

電子回覧板アプリ「結ネット」
利用者アンケート報告書
(令和6年1月実施)

令和6年5月

地域コミュニティ推進課

令和5年度 電子回覧板アプリモデル事業アンケート調査

＜実施時期 令和6年1月＞

1 管理者・役員向け

(回答者: 67人) — ①

設問	【1】団体名	【2】全世帯数	【3】アプリ利用世帯数
【1】団体名を教えてください。 【2】全世帯数を教えてください。 【3】電子回覧板アプリ(以下、アプリと呼ぶ)を利用している世帯数を教えてください。	総曲輪地区自治振興会(回答者:1名)	2,000	15
	愛宕地区自治振興会(回答者:2名)	2,267	28
	稲荷町一丁目町内会(回答者:1名)	55	38
	大町1区南部町内会(回答者:1名)	720	180
	本郷町五区町内会(回答者:1名)	425	215
	堀川本郷町内会(回答者:7名)	306	200
	中島連合町内会(回答者:1名)	955	40
	寺町けや木台町内会(回答者:4名)	187	80
	日方江町内会(回答者:12名)	83	74
	三上町内会(回答者:1名)	90	83
	豊田本町三丁目町内会(回答者:3名)	296	210
	鍋田町内会(回答者:1名)	250	5
	上庄町町内会(回答者:1名)	101	60
	大島町内会(回答者:2名)	435	144
	山室町内会(回答者:4名)	1,700	143
	中川原町内会(回答者:1名)	600	30
	山室荒屋南台町内会(回答者:2名)	161	98
	上八日町町内会(回答者:1名)	43	13
	熊野校下自治振興会(回答者:2名)	7,000	100
	中沖自治会(回答者:1名)	90	26
	黒瀬町内会(回答者:1名)	1,200	152
	上二杉2区町内会(回答者:1名)	182	91
	小見地区自治振興会(回答者:1名)	200	10
	富山蛭川ニュータウン自治会(回答者:5名)	304	27
	速星一区町内会(回答者:1名)	568	198
	山田地域自治振興会(回答者:9名)	395	173

設問	項目	人数 (B)	割合 (B÷A×100)
【4】どのくらいの頻度でアプリを利用した情報発信をしましたか。 (1つのみ回答)	週1～2回程度	15人	22%
	月1～2回程度	41人	61%
	ほとんどしていない	11人	16%
【5】現在のアプリの利用料金は、町内会にとって負担が大きいと思いますか。 (1つのみ回答)	思う	12人	18%
	思わない	42人	63%
	どちらでもない	13人	19%
【6】アプリを利用して、会員の方の町内会活動への興味や関心が高まったと感じますか。 (1つのみ回答)	感じる	9人	13%
	やや感じる	35人	52%
	感じない	23人	34%
【7】管理者・役員として、今後、このアプリでどのようなことをやってみたいですか。 (1つのみ回答)	災害時の安否確認訓練	31人	46%
	アプリを通じた交流事業(写真を共有するなど)	16人	24%
	町内会の各種アンケート事業	12人	18%
	その他【別紙】	8人	12%
【8】令和6年能登半島地震の発生時に、電子回覧板を活用しましたか。	活用した	34人	51%
	活用しなかった	33人	49%
【9】前問で「活用した」と回答された場合 どのような内容で電子回覧板を活用されましたか	安否確認	11人	16%
	被害状況の把握	8人	12%
	避難所開設・閉鎖情報などの発信	11人	16%
	写真での情報共有(被災場所、危険個所など)	0人	0%
	その他【別紙】	4人	6%
【10】管理者・役員として、アプリを利用して、どのようなところが便利でしたか。	自由記載	別紙	
【11】管理者・役員として、アプリを利用して、不便なところがありましたか。それはどのようなことですか。また、アプリを普及していくうえで、どのような課題があると考えていますか。	自由記載	別紙	

