

本市では、市民の皆さまから道路の陥没や公園遊具の破損、防犯灯の不点灯などの情報をスマートフォンやタブレットでお知らせいただき、修繕する「ココナビこおりやま」を運営しています。令和3年7月からは、多くの方に御利用いただいている「郡山市公式LINEアカウント」からも投稿ができるようになりました。

これからも「ココナビこおりやま」をよりよく運営し、市民の皆さまと一緒に安全安心なまちづくりをしていくためにアンケートを実施しましたので、その結果についてお知らせします。  
(広聴広報課)

## 調査概要

- 調査期間 令和3年11月8日(月)～11月14日(日) (7日間)
- モニター数 360名 (男性 164名 女性 196名)
- 回答者数 323名 (男性 148名 女性 175名)
- 回答率 89.7%

## 【分析】

### ＜回答者内訳(人)＞

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	総計
女性	4	9	35	64	42	17	3	1	175
男性	3	5	12	28	34	15	40	11	148
総計	7	14	47	92	76	32	43	12	323

### ＜第1章 ココナビこおりやまの認知度について＞

- ・「ココナビこおりやま」の認知度について、全体の31.3%が「知っている」と回答。そのうち、「利用したことがある」方は37.6%であった。(問1～問3)
- ・「LINE版」の使い心地について、90.9%が「使いやすい」又は「どちらかといえば使いやすい」と回答。(問4)
- ・「ココナビこおりやま」を利用したことがない方のうち、「破損・危険箇所を市に情報提供したことがある」と回答した方は20.6%であり、最も多かった手段としては「電話」で61.5%であった。(問5～問6)

### ＜第2章 LINE版ココナビこおりやまについて＞

- ・普段からLINEを「利用している」方は、全体の82.4%であった。(問7)
- ・郡山市LINE公式アカウントを「友だち登録している」方は22.6%であった。「友だち登録していない」方の理由としては、「存在を知らなかった」の66.8%が最も多く、次いで「登録の必要性を感じない」が18.1%であった。(問9～問11)
- ・今後LINE版を「利用してみたい」方は52.3%であった。「利用したくない」方の理由は「自分のアカウントを使いたくないから」が31.6%、次いで「興味がないから」が29.0%であった。(問12～問13)

## 【考察】

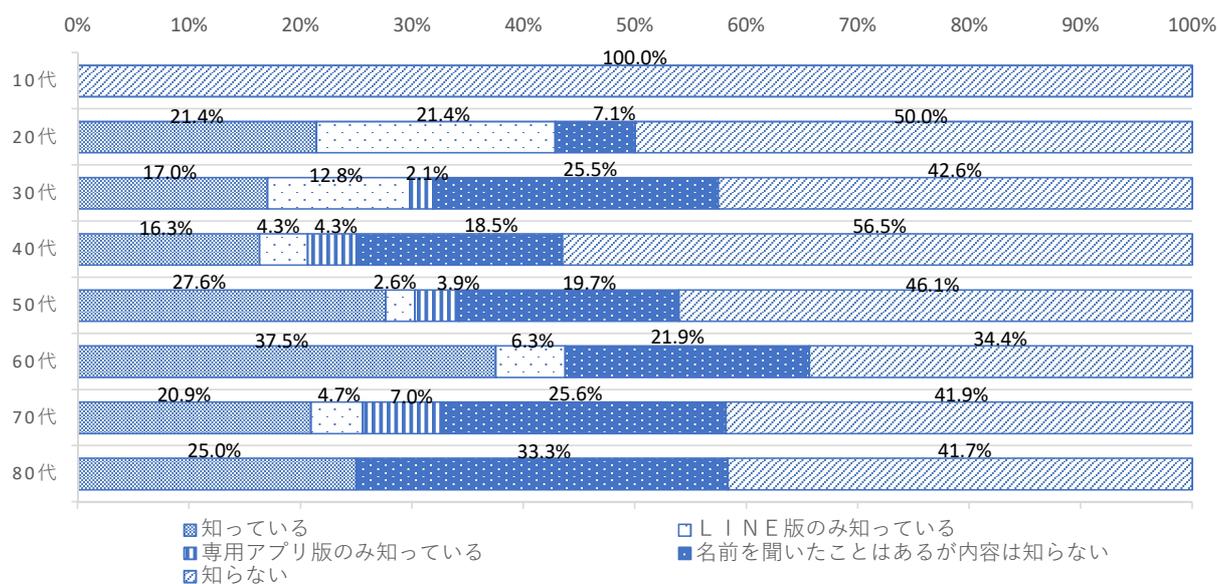
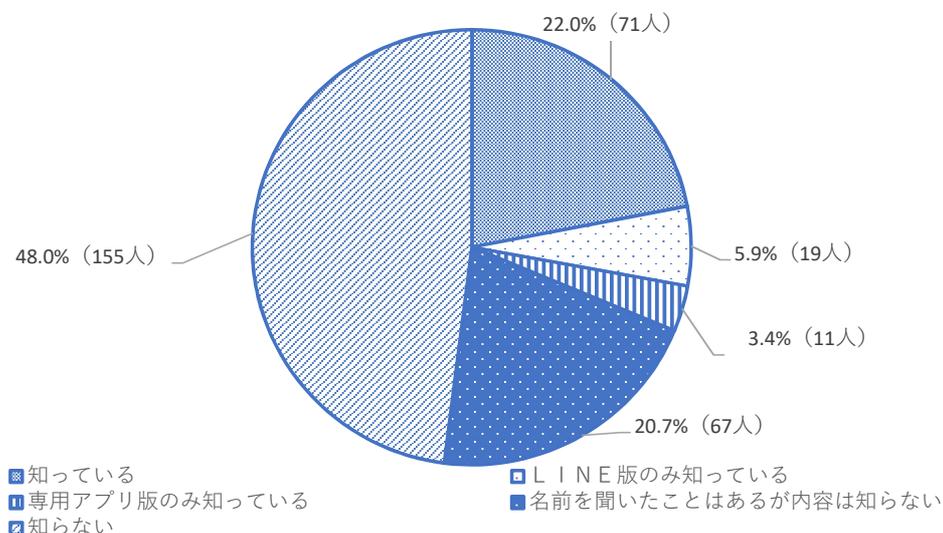
- ・「ココナビこおりやま」は約7割の方が認知しておらず、「興味がない」という声もあった。(問13) 10代の100%、20代の50%が「知らない」と回答しており、特に若年層での認知度が低いため、若年層に向けた周知方法を検討する必要がある。
- ・郡山市LINE公式アカウントを登録していない方の割合は74.8%であり、うち66.8%は「公式アカウントの存在を知らなかった」と回答していたことから、その存在をすべての年代に対しPRする必要がある。
- ・「LINEを利用していない」「郡山市LINE公式アカウントを友だち登録していない」方の理由として、「セキュリティ面の不安がある」という意見がみられた。
- ・LINE版にあるとよい機能として、「投稿後の対応状況がわかるものがある」が最も多く63.5%であり、今後の運用を改善する際の参考とする。

※構成比は、端数を四捨五入しているため、合計が100.0%にならない場合があります。

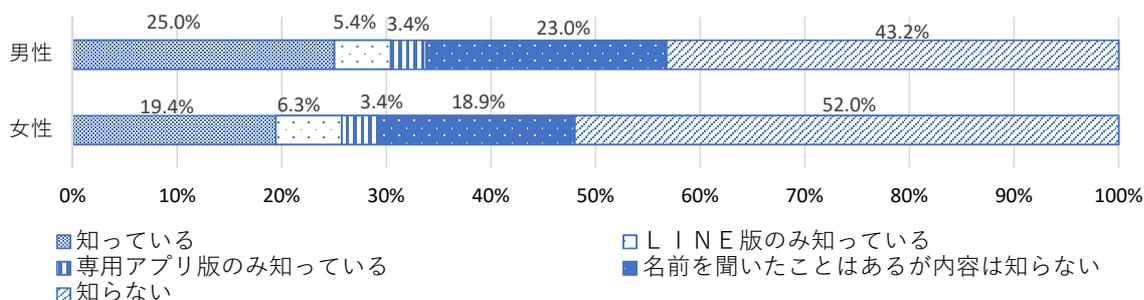
## 第1章 ココナビこおりやまの認知度について

問1 「ココナビこおりやま」(LINE版、専用アプリ版)をご存知ですか？(1つ選択)

(回答者：323人)

