



函館市公式LINE  
利用者アンケート集計

企画部地域デジタル課



## 《 目的 》

市公式LINEの登録者を対象に内容の満足度や追加してほしい機能などを把握する

## 《 調査方法 》

**期間** R6（2024）.10.8（火）～14（月）

**対象** 32,320人  
※R6（2024）.10.8時点の登録者

**回答** 1,413人（回答率 4.4%）

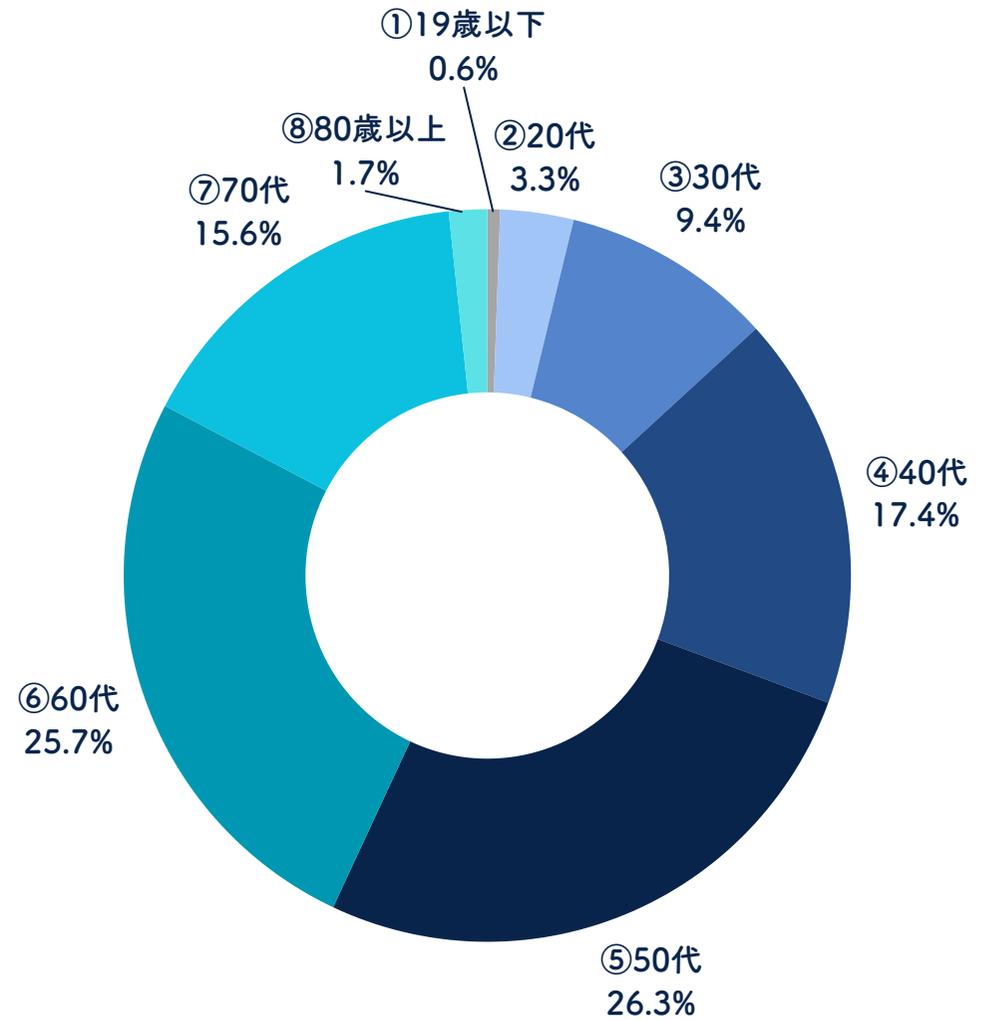
※集計結果の数値を小数点以下第2位で四捨五入しているため、回答比率の合計が100%とならないことがあります。