2 一般利用者向け

(回答者: 506人)―①

設問	項目	人数 ②	割合 (②÷①×100)
【1】(回答者の方の)町内会名を教えてください。	総曲輪地区自治振興会	1人	0%
	稻荷町一丁目町内会	13人	3%
	大町1区南部町内会	70人	14%
	堀川本郷町内会	82人	16%
	三上町内会	3人	1%
	豊田本町三丁目町内会	58人	11%
	山室荒屋南台町内会	5人	1%
	上八日町町内会	4人	1%
	熊野校下自治振興会	2人	0%
	上二杉2区町内会	17人	3%
	富山螢川ニュータウン自治会	15人	3%
	速星一区町内会	63人	12%
	エコシティ田島町内会	1人	0%
	新富町一丁目町栄会	4人	1%
	大町1区南部町内会	29人	6%
	上庄町町内会	35人	7%
	大島町内会	5人	1%
	藤ノ木校下中部連合町内会	1人	0%
	山室町内会	14人	3%
	山室荒屋南台町内会	7人	1%
	黒瀬町内会	10人	2%
	山田地域自治振興会	32人	6%
	日方江町内会	35人	7%
【2】(回答者の方の)ご年齢を教えてください。	10代以下	1人	0%
	20代	7人	1%
	30代	57人	11%
	40代	130人	26%
	50代	115人	23%
	60代	112人	22%
	70代	71人	14%
	80代以上	13人	3%
【3】(回答者の方の)世帯の人数を教えてください。	1人	29人	6%
	2人	162人	32%
	3人	109人	22%
	4人	130人	26%
	5人	49人	10%
	6人以上	27人	5%
【4】(回答者の方の)世帯で、あなたの他に電子回覧板アプリ(以下、アプリと呼ぶ)を利用している人数を教えてください。	0人	226人	45%
	1人	177人	35%
	2人	80人	16%
	3人	20人	4%
	4人以上	3人	1%

設問	項目	人数 (B)	割合 (B÷A×100)
【5】(回答者の方の)世帯では、どのような端末でアプリを利用していますか。 ※複数回答可	スマートフォン	496人	98%
	タブレット	27人	5%
	パソコン	23人	5%
	従来型の携帯電話(ガラケー)	1人	0%
【6】スマートフォンやタブレットの操作には慣れていると思いますか。	慣れている	166人	33%
	まあまあ慣れている	234人	46%
	あまり慣れていない	90人	18%
	まったく慣れていない	16人	3%
【7】アプリを利用してみて、どのような機能が最も便利でしたか。	すぐに情報を確認できること	265人	52%
	会議等の出欠報告や、資料の確認ができること	47人	9%
	過去に発信された情報を再確認できること(イベントの開催日時や場所等)	107人	21%
	回覧版を回すことが減った(なくなった)こと	65人	13%
	その他【別紙】	22人	4%
【8】アプリをきっかけとして、町内会活動への参加の機会は変化しましたか。	増えた	20人	4%
	やや増えた	38人	8%
	変わらない	448人	89%
【9】アプリでの配信情報をどのくらいの頻度で確認しましたか。	ほぼ毎日	53人	10%
	週1～2回程度	186人	37%
	月1～2回程度	213人	42%
	ほとんど利用していない	54人	11%
【10】令和6年能登半島地震の発生時に、電子回覧板を活用しましたか。	活用した	213人	42%
	活用しなかった	293人	58%
【11】前問で「活用した」と回答した場合・・・ どのような内容で電子回覧板を活用されましたか	安否確認	153人	30%
	被害状況の把握	29人	6%
	避難所開設・閉鎖情報などの発信	22人	4%
	写真での情報共有(被災場所、危険箇所など)	5人	1%
	地震による町内会行事の中止案内など	3人	1%
	その他【別紙】	1人	0%
【12】アプリの使いやすさはいかがでしたか。	とても使いやすい	60人	12%
	使いやすい	391人	77%
	使い方が難しい	55人	11%
【13】(あなた自身が)アプリを今後も利用し続けたいですか。	続けたい	363人	72%
	続けたくない	15人	3%
	どちらでもよい	128人	25%
【14】アプリを利用してみての感想などありましたら記載してください。	自由記載	別紙	

