

令和7年度 第1回 龍ヶ崎市市民協働推進委員会

日 時： 令和7年7月29日(火)

午前10時00分から

場 所： 龍ヶ崎市役所5階 全員協議会室

次 第

1 開 会

2 議 題

(1)まちづくりポイント制度について

3 その他

4 閉 会

【配付資料】

〔資料1〕 まちづくりポイント制度の見直しについて

まちづくりポイント制度の 見直しについて

～デジタル化に伴う、運用方針検討～

目次

- 1. 制度見直しの背景・目的 …3
 - (1)まちづくりポイント制度とは
 - (2)見直しの背景と目的
- 2. まちづくりポイント制度の課題 …4
 - (1)これまでの運用で確認できた課題
 - (2)アンケート結果で見えた課題
- 3. 課題への対応 …5.6.7.8
 - (1)デジタル化による対応
 - (2)業務運用見直しによる効果
- 4. 運用方針について …9.10.11.12.13.14
 - (1)完全デジタル化
 - (2)アナログとデジタルの併用
 - (3)デジタル化＋デジタルデバйдフォロー
- 5. 運用及びフロー …15
 - ・登録からポイント利用まで
- 6. スケジュール案 …16.17
 - (1)移行概要
 - (2)実施スケジュール

1. 制度見直しの背景・目的

(1) まちづくりポイント制度とは

市指定の市民活動に参加するとポイントシールが交付され、貯めたシールの枚数に応じて様々な景品などと交換できる制度。市民が行政に関心を持ち、理解を深めるとともにまちづくりの担い手として市民活動への参加を促すことを目的としている。

(2) 見直しの背景と目的

市民活動の担い手及び参加者は、高齢化の進展や少子化、コロナ禍での活動自粛による意識の希薄化により、年々減少傾向となっている。

こうしたことから、これまでに確認している課題の改善や昨年度実施したアンケート調査で得られた市民の声を制度に反映し、「より参加しやすく、参加してもらえる」制度への転換を図る。

2. まちづくりポイント制度の課題

(1)これまでの運用で確認できた課題

- ・ポイントシールの管理(相手方の紛失や未配付シールの返還漏れなど)
- ・ポイントシールの窓口での配付・返還手続き時の手作業による負担(市民・団体、市職員)
- ・交換メニュー利用者の偏り(高齢者世代が中心)
- ・制度運用等ルールの拡大(団体への寄附など制度の幅を広げすぎ)

(2)アンケート結果で見えた課題

- ・制度の存在を知らない
- ・市民活動の内容や参加方法が分からない
- ・個人が活動しても、ポイントシールを団体で確保してポイントシールが貰えない
- ・ポイントの有効期限が短く貯まらない
- ・魅力的な交換メニューがない
- ・デジタル化してほしい

