

第1章 自治会活動における情報発信と共有の役割と期待*

1.1 問題意識の背景

(1) 「問題解決の場」としての自治会・町内会

現在、我々の身のまわりにおいて、防犯、防災、高齢化による諸問題の発生しているが、これらを自治体で解決するには人・モノ・金の面で困難である。こうした状況の中、「問題解決の場」としての自治会が期待され、様々な取り組みがなされているものの、高齢化が進んだ自治会で対処するのは難しい。

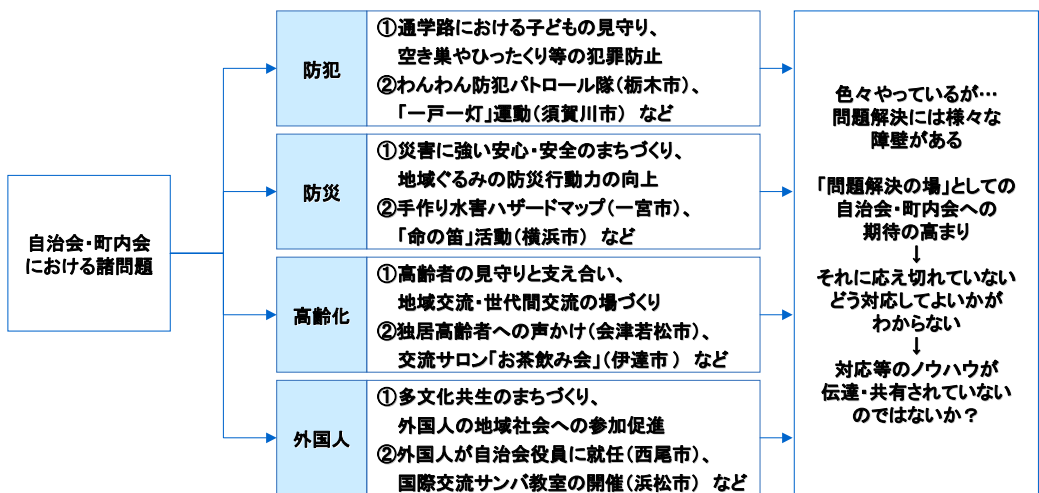


図 1-1-1 自治会・町内会をめぐる諸問題

(2) 自治会活動における3つの問題

こうした問題解決が自治会で対処が難しい要因を確認すると(図 1-1-2)、過去に実施した東北5市県庁所在地における自治会・町内会調査の結果によると、「役員のなり手不足」、「会員の高齢化」、「町内会行事への住民参加の少なさ」等の問題はいわき市だけではなく、東北の地方都市ではメジャーな問題である。

そこで、「問題解決のための情報が不足している」として、情報の伝わり方はセグメント毎(「現役核家族世帯」、「退職核家族世帯」、「現役&退職同居世帯」)に違うとする。「核家族世帯」は「同居世帯」に比べて、家族内外における情報のネットワークが少ないと考えられる(図 1-1-3)。

*本稿は2011年2月15日に行われた『第2回いわき市自治会・町内会等まちづくり講座』のプレゼンテーション資料を一部加筆・改変をして文章化したものである。

自治会・町内会の運営上で困っていること						単位: %
	福島市 N=493	青森市 N=231	秋田市 N=576	山形市 N=371	盛岡市 N=193	
町内会の役員のなり手不足	59.8	68.8	64.4	65.0	74.1	
会員の高齢化	58.6	60.6	60.8	60.4	63.7	
町内会行事への住民の参加の少なさ	48.7	58.9	52.4	53.4	68.3	
日中、留守の世帯が多い	22.5	31.2	7.3	22.4	18.1	
集会施設がない／狭い／不便	20.3	26.4	9.4	22.4	20.2	
町内会のルールを守らない住民の存在	19.5	35.5	9.0	30.5	26.9	
予算の不足	16.2	16.5	12.5	16.7	9.8	
行政以外の団体との関係(負担金等)	14.6	19.0	11.1	14.6	19.7	
行政との関係(依頼の多さ等)	14.4	17.3	7.1	12.4	34.7	
加入世帯の家族構成が把握できない	12.4	22.1	7.3	16.4	20.2	
世代間のズレ	10.3	12.1	4.3	6.7	12.4	
運営のための経験や知恵が足りない	9.9	10.0	3.5	7.3	6.7	

図 1-1-2 自治会・町内会の運営上で困っていること

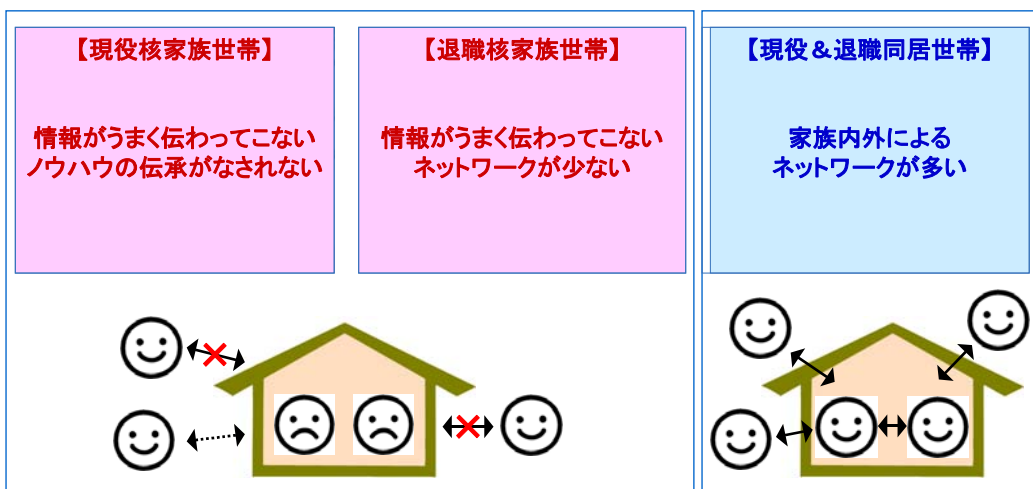


図 1-1-3 自治会・町内会をめぐる諸問題

(3) 問題解決の切り口としての「情報発信と共有」

3つのセグメントで自治会運営上の問題を見ていくと(図 1-1-4)、退職核家族では「自治会行事への住民の参加の少なさ」が多く、それに起因する世帯の把握の困難さが推察できる。一方の現役核家族は、「運営のための経験や知恵が足りない」といった経験不足をあげる人が多く、退職層から現役層へ運営上のノウハウが伝承されていないようである。

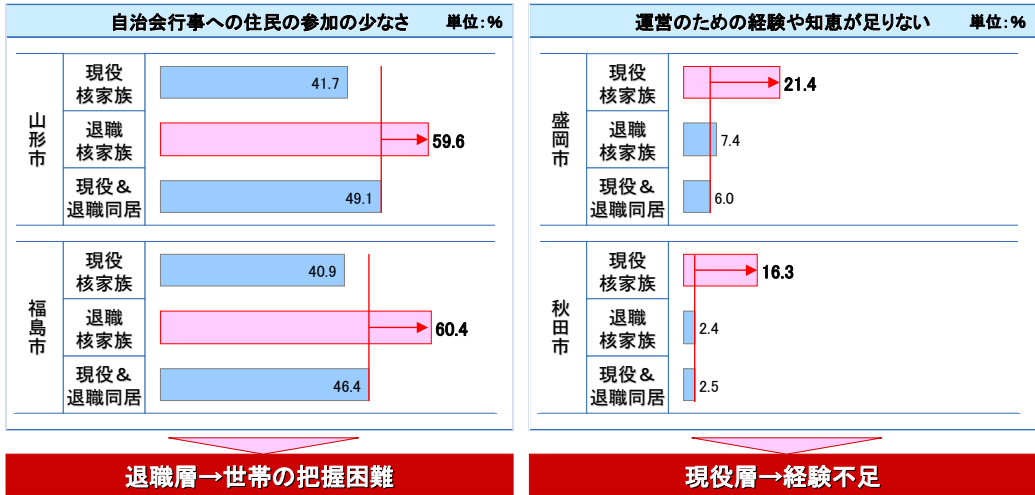


図 1-14 世帯別でみた町内会運営上の困りごと

次に生活上の問題を見ていくと（図 1-1-5）、現役核家族は他のセグメントと比べて、「治安・少年非行・風紀の悪化」や「保育園・学校などの育児・教育施設の不足」といった子育て上の問題が高く、問題から出来るニーズの世代間格差が存在していると考えられる。こうしたギャップを埋めるために、「情報の発信と共有」が必要であると考えられる。