※複数回答の項目における割合（%）については、回答数を分母として集計しています。



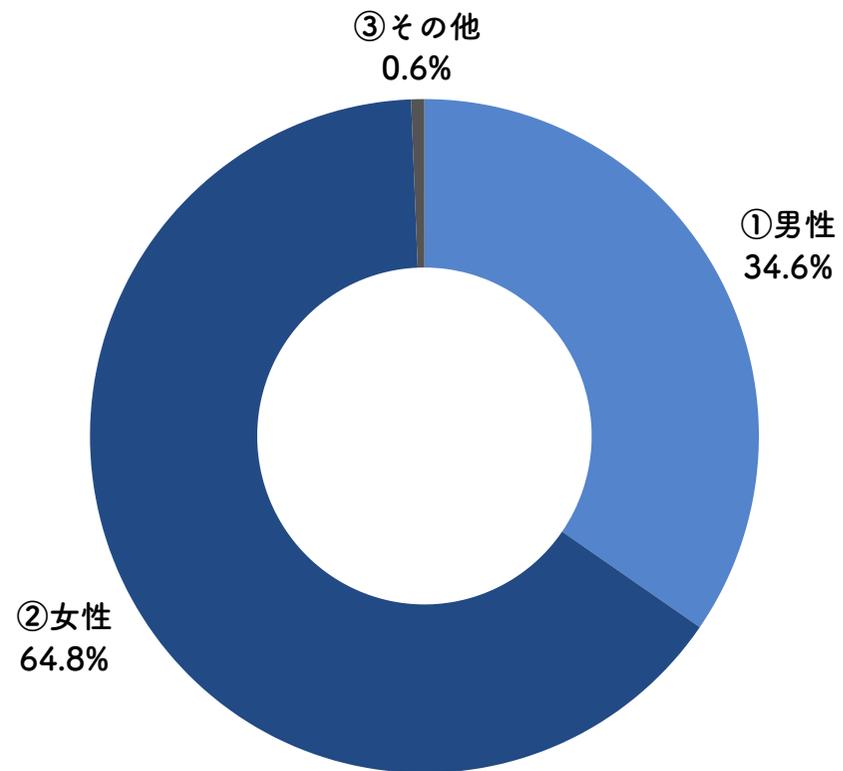
《 質問 1 : 年代 》

年代	人数 (割合)
①19歳以下	8 (0.6%)
②20代	46 (3.3%)
③30代	133 (9.4%)
④40代	246 (17.4%)
⑤50代	372 (26.3%)
⑥60代	363 (25.7%)
⑦70代	221 (15.6%)
⑧80歳以上	24 (1.7%)



