	・ 高齢者サロン等の電子回覧板を配信 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
9月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
10月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
11月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
12月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
令和6年1月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施 ・ 自治会等からの投稿に関する疑問について、民間事業者とともに対応し解決→投稿できない不具合を解消した ・ 自治会等からの疑問に対して、民間事業者からの資料の該当部分を抜粋して提供。
2月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施

(3) 成果及び今後の課題（継続検討・定着段階）

① 事業成果

ア) 市町

- ・ 自治会長がデジタル化に前向きであっても、役員がデジタル技術に疎い、あるいはデジタル技術の活用に不安を抱いている等の要因により、自治会内で地域交流アプリの普及に向けた合意形成を進めることが難しかった。高齢者等には、心理的なハードルがあると感じている。
- ・ 現状は、従来の紙回覧に慣れ親しんでいる住民が多いこともあり、すぐに本格的な電子化を行うことは難しいが、今後、スマートフォンの操作に抵抗感のない世代が地域活動に加わってくれば、地域活動のデジタル化が加速すると考えている。
- ・ また、従来の紙回覧を郵送する業務は、回覧文書のデジタル化が進み、紙回覧を全く必要としない自治会等が出て、その自治会等には「郵送しない」という段階まで進まないと、本質的に工数を削減することは難しい。デジタル化を進めたとしても急速な効率化は難しいが、自治会等がデジタル化を進める上で有効な手段を市からも提示していくことで、デジタル化が促進され、市と自治

会等の業務が互いに効率化できることが期待される。

- ・ 本事業内の説明会等は、会場に来ることが難しい方がオンライン会議室に参加するケースがあり、これは自治会等の中でデジタルツールを使う技術が上がっている成果であると感じる。

イ) 自治会等

- ・ 本事業がデジタル化の必要性について考えるきっかけとなったことは間違いない。
- ・ 地域活動のデジタル化の推進には市の支援が必要であると感じているため、市との連携を強化する必要があると感じた。
- ・ 今回の実証では、参加者が少なかったこともあり、地域活動が大きく変わったという程の影響までは感じなかったが、情報を個人のタイミングで確認できる点はメリットが大きい。
- ・ 今後、地域活動のデジタル化を進めていく上では、高齢者にとって使いやすいデジタルツールを選ぶことが大切であると実感できた。

ウ) 地域交流アプリの活用

図表 8 地域交流アプリへの投稿事例（長崎市）



② 今後の課題、展開

- ・ 本事業は、地域活動のデジタル化を推進するきっかけになったものの、地域交流アプリの登録者数が思うように伸びなかったこともあり、課題が残る結果になったと受け止めている。今回の課題を検証し、市として今後もデジタル化を進めていく必要がある。

- ・ 自治会等のデジタル化には行政の支援が必要だが、市内の自治会数も多く、また、職員も全員が必ずしもデジタルに強いとは限らない。これらを踏まえて、例えばデジタルに詳しい民間企業との協力によって取組を進めるなど、今後の支援体制を検討する必要がある。
- ・ 今後も市として将来の自治会活動を見据えて、数年間をかけて自治会等がデジタルツールを有効に活用できる仕組みを作ろうと動き始めているところである。

3-10. 沖縄県浦添市

(1) 地域の状況

① 地域の概要

- ・ 沖縄県浦添市は、那覇市の北に位置し、東シナ海に面する西海岸沿いにある。
- ・ 鎌倉時代から室町時代にあたる 1,200～1,400 年頃には、首里以前の琉球の王都として舜天、英祖、察度といった王統のもと、貿易や文化を中心として栄えていたと伝えられ、琉球史においても重要な位置を占める地でもある。また、市内には浦添城跡や歴史にふれる館など歴史や文化に触れることができる施設も点在している。
- ・ 浦添市が未来に残したい浦添市の原風景として「浦添八景」が制定され、カーミージーと呼ばれる自然海岸や美術館、浦添グスクなど、自然や芸術、歴史に触れられるスポットが選ばれている。
- ・ 最近では、大型ショッピングセンターや「港川外人住宅」など、ショッピングやカフェを楽しめる施設が、市民をはじめ観光客にも人気である。

② 地域課題の概要

- ・ これまで地域を支えてきた住民の方々が高齢化し、現役世代の新たな自治会員もなかなか増えない状況が続き、担い手不足が課題となっている。
- ・ 地域社会のニーズの多様化が著しい昨今、自治会等においてもデジタル化を促進していく必要があるが、自治会長を始め、自治会等の役員にはデジタル技術の活用が苦手な高齢者が多い。このため、デジタル技術の活用のためには若い世代の力が必要になる。
- ・ 若い世代の自治会等への加入が重要になってくるが、未加入の方々は「自治会等に入るメリットが感じられない」、「役員を務めるのが面倒」等の理由から、入会を拒む人が多いため、自治会長会に加入促進臨時部会が設置され、行政もその部会に参加しており、協働して加入率を増加させるための対策を検討していく必要がある。

③ 自治会等との主な連絡手段や頻度、住民からのニーズの把握方法

- ・ 現在の主な連絡手段は、電話が 8 割程度となっており、その他にメール、FAX などで連絡を取っている。
- ・ 頻度に関しては、各種申請書の提出状況等により大きく変わり、週に 2～3 回程度の頻繁に連絡をとる自治会等からほとんど連絡を取らない自治会等など、様々である。
- ・ 住民ニーズは、主に自治会長を通して地域の声が届くことが多い。

④ 自治会等の概要（令和 6 年 1 月現在）

市内人口	115,433 人
市内世帯数	53,667 世帯

市内自治会数	41 団体
自治会加入率	18.0%
事業参加自治会数	7 団体 (17%)

(2) 実証事業の取組状況（準備段階）

① 実証事業参加に当たって考慮した事項

- ・ 浦添市では、令和 7 年度までに「インターネット接続環境整備済自治会の割合 100%」を目指している。自治会員のインターネット環境等の把握及び普及に関する周知・啓発のため、自治会員向けにアンケートを実施している。
- ・ 本事業への参画に当たっては、事前にデジタル化への希望や相談を受けていた自治会等を中心に考えつつも、公平性の担保の観点から事務連絡会議で文書を配り、立候補してもらう手法とした。その際、事前に相談を受けている自治会等があることなど、他の自治会等へも周知して了承を得るようにした。

■ 参加した自治会等の概要

名称	勢理客自治会	大平自治会	浦添ニュータウン自治会	浦添グリーンハイツ自治会	浦西自治会	西原一区自治会	内間自治会
全世帯数	2,194 世帯	2,277 世帯	899 世帯	874 世帯	751 世帯	1,033 世帯	4,402 世帯
加入世帯数	560 世帯	227 世帯	384 世帯	299 世帯	395 世帯	198 世帯	785 世帯
役員人数	4 人	2 人	8 人	9 人	3 人	20 人	18 人
組数(班)	21 組	7 組	9 組	10 組	29 組	8 組	26 組
年間行事	4 月;こいのぼり掲揚式 6月;慰霊祭 9月;十五夜祭 10月;敬老会 1月;新年会	8 月;懇親バーベキュー会 9月;敬老会 1月;新年会 2月;桜まつり	4 月;春の都市緑化花の植え替え 8 月;合同作品展 9 月;敬老会・納涼まつり 11 月;秋の花の植え替え 1 月;新年合同祝賀会	4月;鯉のぼり掲揚式 8 月;夏祭り盆踊り 10 月;子どもハロウィン会 1月;はたちのつどい 2月;ふれあいガーデン収穫祭	7 月;ゴーヤ一品評会 8月;夏祭り 9月;敬老会 10月;運動会 11 月;文化展及び国際交流会 1 月;三代交流餅つき大会	4 月;旧暦三月三日村拝み 8 月;西原大綱引き 9月;敬老会 10 月;旧暦九月九日村拝み 1月;新年会	5月;鯉のぼり掲揚式 8月;夏祭り 9月;敬老会、十五夜祭り 12 月;クリスマスコンサート 1 月;餅つき大会 2月;カラオケ交流会

名称	勢理客自治会	大平自治会	浦添ニュータウン自治会	浦添グリーンハイツ自治会	浦西自治会	西原一区自治会	内間自治会
特徴的な活動	花植えなど、緑化活動、十五夜祭や獅子舞と協力して実施	毎年2月には管理している公園の桜が満開になる。それにあわせて桜まつりを開催	花植えなど、緑化活動	ふれあいガーデン、子ども放課後支援活動	ゴーヤー三流品評会、世代交流会	西原大綱引きを実施、地域住民が一丸となって取り組む。毎月公民館カフェを開催	伝統芸能の継承。自治会の鯉のぼりは有名で、約4,000匹が公園一帯の空を泳ぐ

② デジタル化する上で直面していた課題とデジタル化への期待

ア) 市町

- ・ コロナ禍では、各種行事が中止になり、地域同士のコミュニケーションも希薄化しつつあったが、コロナが5類に移行し徐々に行事が増えてきている。従来の連絡手段は電話が中心であったが、コロナ禍でデジタル技術に興味を持つ住民も増えていたため、デジタル技術を活用することで地域の活動情報が入手できることを体感してほしいと考えていた。
- ・ 市としても自治会長との連絡を電話で行っていることが多いが、不在であったり、相手の都合が分からなかったりすることも多い。チャットのような手段を活用していくことで自治会長と連絡を効率的に取り合い、地域に寄り添った支援ができると考えている。
- ・ デジタル化により、いつでも情報をやり取りできるようになる反面、いつでも苦情等が入るようになることで負担が増すのではないかという懸念がある。

イ) 自治会等

- ・ 地域活動のデジタル化により、特に若い世代に地域の情報が伝わり、地域の活性化が図れるという期待がある。
- ・ 地域活動は対面で行われることが多いが、現在活動に参加していない住民がデジタル化によって地域の情報を取得し、自治会等に関心を持ってもらいたい。

③ 自治会等への支援体制と具体的な実施内容（実施段階）

- ・ 浦添市では、日頃から、市民部市民生活課が自治会運営を支援する体制を整えており、今回の事業においても同様の体制で支援を実施した。
- ・ 毎月2回、41自治会等の自治会長が集まる事務連絡会議があり、そこで本事業の説明を行って参加を募った。また、これまでに地域活動のデジタル化に関する相談があった自治会等に対しては、個別に参加を促した。
- ・ 令和5年5月から、毎月の広報誌に自治会等の特集記事を組んで市民向けに広く紹介する取組を始めている。また、市ホームページにも自治会等だよりを掲

載している。

- ・ 民間事業者による説明会や相談会の案内や、会場の準備を実施することに加えて、チラシをPDF化して自治会長へメールで送付した。
- ・ 自治会役員の日中の活動に配慮し、説明の集会を夜間に実施した。
- ・ 市が実際に自治会等に出向いて説明ができたのは1回のみであった。操作の説明を対面で行ってほしかったという意見があった。
- ・ 自治会等で事務を担っている若い世代の自治会員に声掛けをし、自治会長のサポートをするように促した。

