

加速する少子高齢化・人口減少への対策として、自治体や公共サービスのあらゆる分野で「ＩＣＴ・ＤＸ化」が進められています。住民は「分からない」「心配」「不安」...となっていないか。利便性・効率化、省力化、公共サービスは向上するか。本レポートでは自治体と地域コミュニティを繋ぐ回覧板へのＩＣＴ導入に取り組んだ新潟市の真砂２丁目自治会の事例を紹介し、自治会活動でのデジタル技術活用の可能性を探求します。

自治会・町内会活動におけるデジタル活用の現状と展望 ——新潟市西区・真砂２丁目自治会の導入事例から——

新潟県本部／自治研推進委員会第１分科会
新潟市職員労働組合 保科 和毅

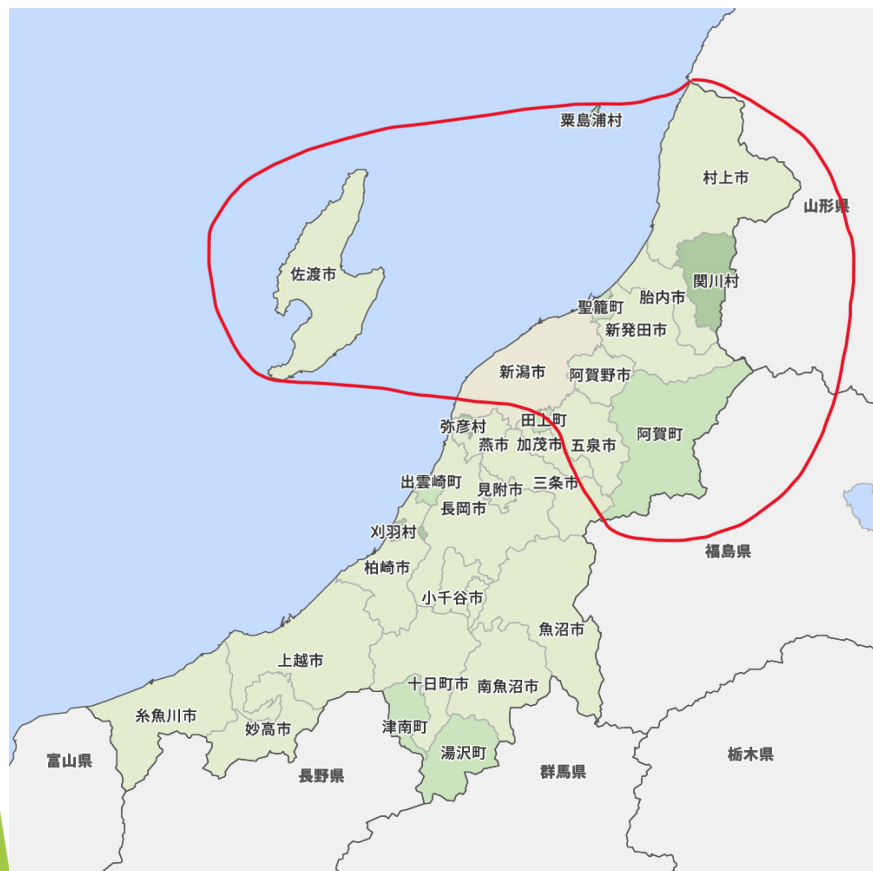
自治会・町内会活動における デジタル活用の現状と展望

—新潟市西区・真砂2丁目自治会の導入事例から—

新潟県自治研究推進委員会 第1分科会
新潟市職員労働組合 保科 和毅

新潟県本部自治研推進委員会・第1分科会

構成：岩北・新潟ブロックの自治体単組



岩北地域 村上市職、胎内市労連、
新発田市職労、阿賀野市職労、
聖籠町職

新潟地域 新潟市職労、五泉市職労、
佐渡市職労、阿賀町職労

新潟県の北部の市町村と県都：新潟市
佐渡島と佐渡市を含む 9つの単組で構成

当初の研究テーマ（案）

「地方行政・公共サービスのD X」

○研究テーマとした理由

少子高齢化、人口減少の波は、地方においてより早く、強く影響をおよぼしています。労働人口の減少を背景として、行政や公共サービスを含むあらゆる分野においてD X化が進められ、私たちの暮らしや業務内容、働き方に大きく影響してきたといえます。

