

市 LINE 公式アカウントと広報なすからすやまに関するアンケート調査結果

【概要】

調査目的：「市民ニーズに対応した広報活動」及び「より効果的な情報発信」の在り方を検討し、よりよい情報発信を実現する。

調査機関：令和8年2月1日（日）～令和8年2月28日（土）

調査対象：市民及び市外の市 LINE 公式アカウントユーザー・広報なすからすやまの読者

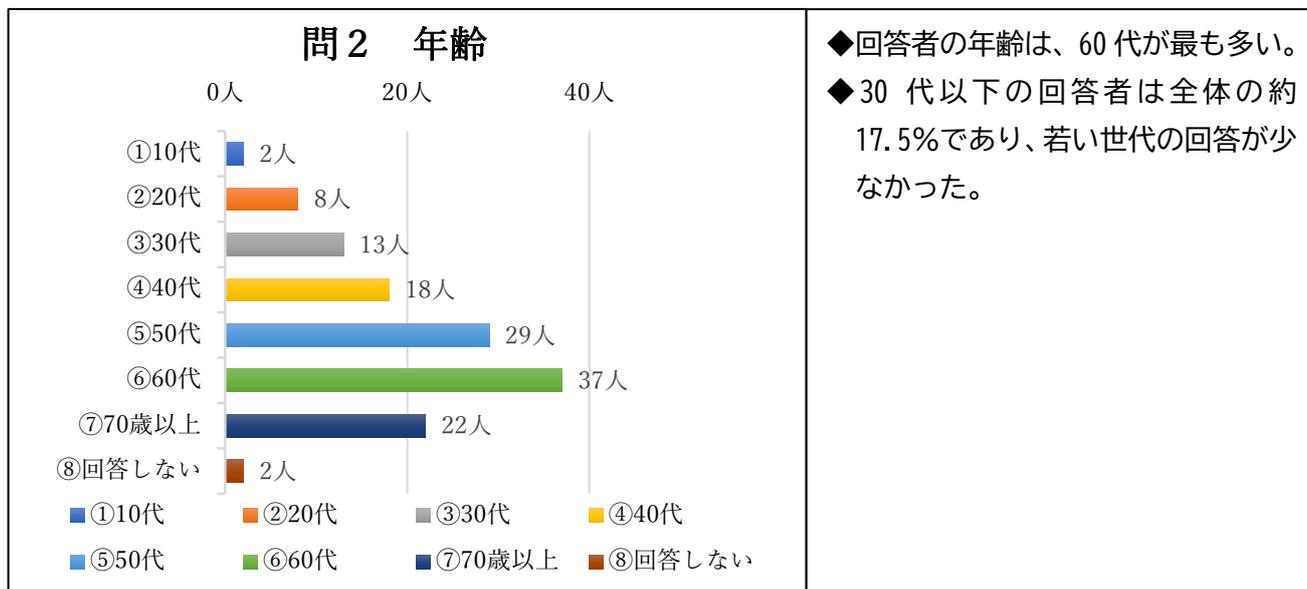
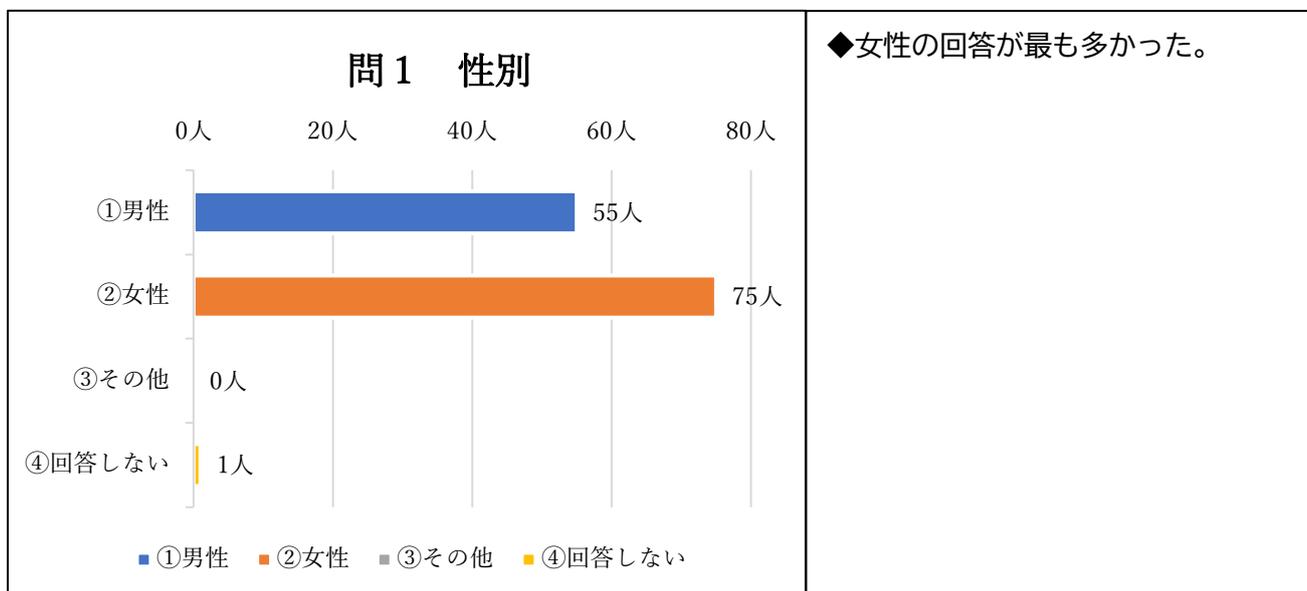
調査方法：市 LINE 公式アカウント上でのアンケート実施

