

令和5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5年12月28日～令和6年1月10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 |
|----------|------|------|
| 21,426 人 | 701人 | 3.3% |

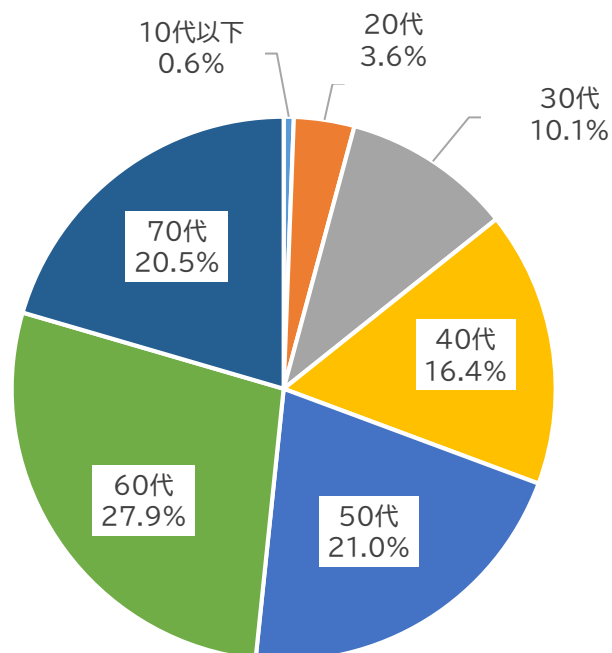
2. 集計結果

【回答者の属性】

問1 年代

「60代」が27.9%と最も多く、次に「50代」、が21.0%と続いている

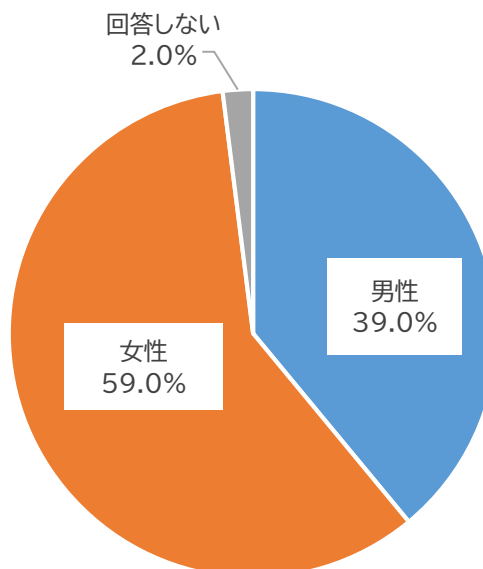
| 項目 | 回答数 | 割合 |
|-------|-----|-------|
| 10代以下 | 4 | 0.6% |
| 20代 | 25 | 3.6% |
| 30代 | 71 | 10.1% |
| 40代 | 115 | 16.4% |
| 50代 | 147 | 21.0% |
| 60代 | 195 | 27.9% |
| 70代以上 | 144 | 20.5% |



問2 性別

「男性」が 39%、「女性」が59%となった

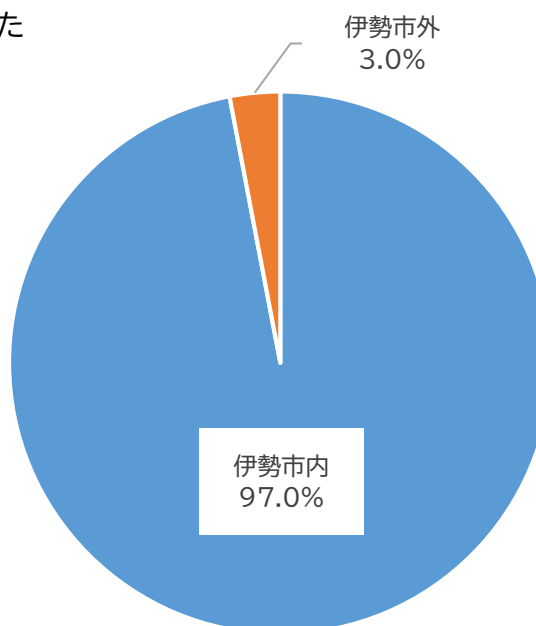
| 項目 | 回答数 | 割合 |
|-------|-----|-----|
| 男性 | 275 | 39% |
| 女性 | 413 | 59% |
| 回答しない | 13 | 2% |



