

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8年3月

八街市総務部システム管理課

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、910件の回答をいただいたものです。(前年度回答数: 345件)

実施期間 令和8年2月4日(木)～2月28日(土) 25日間

実施方法 ①八街市公式 LINE 友だち登録者(配信時登録者数 16,416名)に対する配信
②八街市ホームページからのリンク

回答数

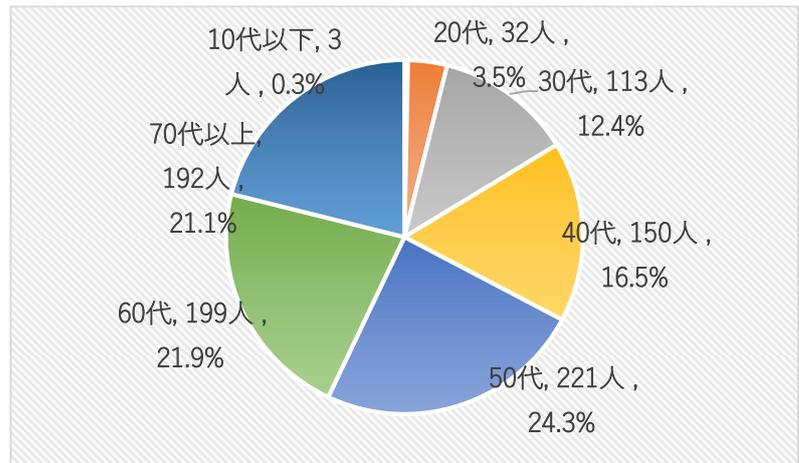
総数 910件

内訳 ①LINEからの回答: 906件

②ホームページからの回答: 4件

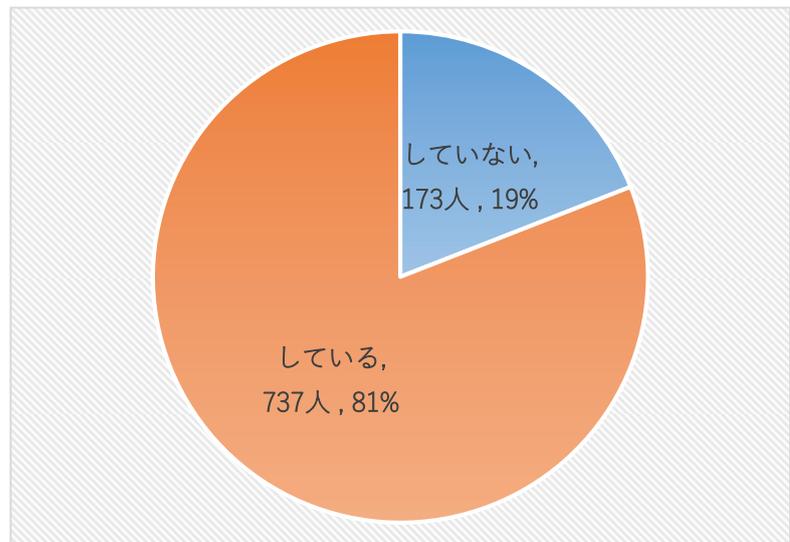
【問1】 あなたの年代を教えてください。

年代	人数	割合
10代以下	3人	0.3%
20代	32人	3.5%
30代	113人	12.4%
40代	150人	16.5%
50代	221人	24.3%
60代	199人	21.9%
70代以上	192人	21.1%
合計	910人	100.0%



