

「デジタルツールを活用した自治会活動」のモデル事業アンケート結果

対象者：

音戸町早瀬区・北迫町・安浦町女子畑・押込町東明ハイツ・望地町・吉浦第4区・天応町三葉・音戸町渡子区・仁方町中筋・阿賀町東浜・古江町・和庄通2丁目・音戸町田原区・和庄通3丁目・広町杭本自治会・宮原地区自治会連合会の結ネットを利用している会長・役員・その他自治会員：計 782人（呉市・サポート・未ログインアカウント除く）

調査期間：令和7年2月5日～2月19日（結ネットアンケートフォーム）

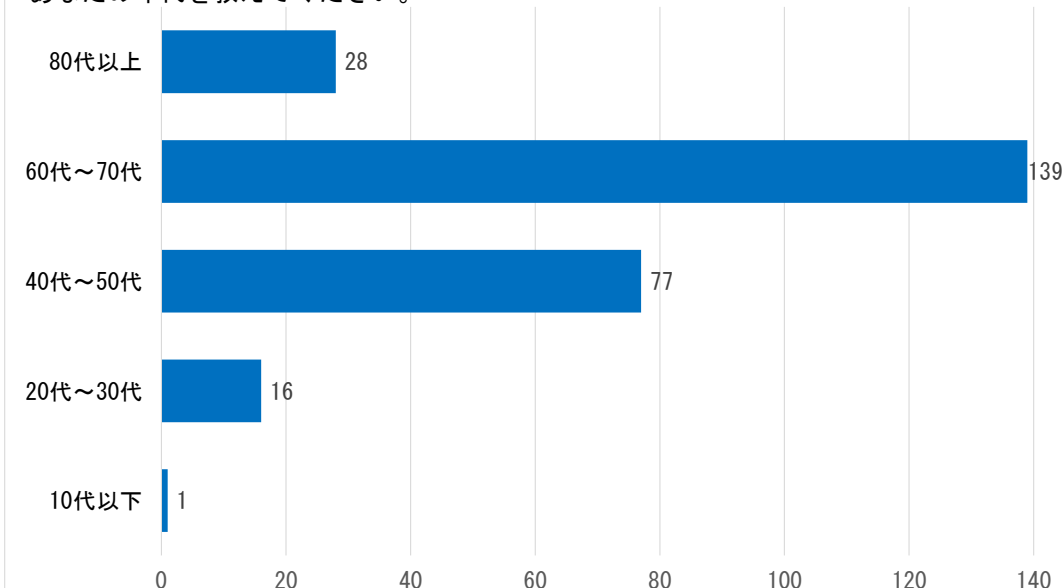
回答者：261人

回答率：約33.4%

グラフ中の数値単位は「人」、コメントについては主なものを抽出

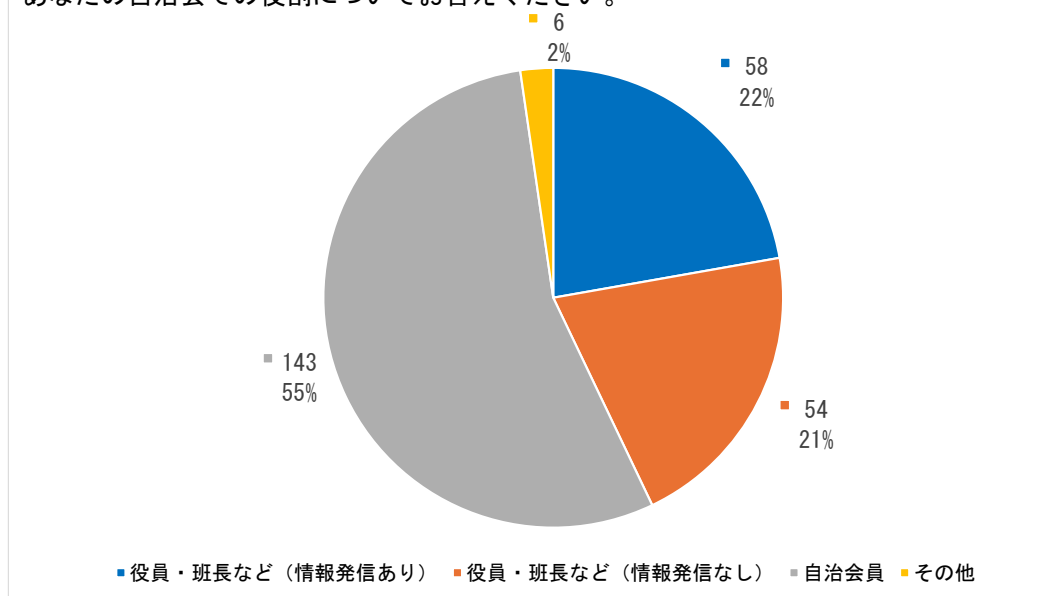
◆回答者の年代について

あなたの年代を教えてください。



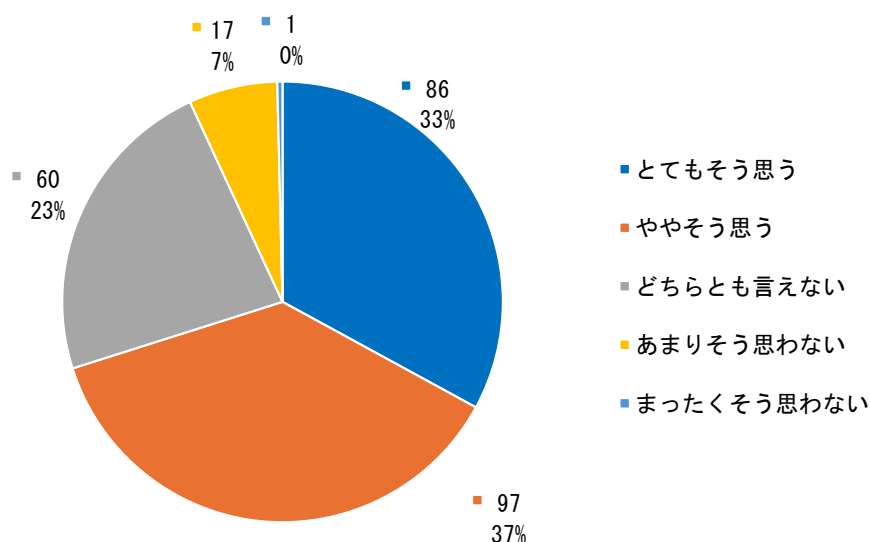
◆自治会での役割について

あなたの自治会での役割についてお答えください。



◆有効性・効果について

自治会役員の負担軽減につながるツールだと思いますか。



