

目黒区LINE公式アカウント満足度調査 集計結果

目黒区LINE公式アカウント満足度調査

1. アンケート概要

(1) 目的

目黒区 LINE 公式アカウントの利用者（友だち登録者）のニーズを把握し、適切なサービスの提供や情報発信ができるよう満足度を調査を行い、今後の目黒区LINE公式アカウント運用の参考とする。

(2) 実施方法

目黒区LINE公式アカウントの友だち登録者全員にLINEでメッセージ配信し、メッセージに記載したオンライン申請フォームから回答を得た。

(3) 実施期間

令和7年1月31日から2月9日まで。

(4) 対象者数・回答者数

対象者数	回答者数	割合
143,446人	1,618人	1.1%

2. 回答結果

(1) 回答者の年代

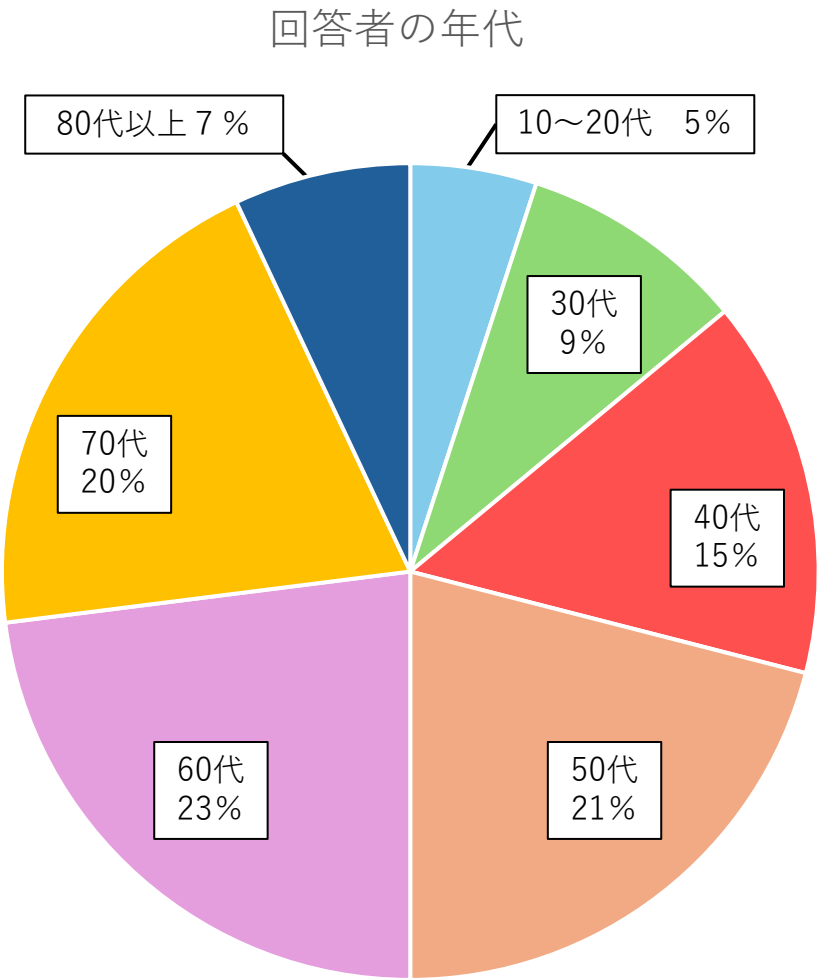
60代が最も多く、続いて50代・70代が続いています。

年代	回答者数	割合
10～20代	77人	5%
30代	151人	9%
40代	240人	15%
50代	339人	21%
60代	372人	23%
70代	325人	20%
80代以上	114人	7%

