

豊橋市町自治会長のデジタル化に対する意識調査
報告書（速報版）

2024年11月

豊橋技術科学大学 建築・都市システム学系

小野悠研究室

（学部2年：矢木克祐）

アンケート調査概要

全国的に自治会の加入率が低下し、役員の負担軽減、地域参加の促進といった課題が指摘される中、コロナ禍を経て、デジタル化を活用した課題解決の模索が進んでいる。本調査では、愛知県豊橋市（人口 366,469 人、2024 年 11 月現在）内の全町自治会長（424 名）を対象に、自治会におけるデジタル化（ICT ツール導入）に関する現状や意見を把握し、自治活動や支援のあり方について検討することを目的としてアンケート調査を実施した。

調査概要を表 1 に示す。アンケートは 2024 年 8 月 16 日から 10 月 4 日まで実施され、豊橋市市民協働推進課の協力のもと、自治連合会総会を通じて校区自治会長から各町自治会長に調査票を配布した。回答方法は、回収効率の向上とデジタルデバインド対策の両立を図るため、紙面回答と Web 回答のいずれかを選択可能とした。その結果、343 名（Web 回答：187 名、紙回答：156 名）の回答を得て、回答率は 80.9%となった。

アンケート調査票の詳細は 3～6 ページに示す。

表-1 アンケート調査概要

実施期間	2024 年 8 月 16 日～2024 年 10 月 4 日
実施エリア	豊橋市
実施対象者	豊橋市 町自治会長
配布方法	豊橋市役所市民協働推進課に依頼し、豊橋市自治連合会の総会を通して、各校区自治会長に校区内の町自治会長全員分のアンケートを配布。各校区の集會にて各校区自治会長から町自治会長へ配布した。
回収方法	回答方法は紙面回答、web 回答の 2 通りで回収を行った。 （紙面回答の場合）各校区自治会の集會で校区自治会長が町自治会長から回収し、その後 2024 年 10 月 4 日の自治連合会総会で市民協働推進課の担当者が校区会長から回収。後日当研究室が市役所にて回収した。 （web 回答の場合）QR コードにて web 上の回答フォームから直接回答を回収した。
配布数	424
回答数	343(web-187, 紙-156) (回答率 80.9%)
有効回答数	333(有効回答率 78.5%) 内訳:web187 (56.2%), 紙 146 (43.8%)
アンケート項目	所属自治会と属性、地域住民との関係性、自治会活動の満足度・重要度、デジタル化の現状、デジタル化への関心・期待・不安 等

Q1 あなたご自身についてお答えください。(それぞれ1つずつ○)

1) 校区	校区	2) 町自治会名	自治会
3) 年齢	1 20代以下 5 60代	2 30代 6 70代	3 40代 7 80代
4) 性別	1 女性	2 男性	3 その他
5) 職業	1 専業主婦・主夫 (パートや内職・家族従業をしていない方)	2 無職 (定年退職された方を含む)	3 学生 (アルバイトをしている方を含む)
	4 臨時雇用・パート・アルバイト	5 派遣社員・契約社員・請負業務・委託業務	6 正規雇用されている一般社員・一般職員 (公務員・教員を含む)
	7 自営業主または家族従業者	8 経営者・会社役員・団体役員	9 その他
6) 今の地域にお住まいになりはじめての はいつ頃ですか。	1 1959年以前 3 1980年以降 1999年以前 5 2010年以降 2019年以前	2 1960年以降 1979年以前 4 2000年以降 2009年以前 6 2020年以降	

Q2 あなたの町自治会長としてのお仕事についてお答えください。(それぞれ1つずつ○)

1) 町自治会長になって何年目ですか。	1 1年未満 3 2年以上 3年未満 5 5年以上 10年未満	2 1年以上 2年未満 4 3年以上 5年未満 6 10年以上	
2) 町自治会長としての仕事に1か月あたり何日程度従事していますか。平均的な日数を選択してください。	1 1日 4 10日~14日	2 2日~5日 5 15日~19日	3 6日~9日 6 20日以上

Q3 あなたは地域住民の暮らしや住民同士の関係性についてどう感じますか。(それぞれ1つずつ○)

	とても良い	良い	普通	あまり 良くない	良くない
1) 住民同士のつながり	1	2	3	4	5
2) 住民の幸福感	1	2	3	4	5
3) 住民の地域への愛着	1	2	3	4	5
4) 住民の自治会活動への参加状況	1	2	3	4	5
5) 住民と自治会の距離感	1	2	3	4	5

Q4 あなたは町自治会長として自治会の各種活動についてどの程度満足していますか。(それぞれ1つずつ○)

	満足 している	やや満足 している	普通	やや不満 がある	不満が ある
1) 親睦行事 (運動会・お祭りなど)	1	2	3	4	5
2) 生活安全活動 (交通安全、防災活動、防火・防犯など)	1	2	3	4	5
3) 環境美化活動 (地域清掃、資源回収、ごみ集積場所の管理、街路灯の維持管理など)	1	2	3	4	5
4) 福祉活動 (声かけ・見守りの活動、地域住民の相談対応、敬老のお祝い、慶弔事業、募金など)	1	2	3	4	5
5) 情報発信 (地域情報紙の作成・配布・回覧、行政文書)	1	2	3	4	5

の配布・回覧、掲示板の設置・管理など)					
6) 行政への要望・行政との連携	1	2	3	4	5
7) 自治会運営 (会費の回収、共同施設の維持・管理など)	1	2	3	4	5

Q5 あなたは地域住民の防災意識や自治会の防災活動についてどう感じますか。(それぞれ1つずつ○)

	あてはまる	ややあてはまる	どちらともいえない	あまりあてはまらない	あてはまらない
1) 住民の防災意識は高いと感じる	1	2	3	4	5
2) 自治会として災害時の準備はできている	1	2	3	4	5
3) 防災情報の発信は十分にできている	1	2	3	4	5

Q6 あなたが自治会の活動でとくに重要だと思うものを3つまでお答えください。(3つまで○)

a 地域清掃	b 資源回収	c ごみ集積場所の管理
d 交通安全	e 防災活動	f 防火・防犯
g 敬老のお祝い	h 街路灯の維持管理	i 掲示板の設置・管理
j 運動会・お祭り	k 声かけ・見守り	l 行政への要望・行政との連携
m 行政文書の配布・回覧	n 地域情報の配布・回覧	o 慶弔事業
p 地域住民の相談対応	q 募金	r 共同施設(集会所等)の維持・管理

Q7 あなたが自治会として取り組みが必要だと思うものをすべて選択してください。(いくつでも○)

a 役員の負担軽減	b 運営の効率化	c 予算の増加
d 活動内容の見直し	e 自治会加入者の増加	f 活動への参加者の増加
g 若手の活動への参加	h 若手の役員増加	i 行政との連携促進
j 他委員会・団体との連携促進	k 住民間の交流促進	l なし
m その他:()		

Q8 自治会におけるデジタル化 (ICT ツール導入など) の状況についてお答えください。

	利用状況 (1つずつ○)				利用頻度 (1つずつ○)		
	利用していない			利用している	週1回以上	月1回程度	月1回より少ない
	導入予定なし	導入したいが予定なし	導入予定あり				
1) 電子メール【役員のみ】	1	2	3	4	1	2	3
2) 電子メール【全体】	1	2	3	4	1	2	3
3) 汎用的アプリ (LINE 等)【役員のみ】	1	2	3	4	1	2	3
4) 汎用的アプリ (LINE 等)【全体】	1	2	3	4	1	2	3
5) 自治会専用アプリ	1	2	3	4	1	2	3
6) Web 会議システム	1	2	3	4	1	2	3
7) ホームページ	1	2	3	4	1	2	3

Q9 【Q8の利用状況でひとつでも4を選択した方】 デジタル化の理由について当てはまるものをすべてお答えください。(いくつでも○)

a 役員の負担軽減のため	b 住民の負担軽減のため	c 住民への情報周知のため
d 活動への参加者を増やすため	e 住民同士の交流を増やすため	f コロナ対策として
g 便利だから	h その他:()	

Q10 あなたは自治会のデジタル化についてどう感じますか。(それぞれ1つずつ○)

	あてはまる	やや	どちらとも	あまりあてはまらない	あてはまらない	わから
--	-------	----	-------	------------	---------	-----

		あてはまる	いえない	はまらない	ない	ない
1) デジタル化に関心がある	1	2	3	4	5	6
2) デジタル化に不安がある	1	2	3	4	5	6
3) デジタル化によって自治会がより良くなると期待する	1	2	3	4	5	6
4) デジタル化によって地域がより良くなると期待する	1	2	3	4	5	6

Q11 あなたは自治会の各種活動のデジタル化にどの程度興味を持っていますか。(それぞれ1つずつ○)

	とても興味がある	やや興味がある	あまり興味がない	全く興味がない	わからない
1) 電子回覧板による情報伝達の速達性の確立・事務の簡素化	1	2	3	4	5
2) 総会の委任状の集計の簡素化	1	2	3	4	5
3) イベント等の出欠確認・中止連絡	1	2	3	4	5
4) 災害時における安否確認	1	2	3	4	5
5) 地域活動の見える化・情報発信	1	2	3	4	5
6) 自治会費等の集金の電子決済	1	2	3	4	5
7) Web 会議システムの活用による会議の運営手段の多様化	1	2	3	4	5

