

いちモニ 実施報告書

| | |
|---|-----------------------|
| アンケート名称 | 市公式 LINE アカウントの利用について |
| 担当部・課名 | 市長公室 広報広聴課 |
| アンケート概要（実施期間 令和 7 年 3 月 5 日～令和 7 年 3 月 19 日） | |
| <p>市では市政情報の発信及び各種手続きの利便性向上等を目的として、平成 31 年に市公式 LINE アカウントを開設し、以来運用を行っています。</p> <p>毎年 1 回、市公式 LINE アカウント全般についてのアンケートを実施し、皆さまのご意見をもとに改善を重ねてまいりました。</p> <p>本年も上記期間アンケートを実施し、2,990 名と多くの方からご回答いただくことができました。</p> | |
| 市政への反映状況等 | |
| <p>回答者のうち、現在市公式 LINE アカウントの友だち登録をされている方は、2,117 名(71%)でした。市公式 LINE アカウントの満足度について、やや満足から大変満足（10 段階中の 6-10）は 52%、どちらでもないは 33%、やや不満から大変不満（10 段階中の 1-5）は 15%でした。満足いただいている方の割合が多い一方で、10 段階中の 5-8 の中間帯が 75%を占めている状況であることから、改善の余地があると考えています。</p> <p>利用したことがある機能やサービスは、「デジタル地域通貨 ICHICO」が 60%、「防災メニュー全般」が 31%と多く、「道路・公園など不具合通報」が 5%、「いちトピメニュー全般」が 5%と少ない状況です。良く使われている機能やサービスについては、機能の拡充や使いやすい配置の工夫を検討してまいります。</p> <p>情報配信サービスについて、「特に不満は無い」が 69%であった一方で、「求めている情報の配信カテゴリーがない」が 9%、「配信された情報がどのカテゴリーからの配信かがわからないため不便」が 8%であったため、配信カテゴリーの充実と配信ルールの見直しを検討してまいります。配信量について、現在（※1 日平均 2～3 通）の配信量が「適正である」との回答が 73%であった一方で、ちょうど良いと感じる配信量については、「1 日に 1 通」が 28%、「2～3 日に 1 通」が 21%の順で多い回答であったことから、複数の配信トピックを一つの配信にまとめるなどの配信方法の工夫について検討してまいります。また、情報配信サービスの受信設定を行っていない方のうち 36%の方が「地震や津波、河川氾濫情報などの気象災害情報が配信されるなら、受信設定を行うことを検討する」と回答されており高い割合となっていることから、同サービスの導入準備を進めてまいります。</p> | |

トーク画面に表示されるメニュー（TOP、防災、いちトピ）はわかりやすいかについて、「わかりやすい」「どちらかというわかりやすい」が58%、「わかりづらい」「どちらかというわかりづらい」が6%でした。良い評価となっていますので、この評価の継続に努めます。

回答者のうち、LINE アプリは利用しているが、市川市を友だち登録したことがない方は647名（22%）でした。理由として最も多かったのは、「存在を知らなかった」で53%でした。また、存在を知らなかったと回答された方に市公式 LINE アカウントのサービス紹介をお読みいただき、市公式 LINE アカウントを初めて知って使ってみてみたいと思ったか伺ったところ、64%の方が「使ってみてみたい」との回答でした。このことから、市公式 LINE アカウントには使ってみてみたいと思っただけの機能があるものの周知が不足していると考えられるため、より効果的な PR を検討してまいります。

回答者のうち、LINE アプリを利用していない方は203名（7%）でした。理由として、「LINE のセキュリティに不安がある」が50%、「LINE 運営事業者に不信感がある」が31%の順でした。本市としては、そういったご意見についても真剣に受け止めつつ、総務省による LINE ヤフー株式会社に対する行政指導及び LINE ヤフー株式会社による再発防止策の策定状況を注視してまいります。多くの方が LINE アプリを使用している状況が継続しているのであれば、市公式 LINE アカウントのサービス提供については継続していく予定ですが、LINE アプリを使用されていない方向けの情報提供手段である広報いちかわや市公式 Web サイトについてもしっかりと継続してまいります。

今後の LINE の活用について、「LINE の活用促進、市公式 LINE アカウントの機能やサービスの拡充を進めるべき」が35%、「現状維持で良い」が34%の順でした。「機能やサービスを絞りシンプルにすべき」が12%、「今すぐ LINE の利用は停止すべき」が4%と少ない割合であったことから、市公式 LINE アカウントのサービス提供についてはおおむねご理解を得られていると考え、今後も機能拡充をしつつサービス提供を継続してまいります。