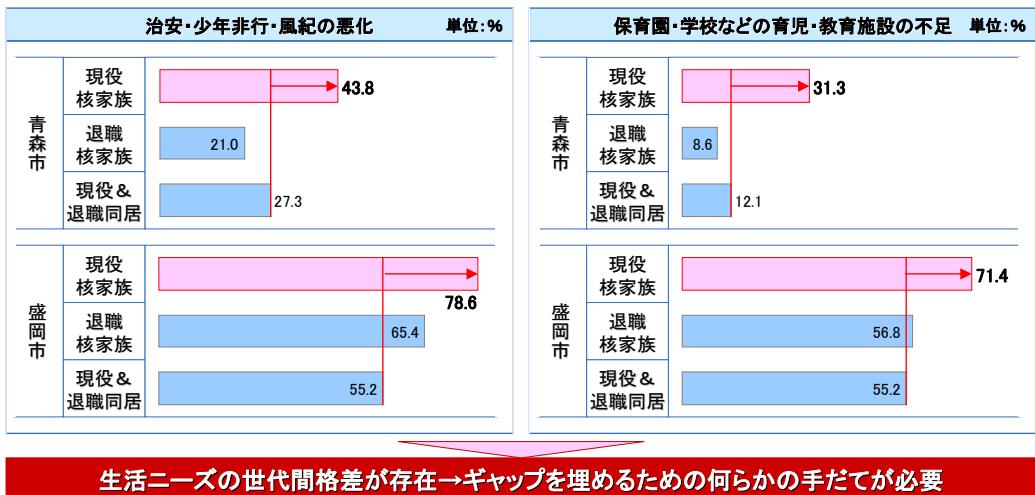


図 1-15 世帯別でみた生活上の問題点

(4) 情報発信と共有の事例

こうした課題を背景にしつつ、情報発信と共有を展開している事例を以下に示す(図 1-1-6、図 1-1-7)。

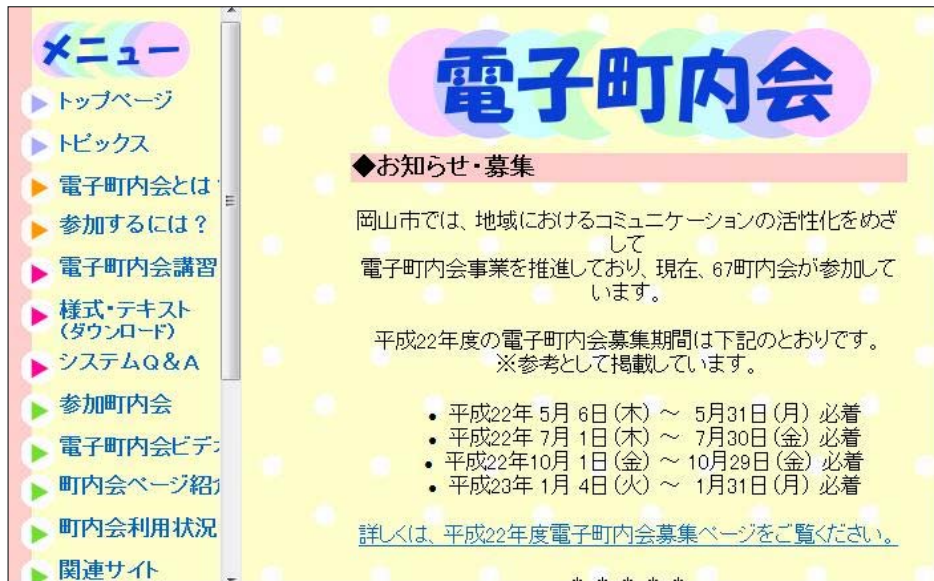


図 1-1-6 サイト名:電子町内会(岡山市) 目的:市役所と住民の情報交換



図 1-1-7 サイト名:こむねとひろしま(広島市) 目的:地域情報化の発展

こうした事例を見ると、情報発信と共有について色々なことが可能になっているのだが、全体の約1割の組織しか参加していないとのことであり、参加率を上げることがこうしたサイトの課題となるだろう（図1-4-8）。

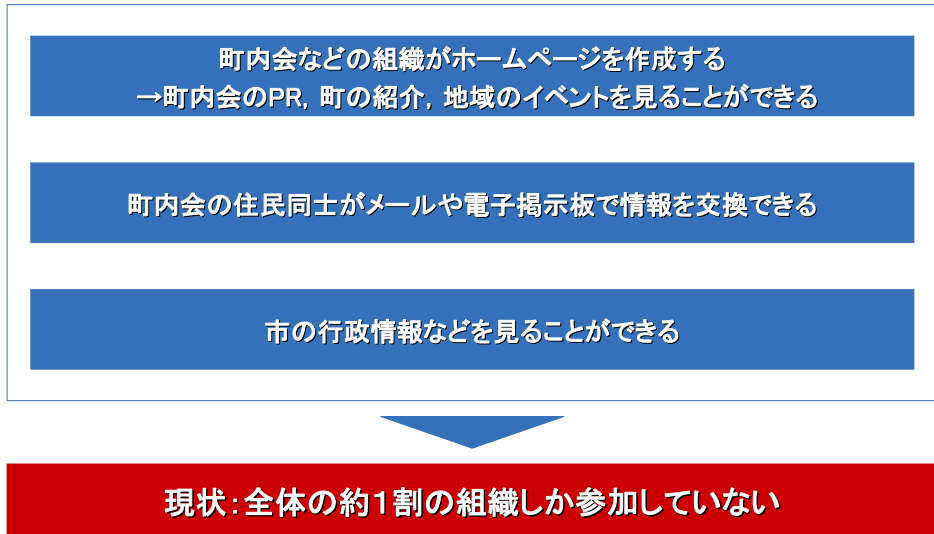


図1-1-8 既存のポータルサイトの現状

(5) 本研究のねらい

(4)の事例から課題を抽出すると、①使いやすさ②人びとのニーズに基づいた情報ではない③自治会・町内会で「ネタ」になるような情報ではないといえる（図1-1-9）。そこで本調査研究は上記の問題を解決するための準備的調査を行った。

