

八街市公式LINEオンライン申請アンケート

集計結果報告書

令和6年12月
八街市システム管理課

八街市公式LINEオンライン申請アンケート結果概要

本調査は、オンライン申請の利用状況や満足度、改善点を把握し、今後のサービス向上に役立てることを目的として実施し、345件の回答をいただいたものです

実施期間 令和6年11月1日（金）～11月28日（木）

実施方法 ①専用用紙によるアンケートの実施

市役所、システム管理課、図書館、中央公民館、スポーツプラザ、
八街市老人福祉センター、南部老人憩いの家、児童館

②八街市公式LINEによるアンケート実施

回答数

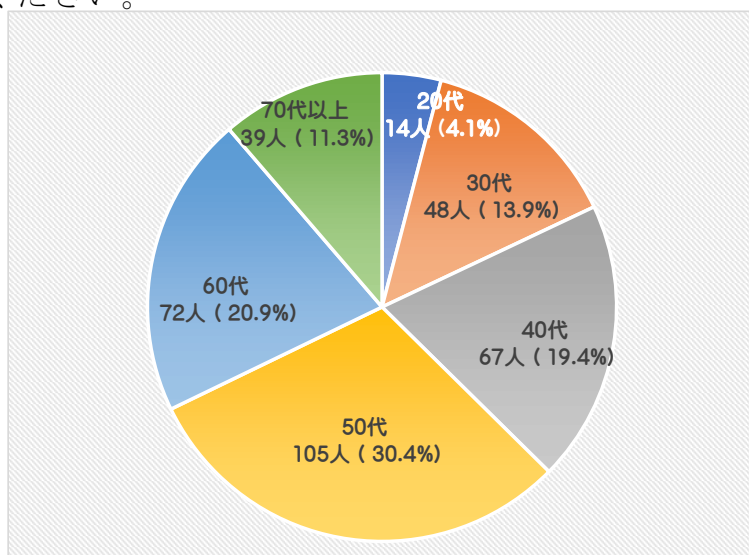
総数 345件

内訳 アンケート用紙 21件

LINEによる回答 324件

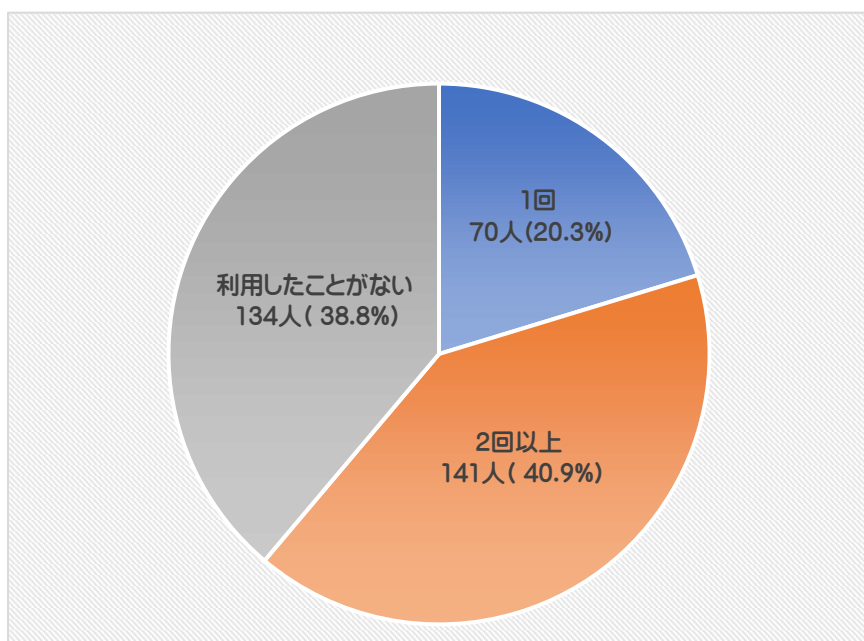
【問１】あなたの年代を教えてください。

年代	件数	割合
10代以下	0	0.0%
20代	14	4.1%
30代	48	13.9%
40代	67	19.4%
50代	105	30.4%
60代	72	20.9%
70代以上	39	11.3%
合計	345	100.0%