周知方法：市ホームページ、お知らせ版2月1日号、広報なすからすやま2月号、市 LINE

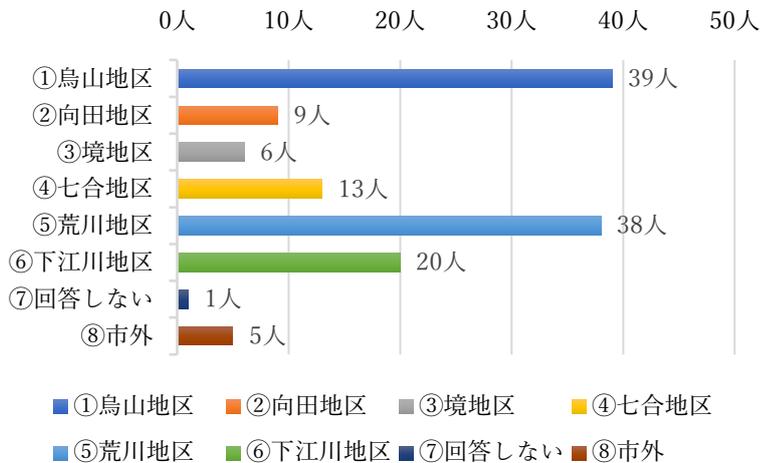
回答者数：131人

【結果】

問1～問5は基本的事項に関する設問

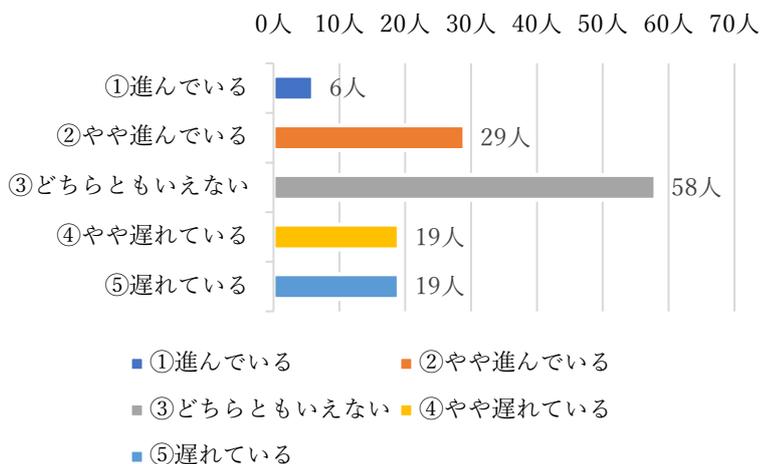


問3 居住地区



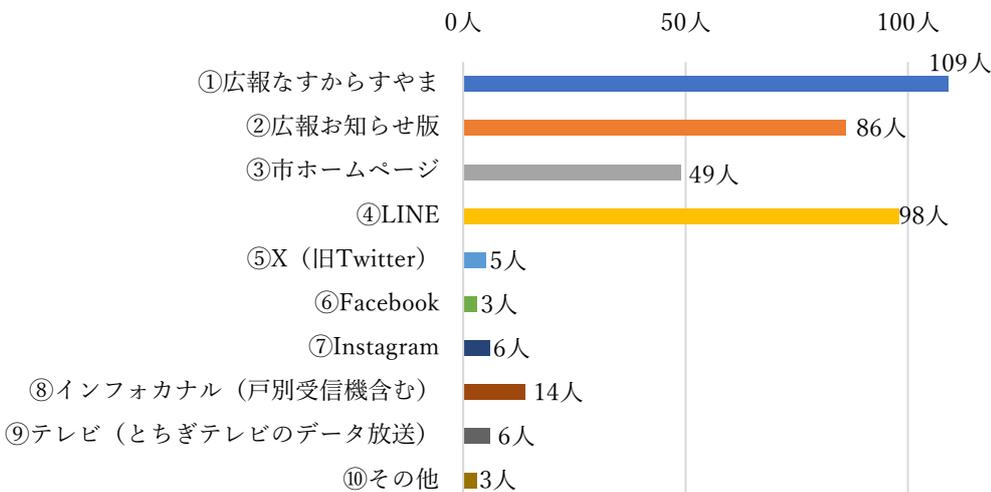
- ◆回答はほぼ市民からのものであった。
- ◆烏山地区、荒川地区の回答者が多く、ほぼ同じ回答数だった。

問4 協働のまちづくり



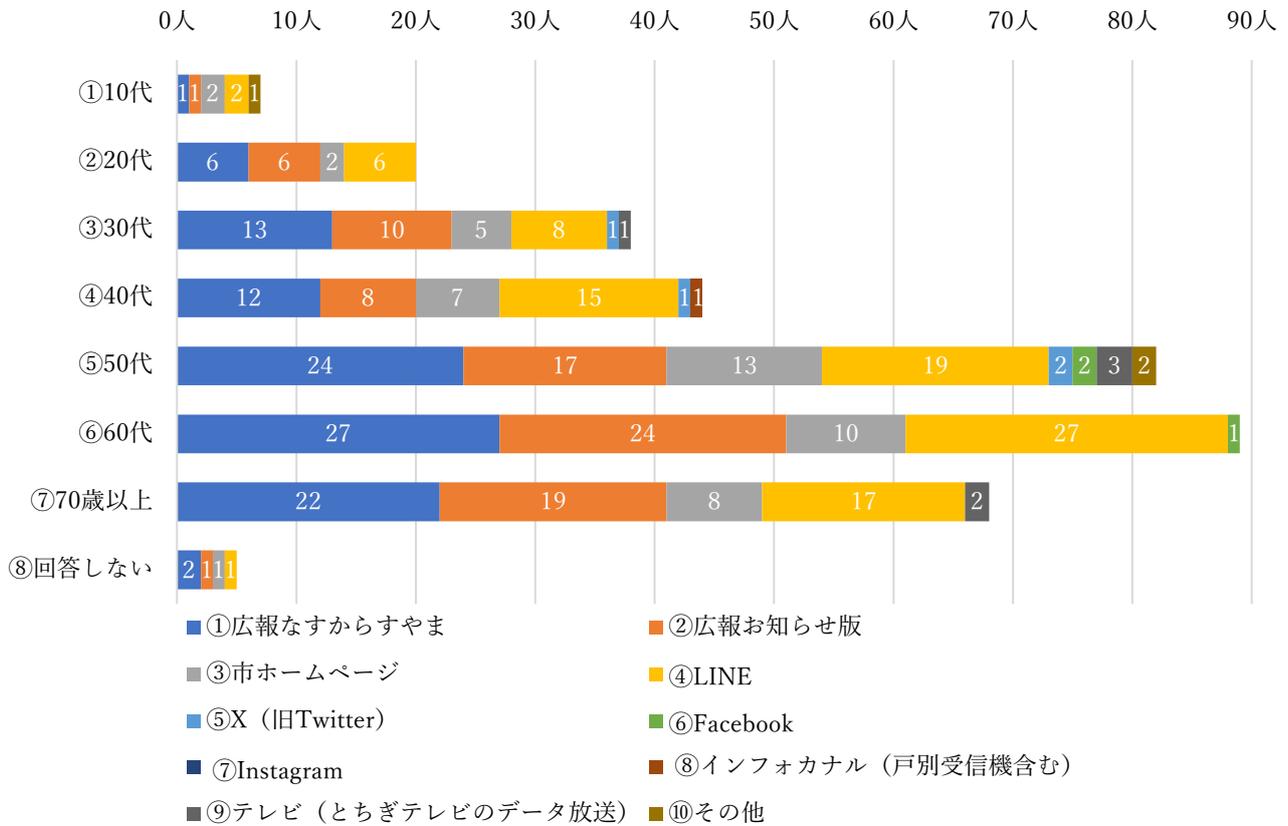
- ◆「どちらともいえない」という回答が全体の約44%で最も多かった。
- ◆「進んでいる」「やや進んでいる」と回答した人数より、「遅れている」「やや遅れている」と回答した人数がわずかに多い。

