

島本町 L I N E 公式アカウントによる
新型コロナウイルス感染症に関する
施策等へのアンケート結果

令和 2 年 6 月

島本町

[目次]

1.	目的.....	2
2.	概要.....	2
3.	事前準備.....	2
	(1) ターゲット.....	2
	(2) 主な利点・課題.....	4
4.	アンケート内容.....	5
5.	アンケート結果.....	7
	(1) 配信概要.....	7
	(2) アンケート結果.....	8
	Q 1	8
	Q 2	8
	Q 3	9
	Q 4	9
	Q 5	11
	Q 6	14
	Q 7	16
	Q 8	19
	Q 9	21
	Q 1 0	22
6.	おわりに.....	23

1. 目的

本アンケートは、新型コロナウイルス感染症が拡大するおそれがあるなか、住民のみなさまの声を広く聴くことで、みなさまのニーズを定量的に把握し、効率的かつ効果的な支援策を検討し、実施することを目的に実施したものです。

2. 概要

島本町LINE公式アカウントに友だち登録をしているかたを対象に、新型コロナウイルス感染症に関するアンケートを実施し、性別、年齢、エリア、職業別に「困っていること」、「行政の支援策の満足度」、「島本町独自支援策の認知度」、「情報入手手段」、「マスクの充足度」、「その他ご意見」について情報収集しました。

3. 事前準備

アンケート実施前に、ターゲット、主な利点・課題などを確認しました。

(1) ターゲット

アンケート実施（令和2年5月26日）時点の友だち登録状況は以下のとおりです。

友だち登録数：1, 130人（うちブロック17人）

① 性別

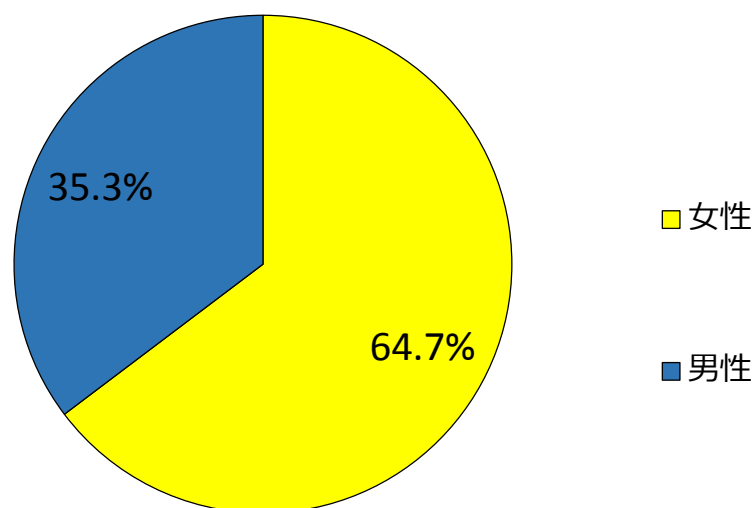


図3-1：性別割合（事前準備）

考察

- ・LINEは女性により使われやすいスマートフォンアプリである。
- ・女性のほうがより行政情報にアンテナを張っている。

② 年齢・性別

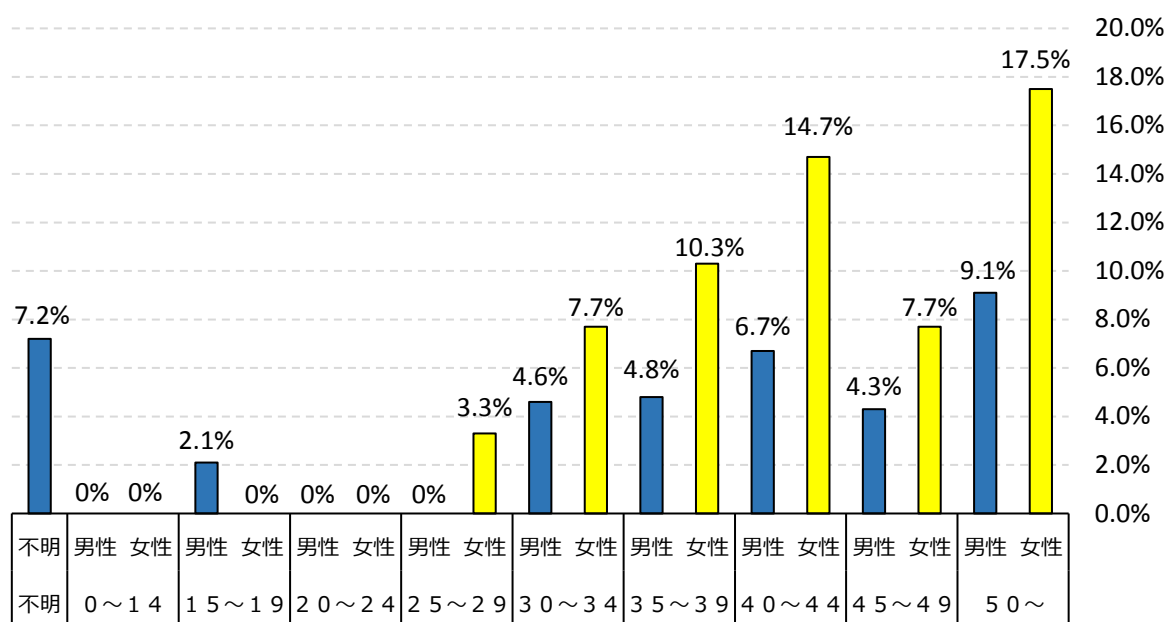


図3-2：年齢・性別割合（事前準備）

考察

- ・スマートフォン普及率に反して、高齢のかたの登録が多い。
- ・多くの年代で、女性のほうがより行政情報にアンテナを張っている。
- ・LINEの機能の仕様により細かな年代は把握できない。「不明」は、LINEに生年月日を登録していないかた。

③ エリア

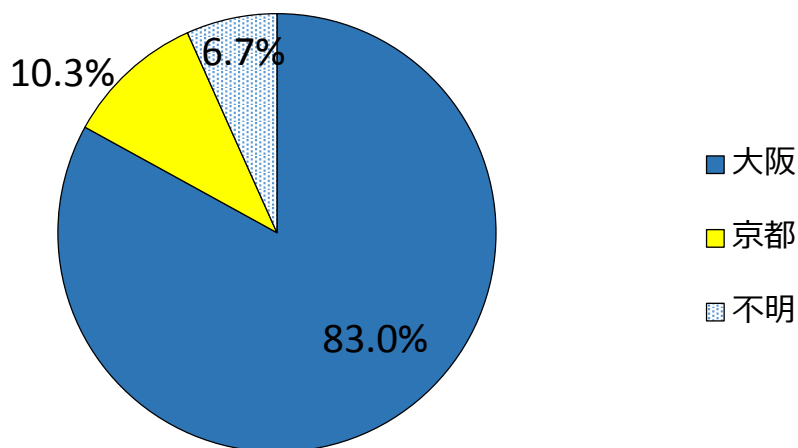


図3-3：エリア割合（事前準備）

考察

- ・LINEの機能の仕様により、登録者の位置情報よりエリアを推定しているため、正確なエリア（居住地）は把握できない。
- ※山崎地区居住者が京都と判断されている可能性がある。

(2) 主な利点・課題

利点	課題
<ul style="list-style-type: none"> ●必要な支援の検討ができる。 ●支援の満足度が把握できる。 ●費用がかからなく簡便であり、速やかに実施できる。 ●LINEの友だち登録数が増えることで、今後の町の広報（周知）の効果が上がる。 ●今後も町の定期的なアンケートとして利用できるか否かを確認できる。 ●住民以外の意見も聴くことができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ●LINEのリサーチ機能（無償）では、複雑なアンケート内容を設定できない（有償の「LINEリサーチ」では可能）。 ⇒できるだけ簡単な質問を設定する。 ●無作為抽出ではなく全ユーザー対象とし、登録者の属性（性別・年齢）に偏りがあることから、住民の意見がバランスよく正確に反映されるとは限らない。 ⇒重要な施策を決定付けるような質問はしない。 クロス集計を行うことで、属性毎の傾向を把握し、施策に反映させることは可能。（例：60代以上のかたは、広報板をよく見る。など） ●アカウント毎に回答できるため、スマートフォン等を複数台保持しているかたは、複数回（アカウント毎に）回答できる。 ⇒複数回回答することで、回答者に大きく利益が発生するような質問は設定しない。他のSNSツール（Twitter など）と違い、LINEは容易に複数アカウントを保持できない。 ●住民以外のかたも住民向けアンケートに回答できる。 ⇒住民か否かを質問する。住民以外のかたが住民であると偽って回答することで、回答者に大きく利益が発生するような質問はしない。

表3-1：主な利点・課題

4 . アンケート内容

3. 事前準備を踏まえ、アンケート内容を下記としました。

◆アンケート名

新型コロナウイルス感染症に関する施策等へのアンケート

◆アンケート期間

令和2年5月26日17時から6月2日24時まで（約1週間）

◆公開範囲

友だちのみ

◆アンケートの説明文

このアンケートは、島本町公式 LINE アカウントに友だち登録をしているかたを対象に、島本町が行う新型コロナウイルス感染症に関する今後の支援策等の参考とすることを目的に実施するものです。ご協力をお願いします。

◆質問

Q1 あなたの性別を教えてください。

(単一)

男性、女性、その他の性別・無回答

Q2 あなたの年齢を教えてください。

(単一)

10代以下、20代、30代、40代、50代、60代、70代、80代以上

Q3 お住まいのエリアを教えてください。

(単一)

島本町内、島本町外

Q4 あなたの職業を教えてください。

(単一)