別紙 記述回答

1 管理者・役員向け

【7】管理者・役員として、今後、このアプリでどのようなことをやってみたいですか。

- ・総会などをネットで行う。
- ・各種案内や行事催し物情報の電子化。
- ・災害を想定した避難訓練。
- ・社会福祉協議会や消防団など各種団体単位での運用。

【9】令和6年能登半島地震の発生時に、電子回覧板をどのような内容で活用しましたか。

- ・安否確認、被害状況の確認、避難所情報、写真での情報共有等。
- ・避難所開設・閉鎖情報などの発信。
- ・地震発生後に避難指示、避難所開設情報を発信。
- ・翌日は班長と役員での被害調査を行うための参集指示を発信。
- ・被害状況調査をした結果を住民へ報告。
- ・墓地の被害状況の確認指示。

【10】管理者・役員として、電子回覧板を利用して、どのようなところが便利でしたか。

【同様の意見が多数あるもの】

- ・アプリ登録者全員に一斉送信できる。即時性がある。
- ・既読者等が一覧で把握できる。
- ・未読がわかり再送できる。
- ・災害時に素早く情報発信ができ、安否確認が一覧で可能。
- ・地震発生後、地域の避難所開設情報を発信できた。
- ・災害や熊の出没など緊急時の情報発信には非常に効果的。
- ・回答機能を使い地震の安否確認をしたら情報把握のスピードが全く違った。
- ・データとして残り、いつでもどこでも確認ができる。
- ・回覧板でまわってくるのに時間がかかるが、電子回覧板だと早くて良い。
- ・役員会などの出欠確認が出来る点等の便利な機能が一杯ある。

・まだ活用の仕方がきちんと整っていないので今後利用者の皆さんの意見も取り入れながらより使いやすくなるように、皆さんにも気軽に情報交換の場となれば良いと思う。

・役員間の連絡調整等ができた。

・役員会の案内、回覧板、緊急時の連絡（葬式案内）

・町内の方からの問い合わせに利用できる。

・回覧板を持ち歩かなくて良いこと。

・紙の発行を抑えられる。印刷経費の減。

・既提供情報の長期保存。

・案内文の配達が少なくなった。班長業務の減。

・訪問や電話では連絡出来ないことが多かったが、結ネットではその問題が少なくなり、特に役員間の連絡がやり易い。

・行事の確認がしやすかった。

・出欠報告機能により行事参加者のおおかたの人数が把握でき、提供する飲み物などを過不足なく準備可能なこと。過去の記事が残るので、次期役員に引き継いでいくことができる。

・今回の地震に、瞬時に多数の住民へ一斉に発信ができたことは非常に効果がありました。一方、防災無線が整備されていますが聞こえない、廃止して切り替えるよう提案します。町内会長からの住民への個別の情報伝達は限界があり、避難所の開設情報などは富山市から一斉に発信するなどすべきだと思います。また、「広報とやま」も電子回覧板への切り替えも大いに検討すべきだと思います。

・役員の活動が円滑になったと感じる。高齢者の使用方法学習が課題。

・利用者の拡大化と費用負担は、表裏一体のため要検討。

・会議の予定が参加者みんなで共有でき、間違いがなくなった。

・行事が雨天中止、延期になった際の連絡がスムーズに行えた。

・落とし物をした方の情報を発信したところ、拾得者から連絡が有った。

・全員、団体別、町内別等情報発信できる。

【11】管理者・役員として、アプリを利用してみて、不便なところがありましたか。それはどのようなことですか。また、アプリを普及していくうえで、どのような課題があると考えていますか。

【同様の意見が多数あるもの】

・高齢者のみの世帯では利用そのものが難しい。高齢者への取り扱い操作支援が利用拡大への条件。

・一部のスマホを持たない人、使いこなせない人、使いこなそうともしない人が普及の足枷になっている。使っていない人の対応をどうするか。

・全世帯が利用しないと紙での配布をなくせないのが苦労している。当町内は、高齢者も多くいるので将来的にも全世帯の利用は難しいと思っている。どのようにして普及していくかが最大の課題。

