

## 令和7年度 とよはしインターネットモニターアンケート調査結果

### テー マ

「家庭ごみコールセンターについてのアンケート調査」

### 調査期間

令和7年11月5日(水)～令和7年11月19日(水)

### 回答者数

340人

### 対象モニター数

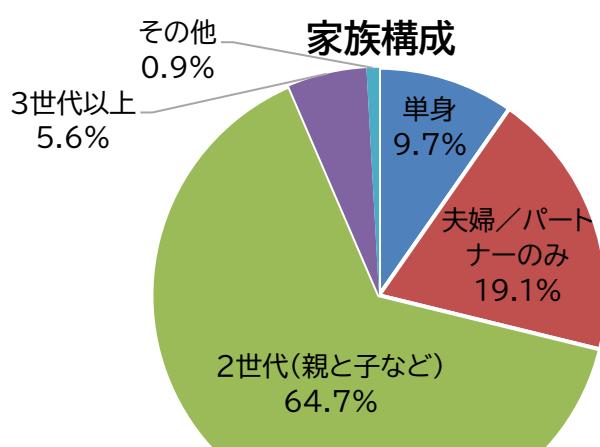
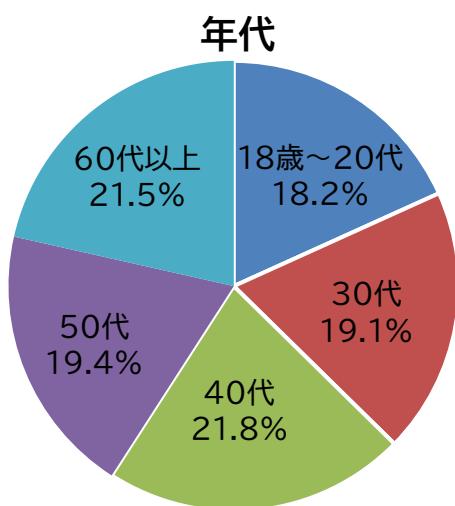
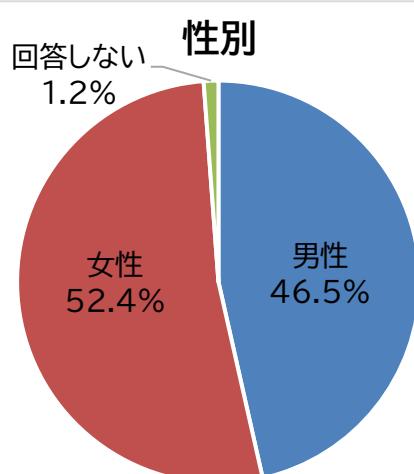
400人

### 回答率

85.0%

※ 百分率の値は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、割合の合計が100%にならない場合があります。

### 【属性】



## 概要

### 1.多量の家庭ごみの持ち込みと大きなごみの戸別収集の予約制の認知度について

予約制について、「知っている」と回答した方は 81.8%、「知らない」と回答した方は 18.2%という結果でした。8割以上の方が、多量の家庭ごみの持ち込みと大きなごみの戸別収集について、予約制であることを認知されていることがわかりました。

また、「知っている」と回答した方の中で、実際に多量の家庭ごみの持ち込み、大きなごみの戸別収集を利用したことがある方は、電話、インターネット合わせて 57.6%でした。

### 2.多量の家庭ごみの持ち込み予約について

インターネットから予約が可能であることについて、「知っている」と回答した方は 52.5%となり、約半数の方は、インターネットから予約が可能であることを知らないことがわかりました。

電話による受付時の満足度について、予約をしたことがある方 32.7%のうち、満足、やや満足、普通など不満なく利用した方は 29.8%、やや不満、不満の方は 2.9%であることがわかりました。

インターネットによる受付時の満足度については、予約をしたことがある方 29.5%のうち、満足、やや満足、普通など不満なく利用した方は 26.6%、不満、やや不満の方は 4.0%であることがわかりました。