問5 市からの情報の入手方法（複数回答可）



- ◆「広報なすからすやま」、「LINE」、「広報お知らせ版」の3つの情報発信媒体が、市の情報入手手段として多く用いられている。

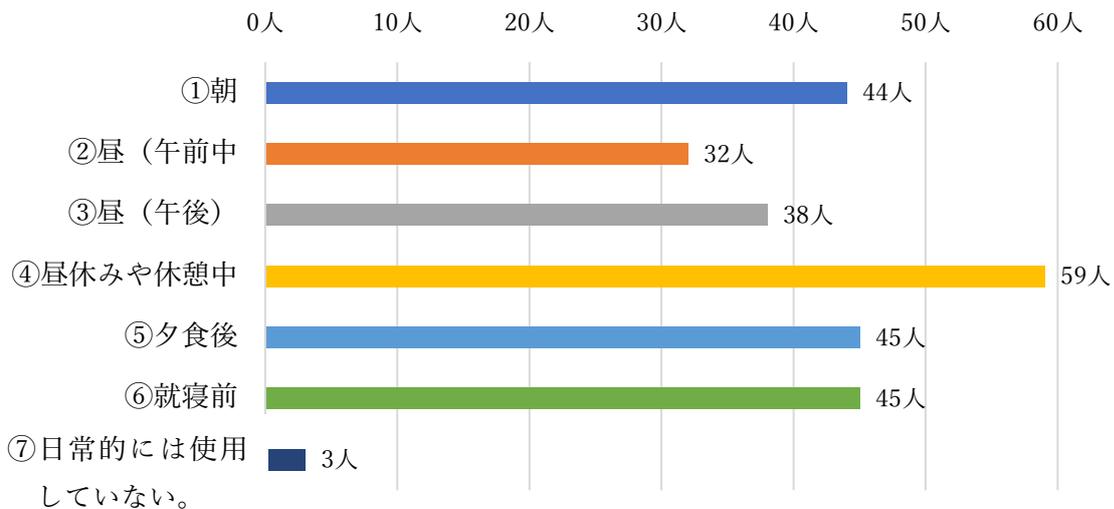
クロス集計 市からの情報の入手方法（複数回答可）（年代別）



◆どの年代でも、「広報なすからすやま」「広報お知らせ版」「LINE」の利用数が多い。

問6～問15は市LINE公式アカウントに関する設問。

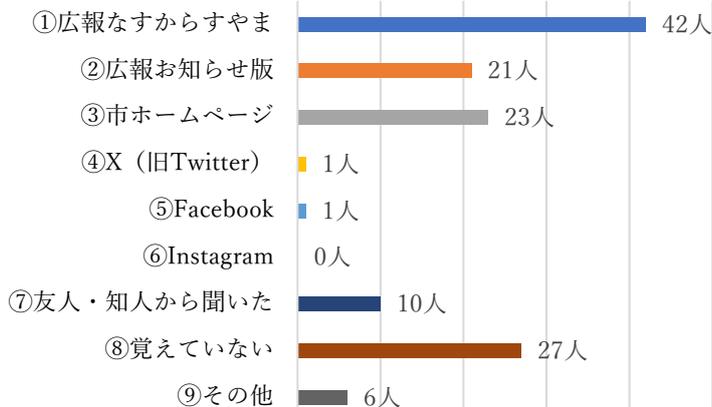
問6 利用時間帯（複数選択可）



◆LINE を利用している時間帯は、「昼休みや休憩中」が多い。

問7 市のLINEを知った方法

0人 10人 20人 30人 40人 50人

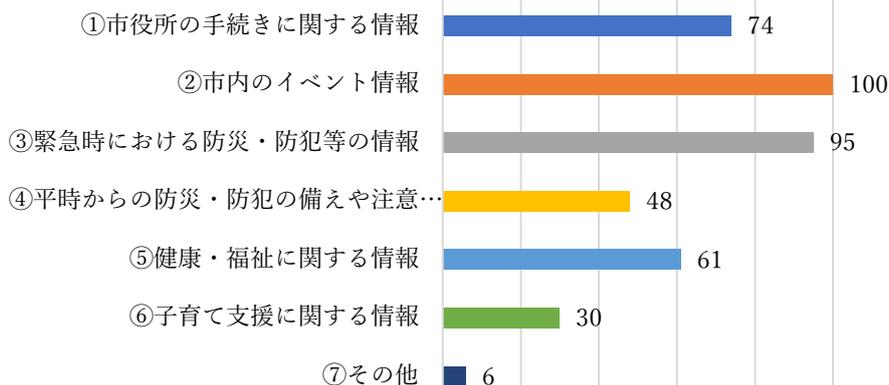


◆「広報なすからすやま」で知ったという回答が最も多い。

◆「その他」の回答では、新型コロナウイルスワクチン接種の際に知ったという意見が複数見られる。

問8 市のLINEに求めること（複数選択可）

0 20 40 60 80 100 120

