

伊勢市 LINE 公式アカウント利用者アンケート結果

1. アンケート概要

(1)目的

伊勢市 LINE 公式アカウントの友だち数の増加に伴い、利用者の多様なニーズに応じて、適切なサービスを提供することが求められている。このことから、利用者のニーズ把握のためにアンケートを実施し、調査結果を今後のサービス提供の参考とする。

(2)実施期間

令和3年9月1日～令和3年9月7日

(3)実施方法

伊勢市 LINE 公式アカウントの友だち登録者全員を対象に、LINE 上でアンケートを実施

(4)回収結果

対象者数	回答数	回答率
11,910 人	2,179 人	18.3%

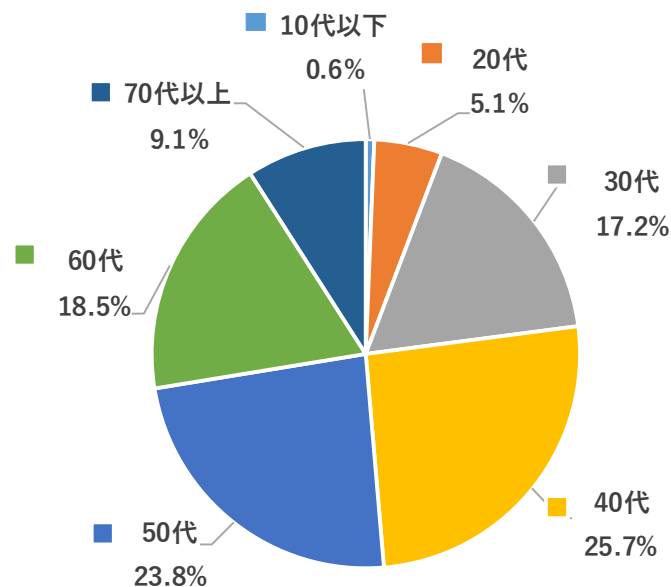
2. 集計結果

【回答者の属性】

問1 年代

年代は、「40代」が25.7%と最も多く、次に「50代」が23.8%、「60代」が18.5%と続いている。

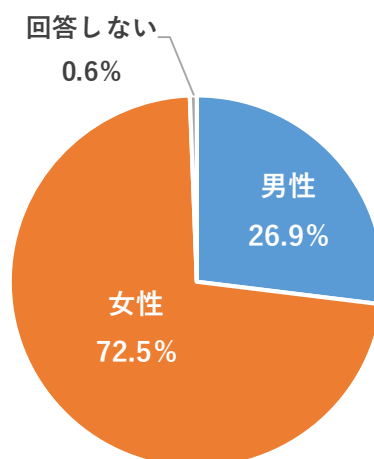
項目	回答数	割合
10代以下	14	0.6%
20代	112	5.1%
30代	374	17.2%
40代	560	25.7%
50代	518	23.8%
60代	403	18.5%
70代	198	9.1%



問2 性別

性別は、「男性」が 26.9%、「女性」が 72.5%となった。

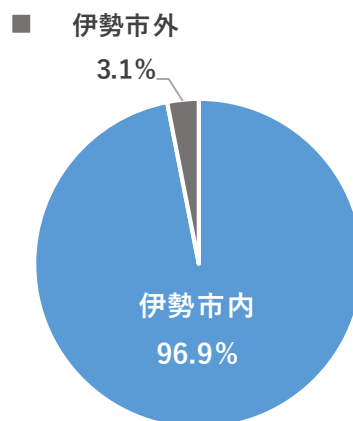
項目	回答数	割合
男性	587	26.9%
女性	1,579	72.5%
回答しない	13	0.6%



