

令和7年度 公式LINEアンケート 調査結果

粗大ごみインターネット受付システムに関するアンケート

市では、令和7年2月1日から、粗大ごみの受付にインターネット申込みを導入し、24時間いつでも申込みが可能となりました。今回、東大和市民の方を対象に「粗大ごみのインターネット受付」に関する利用者の満足度等を把握するため、アンケート調査をします。

| | |
|-------|-----------------------------|
| 調査期間 | 令和8年3月16日(月)～3月23日(月) (8日間) |
| 配信者数 | 16,939名(登録者へ全員配信) |
| 有効回答数 | 1,030件 |
| 有効回答率 | 6.1% |

※便宜上、一部の回答数を、「人」として表しています。
端数処理により、%表示の合計が100%にならない場合があります。

【アンケート内容のお問い合わせ先】

東大和市市民生活部環境対策課ごみ減量係

電話:042-563-2111 (代表) 内線1241

Email:gomigenryou@city.higashiyamato.lg.jp

【公式LINEアンケート事業のお問い合わせ先】

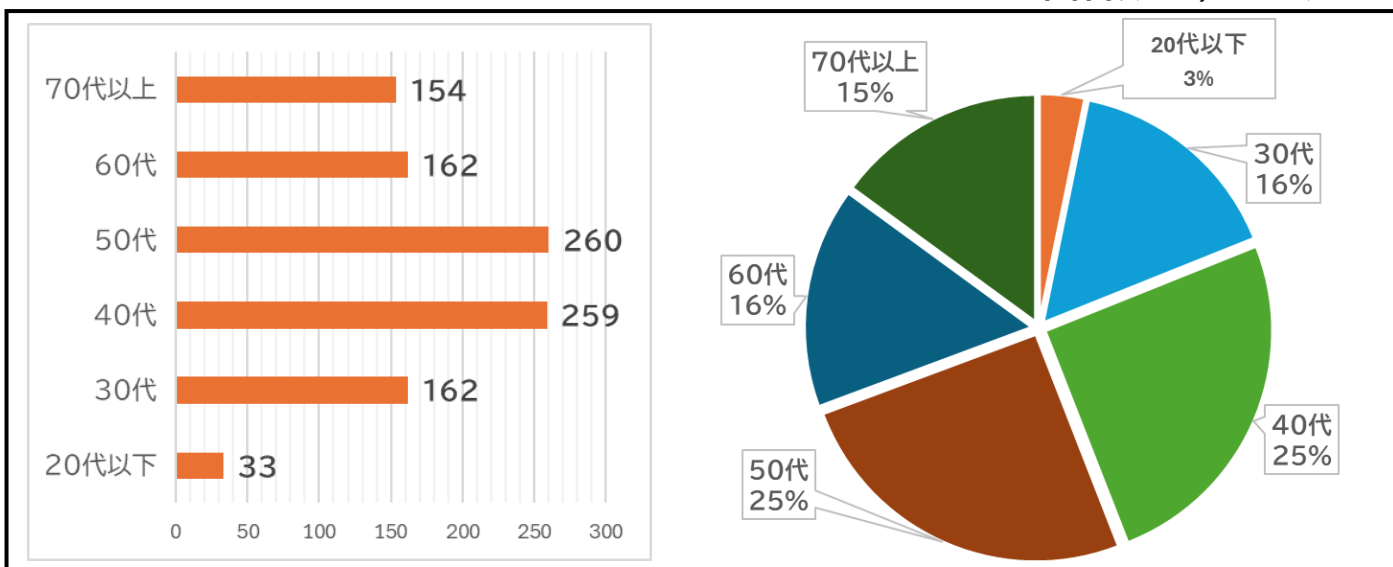
東大和市政策経営部市長室広聴係

電話:042-563-2111 (代表) 内線1413

Email:kochoh@city.higashiyamato.lg.jp

Q あなたの年代について、当てはまるものを選択してください。

<回答数:1,030人>



Q 東大和市の粗大ごみインターネット受付システム(ネット受付)について質問です。

<回答数:1,030人>

| | 回答数 | 割合 |
|-------------------------|-----|-----|
| ネット受付を利用したことがある。 | 249 | 24% |
| ネット受付を知っているが、利用したことがない。 | 262 | 25% |
| ネット受付を知らない。 | 519 | 50% |

