

2025年11月吉日

藤心第一町会 町会員 各位

藤心第一町会長 早川 一成

## DX化アンケート調査結果報告書

### 1. はじめに

藤心第一町会会員の皆様には、この度の「将来DX化計画に向けたアンケート調査」にご多忙の中、ご協力いただき、心より感謝申し上げます。

本調査は、町会活動の効率化と情報伝達の強化を目指し、町会員の皆様のデジタル環境の保有状況、利用実態、そして町内活動のデジタル化に対するご意向を把握するために実施いたしました。

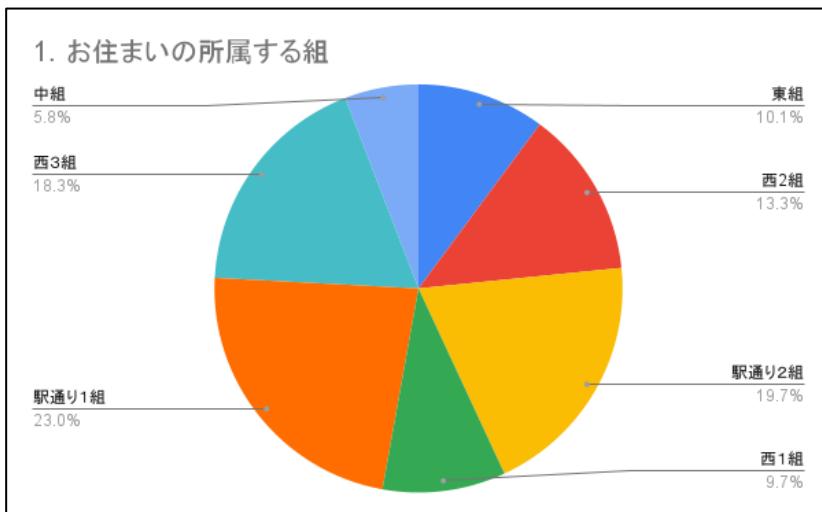
この報告書をもって、調査結果を詳細にご報告申し上げます。結果につきましては、藤心地域ふるさと協議会のホームページでも閲覧可能です。

### 2. 調査概要と回答状況

項目	詳細
調査対象	藤心第一町会 全世帯（740世帯）
調査期間	令和7年9月1日から令和7年10月19日
回答世帯数	549世帯
回答率	74.2%（非常に高いご協力、ありがとうございます）

### 3. 調査結果と考察

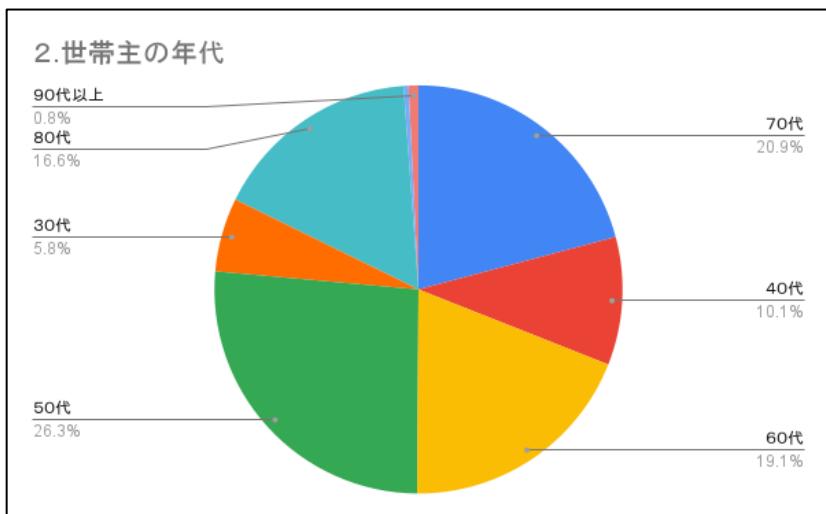
#### 項目1. 回答を頂いた所属組



東組	: 10.1%
中組	: 5.8%
西1組	: 9.7%
西2組	: 13.3%
西3組	: 18.3%
駅通り1組	: 23.0%
駅通り2組	: 19.7%

## 項目2. 世帯主年代

年代	割合
50代以上合計	83.7% (50代 26.3% + 60代 19.1% + 70代 20.9% + 80代 16.6% + 90代以上 0.8%)