・高齢者宅等、未加入世帯宅への加入推奨。利用者拡大の方策がわからない。

・回覧物が紙ベースのため PDF に変換しなければならない。枚数が多いととても大変。せめて市からの回覧は紙とデータにして欲しい。

・文字が小さくスクロールが必要で見づらい。

・発信しても読んでももらえない。未読はいつも同じ人。高齢者からは操作方法がわからない、スマホでは見にくい意見が多い。

・アイコンに、何通の通知が届いているか表示されたら良い。

(注：受信端末の設定や機種に依存します)

・アプリ登録者を増やすことが課題。登録者を増やすことが、このアプリの有用性を増すと思う。

・地震発生後に安否確認の災害モードが使用できなかった。それは利用者に対しての災害モードの説明と理解ができていないこと。管理者側も使用に不安があること。

・使いこなさないと無いのと同じで、地域住民とのやりとりも、まだ難しい。

・多々あるが技術上の制約もあるようなので改良に努めてもらいたい。

・集合住宅の人の入、退会の管理が困難なので、結いネットへの加入を進めにくい。添付ファイルを開くとき広告が入りすぎファイルが開けにくい。

・発信した情報の整理や検索機能の充実。

・結いネットの普及を進めたいのですが、スマートフォンやパソコンの基本的な使い方も分からない世帯も多く、町内会への浸透に時間がかかる。

・権限の設定は、一人しかできないようになっていますが、複数の人で管理できるようにしたほうがよい。(注：管理者は複数人設定可能)

・数世帯が導入しておらず、緊急確認は電話、口頭回覧による確認になってしま
う。ガラケーでは使えないが、一部通信会社がガラケーサービスを提供継続して
おり、スマホ切り替えがすすまず、電子回覧版の導入に至らない。世帯内登録が
進まない。一部の役員しか端末設定の方法を理解していない。

・地震が発生した時、住民への周知や避難所開設情報などを、結ネットを活用し、
避難行動にも結び付けれた。現在は、町内という小さな単位での情報の共有です
が、校下や全市的な情報共有が可能になるよう電子回覧板を積極的に推進すべ
き。今後は KNB の報道活用や富山市から直接住民へ情報伝達ができることを希
望したい。

・投稿に写真を載せる際に一気に添付すると順番がバラバラになる。ページ順の
ある回覧物は 1 枚ずつ添付する必要がある、面倒。(注：開発元に報告済み)

・記事の開封率が高い団体の工夫を共有願いたい。また、紙媒体の記事認識率が
低い等の比較データが有れば共有願いたい。

・全世帯で運用すると高額となるため、住民の理解が得難い。世帯数に応じた利
用料金の割引を希望したい。

・一つの記事で複数の回答を一括してできるようになるとよい。

・利用者に利用することの便益が感じられなければ普及しない。現行ではその動
機づけが難しい。

・役員会の機能にもコメントが追加できると嬉しい。

・町内役員など、情報発信する側の手間をできるだけ省く方法を考えることが必
要。

・一般利用者の利用については主に情報を受けとるのみとなりがちで、各種団体
単位で運用するためには、もう少し機能の追加が必要。また「電子回覧板」とい
う名称にアレルギーを感じる人は多い。

・たった 1 人の自治会長(町内会長)の意識次第で会員全員が結ネットから遠ざ
けられてしまう。

・使い慣れることが大切。皆が使うようになるには相当の時間が必要。管理者側
からどんどん発信し、使ってもらようにする。各種団体等で活用する。

・相手先が理解しているか再度電話して確認している。

2 一般利用者向け

【7】アプリを利用してみて、どのような機能が最も便利でしたか。

- ・感染症の対策にもなる。
- ・地震の時の安否確認。
- ・情報が直ぐに確認出来る
- ・家の建て替えのため地区から一時的に離れているが、それでもなお回覧板を閲覧できる。

