



# 白老町LINE公式アカウント 満足度調査結果

---

令和7（2025）年3月

政策推進課 情報デジタル推進G



## 【目的】

令和6年3月に運用開始した町LINE公式アカウントについて、更なる行政サービス向上と利用者の満足度向上を目的としてアンケート調査を実施

1. 回答対象 町LINE公式アカウント利用者

2. 回答方法 専用フォーム(LoGoフォーム)から回答

※ R7.1.17、2.7、2.21にLINE配信にて周知

3. 回答期間 令和7年1月17日 から 2月25日 まで

4. 回答数 148件 回答率：約12.3%

※ R7.2.25時点友だち数1,302、ブロック数95 ▶ 対象数1,207

※  $148 \div 1207 \div 12.3\%$



# 調査結果（まとめ）

## 【総合満足度（5段階評価）】

平均満足度 **3.73**。**約59%**の方が概ね満足（※評価4・5の合算）。

## 【配信内容満足度（5段階評価）】

平均満足度 **3.64**。**約54%**の方が概ね満足（※評価4・5の合算）。

## 【配信時間】

通常のお知らせ、ゴミ出し通知ともに、**約83%**の方が「ちょうどよい」と回答。

## 【配信頻度】

**約74%**の方が「ちょうどよい」と回答。

## 【登録のきっかけ】

**半数以上**の方が広報誌をきっかけに登録。

## 【登録の理由】

「白老町に住んでいるから」や「イベント/行政情報を知りたいから」という方が多い。

## 【低評価の方の主な意見等】

- ・ 情報配信頻度/量が少ない。内容が薄い。
- ・ イベント情報や防犯・学校情報が不足。
- ・ 除雪車の出勤を事前通知や町への要望伝達機能の実装を要望。
- ・ 広報誌を補完する役割を期待。町HPの充実とLINEとの連携を強化してほしい。

## 【高評価の方の主な意見等】

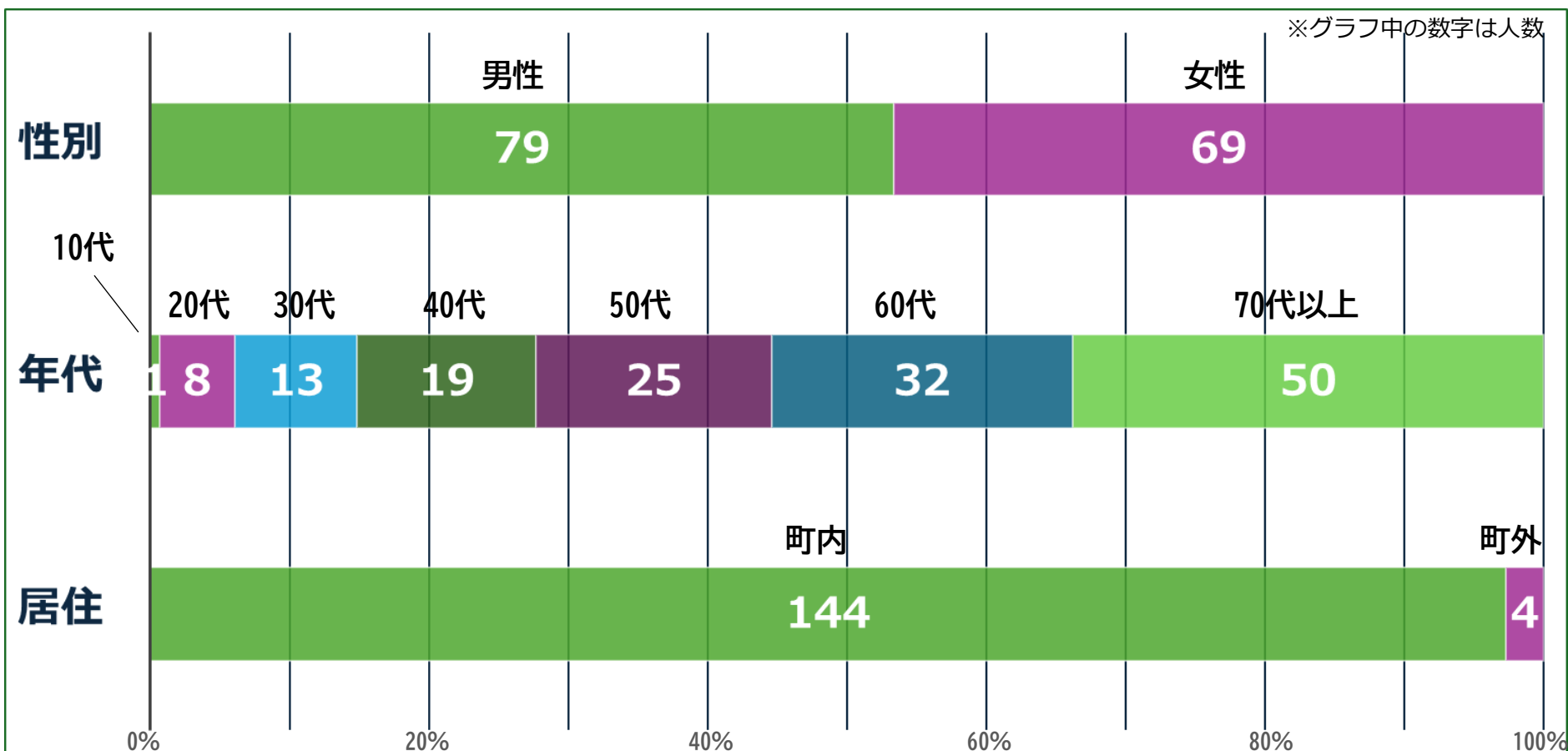
- ・ ゴミ出し通知が好評。
- ・ LINEの活用が便利、良い取り組みなので継続してほしい等の声。
- ・ イベント情報/除雪車出勤情報/防災情報/施設予約情報/子育て・医療関係情報の充実を。
- ・ オンライン申請による障害者の利便性向上を。

