

令和3年 12 月 13 日

LINE アンケート集計結果

今回のテーマは「市公式 LINE の満足度について」でした。

市は、令和3年4月に公式LINEアカウントの運用を開始しました。同年9月には、ごみの分別区分の自動応答や収集日の通知機能を追加したほか、利用者が希望する情報だけを受信できるようバージョンアップしました。

今回の調査は、市公式LINEアカウントに対する皆さんの考えをお伺いし、今後の運用に生かすために行いました。

- ◆「友だち」登録者数 5,248 人(うちブロック数 166 人)
- ◆アンケート実施期間 令和3年11月26日(金)～12月5日(日)
- ◆回答者数 480 人
- ◆担当課 秘書広報課 (電話 0774-64-1320)

※各設問の N は、設問に対する有効回答数を意味します。

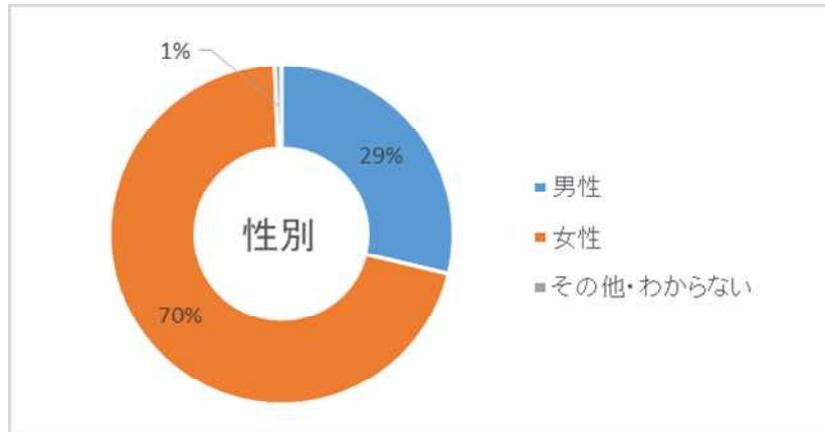
※割合(%)は小数点以下を四捨五入しています。このため、択一式の回答は合計が 100%にならない場合があります。

※複数回答の設問は、割合の合計が 100%を超える場合があります。これは、回答総数ではなく、有効回答数を分母としているためです。

※本文やグラフ・数表上の選択肢表記は、語句を簡略化し表示しています。

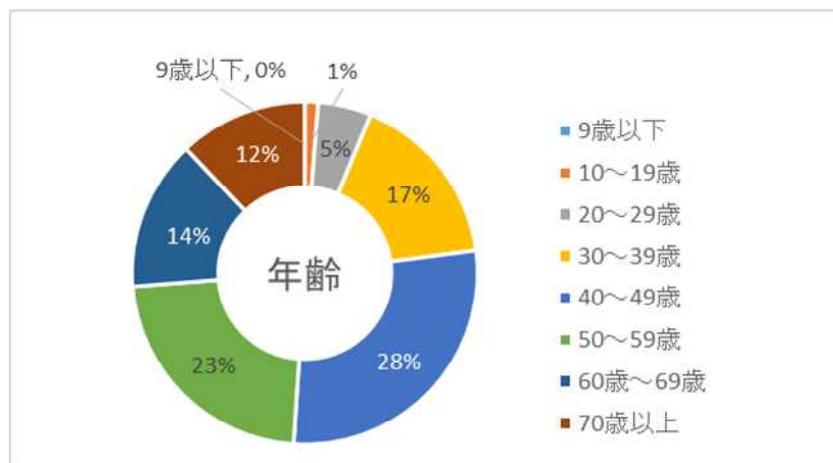
Q1 あなたの性別を教えてください。

[択一選択・N=480]