(2) 回答者の居住地域

目黒区内在住が97%とほとんどを占めています。

居住地域	回答者数	割合
目黒区内在住	1,574人	97%
目黒区内在住ではない	44人	3%

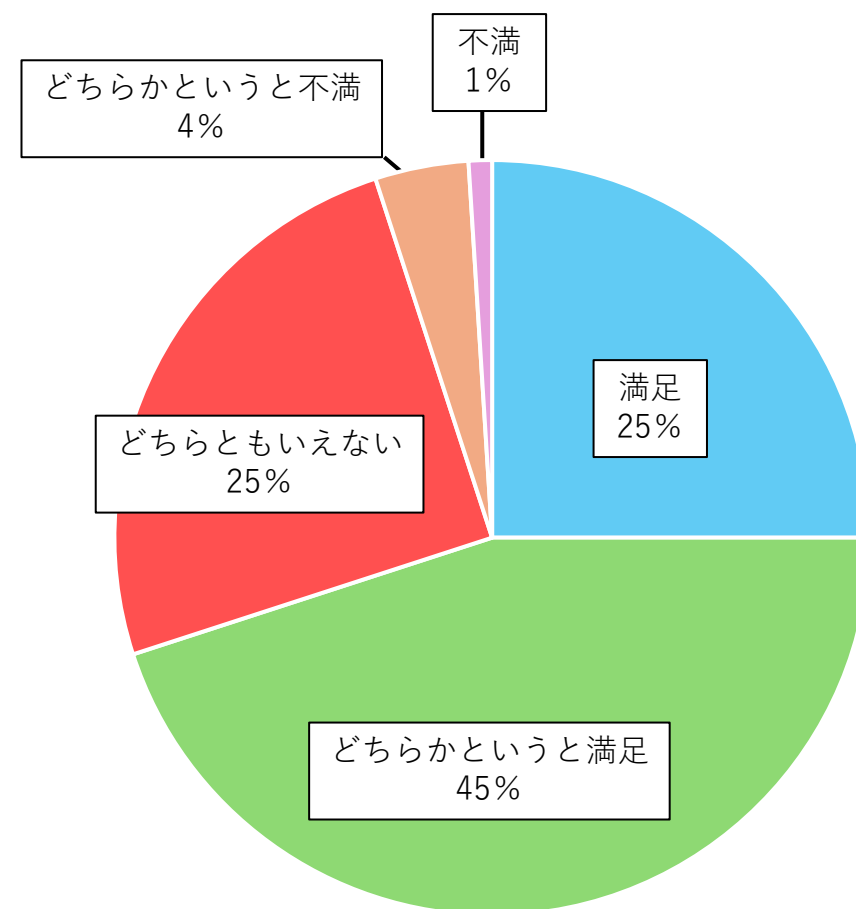


（３）目黒区LINE公式アカウント全体の満足度

「どちらかという満足」が最も高く、「満足」「どちらともいえない」が続いています。

満足度	回答者数	割合
満足	400人	25%
どちらかという満足	734人	45%
どちらともいえない	403人	25%
どちらかという不満	63人	4%
不満	18人	1%