**回答詳細**

回答数：148件

回答率：約12.3%

※ R7.2.25時点友だち数1,302、ブロック数95 ▶ 対象数1,207



# 結果（総合満足度）

Q. 現在の白老町LINE公式アカウントの総合満足度を教えてください



5段階評価で、平均3.73でした。

| 項目         | 平均評価 | 評価分布 |   |    |    |    |
|------------|------|------|---|----|----|----|
|            |      | 1    | 2 | 3  | 4  | 5  |
| 全体         |      |      |   |    |    |    |
| 計(148人)    | 3.73 | 5    | 6 | 50 | 50 | 37 |
| 性別         |      |      |   |    |    |    |
| 男性(79人)    | 3.63 | 3    | 4 | 27 | 30 | 15 |
| 女性(69人)    | 3.84 | 2    | 2 | 23 | 20 | 22 |
| 年代         |      |      |   |    |    |    |
| 10代(1人)    | 4.00 |      |   |    | 1  |    |
| 20代(8人)    | 4.13 |      | 1 | 2  |    | 5  |
| 30代(13人)   | 3.92 |      |   | 5  | 4  | 4  |
| 40代(19人)   | 3.47 | 1    | 3 | 7  | 2  | 6  |
| 50代(25人)   | 3.68 |      | 2 | 11 | 5  | 7  |
| 60代(32人)   | 4.00 |      |   | 5  | 22 | 5  |
| 70代以上(50人) | 3.56 | 4    |   | 20 | 16 | 10 |

