

12 オープンチャットってなに？

オープンチャットとは、友だち追加不要で最大1万人が匿名参加できるトークルームです。参加者同士がリアルタイムで双方向に会話できる「コミュニティ型」のトークルームです。

こんなイメージ

トークルームのみんなで、地域の情報や意見の交換ができる



オープンチャットでできること 例

〈情報共有〉



参加者は、他の参加者に向けて、情報を発信することができます。

〈途中参加OK〉



途中から参加しても過去のやり取り履歴を見ることができます。

〈ニックネーム参加〉



自分で決めたニックネーム（匿名）で参加できます。

〈アナウンス・ノート〉



重要なメッセージをピン留めしたりまとめておくことができます。

〈スレッド〉



特定のメッセージに対する返信を別の会話スペースでやり取りできます。

〈サブトークルーム〉



話題ごとに部屋を分けて、必要な人同士でやり取りできます。

利用料金

料金：無料

オープンチャットは無料で利用することができます。また、最大10,000人（未申請だと5,000人）まで参加できます。

町内会・自治会で使うなら

みんなに知って欲しい（共有しても良い）情報の発信から始めるのがおすすめです

- ✓ 回覧板を共有する
- ✓ 防犯・防災情報を共有する
- ✓ お祭り案内をお知らせ

13 オープンチャットのメリット・デメリット

グループトークや公式アカウントと違い、友だち追加する必要がなく匿名で参加することができます。また、かんたんに立ち上げることができます。

メリット 	デメリット・注意点 
匿名でプライバシーが守られる ニックネームとアイコンを設定できます。個人のLINEが特定される心配がありません。	誰が参加しているか分かりにくい 基本、匿名のため誰が参加しているか分からない。
誰でも無料で気軽に始められる・参加できる 友だち追加する必要がなく、オープンチャットに参加できます。維持費もかからずに開設・運用が可能です。	ルールがないと混乱しやすい 匿名で自由に発言できる反面、ネガティブな発言、信憑性のない投稿でトラブルになる可能性があります。
過去の内容が見れる 途中から参加しても過去のすべてのトーク履歴をさかのぼって読むことができます。	重要なお知らせの見落とし 参加人数が多いとチャットの進行スピードが非常に速くなり、重要な情報が流れてしまうことがあります。
ちょっとした嬉しい機能がある アンケート（投票）機能や、音声でリアルタイムに話せるライブトーク機能、メモをピン留めするアナウンス機能、掲示板の役割になるノート機能などがあります。	管理者の負担が大きめ 健全なコミュニティを維持するためには、管理者がルール設定（NGワードや参加承認制）や、悪質ユーザーの強制退会などの監視・対応を常に行う必要があります。

比較で見るオープンチャット

連絡方法	得意なこと	使い分けのポイント
通常トーク	1対1の個別連絡	友だち追加した相手とのみ
グループトーク	関係者同士の相談・連絡	会話の内容は参加者全員と共有される
LINE公式アカウント	多くの人への一斉配信	参加者同士の会話はできない
オープンチャット	広い参加・匿名性のある交流	友だち追加不要&ニックネーム参加で、プライバシーが保たれる

14 町内会・自治会での活用イメージ

オープンチャットは、「役員だけの連絡」というよりも、地域の人に参加しやすい情報共有・交流の場に向いています。

デジタル回覧板

自治会からの回覧板・お知らせを定期配信。リアルタイムで防犯情報を配信し注意喚起。



防犯・防災情報

災害時の避難情報、防犯に関する注意喚起、地域で気をつけたいことなどを共有する場として活用できます。



アンケート

投票や日程調整機能を使って、参加者に対して匿名でアンケートをとることができます。



助け合い

落とし物、道路や公園の気になること、ちょっとした地域の困りごとなどを共有できます。



上手に使うためのポイント | 対策例

オープンチャットは、参加しやすい反面、誰でも自由に書き込める形にすると、情報が流れすぎたり、誤解が生まれたりすることがあります。最初に参加ルールを伝えると、安心して使いやすくなります。

✓ 参加ルールを最初に伝える（混乱対策）

「地域情報の共有を目的とした場です」「自治会からの配信専用です。投稿はお控えください」など、参加時に読んでもらうルールを用意しておきます。

✓ ニックネームの付け方を決める（安心感対策）

完全に自由な名前にすると、誰が参加しているか分かりにくくなります。町内会・自治会で使う場合は、「〇班・苗字」「地区名・苗字」など、地域に合わせた名前の付け方を決めておくとう安心です。

