

町田市 町内会・自治会向け



# 地域のつながりを支える LINE活用ガイド

町内会・自治会の連絡を  
無理なく、わかりやすく、届けやすく



## LINEを使って地域の連絡を少し便利に

町内会・自治会の活動では、回覧板や掲示板、電話、対面での声かけなど、これまで大切にしてきた連絡方法があります。

その一方で、急なお知らせを早く届けたいときや、役員同士で確認をしたいとき、行事の準備を進めたいときなど、もう少し手軽に連絡できたら便利だと感じる場面もあるのではないのでしょうか。

LINEは、すでに多くの方が日常で使っている身近な連絡手段です。

すべての連絡をLINEに変える必要はありません。  
紙のお知らせや電話、直接の声かけも大切にしながら、必要  
なところに少しずつ取り入れていく。  
それだけでも、地域の連絡が少しスムーズになることがあります。

この冊子では、町内会・自治会で活用しやすいLINEの使い方  
を、できるだけわかりやすく紹介しています。

### 「これならできそう」「うちの自治会でも使えるかも」

そんな気持ちで、気軽に読み進めていただけたら幸いです。

---

※本冊子は、町田市が作成する参考資料であり、LINEヤフー株式会社および各サービス提供会社が公認・後援・監修するものではありません。「LINE」「LINEオープンチャット」「LINE公式アカウント」「Word」「Googleドライブ」等の名称は、各社の商標または登録商標です。本文中では、商標記号（™、®）を省略している場合があります。各サービスの機能・仕様・料金等は変更される場合があります。

---

# 〈目次〉

## LINEの基本

- 01 LINEってどんなもの? . . . . . 4
- 02 LINEでできる連絡方法 . . . . . 5

## グループトーク

- 03 グループトークってなに? . . . . . 6
- 04 グループトークのメリット・デメリット . . . 7
- 05 町内会・自治会での活用イメージ . . . . . 8
- 06 グループトークの導入方法 . . . . . 9

## LINE公式アカウント

- 07 LINE公式アカウントってなに? . . . . . 10
- 08 LINE公式アカウントのメリット・デメリット . 11
- 09 町内会・自治会での活用イメージ . . . . . 12
- 10 LINE公式アカウントの導入方法 . . . . . 13
- 11 LINE公式アカウントの使い方（基本） . . . 14

## オープンチャット

- 12 オープンチャットってなに? . . . . . 15
- 13 オープンチャットのメリット・デメリット . . 16
- 14 町内会・自治会での活用イメージ . . . . . 17
- 15 オープンチャットの導入方法 . . . . . 18
- 16 オープンチャットの使い方（基本） . . . . . 19

## 比較・注意点

- 17 4つの連絡方法 比較表 . . . . . 20
- 18 活用する時の注意点 . . . . . 20
- 19 便利な使い方（ちょこっと応用編） . . . . . 21

## 事例紹介

- 20 導入事例のご紹介（清住平自治会） . . . . . 22
- 21 導入事例のご紹介（成瀬殖産地区自治会） . . 23

# 01 LINEってどんなもの？

LINEは、メッセージや写真、通話などで人とつながれる、身近なコミュニケーションアプリです。家族や友人との連絡だけでなく、地域のお知らせや役員同士の連絡にも活用できます。