学生、会社員、団体職員・公務員、自営業、パート・アルバイト等、専業主婦・主夫、無職、その他

Q5 新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、あなた自身もしくは自身のご家庭で困っていることを教えてください。

(複数)

収入（賃金など）の減少、支出（食費など）の増加、事業（経営など）に対する不安、学校・園の休校などに伴う教育（学習の遅れ、先生・生徒とのコミュニケーション）

に対する不安、感染症に対する不安、外出自粛に伴う健康不安・ストレス、支援制度に関する情報が入手しにくい、医療・福祉サービスが利用できない（利用しにくい）、その他、特に困っていることはない

Q6 国・大阪府・島本町など行政の支援策について。

(単一)

満足、やや満足、やや不満、不満、どちらともいえない

Q7 島本町の独自支援策で知っているものを教えてください。

(複数)

施設や妊婦へのマスク配布（4月実施済）、ひとり親家庭への一世帯当たり3万円の臨時特別給付金（5月予定）、図書のお宅配達（5月実施済、終了）、中小企業等への20万円の緊急支援金（5月から9月予定）、いずれの支援策も知らなかった

Q8 島本町からの新型コロナウイルス感染症に関する情報の入手手段を教えてください。

(複数)

広報誌（広報しまもと）、ホームページ、広報板、タウンメール・LINE・Facebook、役場などへの相談や問い合わせ、自治会からのチラシなど、知人や家族から聞く、その他

Q9 マスクは足りていますか。

(単一)

足りている、自作などにより対応しており、足りている、大人用マスクが不足している、子ども用マスクが不足している、大人用マスク・子ども用マスク両方が不足している

Q10 その他、ご意見があればお聞かせください。（いただいたご意見への回答はいたしませんので、ご了承ください）

(自由回答)

5 . アンケート結果

アンケート結果について、下記のとおり整理しました。

(1) 配信概要

配信者数：1, 111人

開封数：767人（開封率 約69%）

クリック数：473人（クリック率 約42.6%、開封数ベースでは約61.7%）

回答者数：468人（回答率 約42.1%、クリック数ベースでは約98.9%）

考 察

- ・開封率より、約31%のかたは友だち登録をしているが配信内容を見ていないことがわかる。
⇒友だち登録をしていただいたかたに有益な情報が配信できるよう、配信内容を見直す必要がある。
- ・クリック率より、配信した内容は確認しているがアンケートに答えることにためらったかたが約38.3%いることがわかる。これは、悪意のある配信（詐欺）を疑ったケース、アンケートに答えることが手間であると考えたケース、後で回答しようと思ったが忘れていたケースなどが考えられる。
⇒複数回アンケートを繰り返すことは、悪意のある配信（詐欺）ではないことを伝えることに効果がある。アンケートに答えることが手間であると思われないう、また、開封した際に回答していただくよう、タイトルなどに「1分でできます」など容易であることをお知らせすると効果がある。
- ・クリック数ベースの回答率より、アンケートが開始されたらほとんどのかたが最後まで回答していただけたことがわかる。
⇒アンケートの構成や内容がわかりやすく、簡易であったことが功を奏している。

(2) アンケート結果

Q1. あなたの性別を教えてください

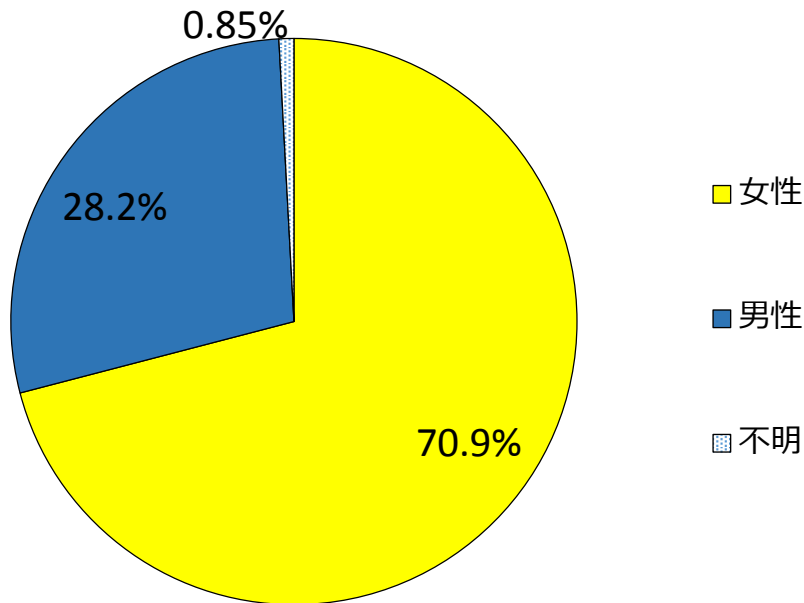


図5 - 1 : 性別割合 (結果)

Q2. あなたの年齢を教えてください

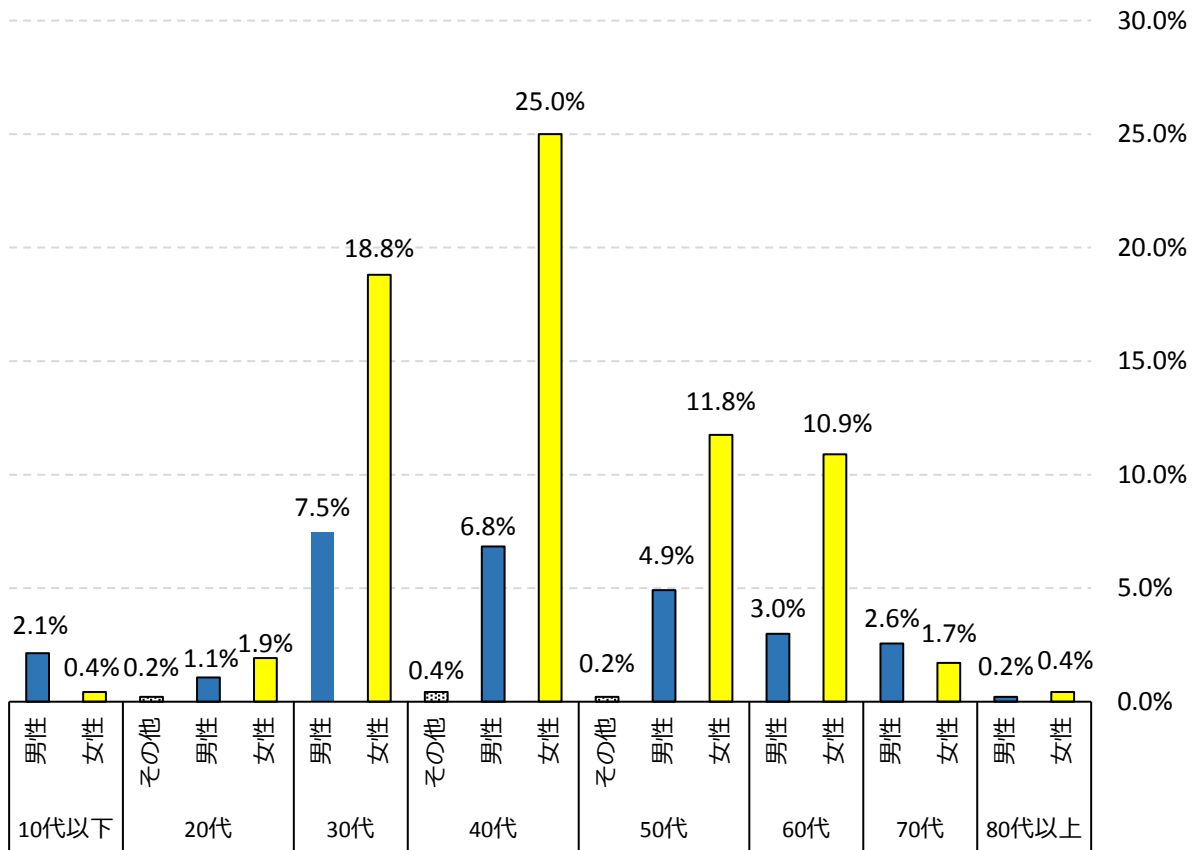


図5 - 2 : 性別・年齢割合 (結果)

Q3. お住まいのエリアを教えてください

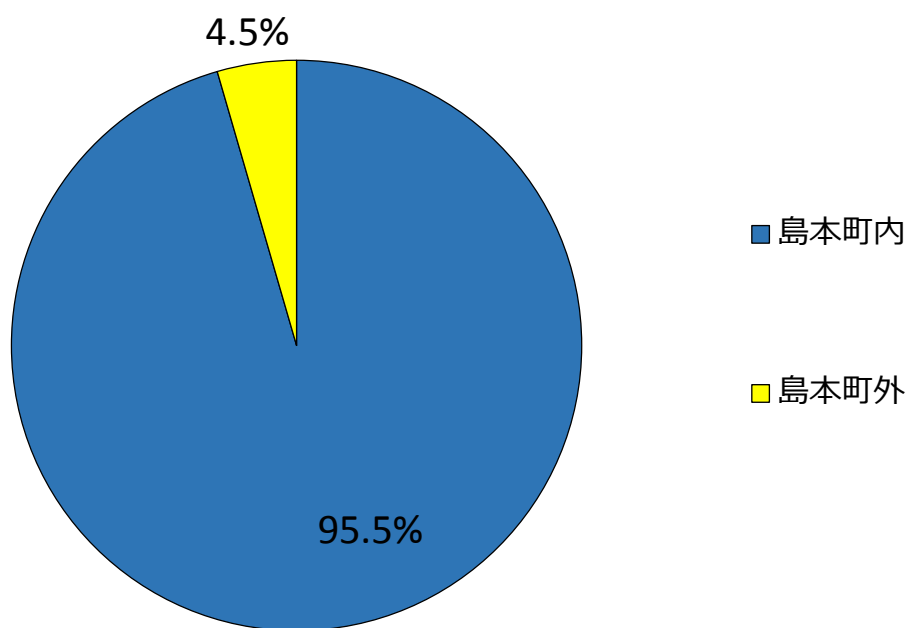


図5-3: エリア割合 (結果)