問3 居住地域

居住地域は、「伊勢市内」が 96.9%、「伊勢市外」が 3.1%となった。

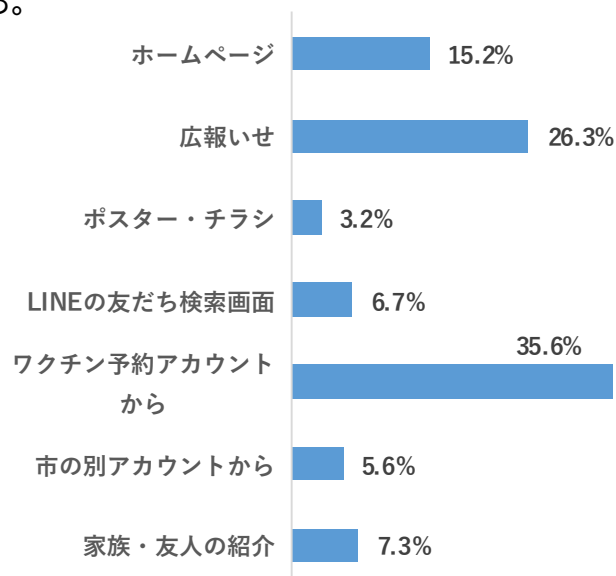
項目	回答数	割合
伊勢市内	2,112	96.9%
伊勢市外	67	3.1%



問4 友だち登録したきっかけ

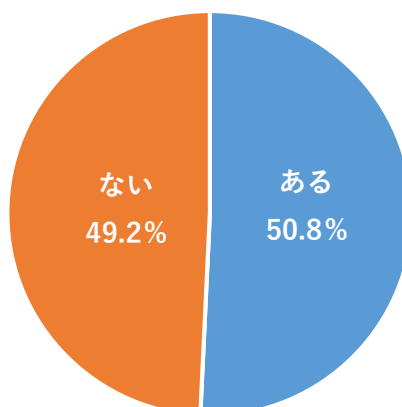
友だち登録をしたきっかけは、「ワクチン予約アカウントから」が 35.6%と最も多く、次に「広報いせ」が 26.3%、「ホームページ」が 15.2%と続いている。

項目	回答数	割合
ホームページ	332	15.2%
広報いせ	574	26.3%
ポスター・チラシ	69	3.2%
LINEの友だち検索画面	145	6.7%
ワクチン予約アカウントから	776	35.6%
市の別アカウントから (ワクチン予約アカウント以外)	123	5.6%
家族・友人の紹介	160	7.3%



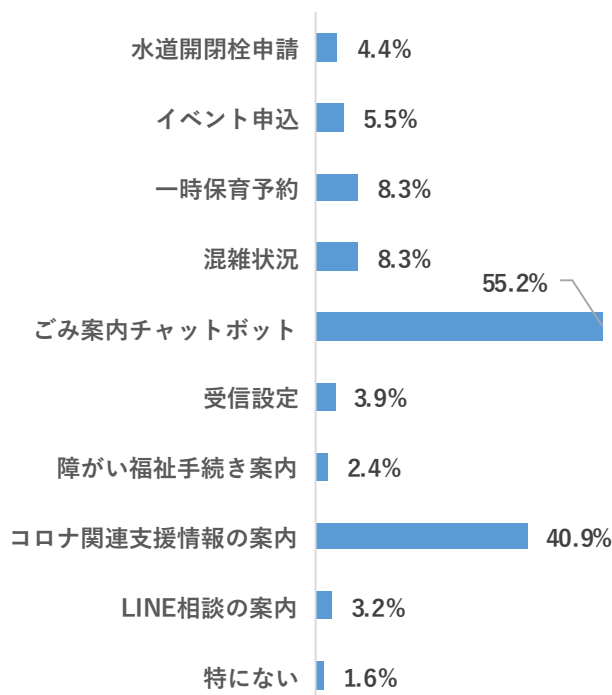
問5 伊勢市 LINE 公式アカウントの提供機能を利用経験について「ある」が 50.8%、「なし」が 49.2%となった。

項目	あり	なし
回答数	1,106	1,073
割合	50.8%	49.2%



問6 使いやすかった機能・役に立った機能(複数回答可、問5で「ある」と回答した方対象)「ごみ案内チャットボット」を選択した方が 55.2%と最も多く、次に「コロナ関連支援情報の案内」が 40.9%となった。

項目	回答数	割合
水道開閉栓申請	49	4.4%
イベント申込	61	5.5%
一時保育予約	92	8.3%
混雑状況	92	8.3%
ごみ案内チャットボット	611	55.2%
受信設定	43	3.9%
障がい福祉手続き案内	26	2.4%
コロナ関連支援情報の案内	452	40.9%
LINE相談の案内	35	3.2%
特になし	18	1.6%



