

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  
施策等への第 2 回アンケート結果

令和 2 年 7 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.....	7
Q 1 .....	7
Q 2 .....	8
Q 3 .....	8
Q 4 .....	9
Q 6 .....	11
Q 7 .....	15
Q 8 .....	18
Q 9 .....	21
Q 1 0 .....	24
6. おわりに.....	25

## 1. 目的

本アンケートは、新型コロナウイルス感染症が依然発生している状況のなか、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、世帯構成別に「困っていること」、「国・大阪府・島本町など行政の支援策の満足度」、「島本町の独自支援策及び情報発信などこれまでの対策の満足度」、「今後、特に力を入れるべき（最も必要と思われる）取組」、「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

アンケート検討（令和2年6月26日）時点の友だち登録状況は以下のとおりです。

友だち登録数は1, 325人（うちブロック29人）であり、第1回アンケート時より195人増加しています。

#### ① 性別

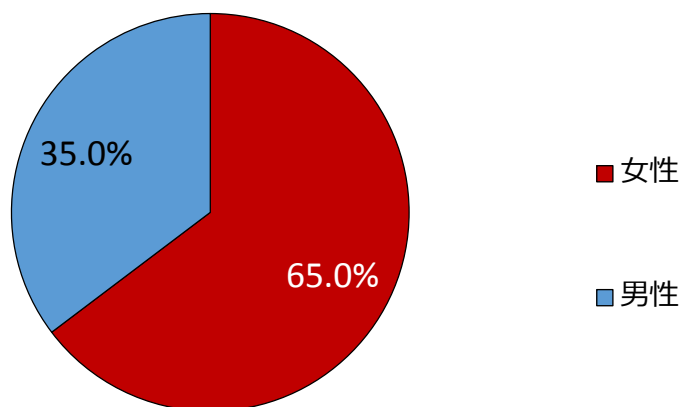
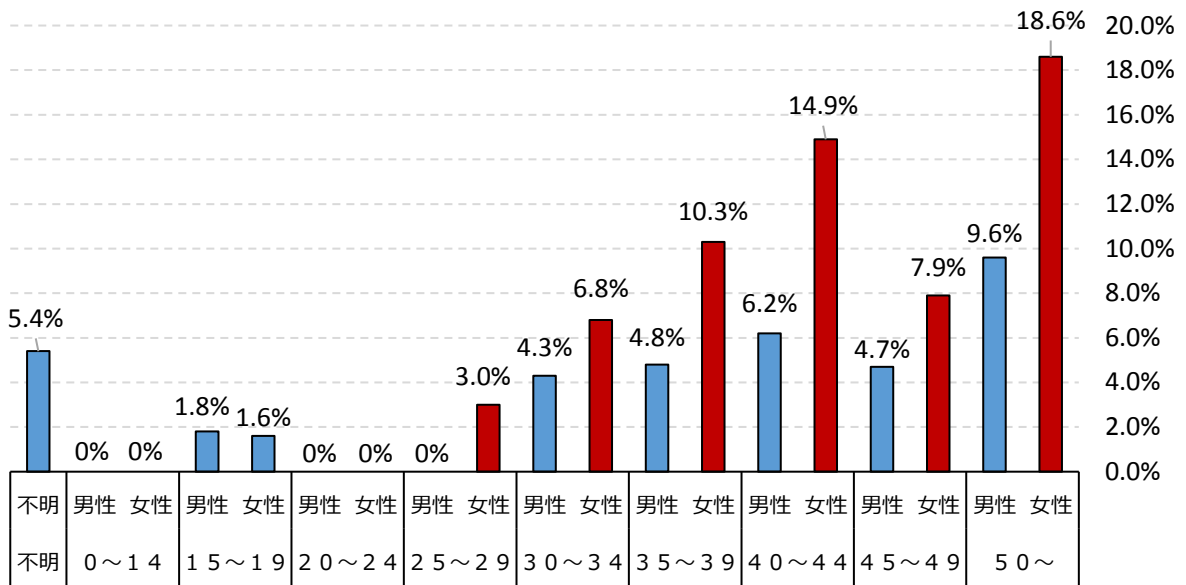


図3-1：性別割合（事前準備）

#### 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。
- ・第1回アンケート時と傾向に変化はない。

## ② 年齢・性別



考察 図3-2：年齢・性別割合（事前準備）

- ・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である。
- ・第1回アンケート時と傾向に変化はない。

## ③ エリア

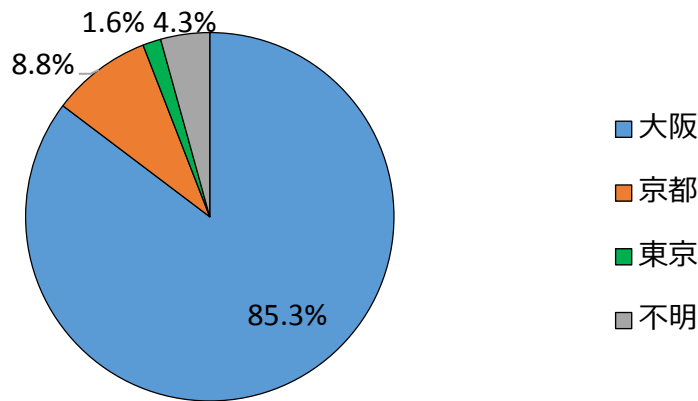


図3-3：エリア割合（事前準備）

### 考察

- ・LINEの仕様により、登録者の位置情報から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。
- ・第1回アンケート時と比べ、東京エリアの方が増加している。  
これは、高齢者の親族が遠方から情報を伝えるために登録されたことなどが想定される。

## (2) 主な利点・課題

### 第1回アンケート時から変更はありません。

利点	課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>●必要な支援の検討ができる。</li> <li>●支援の満足度が把握できる。</li> <li>●費用がかからなく簡便であり、速やかに実施できる。</li> <li>●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。</li> <li>●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。</li> <li>●住民以外の意見も聴くことができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> <li>●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）</li> <li>●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。</li> <li>●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。</li> </ul>

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（第2回）

### ◆アンケート期間

令和2年7月3日17時から7月8日24時まで（約5日間）

### ◆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

※第1回アンケート時では「会社員、団体職員・公務員」と分けていた。

Q5 あなたの世帯の状況について、当てはまるものを教えてください。

（複数）

単身、夫婦のみ、高齢者がいる世帯、就学前の子どもがいる世帯、小学生以上18歳以下の子どもがいる世帯、病気や障害などにより介助が必要な人がいる世帯、ひとり親家庭(母子家庭、父子家庭)、上記のいずれにも該当しない

※特に支援が必要と考えられる「ひとり親世帯」、「未就学児居住世帯」、「小学生以上18歳以下子ども居住世帯」、「高齢者居住世帯」、「要介助者居住世帯」について以降は確認を行った。

**Q6 新型コロナウイルス感染症に伴い、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、教育（学習の遅れなど）に対する不安、感染症に対する不安、外出不足による健康不安・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

**Q7 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

**Q8 島本町の独自支援策及び情報発信などこれまでの対策について。**

**(単一)**

満足、やや満足、やや不満、不満、どちらともいえない

**Q9 今後、特に力を入れるべき（最も必要と思われる）取組を3つまで教えてください。**

**(複数)**

消費喚起など地域経済の活性化のための方策、中小企業・商店・個人事業主などへの支援、医療従事者・介護・福祉施設などへの支援、生活困窮者・失業者・就労収入が減少した人への雇用対策、ICT教育（オンライン授業など）の推進、学校・園などでの感染症対策、災害時の避難所などでの感染症対策やマスクなどの備蓄といった体制整備、公共施設の全面再開新しい生活様式や各種支援制度などについての情報提供の充実、役場の各種申請などにおけるオンライン手続きの充実

**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

#### ※括弧内は前回数字

配信者数：1,378人(1,111人)

開封数：951人(767人)、開封率 約69% (約69%)

クリック数：466人(473人)、クリック率 約33.8% (約42.6%)、

開封ベースクリック率 約49% (約61.7%)

回答者数：544人(468人)、回答率 約39.5% (約42.1%)、

クリック数ベース回答率 約116.7% (約98.9%)

### 考察

- ・開封率について、第1回アンケート時と同様の結果になった。
- ・クリック率について、第1回アンケート時と比べ低下している。これは、アンケートに回答する実質的なメリット（報酬・特典等）がないことや、後述の満足度の上昇が影響しているものと考えられる。なお、第1回アンケート時の反省点とし、リサーチのタイトルロゴに「1分程度で終わります」と注釈を入れたが、効果は確認できなかった。
- ・回答者数がクリック数（配信メッセージからのリンク押下）を上回っている理由は、タイムラインからの流入が考えられる。