【問２】今までに、八街市公式LINEオンライン申請（申請・予約・アンケート等）を利用したことはありますか。

回数	件数	割合
1回	70	20.3%
2回以上	141	40.9%
利用したことがない	134	38.8%
合計	345	100.0%



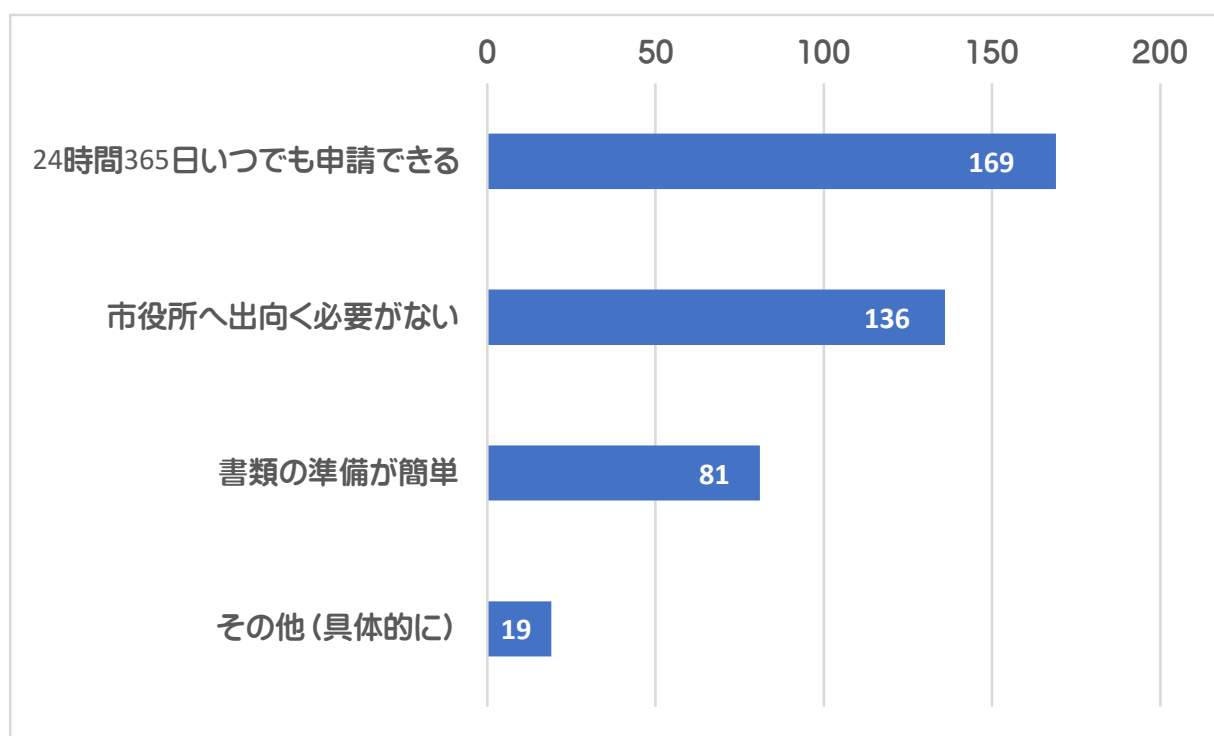
【問 3】 八街市公式LINEオンライン申請を利用する主な理由は何ですか？

(複数回答可)

