

公式LINEの利用に関するアンケートのご意見と市の対応について

1 公式LINEに追加してほしい機能

ご意見など	市の対応
公衆トイレ	今後検討します。
イベント (同じ趣旨の意見：ほか5件)	イベント情報は随時LINEで発信していますが、メニューに公式サイトイベントカレンダーのボタンを設置するなど、わかりやすい発信を検討します。
意見、質問、要望ができるようにして欲しい。 (ほか10件)	ご意見、ご質問などは、公式サイト各ページのお問い合わせ先から、いつでも直接メールでお問い合わせいただくことが可能ですのでご利用ください。
何を返信しても返ってくるのが一定なのである程度の質問なら違う答えが欲しいです、現状何を言ってもゴミの分別しか返ってこなく他にも返信の種類を増やして欲しいです。	公式LINEのチャットはごみの分別に特化して回答しています。それ以外の質問については、公式LINE基本メニューに、市公式サイトに搭載のチャットボットへのリンクを設置していますので、ご利用ください。
双方向交流機能	公式LINEでは、道路の異常などの通報ができる機能があり、位置情報付きの写真を送信することができます。今後も機能の充実に努めます。
網走がテレビに映る時に告知	旅番組など、事前に放送局より情報が入った場合は周知に努めます。
市議会情報	市公式SNSでの周知を検討します。
感染症関係の情報発信	国の取扱いに準じて情報を発信しており、インフルエンザなど、季節ごとに注意喚起の発信をします。
当番病院のお知らせ (同じ趣旨の意見：ほか1件)	公式LINE「健康メニュー」に、公式サイト休日当番病院へのリンクを設置していますのでご利用ください。
病院情報	公式LINE「健康メニュー」に、公式サイト休日当番病院へのリンクを設置していますのでご利用ください。
網走市の健康講座などの周知と募集	随時、公式LINEで発信しています。
住民票等の申し込み 電子マネーでの決済 (同じ趣旨の意見：ほか2件)	マイナンバーカードをお持ちの方はコンビニ交付をご利用ください。窓口でのお手続きを希望する方は、公式LINEの申請メニュー内に事前申請サービスへのリンクを設置していますのでご利用ください。電子申請などについては今後検討いたします。 なお、電子決済については令和6年2月より開始しております。
交通事故情報 (同じ趣旨の意見：ほか1件)	市には共有されていない情報のため、網走警察署の公式サイトでご確認ください。
事件情報 (同じ趣旨の意見：ほか2件)	
網走市警察署からの月々の回覧板	

市民講座などの、イベント申し込み	メッセージに、公式サイトへのリンクを添付し、詳しい情報や申込みフォームをお知らせします。
お祭り等の案内	市民の皆さまにお楽しみいただける観光情報を今後も紹介します。
バスやJRの運休情報 (同じ趣旨の意見：ほか5件)	暴風雪や災害時などは、公式サイトに掲載し、LINEでもお知らせします。
観光特典を新設してほしい	イベントや観光施設、店舗などと連携した取り組みが可能か、関係者と協議します。
新庁舎の状況	公式サイトに工事の進捗状況を掲載しており、LINEでもお知らせしています。
スケートリンクの臨時休業の知らせ	日々の天候で指定管理者（株式会社日専連オホーツク網走）が判断しているため、指定管理者ホームページでご確認ください。
図書館やスキー場などの開館日のお知らせ	図書館開館日は、公式サイト内「図書館カレンダー」でご確認ください。スキー場については、日々の天候で指定管理者（株式会社日専連オホーツク網走）が判断しているため、指定管理者ホームページでご確認ください。
網走市民プールの講座申し込みを、オンラインでもできるようにしてほしい。	講座の実施は指定管理者に委託しておりますので、指定管理者と申込みのオンライン化について協議します。
介護に関すること	公式LINE「防災・申請・子育て・健康」メニューから「健康」を選択していただくと「介護保険」タブが表示されますので、「詳細を見る」から介護に関する情報をご覧ください。
高齢者に公式LINEの使い方を教える場を作って欲しい。	スマホを所有していない高齢者や、持ち始めたばかりの高齢者を対象としたスマホ教室を、随時実施しています。公式LINEの使い方の希望がある場合は、その旨をお知らせください。
高齢者向け集い活動の様子などを知りたい	敬老会や料理教室などの高齢者向けのイベントは、広報紙や公式サイトで周知していますが、公式LINEでのお知らせも検討します。
市内の感染情報、学級閉鎖が出ているのが分かれば、早い対処ができるから（病院につれていける）	インフルエンザなどの感染症による学級閉鎖の情報は、公式サイトでご確認ください。
不審者情報 (同じ趣旨の意見：ほか2件)	随時公式LINEで配信しています。 受信設定→基本情報アンケート→受け取りたい情報で「防犯・防災」を選択してください。
不登校の子供たちの居場所提供など	悩みを抱える児童生徒の希望や状況に応じた支援を継続してまいります。
本に興味ある人がクリックすると、新入荷の本の情報に飛べるリンク。	公式サイト内「図書館の新着本」ページをご覧ください。
他の官公庁や企業と連携したお知らせ（確定申告など）	確定申告の周知は、今後検討します。
避難所情報	防災情報メニューより、避難所一覧をご覧ください。また、避難所開設時にはLINEでも配信します。