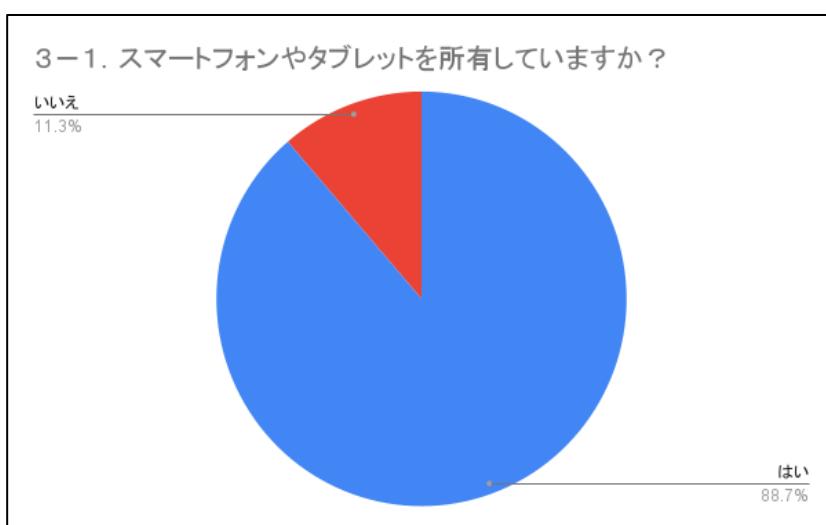


20代	: 0.4%
30代	: 5.8%
40代	: 10.1%
50代	: 26.3%
60代	: 19.1%
70代	: 20.9%
80代	: 16.6%
90代	: 0.8%

### 【考察】

- 世帯主の約8割以上が50代以上であり、町会として高齢化が進行していることが明確になりました。
- この構造を踏まえ、デジタル化を進める際には、\*\*高齢者の方々への配慮（サポート体制や紙媒体との併用）\*\*が不可欠であると判断されます。
- 一方で、20代～40代の比較的若い世代も一定数いらっしゃるため（合計16.3%）、世代間のニーズの違いに対応した仕組みづくりが必要です。

## 項目3-1. スマホ・タブレット保有率

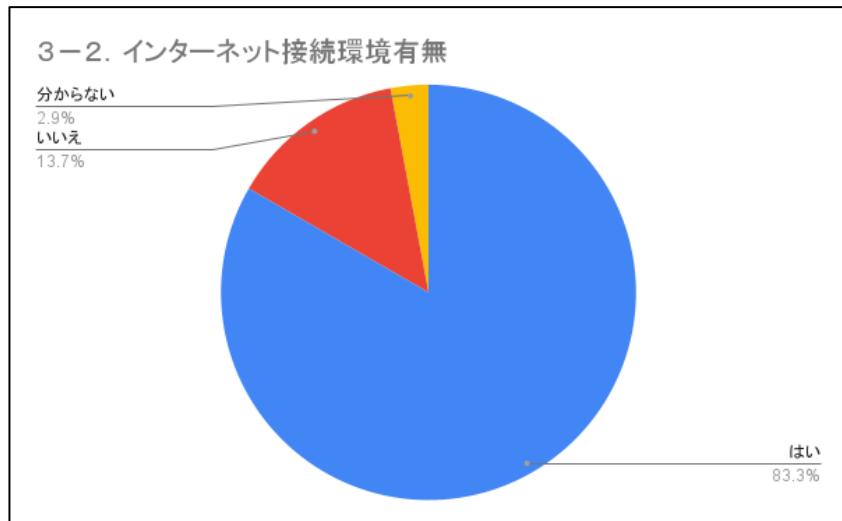


回答	割合
はい (保有している)	88.7%
いいえ (保有していない)	11.3%

## 【考察】

- 世帯主の年代構成にもかかわらず、スマートフォン・タブレットの保有率は約 9 割と非常に高いことが判明しました。
- これは、町会員の多くがデジタルツールを活用するポテンシャルを持っていることを示唆しており、DX 化の大きな推進力になると考えられます。

