

# 令和6年度伊勢市 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7年1月29日～令和7年2月12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
32,411 人	656人	2.0%

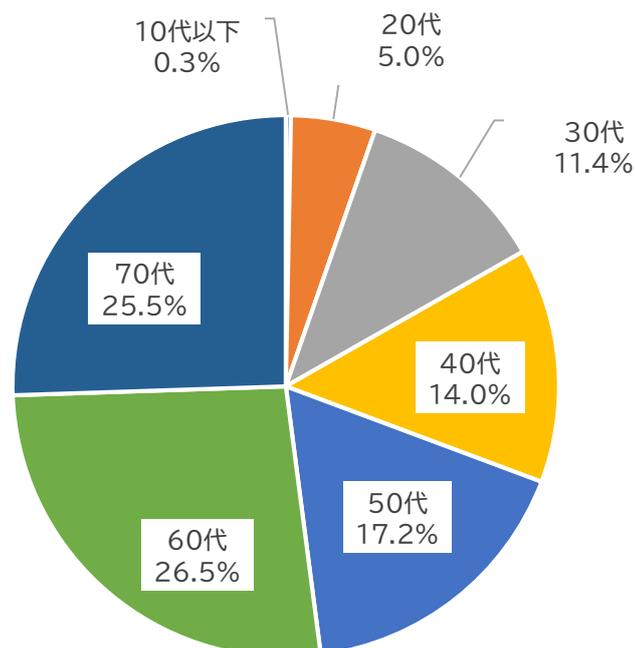
## 2. 集計結果

### 【回答者の属性】

#### 問1 年代

「60代」が26.5%と最も多く、次に「70代以上」が25.5%と続いている

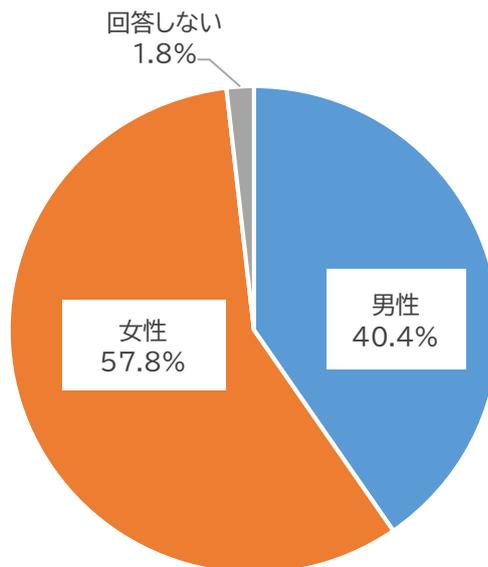
項目	回答数	割合
10代以下	2	0.3%
20代	33	5.0%
30代	75	11.4%
40代	92	14.0%
50代	113	17.2%
60代	174	26.5%
70代以上	167	25.5%



## 問2 性別

「男性」が 40.4%、「女性」が 57.8%となった

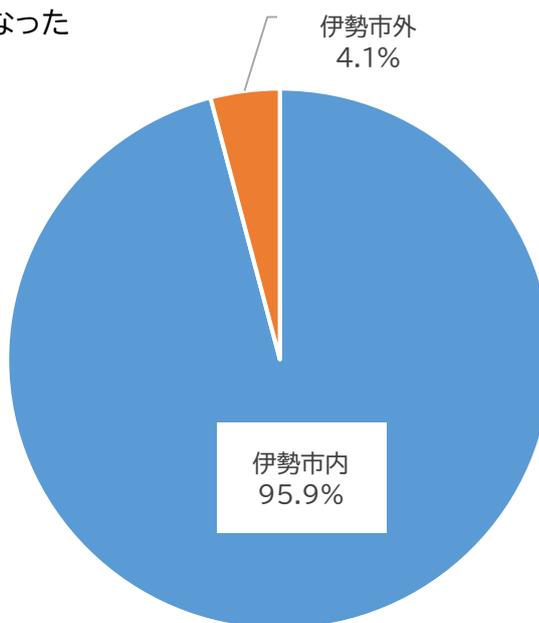
項目	回答数	割合
男性	265	40.4%
女性	379	57.8%
回答しない	12	1.8%