■ 具体的な支援内容

年 月	内 容
令和5年5月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
6月	・ 市として参加自治会等への地域交流アプリの説明を実施 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
7月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
8月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
9月	・ 自治会等へ訪問し、意見交換・ヒアリングを実施 ・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
10月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
11月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
12月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施
令和6年1月	・ 民間事業者が開催するセミナーの会場準備を実施

(3) 成果及び今後の課題（継続検討・定着段階）

① 事業成果

ア) 市町

- ・ 本事業を通じて、デジタル化の可能性について検討できた。特に、自治会内におけるデジタルツールの普及には、自治会長がデジタルデバイスに慣れていない場合、自治会員への説明が難しいため、自治会長や役員をサポートしてくれる自治会員が必要であると市と自治会等で共有認識を持つことができた。
- ・ 地域交流アプリの利用者からは、スマートフォンで地域の情報を取得できることへの前向きな意見もあり、例えば、デジタル化を進めることでイベントの周知が効率的に行えるといった意見などから、地域活動の持続性の向上につながる可能性を感じた。
- ・ デジタル化という意味では、本事業をきっかけに他のアプリやホームページの運用を開始した自治会等も存在することから、一定の波及効果も感じている。

イ) 自治会等

- ・ 役員を務める自分自身が高齢であり、デジタル化の良さ等を自治会員に上手く説明することができなかった。地域交流アプリの活用によって何ができるよ

うになるのかもそうだが、スマートフォンの基本的な操作方法などを一から学べるような講習会があれば、もっと関心を持ってもらえるのではないかと思います。

ウ) 地域交流アプリの活用

図表 9 地域交流アプリへの投稿事例（浦添市）



② 今後の課題、展開

- ・ デジタルに関して様々な意見を持っている人たちがいるため、説明が難しいと感じている。本事業に関しても、端末の配布を受けられると思っていた自治会等やデジタル化に対する拒否感があり、どのように地域交流アプリを活用したらよいのかわからないといった役員も一定数存在したため、時間をかけて丁寧に説明していくことが必要と感じた。
- ・ 事業を進める中で、途中で自治会長の変更があった自治会等があり、後任者に事業の意義を理解してもらう難しさがあった。デジタル化を進める上で、役員交代に合わせて、今まで進めてきたデジタル化をスムーズに引き継げるような工夫や行政支援が必要であると感じた。
- ・ 実際の操作説明などの支援に関しても対面を求める声が多かったが、事業期間内に上手く訪問することができなかった。民間事業者のセミナーだけでは不十分で、市として事前に支援計画を作り計画的に進めていくことが必要であると感じた。あわせて、職員のデジタル教育も必要になってくると感じた。
- ・ 今後も、インターネット普及 100%に向けて、デジタル化を推進していく必要があると考えている。デジタルを活用し自治会員数を増やすことや、自治会費の支払いを電子決済で行うことができれば、自治会への加入率向上につながるのではないかと感じており、今後も様々な観点から自治会活動を支援し、課題解決を目指していきたい。

3-1 1. 本事業の取組状況のまとめ

本事業における各市町の取組状況を踏まえ、地域活動のデジタル化に向けて参考となる情報を整理した。なお、それらをさらに一般化した内容に関しては第5章に示すものとする。

(1) 準備段階

準備段階においては、自治会等の現状や課題の把握、デジタル化を推進する目的の明確化、先行事例等の調査などが必要な要素であると考えられる。

① 総合計画等でのデジタル化等の明文化

- ・「千葉市スマートシティ推進ビジョン(令和4年3月)」や「千葉市基本計画(令和5～14年度)」及び「第1次実施計画(令和5～7年度)」に基づき、令和5年度から自治会等のデジタル化を推進し、地域コミュニティの活性化へ向けた取組を進めている。(千葉市)

② 自治会等の課題及び現状把握

- ・デジタル化の取組に一定の理解を示してくれる高齢の自治会員も存在し、自治会等の役員として他の自治会員の地域交流アプリの登録をサポートするなど、地域交流アプリの活用に向き合い自治会員がいることを確認できた。(千葉市)
- ・令和2年度に自治会等へアンケート調査を実施した結果、約6割の自治会等から地域活動へのICTの活用賛成との回答があったことから、取組を進めてきた。(流山市)

③ 先行事例等の調査、情報収集

- ・以前、他のサービスを利用し、電子回覧板が効果的であるとの声が上がった。一方で、コンテンツの多さや不要な情報があるなどの課題も挙げられた。(流山市)
- ・自治会役員の高齢化や担い手不足に課題があり、令和4年度から自治会役員向けのスマートフォン講座を実施している。学習会として、自治会活動に活用できるデジタルツール(情報発信に使えるツールや資料作成に使えるツール)の紹介を行った。また、令和5年度においても講座を継続しつつ、自治会等向けアンケートの中にデジタル化の現状を把握するための項目を設けて、現在のデジタル化の取組の把握に努めている。(河内長野市)

(2) 実施段階

実施段階においては、関係者による連携した推進体制やデジタルツールの運用及び認知度の向上、市町による支援などが必要な要素であると考えられる。

① 推進体制の確認(構築)

- ・ 地域交流アプリの運用ルールを市で作成し、参加自治会等へ配布した。(河内長野市)
- ・ 岡山市連合町内会のICT専門委員会にも本実証事業に加わってもらう体制を構築した。(岡山市、岡山市内自治会等)
- ・ 自治会等で事務を担っている若い自治会員に声掛けをし、自治会長のサポートをするように促した。(浦添市)

② デジタルツールの運用・認知向上

- ・ 自治会等の中には、地域交流アプリの登録者数の目標や計画を自ら策定していたところもあった。(北名古屋市)
- ・ 自治会等の行事だけではなく、老人会、子ども会、児童館等の情報を転載して発信し、関係者を増やしていくことが重要である。(北名古屋市内自治会等)
- ・ 地域交流アプリの登録者数を増やし、電子回覧板が早く回ることを実感してもらうことが大切である。(北名古屋市内自治会等)
- ・ 行政区長会(自治会等が集まる会議)の研修で本事業を紹介するなど、本事業に参加していない自治会等へも認知度を広げるように周知を図った。(筑後市)

③ 市町による支援の実施

- ・ 自治会等と市で共催したサポートのための会合では、とある自治会等の好事例を共有することで、他の自治会等においても類似の取組が進められるように工夫した。(筑後市)
- ・ 意見交換会として対面の説明の場を2回ほど設けた。浸透率の高い自治会等の話を聞くことでモチベーションが高まったところもある。利用者同士による質問、回答のやり取りをすることで理解が深まったと思われる。(岡山市)
- ・ 不安を持っている方からの質問に対して、窓口や電話で、職員も一緒に地域交流アプリに触ることで不安の解消に努めた。(河内長野市)

(3) 継続検討・定着段階

継続検討・定着段階においては、デジタル化に関する効果測定や課題の抽出・改善、市町による定着へ向けた支援や自治会等の利用継続などが必要な要素であると考えられる。

① デジタル化に関する効果測定

■ 情報伝達の迅速化・効率化に関すること

- ・自治会等の区域内で大雨による土砂崩れが発生した際、それを発見した役員が地域交流アプリを利用して情報を速やかに展開した。メディアでは主要なニュースの情報取得は可能であるが、近隣情報に関しては取得が難しいものもあると感じていたため、本投稿が自治会内での速やかな情報共有に役に立っていると感じている。(河内長野市、河内長野市自治会等)
- ・電子回覧板の機能により、地域交流アプリの利用者に対して情報が素早く伝わっている実感がある。例えば、地域イベントの開催等に関する情報を地域交流アプリへ掲載しなかったところ、情報の掲載に関する要望を受けるなど、地域交流アプリが町内自治会等から情報を得る上で効果的な手段になりつつあると感じた。(千葉市自治会等)

■ 地域活動の担い手に関すること

- ・これまでホームページに情報を掲載していたため、個人情報の問題もあり載せられる情報が限られていたが、地域交流アプリは利用者を限定して投稿できるので、地域のちょっとした動きも投稿できた。(岡山市内自治会等)
- ・行事直前には前日や当日に投稿を行い、行事の準備が進んでいく様子を知らせることで、参加者の気持ちを高揚させることができた。(北名古屋市内自治会等)
- ・30代の若い自治会員からは、地域交流アプリの導入によって市の情報を効率的に受け取れるようになったと好評であった。この取組をきっかけにして、地域コミュニティ活動にも若い世代が加わってくれることを期待している。(筑後市自治会等)

■ 自治会等の役員や市町職員の負担軽減に関すること

- ・市内の自治会等は、区域をいくつかの組に分けていることが一般的であり、これまで行政から文書を回覧する際は、組単位での仕分けが必要であったが、その作業が無くなることは、事務負担の軽減の観点からも効果が大きいと思う。(北名古屋市)

② 課題抽出・改善

- ・地域交流アプリの普及が一定程度進むことで、情報共有の点で自治会活動の効率化に貢献すると考えられる。一方で、地域交流アプリの登録が進まなければ二重に業務が発生することになり、負担は増えるかもしれない。(千葉市)
- ・高齢世帯では端末(PC、スマートフォン)を持っていなかったり、自宅にWi-

Fi が整備されていなかったりする等、デジタル化を進める上でのハード面の整備が必要である世帯が多かった。(美深町)

- ・ あらゆるものをデジタル化していくというよりも、活動の中でデジタル化にふさわしいものは何かを考える必要がある。(流山市自治会等)

③ 体制・予算などの課題

- ・ デジタル化の促進に関するプロセスの検討が重要である。例えば、町内の全ての自治会等に対して一気にデジタル化を図るのか、それとも自治会等の希望制とするのかは、町の支援体制に大きな影響を及ぼす。(小山町)
- ・ デジタル化のタイミングを各自治会等に任せて、それぞれが違うサービスを利用すると、町としての支援が困難になる懸念もあるため、しっかり地区と話をしながら方向性を決めていく必要がある。(小山町)

④ 定着支援・自治会等利用継続

- ・ デジタルツールの提供に加えて、技術面・導入面でのサポートのノウハウを保有している民間事業者との連携も検討していく。(千葉市)
- ・ 自治会等の中にはデジタル化に追いついていない人も確認できたため、自治会等とも意見交換を行い、デジタル化に取り残される方がいないように考えていく必要がある。(北名古屋市)
- ・ ICTリテラシー向上施策を検討し、自治会等に対して出張講習を継続的に行うなどの支援が必要だと思う。(岡山市)
- ・ 電子回覧板を本格的に導入する前提として、行政文書の電子化を進める場合、それぞれの課や市以外の外部組織等、自治会等ごとの回覧の頻度などを把握する必要がある。(河内長野市)

