

令和4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4年11月11日～令和4年11月18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
19,985人	1,305人	6.5%

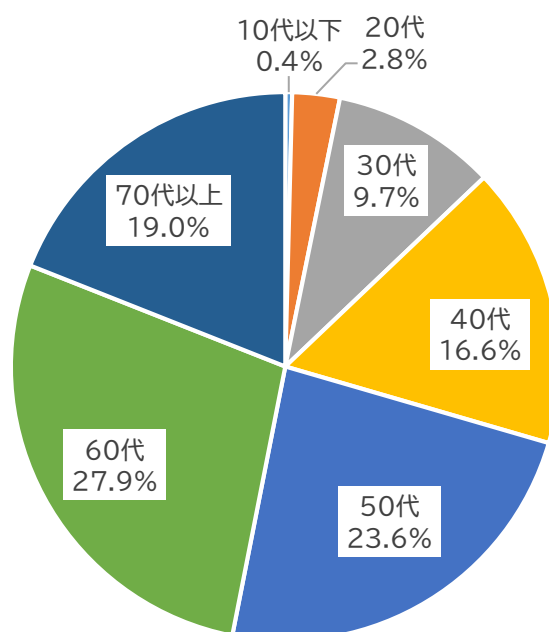
2. 集計結果

【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23.6%、「70代以上」が19.0%と続いている

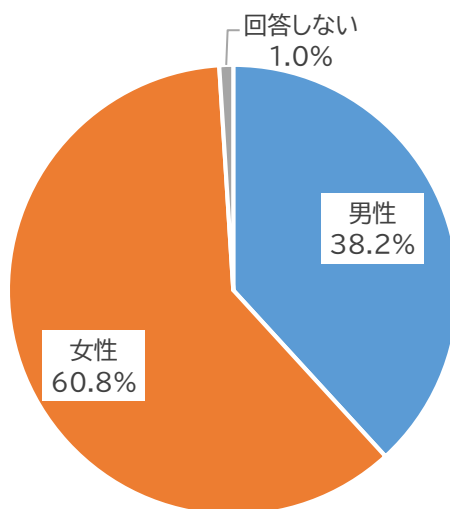
項目	回答数	割合
10代以下	6	0.4%
20代	37	2.8%
30代	126	9.7%
40代	216	16.6%
50代	308	23.6%
60代	364	27.9%
70代以上	248	19.0%



問2 性別

「男性」が 38.2%、「女性」が 60.8%となった

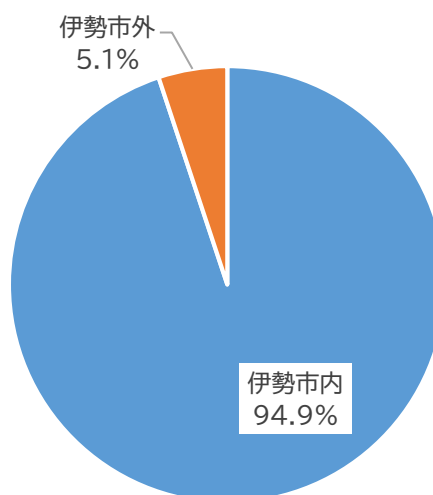
項目	回答数	割合
男性	498	38.2%
女性	794	60.8%
回答しない	13	1.0%