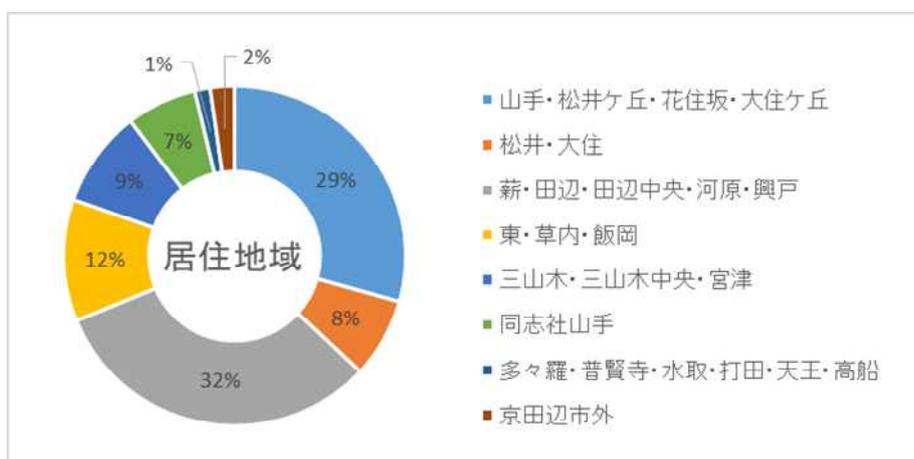
Q2 あなたの年齢を教えてください。

[択一選択・N=480]



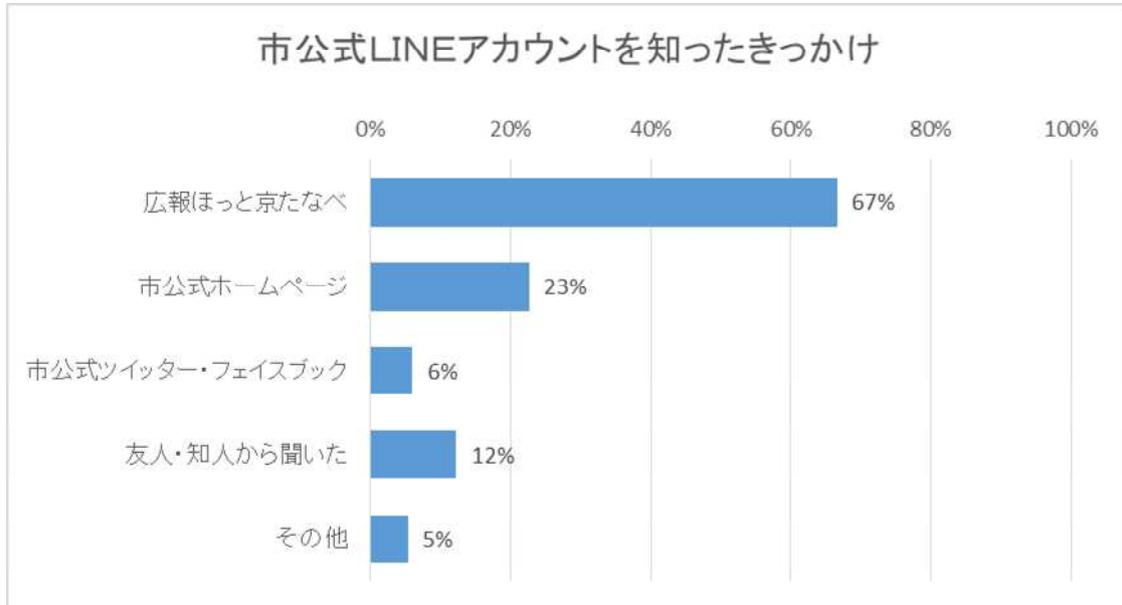
Q3 お住まいのエリアを教えてください。

[択一選択・N=480]



