

令和7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8年1月9日～令和8年1月23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
36,694 人	446 人	1.2%

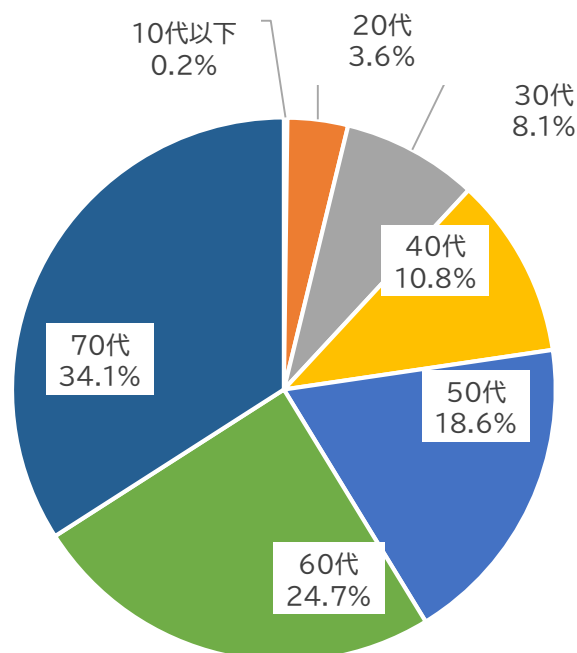
2. 集計結果

【回答者の属性】

問1 年代

「70 代以上」が 34.1%と最も多く、次に「60 代」が24.7%と続いている。令和6年度の割合と比べて「70 代以上」が 8.6%上昇している。

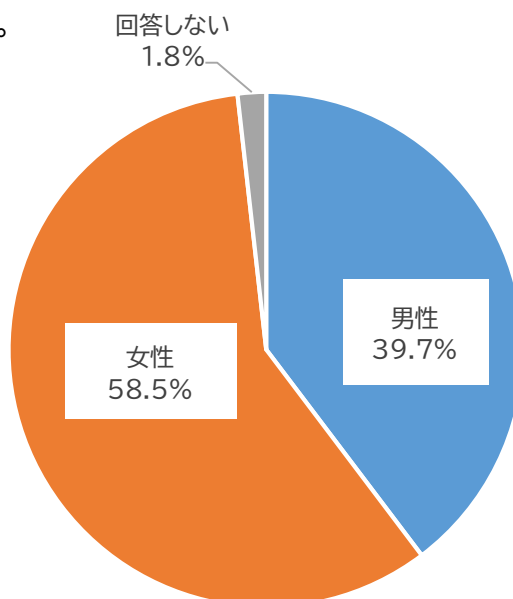
項目	回答数	割合
10代以下	1	0.2%
20代	16	3.6%
30代	36	8.1%
40代	48	10.8%
50代	83	18.6%
60代	110	24.7%
70代以上	152	34.1%



問2 性別

「男性」が 39.7%、「女性」が 58.5%となった。

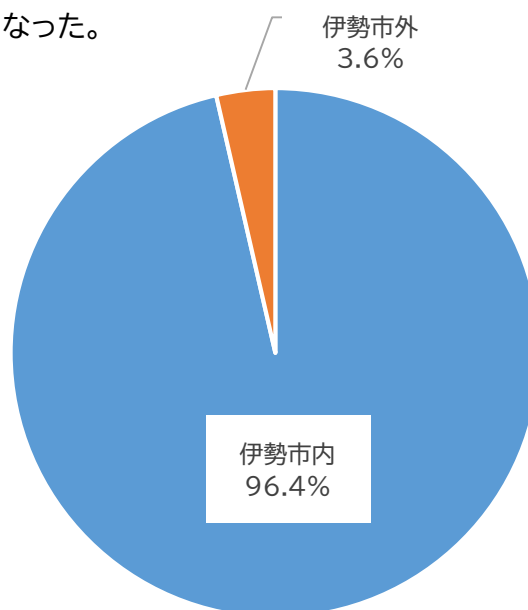
項目	回答数	割合
男性	177	39.7%
女性	261	58.5%
回答しない	8	1.8%