ネット受付を利用したことがある方は249人(24%)、ネット受付を知っているが利用したことのない方は262人(25%)となりました。

Q ネット受付を利用した時期を教えてください。

<回答数:249人>

※収集日ではなく、予約申請を行った日でお答えください。

※ネット受付を利用したことがある回答した方への設問

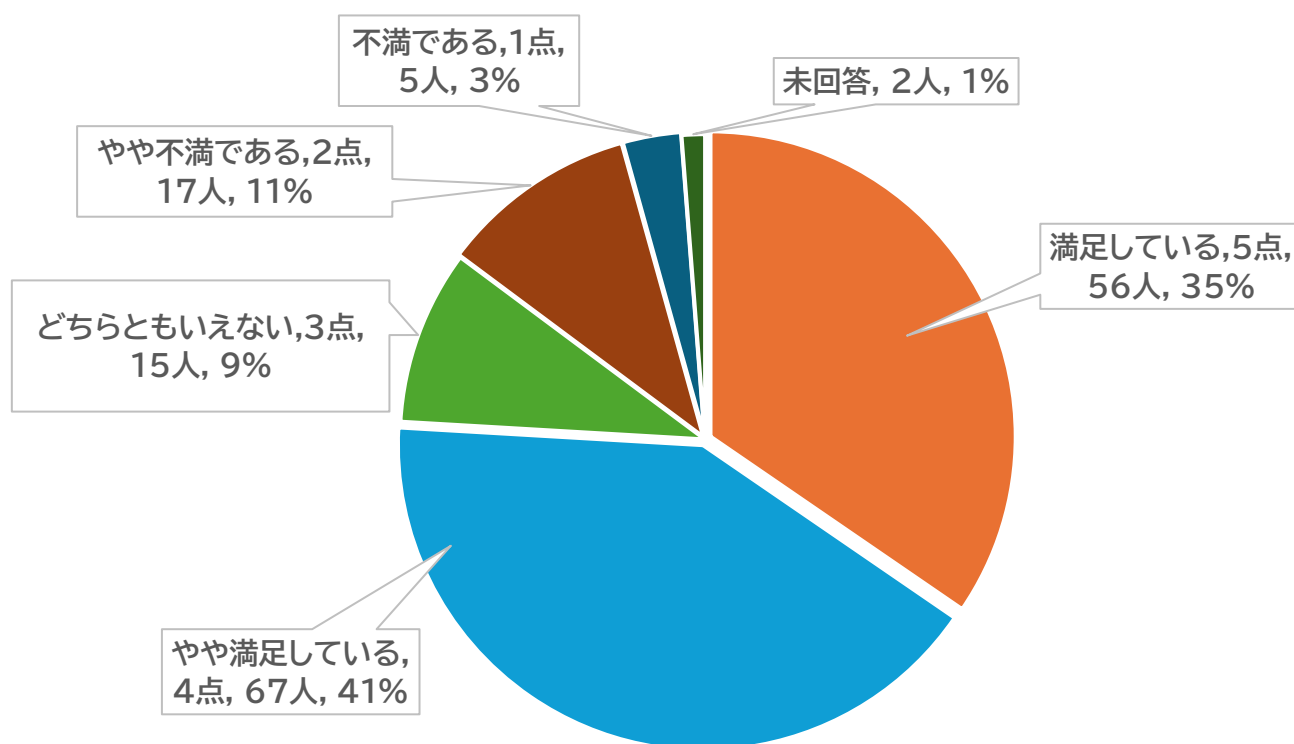
| | 回答数 | 割合 |
|-------------|-----|-----|
| 令和7年3月31日以前 | 87 | 35% |
| 令和7年4月1日以降 | 162 | 65% |

