町内会業務デジタル化アンケート集計結果報告書

令和８年11月

印西市

目次

１．調査概要 3

1-1 調査目的 3

1-2 調査対象 3

1-3 調査期間 3

1-4 回答状況 3

２．回答団体の概要 3

2-1 回答方法（電子回答・紙回答） 3

2-2 役員の平均年齢層 3

３．アンケート集計結果 4

3-1 住民への情報伝達手段 4

3-2 運営上、負担となっている業務 4

3-3 デジタル化に対する考え方 5

3-4 必要と考える機能 5

3-5 デジタル化が進まない理由 6

3-6 デジタル化支援制度の利用意向 6

3-7 最も効果的と考える支援 7

４．自由意見の概要 7

５．総合考察 8

６．今後の方向性 9

6-1 基本的な考え方 9

6-2 市の支援の方向性 9

１．調査概要

1-1 調査目的

印西市内の町内会等におけるデジタル化の現状や課題、必要とされる機能及び市に期待する支援内容を把握し、今後の町内会等の活動のデジタル化に向けた施策検討の基礎資料とすることを目的として実施した。

1-2 調査対象

市内の町内会等　201 団体（特定管理組合含む）

1-3 調査期間

令和 8 年 9 月 12 日から令和 8 年 10 月 2 日まで

※令和 8 年 9 月 12 日の印西市町内会自治会連合会市政学習会において調査票を配布し、9 月 28 日に未提出団体等へ再案内を実施した。

1-4 回答状況

アンケートは、印西市内の町内会等 201 団体を対象に実施し、127 団体から回答を得た。回答率は 63.2%であった。

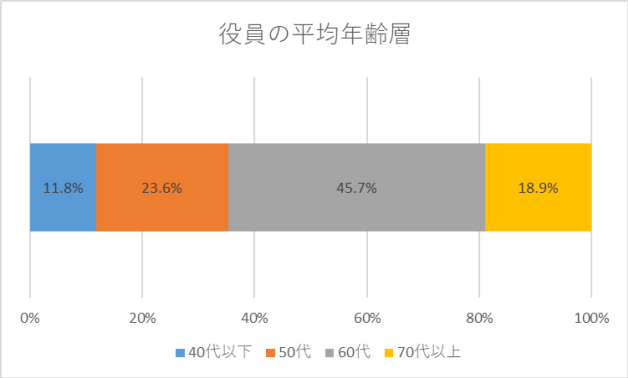
２．回答団体の概要

2-1 回答方法（電子回答・紙回答）

アンケートは電子回答及び紙回答により実施した。回答の内訳は、電子回答が 66 件、紙回答が 61 件であった。

2-2 役員の平均年齢層

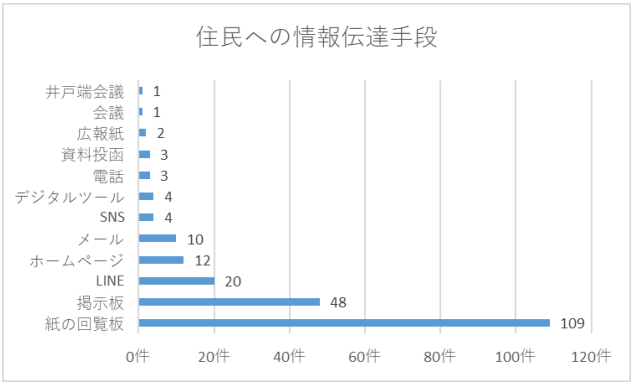
回答団体における役員の平均年齢層は、「60 代」が 58 件（45.7%）で最も多く、次いで「50 代」が 30 件（23.6%）、「70 代以上」が 24 件（18.9%）、「40 代以下」が 15 件（11.8%）であった。



３．アンケート集計結果

3-1 住民への情報伝達手段

①集計結果（複数回答有）



②分析・考察

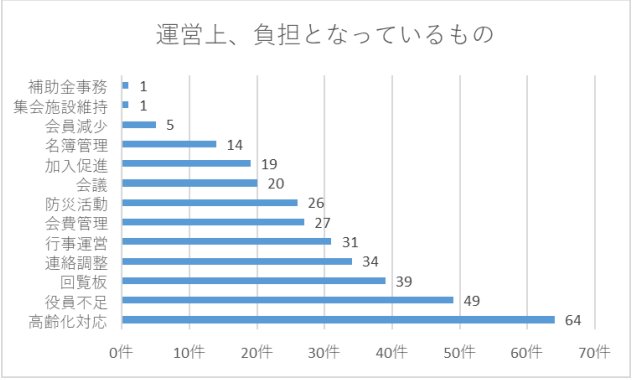
住民への情報伝達手段としては、「紙の回覧板」が 109 件（50.2%）と最も多く、現在も主たる情報伝達手段として利用されていることが分かった。一方で、LINE やメールなどのデジタルツールを活用している団体も見られた。