問3 居住地域

「伊勢市内」が 96.4%、「伊勢市外」が 3.6%となった。

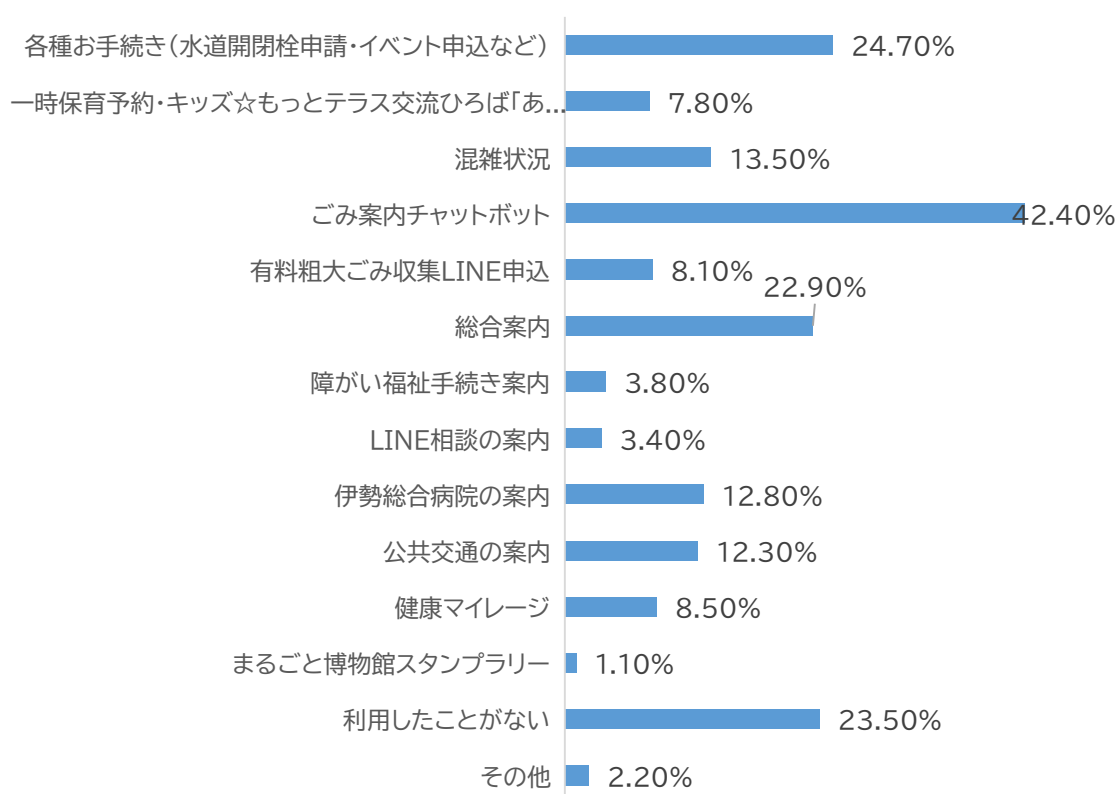
項目	回答数	割合
伊勢市内	430	96.4%
伊勢市外	16	3.6%



問4 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 42.4%と最も多く、次に「各種お手続き(水道開閉栓申請・イベント申込など)」が24.7%と続いている。令和6年度の割合と比べて、「伊勢総合病院の案内」が 3.7%上昇、「ごみ案内チャットボット」が 3.5%上昇している。

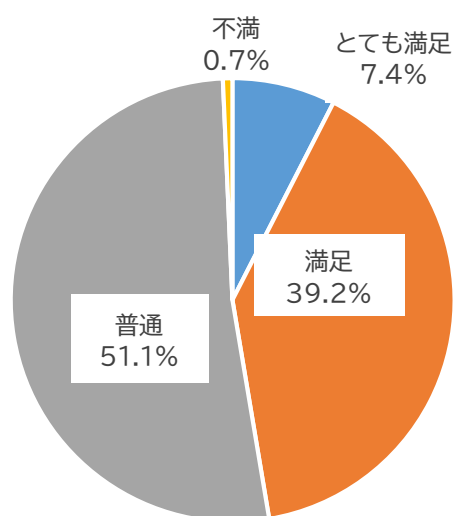
項目	回答数	割合
各種お手続き(水道開閉栓申請・イベント申込など)	110	24.7%
一時保育予約・キッズ☆もっとテラス交流ひろば「あそびーな」予約	35	7.8%
混雑状況	60	13.5%
ごみ案内チャットボット	189	42.4%
有料粗大ごみ収集 LINE 申込	36	8.1%
総合案内	102	22.9%
障がい福祉手続き案内	17	3.8%
LINE 相談の案内	15	3.4%
伊勢総合病院の案内	57	12.8%
公共交通の案内	55	12.3%
健康マイレージ	38	8.5%
まるごと博物館スタンプラリー	5	1.1%
利用したことがない	105	23.5%
その他	10	2.2%