約59%の方が概ね満足しています（※評価4・5の合算）

# 結果（配信内容満足度）

## Q. 配信内容の満足度を教えてください



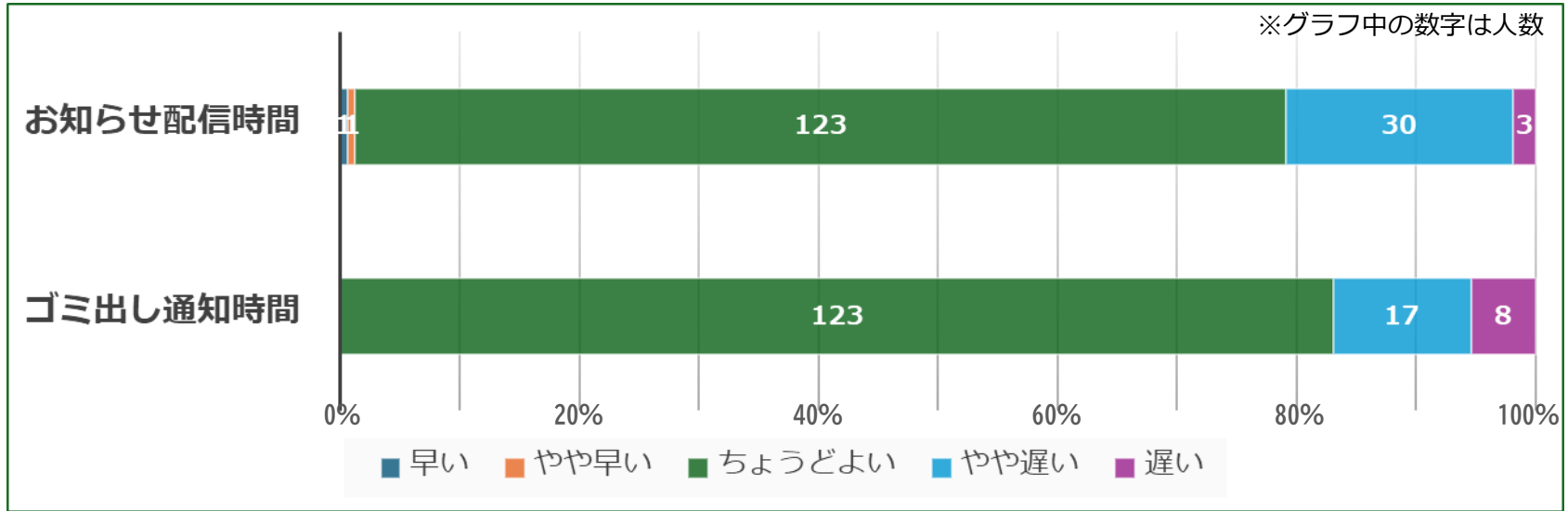
5段階評価で、平均3.64でした。

| 項目         | 平均評価 | 評価分布 |   |    |    |    |
|------------|------|------|---|----|----|----|
|            |      | 1    | 2 | 3  | 4  | 5  |
| 全体         |      |      |   |    |    |    |
| 計(148人)    | 3.64 | 6    | 6 | 56 | 47 | 33 |
| 性別         |      |      |   |    |    |    |
| 男性(79人)    | 3.53 | 4    | 4 | 30 | 28 | 13 |
| 女性(69人)    | 3.77 | 2    | 2 | 26 | 19 | 20 |
| 年代         |      |      |   |    |    |    |
| 10代(1人)    | 4.00 |      |   |    | 1  |    |
| 20代(8人)    | 3.88 |      | 2 | 1  | 1  | 4  |
| 30代(13人)   | 3.77 |      |   | 7  | 2  | 4  |
| 40代(19人)   | 3.53 | 1    | 2 | 8  | 2  | 6  |
| 50代(25人)   | 3.60 | 2    |   | 11 | 5  | 7  |
| 60代(32人)   | 3.78 |      | 2 | 8  | 17 | 5  |
| 70代以上(50人) | 3.54 | 3    |   | 21 | 19 | 7  |