Q12 あなたは自治会のデジタル化について、どのような期待をお持ちですか。当てはまるものをすべてお答えください。(いくつでも○)

a 若手役員の増加	b 住民間交流の活発化	c 自治会活動への参加者の増加
d 経費削減	e 回覧板業務の簡略化	f 自治会加入者の増加
g 引継ぎの簡略化	h データ管理の集約	i 災害時の安否確認
j 災害情報伝達	k 出欠連絡の簡略化	l 親睦行事・イベントの活性化
m 町会費の電子決済	n 総会・会合の参加率向上	o 地域情報の入手のしやすさ
p 防火・防犯の向上	q 地域の見守り	r 地域の維持管理業務の効率化
s 情報発信	t 行政との連携	u 地域住民の相談対応（意見箱）
v 期待はない	w その他：()	

Q13 あなたは自治会のデジタル化について、どのような不安をお持ちですか。当てはまるものをすべてお答えください。(いくつでも○)

a 個人情報の漏洩	b 回覧物への関心の低下	c スマホを使えない住民への対応
d ツールへの理解	e 運用の担い手	f スマホを使える住民と使えない住民の情報格差
g 運用費用	h 不安はない	i その他：()

Q14 今後、自治会のデジタル化（ICT ツール導入など）に関して、課題と感ずる部分、推進したい部分、興味などを自由にご記入ください。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。
今後、調査内容についてさらにお伺いしたいことがある場合、ご連絡させていただくことは可能でしょうか。差し支えなければ、ご連絡先をご記入ください。

（電話番号、メールアドレスなど）

アンケート調査結果

(1) 回答者基本属性

回答者の年齢は60代、70代が約85%を占め、60代は52.41%で最多であった（図-1）。回答者の95%以上が男性で性別の偏りが著しいことが分かった（図-2）。

職業について、約35%の回答者が無職であることが分かった。高齢化の現状を考慮すると定年退社後に自治会長を務めている者が多いと考えられる（図-3）。

居住開始年数についての回答からは、36.25%が1959年以前から居住、23.26%が1960年～1979年から居住、28.70%が1980年～1990年から居住していることが分かり、全体の9割近くが25年以上住み続けている者であることが分かった（図4）。

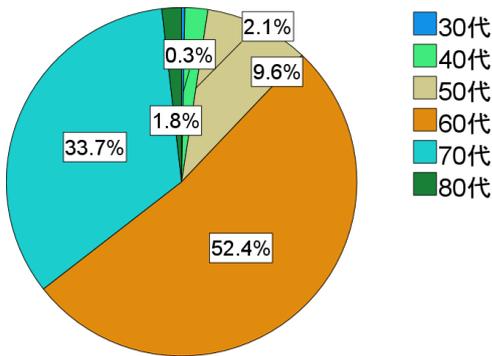


図-1 年齢

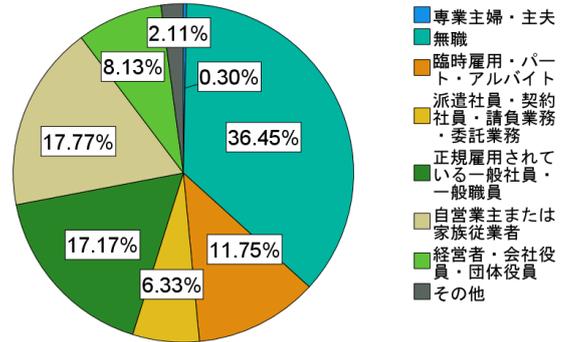


図-3 職業

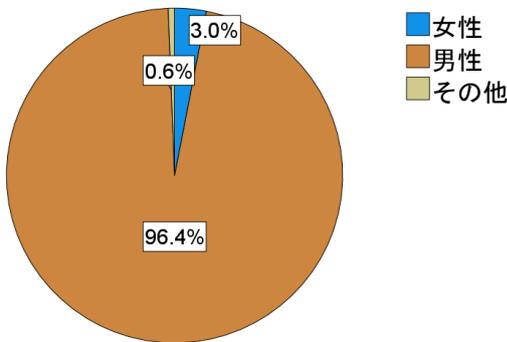


図-2 性別

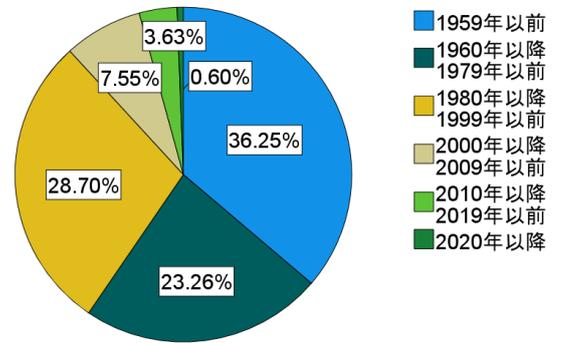


図-4 居住開始年数

(2) 町自治会長の従事について

従事年数について聞いたところ、最も多い44.88%が1年未満、次に16.27%で5年以上10年未満、次いで15.96%が1年以上2年未満であった。約60%の回答者の従事年数が2年未満で、自治会長歴が比較的短い者が多く構成されていることが分かった（図-5）。

月ごとの従事日数は、2～5日が30.21%、6日～9日が36.56%と、10日未満が65%程を占めているが、10日以上従事している者も30%以上見られた（図-6）。

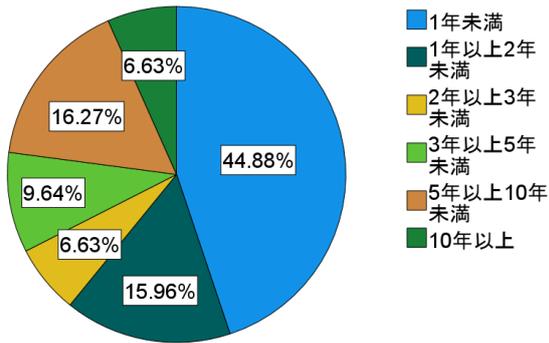


図-5 町自治会長歴年数

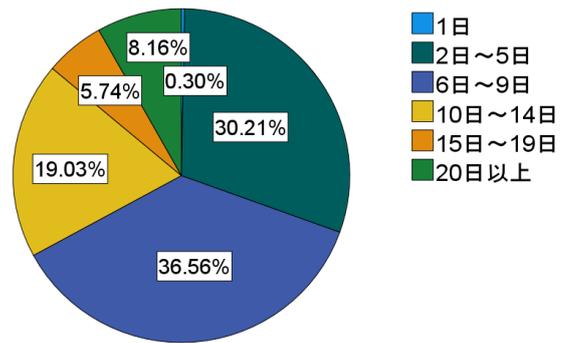


図-6 毎月の従事日数

(3) 住民同士の関係について

住民同士の関係性について図-7 に示す。

住民同士のつながりがよくないという回答は 0.6%と少ないが、とても良いという回答も 6%と少なく、いずれの項目においても「普通」という回答が一番多く、次点で「良い」という回答が多い。

住民の自治会活動への参加状況の項目は、あまり良くないと回答する者が 19.6%と、他の項目に比べて多い。このことから住民の自治会活動への参加に問題意識を持っている方が比較的多いと考えられる。

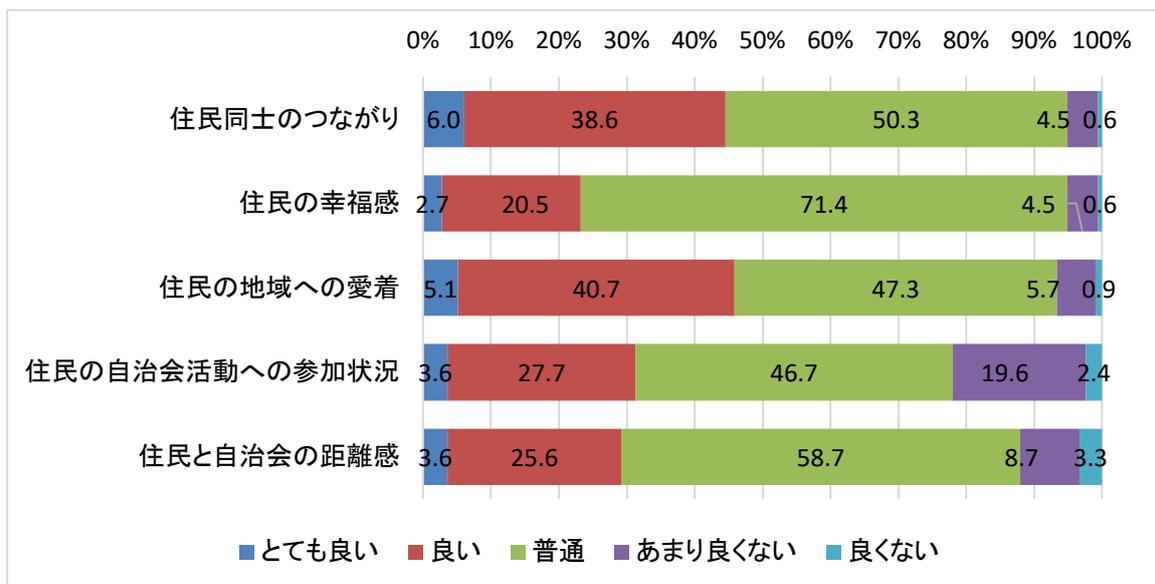


図-7 住民同士の関係(N=332)

(4) 自治会活動への満足度

自治会活動への満足度について図-8 に示す。

いずれの項目においても「普通」と回答する者が最も多い。

行政への要望・連携の項目では「不満がある」「やや不満がある」という回答が 20%以上ある一方、「満足」「やや満足」は 20%を下回る結果となり、満足度が低い傾向がある。他の項目においては、「不満がある」「やや不満がある」という回答よりも「満足」「やや満足」の回答が多い傾向が見て取れる。