### 3.大きなごみの戸別収集の予約について

インターネットからの予約が 2 回目から可能であることについて、「知っている」と回答した方は 29.5%となり、多くの方が知らないことがわかりました。

電話による受付時の満足度について、予約をしたことがある方 39.6%のうち、満足、やや満足、普通など不満なく利用した方は 37.4%、やや不満、不満の方は 2.2%であることがわかりました。

インターネットによる受付時の満足度は、予約をしたことがある方 27.7%のうち、満足、やや満足、普通など不満なく利用した方は 26.7%、不満、やや不満の方は 1.1%であることがわかりました。

2、3 の回答結果のうち、多量の家庭ごみの持ち込みと大きなごみの戸別収集の予約時に不満と回答した方の理由については、両方とも約 5 割が「予約を希望する日時が取りにくい」であることがわかりました。

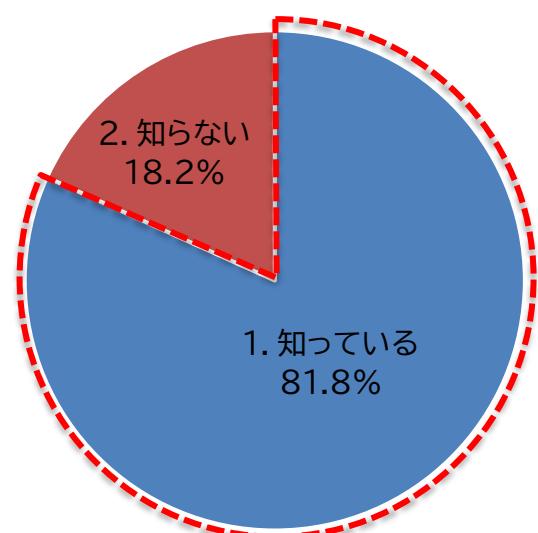
### 4.家庭ごみの出し方（ステーション収集、多量の家庭ごみの持ち込み、大きなごみの戸別収集など）について

家庭ごみの出し方について、満足、やや満足、普通と回答した方は 86.8%、やや不満、不満の方は 13.2%という結果になりました。

**【問1】** 多量の家庭ごみの持ち込みと大きなごみの戸別収集が予約制であることを知っていますか。

【あてはまるものを1つ選択】(n=340)