【回答者人数：211人】

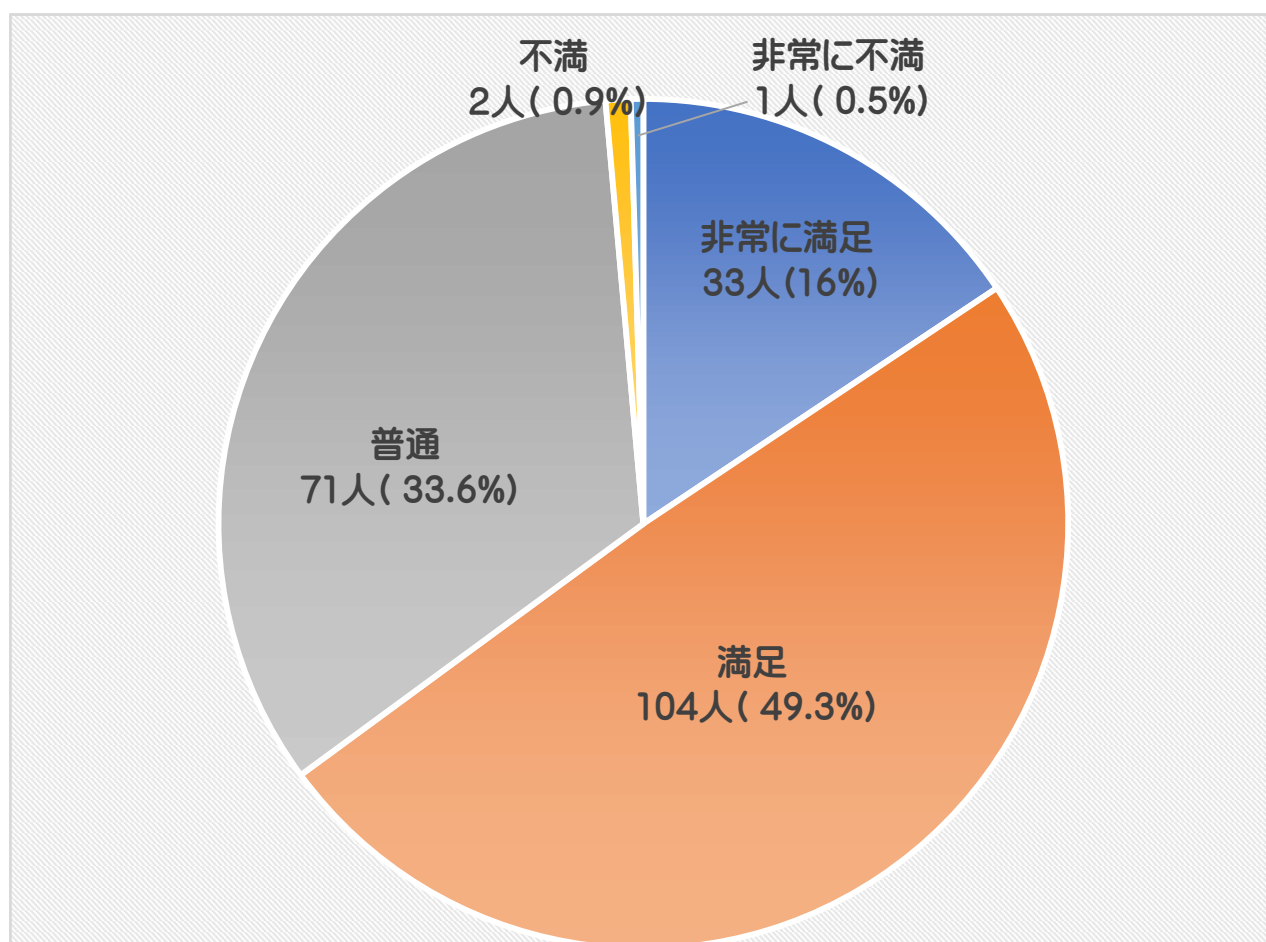
選択肢	件数	割合
24時間365日いつでも申請できる	169	80.1%
市役所へ出向く必要がない	136	64.5%
書類の準備が簡単	81	38.4%
その他（具体的に）	19	9.0%
合計	405	

※その他の具体的な意見の記載はありませんでした。



【問 4】 八街市公式LINEオンライン申請の使いやすさについて、どの程度満足していますか？

満足度	件数	割合
非常に満足	33	15.7%
満足	104	49.3%
普通	71	33.6%
不満	2	0.9%
非常に不満	1	0.5%
合計	211	100.0%

