

町内会・自治会における情報共有及び 地域間連携を考慮した知識共有

鎌 田 光 宣

1. はじめに

町内会・自治会は、行政の連絡を回覧し、防災、防犯を担うなどの役割を持つ。同じ地域に住む人同士が地域の問題に対応する組織であり、その地域に住む全世帯の構成員、事業所、あるいは外国人が会員の対象となる。財政難により行政の役割が縮小しているなか、地域社会において自治会・町内会の役割が今後ますます増加して行く。ところが、非婚化や少子高齢時代を迎え、多くの地域で一人暮らし・共働き・高齢者の世帯の増加、人口減少、外国人住民の増加といった問題に直面している。世代間の繋がりがなくなり、あるいは文化や言語の違いにより住民同士の対話がなくなると、相互理解が進まず、地域コミュニティの力が弱まり、生活ルールや災害時の情報共有などで多くの問題が生じてくる。

そのため、各地で、地域の活性化を図るために、地域SNSの導入や地域FMの運用、またスマートフォンを配布するなどして住民同士のコミュニケーションを図る試みが行われている。それら多くの成功事例に共通するのが、地域の人々を繋ぐ人材の存在である。地域に密着し、住民らの声を聞いて調整し、人々の輪を繋ぎ、問題の解決に取り組む役を担っている。しかしながら、そのような役割を担い、地域のために尽力できる人がすべての地域にいるわけではない。そこで、経営情報の分野でも用いられる知識創造、ノウハウ共有のプロセスを取り入れ、町内会・自治会の円滑な運営に必要な情報及び知の共有を行えるシステムについて検討する。

コミュニケーション手段についても、高齢者、障がい者、外国人住民にも配慮した仕組みを用意する必要がある。多くの地域で外国人住民が増え、日本語だけでは情報が伝わらない多言語社会を迎えている。そこで、平易な日本語による情報提供やコミュニケーションを目指す「やさしい日本語」が研究されている。また、例えば、聴覚障がい者が使う「日本手話」は日本語とは文法が異なるため、書かれてある日本語の文章をそのまま見ても理解は困難である。そこで、「やさしい日本語」やピクトグラム（絵単語）などの活用について言及する。

2. 町内会・自治会の役割と現状

2002年11月時点で全国の各都道府県には自治会、町内会、その他部落会や区会などを合わせて約30万の地縁団体が存在する⁽¹⁾。また、約8割の地方公共団体において町内会・自

(1) 総務省『地縁による団体の認可事務の状況等に関する調査』(2003年)

治会への住民の加入率が7割を超えている⁽²⁾。

町内会・自治会の活動は、環境美化・清掃・リサイクル、防災・防犯、住民相互の連絡、親睦のためのイベント開催に加え、行政からの情報連絡など多岐にわたっている。代表的な活動は以下の通りである⁽³⁾。

8割以上の町内会・自治会で実施している活動

- ・ 区域の環境美化、清掃活動、リサイクル活動
- ・ 住民相互の連絡
- ・ 盆踊り、お祭り、敬老会、成人式等のイベント開催
- ・ 市・区の広報誌等の回付等、行政からの連絡
- ・ 防災活動・地域の安全確保

7割以上の町内会・自治会で実施している活動

- ・ 集会施設、生活道路、街路灯等の計画づくり、維持管理
- ・ スポーツ・レクリエーション活動
- ・ 行政機関・議会に対する要望、陳情等

その他の活動

- ・ 芸術・文化活動
- ・ 地域福祉・介護・保険・医療活動
- ・ 児童・生徒に対する学校教育支援
- ・ 地域のまちづくりへの参加、地域づくりなどの政策提言
- ・ 地区計画・コミュニティ計画の策定への参加

また、町内会・自治会の役割としては、以下の内容が挙げられる⁽⁴⁾。

- ・ 住民相互の扶助や住民自治の拡充のため
- ・ 地域のまちづくりを進める主役として
- ・ コミュニティ組織の中核的な主体として
- ・ 防災活動や地域の安全確保の担い手として
- ・ 地域の人々の親睦や精神的なまとまりのため
- ・ 行政の計画・施策に住民の意見を反映させるため
- ・ 行政からの事務連絡のため
- ・ 環境美化、環境保全の担い手として
- ・ 廃棄物・リサイクル活動の担い手として
- ・ 地域福祉の担い手として