### (2) アンケート結果

#### Q1. あなたの性別を教えてください

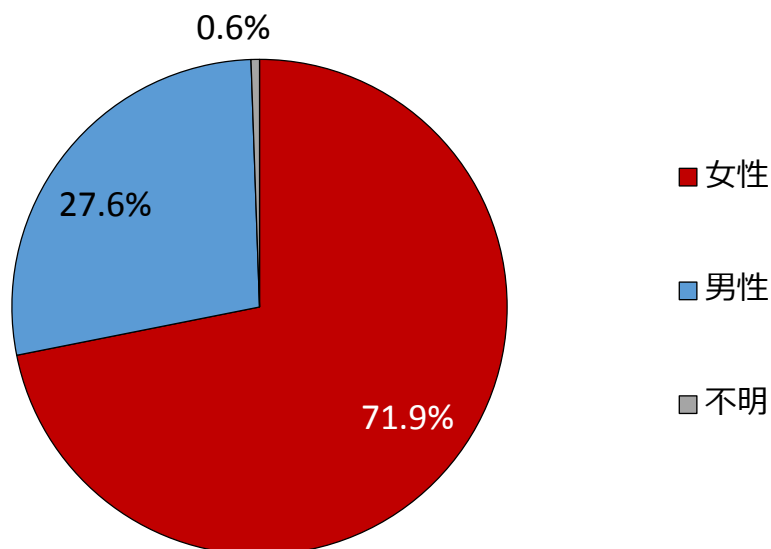


図5-1：性別割合（結果）



## Q 2 . あなたの年齢を教えてください

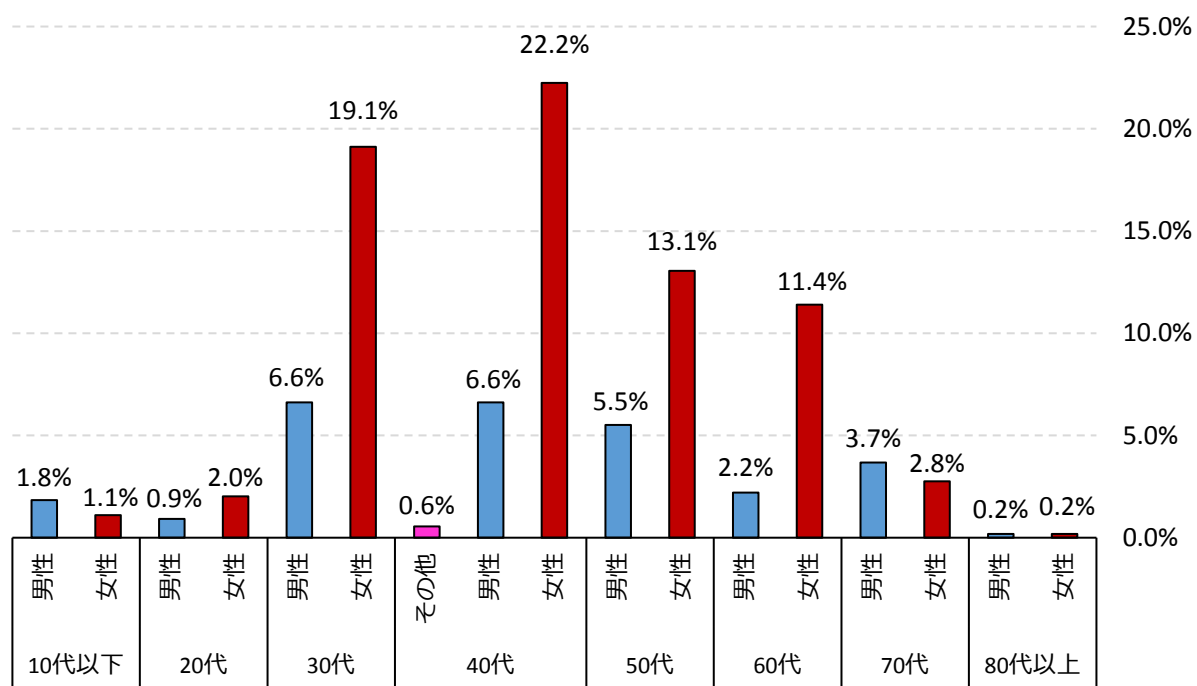


図 5 - 2 : 性別・年齢割合 (結果)

## Q 3 . お住まいのエリアを教えてください

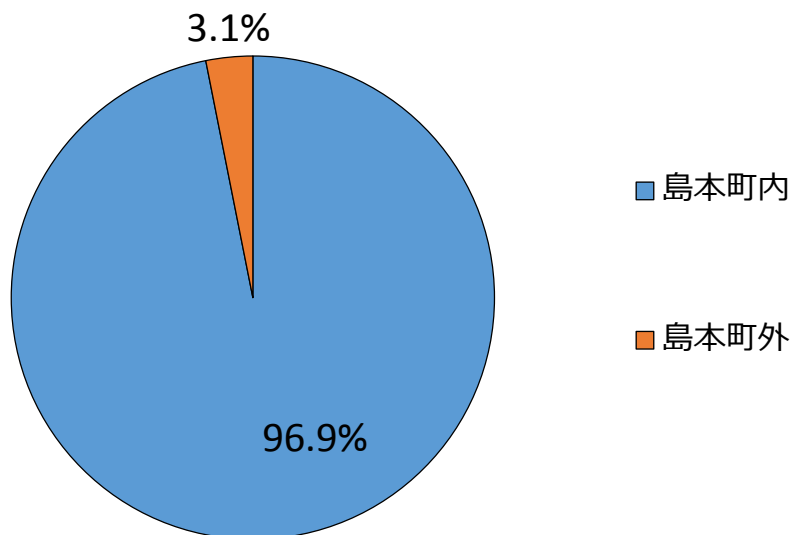


図 5 - 3 : エリア割合 (結果)

#### Q4. あなたの職業を教えてください

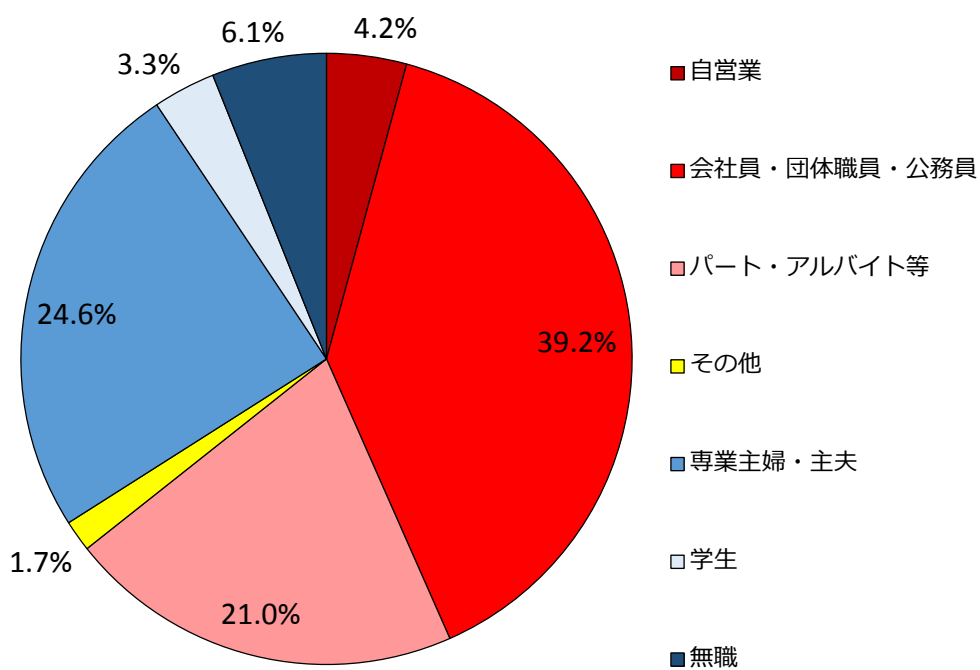


図5-4：職業割合

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。

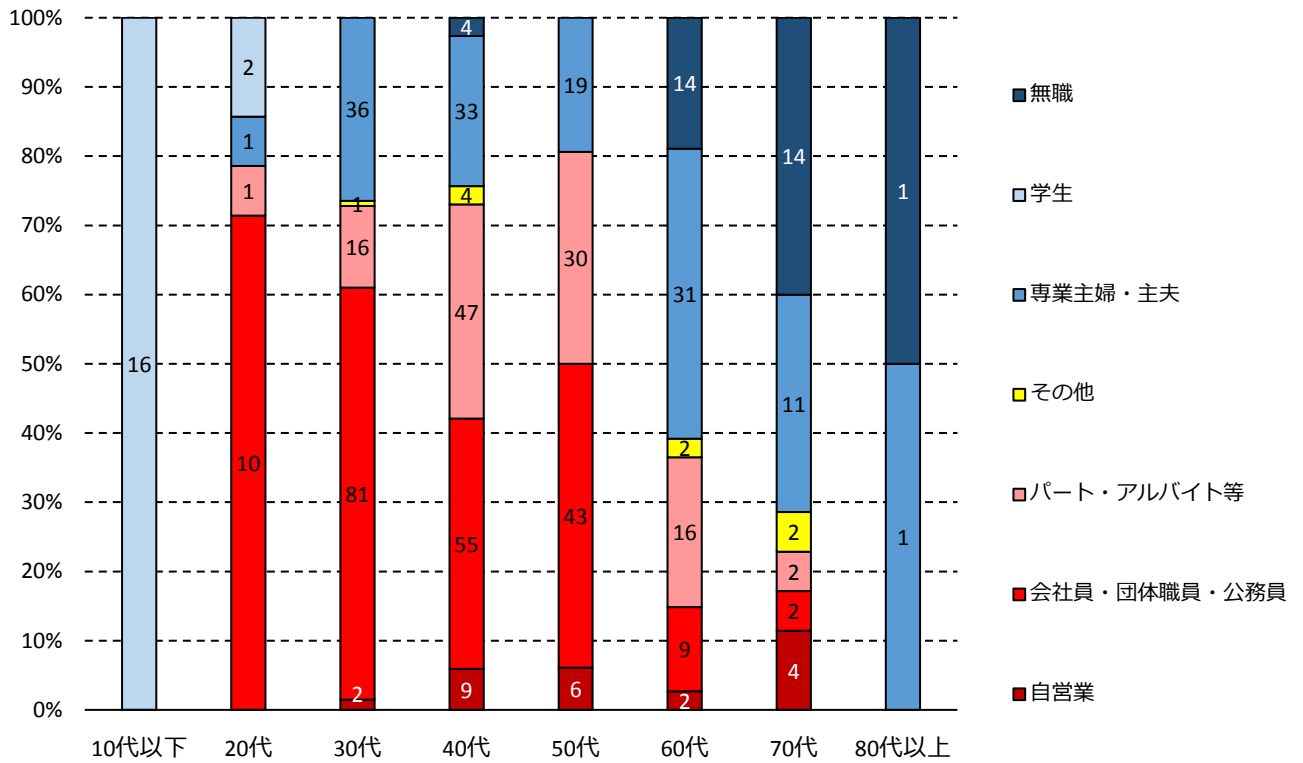


図 5 - 5 : 年齢別職業 (100%積み上げ棒グラフ)