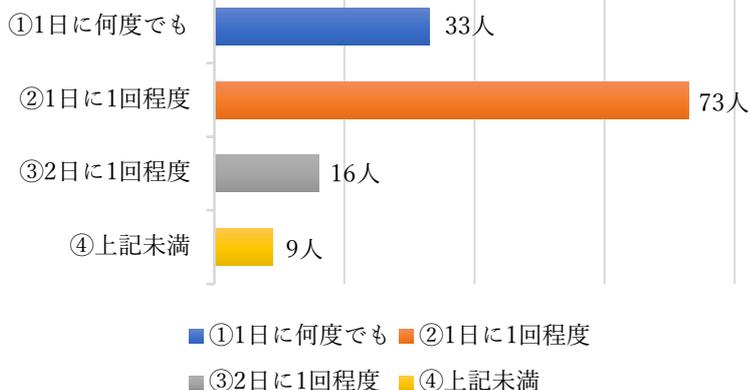


◆「市内のイベント情報」が最も多く、次いで「緊急時における防災・防犯等の情報」が多かった。

◆「その他」の回答では、選挙の開票速報を求めるものがあった。

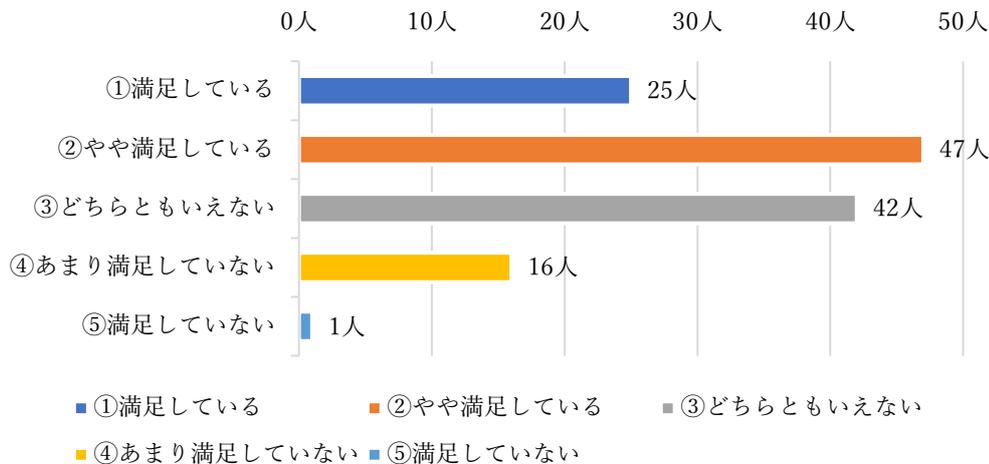
問9 望ましい配信頻度

0人 20人 40人 60人 80人



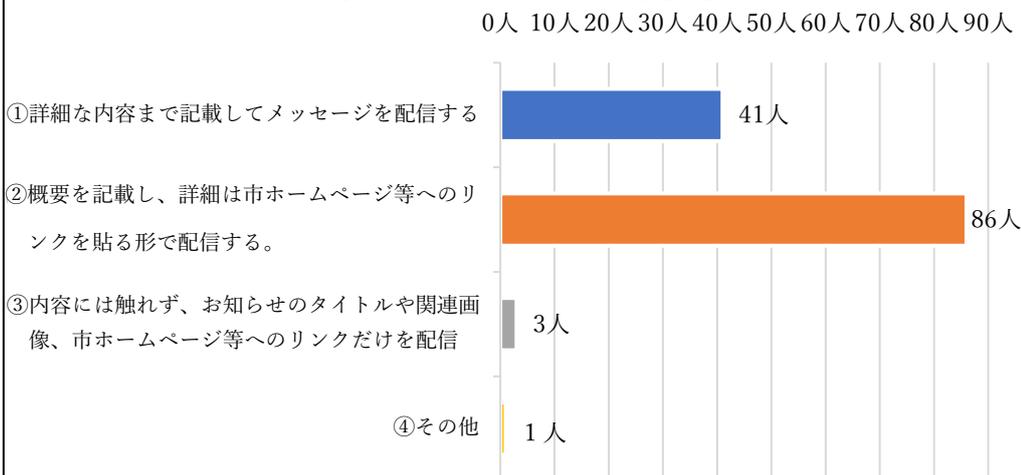
◆全体の約55%が「1日に1回程度」の配信頻度を望ましいと回答している。

問10 配信内容の満足度



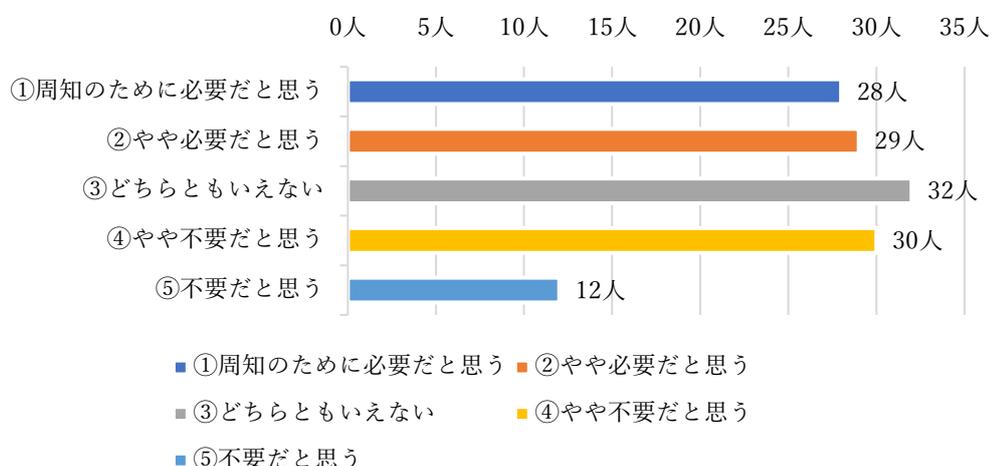
- ◆「やや満足している」「どちらともいえない」が特に多い。
- ◆不満を抱いている人数は多くないが、満足もしていない人が多い。

問11 望ましい配信形態



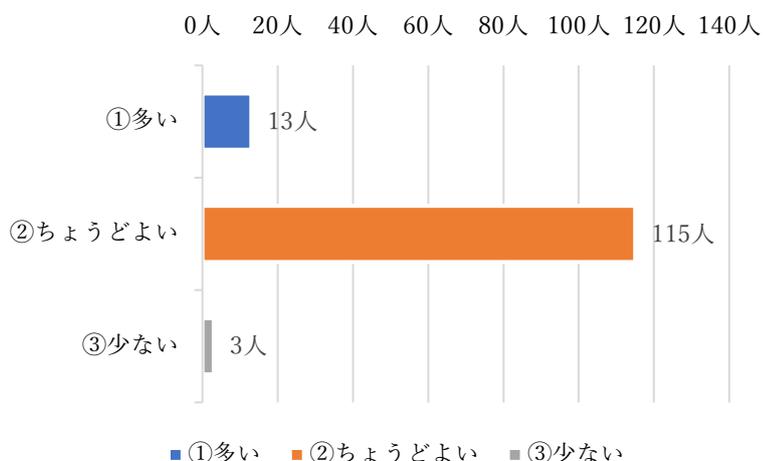
- ◆「概要を記載し、詳細は市ホームページ等へのリンクを貼る形で配信する」が多い。
- ◆フレックスメッセージ(画像を主体としたもの)を活用し、文章量を減らすのが効果的と考えられる。