【参考】他都市における地域活動のデジタル化に関する事例

（１）市が主体となりデジタル化の推進体制を構築している事例

○ 石川県金沢市

- ・ 地域交流アプリの利用を促進するため、市が自治会連合会及び地域交流アプリの開発事業者と三者協定を締結し、相互の協力体制を構築している。
- ・ 地域交流アプリの導入を検討する自治会等が主催する説明会に市担当職員を派遣するほか、インストール作業の際には、地元大学生を活用したＩＣＴ推進員が高齢者等をサポートしている。
- ・ 地域交流アプリの利用料に対する助成制度を設け、自治会等による地域活動のデジタル化に関する取組を支援している。

（２）自治会等によるホームページや汎用アプリを効果的に活用している事例

○ 愛知県名古屋市（上志段味^{かみしだみ}自治会）

- ・ 上志段味自治会では、平成 30 年にホームページを立ち上げた。その際、ＩＴ推進委員もあわせて募集した。
- ・ 応募のあった子育て世代の女性 2 名によってホームページのコンテンツの充実を図り、WEB回覧版やゴミ収集カレンダー、防災・防犯情報、イベント情報等を掲載し、情報共有ツールとして効果を発揮している。
- ・ また、自治会員に限定せず、自治会等によるイベント等の担い手を募集する仕組みである「ゆるさぽ」を LINE や Instagram の利用によって運営している。地域活動の内容やボランティアの役割を明確化することで、若い世代の参加など新たな担い手の発掘につながっている。

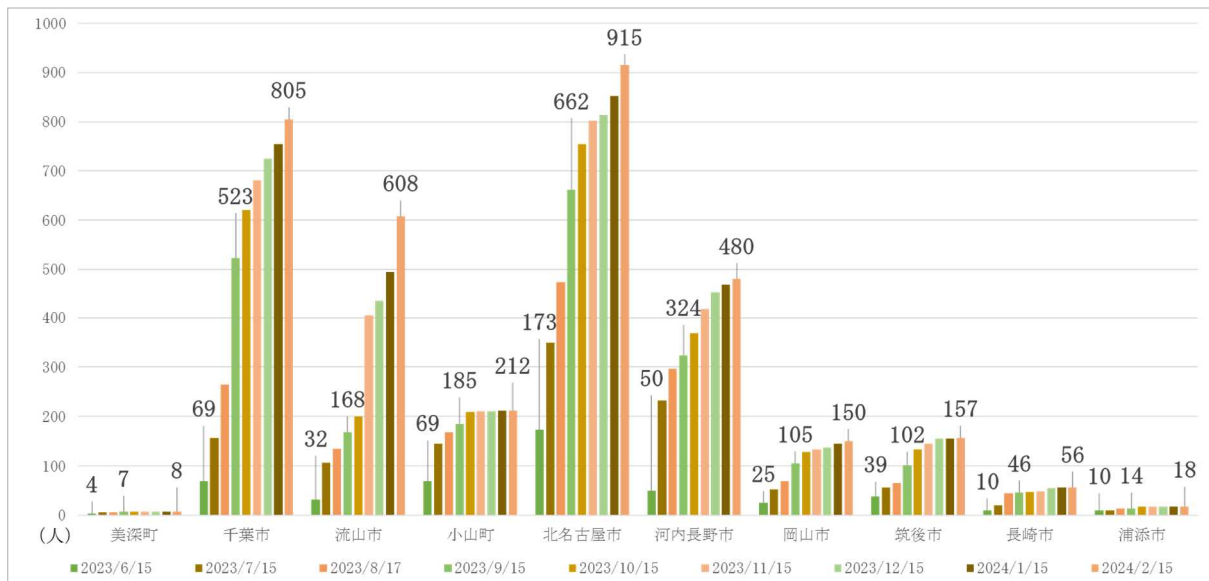
4. 地域活動のデジタル化事業の効果測定及び評価

4-1. 地域交流アプリの利用状況

(1) 地域交流アプリの世帯登録率及び登録者数の推移

- ✓ 地域交流アプリの登録者数については、本事業に参加した10市町の間で差が出る結果となった（図表10）。
- ✓ 地域交流アプリの登録者数を比較的順調に伸ばした千葉市、流山市、北名古屋市、河内長野市の4市では、地域交流アプリの活用について役員会で運用方法に関する話し合いが行われていた自治会等や、登録時に氏名だけでなく組（班）の番号を併記する等の運用ルールを設けていた自治会等の割合が高いという共通点が見られる（図表11、12）。このことが、自治会等として地域交流アプリを活用する目的や方法等を明確化することにつながったと考えられる。
 - ⇒ 地域交流アプリの導入・活用といった新たな取組に対する、自治会等内での役員間の話し合いや運用ルールの作成が有効
- ✓ 市町ごとに地域交流アプリの登録者数が増加した時期における取組内容に着目すると、地域交流アプリの運用開始から2か月目以降に増加し、その後も段階的に増加していることがわかる。本事業では、地域交流アプリの運用開始時点では自治会等の役員が中心となって利用方法等を確認し、その後で一般の自治会員まで登録を広げて、定期的（1～2か月おき）に登録用のチラシ等を活用した周知を実施した。このような取組が地域交流アプリの登録者数の増加につながったと考えられるが、一方で登録の周知を実施しない期間には、登録者数が横ばいで推移する場合が多かった（図表10、13）。
 - ⇒ 地域交流アプリの登録者数を伸ばすためには、自治会等の会員に対して定期的に登録を促す周知・啓発を実施することも有効。
 - ⇒ 登録後の離脱を防ぐためには、地域交流アプリにより共有される情報の量を一定程度確保していくことが有効。（図表10、13）

図表 10 地域交流アプリの登録者数推移



図表 11 運用に関する話合いの状況

4市町	6市町
80%	32%
20団体中16団体が実施	31団体中10団体が実施

図表 12 運用ルール作成の状況

4市町	6市町
55%	13%
20団体中11団体が実施	31団体中4団体が実施

図表 13 地域交流アプリへの投稿数

市町	情報配信数 (ホーム投稿数)	週平均投稿回数 (投稿数/39 週)	左記に行政からの 電子回覧を加えた場合
美深町	1	0.0	0.0
千葉市	397	10.2	10.3
流山市	204	5.2	5.4
小山町	157	4.0	4.0
北名古屋市	219	5.6	5.8
河内長野市	272	7.0	7.1
岡山市	186	4.8	5.3
筑後市	129	3.3	3.5
長崎市	37	0.9	1.0
浦添市	7	0.2	0.2

※ 集計期間：令和5年5月15日～令和6年2月15日（39週間）

4-2. 効果測定及び評価

本項では、分析に有効な登録者数（※1）や投稿数（※2）を得られた8市町のデータをもとに分析を行うこととする。

※1 50人以上

※2 ホーム投稿数＋行政電子回覧板数の合計が40回以上

（1）情報伝達の迅速化・効率化

- ✓ 地域交流アプリの活用により、自治会内における情報共有の速度・頻度がどの程度変化したか、地域交流アプリに投稿された情報を情報共有機会や回覧所要時間、情報の蓄積などの面から数値化した（図表14）。

① 情報共有機会 ⇨ 回覧頻度の増加

- ✓ もともと月1～2回程度だった回覧頻度が、月平均5.3回へと増加した。
- ✓ 情報共有機会が増加することは、地域住民が自治会活動や地域に関心を持つきっかけの増加にもなり得るものであり、加えて本事業の効果を検証するために実施したアンケート調査結果（図表15）からも、提供された情報が「有効であった」又は「一部有効であった」とする回答が約9割となるなど、情報の有効性を確認することもできた。

② 回覧所要時間 ⇨ 情報共有に係る時間の短縮

- ✓ 従来、回覧板が回り終わるまでに2～4週間を要している地域もあったが、地域交流アプリの活用により、情報の投稿から閲覧までにかかる時間が短縮され、投稿から2日以内に登録者の半分以上が閲覧し、一部の自治会等においては7日以内に登録者の8割以上が閲覧するとの結果も得られた（図表17、18）。
- ✓ また、同じくアンケート調査結果（図表16）からも「紙による回覧板よりも早く自治会等や行政からの情報を知ることができた」という回答が9割を超え、迅速化の効果を確認することができた。

③ タイムリーな情報提供 ⇨ 急な予定変更も効率的に情報共有

- ✓ 地域交流アプリの導入により、今まで紙による回覧では取り扱うことが難しかったタイムリーな情報（急な予定変更等）も共有することが可能となるだけでなく、投稿に対してコメントやスタンプによる反応を即座に確認することができるため、発信者と受信者の双方にとって効率的に情報を共有・収集することが可能となっている。

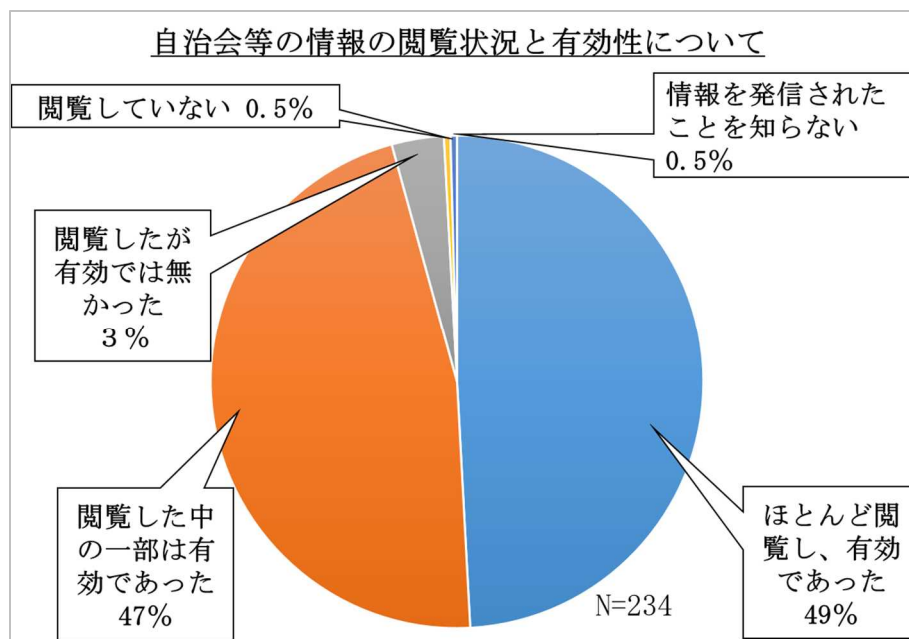
④ 情報蓄積 ⇨ 時間・場所・回数を問わない閲覧が可能

- ✓ 回覧後は手元に情報が残らない従来の紙回覧とは異なり、電子回覧板の場合は、情報をいつでも閲覧できるため、情報へのアクセス向上が図られているほか、情報が蓄積される点で後日見返すことができるアーカイブとしても有効であると考えられる（図表14、17、18）。