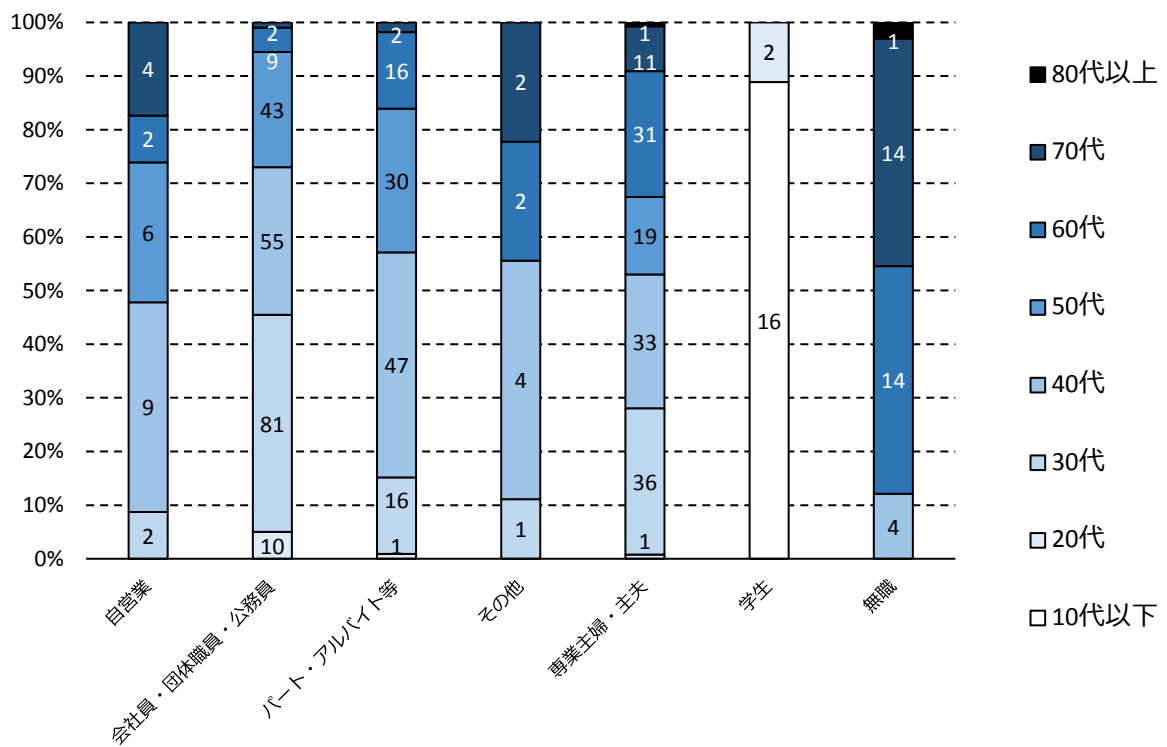


図 5 - 6 : 職業別年齢 (100%積み上げ棒グラフ)

## Q6. 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

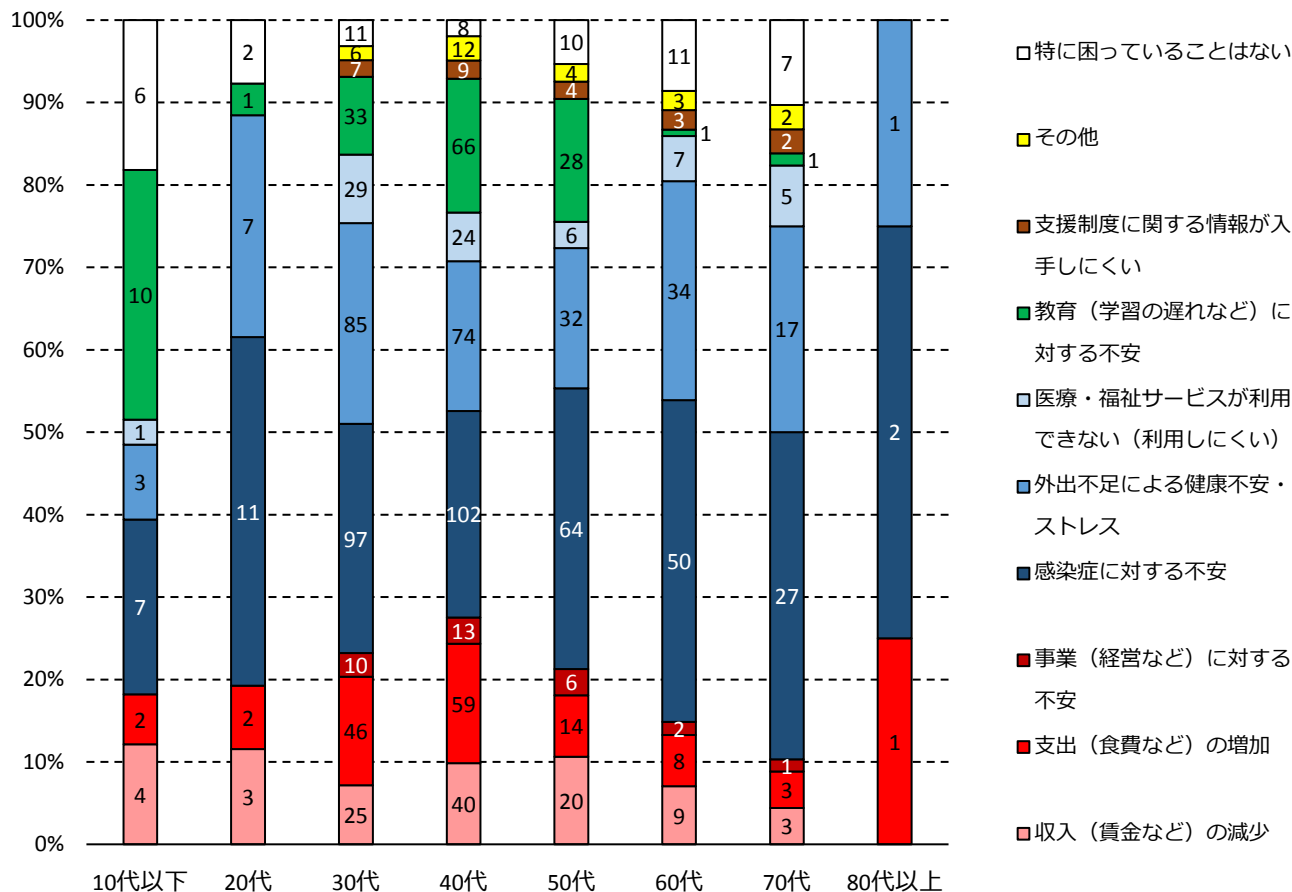


図5-7: 年齢別困っていること (100%積み上げ棒グラフ)

	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	教育（学習の遅れなど）に対する不安	感染症に対する不安	外出不足による健康不安・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除く）	困っていることの数／人数
10代以下	4	2	0	10	7	3	0	1	0	6	27	1.69
20代	3	2	0	1	11	7	0	0	0	2	24	1.71
30代	25	46	10	33	97	85	7	29	6	11	338	2.49
40代	40	59	13	66	102	74	9	24	12	8	399	2.63
50代	20	14	6	28	64	32	4	6	4	10	178	1.82
60代	9	8	2	1	50	34	3	7	3	11	117	1.58
70代	3	3	1	1	27	17	2	5	2	7	61	1.74
80代以上	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	4	2.00
総計	104	135	32	140	360	253	25	72	27	55	1148	2.18

図5-8: 年齢別困っていること (ヒートマップ)

## 考察

- ・幅広い年齢で「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。
- ・若い世代で「支出（食費など）の増加」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。
- ・30代、40代で幅広い内容で困っているかたが多い。
- ・第1回アンケート時の「困っていることの数/人数」は2.71であったが、今回は2.18であり、全体的に困りごとが改善されていることがわかる。