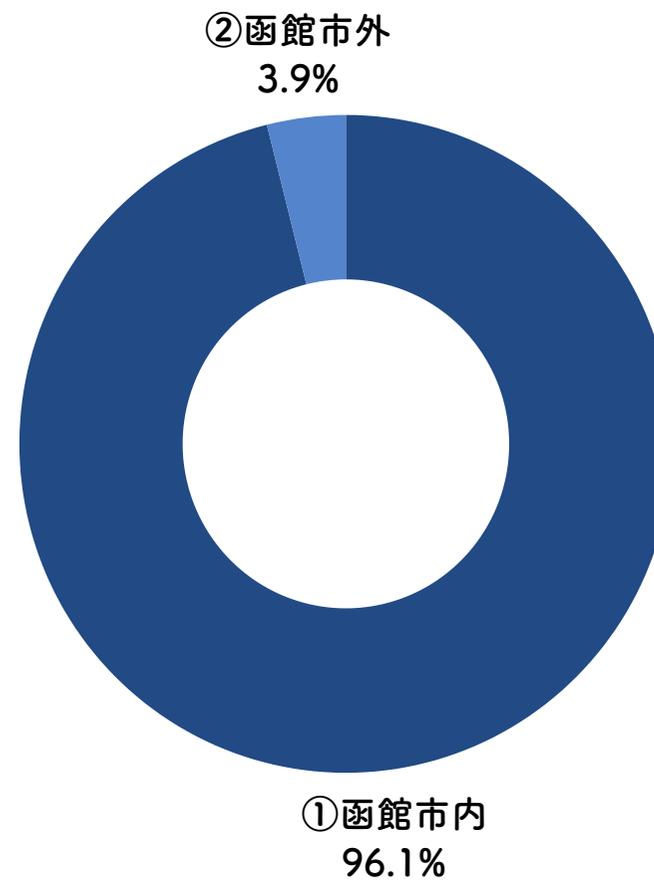
《 質問 2 : 性別 》

性別	人数 (割合)
①男性	489 (34.6%)
②女性	915 (64.8%)
③その他	9 (0.6%)



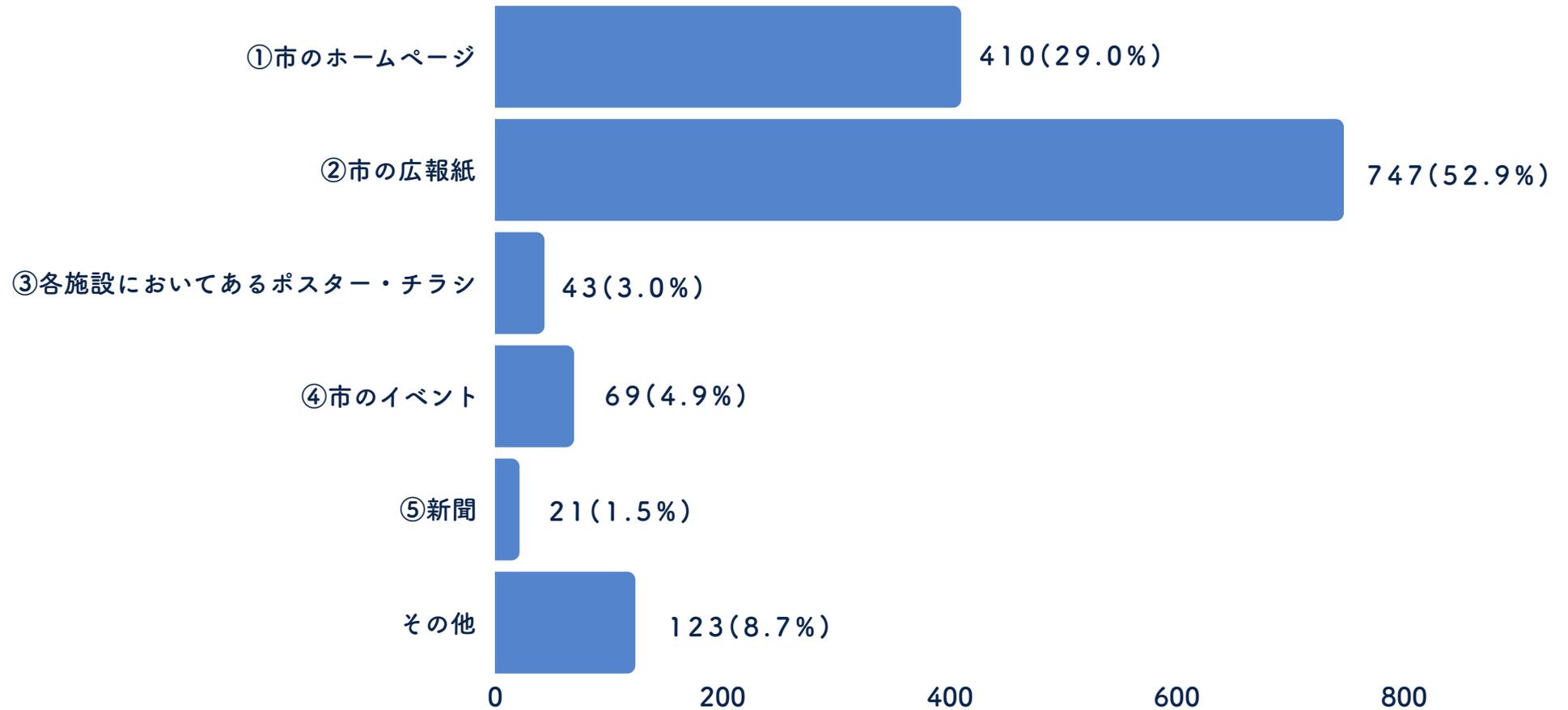
《 質問 3 : 住所 》

住所	人数 (割合)
①函館市内	1,358 (96.1%)
②函館市外	55 (3.9%)



