

西部厚生環境事務所・保健所ホームページの一層の充実について

西部厚生環境事務所・保健所

田中将英，星野響，竹廣順次，大出勝広，
土井正敬，安原英男，津江秀樹，倉本和治，
安永久人，谷田恵美，中本品子，松浦孝易，
多武保泰治

1 はじめに

西部厚生環境事務所・保健所は事務所の役割や業務などを地域や県民に知っていただくとともに、利用者の利便性の向上に資する情報を提供することを目的に、平成23年11月にホームページを立ち上げて3年以上が経過した。その間、地対協のサブサイトの作成、掲載項目等の追加等を行い、当所のホームページへのアクセス件数（ユーザー数）は、平成25年度上半期(4月～9月)は7,081件であったものが、平成26年度同期は13,780件と着実に増加している。

しかしながら、県民が真に必要とする情報が発信できているのか、利用しやすいホームページになっているのか等が十分に把握できておらず、効果的な広報となっているかが検証されていなかった。

このため、本年度、医療機関、介護保険事業者、関係団体、小・中学校児童の保護者等を対象にアンケート調査を実施し、その意見を基にホームページの改善を図ることとした。

2 アンケート調査の実施

(1) 作業スケジュール

内容	月	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
アンケート調査票の作成		→									
アンケート調査の実施			→	→	→						
アンケート調査の集計				→	→						
廿日市市等との連携検討					→	→	→	→	→		
課題の抽出					→	→					
改善方策の検討						→	→				
新規項目の掲載及び既存項目の修正								→	→		
成果のまとめ								→	→		
県庁へ抄録原稿の提出								中旬			
研究発表会										上旬	

(2) 対象者及び回答状況

西部厚生環境事務所・保健所の業務は事業者を対象とするものと一般県民を対象とするものがあるため、調査の対象者は介護保険事業所、医療機関、給食施設担当者など事業者と小中学校の保護者など一般県民、当所ホームページの閲覧者、来所者とした。医療機関・介護保険事業者には郵送依頼し、FAX回収、小・中学校の保護者へのアンケートは、各市の教育委員会を通じて学校に依頼し、アンケートの配布及び回収を行った。

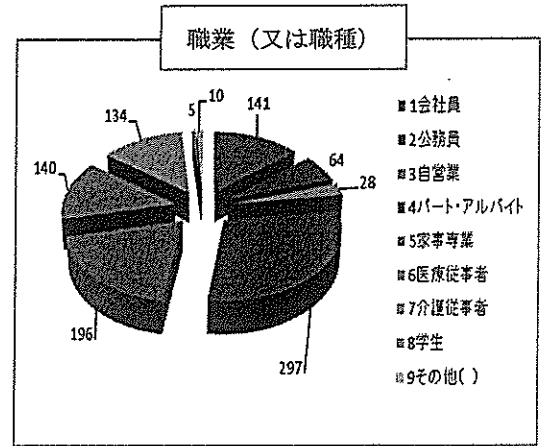
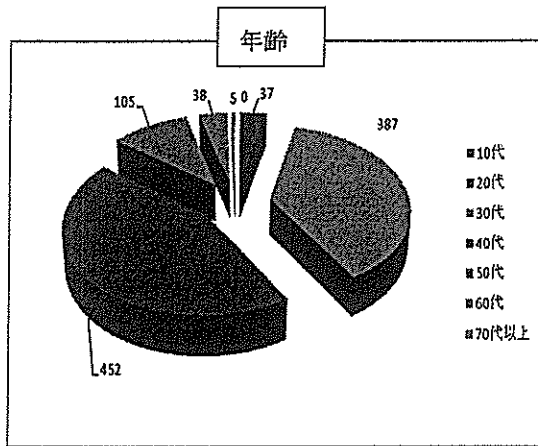
・対象者数 2,414人

・回答者数 1,123人 {回収率45.5% (来所者及びHPの閲覧者を除く。)}

・回答者の構成

女性が83.2%を占め、年齢では40代が44.1%と最も多く、次いで30代が37.8%となった。

また、職業ではパート・アルバイトが29.3%と最も多く、次いで家事専業が19.3%を占めた。



(3) 調査結果の概要

ア 西部厚生環境事務所・保健所ホームページ閲覧の有無

「見たことがある」が181人(16.4%)、「見たことがない」が924人(83.6%)であった。見たことがないと答えた方の理由では「ホームページがあることを知らない」が81.3%を占めた。

イ アクセスランキング上位10位(H25.4~H26.1)の中で役に立った情報

(見たことがあると回答された方に対する質問であったが見たことがない方からも多数回答があった。)

多い順に「ノロウイルス対策用消毒液の作り方」が120人、「介護保険に関すること」が69人、「医療・健康に関すること」が64人であった。

ウ その他知りたい情報又は自由意見(主なもの)