## 問3 居住地

「伊勢市内」が 95.9%、「伊勢市外」が 4.1%となった

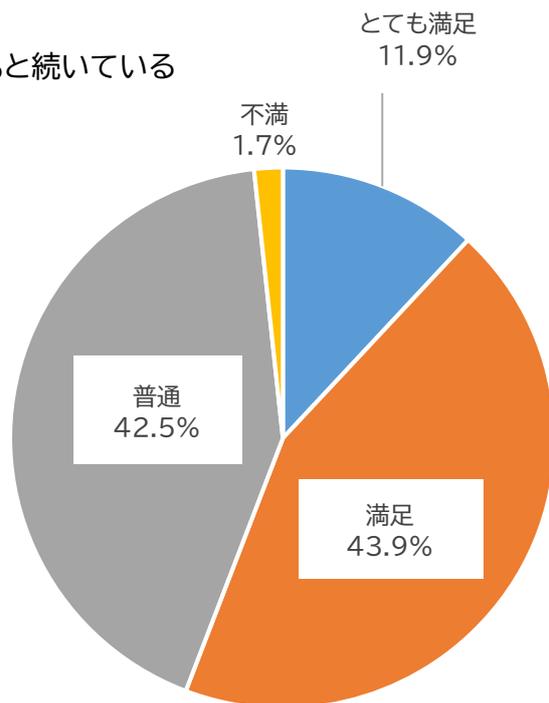
項目	回答数	割合
伊勢市内	629	95.9%
伊勢市外	27	4.1%



#### 問4 伊勢市 LINE 公式アカウント全体の満足度

「満足」が 43.9%で最も多く、次に「普通」が 42.5%と続いている

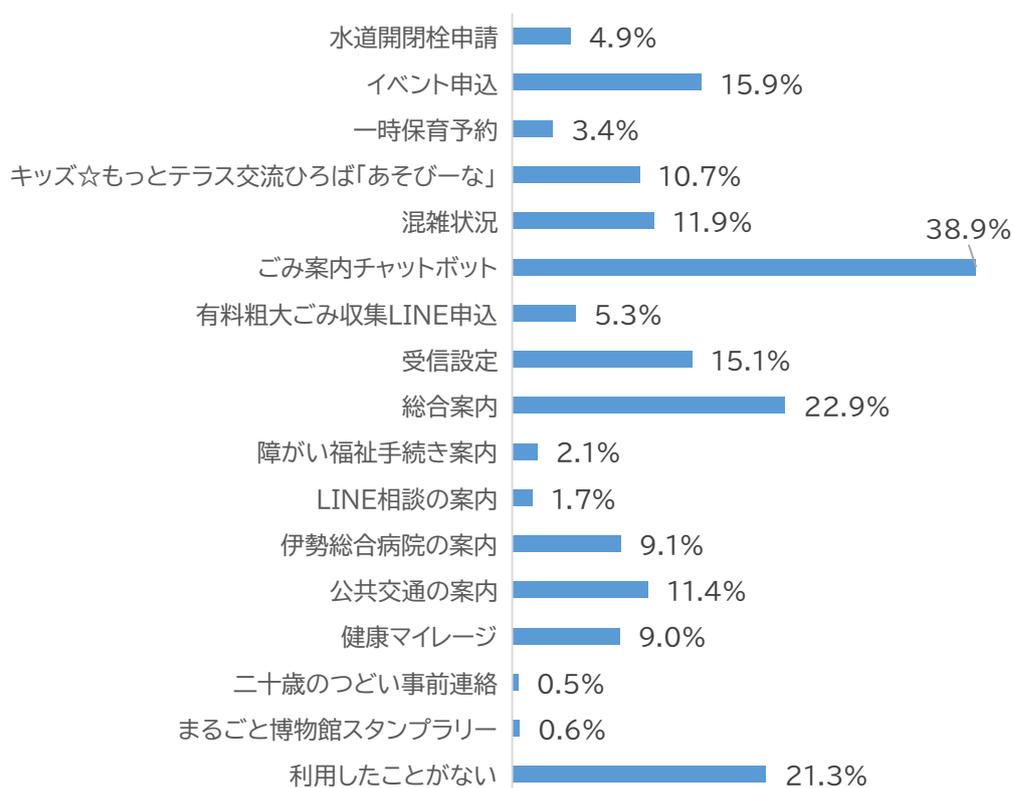
項目	回答数	割合
とても満足	78	11.9%
満足	288	43.9%
普通	279	42.5%
不満	11	1.7%
とても不満	0	0%



問6 利用したことがある機能(複数回答可)