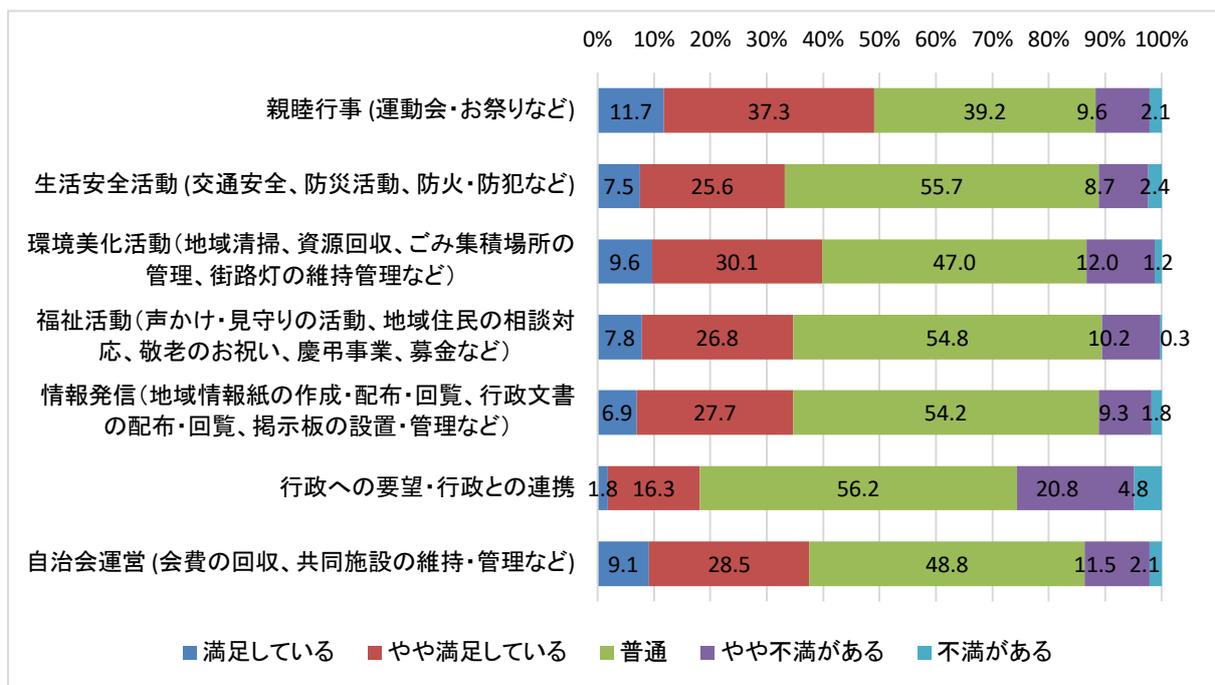


図-8 自治会活動への満足度 (N=332)

(5) 防災活動や防災意識

防災活動・意識について図-9 に示す。いずれの項目に置いても「どちらともいえない」と回答する者が最も多かった。

住民の防災意識は高いと感じるかを問う設問では、「あてはまる」「ややあてはまる」が 29.54%であり、「あまりあてはまらない」「あてはまらない」を合わせた 21.4%よりも多い回答であった。

自治会として災害時の準備ができていないかを問う設問では、「あてはまる」「ややあてはまる」が 30.8%であり、「あまりあてはまらない」「あてはまらない」を合わせた 30.2%をやや上回るも拮抗した結果となった。

災害情報の発信が十分に出来ているかを問う設問では、「あてはまる」「ややあてはまる」が 20.2%であり、「あまりあてはまらない」「あてはまらない」を合わせた 34.7%よりも少ない回答であった。

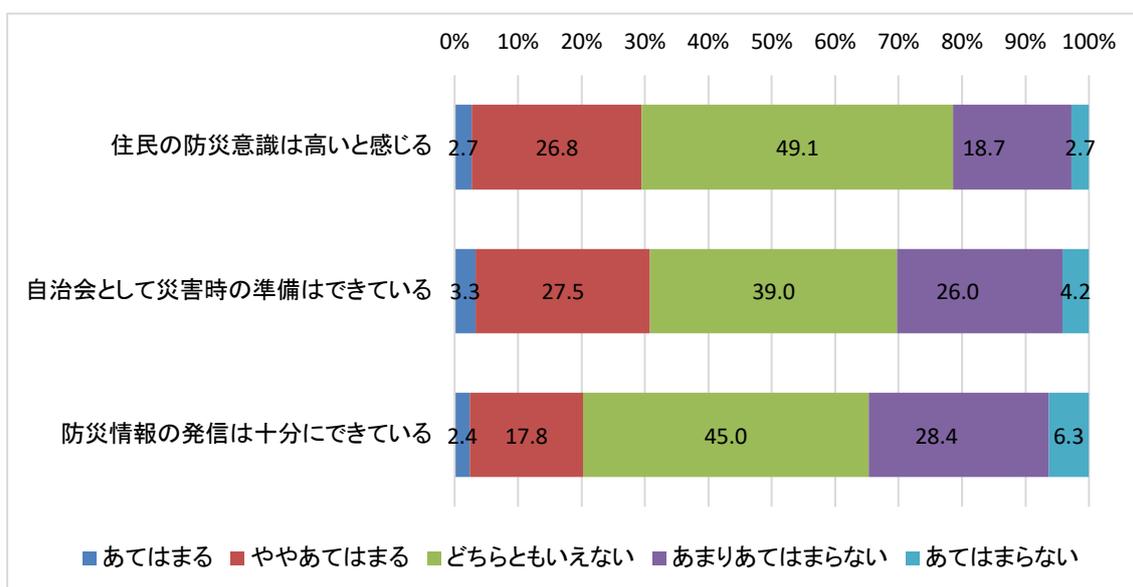


図-9 防災活動や防災意識について (N=332)

(6) 自治会の活動で特に重要だと思うもの(3つまで回答可)

図-10 では自治会の活動で大事だと思うものを3つまで選択可として回答を得た結果を示す。

この設問では、43.4%の方が「防災活動」の項目を選択しており、防災活動の意識が比較的高いことが分かる。続けて「ごみ集積所の管理」、「行政への要望」「行政との連携」の項目への回答がどちらも30.1%と多い。

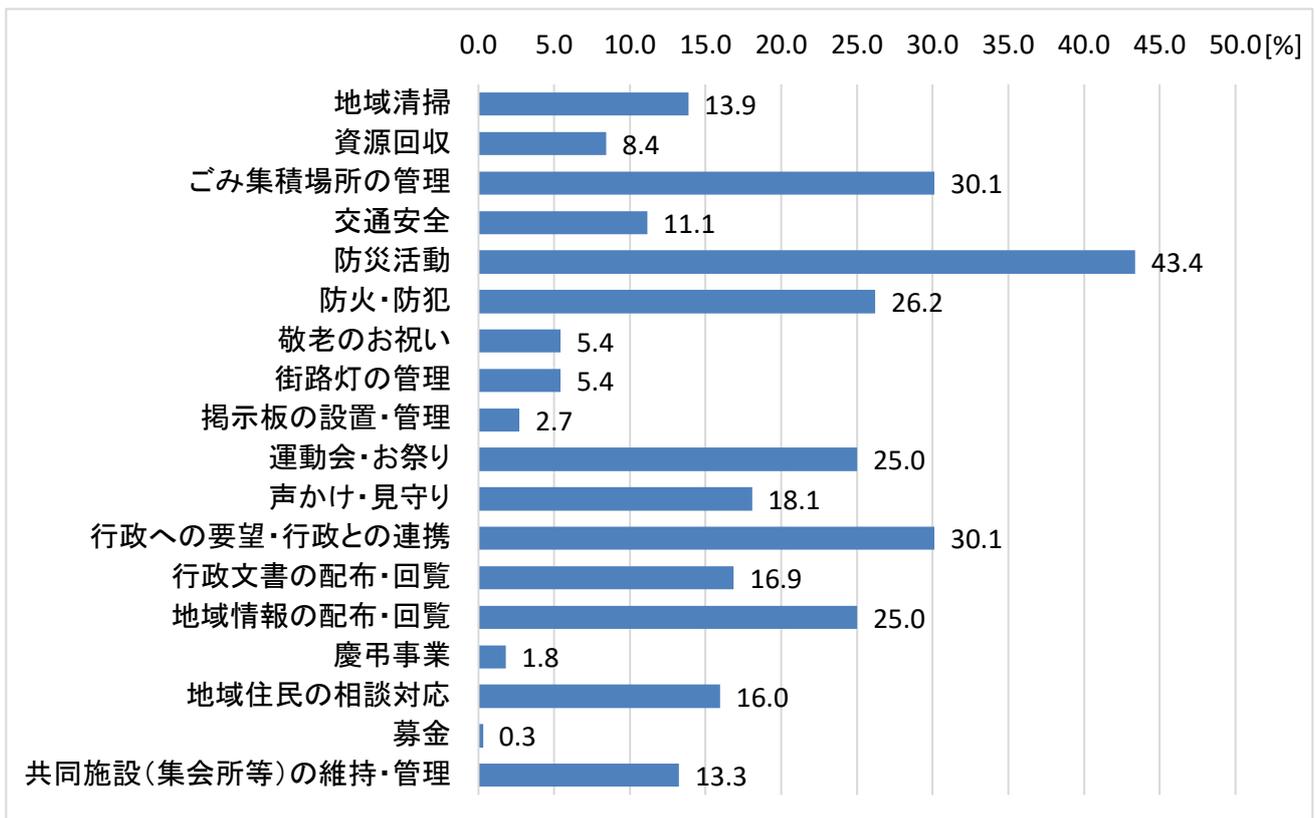


図-10 自治会の活動で特に重要だと思うもの (N=332)