問3 居住地

「伊勢市内」が 97%、「伊勢市外」が3%となった

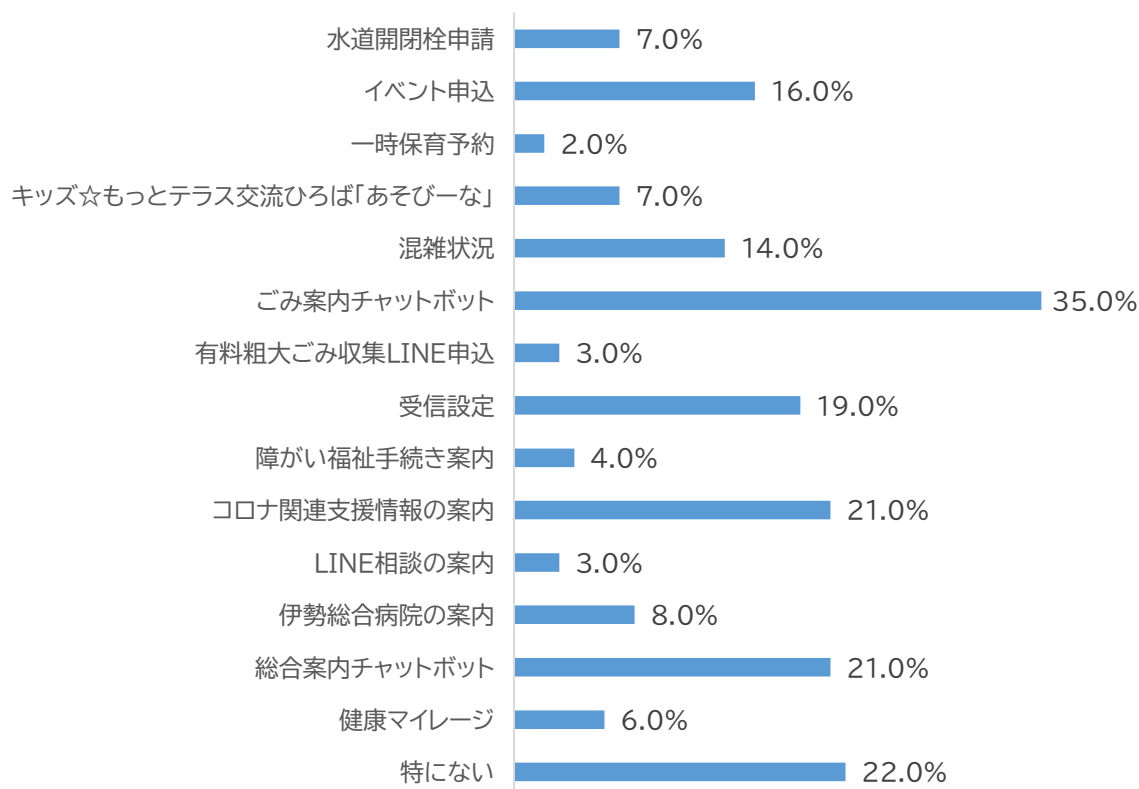
| 項目 | 回答数 | 割合 |
|------|-----|-----|
| 伊勢市内 | 677 | 97% |
| 伊勢市外 | 24 | 3% |



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35%と最も多く、次に「利用したことがない」が22%となった

| 項目 | 回答数 | 割合 |
|----------------------------|-----|-----|
| 水道開閉栓申請 | 49 | 7% |
| イベント申込 | 113 | 16% |
| 一時保育予約 | 16 | 2% |
| キッズ☆もっとテラス交流ひろば 「あそびーな」 | 51 | 7% |
| 混雑状況 | 100 | 14% |
| ごみ案内チャットボット | 247 | 35% |
| 有料粗大ごみ収集 LINE 申込 | 22 | 3% |
| 受信設定 | 135 | 19% |
| 障がい福祉手続き案内 | 29 | 4% |
| コロナ関連支援情報の案内 | 148 | 21% |
| LINE 相談の案内 | 21 | 3% |
| 伊勢総合病院の案内 | 58 | 8% |
| 総合案内チャットボット | 148 | 21% |
| 健康マイレージ | 45 | 6% |
| 利用したことがない | 153 | 22% |