「ごみ案内チャットボット」が38.9%と最も多く、次に「総合案内」が22.9%と続いている

項目	回答数	割合
水道開閉栓申請	32	4.9%
イベント申込	104	15.9%
一時保育予約	22	3.4%
キッズ☆もっとテラス交流ひろば「あそびーな」	70	10.7%
混雑状況	78	11.9%
ごみ案内チャットボット	255	38.9%
有料粗大ごみ収集 LINE 申込	35	5.3%
受信設定	99	15.1%
総合案内	150	22.9%
障がい福祉手続き案内	14	2.1%
LINE 相談の案内	11	1.7%
伊勢総合病院の案内	60	9.1%
公共交通の案内	75	11.4%
健康マイレージ	59	9.0%
二十歳のつどい事前登録	3	0.5%
まるごと博物館スタンプラリー	4	0.6%
利用したことがない	140	21.3%

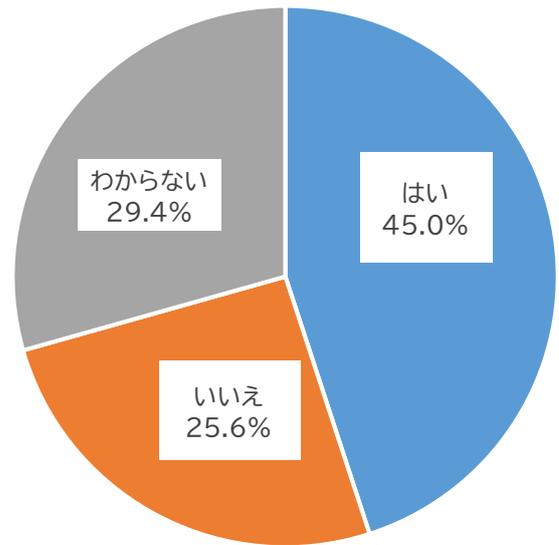


【情報配信について】

問7 受信設定をしているかどうか

「はい」が 45.0%、「いいえ」が 25.6%となった

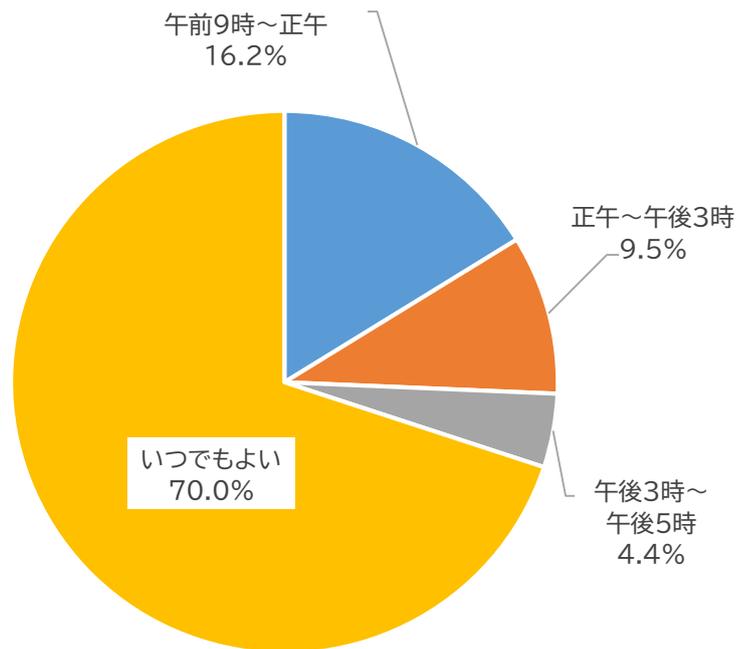
項目	回答数	割合
はい	295	45.0%
いいえ	168	25.6%
わからない	193	29.4%



問8 配信時間帯

配信時間帯は、「いつでもよい」が 70.0%で最も多く、次に「午前 9 時～正午」が 16.2%、「正午～午後 3 時」が 9.5%、「午後 3 時～午後 5 時」が 4.4%と続いている