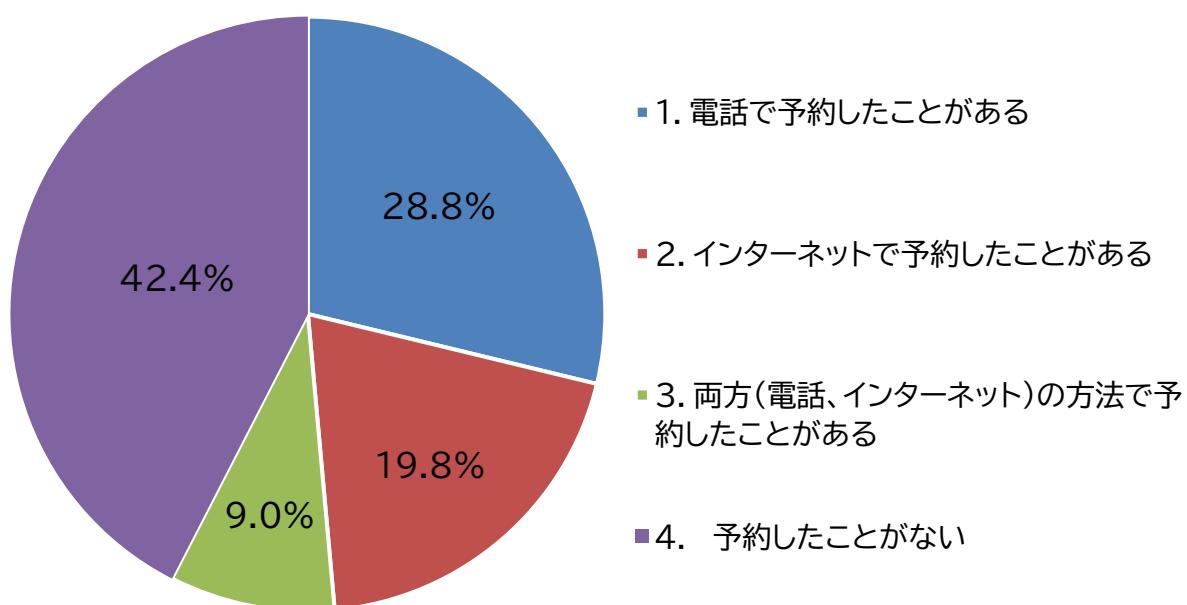
問1



**【問2】** 【問1】で「1. 知っている」と回答した方に伺います。多量の家庭ごみの持ち込み、大きなごみの戸別収集の予約をしたことありますか。

【あてはまるものを1つ選択】(n=278)

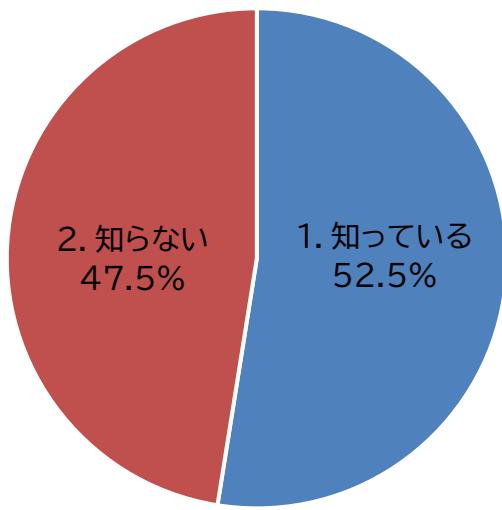
問2



**【問3】** 多量の家庭ごみの持込予約は、インターネットからも予約が可能なことを知っていますか。

【あてはまるものを 1 つ選択】(n=278)

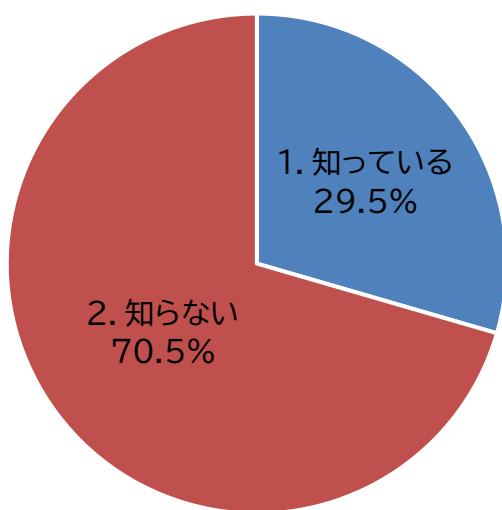
問3



**【問4】** 大きなごみの戸別収集は、2回目の利用からインターネットでも予約が可能なことを知っていますか。

【あてはまるものを 1 つ選択】(n=278)