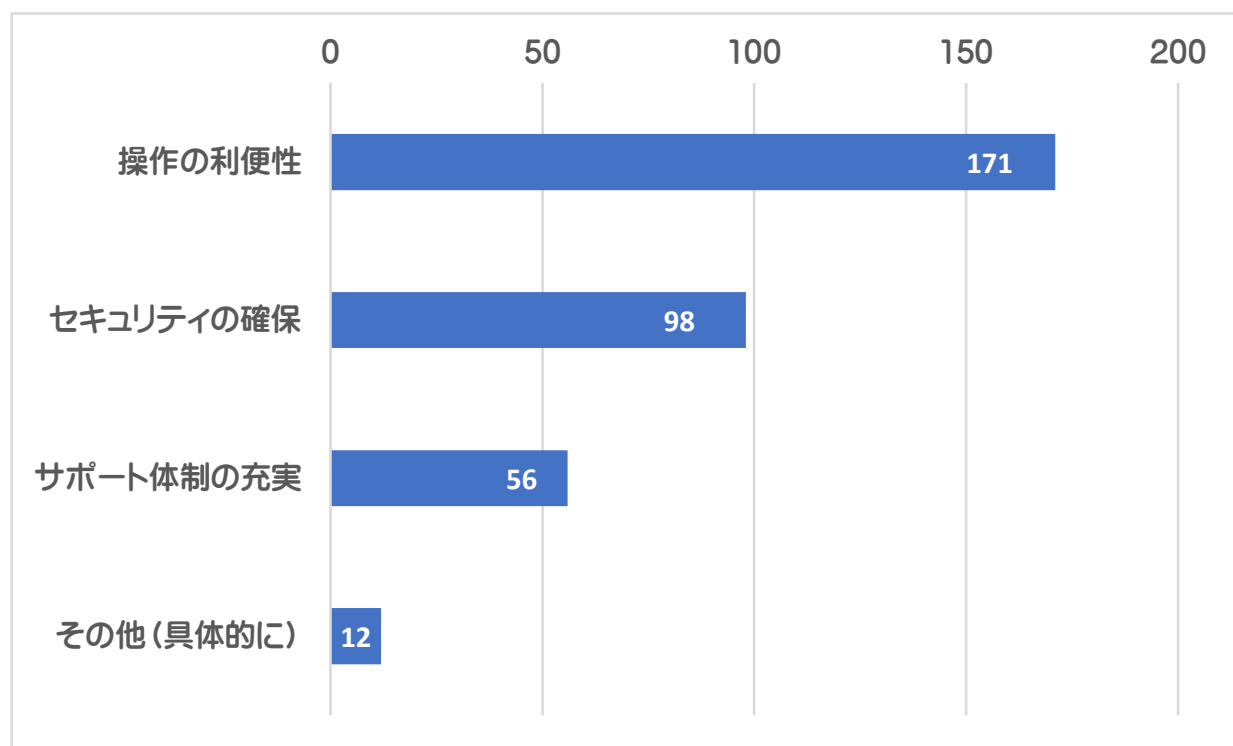


【問 5】 八街市公式LINEオンライン申請を利用する際に重視する点は何ですか？

(複数回答可)

【回答者人数：208人】

重視点	件数	割合
操作の利便性	171	82.2%
セキュリティの確保	98	47.1%
サポート体制の充実	56	26.9%
その他（具体的に）	12	5.8%
合計	337	