目黒区LINE公式アカウント全体の満足度

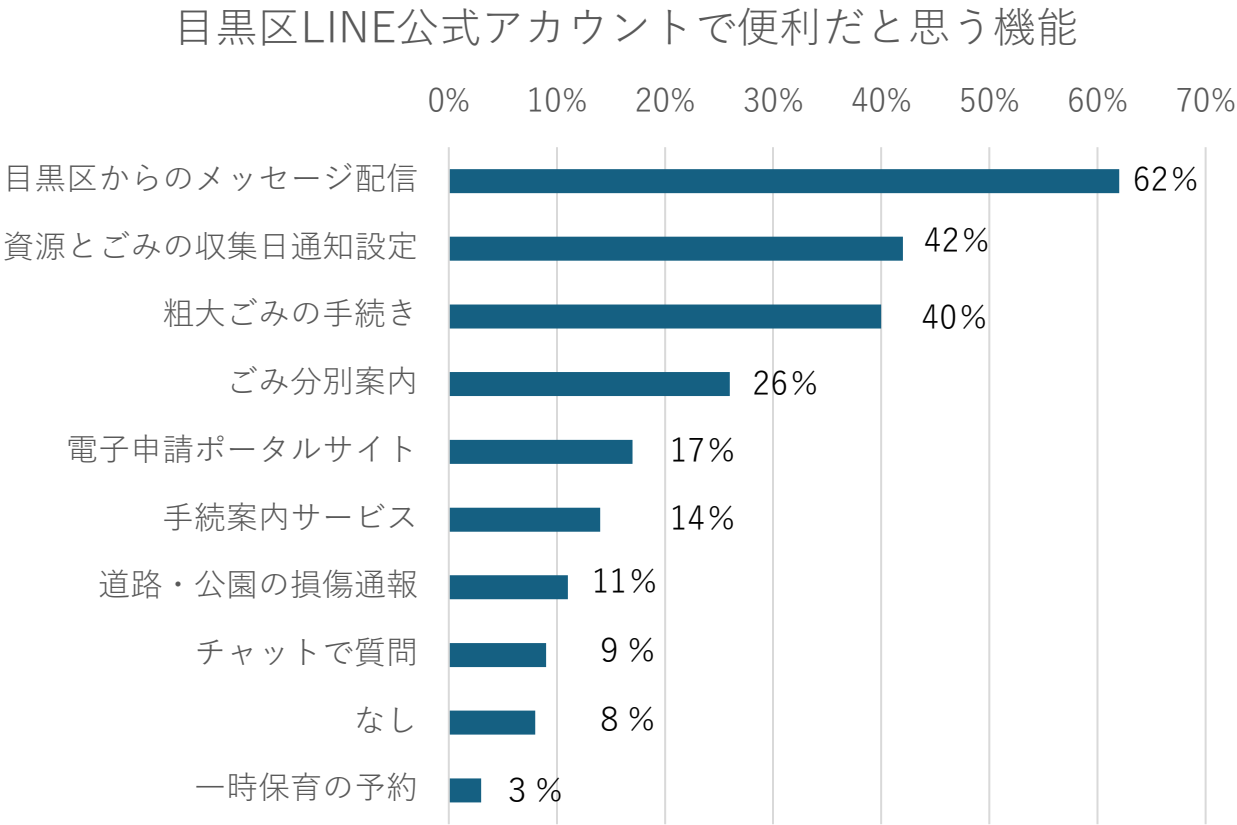


（４）目黒区LINE公式アカウントで便利だと思う機能【複数選択可能】

「目黒区からのメッセージ配信」が最も高く、次いで「資源とごみの収集日通知設定」でした。

機能	回答者数	割合
目黒区からのメッセージ配信	1,005人	62%
資源とごみの収集日通知設定	673人	42%
粗大ごみの手続き（インターネット申し込み）	650人	40%
ごみ分別案内（ごみ分別に関するチャットボット）	415人	26%
電子申請ポータルサイト	278人	17%
手続案内サービス	229人	14%
道路・公園の損傷通報	177人	11%
チャットで質問（ごみ分別以外のチャットボット）	152人	9%
なし	131人	8%
一時保育の予約	41人	3%