(7) 自治会として取り組みが必要だと思うもの(複数回答可)

自治会として取り組みが必要だと思うものを複数回答可で回答を得た結果を図-11 に示す。

「負担の軽減」の項目への回答が 72.6%と一番多かった。続けて、「活動への参加者の増加」、「若手の活動への参加」、「運営の効率化」の項目の回答が多く、どれも 40%以上の方が回答していた。

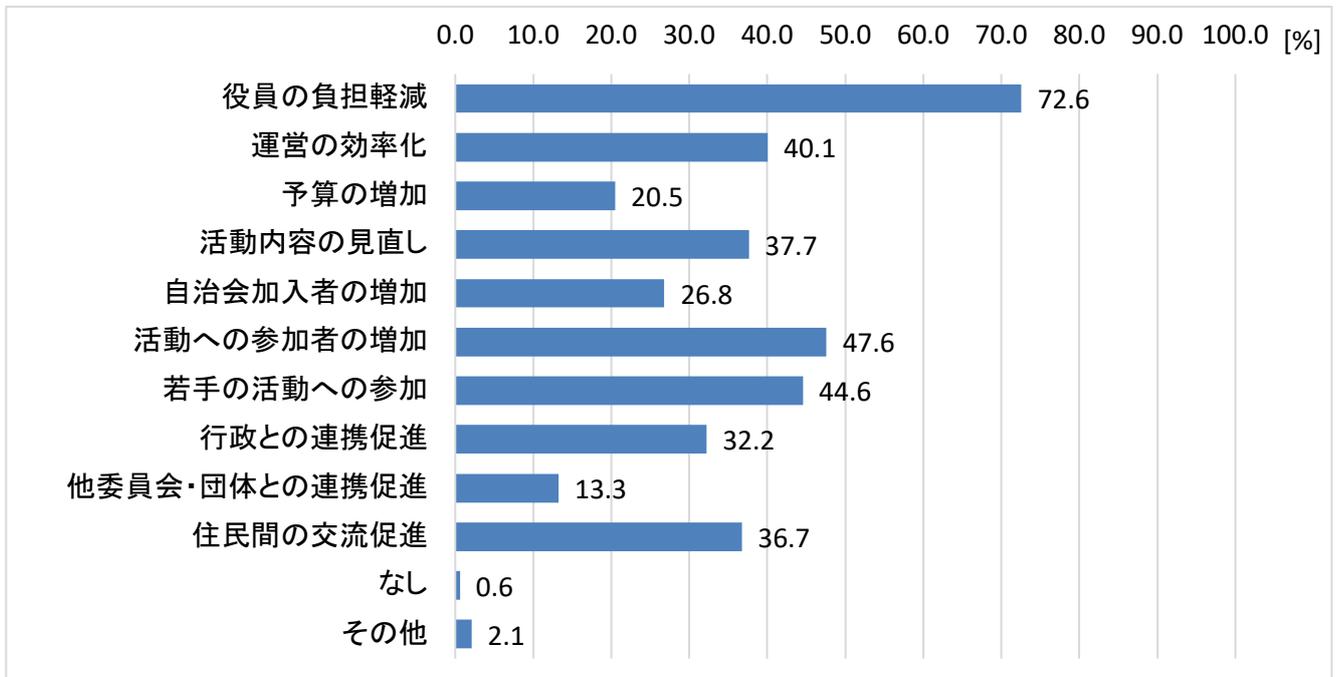


図-11 自治会として取り組みが必要だと思うもの (N=332)

(8) 自治会におけるデジタル化の状況

8-1. 利用状況

自治会におけるデジタル化の状況について聞いたところ、役員内でLINE等の汎用的アプリの利用率が最も高く58.4%であった。また、ホームページや、Web会議システムの導入については、導入予定なしの回答が80%弱を占め、比較的導入の検討がされていないことが分かった。加えて、自治会専用アプリも導入予定なしが66.7%を占めているが、10.5%の者が利用していることが分かった。

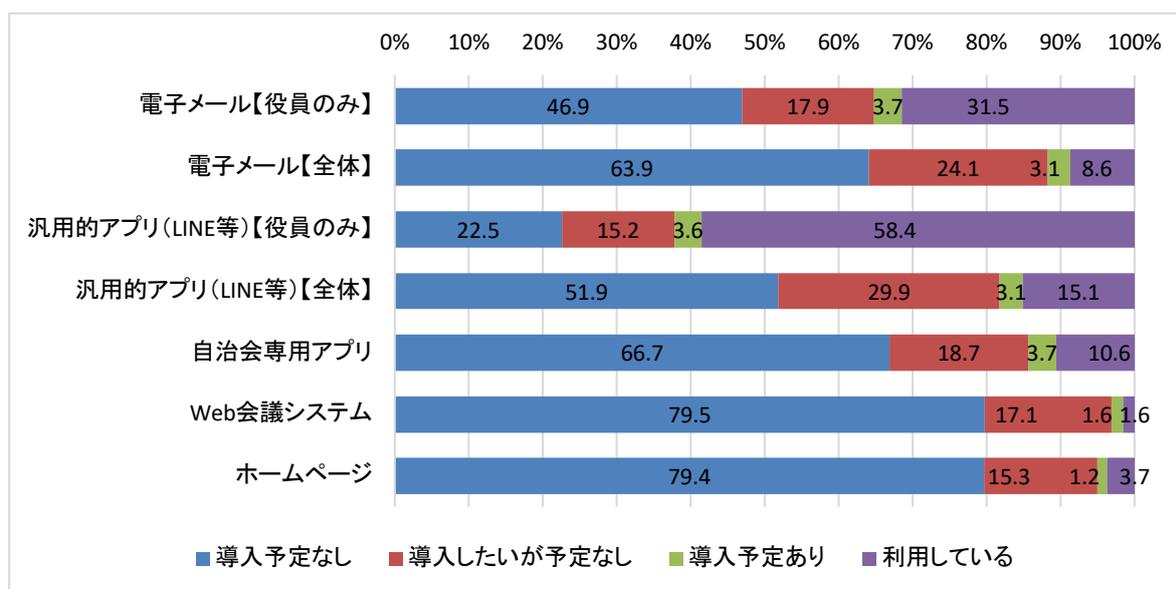


図-12 デジタルツールの利用状況(N=332)

8-2. 利用頻度

8-1において、「利用している」と回答した者を対象に利用頻度について聞いたところ、最も導入率が高かった役員内のLINE等の汎用的アプリの使用頻度は55.4%が「週1回以上」と回答しており、他のツールと比べても高い利用頻度であることが分かった。次いで36.6%が「月1回程度」と回答しており、「月1回より少ない」という回答は8.1%と少なかった。LINE等の汎用的アプリが自治会内で導入率・利用頻度ともに高く浸透していることがわかった。

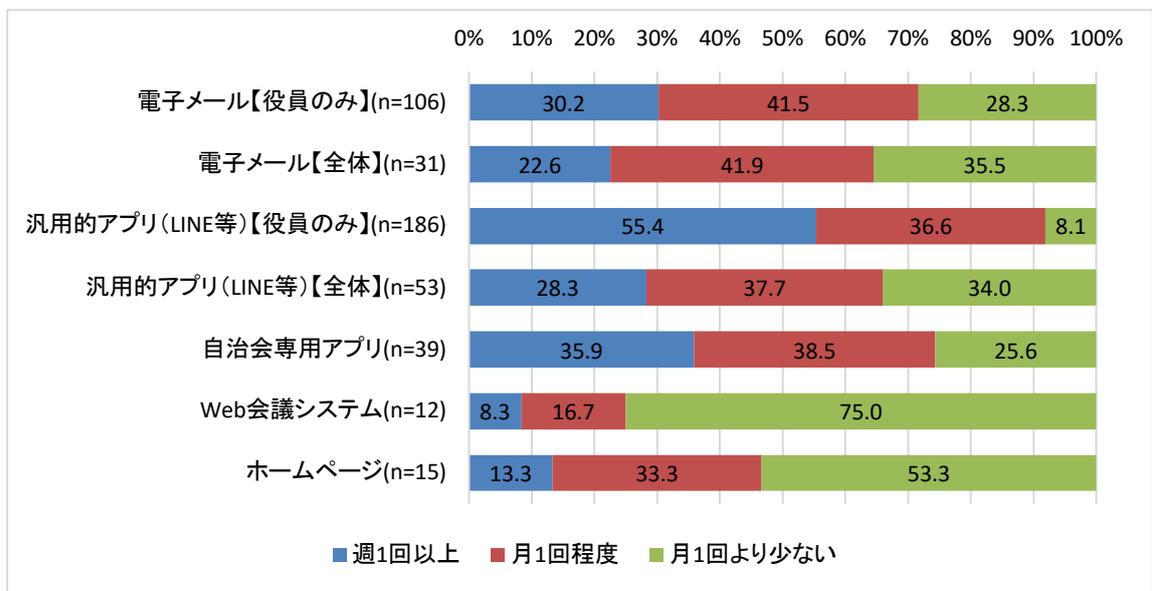


図-13 デジタルツールの利用頻度

(9) デジタル化した理由(複数回答可)

デジタル化した理由について聞いたところ、「役員の負担軽減のため」という回答が55.1%と最も多かった。続いて、「便利だから」が47.9%と2番目に多く、「住民への情報周知のため」が19.9%と3番目に多かった。

