

# 熊本市町内自治会組織の 運営に関するガイドライン

## 06 デジタルツール活用事例 編

## 6 デジタルツール活用事例 編

- デジタル化とは・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
  
- デジタルツール活用事例・・・・・・・・ 2
  - ・ デジタル担当係（ICT支援担当）の設置
  - ・ グループLINEによる連絡・情報共有
  - ・ LINE公式アカウントによる情報発信
  - ・ 町内自治会費のキャッシュレス化
  - ・ 電子回覧板
  - ・ 熊本市公式LINEを活用した市民通報

# 6 デジタルツール活用事例 編

## デジタル化とは

町内自治会を取り巻く環境は、少子高齢化や役員の担い手不足、共働き世帯の増加などにより、大きく変化しています。こうした中で、町内自治会活動を将来にわたり維持していくためには、役員や会員の負担を減らし、参加しやすい運営へと見直していくことが重要です。本編では、町内自治会運営を補助・効率化するためのデジタル化の考え方と、熊本市の町内自治会でも取り入れやすい活用事例を示します。

### ・町内自治会におけるデジタル化とは

町内自治会におけるデジタル化とは、これまで紙や対面を中心に行ってきた自治会業務について、デジタルツールを活用して「支援」「効率化」「補完」する取組を指します。これは、人のつながりや顔の見える関係をなくすことを目的とするものではありません。あくまで、町内自治会活動を続けやすくするための手段として位置づけることが重要です。

### ・町内自治会におけるデジタル化の基本的な考え方

➤ 段階的に取り組みましょう

すべての業務を一気にデジタル化する必要はありません。町内自治会ごとに会長や役員の負担が大きい部分や比較的取り組みやすい事項から検討・実施していきましょう。無理のない範囲で段階的に進めることが継続的なデジタル活用につながっていきます。

➤ 人を減らすためではなく、人を支えるために活用する

デジタルツールは、人の代わりではありません。班長や役員の作業を助ける道具です。役割分担や支援体制とあわせて活用することで、町内自治会運営の安定につながります。

### ・デジタル化によって期待される効果

町内自治会運営においてデジタル化を進めることで、連絡や事務作業の効率化が図られ、班長や役員の負担軽減につながる効果が期待されます。また、住民が情報を受け取りやすくなることで、自治会活動への参加のしやすさが高まり、世代や生活スタイルの違いに配慮した運営が可能となります。さらに、必要な情報を迅速かつ確実に共有できる体制を整えることで、平常時や緊急時においても、町内自治会としての対応力の向上が期待されます。

## 6 デジタルツール活用事例 編

### デジタルツール活用事例（デジタル担当系の設置）

町内自治会で取り組むことが出来るデジタルツールの活用事例を紹介します。これらは、すべての町内自治会に導入を求めるものではなく、各町内自治会の実情や課題に応じて、参考として活用することを想定しています。

#### 事例Ⅰ：デジタル担当係（ICT支援担当）の設置

町内自治会においてデジタル化を進める場合、会長や副会長など限られた役員に業務が集中し、負担が大きくなることがあります。このため、デジタルに関する業務を円滑に進めるための一つの方法として、役員の中にデジタル分野を補助的に担う担当を設けることが考えられます。例えば、「デジタル担当係」や「ICT支援担当」といった役割を設定し、LINE等の連絡手段の活用に関する助言、電子回覧板などのデジタル化を進める際の準備や調整、デジタルの利用に不安のある役員や住民への支援などを行うことが想定されます。こうした役割は、町内自治会運営の中心的な判断を担うものではなく、あくまで実務面を支援する位置づけとすることで、比較的負担の少ない形で関わる事が可能となります。また、デジタル担当係を設ける場合であっても、新たな役職として必ず固定化する必要はなく、特定の期間や取組に応じて柔軟に設定することや、複数人で分担することも差し支えありません。町内自治会の規模や人員構成、活動内容に応じて、無理のない形で検討・運用することが重要です。なお、こうした体制はすべての町内自治会で設けなければならないものではなく、デジタル化を進める際の選択肢の一つとして、必要に応じて検討するものとなります。