(多くは、ホームページに対する要望であったが、評価する意見も多数あった。)

- ・ホームページの存在をもっと宣伝した方が良い。
- ・西部厚生環境事務所、保健所の事業内容を理解していないので、何を知ることができるかが不明。
- ・情報発信の観点から、更新頻度を上げるとよい。
- ・イベント情報を掲載してほしい。できれば親子向け又は子供対象のイベントがあるとよい。
- ・文字が多いので探すのに一苦労です。サイトデザインがもう少しよくなるのではないかと。
- ・医療保険・介護保険等の法律改正時に情報を分かりやすくまとめて知りたい。
- ・感染症情報については、デング熱・エボラ出血熱など最新の流行情報が知りたい。
- ・危険ドラッグに関して市民に十分情報発信をお願いする。
- ・黄砂や花粉の飛散状況、PM2.5の情報を提供してほしい。

3 課題の分析と改善方策

(1) 課題の分析

アンケート調査結果から抽出した課題を次のとおり4つに分類し、区分のア及びイについて改善方策を検討することとした。

- ア すぐに改善できること
- イ 改善に検討を要すること
- ウ 改善が不要なこと（掲載済の項目等）
- エ 改善が不可能なこと（所管外等）

(2) 課題（ア及びイ）と改善方策

課 題	改善方策
西部厚生環境事務所・保健所ホームページは、積極的に広報を行っていないため、広く県民に認知されていない。	<ul style="list-style-type: none"> ・大竹市及び廿日市市，地区医師会等のホームページ上でのリンクを行った。 ・ホームページのPR用チラシを作成し，広く配布した。 ・所の封筒へホームページアドレスの検索方法を刷り込む取組を継続した。
市町への権限移譲や度重なる組織再編により，県民にとって，組織の機能や役割が分かりにくくなっている。	<ul style="list-style-type: none"> ・当所及び西部地対協の業務内容の理解を促進するため，トップページに，業務内容を100字程度で掲載した。 ・これまでトップページの最後尾（2ページ目）に掲載していた「事務所の御案内」を1ページ目に表示した。
トップページは，文字が小さく多いうえ，2ページにわたって掲載されており，知りたい情報を探しにくい。	<p>知りたい情報を探しやすくするため，広報課からの助言により，トップページの「医療・介護・福祉」，「健康対策・感染症」，「薬事・献血」等の見出しを1か所にまとめ，そこからコンテンツにリンクさせる方式とした。これにより，トップページを1ページに集約することができた。</p>
イベントや研修会に対する関心は高いが，タイムリーな掲載ができていない。	<p>当所主催のイベントだけでなく，今後は範囲を広げ，当所が参加する研修会やイベントを積極的かつタイムリーに掲載することとした。</p>

課 題	改善方策
「注目！ほっとインフォメーション」等に 2012 年の情報が掲載されているなど、更新が適切に行われていない。	<ul style="list-style-type: none"> ・掲載されているすべての情報について内容をチェックし、引き続き掲載が必要な情報は更新処理を行った。 ・今後は、各課において内容を随時チェックするとともに、定期的（2月に1回程度）にホームページ運営会議を開催し、所全体でホームページを点検することとした。
法令改正時に、事業者等に対して情報をまとめて分かりやすく提供できていない。	法令改正時には、本庁とのリンクにより改正内容を掲載するなど、事業者等に分かりやすい内容・掲載方法等の視点で点検することとした。
感染症，健康増進，食中毒，環境保全（PM2.5 など）等に関する情報は非常に関心が高いが，十分な情報提供ができていない。	本庁とのリンク等により，タイムリーな情報掲載を行うこととした。

4 おわりに

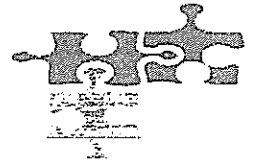
- 西部厚生環境事務所・保健所のホームページが県民に認知されているか、また、適切かつタイムリーに情報が発信されているか等を検証し、魅力あるホームページに作り換えることを目的に、各課若手職員を中心にワーキングチームを設置し、アンケート調査の内容や課題の抽出と改善方策、今後の進め方等を検討・検証した。
- 検証の結果、県民の認知度の低さ、トップページのレイアウト、更新頻度の低さ等様々な課題が浮き彫りになり、これらに対応するため、トップページのレイアウト変更、掲載情報の拡充、適切な情報の更新のための体制整備、ホームページ周知のための取組を行い、魅力あるホームページに向けた改善を行った。
- 引き続き魅力あるホームページとして運営していくためには、定期的な更新や役立つ情報を常に掲載することが必要であり、そのために、総合調整担当者（参事）を中心に、各課のホームページ管理・調整担当者が共同した取組と検証が必要である。
- ホームページ以外にも、平成 24 年度から暮らしや社会学習などに役立つ身近なテーマについて、担当職員が出向いてお話しする「地域啓発ライブラリー（出前講座）」など地域や県民に対する積極的な情報発信活動を行っていく。