✓ 月間利用者数  
**1億ユーザー**

2025年12月時点  
参照：LINEヤフーマーケティングキャンパス

✓ 高い普及率  
幅広いエリア・年代に利用  
されています

## LINEでできること

### 1 メッセージ



文字で気軽にやり  
取りができます

### 2 写真・データ共有



写真やファイルが  
送れます

### 3 音声・ビデオ通話



音声通話や顔を見  
ながら話せます

### 4 お知らせ受信

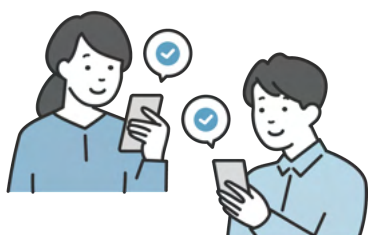


お店や自治体から  
の情報が受け取れ  
ます

### 5 アンケート他



投票や日程調整で  
みんなの声を集め  
られます



## 町内会・自治会で使うと…

- ✓ 急なお知らせを早く伝えやすい
- ✓ 役員同士で相談しやすい
- ✓ 紙の連絡を補いやすい



## 02

# LINEでできる連絡方法

LINEには、4つの連絡方法があります。

### 4つの連絡方法

#### 1 通常トーク

参加人数 2人

1対1の個別連絡に



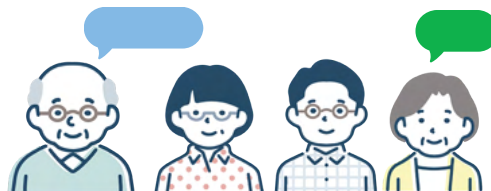
個人への確認や相談に向いています。  
友だち追加が必要。

使用例：個別連絡・相談、出席確認など

#### 2 グループトーク

参加人数 最大500人

関係者同士の相談・情報共有に



役員や担当者同士のやり取りに向いています。  
参加には友だち追加が必要。

使用例：役員連絡・行事準備など

#### 3 LINE公式アカウント

参加人数 1人

多くの人へのお知らせ配信に



町内会・自治会や団体からの情報を届け  
やすい方法です。友だち追加が必要。

使用例：お知らせ配信・イベント案内など

#### 4 オープンチャット

参加人数 最大1万人

匿名参加で不特定多数の情報交換に



地域のテーマごとに集まりやすい方法  
です。友だち追加は不要。

使用例：地域情報の共有・交流など

大切なのは、“誰に・何を伝えたいか”に合わせて選ぶことです

すべてを一度に使う必要はありません。  
目的に合う方法から少しずつ取り入れてみましょう。



# 03

## グループトークってなに？

※ 利用者の間では「グループライン」と呼ばれることもあります。

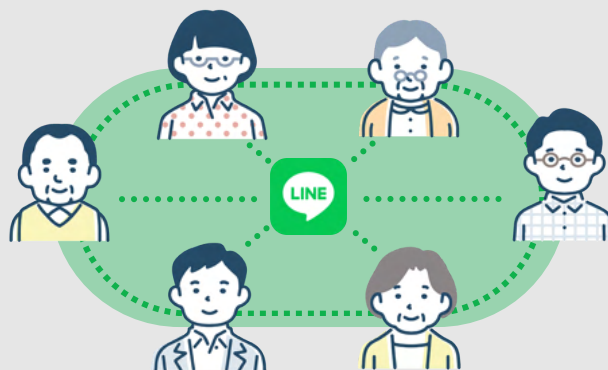
LINEのグループトークは、複数の人が同じトーク画面に入り、メッセージや写真などを共有できる機能です。町内会・自治会では、役員同士の連絡や、行事の準備、防災訓練の連絡など、さまざまな場面で役立ちます。

### こんなイメージ

#### 電話より気軽に早く情報共有できる

グループに参加している人へ、一度にまとめてメッセージを送ることができます。

個人的に友だち追加をしていない参加者からのメッセージも受信できます。



### グループトークでできること 例

#### メッセージを送る



ちょっとした確認や連絡を、参加者全員にまとめて送ることができます。

#### 写真・データを送る



活動の様子や掲示物を、写真やファイルで共有できます。

#### ノートに残す



集合時間や持ち物、役割分担など、大事な情報を整理できます。

#### アルバムにまとめる



イベントや活動の写真をまとめて残すことができます。

#### みんなの意見を聞く



投票や日程調整でみんなの意見を整理できます。

### 町内会・自治会で使うなら

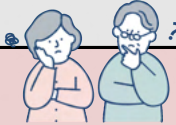
まずは顔見知りの「役員同士」から始めるのがおすすめです

最初からたくさんの人を入れる必要はありません。日頃連絡を取り合う人たちで使ってみると始めやすいです。慣れてきたら、行事ごとにグループを作ってみると良いです。

| 使い方の例   | グループ名の例      |
|---------|--------------|
| 役員同士の連絡 | 〇〇自治会 役員連絡   |
| 班長連絡    | 〇年度 班長連絡グループ |
| 清掃活動    | 公園清掃活動メンバー   |



