

自治会のICT利用による地域課題解決の試み

～流山市自治会を事例として～

廣田 有里*・土屋 俊博**

要 約

自治会の加入率低下や新型コロナウイルス感染症の影響により、地域活動におけるデジタル技術の利用への期待が高まっている。

一部の自治会では、SNSやデジタルツールを使用し、情報発信、安否確認、電子回覧板としての機能を提供し、地域活動の効率化を図っている。

千葉県流山市では「いちのいち」という自治会専用SNSを実証導入し、地域活動のデジタル化を試行している。

本研究では実証実験に参加した鱈ヶ崎地区について、「いちのいち」導入により自治会役員負担の軽減や若年層の参加促進等、地域コミュニティの再構築と強化を目指す活動についての調査を行った。

その結果、ICTを導入することにより自治会活動に若い世代の参画を促せたこと、会員が関心を持つ内容は地域の問題とイベントに関する記事であること、自治体・自治会・会員が連携できるような環境が望ましいことが明らかになった。

キーワード：いちのいち、流山市、鱈ヶ崎地区、総務省、自治会DX

1. 背 景

グローバリゼーションの進展は国を超えた交流を生むとともに、競争や対立も招いている。テイラーは、グローバリゼーションが国家の存立基盤を弱め、新しい国家形成や国家の分裂といった事態を生み出していると述べている（テイラー、1991）。パウマンはグローバリゼーションの影響により、コミュニティが安全と自由の戦場となり、その結果、コミュニティの結束が弱まっていると指摘している（パウマン、2008）。デランティも同様に、グローバリゼーションによってコミュニティの概念が変容し、結束力のある絆ではな

く、ゆるやかな形で結ばれたコミュニケーションのネットワークが形成されていると述べている（デランティ、2006）。

「地縁による団体」として日本の地域社会に古くから存在する町内会・自治会等（地方自治法第260条の2①）（以下「自治会等」という。）もグローバリゼーションの進展という大きな変化に適応し、新たな形で存続・発展していくためには、柔軟で適応力のある組織が必要とされる。地域をめぐる情勢が変化し、住民の価値観・ライフスタイルが多様化する中、高齢化・限界集落・分権化、セーフティー・ネットの必要性から行政と住民の協働が渴望されている。

特に地域福祉や防災など、複雑化する課題への対応の必要性は高まっているが、自治会等への加入率の低下など、地域のつながりの希薄化への危機感が一層高まるとともに、長引く新型コロナウイルス感染症の影響により、地域活動に様々な制

2023年11月30日受付

* 江戸川大学 情報文化学科教授 情報学

** (一社) スマートシティ社会実装コンソーシアム
事務局/コミュニティマネージャー

表1 市区町村における自治会等のデジタル化状況の把握

	回答 団体数	割合 (※1)
1. 電子メールの活用	226	13.0%
2. ホームページの活用	250	14.4%
3. 汎用的なアプリ (LINE, Facebook) の活用	215	12.3%
4. 自治会向け専用アプリの活用	26	1.5%
5. Web 会議システムの活用	77	4.4%
6. その他 (※2)	54	3.1%
0. 該当なし	1,307	75.1%

※1 割合については、回答団体数を全市区町村数1,741団体で除したものとなっており、複数回答となっていることから、合計値は100%にならない。

※2 6.その他：タブレットを貸与し市からの情報を伝達 など
出所：総務省「自治会等に関する市区町村の取組についてのアンケート調査」

約が生じている。他方で、地域活動のうち連絡調整等に係るものを効率化するとともに、新たなサービス提供を可能とする手段としてデジタル技術の活用への期待も高まっている。

表1に見られるように、地域活動のデジタル化については、これまででも、例えばICTを活用した地域社会への住民参画のあり方として地域SNS（地域での利用、運用に重点を置いたソーシャル・ネットワーキング・サービス）等が議論され、自治体が運用する例も存在したが、こうした動きはデジタルリテラシーが比較的高い層が参画するものであった。他方で、自治会等は、デジタル機器の利用率が比較的低い高齢者を含め、あらゆる世代・属性の住民を対象としていることから、紙媒体の回覧板に象徴されるように、デジタル化の動きは従来かなり限定的なものであった。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症の影響や、近年のスマートフォンの普及により、効率化や新たなサービス提供の観点のみならず、感染対策を考慮した対面での活動の代替手段としても、デジタル化に対する関心が高まりつつある。（総務省「地域コミュニティに関する研究会」、2022年）

