
コロナに負けない全市民 DX ふれあい事業
実証報告書

総務部企画財政課

DX 推進係

令和6年2月

1 事業の背景と目的

新型コロナウイルス等感染症の蔓延下においても、各自治会業務を継続し、併せて区の役員をはじめとする区民の自治会業務の負担軽減を図ることを目的に、自治会業務のデジタル化について検討を行いました。

また、時代の変化に合わせた情報配信システムの構築を目指すため、ホスティングサービス(※1)を利用したクラウド環境(※2)で、タブレット端末や住民の個人所有のスマートフォンに対して、情報配信できるシステムの導入を目指すため検証を行い、平時と災害時の両方で活用でき、ICT(※3)活用による行政サービスの向上と効率化も検討しています。

こうした課題の解決に向けて、本事業に協力いただける自治会をモデル地区とし、ICT化の有効性を検証するため試行的な運用を実施しました。

(※1)ホスティングサービス:サービス事業者が運用保守するサーバをインターネット経由でレンタルできるサービス

(※2)クラウド環境:インターネット上のサーバからインターネットを介してアプリケーションなどの利用ができるサービス

(※3)ICT:Information and Communication Technology の略。情報や通信に関する技術の総称。

2 実証事業の概要

(1) 試行導入したサービス

今回の実証試験では、(株)デンソーが開発した情報配信システム「ライフビジョン」を試行導入しました。システム構成は、図1のとおりです。「ライフビジョン」は、タブレット端末やスマートフォンなどのIT機器を活用した情報サービスプラットフォームで、情報配信機能を中心に、様々な機能やサービスを提供できるシステムです。

本システムでは、これまでの音声による情報配信だけではなく、文字や画像など視覚情報を配信できるほか、双方向コミュニケーション機能の活用により、災害時の情報共有にも応用することができます。



(図1)システム構成図

(2) 実証台数と参加者

実証試験用端末台数と参加者は、次のとおりです。

- ① モデル地区 … 一本木区、上今井区、赤坂区（公募により決定）
- ② 貸し出したタブレット台数 … 計 70 台（庁内配布含む）
- ③ スマホアプリ登録者 … 387 アカウント（市職員含む）

(3) 事業実施期間

- ① 実施期間 令和5年1月3日～令和5年12月31日(※)
(事業の開始時期は、各地区によって異なります。)
- ② 利用者アンケート 令和5年3月1日 ～ 令和5年3月17日(上今井区、赤坂区)
令和5年6月30日 ～ 令和5年7月14日(一本木区)
- ③ 配信者アンケート 令和5年9月13日 ～ 令和5年9月29日(各区の配信者)

(※)なお、本システムは、令和6年3月末まで使用可能としております。

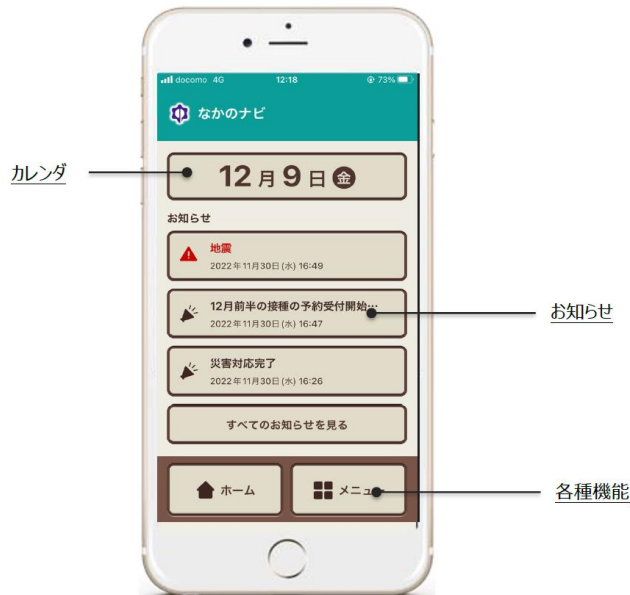
(4) 利用機能

今回の実証事業では、「ライフビジョン」専用タブレット端末とスマートフォンで利用できるアプリを活用しました。専用タブレット端末、スマートフォンアプリの機能及びホーム画面のイメージは、図2及び図3のとおりです。

- ① 試行導入したアプリ
 - ・ アプリ名 … ライフビジョン
- ② 専用タブレット端末
 - ・ 端末 … レノボ社製「Smart Tab(10インチ)」
 - ・ 通信回線 … NTTドコモ(LTE/4G)
- ③ 実装した機能
 - ・ お知らせ … 日常のお知らせ、緊急情報を受信・閲覧する機能
 - ・ カレンダー … 市のイベントカレンダーを受信・閲覧する機能
 - ・ 暮らし情報 … 市及び区のお知らせ、紙媒体の資料を電子データで閲覧機能
 - ・ 防災情報 … ハザードマップの閲覧機能
 - ・ アンケート機能 … 会議等への出欠を回答する機能
 - ・ トレーニング機能 … 初心者向けの端末操作練習ゲーム(タブレット端末のみ)



(図2)専用タブレット端末



(図3)スマートフォンアプリ

(5) 実施内容

① 市からの情報配信

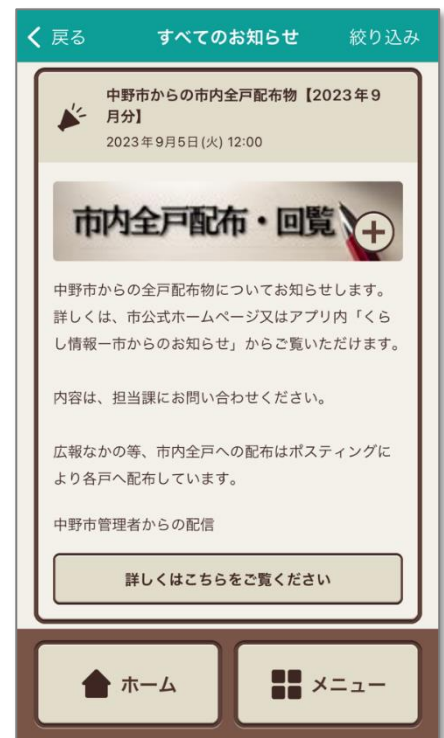
- ・市からの市内全戸配布物(毎月5日)
- ・防災行政無線の放送内容
- ・ワクチン接種に関する情報
- ・マイナンバーカードに関する情報
- ・検診について
- ・市道の通行止めに関する情報 など

② 市がデジタル化した配布物

- ・全戸配布物
- ・ごみカレンダー
- ・くらしと防災ガイドブック
- ・公共交通路線図/時刻表 など

③ 一本木区、上今井区、赤坂区がデジタル化した配布物

- ・区の会報
- ・区内の工事のお知らせ
- ・堰上げ、道普請のお願い
- ・各委員会からのお知らせ
- ・夏祭りの開催
- ・防災訓練実施のお知らせ
- ・通行止めのお知らせ
- ・有害ごみの回収 など