約54%の方が概ね満足しています（※評価4・5の合算）

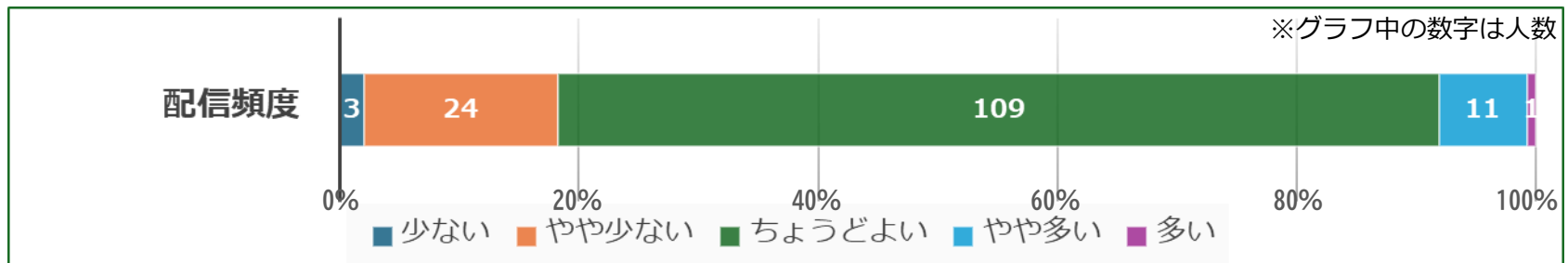
# 結果（配信時間・配信頻度）

**Q. 配信時間について教えてください** ※通常のお知らせは毎週金曜日17時、ゴミ出し通知は前日18時



約83%の方が「ちょうどよい」と答えています。

**Q. 配信頻度について教えてください** ※通常のお知らせは毎週金曜日17時

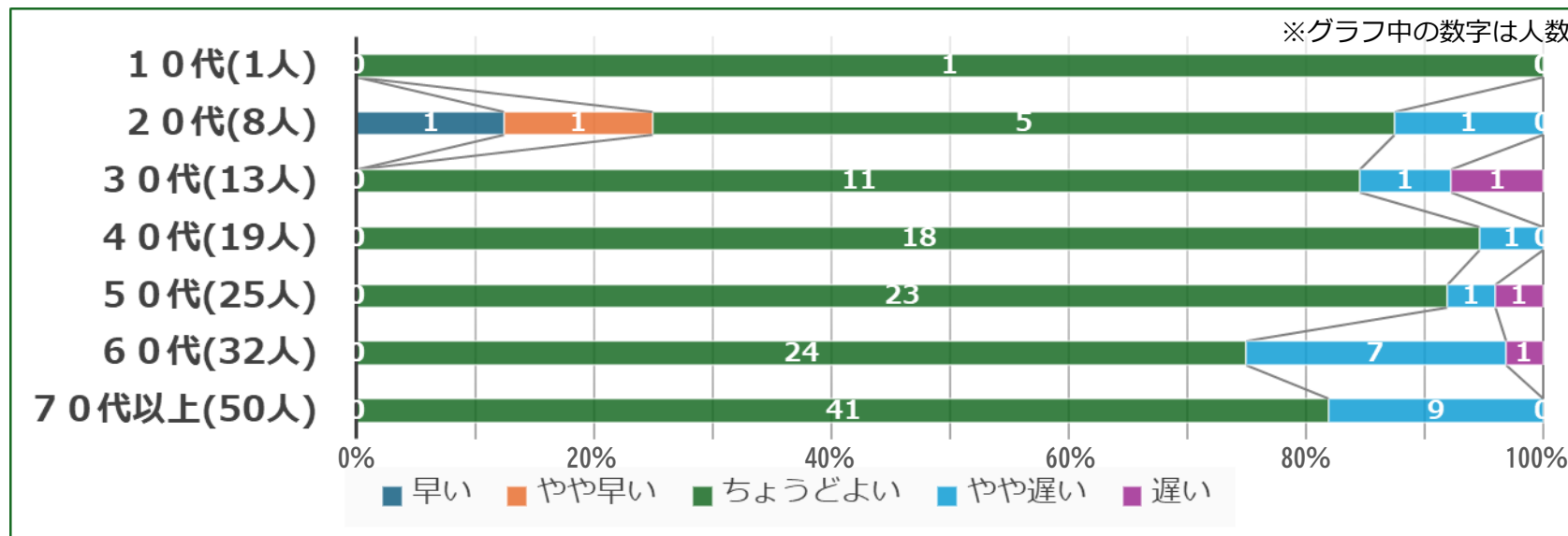
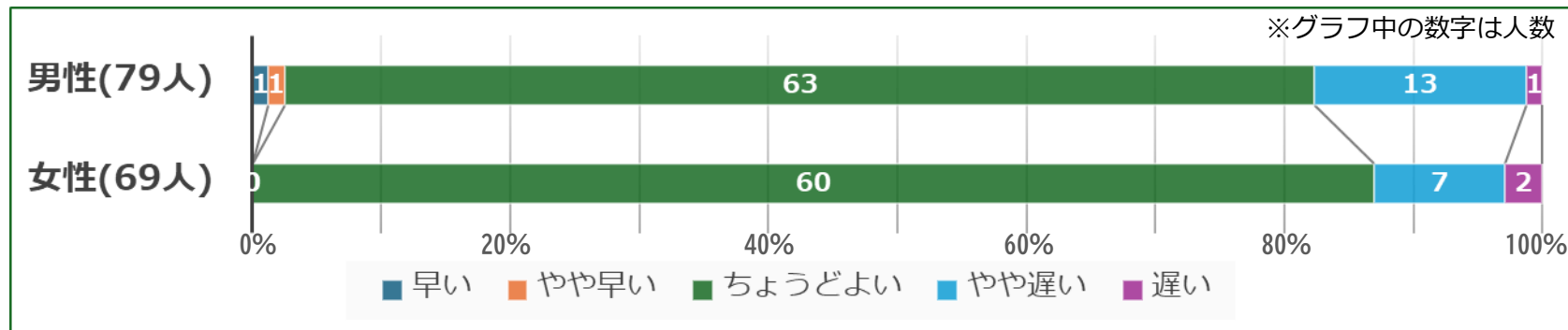