## 項目 4. インターネット接続環境有無

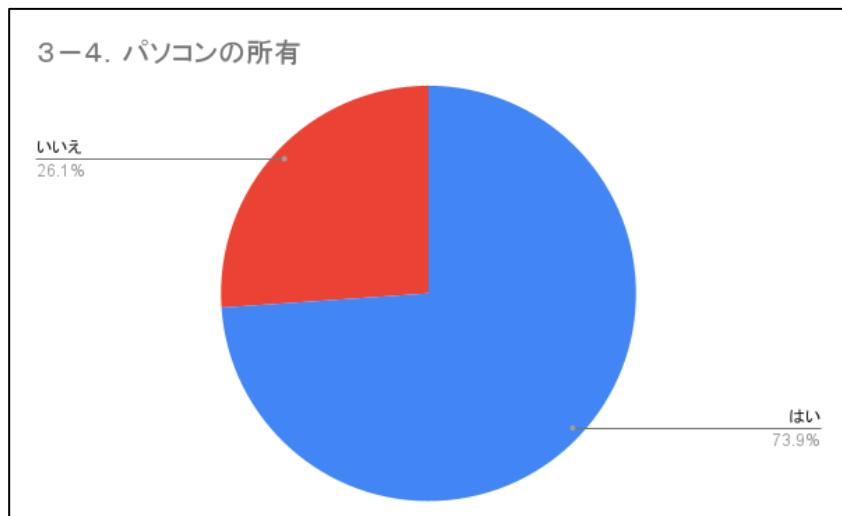


回答	割合
接続環境がある	83.3%
接続環境がない	13.7%
分からぬ	2.9%

## 【考察】

- 機器の保有だけでなく、自宅でのインターネット接続環境も約 8 割の世帯で整備されており、町会からデジタルで情報発信するための基盤が整っていると評価できます。

## 項目 6. パソコンの所有率



回答	割合
はい（所有している）	73.9%

### 【考察】

- スマートフォンに加え、パソコンの所有率も約7割と高水準です。これは、回覧板などの長い文書や複雑な作業についても、デジタルで対応可能な世帯が多いことを示しています。

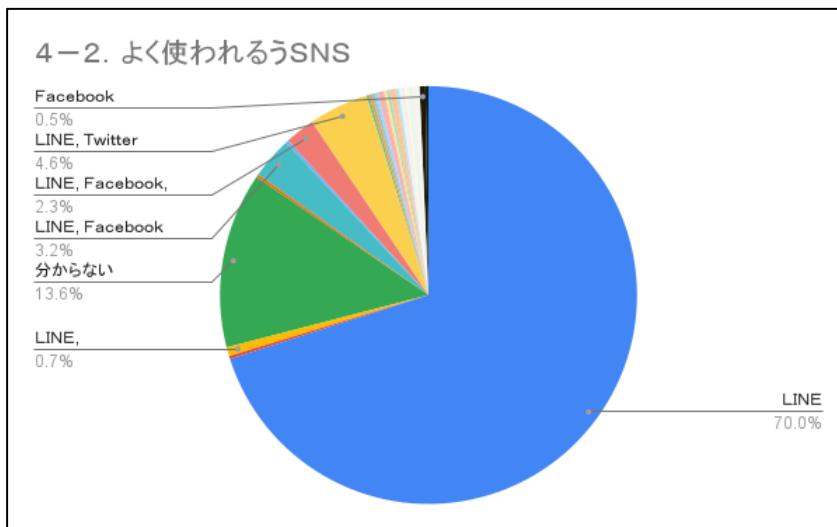
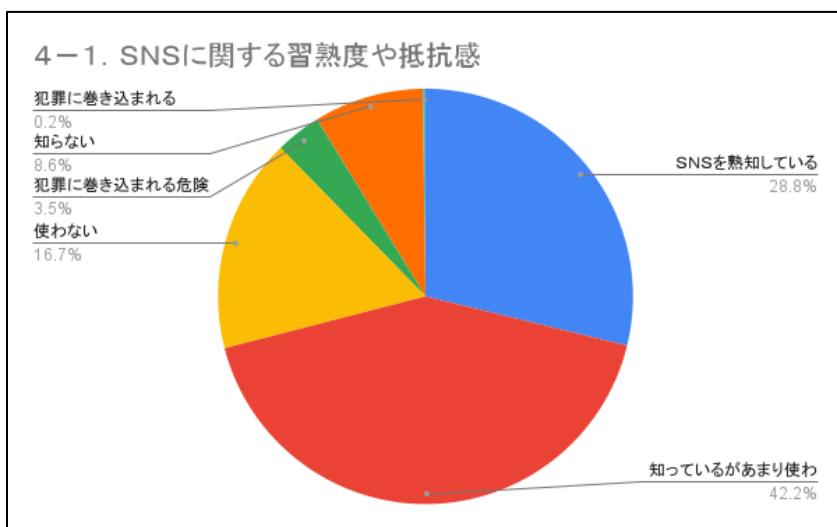
## 項目8,9. SNSに関する習熟度・抵抗感と利用SNS