LINEのグループトークは、「顔の見える関係者同士でのやり取り」に向いています。

| <div>メリット</div>  | <div>デメリット・注意点</div>  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>一斉連絡がとにかくラク</div> <p>何人もの人に同じ電話やメールをする必要がありません。一回送るだけで、全員にパッと連絡が回ります。</p>                    | <div>音が鳴り止まなくて疲れる</div> <p>人数が多いと、誰かが発信するたびに通知音が鳴り響きます。「早くお返事しなきゃ」と気疲れしてしまうこともあります。</p>                  |
| <div>写真や大事な連絡を残せる</div> <p>大切な予定や写真は、消えない専用の場所(アルバムなど)にまとめて保存できます。「あの写真どこだっけ？」と探すのが簡単になります。</p>   | <div>話が進んで置いていかれる</div> <p>みんなが次々に発言すると、前の大事な連絡が上に押し流されて、どこにいったか分からなくなることがあります。</p>                      |
| <div>多数決がかんたんにできる</div> <p>「次の集まりはいつにする？」というとき、ボタンひとつで多数決がとれます。自動で集計されるので、予定がすぐに決まります。</p>        | <div>送る相手を間違えやすい</div> <p>「あの人だけに言いたかったこと」を、間違えてみんなが見ている場所に送ってしまう。というハプニングが起きやすいです。</p>                  |
| <div>みんなで同時に通話ができる</div> <p>離れた場所にいる何人もの人と、同時に電話やビデオ通話ができます。みんなの顔を見ながら話すこともできます。</p>              | <div>やめたいときに抜けにくい</div> <p>「このグループから抜けたいな」と思っても、抜けると全員に「〇〇さんがやめました」と文字が出てしまうため、気まずくて抜けにくいかもしれません。</p>    |

## 比較で見るグループトーク

| 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   | 顔なじみ同士の連絡網に向いている |
| LINE公式アカウント | 多くの人への一斉配信    | 参加者同士の話し合いはできない  |
| オープンチャット    | 広い参加・匿名性のある交流 | 匿名で相手が誰か分かりにくい   |

## 05 町内会・自治会での活用イメージ

グループトークは、「全員へのお知らせ」というより、「関係者同士で相談しながら進める連絡」に向いています。

### 一斉連絡

防犯・防災やゴミ収集の急な変更をパッと共有する。



### 写真・資料保存

班長さんや担当者に、広報物や提出物を写真や資料で伝える。今後のために保存する。



### 多数決

日程調整機能や投票機能を使って、役員会の日程や、お祭りの出店内容を決める。



### 同時通話

「わざわざ会館まで集まることではないけれど、5分だけ相談したい」という時などに。



### 上手に使うためのポイント | 対策例

参加している全員が同じ考えではありません。自分が「大丈夫だろう」と思っても、相手が大丈夫とは限りません。みんなが気持ちよく使えるように、運用ルールを設けると、トラブル防止にもなります。

#### ✓ 「夜8時以降は発言禁止」にする（通知対策）

緊急時を除き、メッセージを送るのは朝8時～夜8時まで、といった「音を鳴らさない時間」をあらかじめ決めておきます。

#### ✓ 「返信（スタンプ含む）は不要です」と言い添える（気疲れ対策）

役員からのお知らせの末尾に「※連絡事項のため、お返事や『了解しました』のスタンプは不要です」と書き添えます。これでスマホが鳴り続けるのを防げます。

#### ✓ 「雑談は原則NG」にする（見逃し・埋没対策）

大事な連絡が流れてしまわないよう、「ここは業務連絡の場所です。個人的なおしゃべりは個別のトークでお願いします」と周知しておきます。

#### ✓ 退会・交代のルールを決めておく（抜けにくさ対策）

「役員の任期が終わったら自動的に退会（入れ替え）となります」と最初に決めておけば、「気まずくて抜けられない」という心理的負担がなくなります。



# 06

## グループトークの導入方法

町内会・自治会でLINEグループ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。スマホ操作に慣れていない方がいる場合、いきなりグループを作るのではなく、事前の準備と丁寧な案内が成功の鍵となります。

