

調査概要

◇調査テーマ

市公式LINEについて

◇調査目的

市では、令和5年10月25日に柏原市公式LINEアカウントをリニューアルしました。主に、トーク画面の下部のボタン一つで知りたい情報をチェックできる「リッチメニュー」のデザインと内容を、より使いやすいように変更しました。また、自分が受け取りたい情報の種類を選択できる「受信設定機能」を追加しました。
今回のアンケートは、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実施するものです。

◇調査実施期間

令和5年12月11日から令和5年12月25日まで

◇調査実施方法

調査人数：市政モニター 99人
調査方法：書面・インターネットを利用した調査

◇調査回答数

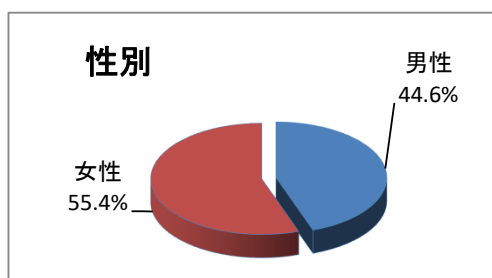
74件（回収率75%）

回答者について

◇性別

【単位】人数：人、割合：%

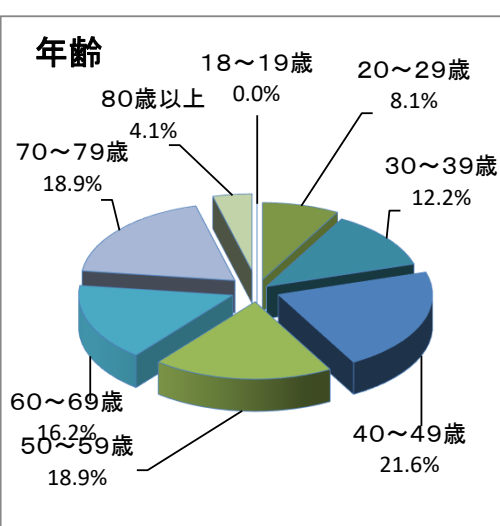
	人数	割合
男性	33	44.6
女性	41	55.4
合計	74	100



◇年齢

【単位】人数：人、割合：%

年齢	人数	割合
18～19歳	0	0
20～29歳	6	8.1
30～39歳	9	12.2
40～49歳	16	21.6
50～59歳	14	18.9
60～69歳	12	16.2
70～79歳	14	18.9
80歳以上	3	4.1
合計	74	100



問1	柏原市からの情報を何から得ていますか。【複数回答可】
-----------	----------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	広報かしわら	68	61.3	
2	市ウェブサイト	15	13.5	
3	市公式LINE	15	13.5	
4	LINE以外の市公式SNS (Instagram、X(旧Twitter)、Facebook)	10	9.0	
5	その他 (自由回答)	3	2.7	
	無回答	0	0.0	
	合計	111		

問1 その他の内容

・市公式LINEって何ですか？
 ・私は、やすらぎでクラブで情報を得ています。やすらぎは柏原方面、国分方面の介護手話又体操、ハンパークラブ、カラオケクラブ色々とおしてくれる
 ・市長のFacebook

問2	LINEアプリを利用していますか。
-----------	-------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	利用している (問3へ)	52	70.3	
2	利用していない、またはスマートフォンを持っていない (問13へ)	22	29.7	
	無回答	0	0.0	
	合計	74		

問3	柏原市公式LINEを知っていますか。
-----------	--------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	知っている (問4へ)	24	42	
2	知らない (問13へ)	33	57.9	
	無回答	0	0.0	
	合計	57		

問4	市公式LINEをどのように知りましたか。【複数回答可】
-----------	-----------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	広報かしわら	16	47.1	
2	市ウェブサイト	3	8.8	
3	市公式SNS (Instagram、X(旧Twitter)、Facebook)	3	8.8	
4	ポスター、チラシ	3	8.8	
5	市役所等(保健センター・子育て支援施設等を含む)の窓口	3	8.8	
6	イベント	1	2.9	
7	友人・知人から聞いた	3	8.8	
8	その他(自由回答)	2	5.9	
	無回答	0	0.0	
	合計	34		

