所管事務調査報告書

お太助フォンの端末更新について

安芸高田市議会

総務文教常任委員会

目　次

1　はじめに　1

2　調査項目選定の経緯　1

3　調査目的・方法・調査実施期間　2

4　調査の経過　3

5　調査経過・結果　4

（1）2026 年 1 月 26 日　第 1 回調査　4

（2）2026 年3 月 2 日　第 2 回調査　5

（3）2026 年 6 月 23 日　第 3 回調査　6

（4）2026 年 9 月 15 日　第 4 回調査　8

6　調査を通じて確認・具体化された事項　9

7　調査を通じて出された意見　11

8　まとめ　12

1　はじめに

総務文教常任委員会では、2025 年 9 月 29 日の全員協議会において示されたお太助フォンの端末更新及び新たな情報配信システムへの移行について、2025 年 12 月から「お太助フォンの端末更新について」を調査事項とし、継続して所管事務調査を行った。

お太助フォンは、行政情報や防災情報等を市民へ伝える情報伝達手段として長年利用されてきたものであり、今回の更新は、現行端末から新たな専用タブレットやスマートフォンアプリ等へ移行する大規模なサービス更新である。

調査開始時点では、端末の種類や価格、利用者負担、補助制度、撤去費用、契約条件、住民意向の把握方法、端末を更新しない世帯への対応、設置工程等について、検討中又は具体化されていない事項が残されていた。

このため、本委員会では、住民ニーズと公平性、財政負担の妥当性、安全性及び円滑なサービス移行等の観点から、事業の進捗に合わせて調査事項を見直しながら、4 回にわたり調査を実施した。

2　調査項目選定の経緯

2025 年 9 月 29 日の全員協議会において、執行部からお太助フォンの更新について説明が行われた。

この時点では、更新後の利用方法として「専用ビデオフォン」「専用タブレット」「スマートフォンアプリ」の 3 種類が示され、専用ビデオフォンは税抜きで 1 台当たり 8 万円から 9 万円、専用タブレットは税抜きで 2 万 5,000 円から 3 万円程度の予定価格とされていた。また、月額利用料については、市が負担し、オプション利用料等を利用者負担とする考えが示されていた。

更新スケジュールについては、利用意向等を確認した上で端末を調達・設定し、2026 年度に新端末の設置及び現行端末の撤去を順次行い、2027 年 4 月までに新サービスへ完全移行する大枠の工程が示された。

一方、端末の最終的な構成や価格、補助制度、撤去費用、住民アンケートの活用方法、スマートフォンを保有しない世帯への対応等については、なお検討中又は具体化されていない事項があった。

こうした状況を踏まえ、2025 年 12 月 17 日の総務文教常任委員会において、利用実態、更新スケジュール、端末ごとの費用負担、補助制度、情報配信システム、住民アンケート、端末更新後の運用・防災情報伝達、旧端末停止時の対応及び光ネットワークの将来位置付け等について調査することとした。

その後、事業の具体化に合わせて調査事項を段階的に見直し、制度全体の把握から、契約条件や住民負担の確認、実際の申込状況、端末調達・設置、市民説明及び未申込世帯への対応へと調査の重点を移していった。

3　調査目的・方法・調査実施期間

（1）調査目的

お太助フォンの端末更新及び新たな情報配信システムへの移行について、端末の機能、利用者負担、補助制度、契約条件、住民意向、設置工程、情報伝達の確実性、市民への周知・支援等を調査し、住民が円滑に新サービスへ移行するために必要な事項を確認するとともに、今後の事業実施に向けた課題を整理する。

（2）調査方法

1. 執行部への資料請求
2. 執行部への聞き取り
3. 質疑応答

（3）調査実施期間

2025 年 12 月 17 日から 2026 年 9 月 15 日まで、4 回の所管事務調査を実施した。9 月 15 日以降は、事業進捗を踏まえつつ、調査結果及び提言の取りまとめを行った。

なお、専用タブレットの特別価格適用期限は 2026 年 10 月 31 日までとされており、本報告書では、9 月 15 日までに確認した制度内容及びその後の事業進行を踏まえて整理している。