✓ 重要なお知らせは見返せる形にする（情報流れ対策）

オープンチャットでは会話が増えると、重要なお知らせが流れてしまうことがあります。重要なお知らせは、ノートや固定表示を使ったり、必要に応じて紙の回覧や掲示板とも併用したりしましょう。
※PDFやWordなどの資料は、Googleドライブなどの外部ストレージに保存し、そのリンクを共有すると便利です。

✓ 管理者を複数人にしておく（属人化対策）

管理者が1人だけだと、忙しい時や役員交代の時に運用が止まりやすくなります。あらかじめ複数人で管理できる体制を作り、投稿確認・参加承認・トラブル対応などの役割を分けておくとう安心です。



15 オープンチャットの導入方法

町内会・自治会でオープンチャットをスムーズに導入するための「失敗しない4つのステップ」です。参加しやすい仕組みだからこそ、最初に目的やルールを整理し、安心して使える場にしてから始めることが大切です。

ステップ1 目的とルールをあらかじめ決める

まずは、オープンチャットを何のために使うのか、そしてどのようなルールで管理するのかを決めておきましょう。オープンチャットは、地域の人が参加しやすい一方で、使い方があいまいだと、雑談が増えたり、大事なお知らせが流れてしまったりすることがあります。

《例》

- ・どんな情報を共有する場所にするか（閲覧板の補助として使う、行事やイベントのお知らせを送るなど）
- ・誰が投稿できるようにするか（誰でも自由に投稿できるのか、運用者だけなのか）
- ・名前やニックネームの付け方（ユーザーの区別がつくようにするなど）
- ・困った投稿があった時の対応方法（管理者メンバーの誰が対応するのか、など）
- ・参加時の承認方法（自由参加、参加コード制、参加承認制）



ステップ2 オープンチャットを作る

ルールや目的が決まったら、オープンチャットを作成します。

① 作成画面を開く

LINEの「トーク」タブ右上にある吹き出しマークをタップし、オープンチャットページを開きます。

② 基本情報の入力

作成ボタンをタップし、以下の項目を入力します。

- ・オープンチャット名
- ・説明文
- ・カテゴリ
- ・検索許可

③ プロフィールの設定

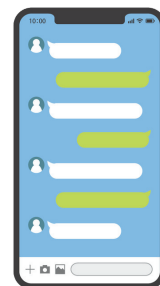
オープンチャット内で使用する「ニックネーム」と「アイコン画像」を設定します。

④ 規約に同意でルームが立ち上がる

規約に同意し「完了」をタップするとルームが作成されます。

⑤ 基本設定・公開設定で運用スタイルに合わせる

ルームの管理者設定や参加者の承認方法などを設定しましょう。



ステップ3 ルールをノートに設定する

右上の「三本線」を押し、次のページの「ノート」からオープンチャットのルールをノートに投稿しましょう。

作成したノートの右上の「…」ボタンを選択し、「大事なノートに登録」をしておきましょう。



ステップ4 参加方法を案内する

案内方法は、1つにしぼらず、複数の方法を組み合わせると登録してもらいやすくなります。

《案内方法の例》

- ・回覧物、チラシにQRコードを掲載する。
- ・ホームページなどに友だち追加URLを貼る。
- ✓ 「登録してください」だけではなく、「どんな情報が届くのか」も一緒に伝え、登録してもらいやすくなります。

16 オープンチャットの使い方（基本）

オープンチャットの基本操作、「ノートに記入する」「アナウンス設定」「公開設定を確認する」の方法です。

ノートに記入する

参加者に読んでほしいルールや使い方は、ノートに記入します。

【ノートに記入しておきたい内容の例】

- ・ このオープンチャットの目的
- ・ ニックネームの付け方
- ・ 投稿してよい内容、控えてほしい内容
- ・ ちょっとした操作方法

【操作例】

1. トーク画面右上の「三本線」をタップ。
2. 「ノート」を開く。
3. 「+」または「投稿」をタップ。
4. ルールや使い方を入力して投稿。



アナウンス設定

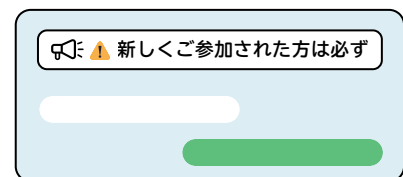
重要なお知らせや、必ず見てほしい投稿は、アナウンスとして固定しておくくと便利です。