問12 同一メッセージの複数回配信について



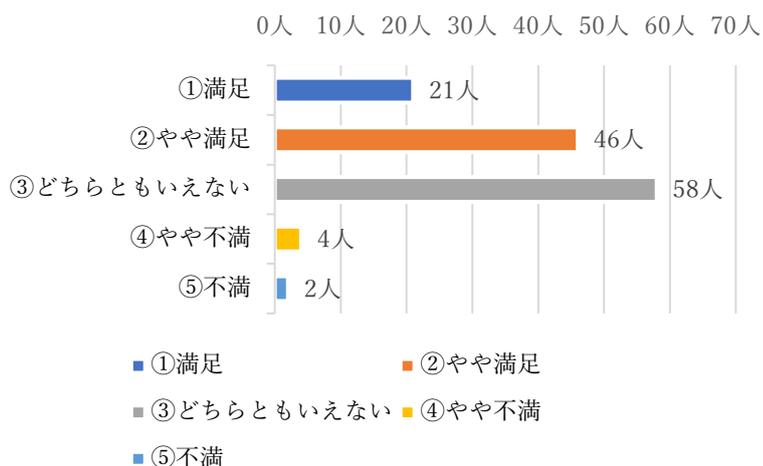
- ◆「不要だと思う」以外の回答数がほぼ横並びとなっている。
- ◆同一メッセージの複数回配信は、一定の理解は得ながらも、不満を感じさせるものと思われる。

問13 LINEの文字量



- ◆「ちょうどよい」という回答がもっとも多く、全体の約 87%を占める。
- ◆本アカウントにおいてはフレックスメッセージを活用しているため、文字量を少なくする取り組みの効果が出ていると思われる。

問14 オンライン手続きの満足度



- ◆回答の約 44%が「どちらともいえない」という回答。
- ◆「満足」の回答を増やすためには、LINE 上でのオンライン手続きを充実させる必要があると思われる。

問 15 LINE についての意見・要望

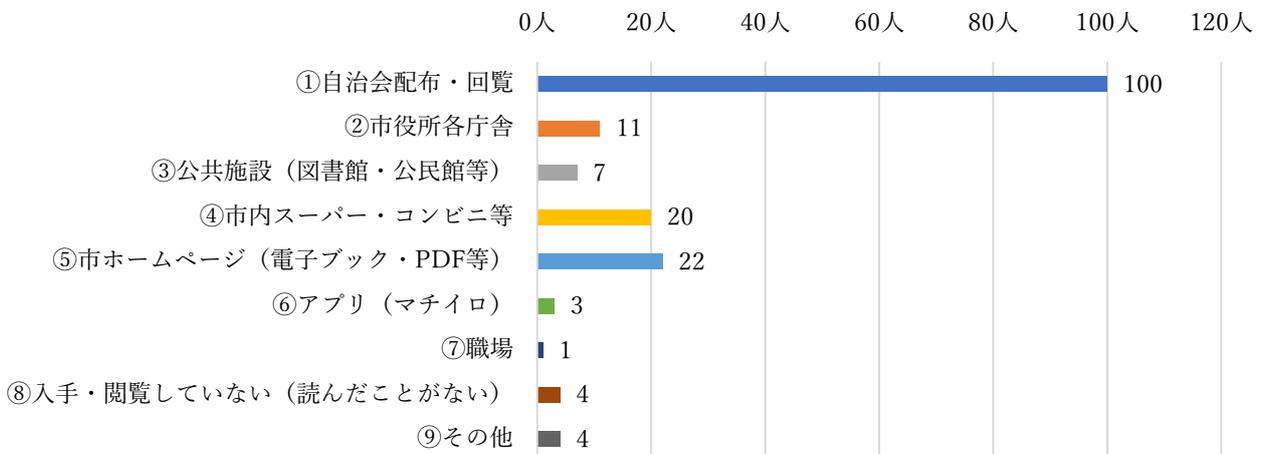
(一部抜粋)

- ・イベント（烏山線、山あげ、烏山城、山あげ会館前でのマルシェ、軽トラ市など）の開催日程の告知はなるべく早めにして欲しい。
- ・AI を使って、返答機能を入れて欲しい。
- ・市民が使いやすいホームページを作り、LINE からアクセス出来る様にする等工夫してほしい。LINE が情報過多だと、見る気が失せてしまう。

- ◆イベントに関する早期の情報発信を求める要望や、ホームページへのアクセス起点としての LINE 使用を求める要望が見られた。
- ◆AI によるチャットボット機能を求める要望もあった。