4　調査の経過

年月日	区分	主な内容
2025 年 9 月 29 日	全員協議会	端末更新、新たな情報配信システム、概算価格、更新スケジュール等について説明を受けた。
2025 年 12 月 17 日	総務文教常任委員会	「お太助フォンの端末更新について」を所管事務調査事項とすることを決定した。
2026 年 1 月 26 日	第 1 回調査	利用実態、更新スケジュール、費用、補助制度、情報配信システム、住民意向、運用体制、IRU 契約等について調査した。
2026 年 2 月 24 日	調査事項整理	第 1 回調査後に残った課題を整理し、緊急情報伝達、端末差異、契約条件、利用意向、事業費等を次回調査事項とした。
2026 年 3 月 2 日	第 2 回調査	端末機能、契約条件、住民意向把握、事業費、更新後の目標等について調査した。
2026 年 3 月 10 日	実機説明会	専用タブレットの実機、電話機能利用時の機器構成、設置環境、周辺機器等について説明を受けた。
2026 年 6 月 11 日	調査事項整理	端末構成、住民負担、契約条件、意向調査結果、設置計画、住民説明等を次回調査事項とした。
2026 年 6 月 23 日	第 3 回調査	機器構成、価格、補助制度、撤去費、意向調査結果、設置計画等について調査した。
2026 年 7 月～8 月	市民説明・申込受付開始	各地域で市民向け説明会等が開催され、申込受付が進められた。
2026 年 9 月 7 日	調査事項整理	実申込を踏まえ、申込状況、住民負担、変更・解約、端末調達・設置、市民説明等を次回調査事項とした。
2026 年 9 月 15 日	第 4 回調査	申込状況、住民負担、変更・解約、調達・設置、未申込世帯への対応、市民説明等について調査した。
2026 年 10 月 31 日	特別価格適用期限	専用タブレットの特別価格について、9 月 15 日時点でこの日までの適用とされていた。

5　調査経過・結果

（1）2026 年 1 月 26 日　第 1 回調査

【調査目的】

2025 年 9 月 29 日の全員協議会で示された更新計画を踏まえ、お太助フォン及びあじさいネットの利用状況、更新スケジュール、端末ごとの費用負担、補助制度、情報配信システム、住民意向の把握方法、更新後の運用体制、旧端末停止時の対応及び光ネットワークの将来位置付け等について、更新事業全体の状況を確認するため調査を行った。

【調査結果】

執行部から、お太助フォンのみの利用が 3,941 世帯、お太助フォンとあじさいネットの併用が 4,472 世帯、あじさいネットのみが 986 世帯であることが示された。また、スマートフォン等の保有状況については、スマートフォンが 83%、いわゆるガラケーが 8%、未保有の割合は 9%であるとの説明があった。

更新後の端末については、この時点では受話器付き端末、専用タブレット、スマートフォンアプリの 3 種類が想定されていた。初期費用は税別で受話器付き端末 9 万円、専用タブレット 3 万 3,000 円とされ、一括払いのほか分割払いの例も示された。

補助制度については、市内在住の生活保護世帯又は市町村民税非課税世帯等を対象とし、一世帯につきいずれか一台について、補助対象経費の 2 分の 1 を上限とする案が示された。

住民意向の把握については、お太助フォンのアンケート機能を使用した予備調査を 2 回実施し、回答は 100 件程度であった。

日常的なトラブルについては、平日の対応時間内に電話対応を行い、必要に応じて現地対応すること、大規模停電時には放送設備の電源を発電機で確保すること、スマートフォン教室や高齢者大学等を活用した操作説明会を開催できることなどが示された。

光ネットワークについては、IRU 契約が 2031 年 3 月までであり、2030 年度末の契約終期に向け、2026 年度末を目途に民設民営方式への転換も含めた方針を定める必要があるとの説明があった。