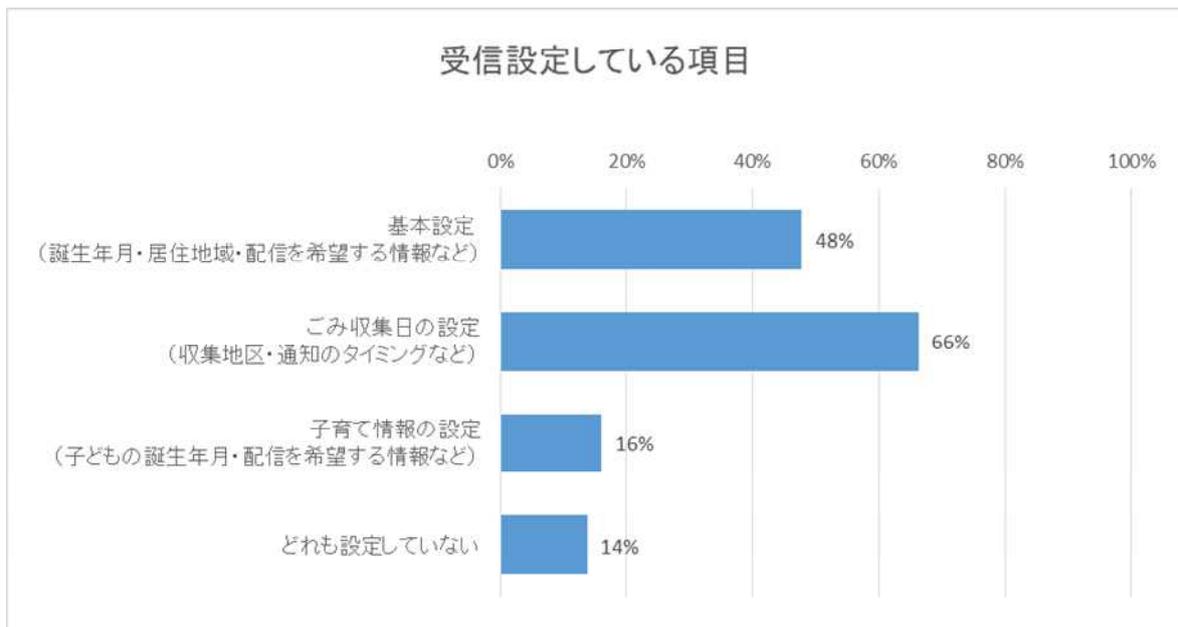
Q4 市公式LINEアカウント(以下「本アカウント」といいます)をどのようにして知りましたか。

[複数選択・N=543]



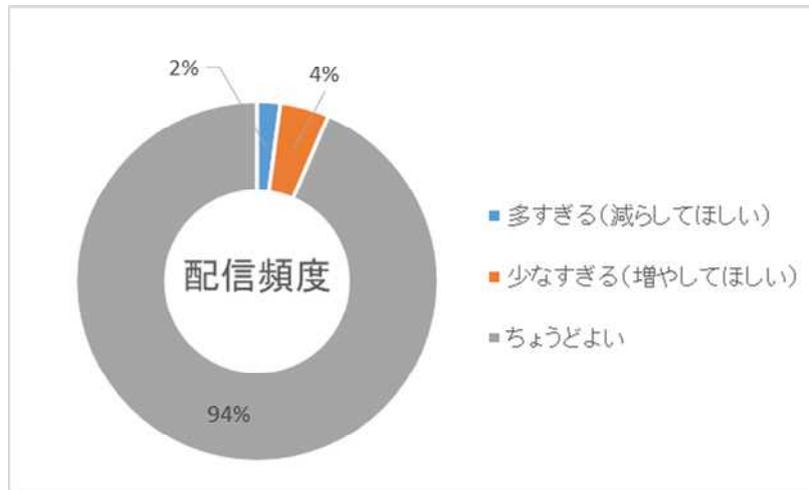
Q5 本アカウントで、あなたが受信設定を行っているものを教えてください。

[複数選択・N=690]