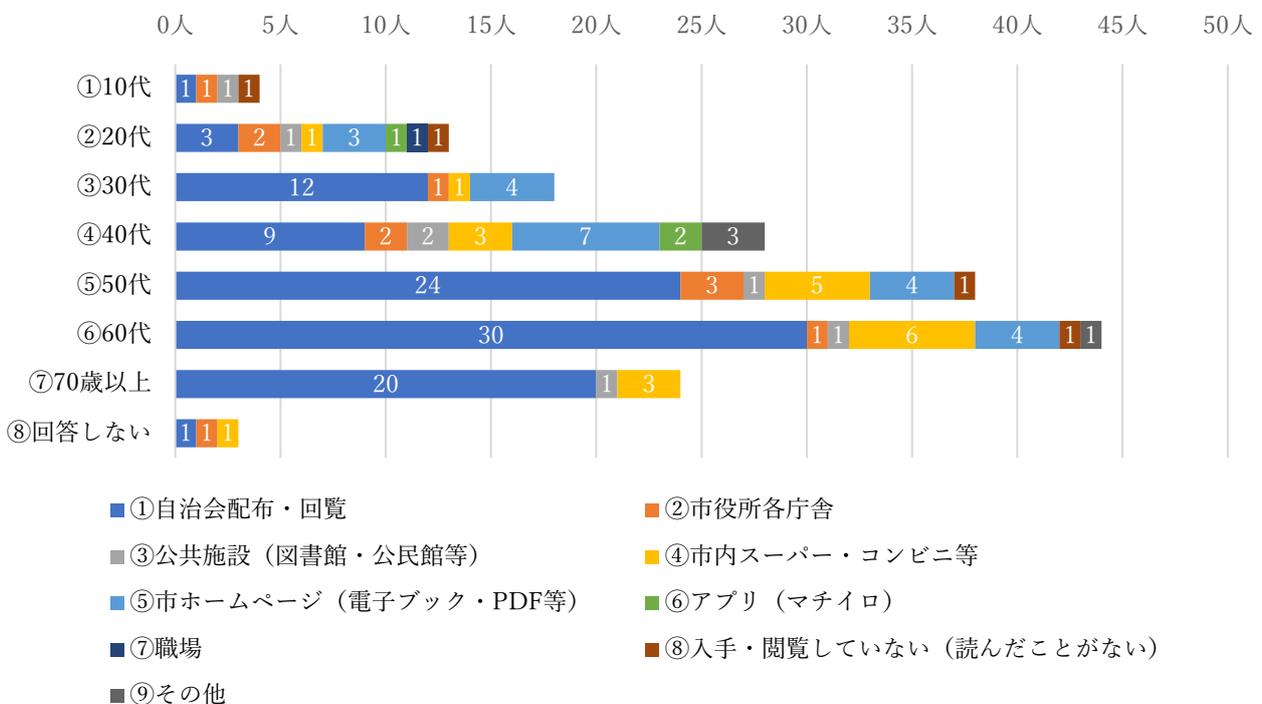
問 16～問 24 は広報なすからすやまに関する設問。

問16 広報なすからすやまの入手・閲覧（複数選択可）



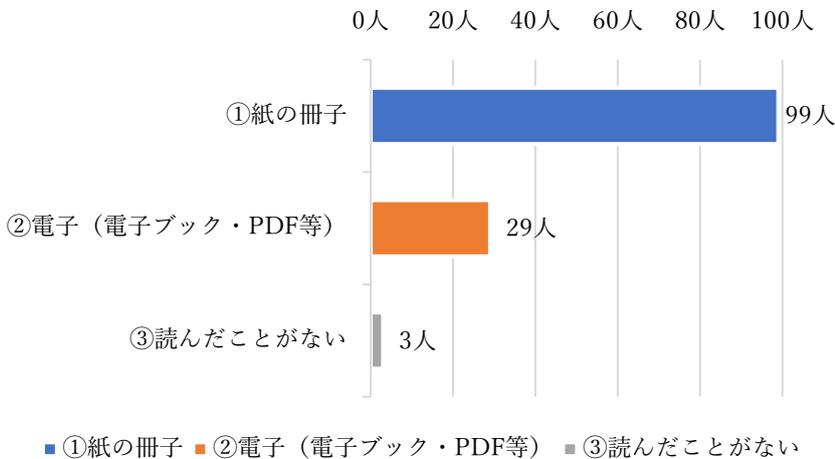
- ◆「自治会配布・回覧」で入手・閲覧している回答が群を抜いて多い。
- ◆その他の閲覧方法として、市がLINEで発信した電子ブックのリンクから、ホームページ等を経由せず直接閲覧している、というものがあつた。
- ◆「入手・閲覧していない（読んだことがない）」の回答が4人となっているが、うち1人は後の設問で「ほとんど毎月読む」という回答をしている。

クロス集計 問16 広報なすからすやまの入手・閲覧（複数選択可）（年代別）



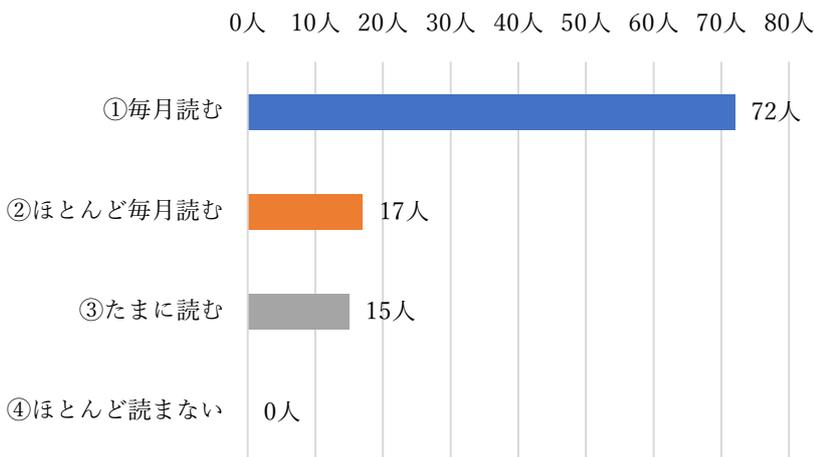
- ◆多くの年代で「自治体配布・回覧」が広報なすからすやまの入手方法として多くを占めている。

問17 広報なすからすやまを読む媒体



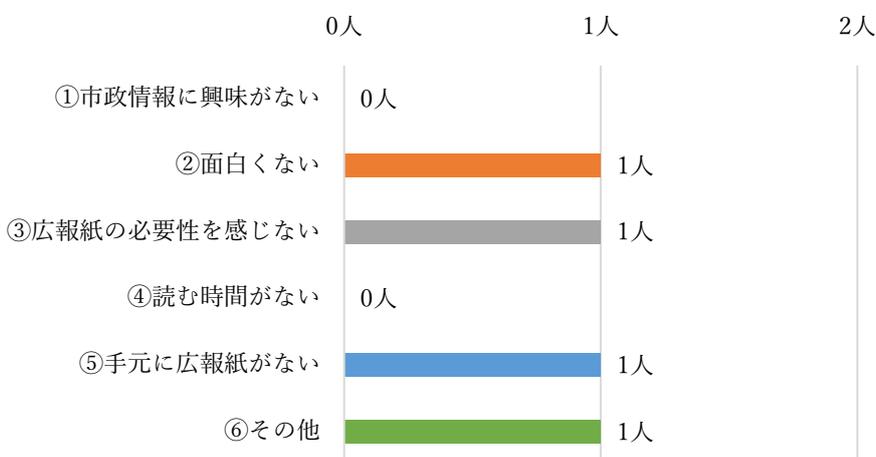
- ◆回答者の約75%が「紙の冊子」で読んでいる。
- ◆問16で「読んだことがない」と回答された1名が、本設問では「紙の冊子」を選択されているため、前設問と「読んだことがない」の回答者数にズレがある。

問18 広報なすからすやまを読む頻度



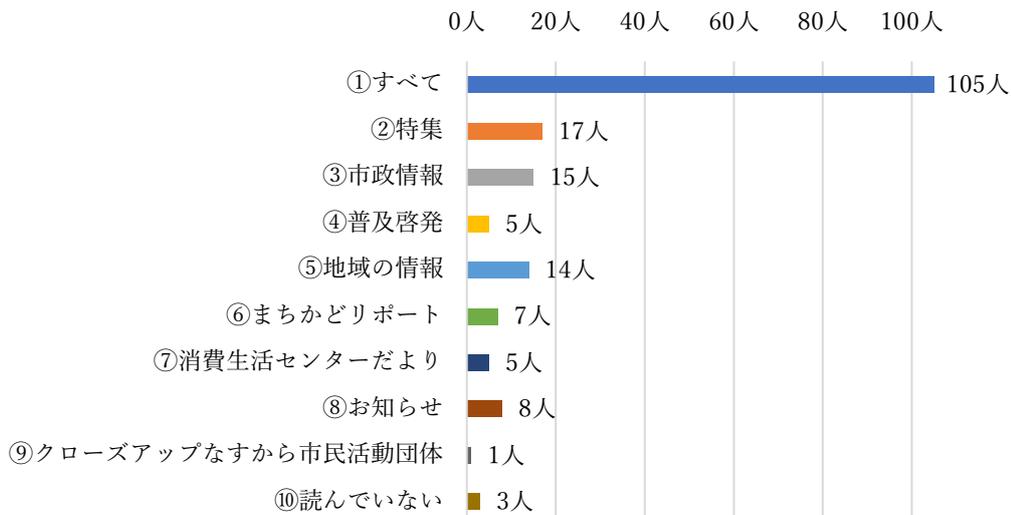
- ◆「毎月読む」で読む人が大多数である。
- ◆本設問の回答対象外となる問17で「読んだことがない」と回答した3人を差し引いても、24人が未回答。アンケートの仕様上、必須の質問項目にしなかったために、回答漏れが発生したものと思われる。