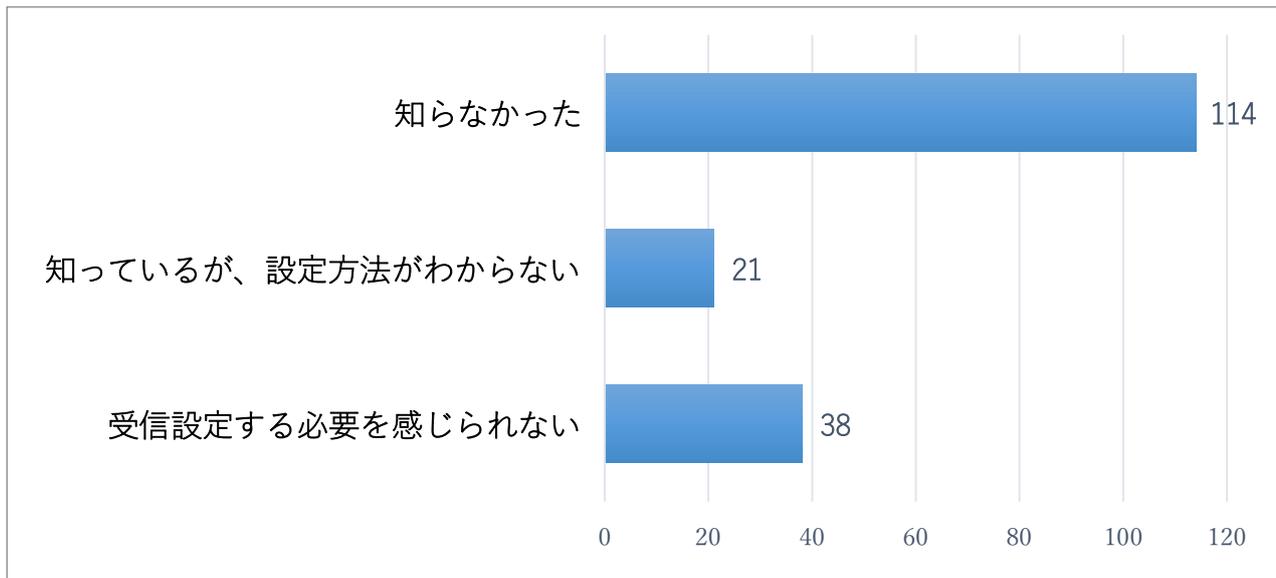
【問2】 受信設定をしていますか。

受信設定	件数	割合
していない	173人	19.0%
している	737人	81.0%
合計	910人	100.0%



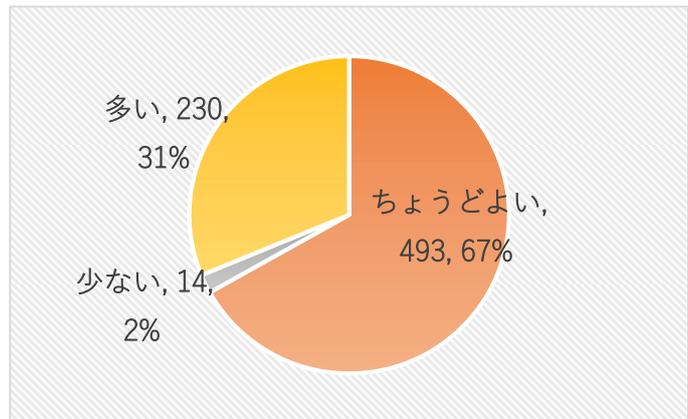
【問3】受信設定していない理由をお聞かせください。

選択肢	件数	割合
受信設定する必要を感じられない	38件	22.0%
知っているが、設定方法がわからない	21件	12.1%
知らなかった	114件	65.9%
合計	173件	100.0%