自治体や公共サービス分野での「DX推進」が住民にとって「分からないことが多い」「心配」「不安」...などを与えていないか、職員など従事者はどう捉え対応しているのか。

D X推進による、利便性向上や暮らしへの有効性、不具合や取り残される懸念など、生活に身近となってきたD X推進の現状を考えることにしました。

メンバーによる議論

利便性・効率化、省力化、公共サービスの質の向上など、デジタル化で住民にも職員にも喜ばれる業務は何かを議論しました。たとえば・・・

- ・ **情報伝達**：回覧板・広報など、自治会経由での周知や取りまとめなど
➡行政、自治会役員の利便性向上と負担軽減
- ・ **選挙事務**：投票管理、開票、投票所の縮小
➡大量の職員導入、時間外勤務、選挙立ち合い、投票機会の確保（投票率の向上）
- ・ **窓口業務**：申請受付、施設予約、料金収受
➡繁忙期の対応負担、待ち時間解消、効率化、キャッシュレスの拡大
- ・ **オンデマンド交通**：公共交通の縮小への対応、利便性確保
➡運行の効率化、省力化、利便性向上による持続可能な交通確保

➡ 新潟市職労のメンバーから、**「回覧板のデジタル化」**を
区役所と自治会が連携して進めているとの情報

自治会・町内会が抱える課題

- 地域の防災・防犯・高齢者見守りなど**重要な役割**を担う
- 役員の高齢化・就労継続・若年層の減少による**担い手不足**
- 急な担い手増加は見込めず、**運営方法の見直し**が必要



新潟市秋葉区役所の取り組み

- 区役所内にプロジェクトチーム設置し、自治会業務のデジタル化について検討
- 勉強会を2回開催（区内自治会長を中心に参加者約30名）
- 1回目(R6.9.12)：課題共有と改善案の検討
- 2回目(R7.2.25)：真砂2丁目自治会 田村健嗣会長（当時）による事例発表

第1回勉強会の様子（2024.9.12）



第1回
（2024.9.12）

グループワークによる自治会が抱える課題の共有と改善策の検討

第2回勉強会の様子 (2025.2.25)



第 1 回 (2025.2.25)

西区から真砂 2 丁目自治会・会長（当時）の田村健嗣さんを招いての事例発表

新潟市のアンケート結果（令和6年度）

1. 調査の目的

- ・少子高齢化や人口減少、ライフスタイルの変化により、多くの自治会・町内会が運営に係る負担の増大、役員の担い手不足、活動者の減少といった課題を抱えています。
- ・本市では、こうした自治会・町内会の負担軽減策の一つとして、スマートフォン、パソコンなどの電子機器や、インターネットなどの情報通信技術（以下、ICTという）の活用に向けた支援のあり方について検討しています。
- ・本調査は、自治会・町内会におけるICT活用の状況や導入の意向を確認するとともに、今後の支援の基礎資料とするため、会長職や役員に関すること、活動の状況についてお聞きしました。

2. 調査の設計

- (1) 対象者：市内のすべての自治会長・町内会長 2,053名
- (2) 調査方法：郵送法（調査票の配付、回収とも）、電子回答あり、無記名
- (3) 調査期間：令和6年8月19日～9月17日
- (4) 配付数・回収数・回収率