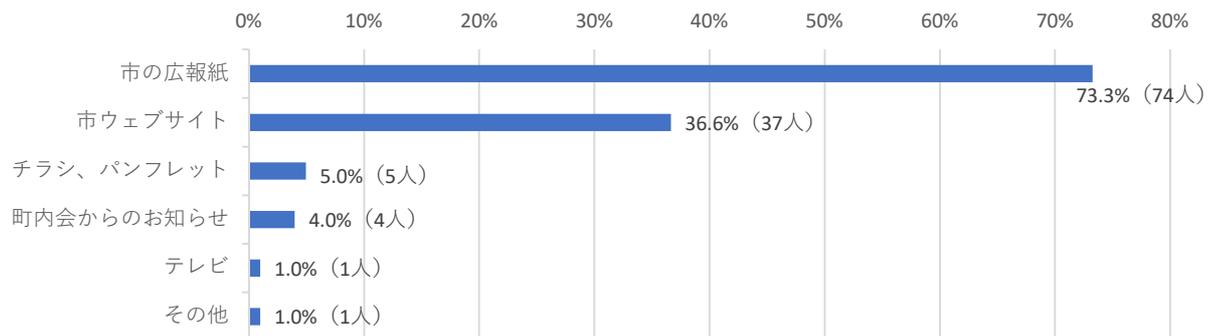


### 性別



「ココナビこおりやま」の認知度について、全体の31.3%が「知っている」と回答した。年代別では、最も認知度が高いのが60代で43.8%、次いで20代で42.8%となったが、最も低い10代での認知度は0%であった。すべての年代で、半数以上が「名前を聞いたことはあるが内容は知らない」「知らない」と回答した。

問2 問1で「知っている」を選択した方にお伺いします。「コロナこおりやま」をどのような媒体から知りましたか？（複数選択可）  
(回答者：101人)

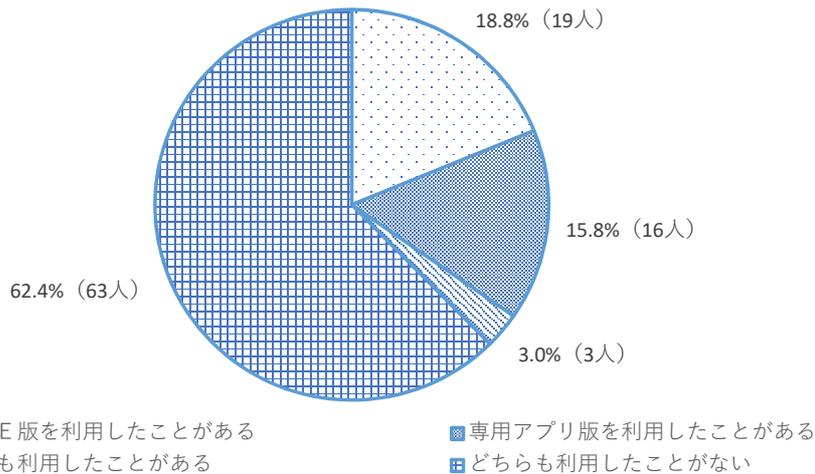


※「その他」を選択した方の主な意見

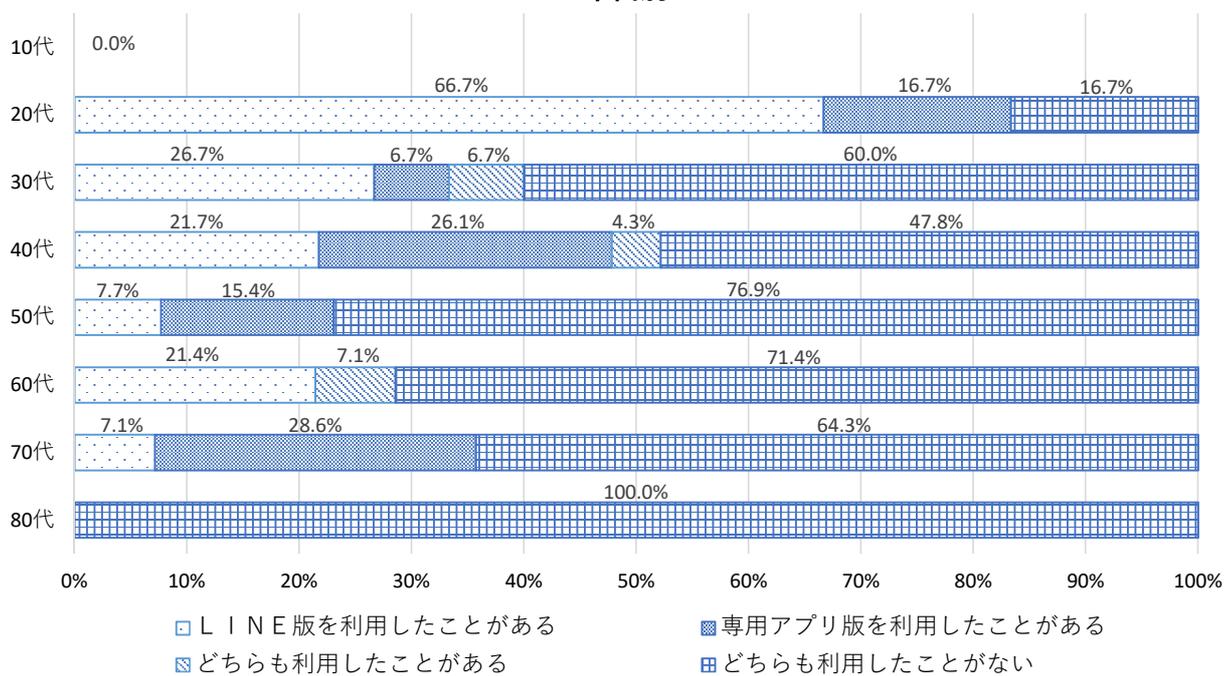
・知人から

「コロナこおりやま」を知っている方のうち、その情報源として「市の広報紙」の割合が73.3%と最も高かった。

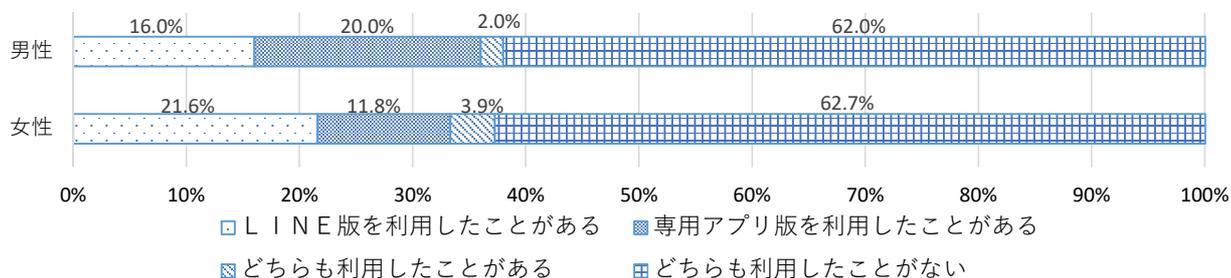
問3 問1で「知っている」を選択した方にお伺いします。「ココナビこおりやま」を利用したことはありますか。(1つ選択) (回答者：101人)



