

タイトル

携帯・スマホアンケート結果(平成 31 年 3 月分)

有効回答数:65


問 1. 市は、市民が健康や医療等に関することを、医師や看護師等に 24 時間・365 日相談できる電話相談窓口「ひらかた健康ほっとライン 24」を平成 28 年 7 月から開設しています。「ひらかた健康ほっとライン 24」をご存知ですか。(必須)

回答	選択人数	%	 ■ 知っている 56.9% ■ 知らない(→問 6 へ) 43.1%
知っている	37 人	56.92%	
知らない(→問 6 へ)	28 人	43.08%	

問 2. 問 1 で「知っている」と回答した方にお聞きます。「ひらかた健康ほっとライン 24」を何で知りましたか。

(あてはまるものをすべて選んでください) (6 個以内)


回答	選択人数	%
広報ひらかたの裏表紙(毎月掲載)	24 人	28.24%
市ホームページ	10 人	11.76%
ひらかた便利帳 2017	8 人	9.41%
相談カレンダー(たけうちひろ)	2 人	2.35%
小学校給食献立表	2 人	2.35%
その他	11 人	12.94%
未回答	28 人	32.94%



- 広報ひらかたの裏表紙 (毎月掲載) 28.2%
- 市ホームページ 11.8%
- ひらかた便利帳 2017 9.4%
- 相談カレンダー(たけうちひろ) 2.4%
- 小学校給食献立表 2.4%
- その他 12.9%
- 未回答 32.9%

問 3. 問 1 で「知っている」と回答した方にお聞きします。「ひらかた健康ほっとライン 24」を利用したことはありますか。

回答	選択人数	%
利用したことがある	8 人	12.31%
利用したことがない(→問 5 へ)	29 人	44.62%
未回答	28 人	43.08%



■ 利用したことがある 12.3%

■ 利用したことがない(→問 5 へ) 44.6%

■ 未回答 43.1%

問 4. 問 3 で「利用したことがある」と回答した方にお聞きします。「ひらかた健康ほっとライン 24」をまた利用したいと思いますか。
(回答後は問 6 へ)

回答	選択人数	%
ぜひ利用したい	1 人	1.54%
機会があれば利用したい	7 人	10.77%
あまり利用したいと思わない	0 人	0%
利用したいと思わない	0 人	0%
未回答	57 人	87.69%




■ ぜひ利用したい 1.5%

■ 機会があれば利用したい 10.8%

■ 未回答 87.7%

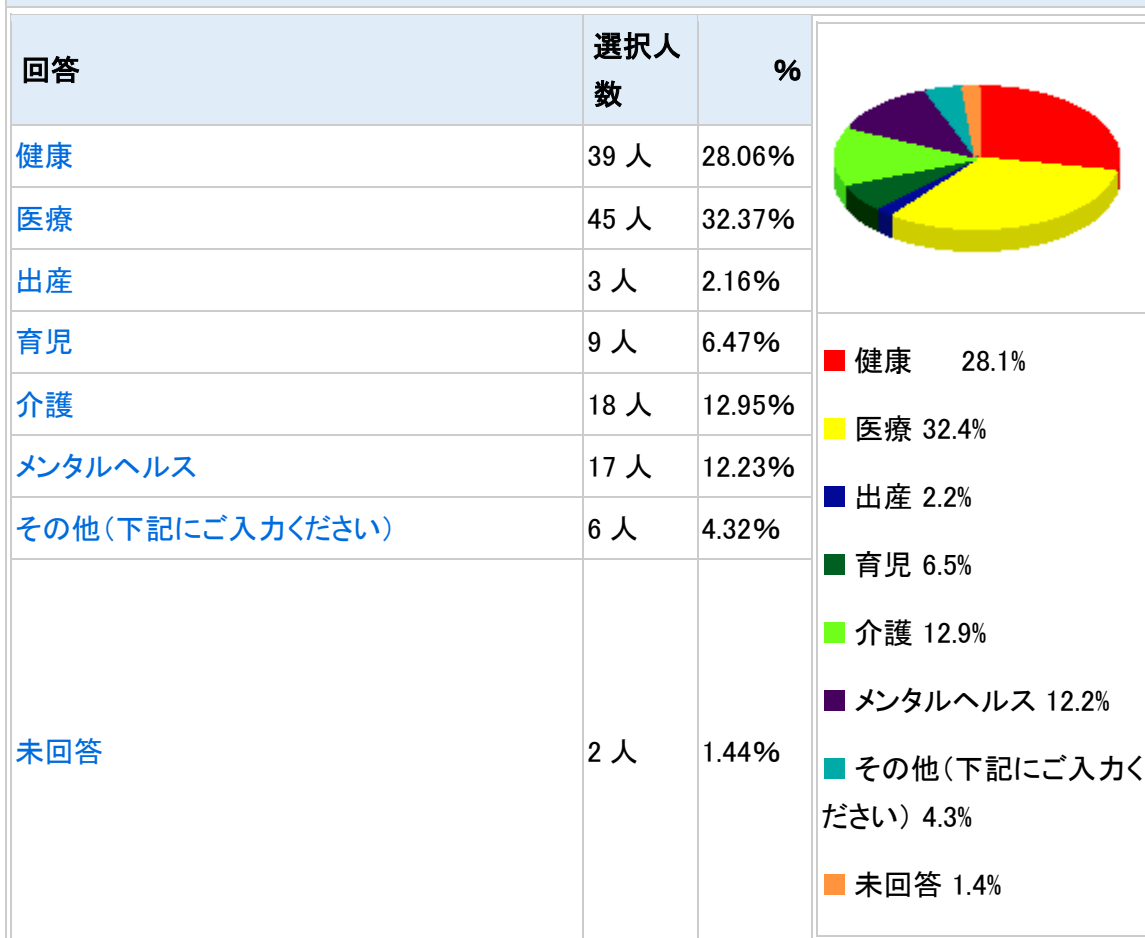
問 5、問 3 で「利用したことがない」と回答した方にお聞きします。その主な理由は何ですか。