## ② 職業別

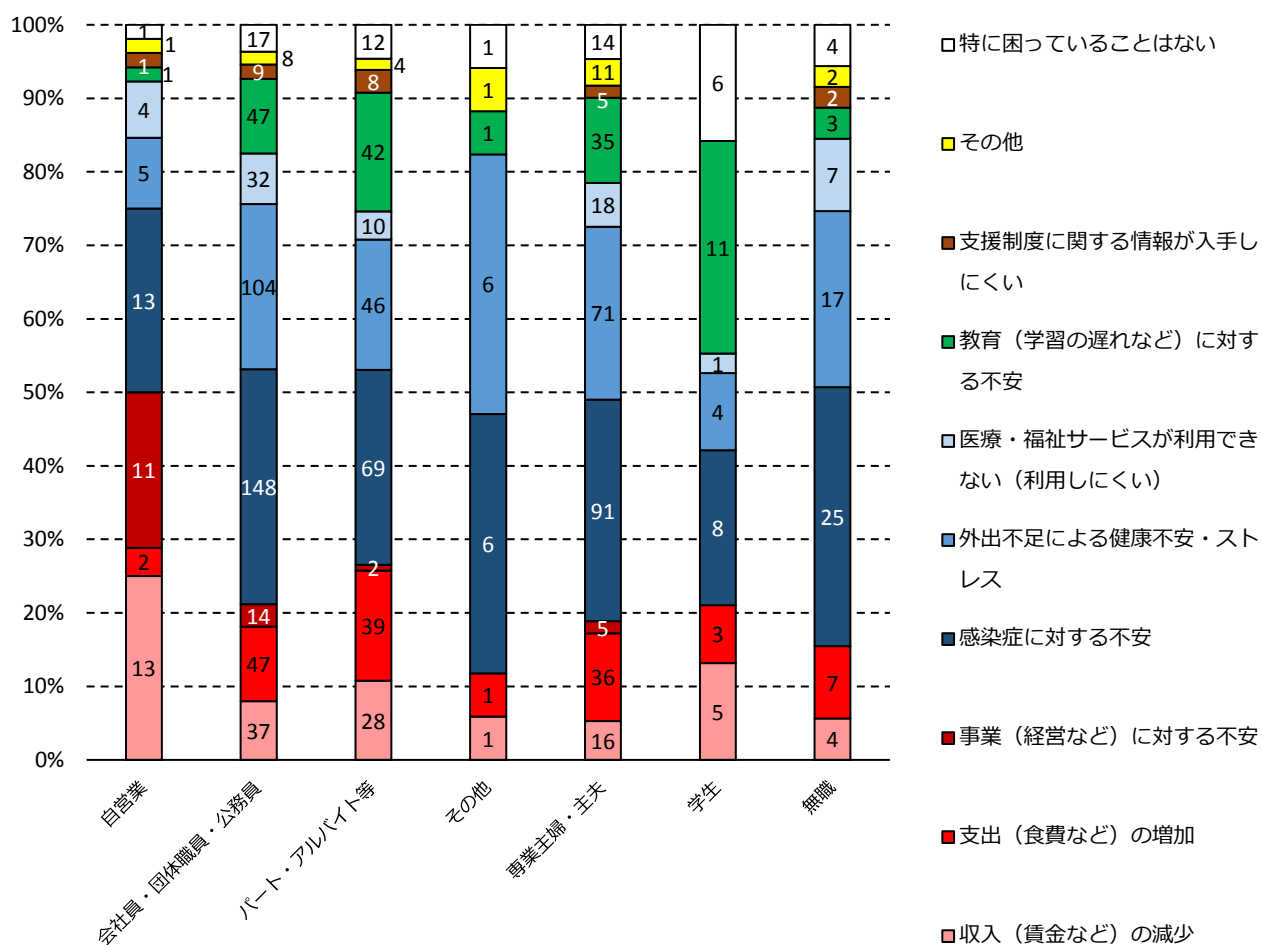


図5-9：職業別困っていること（100%積み上げ棒グラフ）

	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	教育(学習の遅れなど)に対する不安	感染症に対する不安	外出不足による健康不安・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・団体職員・公務員	37	47	14	47	148	104	9	32	8	17	446	2.23
パート・アルバイト等	28	39	2	42	69	46	8	10	4	12	248	2.21
自営業	13	2	11	1	13	5	1	4	1	1	51	2.22
専業主婦・主夫	16	36	5	35	91	71	5	18	11	14	288	2.18
学生	5	3	0	11	8	4	0	1	0	6	32	1.78
無職	4	7	0	3	25	17	2	7	2	4	67	2.03
その他	1	1	0	1	6	6	0	0	1	1	16	1.78
総計	104	135	32	140	360	253	25	72	27	55	1148	2.18

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」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。
- ・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。
- ・職業別で「困っていることの数/人数」をみても、第1回アンケート時と比べ全職業で困りごとが改善されていることがわかる。

### ③ 世帯構成別

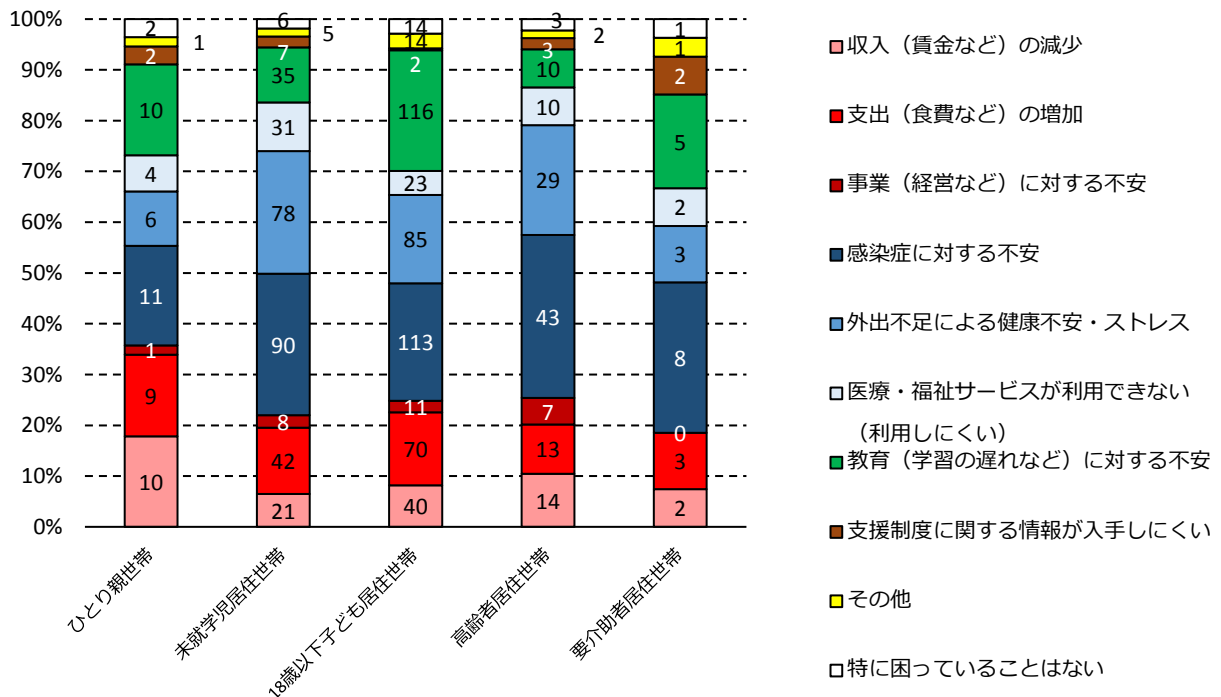


図5-11：世帯構成別困っていること（100%積み上げ棒グラフ）

	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	教育(学習の遅れなど)に対する不安	感染症に対する不安	外出不足による健康不安・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
ひとり親	10	9	1	10	11	6	2	4	1	2	54	2.57
未就学児	21	42	8	35	90	78	7	31	5	6	317	2.62
18歳以下	40	70	11	116	113	85	2	23	14	14	474	2.63
高齢者	14	13	7	10	43	29	3	10	2	3	131	2.67
介助	2	3	0	5	8	3	2	2	1	1	26	2.60
総計	87	137	27	176	265	201	16	70	23	26	1002	2.63

図5-12：世帯構成別困っていること（ヒートマップ）

### 考察

- ・幅広い世帯構成で「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。
- ・小学生以上18歳以下子ども居住世帯では、「教育（学習の遅れなど）に対する不安」が多い。
- ・ひとり親世帯では、「収入（賃金など）の減少に対する不安」が多い。
- ・「困っていることの数/人数」が2.63であり、全体の数値（2.18）より高いことから、これらの世帯構成では困っていることが相対的に多い。