負担軽減に繋がるツールだと思う（とてもそう思う・ややそう思う）という意見が7割程度ある一方で、紙媒体等を併用しなければならないことへの負担感やアプリをどれだけ活用できるかについて懸念の声もある。

○とてもそう思う理由

- ・紙の回覧では伝えられない事、お願い事項など即座に伝達出来る。伝達のための既読確認が出来るので手間が省ける。

○ややそう思う理由

- ・まだ導入して日が浅く、情報発信者が少ない。自治会役員が発信出来るようになってくれば負担が違ってくると思う。
- ・高齢者がうまく使いこなせていないのではないか、スマートフォンを持たない人には意味がない。
- ・回覧板がなかなか回らない、長期不在の会員もいるため、負担軽減に繋がると思う。
- ・連絡が速く伝わる。
- ・アプリの利用者が増えて初めて効果がでるので、まだ「とてもそう思う」の段階ではないため。
- ・自治会会員の自治会に対する関心度が低下している現状、効果の程度がはっきり掴みにくい。
- ・システムの運用が増えた分、自治会役員の労働が増えているのではないかと心配している。
- ・将来的には活用できると思うが、現状では3割程度の住民しか参加しておらずしかも未読が多い。そのため回覧等の紙情報と併用となり、負担という面では減っていない。