※複数回答ができる質問のため、割合の合計が100%を超えています

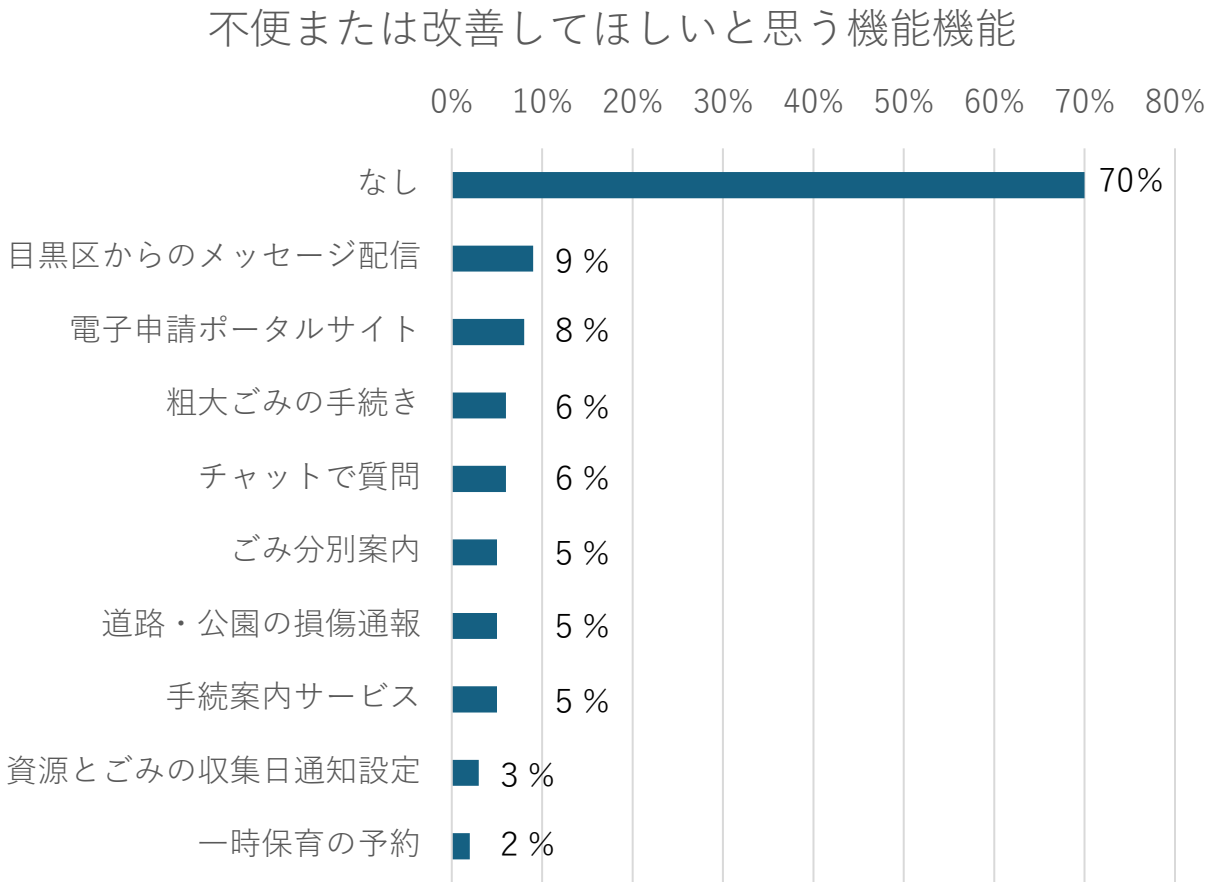


（５）不便または改善してほしいと思う機能【複数選択可能】

「なし」が最も高く、次いで「目黒区からのメッセージ配信」でした。

機能	回答者数	割合
なし	1,137人	70%
目黒区からのメッセージ配信	146人	9%
電子申請ポータルサイト	132人	8%
粗大ごみの手続き（インターネット申し込み）	101人	6%
チャットで質問（ごみ分別以外のチャットボット）	98人	6%
ごみ分別案内（ごみ分別に関するチャットボット）	82人	5%
道路・公園の損傷通報	78人	5%
手続案内サービス	76人	5%
資源とごみの収集日通知設定	48人	3%
一時保育の予約	25人	2%

※複数回答ができる質問のため、割合の合計が100%を超えています



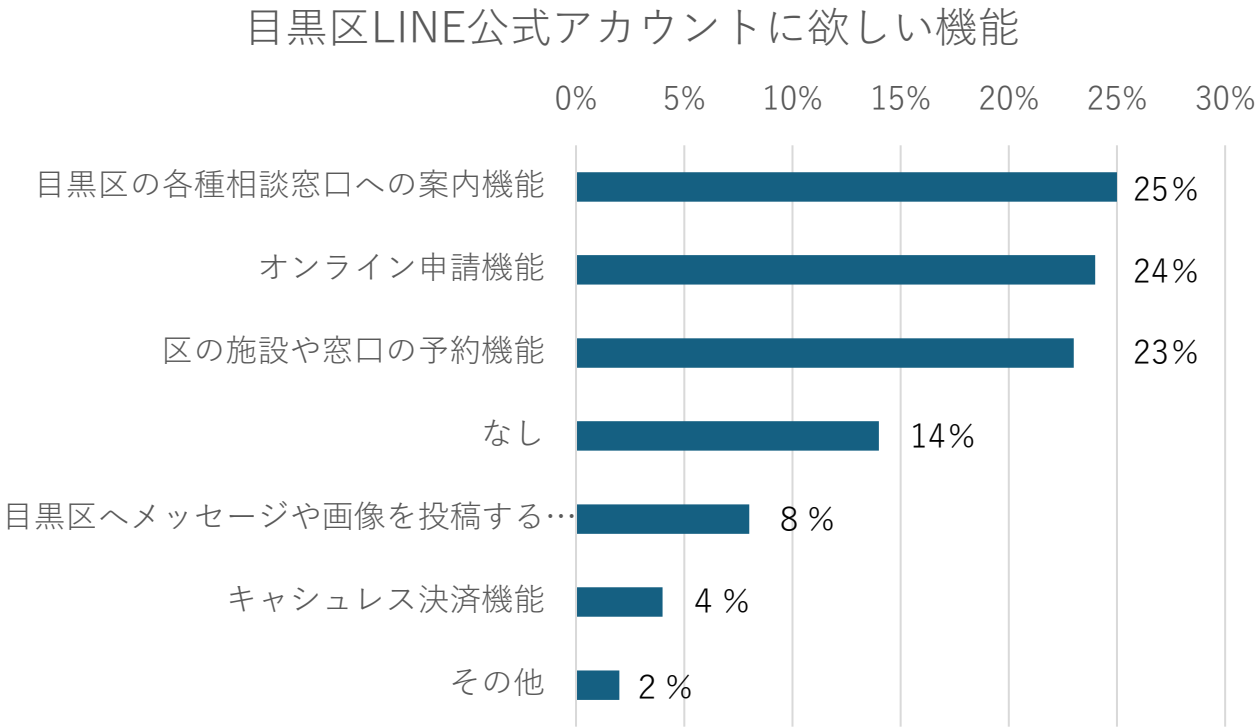
(6) 目黒区LINE公式アカウントに欲しい機能

「目黒区の各種相談窓口への案内機能」が最も多く、次いで「オンライン申請機能」でした。

機能	回答者数	割合
目黒区の各種相談窓口への案内機能	397人	25%
オンライン申請機能	392人	24%
区の施設や窓口の予約機能	370人	23%
なし	223人	14%
目黒区へメッセージや画像を投稿する機能	132人	8%
キャッシュレス決済機能	70人	4%
その他	34人	2%