約74%の方が「ちょうどよい」と答えています。

# 結果（お知らせ配信時間 詳細）

## Q. お知らせ配信時間について教えてください

※通常のお知らせは毎週金曜日17時



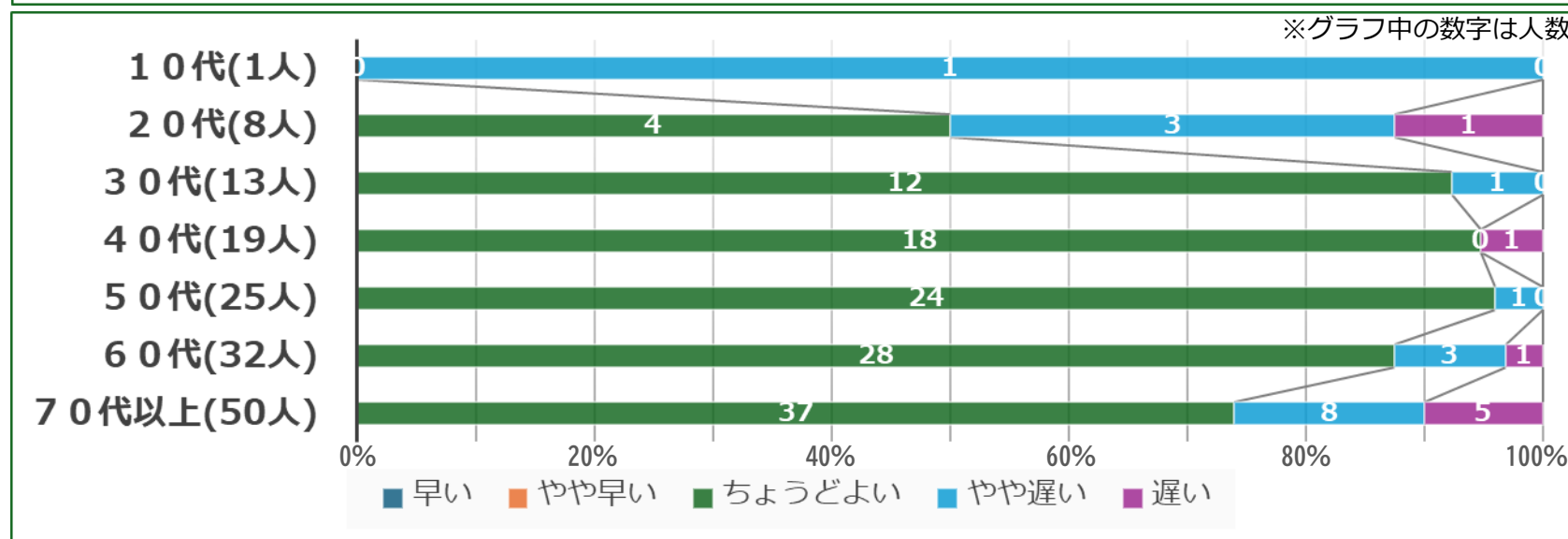
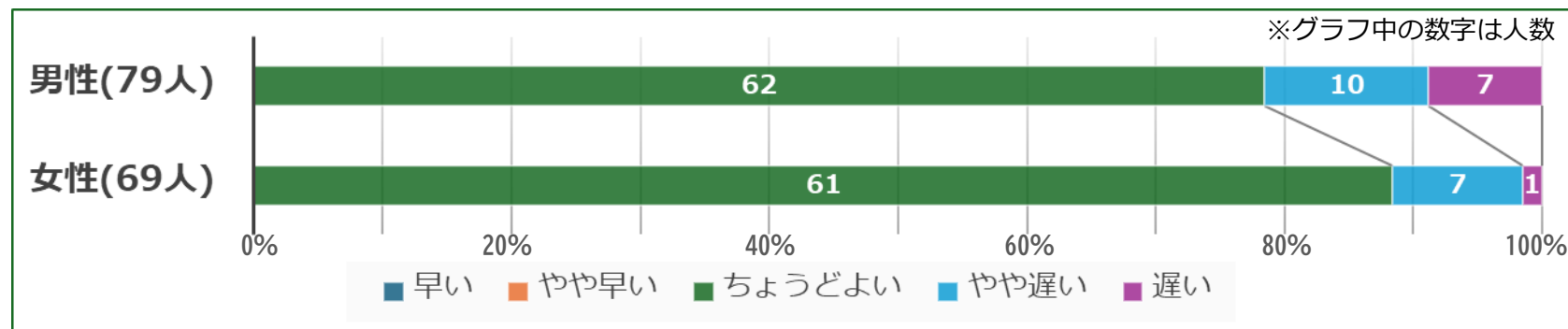
◆性別や年代による傾向の差はあまり見られませんでした、**大半の方は「ちょうどよい」と感じています。**