問3 居住地

「伊勢市内」が 94.9%、「伊勢市外」が 5.1%となった

項目	回答数	割合
伊勢市内	1,239	94.9%
伊勢市外	66	5.1%

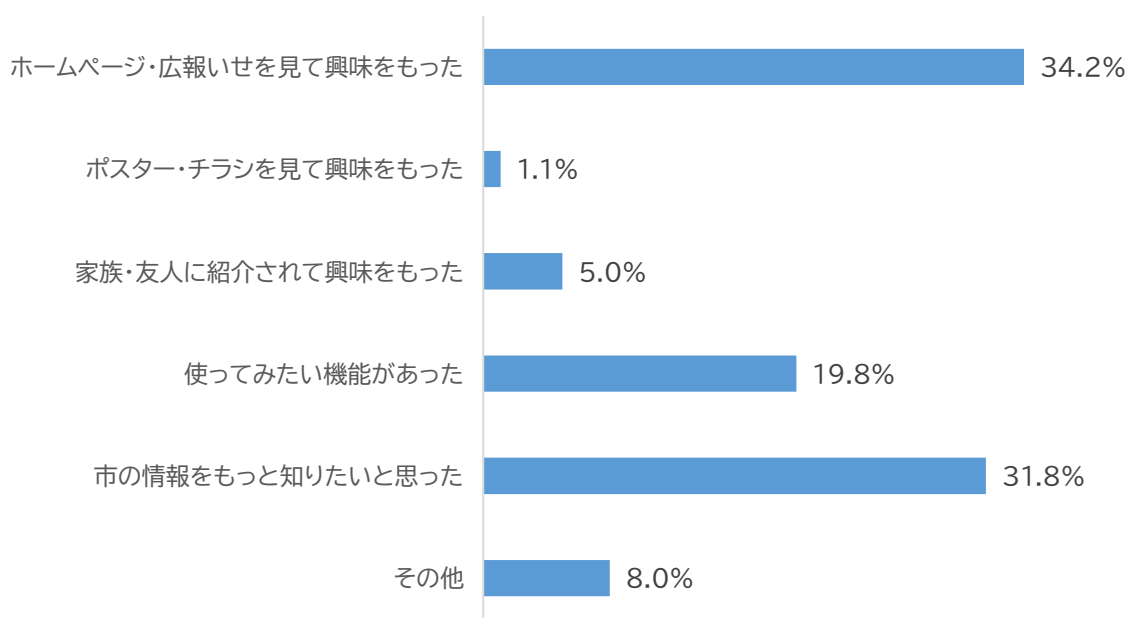


問4 友だち登録したきっかけ

「ホームページ・広報いせを見て」が34.2%と最も多く、次に「市の情報をもっと知りたいと思った」が31.8%、「使ってみたい機能があった」が19.8%と続いている

<単純集計>

項目	回答数	割合
ホームページ・広報いせを見て興味をもった	446	34.2%
ポスター・チラシを見て興味をもった	15	1.1%
家族・友人に紹介されて興味をもった	65	5.0%
使ってみたい機能があった	259	19.8%
市の情報をもっと知りたいと思った	415	31.8%
その他	105	8.0%



< その他 主な意見 >

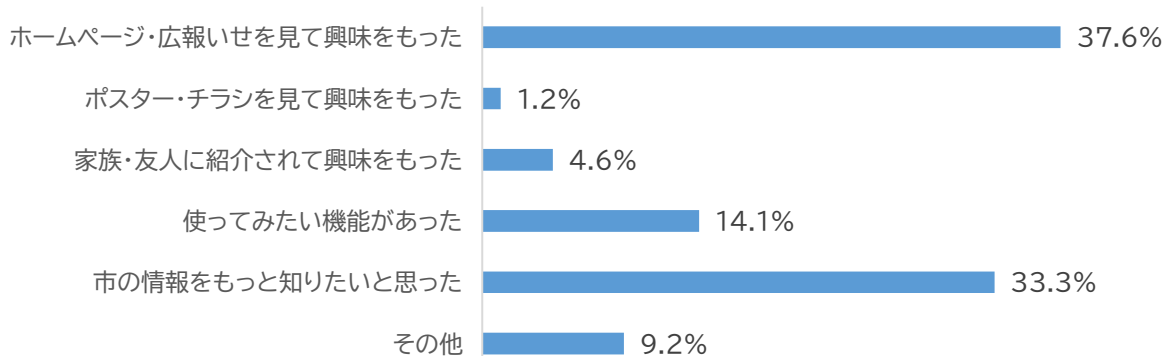
- ・ 実家が伊勢。年配の両親が住んでおり、情報を得るため。
- ・ メールで受け取っていた火災などの情報を LINE で受け取る事ができると知ったため。
- ・ コロナのワクチン情報を知りたかったため。 など

<男女別集計>

○男性の場合

女性に比べて、「ホームページ・広報いせをみて興味をもった」が多い

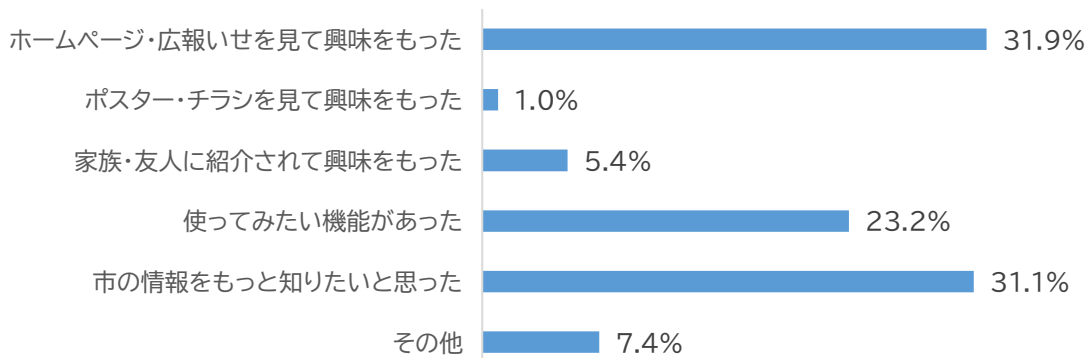
項目	回答数	割合
ホームページ・広報いせを見て興味をもった	187	37.6%
ポスター・チラシを見て興味をもった	6	1.2%
家族・友人に紹介されて興味をもった	23	4.6%
使ってみたい機能があった	70	14.1%
市の情報をもっと知りたいと思った	166	33.3%
その他	46	9.2%