問5 伊勢市 LINE 公式アカウント全体の満足度

「普通」が 51.1%で最も多く、次に「満足」が 39.2%と続いている。令和6年度の割合と比べて、「普通」が 8.6%上昇している。

項目	回答数	割合
とても満足	33	7.4%
満足	175	39.2%
普通	228	51.1%
不満	7	1.6%
とても不満	3	0.7%

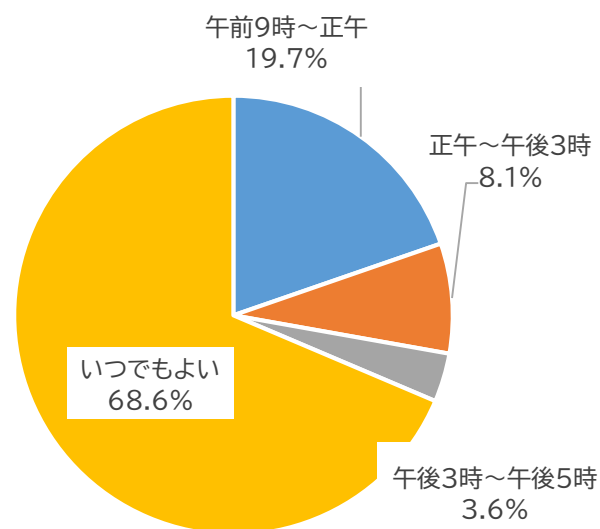


【情報配信について】

問7 配信時間帯

配信時間帯は、「いつでもよい」が 68.6%で最も多く、次に「午前 9 時～正午」が 19.7%、「正午～午後 3 時」が 8.1%、「午後 3 時～午後 5 時」が 3.6%と続いている。令和6年度の割合と比べて、「午前 9 時～正午」が 3.5%上昇している。

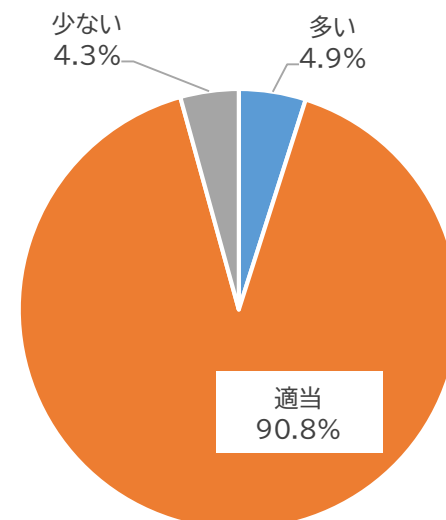
項目	回答数	割合
午前9時～正午	88	19.7%
正午～午後3時	36	8.1%
午後3時～午後5時	16	3.6%
いつでもよい	306	68.6%



問8 配信の頻度

「適当」が 90.8%と最も多く、次に「多い」が 4.9%、「少ない」が 4.3%と続いている。

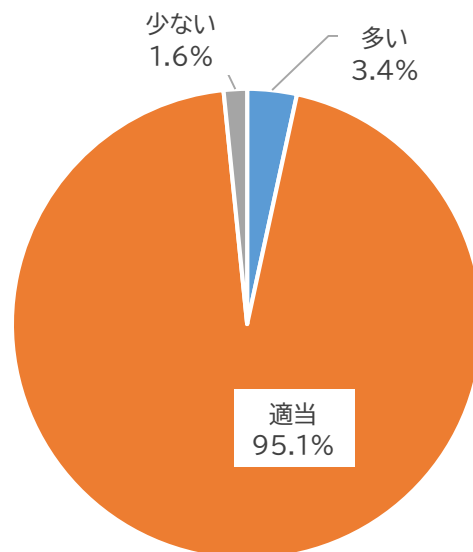
項目	回答数	割合
多い	22	4.9%
適当	405	90.8%
少ない	19	4.3%