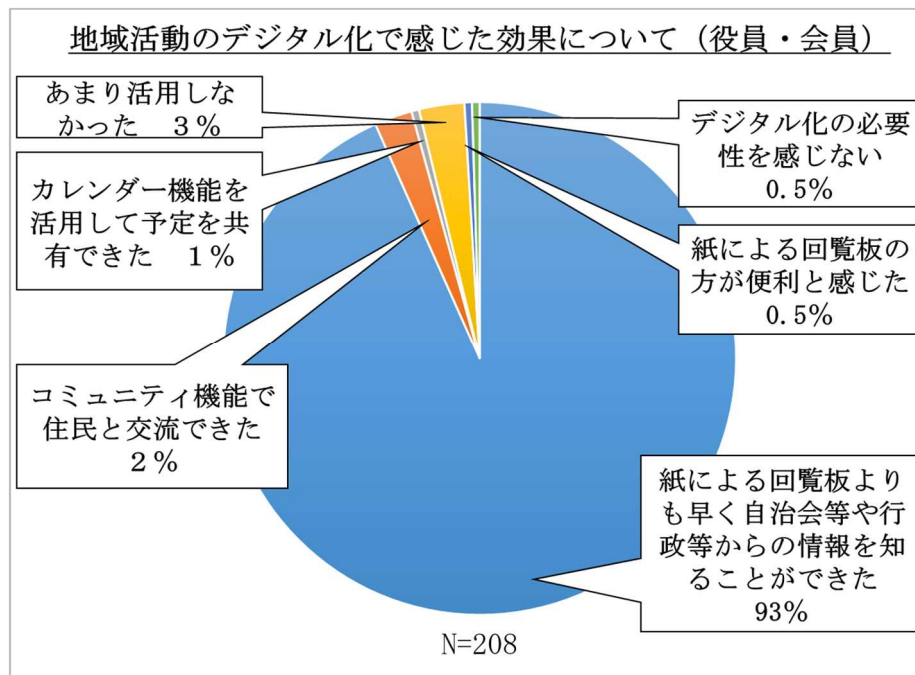
図表 14 紙回覧板と電子回覧板の比較

項目	紙回覧板	電子回覧板	比較結果(電子回覧板の特徴等)
情報共有機会	月 1 ～ 2 回程度 (回覧板の頻度)	月平均 5.3 回 (ホーム＋コミュニティ)	・ 情報共有機会の増加による 頻度の増加 ・ 迅速化に加え効率化も可能
行政回覧頻度	月 2 回程度	月 2 回程度	・ 行政情報の発信頻度へは影 響なし
回覧所要時間	2 ～ 4 週間程度	数時間 ～ 7 日程 度	・ 情報共有に係る時間を大幅 に短縮 ・ ホームページと異なり、スマ ートフォン等に通知が届くこ とで迅速な情報閲覧が可能
タイムリーな 情報共有	不可	平均 5.3 回のうち 2.3 回程度(45%) が写真付き投稿	・ 電子回覧板により、今まで共 有されていなかった情報も共 有
情報蓄積	見返し不可	一定の利用者が 複数回閲覧	・ アーカイブにより、いつでも 情報を見返すことが可能

図表 15 アンケート結果



図表 16 アンケート結果



図表 17 地域交流アプリへの投稿の閲覧状況

市町	月間利用率 平均（※）	投稿から 2日以内に閲覧	投稿から 7日以内に閲覧	再閲覧率 （再閲覧/全投稿）
千葉市	76.1%	66.4%	80.8%	38.0%
流山市	75.8%	57.4%	72.7%	42.3%
小山町	45.9%	55.8%	69.2%	46.4%
北名古屋市	59.6%	56.9%	71.8%	52.4%
河内長野市	71.6%	57.6%	73.4%	52.7%
岡山市	70.2%	50.7%	66.9%	62.8%
筑後市	62.4%	49.4%	65.6%	62.1%
長崎市	21.2%	65.8%	80.8%	64.0%
8市町全体	61.0%	57.5%	71.7%	52.6%

※ 登録者のうち月に1回以上サービスを利用した割合の期間平均。
市町ごとに、登録者数上位3団体のデータで算出。

図表 18 地域交流アプリへの投稿の閲覧状況（月間利用率平均の上位3団体）

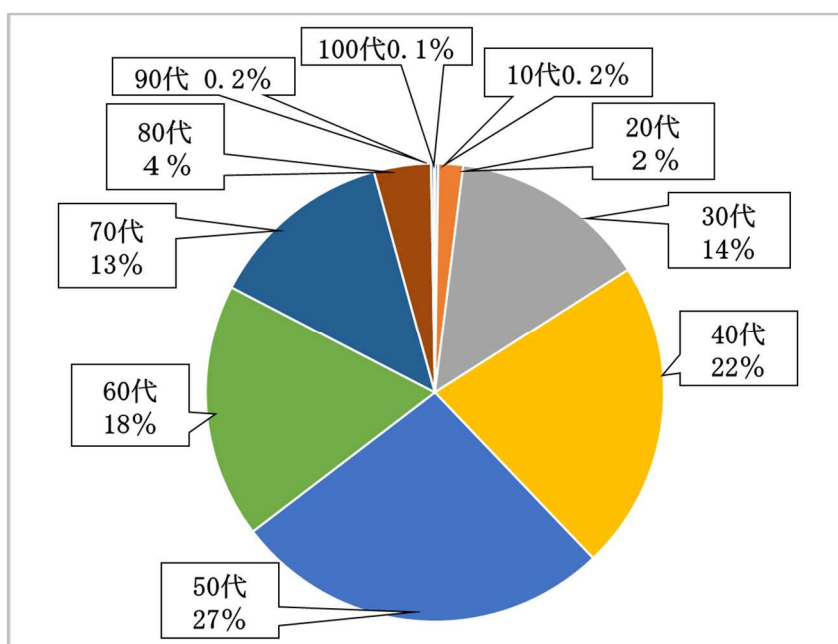
自治会名	月間利用率 平均	投稿から 2日以内に閲覧	投稿から 7日以内に閲覧	再閲覧率 （再閲覧/全投稿）
マイキャッスル 初石自治会（流山市）	93.9%	59.3%	75.7%	44.8%
み春野自治会（千葉市）	92.4%	74.4%	85.7%	31.0%
おゆみ野自治会（千葉市）	83.3%	64.8%	79.8%	34.9%