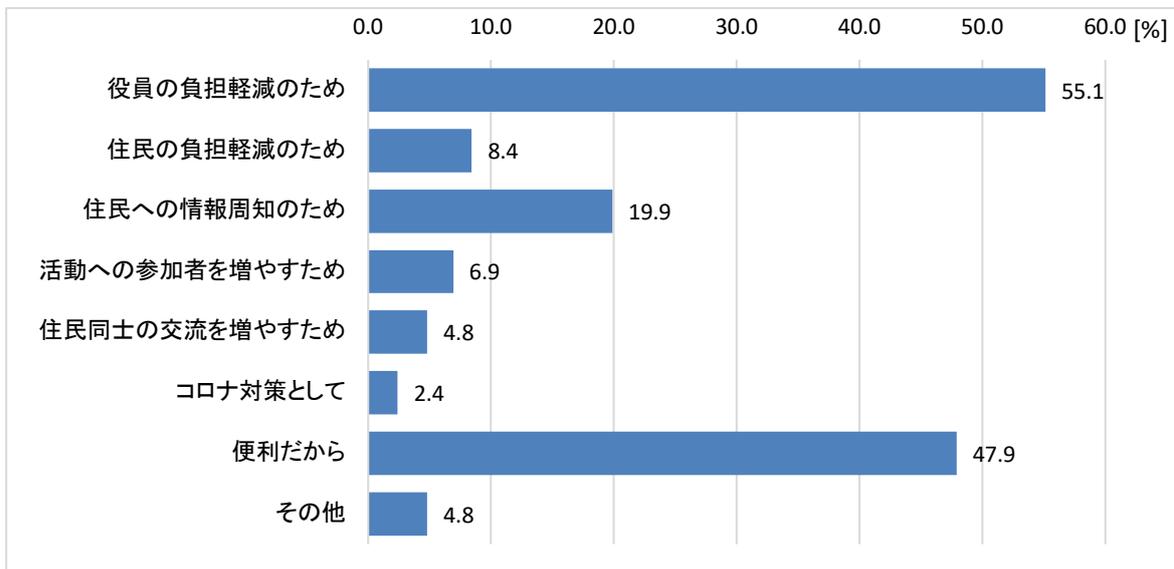


図-14 デジタル化した理由 (N=332)

(10) デジタル化への関心・不安・期待

デジタル化への関心・不安・期待について図-15 に示す。

デジタル化への関心は、「あてはまる」「ややあてはまる」という回答が 50%を超えており、高い関心があることが分かった。その一方で、デジタル化への不安についても、「あてはまる」「ややあてはまる」という回答が 40%を超えており、デジタル化に対して不安を感じている人も比較的多いことが分かった。

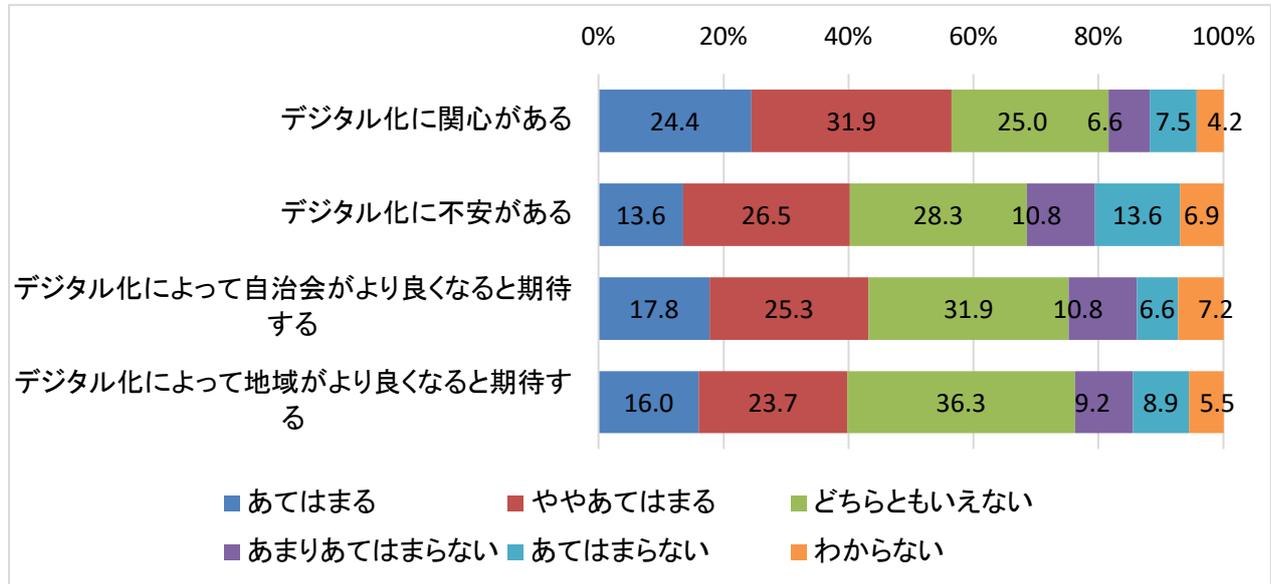


図-15 デジタル化への関心・不安・期待(N=332)

(11) デジタル化に対する興味

デジタル化に対する興味について図-16 に示す。

「電子回覧板による情報伝達の速達性の確立・事務の簡素化」や、「イベント等の出欠確認・中止連絡」、「災害時における安否確認」の項目は、「とても興味がある」「やや興味がある」という回答が 60%を超えており、デジタル化の特徴である情報伝達の効率化を活かした活用や、防災活動としての活用に興味が集まっている。前述の自治会の活動で特に重要だと思うもの（図-10）とも共通して防災活動の意識が高いことがわかった。

一方で、「自治会費等の集金の電子決済」や「Wed 会議システムの活用による会議の運営手段の多様化」は、「とても興味がある」「やや興味がある」という回答が 40%以下であり、他の項目に比べ興味が低いことが分かった。

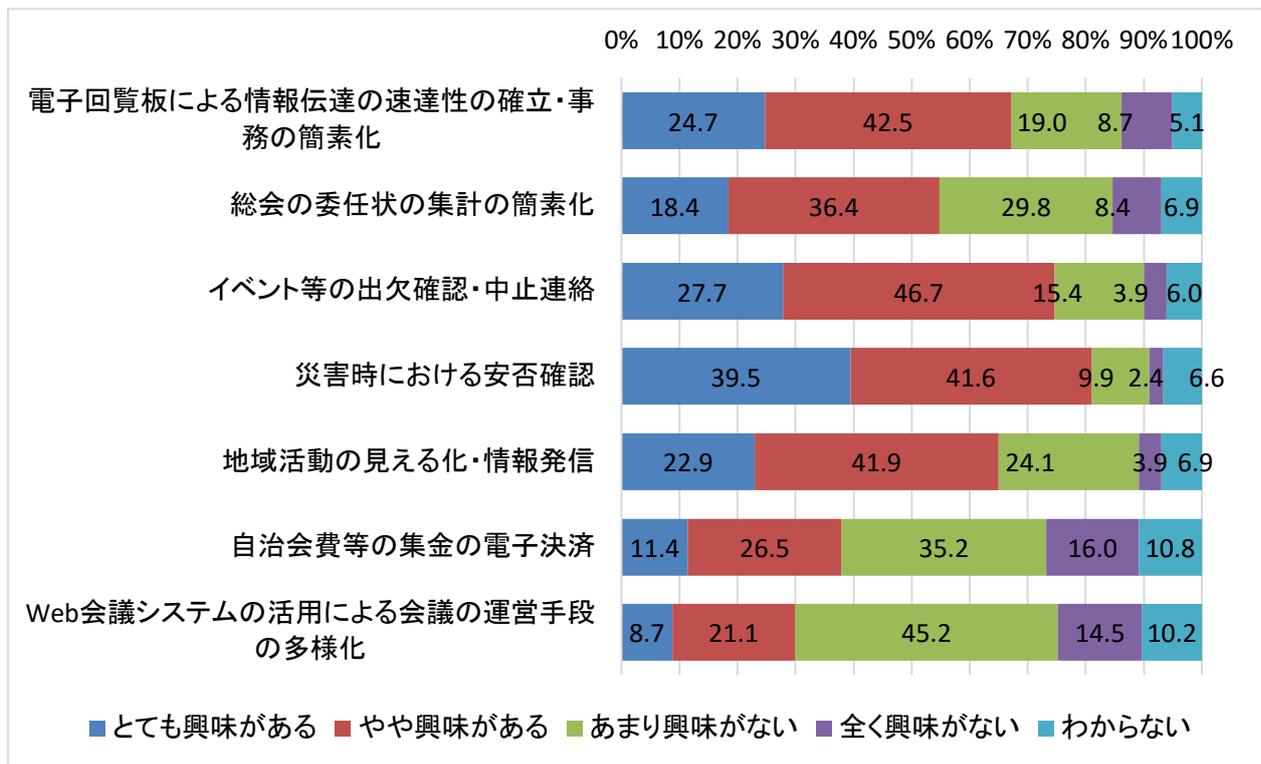


図-16 デジタル化に対する興味(N=332)

(12) 自治会のデジタル化に対する期待(複数回答可)

自治会のデジタル化に対する期待について聞いたところ、「災害時の安否確認」、「災害情報の伝達」の項目では、どちらも50%を超え、この質問においても自治会長らの防災意識の高さが見受けられた。また、「回覧板業務の簡略化」も57.2%と高く、「情報発信」が44.0%、「出欠連絡の簡略化」も43.7%の回答が得られていることから、地域の情報発信や連絡業務の効率化に期待が集まっていると考えられる。その他にも、「引き継ぎの簡略化」に36.7%、「若手役員の増加」に31.9%の回答が得られている。

