令和７年6月２７日

LINEアンケート集計結果

本市は、平成25年3月に公式LINEアカウントの運用を開始しました。令和６年３月には、リッチメニュー（トーク画面下部のメニュー）の見やすさを向上させたほか、利用者が受信したい情報の選択ができるセグメント配信機能を追加しました。

今回の調査は、千葉市LINE公式アカウントに対する皆さんの率直なご意見をお伺いし、今後の運用に生かすために行いました。

* 友だち登録者数 83，327人（令和７年6月１6日時点）
* アンケート実施期間 令和７年３月２４日（月）～令和７年４月１１日（金）
* 回答者数 ２，９１７人
* 担当課 広報広聴課　（043-245-5015）

|  |  |
| --- | --- |
| **問１** | **あなたの年齢を教えてください。** |

|  |  |
| --- | --- |
| １０代以下 | １６　名 |
| ２０代 | ９７　名 |
| ３０代 | ３５７　名 |
| ４０代 | ４９２　名 |
| ５０代 | ８０３　名 |
| ６０代 | ６３３　名 |
| ７０代 | ４３１　名 |
| ８０代以上 | ８８　名 |

＜択一選択：N=２，９１７＞

|  |
| --- |
| 上位3年代は50代の方が27.5％と最も多く、次いで60代で21.7％、続いて40代が16.9％でした。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **問２** | **あなたの性別を教えてください。** |

|  |  |
| --- | --- |
| 女性 | １，９２３　名 |
| 男性 | ９７６　名 |
| その他 | １８　名 |

＜択一選択：N=２，９１７＞

|  |
| --- |
| 女性が65.9％、男性が33.5％、その他が0.6％でした。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **問３** | **千葉市公式ＬＩＮＥを知ったきっかけは何ですか。（複数回答可）** |

|  |  |
| --- | --- |
| ＳＮＳ | ５７６　名 |
| ホームページ | ８５８　名 |
| 市政だより | １，１５７　名 |
| チラシ・ポスター | １７２　名 |
| 市のイベント | ７０　名 |
| 家族・知人 | ２１０　名 |
| その他 | ４０９　名 |

＜複数選択：N=３，４５２＞

|  |
| --- |
| 上位３項目は「市政だより」で３３．５％、次いでホームページが２4.9％、SNSが１6．７％でした。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **問４** | **登録したきっかけは何ですか。（複数回答可）** |

|  |  |
| --- | --- |
| 防災情報を素早く知りたい | １，８９３　件 |
| 市からの正確な情報を知りたい | １，９３９　件 |
| ごみ出しルールや収集日を忘れないため | １，２０８　件 |
| 子育てや福祉のサポート情報を知りたい | ６００　件 |
| 市役所の手続きや締め切りを見逃さないようにするため | ６５１　件 |
| 市のイベント情報を知りたい | １，０３３　件 |
| その他 | １５３　件 |

＜複数選択：N=7，477＞

|  |
| --- |
| 上位３項目は「市からの正確な情報を知りたい」で２５．９％、次いで「防災情報を素早く知りたい」が２５．３％、「ごみ出しルールや収集日を忘れないため」が１６．２％でした。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **問５** | **千葉市公式ＬＩＮＥの利用満足度を教えてください。** |

|  |  |
| --- | --- |
| ★★★★★  （とても満足） | ２７３　名 |
| ★★★★  （満足） | １，４２２　名 |
| ★★★  （どちらでもない） | １，０７２　名 |
| ★★  （やや不満） | １１６　名 |
| ★  （不満） | ３４　名 |

＜択一選択：N=２，９１７＞

|  |
| --- |
| 「とても満足」・「満足」が58.1％、「どちらでもない」が36.8％、「やや不満」・「不満」が5.2％。  半数以上の方が満足されている結果となりました。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **問６** | **「受信設定」はお済みですか。** |

|  |  |
| --- | --- |
| 設定している | ２，０３６　名 |
| 設定していない | ５２６　名 |
| わからない | ３５０　名 |
| 未回答 | ５　名 |

＜択一選択：N=２，９１７＞

|  |
| --- |
| 「受信設定をしている」が６９．８％、「設定していない」が１１８．０％、「わからない」・「未回答」が12.2％でした。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **問７** | **配信頻度はちょうどよいですか。** |

|  |  |
| --- | --- |
| 多すぎる | ５１　名 |
| やや多い | ５０４　名 |
| ちょうどよい | ２，２４５　名 |
| やや少ない | １０６　名 |
| 少なすぎる | １１　名 |

＜択一選択：N=２，９１７＞

|  |
| --- |
| 「多すぎる」・「やや多い」が１９．０％、「ちょうどよい」が77.0％、「やや少ない」・「少なすぎる」が４．０％でした。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **問８** | **配信される情報のうち、あなたが知りたい情報の割合はどれくらいですか。** |

|  |  |
| --- | --- |
| 約８～１０割  （とても多い） | ７４　名 |
| 約６～８割  （多い） | ５９４　名 |
| 約４～６割  （どちらでもない） | １，６１６　名 |
| 約２～４割  （少ない） | ５２９　名 |
| 約０～２割  （ほとんどない） | １０４　名 |

＜択一選択：N=２，９１７＞

|  |
| --- |
| 6割を超える割合の方が22.9％（「約６～８割」・「約８～１０割」）、4～６割の方が55.4％、4割を下回る割合の方が21.7％（「約２～４割」・「約０～２割」）でした。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **問９** | **ＬＩＮＥをチェックする時間帯として多い時間帯はいつですか。（複数回答可）** |

|  |  |
| --- | --- |
| ０～６時 | １１０　名 |
| ６～７時 | ４９８　名 |
| ７～９時 | ８１４　名 |
| ９～１１時 | ４０８　名 |
| １１～１３時 | ７５３　名 |
| １３～１５時 | ４１８　名 |
| １５～１７時 | ３０５　名 |
| １７～１９時 | ６５５　名 |
| １９～２１時 | ８８６　名 |
| ２１～０時 | ６　名 |