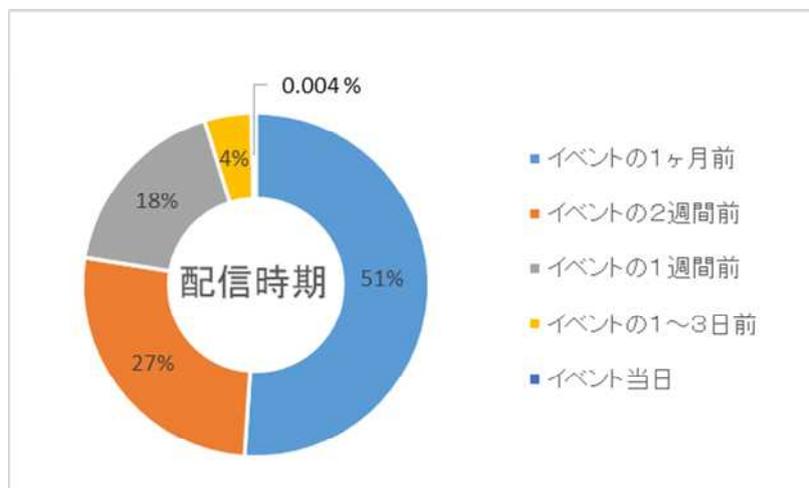
Q6 本アカウントの配信頻度についてどう思いますか。

[択一選択・N=480]