【使い所の例】

- ・ 参加時に読んで欲しいルール
- ・ 防災訓練や清掃活動のお知らせ
- ・ イベントや行事の日時
- ・ 急ぎではないがしばらく見てほしい案内

【操作例】

1. 固定したい投稿を長押し。
2. 表示されたメニューから「アナウンス」を選択。
3. トーク画面上部に固定できれば完了。



公開設定を確認する

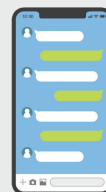
オープンチャットでは、誰が参加できるようにするかを設定できます。町内会・自治会で使う場合は、誰でも自由に入れる形にするのではなく、参加できる人をある程度確認できる設定にしておくくと安心です。

【操作例】

1. トーク画面右上の「三本線」をタップ。
2. 右上の「設定」ボタンをタップ。
3. 「公開設定」を開く。
4. 「全体公開」「参加コードの入力」「参加の承認」から選ぶ。
5. 必要に応じて、参加コードや承認時の質問を設定する。

17

4つの連絡方法 比較表



比較項目	通常トーク	グループトーク	LINE 公式アカウント	オープンチャット
やり取りの形	1対1	複数人で会話	一斉配信中心。 個別チャットも可	参加者同士で会話
主な相手	家族・友人・知人	顔の見える関係	友だち追加 している人	地域の参加希望者 テーマに関心ある人
向いている使い方	1対1の個別連絡	役員・班長・ 担当者同士の連絡	多くの人へ お知らせ配信	地域の情報交換
個人情報の見え方	相手に自分の登録名 が見える	グループ内で 自分の登録名が見える	登録者同士、 登録名は見えない	ルーム内でニック ネームが見える
費用	無料	無料	無料あり。配信数が 増えると有料を検討	無料
ひとことまとめ	個別に連絡する方法	関係者で相談する 方法	多くの人へ届ける 方法	地域で情報交換する 方法

迷ったときは、まず「誰に届けたいか」「会話をしたいのか、お知らせを届けたいのか」「費用や管理の負担はどのくらいか」で考えると選びやすくなります。

18

活用する時の注意点

安心して使うために、最初に確認しておきたいこと



活用の目的を考える

何のために使うかを考え、目的に合ったツール選びから始めましょう。



個人情報の取り扱い

意図せず個人情報を配信してしまわないように注意しましょう。写真の写り込みも注意。



通知(配信)の多さ

夜遅い配信や過度な配信、雑談の増えすぎに注意しましょう。



誤情報の発信

配信前には誤りがないか確認しましょう。修正後の配信を見るときは限りません。



ルールを決めておく

配信内容、返信の方法、管理する人などを決めておくことで安心です。

使わない人を
置き去りにしない

スマホやLINEを使わない人への伝え方も残しましょう。



負担や引継ぎに備える

担当者の負担に注意し、パスワードやアカウントの引継ぎ方法を確認しておきましょう。



LINEだけに頼らない

大事なお知らせは紙や掲示板、電話なども組み合わせましょう。



19 便利な使い方（ちょこっと応用編）

少し慣れてきたら、便利な機能も使ってみましょう。日程調整や投票、通知オフなどを知っておくと、連絡の手間や見落としを減らしやすくなります。すべてを使う必要はありません。必要な機能から少しずつ試してみましょう。