### ステップ1 「ルール」をあらかじめ決める

使う人が安心できるように、管理側でかんたんな「利用ルール」を決めておきます。8Pの「上手に使うためのポイント」を参考にしてみてください。



### ステップ2 グループを作る（ページ下段参照）

まずは、ベースとなるグループの部屋を作ります。作り方はページ下段をご覧ください。



### ステップ3 「お知らせ」をノートに貼る

メンバーを招待する前に、ステップ1で決めた「ルール」をグループ内の掲示板（ノート機能）に投稿しておきます。

#### 【ノートの貼り方】

トーク画面右上の「三本線」▶「ノート」▶「+」▶「投稿」▶ルールを書き込んで、右上の「投稿」をタップして完了。

投稿を長押し「アナウンス」を選んでおくと、画面上部にルールが固定されるので親切です。



### ステップ4 メンバーを招待する

参加してもらう住民や役員さんをグループに呼びます。相手が目の前にいる場合と、離れている場合で方法を使い分けます。

#### 【相手が目の前にいる場合】

トーク画面右上の「三本線のマーク」▶「招待」▶「QRコード」▶表示されたQRコードを読み込んでもらう▶完了。

#### 【メールで伝える場合】

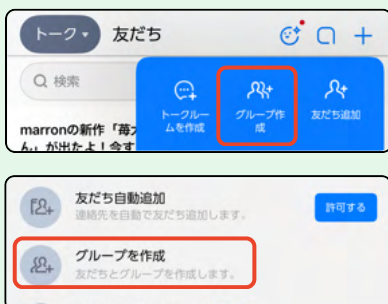
トーク画面右上の「三本線」▶「招待」▶「リンクをコピー」▶コピーしたリンクを送る▶完了。



## グループの作り方

1

画面右上の「+」をタップし、「グループ(を)作成」をタップ。



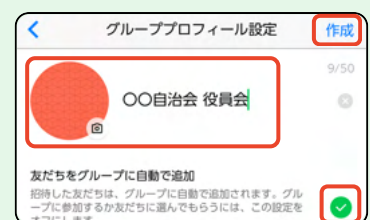
2

グループに招待したい人を選び（まだいなければそのまま）、右上の「次へ」をタップ。



3

グループの名前を入力し、「友だちをグループに自動で追加」のチェックを付ける、または外すかを選択して、右上の「作成」をタップで「完了」。

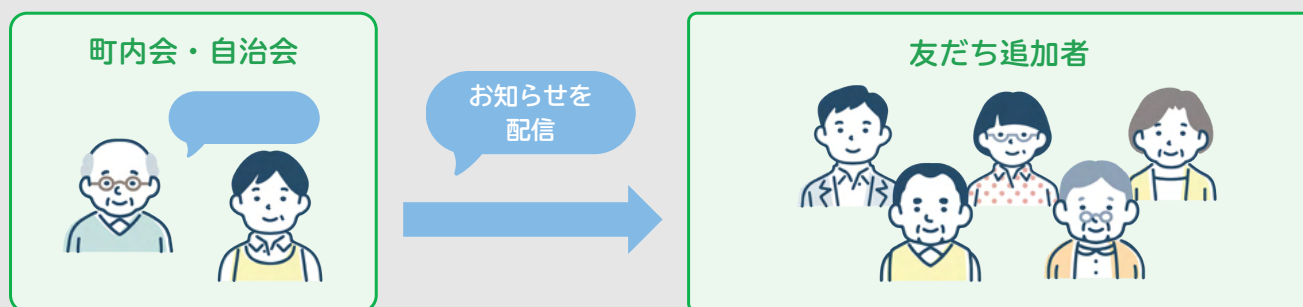


## 07 LINE公式アカウントってなに？

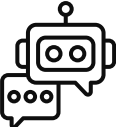
LINE公式アカウントは、団体やお店、自治体などが「情報を一斉配信する」ことに特化したアカウントです。登録者に向けて、お知らせやイベント情報、防災情報を一斉に届けることができます。