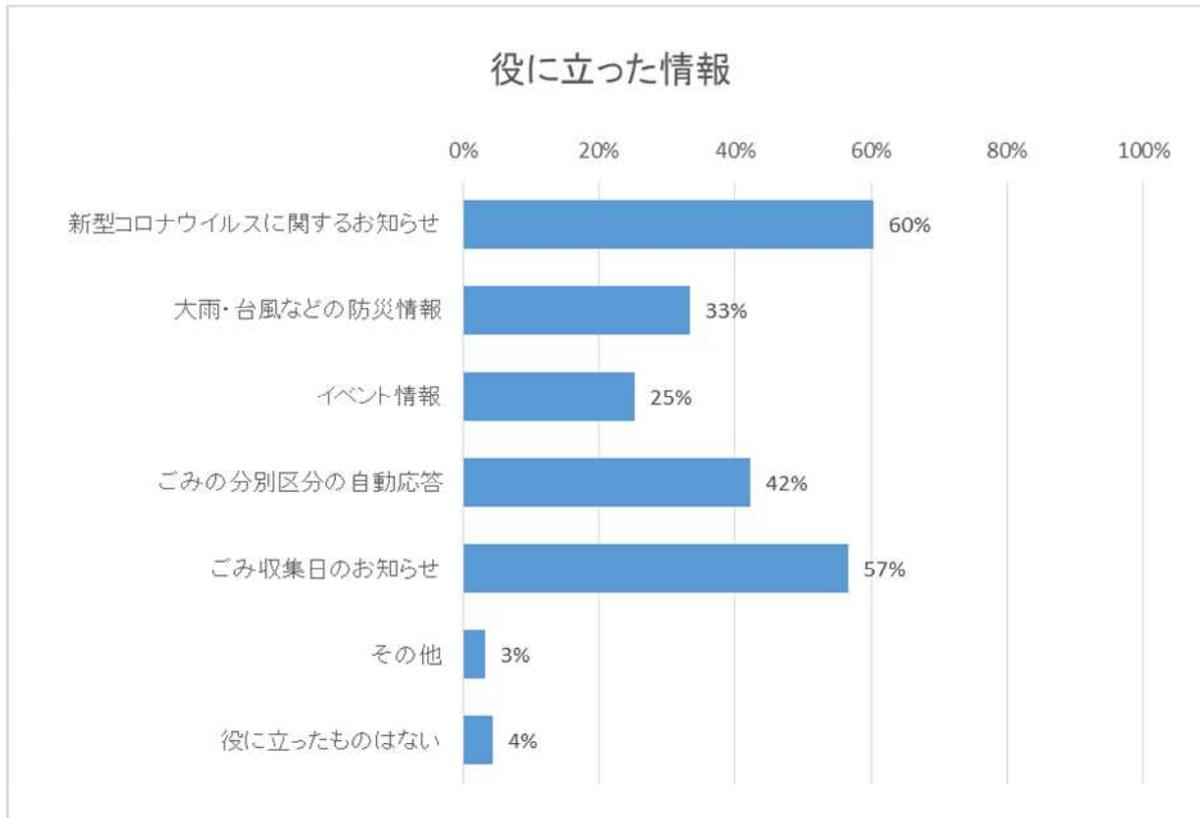
Q7 イベントなどの情報は、どのタイミングで配信してほしいですか。

[択一選択・N=480]



Q8 これまでに配信された情報で、役に立ったものはどれですか。

[複数選択・N=1,083]



Q9 本アカウントの全体的な満足度はいかがですか。

[択一選択・N=480]



Q10 本アカウントについてのご意見を自由にご記入ください。

[自由記述・抜粋]

【ごみ分別区分・収集日のお知らせについて】

- ・ ゴミの分別を聞くとすぐ答えてくれるのがとても良い。収集日のお知らせもとてもありがたいです。
- ・ ゴミ収集情報はほんとうに重宝しています。朝、ゴミ出しの通知がもらえるようになって、出し忘れがなくなりました！応答機能も非常によくできていて、便利です。
- ・ まだ知らない情報も見れてないので、分別ゴミ・お知らせ以外の配信も詳しく見て便利よく使いたいと思います。当日の分別ゴミのお知らせ大変助かります。
- ・ なにゴミかわからない時に質問できるのが良い。ビンなど月に一回のゴミを忘れそうになるので助かる。
- ・ ゴミ分別確認用で利用しています。費用対効果で今後継続するかご検討いただきたいです。
- ・ 物凄く役立ってます。今までは自分のアラームでゴミの日を設定してましたが消したら忘れる事が多くて出し忘れも多かったのですが、LINE で連絡が来るといつもの癖で必ず開けるので出し忘れがなくなりました。ありがとうございます。
- ・ かん、びん、ペットボトル、スプレー缶、電池のゴミの日を忘れて出せない時があり、友人から教えてもらって LINE 登録した。お知らせのタイミングもこちらの都合で日時を選べたので大変便利！また、このゴミはどの日に捨てたらいいかも教えてくれるのでわかりやすい。
- ・ 以前福岡市に住んでいた時に市の LINE アカウントがあってとても便利だなあと考えていて京田辺市でも採用されてとても便利になった。特に京田辺市はごみ収集日が多いのでごみの日のお知らせ機能は助かっています。
- ・ これ、かなり助かっています！特ににゴミに関してはうっかり出し忘れがなくなり、カレンダーどおりに捨てることができている。本当に感謝しているのでこの場でお礼を伝えることができよかったです。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします！
- ・ 利用させていただいてから3ヶ月ほどですがとても便利でありがたいです。ごみの日もうっかりが無くなりました。
- ・ ゴミのお知らせは自分で受信設定もできて大変便利です。ありがたいです。
- ・ いつも為になる情報発信をありがとうございます。ゴミの種類を入れると、そのゴミの捨て方等が自動で返ってくるのがとても便利です。とても分かりやすく助かっています。ありがとうございます。

【ごみ分別区分・収集日のお知らせに関する要望】

- ・ ゴミの収集のお知らせ時間ですが日中 15 時頃にもあれば嬉しいです
- ・ ゴミ収集の通知がくる時間帯を増やして欲しい
- ・ 配信日時をもう少し選べるようにしてほしい。前日 8 時ではなく 6 時とか。
- ・ ゴミ収集日お知らせを前日、当日両方頂けたら嬉しいです。
- ・ ゴミ収集日の通知は、大変便利です！通知時間や回数を自分で選べると更に便利かと思います。他にも知らない便利な機能がありそうなので、調べて、利用させていただきます！
- ・ ゴミの分別は、すぐわかって便利です。項目をもっと細かく増やしてほしい