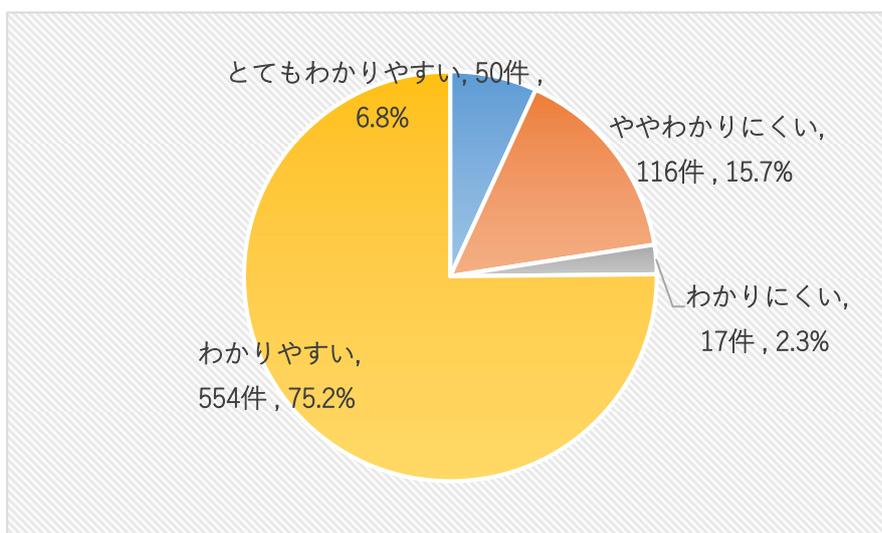
【問4】八街市からのお知らせを1日3回配信していますが、配信頻度は多いと思いますか。

選択肢	件数	割合
多い	230件	25.3%
ちょうどよい	493件	54.4%
少ない	14件	1.5%
総計	737件	100.0%



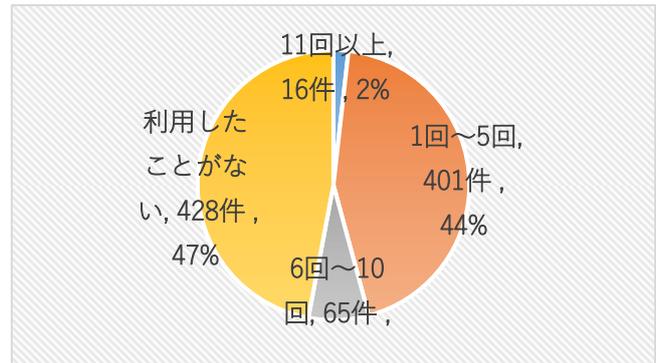
【問5】八街市からのお知らせの配信内容は、画像などで直感的に伝わるように、さらにボタンを設置することで、詳しい内容へアクセスできるようにしています。配信内容について、わかりやすいと思いますか。

選択肢	件数	割合
とてもわかりやすい	50件	6.9%
わかりやすい	554件	75.1%
ややわかりにくい	116件	15.7%
わかりにくい	17件	2.3%
合計	737件	100.0%