Q4. あなたの職業を教えてください

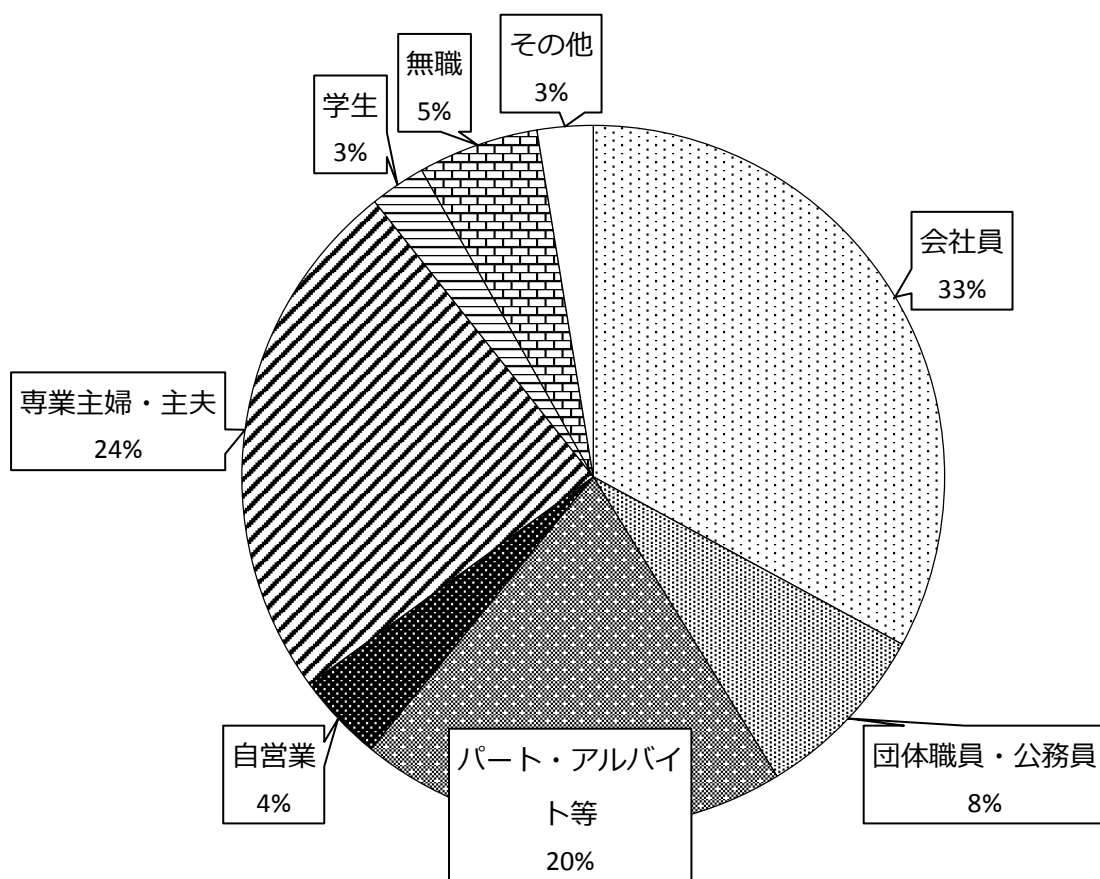


図5-4: 職業割合

以降のアンケート結果については、エリア「島本町内」に限定しています。

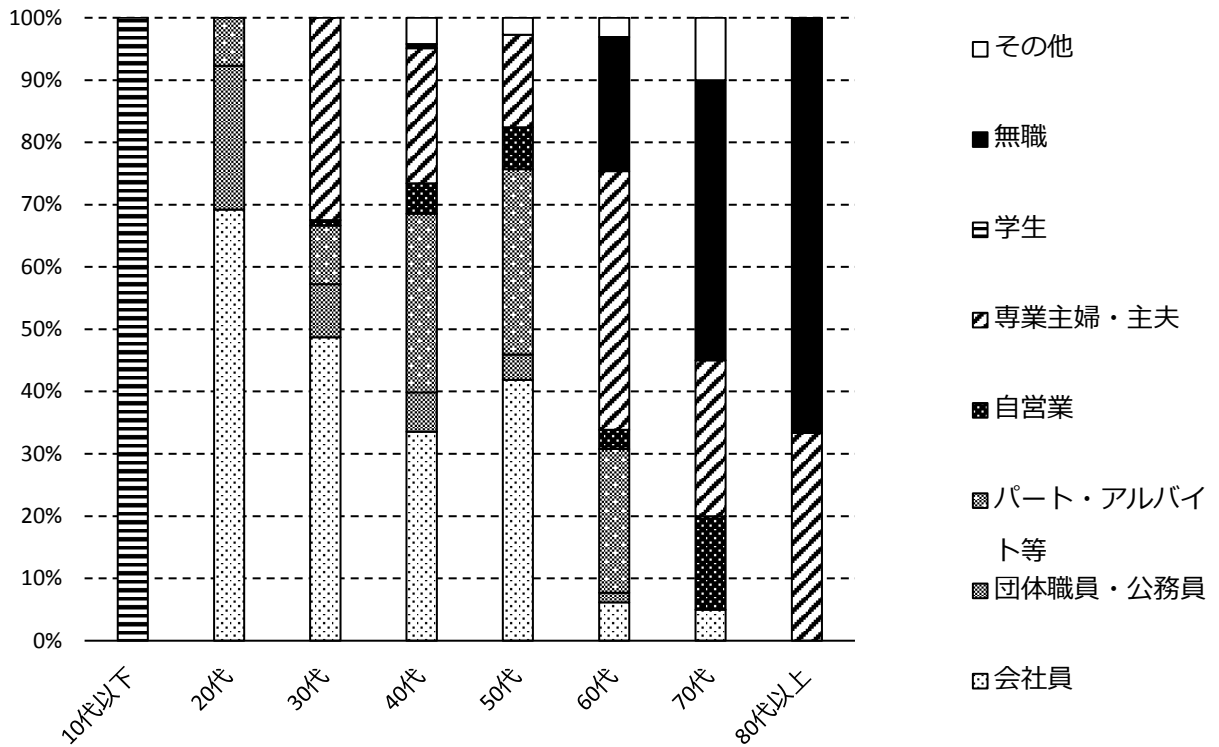


図5-5: 年代別職業 (100%積み上げ棒グラフ)

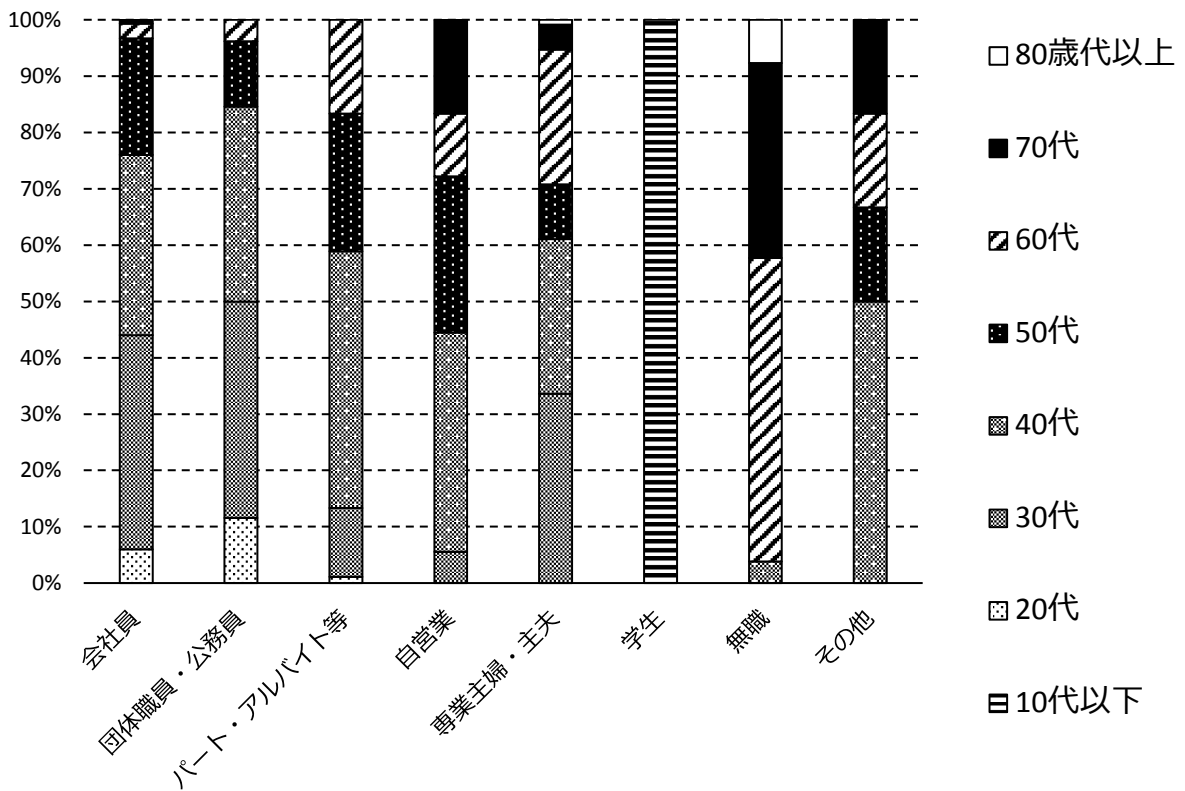


図5-6: 職業別年代 (100%積み上げ棒グラフ)