地域の活動を通して、住民生活の共通問題を解決するだけでなく、住民間のコミュニケーションを促進することが大切である。

共通問題として解決すべきものとして、主なものに、ごみ対策、高齢者対策、防犯・防災

(2) (財)日本都市センター『自治体におけるコミュニティ政策等に関する実態調査』(2001年)

(3) 内閣府調査『平成16(2004)年度国民生活白書』

(4) 中田実、山崎丈夫編著『地域コミュニティ最前線』、自治体研究社、2010

対策が挙げられる。まず、ごみ対策としては、ごみの分別やごみ出しのルールを住民間で共有するとともに、3R（リユース（再利用）、リデュース（抑制）、リサイクル（資源化））を進めて行く。高齢者対策としては、買い物弱者対策や高齢者の活用が挙げられる。地域の商店が閉鎖されたり、高齢のため歩いて買い物に行くことが困難となった人を「買い物弱者」と呼ぶが、その対策として、訪問販売や宅配などで買物ができる環境を整える必要がある。また、高齢者を地域社会で活かすため、地域住民による相互見守り・訪問などの支援といった活動を高齢者層が担っているところもある。防犯・防災対策も地域の大切な活動のひとつである。普段から住民同士の繋がりを強めて地域を共同で守る関係を作っておき、災害時には、消火、救出、救援物資の配布、炊き出し、消息の把握、情報伝達などの役割を担う。さらに、核家族化が進行する中、子育ての不安を地域で支えて行くことも重要な課題である。

このように住民生活を支える重要な役割を持つ町内会・自治会であるが、役員のなり手の減少に悩まされている。例えば、仙台市では、市内の全1395町内会を対象とする実態調査を行い、回答した町内会の72.3%が、役員の高齢化やなり手不足に悩んでいるとの調査報告を出した⁽⁵⁾。また、市民3000人にアンケートを実施したところ、居住年数20年以上の人口が50%未満で、一戸建て比率20%未満の地域では、町内会活動への住民の関心が低く、町内会活動が低調であるなどの傾向があった。市は町内会活動の活性化には、地域内の人材発掘と担い手の確保、学校や地域内の団体との協力、近隣町内会との連携が必要と分析している。

3. 町内会・自治会における情報共有

自治会・町内会において、広報や情報伝達、役員間・構成員間の諸連絡に電子機器を活用する場面が増えてきている。電子機器は、地域の活動を進めて行くためのツールであるが、ホームページを作るだけ、メールアカウントを用意するだけでは本来の目的は達成できない。基本は人と人の結びつきであり、そのつながりを強化して行くために電子機器を活用するという考え方が必要である。

(1) 電子町内会

電子機器の活用による自治体の情報化の取組のひとつに「電子自治体」がある。電子自治体とは、地方自治体が行政サービスの向上のためにWeb上で行なっている行政サービスのことである。利用者にとっては、各種行政手続がWeb上でできるようになり利便性がある。また、自治体にとっても、ペーパーレス化による業務の効率化が図れるという利点がある。さらに、電子メールやWebサイトを活用することで、自治体と住民の双方向のコミュニケーションも可能になる。

2000年代に入ると、全国各地で行政情報化および電子町内会の構築が行われてきた。地役所内部の情報化はもちろんのこと、市民と市役所間の交流に電子機器を活用したり、市民自身がITを使いこなして地域活動に役立てるといったものである。電子町内会は、イン

(5) 河北新報「町内会の7割、後継役員不足 仙台市初調査」2014年12月28日
http://www.kahoku.co.jp/tohokunews/201412/20141228_11009.html

ターネットを利用してホームページなどで広く町内会活動の情報を発信するとともに、電子回覧板や電子会議室などを利用して会員相互で身近な情報の提供や交換を行って、地域活動を活発にしていくことが目的である。電子町内会の仕組みを活用することで、時間にとらわれずに利用でき、世代間交流や情報発信が手軽にできるようになる。

ここで、市川中山団地の事例を紹介する。中山団地は千葉県市川市にある全10棟、約280世帯が住む集合住宅である。住民への広報として、自治会便りを年に4回発行しており、Webサイト⁽⁶⁾も用意している。