年代別



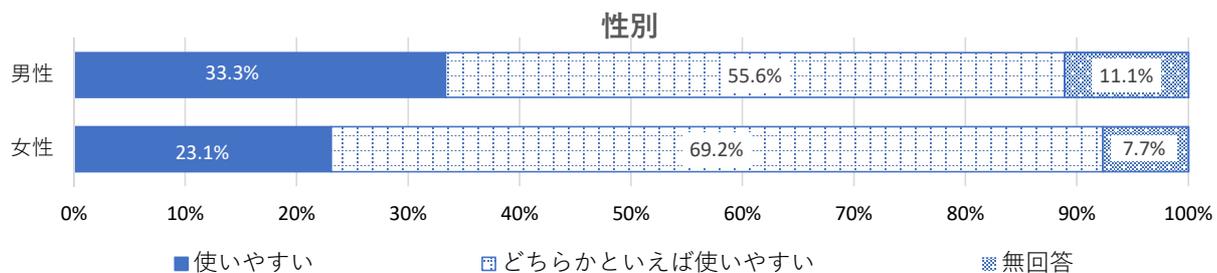
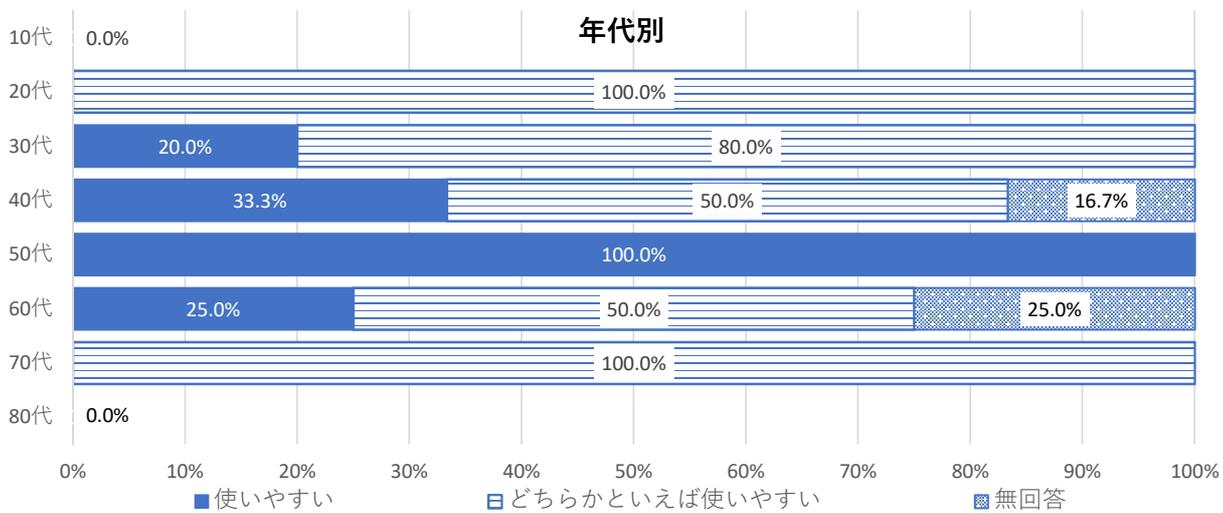
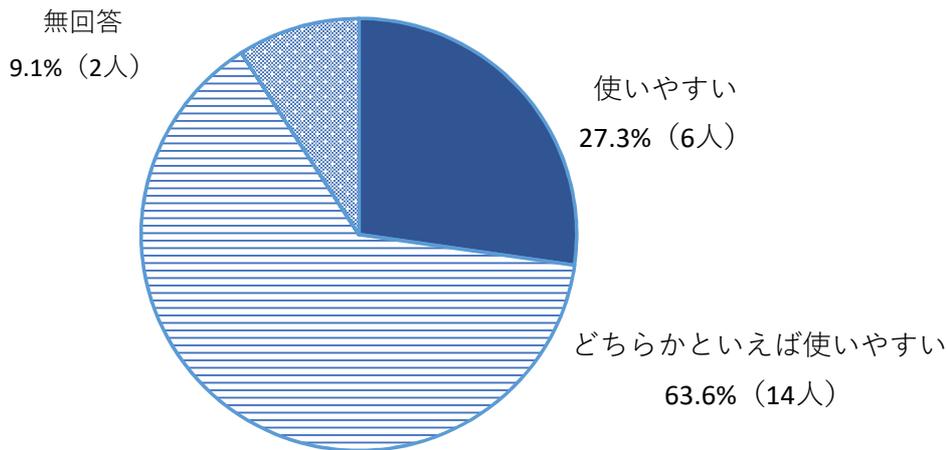
性別



問1で「知っている」と回答した方のうち、「ココナビこおりやま」を利用したことがある方は37.6%だった。  
『利用したことがある』と回答した方は、年代別では20代が83.4%と最も高かった。50代以降では「どちらも利用したことがない」が7割を超えており、80代では100%であった。性別では大きな差はみられなかった。

問4 問3で「LINE版を利用したことがある」または「どちらも利用したことがある」を選択した方にお伺いします。使い心地はいかがでしたか。(1つ選択)

(回答者：22人)

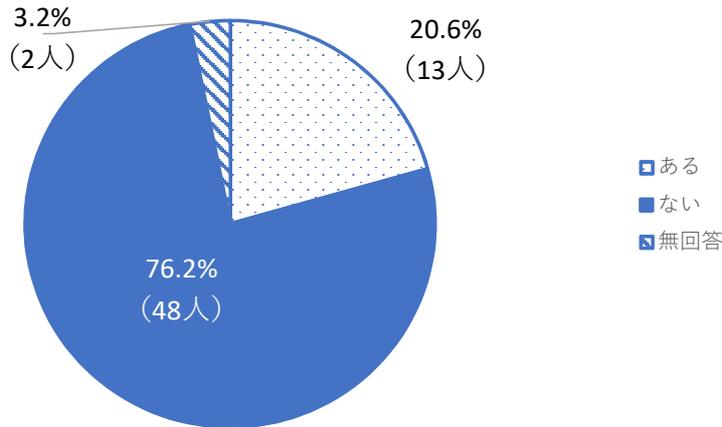


「LINE版を利用したことがある」「どちらも利用したことがある」と回答した方のうち、全体の90.9%が『使いやすい』と回答し、年代別では50代の100%が最も高く、60代の75.0%が最も低かった。

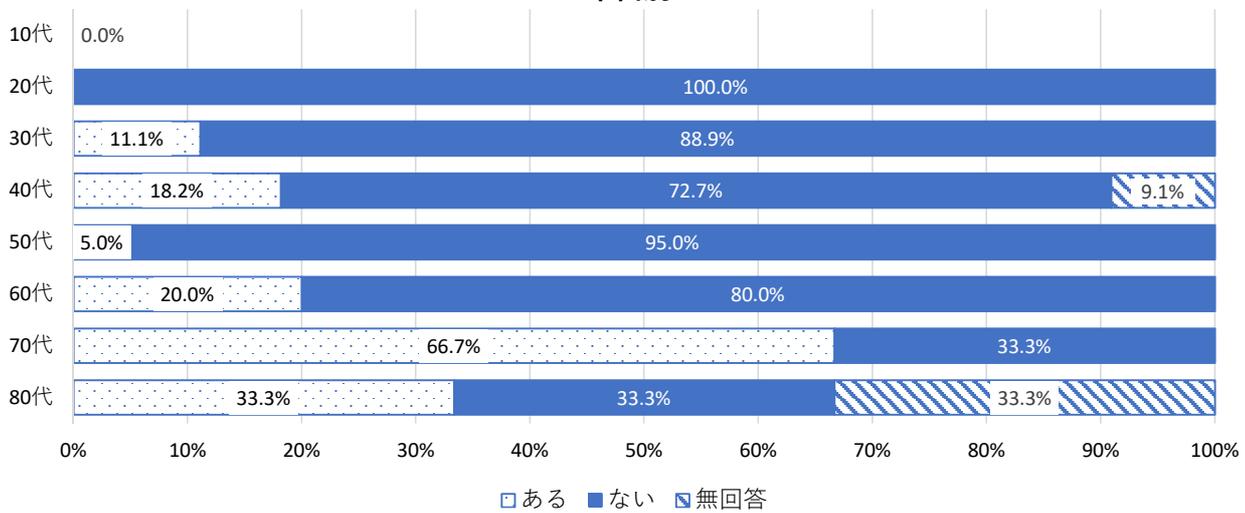
「どちらかといえば使いにくい」「使いにくい」と回答した方はいなかった。

問5 問3で「どちらも利用したことがない」を選択した方にお伺いします。破損、危険箇所を発見した際、市役所に情報提供したことはありますか？（1つ選択）

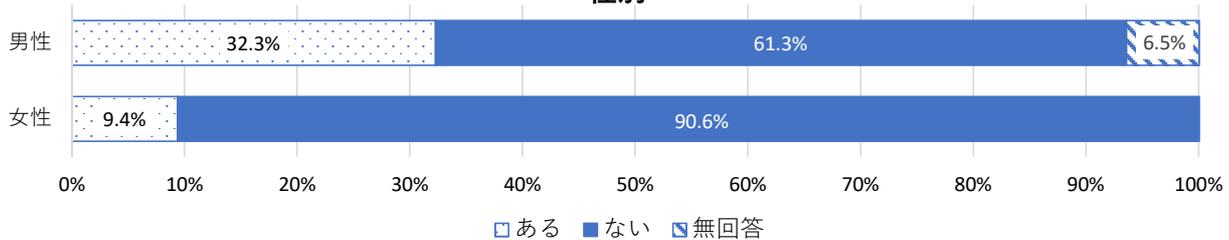
（回答者：63人）



年代別



性別



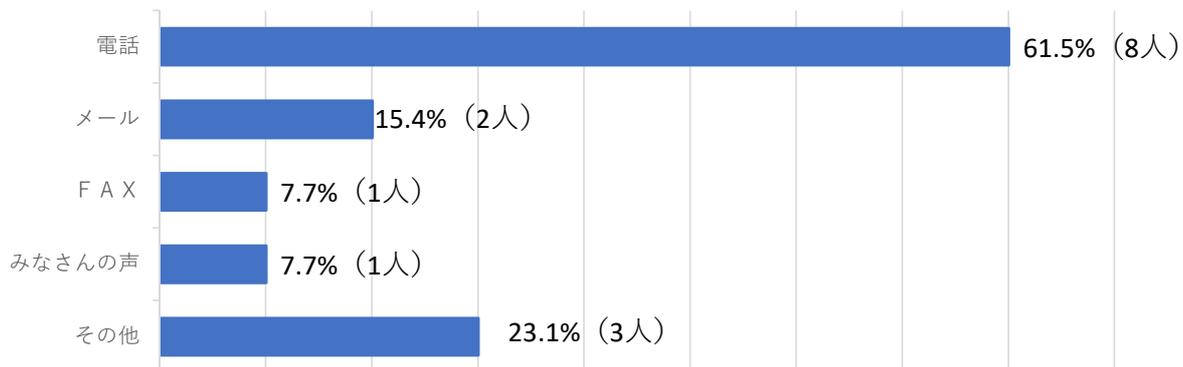
「コロナビこおりやまを利用したことがない」方のうち、「市に情報提供をしたことがある」と回答した方は全体の20.6%であった。