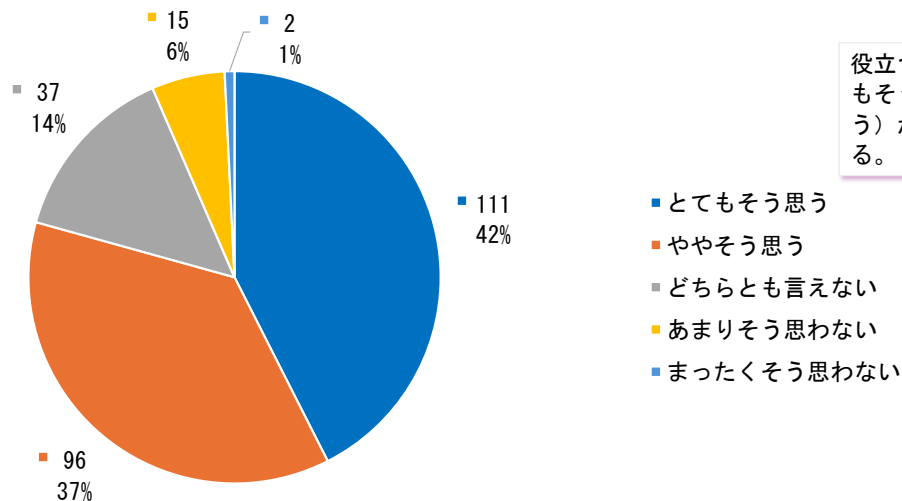
○どちらとも言えない理由

- ・まだ見る事が習慣になってないので、つつい溜まってしまう。
- ・LINE・SMSの方が慣れてるだけに結ネットをそれほど便利で使いやすいとは感じない。
- ・始まったばかりで、紙媒体と併用しているため、現在ではまだ分からない。

○あまりそう思わない理由

- ・情報交流は受信側発信側の相互コミュニケーションであり、新たなツール導入は発信側自治会役員負担は増える。
- ・自治会員の半分程度しかインストールしてもらえてないので他の連絡手段の併用が必要で実際は負担が増える。

自治会活動において、情報提供などに役立つツールだと思いますか。



役立つと思う（とても思う・やや思う）が8割程度である。

○とても思う理由

- ・情報の伝達が早く回答のレスポンスも早い。
- ・紙媒体では出来ない「即時/同時/一括配信」が可能。振り返り確認が可能であること。
- ・情報が早く、予定がたてやすい。
- ・地域の情報を発信すると、30秒で既読がある。
- ・回覧回数が減り、個別に伝達出来るので普段参加されない方にイベントに参加していただけている。

○やや思う理由

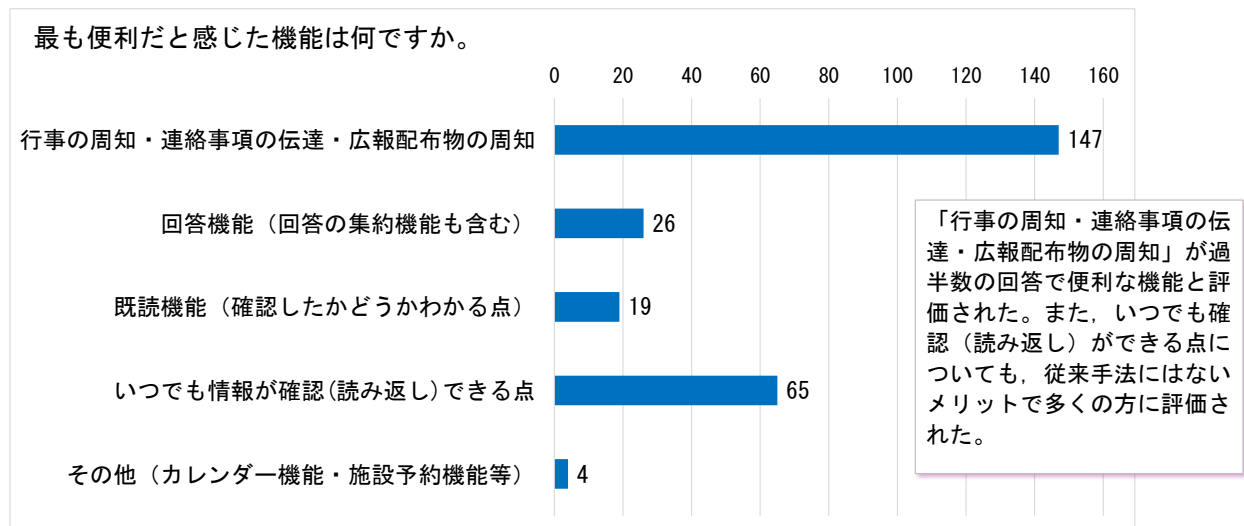
- ・簡単に見れるので良いと思う。
- ・地域の状況など写真つきで分かりやすい。
- ・いつでも情報を確認でき、留守でも確実に自治会員に情報が届く。
- ・皆がやらないと効果が薄れる。
- ・町内で起きたことが、些細なことでも共有してもらえるのはありがたいが、コメントがあがると通知がくるので、コメントの通知は鳴らないように設定できると嬉しいし、コメントするのはハードルが高いが、いいね！であれば気軽に押せ、投稿してくれた方に対して感謝を伝えやすいと思うので、いいね！機能があつた方がありがたい。