○女性の場合

男性に比べて、「使ってみたい機能があった」が多い。

項目	回答数	割合
ホームページ・広報いせを見て興味をもった	253	31.9%
ポスター・チラシを見て興味をもった	8	1.0%
家族・友人に紹介されて興味をもった	43	5.4%
使ってみたい機能があった	184	23.2%
市の情報をもっと知りたいと思った	247	31.1%
その他	59	7.4%

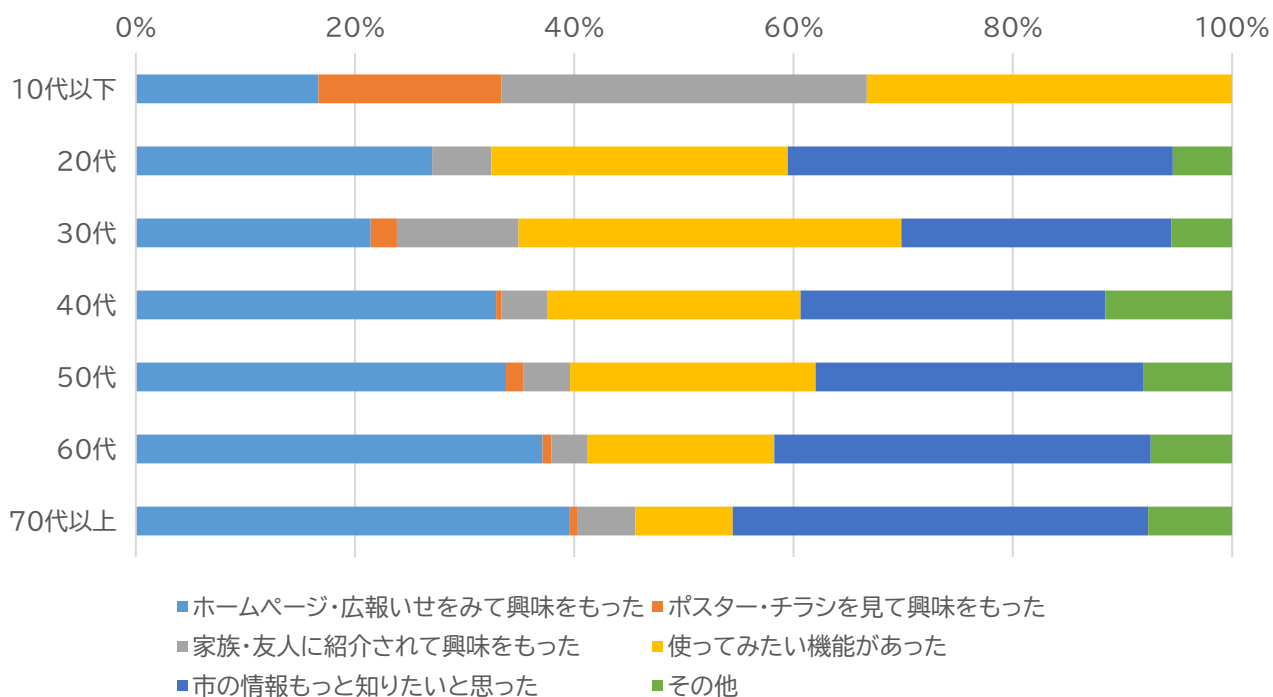


<年代別集計>

20代、30代では「使ってみたい機能がかった」が多い傾向にある

40代以上では「ホームページ・広報いせをみて興味をもった」が多い傾向にあり、60代以上では「市の情報もっと知りたいと思った」が多い傾向にあり、「使ってみたい機能がかった」が少ない

