

令和4年度藤枝市オープンイノベーション推進事業

持続可能な地域づくりに向けた 地域活動のデジタル化実証実験

【実施報告】



2023年5月30日

株式会社 藤枝江崎新聞店

藤枝市藤枝1-4-12

「LINE WORKS」を導入し、試験運用しました

トーク

掲示板

共有フォルダ

LINE WORKS
クラウド型ビジネスチャットツール

音声通話／ビデオ通話

アンケート

カレンダー

運用浸透活動も合わせて実施

高齢者等の操作に慣れていない方々のフォロー
若年層の積極的な参加を促進

地域全体で自治会活動を行っていく気運を醸成し、
未来の担い手育成につないでいく



LINE WORKS とは

LINE WORKS が持つ機能

トーク

LINEおなじみのチャット/スタンプのほか、仕事を効率化できる機能も充実。

カレンダー

メンバーのスケジュール確認や、共有予定の作成も可能。

アンケート

意見調査やイベントへの出欠確認、もしもの時の安否確認も。

メール

万全のセキュリティを備え、送信取消や開封確認などビジネスに特化。

掲示板

大事な周知や情報共有も徹底できる掲示板機能。

タスク

毎日の「やるべきこと」を登録して管理。メンバーへの作業依頼も簡単。

アドレス帳

各部署/拠点のメンバーを一覧で確認。トークやメール等の機能とも連携。

Drive

どこからでもファイルの保存、ダウンロードが行なえるフォルダ機能。

FREE

フリー

はじめてビジネスチャットを利用する会社が無料で100人まで利用できるプラン

¥0

STANDARD

スタンダード

仕事に必要な充実した機能が備わった、ビジネスコミュニケーションのスタンダード

¥450

1ユーザー/月(年額契約)