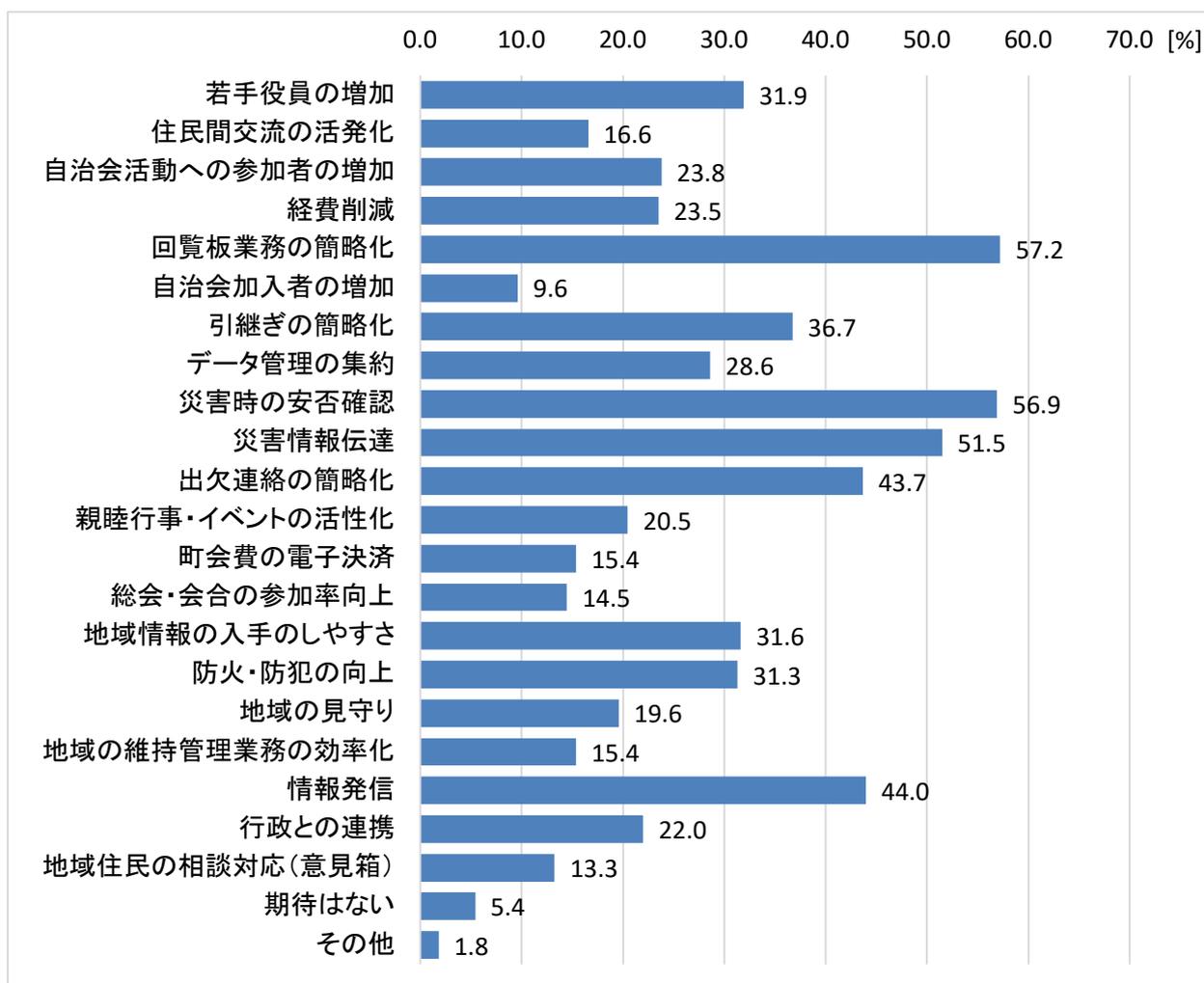


図-17 自治会のデジタル化に対する期待(N=332)

(13) 自治会のデジタル化に対する不安

図-18 に自治会のデジタル化に対する不安についての回答を示す。「スマホを使えない住民への対応」「スマホが使える住民と使えない住民の情報格差」の項目ではどちらも 80%程度の回答が得られ、高齢者などの「スマホを使えない住民に対する対応に不安を感じる」という回答が多く集まった。また、「個人情報の漏洩」の項目に半数の方が回答しており、40%以上の方が、「運用の担い手」に不安があると感じていることが分かった。

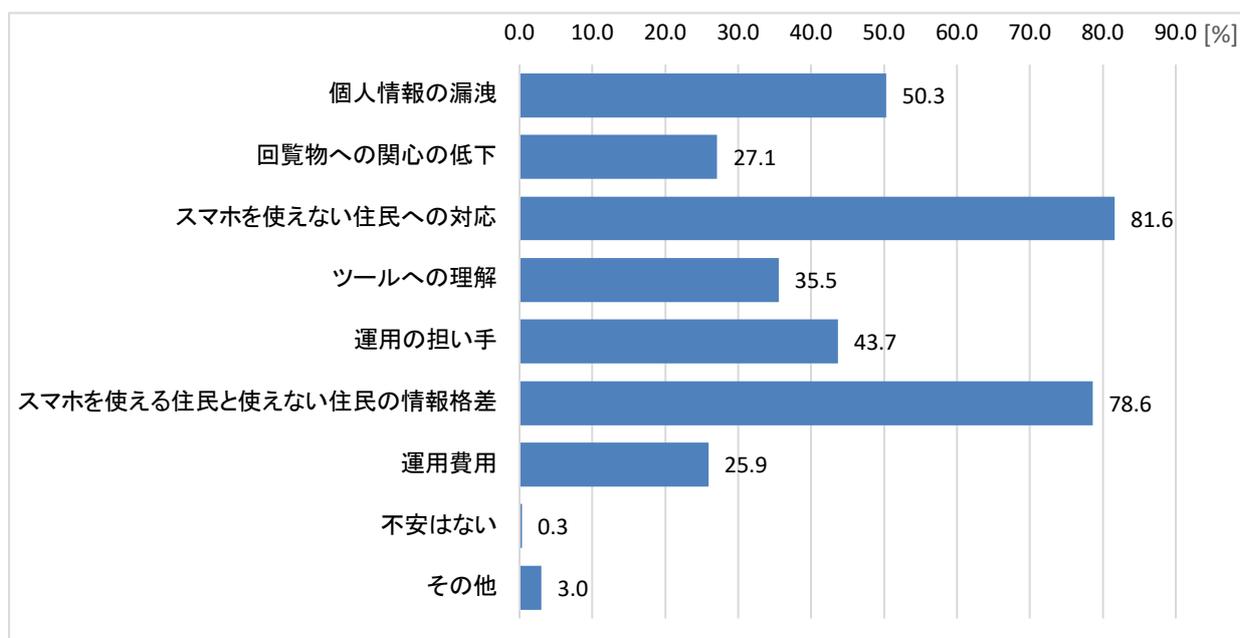


図-18 自治会のデジタル化に対する不安

(14) 自由記述

- 今の自治会は、会社を定年退社した老人と、小学校の子供会父兄、お母さん方によって支えられています。子供会のお母さん方は、スマホのLINEで連絡を取り合っていますが、自治会の老人にデジタル化を望むことは難しいです。今後社会が、雇用延長などで、70才過ぎまで会社で働かせると、自治会をやってくれる「元気な内の老人」がいなくなります。デジタル化は「若い人達たちの発想」だと思います。実情に合っていない。
- デジタル化により仕事が増えるのではと感じる。なので、デジタルの活用は自治体主体で判断したい。
- まったり、力まず町民の笑顔を増やす。特に子供の笑顔！！
- 当町内は住民の約1/4が75歳以上の高齢者です。スマホさえ使えてない(私もそうですが)現状を考えるとハードルの高いデジタル化は無理があると思います。段階を踏んだ取り組み、対応が必要かと思います。
- デジタル化についていけない住民への対応をどうするのか？顔を合わせることによる安心感はあると思う。ホームページで情報を発信したいが、管理者がいない！！
- デジタル化は自分もそうですが、理解できない操作できないことが多くあり、入り込めないでいる。
- 利用の仕方によって、対面による対話コミュニケーションがなくなる
- 焦りは禁物！
- 住民の高齢化など考えると自分も含め苦手意識があるとなじめない部分がある。今、導入するとかえって仕事が増えるし煩雑になると思われる。(町民に二重に情報を提供しなくてはならない)... デジタルには賛成です。