### SNS 熟知度と利用意向:

「熟知している」(28.8%)に対し、「あまり使わない」+「使わない」(58.9%)が多数を占め、SNS利用に慎重な層が多いことが分かります。

- 利用頻度の高いSNS（複数回答の結果分析）：

\*\*LINEを使う人：80.8%\*\*と、他のSNS(Twitter/Facebookなど)を圧倒しています。



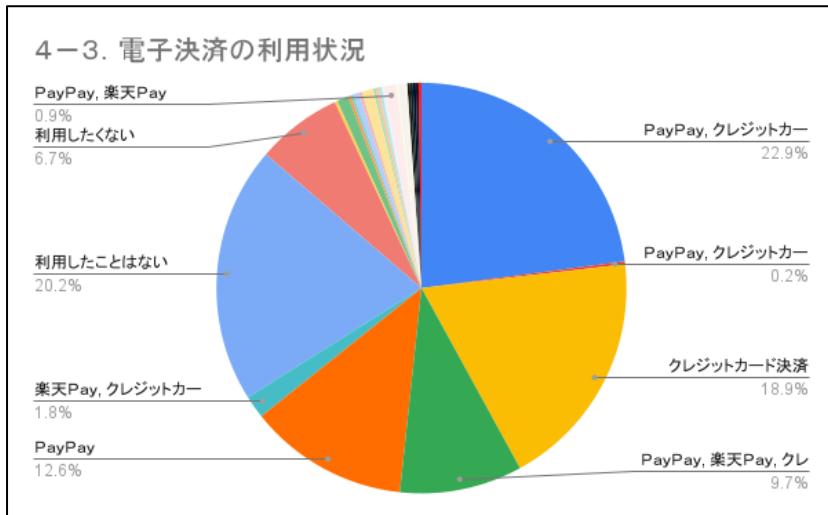
### 【考察】

- 「SNSを使わない」と回答した世帯も含め、実質的にLINEは町会員間のコミュニケーションツールとして強く浸透していることが分かりました。
- この結果から、町会活動のデジタル連絡ツールとしては、利用率が圧倒的に高い「LINE」を

最優先のツールとして検討することが有効であると結論付けられます。

#### 項目 10. 電子決済利用状況

- 利用経験がある方：73.1%
- 「利用したくない」(6.7%)、「利用したことない」(20.2%)

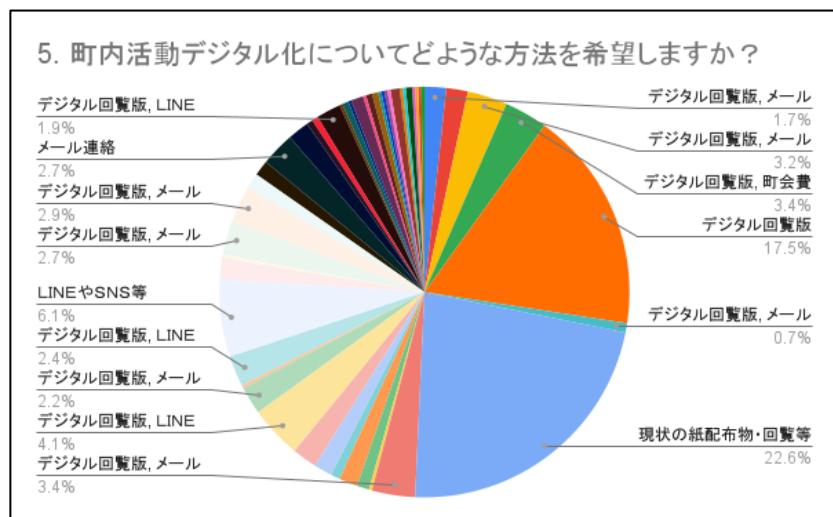


#### 【考察】

- 約7割が電子決済の利用経験があるものの、「利用したくない・経験がない」層が約3割弱存在します。
- 町会費の決済については、現時点での完全な電子化は困難であり、従来の現金、時間をかけて理解を得る必要があると判断します。

#### 項目 11. 町内活動デジタル化希望方法

- 「現状の紙配布・回覧等」を希望される方：22.6%
- 「デジタル回覧版、メール」などのデジタル形式を希望される方が多数



#### 【考察】

- 約4分の1の町会員が紙での情報伝達を強く希望していることが明確になりました。

- ・ 全世帯対応のデジタル化を進めるためには、当面の間は\*\*「紙形式」を完全に廃止せず、「デジタル回覧板」と「紙の回覧・配布」を併用するハイブリッド運用\*\*が必要となります。

#### 4. 総括と今後の方向性（案）

本アンケートの結果、藤心第一町会は「世帯主の高齢化が進んでいる」一方で、「スマートフォンやインターネット接続環境の保有率は非常に高い」という、デジタル化に対する大きなポテンシャルと、世代間のニーズの二極化という二つの側面が明らかになりました。