(アプリ画面)市からのお知らせ



紙の配布物をデジタル化

3 利用者アンケートの結果

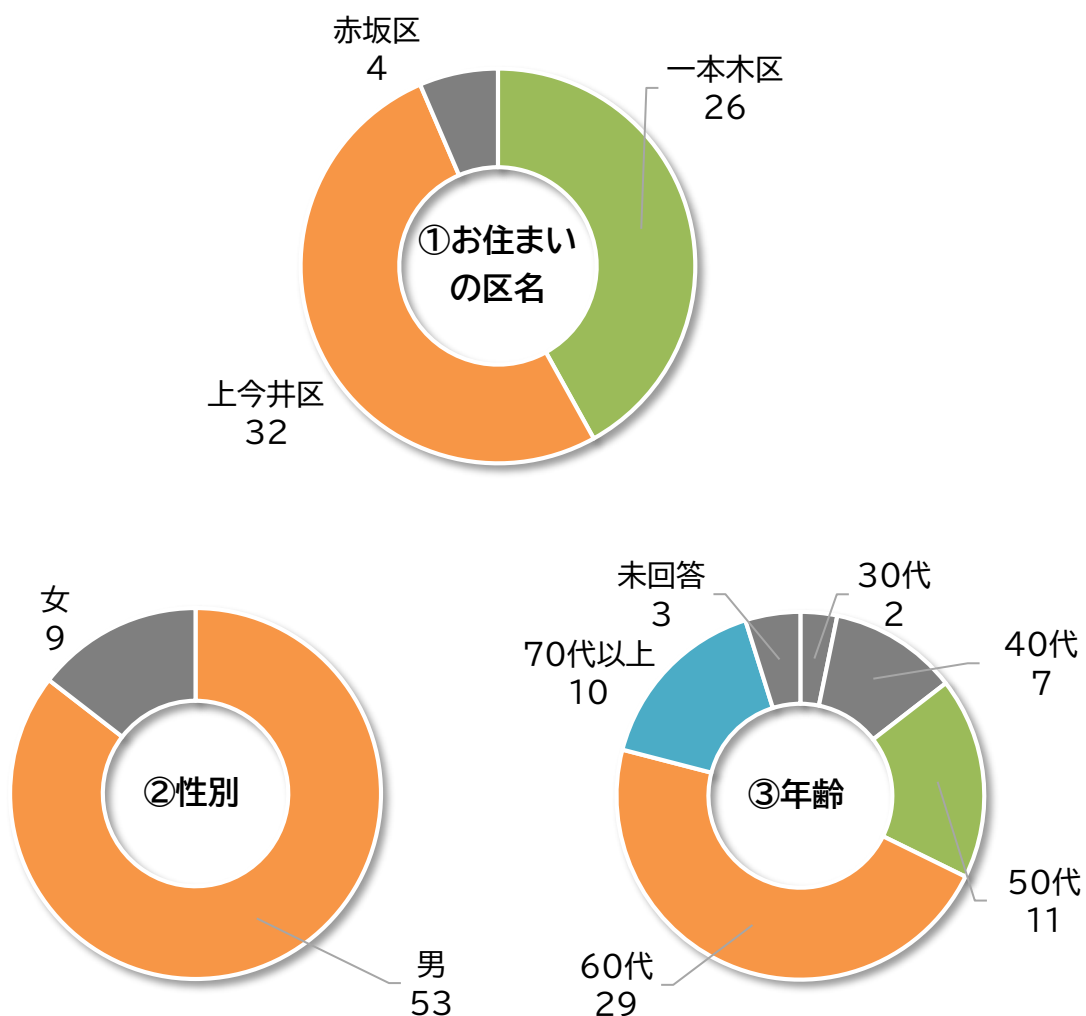
今回、実証に参加いただいた方を対象に機器の操作性や利用した感想などのアンケート調査を実施しました。内容と結果は、次のとおりです。