その他 に入力があった主な意見

- ・ 図書館の利用カードと紐付けて利用できる機能
- ・ 区内イベントの案内やリマインドする機能
- ・ 保育や学童関連のオンライン相談窓口機能

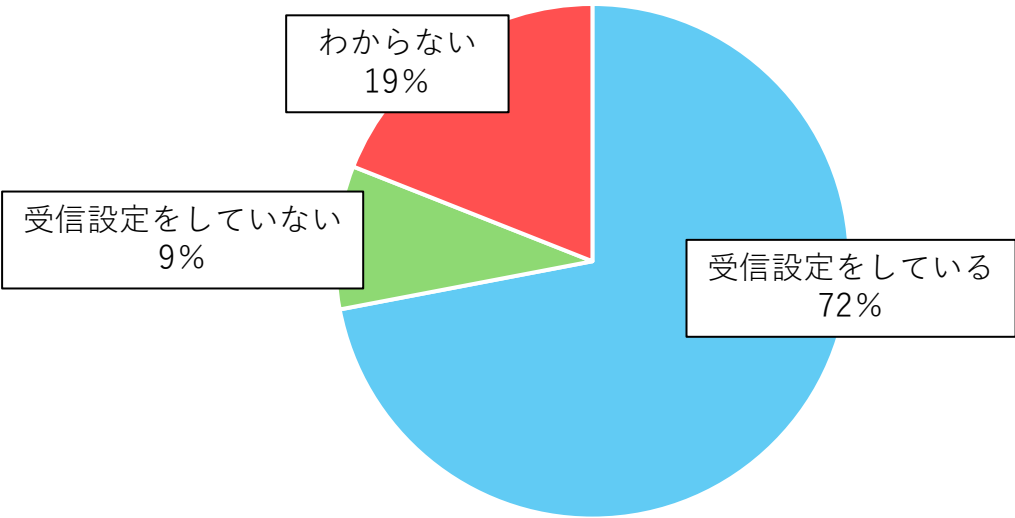


(7) から (12) では目黒区のLINEを使ったメッセージ配信について質問しました。

(7) 目黒区LINE公式アカウントの受信設定をしているか

受信設定の状態	回答者数	割合
受信設定をしている	1,165人	72%
受信設定をしていない	144人	9%
わからない	309人	19%

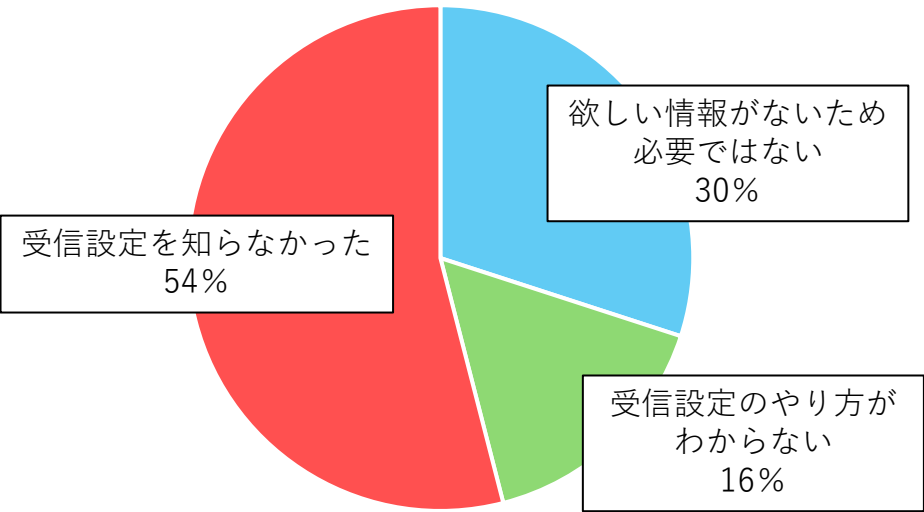
受信設定の状況



(8) 受信設定をしていない理由（上記144人からの回答）

理由	回答者数	割合
欲しい情報がないため必要ではない	43人	30%
