

江南市公式LINE満足度アンケート調査報告書

I. 調査概要

①調査の目的

江南市公式LINEアカウントを追加している友だちを対象に、本アカウントの配信頻度や内容に対する満足度を測るため、アンケート調査を実施しました。

②調査の方法

【調査期間】

令和4年3月11日～令和4年3月20日

【調査対象】

令和4年3月11日現在、江南市公式LINEアカウントを追加している友だち

③回収状況

【発送】4,672票

【回収】403票

【回収率】8.6%

【有効回答】403票

④表・グラフの見方

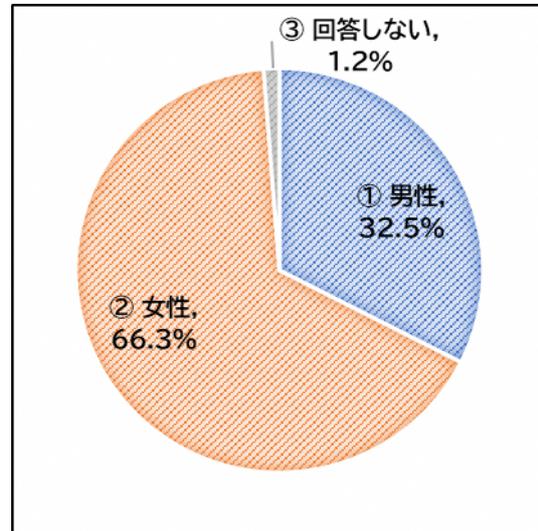
- ・表・グラフの構成比(%)は、小数点第2位を四捨五入して表示しているため、合計は必ずしも100%にはなりません。
- ・複数回答式の設問の場合、回答割合は回答数を分母として算出しています。そのため、選択肢ごとの回答の割合を合計した場合、100%を超える場合があります。
- ・設問や選択肢は、実施の調査票のものを短縮して標記してある場合があります。

II. 調査結果

Q1 あなたの性別を教えてください。(必須)

回答者の性別は、「男性」が32.5%、「女性」が66.3%となっています。

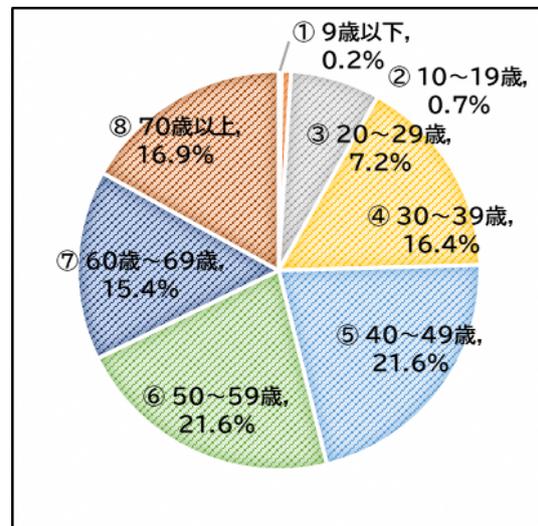
	回答数	構成比
① 男性	131	32.5%
② 女性	267	66.3%
③ 回答しない	5	1.2%
合計	403	100.0%



Q2 あなたの年齢を教えてください。(必須)

回答者の年齢構成は、「⑤40～49歳」「⑥50～59歳」の割合が一番多く21.6%、次いで「⑧70歳以上」16.9%、「④30～39歳」16.4%の順となっています。