対象者数	260名
回答者数	62名 一本木区(26名)上今井区(32名)赤坂区(4名)
設問数	16名

(※)対象者数はアンケート実施時の人数です。

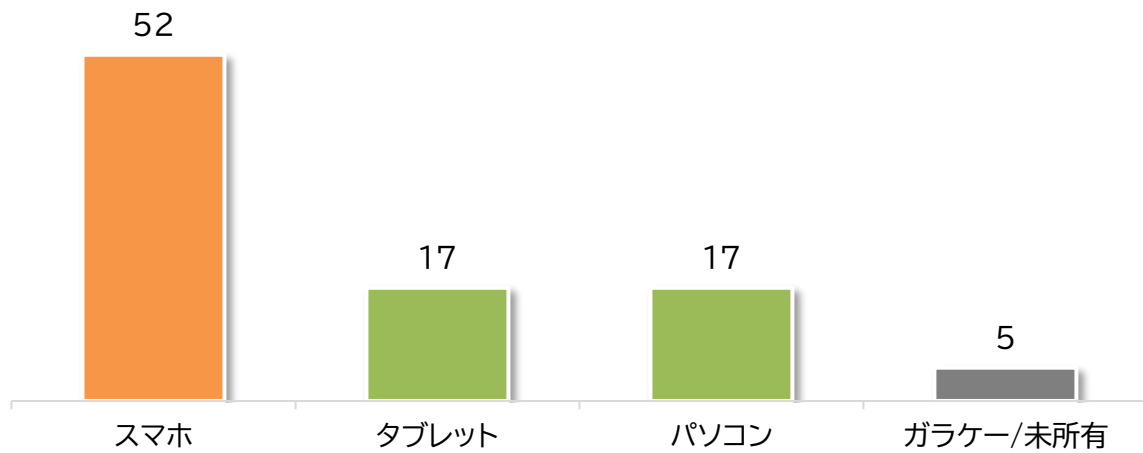
はじめに、ご自身に当てはまるものにチェック、記入をお願いします。

- ①お住まいの区名
- ②性別
- ③年齢

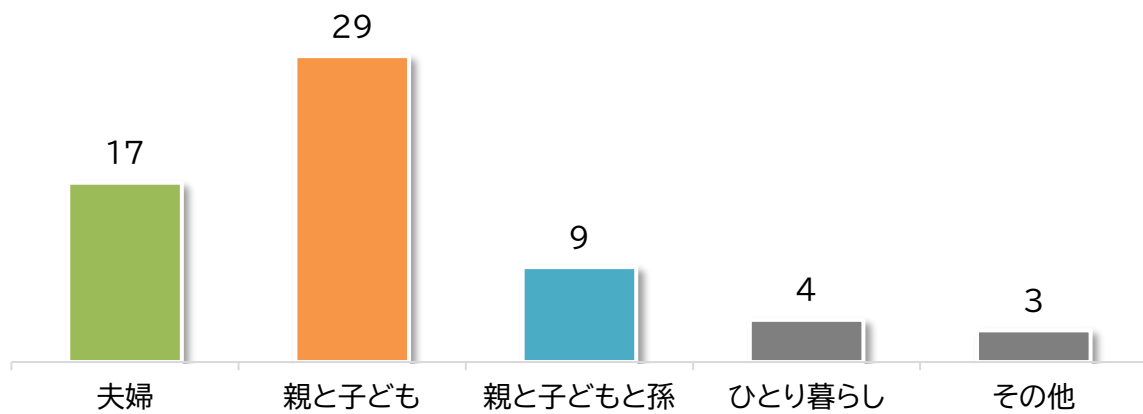


💡 回答者は男性が大半を占め、普段使用している端末も年齢問わずスマートフォンが多い傾向にあり、70代のスマートフォンを利用されている方に参加いただきました。

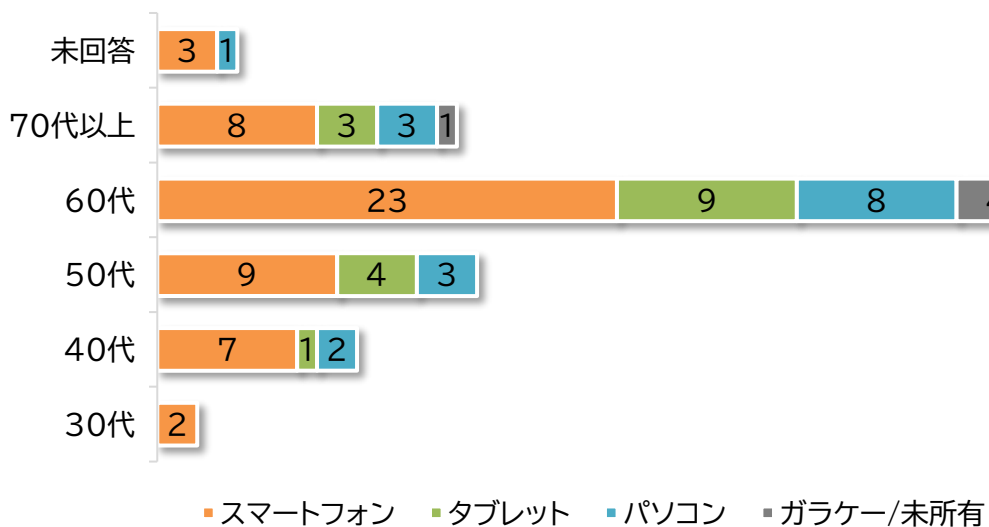
④普段使用している情報端末の状況(複数回答可)



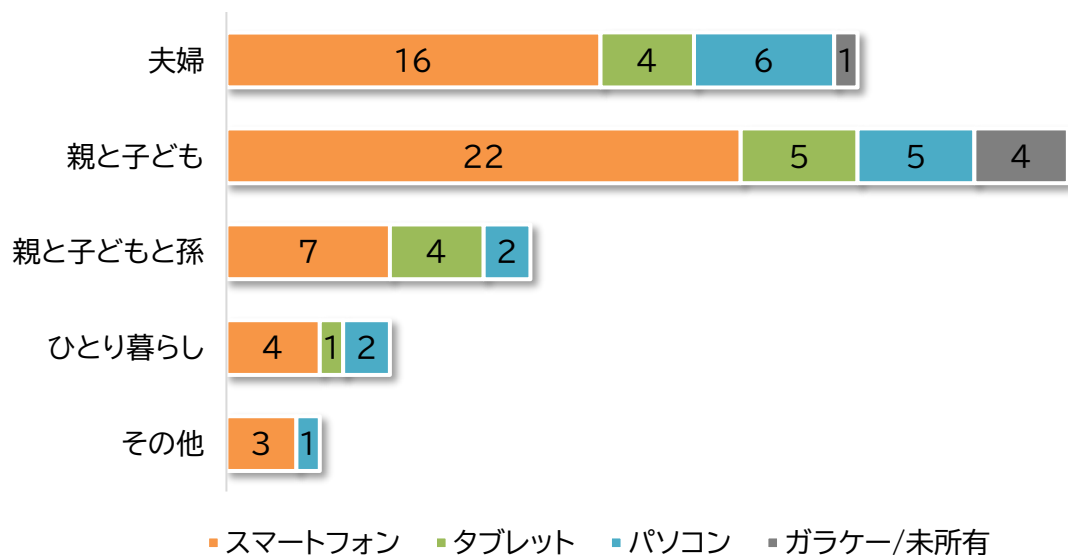
⑤家族構成について



年齢別の情報端末使用状況



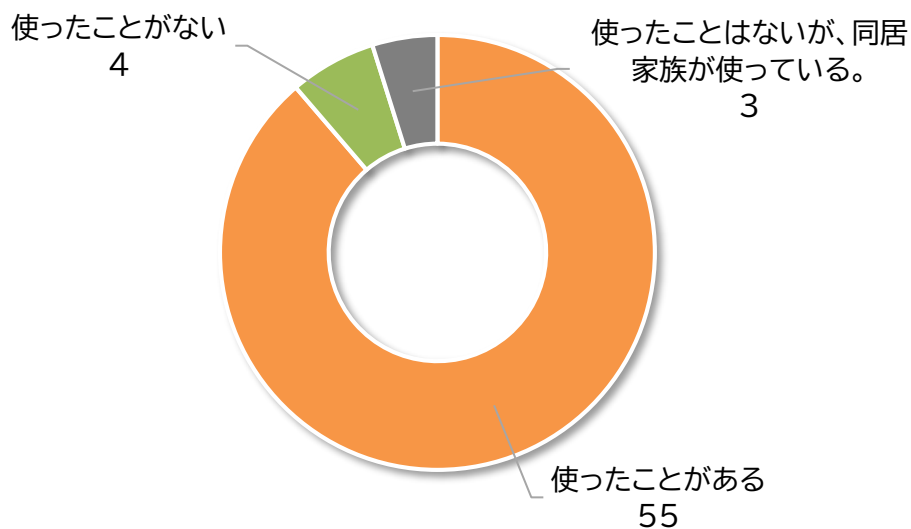
家族構成別の情報端末使用状況



質問1 情報端末の使用状況についてお伺いします。

質問1-1 これまでにタブレット端末やスマートフォンを使ったことがありましたか？(どれか1つに☑してください)