問4

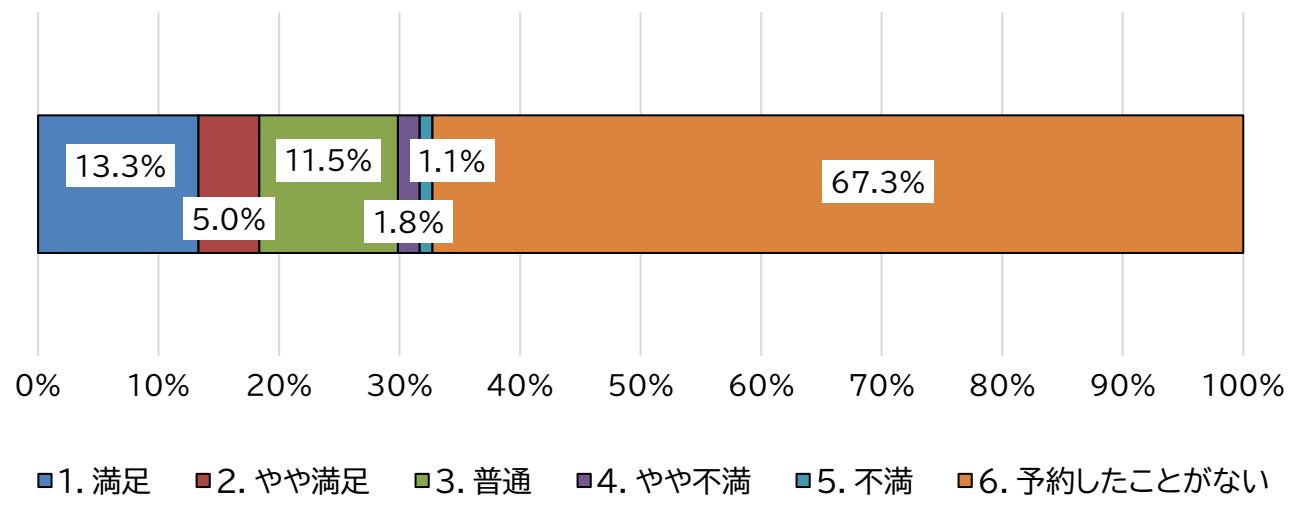


【問5】 電話受付時の対応は満足のいくものでしたか。

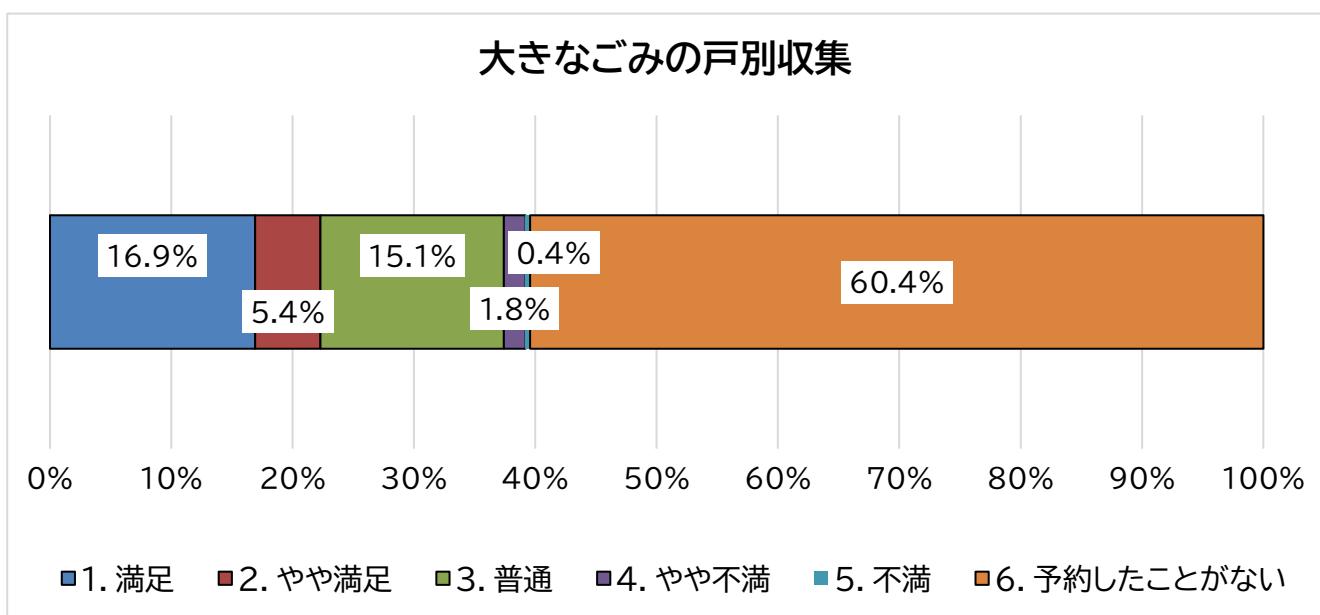
【それぞれあてはまるものを1つ選択】 (n=278)