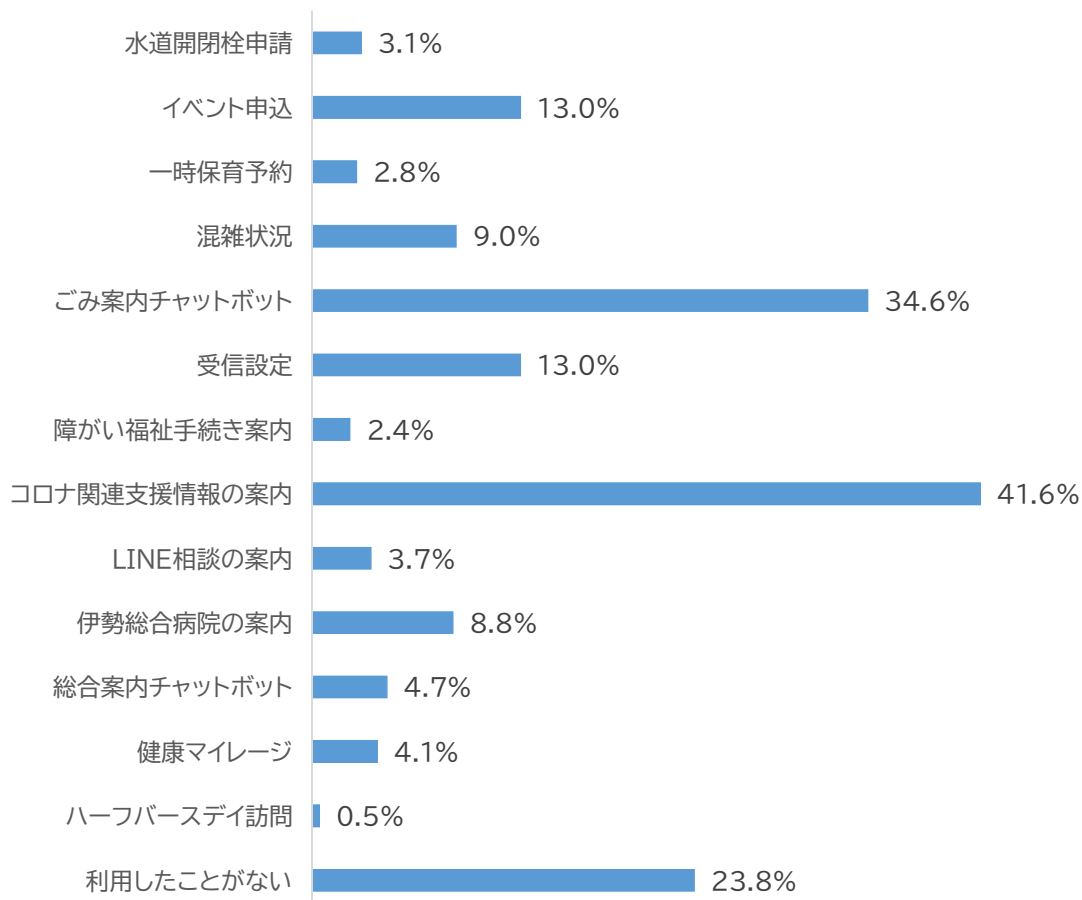
	ホームページ・ 広報いせをみて 興味をもった	ポスター・チラ シを見て興味を もった	家族・友人に紹 介されて興味を もった	使ってみたい機 能があつた	市の情報もっと 知りたいと思っ た	その他
10代以下	1	1	2	2	0	0
20代	10	0	2	10	13	2
30代	27	3	14	44	31	7
40代	71	1	9	50	60	25
50代	104	5	13	69	92	25
60代	135	3	12	62	125	27
70代以上	98	2	13	22	94	19



問 5 利用したことがある機能(複数回答可)

「コロナ関連支援情報の案内」が 41.6%と最も多く、次に「ごみ案内チャットボット」が 34.6%となった

項目	回答数	割合
水道開閉栓申請	41	3.1%
イベント申込	169	13.0%
一時保育予約	37	2.8%
混雑状況	117	9.0%
ごみ案内チャットボット	452	34.6%
受信設定	169	13.0%
障がい福祉手続き案内	31	2.4%
コロナ関連支援情報の案内	543	41.6%
LINE相談の案内	48	3.7%
伊勢総合病院の案内	115	8.8%
総合案内チャットボット	61	4.7%
健康マイレージ	53	4.1%
ハーフバースデー訪問	7	0.5%
利用したことがない	310	23.8%