問9 1回の配信文量は適当かどうか

「適当」が 95.1%と最も多く、次に「多い」が 3.4%、「少ない」が 1.6%と続いている。

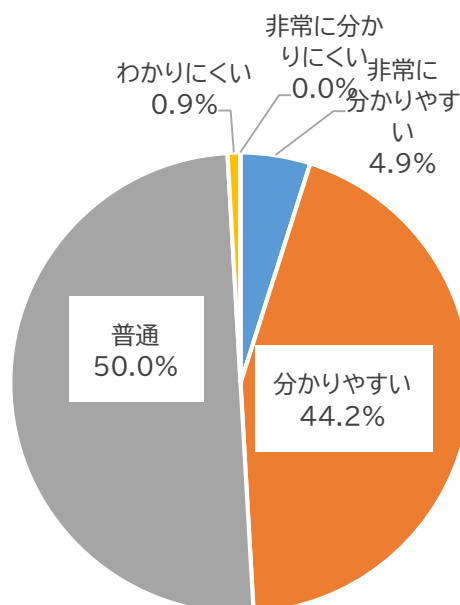
項目	回答数	割合
多い	15	3.4%
適当	424	95.1%
少ない	7	1.6%



問10 配信内容の分かりやすさ

「普通」が 50.0%と最も多く、次に「分かりやすい」が44.2%と続いている。令和6年度の割合と比べて、「分かりやすい」が 3.3%上昇している。

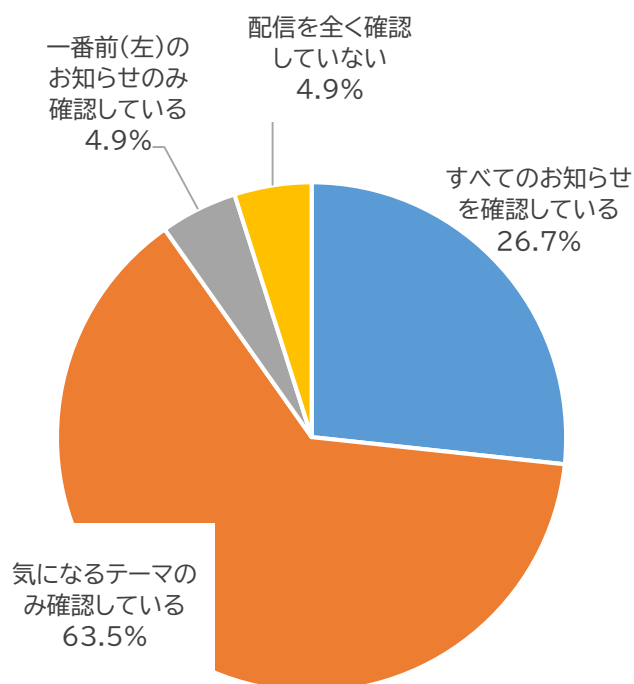
項目	回答数	割合
非常に分かりやすい	22	4.9%
分かりやすい	197	44.2%
普通	223	50.0%
分かりにくい	4	0.9%
非常に分かりにくい	0	0.0%



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 63.5%と最も多く、次に「すべてのお知らせを確認している」が 26.7%と続いている。令和6年度の割合と比べて、「すべてのお知らせを確認している」が 6.9%上昇している。

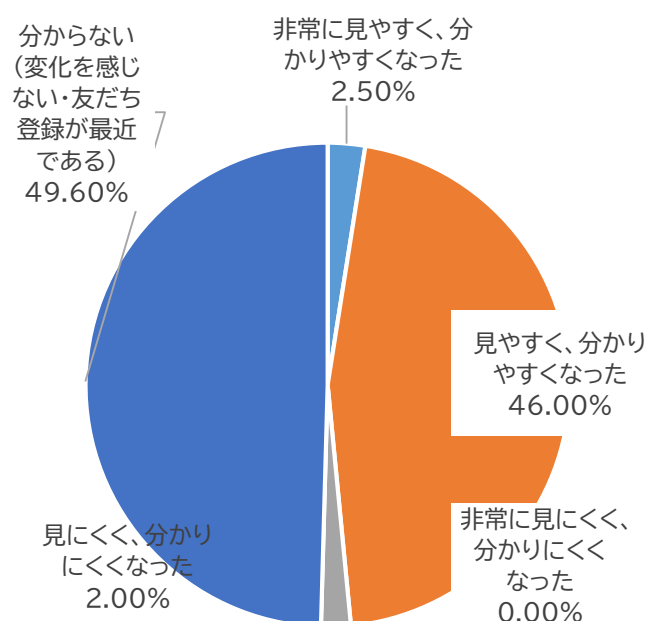
項目	回答数	割合
すべてのお知らせを確認している	119	26.7%
気になるテーマのみ確認している	283	63.5%
一番前(左)のお知らせのみ確認している	22	4.9%
配信を全く確認していない	22	4.9%