この結果に基づき、町会 DX 化の今後の方向性（案）を以下のように定めます。

課題/強み	具体的な対応策 (DX 化の方向性)
高いデジタル保有率 (88.7%)	① 情報伝達のデジタル化（回覧板・連絡事項）： 即時性と効率性を求め、デジタル回覧板の導入を見据えて行きます。
LINE の圧倒的利用率 (80.8%)	② コミュニケーション基盤の確立： LINE 公式アカウント、またはそれに準ずるツールを利用した「町会連絡専用グループ」の設立を検討し、ツール情報の収集を行います。
紙形式の強い要望 (22.6%)	③ ハイブリッド運用の導入： デジタルに不慣れな世帯や紙を希望する世帯に対し、従来の紙回覧・配布を並行して継続する方向を検討し、紙とデジタルの格差が生じないよう配慮します。
高齢者世帯が多い	④ デジタル・サポート体制の整備： 地域の若手や役員を主体とした「デジタルサポート窓口」を設け、スマートフォンや LINE の使い方などの個別相談に対応できる体制を検討します。
電子決済の慎重意見	⑤ 町会費の検討は段階的に： 町会費の電子決済導入は急がず、まずは利用希望者から任意で試行するなど、時間をかけて慎重に検討します。

今後は、これらの結果を元に、柏市が進める DX 化の状況も参考にしてまいります、柏市 DX 推進課、市民活動支援課より情報を共有しつつ、すべての町会員にとってスムーズで公平な町会運営が実現できる環境を整えられるよう、具体的な計画立案を進めてまいります。引き続き、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

**引き続き皆様から頂いたご意見を掲載いたします。**

#### Web 回答

- 町会費が電子決済になれば班長の負担がへるのでデジタル化に賛成です
- 電子決済や SNS など、使えない世帯がある場合は、回覧や支払いなど別々に対応可能になるのか？
- 効率的だが近所付き合いが希薄になりやすい。
- 各世帯で何らかの負担軽減に繋がれば良いと思う。
- 全員に行き渡るかが不明である
- デジタル化できるならいいと思います。できない人が置いてきぼりにならないようにしなければ

ならないと思います。

●町会役務については、デジタル化は大いに賛成です。ただ町会費の電子決済は、手数料の負担が増えるのであれば反対です。

●デジタル化して頂けると助かります。

●決済等に間違えが生じないかの不安はありますがもう回覧板かまわるころには内容が古くなることが多々ありますからデジタル化には賛成です

●時代の流れと思います。班別にLINEグループを設定し管理者が配信するのが良いと思います。

●高齢の方もいらっしゃるので、一律に実現するのは難しいかもしませんが、回覧や会費の徴収などデジタルでできたらとても便利だと思うので是非トライアルでもやっていただきたいです。

決まったことに従います。

●デジタル化に賛成

●町会費の電子決済は、班長さんのお顔もわからなくなってしまうので集金がいい

●デジタル化とかインターネットとかは得意ではないので多少不安あり。

●便利にはなると思うが不安な面もある

●町会費の徴収など、係りの負担が減って良い事だと思います。

●良いと思います

●環境の変化に対応する取り組みは必要だと思います。このようにアクションを起こしていただいた事に感謝します。期待します。

●回覧板は役員の負担も多いのでデジタル化に賛成です。

●見逃すこともあるかと思うのであまり期待してません。

●是非、進めていってほしい

●役員の負担軽減につながり、回覧物に迅速にアクセス出来ることを期待する。セキュリティ対策は万全にしてほしい。

●紙の書類の削減と業務スピードの向上。キャッシュレス決済のセキュリティ

●ライフスタイルの変化に合わせたデジタル化に期待します

●班長の負担軽減になり回覧がスムーズに届くと思います

●使いこなせるか心配

●役員の配布回収の負担減は必須だが、電子化の強行で町内会消滅は困る。工夫とできる事から。役員の手間を軽減する為に是非取り組んで欲しい

●良いと思う。

●期待すること 1. 市のパンフレットが回覧で回る時があるがカラー刷りのパンフを白黒コピーで回されても文字がつぶれてほとんど読めないものが多い。これらを避けるためにデジタル化は有効かと思う。 2. 町会費納入は振り込みにした方が良い。 不安なこと 1. このアンケートもネット回答用のQRコードが印刷されているがログイン方法の案内が書かれていないので年寄りはついていけないので?デジタル化の定着には時間が掛かると思う。(既に何町会かが電子回覧やホームページも作成、公開しているところがあるので参考になると思う)