これは、ネット受付を利用したことがあると回答した、249人に対するアンケートです。この内、令和6年度中の利用者は87人、令和7年度中の利用者162人となりました。

Q ネット受付利用時の満足度を選択してください。

<回答数:160人>

※ネット受付を令和7年4月1日以降に利用したことがあると回答した方への設問

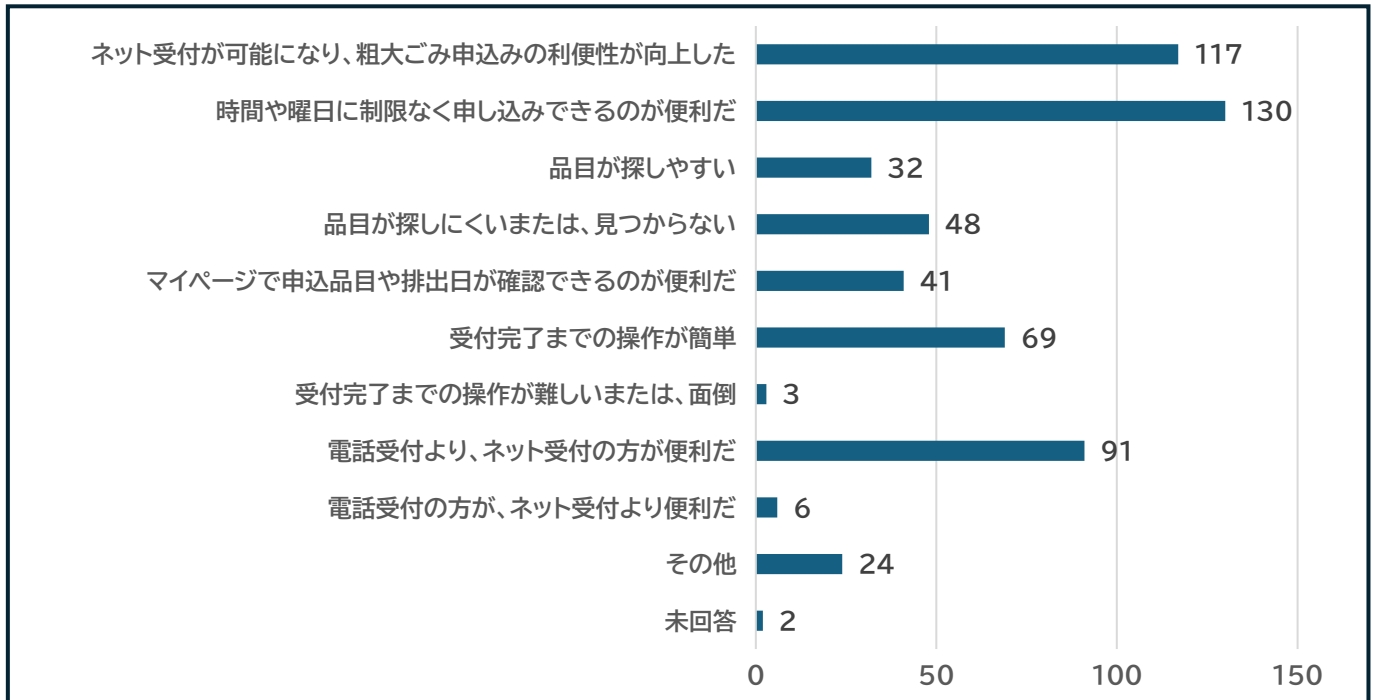


「満足している(5点)」と「やや満足している(4点)」と答えた方が75%を占めており、満足度の平均は**3.95点**となりました。

Q ネット受付を利用した中で感じたことがあればすべて選択してください。
その他を選択した場合は、内容を記入してください。

<複数回答可> <回答数:563件>

※ネット受付を利用したことがある回答した方への設問【回答対象249人】