#### Point !

デジタル分野での関わりを通じて、これまで町内自治会に  
関与する機会が少なかった若い世代の参加につながる場合  
があります。

## 6 デジタルツール活用事例 編

### デジタルツール活用事例（グループLINE）

町内自治会においては、役員間の連絡や住民への情報共有を、紙や電話により行っている場合があります。準備や調整に時間や手間がかかることがあります。こうした中で、連絡や情報共有の手段の一つとして、LINEを活用することも考えられます。LINEの活用にあたっては、目的に応じて使い方を分けて検討することが重要です。

#### 事例2：グループLINEによる連絡の省力化・情報共有

役員や班長など、限られたメンバー間の連絡については、グループLINEを活用することが考えられます。これにより、会議日程の調整や連絡事項の共有を一斉に行うことができ、電話や個別連絡に比べて負担の軽減が期待されます。

また、会議前に資料や案を共有するなど、事前の情報共有に活用することで、会議の効率化につながる場合もあります。このような活用は、役員間の連絡に限定し、住民全体への情報発信とは切り分けて運用することが望まれます。なお、グループLINEの利用にあたっては、参加者の範囲を明確にし、業務連絡を目的とした利用に限定するなど、ルールを定めておくことが重要です。

（導入方法）

- ① LINE上で役員同士が友達になります。
- ② 役員の誰かがLINEグループを作成して他のメンバーを招待する。
- ③ 招待された方はグループに参加して自己紹介する。（LINEの登録名が本名でない場合があるためです。）

※ 利用目的は、業務連絡、情報共有に限定するなど決めておきましょう。



#### Point !

イベントの案内文、チラシ、会議の議事録の確認など利用すれば、負担軽減につながるとともに、若い世代が町内自治会運営に参加しやすくなります。

## 6 デジタルツール活用事例 編

### デジタルツール活用事例（LINE公式アカウント）

#### 事例3：LINE公式アカウントの設置による情報発信

住民全体への情報発信については、LINE公式アカウントを設置し、町内自治会からのお知らせを一方向的に発信する方法が考えられます。この方法では、行事のお知らせや回覧内容などを、登録した住民に対して一斉に届けることが可能となります。公式アカウントを活用することで、住民が自分の都合のよい時間に情報を確認できるようになり、情報の伝達漏れを防ぐ効果が期待されます。

なお、LINE公式アカウントの無料版は月200通が上限です。例えば、100人に対して月2回発信したら200通となります。写真も1カウントとなります。200通を超える場合には、有料プランの適用となります。このため、発信回数や内容については、無料版の制限を踏まえて整理しておくことが望まれます。

また、LINE公式アカウントは、住民との個別対応を目的とするものではなく、町内自治会からのお知らせなどを情報提供に限定して活用することが基本となります。なお、LINEの利用が難しい住民や紙回覧を希望する住民もいることから、紙による回覧など従来の方法と併用することを前提とします。

（導入方法）

- ① LINE公式アカウントの作成。（導入無料）
- ② 回覧物をスキャンまたは写真を撮ってデータ化
- ③ 町内自治会LINE公式アカウントにデータを掲載



#### Point !

LINE公式アカウントの無料版は月200通の配信上限があることから、リンクを掲載したお知らせのみを配信し、詳細はホームページ等で閲覧していただく方法も考えられます。

# 6 デジタルツール活用事例 編

## デジタルツール活用事例（町内自治会費のキャッシュレス化）

### 事例4：町内自治会費のキャッシュレス化

町内自治会費の集金については、班長が各世帯を訪問し、現金で徴収する方法が一般的に行われていますが、不在時の再訪や釣り銭の準備、現金管理の負担などが課題となる場合があります。こうした課題への対応として、現金による徴収に加え、キャッシュレス決済を取り入れることも考えられます。キャッシュレス化により、集金や会計処理にかかる事務的な負担の軽減や、現金を取り扱うことに伴う不安の軽減が期待されます。一方で、すべての住民がキャッシュレス決済を利用できるとは限らないことから、導入にあたっては、現金による徴収と併用することを基本とし、住民が選択できる形で運用することが重要です。