しかし、利用件数は紙媒体と比較すると少なく、多くの町内会等では依然として従来型の情報伝達方法に依存している状況がうかがえる。

今後は、紙媒体による情報伝達に加え、回覧板の配布等に係る負担軽減を図るため、デジタルツールの活用を段階的に進めていくことが望まれる。

3-2 運営上、負担となっている業務

①集計結果（複数回答有）



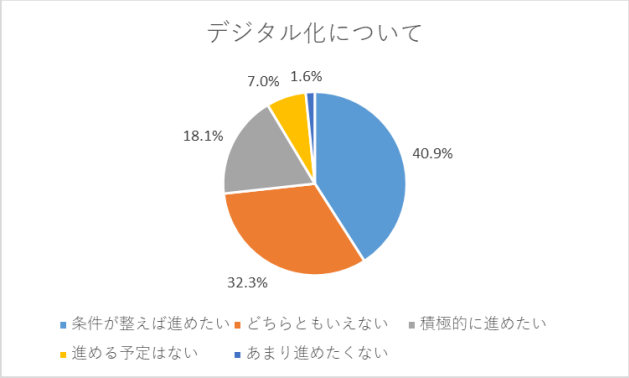
②分析・考察

最も多かったのは「高齢化対応」が 64 件（19.4%）、次いで「役員不足」が 49 件（14.8%）であり、町内会等運営における最大の課題は担い手の確保であることが分かった。

また、「回覧板」「連絡調整」「会費管理」などの日常的な事務業務にも負担が集中している。デジタル化を進める際には、回覧板の配布や連絡調整、会費管理などの負担が大きい業務から優先的に効率化を図ることが有効であると考えられる。

3-3 デジタル化に対する考え方

①集計結果



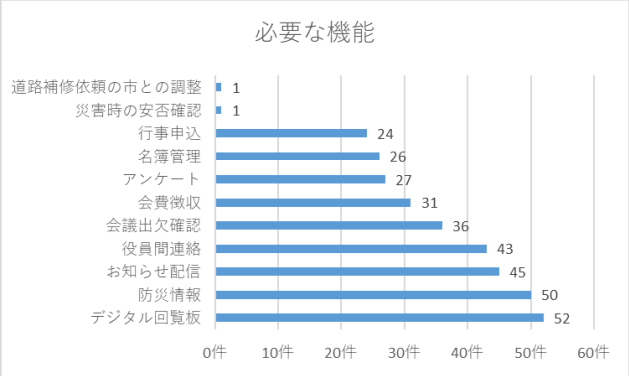
②分析・考察

町内会等では、デジタル化そのものに反対する意見は少なく、「条件が整えば進めたい」と「積極的に進めたい」を合わせると、59.0%がデジタル化を進めたいと考えている。また、役員の負担軽減や連絡業務の効率化につながるのであれば導入したいという意向があることが分かった。

一方で、地域コミュニティにおける見守り機能や高齢者への配慮を重視する意見もあり、デジタル化を推進する際には、紙媒体との併用や段階的な導入が必要である。

3-4 必要と考える機能

①集計結果（複数回答有）



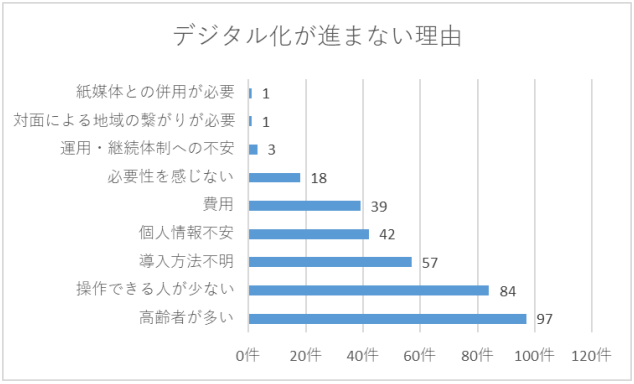
②分析・考察

最も多かったのは「デジタル回覧板」であり、紙回覧板の負担軽減への期待が大きいことが分かった。また、「防災情報」や「お知らせ配信」など、迅速な情報共有に関する機能へのニーズも高い。