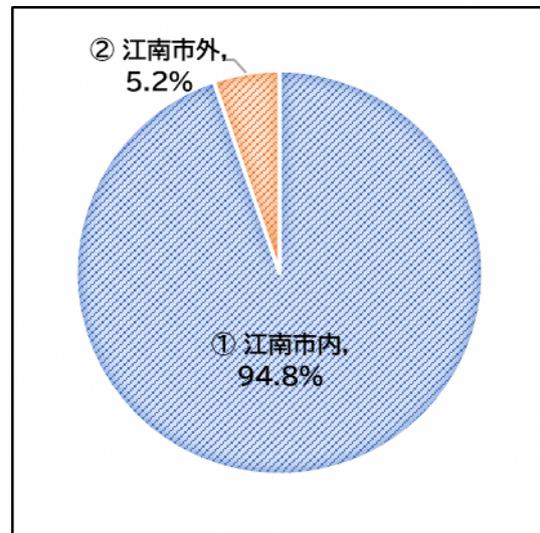
	回答数	構成比
① 9歳以下	1	0.2%
② 10～19歳	3	0.7%
③ 20～29歳	29	7.2%
④ 30～39歳	66	16.4%
⑤ 40～49歳	87	21.6%
⑥ 50～59歳	87	21.6%
⑦ 60歳～69歳	62	15.4%
⑧ 70歳以上	68	16.9%
合計	403	100.0%



Q3 お住まいのエリアを教えてください。(必須)

回答者の居住地域は、「①江南市内」が94.8%、「②江南市外」が5.2%となっています。

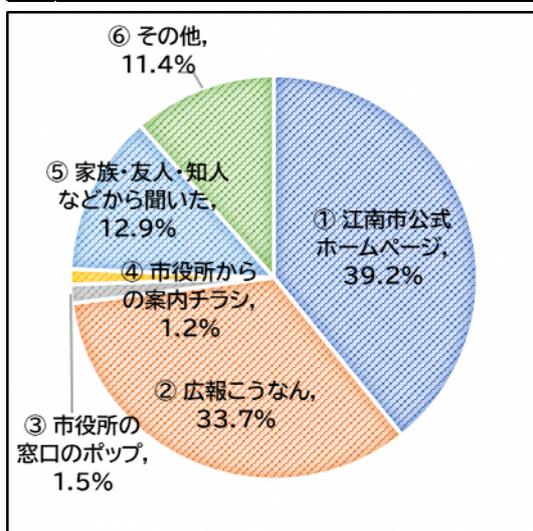
	回答数	構成比
① 江南市内	382	94.8%
② 江南市外	21	5.2%
合計	403	100.0%



Q4 江南市公式LINEをどのようにして知りましたか。(必須)

「①江南市公式ホームページ」の割合が一番多く39.2%、次いで「②広報こうなん」33.7%、「⑤家族・友人・知人などから聞いた」12.9%の順となっています。

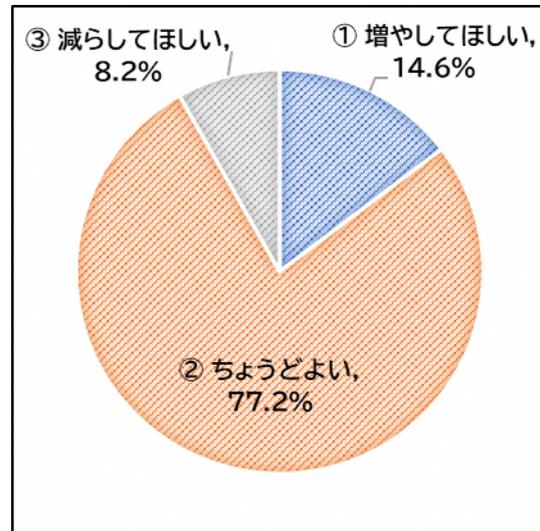
	回答数	構成比
① 江南市公式ホームページ	158	39.2%
② 広報こうなん	136	33.7%
③ 市役所の窓口のポップ	6	1.5%
④ 市役所からの案内チラシ	5	1.2%
⑤ 家族・友人・知人などから聞いた	52	12.9%
⑥ その他	46	11.4%
合計	403	100.0%



Q5 メッセージの配信頻度について、あなたの考えに近いものを選んでください。(必須)