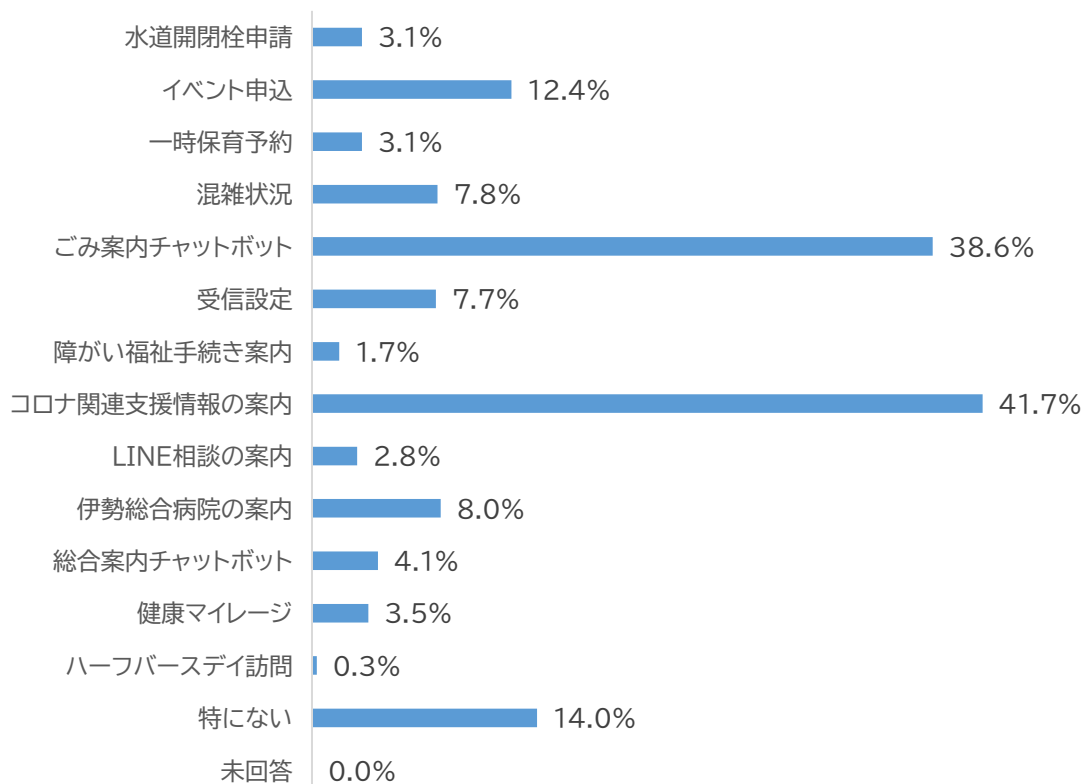


問 6 使いやすかった機能・役に立った機能(複数回答可)

※問 5 で「利用したことがない」以外に回答した方のみ

「コロナ関連支援情報」を選択した方が 41.7%と最も多く、次に「ごみ案内チャットボット」が 38.6% となった

項目	回答数	割合
水道開閉栓申請	31	3.1%
イベント申込	123	12.4%
一時保育予約	31	3.1%
混雑状況	78	7.8%
ごみ案内チャットボット	384	38.6%
受信設定	77	7.7%
障がい福祉手続き案内	17	1.7%
コロナ関連支援情報の案内	415	41.7%
LINE 相談の案内	28	2.8%
伊勢総合病院の案内	80	8.0%
総合案内チャットボット	41	4.1%
健康マイレージ	35	3.5%
ハーフバースデー訪問	3	0.3%
特にない	139	14.0%
未回答	1	0%



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」の機能改善を求める意見が多く、その他、LINE 全体に係る意見、情報配信に関する意見が挙げられた

< 主な意見 >

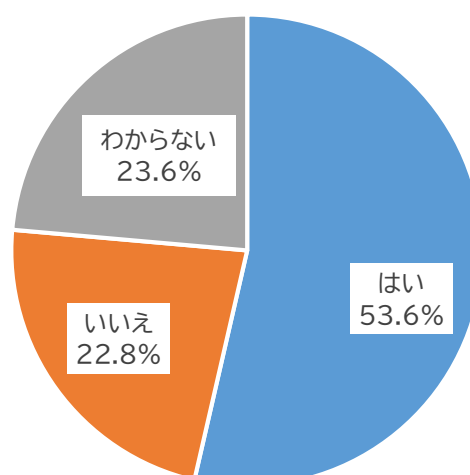
- ・ ごみ案内チャットの品目を増やしてほしい
- ・ チャットボットが少ないし問い合わせがしづらい。知りたい情報を得られない
- ・ 改善と言うよりもう少しわかりやすく簡単にしてほしい
- ・ 受信設定しているのに必要のない情報が多い

【情報配信について】

問8 受信設定をしているかどうか

「はい」が53.6%、「いいえ」が22.8%となった

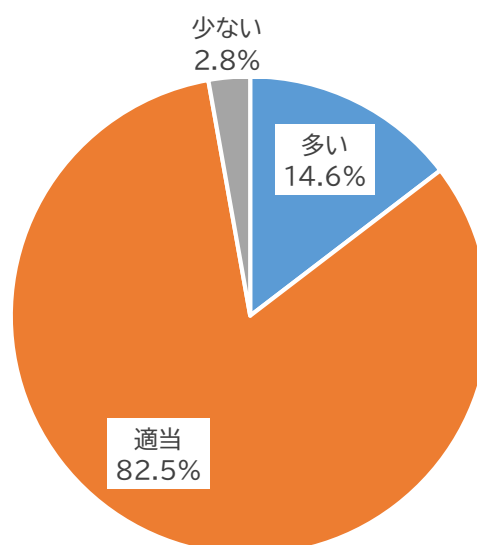
項目	回答数	割合
はい	700	53.6%
いいえ	297	22.8%
わからない	308	23.6%