市川市では以前に電子行政・電子自治会の取り組みを行っていた。希望する町内会・自治会は、市からウェブサーバーと町内会・自治会用のシステム（電子掲示板やカレンダー機能など）を貸与してもらい、各町内会・自治会が独自にホームページを立ち上げる仕組みであった。誰でも見ることが出来る外向けウェブページに行事などの案内を掲出し、ID・パスワードを用いる会員専用ページは電子掲示板などで構成されている。しかしながら、各町内会・自治会の中にITリテラシーの高く、かつ協力してくれる人がいるところは限られるためか、参加町内会・自治会は多くなかった。数年経っても参加自治会は増えなかったため、2年ほど前に市は手を引くこととなった。

そこで、中山団地においては、自治会の構成員である筆者が新しくWebサイトを構築することとなった（図1）。Webサーバにはレンタルサーバを用い、ブログ用のシステムにはWordPress⁽⁷⁾を用いて制作した。図2にWebサイトのサイトマップを示す。Webサイトは大きく分けて、ブログ、団地の情報、住民向け情報、自治会役員向け情報に分かれている。

まず、ブログは役員が記事を投稿、編集することができ、主にイベントの写真等載せている（図3）。PCだけでなく、スマートフォンで記事を読むこともでき、大きなイベントについてはYouTube⁽⁸⁾を用いて動画を公開している。次に、団地の情報として、団地の概要及び役員（会長、理事長）の挨拶を載せている。住民向け情報としては、イベントカレンダー、自治会便りバックナンバー、住民掲示板がある。なお、バックナンバーと掲示板は住民だけが見られるようにパスワードを設定してある。そして、自治会役員向け情報として、ファイル共有及びWebメールのシステムを用意している。

（2）地域SNS

地域SNSは、日記、電子掲示板、コミュニティなどを利用し、行政情報、地域情報などを入手できる地域向けの交流・情報提供サービスである。例えば、mixiの機能を参考にして開発されたオープンソースのシステム「OpenPNE（オープンピーネ）⁽⁹⁾」では、マイフレンド機能などで、友人や知人などの閉じた環境で安全安心に情報のやりとりができ、また、個人の興味に応じたコミュニティを作成することができる。携帯電話からも利用できるため、多くの住民の参加が期待できる。

一般的な地域SNSの主な機能を以下に挙げる。

(6) 市川中山団地自治会、<http://nakayamadanchi.sakurane.jp/>（2015/2/10アクセス）

(7) <https://wordpress.org/>

(8) <https://www.youtube.com/>

(9) <http://www.openpne.jp/>



図1 市川中山団地自治会のWebサイトのトップページ

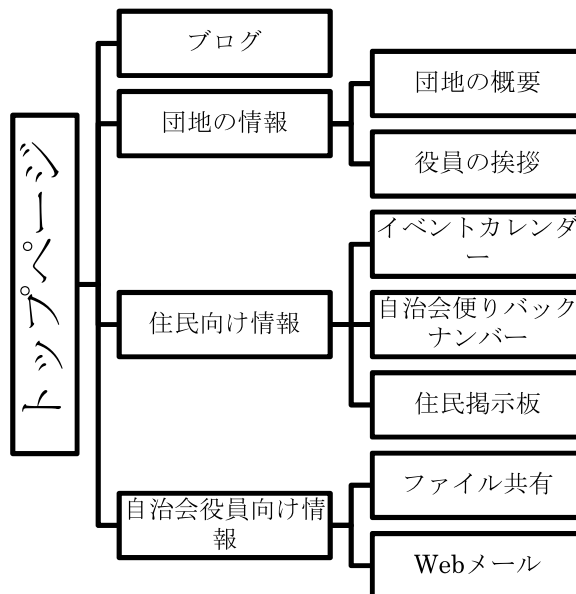


図2 市川中山団地自治会 Webサイトのサイトマップ



図3 市川中山団地自治会のブログ

- ・ トップページ
ログイン後、最初に表示される各利用者のページには、友人の日記や参加しているコミュニティなどの最新情報や地域SNSの運営者や行政からのお知らせなどが表示され、個人のポータル（入り口）サイトとしての役割がある。
- ・ 日記
日々の出来事や感じたことを書く。友人の日記を読んだり、その日記にコメントをつけることもできる。
- ・ フォトアルバム
自分で撮った写真などを登録してアルバムを作ることができる。
- ・ コミュニティ
参加者同士が気軽に意見交換、情報交換する場である。一般的に、参加者であれば誰でも、趣味や興味に合わせたコミュニティを開設することができる。