## Q7. 国・大阪府・島本町など行政の支援策について

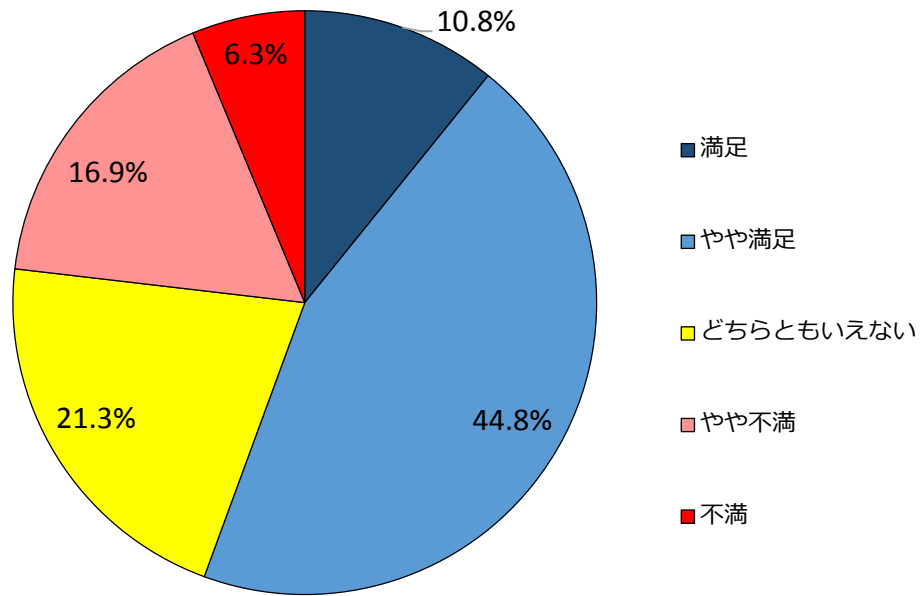


図5-13：行政全体満足度

### ① 年齢別

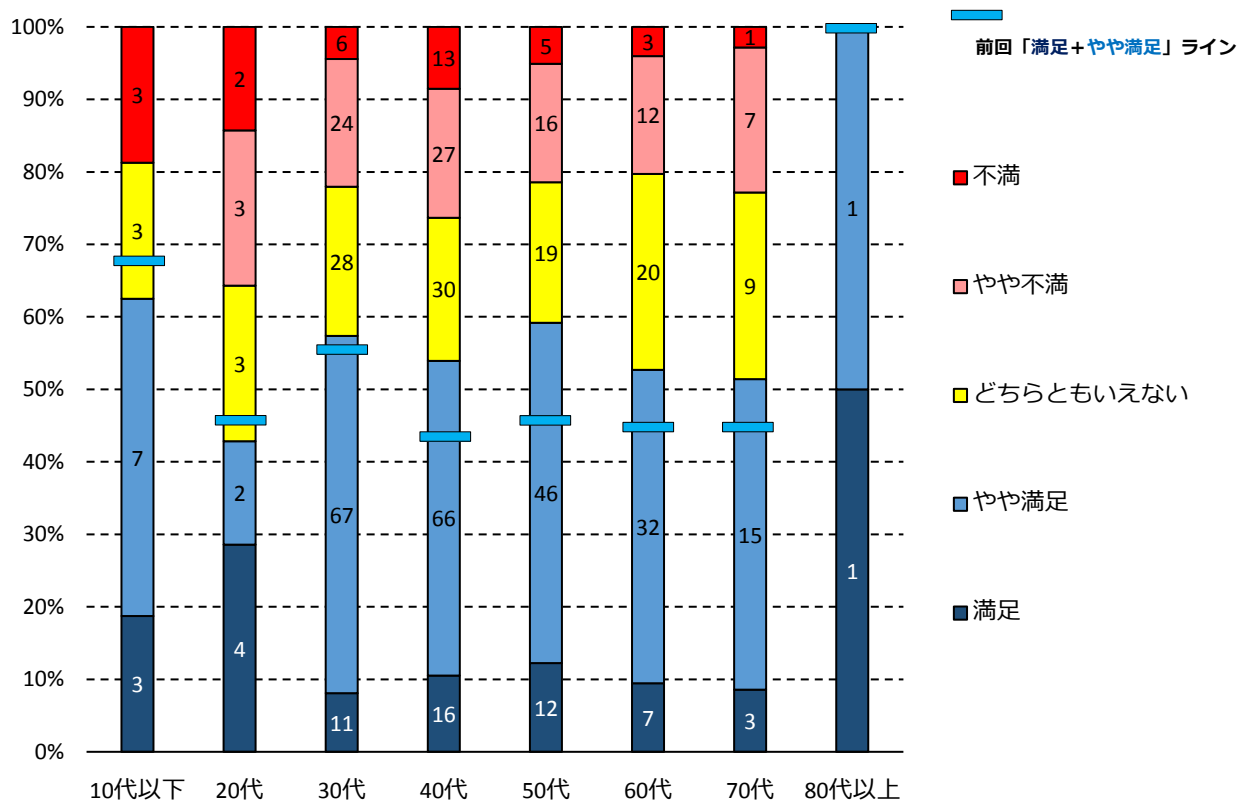


図5-14：年齢別行政全体満足度（100%積み上げ棒グラフ）



## ② 職業別

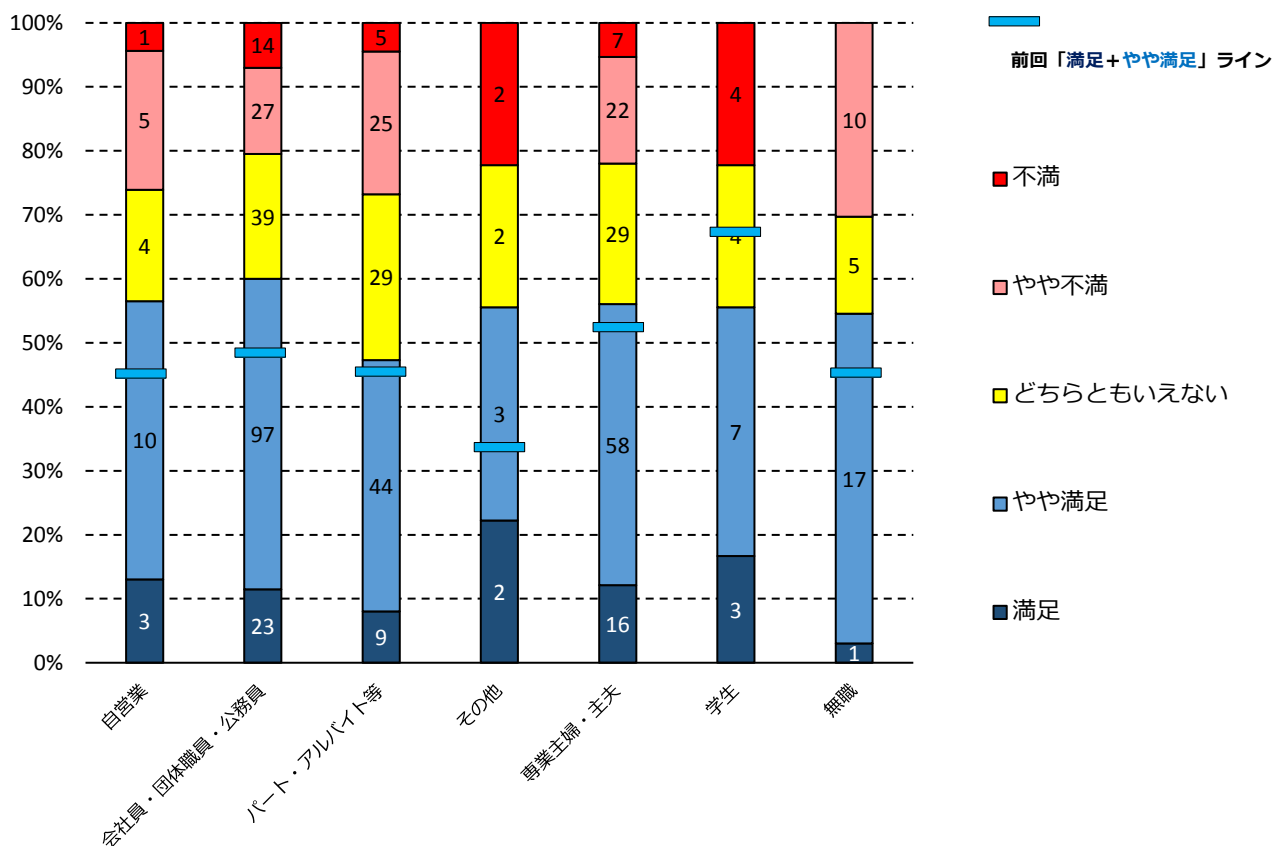


図5-15：職業別行政全体満足度（100%積み上げ棒グラフ）

## ③ 世帯構成別

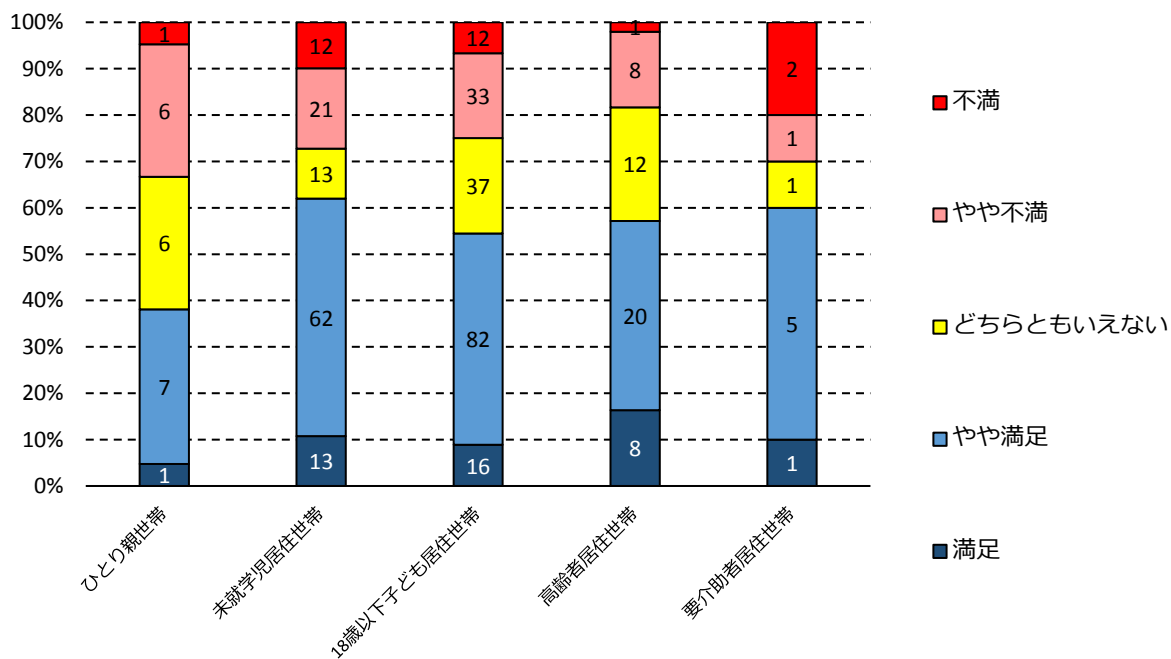


図5-16：世帯構成別行政全体満足度（100%積み上げ棒グラフ）

## 考 察

- ・満足又はやや満足のかたの割合が55.6%、どちらともいえないかたの割合が21.3%、やや不満又は不満のかたの割合が23.2%であり、現在の行政全体の支援策に満足しているかたが多い。
- ・年齢別でみると、第1回アンケート時は若い年代のかたが満足している傾向にあったが、今回のアンケートの結果では大きな差は出ていない。
- ・職業別でみると、パート・アルバイト等のかたが満足していない傾向にある。
- ・10代以下、20代または学生のかたが、第1回アンケート時より満足していない傾向にある。それ以外の方については、満足度は上昇している。
- ・世帯構成別でみると、ひとり親世帯のかたが満足していない傾向にある。