### こんなイメージ

町内会・自治会から登録してくれた人へ一斉にお知らせ



### LINE公式アカウントでできること 例

| お知らせの配信                                                                             | リッチメニュー                                                                             | 応答メッセージ                                                                             | 個別チャット                                                                                | クーポン配信                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |
| 友だち追加してくれた人にメッセージを一斉配信できます。                                                         | トーク画面下にメニューを設置し、必要な情報へ案内できます。                                                       | 事前に指定したテキストに対し自動で返信することができます。                                                       | 友だち追加者と個別にメッセージのやり取りができます。                                                            | イベントや清掃活動などへの参加促進に活用できます。                                                             |

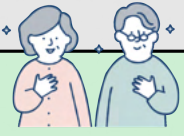
### 利用料金

| プラン        | コミュニケーションプラン | ライトプラン     | スタンダードプラン   |
|------------|--------------|------------|-------------|
| 月額利用料金（税別） | ¥0           | ¥5,000（税抜） | ¥15,000（税抜） |
| 無料メッセージ数   | 200通/月       | 5,000通/月   | 30,000通/月   |
| 追加メッセージ    | 不可           | 不可         | ～¥3/通       |

3プランのいずれも開設は無料。プランの違いは、**無料メッセージの通数と追加メッセージの有無**。使える機能に差はありません。プラン変更はいつでも可能なので、まずはコミュニケーションプランから始めるのがおすすめです。通数カウントはメッセージの一斉配信が対象で、登録者との個別チャットは通数にカウントされません。

## 08 LINE公式アカウントのメリット・デメリット

グループトークやオープンチャットとは違い、役員から住民への「一方通行の確実な情報伝達」と「高度な管理」に特化しています。

| <div>メリット</div>       | <div>デメリット・注意点</div>  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>誰が登録しているか分からない非公開性</b><br><br>誰が友だち追加しているか他の友だちには分かりません。個人情報を経験からしないまま運用開始できます。                     | <b>無料メッセージの通数に制限がある</b><br><br>無料プランは月200通までの一斉配信制限があります。<br>計算方法：登録者（友だち数）× 配信回数                        |
| <b>リッチメニューが設置できる</b><br><br>画面下にリンクボタンを常設できます。スマホ操作が苦手な方でも知りたい情報へ迷わずたどり着けます。                           | <b>登録者から全体に向けて発言はできない</b><br><br>住民側から全体への発言はできません。                                                      |
| <b>便利な配信機能がある</b><br><br>日時の予約配信や特定の人たちへの限定配信、自動返答などが使えます。役員がスマホに張り付く必要がなくなり、自治会の管理運営業務がラクになります。       | <b>登録してもらう必要がある</b><br><br>メッセージを送るには、友だち追加をしてもらう必要があります。                                                |
| <b>他の人には見られず個別連絡が取れる</b><br><br>質問や相談は、周囲に見えない「1対1のチャット」になります。ご近所の困りごとや行事の欠席連絡など、プライベートな内容も安心して相談できます。 | <b>運用に一定の知識が必要</b><br><br>初期設定や配信機能の活用には、少しの慣れや知識が必要です。特定の役員に負担が偏らないよう、本マニュアルを活用して複数人で管理できる体制を整えましょう。    |

### 比較で見るLINE公式アカウント

| 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    | 広範囲への一斉配信＆個別チャットが可能<br>個別チャットは他の人には見えない |
| オープンチャット    | 広い参加・匿名性のある交流 | 匿名で相手が誰か分かりにくい                          |

## 09 町内会・自治会での活用イメージ

LINE公式アカウントには、メッセージ配信、リッチメニュー、自動応答、チャット対応など、便利な機能がたくさん用意されています。

### 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。



### 役立つ情報へ

リッチメニューにホームページや防災情報などのリンクを貼って、ワンタッチで情報へ移動できる。



### 安否確認

緊急時に避難案内を一斉配信、チャット回答で安否確認を行う。



### 加入促進

今まで接点のなかった世帯に自治会のことを伝えることが可能に。



### 上手に使うためのポイント | 対策例

LINE公式アカウントには、メッセージ配信やリッチメニュー、自動応答など便利な機能があります。町内会・自治会の状況に合わせて、「どの機能をどう使うか」を先に整理しておくで、無理なくスムーズに運用を始められます。