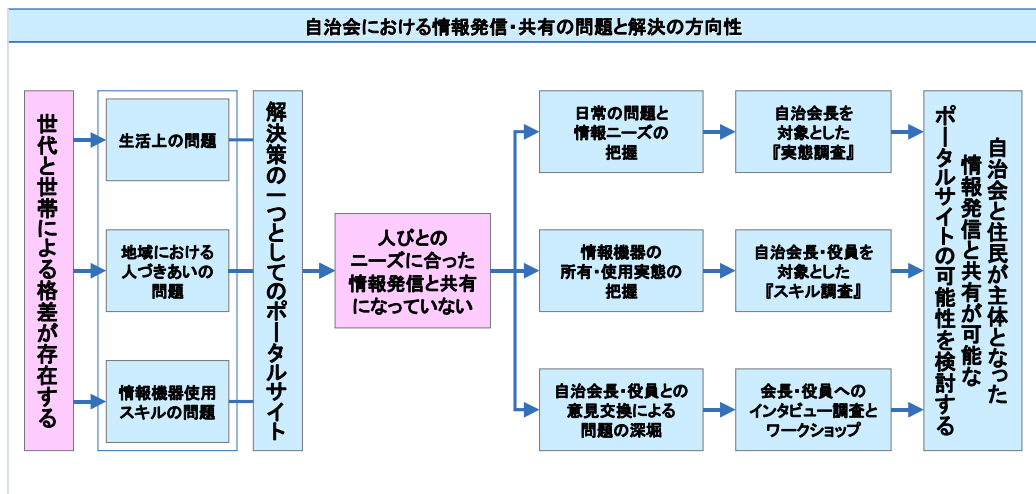


図1-1-9 自治会における情報発信・共有の問題と解決の可能性

1.2 調査概要

「自治会活動実態調査」の調査設計と回収結果等は次の通りである（図 1-2-1）。

調査方法と回収結果			調査の目的と課題	
・対象：いわき市内482自治会の会長 ・調査期間：2010年8月～10月 ・調査方法：郵送による質問紙調査 ・回収結果は以下の通り *不明を除くため合計は100%未満			調査目的 自治会の活動と情報発信と共有実態を明らかにする	
調査課題 <ul style="list-style-type: none"> ・自治会会長はどのような人か ・自治会のプロフィールはどのようなものか ・自治会の活動状況／情報発信と共有の実態はどのようなものか ・自治会の組織構成と機能はどのようなものか ・自治会の防犯・防災活動はどうしているか ・自治会の福祉活動はどうしているか ・自治会と行政の関わりについてどう考えるか 				
項目	回収数	構成比		
合計	251	100.0		
男性計	247	95.4		
20代	0	0.0		
30代	0	0.0		
40代	2	0.8		
50代	11	4.2		
60代	133	51.4		
70代	89	34.4		
80代以上	12	4.6		
女性計	4	1.5		
20代	0	0.0		
30代	0	0.0		
40代	1	0.4		
50代	1	0.4		
60代	2	0.8		
70代	0	0.0		
80代以上	0	0.0		

図 1-2-1 活動実態調査の概要

「情報機器利用調査」の調査設計と回収結果等は次の通りである（図 1-2-2）。

調査方法と回収結果			調査の目的と課題	
・対象：いわき市内482自治会の会長・役員 ・調査期間：2010年8月～10月 ・調査方法：郵送による質問紙調査 ・回収結果は以下の通り			調査目的 会長・役員の情報機器スキルを明らかにする	
調査課題 <ul style="list-style-type: none"> ・自治会会長・役員はどのような人か ・情報機器の所有／設置環境はどのようなものか（パソコン、携帯電話、デジタルカメラ） ・情報機器の活用状況はどのようなものか ・自治会の情報取得方法についての希望はどのようなものか 				
項目	回収数	構成比		
合計	1,433	100.0		
男性計	1,272	88.8		
20代	2	0.1		
30代	21	1.5		
40代	80	5.6		
50代	254	17.7		
60代	603	42.1		
70代	278	19.4		
80代以上	34	2.4		
女性計	161	11.2		
20代	2	0.1		
30代	11	0.8		
40代	23	1.6		
50代	35	2.4		
60代	55	3.8		
70代	33	2.3		
80代以上	2	0.1		

図 1-2-2 情報機器利用調査の概要

1.3 情報発信と共有の必要性

(1) セグメントのプロフィール

以下では、自治会における情報収集の実態・評価・期待について、2010年8-9月に行った自治会『実態調査（会長を対象）』と『スキル調査（会長・役員を対象）』の集計・分析を通じて確認する。「実態調査」における世帯セグメントの比率は「現役核家族」（11.6%）、「退職核家族」（30.1%）、「現役&退職同居」（51.0%）と、三世代家族が半数を占める（図1-3-1）。

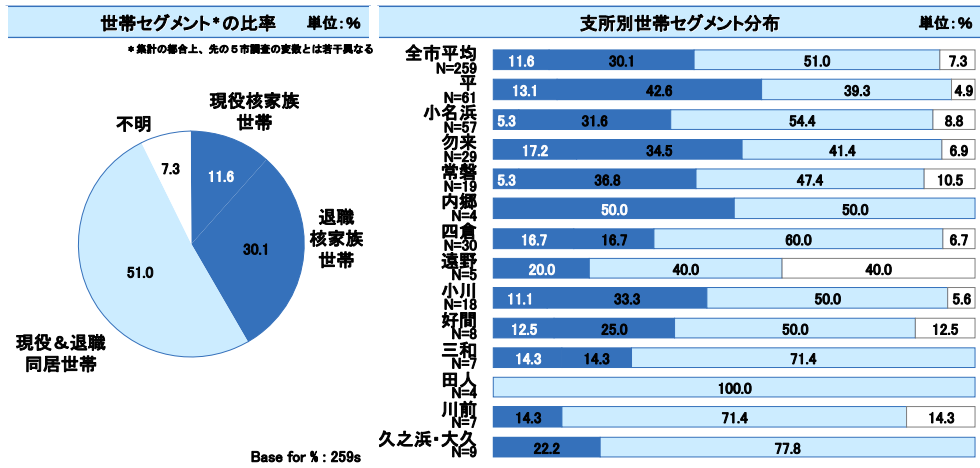


図1-3-1 世帯セグメントの概要

(2) 自治会内での問題点

自治会運営上での困りごとを市内全体で見ると、「町内会の役員のなり手不足」（59.8%）、「会員の高齢化」（49.0%）、「町内会行事への住民の参加の少なさ」（38.6%）が上位3項目である。なり手不足と参加の少なさについては、会長・役員が無関心層へアプローチするためのネットワーク（とその「押し」の強さ）の弱さが要因の一つであるとうかがえる（図1-3-2）。

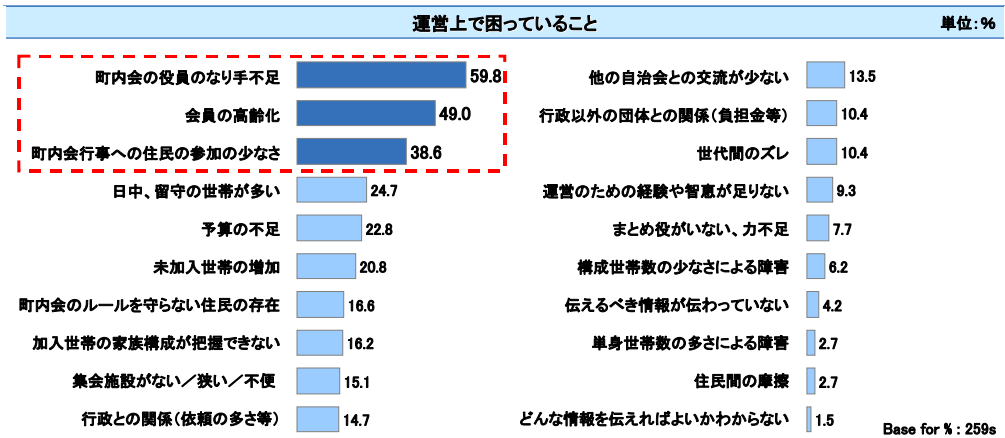


図1-3-2 自治会運営上の困りごと

続いてセグメント毎に見ていくと（図 1-3-3）、退職核家族は「加入世帯の家族構成が把握できない」、現役核家族は「伝えるべき情報が伝わっていない」が他のセグメントよりも多く、各セグメントに属する会長には自治会運営上の独自の悩みが存在するといえる。特に核家族世帯においては他世代からの情報が入りにくいのではないだろうか。