問4 その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・同封のチラシ ・このアンケートで
------------------	--





問5	市公式LINEを「友だち登録」していますか。
-----------	------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	「友だち登録」している(問6へ)	14	58.3	
2	「友だち登録」していない、またはブロックした(問11へ)	10	41.7	
	無回答	0	0.0	
	合計	24		


問6	市公式LINEの受信設定をしていますか。 受信設定・・・自分が受け取りたい情報の種類を選択できることを言います。
-----------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	受信設定をしている(問7へ)	11	78.6	
2	受信設定をしていない、または設定方法がわからない(問8)	3	21.4	
	無回答	0	0.0	
	合計	14		



問7	受信設定で「受け取りたい情報」にチェックしているものはどれですか。【複数回答可】
-----------	--

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	市政情報	9	37.5	
2	子育て情報	3	12.5	
3	広報・イベント	9	37.5	
4	コロナ情報（ワクチン）	3	12.5	
5	どれもチェックしていない	0	0.0	
	無回答	0	0.0	
	合計	24		

問8	市公式LINEの配信頻度についてどう思いますか。
-----------	--------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	多すぎる	0	0.0	
2	少なすぎる	0	0.0	
3	ちょうどよい	14	100.0	
	無回答	0	0.0	
	合計	14		

問9	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。
-----------	-------------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	イベントの1カ月以上前	8	57.1	
2	イベントの2週間前	6	42.9	
3	イベントの1週間前	0	0.0	
4	イベントの1～3日前	0	0.0	
5	イベント当日	0	0.0	
	無回答	0	0.0	
	合計	14		

問 10	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。【複数回答可】 ※回答後は問13へお進みください。
-------------	--

	選択肢	件数	割合 (%)
1	大雨・台風などの防災情報	4	16.7
2	イベント情報	11	45.8
3	ごみ収集日のお知らせ	5	20.8
4	子育てに関する情報	3	12.5
5	その他（自由回答）	1	4.2
6	役に立ったものはない	0	0.0
	無回答	0	0.0
	合計	24	





問10 その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・友だち追加をしたところで、まだよくわかりません。
-------------------	---

問 11	市公式LINEを「友だち登録」していない、またはブロックした理由はどれですか。【複数回答可】
-------------	--

	選択肢	件数	割合 (%)
1	家族や友人以外を「友だち登録」したくない	5	41.7
2	LINEをあまり利用しない	1	8.3
3	興味のない情報が配信される	3	25.0
4	登録手順が分からない	0	0.0
5	配信頻度が多すぎる	0	0.0
6	その他（自由回答）	1	8.3
	無回答	2	16.7
	合計	12	







問11 その他の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・Facebook登録しているため、ライン登録はしていない
-------------------	---

問 1 2	どうすれば、市公式LINEを「友だち登録」しようと思えますか。【複数回答可】
--------------	--

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	登録することでプレゼントがもらえれば	2	18.2	
2	家族や友人などから勧められれば	3	27.3	
3	興味のある情報が配信されれば	5	45.5	
4	登録手順が分かる講座があれば	1	9.1	
5	その他（自由回答）	0	0.0	
	無回答	0	0.0	
	合計	11		

問 1 2 その他の内容

問 1 3	LINE以外にどのようなSNSを利用していますか。【複数回答可】
--------------	----------------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	Instagram	32	23.5	
2	X (旧Twitter)	19	14.0	
3	YouTube	41	30.1	
4	Facebook	16	11.8	
5	なし（LINEのみ利用している、またはスマートフォンを持っていない）	20	14.7	
6	その他（自由回答）	7	5.1	
	無回答	1	0.7	
	合計	136		