問19 広報なすからすやまを読まない理由



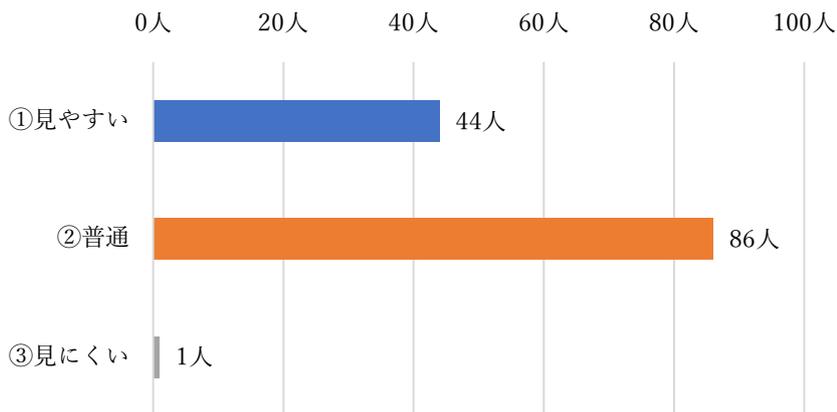
- ◆「その他」は、「広報紙の情報が身近なものに思えない」というものであった。
- ◆「面白くない」を選択した回答者は、前の設問で広報なすからすやまを「ほとんど毎月読む」と回答しており、実際の回答者は3人となる。