一方で、「会費徴収」や「名簿管理」などの運営管理機能についても一定の需要があり、情報伝達や役員間の連絡調整に加え、会費徴収や名簿管理などの事務負担の軽減に対するニーズもあることがうかがえる。

3-5 デジタル化が進まない理由

①集計結果



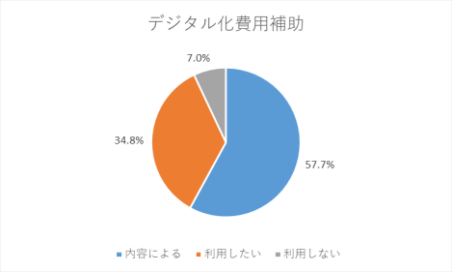
②分析・考察

最も多かったのは「高齢者が多い」であり、「操作できる人が少ない」が続いた。デジタル化を進める上では、システム面の課題よりも、人材や利用環境に関する課題が大きいことがうかがえる。また、「導入方法が分からない」や「個人情報への不安」といった回答も多く、導入支援や研修、相談体制の充実が必要であると考えられる。

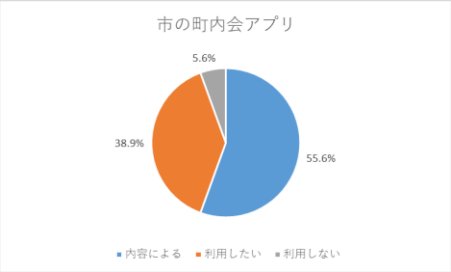
3-6 デジタル化支援制度の利用意向

①集計結果

デジタル化費用補助



市の町内会アプリ



②分析・考察

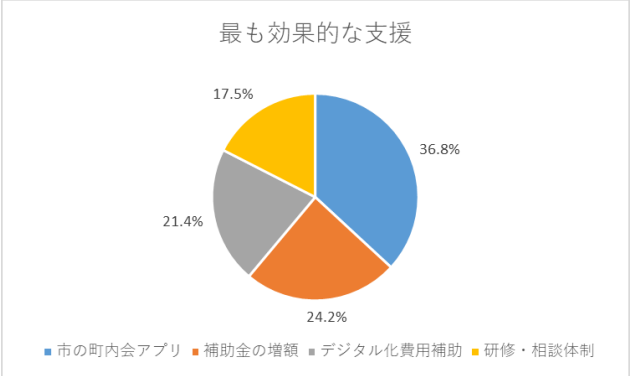
補助制度については、「利用したい」と回答した団体に加え、「内容による」と回答した団体も多く見られた。一方で、「利用しない」と回答した団体は比較的少数であった。

このことから、町内会等はデジタル化に一定の関心を持っているものの、補助対象や補助率、対象経費などの制度内容を踏まえた上で、利用を判断したいと考えていることがうかがえる。また、他の設問では、高齢化や人材不足、導入方法への不安が多く挙げられていることから、デジタル化を進める上での課題は費用面だけではなく、人材や運用面にも及んでいることが分かった。

そのため、補助制度の検討に当たっては、費用負担の軽減に加え、相談支援や研修会の開催など、導入から運用までを支援する取組も併せて進めていくことが重要である。

3-7 最も効果的と考える支援

①集計結果



②分析・考察

最も効果的な支援としては、アンケート結果から「補助金の増額」と「デジタル化費用補助」を組み合わせた市からの財政的支援を求める意見が最も多く、次いで「市の町内会アプリ提供」、「研修・相談体制」が続いた。

今後は、補助制度の拡充や新設、プラットフォームの提供について検討するとともに、デジタル化に関する相談会の開催等を通じて、円滑な導入・活用を支援する仕組みづくりを進めていく必要があると考えられる。

４．自由意見の概要

自由意見については、内容ごとに分類し、下記のとおり整理した。

① 高齢化・デジタル弱者への対応

・高齢者が多くデジタル化が難しい
・スマートフォンや PC を使えない人がいる
・デジタル化によって取り残される人が出る
・フォロー体制が必要

⇒高齢者やデジタル機器に不慣れな住民への配慮を求める意見が多く見られた。

② 紙媒体・対面交流の必要性

・回覧板を手渡しすることが見守りにつながる
・紙による配布を希望する住民がいる
・会費徴収や回覧板が顔を合わせる機会になっている
・アナログとデジタルの併用が必要