総務省は、地域社会における自治会等の加入率

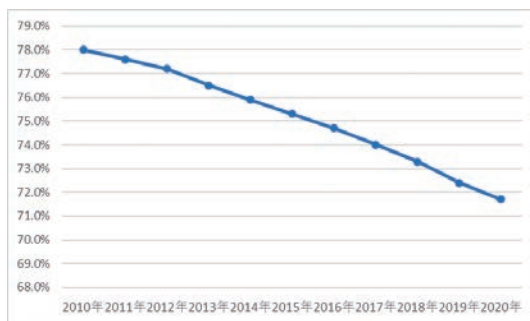


図1 600 市区町村における自治会等の加入率の平均 (単純平均)

出所：総務省地域コミュニティに関する研究会「地域コミュニティに関する研究会報告書」（2022年）より筆者がグラフ化

の低下など、地域の繋がり希薄化への危機感に対し、地域活動を効率化し効果を高める手段として、デジタル技術の活用を推進している。自治会・町内会活動の持続性向上には、現役世代の参加促進を含めた「担い手の確保」や「役員等の負担軽減」などが課題として挙げられている。

総務省が2021年度に実施した調査によると、21年4月時点で全国に約30万の自治会等が存在する。600市区町村を対象に行った調査では、自治体等の加入率は2020年度は71.7%で、10年前の2010年度から約6ポイント下がっており、年々右肩下がりである（図1）。市区町村が把握している自治会等でのメールやアプリなどの活用状況に関しては、ホームページの活用が最も高く14.4%、ついで電子メールの活用が13.0%、汎用的なアプリの活用が12.3%と続く。しかしながら全体としてデジタル化は進んでおらず、全市区町村のうち75.1%が「該当なし」と回答している（表1）。

2. 自治会 SNS の使用事例

自治会で使用されているSNS、電子回覧板には「LINE公式アカウント」「結ネット」「マ・メール」「BAND」「JichiNavi」などがある。これらのサービスの長所と短所を踏まえて各自治体に導入されている。

SNS などのオンラインコミュニティへの参加は、オンライン上で出会う他者への社会的信頼や、互酬性規範を高める効果がある。また、オンラインで互酬性規範が醸成されると、現実社会での社会参加を高める効果がある。

以下に自治会 SNS の導入事例を紹介する。

大阪府箕面市では LINE 公式アカウントを使用した「SNS 回覧板」の普及を推進している。LINE とは LINE ヤフー株式会社が運営するトークや音声通話、ビデオ通話を中心としたコミュニケーション機能のほか、支払や送金が行える LINE Pay、最新のニュースを配信する LINE ニュースなどのサービスを提供するアプリケーションである。LINE 公式アカウントとは、企業や店舗等が使用する一方通行の情報発信用アカウントのことを指し、友だち登録したユーザーにメッセージを配信することができる。箕面市ではこの LINE 公式アカウントを使用し、各自治会長は箕面市自治会系の公式アカウントをフォローして市からの情報を受信し、各自治会の LINE 公式アカウントから受け取った情報を発信するという方法での回覧板の電子化を推進している。LINE 公式アカウントは年間 1,000 通まで無料で使用することができる。また、各自治会が役員が共通で使用 Google アカウントを作成することにより自治会資料の共有や引継ぎの円滑化を図っている。

結ネットは石川県金沢市に本社を置く株式会社 CPU が提供する地域 ICT プラットフォームサービスである。通常は電子回覧板や情報発信ツールとして利用し、緊急時には安否確認ツールとして利用することができる。結ネットは石川県野々市市連合町内会での実証実験の後に商品化している。富山県富山市では電子回覧板導入の支援事業を実施しており、モデルケースとして結ネットの利用が挙げられている。結ネットは起動時にメニューが表示され、回覧板のほか、過去の回覧資料や総会資料の閲覧、行事カレンダー等の機能が備わっている点が使いやすく、また自治体と自治会役員、自治会員の三層構造での情報伝達構造が構築できる点も魅力である。ただし月額料金が必要となる。