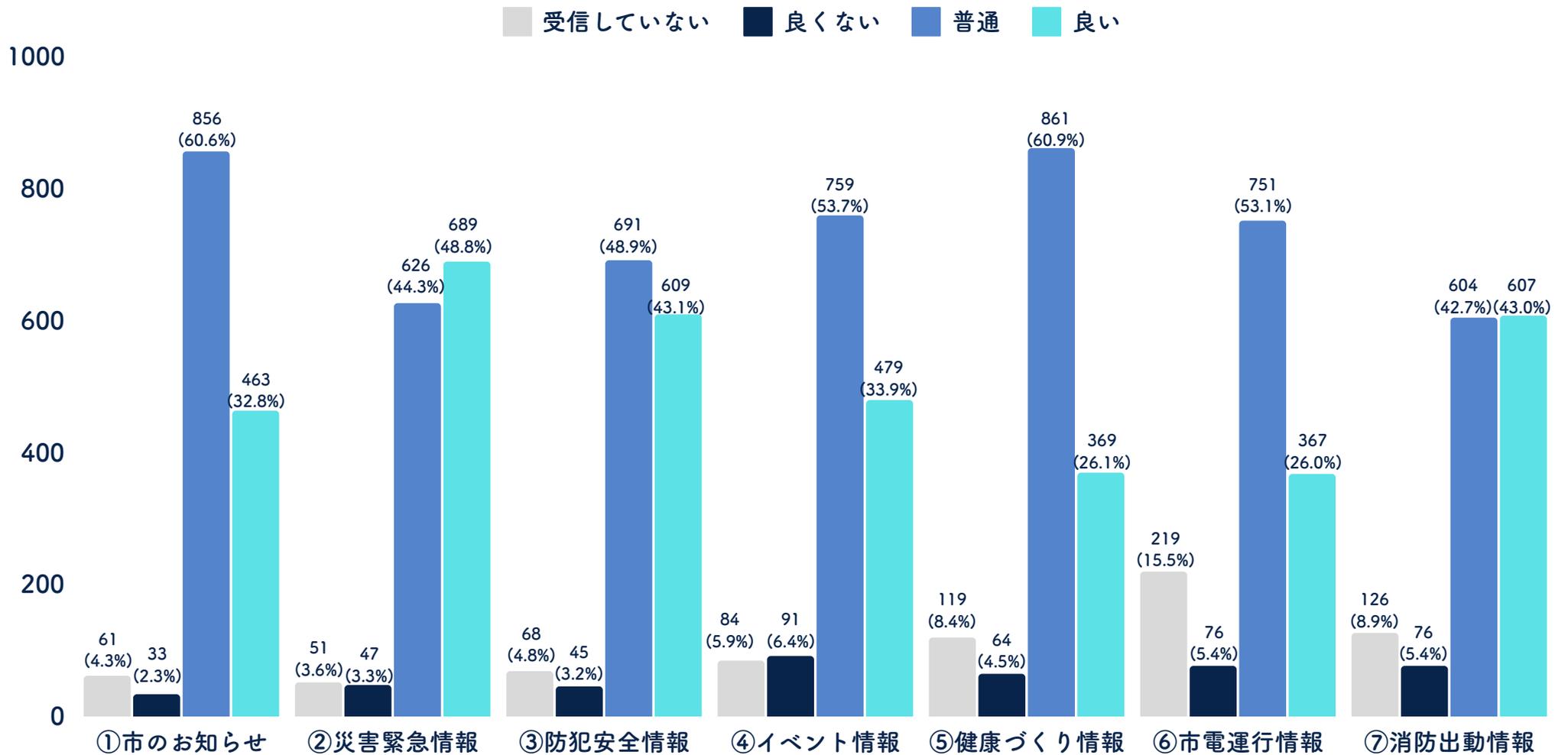


《 質問 4 : 函館市公式LINEを登録したきっかけ 》





《 質問5-①：市から配信された情報の満足度 》



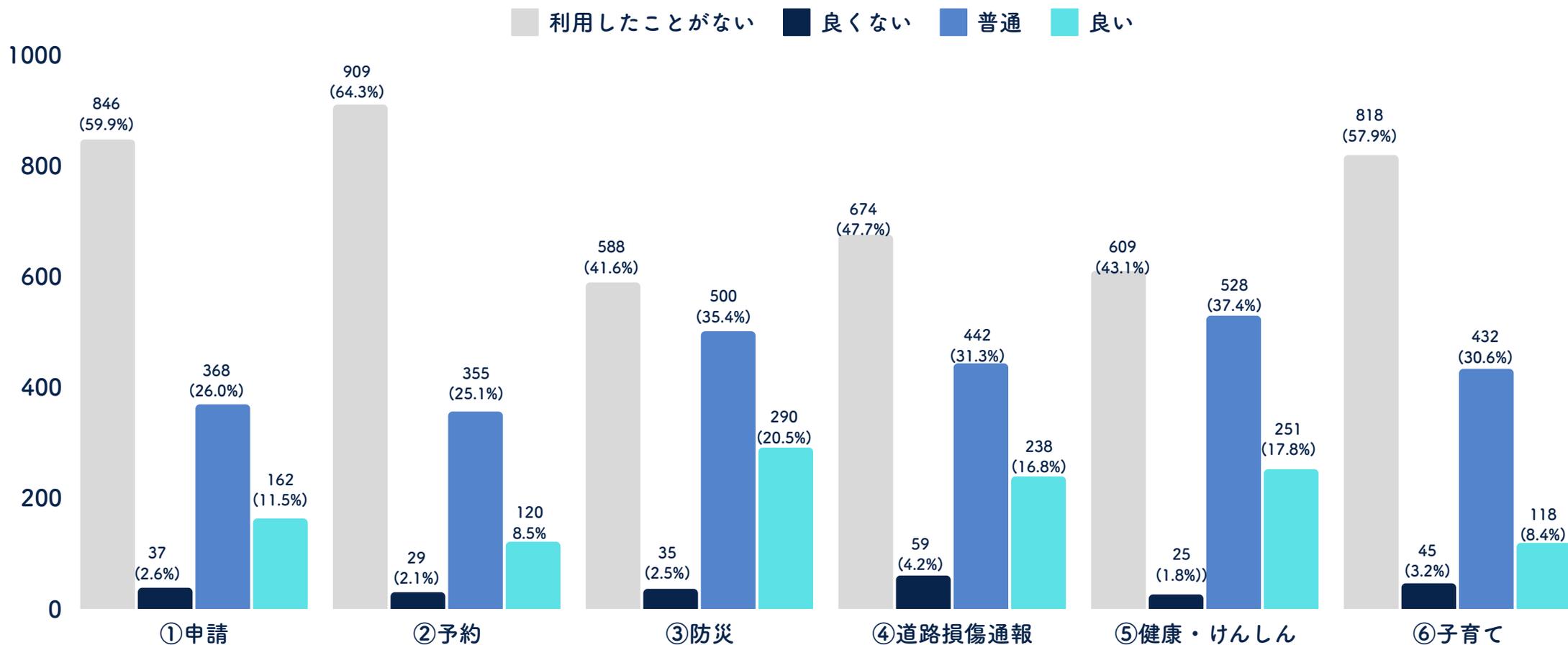


## 《 質問5-②：情報配信について、具体的に役立っている点や改善してほしい点 》

### － 主なもの －

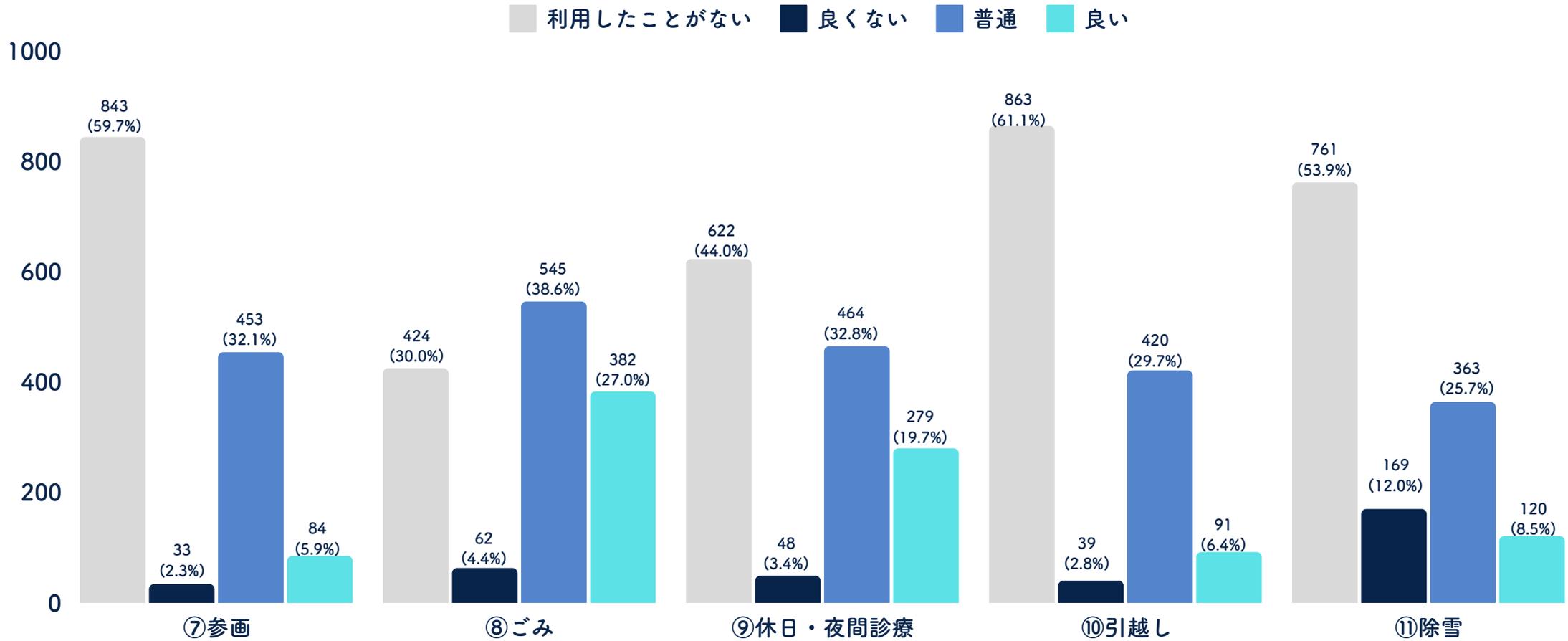
- **市のお知らせ**
  - 育児中で外の情報が入ってこないのを助かっている
  - 子育てに関する事はもっとお知らせしてほしい
  - 補助金や支援金に関する情報も欲しい
- **災害緊急情報**
  - 警報が出たり，解除になったりしたときの通知が非常にありがたい
  - 大雨等の冠水情報等，災害情報，防災情報をもっと詳しく知りたい
- **防犯安全情報**
  - 近所で起きている事件などの情報を知ることができて，安心安全につながっていると感じる
  - 不審者情報など子どもの安全にかかわる内容が特に役立っている
  - 周知が後日にならないようにしてもらえればありがたい
  - 不審者や詐欺の情報をまとめて定期的に発信してほしい
- **イベント情報**
  - 自分の知らないイベント情報もあるので面白い
  - イベント情報がもっと知ることができたら良いと思う
- **健康づくり情報**
  - 市内で流行っている感染症などの情報があるので自分も気をつけようと思える
- **市電運行情報**
  - 市電の運行状況のお知らせが遅い
- **消防出動情報**
  - 火事がどこなのかわかってありがたい
  - 出動した結果（消火等）がわかれば良い
- **その他**
  - ごみの収集予定を前日にお知らせしてくれるので，ごみ出しを忘れなくなり助かっている
  - 多種多様な情報を市民がいちいち検索する時間がないので，公式LINEが多分野の重要な情報を配信することには価値があると思う