◆60代以上の方は、他の世代に比べて配信時間が遅いと感じている方がやや多い。

# 結果（ゴミ出し通知時間 詳細）

## Q. ゴミ出し通知時間について教えてください

※ゴミ出し通知は前日18時

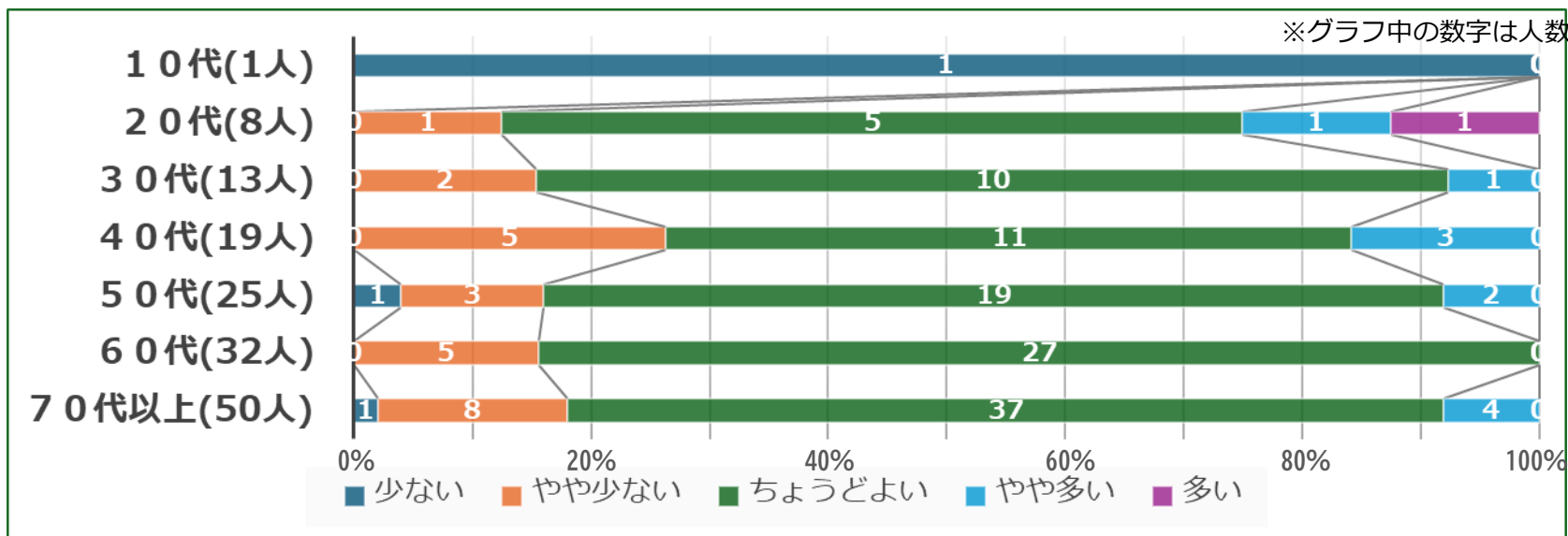
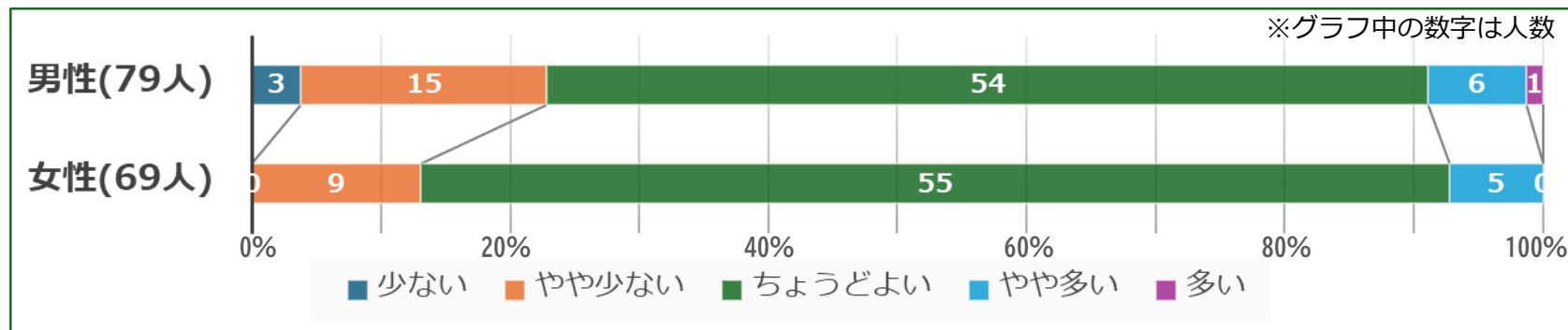