Q5. 新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、あなた自身もしくは自身のご家庭で困っていることを教えてください

① 年齢別

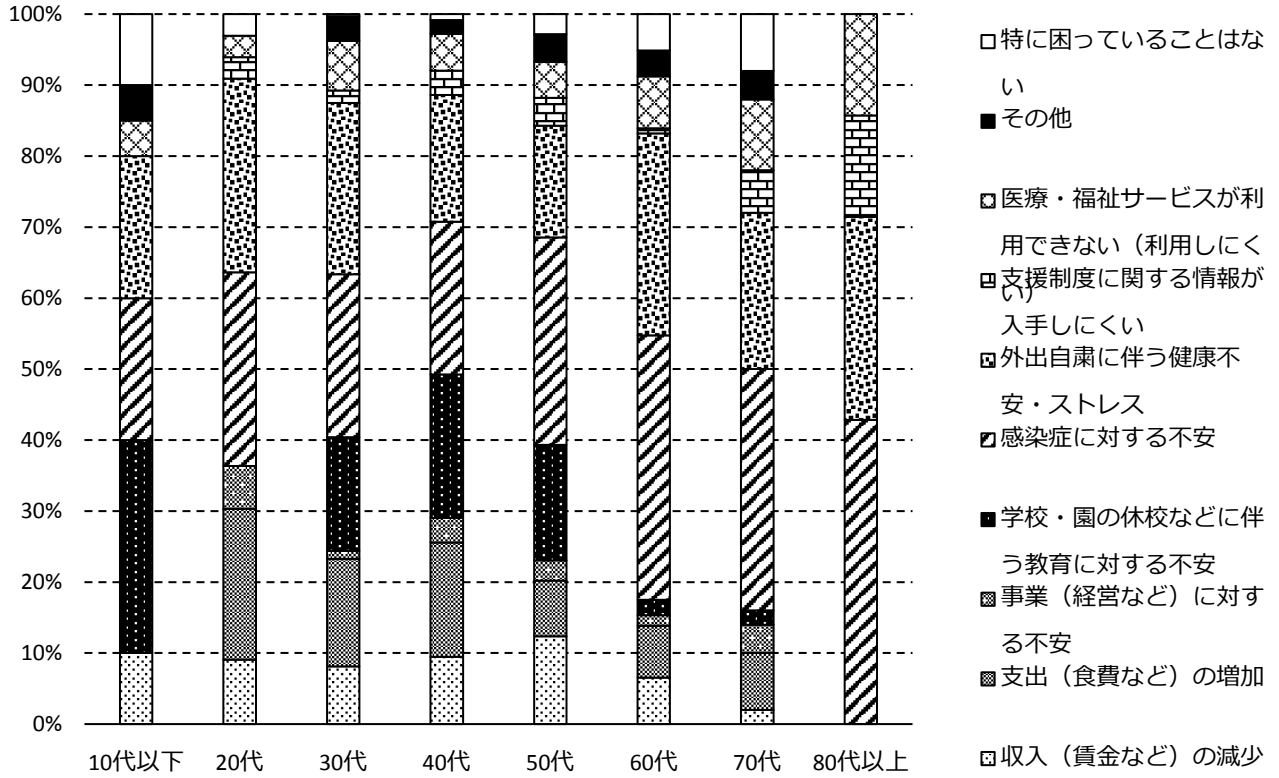


図5-7：年代別困っていること（100%積み上げ棒グラフ）

	収入（賃金など）の減少	支出（食費など）の増加	事業（経営など）に対する不安	学校・園の休校などに伴う教育に対する不安	感染症に対する不安	外出自粛に伴う健康不安・ストレス	支援制度に関する情報が入手しにくい	医療・福祉サービスが利用できない（利用しにくい）	その他	特に困っていることはない	小計（特に困っていることはないを除く）	困っていることの数／人数
10代以下	2	0	0	6	4	4	0	1	1	2	18	1.50
20代	3	7	2	0	9	9	1	1	0	1	32	2.46
30代	28	52	4	55	79	83	6	24	12	1	343	2.93
40代	44	75	16	94	100	83	16	24	9	4	461	3.22
50代	22	14	5	29	52	28	7	9	7	5	173	2.34
60代	9	10	2	3	51	39	1	10	5	7	130	2.00
70代	1	4	2	1	17	11	3	5	2	4	46	2.30
80代以上	0	0	0	0	3	2	1	1	0	0	7	2.33
小計	109	162	31	188	315	259	35	75	36	24	1210	2.71

図5-8：年代別困っていること（ヒートマップ）

考 察

- ・幅広い年代で「感染症に対する不安」、「外出自粛に伴う健康不安・ストレス」が多い。
- ・学生、子育て世代で「学校・園の休校などに伴う教育に対する不安」が多い。
- ・高齢になるほど「医療・福祉サービスが利用できない（利用しにくい）」が多い。
- ・LINEを活用するかたは、支援情報の入手にあまり困っていない。
- ・若い世代で「支出（食費など）の増加」が多い。
- ・40代、30代で幅広い内容で困っているかたが多い。