(2) 地域活動の担い手の確保

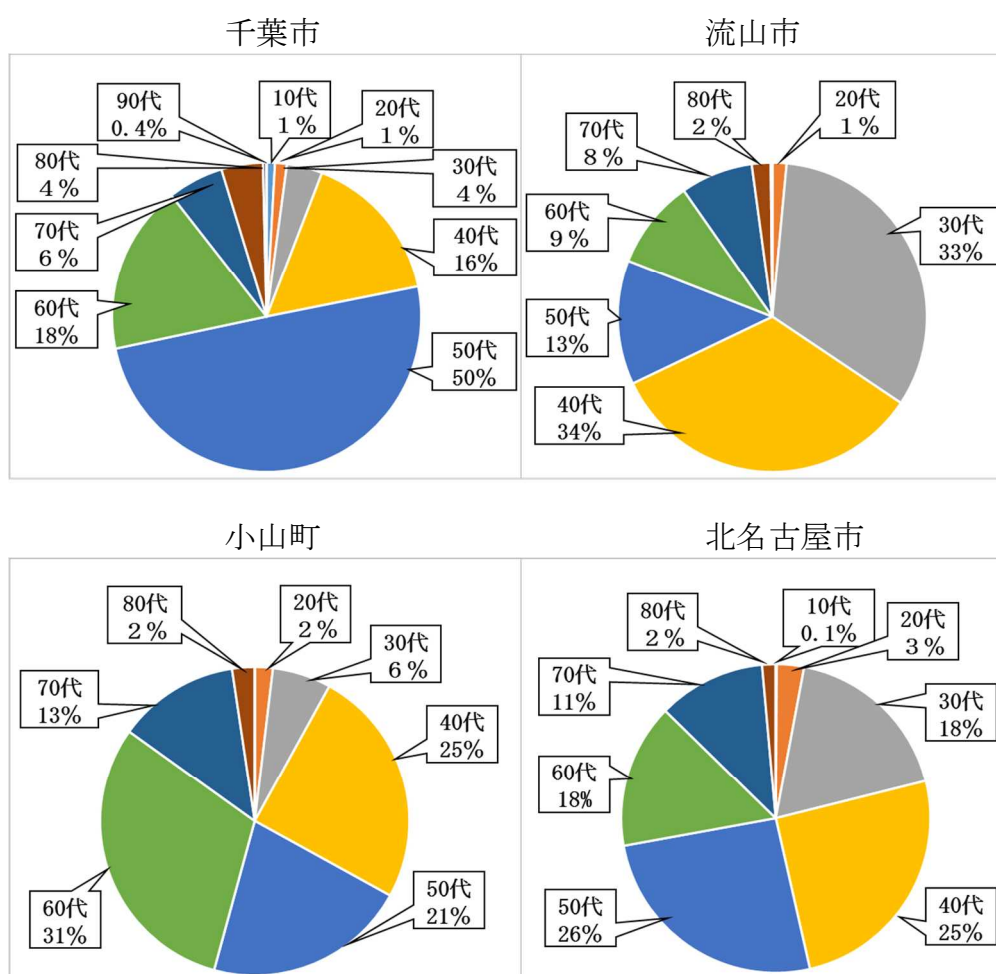
① 多様な世代の参加促進 ⇨ 多様な世代の積極的な参加を確認

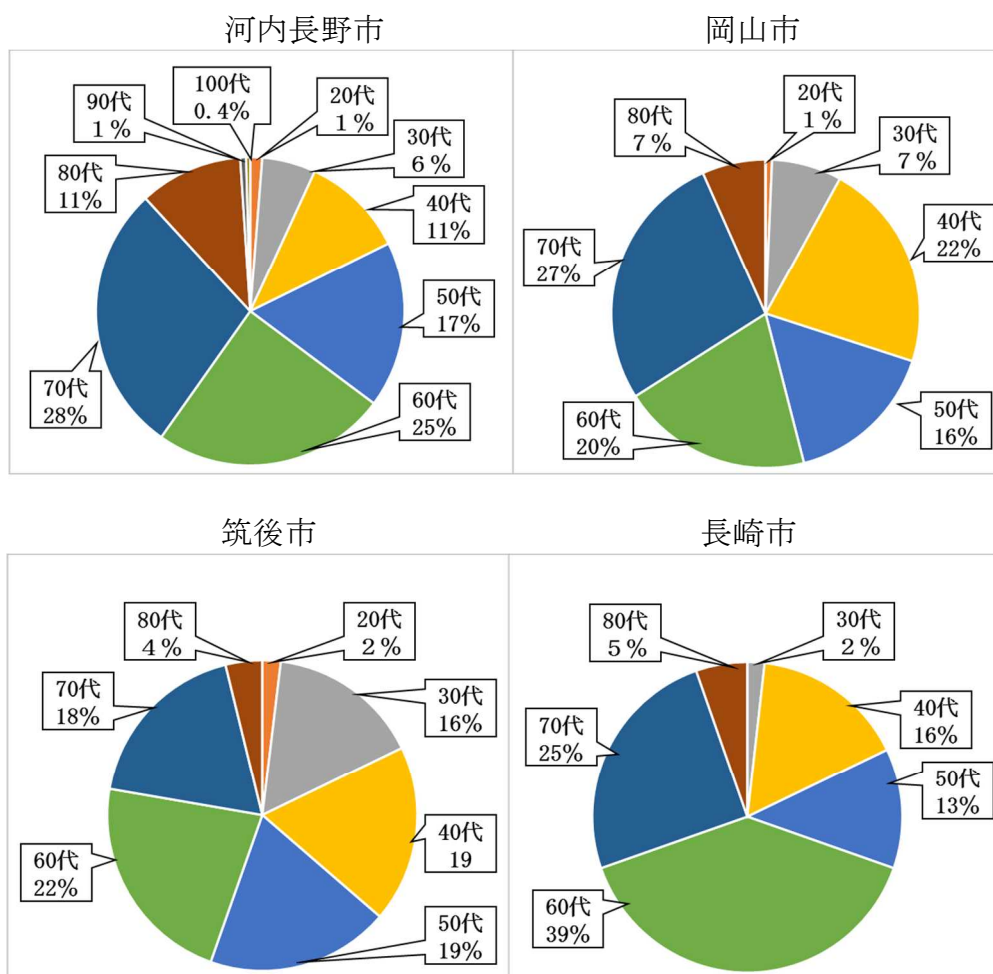
- ✓ 地域交流アプリの登録状況について、登録者の年代別割合を整理した（図表 19、20）。
- ✓ 幅広い年齢層の住民が地域交流アプリを登録している中でも、特に 40 代（22%）と 50 代（27%）の割合が高い結果となった。これらの年代は、一般的にスマートフォンの操作に対する抵抗感が少ない点と、若い世代と比較して従来から地域活動の担い手に加わっていることが多い点が相まって、割合が高まったのではないかと考えられる。
- ✓ これらの世代が自治会活動に継続的に関わることができるように、デジタルツール（ハード面）と自治会等の運営方法（ソフト面）の両面から検討・整備することも重要な点であると考えられる。
- ✓ 例えば、地域交流アプリを利用している他都市（本事業外：京都府京都市内）の事例では、地域交流アプリの導入にあわせてデジタル部会を設置し、デジタル担当役員を配置するような運営体制を構築している。これにより、40 代や 50 代の世代が仕事をしながらでも自治会等運営に関わることができるようになっている。今後、地域交流アプリの利用を継続する中で、同様の体制が整備される可能性が期待される。
- ✓ 30 代以下の割合については、8 市町全体の結果では 16.2%となっているが、市町別の結果を見ると、流山市と北名古屋市においては割合が比較的高い結果となった（図表 19、20）。
- ✓ これらの地域は、元来、大都市圏のベッドタウンとして自治会等に占める 30 代以下の住民の割合が高い可能性等も考えられるが、若い世代に対しても地域活動に関する情報が多く提供されることで関心を持つきっかけとなり、地域活動の担い手になり得る可能性が高まることが期待される。
- ✓ 高齢者層の地域交流アプリの登録状況に着目すると、70 代以上の世代の登録も 8 市町全体で 17%程度となっており、一定程度の利用が図られている。例えば河内長野市や岡山市、長崎市において行われた、市町担当者が自治会等へ直接出向き、地域交流アプリの登録をサポートする導入支援等の効果が高かったことが要因として考えられる。
- ✓ なお、他都市（本事業外：神奈川県秦野市内）の事例では、地域交流アプリの普及により、自治会等の中で地域交流アプリを使うためのスマートフォン教室を開催し、新たにスマートフォンを使い始めた利用者に対して参加を積極的に促すなど、地域住民が主体となり、スマートフォンを使うきっかけとして地域交流アプリを活用した事例も確認できている。
- ✓ 地域交流アプリが様々な世代に広く活用されることによって自らの地域への関心を持つきっかけが幅広い世代に多く提供され、地域活動の新たな担い手の確保に結び付く効果が期待される。

図表 19 地域交流アプリ登録者の年齢分布（8市町全体）



図表 20 地域交流アプリ登録者の年齢分布（市町別）

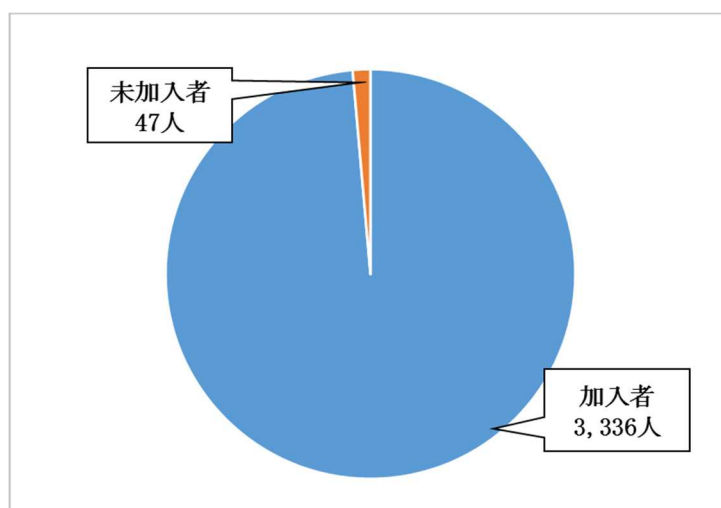




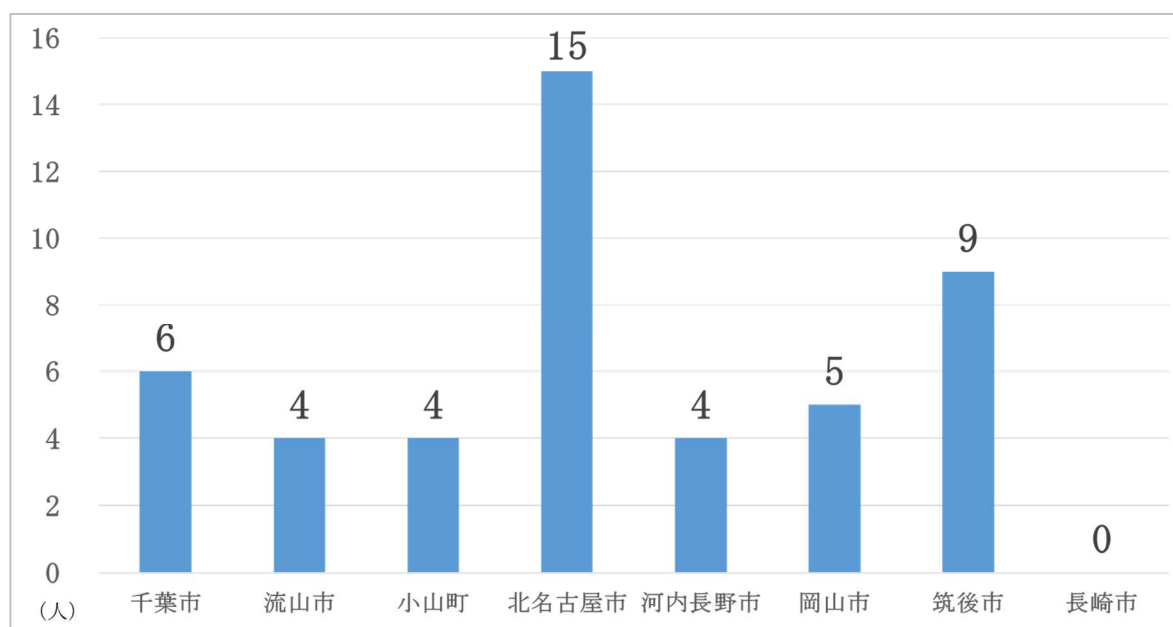
② 自治会等への加入促進 ⇨ 未加入者の加入促進

- ✓ 本事業では、「未加入者登録機能」を用いて、自治会等への未加入者の加入促進に関する実証を実施した。その結果、事業期間を通じて 47 名の未加入者が地域交流アプリに登録し、そのうち 1 名が自治会等に参加する事例があった（図表 21、22、23）。
- ✓ 自治会等への未加入者にも地域交流アプリの利用を促すことで、「ゲスト」として自身が住まう地域の活動に興味・関心を持ち、加入のきっかけになる可能性も考えられる。また、その際には投稿されている個人情報の閲覧に配慮することや、自治会等からの情報発信を十分に行っていくことが重要である。
- ✓ 実際に他都市（本事業外：東京都世田谷区、東京都町田市）においても未加入者による地域交流アプリへの登録が増えて、徐々に自治会等に参加する事例が確認できている。