《 質問6-①：メニューの満足度 》





《 質問 6 - ① : メニューの満足度 》





## 《 質問 6 - ② : メニューについて, 具体的に役立っている点や改善してほしい点 》

### — 主なもの —

#### • 申請・予約

- 役所に行かなくても手続きできるのはありがたい
- 申請や予約が出来るようになったのは便利
- 申請できる内容が少ない

#### • 道路損傷通報

- 通報したものが迅速に対応されていた

#### • 健康・けんしん

- 健康・健診の情報は大変役に立っている

#### • 子育て

- 子育て支援金の申請をLINEでできてよかった
- 現在利用していないが, 若い方たちのためにあった方がよい

#### • 参画

- もっと市民の意見がわかるような政策アンケートをしてもいいと思う

#### • ごみ

- ごみの回収日を簡単にチェックできるのがありがたい
- ゴみの分別について調べたい時に, チャットで調べられるのは手軽で利用しやすい
- ゴみの廃棄予約までタップ数が多くとどろつくのが大変
- 粗大ゴミの回収や搬入の申し込みもできるようにしてほしい

#### • 休日・夜間診療

- 休日当番医の情報は急いで知りたいので, LINEで簡単に検索できて助かってる

#### • 引越し

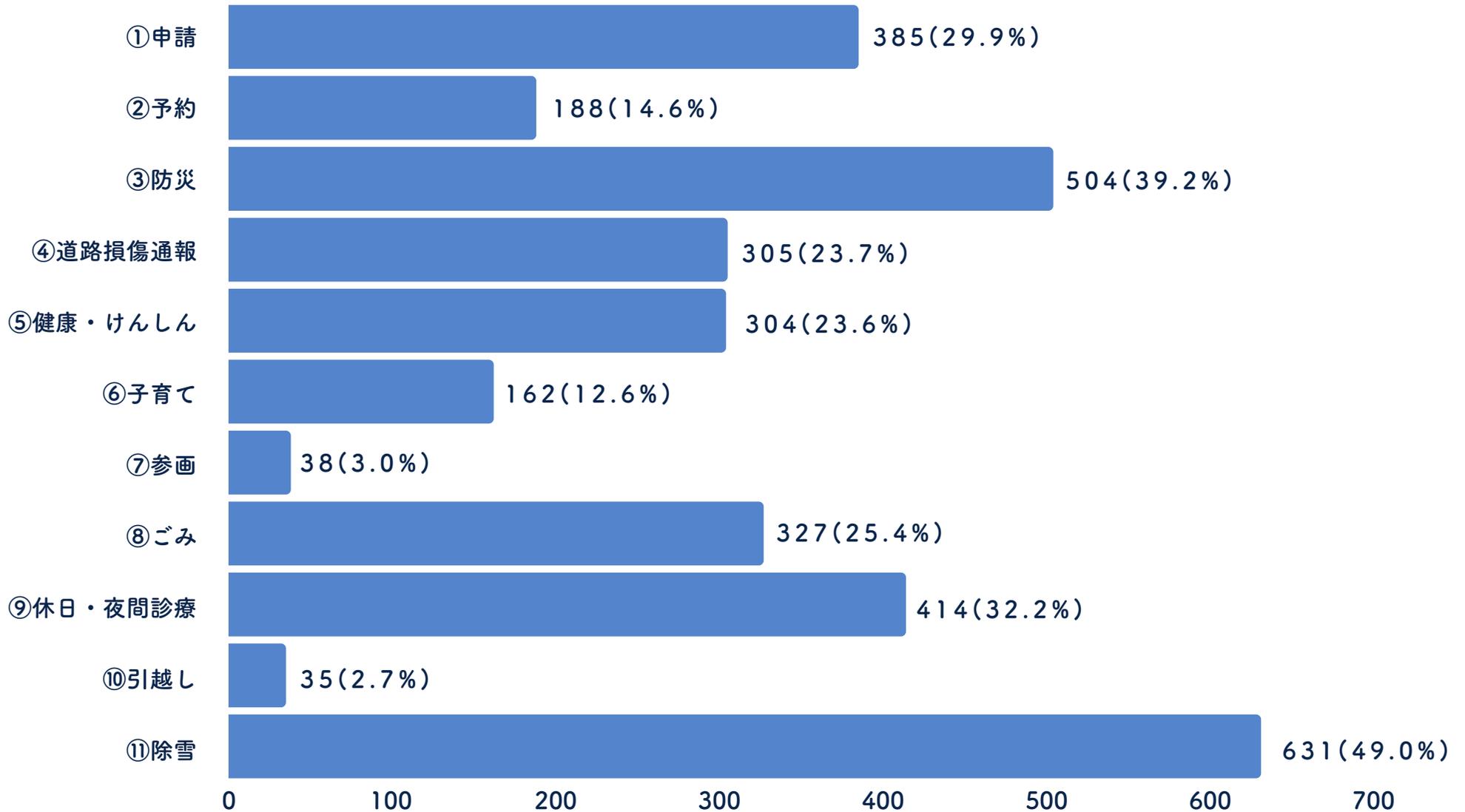
- 住所変更に係る手続きなど一通りパッケージで案内してもらえると助かる

#### • 除雪

- 除雪情報はもっと詳しく知りたい
- 除雪情報はきめ細かく発信してくれたら助かる



《 質問7-①：充実させてほしいメニュー 》 ※複数回答（3つまで）