② 職業別

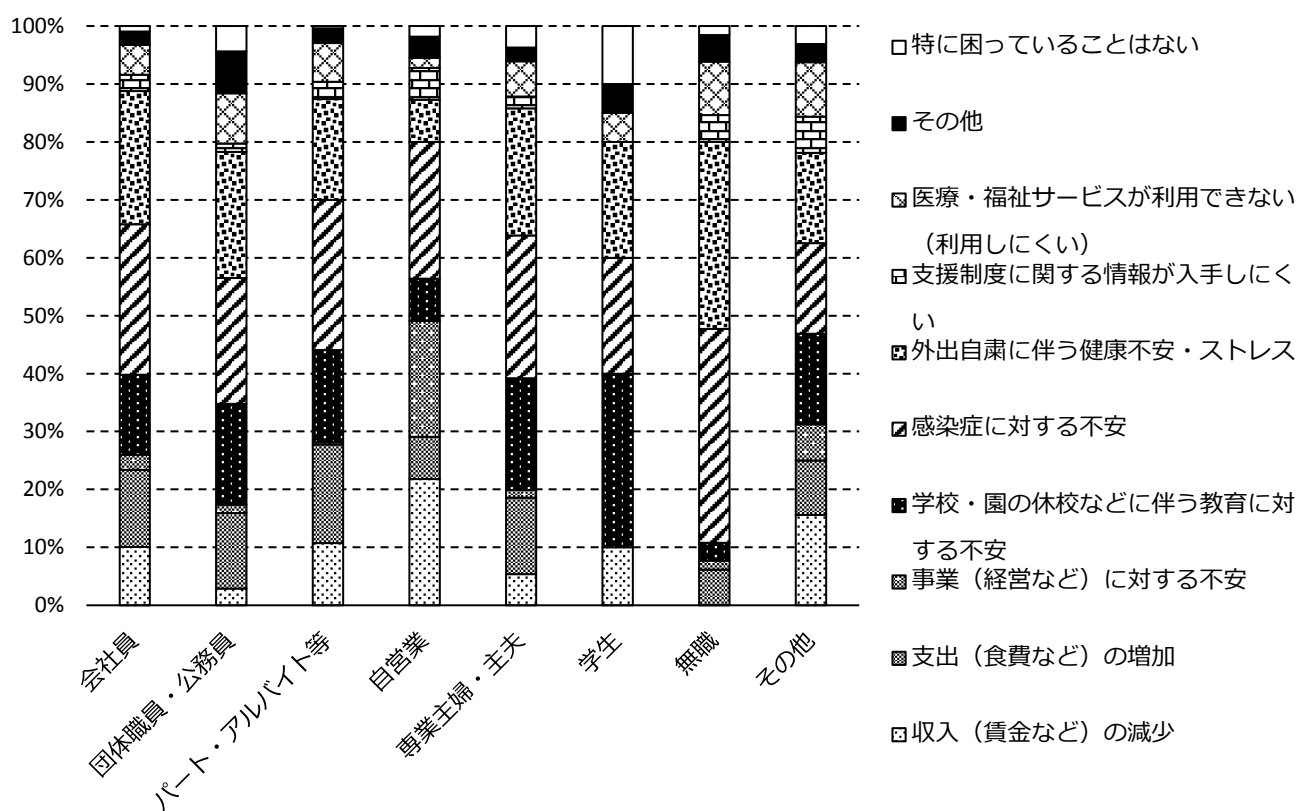


図5-9：職業別困っていること（100%積み上げ棒グラフ）

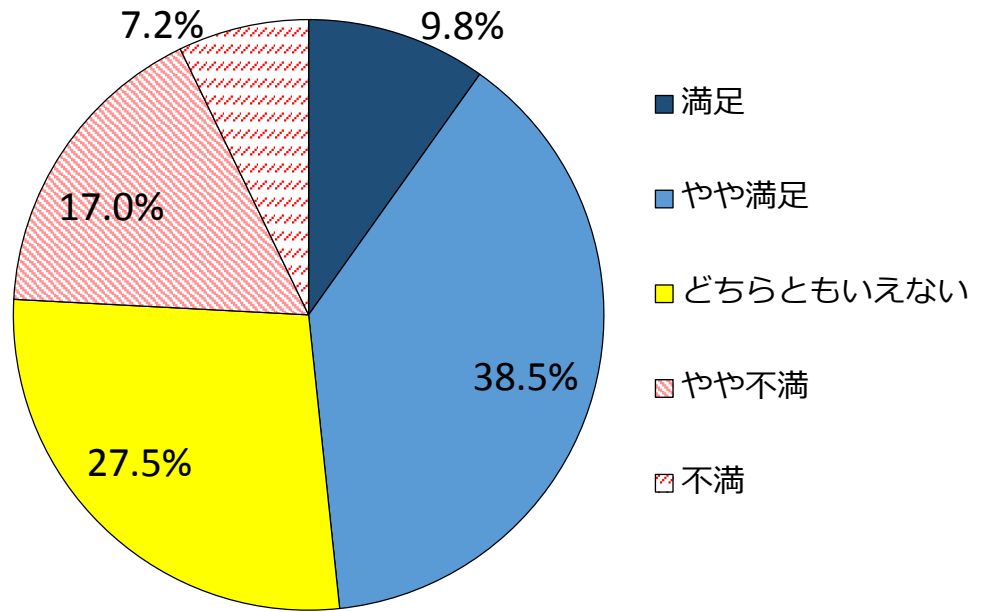
	収入（賃金など）の減少	支出（食費など）の増加	事業（経営など）に対する不安	学校・園の休校などに伴う教育に対する不安	感染症に対する不安	外出自粛に伴う健康不安・ストレス	支援制度に関する情報が入手しにくい	医療・福祉サービスが利用できない（利用しにくい）	その他	特に困っていることはない	小計（特に困っていることはないを除く）	困っていることの数／人数
会社員	43	57	11	59	111	98	12	22	10	4	423	2.82
団体職員・公務員	2	9	1	12	15	15	1	6	5	3	66	2.54
パート・アルバイト等	29	46	1	43	70	47	8	18	7	1	269	2.99
自営業	12	4	11	4	13	4	3	1	2	1	54	3.00
専業主婦・主夫	16	39	4	57	73	65	6	18	7	11	285	2.52
学生	2	0	0	6	4	4	0	1	1	2	18	1.50
無職	0	4	1	2	24	21	3	6	3	1	64	2.46
その他	5	3	2	5	5	5	2	3	1	1	31	2.58
小計	109	162	31	188	315	259	35	75	36	24	1210	2.71

図5-10：職業別困っていること（ヒートマップ）

考察

- ・幅広い職業で「感染症に対する不安」、「外出自粛に伴う健康不安・ストレス」、「学校・園の休校などに伴う教育に対する不安」が多い。
- ・自営業のかたは、「収入（賃金など）の減少」、「事業（経営など）に対する不安」が多い。
- ・自営業、パート・アルバイト等で幅広い内容で困っているかたが多い。
- ・無職のかた（高齢者のかた）は「医療・福祉サービスが利用できない（利用しにくい）」が多い。

Q 6 . 国・大阪府・島本町など行政の支援策について



図：満足度（全体）

① 年齢別

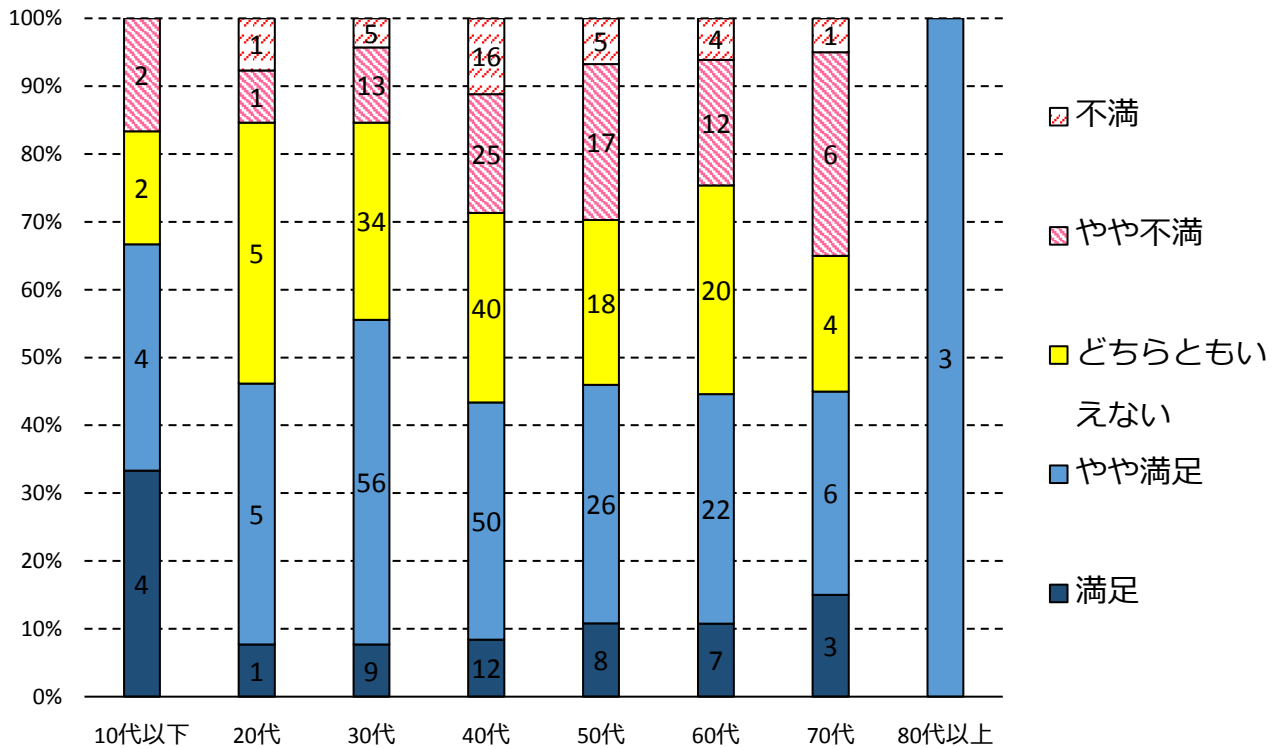


図5 - 1 1 : 年齢別満足度（100%積み上げ棒グラフ）

② 職業別

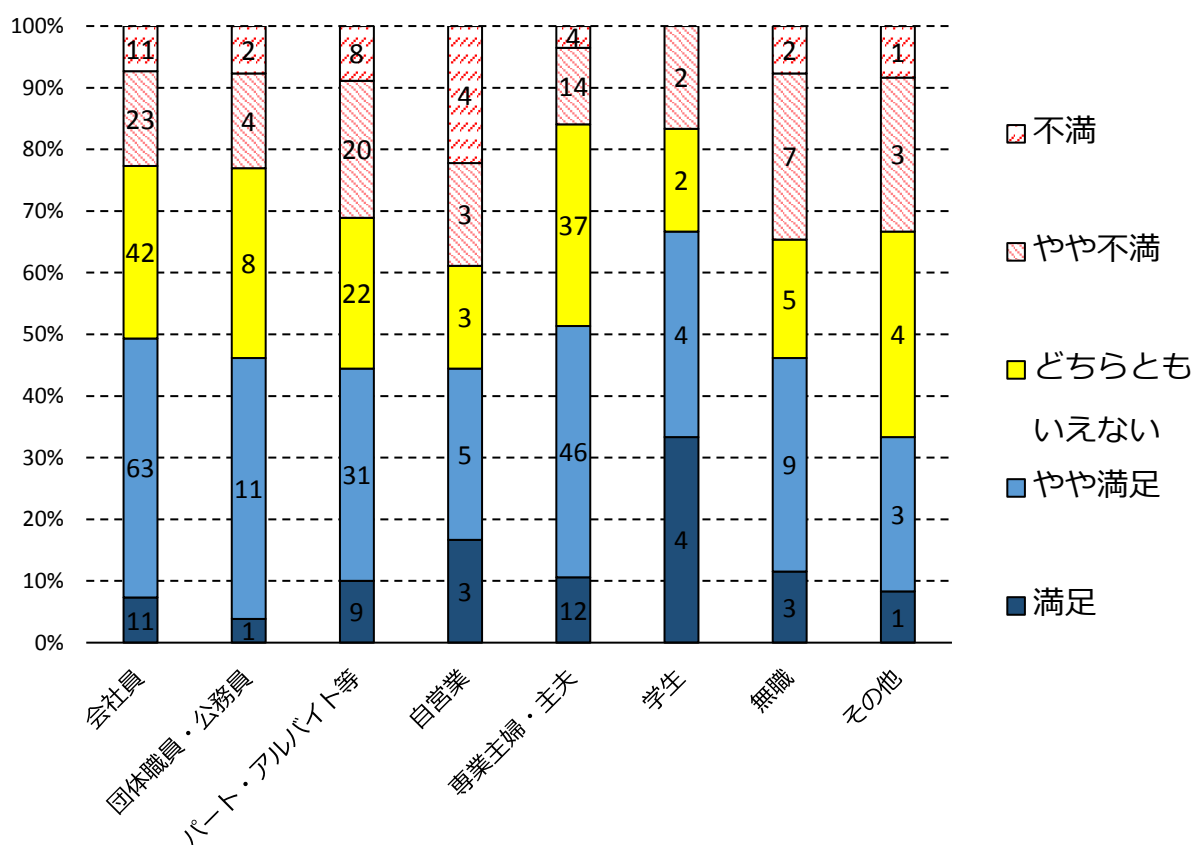


図5-12：職業別満足度（100%積み上げ棒グラフ）

考察

- ・満足／やや満足のかたの割合が48.3%、どちらともいえないかたの割合が27.5%、やや不満／不満のかたの割合が24.2%であり、現在の行政の支援策に満足しているかたが多い。
- ・年齢別でみると、若い年代のかたが満足している傾向にある。
- ・職業別でみると、自営業、無職のかたが満足していない傾向にある。