調査対象:市民(市内在住・在勤・在学)
調査期間:令和6年8月5日から8月30日まで
調査方法:インターネット
回答数:479件

3. 課題への対応

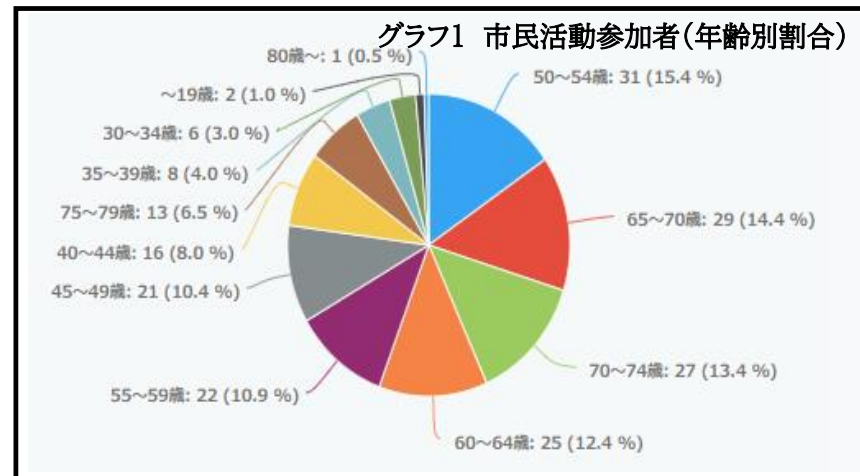
(1) デジタル化による対応

1-1. 市民アンケートの分析

1. 市民活動を行っている66.5%は50代以上
2. 30代までの制度認知度は28.6%と低調
3. 回答者全体の64.7%がデジタルを希望している



LINEの活用によって若者世代を中心に幅広い世代にまちづくりポイント制度を周知し、市民活動への参加を促す



1-2. LINEの有用性

メリット	検証結果
経費面	現在、LINEによる施設予約アプリを運用しているため、追加経費は発生しない
導入ハードルの低さ	龍ヶ崎市公式LINEの友だち登録者数は約4万人

1-3. LINEを活用したデジタル化イメージ

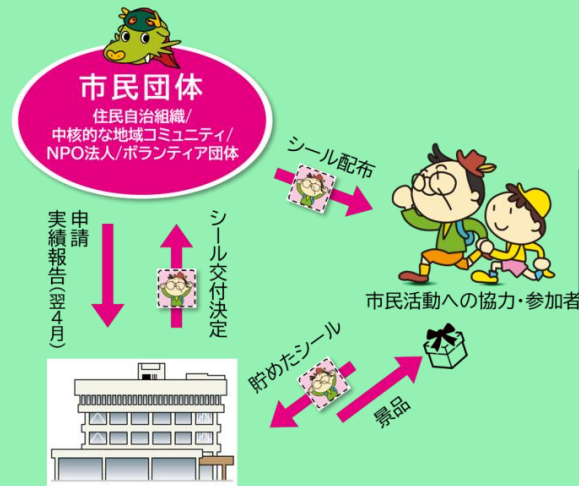
現行制度(紙媒体)



▲ポイントシール



▲ポイント手帳



▲ポイントシール配布の図

新制度(LINE)簡易イメージ



★ポイント

- (1) 申請から交換までLINEで完結
- (2) いつでもどこでも利用可能

1-4.デジタル化による効果

アナログ	デジタル化(LINE)	
課題	対応	効果
ポイントが貰えない	会場に設置された二次元コードから自分のスマホでポイントを得る	確実にポイントを獲得
利用者の偏り (若者が少ない)	スマホで手軽に制度が利用できる	利便性向上による利用世代の拡充
ポイントシールの管理	ポイントシール不要	紛失や誤配布の防止
申請や管理の負担	・申請、交換、報告による来庁不要 ・書類管理・景品管理不要	市民と市職員の負担軽減
交換メニューが少ない	デジタル商品券と交換可能にする (QuOカードPay、Amazonギフト)	店舗にて自由に利用 (利用可能店舗:コンビニ、ドラッグストア等)

(2)業務運用見直しによる効果

課題	対応
活動内容や参加方法が分からない	●情報発信の強化 ・[現行]市HP、りゅうほー、団体発行のチラシ ・[追加]SNS(LINE、X、Instagram)、協議会広報誌、活動会場での呼びかけ
ポイントが貯まらない	●有効期限の撤廃(無期限) ●対象活動の拡大 (ただし、初年度はスモールスタート。2年目以降に拡大の検討)
寄附制度について	●団体への寄附を廃止 (個人へのポイント付与を重視することで個人参加を促す)

4. 運用方針について

LINEを活用したデジタル化を進めるにあたり、以下3つの運用案が考えられる。それぞれのメリット・デメリットを比較検討した上で、最適な方針を決定する。

(1) 完全デジタル化

- ・アナログを廃止し、スマホ所持かつLINE利用者のみ制度利用を可能とする。

(2) アナログとデジタルの併用

- ・デジタル化と併せて、移行期間として現行の紙媒体を引き続き利用可能とする。
(移行期間は1年～2年程度を想定)