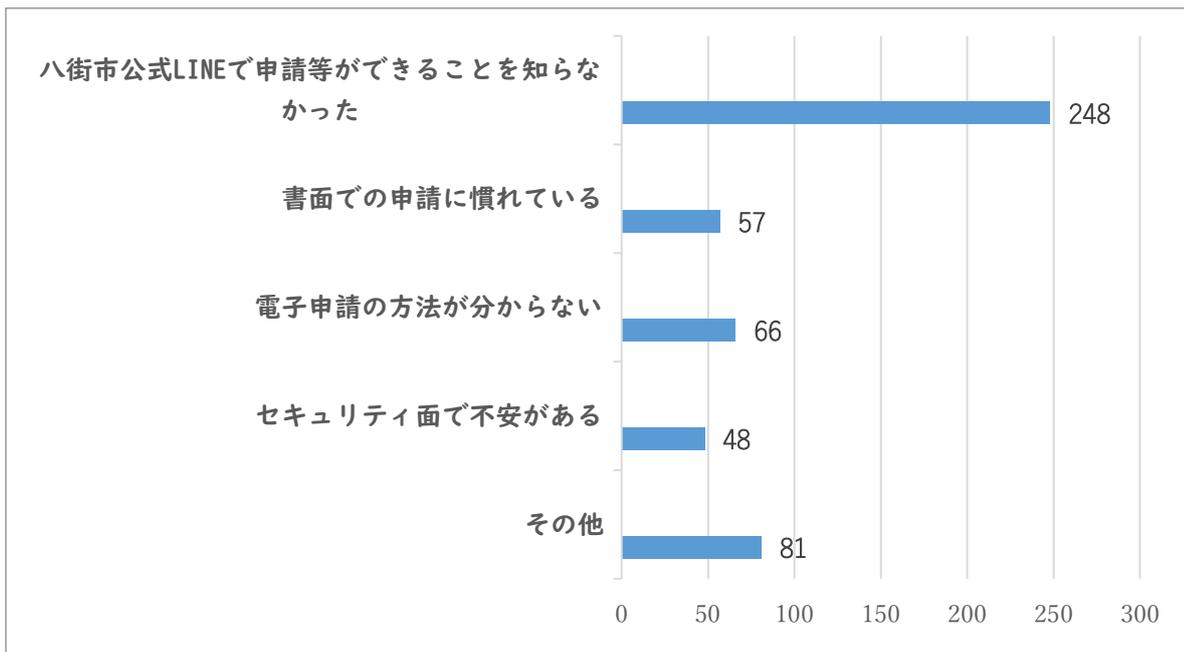
【問6】今までに、八街市公式LINE オンライン申請（申請・予約・アンケート等）を利用したことはありますか。

利用回数	人数	割合
11回以上	16件	1.8%
1回～5回	401件	44.1%
6回～10回	65件	7.1%
利用したことがない	428件	47.0%
総計	910件	100.0%