＜複数選択：N=4，853＞

|  |
| --- |
| 上位３項目は「１９～２１時」で18.3％、次いで「７～９時」が16.8％、「11～１３時」が15.5％でした。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **問１０** | **千葉市からＬＩＮＥで配信してほしい情報はどんな内容ですか。（複数回答可）** |

|  |  |
| --- | --- |
| 防災 | 1,004 件 |
| イベント | 822 件 |
| 防犯 | 673 件 |
| 給付金 | 517 件 |
| 補助金 | 497 件 |
| 医療 | 404 件 |
| 年金 | 275 件 |
| 税金 | 268 件 |
| 子育て | 252 件 |
| 予防接種 | 238 件 |

※回答項目30件、回答数7，773件のうち、上位10項目を表示

＜N=4，950＞

|  |
| --- |
| 配信してほしい情報上位３項目は「防災」で20.3％、次いで「イベント」が16.6％、「防災」が13.6％でした。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **問１１** | **メニュー（リッチメニュー）の使いやすさを教えてください。** |

|  |  |
| --- | --- |
| ★★★★★  （便利） | ２５７　名 |
| ★★★★  （やや便利） | ９４３　名 |
| ★★★  （どちらもでない） | １，５１３　名 |
| ★★  （やや不便） | １５６　名 |
| ★  （不便） | ４８　名 |

＜択一選択：N=２，９１７＞

|  |
| --- |
| 「便利」・「やや便利」が４１．１％、「どちらでもない」が５１．９％、「やや不便」・「不便」が６．９％でした。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **問１２** | **ごみ収集日のお知らせサービスを利用していますか。** |

|  |  |
| --- | --- |
| 今も利用している | １，５４１　名 |
| 利用していない | １，２４９　名 |
| 以前は利用していた | １２７　名 |

＜択一選択：N=２，９１７＞

|  |
| --- |
| 「今も利用している」が５２．８％、「利用していない」・「以前は利用していた」が４７．２％でした。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **問１３** | **ごみ収集日のお知らせ通知を受け取るならいつがよいですか。（複数回答可）** |

|  |  |
| --- | --- |
| 前日の夜 | ２，１５６　名 |
| 当日の朝 | ６９６　名 |
| それ以外 | ３３８　名 |

＜複数選択：N=3，190

|  |
| --- |
| 「前日の夜」で６７．６％、「当日の朝」が２１．８％、「それ以外」が１０．６％でした。  （現在は当日の朝６時ごろに発信しております。） |

|  |  |
| --- | --- |
| **問１４** | **今後、ＬＩＮＥ上で公共施設の予約やイベントの申込ができるサービス（申請・予約サービス）の導入を検討しています。どれくらい使ってみたいですか。** |

|  |  |
| --- | --- |
| ★★★★★ （ぜひ使ってみたい） | １，０６９　名 |
| ★★★★ （あれば使ってみたい） | １，４６８　名 |
| ★★★ （どちらでもない） | ２７８　名 |
| ★★  （あまり使いたいとは思わない） | ６５　名 |
| ★（必要ない） | ３７　名 |

＜択一選択：N=２，９１７＞

|  |
| --- |
| 「ぜひ使ってみたい」・「あれば使ってみたい」が８６．９％、「どちらでもない」が９．５％、「あまり使いたいとは思わない」・「必要ない」が１１．７％でした。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **問１５** | **最後に、千葉市公式ＬＩＮＥに関して、担当者に伝えたいことがありましたら何でもお聞かせください。** |

（寄せられたご意見・ご要望に次のようなものがありました。一部抜粋して記載いたします。）

＜回答者数：1，075名＞

* ネット検索した方が早いな、が正直な感想。使ってて便利なのはゴミ捨ての通知くらい。
* セミナーやイベントの予約ができると非常に便利なので、是非導入してほしいです。
* 住民票を取得する方法について調べるときにLINEを使いましたが、Google検索した方が速かったです。
* 千葉市のLINEはごみの日の案内以外まだ活用できていません。
* 閲覧するとポイントが溜まるとかの企画あるといい。
* LINEを使用したクーポンの配布やキャンペーンの参加など、LINEを活用したプロモーションはもっと出来るはず。
* ごみ収集日のお知らせがとても便利で助かっています。
* 市のイベントの配信が、ワクワクして好きです！お花見祭りのイベントもラインで知りました！
* 防犯意識が高まります。いつもありがとうございます。
* 最寄り駅の運行遅延などの簡単でいいのでお知らせ、生活道路の不具合情報、気象情報（黄砂飛散）事前にお知らせしてほしいです。
* 使い勝手は良いと思います。利用者を増やさないとせっかくの情報が活かせないので、このサービスを浸透させるのが大事だと思います。
* 市が所有している施設（体育館など）の予約状況を簡単に見られるようにしてほしい。
* 千葉あそび楽しんでます。
* １人親家庭に対する支援や不登校の子供家庭に特化した情報がもっとほしい。
* 公園などにある放送は、窓は閉めているし天候が悪い時は雨の音で何を話しているのか全く聞き取れないので、

同じ時間にLINEで同様の内容を知らせてほしい。

* 不審者情報などいつも気にしていますが、少しタイムラグがあるので即伝えて貰えたら助かります。

たくさんのご意見・ご要望ありがとうございました！

より使いやすく、親しみやすいLINEを目指し改善に役立ててまいります。