マ・メールは有限会社オムニシステムが提供するスマートフォン、パソコン、携帯電話から利用可能なメール連絡網システムである。メールの一齐送信だけでなく、条件により抽出した対象に送る機能やアンケート機能なども備わっている。北海道札幌市清田区北野町内会では高齢者やフィーチャーフォン利用者にも情報が届くようにマ・メールでの電子回覧板を採用した。北野町内会は高齢世帯が多いが子育て世代も増えてきており、電子回覧板の導入を契機に運営体制の見直しが行われた。

BAND はグループでのコミュニケーションに特化したクローズド SNS として 2012 年にリリースされたアプリケーションである。掲示板やカレンダー機能、投票、トークと音声・ビデオ通話など、グループ活動に必要な機能が備わっており、無料で提供されている。栃木県宇都宮市豊郷地区ローズタウン自治会は BAND を使用して回覧板を電子化し、会員間の情報共有をスムーズにし、印刷・配布の手間の削減に成功した。

JichiNavi は、福岡県福岡市城南区の「校区自治協議会」という自治組織の広報部に所属するボランティア部員 6 名で立ち上げた組織向け「広報システム」である。この「広報システム」を継続・維持するために JichiNavi 株式会社が設立された。JichiNavi は、自治会や町内会、マンション管理組合などの組織運営に特化した情報発信のためのアプリケーションシステムである。

3. 「いちのいち」について

2023 年度に総務省は「自治会等における地域活動のデジタル化実証事業」において、地域活動共有ツール「いちのいち」を、国内 10 の自治体において実証し、デジタル化の効果を検証を開始した。今回実証事業を行う市町村は、北海道 美深町、千葉県 千葉市・流山市、静岡県 小山町、愛知県 北名古屋市、大阪府 河内長野市、岡山県 岡山市、福岡県 筑後市・長崎市、沖縄県 浦添市の 10 自治体である。

「いちのいち」は小田急電鉄株式会社が提供す

る自治会等専用 SNS である。

2020 年に秦野市でスタートした。当初秦野市内で 8 自治会だった利用は現在 140 と、市内全体の 6 割に達している。町田市、東京都世田谷区、川崎市麻生区、京都市などでも導入が進み、自治会数としては 500 近くに達する。

「いちのいち」は自治会等が抱えている担い手不足や回覧板の煩雑さ、若年層を中心とした地域との繋がりの希薄化、高齢者の社会的孤立等の課題を解決するために活用する、自治会・町内会向けの SNS である。Web サイトやアプリを用いて、回覧板や掲示板等での情報発信を電子化し、限定された地域でのスピーディーで双方向の対話を育む。また、災害時の避難所開設などの情報発信や安否登録機能を搭載しており、緊急時にも活用が可能である。

2023 年度の総務省事業では、各自治会における利用促進のため、比較的年齢層の高い自治会役員や市町村担当課に向けて、オンライン説明会等を開催することでデジタル接点を設け、DX への抵抗感を払拭する取り組みを行っている。約 500 近くの自治会に導入してきた経緯を踏まえ、利用の支援を行っている。また、「いちのいち」の防災機能を活用した訓練も予定し、地域の防災力向上にも貢献している。

「いちのいち」には情報発信を行い回覧板の代わりとなる「ホーム機能」、自治会内でのサブグループを形成する「コミュニティ機能」、活動予定を登録・確認する「カレンダー機能」、自己紹介や貸せるもの、関心を登録して人とつながることができる「マイページ機能」、緊急時の情報発信を行う「災害機能」が備わっている。

自治会・町内会向けの利用料金は、300 世帯ごとに月額スタンダード 2,000 円～、プレミアム 5,000 円～となっている。災害機能と行政との連携は有償プランのみの機能である。