○どちらとも言えない理由

- ・役に立つとは思いますが、スマートフォンを持たない高齢者には意味がないから。
- ・その都度情報を見たら役に立つとは思う。

○あまりそう思わない理由

- ・情報量が多くて、自分には不必要なものが沢山あるため。
- ・受信側視聴率が低くまだその有効性評価段階ではないと思うため。
- ・役員自身がデジタルに戸惑いがあるため。



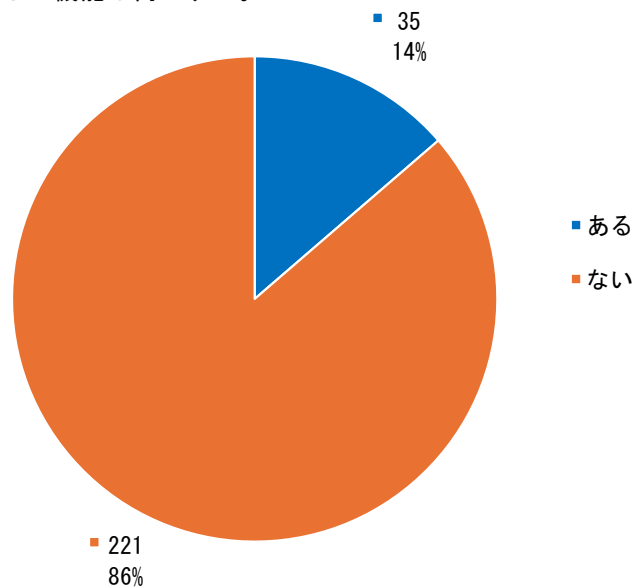
○行事の周知・連絡事項の伝達・広報配布物の周知

- ・回覧では伝えられない事が伝わる。
- ・導入した事でコミュニケーションが容易になった。

○回答機能：町内の情報が早く把握出来てありがたい。

○既読確認：配信後の既読率を確認することで、今後は登録を増やすことと同時に既読率を上げる対策をうちたい。

追加・改善してほしい機能は何ですか。

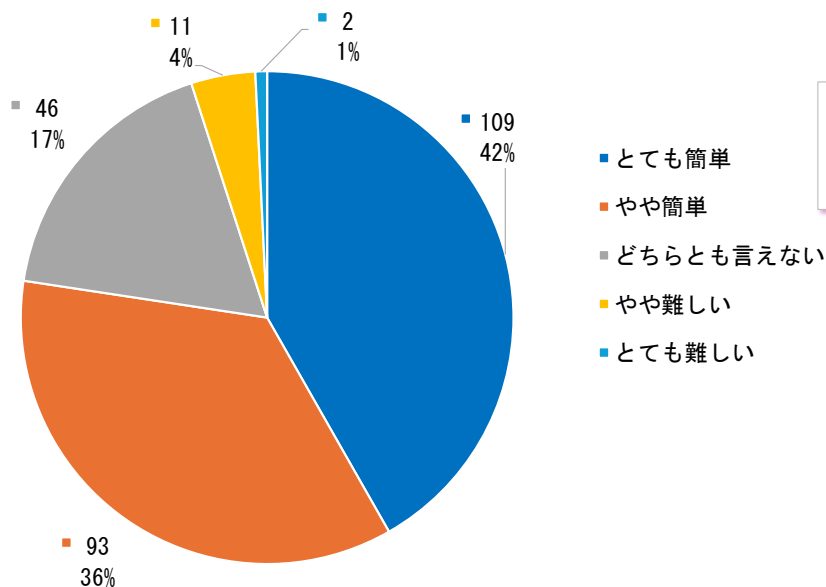


追加，改善してほしい機能がないと回答した人が9割程度であった。

- 宛先指定手順の簡略，手順の見える化。
- 一人住まいの方の見守り活動での結ネットの活用。
- 不要な情報・過去の情報を個人で削除できる機能。
- スマートフォンが使えない方に発信した内容をプリントする機能・添付資料を簡単に印刷できる機能。
- 市の情報と地区の情報で通知オンオフの設定をそれぞれ出来るようにしてほしい。
- 会費の支払いや集金の機能。
- いいね！機能と通知内容を絞る機能。
- パソコンとスマートフォンとの見え方を揃えてほしい。