問 1 3 その他の内容

- ・ブログ（アマーハブログ）
- ・スマートフォンを使用しているが、YouTubeの視聴のみで他のSNSは使用していない。
- ・TikTok、Snapchat、Slack
- ・viber WhatsApp Zalo WeChat
- ・利用したくないからです
- ・（利用していない理由）ネット配信の怖さがあるから。
- ・TikTok
- ・基本的にはSNSは使用しません。ただ、情報を得る手段としてインターネットニュースや検索結果に関連付けられた上記SNSの閲覧は行うことはあります。ただ、LINEはアプリを導入しないと使用できないのでLINEを使用することはありません。

問 1 4	市公式LINEで配信すべきだと思う情報を教えてください。【複数回答可】
--------------	-------------------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)
1	防災に関する情報	54	31.4
2	子育てに関する情報	27	15.7
3	イベントに関する情報	57	33.1
4	新型コロナウイルス感染症に関する情報	23	13.4
5	その他（自由回答）	6	3.5
	無回答	5	2.9
	合計	172	

問 1 4 その他の内容

・市公式LINEって何ですか？
 ・流行するであろう病気の感染情報
 ・給付金やインフルエンザ予防接種、財政についてなど。また、高齢者のみならず20~30代にスポットを当てた内容
 ・選挙
 ・柏原市の店舗情報
 ・LINEに対してであれば上記1~3程度が良いのかと思います。また4については新型コロナ限定で書かれていますが、新型コロナはしばらく掛かるとは思いますが終息して行くように思えますのでコロナだけで無く感染症法に基づく感染症の発生動向を1~5類の直ちに報告に当たる感染症は藤井寺保健所管内での発生時に、また5類の定点報告については藤井寺保健所管内での一定数を越えて流行の兆しが見えた場合に発信し簡単な感染対策を記載されればと思います。

問 1 5	市公式LINEや、市の情報発信についてのご意見を自由にご記入ください。
--------------	-------------------------------------

問 1 5 自由意見欄

・市公式LINEって何ですか？
 ・市公式LINEがあることをスーパーなどでポスターをはって市民に知らせたらいいと思う。
 ・がんばってください。
 ・公式LINEがあることを知りませんでした。市長のX（旧Twitter）は知っています。
 ・どうしてラインとかアプリとか必要なのかな。時代のなみにのれませんか。カメラコーラを打っていますが、ついでに万博の前売をされたら少しは建設資金の一部になるのでは、もし協力ということであれば私は買いますが・・・。
 ・市長のインスタが最高です。
 ・LINE画面見やすくして良いです。電子図書館にすぐ入れるのが素敵な取り組みだと思います。イベント情報楽しみにしています。
 ・市役所のFacebookをフォローしていますが、イベントの告知などわかりやすいです。LINEはタイムリーに情報伝達できると思うので、気象・防災情報や防犯情報の発信に期待したいです。
 ・年よりははなんでもむすかしくなる。
 ・LINEをしていない人（私も）まだまだいると思うので発信できる方法・場所を多く知らせてもらえると良い。
 ・広報の内容そのまま見ればよい。
 ・このアンケートを機に、ライン登録してみます。
 ・広報かしわらは読みやすく毎月読んでいます。
 ・害鳥、害獣など急に出てくる動物注意という内容の情報も配信して欲しい。季節ごとに出てくる動物を配信して欲しい。市公式LINEのことが知らなかった。各家庭にお知らせのチラシをポストに入れて欲しかったです。
 ・市の公式LINEがあることを知らなかったです。羽曳野は知ってましたが柏原もあるんですね。（2年ほど前は探してもでてこなかった記憶が）多くの人利用する駅などに「LINEはじめました！」といったポスターを掲出してもらえばもっと認知されるのではないのでしょうか。
 ・LINE以外のSNSも活用してほしいです。
 ・防災情報について、特に地震について。南海トラフ地震等の大地震が起こることを想定し備えるための情報をもっとほしい。例えば津波が発生したら柏原市にはどのような被害が考えられるか等。それによっては避難の仕方とも変わるので。防災マップには津波については書かれていないように思う。生命を守るために誰もが知っておくべき事だと思う。想定しておくべき。
 ・先日あった安藤さんの講演会等交通安全の様な催し物は”広報誌かしわら”では忘れてしまいがちなので公式LINEで近くになると再度送ってほしいです。
 ・防災情報は、次から次と連絡が入るのは嬉しいが、1人でいると不安を感じる。大雨警報の時も本当の危機の時だけ流してほしい。情報が入って知っている人とそうでない人の差が大きすぎる。マイク放送をすべき。マイク放送「こちら柏原警察ですが」は聞こえるが、後は聞き取れない。風に声が流されている。大和川水位の危機的な時も、となりの方に2階にいた方が良いと思うと言いにいったりする。
 ・家族も市公式LINEのこと知っていなかった。若い子はLINEよりインスタの方をよく使うようだ。
 ・アンケートを機に市LINEを利用したいと思います。（入力方法をわかりやすく表示）市公式LINEをもっとPRして下さい。