「ない」と回答した方は20代～60代で70%を上回っている。一方で70代では、66.7%が「情報提供をしたことがある」と回答した。

性別では、「ある」と回答した方の割合は、男性が女性より22.9ポイント高い。

問6 問5で「情報提供したことがある」を選択した方にお伺いします。どのような手段で情報提供いただきましたか。（複数選択可）

（回答者：13人）



※「その他」を選択した方の主な意見

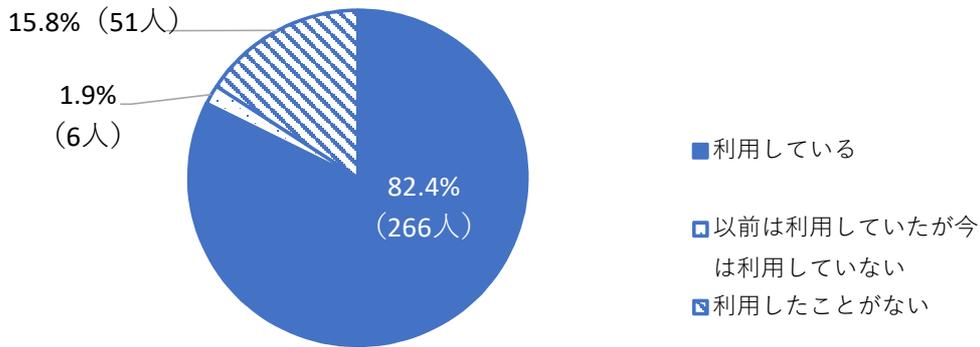
- ・知り合いの市職員に依頼した。
- ・直接市の担当課に資料を持参して依頼した。

破損、危険箇所を発見した際、市役所への情報提供の手段として最も多かった回答は、「電話」の61.5%であった。

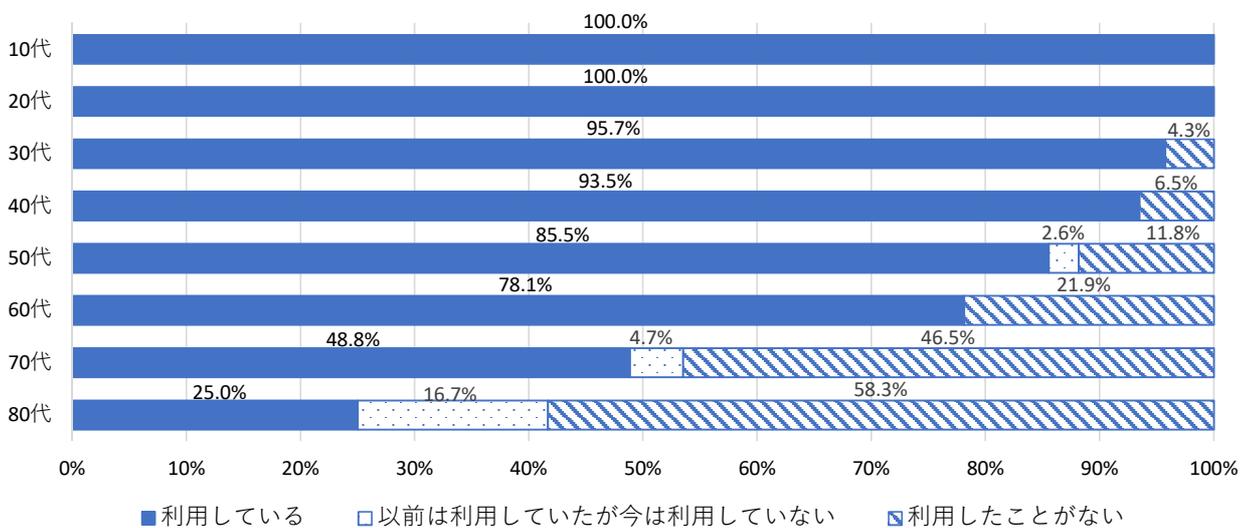
## 第2章 LINE版コロナピこおりやまについて

問7 普段「LINE」を利用していますか？（1つ選択）

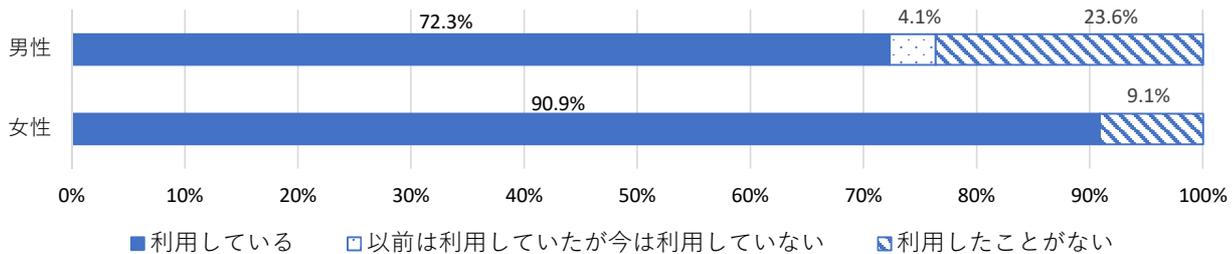
（回答者：323人）



年代別

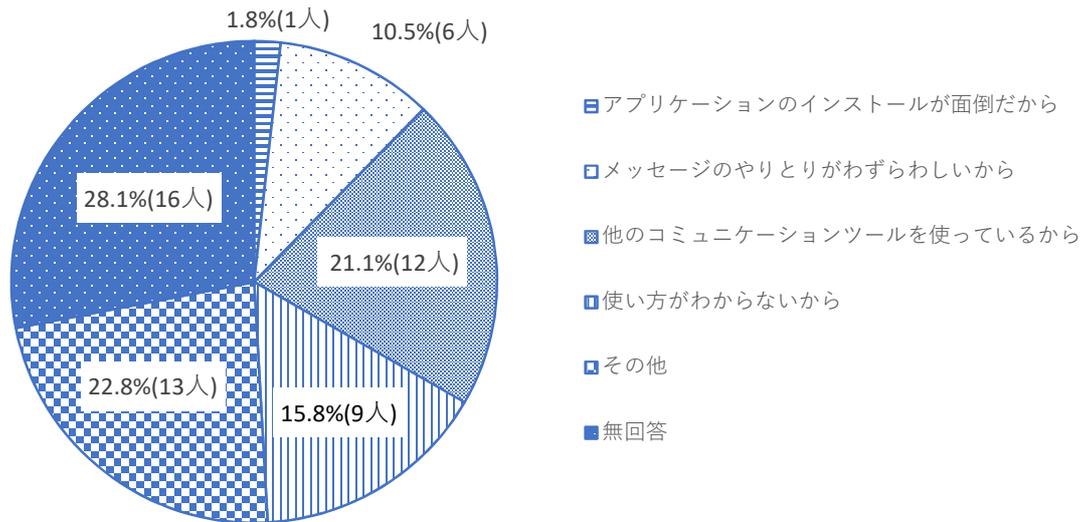


性別

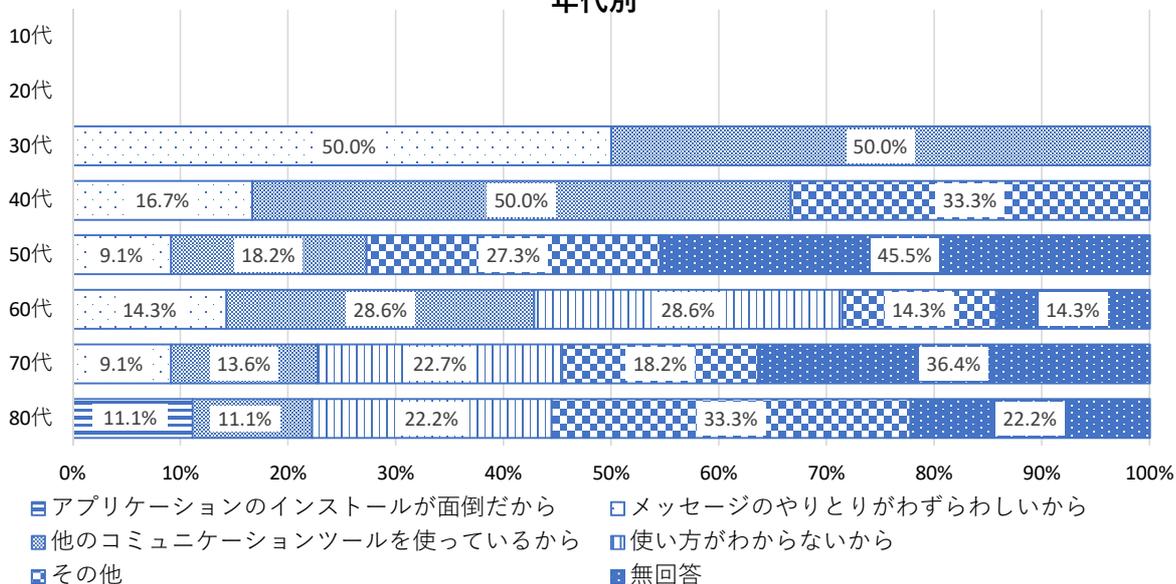


「普段LINEを利用している」と回答した方は、全体の82.4%であった。50代以下では85%以上の方がLINEを利用しており、10代と20代では100%が利用している。一方で、70代と80代では「以前は利用していたが今は利用していない」「利用したことがない」と回答した方が半数を上回った。性別では、「利用している」と回答した方は女性が男性より18.6ポイント高い。若年層ほど、LINEの利用率が高いことがわかる。