◆操作感について

操作方法について，使用した感想をお答えください。



簡単（とても簡単・やや簡単）と答えた人が約8割であった。

○ややそう思う理由

- ・スマートフォンを使い慣れてる方は簡単だが浸透するまでどれくらいかかるか分からない。

○どちらとも言えないと思う理由

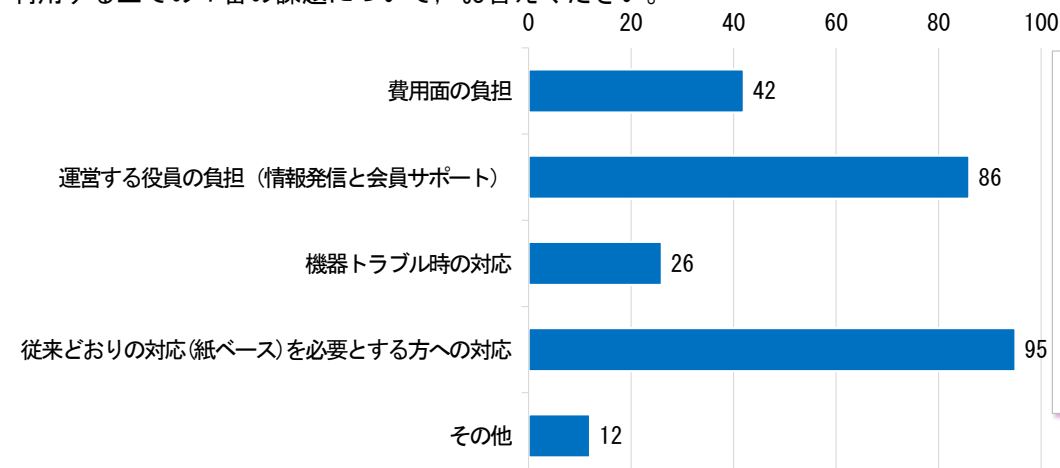
- ・宛先指定が煩雑。
- ・情報を受けるばかりで発信することがないから。
- ・掲示板等のタイトル，内容の記載欄が分かりにくい。

○やや難しいと思う理由

- ・コメント返信ボタンが理解出来ない人が分かりやすいように，単純に『返信』ボタンに変えてほしい。
- 結ネット利用者が容易に会話出来るチャット機能があれば利用率は高くなると思う。

◆利用する上での課題

利用する上での1番の課題について、お答えください。



昨年度のアンケートと同様、従来どおりの対応(紙ベース)を必要とする方への対応をどうしていかか1番の課題として捉えられていた。また、情報発信と、紙媒体を必要とする方への対応をしなければならない役員側の負担も課題に挙げられている。

○費用面の負担

- ・費用負担が少ない方が、加入する自治会も増えると思う。
- ・運営上の課題は、分業/協業で解決可能。最終的には費用負担問題がネック。個々の自治会での賛助団体/事業者獲得は困難である。

○従来どおりの対応(紙ベース)を必要とする方への対応

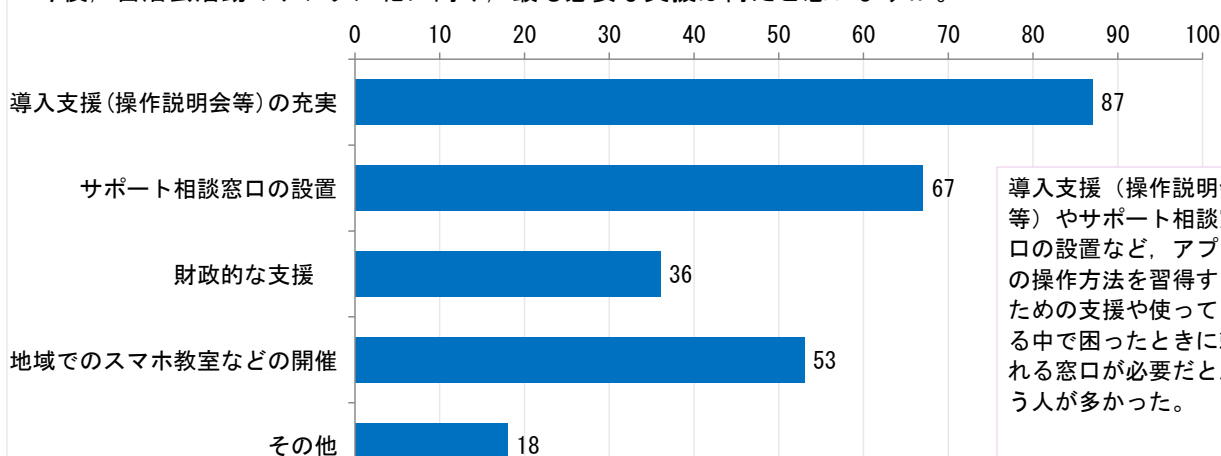
- ・スマートフォンは生活に必要な必需品になってきてるが、スマートフォンを持っていない高齢者には現状の維持を願う。
- ・完全ペーパーレスは、高齢者の方が多いので難しい。運用ルールを自治会内で検討する必要がある。