問7 改善してほしい機能(自由記述)

機能の利用者数が多い「ごみ案内チャットボット」「一時保育予約」の機能改善を求める意見が、他の機能に関する意見と比較して多い結果となった。また、別アカウント「伊勢市ワクチン接種予約」の機能に関する意見も多く見られた。

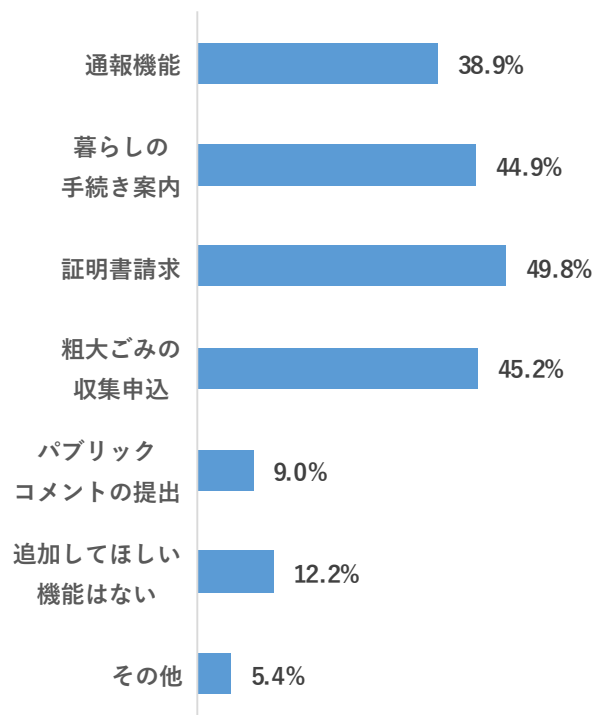
< 主な意見 >

- ・ 一時保育予約の申込状況を確認できるようにしてほしい。
- ・ ごみ案内チャットボットに登録されているごみの品目を増やしてほしい。 など

問8 追加してほしい機能(複数回答可)

追加してほしい機能では、「証明書請求」を選択した方が49.8%と最も多く、次に「粗大ごみの収集申込」が45.2%、「暮らしの手続き案内」が44.9%と続いている。

項目	回答数	割合
通報機能	848	38.9%
暮らしの手続き案内	978	44.9%
証明書請求	1,086	49.8%
粗大ごみの収集申込	984	45.2%
パブリックコメントの提出	197	9.0%
追加してほしい機能はない	265	12.2%
その他	118	5.4%



<その他の主な意見>

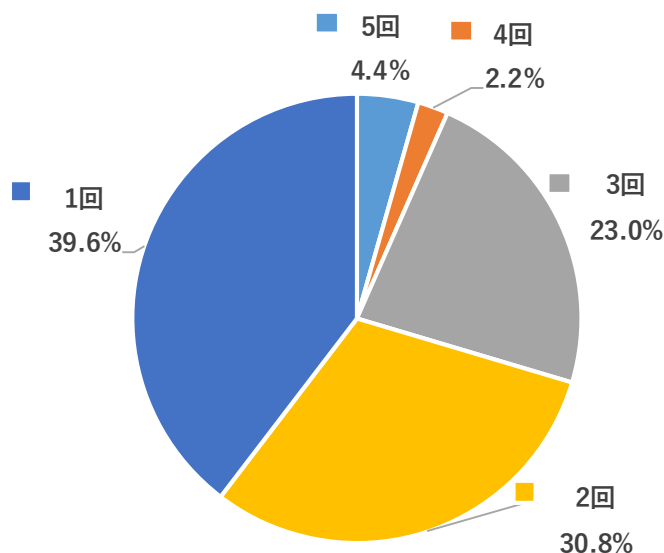
- ・講座の申し込み
- ・公共施設の予約、利用申請
- ・相談予約
- ・要望や意見を投稿できる機能
- ・電子申請 など

【情報配信について】

問9 配信頻度(週に何回の配信を希望するか)