問15 自由意見欄

- ・市のLINEの健康教室がとても参考になり良かったです。
- ・市の公式ラインがあるのを今回初めて知り、試しに友だち追加してみました。内容や機能も良く、知られていないことがもったいなく感じました。役所に行く機会のない人が多いと思うので、駅のポスターなど街中での広報で認知度を高めてはいいかでしょうか。また、添付されていたチラシを確認したところ目に止まりやすいデザインですが、公式ラインで何が出来るかが不明でわざわざ友だち追加しようと思えません。色々できることがありそうですのでそれを前面に出したポスターの方が利用者も増えるのではないのでしょうか。
- ・LINEは登録者にのみ届くため市の情報発信(不特定多数へのお知らせという意味でのツール)としてはあまり良くないと思うことと、LINEは知り合いとのやり取りが多く、企業なども含めてお知らせ通知は紛らわしくなるため切ってしまうことも多々あります。このため、LINEで発信するのは緊急情報や登録者にとって有益となる情報にして、あとは別のSNS(Xやインスタ等)で登録していない人でも見られる(読まれる)情報にするのが良いと思います。
- ・オフィス内の部所移動による利便性や良さをもっと市民に公表し納得をもらってからの移動が本来だと思います。市にとって不利になりそうな問題は小さくイベントのようなものは大きくと言うような傾向が感じられます。広報だけでなくLINE等で色々発信が出来る様になったのは大変良いことだと思いますが中身の濃い情報発信をお願いいたします。
- ・LINEやSNSを日常使う子育て世帯の方達に移住して貰いたいので、いろんな分野の情報発信は必須だと思います。情報が一瞬に拡散するので、災害情報の発信にも適していると考えます。
- ・たまに市の情報発信が届くけれど、そんなに毎回変化がないので、もっと地域の活性化に繋がる事を発信してほしい
- ・LINEで情報を得られるのは手軽で助かります。知りたいことがすぐ手に入りますね。しかし何度も受信することになるのなら困ります。
- ・突然、災害はやってくるので、右往左往すると思うので、防災情報があれば少しは安心できると思います。広報かしわらを見ていて柏原市公式LINEを注意して見ていなかったの、今、友達登録しました。
- ・大阪府の公式LINEも登録していますが、見劣りしない使い勝手の良いLINEサイトだと思います。
- ・LINEを利用している人多いと思うので、柏原市の災害情報や緊急避難などの連絡が来るのはいいと思う。しょっちゅう情報が来ると、非表示とか通知オフになってしまう人も多いと思う。
- ・いつも富宅市長のインスタを見て、いろいろなイベント、その他の情報を知る事が多いです。
- ・市公式LINEは使っていないので、的はずれかも知れませんが、情報発信としては緊急的なことやイベントはもちろん、柏原市全体の魅力、場所や特産品のほかに、小さい地域での魅力(募集して)を伝えればと思います。
- ・新型コロナの時はいつもの市長のツイッターで患者の人数を確認していました。それを公式ラインで知れたらいいとおもいます。もう落ち着いてきてますが、毎年のインフルエンザやRSウイルスなどの流行りも教えてもらえたら気をつけることができるので注意喚起として発信して欲しいです。また子育ての注射や検診、教室などもラインでお知らせしたら便利やおもいます。(もうされてるかもしれませんが)