配信頻度については、「②ちょうどよい」の割合が一番多く77.2%、次いで「①増やしてほしい」14.6%、「③減らしてほしい」8.2%の順となっています。

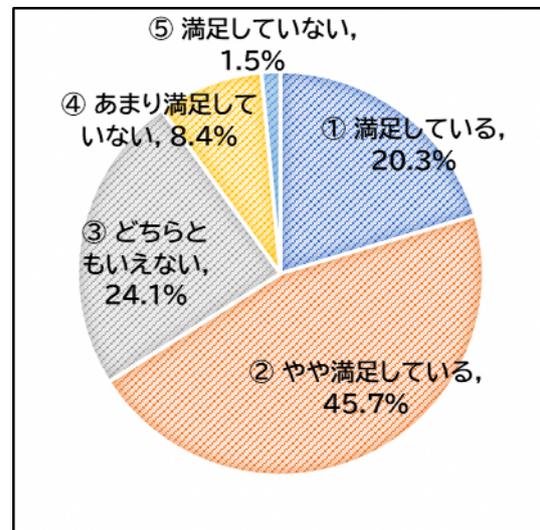
	回答数	構成比
① 増やしてほしい	59	14.6%
② ちょうどよい	311	77.2%
③ 減らしてほしい	33	8.2%
合計	403	100.0%



Q6 配信内容について、あなたの考えに近いものを選んでください。(必須)

満足度については、「②やや満足している」の割合が一番多く45.7%、次いで「③どちらともいえない」24.1%、「①満足している」20.3%の順となっています。

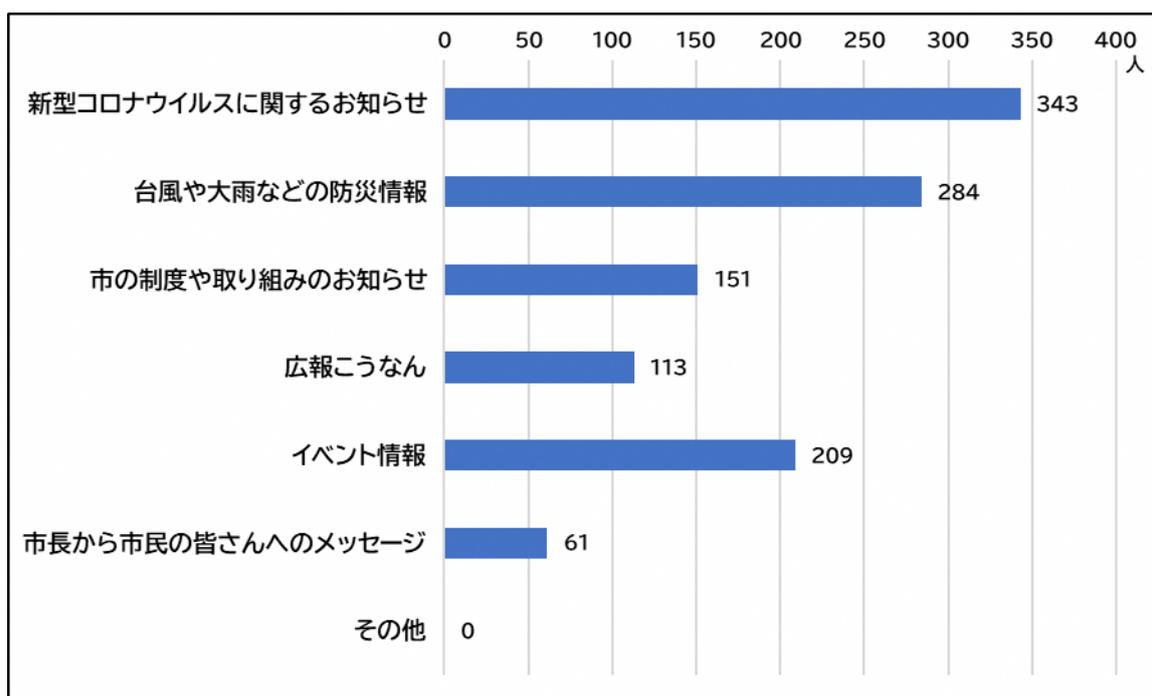
	回答数	構成比
① 満足している	82	20.3%
② やや満足している	184	45.7%
③ どちらともいえない	97	24.1%
④ あまり満足していない	34	8.4%
⑤ 満足していない	6	1.5%
合計	403	100.0%