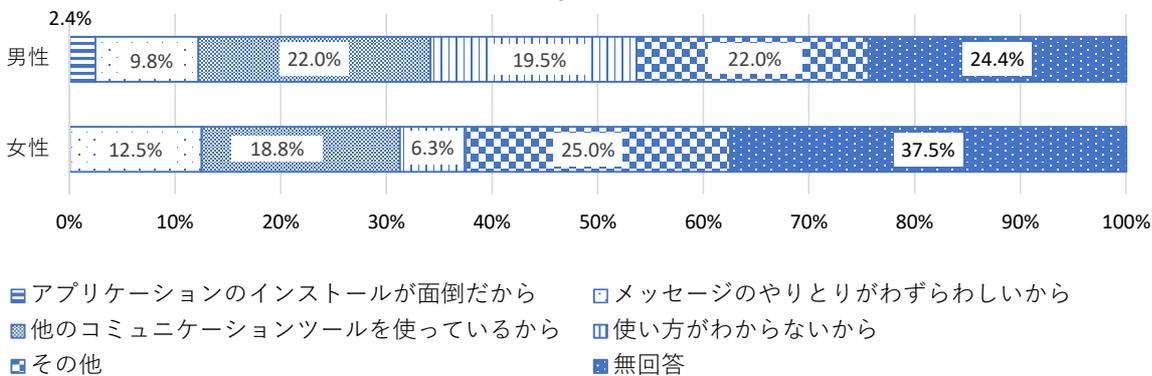
**問8 問7で「以前は利用していたが、今は利用していない」「利用したことがない」を選択した方にお伺いします。その理由は何ですか？（1つ選択）** （回答者：57人）



**年代別**



**性別**



**※「その他」を選択した方の主な意見**

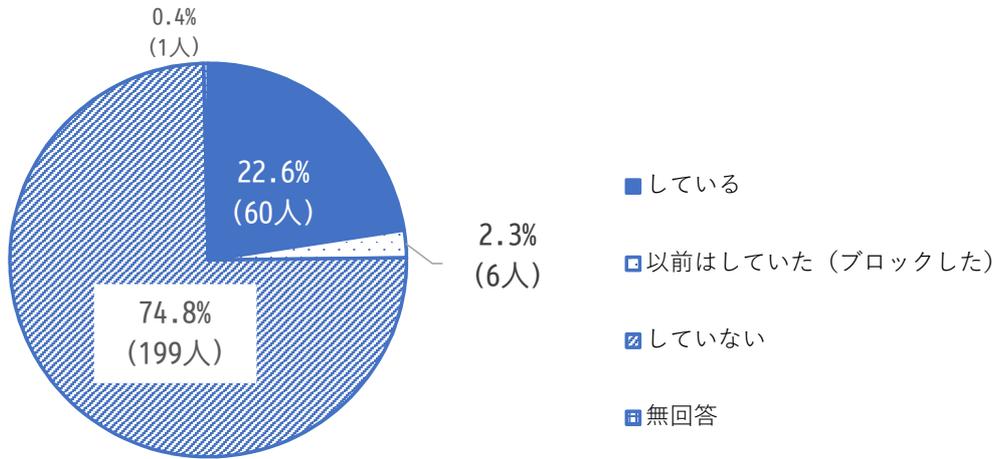
- ・スマートフォンを持っていないから。
- ・LINEとは何かわからないから。
- ・セキュリティ面の不安があるから。

最も多かった意見は「他のコミュニケーションツールを使っているから」の21.1%であった。また、その他の意見では「LINEを利用できる機器を持っていない」が多くみられた。

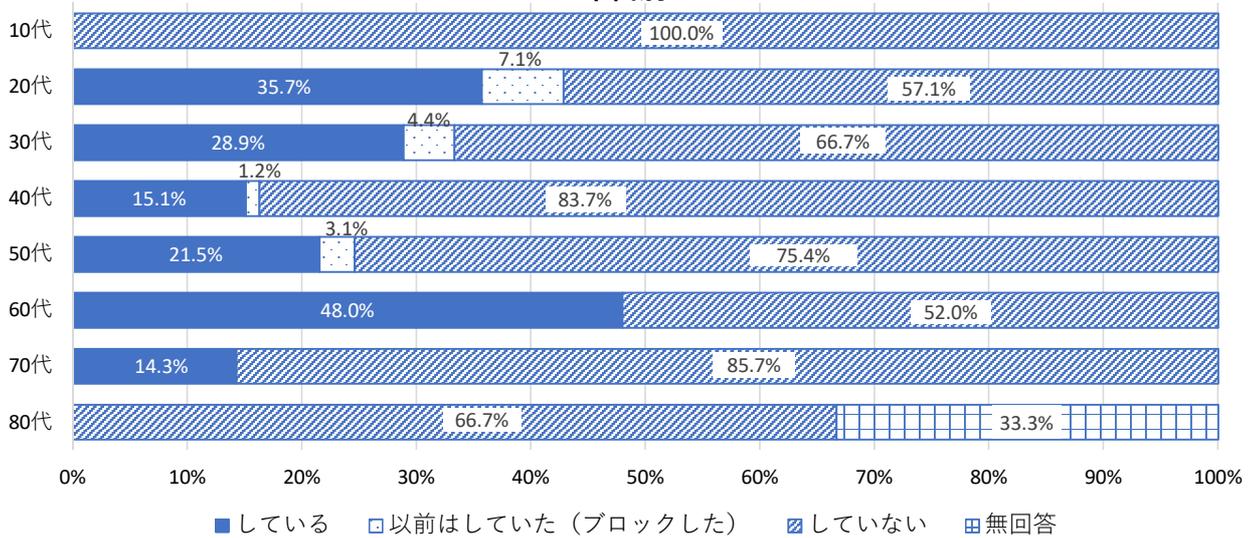
※構成比は、端数を四捨五入しているため、合計が100.0%にならない場合があります。