(3) デジタル化＋デジタルデバイドフォロー

- ・完全デジタル化をベースとするが、デジタルデバイド対策として一部アナログ手続きを可能とする。

(1)完全デジタル化

メリット

1. 業務効率向上
2. 管理コスト・リスク低減
3. データ分析・活用性能向上
4. 活動団体負担低減(ポイントシール配布、管理)

デメリット

1. スマホ未所持者は制度利用不可

データ分析例

- ユーザー分析:参加者の多い活動、リピート率の高い活動
- 制度利用分析:利用者総数、全体のポイント発行総数

★年齢、性別、居住区別などで集計可能

課題

- スマートフォン非所持者の制度利用不可
様々な理由によりスマホを所有しない市民が、デジタル化されたポイント制度を利用できない。

(2)アナログとデジタルの併用

メリット

1. デジタルデバイドが発生しない

デメリット

1. 業務負荷増加
2. 運用複雑化
3. 活動団体負担増加
4. データ分析複雑化
5. 二重申告リスク
6. デジタル移行率低下に繋がる

デジタル化の恩恵がなくなる

課題

●運営コストの非効率性及びシステムの複雑化

デジタルとアナログの二重管理が必要となり、デジタル化によるコスト削減効果が得られないばかりか、管理の複雑化により運用コストが増加する。

●二重申告リスク

同一の活動参加に対して、紙媒体とデジタル媒体で二重にポイントを申請してしまう可能性が生じる。これは、システム側での突合・照合が煩雑になり、チェック体制の構築が困難になる。

(3) デジタル化＋デジタルデバイドフォロー

(3)-1. 概要

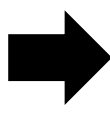
完全デジタル化をベースとした運用方針とするが、デジタルデバイドへの対策として期限付きで以下のフォローを行う。期限については、アナログ利用率を集計し判断する。(目安:50人未満)

1. ポイント手帳へのスタンプ付与

ポイントシールは廃止するが、窓口にて現行ポイント手帳にスタンプを押印する

2. QuOカードの交換可能

申請可能期間を設け、期間終了後に景品を用意し、窓口へ受取に来てもらう

 **活動団体への負担及びそれぞれの運用コストをなるべく増やさず、スマホがなくてもポイントを貯める、交換できる仕組みは継続する**

(3)-2. 運用イメージ

スマホあり



スマホなし



(3)-3. 運用評価比較

◎＝優、○＝易、×＝難

	利用者管理	情報提供	ポイント配布	景品交換	報告受領	データ管理
完全デジタル化	◎	◎	◎	◎	◎	◎
アナログ＋デジタル	×	×	×	×	×	×
完全デジタル化＋フォロー	○	○	○	○	◎	○

(3)-4. 総合評価比較

	運用コスト	利便性(市民)	利便性(職員)	データ分析	デジタルデバйд
完全デジタル化	◎	○	◎	◎	×
アナログ＋デジタル	×	◎	×	×	◎
完全デジタル化＋フォロー	○	○	○	○	○

(3)-5. 移行のすすめ

デジタル化は、市民の利便性向上と行政運営の効率化を両立させるための重要な一歩と考える。
「完全デジタル化＋デジタルデバйдフォロー」は、そのメリットを引き出しつつ、完全デジタル化のデメリットをカバーする「誰もが取り残されない包摂的な制度」を実現することができる。