Q 7. 島本町の独自支援策で知っているものを教えてください

① 施設や妊婦へのマスク配布（4月実施済）

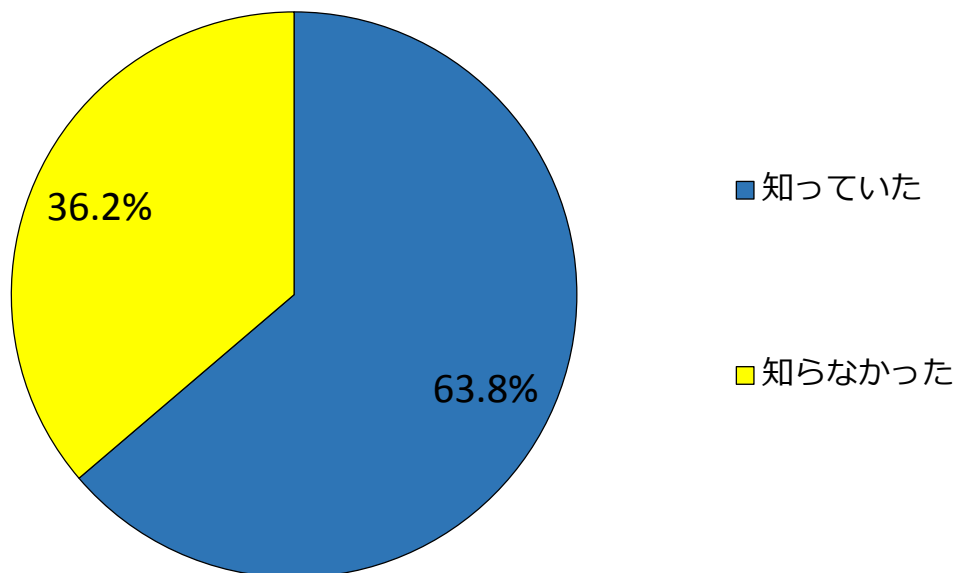


図5-13：マスク配布の認知度

② ひとり親家庭への一世帯当たり3万円の臨時特別給付金（5月予定）

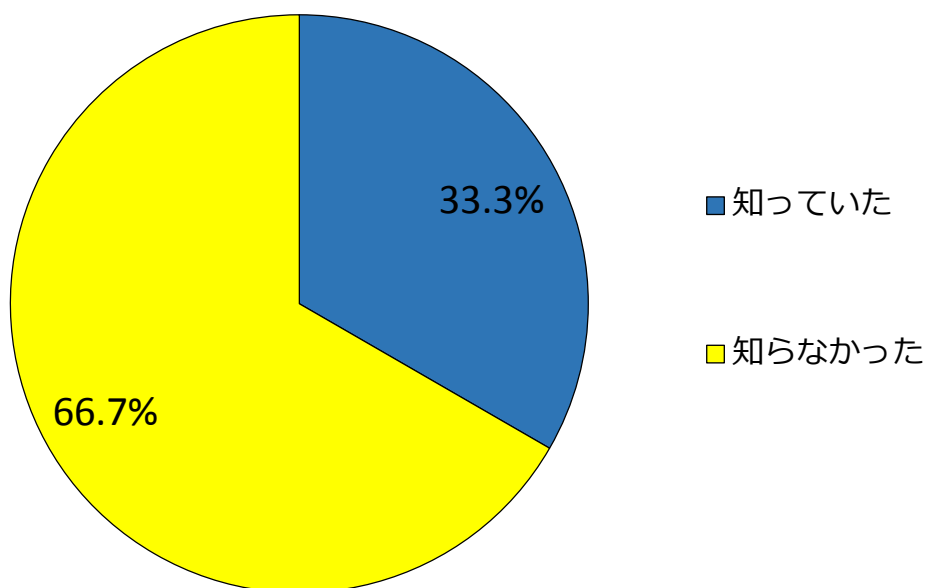


図5-14：ひとり親家庭への給付金認知度

③ 図書の自宅配達（5月実施済、終了）

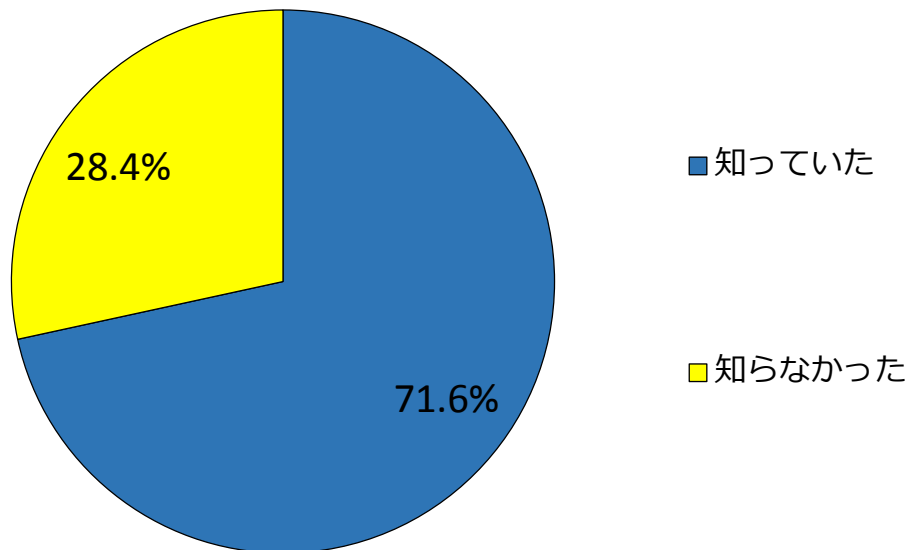


図5-15：図書の自宅配達認知度

④ 中小企業等への20万円の緊急支援金（5月から9月予定）

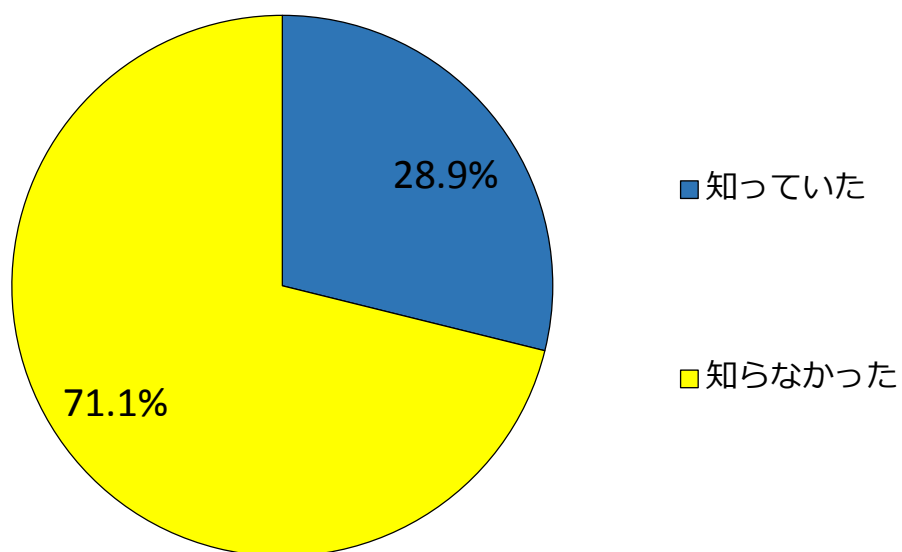


図5-16：中小企業等への支援金認知度

⑤ いずれの支援策も知らなかった

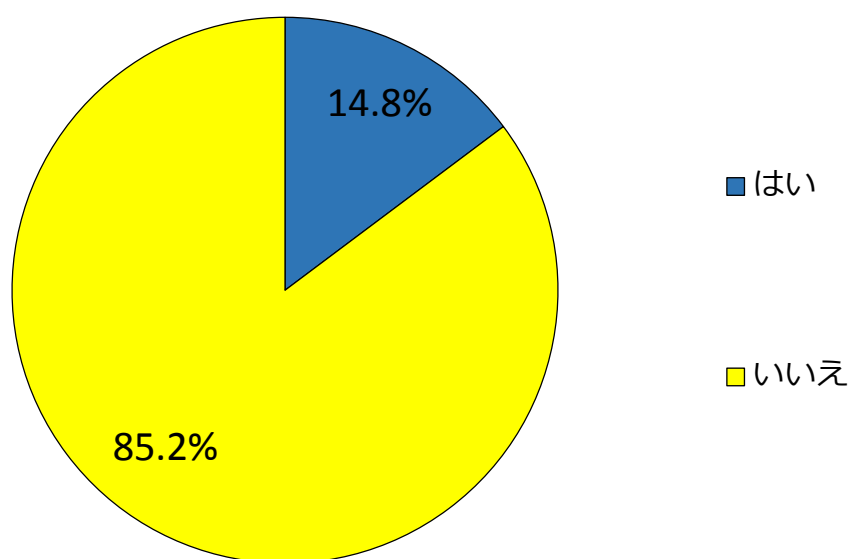


図5-17：すべての支援策の認知度

考 察

- ・各支援策の認知度についてはバラつきがある。これは、回答者の置かれる立場（年齢、職業、子の有無など）によって、情報の取捨選択の方針が異なるためと考えられる。
⇒「自分にとって必要なもの」と認識していただくために、有益で魅力ある発信を行うための工夫が必要である。
- ・いずれの支援策も知らなかったかたが14.8%いたことから、「独自支援策を知らないかたに対して情報をリーチさせる（再周知する）」効果は一定あったものと考えられる。