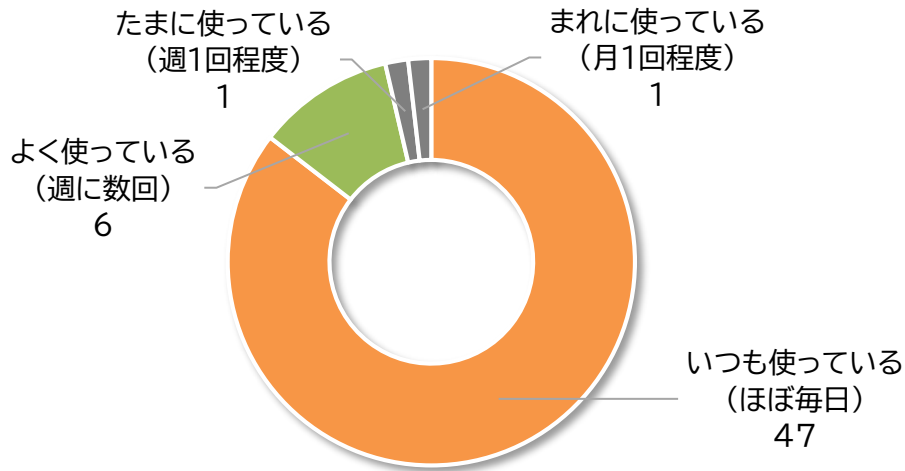
- 使ったことがある … 質問1-2へ
- 使ったことがない } … 質問2へ
- 使ったことはないが、同居家族が使っている }



質問1-2 どの程度使用したことがありますか？(どれか1つに☑してください)

- いつも使っている(ほぼ毎日程度)
- よく使っている(週に数回程度)
- たまに使っている(週に1回程度)
- まれに使っている(月に1回程度)
- それ以外(1、2回程度使ったことがある)

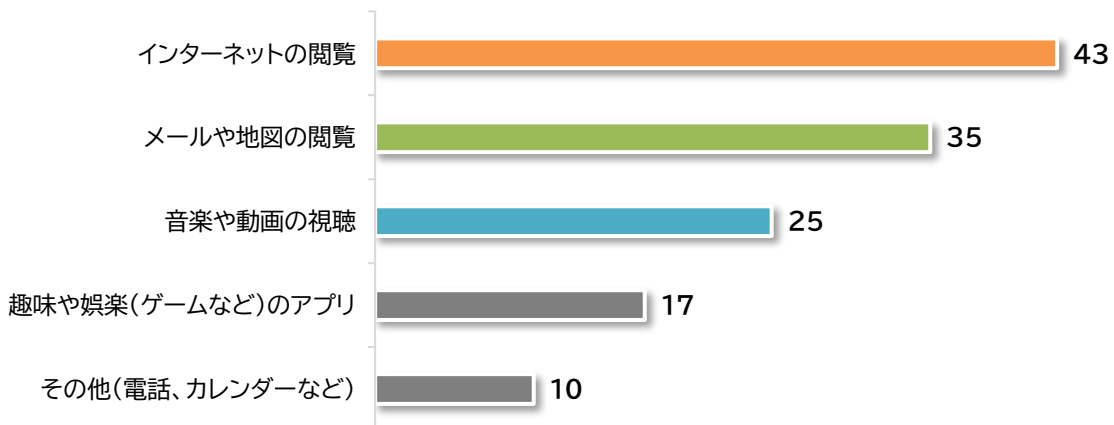
… 質問1-3へ



質問1-3 主にどの様な用途で使用していますか？(複数回答可)

- インターネットの閲覧
- メールや地図などの閲覧
- 音楽や動画などの視聴
- 趣味や娯楽(ゲームなど)のアプリ
- その他(具体的に:)

… 質問2へ

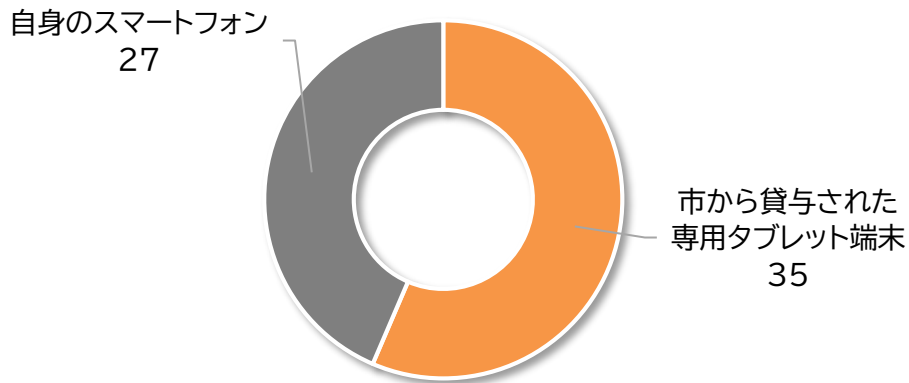


💡 大半の方がスマートフォン及びタブレット端末を利用した経験があり、かつ利用頻度も高い結果となりました。また、多くの方が、ネット検索、メール・地図の閲覧、音楽・動画視聴などに使用されていました。

質問2 今回利用した情報端末について、お伺いします。

質問2-1 今回利用した情報端末は次のうちどれですか？(最も使用したものに☑してください)

- 市から貸与された専用タブレット端末 … 質問2-2へ
- 自身のスマートフォン } … 質問3へ
- 自身のタブレット端末 }



質問2-2 タブレット端末を操作した感想はいかがですか？(どれか1つに☑してください)

- とても簡単 } … 質問2-5へ
- やや簡単 }
- 普通 }
- やや難しい } … 質問2-3へ
- とても難しい }



質問2-3 利用してみて、どんな点が難しいと感じましたか？(複数回答可)

- 端末機器の操作(電源ボタン、音量ボタンなど)
- 画面の操作(画面を直接触った操作)
- その他()

※該当なし

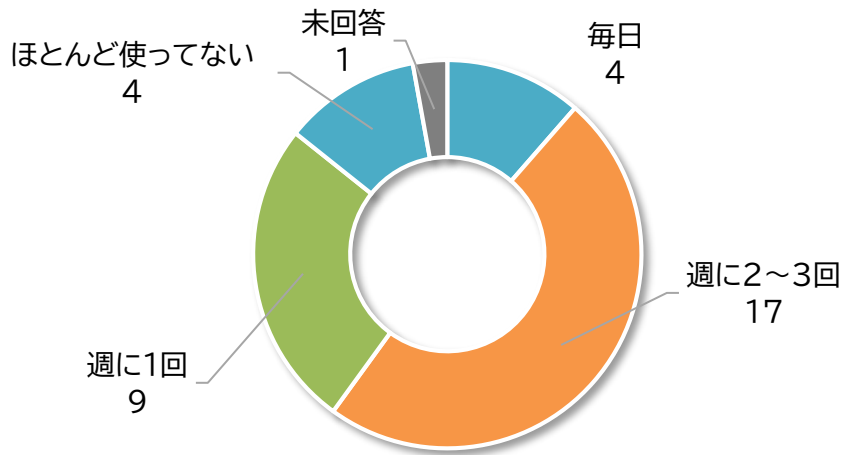
質問2-4 画面操作のうち、どの操作が難しいと感じましたか？(複数回答可)