- 全く興味なし。使えない人もいる。
- 誰でも見られるようにしないと意味がないので住民全員が理解できるシステムにしてほしい。現役で働いている人は、回覧板などの配布に時間がとられる。仕事もままならないので少しでも負担を減してほしい。
- 地域の高齢化により導入後の活用不安
- 自治会のデジタル化の方法やそのメリット等がわかりづらい
- スマホを持っていること、使えることが前提になっている。ない人や使えない人のことを考えると紙で知らせるのが平等だと思う（特に高齢者が多い地域では）
- 高齢者のスマホ使える様にする指導者集め
- 会員（戸）の全ての方に町内専用のタブレットが支給でき、簡単な操作で必要な情報を得られる状況になれば容易にデジタル化できると思う。
- スマホを使えない住民は、高齢者が多いため、教えても使いこなせるとは思えない。画面の字は小さすぎて読めない。
- 高齢者独居世帯が増えていくのに若者が高齢者と同居をしなければデジタル化はどんどん進んでいっても、地域の自治会は何十年か先の話。学生やだが久野教授等、市の職員は親と同居していますか？地域に頼るのではなく、自分の親の面倒は自分で見るようにしてください。
- ICT ツール導入にあたり、費用や教育（理解のための）について対応してくれる方を紹介いただけるとありがたい。
- 個人情報の漏洩は非常に危惧される。また、老人が多い地域ではデジタル機器が使えないので、紙媒体とデジタル媒体の両方を用意することになり二度手間である。情報処理の係員（自治会役員で）の一人の負担が大きくなる。にせ情報等が出回った時の対処が非常に不安だし負担も大きい！
- デジタル化は重要と考えていますが、100%普及するまでアナログ回覧は残る。行政情報（広報など）配布を完全に止める動きを進めて頂きたい。（各自取りに行く、取りに行けない人には郵送する）
- デジタル化推進の為、今の広報は配る事を止めて欲しい。拠点を設け欲しい方は取りに行く事で解決できる。
- 高齢者、外国人が多い団地です。皆さん興味はなし。
- どこまでデジタル化して良いか分からない。役員のためのライン・メールは必要だと思う。
- 市や貴研究室も「デジタル化」という言葉が先行して、どの程度のものを想定されているのかわかりませんが、当方の思いとしては次の2つです。①自治会活動の最重要課題は、そもそも「自治会の存続」です。そのためにはとにかく役員の負担を減らすことです。デジタル化の利便性と、その維持の負担とのバランスがよく見えません。②高齢者対応（独り暮らしの高齢者が増えていきます。これをどう考えるおつもりですか？）市がスマホの使い方を手助けしてくれるのですか？それも自治会でやれと言われるのですか？

- 町内は高齢者も多く、デジタル化の方向へ転換しにくい
- デジタル化は出来ないと思う
- 携帯電話・パソコンを使いこなしていない者については、自治会長の役割はたいへんな重労働である。
- 新しいアプリなどの情報の入手、プログラムの活用、引き継ぎなどの問題をどう解決していくか、心配している。いろいろな職業の人がいるのでうまく活用しつづけていけるか。
- 高齢化を向え地域で出来ない人、やらない人に理解することに周知徹底など格差があり共有化する事が無理である
- 行政⇄校区⇄町内と連携したデジタル化を望む。高齢化が進んでいる町域に適応したデジタル化を望む。マンション・集合住宅の居住者とのコンセンサスを図る事が難しくないか。
- 高齢世帯への対応がむずかしい。
- 安否確認用にシステムを作成したが、高齢者の対応が悪く、利用に至っていない。災害に対する民度が低すぎる。町内の人々は今の安定した生活が永遠に続くと思っている。危機感が薄い。
- 超高齢化の町内において、住民全体への連絡等に使うのは全く不可能である。若い役員同士の連絡等には便利だと思う。パソコンを扱えるものが自治会役員をするしかないが、祭りや清掃活動、住民間の交流は、パソコンを扱えない高齢者の方が活発である。全てをデジタル化するのは無理。この格差を埋めることが重要であるが難しい。
- 高齢化により困難
- 災害時の安否確認のために早く導入してほしい
- 自治会運営は効率や実務だけで行うものではなく、住民同士人間同士の交流やつながりで助け合う互助の役割をどう作り上げていくかが大切であると思う。デジタルによって、言葉を忘れ、肌が触れ合い、さまざまな考え方や行動を結びつけていくことが自治会の役割だと思います。
- 回覧についてデジタル化を考える時期に来ているが、スマホを使えない（使わない）方がいるので、デジタルと紙の両方で情報発信する必要があると感じている。
- 1.デジタル化に馴染めないまたは反対の方が一定数いる。2.行政のデジタル化が遅れているばかりか紙情報が多すぎる。3.デジタル化のメリット（デメリット）を丁寧に説明する機会が欲しい。
- デジタル機器にアクセスできる住民だけでなく、全く縁のない高齢代世帯も多いため、100%導入は不可能である。よって導入代はデジタル手法と従来の手段の二度手間になるだけである。
- 70歳以上の人たちが多いのでなかなか難しい
- デジタル化については当然進めていくべきだと思いますが、若い年代からは、デジタル化は楽だけれど人と人の触れ合いが希薄になりがちに感じられると言われたり、年寄りには疎外感を受けると言われたりもします。アンケートだけでは？
- 回覧物が回らないことや 募金活動で徴収に回らないことなどで 隣家や組長などとの顔合わせの機会が減り、地域の連帯意識が希薄にならないか

- 現在自治会は高齢者が確実に増えています。その事により脱退も出ています、毎年加入者の減少によりコミュニティ交付金も減額されています。自治会運営に厳しいのが現状です。紙から端末に変更は強い抵抗があると思われます。今更なんで今のままでいいじゃないかとそんな意見が聞こえてきそうです。
- 高齢者のデジタル化の理解 100%のデジタル化の難しさ
- デジタル弱者に対するフォロー
- まずこのアンケートは、町だけのもので、校区が反映されていません。町の自治会長と校区の自治会長を兼務している方は、80~90%はいるはずですが、校区の自治会長は非常に大変で、町自治会長と校区自治会長では、感覚が違うと思います。自治会としてデジタル化出来ればとは思いますが、まず自治会長が何処までその気があるかが問題です。それと、校区自治会長は、本年度26校区が1年目ですので、1年目からは無理だと思います。1年様子を見てから進めるべきかと思えます。
- スマホを使えない住民に対して文書が必要であり、二重手間となり、この問題が解決しない限り、自治会活動の効率化（今の行政から自治会への委託事項の減少）が実現しない限り全面導入は難しいと思われる。
- ICT ツールを使えない人がまだ沢山いる（高齢の一人住まい）ので、こうした人達には今まで通りの対応が必要なので、結局仕事は減らない。
- 運用開始には慎重に多面的に検討し、老人等情報弱者も取り残さない仕組みの構築を望む。
- ①デジタル化の運用運営管理者が充足できるのか？ ②デジタル化により住民の距離感、近親感、が薄れて疎外感が出るのでは？ ③デジタル難民をどのように支援するのか？
- 個人情報漏洩が指摘された場合の対応が、課題と思われる。
- 流れはデジタル化であるが、現時点では、デジタルとアナログとのバランスが問題である。
- zoom や teems を使う勉強会の開催を望むのと無料版では時間が少なくて困るが有料版を導入する費用が無い
- 自治会会員 600 戸のうち 75 歳以上の高齢者がいる家庭が半数でありデジタル化を進めても使えないからと抵抗がある。導入したとしても高齢者は使用することなく発信情報が伝わらないことになるのではとの不安がある。
- 自治会長がデジタルに詳しい人でないと就任出来なくなり、後継者が限定される。
- 年寄りには、操作が難しいと思われます。（子供、孫にやってもらった等） 回覧も同じですが、内容を確認してきているのか判らない。
- 自治会アプリを導入予定です。ただし、導入の負担が高く、なかなか時間がなくて導入までできていない。 導入サポートが欲しい
- 町自治会の三役、組長、各種団体委員を対象に LINE グループを作っているが利用率は7割ほど。世代交代に伴い利用率は増えると思うが、現在は紙ベースと併用しており二度手間になっている。特に各種団体委員は長く務めている高齢者が多く、中々後継者が見つからないので完

全に移行するのは時間がかかると思う。

- 自治会の活動はアナログ。情報の発信と共有は有効。情報の管理者が必要です自治会長の業務は増えると思います。
- 情報発信に対し、受け手が無視・スルー等々、反応が乏しい場合への対応は、非デジタルの手法（面会等直接コンタクト）となるような気がし、その面で負担軽減にならない。（相手に行動を促すには、アナログで）
- デジタル化は時代の波だと思うので、進んでいくと思いますが、町内の人たちとの触れ合いが減らないような形で導入されたらと思います。
- 住民一人一人の ICT ツールへの対応能力の力量の差。
- デジタル化は絶対やってほしい。しかし、まだまだツールを扱えない人が多く、その人達を取り残して良いのか、その対応に苦慮する。
- line を使った電子回覧板を補助として活用していますが費用負担が重いです。また長日の回収に時間と労力と費用がかかっている。行政のツールの提供と費用負担をお願いしたい。
- 既に ICT ツールが導入されている校区の情報と行政主導で校区単位の導入を図って頂きたい。
- 高齢者が多い地域です。スマホの保有率が高くない。持っていない、使えこなせない方の対応に今まで以上に時間が取られる。デジタル化により一方通行になる。理解されているかが不安である。対面によるコミュニケーションがデジタル化でどの程度対応出来るか
- 回覧は、デジタルも、にしないとイケない。市民館に、Wi-Fi そしてお年寄りにもデジタル教育支援、あと 20 年かかるけど。
- 課題 ①Q13 のとおり 推進・興味 ①町費集金の簡略化②災害時の安否確認③各種行事の出欠連絡の簡略化
- スマホを使えない住民のケアが課題
- 維持費用に対する効果がどの程度かということ。すでに導入している自治会の運用状況を知りたい。
- 高齢者への対応を考えながら、すぐにでもできる事から、進めていきたい。
- 若手が率先して参加することで現代のトレンドを取り入れていくことが必要 しかし、若手の無関心さをどうにかしたい
- 個人情報の漏洩が一番心配。今国が無理やり進めているやり方には疑問が山積している。デジタル化により、予算はこれだけ掛かるが導入によりこれだけムダな経費が削減されることの見えるかが必要。出来るなら、デジタル化による経費節減により浮いた経費の行き先がわかればデジタル化を推進には賛成できる。
- メールなど配信しても見ないケースが個人的には多い。ハード（パソコン、スマホなど）アップデートへの対応が問題なく出来るのか？などの不安がある。
- 端末のサイズ「スマートフォン」の関係で情報が見づらい事。高齢者の端末の OS アップデートなどで使えなくなる人が出てくる等、情報格差がはっせいする。