- ・細かいゴミの分別にも応えてもらえるとうれしいです。(ストローを聞いたらわからないと言われました。)
- ・ゴミ応答はすごく便利なのですが出ないものもあるのでもっと増やしてほしい(コンタクトのケースなど)
- ・LINEでは配られた分別パンフレットと変わらずどの分別なのかわからない物が多すぎ結局電話問い合わせになる。電話問い合わせで答えた分別は追加でLINEでも答えられるになれば電話対応も減り分かりやすい様に思う。
- ・ゴミ出しの日もLINEでわかるようにしてほしい。例)ハンガー→粉碎ゴミ、粉碎ゴミの日は〇〇日など

【新型コロナウイルス関連情報について】

- ・府のコロナ予防接種の新たな会場に田辺中央病院、という情報はありがたかった。だが、感染者が何人、というのが毎日配信されたのは全く要らなかった。
- ・コロナの毎日の感染者の状況が分かり、大変役に立ちました。今は、落ち着いていますが、又、3回目のワクチンが決まれば、お知らせ、宜しくお願いします。
- ・コロナに関するニュース、予防接種予定など細部情報を早く知りたい!
- ・コロナ通知は見ると暗い気持ちになっていたので、OFFに出来て良かったです。
- ・コロナ感染状況がよくわかり役立ちます。これからも毎日発信してほしいです。
- ・コロナワクチン接種開始を調べるために登録しました。いつも役立つ情報をありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。

【新型コロナウイルス関連情報に関する要望】

- ・主にコロナの感染者をみるのですが、個人情報保護法の為かどのエリアに住んでいるのかわかりません。これを大まかでも知らせてくれれば注意ができるのにと考えています。
- ・コロナ関係については、情報が分かりにく過ぎる。そもそもリンクが貼られてる先の市のサイトが分かりにくい。他の市を見習って欲しい。
- ・コロナによる不登校や介護など、悩みの相談できる所を色々紹介して欲しい。相談できるところも、合う合わないがあるのと、予約が取れない所が多いため、色々選択肢があるとありがたいです。
- ・ワクチン接種の受付を連携しなかったので大いに不満です。何のために導入したのか意味がわかりません。
- ・新型コロナウイルス感染状況が主に、配信されていたと思うが、ワクチンの接種状況や3回目接種の予約などもLINEで確認できれば便利だと思う。

【配信してほしい情報について】

- ・市民側から申請しないと貰えない補助金などの案内も、年度始めなどの節目にアナウンスしてもらえると、市民が活用しやすいのでは、と思います。
- ・あまり利用されていない市の施設やサービスがあれば知りたい。HPは目的がないと見にくいですが、LINEがくると知らないことを知れる。

- ・ もっと地域の情報とか教えて欲しいです。イベント情報、お得に買い物出来る金券の情報など。ご飯の美味しいお店とか耳寄り情報。明るい話題をたくさん教えて欲しいです。京田辺に引っ越してきて全然わからないことだらけなので知りたいです。
- ・ 求人情報等いつ募集があるのか配信して欲しい
- ・ サークル情報も教えてもらえると活動範囲が広がり嬉しいです
- ・ 市長の市に対する思いとか、今後の目標とかなど、日々更新してほしいです。
- ・ 特に意識して利用したい内容はないが何か有ったときゴミ情報や税金、コロナ情報、興味あるイベント等すぐ検索出来ると助かる。普段はそんなに期待はない
- ・ 大雨警報や注意報、地震の情報などを HP に速報でトップにリアルタイムで更新してほしい。