○その他

- ・とにかく導入してもらうことが課題
- ・高齢者の方が多くスマートフォンを持っていない又は操作が分からない人が多いと思うため、あまり

◆取組を広げていくために必要な支援

今後、自治会活動のデジタル化に向け、最も必要な支援は何だと思いますか。



導入支援(操作説明会等)やサポート相談窓口の設置など、アプリの操作方法を習得するための支援や使っている中で困ったときに頼れる窓口が必要だと思う人が多かった。

○導入支援(操作説明会等)の充実

- ・利用者を増やす活動は定期的に必要。

○その他

- ・市からの情報は問題ないが各地域での伝達は不十分。回覧板が不要になるまでの情報提供は各市民センターから配信しないと必要な情報は届いていない。何のために行っているのか明確にしその為の必要な取り組みが何なのか改めて考える必要があるかと思う。
- ・結ネットが市民にとってとても手助けになるアプリだというPR。
- ・呉市としてLINE等の情報提供手法の関連を含め、将来結ネットをどのように活用し、そのために(自治会協働を含め)どういう活動をいつまでにするのか等の計画を考えていただきたい。

◆自由意見

- ・自治会員も高齢化し、紙媒体との併用の方が安否確認等の声掛けにもなり良いと思う。どちらかだけは難しいと思う。
 - ・高齢の利用者から「通知が多すぎて煩わしい」と言う意見がある。受信項目選択機能が有ると良い。
 - ・スマートフォンを日常的に使わない、そもそも持っていない人への情報伝達手段が最終的な鍵だと思いますが…どの自治体もこのような似たようなサービスもそこがネックだということは承知の上だと思いますがなんとかなれば良いなと思う。
 - ・自治会員の負担軽減・即時伝達・紙の削減が導入の目的だった。特に役員やいつもお手伝い頂く方に伝えるツールとしては利用効果は絶大。
 - ・結ネットを登録して色々な情報を見ることができている。毎月の回覧板も同じ内容が入っているため、結ネット登録者の方で回覧板は必要ないと言う方には回覧板を回さなくてもいいように思う。
 - ・呉市からの情報が多いと、自治会員から意見が出ている。支援して頂いているのじゃないが、結ネットを開いてもらえなくなっている。もう少し自治会独自の情報を的確に配信する必要があると感じている。
 - ・もっと地域の需要を引き出せるツールにできれば。若い人も積極的に使えるツールとして、支援してくれる団体をどんどん増やして、資金を集め、会員の負担をなくす。そして団体の宣伝として、割引券や優待券、優先券などを提示してもらえれば、会員限定などで配布などができればツールを生かせるのではないか。また、デジタルツールの前に、地域の中に、老若男女が顔の見える距離で気軽に寄れる用事がなくても何気なく、井戸端会議や交流できる居場所作りが必須であると考える。
 - ・便利な点は沢山ありますがこれから浸透させて行くのにどれだけの問題や課題が出てくるのだろう。どれだけの時間が必要なのだろうと思う。
 - ・市民に浸透出来る様に長いスパンでの施策として頂きたい（市全体で8割ぐらいの自治体加入に向けて）。
- デジタル推進課職員の固定化（核となる職員）
- ・便利なツールがあっても率先して使わなければ意味がない。どうしたら使ってもらえるかが大事だと思う。
 - ・広めて欲しい！
 - ・デジタル化が始まり、私たち世代は恩恵を受けているが、その反面、困っている方々もいると思う。みんながやりやすい方法というのは無理があると思うが、その辺も考慮してデジタル化を進めてほしい。
 - ・他市の方にデジタル化が始まったことを話す機会があり、結ネットを見てもらおうと「呉市は進んでいるね」と感心されていた。市民以外からでも、使いやすそうと意見をもらっている。
 - ・年齢的に苦手だと感じている方に苦手意識をなくしていただき、便利な時代と認識して楽しいツールにできたらと思う。
 - ・他自治体等の成功例（運用・参加者増等の）があれば是非共有していただきたい。 など