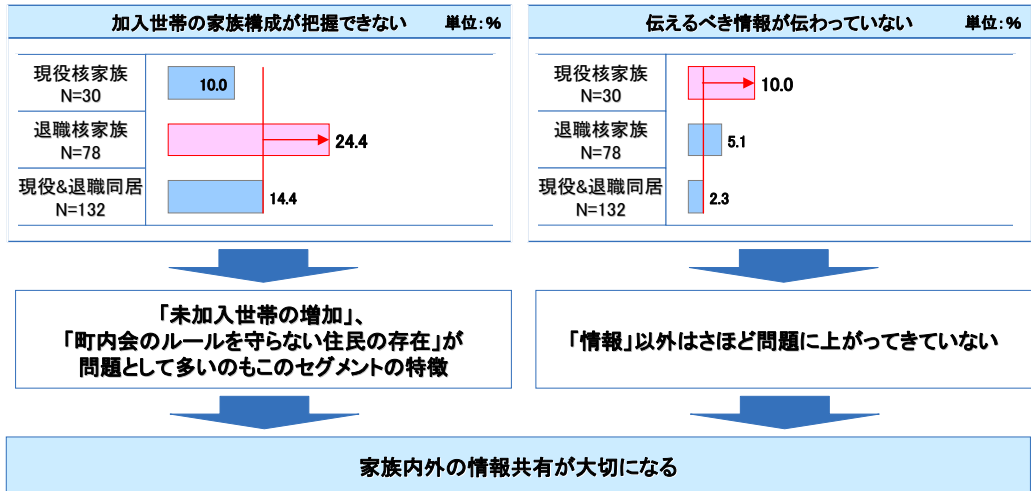


図 1-3-3 世帯別でみた自治会運営上の困りごと

次に地域生活上での困りごとについて確認する（図 1-3-4）。市内全体で見ると、「ゴミ処理の問題」（60.6%）、「移動や交通の問題」（42.5%）、「ひとり暮らしの高齢者への対応」（42.1%）が上位3項目である。

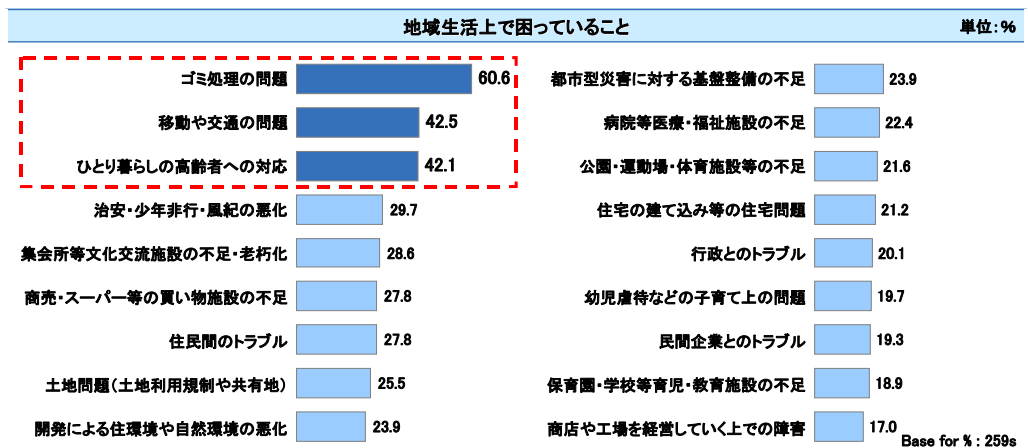


図 1-3-4 地域生活上の困りごと

セグメント毎に見ていくと(図1-3-5)、現役核家族では「治安・少年非行・風紀の悪化」や「商店・スーパー等の買い物施設の不足」といったように、他セグメントに比べて若い世代の会長には生活上の問題が多い。会長の意識からうかがえば、会長をはじめとした若い世代へのサポートが必要ではないだろうか。もっと言えば、会員の世代別にある問題ニーズに合わせた対応方法が自治会には必要なのではないか。

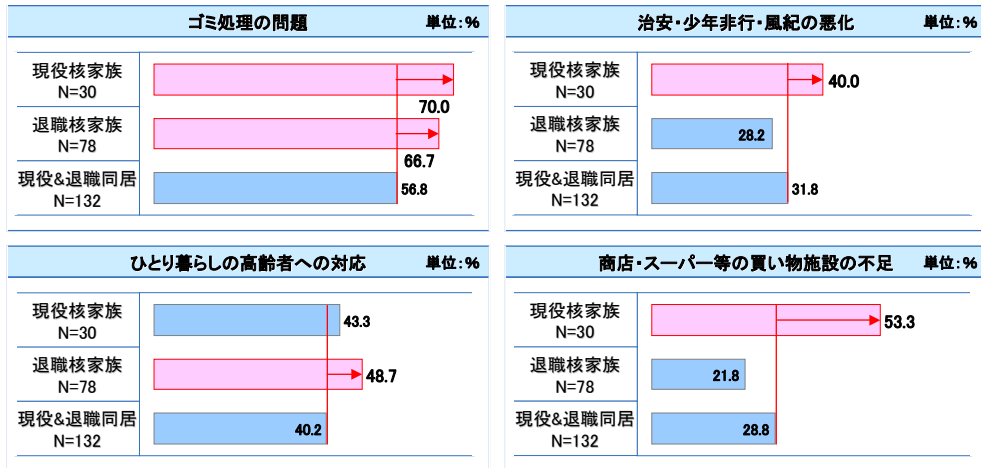


図1-3-5 世帯別でみた地域生活上の困りごと

(3) 自治会内での情報発信・共有の現状

次に自治会内での情報発信・共有の現状について確認すると(図1-3-6)、全体では「国や自治体が発行する広報誌の内容」(79.9%)、「役員会、例会、総会に関する情報」(76.8%)が多い。また、現役核家族、退職核家族の2セグメントが「防災に関する情報」の発信・共有が多い。また、若い世代に「まちづくり」が多く、将来のことを考えているのか関心が高い。

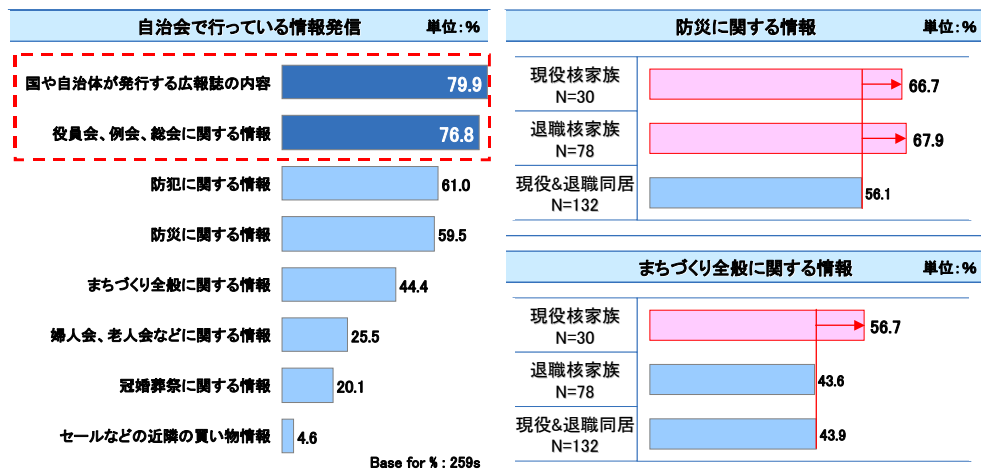


図1-3-6 自治会で実施している情報発信

情報発信と共有の手段について見ると（図 1-3-7）、「回覧板」（92.3%）が殆どである一方で、「チラシ等配布」（32.8%）や「独自の会報」（23.2%）はそれぞれ3割前後である。セグメント毎に見ると、現役核家族と退職核家族で「チラシ・パンフ」が多く、退職核家族は「独自の会報」が多く、セグメントによる利用媒体の違いが見受けられる。