地域SNSに参加してもらうことで、地域住民同士の新たな繋がりが生まれる。それにより、地域が活性化し、地域課題への解決に結びつくといったことが期待されている。また、自治体などが運営する地域SNSを通じて、住民と行政が日常的にコミュニケーションを行うことで、地域活動などで協力する関係を築きやすくなる。

地域SNSを活用した最初の事例は熊本県八代市の「ごろっとやっちろ」⁽¹⁰⁾とされる。電子掲示板であった市のコミュニティサイトから地域SNSに発展させた。総務省は、その

(10) <http://www.gorotto.com/>

後の2005年12月に「地域SNS等を活用した地域社会への住民参画に関する実証実験」を公表し、それを受けた形で、全国各地の自治体において、数多くの地域SNSが設置・運用された。千葉県においても、NPOが運営する西千葉の地域SNS「あみっぴい」が多くの参加者を集めて成功している。ところが、地域SNSは2005年頃から急速に増加したものの、2011年頃から減少に転じている。社内SNSなどと同じく、参加メンバーが限られたり、新規の参加者が入りにくい雰囲気になったりして、アクティブメンバーが次第に減ってしまうためである。また、地域SNSの設置運営のコストも問題となり、最近では、無料で利用できるツイッターやフェイスブックを地域の交流に活用するケースも増えている。

4. 外国人住民との交流

外国人世帯の増加に伴い、共に暮らして行くうえでの条件づくりや問題解決の取り組みが重要になっている。生活習慣や文化の違いなどから起こる生活トラブルも相次いでいるが、このような問題は、行政の対応だけでは解決しない。地域の自治会などが中心となり、共に暮らす住民としての日常的な関係を強める活動を通してコミュニケーションの強化を図ることが求められる。

日本国内の平成24年末の在留外国人数は約200万人であり、日本語以外の言葉も多く使われるようになってきている。言葉が通じなければコミュニケーションは困難であり、言葉の違いも障がいのひとつと言える。また、言語だけでなく、価値観や習慣、行動様式など、自分が普段親しんでいる文化とは規範・営みが異なることもある。言葉に関するサポートについては、仕事や買い物の他にも、災害時の情報提供や日々の自治体の活動など、必要となる場面は多い。

例えば、静岡県磐田市の自治会では、地区の外国人だけがまとまって暮らす状況を作らず、地区住民がお互いに顔の見える関係を作ることに力を入れてきた⁽¹¹⁾。自治会活動専任の通訳兼相談係により自治会活動の情報を周知したり、外国人の子供たちに、ある程度の日常的な会話ができる日本語力を身に付けてもらうよう、自治会集会所を開放して教員経験者による日本語の補習を行っている。外国人居住者の多い自治体において、このように、自治会・町内会と行政が協力して、生活ルールの確立、犯罪防止、生活支援などを行う活動が増えてきている。

さて、日本語を理解することが難しい外国人住民に対して、具体的にどのような情報発信をすべきであろうか。近年、外国語による情報提供が進んできており、ほとんどの行政のWebサイトには外国語に対応したページが用意されている。外国人にとって一番望ましいのは、もちろん外国人自身の母語による情報提供である。しかしながら、世界には約100の公用語、そして数千の言語があり、それらすべてに対応するのは現実的ではない。また、移民の中には、母語と少しの日本語であれば理解できるが、英語はほとんど使えないという人もいるため、英語での情報提供のみ充実させるといえるのは不十分である。