配布数	回収数	回答率
2,053	1,518	73.9%※

※区別の回答率は、図1のとおり

令和6年度

自治会・町内会の業務効率化に向けた状況調査
調査結果【詳細版】

令和7年3月

市民生活部 市民協働課

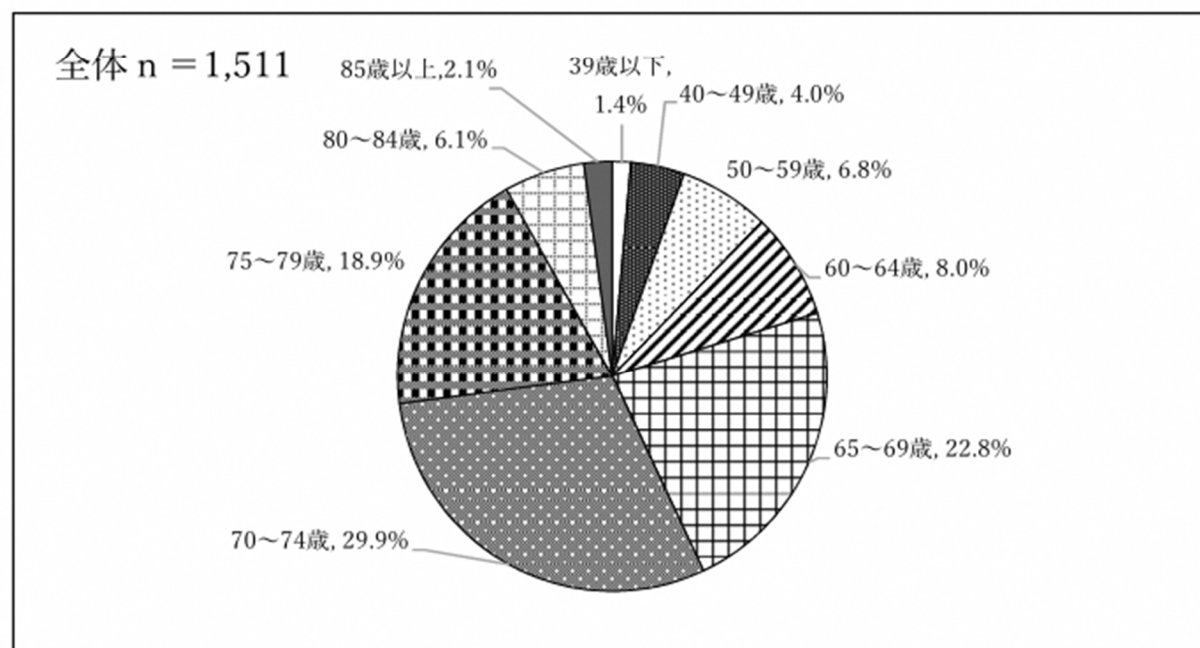
出典：新潟市ホームページ
「自治会・町内会運営の業務効率化に向けた状況調査」

会長の年齢構成

1. 会長ご自身について

問1. 8月1日現在の会長の年齢と性別をお答えください。
(番号に○をつけてください)

【年齢】



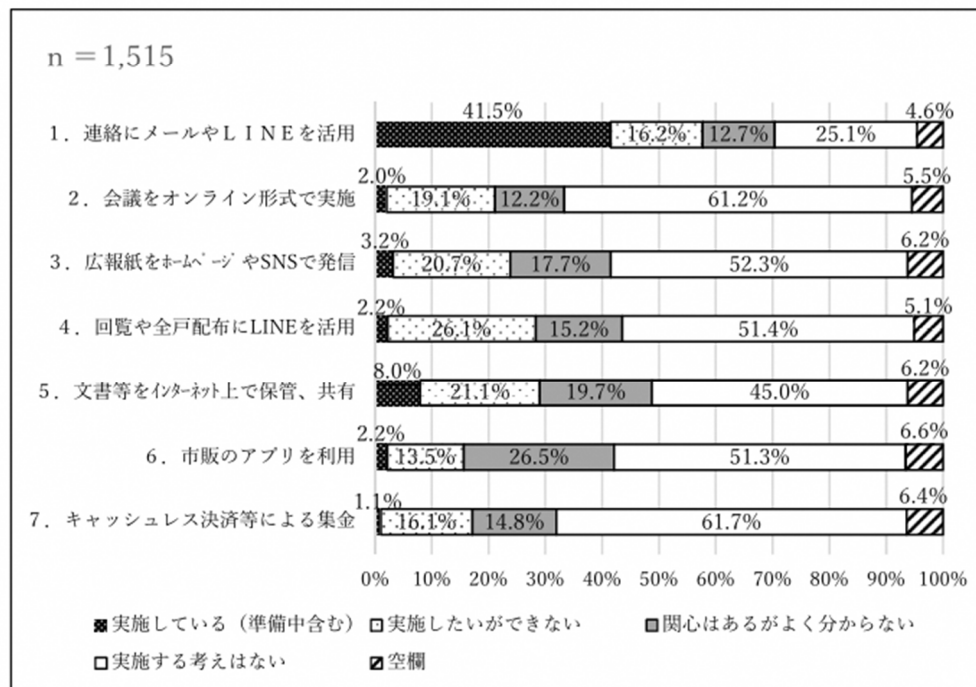
- 「70～74歳」：29.9%（最多）
- 「65～69歳」：22.8%
- **65～74歳で半数以上**
- 50歳代以下：合計で1割台