【第 1 回調査後に残った主な確認事項】

- 端末類型ごとの機能差異と、住民が誤認しないための説明方法。
- 撤去費、分割支払、保証範囲等の契約条件。
- 利用意向把握の適正性と未申込世帯への対応。
- 事業費の算定根拠及び更新後の端末導入目標。
- 旧端末停止までに移行を完了するための工程及び施工能力。

（2）2026 年 3 月 2 日　第 2 回調査

【調査目的】

第 1 回調査で未確定であった端末構成、契約条件、撤去費用、利用意向の把握、事業費及び更新後の目標等について、事業開始前に必要な条件がどこまで具体化されているかを確認するため調査を行った。

【調査結果及び主な質疑】

執行部から、当初予定していた専用ビデオフォン、専用タブレット、スマートフォンアプリの 3 種類について、専用ビデオフォンは機器が高額であり、専用タブレットとの機能差がほとんどないことから、今後は専用タブレットとスマートフォンアプリの 2 種類で更新を進める方針が示された。

専用タブレットについては、電話機能やあんしんボタンを利用する場合に VoIP アダプタが必要となること、スマートフォンアプリでは電話機能等を利用できないことなど、現行端末との機能差が整理された。

端末本体価格については 3 万 3,000 円を基礎としていたものの、市から CBBS に対して価格を下げるよう申し入れていることが確認された。

契約条件については、撤去費、分割支払、保証範囲等を CBBS が整理中であった。また、3 月に現契約者を対象とした意向調査を行い、6月に集計及び設置計画を策定し、9月以降順次設置を開始する工程が示された。

端末購入補助金については、端末本体価格 3 万 3,000 円の 2 分の 1 である 1 万 6,500 円を補助単価とし、補助対象となる非課税世帯等 4,000 世帯を想定して 6,600 万円を見込む考えが示された。

現在お太助フォンのみを利用している世帯が物理的な端末を購入せずスマートフォンアプリへ移行する場合の撤去費について質疑があり、執行部から、行政情報の伝達手段を確保する観点から、利用者負担としない方法を CBBS と協議する必要があるとの考えが示された。

【次回につながった事項】

端末構成は 2 種類へ整理され、事業の基本的な方向性が明確になった一方、最終的な端末価格、補助制度、撤去費、保証等については、なお確定していない事項が残った。また、3 月に実施する意向調査が、実際の端末需要や設置計画を適切に把握できる内容となっているかについても確認が必要となった。

（3）2026 年 6 月 23 日　第 3 回調査

【調査目的】

端末設置及び申込受付の本格化を前に、専用タブレット及び周辺機器の構成、端末価格、補助制度、撤去費、保証等の契約条件、意向調査結果、設置計画及び住民説明について、住民が誤認なく利用方法を判断できる制度設計となっているかを確認するため調査を行った。

【調査結果】

専用タブレットのみを利用する場合は、ONU、専用 Wi-Fi ルーター及び専用タブレットを使用し、電話機能を利用する場合には電話接続機及び電話機を追加する構成が示された。必要なコンセント数についても、タブレットのみの場合は 3 個、電話機能を利用する場合は 5 個と具体的に示された。

専用タブレットの価格については、税込 2 万 9,700 円の特別価格、通常価格 3 万 6,300 円が示された。電話接続機は 1 万 7,600 円、電話機についても機能別の価格が設定された。

補助制度については、補助率がそれまでの 2 分の 1 から 3 分の 2 へ変更され、専用タブレット、専用 Wi-Fi ルーター、スタンド、電話接続機及び一定の電話機等を対象とする整理が示された。

撤去費については、新サービスへ移行する場合の光回線撤去は利用者負担 0 円、新サービスへ移行しない場合は 1 万 1,000 円、お太助フォンの訪問回収は 5,500 円とされた。3 月調査で論点となったアプリ移行時の撤去費について、制度上の整理が確認できた。

一方、端末の所有権、故障・破損・紛失、サービス解約時等の取扱いについては、なお CBBS が契約書への記載内容を整理中とされた。

【意向調査及び設置計画への反映】

意向調査は 132 件の回答があったが、執行部からは、回答数が少ないこと、調査時点で端末価格を公開していなかったこと、「移行しない」という選択肢がなかったこと、既に採用しないこととなった受話器付き端末が選択肢に含まれていたことなどから、調査結果を基に必要台数を算出することは困難との判断が示された。