●デジタル化に反対ではないが近所付き合いがなくなるような気がします。

●必要な情報を取引に行くシステムができればありがたい。メールやLINE、電子決済などは自宅と紐付きやすいから安全面にかけると思う

●仕事都合ですぐに対応できない場合があるので、助かります。

- 組長・班長さんの作業は省ける。受信者は操作が面倒
- 用紙でもデジタルでもどちらでも大丈夫です。
- 役員の負担が減るのは大歓迎です
- 便利な面もあるが、個人情報の流出のおそれ等、好ましくない事もある。物によって可、不可を考慮する必要があると思います。
- デジタル化にするにあたって、導入するには手数料等が掛かると思いますが、これなどを踏まえると町会費などに上乗せされたりするのが嫌だ
- 年寄りが多く無理だと思う
- 簡素化されていいと思います
- 賛成
- 時代にあった物にするべき
- まずは出来るとこから初めて欲しい。回覧板や報告書をメールや LINE にすれば早くなりコストも下がります。
- 不安です
- 不安はありません
- 個人のセキュリティが守れるか疑問がある
- デジタル化賛成です
- ペーパーレス推進に期待
- 町内会員全員が同じツール(LINE 等)が使えないと回覧版の紙配布が続いてしまう。町会費の電子決済は留守宅に何度も足を運ばなくとも良くなるため良いと思います。
- 回覧板紙類のデジタル化はペーパーレスが環境には良い。また、キャッシュレス化も班長の仕事軽減になるが、近隣住民との多少の顔合わせの機会はコミュニケーションの一つとしてなくなるのは寂しい気もする。コミュニケーションが減ると、防犯災害や事故等々のいざという時助け合いづらい
- 便利にはなると思うが閲覧するのを忘れる事は出てくると思います。簡単な操作でなければついていけるか不安です。
- とても便利なので推進に協力したいと思います。セキュリティ面の対策と説明は必須だと思います。また、リテラシーやモラルについても説明と協力が必要ですね。
- より若い方々に自治体、自治体や町内の在り方について興味を持ってもらうためには、時代の流れに沿った IT 化が必要です。
- 回収作業が無くなると楽だと思う
- 回覧を回す手間も省け、連絡もすぐに見れるので良いと思います
- 紙ベースの連絡は止める方向で、将来的にはハードの配布を。町会加入は任意ではなく強制にすべき。会費の未納をどのようにするか検討が必要。を
- デジタル弱者はついていけません。個人情報の流出も不安です。
- ペーパーレスにつながって良いと思う。
- 紙媒体を廃止するのは大賛成です。土日が忙しい仕事なので班長が回ってくると会議に参加するのが大変ストレスになってました。
- パソコンも携帯電話も使えないでデジタル化にされても困ります。
- 不安はあるが、若い方の意見を尊重したい。

- 手間の軽減を期待
- 高齢化してるので使える人と使えない人の差が出ると思うのでデジタル化はあまり進められない
- 高齢者がデジタル化についていけるかが不安。
- デジタル化に適応出来ない方への対応の不安。役員の負担軽減への期待
- セキュリティ面の対策
- スピード化や省力化等のために推進すべきかと思います 重要な連絡事項等は今までどおり紙でお願いします
- デジタル化により正確に早く伝える事が出来ると思います。しかし上手く使いこなせるか不安もあり、全員が出来るとは限らないので違う対応もしなければいけない事です
- 役員の方の負担を考えるとデジタル化に賛成します。活用することにより大変便利にはなりますが、ご高齢の方にはデジタル化に対しての対応が難しいと思われる所以なかなか実現しないのではないかと思います。
- デジタル化大賛成
- 良いと思う
- 時間調整がしやすいのがメリットになると思います。
- きちんと見るか
- 不安ありません
- 出来ない人も、いるのでは？
- ぜひデジタル化していただきたいです
- とても便利だとは思います。しかしご近所の付き合いがなくなってしまう。年寄りが多い地域では声かけも大事で、全てがデジタル化になる事は不安もあります。
- 面倒見が減る反面、セキュリティが心配
- 町内会費等の回収が迅速にできるし、回覧も皆が一斉に見ることが出来るので、良いと思う
- 役員の負担を考えるとデジタル化の方がベター。使えない家庭には別の人間で。
- 仕事をしていると、帰宅後に回覧板を回す時間を気にしてしまう。デジタル化は、ありがたい。
- 永く対応出来る方が運営を続けていけるかが不安。そして情報流出。
- 少しでも役員さん達の負担が少なくなるように、デジタル化になれば良いと思います。
- 推測になるが回覧板が高齢者の安否確認にもなっている気がするので安否確認の術は必要かもしれないを感じた。また、回覧内容の PDF アップロードや管理が楽になるようであれば良いと思う。世代的に回覧板のデジタル化、集計のデジタル化、電子決済に抵抗感はない。
- 夫婦共働きの為、デジタル化は大変ありがたいです。時間の無い時でも出先で確認できるし助かります。ただデジタルになるとでもっと閉鎖的になるのではないかと、少し不安もあります。
- 情報漏洩は心配です。色々な面で簡素化するのはいいことだと思います。仕事をしてる方も沢山いるので
- 期待しています。ただし、丁寧な説明とマニュアルが必要だと思います。一人暮らしで独居されている方へのサポートを慎重に行なうことが重要かと思います。時代の流れなので役員の方の苦労には感謝致しております。
- デジタル化が進むことによってついていけないことがある
- 賛成します