- ボタンを押す操作(情報を見る時の画面タップ操作など)
- 本文などのページを送る操作(画面を上下に送るスクロール操作)
- 画面を拡大したり、縮小したりする操作
- その他(具体的に:)

※該当なし

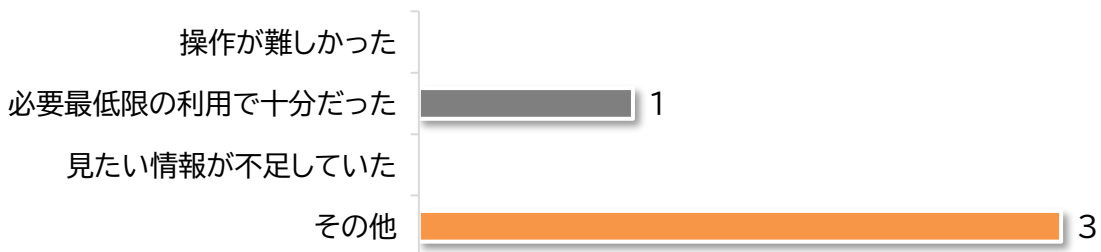
質問2-5 タブレット端末はどのくらいの頻度で使いましたか？(どれか1つに☑してください)

- 毎日
 - 週に2~3回
 - 週に1回
 - ほとんど使っていない
- … 質問3へ
- … 質問2-6へ



質問2-6 使用頻度が少なかった理由を教えてください。(複数回答可)

- 操作が難しかった
 - 必要最低限の利用で十分だった
 - 見たい情報が不足していた
 - その他(具体的に:)
- … 質問3へ



(その他の理由)・必要最低限の利用で十分だった

- ・普段使い慣れていないこと、タブレット情報収集する習慣がない。
- ・閲覧板で十分

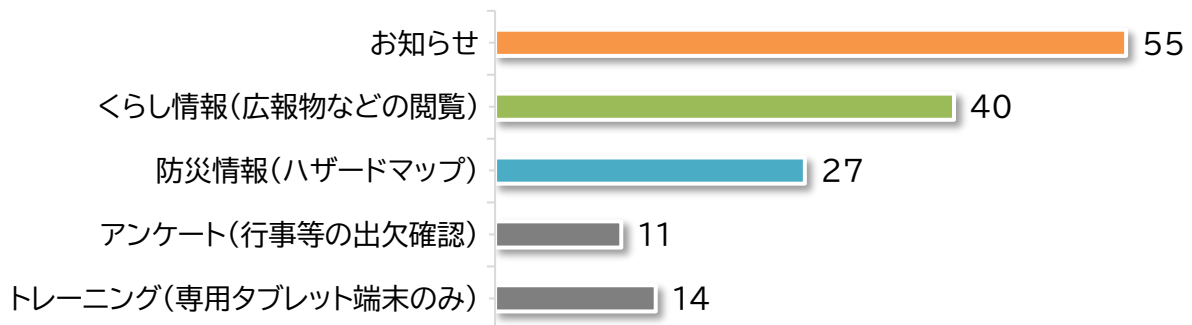
💡 今回の実証において、市から貸与された専用タブレット端末を多くの方に利用いただき、約70%の方がタブレット端末の操作が簡単であったと回答をいただきました。また、約60%の方が週に2～3日の頻度で専用タブレット端末を利用している傾向があったことから、情報をタイムリーに取得している傾向が伺えました。

💡 一方で利用頻度が少ない方の意見としては、「必要最低限の利用で十分だった」、「興味のある内容がたくさんあれば使用する」、「普段、使い慣れていないこととタブレット端末で情報を収集する習慣がない」、「閲覧板で十分」との意見があり、配信頻度や内容等については、今後改善が必要であると考えます。

質問3 アプリ(ライブビジョン)についてお伺いします。

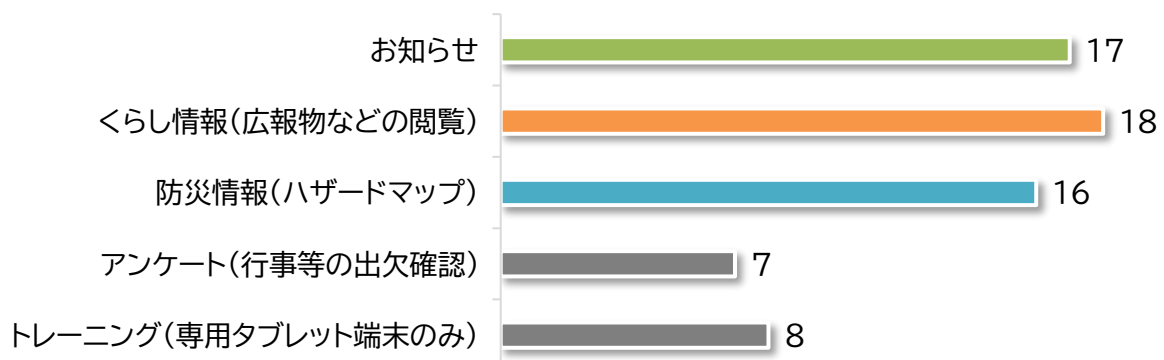
質問3-1 今回、利用した機能を教えてください。(複数回答可)

- お知らせ
 - 暮らし情報(広報物などの閲覧)
 - 防災情報(ハザードマップ)
 - アンケート(行事等の出欠確認)
 - トレーニング(専用タブレットのみ)
- … 質問3-2へ



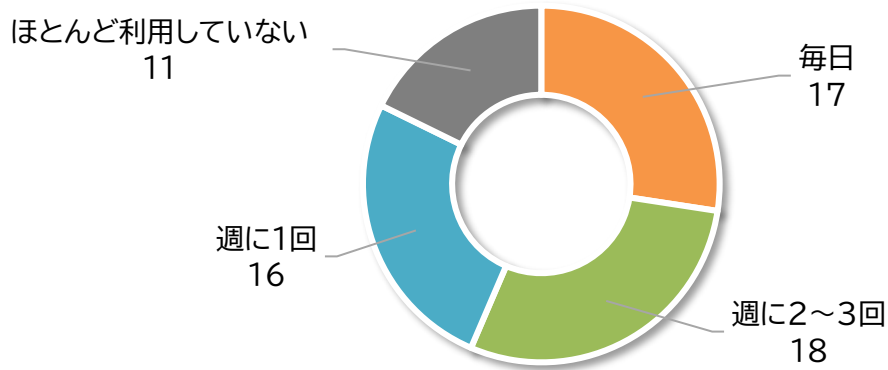
質問3-2 利用した機能で良かったものを教えてください。(複数回答可)