4. 鱈ヶ崎の事例報告

4-1. 流山市鱈ヶ崎地区

流山市は千葉県の北西部に位置する市で、近

年、子育て支援とマーケティング政策により人口が増加している自治体として注目されている。今回調査対象とする鱈ヶ崎（ひれがさき）は、流山市南部に位置する。JR 武蔵野線・首都圏新都市鉄道つくばエクスプレス南流山駅が近接、地区の中央部に流鉄流山線鱈ヶ崎駅があり、市内でも都心へのアクセスのよい地域の 1 つである。

「鱈ヶ崎自治会」は、流山市鱈ヶ崎及び大字鱈ヶ崎（三本松・鱈ヶ崎団地・グリーンハイツを除く）及び南流山 4 丁目一部・西平井の一部区域に住居を有する世帯を会員として構成されている。（参考：鱈ヶ崎自治会会則）。鱈ヶ崎自治会に加盟している世帯数は 1170（2023 年 11 月時点）であり、東・北・中央・西の 4 つの支部で構成されている。他、防犯防災部、環境衛生部、文化体育部が存在する。

同自治会の課題は、全国の自治会が抱える問題と同様に役員会を組成する役員が全員高齢男性で占めており（最若手が 50 代中盤、最高齢は 70 代後半）次の役員の担い手が集まらないことである。また、流山市全域の傾向に漏れず、移住してくる世帯が一定数おり、旧来からの住民と新住民との間のコミュニケーションが少ない。特に 2020 年からのコロナ禍において、様々な自治会行事が開催されず、住民同士の接点を作る機会が極めて絞られてしまっている事が挙げられる。他方で、都心に働きに出る世代が多く、そういった人たちは仕事上で ICT を多分に利用しており、ICT 利活用の素地があるが、自治会の運営としてそのようなスキルの活用が成されていない。

4-2. 「いちのいち」導入の経緯

2023 年度に総務省の「自治会等における地域活動のデジタル化実証事業」について、流山市として実証事業に参加することとなり、流山市内の 5 つの自治会において本実証事業を行うことになった。今年度は総務省の実証事業の一環で行うものであり、次年度以降については今後継続可否を検討する。

4-3. 導入

2023年5月に、「いちのいち」運営事務局から今回の実証に参加する自治体および自治会役員関係者に対する説明がなされた。鯖ヶ崎自治会においてはデジタル化を推進する専門委員を定め、役員会において利用のルール・ガイドラインを設定した。そのガイドラインを2023年6月の回覧板に織り込み、自治会に所属する会員に周知を行い、利用を開始した。

その後も毎月1回行われる回覧板に「いちのいち」登録のお願いを織り込み、徐々に利用者を増やしている。

2023年11月末時点の参加人数および年代別参加者を図2に示す。

「いちのいち」に投稿された記事の月別閲覧数上位、およびその時点の登録者数と閲覧を図3に示す。登録者数と閲覧数が徐々に増加しているのが確認できる。投稿閲覧数を見ると「小学校での倒木」や「ゴミ捨て問題」など地域で共有する問題と「家族芋ほり大会」や「つつじ祭り」などのイベントの記事が関心が高いことがわかる。

2023年10月に「いちのいち」の利用に関して自治会会員を交えての意見交換会を実施した。主な実施内容としては、「いちのいち」実証実験の背景やねらいの説明し、米国における地域の情報

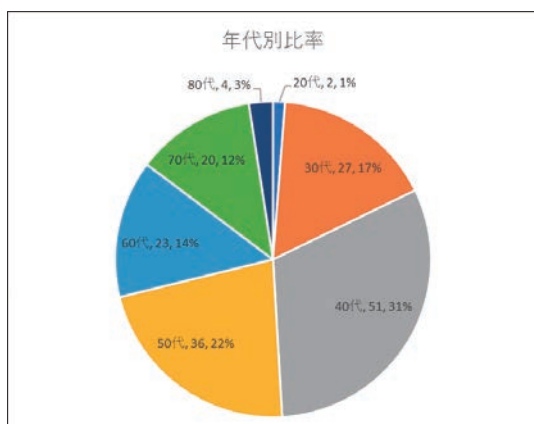


図2 「いちのいち」登録者の年代別比率

交換ツールの活用状況について紹介した。

米国の事例ではベルビュー市での地縁型 SNS 「Nextdoor」の利用事例を紹介し、導入による効果を説明した。ベルビュー市では、市と住民が特定の地域の問題についてコミュニケーションを図れるようになったことや地域の問題に対する議論が盛んになったことが良い効果であり、情報が犯罪に使用される可能性があることが懸念点であった。