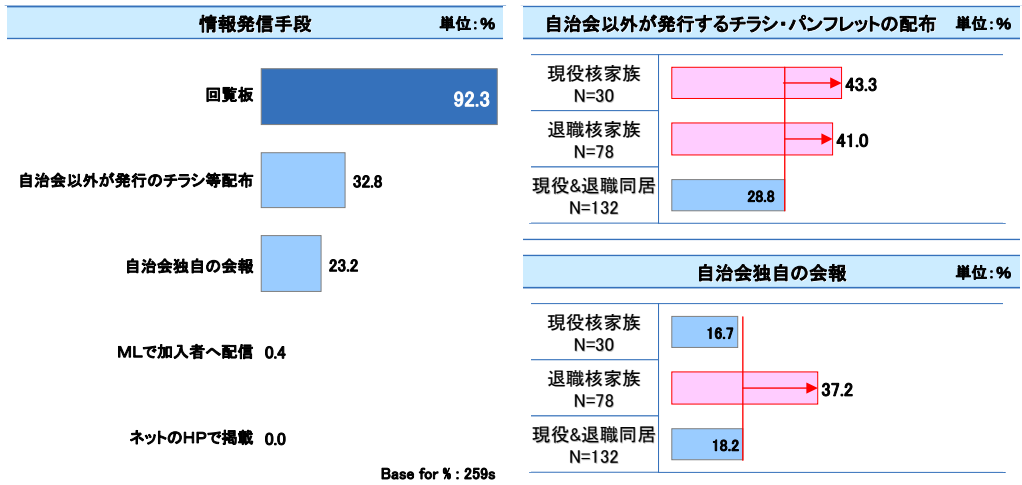


図 1-3-7 情報発信と共有の手段

(4) 情報発信と共有の評価と期待

これまでの情報発信と共有についての評価を見ていくと（図 1-3-8）、どの世代も現状の情報発信・共有に満足しているが、退職世代（核家族+現役&退職）に不満がやや多いことがわかる。

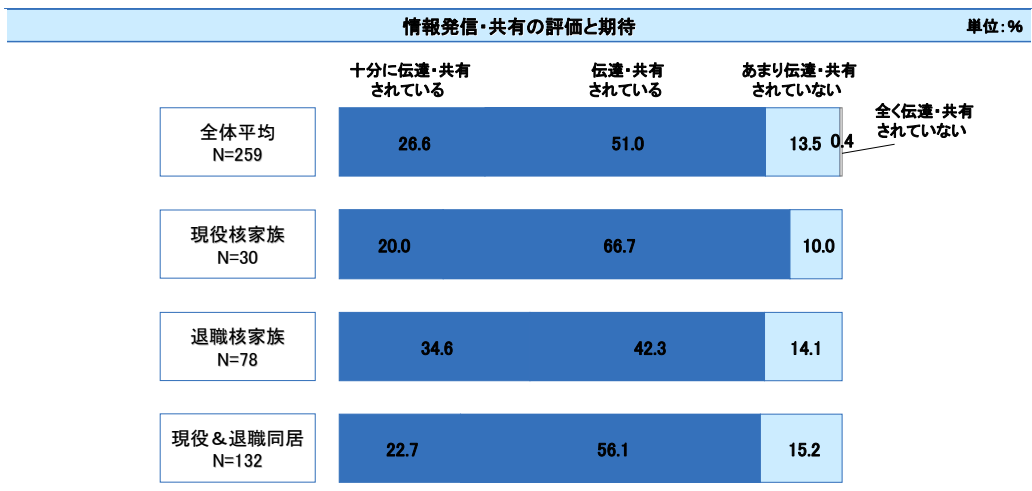


図 1-3-8 情報発信と共有の評価と期待

『スキル調査』による会長・役員に対する今後の情報発信・共有期待を見ると、「自治会・町内会の行事・施設の案内等の情報」を収集したい媒体は、「回覧板」(94.0%)が殆どであり、次いで「掲示板」(26.0%)である。セグメント別では、現役核家族が「メール配信」や「ホームページ」が他セグメントより多く、若い世代はネット媒体による情報を求めているといえる。

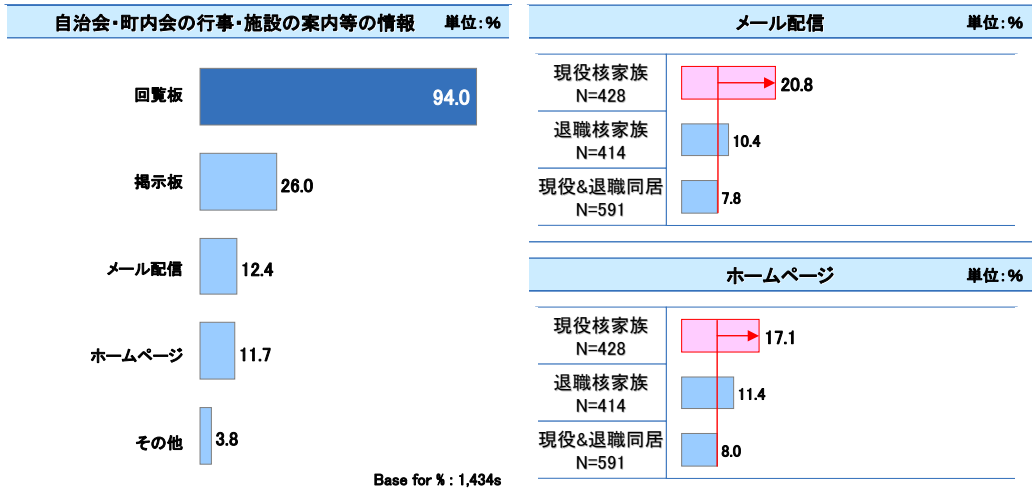


図 1-3-9 自治会の行事・施設の案内等の情報発信と共有への期待

「市の行事・施設の案内等の行政情報」を収集したい媒体はここでも「回覧板」(90.7%)が殆どであり、次いで「掲示板」(25.2%)となっているが、「ホームページ」が 21.6%とやや多い。セグメント別でも、現役核家族が「ホームページ」、「メール配信」が他セグメントより多く、先の結果と同様に、若い世代はネット媒体による情報を求めている(図 1-3-10)。

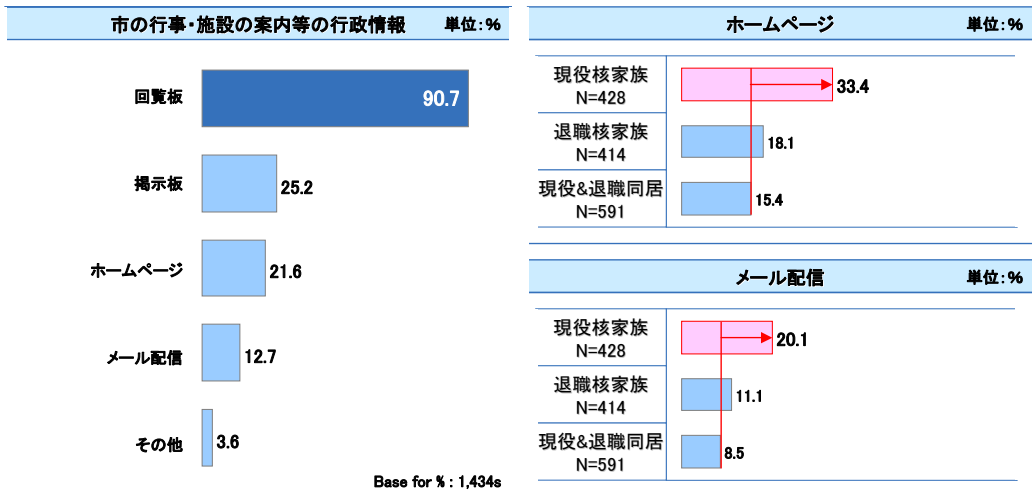


図 1-3-10 市の行事・施設の案内等の行政情報の発信と共有への期待

「災害・防災等の情報」について見ると（図1-3-11）、「回覧板」（84.2%）が殆どであり、次いで「掲示板」（25.4%）、「ホームページ」（21.1%）となっているが、「メール配信」（19.5%）も2割近くになっており、他の情報と比べて多様な媒体での発信を求めているといえる。セグメント別でも、現役核家族がネット媒体による情報を求めている。