最も多かった回答は、「時間や曜日に制限なく申し込みできるのは便利だ」の130人でした。

「その他」の主な内容は次のとおりです。なお、頂戴したご意見に対する対応策等は、市公式HP「粗大ごみの申込方法」にてご確認ください。

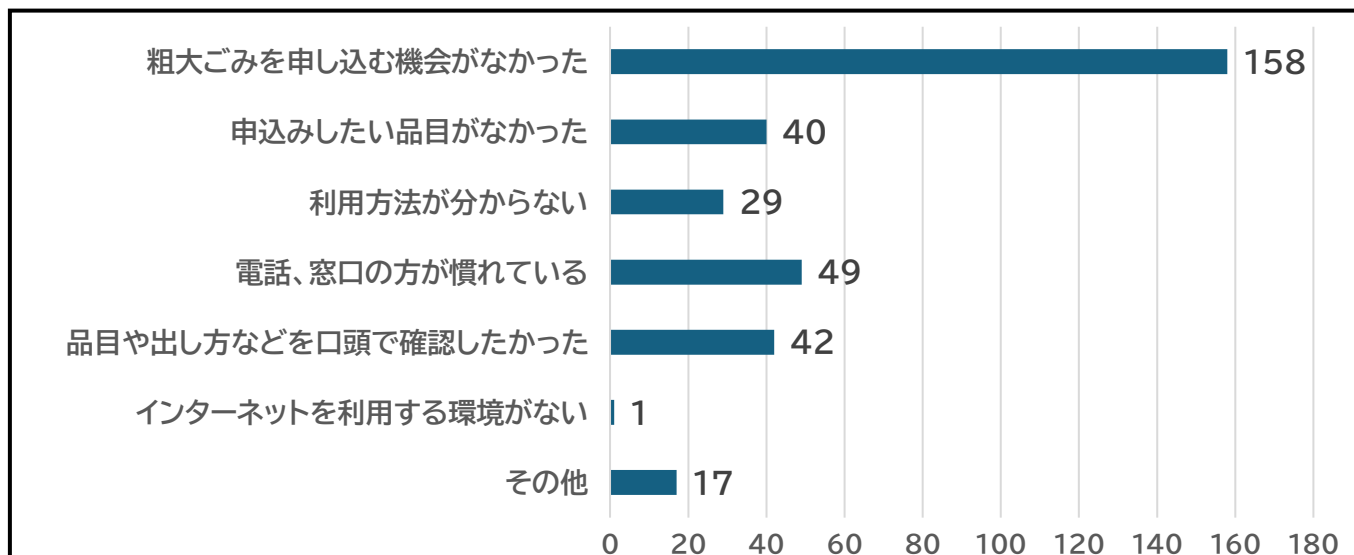
【その他の回答】

- 申込みした粗大ごみが回収された後でないで、新たな申し込みができず、不便だと感じた。
- 品目を調べる場合には電話受付が良いと思うが、それ以外に関しては、ネット受付の方が優れていると感じる。
- 申込みから収集までかなりの日数がかかる/電話受付と比較し、ネット受付の方が収集日がかなり先になってしまう。 他、同内容4件
- 集合住宅での排出場所を書き込める欄がない。
- 不備の訂正がネット上ではできず、電話連絡したため、二度手間だった。 他、同内容4件