1 投票



主に使える場面

通常トーク

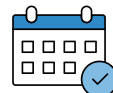
グループトーク

公式アカウント

オープンチャット

日程候補や参加希望などを、かんたんに集計できます。

2 日程調整



主に使える場面

通常トーク

グループトーク

公式アカウント

オープンチャット

役員会や清掃活動の日程を、みんなで決めやすくなります。

3 メンション



主に使える場面

通常トーク

グループトーク

公式アカウント

オープンチャット

特定の人や全員に、気づいてほしい連絡を届けやすくなります。

4 通知オフ



主に使える場面

通常トーク

グループトーク

公式アカウント

オープンチャット

通知が多いときに、スマホが鳴り続ける負担を減らすことができます。

5 応答メッセージ



主に使える場面

通常トーク

グループトーク

公式アカウント

オープンチャット

事前に指定したキーワード（よくある質問など）に、自動で返信することができます。

6 トーク内検索



主に使える場面

通常トーク

グループトーク

公式アカウント

オープンチャット

過去のお知らせや資料を、後から見つけやすくなります。

7 予約配信



主に使える場面

通常トーク

グループトーク

公式アカウント

オープンチャット

決めた日時にお知らせを自動配信でき、配信忘れを防げます。

8 スレッド



主に使える場面

通常トーク

グループトーク

公式アカウント

オープンチャット

話題ごとに会話を分けて、大事な話が流れにくくなります。



便利な機能を少し知っておくだけでも、連絡のしやすさが変わります。自分たちに合うものから取り入れてみましょう。

清住平自治会 〈忠生地区〉

世帯数：183世帯 / 班数：11班

お話聞かせてください♪

Q なぜLINE公式アカウントを使おうと思いましたか？

A 当自治会も高齢者が多く電子化は難しいと考えていましたが、お年寄りでも子どもや孫たちとLINEで会話しており、抵抗が少ないことが分かり、LINEを導入しました。

Q 運用にかかる費用はどの程度でしょうか？

A LINE公式アカウントの利用料は月額5,500円です。（LINE公式アカウントライトプラン）

Q 使ってみてよかったことはなんですか？

A 自治会員への情報伝達が容易になりました。本当に伝えたいことは、チラシにして全戸配布しています。

Q 実際に役立った具体的場면을教えてください。

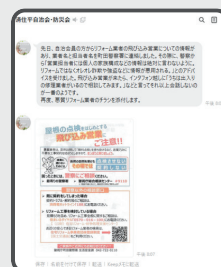
A 悪質なセールス業者の個別訪問などの情報を、LINE公式アカウントで速やかに自治会員に伝達できました。

Q 難しい面・困ったことありますか？

A 当自治会は法人でないため料金の支払いがクレジットカードに限られており、役員のカードで支払っています。そのため自治会との精算に手間がかかっています。

デジタルツールの活用を検討中の方へ、メッセージをお願いします。

LINEを使わない方への情報伝達の補完を工夫する必要がありますが、LINEは、情報伝達のツールとしては非常に便利です。



リアルタイムな注意喚起にも役立ちます

成瀬殖産地区自治会

〈高ヶ坂・成瀬地区〉

世帯数：127世帯 / 班数：8班

お話聞かせてください♪

Q なぜオープンチャットを使おうと思いましたか？

A 紙やUSBでの資料管理では、必要な情報を探すのが大変でした。資料を整理し、役員や会員にスムーズに共有するため、オープンチャットを使おうと思いました。当時の理事メンバーが、デジタルツールを使えたことも、取り組みを進められた理由の一つです。

Q 運用にかかる費用はどの程度でしょうか？

A 完全無料で運用しています。LINE公式アカウントも無料で利用できる範囲で活用しています。

Q 使ってみてよかったことはなんですか？

A 月1回の定期理事会以外で、役員が集まって話し合う必要がほとんどなくなりました。予定を合わせるのが難しい役員たちの時間を大幅に節約し、負担を減らすことに非常に役立っています。