- お知らせ
 - 暮らし情報(広報物などの閲覧)
 - 防災情報(ハザードマップ)
 - アンケート(行事等の出欠確認)
 - トレーニング(専用タブレットのみ)
- … 質問3-3へ



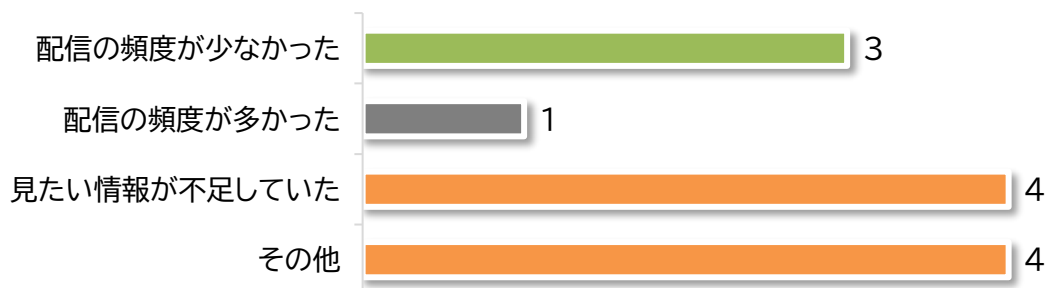
質問3-3 アプリはどのくらいの頻度で利用されましたか？(どれか1つに☑してください)

- 毎日
 - 週に2~3回
 - 週に1回
 - ほとんど利用していない
- … 質問3-5へ
- … 質問3-4へ



質問3-4 利用が少なかった理由を教えてください。(複数回答可)

- 配信の頻度が少なかった
 - 配信の頻度が多かった
 - 見たい情報が不足していた
 - その他(具体的に:)
- … 質問3-5へ



(その他の理由)

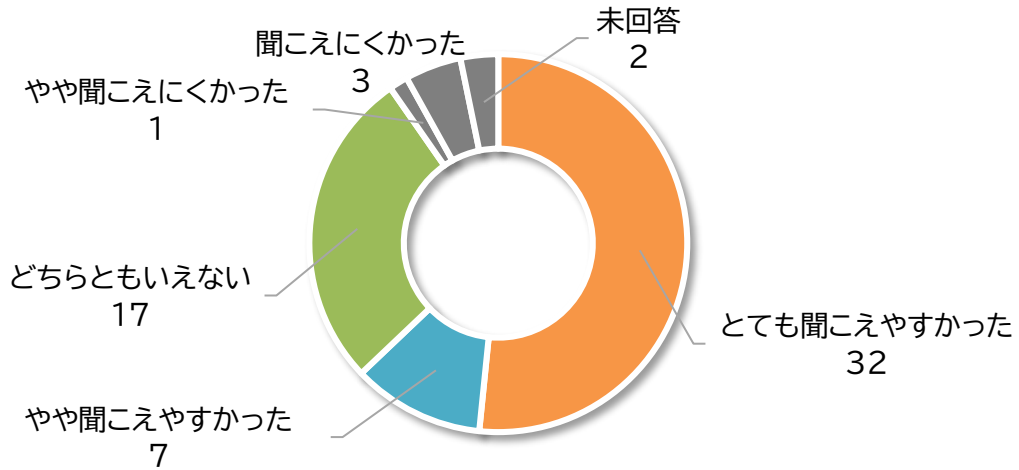
- ・普段、使い慣れていない事と、タブレットで情報を収集する習慣がない
- ・デジタル化に反対
- ・登録したばかりなので

質問3-5 既存の情報配信ツール(音声告知放送、すぐメールなど)と比較して、どうでしたか？

〈音声の聞こえやすさ〉(どれか1つに☑してください)

- とても聞こえやすかった
- やや聞こえやすかった
- どちらともいえない
- やや聞こえにくかった
- 聞こえにくかった

… 質問3-5〈情報の伝わりやすさ〉へ

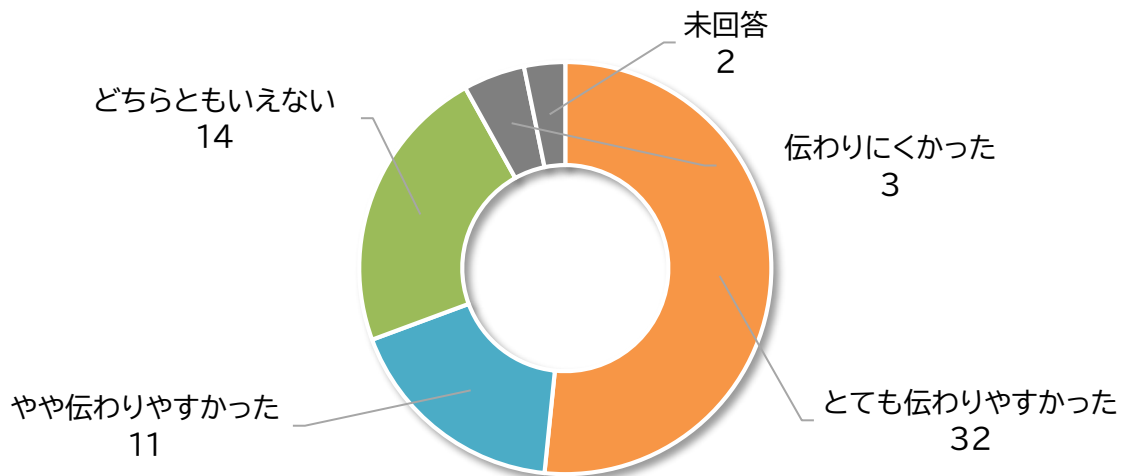


質問3-5 既存の情報配信ツール(音声告知放送、すぐメールなど)と比較して、どうでしたか？

〈情報の伝わりやすさ〉(どれか1つに☑してください)