【11】令和6年能登半島地震の発生時に、電子回覧板をどのような内容で活用しましたか。

- ・避難所開設情報の取得

【14】電子回覧板を利用してみての感想などありましたら記載してください。

【同様の意見が多数あるもの】

- ・紙の回覧板を回すのは労力と時間がかかるのでタイムリーに全員が見られる電子回覧板はとても便利。
- ・ペーパーレスで環境に良く、回す手間や回覧板の停滞がなくて良い。
- ・回覧することを急ぐこともなく、じっくり読むことができる。過去の回覧を見直すことができる。
- ・回覧板を回しに外に出なくても良いので楽になった。雨風雪の日に玄関先に置いておくのは気が引けていたけど、心配しなくてもよくなる点がとても良い。
- ・旅行や仕事で留守にする事も多いので回覧板が溜まる事が無いので、もう回覧板は無くしてほしい。
- ・配信順で一覧になっているが、内容によって分けられていると、後で見返す時にも探しやすいと思う。あと最重要事項はやはり回覧板の方が必ず見るので全員に伝わると思う。
- ・画面が小さい為読みにくい。不要になった記事を消せない事が不便。年寄りには使いづらい。(注：システム上、削除できない仕様です)
- ・同じタイミングで情報共有できる事や出欠連絡も手軽、震災時の活用もなるほどでした。紙の削減もできて良い。
- ・町内の出来事や行事など、簡単に見れてすぐ確認する事もできるので、とても便利です。1月の地震の時などの安否確認もできてすごく助かった。
- ・配信された情報を確認するのは誰にでもできると思うが、情報を配信すること

ができる人は、限られるのではないかと思う。

- ・書類の紛失の心配もなく、いつでもどこにいても情報が確認できるのでありがたい。

- ・町内の高齢化が進む中で、会長班長の成り手も減少している。成り手の負担減少を考えていく必要があり、今後は結ネットを活用した町内会費集金などもご検討いただきたい。（注：開発元に報告済み）

- ・近所の人と顔をあわせることが減った。近所にどんな人がいるのかわからず、不安を感じる。

- ・若い方は使いこなせると思うが高齢者の世帯は使いこなせるのか不安。

- ・あまり見ない回覧もあるので1ヶ月たったら消えるようになってほしい。

- ・熊の目撃情報や地震等の一刻を争う時に情報確認ができてとても良い。

- ・受信者は便利だが、発信者(町内会役員)の負担は増えているのではないかと感じる。地域の高齢化が進む中で発信者、受信者への電子機器へのスキルが求められると思うので、会合などでのミニ講習会などのフォローが加入促進に必要。

- ・音声読み上げ機能をもう少しマトモに読んで欲しい。

- ・回覧板を確認した際にチェックが行えたり、質問が送信できたり一方的な情報の配信なのではなく相互に発信できるシステムにしてほしい。

- ・情報発信者へのメッセージを送るようにしてほしい。

- ・自分の場合は個別で紙の回覧板の順番を飛ばす依頼を受けていただき対応してもらったが、紙の回覧板と電子回覧板の併用は電子にするメリットを弱めていると思う。電子の場合は紙を回さないようにするとアプリ導入率も上がると思う。

- ・感染対策としては是非導入してほしいことを話していたので導入は嬉しい。何より飛沫感染や接触感染など失くして欲しかった。また、イベント写真も含めて次期役員になってもデータで受け継ぐ上でもやり易い。100%紙ベース回覧板がなくなったわけではない、全員にアプリをインストールしてほしい。

- ・電子回覧板を導入したものの相変わらず、紙の回覧板を回さなければならないことには不便を感じる。回す手間がなくなると思い登録した意味が無いような気がする。今後の改善があればいいと思う。

- ・従来の回覧板と結ネットでの案内で情報に乖離があり現在でも両方の運用を強いられる事。

- ・高齢の方からは「もともとの紙の回覧板のほうが良い。隣近所の住人の姿も回覧板をまわす際に様子を見れるので。」と、コメントがあった。

- ・電子回覧板は便利だが、ペーパーに慣れているのでついペーパーを見てしま

う。

・スマホ利用前提だと回覧資料の添付されたものは拡大しないと読めませんので、内容を見ずに流される可能性高いと思う。

・原本回覧を残し見返しが出来るツールと考えるのか、この電子回覧で完結とするのかは利用者の確認を取った方が良いと思う。既読確認を管理者が行わなくても、一定期間未読が続くとアラートなり物理的に連絡するなりの機能も必要かと思う。