【問 6】 八街市公式LINEオンライン申請を利用したことがない方に伺います。

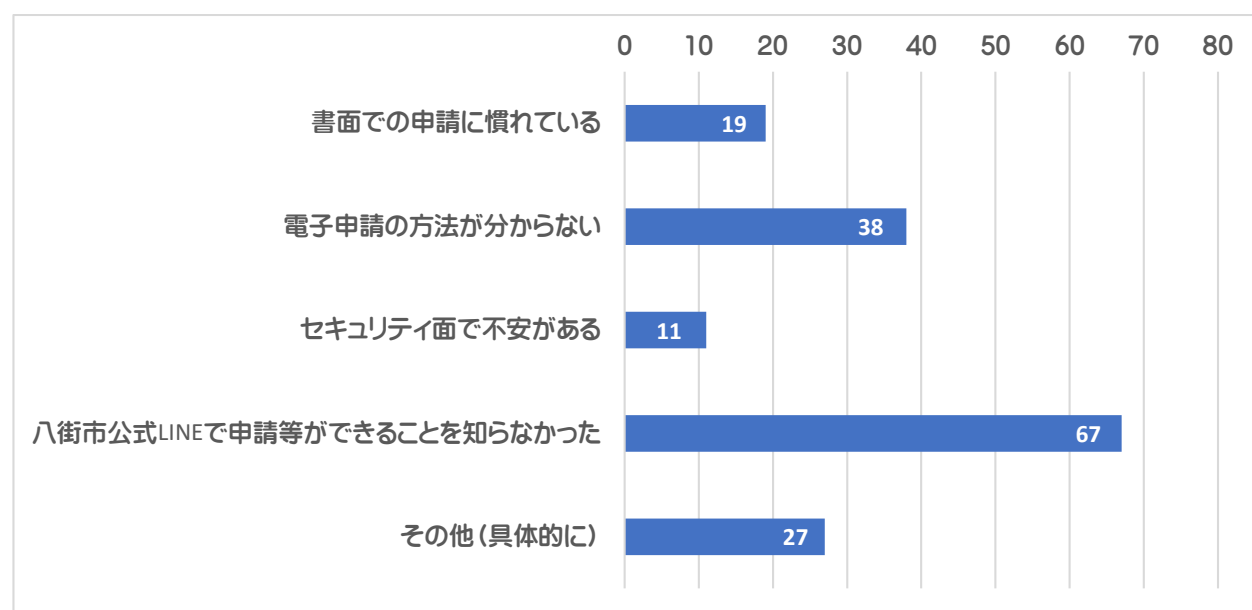
利用しない理由は何ですか？（複数回答可）

【回答者人数：208人】

利用しない理由	件数	割合
書面での申請に慣れている	19	15.6%
電子申請の方法が分からない	38	31.1%
セキュリティ面で不安がある	11	9.0%
八街市公式LINEで申請等ができることを知らなかった	67	54.9%
その他（具体的に）	27	22.1%
合計	162	

○その他（具体的に）

・相手の方の顔を見てお話しする事で安心する



【問 7】 その他、八街市公式LINEオンライン申請に関するご意見やご要望があれば教えてください。

1 回だけ予約を取り消したのに明日は予約日ですという通知がきた。オンラインは24時間対応だがやっぱり電話や窓口へ行き手続した方が良かったと思った。
利用できる申請の種類を増やしてほしい。
予約確認の画面で比較的簡単に取消しができるので、間違えて操作してしまいそうで確認するのが怖い
便利だと思う。 まだ機会なく利用してないが、必要な時は活用したい
平日窓口へ行けない人が代わりにLINEで申請できるように、LINE申請の充実をお願いします
年齢問わず、使えるようにわかりやすくと思います。 高齢の方が多いので、サポートが必要なことが多いように思います。
日付の変更が市役所等の営業時間外にスムーズに出来ることが大変便利です。予約の進み方もボタンがわかりやすいですし、反応が早いのが何よりいいです。スマホを持っている人は絶対使った方がいいです！
電話をするのが苦手なのでLINEでいろいろできるのは助かります。
駐輪場の案内ではキャッシュレスの場合申し込みと同時に支払いとなっていたが申請終了後支払い画面が出ない
誰もが使いやすいものにして欲しい。
操作手順をわかりやすく、担当課ホームページに記載をお願い致します。 課によって操作説明の丁寧さの差があり残念です。 はじめて申請する方でもスムーズに操作できるように工夫をしてくださるともっと利用者が増えると思います。
粗大ゴミ申し込みの時の地図で自宅を示すのが少しズレていたりして難しいと感じましたがそれは初回だけで2回目からはスムーズにできました！
選挙の投票もできたらとっても楽です！
先日 粗大ゴミの予約をしましたが数日前に確認したら予約はありませんとなりクリンセンターに出向いた
生年月日がカレンダー選択なので日付を遡るのが面倒くさい。入力にしてほしい

申請内容の入力に困ったときのヘルプがあると助かります。
申請できることの一覧表などがあると助かります。 また、LINEだけでなくHPからも出来ることが一覧になっているものがあると分かりやすく助かります。
若者には良いが、年配者は、わからないと思う
市役所ホームページからだと探しづらく、LINEが便利だと思う。
公式LINEオンライン申請という言葉が理解出来ていないため、意欲があっても先に進めないのが実状です。
検診の予約で利用しましたが、近づいている、とお知らせしてくれるメッセージと、その他のお知らせが一緒に来るので、大事なお知らせを見逃します。検診などのお知らせはもう少し、際立つ仕方でお知らせしてくれると助かります。
健診などの予約は電話では中々繋がらないため、その点LINEでの予約は助かりました。 ただ、私のようにアナログ世代では、全てがこの様な形になるのには不安があります
どんな申請が出来るのか？アナウンスがあったのですか？
スポーツ施設の予約
サポートの窓口、体制の整備。
このLINEで回答や対応している人への周知より、役所窓口で対面手続きしている方々に対するオンライン申請の周知があればより広く知ってもらえて円滑になるのではと思います。
LINE申請以外の方法も必ず用意してほしい。特定検診をLINEのみにしぼられたため病院に直接予約せざるを得なかったので不便に感じた。
LINEは情報漏洩の危険が有るので、出来るだけ個人情報を入力したくないです。 利便性から使っているが、最低限の内容に留めるようにしています。 有識者の意見を集めて安心出来る方法にしてほしいと願います。

※自由回答について、本アンケートに関係のない市への要望などは掲載していません。