問9 配信頻度は適当かどうか

「適当」が82.5%、「多い」が14.6%となった

項目	回答数	割合
多い	191	14.6%
適当	1,077	82.5%
少ない	37	2.8%

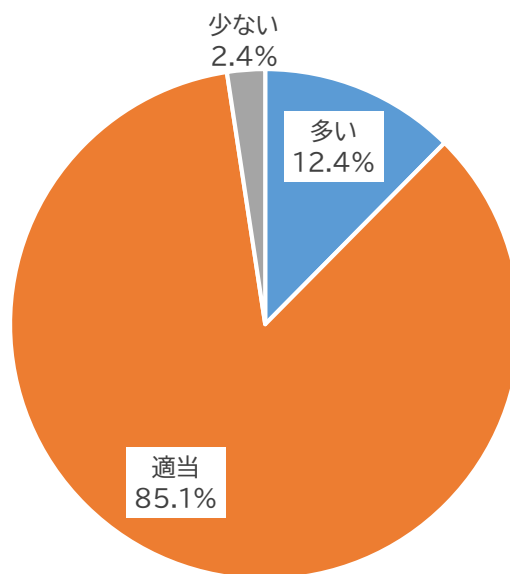


<受信設定別集計>

配信頻度については、受信設定の有無により大きな差はみられなかった

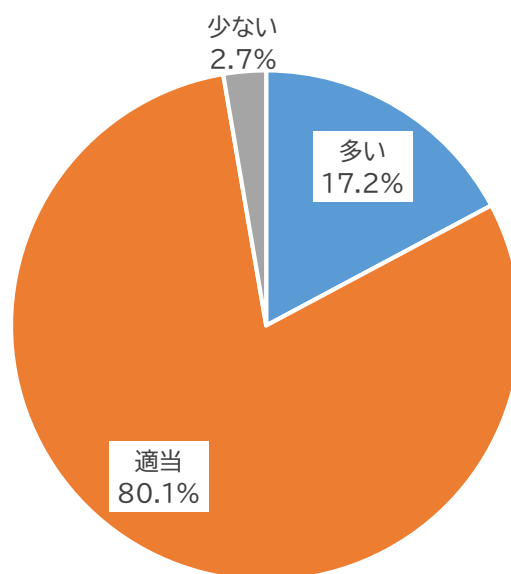
○「受信設定をしている」と答えた人の場合

項目	回答数	割合
多い	87	12.4%
適当	596	85.1%
少ない	17	2.4%



○「受信設定をしていない」と答えた人の場合

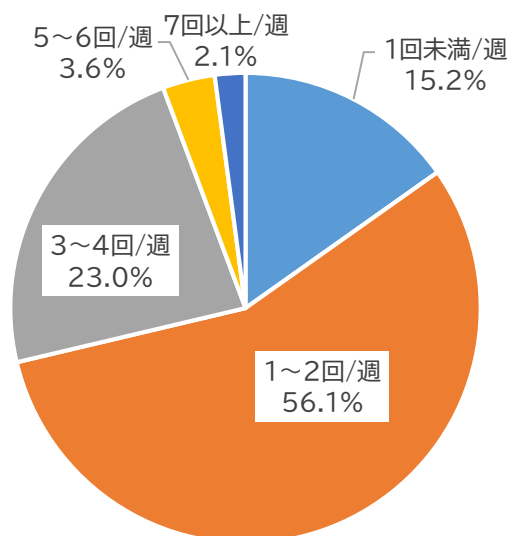
項目	回答数	割合
多い	51	17.2%
適当	238	80.1%
少ない	8	2.7%



問 10 配信頻度(週に何回の配信を希望するか)

「1～2回」が最も多く 56.1%、次に「3～4回」が 23.0%、「1 回未満」が 15.2%と続いている

項目	回答数	割合
1回未満/週	199	15.2%
1～2回/週	732	56.1%
3～4回/週	300	23.0%
5～6回/週	47	3.6%
7 回以上/週	27	2.1%