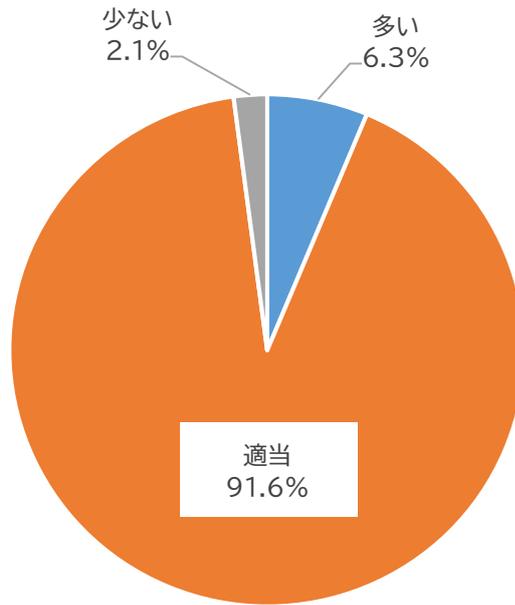
項目	回答数	割合
午前9時～正午	106	16.2%
正午～午後3時	62	9.5%
午後3時～午後5時	29	4.4%
いつでもよい	459	70.0%



### 問9 配信の頻度

「適当」が 91.6%と最も多く、次に「多い」が 6.3%、「少ない」が 2.1%と続いている

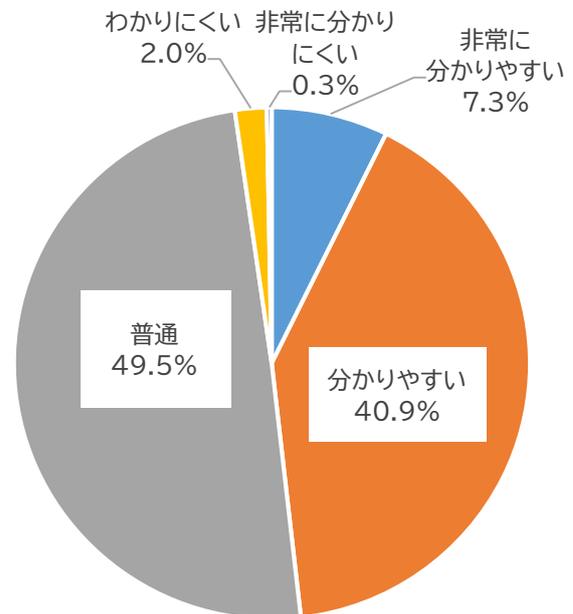
項目	回答数	割合
多い	41	6.3%
適当	601	91.6%
少ない	14	2.1%



### 問10 配信内容の分かりやすさ

「普通」が 49.5%と最も多く、「非常にわかりやすい」、「分かりやすい」が48.2%となっている

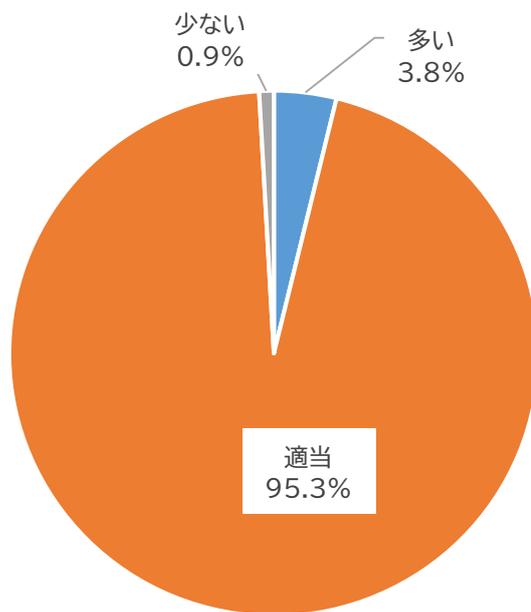
項目	回答数	割合
非常に分かりやすい	48	7.3%
分かりやすい	268	40.9%
普通	325	49.5%
分かりにくい	13	2.0%
非常に分かりにくい	2	0.3%