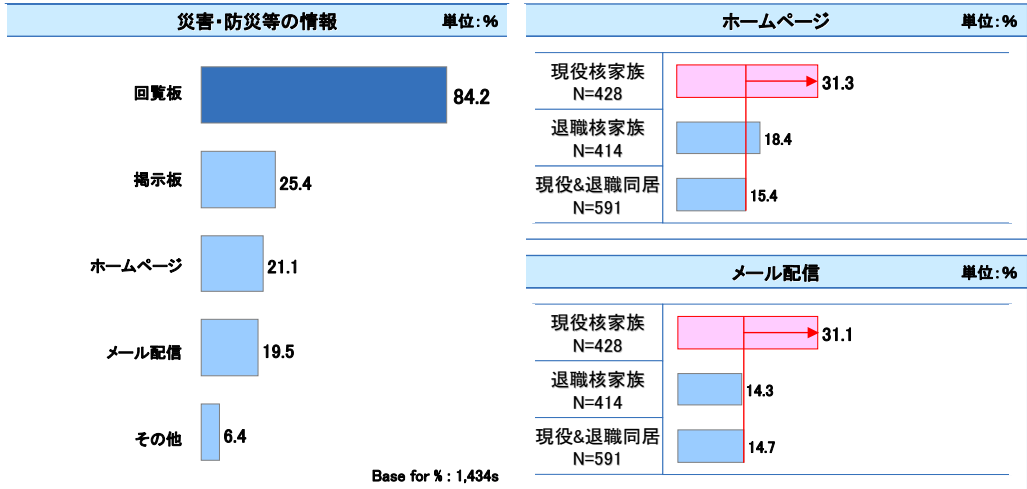


図 1-3-11 災害・防災等の情報発信と共有への期待

1.4 情報機器の利用実態

(1) 情報機器の所持率

携帯電話の所持率が高く、パソコンの所持率が低い→パソコンは所持しづらいもの（携帯性、価格面）。セグメント別では、現役核家族ほどパソコン所持率が高い。また、退職核家族ほど所持率が低く、所持しづらいもの、必要のないものという認識が大きいと考えられる（図1-4-1）。

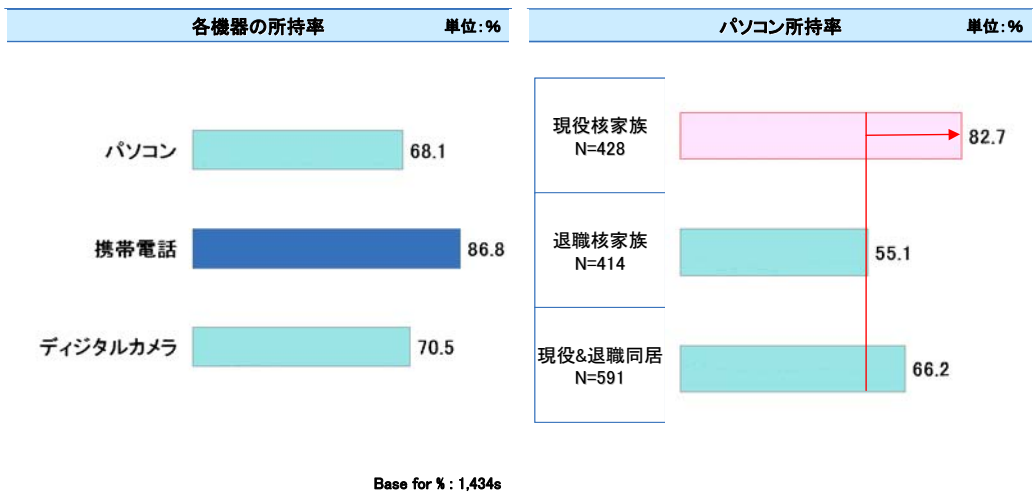


図 1-4-1 各機器の所持率と世帯別 PC 所持率

(2) 情報機器の使用率

携帯電話の使用率が高く、パソコンの使用率が低い→使用できる環境がない、使用できない。セグメント別では、現役核家族ほどパソコン使用率が高く、退職世代を含む家族ほどパソコンに触れたことのない人が多いことがうかがえる(図1-4-2)。

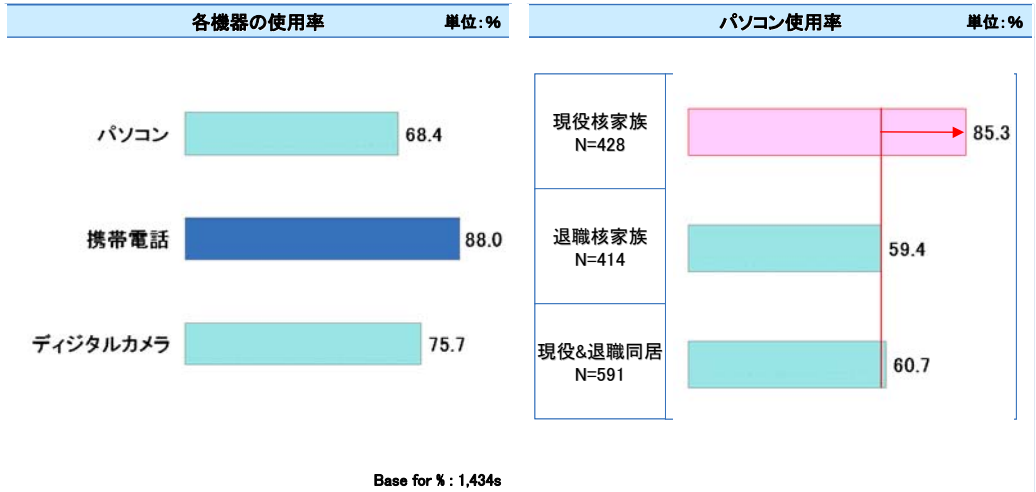


図1-4-2 各機器の使用率と世帯別PC使用率

(3) 所持率・使用率の関係とインターネット

パソコンの所持率と使用率をセグメント別にみると(図1-4-3)、現役核家族、退職核家族ともに使用率が所持率を上回っているのに対し、現役&退職同居では所持率が使用率を上回っている。現役&退職同居では、所持していても使用していない、使用できない可能性がうかがえる。インターネット使用率をみると現役核家族が高く、退職世代を含んだ家族では使用率が低い。退職世代を含んだ家族はインターネットに不慣れな傾向が強いとかがえる。

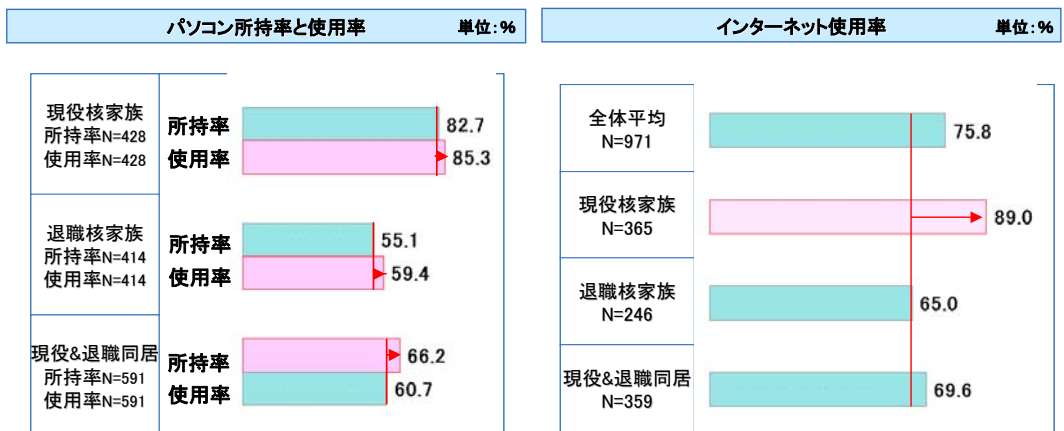


図1-4-3 世帯別のPC所有/使用率とネット使用率

(4) 情報機器の使用機能

パソコンでのインターネットで使用したことのある機能についてセグメント別にみると（図1-4-4）、現役核家族が多くの特徴を使用したことがある割合が高い。現役核家族は、多くの機能を使用できるスキルが高いのではないかと。