ADVANCED

アドバンスト

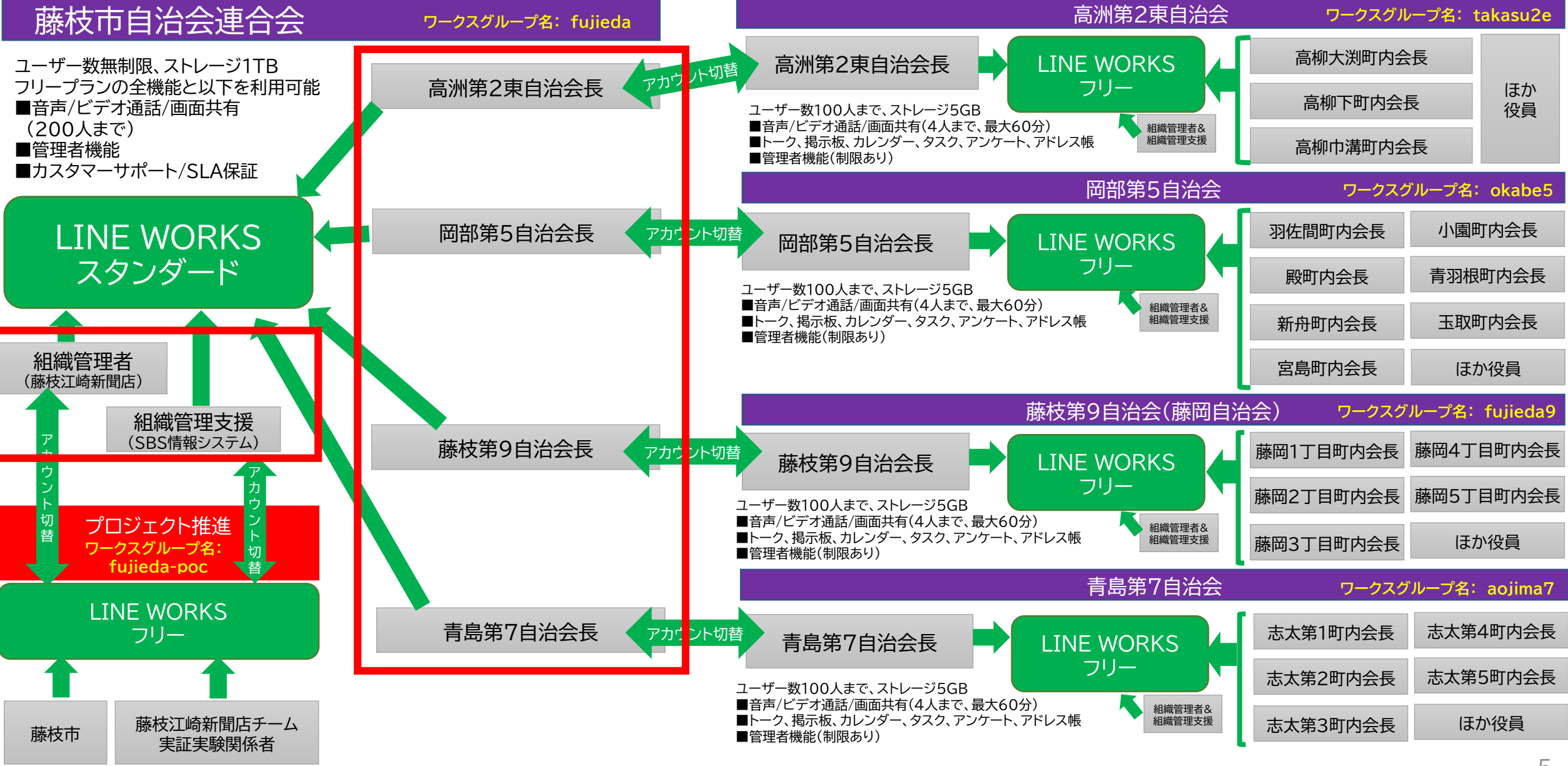
メールとDriveを兼ね備え、社内外の連携をより強くするコラボレーションプラン

¥800

1ユーザー/月(年額契約)

アドバンストのみ

LINE WORKS グループ構成



実証内容について

実施自治会

(赤字：実証実験へ参加した自治会・町内会)

自治会名	町内会名
瀬戸谷第1自治会	本郷
瀬戸谷第2自治会	たかね、中里
瀬戸谷第3自治会	滝沢、滝ノ谷
稲葉第1自治会	堀之内、谷稲葉
稲葉第2自治会	寺島、助宗、宮原
葉梨第1自治会	北方、白藤、西方
葉梨第2自治会	中ノ合、花倉、上川、横見、中田
葉梨第3自治会	上藪田、下藪田、藤枝サニーヒルズ、清里一丁目、清里二丁目、南清里、高田
葉梨第4自治会	時ヶ谷第1、時ヶ谷第2、時ヶ谷第3、時ヶ谷第4
広幡第1自治会	水守、八幡、鬼島、上当間
広幡第2自治会	下当間、仮宿、潮、横内
西益津第1自治会	長楽寺2、益津下、郡1、郡2、稲川
西益津第2自治会	大手、田中一丁目、田中二丁目、田中三丁目
西益津第3自治会	平島第1、平島第2、平島第3、平島第4
藤枝第1自治会	原第1、原第2、原第3、原第4、原第5、原第6
藤枝第2自治会	木町第1、木町第2、木町第3、木町第4、木町第5
藤枝第3自治会	栄、上传馬、小坂
藤枝第4自治会	益津
藤枝第5自治会	岡出山一丁目、岡出山二丁目、岡出山三丁目