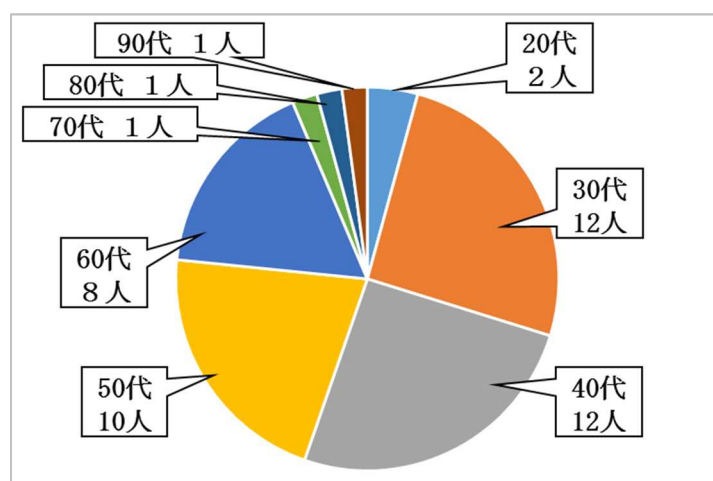
図表 21 加入者・未加入者登録割合



図表 22 未加入者による地域交流アプリ登録数



図表 23 未加入者による地域交流アプリ登録の年代別割合



③ 自治会等の役員や市町職員の負担軽減 ⇨ 運用の工夫の必要性

- ✓ 市町から自治会等に対して配信された行政文書等の閲覧状況及び有効性について、(図表 24、27) で整理した。
- ✓ 事業期間中に、電子回覧板により配信された行政文書等が、平均約 1.4 回(139%)、最大 2.8 回(283%)閲覧される結果が確認できた。従来の紙回覧とは異なり、住民が所有しているスマートフォン等の端末で、いつでも再閲覧が可能であり、コピーを取っておく必要が無くなるなど、住民による行政文書へのアクセスのしやすさが向上していると考えられる。
- ✓ 自治会等に対して実施したインタビューにおいて、「電子回覧を閲覧した」と回答した自治会等が 26 団体、そのうち 21 団体が「便利である」と回答した(図表 25、26)。印刷、仕分け、配布といった作業の手間がかかっていた従来の紙回覧と比較すると、行政からの電子回覧版は、自治会等の役員の負担軽減を実現できる可能性があると考えられる。
- ✓ また、「自治会活動をデジタル化で効率化したい・16%」、「自治会の情報を住民へ発信したい・32%」、「市町からの情報を受け取りたい・44%」とデジタル化による効果を期待する回答があった(図表 28)。
- ✓ 一方で、紙回覧を支持する声も一定数存在し、「回覧板を直接持っていくことで、独居高齢者の見守りにつながっている」、「スマートフォンの画面よりも紙の方が見やすいと感じる」といった意見があり、地域交流アプリの活用と従来の紙回覧を併用していくことの課題が浮き彫りになった。
- ✓ これらの解決策として、本事業に参加する河内長野市の自治会等が部分的に紙回覧を削減する事例も見られた。具体的には、紙による回覧板が回ってきた際に、自治会員が電子回覧板を利用している場合には、その旨が分かる印を押印欄につけ、「その印がついている会員宅は電子データで閲覧する」運用として、次回の紙による回覧板からは、その会員宅には回さずに次へ回すといった取組事例が確認できた。この事例について、自治会等の役員からは、徐々に電子回覧板で見る自治会員の割合が増えているため、継続することでペーパーレス化を実現できる可能性を感じるとの意見もあった。
- ✓ 以上より、電子回覧板にはメリットがあるものの、運用面での工夫が求められることや紙回覧を回すことが独居高齢者等の見守りの要素になっていることなど、文書の全てを電子回覧板に置き換えることへの課題もある程度明らかになった。
- ✓ デジタル化が進むことで自治会等の役員や市町職員の負担軽減等の効果が期待される一方で、定着へ向けては一定の時間を要すると考えられる。

図表 24 行政文書（電子回覧板）閲覧率

市町	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月
千葉市		50%			71%		72%	75%	75%	
流山市	73%		163%		157%			139%		
小山町	投稿実績なし									
北名古屋市	52%				118%	127%			145%	146%
河内長野市				4 %		39%	59%	69%		
岡山市	100%	174%	201%	194%	188%	201%	236%	233%	248%	262%
筑後市				39%	172%	213%	262%	283%		
長崎市				90%						

図表 25 インタビュー結果：行政からの電子回覧板の閲覧状況

市町	閲覧した	閲覧していない	分からない
千葉市 (4 / 5)	4 団体		
流山市 (4 / 4)	3 団体	1 団体	
小山町 (5 / 5)	—	—	—
北名古屋市 (6 / 6)	6 団体		
河内長野市 (5 / 5)	4 団体	1 団体	
岡山市 (3 / 4)	2 団体	1 団体	
筑後市 (5 / 5)	4 団体	1 団体	
長崎市 (4 / 4)	3 団体		1 団体

※ () 内：インタビュー実施団体数/対象団体数

※ — ：市町から電子回覧板未配信のため回答無し

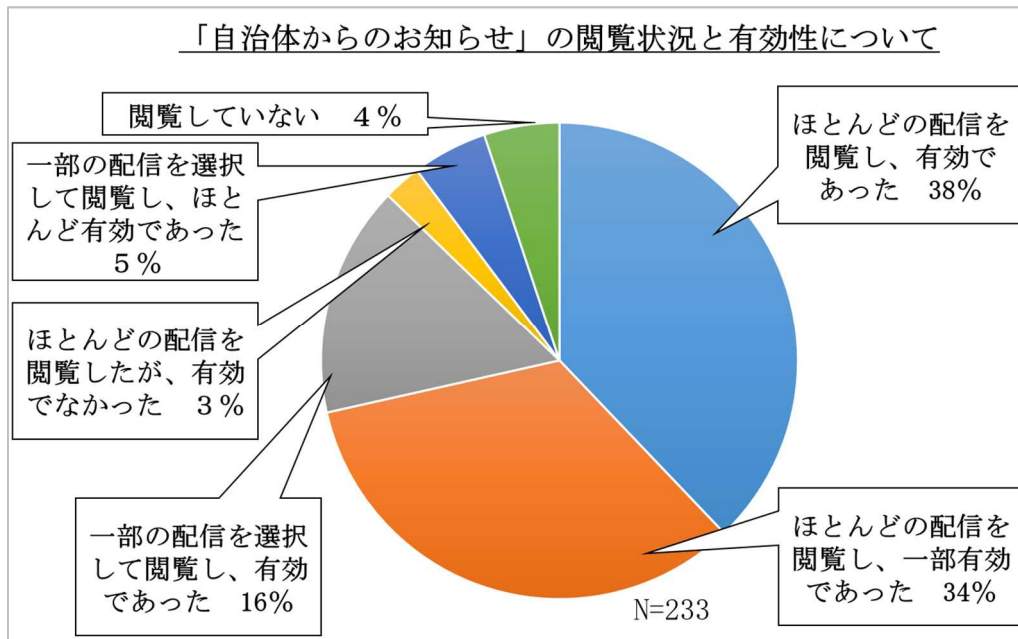
図表 26 インタビュー結果：電子回覧板の有効性について

市町	便利である	便利でない	分からない
千葉市 (4 / 5)	3 団体		1 団体
流山市 (4 / 4)	2 団体	2 団体	
小山町 (5 / 5)	—	—	—
北名古屋市 (6 / 6)	4 団体	1 団体	1 団体
河内長野市 (5 / 5)	4 団体		1 団体
岡山市 (3 / 4)	2 団体	1 団体	
筑後市 (5 / 5)	4 団体		1 団体
長崎市 (4 / 4)	2 団体		2 団体

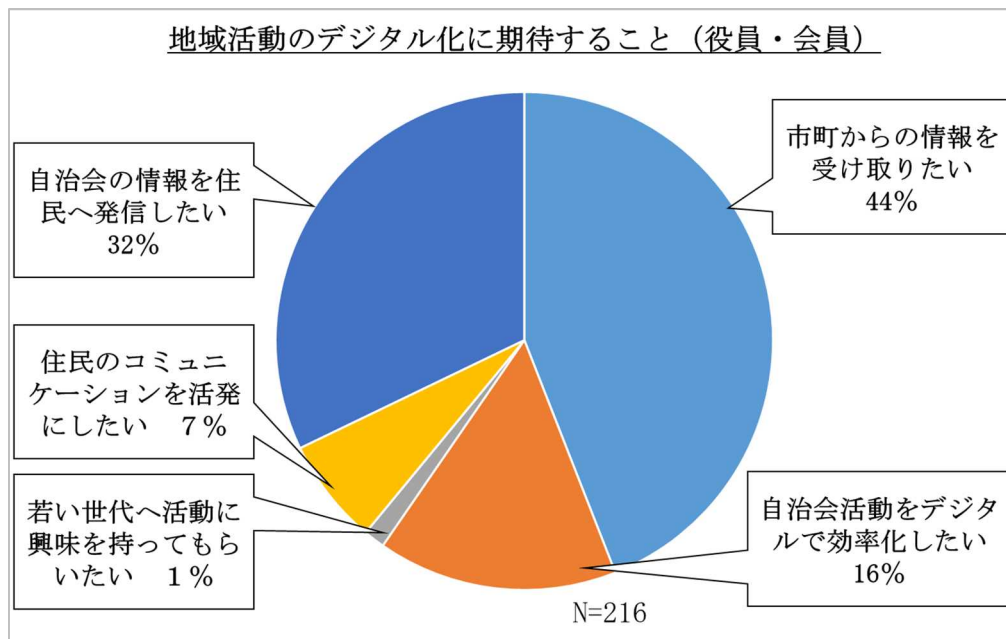
※ () 内：インタビュー実施団体数/対象団体数

※ — ：市町から電子回覧板未配信のため回答無し

図表 27 アンケート結果



図表 28 アンケート結果



5. 地域活動のデジタル化を進める上での取組フロー及び課題解決のポイント

5-1. 取組フロー

本事業で得られた知見を踏まえて、地域活動のデジタル化に向けた市町村による伴走支援について、デジタル化へ向けた検討からデジタル化が定着するまでのフローを、以下のとおり整理した。

■ 準備期：

自治会等による地域活動のデジタル化に向けて、地域課題を把握し、先行事例の調査やデジタルツールの提供者との意見交換等で得られた知見をもとに事業スキームを検討するなど、事業の立ち上げに向けた準備を行う時期

■ 実施期：

地域活動のデジタル化を推進する体制を構築し、施策を実施するほか、自治会等に対し積極的な支援を実施する時期

■ 継続検討・定着期：

デジタル化の効果検証を行い、課題を抽出した上で、定着化へ向けた改善策を検討し、自治会等への提示や計画策定支援を行う時期

図表 29 地域活動のデジタル化を推進する上での取組フロー

準備期	1. デジタル化へ向けた検討 ①デジタル技術の活用に関する基礎的な調査及び研究 ・市町村における自治会等の課題の把握や市町村と自治会等の対話を行う ・先行事例の研究や比較、民間事業者等のツール提供者と意見交換等を実施 ②事業スキームの検討 ・デジタルツール、予算、事業規模、対象自治会の選定方法等を民間事業者と連携し現実的なモデルを検討
	2. 推進体制の構築 ①推進体制の構築 ・検討した事業スキームを連合会や自治会役員と協議し、市町村・自治会・民間事業者が連携し推進体制を構築
実施期	3. 地域活動のデジタル化の実施 ①デジタルツールの活用 ・自治会での利用目的、ルールの整備、デジタルに不慣れな住民への対応など、デジタル化を推進するための体制を構築 ・デジタルツールの導入・運用・認知向上・継続 ②市町村による地域支援の実施 ・市町村による積極的な自治会支援。民間事業者との連携を実施
	4. デジタル化の定着 ①デジタル化の効果測定、改善事項の共有 ・導入後の効果を検証し、課題・改善点を抽出、継続的にデジタル化を推進し、効果を高めるための改善を実施 ②市町村によるデジタル化定着支援 ・市町村による継続的な自治会支援施策の検討及び実施 ・自治会等へのデジタル支援として、予算措置やICTリテラシー向上施策、今後の市域内への普及方法について検討・計画する
継続検討・定着期	