出典：新潟市ホームページ「自治会・町内会運営の業務効率化に向けた状況調査」

業務のデジタル化状況

問8. 自治会・町内会の運営におけるインターネットやスマートフォンなどのデジタル機器の利用等についてうかがいます。(回答は会長ご自身のお考えで構いません)

1) 自治会・町内会における取り組み状況や意向について、項目ごとに回答欄に○をつけてください。



• **実施率**トップ：「メール・LINEで連絡」41.5%

• **関心度**トップ：「市販アプリの利用」26.5%

• 実施意向なし最多：「キャッシュレス集金」61.7%

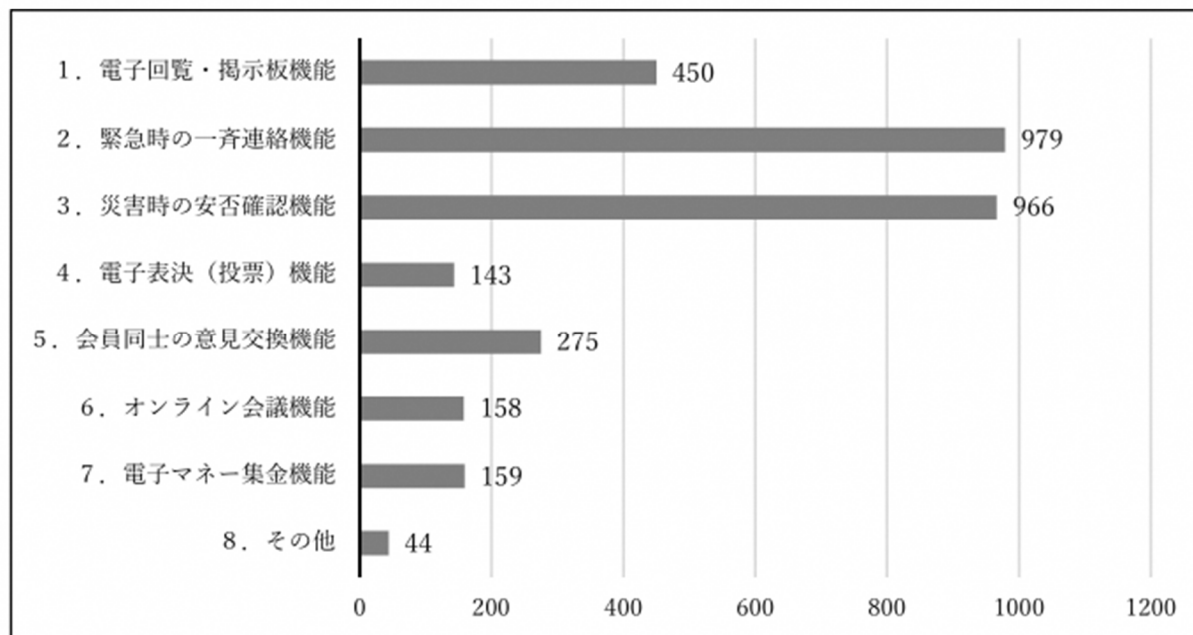
• 多くの項目で「**実施する考えはない**」が最多

出典：新潟市ホームページ「自治会・町内会運営の業務効率化に向けた状況調査」

必要とされる機能

問8. 自治会・町内会の運営におけるインターネットやスマートフォンなどのデジタル機器の利用等についてうかがいます。(回答は会長ご自身のお考えで構いません)