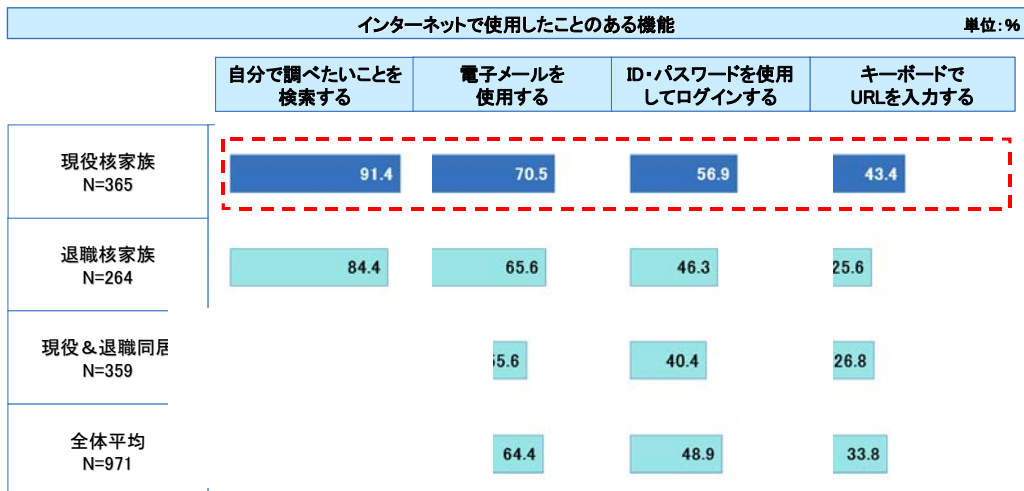


図1-4-4 世帯別で見たネットで使用したことのある機能

(5) 情報機器活用に向けて

「情報機器を活用するための講習会や勉強会を開催した場合、参加しようと思うか」という問いに対して、「参加しようと思う」の割合が高い（図1-4-5）。セグメント別では、現役&退職同居に「参加しようと思う」が多く、現役核家族に「参加しようと思わない」が多いことから、退職世代を含んだ家族では情報機器を活用したいと思っている傾向が強いことがうかがえる。

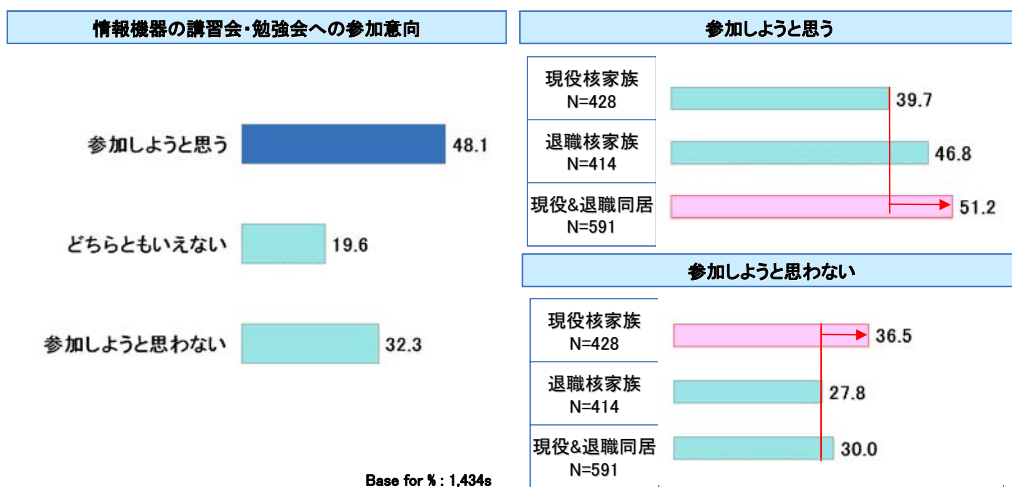


図1-4-5 情報機器講習会・勉強会への参加意向

1.5 情報共有と発信に向けて

(1) 調査のまとめ

これまでの調査をまとめると次のようになる（図1-5-1）。

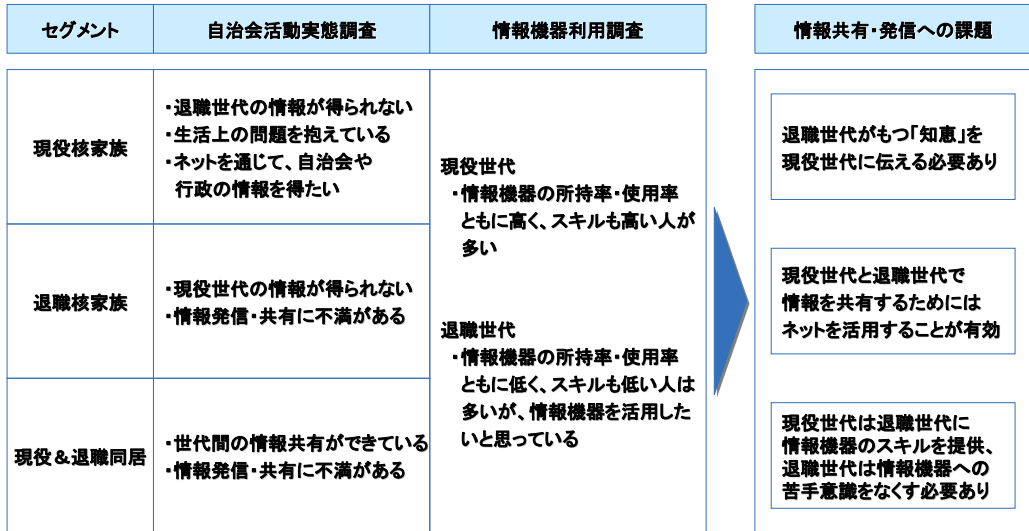


図1-5-1 情報機器講習会・勉強会への参加意向

(2) 情報共有・発信は何をもたらすのか

情報が共有・発信されるとどんな得＝ベネフィットがあるのだろうか。運営上の困りごとを、共有されている／されていないの軸で見ると、共有されていないと考える自治会では「未加入帯の増加」「他の自治会との交流が少ない」「まとめ役がいない」「家族構成が把握できない」といった問題が多く認識されている（図1-5-2）。

	運営上で困っていること		差 (共有発信されている－されていない)
	共有・発信されている	共有・発信されていない	
未加入世帯の増加	18.9	36.1	▲17.2
他の自治会との交流が少ない	11.4	27.8	▲16.4
まとめ役がいない、力不足	6.5	16.7	▲10.2
加入世帯の家族構成が把握できない	14.9	25.0	▲10.1
町内会行事への住民の参加の少なさ	39.3	44.4	▲5.1
伝えるべき情報が伝わっていない	3.5	8.3	▲4.8

図1-5-2 情報共有・発信評価別で見た運営上の困りごと

次に今後必要な情報を見ていくと(図1-5-3)、「まちづくり全般」、「婦人会、老人会」、「役員会、総会」に関するもので差が大きく、一方で「買い物情報」、「広報誌の内容」、「防犯」、「防災」の差は小さい。これは後者が全ての人たちに必要な情報(「基本情報」)であり、前者は情報感度が強いまたはセグメント毎に必要な情報(「活動情報」)といえる。

今後、必要な情報共有・発信の内容				単位: %
	共有・発信 されている	共有・発信 されていない	差 (共有発信されている-されていない)	
まちづくり全般に関する情報	62.7	36.1	26.6	
婦人会、老人会などに関する情報	33.3	16.7	16.6	
役員会、例会、総会に関する情報	74.6	58.3	16.3	
冠婚葬祭に関する情報	17.4	2.8	14.6	
防災に関する情報	80.6	72.2	8.4	
防犯に関する情報	73.1	66.7	6.4	
セールなどの近隣の買い物情報	3.5	0.0	3.5	
国や自治体が発行する広報誌の内容	79.6	83.3	▲ 3.7	