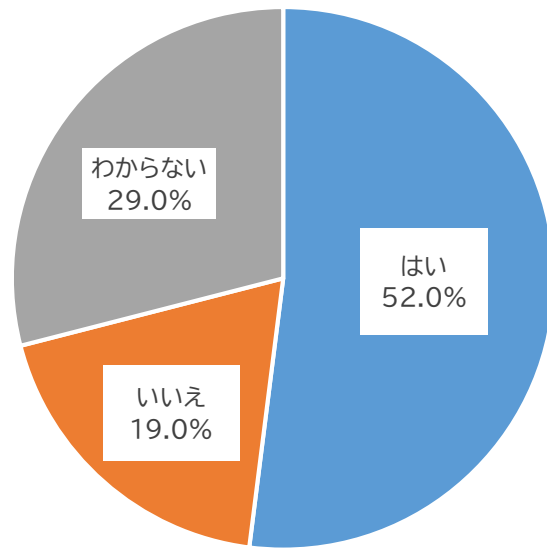


【情報配信について】

問5 受信設定をしているかどうか

「はい」が52%、「いいえ」が19%となった

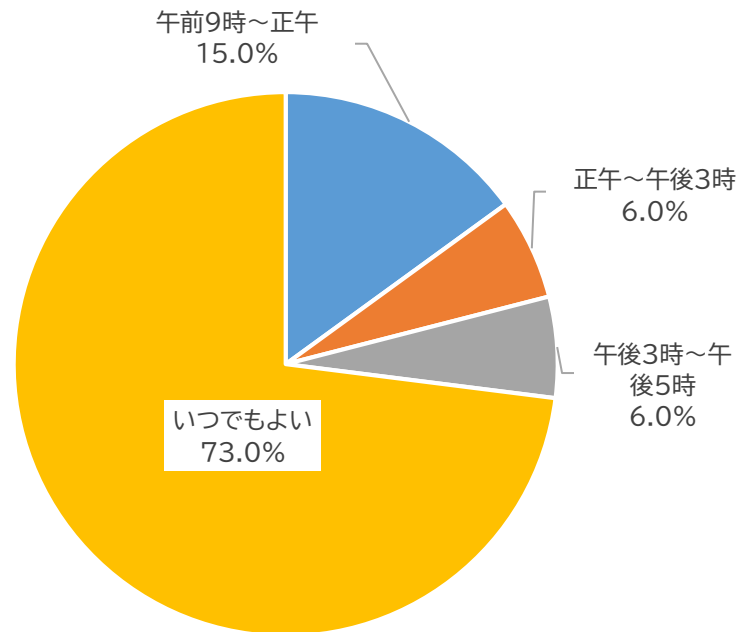
| 項目 | 回答数 | 割合 |
|-------|-----|-----|
| はい | 363 | 52% |
| いいえ | 135 | 19% |
| わからない | 203 | 29% |



問6 配信時間帯

配信時間帯は、「いつでもよい」が73%で最も多く、次に「午前9時～正午」が15%、「正午～午後3時」「午後3時～午後5時」が6%と続いている。

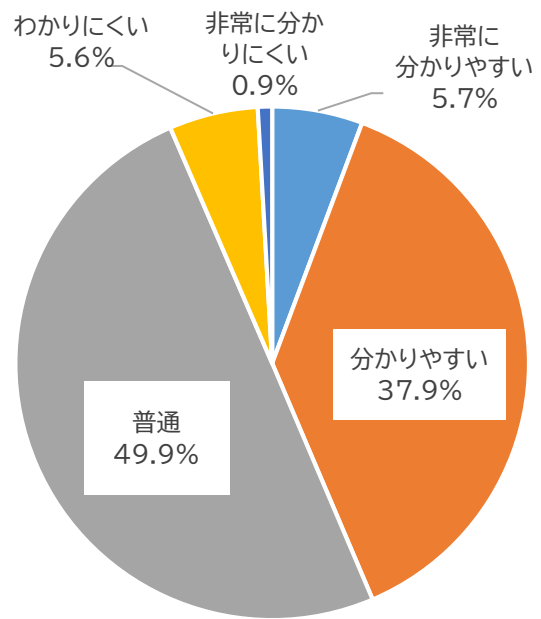
| 項目 | 回答数 | 割合 |
|-----------|-----|-----|
| 午前9時～正午 | 102 | 15% |
| 正午～午後3時 | 43 | 6% |
| 午後3時～午後5時 | 41 | 6% |
| いつでもよい | 515 | 73% |