## Q 8 . 島本町の独自支援策及び情報発信などこれまでの対策について

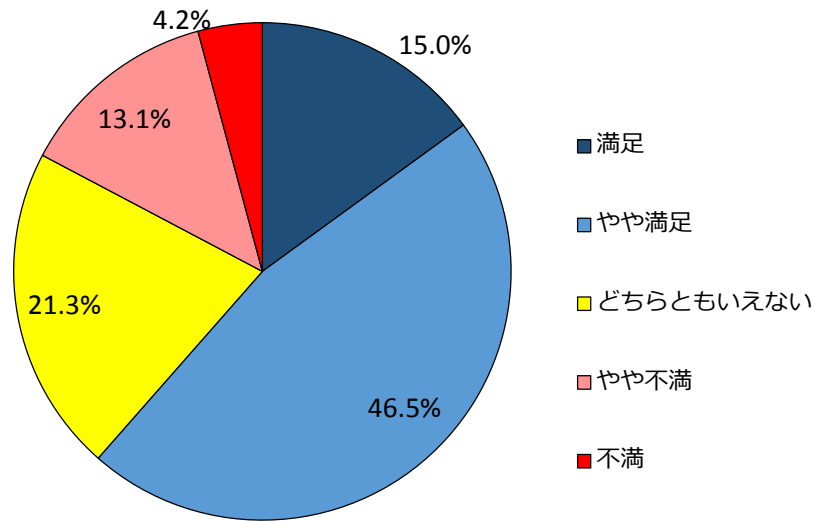


図 5 - 1 7 : 島本町満足度

### ① 年齢別

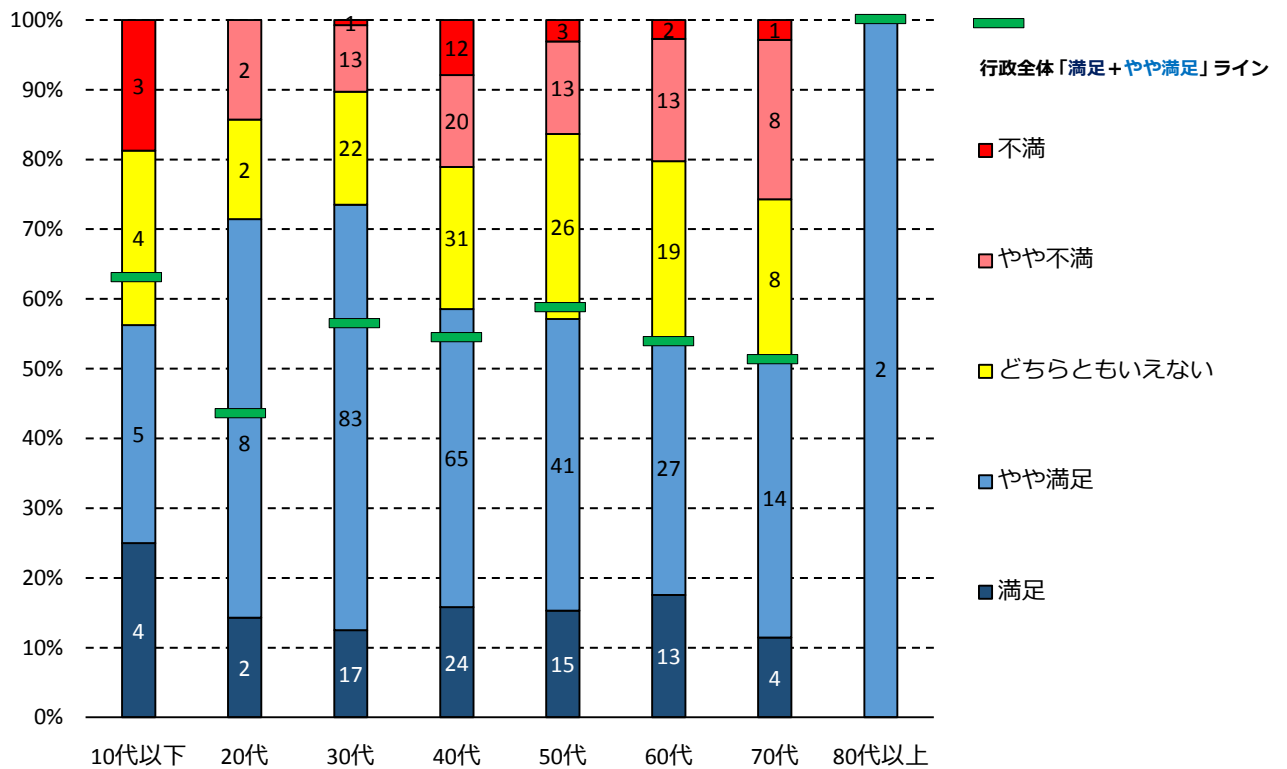


図 5 - 1 8 : 年齢別島本町満足度 (100%積み上げ棒グラフ)

## ② 職業別

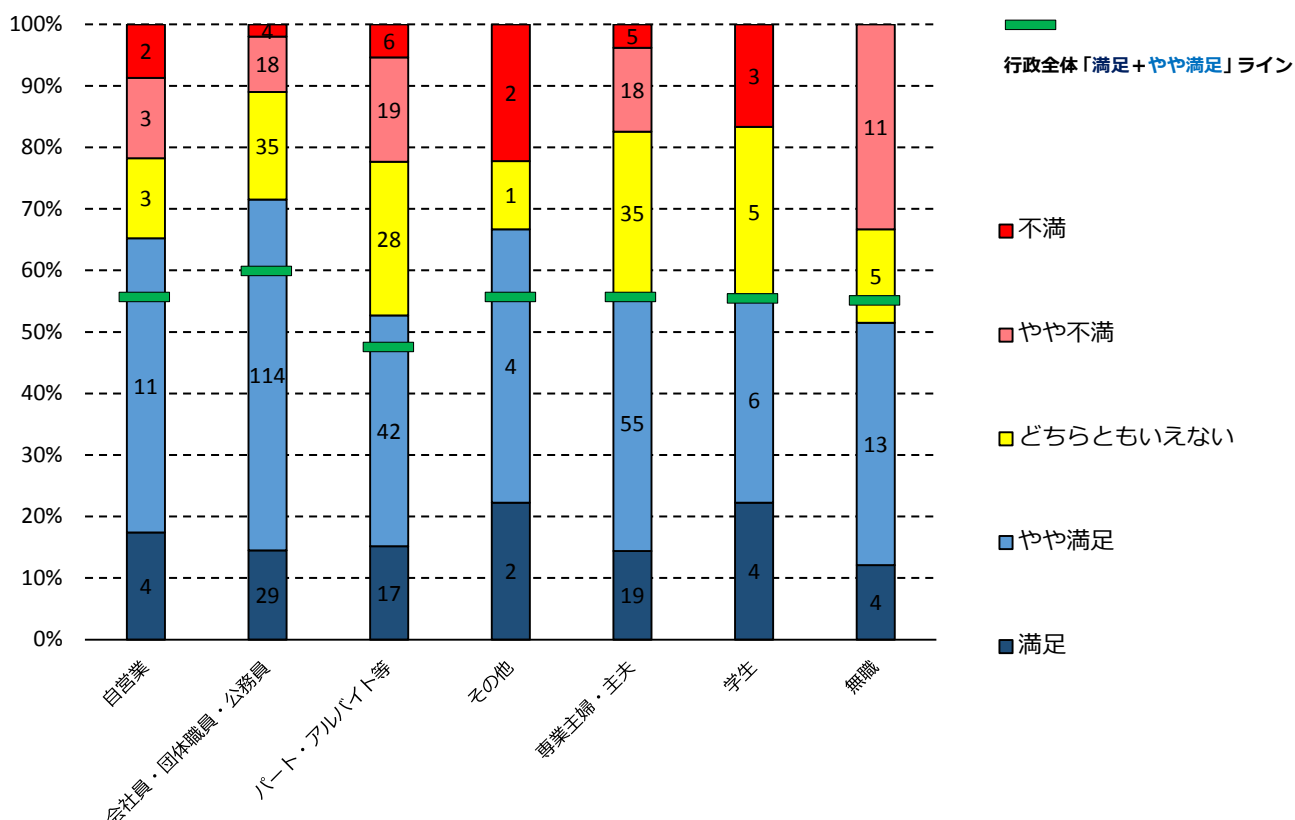


図5-19：職業別行政全体満足度（100%積み上げ棒グラフ）

## ③ 世帯構成別

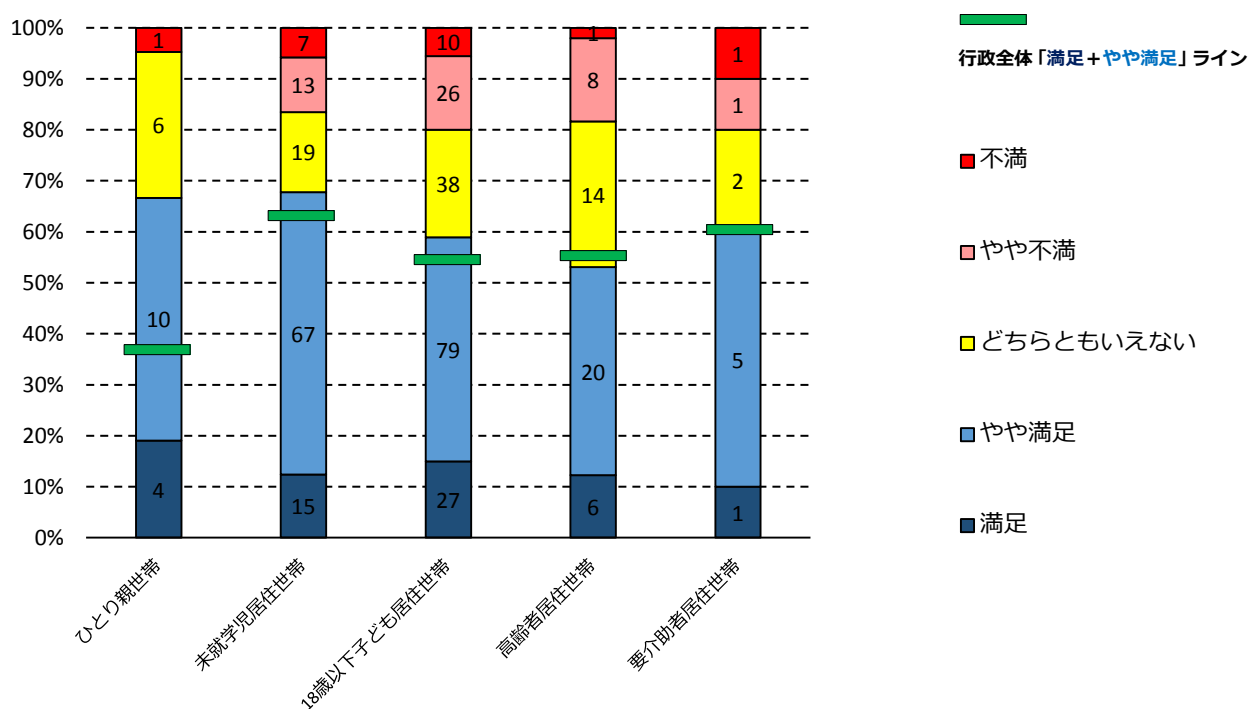


図5-20：世帯構成別島本町満足度（100%積み上げ棒グラフ）

## 考 察

- ・満足又はやや満足のかたの割合が61.5%、どちらともいえないかたの割合が21.3%、やや不満又は不満のかたの割合が17.3%であり、現在の島本町の支援策等に満足しているかたが多い。
- ・年齢別で見ると、20代、30代のかたが満足している傾向にある。
- ・職業別で見ると、パート・アルバイト等、無職のかたが満足していない傾向にある。
- ・世帯構成別で見ると、高齢者居住世帯で満足していない傾向にある。
- ・行政全体の満足度と比べると、全体的に満足している傾向にある。