Q 8 . 島本町からの新型コロナウイルス感染症に関する情報の入手 手段を教えてください

① 年齢別

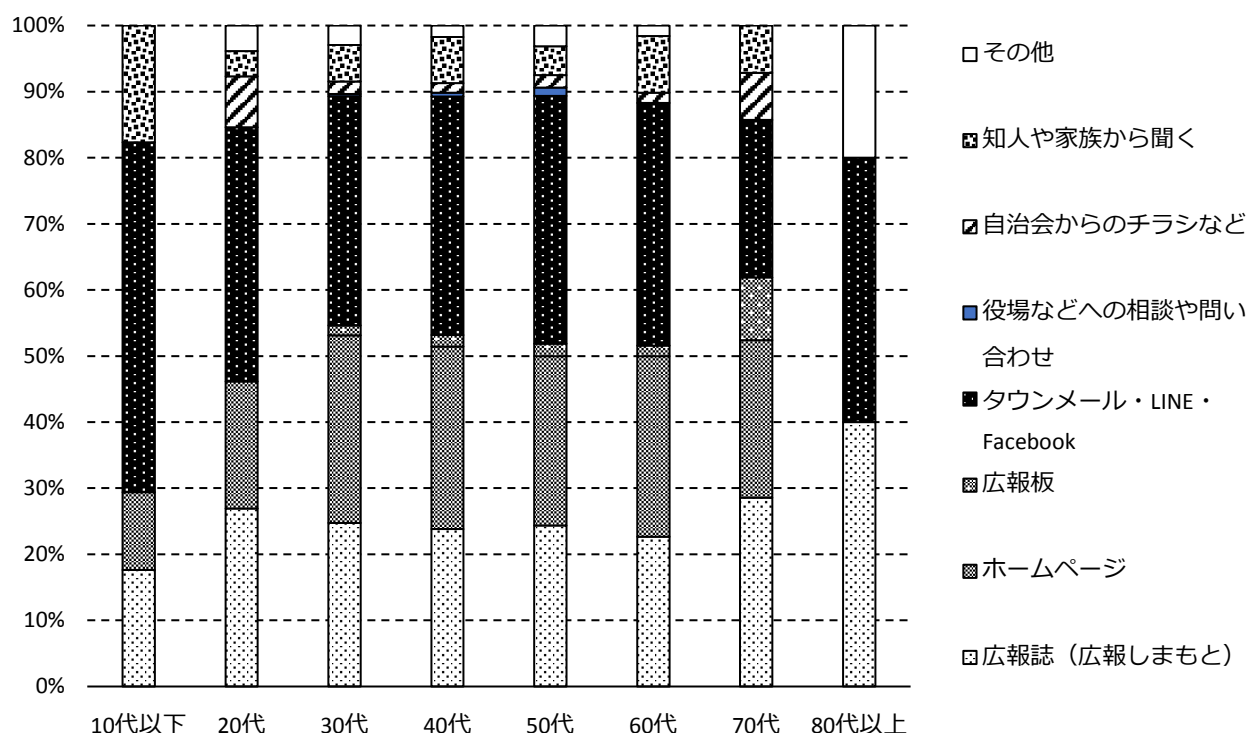


図5-18: 年齢別情報入手手段 (100%積み上げ棒グラフ)

	広報誌 (広報しまもと)	ホーム ページ	広報板	タウン メール・ LINE・ Facebook	役場など への相談 や問い合 わせ	自治会か らのチラ シなど	知人や家 族から聞 く	その他	小計
10代以下	3	2	0	9	0	0	3	0	17
20代	7	5	0	10	0	2	1	1	26
30代	67	77	4	94	1	5	15	8	271
40代	82	95	6	124	2	5	24	6	344
50代	39	41	3	60	2	3	7	5	160
60代	29	35	2	47	0	2	11	2	128
70代	12	10	4	10	0	3	3	0	42
80代以上	2	0	0	2	0	0	0	1	5
小計	241	265	19	356	5	20	64	23	993

図5-19: 年齢別情報入手手段 (ヒートマップ)

考 察

- ・ L I N E を活用するかたは、ホームページの閲覧により情報収集している。L I N E でのメッセージ・タイムライン配信によるリーチ(周知)、ホームページの詳細ページへの誘導は効果があるものと考えられる。
- ・ L I N E を活用するかたは、幅広い年代で広報板はあまり活用しない。

② 職業別

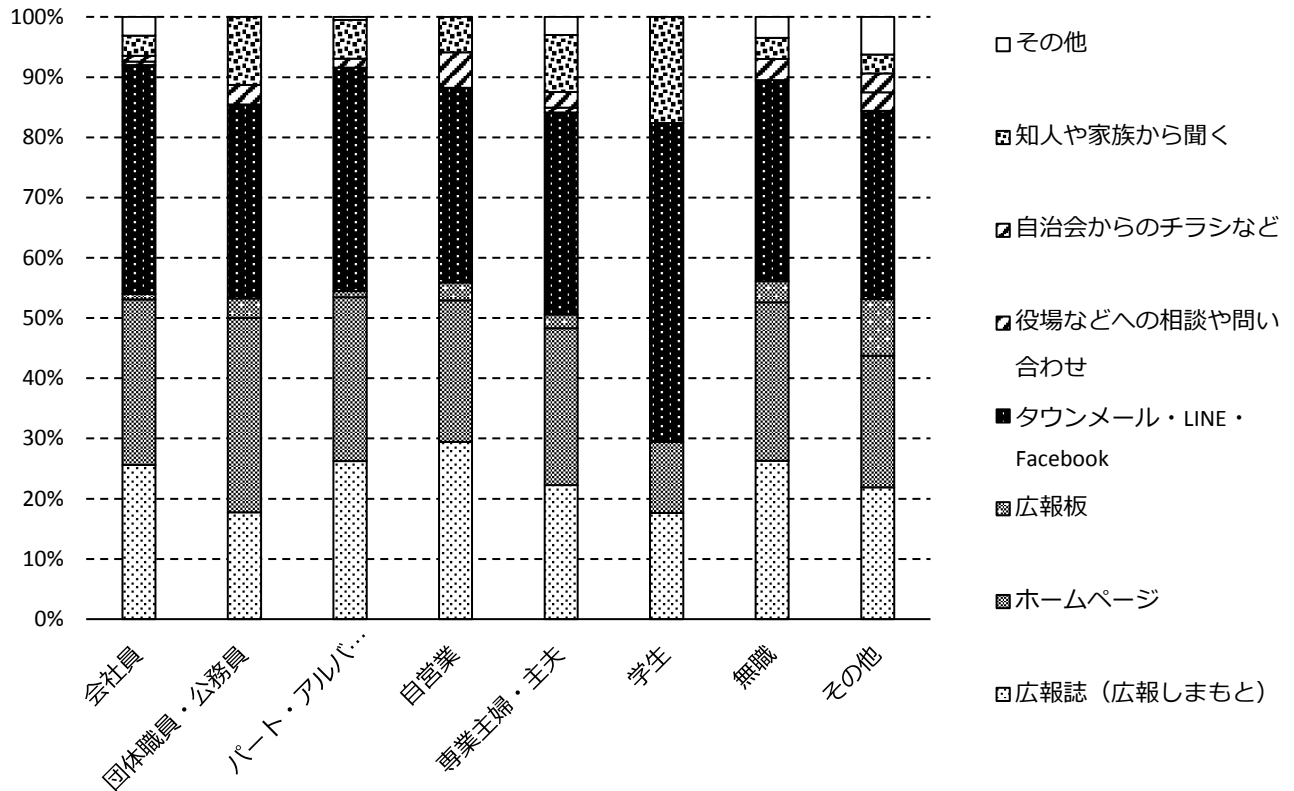


図5-20：職業別情報入手手段（100%積み上げ棒グラフ）

	広報誌 (広報しまもと)	ホーム ページ	広報板	タウン メール・ LINE・ Facebook	役場など への相談 や問い合 わせ	自治会か らのチラ シなど	知人や家 族から聞 く	その他	小計
会社員	83	89	3	123	2	3	11	10	324
団体職員・ 公務員	11	20	2	20	0	2	7	0	62
パート・ アルバイト等	53	55	2	75	0	3	13	1	202
自営業	10	8	1	11	0	2	2		34
専業主婦・ 主夫	59	69	6	89	2	7	25	8	265
学生	3	2	0	9	0	0	3	0	17
無職	15	15	2	19	0	2	2	2	57
その他	7	7	3	10	1	1	1	2	32
小計	241	265	19	356	5	20	64	23	993