問7 配信内容の分かりやすさ

「普通」が 49.9%と最も多く、「非常にわかりやすい」、「分かりやすい」が43.6%となっている

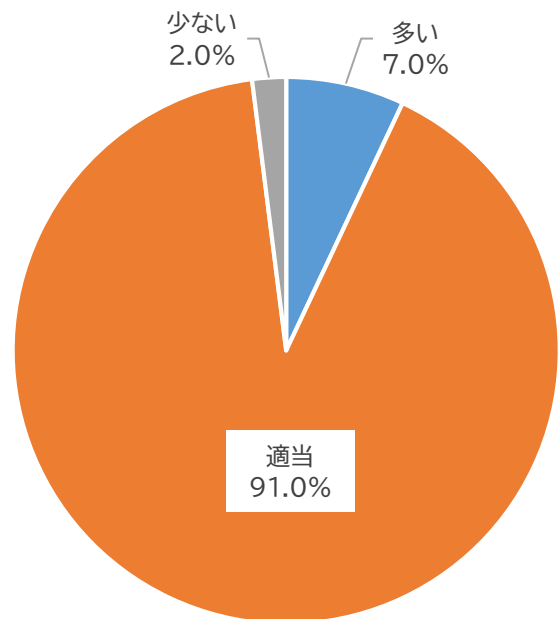
| 項目 | 回答数 | 割合 |
|-----------|-----|-------|
| 非常に分かりやすい | 40 | 5.7% |
| 分かりやすい | 266 | 37.9% |
| 普通 | 350 | 49.9% |
| わかりにくい | 39 | 5.6% |
| 非常にわかりにくい | 6 | 0.9% |



問8 1回の配信文量は適当かどうか

「適当」が 91%、「多い」が7%となった

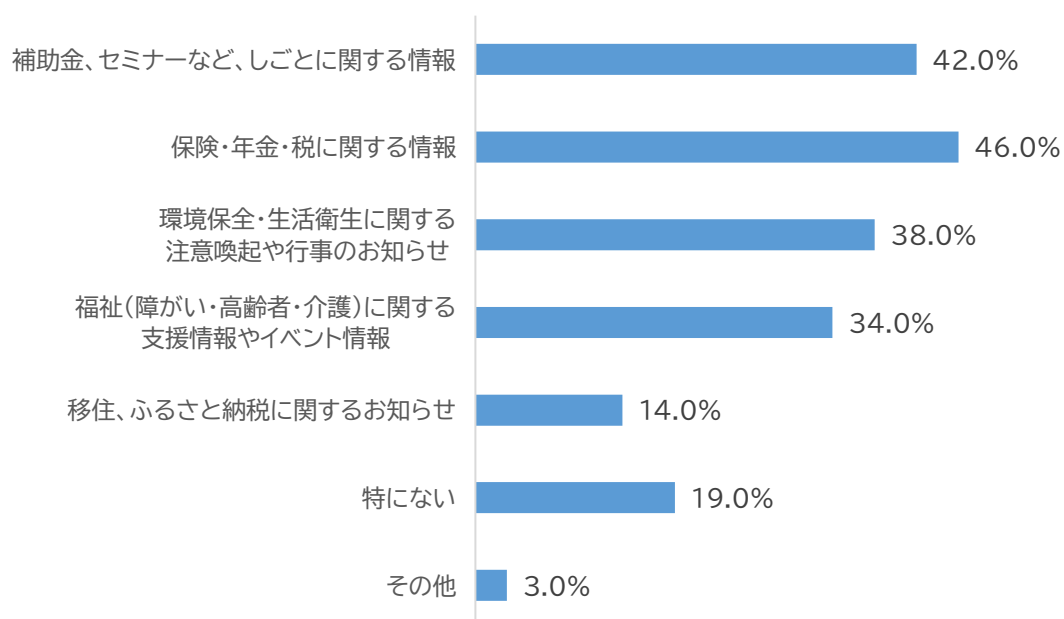
| 項目 | 回答数 | 割合 |
|-----|-----|-----|
| 多い | 52 | 7% |
| 適当 | 640 | 91% |
| 少ない | 9 | 2% |