**Q9. 今後、特に力を入れるべき（最も必要と思われる）取組を3つまで教えてください。**

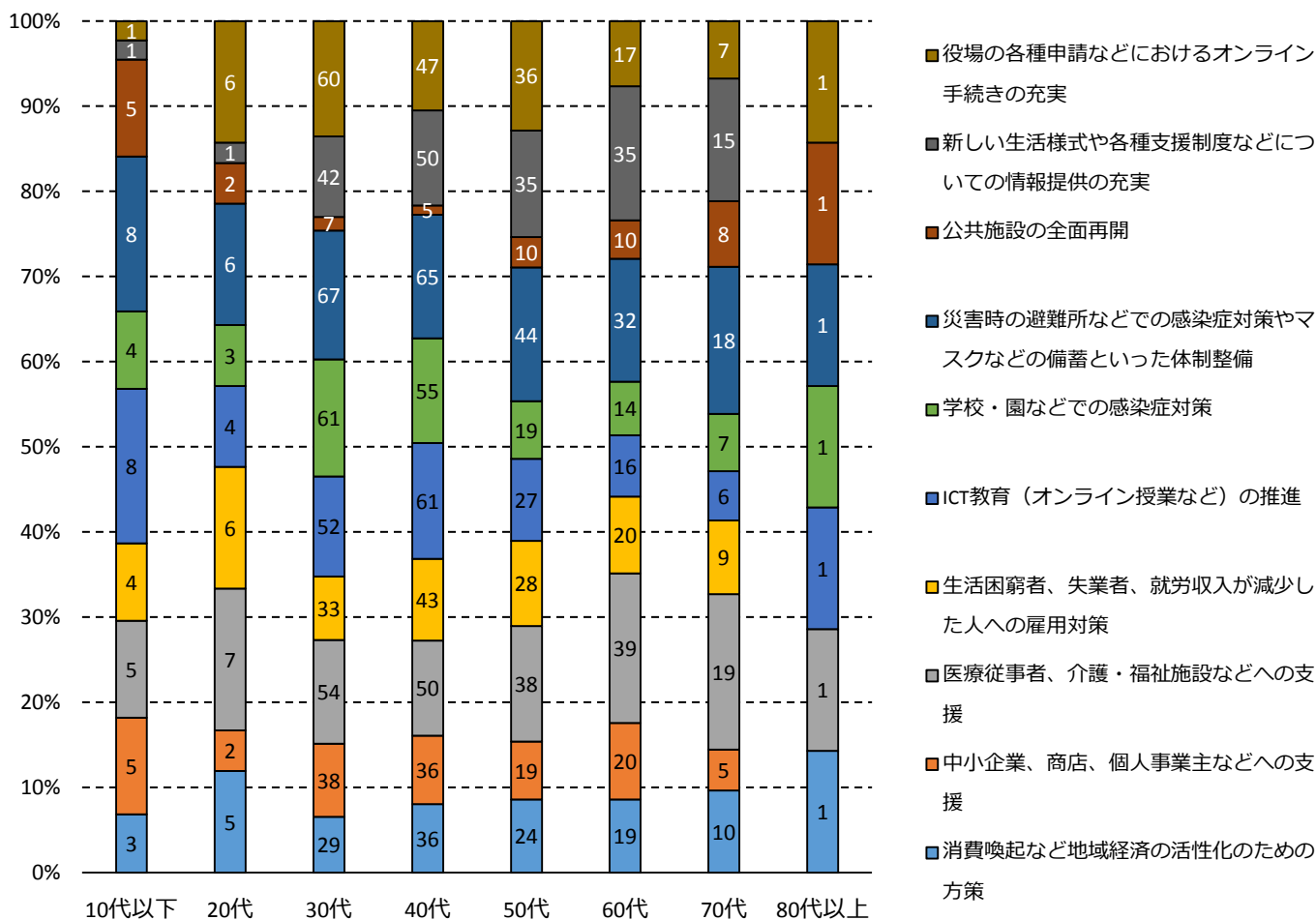


図5-21: 年齢別必要な取組 (100%積み上げ棒グラフ)

	消費喚起など地域経済の活性化のための方策	中小企業、商店、個人事業主などへの支援	医療従事者、介護・福祉施設などへの支援	生活困窮者、失業者、就労収入が減少した人への雇用対策	ICT教育（オンライン授業など）の推進	学校・園などでの感染症対策	災害時の避難所などでの感染症対策やマスクなどの備蓄といった体制整備	公共施設の全面再開	新しい生活様式や各種支援制度などについての情報提供の充実	役場の各種申請などにおけるオンライン手続きの充実
10代以下	3	5	5	4	8	4	8	5	1	1
20代	5	2	7	6	4	3	6	2	1	6
30代	29	38	54	33	52	61	67	7	42	60
40代	36	36	50	43	61	55	65	5	50	47
50代	24	19	38	28	27	19	44	10	35	36
60代	19	20	39	20	16	14	32	10	35	17
70代	10	5	19	9	6	7	18	8	15	7
80代以上	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1
総計	127	125	213	143	175	164	241	48	179	175

図5-22: 年齢別必要な取組 (ヒートマップ)

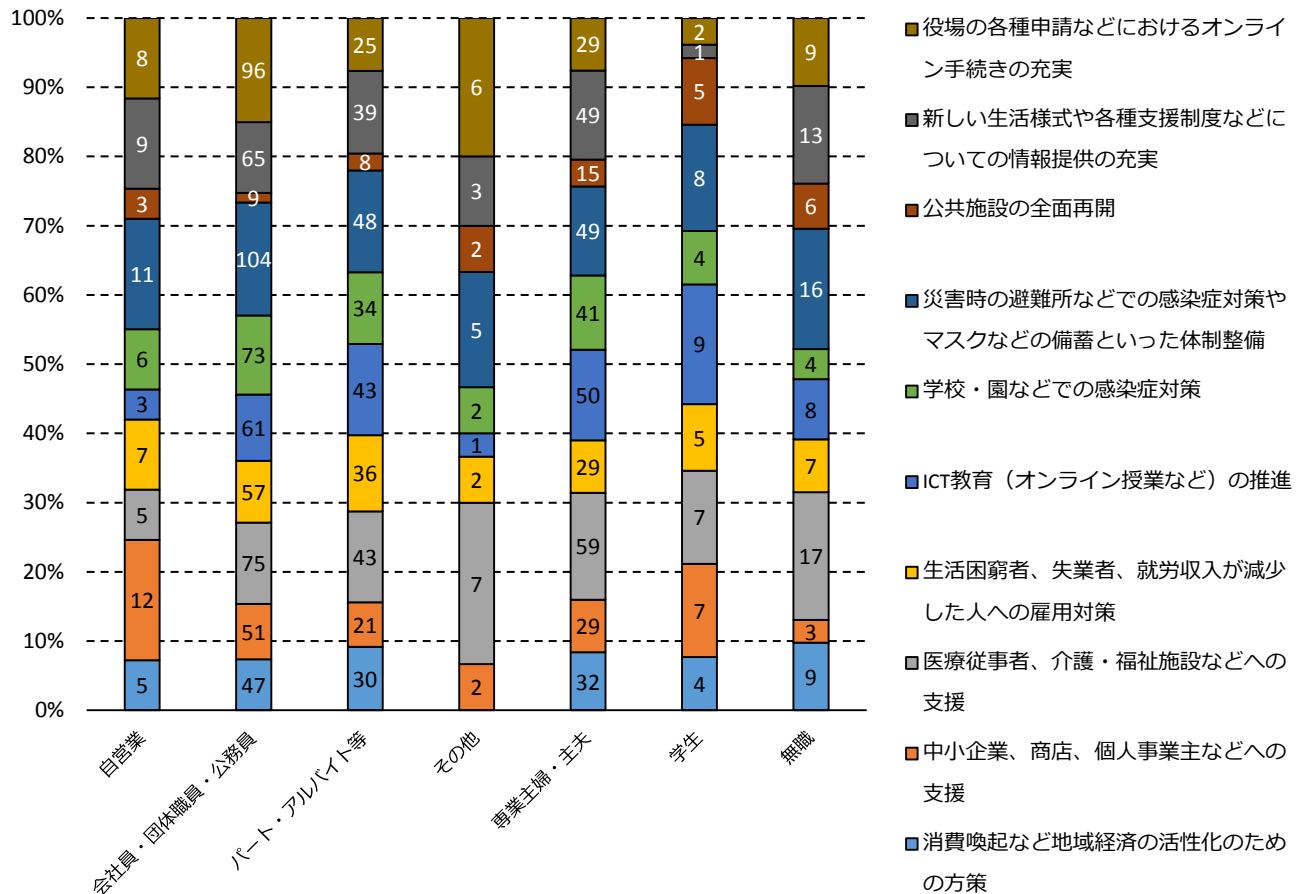


図5-23：職業別必要な取組（100%積み上げ棒グラフ）

	消費喚起など地域経済の活性化のための方策	中小企業、商店、個人事業主などへの支援	医療従事者、介護・福祉施設などへの支援	生活困窮者、失業者、就労収入が減少した人への雇用対策	ICT教育（オンライン授業など）の推進	学校・園などでの感染症対策	災害時の避難所などでの感染症対策やマスクなどの備蓄といった体制整備	公共施設の全面再開	新しい生活様式や各種支援制度などについての情報提供の充実	役場の各種申請などにおけるオンライン手続きの充実
自営業	5	12	5	7	3	6	11	3	9	8
会社員・団体職員・公務員	47	51	75	57	61	73	104	9	65	96
パート・アルバイト等	30	21	43	36	43	34	48	8	39	25
その他	0	2	7	2	1	2	5	2	3	6
専業主婦・主夫	32	29	59	29	50	41	49	15	49	29
学生	4	7	7	5	9	4	8	5	1	2
無職	9	3	17	7	8	4	16	6	13	9
総計	127	125	213	143	175	164	241	48	179	175