ホームページアンケート調査

(学校用)



★児童・生徒さんへ。この用紙を保護者の方に渡してください。
 ★保護者の方へ。回答後、お子様に預けて、9月10日(水)までに担任の先生へ提出してください。兄弟・姉妹がおられる場合は、どちらかの生徒にアンケートを提出させてください。



広島県西部厚生環境事務所・保健所では、ホームページによる情報発信を行っています。今後、県民の皆さまが必要としているより多くの情報を発信していくため、「西部厚生環境事務所・保健所ホームページ」に対する御意見や御要望などをお聞きしています。

いただきました御意見等を参考にして、よりよいホームページを提供していきたいと考えておりますので、御協力をお願いします。

以下の質問について、該当する番号を○で囲んでください。また、枠の中に御意見を記入してください。また、当所のホームページのトップページを添付していますので参考にしてください。(西部厚生環境事務所・保健所ホームページ：<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/168/>)

問1 西部厚生環境事務所・保健所ホームページをご覧になったことがありますか。
 (1 ある 2 ない) ※ (“ある”と回答された方は、問3以降をお願いします)。

問2 “ない”とお答えされた方にお聞きします。その理由はなんですか。

- (1 興味がない 2 ホームページがあることを知らない
 3 その他 ())

問3 西部厚生環境事務所・保健所ホームページのアクセスランキング上位10位(H25.4～H26.1)です。役に立った情報の番号を○で囲んで(複数選択可)、感想等の□内にレ(チェック)をお願いします。

番号	タイトル	感想等		
1	ノロウイルス対策用消毒液の作り方	<input type="checkbox"/> 見たことがある	<input type="checkbox"/> 見てみたい	<input type="checkbox"/> 関心がない
2	微小粒子物質(PM2.5)について	<input type="checkbox"/> 見たことがある	<input type="checkbox"/> 見てみたい	<input type="checkbox"/> 関心がない
3	食品に関すること	<input type="checkbox"/> 見たことがある	<input type="checkbox"/> 見てみたい	<input type="checkbox"/> 関心がない
4	クイズで学ぶ食中毒予防	<input type="checkbox"/> 見たことがある	<input type="checkbox"/> 見てみたい	<input type="checkbox"/> 関心がない
5	介護保険に関すること	<input type="checkbox"/> 見たことがある	<input type="checkbox"/> 見てみたい	<input type="checkbox"/> 関心がない
6	組織と各課の仕事	<input type="checkbox"/> 見たことがある	<input type="checkbox"/> 見てみたい	<input type="checkbox"/> 関心がない
7	医療・健康に関すること	<input type="checkbox"/> 見たことがある	<input type="checkbox"/> 見てみたい	<input type="checkbox"/> 関心がない
8	西部厚生環境事務所・保健所とは	<input type="checkbox"/> 見たことがある	<input type="checkbox"/> 見てみたい	<input type="checkbox"/> 関心がない
9	衛生管理の記録をつけていますか?	<input type="checkbox"/> 見たことがある	<input type="checkbox"/> 見てみたい	<input type="checkbox"/> 関心がない
10	ノロウイルス対策講習会を開催しました	<input type="checkbox"/> 見たことがある	<input type="checkbox"/> 見てみたい	<input type="checkbox"/> 関心がない

裏ページに続く

問4 このほかに知りたい情報があれば記入してください。

例：〇〇〇に関するイベント情報が知りたい。

△△△の申請に関する情報を充実させてほしい。

問5 西部厚生環境事務所・保健所ホームページの掲載情報全般に関する御意見等について自由に記入してください。

問6 御回答いただいた方に関する情報をさしつかえなければお知らせください。

(1) 性別

(1 男性 2 女性)

(2) 年齢

(1 10代 2 20代 3 30代 4 40代 5 50代 6 60代 7 70代以上)

(3) 職業 (又は職種)

1 会社員 2 公務員 3 自営業 4 パート・アルバイト 5 家事専業

6 医療従事者 7 介護従事者 8 学生 9 その他 ()

☆ ご協力ありがとうございました。



ホームページアンケート調査結果

1 調査の目的

平成23年11月にホームページを立ち上げて2年以上が経過したが、本当に県民が必要とする情報が発信できているのか、見やすいホームページになっているのか等が十分に把握できておらず、効果的な広報となっているか検証できていない。