- とても伝わりやすかった
- やや伝わりやすかった
- どちらともいえない
- やや伝わりにくかった
- 伝わりにくかった

… 質問4へ



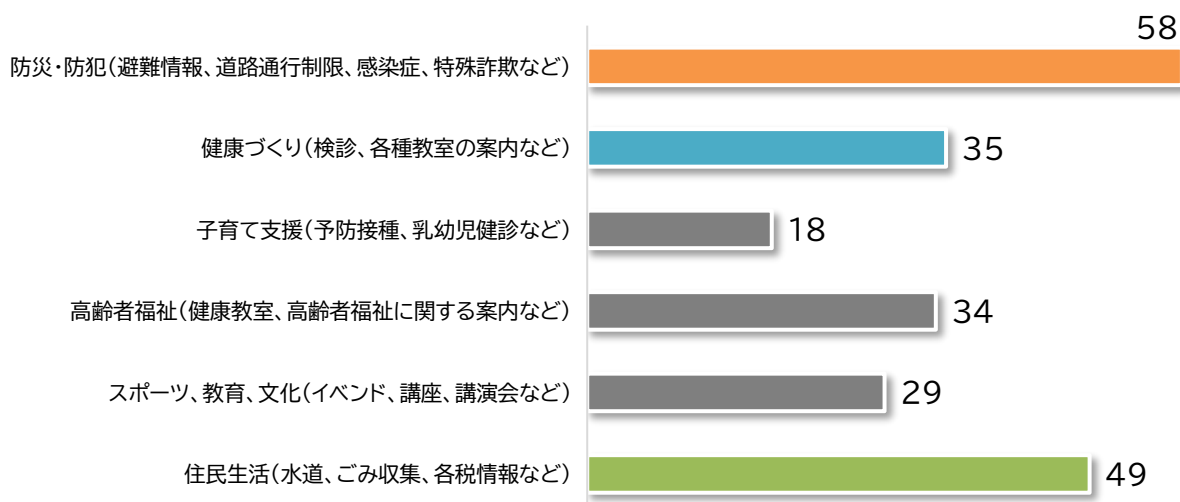
- 💡 お知らせ、くらし情報、防災情報は「利用した機能」と「良かった機能」に挙げられており、半数以上の方が週に2～3回の頻度で利用いただきました。利用者はタイムリーな情報提供を望んでいる傾向が伺えました。
- 💡 一方でトレーニング機能については、今回参加いただいた方は普段からスマートフォンの利用されていることもあり、利用頻度は高くありませんでしたが、これは利用者のリテラシーの高さの裏返しであり、専用タブレット端末でなくても自身のスマートフォンで情報を取得できる環境が整っていると推測されます。また、アンケート機能については、今回は地区内での利用はありませんでした。
- 💡 既存の情報配信ツール(音声告知放送やすぐメールなど)と比較して、約60%以上の利用者が「音声の聞こえやすさ」、「情報が伝わりやすい」と回答いただき、既存の情報配信ツールに替わる新たな情報配信ツールとしても活用できると考えます。

質問4 今後、どの様に活用していくとよいと思いますか？

質問4-1 今後配信してほしい情報はありますか？(複数回答可)

- 防災・防犯（避難情報、道路通行制限、感染症、特殊詐欺など）
- 健康づくり（検診、各種教室の案内など）
- 子育て支援（予防接種、乳幼児健診など）
- 高齢者福祉（健康教室、高齢者福祉に関する案内など）
- スポーツ、教育、文化（イベント、講座、講演会など）
- 住民生活（水道、ごみ収集、各税情報など）

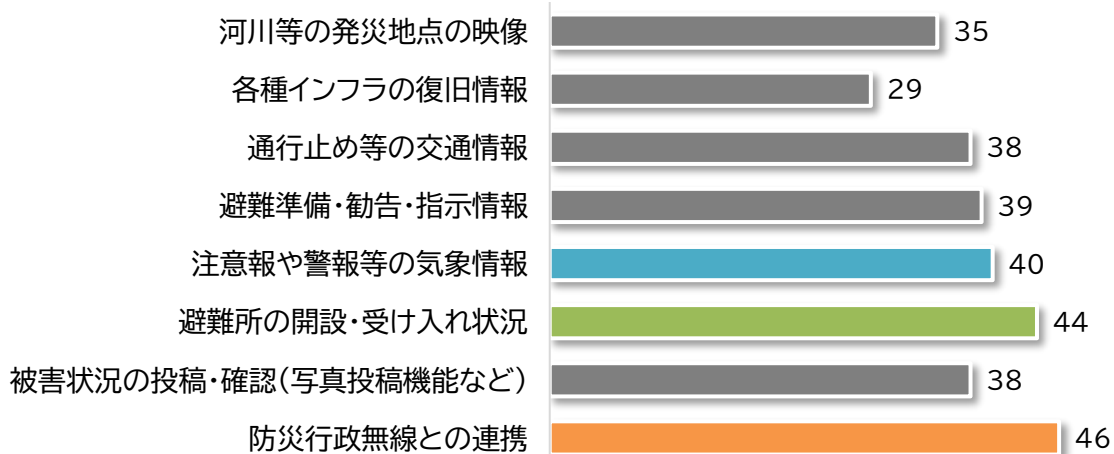
… 質問4-2へ



質問4-2 今後、どのような機能を提供してほしいですか？〈防災関連〉(複数回答可)

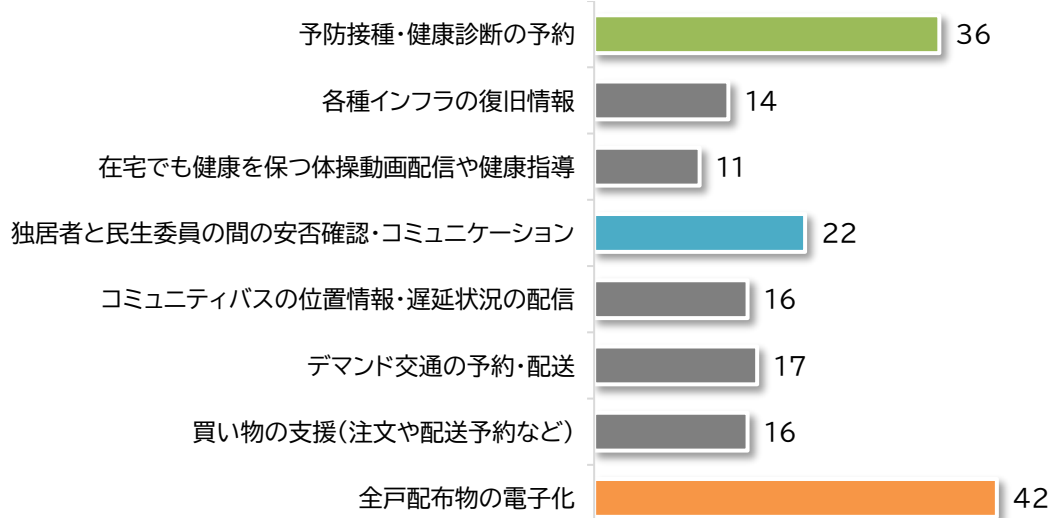
- 防災行政無線との連携
- 被害状況の投稿・確認(写真投稿機能など)
- 避難所の開設・受け入れ状況
- 注意報や警報等の気象情報
- 避難準備・勧告・指示情報
- 通行止め等の交通情報
- 各種インフラの復旧情報
- 河川等の発災地点の映像

… 質問4-2〈その他〉へ



質問4-2 今後、どのような機能を提供してほしいですか？〈その他〉(複数回答可)

- 全戸配布物の電子化
- 買い物の支援(注文や配送予約など)
- デマンド交通の予約・配車
- コミュニティバスの位置情報・遅延状況の配信
- 独居者と民生委員の間の安否確認・コミュニケーション
- 在宅でも健康を保つ体操動画配信や健康指導
- 予防接種・健康診断の予約