受信設定のやり方がわからない	23人	16%
受信設定を知らなかった	78人	54%

受信設定をしていない理由



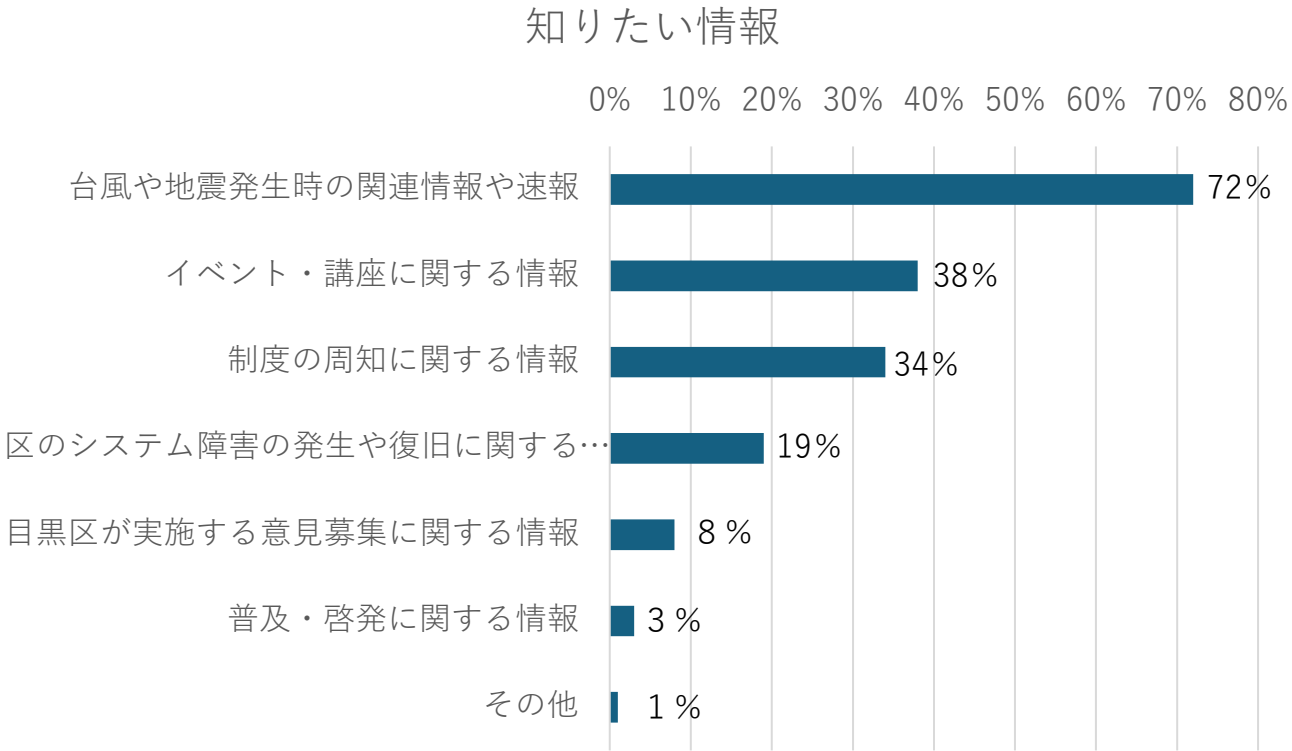
（９）目黒区からのメッセージ配信で知りたい情報【２つまで選択可能】

（受信設定をしている1,165人からの回答）

「台風や地震発生時の関連情報や速報」が最も高く、次いで「イベント・講座に関する情報」でした。

知りたい情報	回答者数	割合
台風や地震発生時の関連情報や速報	835人	72%
イベント・講座に関する情報	444人	38%
制度の周知に関する情報 （助成制度や相談窓口などの案内）	393人	34%
区のシステム障害の発生や復旧に関する情報	216人	19%
目黒区が実施する意見募集に関する情報	97人	8%
普及・啓発に関する情報 （ふれあい月間や人権週間などの案内）	32人	3%
その他	16人	1%