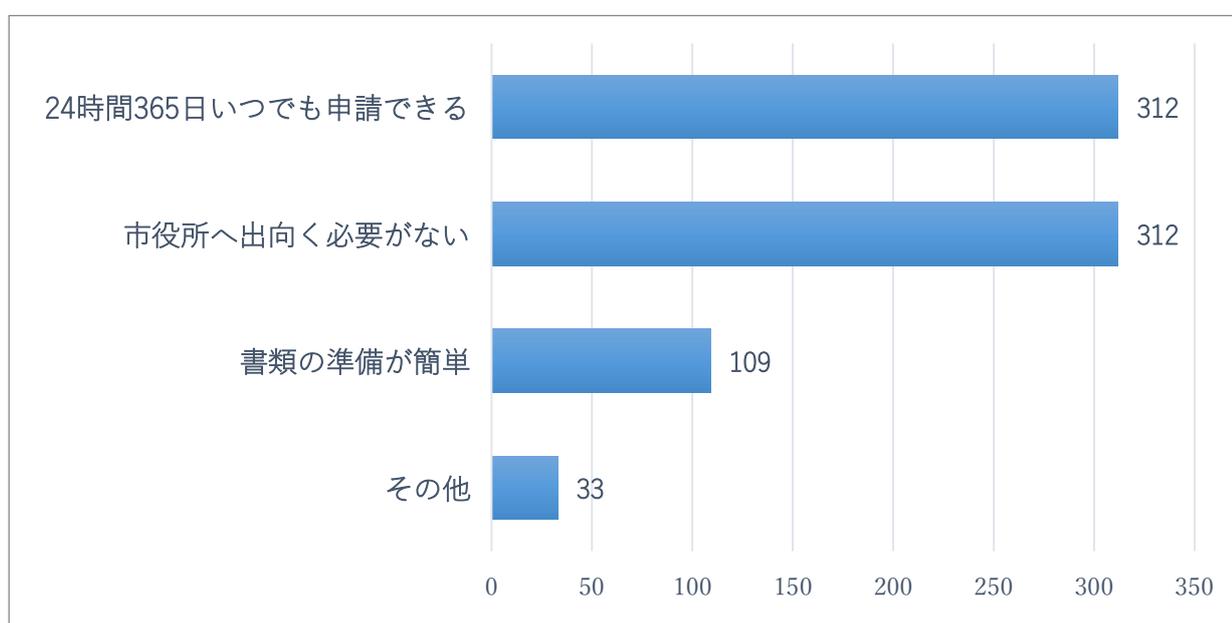
【問7】利用しない理由は何ですか？（複数回答可）

選択肢	件数	割合
八街市公式LINEで申請等ができることを知らなかった	248件	49.6%
書面での申請に慣れている	57件	11.4%
電子申請の方法が分からない	66件	13.2%
セキュリティ面で不安がある	48件	9.6%
その他	81件	16.2%
合計	500件	100.0%



【問8】ハ街市公式 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）

選択肢	件数	割合
24時間365日いつでも申請できる	312件	40.7%
市役所へ出向く必要がない	312件	40.7%
書類の準備が簡単	109件	14.2%
その他	33件	4.3%
合計	766件	100.0%

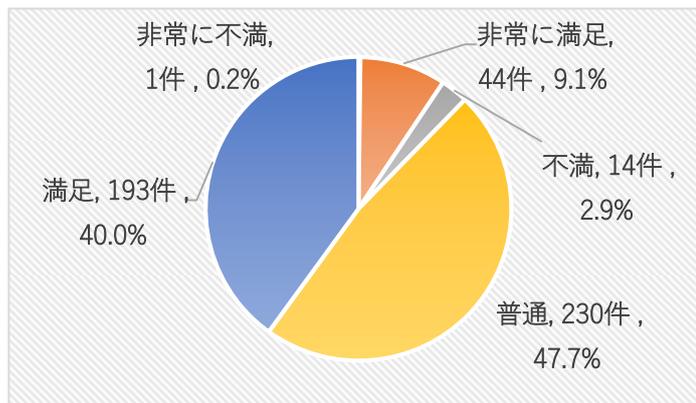


○その他の内容（抜粋）

- ・電話がかかりにくいから
- ・対面の必要がない
- ・健康診断など直接出向く事無く予約出来る事がとても良いと思います
- ・電話などだと人によって対応が違ったり言うことが違ったり、中々終わらなかつたりする。時間がかかったとしてもLINEなら自宅でゆっくり待てる。
- ・使いやすいから
- ・市役所の窓口時間が短縮されたため
- ・電話の必要がない
- ・事前予約で当日列ばないで済む
- ・成人式で使ったから
- ・電話での問い合わせなど 極力減らし 自身でできることはやる。
- ・結果が分かりやすい

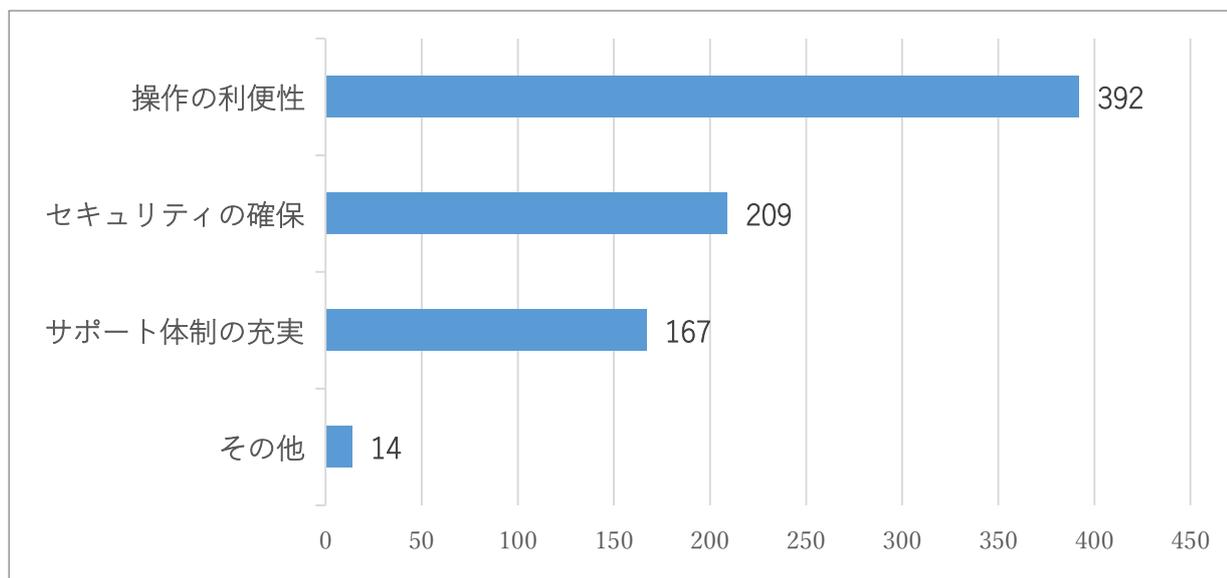
【問9】ハ街市公式LINE オンライン申請の使いやすさについて、どの程度満足していますか？