⇒デジタル化を進める場合でも、地域コミュニティの維持を重視する意見が見られた。

③ 役員不足・運営体制への不安

・役員のなり手がいない
・輪番制で引継ぎが難しい
・任期が短く継続運用できない
・メンテナンスが難しい

・役員の負担が大きい
⇒役員の担い手不足や引継ぎ、継続的な運用体制への不安に関する意見が多く見られた。

④ デジタル化の内容が分からない
・どのようなものかイメージできない
・全体像が分からない
・勉強会や研修会が欲しい
⇒デジタル化に関する情報が不足しており、具体的な導入イメージを持てていない団体が見られた。

⑤ セキュリティ・個人情報への不安
・情報漏えい対策を知りたい
・LINE の情報管理に不安がある
・BAND アプリの信頼性が気になる
⇒デジタルツールの利用に当たり、セキュリティ対策や個人情報の適切な管理を懸念する意見が見られた。

⑥ 市への支援・関与への期待
・市が統一アプリを導入してほしい
・市からの情報もデジタル化してほしい
・市民への町内会加入 PR をしてほしい
・継続的な支援をしてほしい
⇒デジタル化の推進に当たり、市による情報提供や環境整備、継続的な支援を期待する意見が見られた。

⑦ デジタル化推進への前向きな意見
・回覧板はデジタル化を進めてほしい
・市の郵送費削減につながる
・負担軽減効果が期待できる
・デジタル化は必須だと思う
⇒デジタル化による業務効率化や負担軽減の効果に期待し、積極的に導入を進めるべきとの意見も見られた。

⑧ 情報発信・ツール活用に関する課題
・会議日程の調整が難しく、タイムリーな情報共有が課題である
・ホームページの閲覧数が伸びない
・LINE 登録者を管理できない
・グループメールでも漏れがある
・防災情報の伝達方法に課題がある

⇒ 情報発信や連絡体制に課題があり、デジタルツールの利用促進や運用方法のほか、円滑な情報共有に

課題を抱える団体が見られた。

５．総合考察

アンケート結果から、町内会等では役員の高齢化や担い手不足が大きな課題となっていることが分かった。

また、住民への情報伝達や連絡調整などの事務負担も大きく、これらの課題の解決に向けて、デジタル化による業務効率化や負担軽減への期待が高いことがうかがえた。

一方で、高齢者が多いことや操作できる人材の不足、導入方法への不安などがデジタル化推進の障壁となっている。

今後は、高齢者やデジタル機器に不慣れな方への配慮を行いながら、段階的かつ継続的にデジタル化を進めていくことが重要である。

６．今後の方向性

6-1 基本的な考え方

デジタル化は目的ではなく、町内会等の負担軽減や業務効率化を図るための手段として推進する。

6-2 市の支援の方向性

アンケート結果から、町内会等では費用面の支援だけでなく、導入方法に関する情報提供や継続的な運用支援を求める声が多く見られた。また、自由意見では、高齢化やデジタル機器の操作に不慣れな住民への対応を課題とする意見が多く、デジタル化を進めるに当たっては、地域の実情に十分配慮する必要があることがうかがえた。

このことから、デジタルツールの導入を進めるだけでなく、役員等が活用方法を習得できる環境づくりや、紙媒体との併用による段階的な移行を進めることが重要である。

今後は、研修会の開催や先進事例の紹介などを通じて、各団体の実情に応じた支援を行いながら、段階的なデジタル化を促進していくことが求められる。まずは、町内会等にデジタル化への理解を深めてもらい、その上で利用ニーズや運用コスト等を踏まえながら、市による共通アプリの必要性について検討していく必要がある。

①研修会の開催

デジタル化に関するサービス提供事業者等による説明会や展示会を開催し、各町内会等が情報収集や比較検討を行える機会を設ける。

②業務のデジタル化を既に進めている町内会の紹介

市ホームページ等で先進事例を紹介し、他の町内会等の参考となるよう情報提供を行う。

③市共通アプリの検討

市共通アプリについては、町内会等の利用ニーズや運用コスト等を踏まえ、その必要性や実現可能性について検討する。