（導入・運用の考え方）

キャッシュレス決済を導入する場合には、町内自治会の規模や役員体制、住民構成などを踏まえ、無理のない範囲で検討することが求められます。導入にあたっては、会計処理の方法や役員間の役割分担をあらかじめ整理するとともに、住民に対して分かりやすく周知することが必要です。また、手数料が発生する場合には、その取扱いについて事前に整理するとともに、総会等において住民の合意を得ることが必要です。また、会長交代時の引き継ぎ方法についても配慮することが望まれます。

（導入方法）

- ① 決済会社への申込（規約、代表者情報などの提出が求められる場合があります。）
- ② 利用方法・管理方法の整理
- ③ 住民への周知後にキャッシュレス決済の開始



#### Point !

導入にあたっては、町内自治会内での合意形成や準備に一定の負担が生じる場合がありますが、導入後は、集金にかかる手間の軽減や、現金管理に伴うリスクの低減につながることが期待されます。

## 6 デジタルツール活用事例 編

### デジタルツール活用事例（電子回覧板）

#### 事例5：電子回覧板

電子回覧板を導入することで、これまで紙の回覧板により行ってきた情報共有に伴う負担の軽減が期待されます。紙の回覧では、回覧に時間がかかる、途中で止まる、内容を見落とすといった課題が生じることがありますが、電子回覧板を活用することで、同じ情報を住民に対して一斉に届けることが可能となり、情報伝達の迅速化と確実性の向上につながると考えられます。

また、住民は自分の都合のよい時間に回覧内容を確認できるようになるため、共働き世帯や日中不在がちな世帯にとっても、情報を把握しやすくなります。このことは、町内自治会活動の内容が住民に伝わりやすくなることにつながり、町内自治会活動への理解促進や参加意識の向上が期待されます。さらに、電子回覧板の導入により、回覧物の印刷や配布にかかる手間や費用の削減が見込まれ、班長や役員の事務的負担の軽減につながるとともに、環境負荷の低減という面でも効果が期待されます。回覧状況を把握しやすくなることで、情報が届いていない世帯への対応もしやすくなり、平常時だけでなく、緊急時における情報伝達手段としての活用も考えられます。このように、電子回覧板は、町内自治会運営の効率化を図るだけでなく、住民にとって分かりやすく、参加しやすい町内自治会活動につながる手段の一つとして位置づけることができます。

（導入方法）

電子回覧板に関するサービスについては、さまざまな企業が提供しています。

また、各区役所が民間企業と連携し、電子回覧板を導入している事例もあります。町内自治会で電子回覧板の導入を検討する際には、こうした連携の仕組みを活用しながら、地域の実情に応じた方法を検討・実施していくことも一つの考え方です。



#### Point !

近年では、集合住宅やマンションに居住する住民も増えており、従来の回覧板では情報が届きにくい場合があります。電子回覧板を活用することで、より多くの住民に町内自治会からの情報を届けやすくなることが期待されます。

# 6 デジタルツール活用事例 編

## デジタルツール活用事例（熊本市公式LINEを活用した市民通報）

道路・河川・公園の異常を発見した際に、熊本市公式LINEからいつでも通報ができます。（下記注意点あり）24時間・365日いつでも受付可能です。

### ○利用方法

熊本市公式LINEアカウントを友だち追加し、【市民通報】をタップ、案内に沿って操作するだけです。

現場の写真・位置情報をスマートフォンから送信し、管轄の土木センターへ通報することができます。

### ○詳しい操作方法

手順や、対応状況は熊本市公式HPに記載しております。



操作方法



公式LINE

緊急性が高い場合は、担当課（各区土木センター・分室・地域整備室）まで電話での連絡をお願いします。市民通報の「電話で通報」から電話できます。夜間・休日の緊急時は市役所代表電話番号（096-328-2111）へお電話ください。



### 通報についての注意点

#### ◆町内自治会からの【要望書】が必要な場合があります。

LINEの市民通報機能で、簡単に通報することが可能ですが、内容によっては地元からの要望書が必要な場合や、予算確保後工事予定のような時間のかかる場合があります。（例：カーブミラー設置、道路照明灯、道路拡幅、歩道設置など）

詳しくは各区土木センターへご相談ください。

なお、このシステムは匿名で通報可能です。〇〇自治会長などの入力不要です。

【お問い合わせ先】 土木総務課

電話番号：096-328-2475