満足度	件数	割合
非常に満足	44件	9.1%
満足	193件	40.0%
普通	230件	47.6%
不満	14件	3.1%
非常に不満	1件	0.2%
総計	482件	100.0%



【問10】ハ街市公式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）

選択肢	件数	割合
操作の利便性	392件	50.1%
セキュリティの確保	209件	26.7%
サポート体制の充実	167件	21.4%
その他	14件	1.8%
合計	782件	100.0%

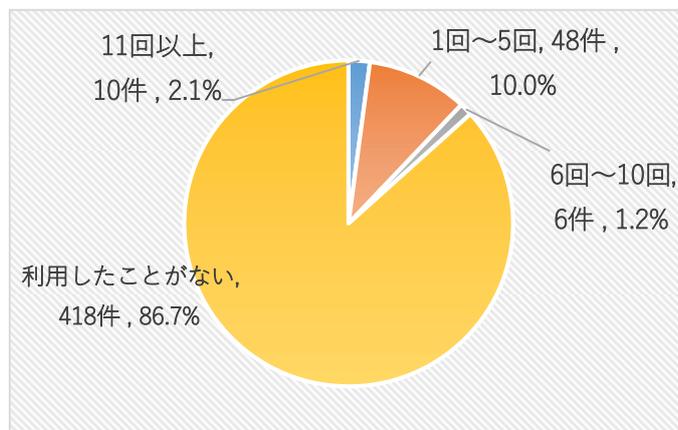


○その他の内容（抜粋）

- ・電話をする必要がなく、自分で空いている時間にできるから
- ・予約確認が確実にできる
- ・健康診断等のリマインダーシステムがあるのが良い
- ・市の広報が読める

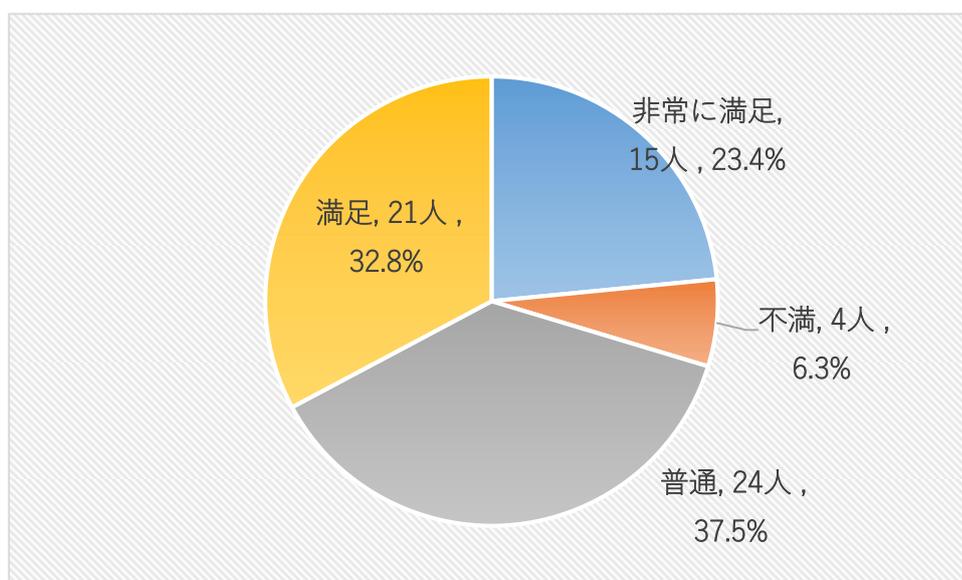
【問11】今までに、八街市公式 LINE 上でオンライン決済（PayPay やクレジットカードによる使用料等の支払い）を利用したことはありますか。