3) 自治会・町内会の運営に活用できると思う機能、または、関心のある機能の番号すべてに○をつけてください。



- 「**緊急時の一斉連絡**」：979件（最多）
- 「**災害時の安否確認**」：966件
- 「**電子回覧・掲示板**」：450件

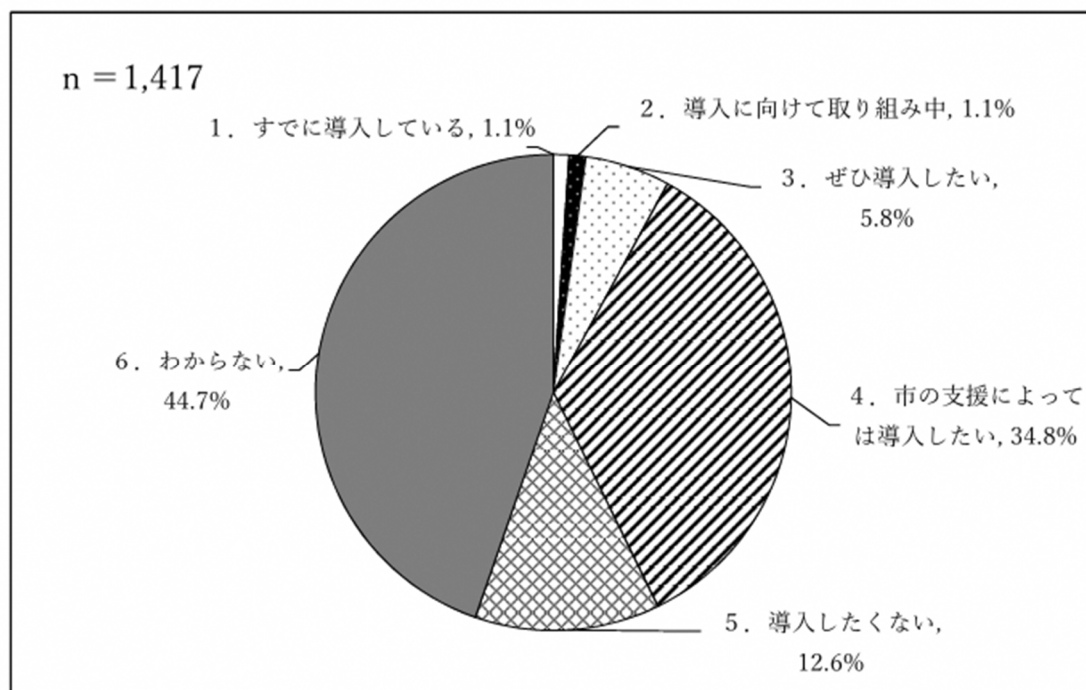
出典：新潟市ホームページ「自治会・町内会運営の業務効率化に向けた状況調査」

最新アプリ導入への意識

問8. 自治会・町内会の運営におけるインターネットやスマートフォンなどのデジタル機器の利用等についてうかがいます。(回答は会長ご自身のお考えで構いません)

4) 現在、自治会・町内会向けに様々なスマートフォン向けアプリやサービスが提供されており、独自で導入に取り組んでいる自治会・町内会もあります。このような取り組みについて、あてはまる番号に○をつけてください。

- 「わからない」 : 44.7% (最多)
- 導入に**前向き** : 合計で**4割超**
そのうち「市の支援によっては導入したい」 34.8%
- 「導入したくない」 : 1割台に留まる