図5-21：職業別情報入手手段（ヒートマップ）

考察

- ・学生は人づてに情報収集する割合が若干高いが、いずれの職業についても同様の傾向があることから、職業と情報入手手段に関連はあまりない。

Q9. マスクは足りていますか

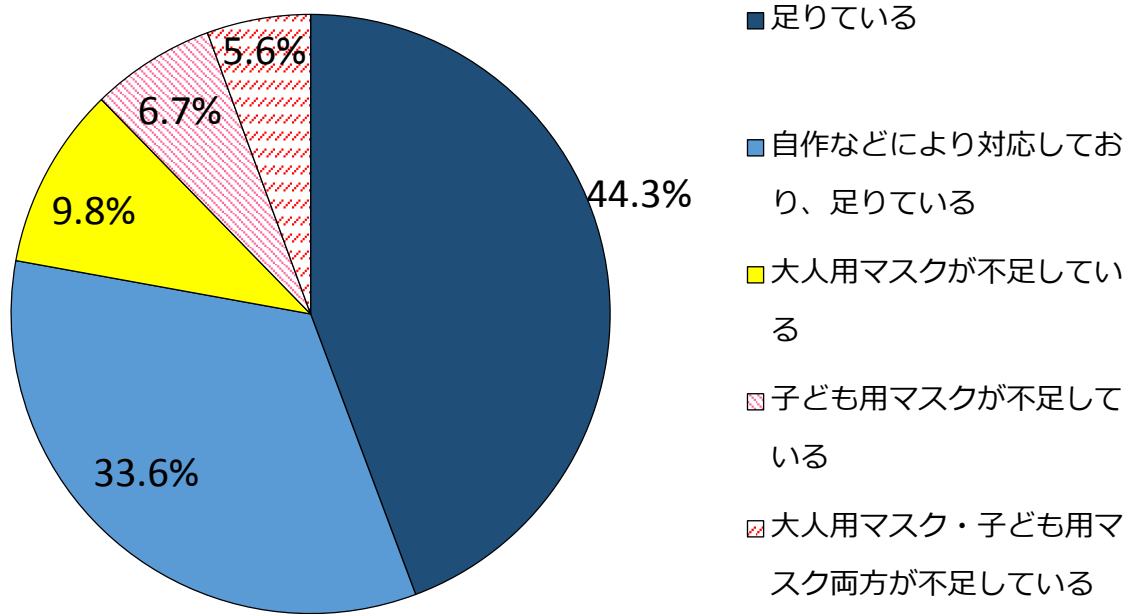


図5-21：マスク充足度（全体）

① 年齢別

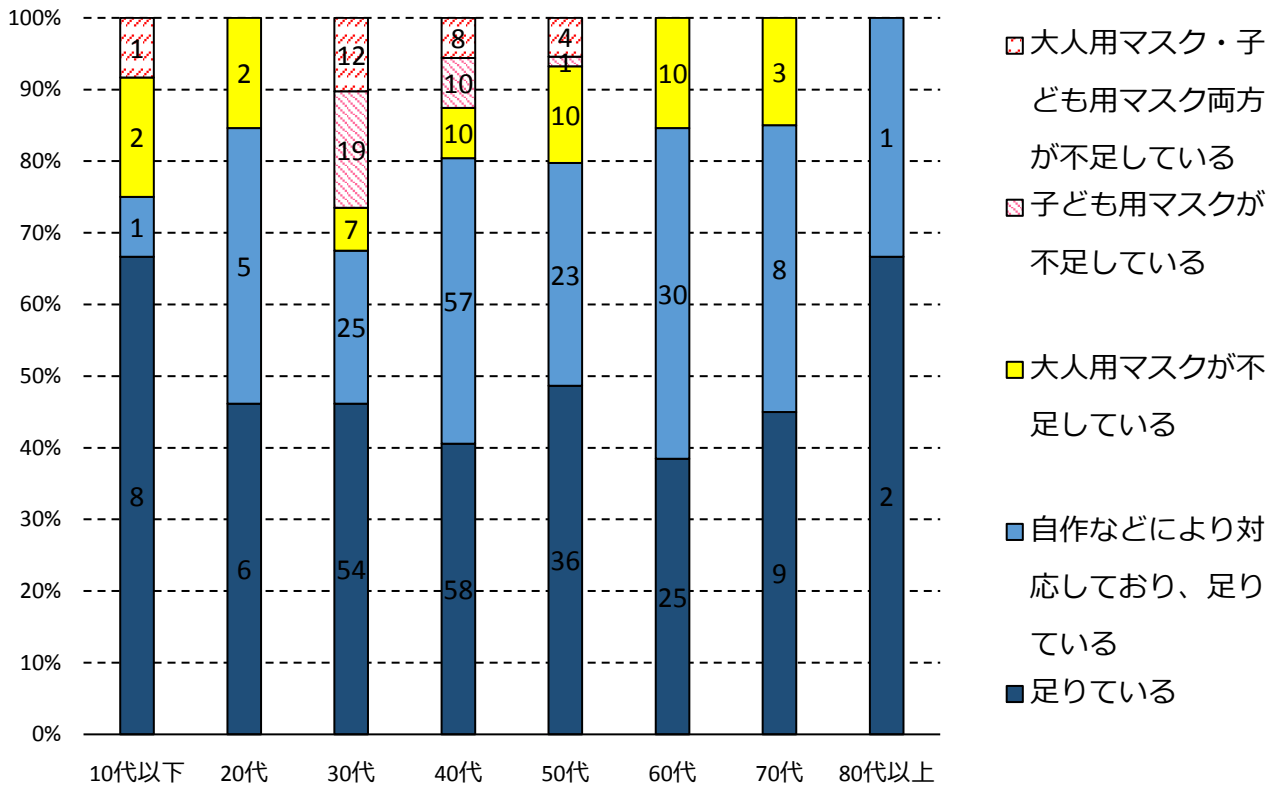


図5-22：年齢別マスク充足度（100%積み上げ棒グラフ）

② 職業別

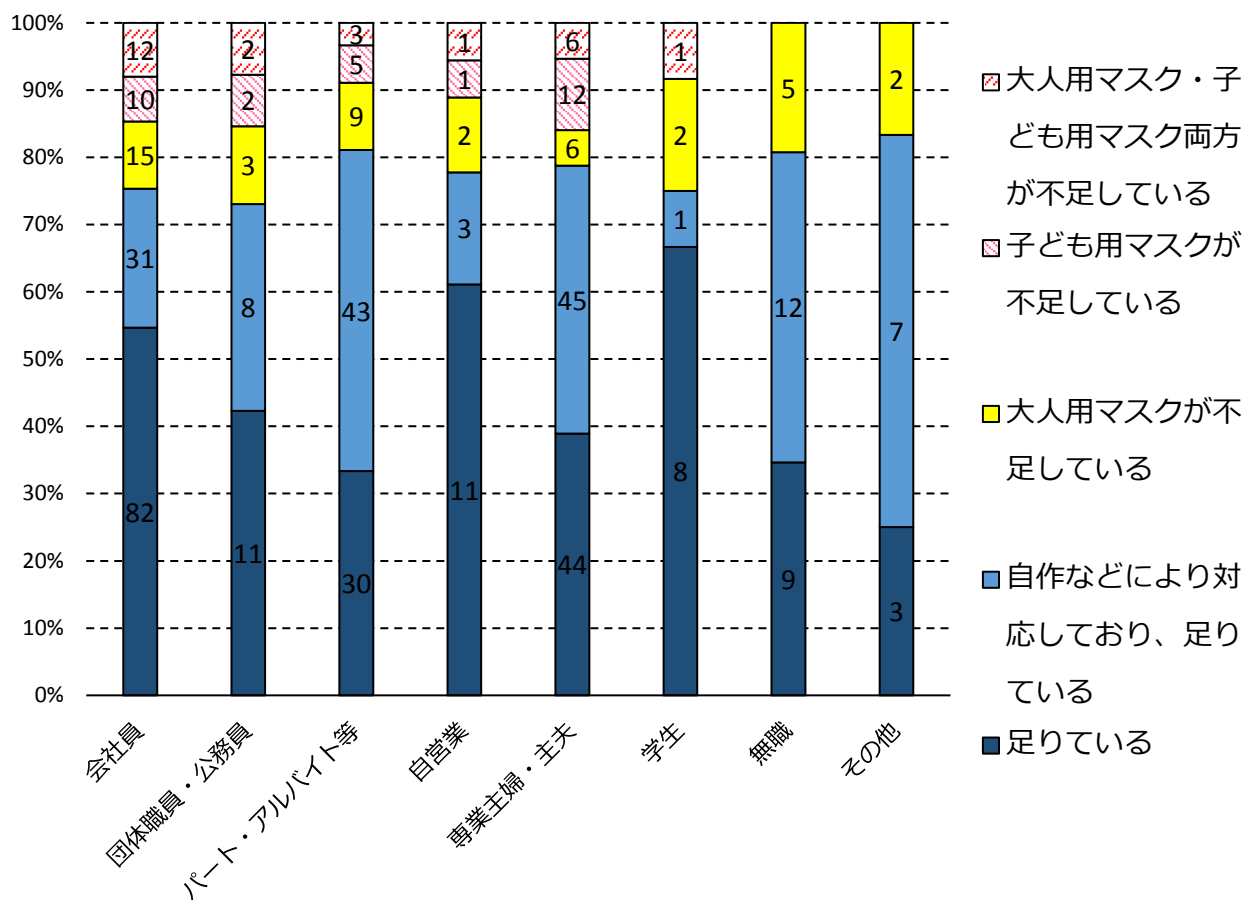


図5-23：職業別マスク充足度（100%積み上げ棒グラフ）

考察

- ・全体で見ると「足りている」、「自作などにより対応しており、足りている」かたの割合が77.9%であり、およそマスクは足りている。
- ・子育て世代や外出する機会が多い職業ほど、マスクは足りていない。

Q10. その他、ご意見があればお聞かせください

別紙「頂いたご意見一覧」のとおり

6 . おわりに

LINEのリサーチ機能（無償版）については、質問項目および選択肢については10個までといった制約があり、限られたなかでのアンケート項目の設定となりました。

アンケート結果は、今後の施策等への参考とさせていただきます。

ご回答いただきましたみなさまにつきましては、厚くお礼申しあげます。

<問い合わせ>

本アンケートおよびアンケート結果に関するお問い合わせは下記まで

島本町役場総合政策部コミュニティ推進課

電話番号：075-962-0372