配信頻度は、「1回」が最も多く39.6%、次に「2回」が30.8%、「3回」が23.0%と続いている。

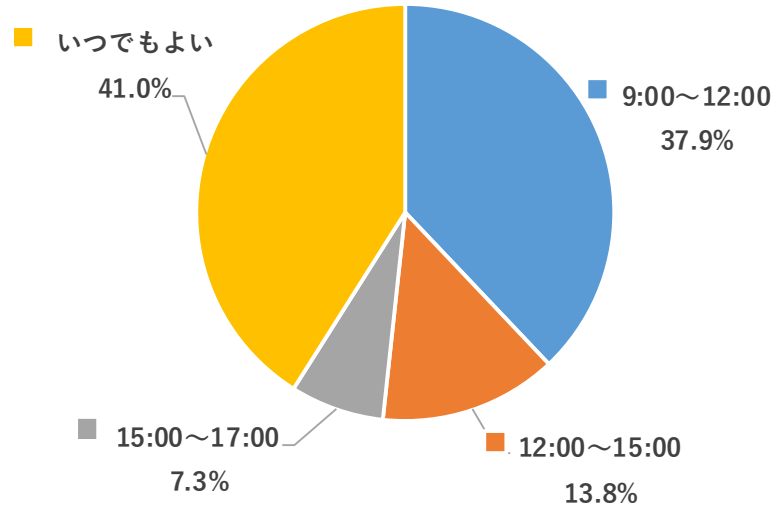
項目	回答数	割合
5回	96	4.4%
4回	48	2.2%
3回	501	23.0%
2回	671	30.8%
1回	863	39.6%



問 10 配信時間帯

配信時間帯は、「いつでもよい」が 41.0%で最も多く、次に「午前 9 時～正午」が 37.9%、「正午～午後 3 時」が 13.8%と続いている。

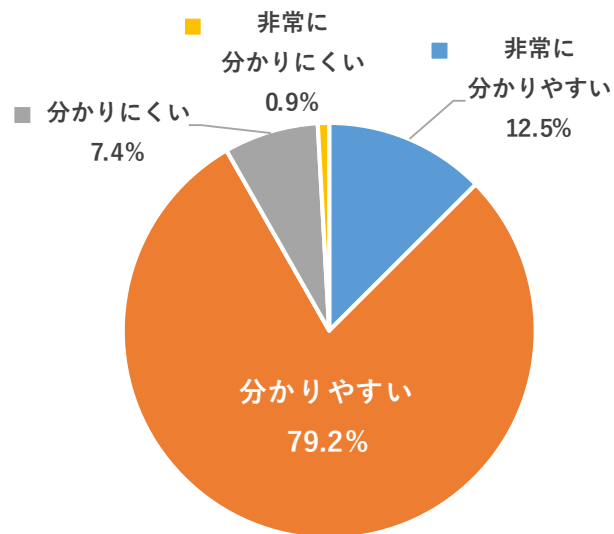
項目	回答数	割合
9:00～12:00	826	37.9%
12:00～15:00	301	13.8%
15:00～17:00	159	7.3%
いつでもよい	893	41.0%



問 11 配信内容の分かりやすさ

「分かりやすい」が最も多く 79.2%、次に「非常に分かりやすい」が 12.5%と続いている。

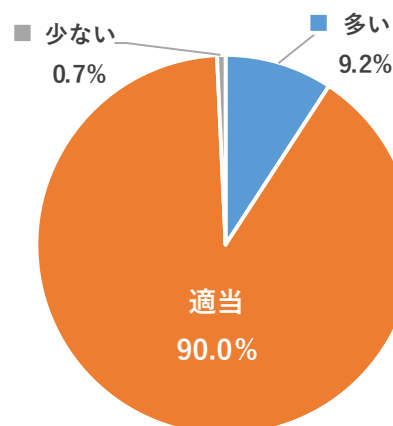
項目	回答数	割合
非常に分かりやすい	273	12.5%
分かりやすい	1726	79.2%
分かりにくい	161	7.4%
非常に分かりにくい	19	0.9%