出典：新潟市ホームページ「自治会・町内会運営の業務効率化に向けた状況調査」

新潟市西区真砂2丁目自治会の取り組み

真砂2丁目自治会 田村さんから聞いた～導入の端緒～

1 2025・2030年問題への危機感

- ・担い手不足 → 仕事を持つ「世代」も役員へ 負担軽減
- ・回覧版の「置き渡し」が「不在証明」となる現実

2 能登半島地震の発生 災害時への「危機感」

- ・効果的、迅速な避難と安否確認、救助要請の実現
- ・避難行動要支援者を「ご近所」としていかに救うか

3 孤独死7万人時代での放置防止策

- ・近隣関係（近所づきあい）の希薄化に対応する見守りの実現
→特定の個人に責任を転嫁させない仕組み

4 令和4年大阪高裁・令和5年最高裁判決

- ・自治会非会員への行政広報の配布手段の確保



「結ネット」でんたつ君導入説明会の様子

自治会の現状と課題

- 新潟市西区／世帯数：540／人口：1,309人
- 3年後：人口1,000人未満、高齢者（75歳以上）500人超の見込み
- 課題：自治会機能の低下、担い手不足、高齢者見守りの強化

電子回覧板導入の背景

- コロナ禍で活動停止・引継ぎ不在 → 自治会の在り方を再考
- 自治会の役割：①近隣共助 ②行政代執行 ③住民の声の集約
- 住民の懸念「個人情報への漏洩」 → 情報管理の厳格化が必要
- **解決策**：電子的情報伝達の導入（電子回覧板）

導入までのプロセス

- 新潟市西区役所と連携し、勉強会を7回開催
- 県内に前例なし → 市から実証実験について助言
- 他市で利用されている3アプリで検証
結ネット、いちのいち！、Yumicon
- 7項目で評価 → 結ネットを採用

結ネットの特徴

- 月額利用料：77円（税込）／世帯代表アカウント
- 家族アカウントは無料／遠隔地でも情報共有可能
- クローズド環境で安心な情報管理
- 市の広報委託費でコスト回収可能

新潟市西区真砂2丁目自治会の取り組み

真砂2丁目自治会 田村さんから聞いた～行政への要望～

1 電子情報伝達の導入援助と維持経費の助成

→現在93円／世帯／月あたりの業務委託料が支給。導入自治会に対しては10円でも上乗せして、導入や維持の経費助成を（導入のモチベーション向上にも寄与）。

2 広報文書の「読み上げ可能データ」での配布

→視覚障害のある方への読み上げ対応のためには、広報文書のデータ化に際しては、画像データに加えて、テキストデータを含むPDF作成（PDF/XPSドキュメント）による配布が必要。

3 行政から発信されるアプリとの連携強化（特に防災関連）

→行政からのアプリによる情報発信との連携推進を。特に県が推進している避難所エントリーアプリでは、自治会が持つ世帯情報との連携でインストールが無くても利用可能とするなど。

第1分科会の所見

- ・ **現在進行形**の取り組み → 一律導入ではなく柔軟な対応が必要
- ・ 「使えない・使いたくない」住民への配慮が重要
- ・ 地域の集まりと連携した普及啓発が効果的
- ・ 押し付けにならない推進が、地域活動の活性化につながる
- ・ 高齢化による共同体機能の低下は都市部・農村部共通の課題
- ・ 「こういう使い方はできるか？」という声が役員会で出始めている

田村さん曰く「携帯電話（スマートフォン）普及率は拡大。利用可能性は高い。高齢者の「IT」への漠然とした不安には「スマホ練習会」を地域の「茶の間」事業と併催する。

近隣との関係が疎遠になる中、「結ネット」で近隣と直接つながっていることがささえとなっている高齢者も多数存在していることも事実・・・。」

- ・ デジタルツールは、定着・浸透しつつある。

➡ **今後の進化に期待**

行政の立ち位置と支援のあり方

- ・地域の防災・防犯・高齢者見守りなど重要な役割を担う自治会町内会は、行政にとって、より良い地域環境をつくるために協働するパートナー
- ・役員の高齢化等による担い手不足の背景を踏まえ、行政として自治会・町内会からの業務の効率化、デジタル化に関する相談に対し、助言できる体制を整えることが望ましい
- ・自治会・町内会業務のデジタル化を考えることで、住民サービスの向上、情報伝達の効率化・円滑化による職員の負担軽減等行政にとってのメリットもある

謝 辞

今回、第1分科会の研究に対し、ご協力くださった新潟市西区
真砂2丁目自治会 田村健嗣 様に深く感謝申し上げます。



2025年10月18日開催 新潟県自治研究集会にて