#### ✓ 運用の目的・運用方法を決める（方向性のズレ対策）

「何を届けたいのか」「誰に見てほしいのか」を先に決めておくと、必要な機能を選びやすくなります。

#### ✓ 配信内容を決めておく（配信の迷い対策）

「何を」「いつ」「どのくらいの頻度で」配信するかを、あらかじめ決めておくことが大切です。行事案内、防災情報、回覧の補足など、配信する内容を整理しておくで、無理なく続けやすくなります。

#### ✓ リッチメニューを分かりやすく作る（情報迷子対策）

ごみ、会館、防災、行事案内など、住民がよく見る情報をメニューにまとめると、迷わず使いやすくなります。

#### ✓ 複数人で管理できる体制を作っておく（属人化対策）

担当者が1人だけだと、忙しい時や役員交代の時に運用が止まってしまうことがあります。あらかじめ複数人で管理できる体制を作り、投稿・確認・返信などの役割を分けておくで安心です。



# 10 LINE公式アカウントの導入方法

町内会・自治会でLINE公式アカウン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。いきなり配信を始めるのではなく、事前に目的や配信内容を整理し、住民が使いやすい形に整えてから運用を始めることが大切です。

## ステップ1 「使い方」をあらかじめ決める

町内会・自治会ごとの目的に合わせて使い方を整理しておきましょう。

《例》

- ・ 配信内容を決めておく（回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）
- ・ リッチメニューの項目を考える（行政防災ページや回覧資料を見られるページへのリンクなど）
- ・ 個別チャットを使用するか考える（使用するなら誰が対応するのかなど）



## ステップ2 LINE公式アカウントを作る（スマホで行う場合は専用アプリが必要です）

スマートフォンまたはパソコンから、LINE公式アカウントの開設ページにアクセスし、アカウント名や業種、基本情報を入力して作成します。

### ① 公式サイトへアクセス

LINEヤフー for Business にアクセスし、「LINE公式アカウントをはじめる」をクリックします。

✔ スマホで作業する場合は、LINE公式アカウントアプリのインストールが必要です。

### ② ビジネスIDの作成

個人のLINEアカウントと連携させる「LINEアカウントで登録」か、ビジネス専用の「メールアドレスで登録」を選択します。 ✔ LINEアカウントで登録してもそれが第三者に分かるものではありません。

### ③ アカウント情報の入力

アカウント名や必要事項を入力し、規約に同意すると登録電話番号に認証コードが送られてきます。

### ④ 管理画面へログインで作成完了！

無事にログインできる事が確認できたらアカウントの作成は完了です。



## ステップ3 基本設定を整える

配信前に基本設定を整えます。

まずはじめに次の3つを決めましょう。

- ・ あいさつメッセージ
- ・ 個別チャット利用の有無
- ・ リッチメニュー



✔ リッチメニューには、住民が必要としている情報の掲載先リンクを貼ります。情報を詰め込みすぎず、よく使うものから並べると分かりやすくなります。

## ステップ4 友だち追加の案内をする

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。
- ・ 直接声かけする。
- ・ 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。

# 11 LINE公式アカウントの使い方（基本）

LINE公式アカウントの基本操作、「一斉配信」「リッチメニューの作成」「個別チャット」の方法です。

## 一斉配信

登録者へメッセージを一斉配信します。

### 【Web版】

1. 管理画面「ホーム」→「メッセージを作成」をクリック。
2. 配信先をすべての友だち、配信日時を今すぐ配信にチェック。
3. メッセージの形式を選択し、内容を入力して配信をクリック。

### 【アプリ版】

1. 「🏠 ホーム」→「メッセージを配信する」をタップ。
2. 「追加」→送りたいメッセージの形式を選択して入力。
3. 「次へ」→配信先をすべての友だち、配信予約をオフにして配信。



## リッチメニューの作成

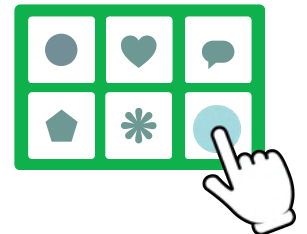
トーク画面下のメニューを作成できます。

### 【Web版】

1. 管理画面「リッチメニュー」→「作成」をクリック。
2. 基本設定（メニューの名前、表示期間）を入力。
3. コンテンツ設定（テンプレート、メニュー画像、アクション（動き）、情報（リンク先URLなど））を入力→「保存」。