◆性別や年代による傾向の差はあまり見られませんでした、**大半の方は「ちょうどよい」と感じています。**

◆20代以下と70代以上の方は、他の世代に比べてゴミ出し通知時間が遅いと感じている方がやや多い。

# 結果（配信頻度 詳細）

## Q. 配信頻度について教えてください



◆性別や年代による傾向の差はあまり見られませんでした、**大半の方は「ちょうどよい」と感じています。**

# 結果（登録のきっかけ）

## Q. 何を見たことがきっかけで登録しましたか（複数回答可）

| 項目       | 計(人) | 全体(148人) | 男性(79人) | 女性(69人) | 10代(1人) | 20代(8人) | 30代(13人) | 40代(19人) | 50代(25人) | 60代(32人) | 70代以上(50人) |
|----------|------|----------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|------------|
| 広報誌      | 79   | 53%      | 59%     | 46%     |         | 50%     | 54%      | 42%      | 44%      | 50%      | 66%        |
| HP       | 21   | 14%      | 14%     | 14%     |         | 13%     | 31%      | 16%      | 12%      | 16%      | 10%        |
| 町内会回覧    | 20   | 14%      | 13%     | 14%     | 100%    |         | 8%       | 16%      | 16%      | 9%       | 16%        |
| SNS      | 18   | 12%      | 10%     | 14%     |         | 25%     |          | 11%      | 24%      | 9%       | 10%        |
| チラシ・ポスター | 12   | 8%       | 5%      | 12%     |         | 25%     | 8%       | 11%      | 4%       | 16%      | 2%         |
| 窓口       | 10   | 7%       | 8%      | 6%      |         |         | 31%      | 5%       | 16%      |          | 2%         |
| イベント関係   | 7    | 5%       | 6%      | 3%      |         |         |          |          | 12%      | 6%       | 4%         |
| 新聞       | 3    | 2%       | 4%      |         |         |         | 8%       | 5%       | 4%       |          |            |

◆男女ともに**広報誌を見たことがきっかけで登録した方が大半を占めています。**

◆広報誌以外では、町内会回覧やオンライン（ホームページ（HP）、SNS）上の情報をきっかけに登録された方が多い。

# 結果（登録理由）

## Q. 登録した理由を教えてください（複数回答可）

| 項目                              | 計(人) | 全体(148人) | 男性(79人) | 女性(69人) | 10代(1人) | 20代(8人) | 30代(13人) | 40代(19人) | 50代(25人) | 60代(32人) | 70代以上(50人) |
|---------------------------------|------|----------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|------------|
| 自分や親族が白老町に住んでいるから               | 116  | 78%      | 71%     | 87%     | 100%    | 88%     | 92%      | 63%      | 84%      | 88%      | 70%        |
| 白老町のイベント情報を知りたいから               | 85   | 57%      | 52%     | 64%     |         | 38%     | 54%      | 42%      | 68%      | 59%      | 62%        |
| 白老町の行政情報が知りたいから                 | 71   | 48%      | 51%     | 45%     |         | 25%     | 54%      | 47%      | 40%      | 50%      | 54%        |
| ゴミ出し通知機能を利用したいから                | 52   | 35%      | 30%     | 41%     |         | 63%     | 23%      | 37%      | 44%      | 38%      | 28%        |
| ゴミの分別に関する機能（チャットボット・検索）を利用したいから | 30   | 20%      | 16%     | 25%     |         | 25%     | 38%      | 21%      | 28%      | 16%      | 14%        |
| 通報機能を利用したいから                    | 24   | 16%      | 23%     | 9%      |         |         | 23%      | 11%      | 16%      | 13%      | 22%        |
| 電子申請機能を利用したいから                  | 10   | 7%       | 9%      | 4%      |         |         | 15%      | 5%       | 12%      | 9%       | 2%         |
| その他 ※知人の勧め等                     | 3    | 2%       | 3%      | 1%      |         |         |          | 11%      |          |          | 2%         |