※複数回答ができる質問のため、割合の合計が100%を超えています



その他 に入力があった主な意見

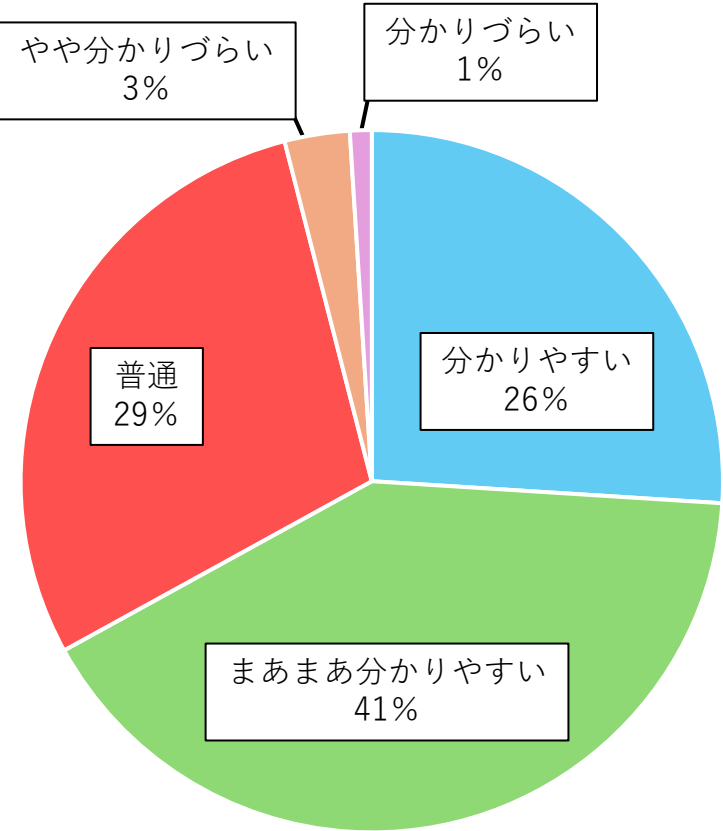
- ・ 助成金とかクーポンやプレミアム付き商品券の情報
- ・ ごみに関わる情報
- ・ 減税などお金に関わること

(10) メッセージ配信の内容が分かりやすいか
(受信設定をしている1,165人からの回答)

「まあまあ分かりやすい」が最も高く、次いで「普通」でした。

分かりやすさ	回答者数	割合
分かりやすい	299人	26%
まあまあ分かりやすい	478人	41%
普通	339人	29%
やや分かりづらい	30人	3%
分かりづらい	19人	1%

メッセージ配信の内容が分かりやすいか



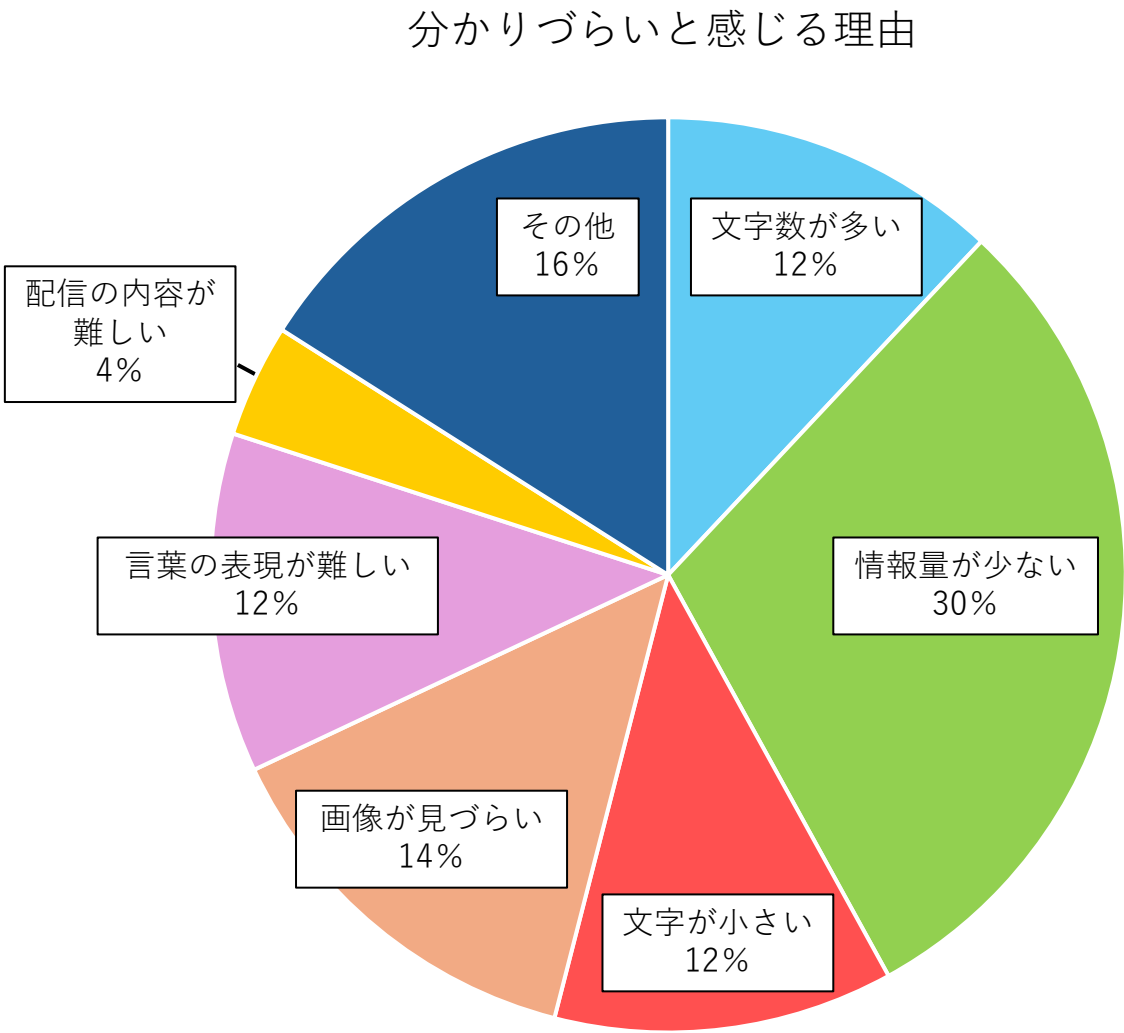
(11) 内容が分かりづらいと感じる 1 番の理由
(やや分かりづらい・分かりづらいを合わせた49人からの回答)