5-2. 主な課題及び解決のポイント

取組フローの各段階でみられる主な課題及び課題解決のためのポイントを、以下のとおり整理した。

図表 30 主な課題及び解決のポイント

取組フロー		主な課題	課題解決のポイント
準備期	1. デジタル化へ向けた検討		
	①デジタル技術の活用に関する基礎的な調査及び研究	市町村における自治会等の課題の把握	これまでに市町村と自治会役員の中で顕在化した課題の抽出
		デジタル技術の活用に関する知見の不足	デジタルツールの活用に関する意欲や実績のある自治会等へのヒアリング
			先行事例の研究や既存サービスの比較検討
	②事業スキームの検討		民間事業者等との意見交換
		事業スキームの実現可能性の向上	市町村と民間事業者との協力体制の構築
		実機によるデモンストレーション	
実施期	2. 推進体制の構築		
	①推進体制の構築	参加自治会役員等の合意	市町村主催による事業説明会の開催
		市町村、自治会役員、民間事業者の役割分担の整理と情報共有	推進体制における役割の明確化
	3. 地域活動のデジタル化の実施		
	①デジタルツールの活用	デジタルツールに不慣れな自治会員への対応	自治会ごとの推進体制の構築
			デジタルツールに不慣れな自治会員への丁寧な説明
デジタルツール活用の目的の明確化		ツール上で記事投稿などリアルとデジタルのつながりを意識した活用	
②市町村による地域支援の実施	デジタルツール活用を促すための周知	紙による回覧板での周知など継続した認知向上施策	
	市町村による自治会支援	市町村による複数自治会間での進捗共有	
		市町村による広報など認知向上施策の実施	
継続検討・定着期	4. デジタル化の定着		
	①デジタル化の効果測定、改善事項の共有	継続的なデジタル化の推進のための支援体制の構築（予算、人員、普及計画）	活用データ、利用者アンケート等による定量的、定性的に効果検証
			市町村が主体となった継続施策の検討、自治会等との協議
	②市町村によるデジタル化定着支援	自治会等の役員交代によるデジタル運用体制の弱体化	複数の担当者の設定や自治会内でのICTリテラシー向上機会の提供
		ツール導入後の効果発現前の利用停滞	長期的視点での検証・改善

5-3. 本事業の知見を踏まえた課題解決のポイント

本事業で得られた知見を踏まえて、地域活動のデジタル化に向けた伴走支援を行っていく上での課題解決のポイントを、以下のとおり整理した。

(1) 「デジタル化へ向けた検討」の段階

取組フロー	主な課題	課題解決のポイント
1. デジタル化へ向けた検討		
①デジタル技術の活用に関する基礎的な調査及び研究	市町村における自治会等の課題の把握	これまでに市町村と自治会役員の中で顕在化した課題の抽出
	デジタル技術の活用に関する知見の不足	デジタルツールの活用に関する意欲や実績のある自治会等へのヒアリング
		先行事例の研究や既存サービスの比較検討
		民間事業者等との意見交換
②事業スキームの検討	事業スキームの実現可能性の向上	市町村と民間事業者との協力体制の構築
		実機によるデモンストレーション

① 主な課題

i. 市町村における自治会等の課題の把握

- ▶ 自治会等による地域活動のデジタル化に向けた伴走支援を検討する際に、市町村が主体的に自治会等の課題を認識する必要がある。
- ▶ 多くの場合、地域では「自治会等の加入率の低下」「役員負担の増加」「役員の担い手不足」などの課題があり、それらの課題解決のためにデジタル化施策の検討がなされる。

ii. デジタル技術の活用に関する知見の不足

- ▶ 地域活動のデジタル化に関しては、一般的に取組が進んでいない傾向があり、知見を有している市町村が少ないため、「進め方が分からない」といった課題がある。

iii. 事業スキームの実現可能性の向上

- ▶ 自治会等による地域活動のデジタル化は、これまで市町村による支援があま

り見られなかった施策であり、事業規模、予算、対象自治会等の選定方法など、実行可能で現実的な事業スキームの検討から実行までに一定程度の時間を要すると考えられる。

② 課題解決のポイント

i. これまでに市町村と自治会役員の中で顕在化した課題の抽出

- ▷ 市町村と自治会等による過去の会議や個別相談などで共有が図られている課題など、すでに自治会等による地域活動の中で顕在化している課題について、デジタル技術の活用によって解決できる可能性があるものを抽出し、デジタル化の検討の中での課題解決を織り込むことが有用である。
- ▷ 新型コロナウイルス感染症が5類に引き下げられたことに伴い、自治会等の活動がコロナ禍以前のように行われるようになってきている一方で、コロナ禍に新たに顕在化した課題などについて、自治会役員との対話等を通じて抽出することも重要である。

ii. デジタルツールの活用に関する意欲や実績のある自治会等へのヒアリング

- ▷ 地域活動のデジタル化に向けた伴走支援を検討し始めるに当たり、市町村が自治会等に対してヒアリングを実施することが有効である。特に、デジタルツールの活用に関する相談を受けた実績のある自治会等へのヒアリングにより、「デジタルツールを活用して解決を図りたい課題」などを把握することができ、新たな課題を発見することにもつながる。
- ▷ すでにホームページの作成など、デジタルツールを活用している自治会等へのヒアリングも有効である。地域活動のデジタル化を図った経緯や自治会内での意思決定の進め方など、現場の実践的な知見を得ることができる。
- ▷ デジタルツールの活用に関する意欲や実績のある自治会等と市町村が良好な関係を築くことは、地域活動のデジタル化を推進する際のモデルや先導役となる自治会等を増やすことにつながると考えられる。

iii. 先行事例の研究や既存サービスの比較検討

- ▷ 地域活動のデジタル化に向けた伴走支援の検討に当たっては、仕組みをゼロから構築する必要はなく、先行事例の調査が有効である。
- ▷ 特に、市町村と自治会等とが連携して取り組む事例を複数把握することで、市町村による支援体制や、活用されているデジタルツールの機能等を比較検討することが可能となる。例えば、情報共有のみならず、決済手段の多様化を踏まえた自治会費のオンライン決済機能など、様々な場面において地域活動のデジタル化を図る余地がある。

iv. 民間事業者との意見交換

- ▷ デジタルツールを提供する民間事業者と意見交換を実施することが有効である。導入事例を多く把握していることに加えて、市町村や自治会等が抱える課題を解決する上でデジタルツールがどのように役立つかなど、市町村による独自調査を補う情報収集ができる。

- ▷ 意見交換の際は、市町村側は課題や実現したいことなどを事前に明確化しておくことで、より具体的な質疑応答に臨むことができるほか、早い段階でデジタルツール導入後のイメージを持つことにもつながる。

v. 市町村と民間事業者との協力体制の構築

- ▷ 民間事業者との意見交換をもとに、実行可能な事業スキームを検討し、具体的な行動に移すための準備を進める。事業スキームを検討する際は、自治会等の役員の不安を取り除き、信頼を得ながら事業を円滑に進めることを念頭に置くことが重要である。

vi. 実機によるデモンストレーション

- ▷ デジタルツールの活用に関するイメージを自治会役員と共有するためには、実機によるデモンストレーション等により実際の利用イメージを分かりやすく伝えるなど、理解を促すことが効果的である。
- ▷ デモンストレーションを実施する際には、事前に民間事業者と打ち合わせを行い、スマートフォン等での操作が簡単であることが伝わるように工夫するとともに、自治会役員の疑問点をスムーズに解決するために、民間事業者の知見を取り入れた「よくある質問と回答(Q&A集)」等を用意しておくことが有効である。

(2)「推進体制の構築」の段階

取組フロー	主な課題	課題解決のポイント
2. 推進体制の構築		
①推進体制の構築	参加自治会役員等の合意	市町村主催による事業説明会の開催
	市町村、自治会役員、民間事業者の役割分担の整理と情報共有	推進体制における役割の明確化

① 主な課題

i. 参加自治会役員等の合意

- ▶ デジタルツールの活用は、市町村、自治会等、民間事業者が連携して推進体制を構築することが重要な要素となるが、地域活動のデジタル化を進める上で中心的な役割となるのは、運営を担う自治会役員であり、自治会長をはじめ役員との合意形成が必要である。

ii. 市町村、自治会等役員、民間事業者の役割分担の整理と情報共有

- ▶ デジタル化の推進体制内の役割分担を整理するに当たり、市町村、自治会等、民間事業者が各々の役割を認識する必要がある。
- ▶ デジタル化を推進する役員が自治会長であるケースや自治会長から委託を受けた役員であるケースがあるなど、自治会等ごとに運営状況等が異なるため、市町村と自治会役員との情報連携が煩雑になる可能性が考えられる。
- ▶ 市町村、自治会役員、民間事業者が連携し、事業をスケジュールに沿って進める必要があるが、情報共有などが不足すると計画が遅滞する可能性がある。

② 課題解決のポイント

i. 市町村主催による事業説明会の開催

- ▶ 事業に参加する自治会役員との合意形成を図るため、市町村が主体となり事業の説明を丁寧に実施することが重要となる。デジタルに対する抵抗感や不安を抱えている役員等がいることも想定されるため、専門用語は避けるなど、平易な表現による説明が事業の理解促進に有効である。
- ▶ また、説明会には民間事業者も参加し、役割に合わせて丁寧に質問に回答することが必要となる。

ii. 推進体制における役割の明確化

- ▶ デジタル化を推進するに当たっては、市町村、自治会等、民間事業者のそれぞれの役割を明確にしておくことが重要である。基本的には三者間で連携を取りながら進めることになるが、例えば、自治会運営の実務に関しては「市町村

と自治会等」の2者間での連絡が主になる一方で、デジタルツールの運用等や技術的な疑問に関しては、主に「自治会等と民間事業者」の2者間が連絡を取ることになる。また、市町村も自治会等が疑問に感じている点を理解することで運営の見直しなどの支援に活かすことができるため、それらの情報を「市町村と民間事業者」で連携することが有効となる。このように、目的や実施内容によって連絡先（窓口）が変わるため、役割の明確化と連絡先の整理、それらをもとにした円滑な情報共有がデジタル化を推進する上で有効であると考えられる。

- ▷ 計画に沿って進めていくためにも、自治会内での推進者担当者やスケジュール管理者を明確にするとともに、市町村、民間事業者が誰に連絡をすればよいのかを明らかにする必要がある。また、自治会役員が困ったときなどの連絡体系を推進体制に盛り込み、関係者全体で共有しておくことが有効であると考えられる。