自治会名	町内会名
藤枝第6自治会	千才、長楽寺1
藤枝第7自治会	白子、下伝馬、左車
藤枝第8自治会	市部第1、市部第2、市部第3
藤枝第9自治会 (藤岡自治会)	藤岡一丁目、藤岡二丁目、藤岡三丁目、藤岡四丁目、藤岡五丁目
藤枝第10自治会	五十海東、五十海西
青島第1自治会	前島上東、前島上西、前島仲
青島第2自治会	田沼北、田沼中、田沼南
青島第3自治会	日の出町、富士見町、小石川町、東町、メゾン・グランツ藤枝、マークス・ザ・タワー藤枝
青島第4自治会	駅前第1、駅前第2、駅前第3、喜多町、ファミリー藤枝、サーパス西公園、エンブルエバー藤枝駅前
青島第5自治会	駿河台一丁目、駿河台二丁目、駿河台三・五丁目、駿河台団地、駿河台西団地、メゾン駿河台、南駿河台一・二丁目、南駿河台三丁目、南駿河台四丁目、南駿河台五丁目、南駿河台六丁目
青島第6自治会	青木北、青木西、青木東、青木南
青島第7自治会	志太第1、志太第2、志太第3、志太第4、志太第5
青島第8自治会	瀬戸新屋、水上、南新屋、新南新屋、芙蓉台、緑の丘
青島第9自治会	追分、追分西、青葉町中、青葉町南
青島第10自治会	一里山、三軒屋、光洋台、瀬戸、内瀬戸

自治会名	町内会名
青島第11自治会	青南町上、青南町下
青島第12自治会	瀬古第1、瀬古第2、瀬古第3、ふじみ台、県営瀬古団地
高洲第1自治会	築地、築地上
高洲第2西自治会	高柳上、高柳仁平
高洲第2北自治会	高柳切島、高柳茶屋河原
高洲第2東自治会	高柳大淵、高柳下、高柳巾溝
高洲第3自治会	兵太夫南、兵太夫中、兵太夫北、兵太夫下
高洲第4自治会	兵太夫上第1、兵太夫上第2、兵太夫上第3、兵太夫上第4、兵太夫上第5
高洲第5自治会	大新島、与左衛門
大洲第1自治会	大東町西、大東町北、大東町東、大東町南
大洲第2自治会	善左衛門下、善左衛門上
大洲第3自治会	弥左衛門、泉町、忠兵衛、青洲団地
大洲第4自治会	源助、五平
岡部第1自治会	廻沢、横添、岡部台、川原町、岡部
岡部第2自治会	内一、内二第一、内二第二、内二第三
岡部第3自治会	岡部南、岡部本郷、山東、三輪旭ヶ丘、三輪やよい、三輪、オレンジ、三輪向原
岡部第4自治会	子持坂、入野、村良、桂島
岡部第5自治会	羽佐間、殿、新舟、宮島、小園、青羽根、玉取

実施イベント・実施日

番号	実施内容	日付	場所	対象自治会
1	業務ヒアリング	2022/11/18(金)	大洲町内会館	高洲第2東
2		2022/11/22(火)	藤岡会館	藤枝第9
3		2022/11/24(木)	志太公民館	青島第7
4		2022/11/28(月)	新舟会館	岡部第5
5	LINE WORK講習会	2022/12/20(火)	藤枝市役所	高洲第2東、青島第7、岡部第5
6		2022/12/26(月)	藤枝市役所	藤枝第9
7	自由運用期間	LINE WORKS講習会後～運用試行説明会まで		
8	運用試行説明会	2023/1/18(水)	いきいき交流センター	岡部第5
9		2023/1/20(金)	志太公民館	青島第7
10		2023/1/25(水)	藤岡会館	藤枝第9
11		2023/1/26(木)	高洲地区交流センター	高洲第2東
12	運用試行およびアンケート回答	運用試行説明会後～2/13(月)まで		
13	市・自治会長の情報伝達等運用試行	2023/2/1(水)	藤枝市役所 高洲地区交流センター	高洲第2東
14		2023/2/2(木)	藤枝市役所 藤岡会館 志太公民館 いきいき交流センター	藤枝第9、青島第7、岡部第5
15	市民への広報	2023/2/20(月)発行	「情報誌ふじえ〜ら」にて本取り組みの概要を掲載。 ふじえ〜ら：毎月20日 52,000部発行、A4サイズ・32P 藤枝市全世帯に無料配布	