・便利な機能が備わっているが、それらが十分に使われておらず、残念。少なくとも市の広報や回覧物をデータ化して配信することで、コスト低減、役員・班長の負担軽減が図られることは明らか。

・出欠確認やアンケートなども結ネットで配信いただき、回答者及び発信者双方の効率化につなげていただければ良いと思う。広報とやまなどの定期冊子も電子回覧を利用して紙と経費と手間を削減いただければ良い。

・電子回覧板を使う取り組みはすごく良い。是非続けていただきたい。

・従来の回覧板に掲載されているが、結ネットに掲載されていない情報がある。私が見ていないのに家族が回覧板を次へ回してしまうことが多々あり、情報を確認できないことがあって困っている。

・情報の早さと回覧を廻す必要がないので便利だが、独り暮らしの方の異変に気付きにくいかもしれない。

・公民館の予約はこちらから出来たらとても助かるのですが。児童クラブも全くです。町内会全体で3割の加入率らしく、7割以上まで加入率をあげないと全く無意味になります。今後の課題だと思う。

・町内行事の開催日時の確認や申込み方法の確認に便利。

・情報量などは、管理者の意欲とエネルギーによって左右されると思う。回覧の手間が減るのは住人のデジタル能力次第とも思う。

・全世帯利用しないと難しいとは理解しているが、結局、紙の回覧も続いているのが期待外れ。農協関連、〇〇後援会のお知らせは配信しないで欲しい。

・使用方法が若干分かりにくい。自分の近所のご高齢の方は完全に電子化すると置いてけぼりになると思う。高齢化するほどデジタル機器の取り扱いが向上すれば良いが、今後も現実的には不慣れな方々が一定数は存在する為感覚的に取り扱える機器が待たれる(喋って対応できる 横文字を使用しない説明書 等)

・スマートフォンの操作が良くわからないので無理だということがわかった。文字も小さくて読みにくい。

・利用者の割合が増えないと本来の目的が発揮出来ないと思う。

・違反ゴミに関して写真付きですぐに教えてもらえる事。参考になる。

・登録者とのチャットメール機能。

- ・添付ファイルが複数個ある際、前の画面に戻らずとも次の画像に移れるとより良いと感じた。
- ・始めて間もないので慣れる事が先決。富山市のラインも見ているので情報が共に早く知る事が出来てよい。
- ・子育てかつ共働きで多忙な中、町内の活動を自宅にいる方と同じく行う必要があり、負担が大きい。(未読などが共用されるので)
- ・とても難しく感じていたが やってみるとそれほどでもなかった。
- ・共働きのため、回覧板を回したり広報を配布するのが遅くなりがちで、申し訳なく思う。希望制で電子回覧板のみが選べるようになるとありがたい。電子回覧板のみの場合は、広報の配布係も免除していただきたい。
- ・結ネットはパスワードを忘れた際の再設定が面倒で、他の人への連絡が必要となる。メールアドレスなどから自分で再設定できない点が困った。
- ・いきなり全ての回覧板を廃止する事は難しいと考えるが、回覧板を廃止可能な班を検討してもいいと考える。電子回覧板を見た後に回覧板が届く事に多少の懸念がある。
- ・回覧板の数はそれ程減っていないような感覚だが気になる書類のコピーをしなくてよいのはとてもありがたい。
- ・DM 機能が欲しい。スケジュールや過去の年中行事などが分かるようにしてほしい。(注：令和6年3月のバージョンアップで機能が追加済)
- ・発信された情報がどの家庭でもタイムラグなしに確認できるのは良いと思うが、回覧板を回すことによって保たれていた町内の横のつながりが希薄になる気がする。また、回覧板よりもむしろ、広報とやまを電子化してほしい。全戸に配布する班長の負担が大きく、また配布された後、ほぼ廃棄されるので無駄が多い。
- ・地域からのチラシも多く、回覧板を回すことは減らない。
- ・今は町内が回覧板と並行して利用している。回覧板を回す手間を早く省きたいので早くこちらのみにしてほしい。