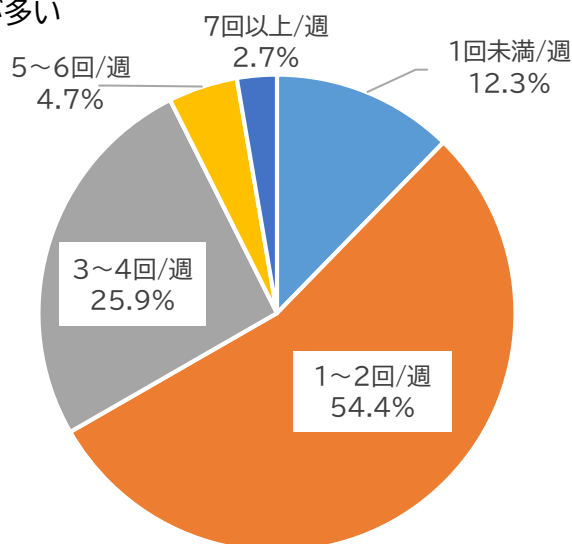


<受信設定別集計>

○「受信設定をしている」と答えた人の場合

「受信設定をしていない」人に比べて、「3回以上」が多い

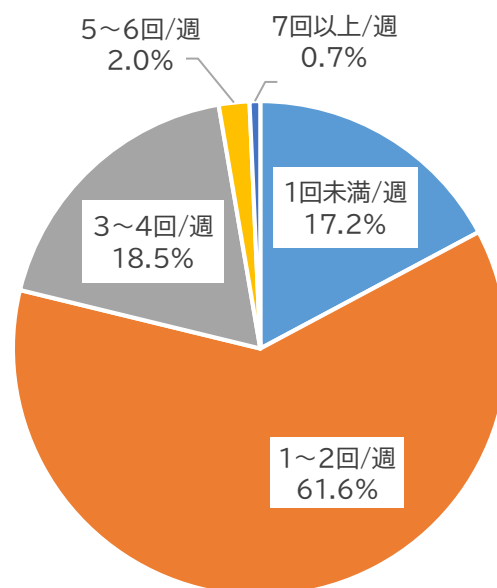
項目	回答数	割合
1回未満/週	86	12.3%
1～2回/週	381	54.4%
3～4回/週	181	25.9%
5～6回/週	33	4.7%
7 回以上/週	19	2.7%



○「受信設定をしていない」と答えた人の場合

「受信設定をしている」人に比べて、「2回以下」が多い

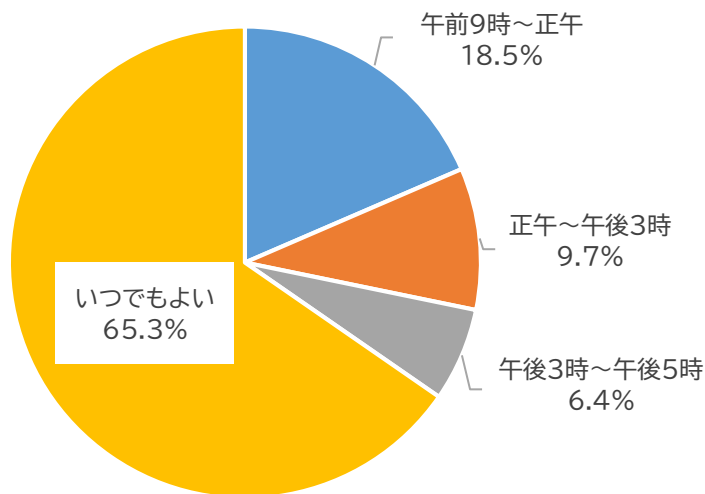
項目	回答数	割合
1回未満/週	51	17.2%
1～2回/週	183	61.6%
3～4回/週	55	18.5%
5～6回/週	6	2.0%
7 回以上/週	2	0.7%



問 11 配信時間帯

配信時間帯は、「いつでもよい」が 65.3%で最も多く、次に「午前 9 時～正午」が 18.5%、「正午～午後 3 時」が 9.7%と続いている。

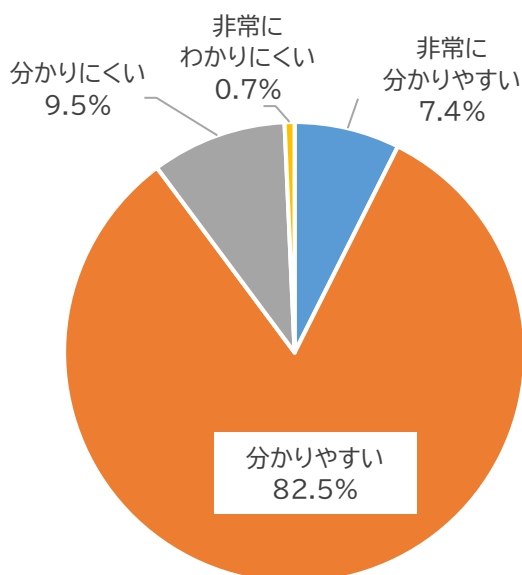
項目	回答数	割合
午前9時～正午	242	18.5%
正午～午後3時	127	9.7%
午後3時～午後5時	84	6.4%
いつでもよい	852	65.3%