問20 どの紙面を読むか（複数選択可）



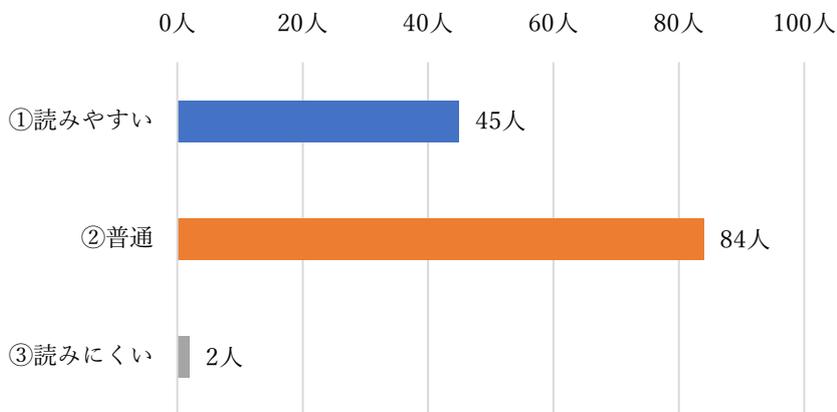
◆回答者の大部分が「すべて」の紙面を読むと回答している。

問21-1 広報なすからすやまのデザイン



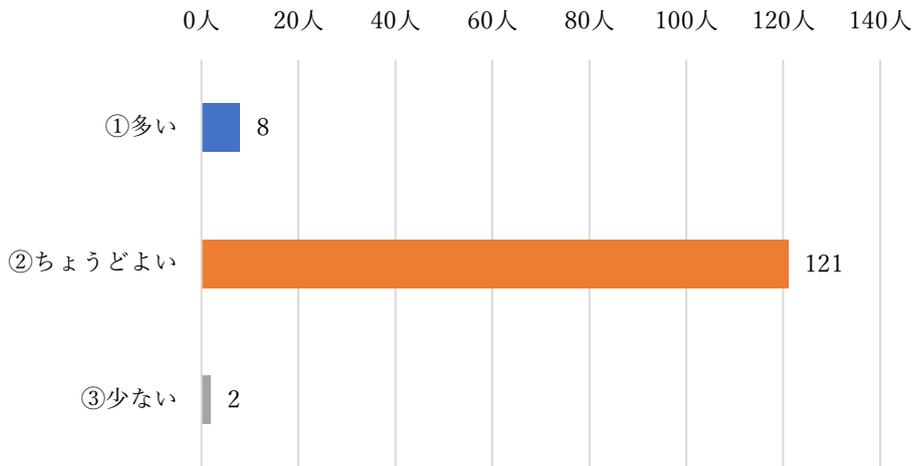
◆「普通」という回答が、全体の約65%で最も多かった。

問22-2 広報なすからすやまの文章



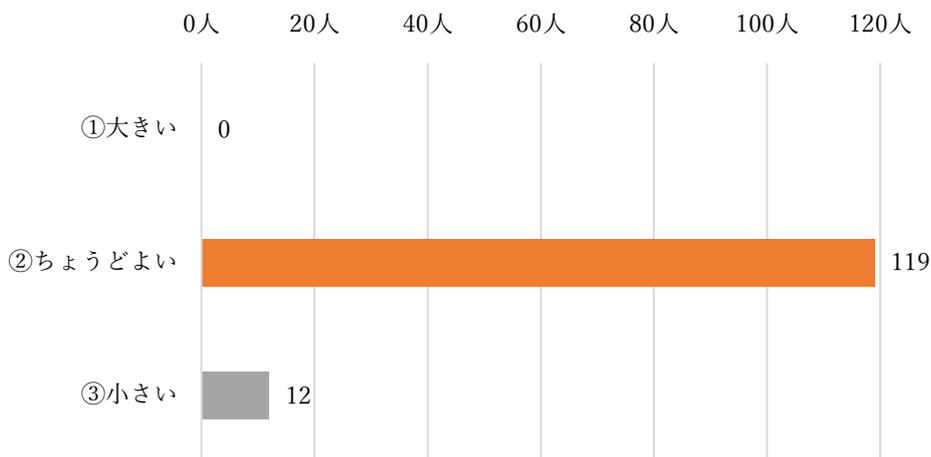
◆「普通」という回答が、全体の約64%で最も多かった。

問21-3 広報なすからすやまの文章量（情報量）



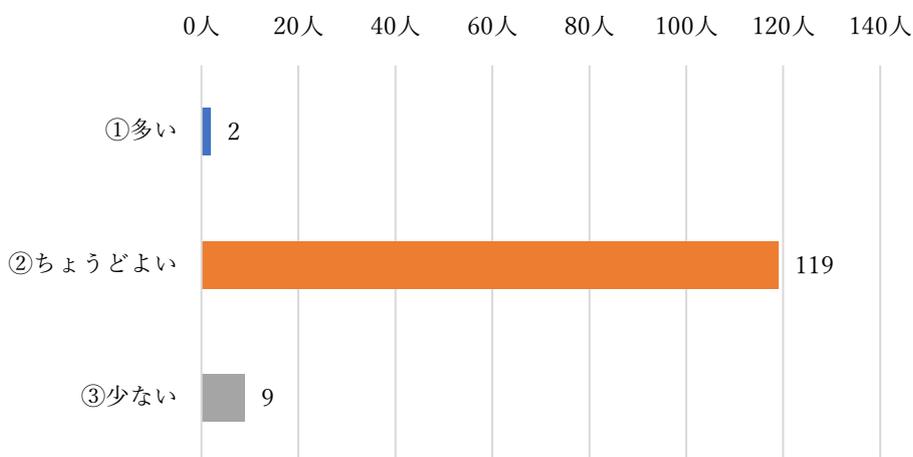
◆「ちょうどよい」という回答が全体の約92%で最も多かった。

問21-4 広報なすからすやまの文字の大きさ



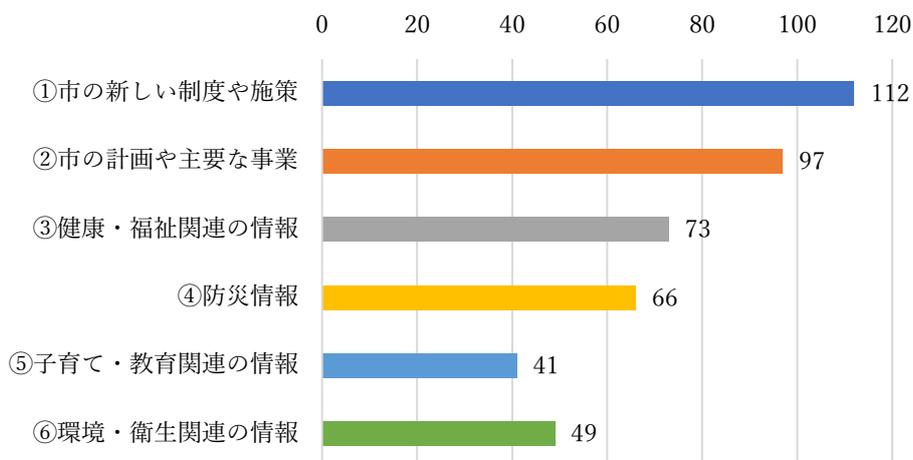
◆「ちょうどよい」という回答が全体の約90%で最も多かった。
◆文字が「大きい」と感じる人はいなかった。

問21-5 広報なすからすやまのページ数



◆「ちょうどよい」という回答が全体の約90%で最も多かった。

問22 読みたい内容（複数回答可）



◆「市の新しい制度や施策」について読みたいという回答が多く、次いで「市の計画や主要な事業」について読みたいという回答が多かった。

問23 広報なすからすやまに掲載してほしい内容

（一部抜粋）

- ・今後の予定（地域行事、工事予定、イベント情報等）
- ・せせらぎ公園のこれから、新庁舎建設の進捗
- ・市内の小さな史跡情報
- ・公共交通機関のこれまでと、これからの展望
- ・移住定住に繋がる取り組み、実際に移住した人の市に対する意見や生の声（良い、悪い、要望等）
- ・地元で頑張っている若い人達を取り上げてほしい。
- ・子どもたちに、市の歴史や文化遺産等に興味をもってもらおう特集。
- ・地域探訪、地域の再発見

◆市内のイベント（地域の行事やお祭りを含む）の情報を事前に知らせてほしいという、広報お知らせ版と同等の機能を求めている意見が複数見られた。

問24 意見・要望

（一部抜粋）

- ・自治会の配布より、市からの配信で見る方が早いので、紙の配布が必要か検討の余地があると思う。
- ・先の予定、計画など、どうするか、どうなるかを明記してもらいたい。
- ・おめでたの名前は掲載しなくてもいいと思う。
- ・特集ページを増やして写真をもっと掲載したほうが良い。
- ・紙配布は止めて、電子版で良いかと思う。
- ・那須南病院に関する取り組みを取り上げてほしい。
- ・南那須地区の話題、農業関係の話題を載せてほしい

◆電子ブックで閲覧している回答者から、紙媒体での配布を見直す提案が出ている。

結果のまとめと今後の対応

【市 LINE 公式アカウント】

- ・ 配信内容（内容・文字量）は、概ね現状のままでよいと思われる。フレックスメッセージを活用し、文字量を減らしつつ、視覚的に分かりやすい配信を行っていく。
- ・ 配信の頻度は「1日に1回程度」という回答が最多であり、配信回数や配信タイミングについて検討が必要だと思われる。また、同一メッセージを複数回配信することを、「不要」「やや不要」と感じる人が少なくない。複数回配信をする場合には、配信内容をよく吟味し、本当に必要なものに限り配信する必要がある。
- ・ オンライン手続きについては、まだ可能な手続きが少なく認知度も少ないためか、「どちらともいえない」という回答が最多であった。手続きの充実と周知が必要だと思われる。
- ・ LINE での配信に求める内容を「市内のイベント情報」や「緊急時における防災・防犯情報」とする回答が多い。イベント情報を知る情報源としての役割と、緊急時における情報源としての役割が求められている。より分かりやすく、迅速な情報発信が必要だと思われる。

【広報なすからすやま】

- ・ 広報紙を読む媒体は、紙の冊子で読む人が多数を占める一方で、電子（電子ブック・PDF等）を利用している人も約5人に1人と一定数見られる。デジタルでの閲覧ニーズが広がっていることから、今後も電子版の利便性向上に努めるとともに、紙の冊子の配布数や配布方法についても実態に応じた見直しが必要だと思われる。
- ・ 紙面の内容（デザイン、文字量、ページ数等）は、概ね現状のままでよいと思われる。
- ・ 「市の新しい制度・施策」や「今後の計画・主要な事業」に関する情報を知りたいという回答が多く、市政の動きに対する関心の高さがうかがえる。今後は、これらの内容をより分かりやすく、タイムリーに発信していくことが必要だと思われる。