各自治会へ業務内容ヒアリング



高洲第2東自治会
ヒアリングの様子

2023/11/18
大洲町内会館



藤枝第9自治会
ヒアリングの様子

2023/11/22
藤岡会館



青島第7東自治会
ヒアリングの様子

2023/11/24
志太公民館



岡部第5自治会
ヒアリングの様子

2023/11/28
新舟会館

ヒアリング結果の整理

これらの課題に
フォーカス

解決手段として

掲示板
アンケート
トーク

掲示板
カレンダー

カレンダー
掲示板
共有フォルダ

記号	課題分類	番号	課題
A	時間が掛かること	1	各組における回覧板を回してから戻ってくるまでの期間。
		2	回覧板でイベント等の参加者募集を行った場合の取りまとめに要する期間。
B	労力が掛かること	1	回覧物の印刷作業、町内会毎に仕分け作業、および組毎の仕分け作業。
		2	回覧板でイベント等の参加者募集を行った場合の取りまとめに要する労力。
		3	回覧板の内容を記録しておく必要がある場合にメモを取る労力。
		4	各町内会に会計担当を設けていない場合の自治会事務局長への作業の集中。
C	手段・仕組みが無いこと	1	連絡を見てくれたかを確認する仕組み、ごみ回収日等の必要な情報を簡単に共有できる仕組み、およびそれらにツールを活用した場合の運用体制。
		2	隣接する自治会と活動を実施する場合に連絡・情報共有する仕組み。
D	煩雑なこと	1	市・自治会支部・自治会・町内会等、さまざまな行事があるため、カレンダーから出席行事の判別がつきにくい。
		2	回覧板内に多くの資料があり、気づかないケース、誤って捨ててしまうケースがあった。
		3	発生する書類が多く、保管場所の確保が必要となる。
E	地域活動との接点がない（環境、意識）	1	アパート居住者と連絡が取れず、回覧をアパート管理会社に依頼している。
		2	回覧板を見ない人も多い。
F	業務が属人化していること	1	Webサイトの更新や業務全般について、事務担当への依存度が高い。
G	コスト削減が望まれること	1	紙資料を毎月2回配布している。1回分の配布につき、多くの紙を消費している。（1町内会あたり5cm位の厚さ）

運用試行内容決定

トーク (チャット試行、ビデオ通話試行)

音声通話・ビデオ通話
LINE WORKS同士であれば、1:1、複数人での音声通話、ビデオ通話も無料で利用可能。

ノート・お知らせ機能
チームグループトークで「お知らせ」ページとして利用できる「お知らせ」機能。重要事項はお知らせとして表示可能。

LINE/LINE WORKSスタンプ
LINEスタンプ、LINE WORKSオリジナルスタンプ合わせて約1000個。

既読確認・既読解除機能
LINEスタンプ、LINE WORKSオリジナルスタンプを添付して送信可能。

アンケート
LINEの投票の機能に加え、テンプレートなども利用可能。

翻訳
リアルタイムで翻訳が可能。日⇄英/英⇄日に対応。

送信取消
送信済みメッセージを送信者側と受信者側のトークから取消可能。(管理者で設定した一定時間内のみ)

藤枝市自治会連合会

- 第1自治会
- 第2自治会
- 第3自治会
- 第4自治会
- 第5自治会
- 第6自治会
- 第7自治会
- 第8自治会

効果

課題

アドレス帳 (確認のみ)

片松伸久 第2自治会

越山遼子 第2自治会

田吹光良 第2自治会

齊川逸美 第2自治会

大園琴海 第2自治会

府道友信 第2自治会

アンケート

効果

課題

掲示板 (投稿と投稿内容周知の操作)

A町内会長

B町内会長

C町内会長

D町内会長

E町内会長

F町内会長

時間測定

アンケート

効果

課題

市と自治会長の掲示板

連合会用

その自治会だけの掲示板

自治会会用

情報発信に掛かる時間比較
従来の運用 VS 掲示板(LINE WORKS)

フォルダ (自治会資料の格納、市との資料共有)

外出先からも

社内PCからも

モバイルからも

パスワード

アンケート

容量確認

効果

課題

カレンダー (実証実験カレンダー確認) (自治会カレンダー登録&共有)

アンケート

効果

課題

アンケート (安否確認・イベント参加者募集で作成)