- ・世の中の多くの流れには乗らず皆様からめんどくさいと言われておりますが、LINEはセキュリティ上の懸念を持っており一切使用しておりません。以前はクローンが簡単にできて情報が簡単に漏れたりと言うことが合足でしたが、最近二重認証などもするようになって少しはセキュリティは高めているとのことですが、先日の情報漏洩のこともしかりで企業全体としての脆弱性はまだまだのように感じています。多くのメディアや公的機関もLINEで発信されるのは時流ですので仕方ないと思いますが、情報発信がLINE一辺倒になってきている節があります。ひとえに無料ソフトでコストが掛からないあるいは低額と初期設定が簡便からなのかとったりしていますが・・・。ただ、LINEに関して私同様セキュリティに懸念を持っている者も結構あるようですので、別の情報発信の方法も考えて欲しいと思っています。また、その他のSNSもアカウントを作成しての使用はまったく考えておりませんので情報発信をしていただけるのであればE-mailでの発信をお願いしたいと思います。私はいくつかのメーリングリストに登録しており定期的に情報をもらっています。市役所としても「市政モニターアンケート」にはメール登録して発信されているようですので使用方法はお判りでしょう。メールでの発信希望者は数が少なく手間と言われるかもしてませんが、内容的にはLINEの記事のコピペ程度にして手を掛けずに可能なように思います。メーリングリストに登録しておけばさほど手間でもないように思っていますのでご検討いただければ幸いです。
- ・最近公式LINEもリニューアルされて見やすくなり、いつも確認させてもらってます。紙の広報も確認しますが、手元に渡るより早いタイミングでいつもLINEからWEB広報のお知らせもくるので助かっています。
- ・いつも貴重な情報発信をありがとうございます。引き続きどうぞ宜しくお願い申し上げます！
- ・LINE登録者数を増やすには、病院や薬局の待合室などにQRコード付きの登録案内チラシを掲示してもらっても良いかと思います。市の公式LINEだと、興味のない内容がかなり多い気がするので、部署ごとまでとはいわないが、健康・子育て・施設・観光・などの単位での公式LINEがあればよいかと思います。職員さんの業務が増えたりするのが懸念されますが。
- ・①柏原市商工会が発刊している、「グルメガイド」のようなものを、広報でも載せたら面白いとおもう。あとは、市の公式LINEで“おでかけナビ”があるので、追加で“かしわらグルメ”などあって検索ができるともっと経費削減して発信できると思う。②オガタ通りや国分はお店が多くイベントもとりいれられやすいが、法善寺駅から平野にむかっての道はシャッターの閉まっている貸店舗が多い。一部の場所が賑やかなのではなく、柏原市全体を盛り上げる必要がおるとおもう。そのためにも、町の活性化につながるような場所の店舗案内など広報でも良いとおもう。
- ・市公式LINEをしらなかつたので、まだ知らない人も多いのでは？もっと大々的に広めてもいいような気はします。情報発信については、イベント事を中心にしていくとみなさん興味持たれるのでは？
- ・またLINEを活用されるなら、何かしらのクーポン等市民が楽しめるような案内もあればいいと思います。
- ・市公式LINEを受信設定をして利用させていただいています。柏原市に転居して2年弱のため、市内の基礎情報をあまり知りません。そういった中で、市発信の情報を得ることが出来る市公式LINEは、大変重宝しています。受信情報を楽しみにしています。