- 期待は時短になること。不安はコミュニケーション不足。
- 高齢者は、難しいのではないかと。
- 紙回覧ですと日数もかかりますし雨に濡れた状態で回ってくることもあります。デジタル化によって情報や意見をより早く伝えやすくなるのではないかでしょうか。高齢の方でもスマートフォンを使いこなせている方も多くいるのでどうしても無理な方だけ紙対応の方が役員さん達の負担も軽減されるのではないかでしょうか？
- 特に町会費回収は班長の負担になっているので推進すべきです。また、回覧板は紙だと再度確認したくても出来ないが、ネットでは見直す事が出来るので便利だと思います。
- 持つて行く手間が無くなり大変、有り難いです。
- 町会費の回収は是非ともデジタル化を希望したいです。
- 大賛成です。
- 時代の利便性を鑑み必要性あり
- 個人情報流出やフェイク回覧による詐欺
- もうジジイなので新しい事は苦手です。

## 用紙回答

- 未だにアナログ生活なのでデジタルに全くついていけないです（スマホも持っていないから）
- お年寄りの方への対応。
- 慣れるまで不安が有りますが、役員の方の負担軽減に繋がるので良いとおもいます。
- デジタル化については良い考えですが、全ての世帯が同じではないと、班長が大変になったり、回覧をどのように、ネットの無い家があるばあい、問題と考える。
- 個人情報流失に気を付けて頂き、連絡は web で出来たら便利だと思います、紙の節約にもなるので。
- 町会役員の選任が難しい状況であれば町会の解散も視野に入れるべき。
- アナログ派です、デジタルは必要最小限で使っています、現状維持を希望します。
- 高齢なので不安ばかりです。
- 班長の負担が減れば良いと思う。
- 顔が見えないので、本当かどうか安否確認にもなりません。
- 負担軽減につながると思うので賛成です、不安点としては高齢の方には難しいのではないか。
- 役員の負担が減る、回覧の時間短縮、関心が薄れる。
- 紙と並行してデジタル化し、徐々に比率を上げて行く。
- 高齢者には無理だと思う。
- 段階的に進めていただければ宜しいかと思います。
- 高齢なので集金してください、ゴミ出しカレンダだけ有れば回覧はいりません。
- デジタル化は必要とおもうが全く接点がない。
- デジタル化は高齢のため無理です。
- 幅広い年齢層であり、デジタル化になることで楽になる人もいれば、難になってしまう人もいる。確実に連絡や町会費がデジタル化に成ることで行き違いや漏れは防げるから良いと思う。
- セキュリティ個人情報管理、市役所広報デジタルとリンク。
- 期待、組長、班長の負担が減る、特に町内会費電子決済。不安、高齢の方のデジタル化は難しい

と思う町内会のつながりも薄くなりそう。

●負担の軽減に期待

●便利で良いと思う。

●期限内に情報が見られる

●現状維持でお願いします。

●デジタル化してしまったら人と話す事もなくなり寂しいと思う。

●機械に弱いのであまり使いたくない。

●とても便利なので、推進に協力したいとおもいます、セキュリティ面の対策と説明は必須だとおもいます、リテラシーやモラルについても必要です。

●高齢者には無理。

●老齢化が進む世帯でも分かりやすく、見やすいようなシステムにしてほしい。

●デジタル回覧板は町会発行文書は初めからデジタル文書を作成する形で出来るが、他から紙で依頼されてくるものはどうするか、スキャナでデジタル化するのは大変と思われるが。

●紙配布はなくすようにしたほうが良いと思います。

●ペーパーレスで良いと思う。

●どんどん進むデジタル化について行けない。デジタル化は極力限定すべき、町会活動は対面することで、普段から希薄なコミュニケーションを少しでも補えるのではないかと思う。