Q ネット受付を利用していない理由があればすべて選択してください。
その他を選択した場合は、内容を記入してください。

<複数回答可> <回答数:336件>

※ネット受付を知っているが、利用したことがないと回答した方への設問【回答対象262人】



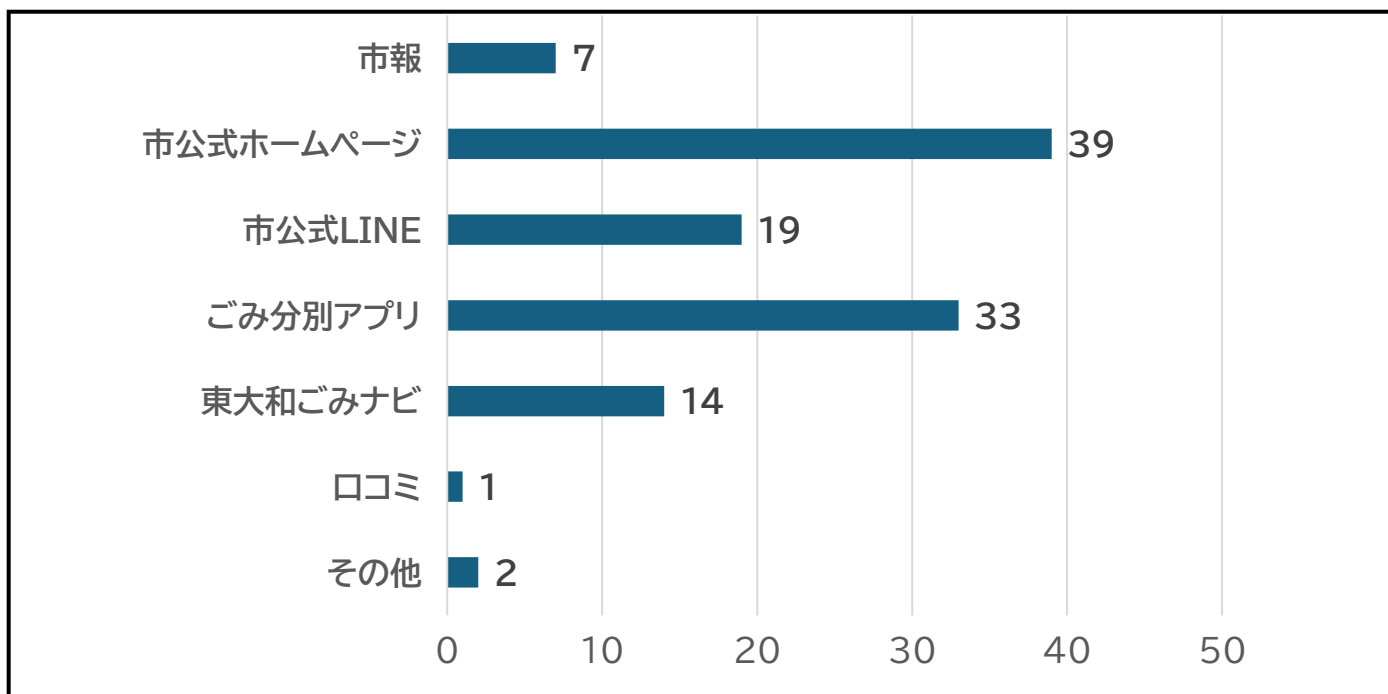
最も多かった回答は、「粗大ごみを申し込む機会がなかった」の158人でした。
「その他」の主な内容は次のとおりです。

【その他の回答】

- 電話受付の方がネット受付よりも申込みから回収までの日数が早いため。
他、同内容6件
- 粗大ごみをたくさん出したい時、ネットの場合は申込みができなく不便であったため。

Q 粗大ごみのインターネット受付をどのようにして知りましたか。複数回答可。
その他を選択した場合、媒体や方法を記入してください。

<複数回答可> <回答数:115件>



回答の多かった媒体の順番は、「市公式ホームページ」の39件、「ごみ分別アプリ」の33件、「市公式LINE」、「東大和ごみナビ」と続きました。

以上が、粗大ごみインターネット受付システムに関するアンケートの集計結果となります。アンケートにご協力頂きありがとうございました。

皆様から頂戴したご意見は、今後の粗大ごみインターネット受付システムのサービス向上に活かしてまいります。