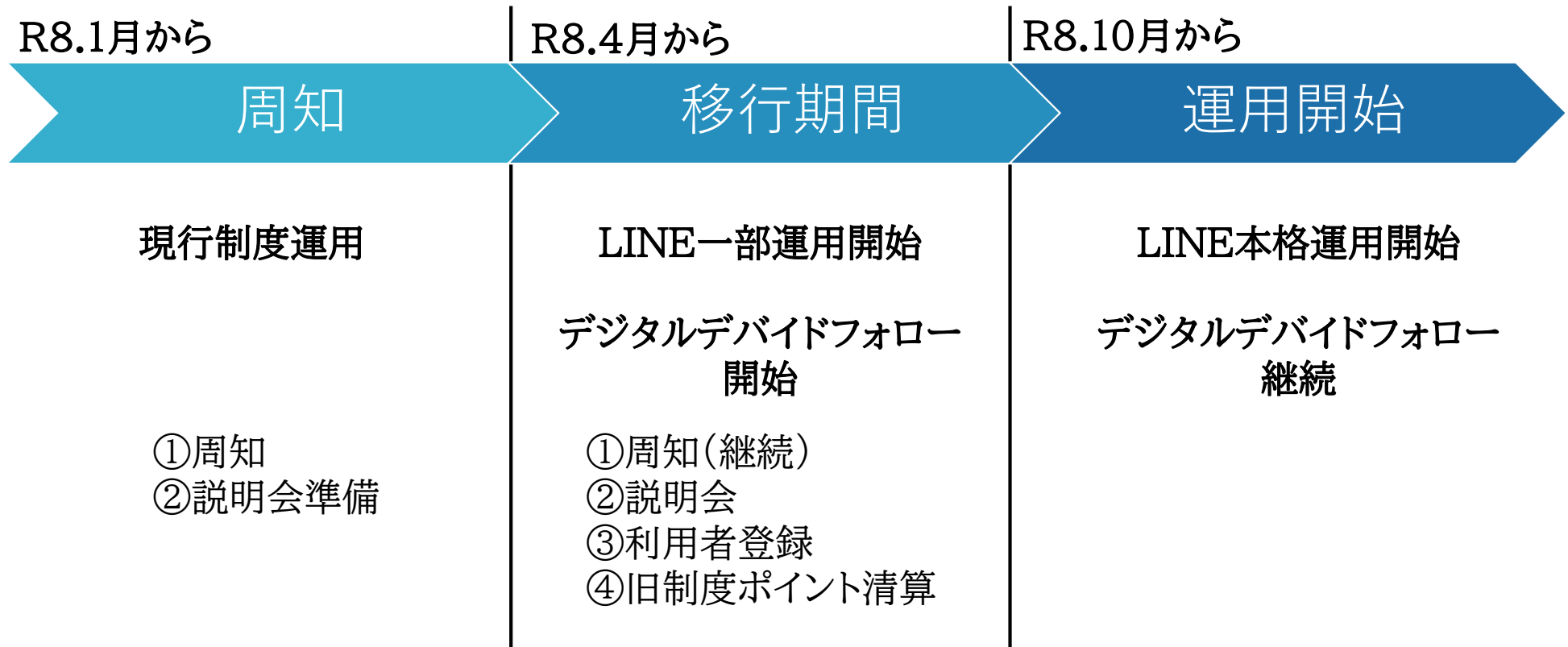
5. 運用及びフロー

(1) 登録からポイント利用まで(デジタル化+デジタルデバイドフォロー)

	①事前登録	②市民活動	③ポイント付与	④ポイント利用
	対象(団体・個人)	対象活動	付与方法	(1)有効期限(2)交換期間 (3)利用条件・方法
改正前	団体 個人	市が関わる活動 (わがまちクリーン大作戦(小・中学生分)、シルバーリハビリ体操の指導、傾聴ボランティアなど) 市民団体(住民自治組織・中核的な地域コミュニティ・NPO法人・ボランティア団体)が主催する活動	団体から参加者へ シール配布	(1)翌々年度3月末 (2)随時 (3)窓口にて申請、受取
	団体	(1)地域活動	二次元コード設置	-
改正後	個人 (スマホ有)	市民団体(住民自治組織・中核的な地域コミュニティ)が主催する、環境美化・防災・ 防犯活動	参加者個人が二次元 コード読み取り	(1)無期限(2)随時 (3)LINEで申請、受取 対象店舗でデジタルマネーとして利用
	個人 (スマホ無)	<u>※防犯活動を対象とするかは ご意見聴取したい</u>	窓口でポイント手帳に 職員がスタンプ押印	(1)無期限(2)毎年3月のみ (3)窓口又は電話にて申請 →後日QuOカード郵送

6. スケジュール案

(1) 移行概要



(2)実施スケジュール