### 【アプリ版】

1. 「🏠 ホーム」→「リッチメニュー」→「作成」をタップ。
2. 「テンプレートを選択」→各枠に表示させる画像を「アップロード」または「選択」。
3. 各枠のアクション（動き）を選択し、情報（リンク先URLなど）を入力→「次へ」。
4. 表示設定（メニューの名前、表示期間）を入力して「保存」。



## 個別チャット

登録者と個別にメッセージを送り合えます。（他の登録者には見えません）

※チャットができるのは、友だち追加後に何かしらのアクションをしてくれた登録者だけです。

### 【Web版】

1. 管理画面「設定」→「応答設定」→応答機能の「チャット」を有効化（グリーン）。
2. 管理画面のチャットタブ→チャットしたい相手を選択→メッセージを入力し送信。

### 【アプリ版】

1. 「🏠 ホーム」→「設定」→「応答」→応答機能の「チャット」を有効化（グリーン）。
2. 「💬 チャット」→チャットしたい相手を選択→メッセージを入力し送信。

✓ 自動応答を有効化している場合は、「手動チャットで対応」に切替えてください。

## 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。

| <div>メリット</div>            | <div>デメリット・注意点</div>  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>匿名でプライバシーが守られる</div> <p>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。</p>                                  | <div>誰が参加しているか分かりにくい</div> <p>基本、匿名のため誰が参加しているか分からない。</p>                                                |
| <div>誰でも無料で気軽に始められる・参加できる</div> <p>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。</p>                    | <div>ルールがないと混乱しやすい</div> <p>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。</p>                         |
| <div>過去の内容が見れる</div> <p>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。</p>                                          | <div>重要なお知らせの見落とし</div> <p>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。</p>                          |
| <div>ちょっとした嬉しい機能がある</div> <p>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。</p> | <div>管理者の負担が大きめ</div> <p>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。</p> |

## 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。

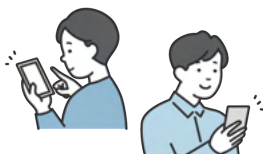
## デジタル回覧板

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

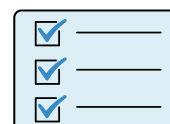
町内会・自治会でオープンチャットをスムーズに導入するための「失敗しない4つのステップ」です。参加しやすい仕組みだからこそ、最初に目的やルールを整理し、安心して使える場にしてから始めることが大切です。

## 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（回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
- ・カテゴリー
- ・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

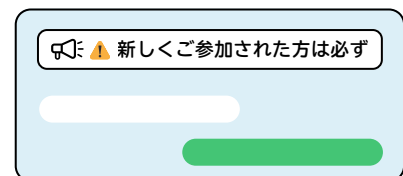
重要なお知らせや、必ず見てほしい投稿は、アナウンスとして固定しておくくと便利です。

#### 【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

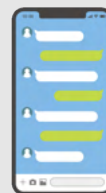
オープンチャットでは、誰が参加できるようにするかを設定できます。町内会・自治会で使う場合は、誰でも自由に入れる形にするのではなく、参加できる人をある程度確認できる設定にしておくくと安心です。

#### 【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<br>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。<br>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<br>している人         | 地域の参加希望者<br>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・<br>担当者同士の連絡   | 多くの人へ<br>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<br>が見える | グループ内で<br>自分の登録名が見える | 登録者同士、<br>登録名は見えない     | ルーム内でニック<br>ネームが見える   |
| 費用       | 無料                | 無料                   | 無料あり。配信数が<br>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<br>方法       | 多くの人へ届ける<br>方法         | 地域で情報交換する<br>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

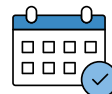
グループトーク

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

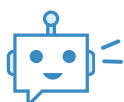
グループトーク

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。

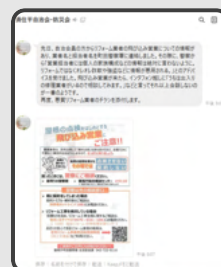
**A** 悪質なセールス業者の個別訪問などの情報を、LINE公式アカウントで速やかに自治会員に伝達できました。