「情報量が少ない」が最も多く、次いで「その他」でした。

分かりづらいと感じる理由	回答者数	割合
文字数が多い	6人	12%
情報量が少ない	15人	30%
文字が小さい	6人	12%
画像が見づらい	7人	14%
言葉の表現が難しい	6人	12%
配信の内容が難しい	2人	4%
その他	7人	16%

その他 に入力があった主な意見

- ・ 唐突で全体感に内容が不明である
- ・ 端的にまとめられていないから頭にはいりにくい
- ・ 全体的にごちゃごちゃしてる



(12) どの形式が1番分かりやすい（または見やすい）と感じるか
（受信設定をしている・わからないを合わせた1,474人からの回答）

（補足）下の画像の中から1～3を選択して回答する形式

1



第48回 目黒区民まつり
雨天決行

2



全国瞬時警報システム
J-ALERT
全国一斉試験放送が
実施されます

『これはJ-ALERTのテストです』
『こちらは ぼうさい めぐろです』

令和6年11月20日 水 午前11:00ごろ

11月20日(水曜日)11:00ごろから、Jアラートを使用した情報伝達訓練が全国一斉に実施されます。
目黒区では、65カ所の防災行政無線から試験放送が流れます。

この機会に、防災行動の確認をお済ませください。

 防災行動について

試験放送についての詳細は、目黒区公式ウェブサイトでご確認ください。

 目黒区公式ウェブサイト

3



サポート付き就労体験
おためしごと

生活困窮者の自立相談支援事業
生活に困窮している方が抱えている仕事のことや借金のことなど、様々な不安や悩みごとの解決に向け、寄り添いながらサポートする事業です。
働く機会があっても、就労経験の浅さや収入不安の未熟さから、就職というスタートラインに立つことさえ困難な方々に、地域の理解と協力を得ながら、自立への挑戦を応援しています。

生活困窮者の自立相談支援事業
生活に困窮している方が抱えている仕事のことや借金のことなど、様々な不安や悩みごとの解決に向け、寄り添いながらサポートする事業です。
働く機会があっても、就労経験の浅さや収入不安の未熟さから、就職というスタートラインに立つことさえ困難な方々に、地域の理解と協力を得ながら、自立への挑戦を応援しています。

ご協力いただける企業・事業主様を募集しています。
スタッフが詳しくご説明いたします。
お気軽にご連絡ください。

03-5722-9370

サポート付き就労体験「おためしごと」に、ご協力いただける企業・事業主様を募集しています。

ひきこもりなど、就職が困難な方の自立支援のため、「就労体験」にご協力いただけませんか？
区の就労支援員が、仲介役として必要に応じてサポートします。
詳細は、目黒区公式ウェブサイトでご確認ください。
<https://www.city.meguro.tokyo.jp/fukushisougou/kenkoufukushi/seikatsushien/kikitorikun.html#p8>

めぐろ 暮らしの相談窓口
このサイトではJavaScriptを使用したコンテンツ・機能を提供して…

配信形式	回答者数	割合
1 画像のみを配信	152人	10%
2 画像と文章を1つにまとめて配信	720人	49%
3 画像と文章を分けて配信	513人	35%
どれも変わらない	89人	6%