Q 実際に役立った具体的場면을教えてください。

A 台風の際、資源回収やゴミ収集のキャンセルを会員へ瞬時に伝えることができ、大いに役立ちました。

Q 難しい面・困ったことがありますか？

A 同じ回覧文を各班へ何度も転送したところ、LINEから迷惑行為と判断され、1日使えなくなることがありました。

デジタルツールの活用を検討中の方へ、メッセージをお願いします。

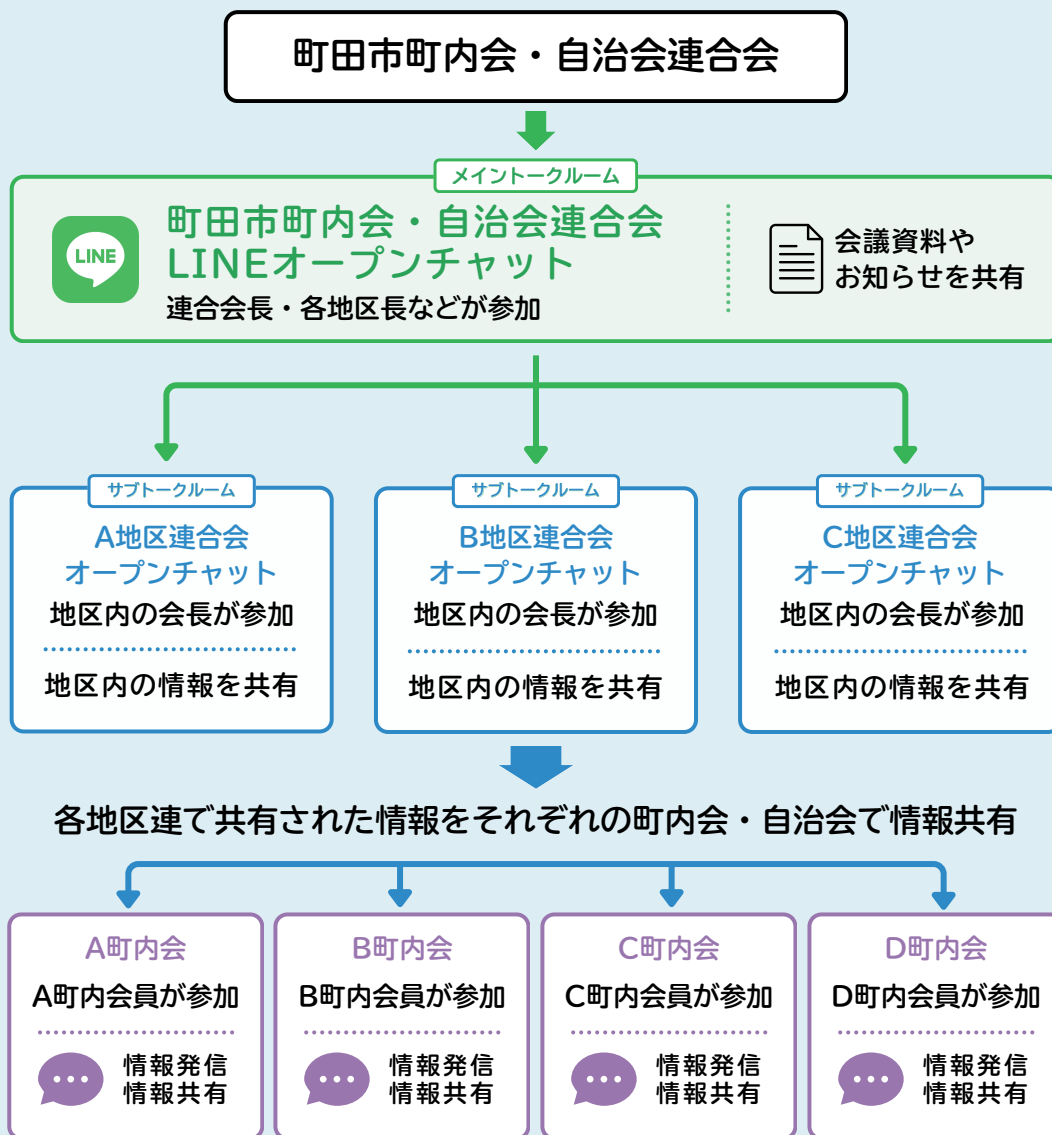
手間に思えても必ず会員アンケートを行い、「役員の独断ではなく、会員自身の希望で動いている」という合意形成を図ることが大切です。若い世代の会員や役員に支持される運営に変えていかなければ、自治会は持続可能にならないと考えています。



町田市町内会・自治会連合会の情報共有の取り組み

町田市では、町田市町内会・自治会連合会と各地区連合会をつなぐ情報共有の方法として、オープンチャットの活用が進んでいます。
オープンチャットを使うことで、連合会や地区連合会の間で、会議資料やお知らせなどをスムーズに共有しやすくなります。

情報共有のイメージ



※この内容は、町田市町内会・自治会連合会で検討されている情報共有イメージです。

※参加方法や運用ルールは、今後の案内に沿ってご確認ください。

※各町内会・自治会で使用するサービスは、団体の規模や目的、役員の体制により異なります。



町田市市民部市民協働推進課

〈2026年7月発行〉 本書の掲載内容は、2026年6月時点の情報に基づいています。
アプリケーションのアップデートなどにより、操作方法や仕様が変更される場合がありますので、ご注意ください。