●デジタル化賛成です。運用の改善大変なのにありがとうございます。

●高齢化が増えるなか、デジタル化の推進はむずかしいと思います。

●高齢の方が多いと思うので難しいかとおもいますが、私は大賛成なので宜しくお願ひします。

●町会のみの連絡なのか、班単位で詳細連絡がかかるのか、不明瞭が一番こまる。

●高齢世帯でデジタル化は難しいとおもいます、近所の人達との関わりも少なくなってしまいます。

●デジタル化を進めて欲しいですがネット環境が整備されていないお宅にも考慮が必要となります、町会費集金も大変かとおもいますので、少しずつデジタル化にかじを切っていただくように数年計画で進めてゆくのはどうでしょう。

●DX の推進にはどれくらいの費用がかかるのか、高齢者にとっては現状のほうが見落としがないのではないか、町会の活動についてますます無関心になるのではないか。

●デジタル化今の時代にはあっているとおもいます、賛成です。

●便利で良いでしょうがやってみないと分からない、コミュニケーションが、デジタル化すると見ないかも。

●浸透すれば集金等の負担は減ると思う、一方で高齢者が対応できるかは疑問。

●町会費のクレジット等の支払いが必要だと思います。

●お年寄りがおおく、知らない方が沢山いること。

●紙でないと不安です。

●不安でしかありません、インターネット環境がない方もいると思います、詐欺なのか見極める事が難しいとおもいます、今までの紙がいいです。

●メールだと詐欺の疑いがあるので添付されている URL を開くのがこわいので、LINE が良いかなとおもう。

●高齢者には使いこなせないとおもう、不安、詐欺かもしれないと思ったら。

●80過ぎの高齢者にはデジタル化とか役員は遠慮したいです。

- 年寄には分かりません。
- 高齢世帯が増える中でのデジタル化はどうなのでしょうか、若い世帯には良いと思います。
- セキュリティがしっかりしている事が大事。
- 全員がデジタル機器を使用できれば賛成です、ただし、コミュニティが薄れると感じます。
- スマホ、パソコンもないでの、デジタル化になったら見られません。
- 夫婦共々高齢化して行くので、現状の紙配布、回覧でお願いします（現状の紙配布、回覧にしても最小限でお願いします・）
- 回覧など見るだけのものはデジタル化でもいいと思う。でもゴミ出し当番表みたいに自分で作るものは作れないので無理です。電子決済については不安もあります。班長になったとき説明できなかかもしれません。情報流出やアカウント管理、犯罪に利用されないようにしっかりと管理してくれればいいと思います。DX化するなら町会の役員（班長も含む）を若い人たちにお願いします。誰でも出来るものではないので。
- 回覧板はさほど大変ではないので従来通りでかなわないが、町内会費集金するのがとても大変で、持病があるため、全世帯集金後、体調を崩しました。高齢者はQRコード決済やクレジットカード自体持っていない方がいらっしゃるかもしれませんので、例えば郵貯での口座払いはどうでしょうか？郵貯なら公立校引落口座なので持っている方は多いと思います、駅近くにあり高齢者の方も使いやすいのではないですか？
- 連絡や回覧は賛成、キャッシュレス決済は大反対、班長の負担は大きいが、班の方々顔も知る事なく、人間関係が希薄になってしまいます。近所の方の知らない様では町会の存続は危い。
- デジタル化によって果たして全ての会員にメリットが生ずるかが疑問、特に高齢者の場合機械操作にふなれなかたも多く、また、個人情報の管路等で最新の注意を払う必要等もあり、管理者（町会役員）に負担を生じさせることもある、とりあえずは会費の徴収のみに限定して実施してはどうか？
- 今回突然このような内容について、どうしたら良いのかすぐには分かりません、時間をかけてゆっくり考えると解決策が見つかるかもしれません。親から子供世帯になったので、町内の事は全く分かりません。思考回路が出ません。自分の所属する組が良く分かりません、ゴミ当番が良く分かりません、市役所から町内会の全体像の説明が有ると良いのですが、班長の当番が分かりません。町内の組の問題点については各自自由にアンケート意見方式で記述するのも良い方法だと思います。回覧の順番とゴミ当番が違うのが分からないのは良くありません。
- 個人情報の流出に気を付けていただき、連絡はWebでも出来たら便利だと思います、紙の節約にもなるので。
- デジタル化は極力限定すべき。町内活動は対面することで、普段から希薄なコミュニケーションを少しでも補えるのではないかと思う。本アンケートですが、設問内容に不適切なものが有るので注意してほしい（決済方法などは不要では？）
- デジタル化により、特に役員の方の負担軽減につながることに期待しています。情報の周知や意見の集約スピードアップが図れると思います、一方、アナログ（紙媒体、対面での関わり）のメリットも有り、また、インターネット環境も世帯によって異なることも鑑み、バランスの取れた仕組みが作れると良いとおもいます。とても重要な問題提起だと思います、有難うございます。