回答	選択人数	%
制度を知らなかった	2 人	3.08%
電話が面倒	2 人	3.08%
面談で相談したい	3 人	4.62%
病院・診療所に行く	17 人	26.15%
その他	7 人	10.77%
未回答	34 人	52.31%



- 制度を知らなかった 3.1%
- 電話が面倒 3.1%
- 面談で相談したい 4.6%
- 病院・診療所に行く 26.2%
- その他 10.8%
- 未回答 52.3%

問 6. 「ひらかた健康ほっとライン 24」の相談項目で、相談してみたいと思うものは何ですか。
 (あてはまるものをすべて選んでください) (7 個以内)



前の設問で「その他」を選んだ方は、内容をご入力ください。(100 文字以内)

回答者:6 人(9.23%) 未回答:59 人(90.77%)

病院に行くための介護タクシー等があれば、その依頼方法が知りたい。

特にない 他


問7. 市は、市民サービス向上のため、平成28年4月から「コールセンター」を開設しました。枚方市コールセンターは、平日の午前8時～午後7時、土日祝日の午前8時～午後5時に代表電話(841-1221)へ電話すると、オペレーターが制度や申請手続き等に関する簡単な質問に回答しています。

市がコールセンターを導入していることをご存知ですか。(必須)

回答	選択人数	%	 ■ 知っている 35.4% ■ 知らない 64.6%
知っている	23人	35.38%	
知らない	42人	64.62%	

問 8. 市に電話する際、コールセンター等を利用したことがありますか。(必須)

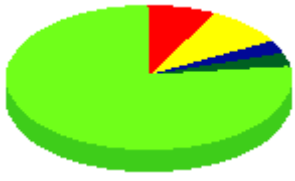
回答	選択人数	%
コールセンターを利用したことがある	6 人	9.23%
各課への直通(ダイヤルイン)を利用したことがある(→アンケートは終了です)	15 人	23.08%
どちらも利用したことがある	5 人	7.69%
どちらも利用したことがない(→アンケートは終了です)	39 人	60%



- コールセンターを利用したことがある 9.2%
- 各課への直通(ダイヤルイン)を利用したことがある(→アンケートは終了です) 23.1%
- どちらも利用したことがある 7.7%
- どちらも利用したことがない(→アンケートは終了です) 60.0%

問 9. 問 8 で「コールセンターを利用したことがある」「どちらも利用したことがある」と回答した方にお聞きします。オペレーターの対応(言葉遣い等)はいかがでしたか。

回答	選択人数	%
良かった	5 人	7.69%
どちらかといえば良かった	6 人	9.23%
どちらかといえば悪かった	2 人	3.08%
悪かった	2 人	3.08%
未回答	50 人	76.92%



- 良かった 7.7%
- どちらかといえば良かった 9.2%
- どちらかといえば悪かった 3.1%
- 悪かった 3.1%
- 未回答 76.9%

※「%」は小数点第 3 位を切り捨てしているため、合計値に $\pm 0.1\%$ の誤差が生じる場合があります。