**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。

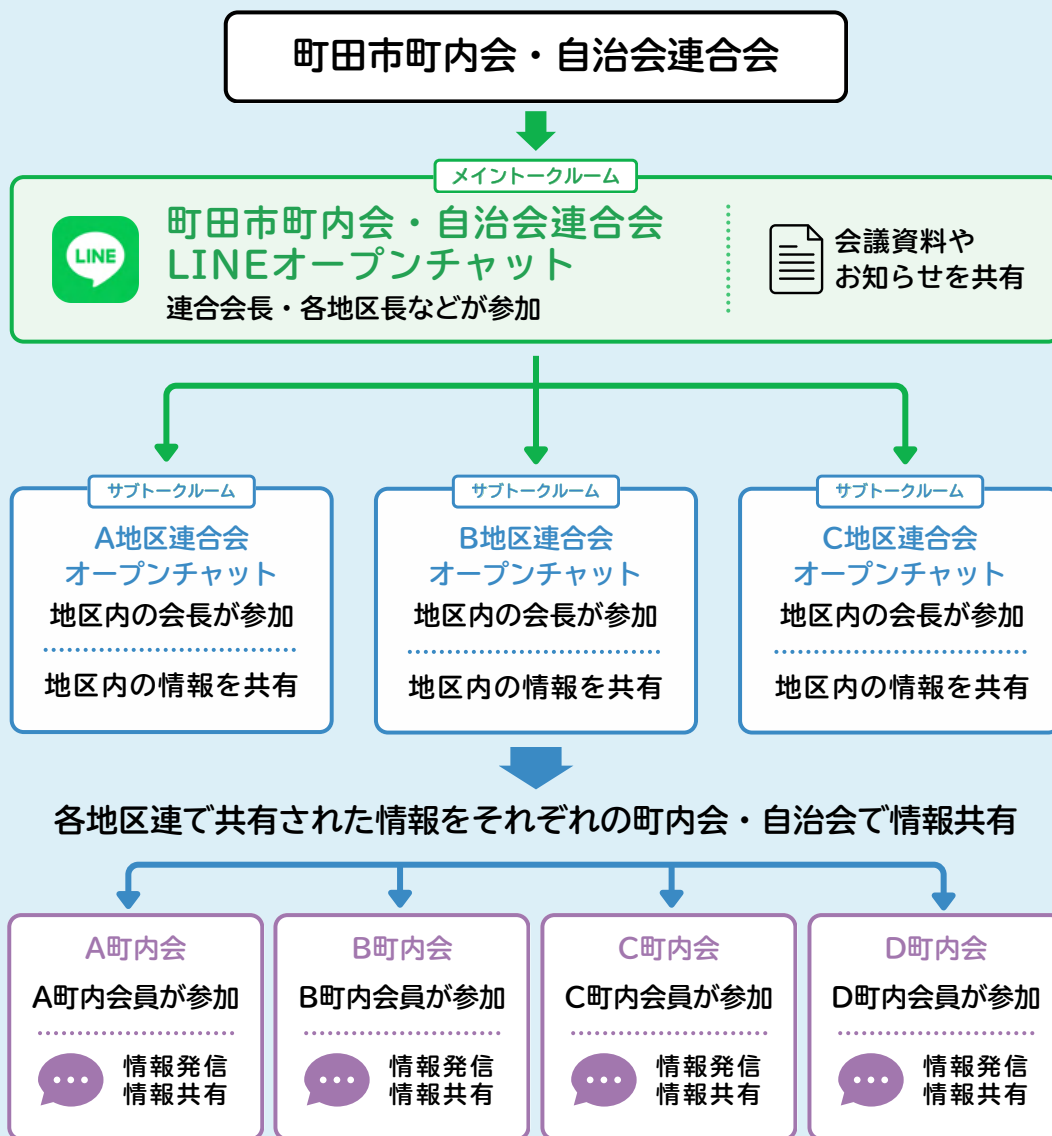
手間に思えても必ず会員アンケートを行い、「役員の独断ではなく、会員自身の希望で動いている」という合意形成を図ることが大切です。若い世代の会員や役員に支持される運営に変えていかなければ、自治会は持続可能にならないと考えています。



# 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。