(3) 「地域活動のデジタル化の実施」の段階

取組フロー	主な課題	課題解決のポイント
3. 地域活動のデジタル化の実施		
①デジタルツールの活用	デジタルツールに不慣れな自治会員への対応	自治会ごとの推進体制の構築 デジタルツールに不慣れな自治会員への丁寧な説明
	デジタルツール活用の目的の明確化	ツール上で記事投稿などリアルとデジタルのつながりを意識した活用
	デジタルツール活用を促すための周知	紙による回覧板での周知など継続した認知向上施策
②市町村による地域支援の実施	市町村による自治会支援	市町村による複数自治会間での進捗共有
		市町村による広報など認知向上施策の実施

① 主な課題

i. デジタルツールに不慣れな自治会員への対応

- ▶ デジタルツールに不慣れな自治会員は、一定数存在する。実際に自治会内でデジタル化を進めていく中で、安心して自治会員が利用できるようなフォローを行う必要がある。

ii. デジタルツール活用の目的の明確化

- ▶ 自治会等の活動に関しては、地域の行事など対面で実施するものが多数存在する。そのため、デジタルツールを活用して何を実施するのか、現状におけるどのような課題を解決しようとしているのかなどについて、自治会等として明確化した上で運用する必要がある。

iii. デジタルツール活用を促すための周知

- ▶ 自治会員に向けたデジタルツールの活用を促す周知・啓発が不足し、デジタル化への関心が高まらないことにより、利用者登録が伸びない可能性がある。

iv. 市町村による自治会等支援

- ▶ 取組が進捗し始めると、自治会役員及び自治会員からの相談や支援を求められる。その際には市町村による寄り添った支援が必要となるが、自治会等による自走を早めるために一定程度自治会役員に任せるなど、バランスを考えながら伴走支援を行う必要がある。

② 課題解決のポイント

i. 自治会等ごとの推進体制の構築

- ▷ 自治会等ごとに役員の体制や抱えている課題、デジタル化に対する考え方は異なっている。取組を進める上で、その自治会等に合った体制を検討し、役員間で認識を共有しながら推進体制の意思決定を図ることが重要となる。
- ▷ デジタル担当役員を新設するなどの事例も存在する。

ii. デジタルツールに不慣れな自治会員への丁寧な説明

- ▷ デジタルツールに不慣れな自治会員への対応として、不安を解消できるように対面でのフォローを行うことが効果的である。そのためには、市町村が主体となって対象自治会等へ出向き、フォローを実施することが有効であることに加えて、自治会役員が住民向けに説明会を開催するなど、様々な方法でフォローすることが考えられる。
- ▷ 民間事業者に対応を委託することや、状況に応じて対面やオンラインでのフォローを使い分けることも有効である。また、オンラインの環境を市町村が準備するなど、自治会役員等へ負担をかけないことが重要である。民間事業者では、動画マニュアル等のコンテンツなどを用意している例もある。

iii. デジタルツール上での記事投稿などリアルとデジタルのつながりを意識した活用

- ▷ 自治会役員や自治会員がデジタルツールを活用する目的を明確に理解し、また実感するためには、リアルな活動とデジタルによる情報発信等を効果的に組み合わせることが有効である。回覧板の紙面の都合や発行時期の制約等で載せられなかった情報やイベント開催中のリアルタイム情報など、デジタルの強みを活かした情報配信をすることで自治会員の自治会活動への関心を高め、デジタル化の目的やメリットを体感してもらうことが大切な要素となる。
- ▷ デジタル防災訓練を実施し、連絡機能を使って訓練状況を市町村と共有する等の事例もある。

iv. 紙による回覧板での周知など継続した認知向上施策

- ▷ デジタルツールの活用を促すためには、登録を勧める内容やデジタルツール活用のメリットを、既存の紙の回覧板を活用して周知することが有効である。
- ▷ また、登録した自治会員に継続的に活動を知ってもらい、自治会活動に興味・関心を持ってもらうためには、デジタルツール内で定期的に記事投稿を行うなど、自治会内で協力し、自治会等の役員だけではなく自治会員からの記事投稿ができるように、継続的にコンテンツを作成・投稿する仕組みを作ることが有効である。

v. 市町村による複数自治会等間での進捗共有

- ▷ 市町村による支援の一つとして、参加自治会等が対面やオンラインによって相互に交流できる機会を設けることが有効である。特に、1つの会場に集まり

意見交換を行うことや好事例を共有することは、他の自治会等の参考となるだけでなく、自らの活動が有意義なものであると感じられ、取組に関する意欲が向上する効果も期待できる。

- ▷ また、持続可能な自治会等の運営のためには、上記のような好事例を共有しつつも、自治会等の主体性に一定程度配慮するなど、市町村がバランスを考えながら伴走支援を行う必要がある。

vi. 市町村による広報など認知向上施策の実施

- ▷ 市報や市のホームページなどの市町村が有する情報発信ツールの活用が有効である。また、市民を対象にした既存の地域イベント（市民祭りなど）との連携を図ることで、より効果的に訴求することが可能である。

(4)「デジタル化の定着」の段階

取組フロー	主な課題	課題解決のポイント
4. デジタル化の定着		
①デジタル化の効果測定、改善事項の共有	継続的なデジタル化の推進のための支援体制の構築（予算、人員、普及計画）	活用データ、利用者アンケート等による定量的、定性的に効果検証
		市町村が主体となった継続施策の検討、自治会等との協議
②市町村によるデジタル化定着支援	自治会等の役員交代によるデジタル運用体制の弱体化	複数の担当者の設定や自治会内でのICTリテラシー向上機会の提供
	ツール導入後の効果発現前の利用停滞	長期的視点での検証・改善

① 主な課題

i. 継続的なデジタル化の推進のための支援体制の構築（予算、人員、普及計画）

- ▶ 地域活動のデジタル化は、中長期的な視点が必要であり、市町村による継続的な地域活動のデジタル化支援として、予算、人員、普及計画について検討し、体制を構築することが必要である。

ii. 自治会等の役員交代によるデジタル運用体制の弱体化

- ▶ 自治会役員の交代により、取り組み始めたデジタル化の進捗が鈍化することがある。特に、デジタル化の担当者が単独で推進しているケースなど、自治会等の役員や担当者が交代する際には注意が必要である。

iii. デジタルツール導入後の効果発現前の利用停滞

- ▶ 期的（半年～1年）な取組だけで効果を判断してしまうなど、本来の効果が発現する前に利用が停滞しないように留意する必要がある。

② 課題解決のポイント

i. 活用データ、利用者アンケート等による定量的、定性的な効果検証

- ▶ デジタル化に関する効果測定をデジタルツールの提供者の協力を得ながら実施し、初年度のデータをもとに課題を抽出した上で、次年度の計画に改善策を反映させるなど、取組を継続しながら、改善することが重要である。
- ▶ 登録人数が少ない段階における効果検証に関しては、自治会等の役員間や役員と近い利用者だけで判断するのではなく、自治会等として広く自治会員向けにアンケートを実施するなど、活動に参加できていない自治会員の意見を吸い上げ、その意見に対する改善を行うことで、より効果的な活動へ見直してい

くことが有効である。

ii. 市町村が主体となった継続施策の検討、自治会等との協議

- ▷ 継続的にデジタル化を推進していくためには、自治会等だけではなく、伴走支援を実施する市町村も主体的に検討に加わることが重要である。事業の成果などを自治会役員と共有、協議し、市町村による支援の効果は十分だったのか、推進に何が必要であったかなど、振り返りを実施していくことが必要である。また、部局横断的な調整も必要となる場合がある。
- ▷ 必要により民間事業者と連携を継続するための方策等を協議し、中長期的にデジタル化を進められるように検討することも有効である。

iii. 複数の担当者の設定や自治会内でのICTリテラシーの向上機会の提供

- ▷ 役員交代後もデジタル化を推進するために、複数の担当者の設定や着実に引き継ぎがなされるようにすることが重要である。
- ▷ また、自治会役員等のICTリテラシー向上は、今後の自治会活動の持続可能性を確保するためにも重要な取組となる。すでに多くの市町村が、パソコン教室をはじめICTリテラシーの向上の機会を提供しているが、デジタルツールの活用だけではなく、リアルとデジタルを組み合わせた地域コミュニティの運営など、これまでになかった新たな学びの機会を市町村が提供することも、自治会等全体のICTリテラシーの底上げに有効な手段であると考えられる。

iv. 長期的視点での検証・改善

- ▷ デジタル化を進めていく場合は、デジタルツールを取り入れるだけで終わらせるのではなく、導入後の効果測定と改善計画を反映し、利用を継続することが重要な要素となる。
- ▷ また、地域活動の持続可能性を高めるためには、現役世代が活動に参加できる仕組みを整える必要がある。
- ▷ そのためにデジタルツールを活用することは有効な手段であり、効率的な自治会運営が可能となることで役員負担が軽減できる。

6. おわりに

社会全体のデジタル化が進められている中で、自治会等の地域活動のデジタル化を促進していくことは、情報共有手段の効率化を図るとともに、新たなサービスや価値を地域住民が享受できる可能性を有している。

本事業は、自治会等の地域活動のデジタル化が進んでいない地域に対して、デジタル化を進めるきっかけを提供するとともに、効果検証を実施し、その成果を全国の市区町村及び自治会等に周知することにより、地域活動のデジタル化を促進することを目的として実施した。

全国10市町における51自治会等を対象に実施した実証の結果、地域交流アプリの利用登録が伸びた自治会等では、地域交流アプリへの積極的な投稿により、地域の情報共有が図られ、行政情報の有効性も確認することができた。

一方で、スマートフォンの保有状況や新たなアプリをインストールすることに対する抵抗感等から、利用登録者数が伸び悩んだ自治会等もあった。

実証により得られたデータからは、地域交流アプリが、情報共有の効率化・迅速化や住民同士の新たな交流のきっかけとなったこと、自治会等の役員や市町村職員の負担軽減の可能性があることなどが確認できた。

また、地域交流アプリの活用方法が分からないといった声や高齢者が多く活用が難しいといった声もあり、デジタル化によって取り残される人をつくらないようにしなければならないという課題もある。今後は、役員の範囲の拡大や若い世代の巻き込みのほか、PTAや婦人会、社会福祉協議会、NPOなど様々な地域団体との連携も必要となってくる。

持続可能な地域づくりのためにデジタルツールを活用する上では、市区町村、自治会等のそれぞれが推進体制を構築し、時には一体となって取り組むことが重要である。また、リアルな地域活動の場を活用しながらデジタル化を徐々に浸透させていくことも求められる。

本事業の成果を参考に、市区町村においては、自治会等による地域活動への地域交流アプリの活用を検討いただくなど、地域コミュニティの活性化に引き続き取り組んでいただくことを期待したい。