**問9 問7で「利用している」を選択した方にお伺いします。郡山市LINE公式アカウントを友だち登録していますか。（1つ選択）**

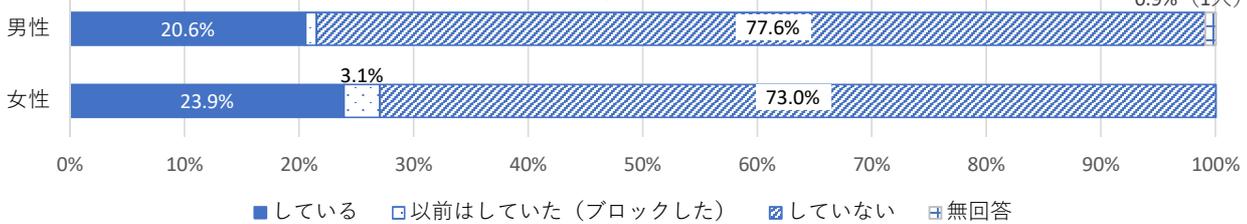
（回答者：266人）



**年代別**



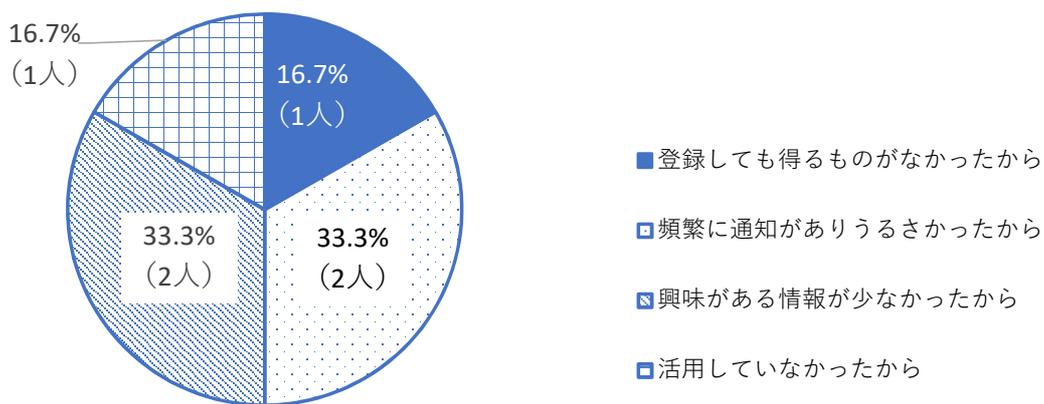
**性別**



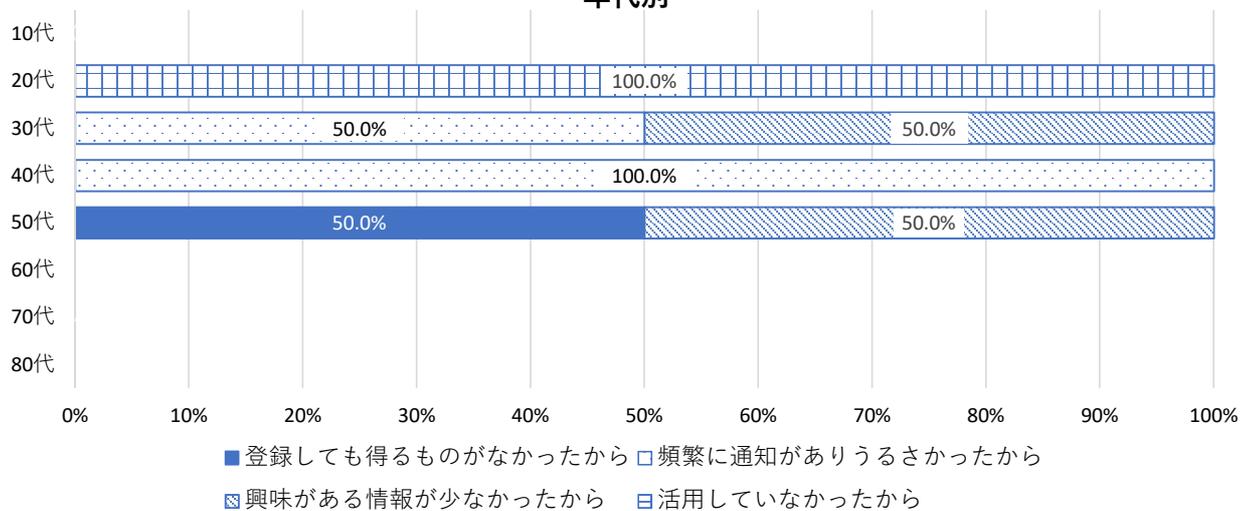
LINEを利用している方のうち「市LINE公式アカウントを友だち登録している」と回答した方は全体の22.6%であり、77.1%が「していない」「ブロックした」と回答した。  
年代別では、「友だち登録している」と回答した方は60代で最も多く48.0%であった。  
性別で大きな差はみられなかった。

問 10 問9で「以前はしていた」を選択した方にお伺いします。登録を削除した理由は何ですか。(1つ選択)

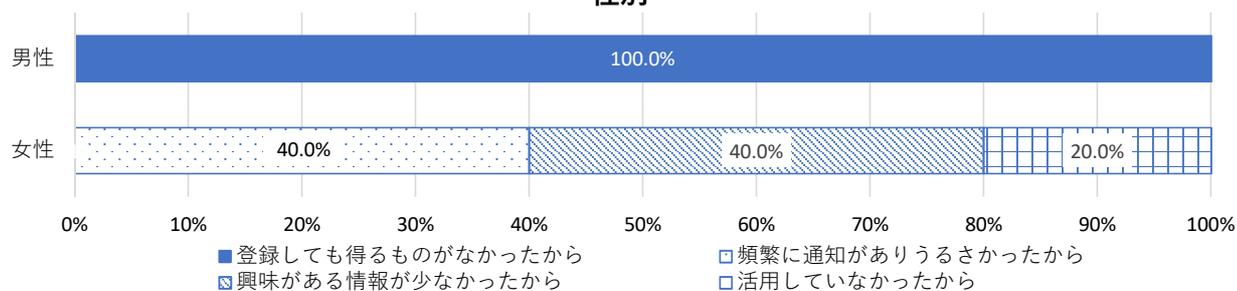
(回答者：6人)



年代別



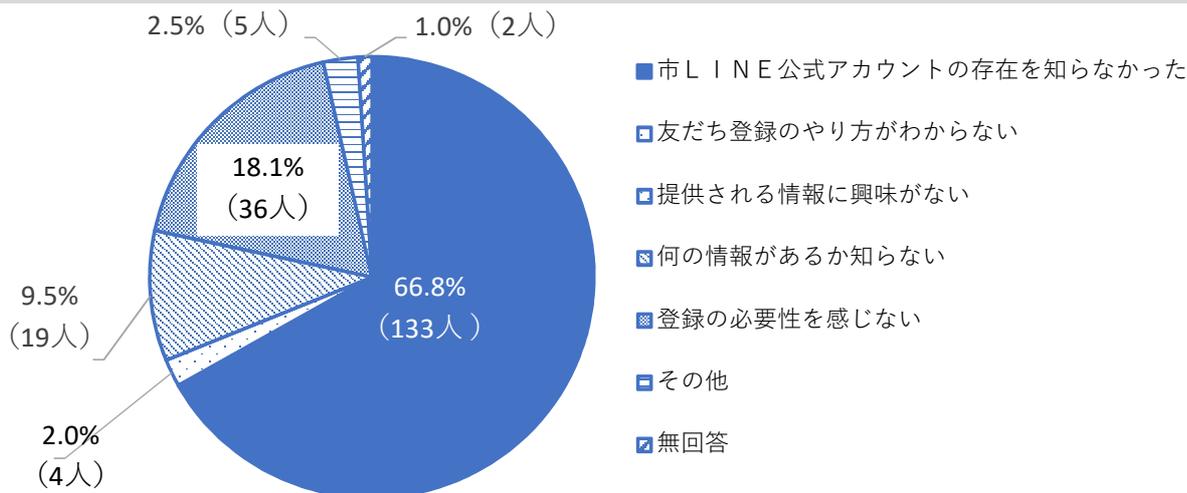
性別



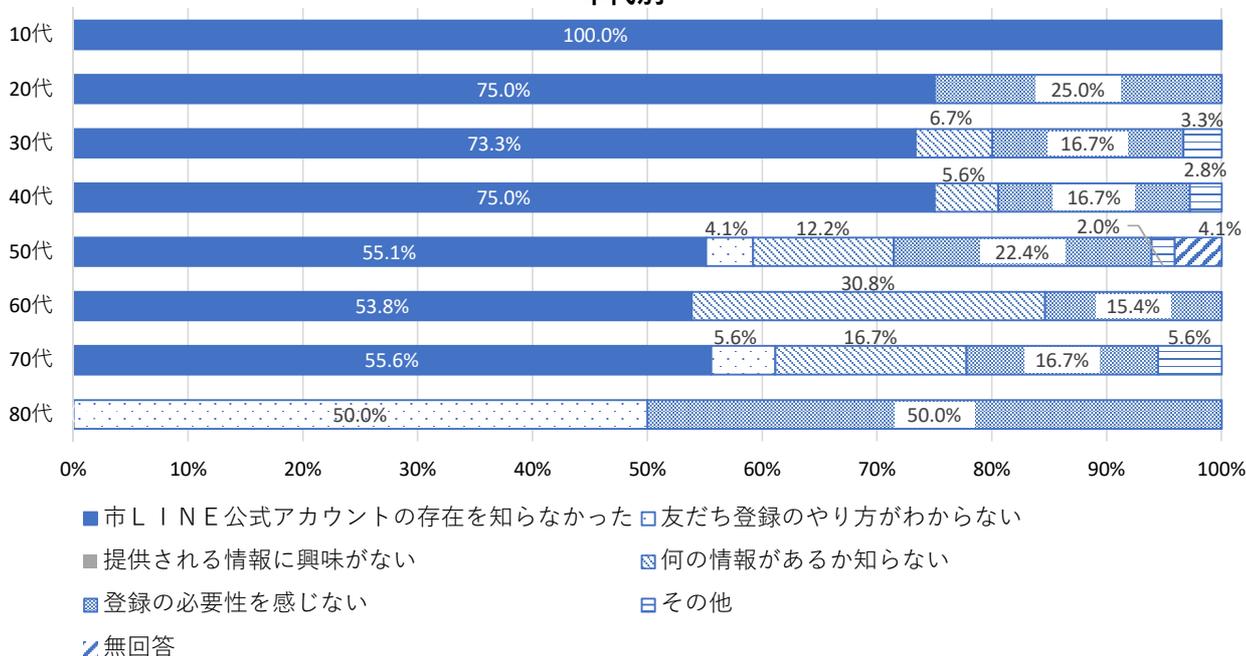
市LINE公式アカウントの友だち登録を削除した理由として、「頻繁に通知がありうるさかったから」「興味がある情報が少なかったから」がそれぞれ33.3%であった。