選択肢	件数	割合
11 回以上	10 件	2.1%
1 回～5 回	48 件	9.9%
6 回～10 回	6 件	1.2%
利用したことがない	418 件	86.7%
合計	482 件	100.0%



【問12】オンライン決済の使いやすさについて、どの程度満足していますか。

選択肢	件数	割合
非常に満足	15 件	23.4%
満足	21 件	32.8%
普通	24 件	37.5%
不満	4 件	6.3%
非常に不満	0 件	0%
合計	64 件	100.0%



【問13】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（取り扱ってほしい手続き等）があれば教えてください。

- ・もっと申請の種類が増えると良い。また関連する事項について、あちこち同じ課で同じような内容を書くのが面倒なので、情報共有してほしい
- ・住民税の0円申告ができれば便利だと思う。
- ・天候や道路の緊急連絡がもう終わってる時がある
- ・補助金が受けられる制度を可視化してほしい。行かなければ分からない事や自困り事に手を差し伸べてない。
- ・申請できる種類(公共施設の予約ができる施設を増やすなど)
- ・住民票や年金などの切り替え全てオンラインにしてほしい
- ・申請の仕方教えて欲しい
- ・八街市公式LINEで申請等ができることを知らなかった
- ・LINE オンライン申請 とても使いやすいと感じています！中央公園テニスコートの鍵管理が児童館や福祉施設で出来たらもっと便利だと思う
- ・分野が違うかも知れないが、事件、火災の速報等もLINEで伝えて欲しい。
- ・八街市のホームページでわかりやすく公開する専用ページを作って欲しい
- ・1日に3回の配信は届いていない。設定が出来てないのですね。申請はどのような事が出来るのかわからないです。
- ・市役所でやっている相談をLINE上でやってほしい
- ・LINEを使いこなせていないので健診の予約程度しか利用していませんがもっと色々出来れば便利だろうと思います
- ・ゴミ搬入料金オンライン入金、健康診断オンライン入金、運転免許証オンライン申請（マイナ）等キャッシュレスの推進
- ・キャンセルや変更もオンラインでできるとより便利だと思う
- ・ICTの申請等がどんどん進んでほしいです。 よろしくお願いします。
- ・オンライン化やオンラインで出来ることなどを広めてほしい
- ・広報のスピーカーが良く聞き取れない 緊急連絡をLINEで流してください
- ・オンライン申請については、内容をよく理解して必要に応じて利用させていただきます。
- ・配信の回数が多すぎる。
- ・なかなかスマホを理解していないので操作を教えてくださいたいです。スマホ教室は2回利用させていただきましたが必要なことわからないことを教えてくださいたいです。
- ・質問した時に既読がつくが回答が無いと届いているか不安になる
- ・市役所にわざわざ行かなくても、いろいろな事が、オンラインで出来る様にして欲しい。特に市民課周辺が、外国人で混雑していて、待ち時間が、長すぎる。
- ・講習などして実際に教えて頂くとありがたい！
- ・時々、月々に発信するデータが古い場合や、アクセスできない時もあったので、確認をきちんとした方が良いと思う