このため、実際の申込状況を確認しながら最終的な設置計画を立案する方針へ整理された。

【次回につながった事項】

第 3 回調査までに、住民が利用形態を判断するための機器構成、価格、補助率、撤去費等の主要条件は相当程度具体化した。一方、実際の申込件数、必要端末の調達・設置能力、未申込世帯への対応及び市民説明の状況については、実施段階で改めて確認する必要があることから、次回調査では実績を中心に検証することとした。

（4）2026 年 9 月 15 日　第 4 回調査

【調査目的】

市民向け説明会及び申込受付が実施され、端末設置が開始される段階となったことから、実際の申込状況、住民負担、変更・解約の手続、端末調達・設置計画、未申込世帯への対応及び市民説明の状況を確認するため調査を行った。

【調査結果】

2026 年 8 月 31 日時点の申込件数は 2,330 件で、現設置数 8,049 件に対する割合は 28.9%であった。申込内容は、タブレット 949 件、アプリ 992 件、タブレットとアプリの併用 211 件、移行なし 178 件であり、タブレットが必要となる申込数は 1,160 件であった。

利用者負担については、専用タブレット 2 万 9,700 円を基本として、電話接続機、電話機等を組み合わせる場合の金額が整理された。専用タブレットのみ及びアプリのみについては、基本的な月額利用料は不要とされた。また、あじさいネットを利用していない世帯がアプリへ移行する場合の光回線撤去費については、市負担により利用者負担を 0 円とする整理が示された。

端末調達については、確定台数を一括で確保する方式ではなく、申込状況と今後の見込みを踏まえて必要数を随時購入する方式とされた。端末設置は 9 月 14 日から開始し、当面は月 200 件を目標としながら、11 月以降は休日対応等を増やし、3 月中旬の完了を目標とする計画が示された。

未申込世帯については、市の広報誌、お太助フォン、CBBS ホームページ等による周知に加えて、申込状況を確認しながら直接通知するなどの対応を行う方針が示された。

市民向け説明会等は 36 回開催され、延べ 723 人が参加した。高齢者への対応、移行しない場合の手続動線、端末返却方法等について意見・質問が寄せられ、それらを踏まえて申込書や案内資料を改善していた。

【主な質疑・確認事項】

- 申込率 28.9%という状況について、執行部から、想定を下回っており危機感を持っているとの認識が示され、相談体制の強化や周知方法の工夫を進める考えが説明された。

- 未申込世帯について、年明け以降の直接通知や、その後の個別対応を想定して調整しているとの説明があった。
- 当初の設置ペースでは年度末までの完了が困難となるため、各町での設置班の増員や土日対応等により設置件数を増やす考えが示された。
- 端末保証について、メーカー保証を基本とし、CBBS 独自の保証はないとの説明があり、追加的な保証の可能性について確認する考えが示された。
- 申込後の変更・取消しについて、住民説明会では明確な期限まで説明されていなかったことから、変更可能な時点等を CBBS と整理する必要性が確認された。
- 外国人住民への情報提供について、多言語対応や周知方法を関係部署と協議する考えが示された。
- 市民説明会で寄せられた質問を踏まえ、ホームページ等で「よくある質問」を整理し、内容を随時更新する方向が示された。

【第 4 回調査時点での整理】

第 4 回調査では、制度内容そのものの検討から、未申込者への対応、端末の調達・設置能力、申込後の変更、保証、相談支援等、実際に新サービスへ移行する過程の課題へと調査の重点が移っていることを確認した。一方、調査開始時点で未確定であった端末構成、基本的な価格、補助制度、撤去費用、申込方法及び設置工程等については、調査期間を通じて段階的に具体化された。