問 12 配信内容の分かりやすさ

「非常にわかりやすい」、「わかりやすい」が 89.9%となっている

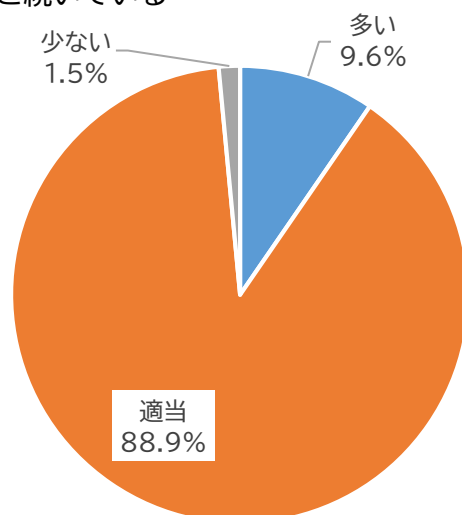
項目	回答数	割合
非常にわかりやすい	96	7.4%
わかりやすい	1,076	82.5%
わかりにくい	124	9.5%
非常にわかりにくい	9	0.7%



問 13 文章量

「適当」が 88.9%で最も多く、次に「多い」が 9.6%と続いている

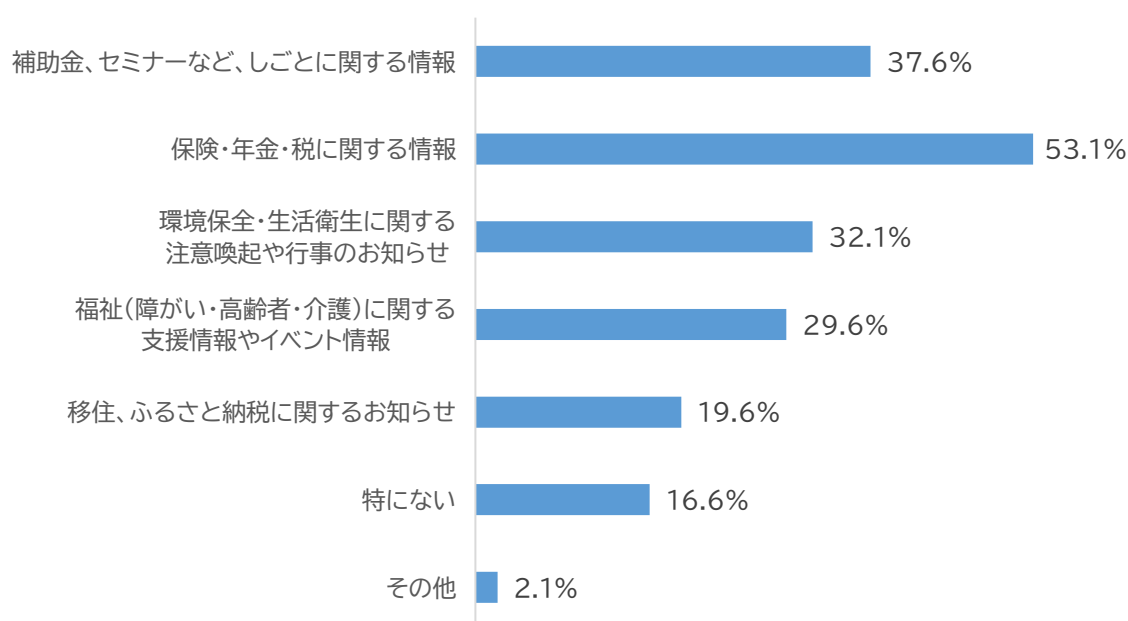
項目	回答数	割合
多い	125	9.6%
適当	1,160	88.9%
少ない	20	1.5%



問14 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 53.1%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 37.6%、「環境保全・生活衛生に関する注意喚起や行事のお知らせ」が 32.1%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	491	37.6%
保険・年金・税に関する情報	693	53.1%
環境保全・生活衛生に関する注意喚起や行事のお知らせ	419	32.1%
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	386	29.6%
移住、ふるさと納税に関するお知らせ	256	19.6%
特になし	216	16.6%
その他	27	2.1%



<その他 主な意見>

- ・ 出産、育児関連の情報
- ・ 子どもが参加できるようなイベント情報
- ・ コロナ感染状況 など

問 15 ご意見(自由記述)

道路の損傷等に係る通報機能、ごみ収集日のリマインドといった機能拡張の意見が挙げられたほか、情報配信に関する意見が多く挙げられた。

<主な意見>

- ・ 公園の木が折れた、道路のラインが薄れて危ないなどをお知らせできる機能がほしい
- ・ 燃えるゴミ以外のゴミ収集日を LINE で前日とかに教えてほしい
- ・ 配信カテゴリをもっと細かく分けてほしい、欲しい情報のみ届くようにしてほしい
- ・ 来週の情報！来月のイベント！というように定期的にまとめて配信してもらおうと見やすいと思う
- ・ 本文に書かれていたり、画像だったり、統一されていないと見づらい など