Q7 今までの配信内容で役立つと思ったものを選んでください。(複数回答可)
(必須)

「①新型コロナウイルスに関するお知らせ」の回答が一番多く 343 人、次いで「②台風や大雨などの防災情報」が 284 人、「⑤イベント情報」が 209 人の順となっています。

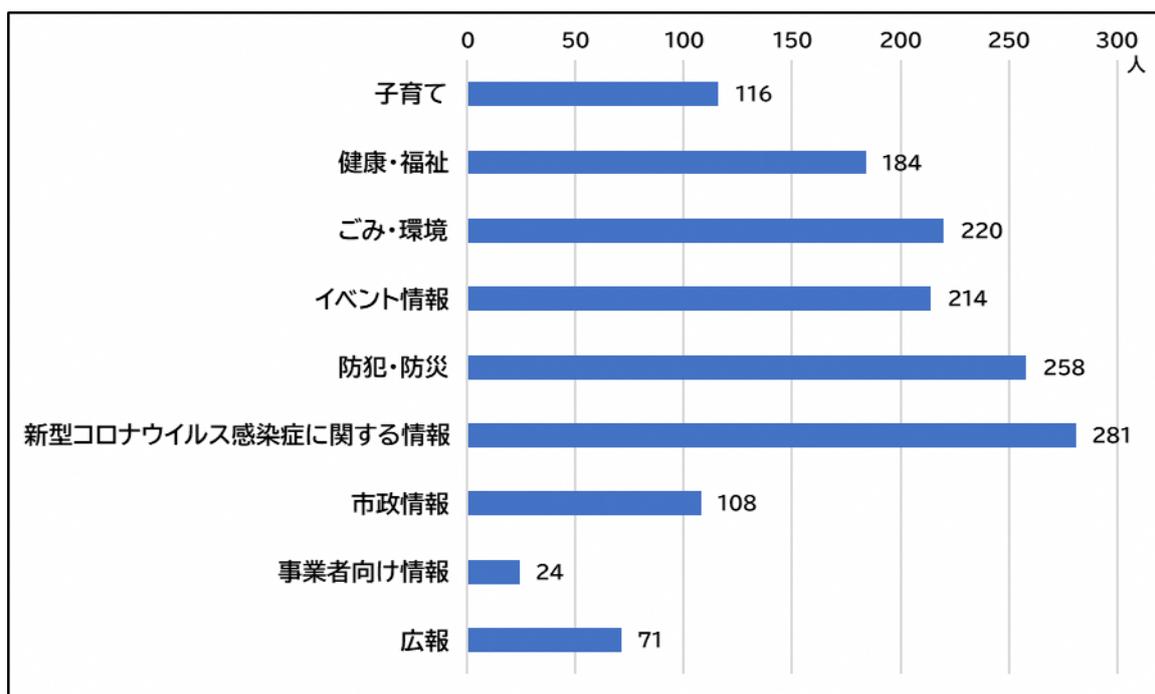
	回答数	構成比
① 新型コロナウイルスに関するお知らせ	343	29.5%
② 台風や大雨などの防災情報	284	24.5%
③ 市の制度や取り組みのお知らせ	151	13.0%
④ 広報こうなん	113	9.7%
⑤ イベント情報	209	18.0%
⑥ 市長から市民の皆さんへのメッセージ	61	5.3%
⑦ その他	0	0.0%
合計	1161	100.0%



Q8 配信してほしい情報を教えてください。(複数回答可)

「⑥新型コロナウイルス感染症に関する情報」の回答が一番多く 281 人、次いで「⑤防犯・防災」が 258 人、「③ごみ・環境」が 220 人の順となっています。

	回答数	構成比
① 子育て	116	7.9%
② 健康・福祉	184	12.5%
③ ごみ・環境	220	14.9%
④ イベント情報	214	14.5%
⑤ 防犯・防災	258	17.5%
⑥ 新型コロナウイルス感染症に関する情報	281	19.0%
⑦ 市政情報	108	7.3%
⑧ 事業者向け情報	24	1.6%
⑨ 広報	71	4.8%
合計	1476	100.0%