※【問2】で「4. 予約したことがない」と回答した方は、「6. 予約したことがない」を選択

### 多量の家庭ごみの持ち込み



### 大きなごみの戸別収集

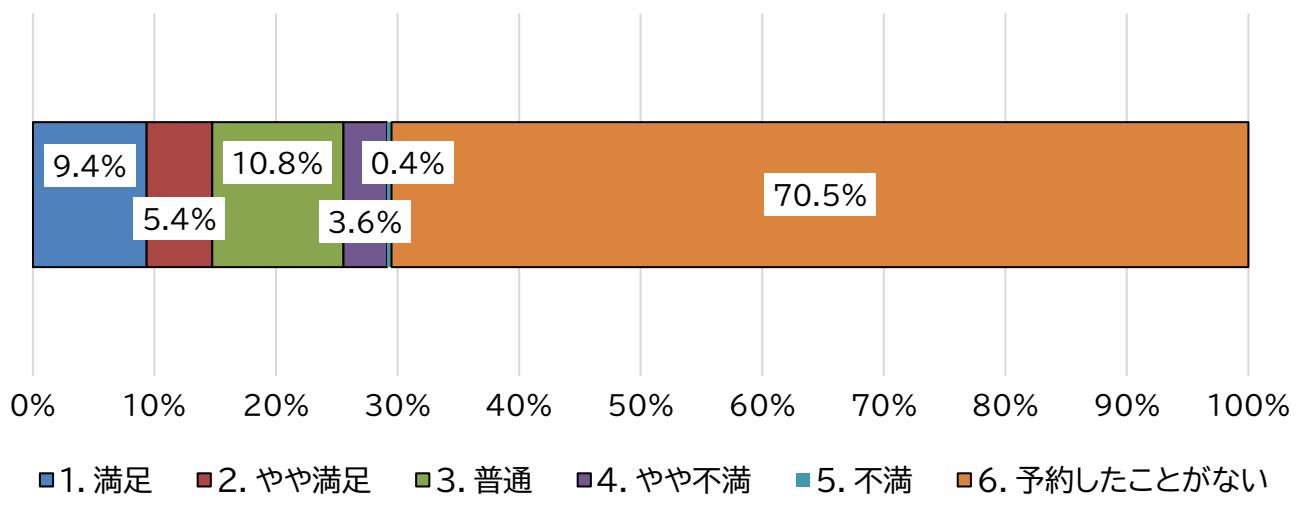


**【問6】** インターネット予約の操作方法は満足のいくものでしたか。

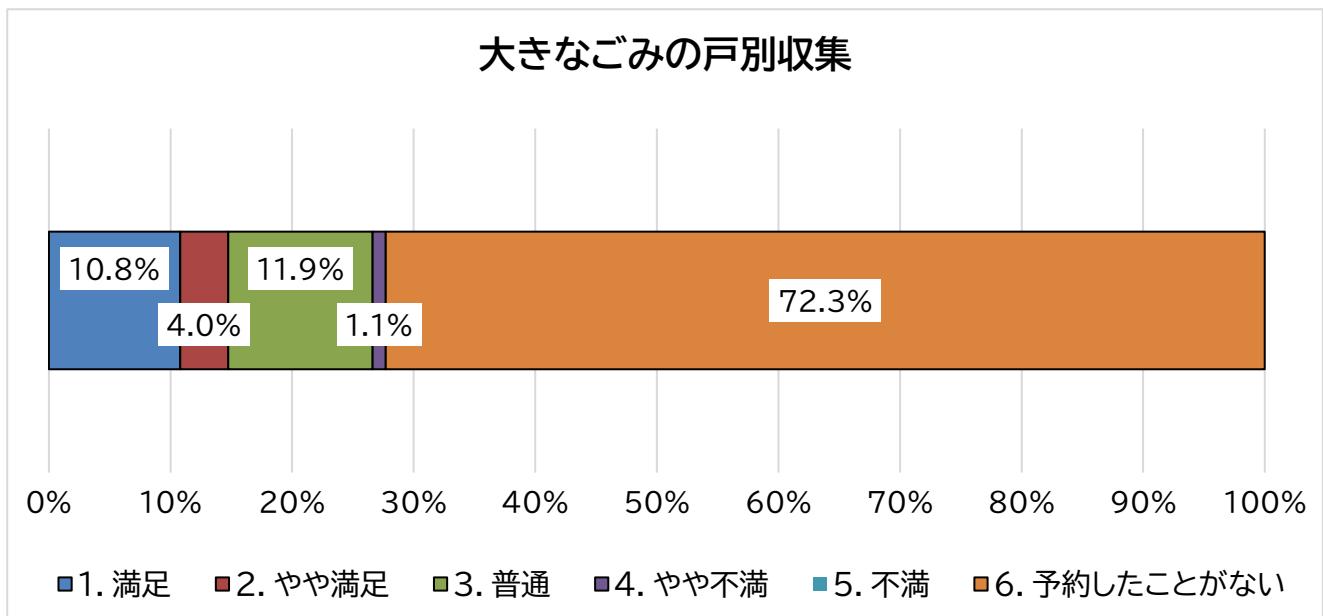
【それぞれあてはまるものを1つ選択】(n=278)