問9 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46%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42%、「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%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 | 295 | 42% |
| 保険・年金・税に関する情報 | 319 | 46% |
| 環境保全・生活衛生に関する注意喚起や行事のお知らせ | 265 | 38% |
| 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 | 237 | 34% |
| 移住、ふるさと納税に関するお知らせ | 96 | 14% |
| 特になし | 130 | 19% |
| その他 | 18 | 3% |



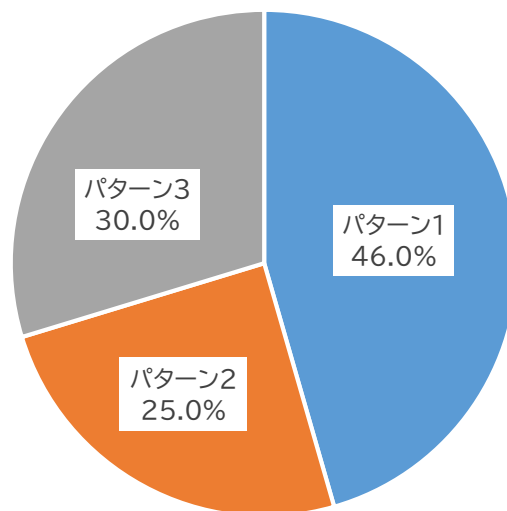
<その他 主な意見>

- ・ 子育てに役立つ情報(できれば対象年齢別にイベントやおすすめの施設の情報)
- ・ 支援費や還付金や申請したらもらえる手当
- ・ 伊勢市民にとってお得な情報

問10 新しい配信形態について

「パターン1」が46%と最も多く、「パターン3」が30%と続いている。

| 項目 | 回答数 | 割合 |
|-------|-----|-----|
| パターン1 | 320 | 46% |
| パターン2 | 173 | 25% |
| パターン3 | 208 | 30% |



▲パターン1



▲パターン2

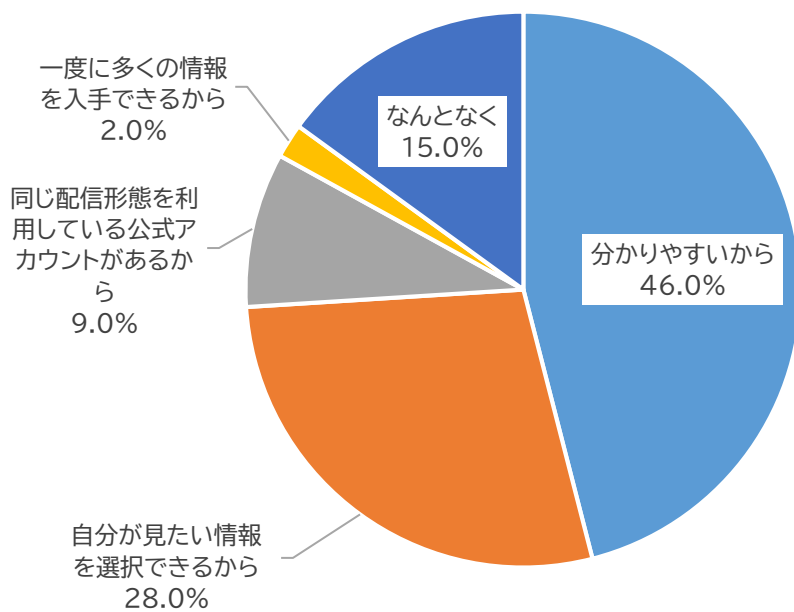


▲パターン3

問11 問10の選択理由

「分かりやすいから」という意見が最も多く、「自分が見たい情報を選択できるから」という意見が続いている。

| 項目 | 回答数 | 割合 |
|---------------------------|-----|-----|
| 分かりやすいから | 324 | 46% |
| 自分が見たい情報を選択できるから | 198 | 28% |
| 同じ配信形態を利用している公式アカウントがあるから | 8 | 2% |
| 一度に多くの情報を入手できるから | 64 | 9% |
| なんとなく | 107 | 15% |



問12 ご意見(自由記述)

道路の損傷等を報告できる通報機能の追加や大雨が降った時の道路の冠水状況が分かるようにしてほしいという意見が多かった。

- <主な意見>
- ・ 災害時の通行止めや冠水位置等をリアルタイムで知りたい
 - ・ 道路等の損傷に係る通報機能が欲しい
 - ・ 受信設定しているが、必要のない配信が多いのもっと細かく設定できるようにしてほしい