時間測定

アンケート

効果

課題

発信～集計に掛かる時間比較
従来の運用 VS アンケート (LINE WORKS)

LINE WORKS 講習会



LINE WORKS
講習会の様子
2022/12/20



LINE WORKS
講習会の様子
2022/12/26



運用試行説明会

運用試行説明会
(1回目)の様子

2023/1/18
岡部第5自治会



運用試行説明会
(3回目)の様子

2023/1/25
藤枝第9自治会



運用試行説明会
(2回目)の様子

2023/1/20
青島第7自治会



運用試行説明会
(4回目)の様子

2023/1/26
高洲第2東自治会



実証実験内容の市民への周知活動



自治会活動は、先住民を多く用いた地域振興策の推進や、町内会・市民会などの活動の活性化に大きく貢献しています。また、デジタル化の推進により、町内会・市民会などの活動の活性化に大きく貢献しています。

デジタル化の推進は、町内会・市民会などの活動の活性化に大きく貢献しています。また、デジタル化の推進により、町内会・市民会などの活動の活性化に大きく貢献しています。

情報誌「ふじえ〜ら」(2/20発行 3月号)へ進行状況を掲載

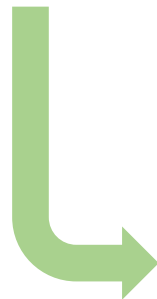
実証結果

市・自治会長の情報伝達試行



市・自治会長の
情報伝達等運用試行
(2回目)の様子

2023/2/2



市・自治会長の
情報伝達等運用試行
(1回目)の様子

2023/2/1



市・自治会長の情報伝達試行 アンケート結果

4自治会の自治会長（4名）のアンケート回答

	市からの 情報伝達	回答	回答率	普段使い できそうな人数	その他の 回答
1	フォルダによる文書共有	4	100%	3	1
2	掲示板による情報伝達	4	100%	4	0
3	チャット	4	100%	2	2
4	音声通話			3	1
5	ビデオ通話			4	0

市・自治会長の情報伝達試行 アンケート結果

藤枝市職員（2名）のアンケート回答

	市からの 情報伝達	回答	回答率	普段使い できそうな人数	その他の 回答
1	フォルダによる文書共有	2	100%	2	—
2	掲示板による情報伝達	2	100%	2	—
3	チャット	2	100%	2	—
4	音声通話			2	—
5	ビデオ通話			2	—

市・自治会長の情報伝達試行 アンケート結果

	良い点	悪い点
フォルダによる文書共有	<ul style="list-style-type: none">・紙が溜まらなくて良い・文書の受け取りが楽	<ul style="list-style-type: none">・慣れないと操作に戸惑う・端末の不具合による影響を受け、受取に難があった
掲示板による情報伝達	<ul style="list-style-type: none">・確実な情報伝達ができた・慣れればスムーズに活用できる	<ul style="list-style-type: none">・情報量が多くなるため、欲しい情報の検索が難しい
チャット	<ul style="list-style-type: none">・操作は他機能に比べれば簡単	<ul style="list-style-type: none">・文字が読みづらい時がある・細かいことは文字のみでは伝えにくい
音声通話	<ul style="list-style-type: none">・音声クリアで電話と変わらない感覚で利用できる	<ul style="list-style-type: none">・誰が話しているか分かりづらい・複数人の通話は進行役が必要
ビデオ通話	<ul style="list-style-type: none">・近くにいないながらも、話す相手の様子が画面上で明確に分かる	<ul style="list-style-type: none">・発言者の混同が発生するので音声同様進行役が必要