※【問2】で「4. 予約したことがない」と回答した方は、「6. 予約したことがない」を選択

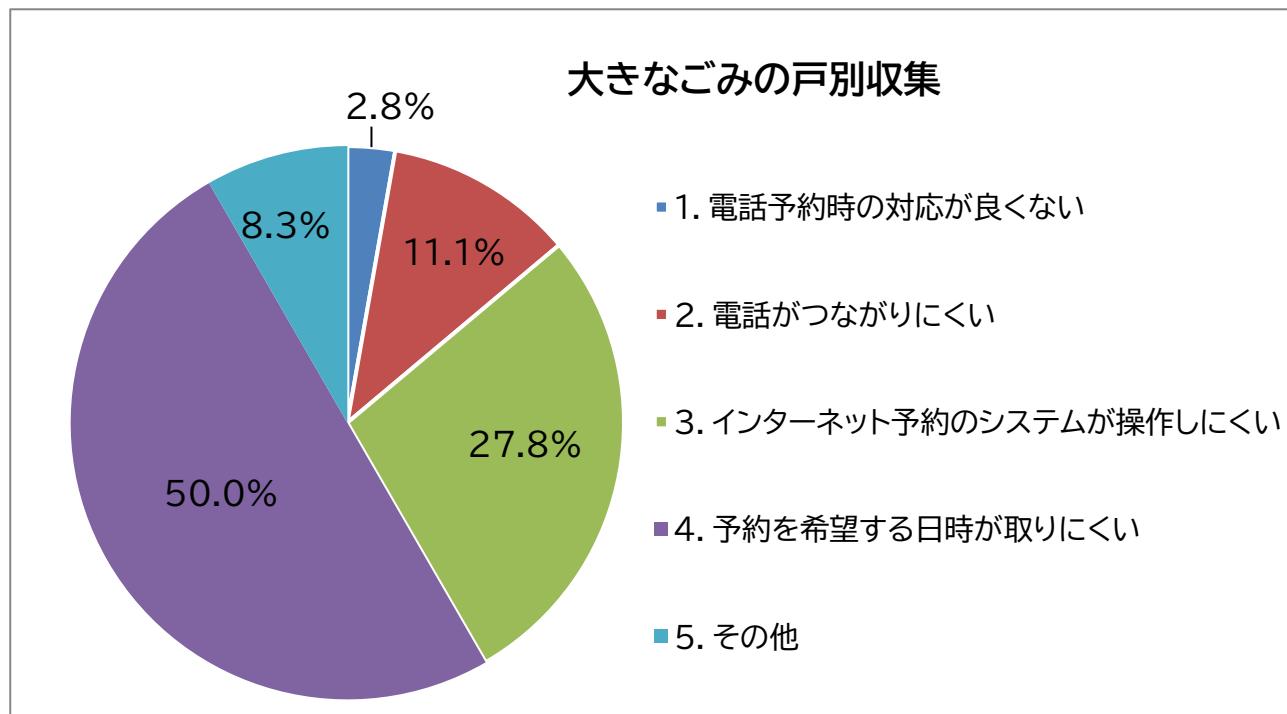
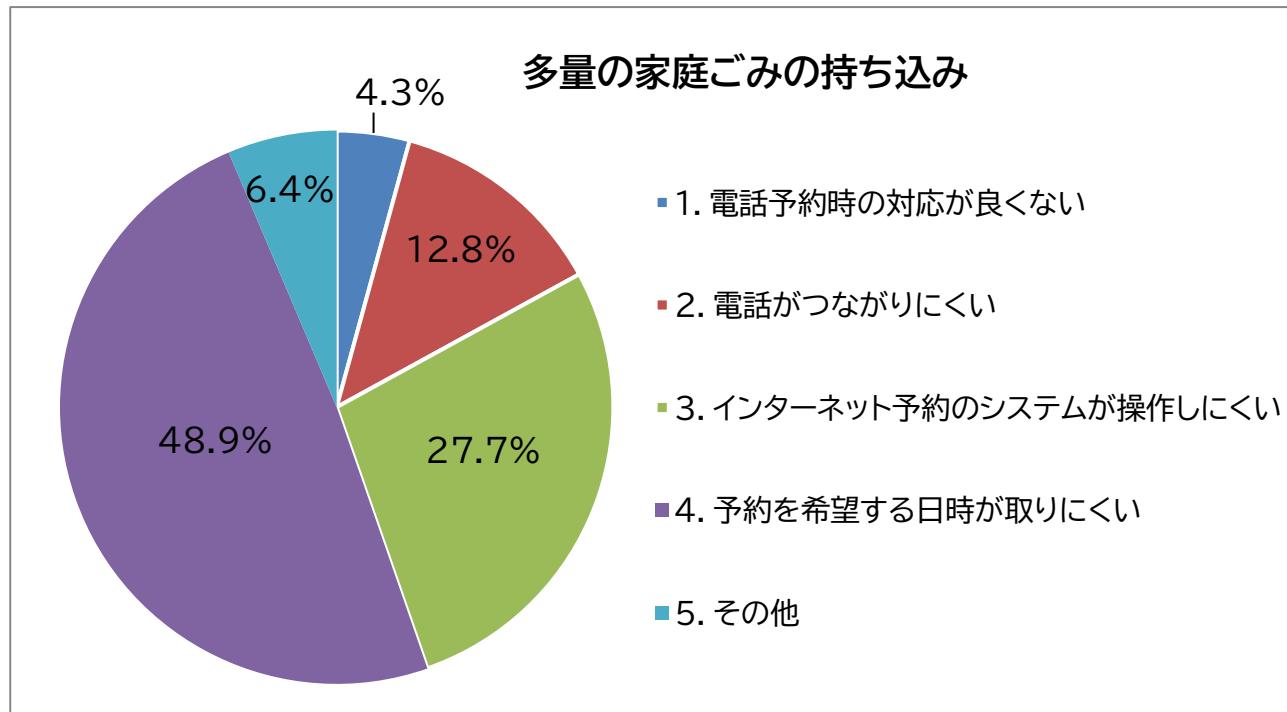
### 多量の家庭ごみの持ち込み



### 大きなごみの戸別収集



【問7】 【問5】または【問6】で「4. やや不満」「5. 不満」と回答した方に伺います。その理由は何ですか。  
【それぞれあてはまるものを選択】



**【問8】** 家庭ごみの出し方（ステーション収集、多量の家庭ごみの持ち込み、大きなごみの戸別収集など）について、満足していますか。  
【あてはまるものを1つ選択】（n=340）