図5-24：職業別必要な取組（ヒートマップ）

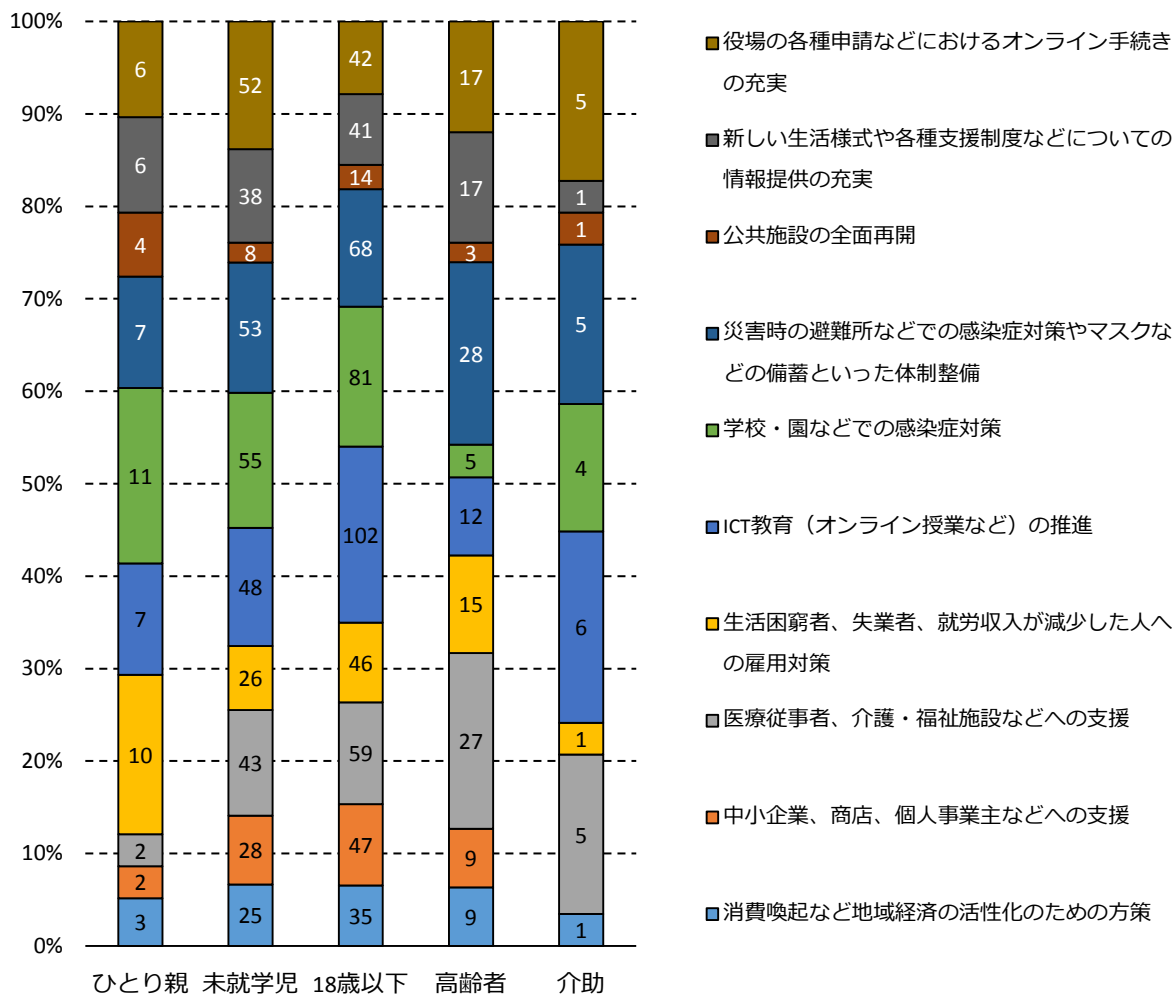


図5-25: 世帯構成別必要な取組 (100%積み上げ棒グラフ)

	消費喚起など地域経済の活性化のための方策	中小企業、商店、個人事業主などへの支援	医療従事者、介護・福祉施設などへの支援	生活困窮者、失業者、就労収入が減少した人への雇用対策	ICT教育（オンライン授業など）の推進	学校・園などでの感染症対策	災害時の避難所などでの感染症対策やマスクなどの備蓄といった体制整備	公共施設の全面再開	新しい生活様式や各種支援制度などについての情報提供の充実	役場の各種申請などにおけるオンライン手続きの充実
ひとり親	3	2	2	10	7	11	7	4	6	6
未就学児	25	28	43	26	48	55	53	8	38	52
18歳以下	35	47	59	46	102	81	68	14	41	42
高齢者	9	9	27	15	12	5	28	3	17	17
介助	1	0	5	1	6	4	5	1	1	5
総計	73	86	136	98	175	156	161	30	103	122

図5-26: 世帯構成別必要な取組 (ヒートマップ)



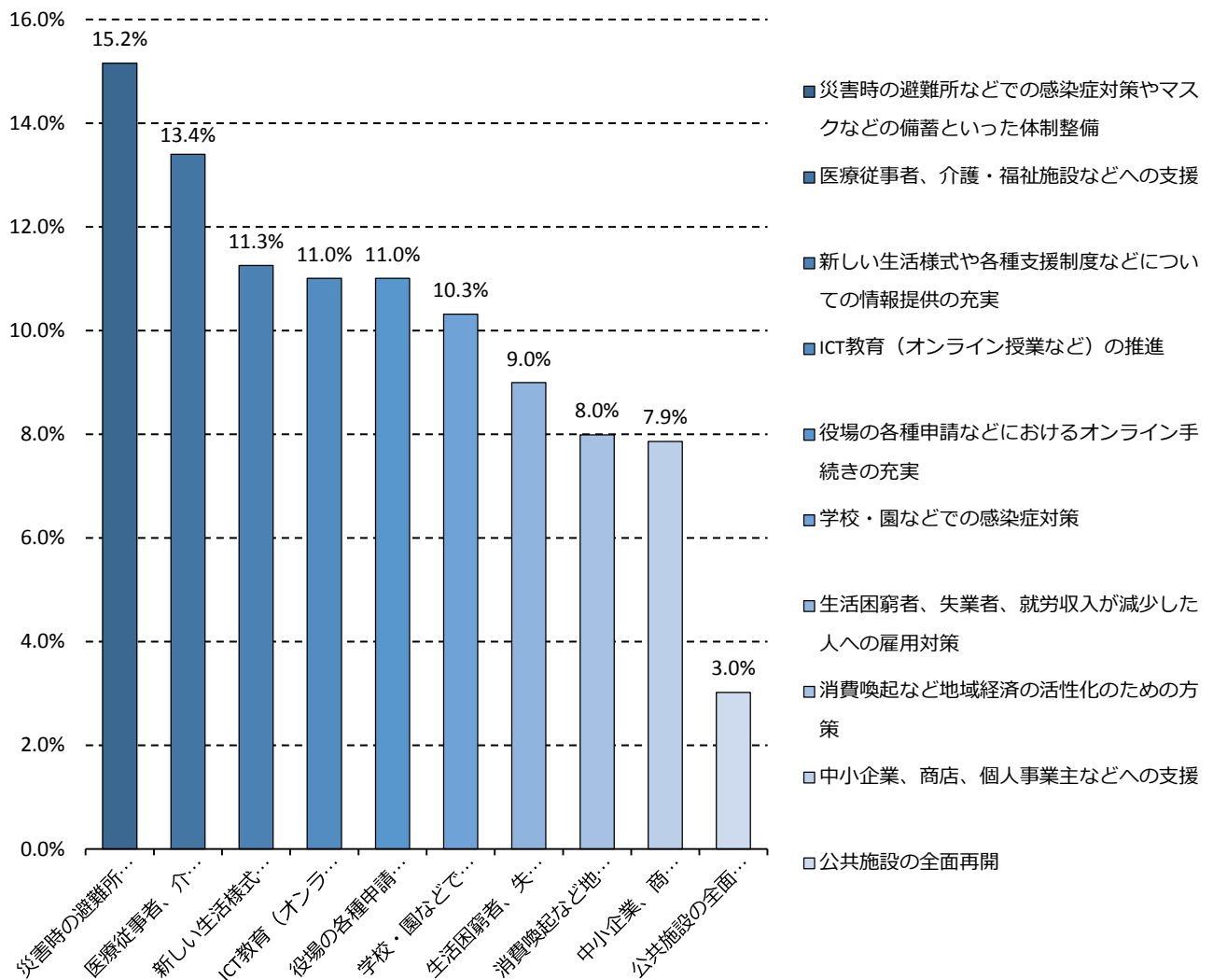


図5-27：必要な取組（100%積み上げ棒グラフ）※全体

### 考察

- ・「災害時の避難所などでの感染症対策やマスクなどの備蓄といった体制整備」、「医療従事者、介護・福祉施設などへの支援」が必要な取組として特に多い。
- ・次いで、「新しい生活様式や各種支援制度などについての情報提供の充実」、「ICT教育（オンライン授業など）の推進」、「役場の各種申請などにおけるオンライン手続きの充実」が多い。
- ・これらのことと「困っていること」から、依然新型コロナウイルス感染症に対する不安が大きく、感染症対策の徹底と情報発信が望まれていることがわかる。また、教育や手続きのオンライン化など、新しい生活様式へのシフトが求められていることがわかる。

### 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、厚くお礼申し上げます。

### <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