市・自治会長の情報伝達試行 通信量

■音声通話での通信量

8分間（19:53-20:01） / **18.1MB（約0.018GB）**

■ビデオ通話

24分間（20:03-20:27） / **346MB（約0.34GB）**

※通信状況によって多少の変化がある可能性も

※各個人の通信量契約プランの把握作業は必須

全4自治会の運用試行結果：操作数

番号1	自治会名	番号2	名前	A.事業推進側で指定したグループ(集計値)			B.既存グループまたは自治会役員が作成したグループ(集計値)			計(A+B)		
				推進チームからの連絡への反応等	説明会等での操作	自治会内でのやり取り	推進チームからの連絡への反応等	説明会等での操作	自治会内でのやり取り	推進チームからの連絡への反応等	説明会等での操作	自治会内でのやり取り
1	藤枝第9自治会	1	自治会長	1	3	0	0	0	0	1	3	0
		2	役員A	0	0	0	0	0	1	0	0	1
		3	役員B	2	1	1	0	0	0	2	1	1
		4	役員C	1	2	0	0	0	0	1	2	0
		5	役員D	31	2	0	0	3	2	31	5	2
		6	役員E	1	2	0	0	0	0	1	2	0
		7	役員F	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		8	役員G	3	3	0	0	0	0	3	3	0
		9	役員H	0	1	0	0	0	0	0	1	1
			自治会計	39	14	1	0	3	4	39	17	5
2	岡部第5自治会	1	自治会長	0	2	2	0	5	13	0	7	15
		2	役員A	0	0	0	0	5	10	0	5	10
		3	役員B	0	0	0	0	2	2	0	2	2
		4	役員C	1	0	0	0	1	4	1	1	4
		5	役員D	5	0	1	0	12	28	5	12	29
		6	役員E	0	0	0	0	4	4	0	4	4
		7	役員F	0	0	0	0	3	2	0	3	2
		8	役員G	0	0	0	0	3	7	0	3	7
		9	役員H	0	0	0	0	6	5	0	6	5
			自治会計	6	2	3	0	41	75	6	43	78
3	青島第7自治会	1	自治会長	6	0	1	0	2	4	6	2	5
		2	役員A	0	0	0	0	1	0	0	1	0
		3	役員B	5	0	0	0	4	6	5	4	6
		4	役員C	1	0	0	0	8	5	1	8	5
		5	役員D	1	0	0	0	1	3	1	1	3
		6	役員E	0	0	0	0	2	0	0	2	0
		7	役員F	2	0	0	0	4	4	2	4	4
		8	役員G	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			自治会計	15	0	1	0	22	22	15	22	23
4	高洲第2東自治会	1	自治会長	13	6	19	0	0	32	13	6	51
		2	役員A	0	3	0	0	0	7	0	3	7
		3	役員B	0	3	2	0	0	4	0	3	6
		4	役員C	0	2	2	0	0	12	0	2	14
		5	役員D	0	5	1	0	0	9	0	5	10
			自治会計	13	19	24	0	0	64	13	19	88
			計	73	35	29	0	66	165	73	101	194

平均	
人数	投稿数
61	9
6.8	
平均	
127	9
14.1	
平均	
60	8
7.5	
平均	
120	5
24.0	
平均	
368	31
11.9	



メッセージ送信・文書共有・通話等のアクティビティ回数を集計

- ・藤枝第9自治会 (9名)
総投稿数 61回
平均 1人 / 約6.8回
- ・岡部第5自治会 (9名)
総投稿数 127回
平均 1人 / 約6.8回
- ・青島第7自治会 (8名)
総投稿数 60回
平均 1人 / 約7.5回
- ・高洲第2東自治会 (5名)
総投稿数 120回
平均 1人 / 約24回

全4自治会の運用試行結果：アンケート回答率

	自治会名	参加人数	回答人数※1	回答率	未回答人数※2	未回答率
1	高洲第2東自治会	5	2	40%	3	60%
2	岡部第5自治会	9	2	22%	7	78%
3	藤枝第9自治会	9	6	67%	3	33%
4	青島第7自治会	8	6	75%	2	25%
	合計	31	16	52%	15	48%

※1:複数あるアンケートのうち、1つでも回答のあった人数／※2:全く回答の無かった人数

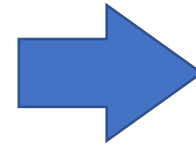
未回答理由

- ・もともとスマートフォン自体使いづらく、LINEの機能でなんとかついていけるくらいだった
- ・多機能すぎて混乱してしまい、アンケートについては文字入力が難しく対応できなかった
- ・送るマークのアイコンが分からなくなったり、機能を使う際もどこを押せばいいのか分からなかった