【機能の拡充などに関する要望】

- ・ 管轄がちがうかもしれませんが、往復ハガキで申し込みのイベントなどもウェブでできると嬉しいです。
- ・ 大変便利に活用させていただいています。サークルで施設を利用することが多いので現地に行かなくても利用申し込みを LINE、またはホームページでできたらありがたいです。一度ご検討をお願いいたします。
- ・ 支援センターや一時保育の予約や予約状況を教えて欲しい。電話や窓口のみだと、せっかくの LINE の特性をほぼ生かしていないのでは???
- ・ 市役所の手続きをどの課でするのかなどもゴミ分別のように調べられると便利かも。現状でも満足していますが、更なる飛躍に期待しています。
- ・ マイナポータルとの連携による各種申請や粗大ゴミ回収依頼などができるようにしてほしい。
- ・ 粗大ゴミの申し込みもネットからできるようにしてほしい。支払いもスマホ決済できると良いと思う。
- ・ 新型コロナウイルス予防接種以外の予防接種も京田辺市ホームページで予約できるようにしてほしい。病院にいちいち予約の電話をするのが面倒、病院の忙しさを思うと電話するのが気がひける、中高校生は予定が立てられないこともあり2日や3日前でないとは予約できない等々で、我が家では子どもたち全員受けていない予防接種が多い。中高校生の保護者はスマホ利用者がほとんどなので、積極的な広報も合わせれば接種率は上がるのではないだろうか。
- ・ 現在の設定からの拡張性(設定変更など)がわかる様になっていると、より良いと思います。
- ・ 乳幼児の健診の日程など年間通してすでにきまっているものは、たとえば「一歳半健診」などと入れたら PDF やリンクの案内が出ると助かります。
- ・ もっと色々な情報があってもいいと思う。市への質問や要望等も送信できればいいなと思う。
- ・ まだ始めたばかりで使い勝手を把握できてないのかもしれませんが市への要望を伝えられる項目もほしいと思います。

【その他の意見】

- ・ スタンプ配信したらいいと思う。
- ・ もっと単純化したほうが良いように思う
- ・ 見やすく、わかりやすい
- ・ 文字が小さく読みづらい。

- ・ 文章に絵文字を使いすぎて、市役所から届くLINEとは思えない。ふざけているように思います。友人へ送るLINEではないのだから、気をつけられた方がいいのではないかと思います。
- ・ LINEの使い方を動画で配信して欲しい。知人に教えてもわかってもらにくい。
- ・ LINEのお友達追加ができない機種があり、その場合はどうすればいいか教えていただきたい
- ・ 必要な情報だけ選択して受信出来るので、通知の煩わしさは感じず、利用しやすいです。
- ・ イベントは何度も知らせて欲しい
- ・ イベントのお知らせは一ヶ月前、三日前、前日のようにカウントダウンして欲しい。一回だけでは不安。
- ・ 余り多かったら面倒で嫌になる。
- ・ プレゼントの可否が直ぐにきまるので、当たる競争率が少なくなったように思う。以上が不満
- ・ まだ試していませんが広報誌のプレゼント応募ができるのも便利だと思いました。
- ・ 安全性に問題ないのか気になる
- ・ 面白くない
- ・ イベントやコロナ関連の情報も身近になりHPにアクセスしなくてもLINEから簡単に見れるようになりました。まだまだ知らない所もありそうなので更に幅広く活用したいと思います
- ・ 高齢者には利用しにくいかもしれませんが、私世代には、情報収集の手段としては、とても便利です。どんどん充実させて頂けたらとおもいます。
- ・ 特に若い世代の方はスマホからの情報収集が多いので良いと思う。子育てのイベント情報が見られるのは小さいお子さんを持つ親にとって大変良い。
- ・ 子育て情報もLINEで気軽に見れるのでありがたいです。
- ・ 広報誌も読めるので、出先での空き時間に読めていいです。
- ・ これからも、生活に役立つ情報を迅速に発信して下さい。宜しくお願いします。
- ・ 不特定多数の人に対して全て満足することは不可能ですが、1人でも多い人に情報を伝えて姿勢はありがたい事です。これからも頑張ってください。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

いただいたご意見は、今後のLINEアカウント運用の参考とさせていただきます。