問11 問9で「していない」を選択した方にお伺いします。その理由は何ですか。（1つ選択）

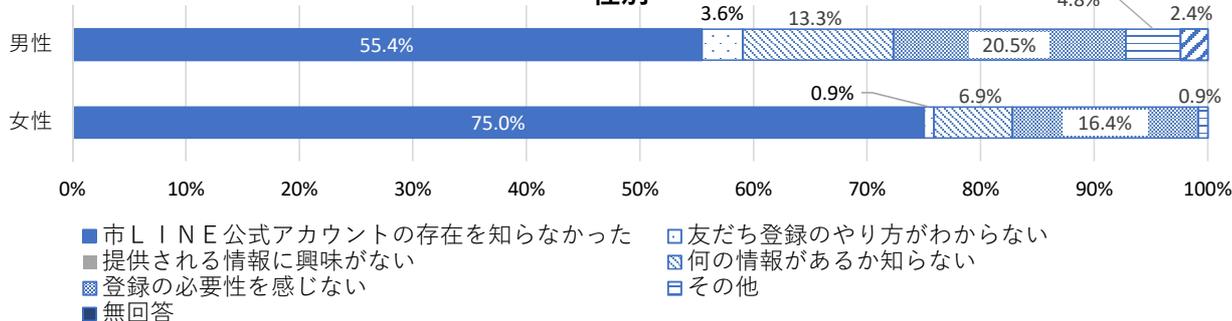
（回答者：199人）



年代別



性別

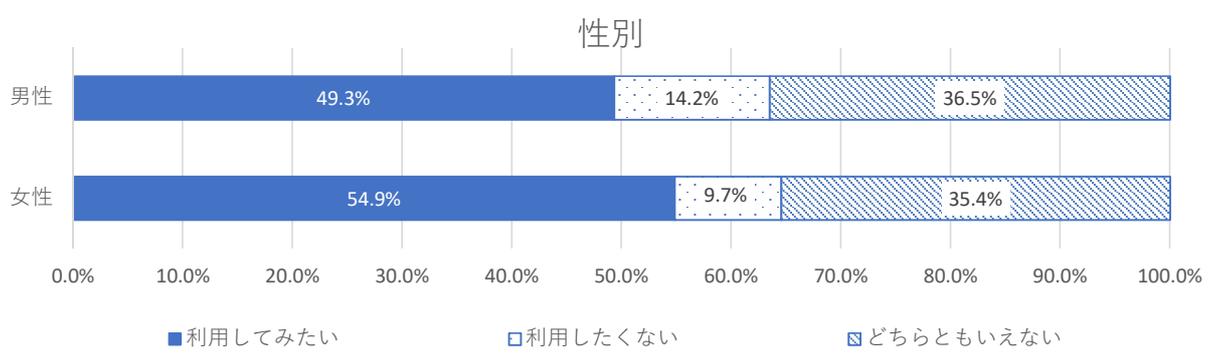
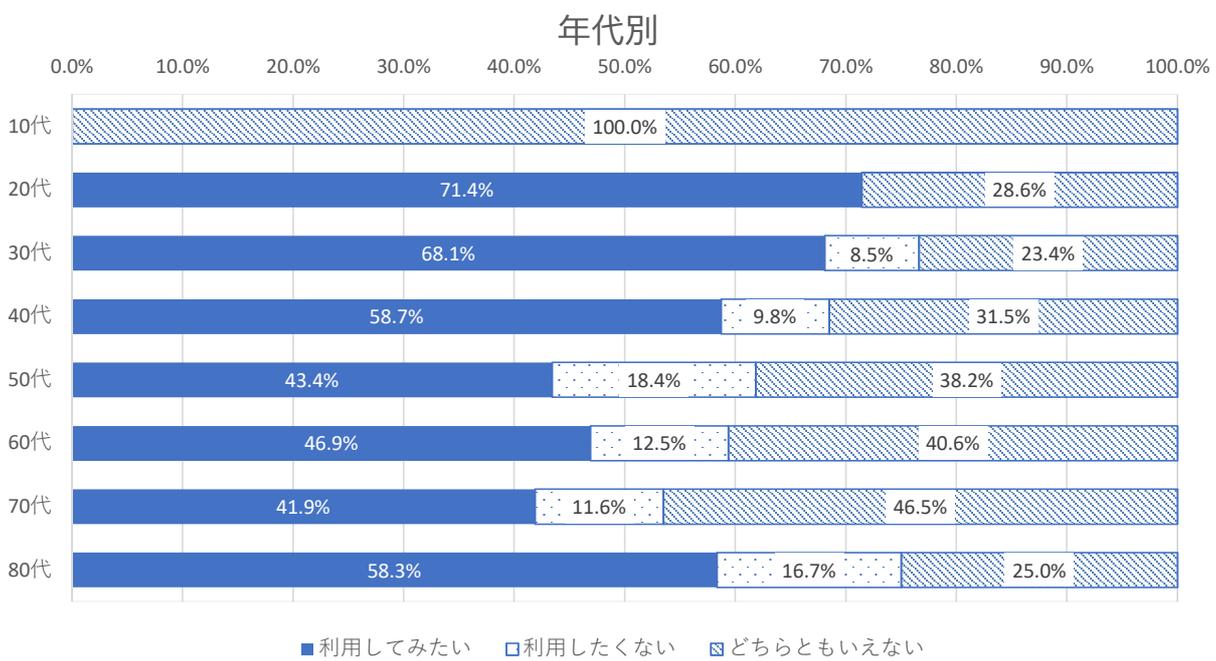
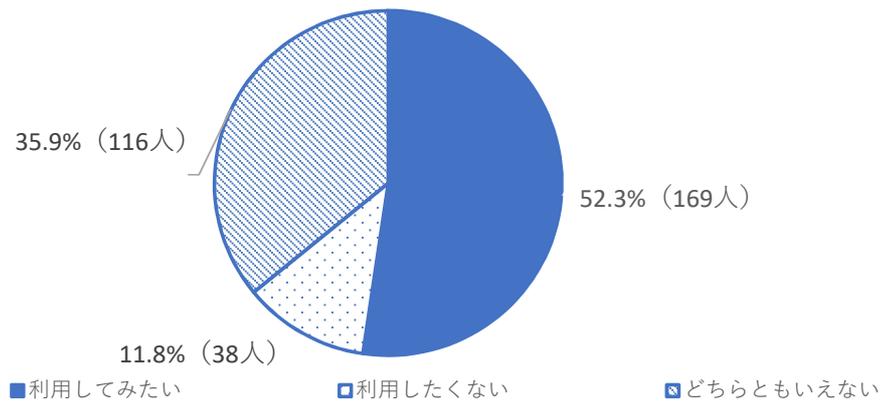


※「その他」を選択した方の主な意見

- ・セキュリティ面の不安があるから。
- ・市公式の別のSNS (Twitter) を利用しているから。
- ・スマートフォンを持っていないから。

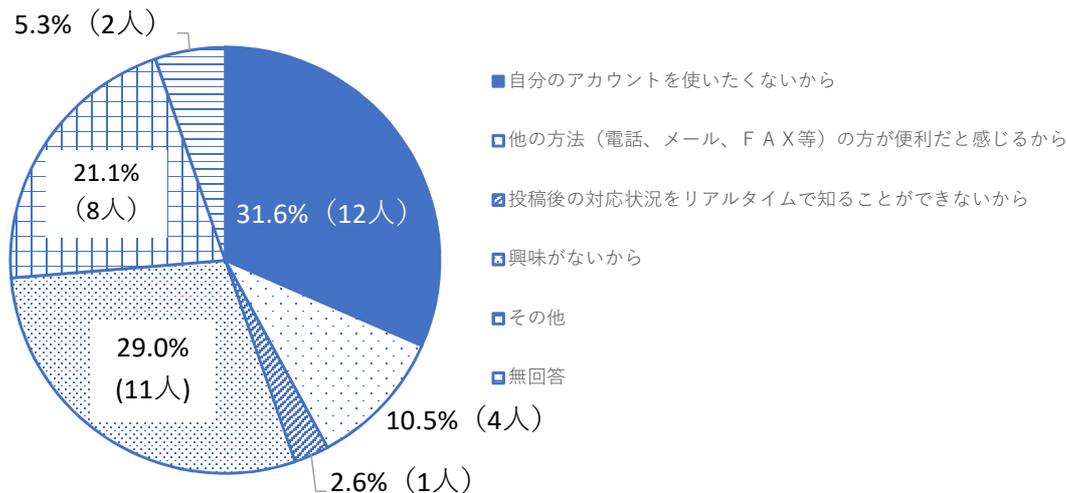
友だち登録を「していない」理由として全体の66.8%、年代別では10代から70代の55%以上が「市LINE公式アカウントの存在を知らなかったから」と回答した。