- ・ジモティーの様な サークル活動の 紹介をもっと して欲しい
- ・クレジット決済をする際、セキュリティが大丈夫か不安ではあった。
- ・安全面から考えると日本製のアプリがいいと思います
- ・オンライン申請出来る内容について、定期的に案内をして周知した方がよいかと思います。
- ・詳しくはこちらで、市のホームページに進むが、ホームページの内容が分かりにくい。結局、電話等問い合わせをすることになるので、読みやすい簡潔な表現や写真でイメージしやすい記事にしてください。
- ・単発でも参加しやすい料理教室や趣味の手作り教室を増やしてほしい
- ・福祉関係が申請できると良い。
- ・各自治会で回している回覧板を、自治会アプリで回せるように市で考えて欲しい。
- ・オンライン申請できるようにしてくれたこと、本当にありがたいです
- ・リフォームなど補助金が始まる際の連絡があると嬉しい
- ・現在はとくにありません。 このままサービスが続けば有り難いです。
- ・普及すれば大変便利だと思います。 サービスの充実に期待しています。
- ・高齢者にも分かるようなマニュアルを作ってほしい。
- ・高齢等も、ライン行っているのでもうチョットアナウンスした方が良いのでは？
- ・市の広報 が上手く読めない 方法が知りたい
- ・家庭ゴミ有料化を市民の声を聞かずに決定せず、こういった賛否アンケートをしてもらいたかったです。食品等の値上げラッシュの中、市のゴミ袋まで値上げして生活が苦しくなる一方です。
- ・相乗りタクシーの予約も八街市公式ラインの予約からできると便利だと思います
- ・学童の利用申し込みを LINE でする際、子が複数人いる場合、入力する内容が重複しているものは省けるシステムにしてほしいです。一人ひとり、祖父母の連絡先や住所まで何度も入力するのは大変でした。ただ、日々のお知らせは他の自治体に比べてもとてもわかりやすく、見やすいです。よく工夫して配信していただけていると思います。ありがとうございます。
- ・やり方を覚えてたのでこれからたくさん利用しようと思います。
- ・選挙投票、介護貸出し車をオンライン化してほしいです。あと、市役所のホームページをデータベースにしてほしいです。pdfではなく、ワード検索出来ると非常に助かります。市議が何をしているか、市の収支等、分かりやすく見える化してほしいです。
- ・今のままでよい。
- ・何故？ どうやって？等の質問を受ける場所を作って欲しい もし、既に有るのならもっと分かりやすく目立たせて欲しい
- ・防災無線が聞こえない時があるので、LINE に送ってほしいです。
- ・スポーツ施設利用申請もできるといい。
- ・行事などの日程を早めに一回目の配信して欲しいです。
- ・文言が解りづらい
- ・各種リチウム電池の廃棄処理の仕方を一覧表にしてほしいです
- ・スマホが得意でない人にもわかりやすくしていただけると助かる
- ・健康診断のときの申請が年齢をいれるときのリストえらぶのが毎回大変だと感じています。

- ・早く物価高対策して欲しい
- ・先日、粗大ごみの予約をしましたが、家具の選択画面が出てこない。予約の確認をしても予約はありませんと出てしまう。問い合わせしても返信がない。改善して欲しいです。
- ・電話で予約を取っていた時よりスムーズに済ませられる様になって、助かっています。
- ・市営グラウンドの予約申請を専用 Web サイトで利用しているが、LINE オンライン申請で利用出来るようになれば便利だと思うし、更に本予約、料金の支払い等もオンラインで出来れば助かります。
- ・工夫して使いやすくしてくださりありがとうございます。すでに実装されていたら申し訳ないのですが、狂犬病の登録を LINE でした場合、シールは後日いつでも取りに行ける選択肢があると助かります。
- ・選挙も LINE で実施できたら最高です。いつの日かそんな日が来ることを期待しています。
- ・確定申告の予約がしたいのですが分からない