除雪・排雪情報 (同じ趣旨の意見：ほか17件) 除雪に入る時間や状況をマップに落とし込んで欲しい、除雪車の位置情報 など	除雪、排雪前の道路への雪出しは通行の妨げになり大変危険ですので、作業日時はお知らせしていません。
---	---

2 網走市の公式LINEに関するご意見など

ご意見など	市の対応
検診ばかりでなく、網走市民プールの健康増進講座や、高齢者らしく筋トレ、フィットネス教室の募集、申し込みなども公式ラインから出来たら便利かも。	講座の実施は指定管理者に委託しておりますので、指定管理者と申し込みのオンライン化について協議します。
この度の暴風雪の為ゴミ出しの収集の中止をFM網走に流してほしいです	FMあばしりへ周知を依頼します。
昨今韓国のサービスであるLINEでの情報漏洩が問題となっている。公的機関がLINEを使うことで情報漏洩に繋がるのではないかととても心配である。	総務省のガイドラインに沿って、公式LINE上で、機密情報や個人情報は扱いません。
市長への質問意見に対し解答お願いしたい。匿名でも市民の意見に目をとおしてほしい。	氏名、住所の記載がある市長への手紙へは返信しています。匿名であっても必ず市長が確認し、個人的な内容や趣旨が不明確なもの以外は、公式サイトに回答を掲載しています。
時間帯を考えて欲しい	公式LINEは、多くの方が活動している日中の時間帯に配信していますが、暴風雪やヒグマ出没時などは深夜や早朝に配信することもあります。通知音にご迷惑になる場合は通知をオフにすることもできますのでご利用ください。
町内会単位で紙媒体の広報誌の配布をそろそろやめてもいいのではないのでしょうか。	令和6年度中に、市町内会連合会と共同で、町内会へのアンケートを実施し、広報紙の配布についてもご意見を伺う予定です。
議会だよりは誰も読まないの、webだけにして税金を節約すべき	議会だよりの紙面の充実に加えて、SNSの活用検討を図ります。
網走市の議会情報	SNSの活用検討を図ります。
熱中症アラートとかは不要な気がします	市民の安心と健康を守る観点から、必要と判断されるときには配信いたします。
網走市にもっと個人病院があったらと思います。かかりつけ医が中々なくて。	クリニックの新規開設に取り組んでいます。
人口増減の情報	人口は、広報紙背表紙、公式サイトトップページフッター、市民係窓口で公表しています。公式LINE基本メニューに公式サイトトップページへのリンクを設置しておりますのでご利用ください。
検診ばかりでなく、網走市民プールの健康増進講座や、高齢者らしく筋トレ、フィットネス教室の募集、申し込みなども公式ラインから出来たら便利かも。	らしく健康トレーニングやフィットネス教室は、コミセンなどの実施団体での受付となりますので、公式LINEからの申し込みは難しい状況にありますことをご了承ください。

不登校の子供たち、困っている保護者、学校の方々とともに協力して欲しいです。	引き続き、学校、家庭児童・教育相談室、子育て世代包括支援センターユカリエなど関係機関と連携し、児童生徒や保護者の方を支援します。
子育てのイベントも配信して欲しい	子育て支援センターのイベントなどは、随時公式LINEや公式サイトでお知らせしています。
網走市の夜道、特に歩道が暗くて歩行者が見えづらいと思います。見づらい服の色だと余計に見えなくて駅周辺でも見づらいと思いました。もう少し街灯を増やしてもよいのでは？	交差点の安全などを再度検証いたします。
現在の道路状況は雪のため道幅が狭く往来も譲り合い、横道から出たいときも積もり過ぎて車も人も見えなく危ない。除排雪をもっと頻繁にできないのでしょうか？	除排雪については、その都度積雪量で判断していますのでご理解ください。
呼人交番より上の地域、住宅地の除雪が酷い。道路の雪を両サイドに残るように除雪してる為、住宅間口に道路の雪を寄せられて降った雪の3倍以上の量を置いていかれる事もある。近所の家は胸の高さまで間口を塞がれてるのを見た。	除雪は「かき分け除雪」で、場所によっては道路幅員が狭いため両サイドに雪が残ります。 また、市内でも地域によっては積雪量に差があるため、ご理解くださいますようお願いいたします。
通学路の歩道の除雪がされない。子供が歩きにくいと怒ってる。	具体的な場所をお知らせいただければ都度検討、協議します。
除雪、グレーダー等で道路の除雪しますが、重機で軽々と氷とか割って歩道の上に乗せられて行きます。その後の人の手によって重たい氷とかよけるとなるとかなりの重労働で特に高齢者にはハードです。だからといって民間の会社に依頼するくらいのお金もなく困ってるところです。特に氷を削ったあとの対処をどうにかしてほしいものです。	路面整正によって生じた重たい氷の塊については、都度、都市管理課へお知らせください。
早く排雪してほしい。バス路線だけでも早くしてほしい。	幹線道路、バス路線を優先して対応しています。
通勤しているため吹雪時の通行止め情報助かります。車道の通行止めと歩道の通行止めを勘違いしやすいので、分かりやすくして欲しいです。	歩道のみ通行可能な場合は、その都度アナウンスしています。