今後の活用に関するアイデアやご要望などありましたら記入をお願いします。

- ◆ 市政や中野市の情報は勿論、国内外の色々な詳細を確認出来たらいいかなと思います。
- ◆ 高齢者が多い地域では、もう少し簡単に使えるような工夫をしなければまずい。100%タブレットで情報を発信するのは非常に難しいと思う。
- ◆ 中野市として情報発信のアイテムとしてスマホやタブレットを利用して発信するのであれば、早めに全戸に配布した方がよい。マスコミ等を利用し、全国に中野市を PR するよいチャンスであると思う。予算面もあると思うが、バナーを利用する方法もある。企画及び中野市全職員からより良い中野市をつくる為のチエを出して下さい。
- ◆ 画かくの大きさがあるので、広報紙等大判の広報物は、ただ PDF に変換して取り込んだだけでは見にくい。スマホやタブレットに合わせて工夫して欲しい。
- ◆ 今、活用などで要望は思いつかないですが、使用しているうちに困った事が出て来るかと思しますので、その時に要望を言えるような窓口をお願いします。
- ◆ パソコンへのアプリインストール方法を知りたい。お知らせの後、くらしの情報がかなり遅く入る。スマホによっては、アプリの取得が出来ない。
- ◆ 近隣との交流を含めて、回覧板は大切だと感じます。デジタル化する事での交流が遮断される事は「？」と思うので、私の意見としては、タブレットは「×」いらぬですね。
- ◆ 閲覧済のお知らせ等を消去ができる様にした方が良いのでは？
- ◆ デマンドとは何か？
- ◆ 防災無線は、雨音や交通の音で聴き取れない一方、何かあったことが分かりやすい。アプリは、防災などの内容が分かりやすいが、アプリの通知設定が仕事に邪魔になるので、一長一短に思う。両方の共存が続くといいですね。
- ◆ 回覧物(紙の印刷物)は極力減らし、ネット情報にしてほしい。一律全員が無理なら、できる人からやってもよい。
- ◆ タブレットは日本製にして欲しい。
- ◆ 紙は必要無し。IT 化進めて下さい！
- ◆ アンケート回答にタブレットを利用しようとしたが、「このサイトにアクセスできません」のメッセージでした。
- ◆ 市から各市民への双方向の連絡がしやすくなると良いのではないかと思います。また、市から各区への連絡報告などの一元的に管理してもらいたいと思います。
- ◆ 家に Wi-Fi 環境がない場合はどうなるか？アンケートにアクセスできません。なので紙で記入しています。ハザードマップ広域図 11→表示されなかった。

4 配信者アンケートの結果

今回、実証に協力いただいたモデル地区の配信者を対象に「ライフビジョン」を利用した感想等をまとめました。

① 配信登録をした方

区長、委員長

② ライフビジョンの配信操作

とても簡単だった(3区)

③ ライフビジョンを利用した効果

- ・行事の実施、中止が容易に周知できた。(2区)
- ・緊急工事などの至急連絡が必要な情報を迅速に配信できた。(1区)
- ・紙の回覧板よりも準備に要する時間、手間が省力できた。(3区)
- ・外出先での事後確認に役に立った。(3区)

④ 試行運用で課題と感じたこと

- ・スマホ等の使い方に慣れない人から操作に対する不安の声があった。(2区)
- ・高齢者等でスマホを保有する人を増やす必要があると感じた。(2区)
- ・登録者数が増えないと紙の回覧版と併用運用になるため負担が増える。(2区)
- ・短い任期で役員が変わるため、配信するための運用体制を構築することが難しい。(1区)

⑤ その他

- ・アプリのインストールをしてもらうための説明会を行った方がよい。
- ・グループ別に配信ができれば大変便利。
- ・特定の方に配信することができれば、会議資料のペーパーレス化ができ手間が省力になる。
- ・配信担当者の自宅から配信登録を行っているため、公民館にインターネット環境を整備する必要と感じた。

5 考察

(1) 自治会業務のデジタル化について

令和5年1月から開始した「コロナに負けない全市民ふれあい DX 事業」において、モデル地区に協力をいただいた区役員、区民の皆さまから貴重なご意見をいただきました。

自治会業務と仕事の両立が難しい、紙の配布物を準備する時間、手間がかかる、区の道普請などに若者が参加してもらえないなど役員等の担い手不足に起因する課題であると考えています。

今回、区の配布物をデジタル化したことにより、時間にとらわれずに手軽に区の情報を入手できた点、紙の回覧板よりも準備に要する時間や手間が省力できた点については、課題の解決に繋がるものと期待でき、スマートフォンアプリから区のお知らせを閲覧できる環境の構築により、若い世代が自治会活動を知るきっかけとなり、地域コミュニティへの理解が自治会活動の活性化に繋がるものと考えます。

その一方で、アプリ登録の促進やデジタルに慣れない方への配慮、地域交流が少なくなってしまうといった課題があげられました。

また、多くの自治会は、1年単位で役員が交代することから、新たな年に情報配信の体制を整えることができないなどといった課題が懸念されます。区の役員をはじめ、区民にデジタル化による効果を丁寧な説明により、自治会業務のデジタル化を広げていく必要があると考えます。

(2) 時代の変化に合わせた情報配信システムの構築について

音声告知放送システムについて、令和8年3月 31 日でメーカーサポートが終了することから、時代の変化に合わせた情報配信システムの構築が急務となっています。今回試行導入した情報配信システムは、ホスティングサービスを利用したクラウド環境から、住民の個人所有のスマートフォンに対して情報配信するため、時間や場所にとらわれることなく、市の情報を取得することができるようになり、ICTの活用により行政サービスの向上と効率化が図れるものと考えます。

また、今後追加してほしい機能として、「防災行政無線と連携」「避難所の開設・受入れ状況」など、防災・防犯に関する情報配信を望む意見が目立ったことから、災害時にも活用できる情報配信システムの構築は必要であると考えます。

6 まとめ

今後、自治会業務のデジタル化を推進していくためには、持続可能な運用体制の構築が大切です。運用にあたって、区の役員や情報配信者などの役割を決め進めていくこととなりますが、発信者は必ずしも区の役員が担うのではなく、区民の力を借りて情報配信するサポート体制などを構築することで持続可能な運用に繋がると考えます。

時代の変化に合わせた情報配信システムについては、近年のスマートフォン保有率や今回のアンケート結果からも住民の個人所有のスマートフォンに対して情報配信できるシステムの導入により、誰もが自分のライフスタイルに沿った情報配信手段を選択でき、隔てなく情報を取得できることから大変有効であると考えます。

今回、実証に協力をいただいたモデル地区の区の役員をはじめ、区民の皆様の意見を参考に、今後も、ICT 活用による行政サービスの向上と効率化を推進して参ります。