そこで、解決策として、以下に「やさしい日本語」と「ピクトグラム」について述べる。

(11) 中田実、山崎丈夫編著『地域コミュニティ最前線』、自治体研究社、2010

(1) やさしい日本語

阪神・淡路大震災の時に、言語問題ゆえに多くの外国人が不利な状況に置かれたことから、災害時における言語サービスのあるべき姿について様々な取組や研究が行われている。そのひとつに「やさしい日本語」⁽¹²⁾がある。平易な日本語による情報提供やコミュニケーションを目指す取り組みで、初級日本語3級程度で語彙は2000語ほどを用いて「やさしい日本語」と定義している。難解な語句の言い換えや、曖昧な表現や二重否定の文を避け、文を分節で区切る（一文の長さを短くする）、難しい漢字にはフリガナを振るなどの方法が提案されている。

平易な日本語を用いる大きな目的は、母語による言語サービスを行うべきであるが、それが不可能なために平易な日本語を用いるということである。英語による言語サービスについても、同じく平易な英語の使用が大切である。日本にいる外国人の数を見ると、非英米人が多く、ネイティブの使う美しい英語よりも、きちんとした英語教育を受けた非英米人の書いた英語の方がより多くの人に情報が伝わりやすいといえる。

(2) ピクトグラム

「ピクトグラム (Pictogram)」はユニバーサルデザイン⁽¹³⁾のひとつである。一般的に「絵文字」「絵単語」などと呼ばれるグラフィック・シンボルのことであり、何らかの情報や注意を示すために表示される視覚記号のひとつである。文字を使わず、絵で物事を直感的に伝えることができ、一目で見て、それが表す内容を理解できる。そのため、言葉や文字の分からない人々の理解を助け、意思を伝える手段として活用されている。また、観光地における外国人旅行者への情報提供や災害などの緊急時に避難経路を知らせる方法について研究が進められている。

ピクトグラムが表す情報の種類としては「内容、質を示すもの」「ものの所在にかかわるもの」「禁止・規制・警告の意味を含むもの」の3つに大きく分類される。空港での案内板、駅や公園、電化製品のマニュアル、ガイドマップなど、ピクトグラムは様々な場面で使われている。基本的には国によってデザインが異なるが、国際的にある程度意味が統一されたものとしては、車椅子サイン・禁煙サイン・非常口サインなどがある。日本においては、1964年東京オリンピック開催時に日本人と外国人の間を取り持つために開発されたのが始まりで、1980年代以降、広く使われるようになった⁽¹⁴⁾。

ピクトグラムは、特定の言語に依存していないため、基本的には、学習を必要としない。つまり、その国のことばを知らない外国人にとっても、まだ文字を読むことができない子

(12) 庵功雄、イ ヨンスク、森篤嗣編『「やさしい日本語」は何を目指すか 多文化共生社会を実現するために』、ココ出版、2013

(13) ユニバーサルデザインは、「バリアフリー」の概念に代わって1980年代に登場した。「すべての人が人生のある時点で何らかの障がいを持つ」ということを考えの基にして、文化・言語・国籍の違い・老若男女といった差異・障がい・能力の如何を問わずに利用することができる施設・製品・情報などの設計(デザイン)を指すものである。ユニバーサルデザインには、どんな人でも公平に使えること、使い方が簡単で自明であること、うっかりミスを許容できること、など7つの原則が定められている。企業や団体にとっても、利用者層の拡大(販売促進)、企業の社会的責任(CSR)をアピールすることによるブランディングといった効果がある。

(14) 木村博之著『インフォグラフィックス 情報をデザインする視点と表現』、誠文堂新光社、2010

供にとっても、意味の理解を妨げる要因とはならない。また、ピクトグラムは視認性に優れているため、文字を見にくい高齢者にとっても理解しやすいものとなっている。

外国人住民や障がいを持つ住民と対面コミュニケーションを行う際に、タブレット端末を用い、複数人が1つのタブレット端末を操作して対話するシステムがあると良い。その際は、誰もが安全かつ簡単に利用できるよう、ピクトグラムなどを取り入れ、ユニバーサルデザインを考慮した、直感的で分かりやすいユーザインタフェースにするべきである。

5. 地域間での知識の共有に向けて

3章で述べた町内会・自治会における情報共有について、多くの成功事例に共通するのが、地域の人々を繋ぐ人材の存在である。地域に密着し、住民らの声を聞いて調整し、人々の輪を繋ぎ、問題の解決に取り組む役を担っている。しかしながら、そのような役割を担い、地域のために尽力できる人がすべての地域にいるわけではない。