問11 1回の配信量は適当かどうか

「適当」が 95.3%と最も多く、次に「多い」が 3.8%、「少ない」が 0.9%と続いている

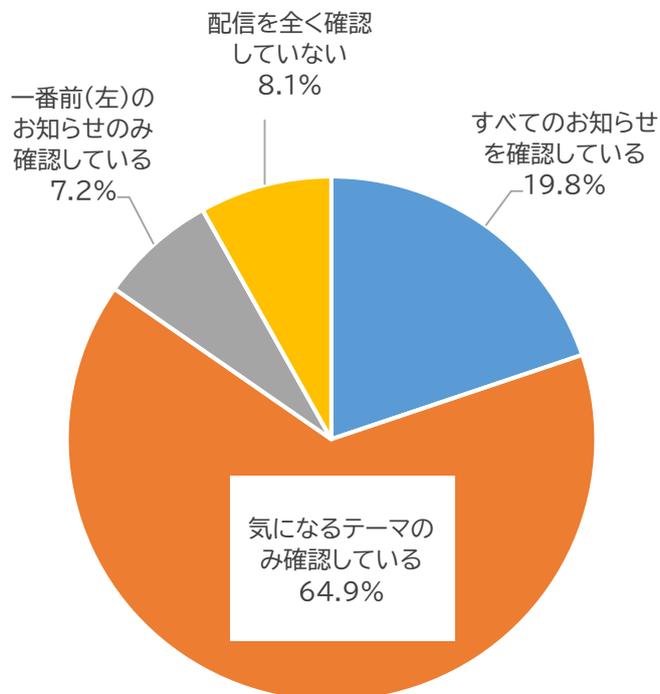
項目	回答数	割合
多い	25	3.8%
適当	625	95.3%
少ない	6	0.9%



問12 配信内容の確認の程度

「気になるテーマのみ確認している」が 64.9%と最も多く、次に「すべてのお知らせを確認している」が 19.8%と続いている

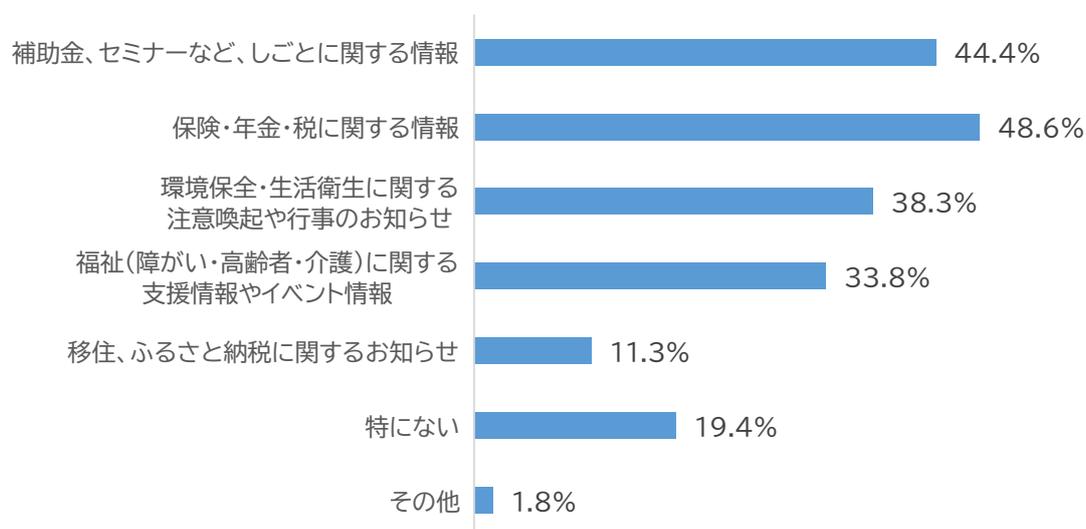
項目	回答数	割合
すべてのお知らせを確認している	130	19.8%
気になるテーマのみ確認している	426	64.9%
一番前(左)のお知らせのみ確認している	47	7.2%
配信を全く確認していない	53	8.1%



### 問13 配信してほしい情報(複数回答可)

「保険・年金・税に関する情報」が 48.6%と最も多く、次に「補助金・セミナーなど、しごとに関する情報」が 44.4%、「環境保全・生活衛生に関する注意喚起や行事のお知らせ」が 38.3%と続いている

項目	回答数	割合
補助金、セミナーなど、しごとに関する情報	291	44.4%
保険・年金・税に関する情報	319	48.6%
環境保全・生活衛生に関する注意喚起や行事のお知らせ	251	38.3%
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	222	33.8%
移住、ふるさと納税に関するお知らせ	74	11.3%
特になし	127	19.4%
その他	12	1.8%



#### <その他 主な意見>

- ・ 市内で行うイベント(子どもと参加できる)
- ・ スポーツに関すること
- ・ 伊勢市内の道路渋滞情報

### 問14 ご意見(自由記述)

LINE で提供しているサービスに関するご意見や情報配信に関するご意見が多かった

#### <主な意見>

- ・ ごみの分別の検索ワードの種類を増やしてほしい
- ・ 補助金などのお知らせや受付状況、締切などの情報も送ってほしい
- ・ 配信カテゴリを細かくして不要な配信を止めたい