Q9 配信してほしい情報や本アカウントに対する意見があればご記入ください。
(回答任意)

自由記述では、回答者全体の約 14%から回答がありました。

【意見抜粋】※一部、文言や表現などを修正している箇所があります。

・本当にラインでコロナのお知らせはありがたいです
・コロナの情報は、いろいろと助かってます。
・コロナ接種会場や予約状況がよくわかり助かりました
・コロナ対応では、3回目接種を素早くできて助かりました。今後の動向も注視して、先回りで対応をお願いしたいです。また一方でコロナと共存するために、管理をしつつ市民活動の拡大をそろそろして欲しいです。県内で臨機応変に1番に反応できる市の運営を望みます。
・(3回目) ワクチンがいつから始まるか等、細かい市民情報を教えてほしい。
・コロナワクチン接種予約を公式アカウントからできるようにしてほしい。小牧市では可能で、市民も便利に利用しているようです。
・新型コロナウイルスなどで、ワクチンなどキャンセルが出たりしたら教えて欲しい。余剰ワクチンの情報も欲しい!! 学校等で出た場合配信して欲しい。他の市町村のLINEを見てみてください。
・コロナワクチンの余剰や、学校等で出た時は配信して欲しい。市役所で出た場合は、どこの課で出たか明確に教えて欲しい。(粗探しをしている訳では無いが誰がかかってもおかしくない)他の市町村のLINE も見てみて欲しい。
・コロナ感染者今日何人とありますが感染者達は家族の方も居るのだから買い物も行くのだから地区も教えて欲しい。アピタは特に皆さん家族全員来て買い物してます。他の店もこれでコロナ感染者数減るのでしょうか? 小さい幼児の子がちゃんとマスクしているのに小学生はマスクして無いしスーパーの中でワイワイ鬼ごっこしてる。市の方からなんとかして欲しい。
・小学校や保育園で学級閉鎖になっていることをしっかりと配信してもらいたいです。新聞にも載りませんが学校名をだすのは何か問題があるのでしょうか?
・市内公立保育園、小中学校の休園、休校、学級閉鎖情報がほしい。平日の昼間に子どもがいるのを不思議に思うことがある。
・以前は年代別の感染者数を記載されていたので、便利でしたが、先月から記載されないで、なぜ隠されているのか不安で仕方がありません。再度、掲載されるよう願います。
・新型コロナウイルスの感染者情報は毎日配信が無くてもいいと思います。LINE 登録者が探しに行くという事にしてはどうでしょうか。
・コロナ感染者数情報は頻繁には必要ないのでは?と思います
・コロナウイルスの感染者情報が遅い毎日知りたい。同じ文章では意味がないと思う。

・コロナの発生件数情報を町区域ごとで知りたい。
・市役所職員の感染報告はなくてもいいです。
・他はどうか知らないが、職員がコロナ陽性に～のような配信は要らないです。
・市職員のコロナ情報が多すぎる
・市の職員でコロナ感染があった時に、その人との濃厚接触者はいないと全てなっているが、同じ職場で仕事をしていたら、濃厚接触者が出るのは当たり前だと思うのですが…濃厚接触者も1人もいないという事なののでしょうか。ちゃんとPCRなどをした上でそのような結果になっているのでしょうか。疑問です。
・来庁者等に濃厚接触者がなければ、職員の新型コロナ感染の通知は不要だと思う。
・何回も送らず一回にしてください
・毎日のライン減らして下さい
・同じ内容がメールとLINEで届くので、どちらかにしてほしい。
・メールの登録もしているため、お知らせの内容がかぶっており、正直あまり利用していないのが現状です。
・色々な情報をもう少し早く知りたい。
・配信情報が遅い時があるため、できるだけリアルタイムで情報発信していただけたら…と思います。
・配信の内容を選べると良い
・出来る限り詳しく情報を配信して欲しいと思いますので。
・見やすく 分かりやすく 江南市の事を発信して欲しいです。
・毎回、機械的な同じメッセージなのは、親しみが感じられない。複数の担当者が市政を個人の目線で表現、発信している感じが欲しい。ツイッター、HPと同じだとつまらない。
・江南市独自の取組を発信したり、生活や手続きに役立つ情報を届けたり試してみたい
・広報のデジタル化を促進し、ペーパーレスの普及をご一考ください。音楽関係等の会員向けの会報も今はデジタル化されているものも多く、経費削減にもつながります。(紙媒体希望の場合は有料とするなどの工夫も。)
・今後も期待しております。高校生、大学生へのエントリーも積極的に進めてください。
・求人欄が欲しい
・申請が、必要なものはラインで教えていただければ嬉しいです。
・市の手続き等もオンライン化して欲しい
・健診などの予約がLINEで出来たら効率的だと思う
・子育てや介護をもっと取り上げて欲しい
・子供と参加できるイベント情報も期待しています
・期日や開催日が決まっている事の情報配信があると良い。広報誌を見るようにして