問 12 文章量

「適当」が 90.0%で最も多く、次に「多い」が 9.2%、「少ない」が 0.7%と続いている。

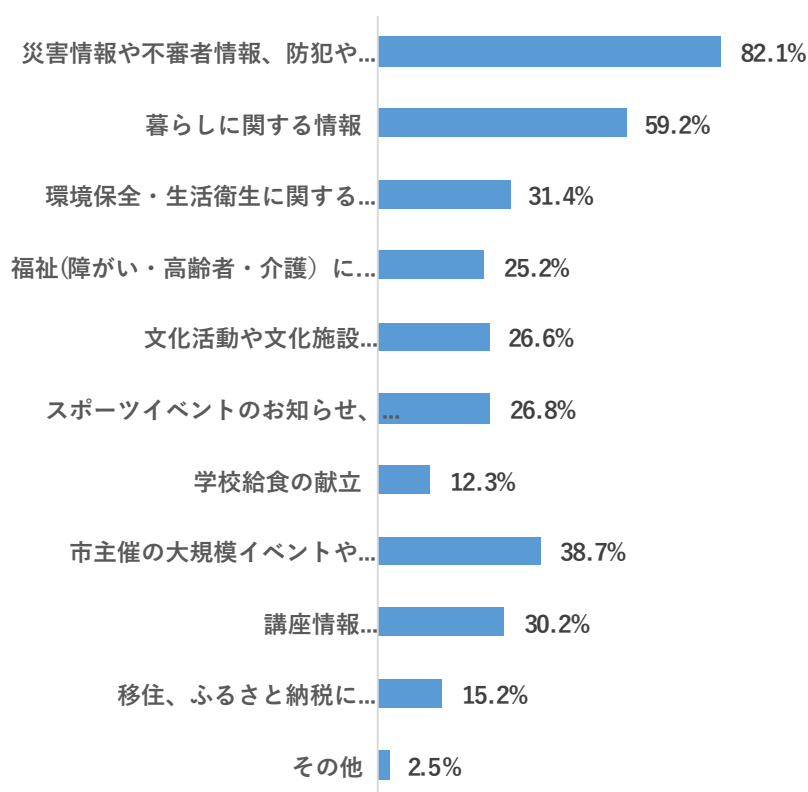
項目	回答数	割合
多い	201	9.2%
適当	1,962	90.0%
少ない	16	0.7%



問13 配信してほしい情報(複数回答可)

「災害情報や不審者情報、防犯や交通安全に関わる注意喚起やお知らせ」を選択した方が 82.1%で最も多く、次に「暮らしに関する情報」が 59.2%、「市主催の大規模イベントや施設でのイベント情報」が 38.7%と続いている。

項目	回答数	割合
災害情報や不審者情報、防犯や交通安全に関わる注意喚起やお知らせ	1,788	82.1%
暮らしに関する情報	1,291	59.2%
環境保全・生活衛生に関する注意喚起や行事のお知らせ	684	31.4%
福祉(障がい・高齢者・介護)に関する支援情報やイベント情報	549	25.2%
文化活動や文化施設に関するお知らせ	580	26.6%
スポーツイベントのお知らせ、スポーツ施設の開閉館情報	583	26.8%
学校給食の献立	267	12.3%
市主催の大規模イベントや施設でのイベント情報	844	38.7%
講座情報(いせトピア、市立図書館等)	658	30.2%
移住、ふるさと納税に関するお知らせ	332	15.2%
その他	55	2.5%



<その他の主な意見>

- ・ 健康づくりや健診、予防接種に関する情報
- ・ 旬な情報、季節の話題(開花情報など)
- ・ 新型コロナ関連の情報 など

問 14 ご意見(自由記述)

情報配信に関する意見が多く、配信を希望する情報や配信内容の改善配信に関する意見が寄せられた。配信を希望する情報としては、「防災情報」「道路の通行状況・工事の有無」「新型コロナ関連情報」などが特に多かった。そのほか、市政に関する意見が幅広く寄せられた。

<主な意見>

- ・ 災害情報や避難所開設など、台風や大雨時に役立つ情報がリアルタイムで分かると良い。
- ・ 新型コロナ関連情報(市内の感染者数、ワクチン接種についての情報)がほしい。
- ・ 道路の通行止めや工事予定に関する情報がほしい。
- ・ イベント情報やお出かけ情報がほしい。
- ・ 配信カテゴリを細かく分けて、欲しい情報のみ届くようにしてほしい。
- ・ 全国の最先端自治体の取組を取り入れつつ、試行錯誤しながら機能を充実させてほしい。 など