問12 「LINE版ココナビこおりやま」を今後利用してみたいと思いますか？（1つ選択）  
 （回答者：323人）

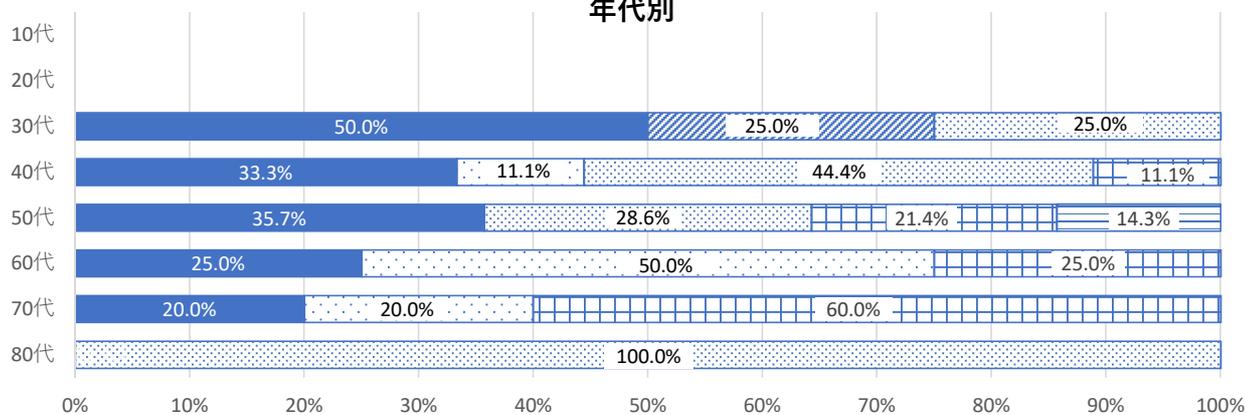


全体の52.3%、20代の71.4%が「今後利用してみたい」と回答した。一方で、10代は全員が今後の利用について「どちらともいえない」と回答した。

問13 問12で「利用したくない」を選択した方にお伺いします。その理由は何ですか。（1つ選択）  
 （回答者：38人）

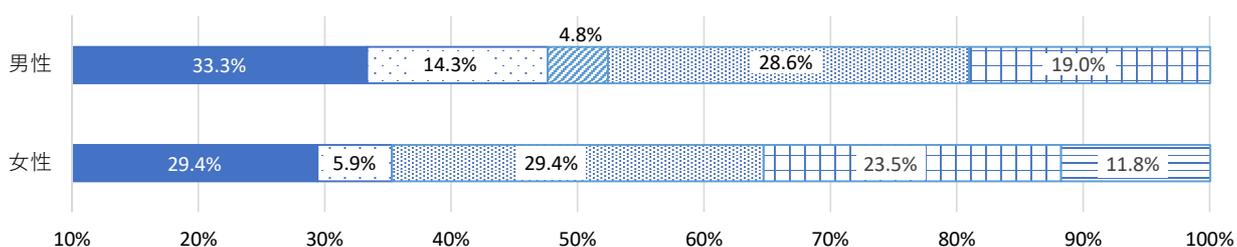


年代別



- 自分のアカウントを使いたくないから
- 他の方法（電話、メール、FAX等）の方が便利だと感じるから
- ▨ 投稿後の対応状況をリアルタイムで知ることができないから
- ▩ 興味がないから
- その他
- 無回答

性別



- 自分のアカウントを使いたくないから
- 他の方法（電話、メール、FAX等）の方が便利だと感じるから
- ▨ 投稿後の対応状況をリアルタイムで知ることができないから
- ▩ 興味がないから
- その他

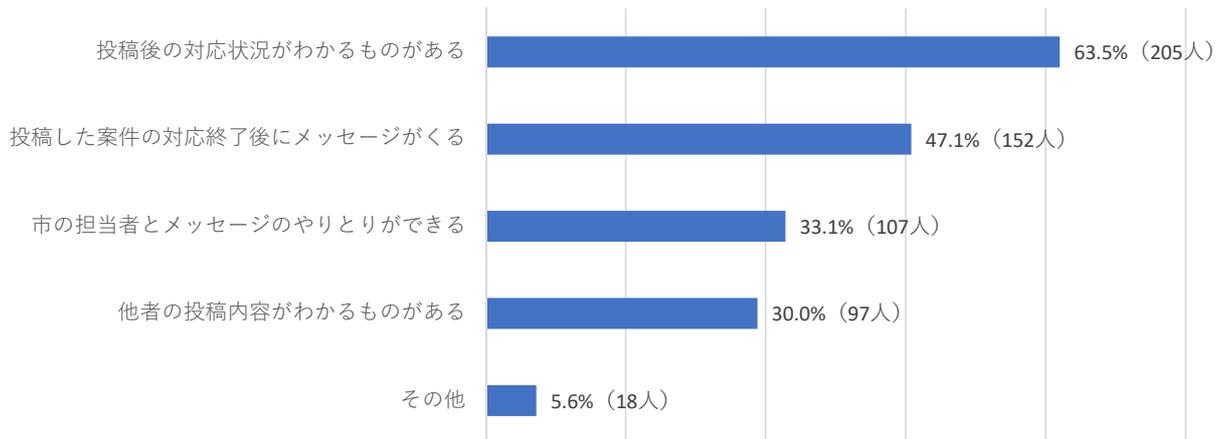
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・LINE自体を利用したくない
- ・セキュリティ面の不安があるから。

LINE版ココナビこおりやまを「利用したくない」理由として、「自分のアカウントを使いたくないから」が最も多く31.6%、次いで「興味がないから」が29.8%であった。

問14 「LINE版ココナビこおりやま」にどのような機能があると気軽に投稿したいと感じますか？  
(複数選択可)

(回答者：323人)



※「その他」を選択した方の主な意見

- ・どんな機能が考えられるかわからない。

「LINE版ココナビこおりやま」に求める機能として、「投稿後の対応状況がわかるもの」が最も多く63.5%、次いで「投稿した案件の対応終了後にメッセージがくる」が47.1%となった。

問 15 「ココナビこおりやま」について、ご意見がございましたら、ご自由にお書きください。  
(自由記述)

肯定的な御意見

- ・存在は知っていました。とても良い取り組みだと思っていましたが、使ったことはありませんでした。素早い修繕につながるのであれば、今後利用してみたいと思います。(40代・男性)
- ・市のLINEアカウントがあることを知らなかったのもっと積極的に広報していただきたいと思います。(60代・女性)
- ・行政手続のICTは加速的に推進して欲しいです。(50代・男性)
- ・何度か側溝の隙間が広がってしまっていることを電話したことがありますが、毎回市役所の代表に電話を掛けて転送してもらっていたので、このような便利なものがあって知れてよかったです。(40代・女性)
- ・近くのボロ公園と言われていた公園に久々に行きました。遊具が新しくなっていて、ビックリしました。子どもも喜んで遊んでいます。新しい遊具はいいですね。危険な遊具があった際は、LINEを活用したいと思います。(30代・女性)

否定的な御意見

- ・どうして携帯を持っている人への質問が中心になるのでしょうか。(70代・男性)
- ・この頃LINEのやり取りや、友だち登録が増えてちょっと嫌になってきました。LINEは確かに便利ですがこれ以上増やしたく無い感じです。(60代・女性)
- ・SNS等を利用した、サービスでは個人情報の漏洩などが懸念されます。(50代・男性)
- ・電話回線ひとつでいいのではないかと思います。利用見込みのない事業に無駄な経費をかけることを避けるべきかと思います。(50代・男性)
- ・ココナビを報告する際にわざわざ写真を撮るのが面倒です。自宅近くなら良いのですが、車で走行中のミラーなどで、わざわざ停めて写真をとるのもできないので…(30代・女性)

その他

- ・IT利用は良いと思うが費用対効果が大きいことから進めてほしい。(60代・男性)
- ・私が見落としていたのだと思いますが、広報こおりやま等で、LINEやfacebookの郡山市のページについてのPRをしてはどうでしょうか。(70代・男性)
- ・より良い郡山市であるために、様々なツールを使うのは賛成です。ただ、年齢層に偏りが出るかと思しますのでそこも考慮して役立てていただきたいです。(40代・女性)