これらの情報を踏まえ、参加者全員で「いちのいち」アプリの有効な活用方法や、地域のデジタル活用のアイデアを検討を行った（図4）。

ここでの意見の結果を「現在のいちのいちの使いやすさの改善」「今後の自治会 SNS の機能要望」「デジタルで公開してほしい情報」の3つにカテゴリ分けし、整理したものが以下のとおりである（図5）。

〈現在のいちのいちの使いやすさの改善〉

- 記事のカテゴリ化
- PDFではなく画像での投稿（クリック数を少なく情報を閲覧したい）

〈今後の自治会 SNS の機能要望〉

- 災害時に発生した危険個所の投稿
- 地域内の壊れた箇所の投稿
- 自治体との連携（自治体からのお知らせの投稿等）
- 電子回覧板
- 地域のお店との連携（電子クーポン配布等）
- 会長・支部長への連絡
- コメント・意見・返信機能
- 地域のお手伝い、不用品の譲り合い
- 会費の集金
- オンライン総会

〈デジタルで公開してほしい情報〉

- 地域のボランティアの活動報告
- 自治会の書類（入会・退会など）
- 災害時のマニュアル
- 自治会役員の募集内容の詳細情報

「いちのいち」月別記事の投稿数・アクセスランキング

	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
投稿数	11回	10回	10回	8回	7回	13回	10回	11回
1位	中央支部つづじ祭：53回	仁義なきゴミとの闘い(投稿練習)：101回	お守り隊員のユニホーム更新：99回	仁義なきゴミとの闘い：149回	愛の家グループホーム南流山から夏祭りのご案内：116回	緑小の木が倒れました！：177回	ごみゼロ運動の実物について：117回	緑小にドクターヘリ着陸：139回
2位	デジタル活用やってみましょう！：41回	北支那の皆さんお気付きになりましたか：91回	第12回皇空観望会のご案内：96回	仁義なきゴミとの闘い3-期未記：100回	「愛の家」お祭り開催されました：105回	家族芋ほり大会開催しました：139回	夜間工事のお知らせ：100回	旧歩道橋撤去の番号注意：107回
3位	公園清掃日のお知らせ：40回	新聞に取り上げられています：70回	8月12日三角公園清掃日です：82回	9月公園清掃のお知らせです：82回	10月公園清掃のお知らせです：93回	家族芋ほり大会を開催します：97回	ひれがさきニュース：73回	流山緑治いのほみ出し樹木：93回

「いちのいち」登録者数の推移



図3 「いちのいち」月別アクセスランキング



図4 「いちのいち」意見交換会



図5 付箋を使用した意見交換ワークショップの結果

5. 結果

「いちのいち」の導入により、従来の紙の回覧板のみの伝達方法に加え、リアルタイムでの投稿によってより活動の状況が見えやすくなった。意見交換会等を開催することで、自治会活動や自治会活動のICT化に興味のある若い層の発掘に繋がった。使い勝手や発信される情報については議論の余地はあるが、ICT化に踏み出したことにより議論が広がり、ICT化の方向性を検討できたことは成果として大きいといえる。

地域コミュニティへの影響については、役員会に参加する高齢男性の集まりに、より幅広い年代層の方々の参画を促すことに繋がった。今後も、このようなオンラインツールの利用と並行して、リアルの会合を作るといった工夫をすることで、よりデジタルに親しい若年層の参画を促す事が出来る可能性が広がった。

今回の「いちのいち」実証については2023年度内は自治会の負担は無料で活用することができる。次年度(4月以降)は自治会の負担となるため、効果や狙いについて明確化し他ツールとの比