全4自治会の運用試行結果：アンケート結果と考察

アドレス帳

- ・確認しやすかった
- ・個人の電話番号は登録したくない



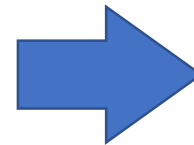
登録情報の管理ルールを設ければ、
連絡網の代替ツールとなりうる

カレンダー

- ・行事予定が一見化できる
- ・数が多いと管理しきれない
- ・操作にかかった時間：5分～10分

普段使いできる

8 / 11



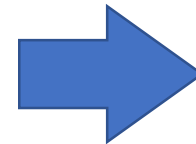
各種行事やごみ収集等に関する日程
を共有する手段として活用できる

掲示板

- ・すぐに投稿できる
- ・投稿を共有する操作が難しい
- ・従来の回覧板：約1週間
- ・登録操作・既読確認：5～15分

普段使いできる

8 / 11



情報伝達に関わる労力の軽減や時間
短縮が見込める（ただし、登録操作、
共有操作には慣れが必要）

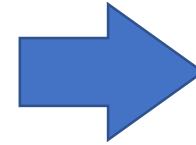
全4自治会の運用試行結果：アンケート結果と考察

トーク (チャット)

- ・LINEと変わらない使用感
- ・文字入力が難しい

普段使いできる

8 / 10



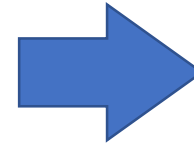
日常の連絡手段として活用可。
ほぼ全員が、既にLINEを使用
中のため比較的円滑

トーク (音声通話)

- ・場所を選ばず使えて良い
- ・電話があるので必要性を感じない

普段使いできる

5 / 10



集合形式ミーティング等の代
替手段として活用可。ただし
操作の慣れと、発言する際の
進行ルール決め等が必要

トーク (ビデオ通話)

- ・LINEと変わらずに使えて良い
- ・公民館集合が多いのであまり使わない

普段使いできる

4 / 10

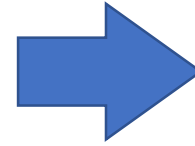
全4自治会の運用試行結果：アンケート結果と考察

フォルダ

- ・配布作業の手間が減る
- ・パソコンからなら使いやすいが…

普段使いできる

8 / 11



資料の共有場所として活用できる。
文書データ引継ぎの手間削減や紙
使用量の削減が見込める。

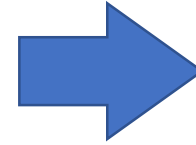
※操作面重視の試行となり必要容量の確認までは至らず

アンケート

- ・作成・編集方法が分かりづらい
- ・慣れれば短時間で回答収集できるかも
- ・従来の方法：1日～1週間
- ・作成・確認までの操作：20分～30分

普段使いできる

6 / 11



アンケート回答操作は概ね問題ない
が、アンケート作成者が機能を理解
のうえ、操作に慣れることが必要。
自治会役員内よりも町内会で有用と
なるため組織図展開の検討も必要。

実証実験結果から得られた今後の課題

今後のさらなる有効活用のために、
「普段使いができる状態」へ近づける取り組みが必要

(1) LINE WORKS定期説明会の開催

- 機能毎に掘り下げた説明や、参加者が納得のいくまで操作してみるといった面で時間的な不足があった。
- リクエストに応じた詳細説明や自治会業務に具体的に適用するための定期相談の場を設置。

(2) 希望者に向けたスマートフォン相談会の開催

- LINE WORKS操作以前の課題として、スマートフォンでの文字入力等に難がある方もいる。
- 上記(1)とセットで、マンツーマンでの操作支援を、地元の場所で気軽に相談できる環境下で実施。

(3) LINE WORKSアカウント管理者・サポート窓口の常設

- アカウント管理者の設置(自治会の外部)とアカウント申請手順等を整備。
- (1) 定期説明会・(2)のスマートフォン相談会の体制も含め、サポート窓口整備。

ご清聴いただき、
ありがとうございました。