問13 令和6年3月以前の配信との比較

「分からない(変化を感じない・友だち登録が最近である)」が 49.6%と最も多く、次に「見やすく、分かりやすくなった」が 46.0%と続いている。

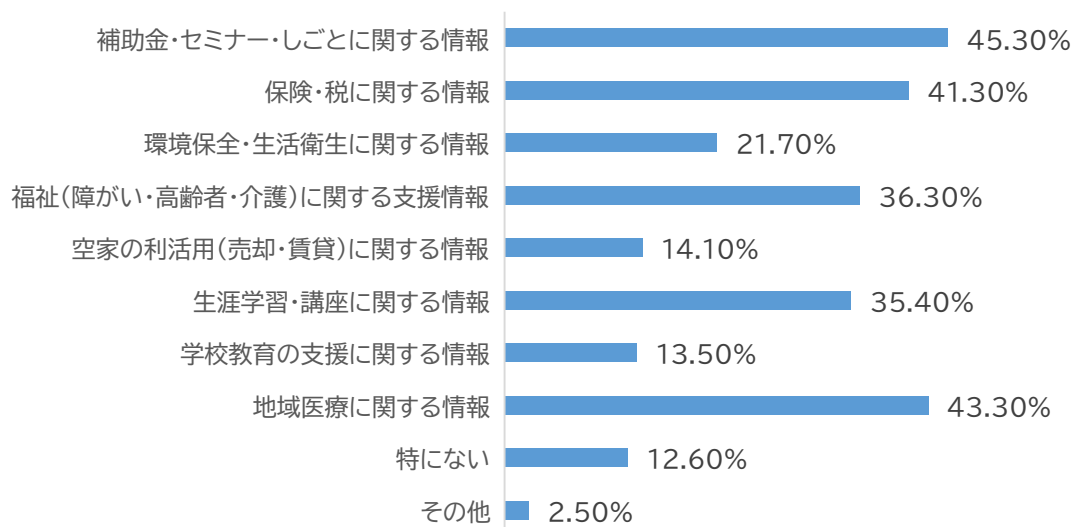
項目	回答数	割合
非常に見やすく、分かりやすくなった	11	2.5%
見やすく、分かりやすくなった	205	46.0%
見にくく、分かりにくくなった	9	2.0%
非常に見にくく、分かりにくくなった	0	0.0%
分からない(変化を感じない・友だち登録が最近である)	221	49.6%



問14 配信してほしい情報(複数回答可)

「補助金・セミナー・しごとに関する情報」が45.3%と最も多く、次に「地域医療に関する情報」が43.3%、「保険・税に関する情報」が41.3%と続いている。

項目	回答数	割合
補助金・セミナー・しごとに関する情報	202	45.3%
保険・税に関する情報	184	41.3%
環境保全・生活衛生に関する情報	97	21.7%
福祉(障がい・高齢者・介護)に関する支援情報	162	36.3%
空家の利活用(売却・賃貸)に関する情報	63	14.1%
生涯学習・講座に関する情報	158	35.4%
学校教育の支援に関する情報	60	13.5%
地域医療に関する情報	193	43.3%
特にない	56	12.6%
その他	11	2.5%



<その他 主な意見>

- ・ 市内で開催されるイベントや文化活動(週末イベント、コンサート、祭りなど)
- ・ 給付金など生活に役立つ情報
- ・ 街づくり活動や交通政策、市職員の仕事紹介など

問15 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>

- ・ イベント情報は早めに配信してほしい
- ・ 防災、災害等の情報をより詳細に知りたい
- ・ ごみ分別機能を細分化してほしい
- ・ ごみカレンダーを確認したい
- ・ 一時保育とあそびーなの予約をより効率的にできるようにしてほしい
- ・ 市への要望や問合せを送信したい