## 《 質問7-②：充実させてほしい具体的な内容 》

### － 主なもの －

- **申請・予約**
  - 住所変更に係る手続きの案内
  - ごみの収集予約
  - 公共施設の利用申込み
- **防災**
  - 災害時の避難所開設情報
  - 道路の通行止め情報
- **健康・けんしん**
  - 簡単なエクササイズ動画などの配信
  - 検診日のカレンダー表示
- **子育て**
  - 給付金などの子育て支援情報
- **ごみ**
  - 大型ごみなどの分別情報
  - 粗大ごみの収集予約
- **休日・夜間診療**
  - 夜間診療の病院情報
- **除雪**
  - 除雪情報（予定や進捗状況など）
  - 通報機能



## 《 質問8：その他，函館市公式LINEについての意見 》

### － 主なもの －

#### • 肯定的な意見

- 分かりやすく便利で役立っている
- 情報配信が多くて満足
- リアルタイムの情報が得られて素晴らしい
- 市役所が身近に感じられて良い
- 市民が便利に暮らせるように取り組んでいるのがわかり、とても嬉しい

#### • 改善要望

- 配信を減らしてほしい
- 子どもを遊ばせる場所が少ないので小さなイベントでももっと告知してくれると良い
- 基本的な手続きや報告などはオンラインでできると助かる
- LINEの上手な活用法を教えてください
- 災害情報等は迅速な情報提供を望む

#### • 追加して欲しい機能

- イベントの種類を個人設定して通知を受け取れる機能
- 市民からの意見や要望を送信できる仕組み
- 市長からのメッセージなど
- 市役所の混雑予想や実際の混雑状況

《 質問 9 : 函館市公式LINEの満足度 》

回答人数