6　調査を通じて確認・具体化された事項

本委員会では、2025 年 9 月に端末更新計画が示された後、事業の進捗に合わせて 4 回の所管事務調査を行った。調査開始時点では検討中であった事項も多かったが、その後、端末構成、利用者負担、補助制度、撤去費、申込方法、設置工程等が段階的に具体化された。一方で、保証や利用支援等、実施段階において引き続き対応を要する事項も確認された。

項目	調査開始時等	調査を通じて確認した変化・具体化
端末構成	2025 年 9 月には、専用ビデオフォン、専用タブレット、スマートフォンアプリの 3 種類が示された。	3 月には専用タブレットとスマートフォンアプリを中心とする構成へ整理され、6 月には ONU、専用 Wi-Fi ルーター、電話接続機等を含む実際の機器構成まで示された。

項目	調査開始時等	調査を通じて確認した変化・具体化
端末価格・利用者負担	2025 年 9 月時点では概算価格であり、1 月には専用タブレット 3 万 3,000 円、受話器付き端末 9 万円等の案が示された。	6 月には専用タブレットの特別価格 2 万 9,700 円、通常価格 3 万 6,300 円、電話接続機 1 万 7,600 円等が具体化された。
補助制度	1 月時点では、生活保護世帯又は市町村民税非課税世帯等を対象に、補助対象経費の 2 分の 1 を上限とする案であった。	6 月には補助率が 3 分の 2 となり、専用タブレット、専用 Wi-Fi ルーター、電話接続機、一定の電話機等、補助対象経費も具体的に示された。
撤去費	1 月段階では、インターネット契約がない世帯がアプリのみへ移行し、宅内引込線が不要となる場合にも撤去費が必要となる整理が示されていた。	3 月調査で負担の在り方が論点となった後、6 月には新サービスへ移行する場合の光回線撤去は利用者負担 0 円、移行しない場合は 1 万 1,000 円と整理された。
住民意向の把握	1 月までの予備調査は 2 回、回答 100 件程度であった。	3 月に意向調査を実施したが、調査条件等を踏まえ、アンケートから必要台数を算定せず、実申込状況を基礎として設置計画を立てる方針が示された。
調達・設置計画	当初は 2026 年度中に順次端末を設置し、新サービスへ移行する大枠の工程が示されていた。	9 月には実申込を基準として必要なタブレット 1,160 台を把握し、9 月 14 日から設置開始、当面月 200 件、11 月以降は休日対応を増やし、3 月中旬の完了を目標とする工程まで具体化した。
未申込世帯への対応	調査開始時には、旧端末停止時に未移行世帯が残る場合の対応が主要な確認事項の一つであった。	9 月には、広報誌、お太助フォン、CBBS ホームページ等による周知に加え、未申込世帯へ直接通知する方針まで示された。
市民説明・利用支援	1 月にはスマートフォン教室、高齢者大学等で操作説明を行うことが可能との説明があった。	8 月末までに説明会等を 36 回、延べ 723 人に実施し、高齢者への対応、解約・返却動線等、市民から寄せられた意見を踏まえて申込書や案内資料を改善した。
契約・保証	3 月時点では、撤去費、分割支払、保証等は CBBS で作成中であった。	6 月にも所有権、故障・破損・紛失、解約時等の取扱いは整理中とされ、9 月にはメーカー保証を基本とする状況が確認された。

このように、本調査では、制度の全体像を把握する段階から、住民が利用形態を選択するための条件を確認する段階、具体的な価格・補助・撤去・設置条件を確認する段階、実際の申込・調達・設置・利用支援を検証する段階へと、事業の進捗に合わせて調査内容を段階的に移してきた。

また、各調査時点で確認された課題の中には、その後の調査で制度上の整理が確認できたものがある一方、保証、市民への分かりやすい情報提供、未申込世帯への対応等、サービス移行の実施段階まで継続して確認を要する事項もあった。

7　調査を通じて出された意見

本委員会の調査では、制度内容の確認に加え、住民への説明、市民負担、契約、設置工程、住民意向の把握方法等について意見が出された。ここでは、個々の質疑を網羅的に再録するのではなく、調査全体を通じて示された主な論点を整理する。

