

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（令和 7 年度）
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 8 年 2 月 12 日～令和 8 年 2 月 21 日）	
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。 毎年 1 回、市公式 LINE アカウント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。 本年も上記期間アンケートを実施し、3,571 名と多くの方からご回答いただくことができました。	
市政への反映状況等	
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、2,610 名（73%）でした。登録されている方の市公式 LINE アカウントの満足度は、やや満足から大変満足（10 段階中の 6-10）は 60%（前年比+8%）、どちらでもないは 27%、やや不満から大変不満（10 段階中の 1-4）は 13%（前年比-2%）でした。前年と比較してやや満足から大変満足の割合が増えている一方で、大変満足（10 段階中の 9-10）は 11%しかなく、やや満足との回答割合が多いことがわかりました。より多くの方に大変満足と思っていただけるような改善を検討してまいります。 最も良く利用する機能やサービスは、「デジタル地域通貨 ICHICO」メニューが 17%、「Web アンケートいちモニ」メニューが 12%、「図書館」メニューおよび「防災」メニューが 11%という順でした。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。 友だち登録をされている方のうち、メッセージ配信の受信設定をされている方は 2,229 名（85%）でした。過去の市公式 LINE アカウントに関するアンケート調査で、「不要だと感じた配信カテゴリーの登録を解除したいと思っても、どの配信カテゴリーのメッセージかわからないため不便」とのお声をいただいていた。そこで今年度より『「〇〇」を選択された方にお送りしています。』という一文（事例：「市政情報」を選択された方にお送りしています。）を、メッセージの冒頭に記載しています。このことについて、便利	

になったと感じる方が 56%、不便になったと感じる方が 2%でした。ご自身が受信したい内容に絞って情報を受信しやすくなったことで、便利になったと感じていただけていると考えており、今後も冒頭文の記載を継続してまいります。

友だち登録をされている方のうち、メッセージ配信の受信設定をされていない方は 381 名（15%）でした。そのうち 290 名（76%）の方は「受信設定のやり方がわからない」もしくは「受信設定を知らなかった」との回答でしたので、今後も受信設定をされていない方向けに受信設定の方法を案内するメッセージの配信を定期的に行ってまいります。

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 65%（前年比+7%）、「わかりづらい」「どちらかというわかりづらい」が 6%（前年比±0%）でした。前年からメニューのボタン配置を大きく変更したことで、わかりやすいと感じる方が増えたと考えています。今後新たな機能を追加する場合もわかりやすさに配慮して、ボタンの配置を検討してまいります。

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ない方は、961 名（27%）で、そのうち市公式 LINE アカウントのことを知っていた方は、380 名（40%）でした。知っていたものの友だち登録をしなかった理由は、「市公式 LINE アカウントでできることに必要性を感じなかったから」が 32%、「LINE アプリのセキュリティに不安があるから」が 25%の順でした。必要だと感じていただけるような機能の拡充を進めるとともに、総務省の行政指導を受けた LINE ヤフー社のセキュリティ対策の状況について、情報提供を行うことを検討してまいります。

現在市公式 LINE アカウントの友だち登録をされていない方のうち、市公式 LINE アカウントを知らなかった方は、581 名（60%）でした。市公式 LINE アカウントを紹介する Web ページの印象を伺ったところ、内容はわかりやすいものの、情報量が多く、友だち登録をしたくならないと感じる方が多いことがわかりました。この結果をふまえ、登録したいと感じていただけるような Web ページでの案内についても検討してまいります。

今後の LINE の活用について全回答者に伺ったところ、「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 36%、「現状維持で良い」が 36%の順でした。「機能やサービスを絞りシンプルにすべき」が 11%、「今すぐ LINE の利用は停止すべき」が 3%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。