そこで、町内会・自治会の円滑な運営を支援するため、地域内での効果的なコミュニケーションの仕組みと、地域間でのノウハウの蓄積・共有の仕組みの2つの面から検討する。

(1) 町内会・自治会への理解を促すための情報提供の内容と手段

地域内でのコミュニケーションについては、多くの地域で、回覧板や掲示板の他、集会や対面でのやりとりが行われている。また、独居老人の健康状態を把握できるよう、家電と連動した確認システムを取り入れている自治会・町内会もある。しかしながら、単身世帯、共働き世帯、外国人住民などを中心に、生活時間帯が異なるなどで近所づきあいが希薄となり、また仕事により町内会・自治会の活動に参加したくてもできないという問題もある。電話、地域SNS、電子メールなどによる連絡手段に加え、言語の違いや障がいにも配慮した、より多くの人々が簡便に扱えるコミュニケーションツールが必要となる。

賃貸住まいや外国人住民の場合は地域への帰属意識が低い傾向にあり、特に都市部では会員にならない世帯が増えている。町内会・自治会の意義と役割、市区町村などの行政との関わりを誰に対しても分かりやすく説明して理解を促し加入促進を図ることが望まれる。そこで、どのような説明が求められているのかを明らかにした上で、共通に使える汎用的なコンテンツや適切な情報提供の仕組みが求められる。

(2) 地域の抱える問題への対応のノウハウの蓄積及び共有の仕組み

次に、地域間でのノウハウの蓄積・共有の仕組みについて考える。ノウハウは経験知とも呼ばれ、「その人の直接の経験を土台とし、暗黙の知識に基づく洞察の源となり、その人の個人的信念と社会的影響によって形づくられる強力な専門知識で、数ある知恵の中で最も深い知恵。」⁽¹⁵⁾ のことである。多くの地域に汎用的に関わる問題を明らかにするとともに、問題解決のための手段を収集し、経験知・形式知として共有する仕組みが必要となる。

地域の抱える問題（例えばごみ処理、ペット、防犯、防災、騒音など）により住民間でトラブルが起こった場合、あるいはそれを防ぐために町内会・自治会での対応が求められる。

(15) ドロシー・レナード、ウォルター・スワップ著、池村千秋訳『「経験知」を伝える技術』、ダイヤモンド社、2013

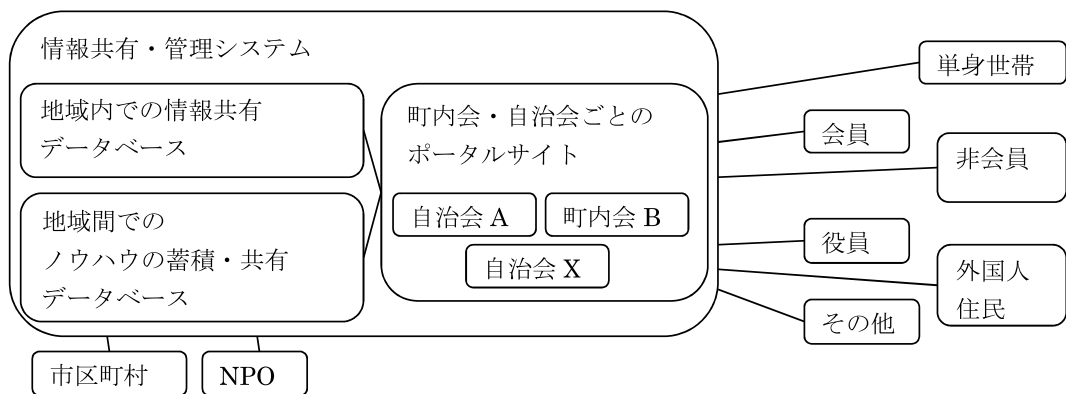


図4 地域内・地域間の情報・知識共有の仕組み

どの地域でも抱えている問題について、それらへの対応を含めて情報を蓄積し、地域間で共有する仕組みが求められる。

提案する情報共有・管理システムを図4に示す。中心に位置するのが自治会ごとのポータルサイトであり、住民が情報端末を使い、安全かつ便利にアクセスできる仕組みを用意する。ポータルサイトでは1つの町内会・自治会での情報を共有し、日常の連絡等に用いたり、外国語での情報提供など、他地域と共有で使えるコンテンツの提供に用いる。データベースは2種類あり、ひとつは地域内での情報共有を行うためのもので、もうひとつは地域間でのノウハウの蓄積・共有を行うためのものである。