（1）住民への情報提供と分かりやすい案内

端末の機能、価格、電話機能、撤去・解約、保証等、住民が利用形態を判断するために必要な情報は、申込前にできる限り分かりやすく整理して示すべきとの意見があった。また、特別価格の期間や制度内容に変更が生じた場合は、ホームページ等を速やかに更新し、市民説明会で多く寄せられた質問については FAQ 等を活用して継続的に情報提供すべきとの意見があった。

（2）未申込世帯、高齢者等への利用支援

現行サービス終了時に情報伝達手段を失う世帯が生じないよう、未申込世帯を把握し、広報や一斉通知だけでなく、必要に応じて個別に意向を確認することが必要との意見があった。高齢者などデジタル機器の操作に不慣れな市民については、申込時だけでなく設置後の操作支援も必要との意見があり、外国人住民についても、多言語対応や関係部署と連携した周知・支援の必要性が指摘された。

（3）契約条件、保証、変更・取消し等の明確化

住民が端末購入を判断するためには、価格だけでなく、撤去費、分割支払、保証、故障時対応、解約、申込後の変更・取消し等の条件も重要であり、可能な限り早い段階で明確に示す必要があるとの意見があった。旧端末の返却についても、利用者の負担を軽減するため、身近な場所で返却できる方法を検討すべきとの意見があった。

（4）端末調達・設置工程の進捗管理

旧サービスの終了期限がある中で、申込件数だけでなく、端末の調達、納期、設置班の体制、日・月単位の施工能力等を継続的に把握し、期限から逆算して工程を管理する必要があるとの意見があった。特に、未申込世帯への周知により今後申込件数が増加する可能性も踏まえ、設置能力や調達体制に余裕を持たせる必要性が指摘された。

（5）住民意向調査の設計と活用

住民アンケートや意向調査を事業量や調達数量の検討に用いる場合は、調査目的を明確にし、回答者が判断するために必要な情報を提示した上で、適切な選択肢を設定する必要があるとの意見があった。また、回答数や調査条件による限界を踏まえ、調査結果を機械的に事業計画へ反映するのではなく、実績値等と組み合わせて活用すべきとの意見があった。

8　まとめ

本委員会では、2025 年 9 月 29 日の全員協議会で示されたお太助フォンの端末更新について、住民負担、安全性、利便性、公平性及び円滑なサービス移行等の観点から、2025 年 12 月以降、継続して所管事務調査を行った。

調査開始当初は、端末の種類、価格、補助制度、撤去費用、契約条件、住民意向の把握方法、設置工程等について、検討中又は具体化されていない事項が多く残されていた。

その後の調査を通じ、端末構成は専用タブレット及びスマートフォンアプリを中心とする形に整理され、価格、補助制度、撤去費用、申込・解約手続、設置計画等が段階的に具体化された。また、住民意向調査については、その調査条件等を踏まえ、調査結果から一律に必要台数を算定するのではなく、実際の申込状況を確認しながら設置計画を立てる考えへ整理された。

一方、2026 年 8 月 31 日時点では、現設置数 8,049 件に対して申込件数は 2,330 件、28.9％であり、移行に向けた周知、相談、個別対応及び設置体制の確保が課題となっていた。市民説明会等は 36 回、延

べ 723 人に対して実施され、説明会等で寄せられた意見を踏まえ、申込書や案内内容の改善も進められた。

本委員会による調査を通じ、調査開始時点で未確定であった多くの事項について、その後の事業進捗とともに具体化が進み、市民説明、申込受付及び端末設置が進められていることを確認した。

また、今回の調査で得られた視点は、お太助フォンに限らず、多くの市民が利用する行政サービスやシステムを更新する際にも共通するものである。住民への丁寧な情報提供と利用支援、適切な意向把握、明確な契約条件、実効性の伴う工程管理策定等の考え方について、今後の事業運営に活かされることが望まれる。

以上をもって、本委員会が継続して調査を行ってきた「お太助フォンの端末更新について」の所管事務調査を終了する。