図1-5-3 情報共有・発信評価別で見た情報期待

(3) 情報共有・発信に向けた施策の方向性

こうした結果をふまえ、情報共有と発信に向けた方向性については「ソフト面での対応」と「ハード面での対応」の2つが考えられる。基本になるのは、「人々のニーズにあった／問題解決に寄与する情報」であること、そして「使いやすい」ことである(図1-5-4)。

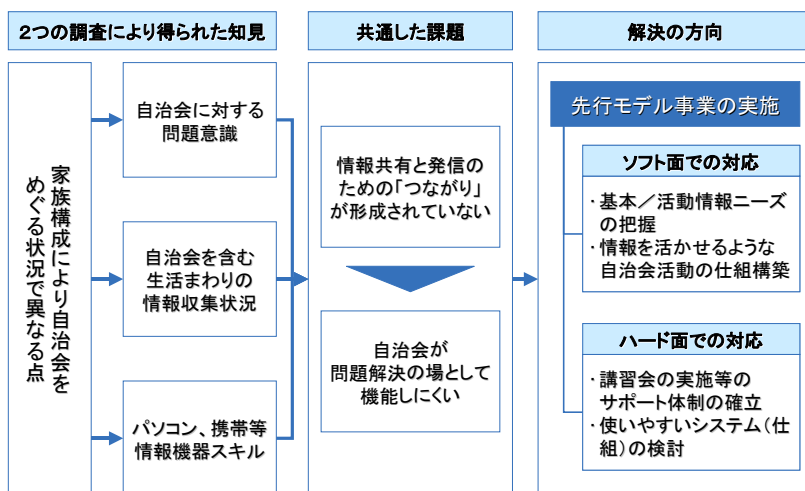


図1-5-4 情報共有・発信に向けた施策の方向性

図1-5-4で示した2つの方向を具体的に示したのが次の図1-5-5と図1-5-6である。

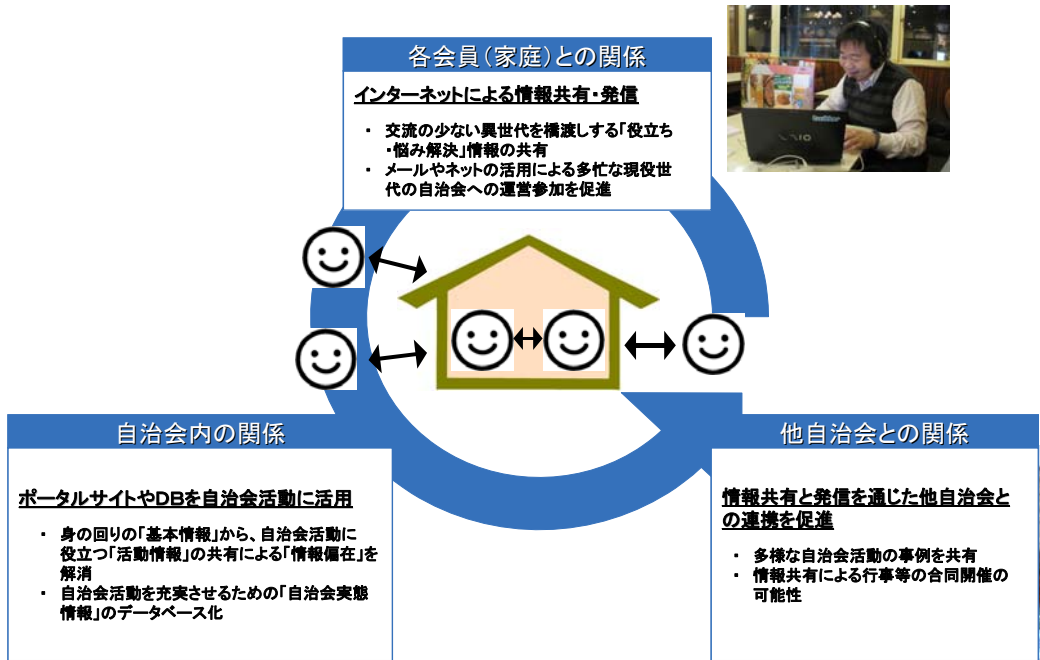


図1-5-5 ソフト面での取組方向

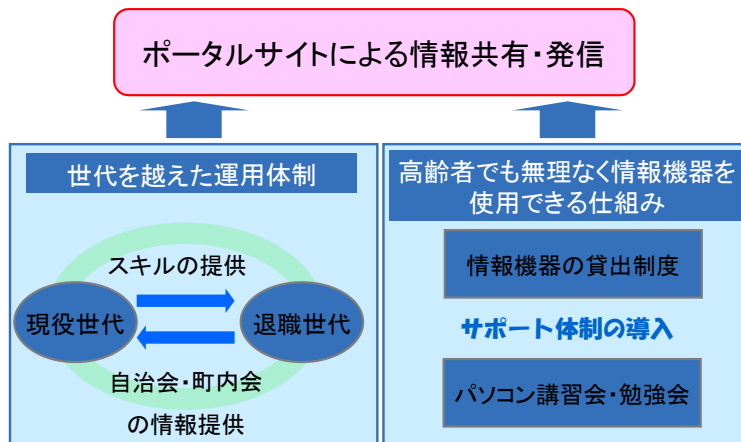


図1-5-6 ハード面での取組方向

(4) 情報共有・発信に向けた展開ステップ案

最後に情報共有と発信に向けた展開ステップを示す。それには大きく3つのステップに分けるものとして、「導入期」では自治会活動や人々の生活に関する基本的な情報ニーズの把握とその提供を実現するポータルサイトを構築し、試験運用を行う。「充実期」では構築したサイトの評価と改善を行うとともに、より充実した活動になるような情報の共有と発信を行えるようにして、最後に「発展期」では、自治会における問題解決に寄与できるようなサイトに発展させ、持続的に利用されるような仕掛けをつくる必要があると考える。

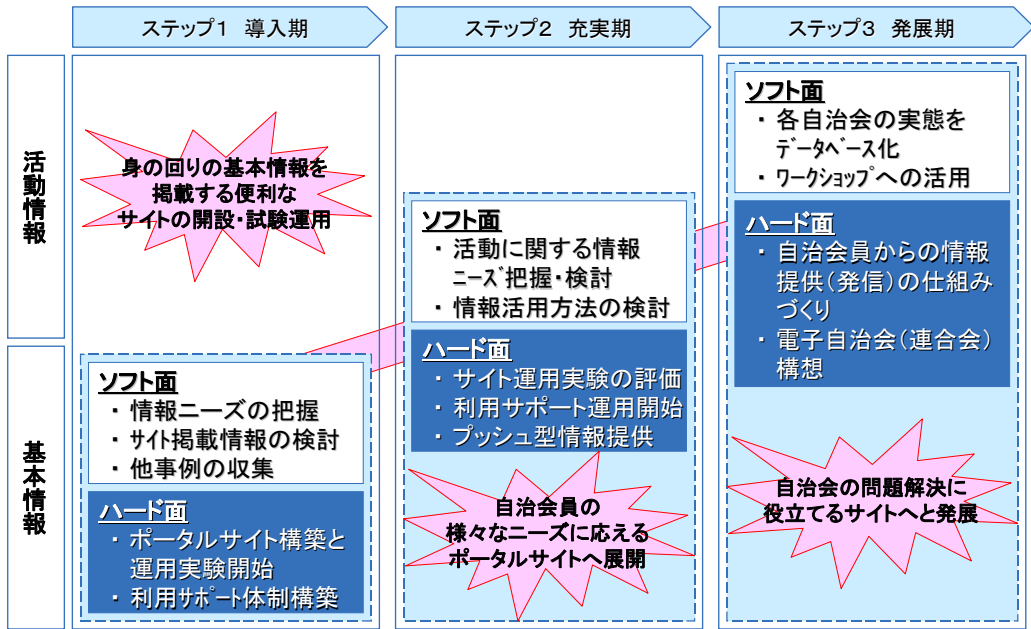


図 1-5-7 ポータルサイト構築の展開ステップ