上記のシステムを有効に機能させるには、まず、情報を入力してもらうための仕組みが必要である。また、蓄積された情報はそれだけでは役に立たず、情報を分析して形式知に変換し、共有する仕組みも必要である。情報の入力については、トラブルや気づいたことを簡単に報告できるシステムを用意するとともに、住民の声を聞いてシステムに載せる役割を担う人材を育成して行くことが大切である。そして、蓄積した情報を分析して価値のあるコンテンツにするために、将来的には、市区町村やNPOが本システムが町内会・自治会の運営に直接的・間接的に関わり、その役を担う体制を作り上げて行くことが望ましい。

引用参考文献

- ・ 総務省『地縁による団体の認可事務の状況等に関する調査』（2003年）
- ・ (財)日本都市センター『自治体におけるコミュニティ政策等に関する実態調査』（2001年）
- ・ 内閣府調査『平成16（2004）年度国民生活白書』
- ・ 中川幾朗編著、玉野和志、林泰義、相川康子、田中義岳、直田春夫、辻上浩司、乾亨、田中逸郎著『コミュニティ再生のための地域自治の仕組みと実践』、学術出版社、2011
- ・ 山崎丈夫著『地域コミュニティ論—地域分権への協働の構図』三訂版、自治体研究

社, 2009

- ・ 吉原直樹, 近森高明編『都市のリアル』, 有斐閣, 2013
- ・ 中田実, 山崎丈夫編著『地域コミュニティ最前線』, 自治体研究社, 2010
- ・ 山崎亮著『コミュニティデザイン 人がつながるしくみをつくる』, 学芸出版社, 2011
- ・ ドロシー・レナード, ウォルター・スワップ著, 池村千秋訳『「経験知」を伝える技術』, ダイヤモンド社, 2013
- ・ 河原俊昭, 野山広編著『外国人住民への言語サービス—地域社会・自治体は多言語社会をどう迎えるか』, 2007
- ・ 多言語化現象研究会編『多言語社会日本 その現状と課題』, 三元社, 2013
- ・ 庵功雄, イ ヨンスク, 森篤嗣編『「やさしい日本語」は何を目指すか 多文化共生社会を実現するために』, ココ出版, 2013
- ・ 木村博之著『インフォグラフィックス 情報をデザインする視点と表現』, 誠文堂新光社, 2010
- ・ 丸田一, 國領二郎, 公文俊平『地域情報化 認識と設計』, NTT 出版, 2006
- ・ 國領二郎, 飯盛義徳編, 『「元気村」はこう創る 実践・地域情報化戦略』, 日本経済新聞出版社, 2007

(2015.1.22 受稿, 2015.2.13 受理)

〔抄 録〕

町内会・自治会は、行政の連絡を回覧し、防災、防犯を担うなどの役割を持つ。財政難により行政の役割が縮小しているなか、地域社会において自治会・町内会の役割が今後ますます増加して行く。ところが、一人暮らし世帯、高齢者、外国人住民の割合が増加する中、地域コミュニティの力が弱まるとともに、ゴミ出しのルールや生活騒音、町内会の活動や災害時の情報共有などで多くの問題が生じている。そのため、各地で、地域の活性化を図るために、地域SNSの導入や地域FMの運用、またスマートフォンを配布するなどして住民同士のコミュニケーションを図る試みが行われている。それら多くの成功事例に共通するのが、地域の人々を繋ぐ人材の存在である。地域に密着し、住民らの声を聞いて調整し、人々の輪を繋ぎ、問題の解決に取り組む役を担っている。しかしながら、そのような役割を担い、地域のために尽力できる人がすべての地域にいるわけではない。そこで、経営情報の分野でも用いられる知識創造、ノウハウ共有のプロセスを取り入れ、町内会・自治会の円滑な運営に必要な情報及び知の共有を行えるシステムについて検討する。