- 近所の関係性が希薄になる。(災害時の助け合いに支障をきたすのではないか?)
- 現時点、デジタル化を望んでいる人がどれだけいるだろうか?
- 高齢者への対応
- とよはしの広報などは早く デンシ化して欲しい 町費の集金代行も 早くやって欲しい
- 誰でも使える、使っているアプリでないと導入は難しい
- 広報誌を印刷物からデジタル広報誌へ移行出来れば、担当者の負担及び印刷代や送料が軽減される。しかし、現状では高齢者世帯等、パソコン等が普及していない。
- 高齢者がどれだけ対応できるか?
- 実は回覧板という、アナログの情報伝達手段を最重要視している。南海トラフ絡みの震災が起きたら、デジタル回覧システムでは即応出来ない可能性がきまとう。各インフラがしばらく途絶すると予想しているからだ。そんな逼迫した状況の中で、アナログの回覧板がゆっくりながら手渡しで確実に情報伝達する事態になると想定している。だから回覧板を大切にしているのだ。やめる訳にはいかない。デジタルに移行するとき、その途上で必ずアナログ回覧板との両立が苦しくなり、アナログ側が廃れそうで怖い。アナログ側はどうしても残したいのだ。この意向を汲んだ、ホームページでデジタル情報発信して、アナログ回覧板は残す、みたいなハイブリッドな情報共有の良いモデルケースとかあれば嬉しいのだが。
- 紙の回覧は隣へ隣へと回していくので、手元に記録が残らない。ICT ツールにすれば、何時でも見ることができるので、とても便利だと思う。特に若い世代の方には必須のものになっていくと思う。その一方で、年寄り世代は、此等のツールを使えこなせる人は少ない。結局 ICT ツールを導入しても、相変わらず今まで通りのアナログの部分は全部残ることになり、役員(又は ICT ツール担当)の負担が増えることになってしまう。ICT 化で情報管理に不安を覚える。今、LINE が広く普及しており、当自治会でも役員間で使ってはいるが、何度も情報漏えいを繰り返している会社なので、自治会全体で使おうとは思わない。安心安全な純国産ツールを行政側が提供してくれることを願っている。
- 住民の ICT 理解度と年齢差による情報格差 スマホや PC を使えない人への対応 誰が主導して現場へ落とし込むのか?
- 自治会組織は町単位が基本であり、活動は校区単位が多くなっているため、デジタル化も町単位ではなく、校区単位で導入できるものが望まれる。
- 使用できない住民への対応が二度手間になること。
- 経費の増加とシニア世代が対応できるか? 周知が確実に出来、地域が活性化してくればとは思います。
- 自治会デジタル化へのロードマップ
- 現状、私のやっている事! 役員、委員にスマホを持っていない人や持っても使えない人に、LINE 等で届いた情報を印字して届けたりしているのが実情です。スマホを持たない人が自治会活動をしなくても良い時代が来なければ!

- 高齢の方も、使ってみたいと思う方も、思っているより多い印象、使って見る機会、さわれる機会があれば、ご近所なので、近くに相談を受けることができる人もいるので、時間はかかるが、慣れてこられると思う
- 利用できる人とできない人の格差 個人情報漏えい システム利用の権利や悪用、ウィルス対策
- 課題・デジタル化の強要 推進・働きながら（勤めながら）でも、活動を行いやすい自治会・自治会と自治会会員との情報交換量の増加
- インターネットやスマホを使っていない方や世帯が意外に多い。スマホも電話機としてしか使っていない方が多い。この辺をどうして行くかが課題。無理にネット使えとお願い出来ない。
- 老人家庭ではデジタル化は課題が多く難しい。
- 引き継ぎのスムーズ化
- デジタル化によって、一方的に情報を垂れ流し、それによって住民サービスが向上したとすることは、取り返しのつかない問題を後世に残すことになる。紙のアンケート用紙と電子アンケートの選択項目を統一してください
- 90世帯の自治会に70歳以上が60人近くいます。もし、デジタル化を進めるなら若い世帯から徐々に行わなければいけません。方法を間違えると、年寄り置いてきぼりになり、若い世帯はコミュニケーション不足になりそうです。
- 町民の高齢化に伴い、高齢者でも簡単に出来る方法（簡単スマホではなくて）があれば良いと思う。
- 苦手な人、使えない人への支援をどうするか考えるべき
- デジタル化した時、PDFで回覧を組長さん方に送るとして、プリント代インク代がかかるのが大分ネック。公民館のプリントで印刷しないと組長さん方の負担になってしまうため 微妙な金額ではあるが、どうしても気になる部分です。
- 全くツールを使用できない人への対応が心配。みんなが同じアプリを使用しているか分からない。
- 使えない人への対応。当たり前なことでも出来ない人には出来ない。理屈ではない。
- デジタル化には興味があるが、それを運用できる人材を確保するのが難しい。スマホを使えない住民への対応方法について、具体的な例を知りたい。個人情報保護法に基づいて、適切に管理できるかが不安。デジタル化を進めることで、かえって役員の負担が増えるのではないか心配。
- 使えない方をどうするか。
- 今回、名簿づくりに MicrosoftForms を利用した。紙ベースとの併用だが、利用率は心配したほど悪くなかった。ただ、これをあたりまえのように使えるようにするためには、かなり時間がかかる。当分の間、アナログベースとの併用となるが、組織の側に粘り強く対応できる人材がコンスタントにいなければ、結局廃れてしまうのではないだろうか、という心配がある。
- 住民の高齢化が著しいので、デジタルに対応できる住民は半数以下。紙媒体でも通じないほど

… デジタル慣れしている世代が7-8割にならない限り難しく、完全デジタル化は感覚的にまだ20年以上先になりそうと感じています。

- それを利用してくれる会員側、運営する町内側が使いやすいシステムというのが第1前提で、それを継承しやすい環境が必須だと思います。
- 業務の効率化という点ではデジタル化の効用は大きいですが、連絡手段や対話手段として使うのは高齢者の多い自治会には不向きだと思う。今まで通り文書と直接の対話が重要と思う。
- 端末を利用するなら、個人での費用の負担はないようにしたい。
- 後10年経過すれば平準化すると思う
- 家族で同じ家にいながらスマホで会話するのも珍しくない昨今です。家族、隣人、町内とのコミュニティにおいて情報伝達の道具としてデジタルツールは効果があると思いますが大切にしたいのは直接会って顔の表情や声を聞きながら互いの気持ちを理解することだと思います。デジタルツールのよさは遠くの家族のみならず世界の人とすぐ交流できることだと思います。手書き文書からデジタルに代わり事務仕事は大きく飛躍しました。デジタルの有効利用に期待しています。
- 住民の25パーセントが75歳以上であり、老人だけの世帯も多いため、デジタル化が、難しい。一方で役員の引継ぎが、アナログ中心で、データも保存されているが整理が悪く、使い勝手が悪い。
- インフラの整備をどのように推進していくのか。高齢者への対応をどうするのか。
- 会社のメールは受取る側が読む義務が生じるが、自治会の場合、一方的に送って終わりで良いのか判断が難しい。確認の電話連絡をしていないは効率化にならないし・・・役員以外の組長までデジタル化の導入が出来る訳では無いが、徐々に参加率を増やして行ければと思っている。今年度から役員のライン&メール何れかの登録率が90%を超えていて、随分助かっている。
- 自分も含め高齢者にとってハードルが高く感じます。使えない会員を漏らさないセーフティネットがあるといいのですが……
- スマホは持っていない、開かないと始まらない。個人差が大きすぎる。
- デジタル化は、ICTツールの導入などあるように、手段にすぎない。各世帯の関係アプリの導入が前提となる。そのための地ならし、住民の理解が必要で、従前と変わる所はないと思われます。
- 高齢者等の指導
- スマホを持っていない、使えない方への対応
- 高齢者が多数なので、スマホも使えない人が多いのが現実です。昔からの人が多く住んでいる所と、団地をかかえているので使い分けが必要だと思いますし、顔の見える声掛けが、地域自治の使命と思って活動しております。
- 町民の年齢差で使うツールが違っているから同じ情報伝達が使えない持っている端末機ごとに発信ソフトが複数必要です

- Q13のc.f.のように〇〇町は以前からの住民と転入してきた住民が混在している。また高齢家庭の増加や核家族化が進みスマホを持っていない、または持っていてもその機能を使えない家庭が多いと思われる。そのためデジタル化は難しい

まとめ

今回のアンケートでは、豊橋市の町自治会長を対象に、町自治会のデジタル化に対する意識調査を実施し、その考えや意識を明らかにした。調査の結果、防災に対する意識が高いことがわかり、特に災害時の安否確認などにデジタル化への期待が寄せられていることが判明した。また、情報伝達の効率化や業務負担の軽減といったデジタル化の利点にも関心が高く、これが若手役員の増加にもつながるとの期待が見られた。

一方で、高齢者やスマートフォンを使えない住民への対応への懸念や、デジタル化した自治会の運営への不安といった課題も浮き彫りになった。特に、デジタル化への抵抗感を持つ声が少なくないことが確認された。

総じて、情報伝達の効率化や防災活動への期待がある一方で、住民対応や運営への不安がデジタル化推進の障壁となっている現状が明らかになった。自治会のデジタル化を進めるにあたっては、これらの抵抗感や懸念に対する具体的な対応策が求められる。