較も含めて自治会の中での意思決定が必要である。この半年の効果を検証し、今後の狙いを明確化し、運営モデルを考える段階にある。

まとめ

今回の「いちのいち」の実証実験の調査で明らかになったことは以下の3点である。

- ICTを導入することにより自治会活動に若い世代の参画を促せた
- 会員が関心を持つ内容は地域の問題とイベントに関する記事
- 自治体・自治会・会員が連携できるような環境が望ましい

ICTの導入により、若い世代が自治会活動に関心を持ち、自身の活躍の場として捉えてくれることは、自治会の担い手不足問題を解決する一助となる。

意見交換会では会員側からは SNS 上で双方向の意見交換をできる場を希望する声が多く出ていた。また、役員側からは自治体からの連絡を負担軽減のためにも直接自治会 SNS に投稿してほしい要望もあり、自治会 SNS で実現したい機能を明らかにしてからツールを選択するべきだと感じた。自治体・自治会役員・会員の3者が前向きな意見交換をできる場になることが望ましい。

今回の「いちのいち」実証への参加により、実際に存在するツールを使うことをまず考える中で、そもそも利用の目的はなんなのかということや、今後の自治会のあり方、ひいては地域のコミュニティのあり方について考えを巡らすことになった。特に自治会とは地縁関係、伝統的な色合いが濃い一方で、市民活動団体は目的別組織、自発性・能動性が高いという特性がある。地域の繋がりを保つためにコミュニティの存在は必要であるが、自治会が担う役割と、市民活動団体が担う役

割と両方を見据えたうえで、各々のコミュニティをよりよく維持運営していくための組織・会議体・連絡手段のあり方を考える必要がある。今回の自治会 SNS はそのいち形態として有用なものとして捉えられる。

参考文献

- テイラー, P. J. 著, 高木彰彦 訳「世界システムの政治地理 世界経済, 国民国家, 地方 (上, 下)」大明堂 (1991, 1992)
- パウマン, 「コミュニティ 安全と自由の戦場」筑摩書房 (2008)
- ディランティ「コミュニティ グローバル化と社会理論の変容」NTT 出版 (2006)
- 総務省「地域コミュニティに関する研究会」 https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/chiiki_community/index.html (閲覧日: 2023/11/29)
- 総務省自治行政局市町村課「自治会等に関する市区町村の取組に関するアンケート取りまとめ結果 (令和4年2月)」 https://www.soumu.go.jp/main_content/000799144.pdf (閲覧日: 2023/11/29)
- 小田急電鉄「ニュース・リリース 自治会・町内会 SNS 「いちのいち」実証実験を開始」 <https://www.odakyu.jp/news/o50aa1000001queh-att/o50aa1000001queo.pdf> (閲覧日: 2023/11/29)
- 大阪府箕面市「～LINEでカンタン! 回覧待ち不要! ～ 「SNS 回覧板」」 <https://www.city.minoh.lg.jp/siminservice/jichi/snskairanban.html> (閲覧日: 2023/11/29)
- 富山県富山市「電子回覧板導入支援事業」 <https://www.city.toyama.lg.jp/kurashi/jichi/1010379/1012291.html> (閲覧日: 2023/11/29)
- 株式会社 CPU「結ネット」 <https://www.cpu-net.co.jp/product/yui-net/> (閲覧日: 2023/11/29)
- 株式会社オムニスシステム「マ・メール」 <https://www.mamailcn.com/> (閲覧日: 2023/11/29)
- 北海道札幌市「町内会・自治会への活動活性化支援」 https://www.city.sapporo.jp/shimin/shinko/chounaikai/hint_top.html (閲覧日: 2023/11/29)
- BAND「BANDについて」 <https://about.band.us/jp> (閲覧日: 2023/11/29)
- 栃木県宇都宮市「地域デジタル化の推進」 <https://www.city.utsunomiya.tochigi.jp/kurashi/kyodo/1032269.html> (閲覧日: 2023/11/29)
- 株式会社 JichiNavi「JichiNavi」 <https://www.jichinavi.com/ja> (閲覧日: 2023/11/29)