◆男女ともに「白老町に住んでいるから」という理由や「イベント情報/行政情報を知りたいから」という理由で登録した方が多い。

◆20代の方は、「ゴミ出し通知機能」を理由に登録した方が他の世代比べて多い。

◆30代の方は、「ゴミ分別チャットボット」を理由に登録した方が他の世代比べてやや多い。

# 結果（情報入手ツール）

## Q. LINE以外で町の情報を得る方法を教えてください（複数回答可）

| 項目           | 計(人) | 全体(148人) | 男性(79人) | 女性(69人) | 10代(1人) | 20代(8人) | 30代(13人) | 40代(19人) | 50代(25人) | 60代(32人) | 70代以上(50人) |
|--------------|------|----------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|------------|
| 広報誌          | 118  | 80%      | 73%     | 87%     | 0%      | 100%    | 69%      | 63%      | 80%      | 84%      | 84%        |
| 町内会回覧        | 85   | 57%      | 54%     | 61%     | 100%    | 38%     | 38%      | 68%      | 56%      | 53%      | 64%        |
| 新聞           | 43   | 29%      | 35%     | 22%     | 0%      | 38%     | 31%      | 26%      | 20%      | 22%      | 38%        |
| HP           | 43   | 29%      | 28%     | 30%     | 0%      | 50%     | 62%      | 53%      | 36%      | 19%      | 12%        |
| 親戚・知人等からの口コミ | 26   | 18%      | 19%     | 16%     | 0%      | 13%     | 31%      | 26%      | 20%      | 19%      | 10%        |
| チラシ・ポスター     | 24   | 16%      | 14%     | 19%     | 0%      | 38%     | 15%      | 11%      | 24%      | 16%      | 12%        |
| Instagram    | 23   | 16%      | 13%     | 19%     | 100%    | 25%     | 46%      | 16%      | 20%      | 16%      | 2%         |
| YouTube      | 7    | 5%       | 9%      | 0%      | 100%    | 13%     | 0%       | 5%       | 8%       | 0%       | 4%         |
| X（旧Twitter）  | 5    | 3%       | 6%      | 0%      | 0%      | 25%     | 0%       | 0%       | 8%       | 3%       | 0%         |
| Facebook     | 3    | 2%       | 1%      | 3%      | 0%      | 0%      | 8%       | 0%       | 0%       | 3%       | 2%         |

◆男女ともに**広報誌や町内会回覧で町の情報を得ている方が多い**。また、年代が高い程、広報誌と町内会回覧の手段に大きく依存しています。

◆30～40代の方は、他の世代に比べて、広報誌から情報を得ている方がやや少ないが、**ホームページ(HP)から情報を得ている方は多い**。

◆30代以下の若い世代の方は、他の世代に比べて、**InstagramやYoutubeを活用**して情報を得ています。

◆20代の方は、他の世代に比べて**チラシ・ポスターやXを活用**して情報を得ています。

# 結果（自由記入欄の意見・要望のまとめ）

## 満足度評価が低い（１・２）方の主な意見・要望

1. 情報発信の不足・偏り ▶ 配信頻度・量が少ない。内容が薄い・偏っている。  
町民向けの**イベント情報**や**防犯・学校情報**が不足。
2. 機能追加要望 ▶ **除雪車の出動を事前通知**。 町への要望伝達機能。
3. その他 ▶ 広報誌を補完する役割を期待。町HPの充実とLINEとの連携を強化。

## 満足度評価が高い（３～５）方の主な意見・要望

～肯定的な意見～

1. ゴミ出し通知が好評 ▶ 「忘れず出せて助かる」、「ありがたい」などの声多数。
2. LINEの活用が便利 ▶ 「以前より暮らしやすくなった」、「良い取り組みなので継続してほしい」、「これからも生活に役立つ情報を配信し続けてほしい」。

～要望～

- ◆ **イベント情報**配信の充実
- ◆ **除雪車出動情報**の充実（出動通知機能）
- ◆ 防災情報の発信強化（クマ出没・事故・火災・**防犯・休校情報**の配信・速報）
- ◆ 施設予約情報の充実（予約状況のリアルタイム確認、予約申込機能）
- ◆ 子育て・医療関係情報提供（予防接種・健診情報、子ども施設の休館情報、病院情報）
- ◆ 障がい者の利便性向上（福祉関係申請等のオンライン化）