<p>いるが、見逃している場合にとっても助かる。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・市長さんからのメッセージがもっとあっても良いと思います。心が伝わってくるメッセージをどんどん届けてください。
<ul style="list-style-type: none"> ・市長への要望や、意見を LINE で、提案出来る項目を増やして欲しい。
<ul style="list-style-type: none"> ・市への意見、要望等の発信タブがあれば有難い。各部署に要望等連絡しても担当部署で言い訳してボツにしている事が多くある。
<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ当番制度を無くしてほしいです。LINE で市民にアンケート取ってください。
<ul style="list-style-type: none"> ・道路の夏草の除去及び空き地のセタアワガチヲを地主に除去させる事。雨の日に畑の土が道路の側溝に落ちたりして雨水が溢れる箇所あり。
<ul style="list-style-type: none"> ・生ごみ、マスクの、ポイ捨てが多いので、困っている、立て看板の効果が、少ないので、環境問題を、広報などで、知らせて欲しい。
<ul style="list-style-type: none"> ・火災の情報をメールだけでなくラインでお願いしたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・市内放送の災害情報を LINE でも知らせてほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・市議会、議題、議事結果等をタイムリーに流して頂きたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・年齢が高い方には、操作が難しい所もあり、少し不便を感じます。もっとわかりやすくなると、もっと使えると思います。ワクチンの予約も、LINE の予約画面から一発で入れなく、市のサイトに飛んでから予約をしないといけない…年配の方には、他のサイトに飛んでから予約画面が探せない…小牧市の LINE の様に、LINE のワクチン予約ボタンを押すと、すぐに予約画面につながって欲しい。操作をもっと簡略化していただきたいです。期待しています
<ul style="list-style-type: none"> ・LINE を見てすぐわかる情報、開いたときにぱっとわかる情報を送って欲しいです。開いても結局「公式ホームページへ」となると、時間がないときや直ぐに情報を見たいのに、公式ホームページを開いて探してでは LINE の意味がない気もします。もう少しわかりやすく、LINE を開いたら無駄にスクロールせずに、ぱっと目に入ってきてわかりやすければもっと登録する人が多くなると思います。私は登録したままですが、見にくいから解除したという友人もいます。これでは高齢の方はもっと使わないと思います。いまの情報の提供の仕方には満足していません。
<ul style="list-style-type: none"> ・LINE については前々から情報漏洩などとりだされています。引き続き情報管理に留意していただきたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・素早く、市の情報が分かって、高齢者にとっては、大変助かっています。楽しみに見えています。
<ul style="list-style-type: none"> ・毎日、チェックしてます。今は、コロナ蔓延、対策、感染者数、などなど、コロナ関係。
<ul style="list-style-type: none"> ・メールは見たら削除してしまうが、LINE はさかのぼれるのでありがたいです。
<ul style="list-style-type: none"> ・今までの情報で色んな事がわかり助かります。広報が手元に無い時等良いと思います。
<ul style="list-style-type: none"> ・とても役立っています。