したがって、ホームページに係る県民のニーズを把握し、必要な見直しを行うことにより、内容の一層の充実を図る。

2 調査の実施状況等

(1) 調査対象及び回答状況

(単位:人)

対象者	対象者数	回答者数	回収率(%)	調査方法
給食施設研修会参加者	54	46	85.2	7/3 開催の研修会で配布・回収
来所者	—	13	—	各課の窓口で依頼
医療機関・介護保険事業所	625 (医療 205, 介護 420)	246	39.3	・管内医療機関及び介護保険事業所に郵送で依頼, FAX 回収
小中学校の保護者・教員	1,735	806	46.5	・7/9 大竹市教委に依頼 ・7/11 廿日市市教委に依頼
大竹市立小方小学校	449 (うち教職員 25人)	209	46.5	・9/1 にアンケートを学校に持参・依頼。9/10 に回収
大竹市立小方中学校	222 (うち教職員 16人)	57	25.7	・9/1 にアンケートを学校に持参・依頼。9/10 に回収
廿日市市立平良小学校	677 (うち教職員 50人)	382	56.4	・9/1 にアンケートを学校に持参・依頼。9/10 に回収
廿日市市立阿品台中学校	388 (うち教職員 23人)	158	40.7	・9/1 にアンケートを学校に持参・依頼。9/10 に回収
当所ホームページの閲覧者	—	12	—	ホームページ閲覧時に回答
合計	—	1,123	—	

(2) 調査時期

7月3日～9月10日

(3) 調査方法

ア アンケート用紙への記入による回答

イ インターネット専用フォームへの入力による回答

(4) 調査項目

- ・問1 西部厚生環境事務所・保健所ホームページをご覧になったことがありますか。
- ・問2 “ない”とお答えされた方にお聞きします。その理由はなんですか。
- ・問3 西部厚生環境事務所・保健所ホームページのアクセスランキング上位10位(H25.4～H26.1)です。役に立った情報の番号を○で囲んで(複数選択可)、感想等の口内にレ(チェック)をお願いします。
- ・問4 このほかに知りたい情報があれば記入してください。
- ・問5 西部厚生環境事務所・保健所ホームページの掲載情報全般に関する御意見等について自由に記入してください。
- ・問6 御回答いただいた方に関する情報をさしつかえなければお知らせください

3 回答者の構成

回答者数 1,123人

(1) 性別(男性 173人, 女性 858人, 計1,031人)

(2) 年齢(10代 0人, 20代 37人, 30代 387人, 40代 452人, 50代 105人, 60代 38人, 70代以上 5人 計 1,024人)

(3) 職業(又は職種)

(会社員 141人, 公務員 64人, 自営業 28人, パート・アルバイト 297人, 家事専業 196人, 医療従事者 140人, 介護従事者 134人, 学生 5人, その他 10人 計 1,014人)

4 調査結果

(1) 西部厚生環境事務所・保健所ホームページ閲覧の有無

(① ある 181人, ② ない 924人 計1,105人)

(2) “ない”と答えた方の理由

① 興味がない 147人, ② ホームページがあることを知らない 682人, ③ その他 10人 計 839人

(3) アクセスランキング上位10位

ア 役に立った情報

① ノロウイルス対策用消毒液の作り方 120人

② 微小粒子物質（PM2.5）について	57人
③ 食品に関すること	51人
④ クイズで学ぶ食中毒予防	55人
⑤ 介護保険に関すること	69人
⑥ 組織と各課の仕事	16人
⑦ 医療・健康に関すること	64人
⑧ 西部厚生環境事務所・保健所とは	31人
⑨ 衛生管理の記録をつけていますか	9人
⑩ ノロウイルス対策講習会を開催しました	28人

イ 感想

番号	タイトル	感想等		
		見たことがある	見てみたい	関心がない
1	ノロウイルス対策用消毒液の作り方	119	344	36
2	微小粒子物質（PM2.5）について	69	312	66
3	食品に関すること	51	315	55
4	クイズで学ぶ食中毒予防	42	307	82
5	介護保険に関すること	92	248	86
6	組織と各課の仕事	44	149	180
7	医療・健康に関すること	80	305	52
8	西部厚生環境事務所・保健所とは	65	188	125
9	衛生管理の記録をつけていますか？	24	177	157
10	ノロウイルス対策講習会を開催しました	42	236	108

(4) 知りたい情報及び自由意見

ア ホームページの存在をもっと宣伝した方が良い。

イ 情報発信の観点から、更新頻度を上げるとよいと思う。

ウ イベント情報を掲載してほしい。できれば親子向け又は子供対象のイベントがあるとよいと思う。

エ 文字が多いので探すのに一苦労です。サイトデザインがもう少しよくなるのではないかと思います。

オ 医療保険・介護保険等の法律改正時に情報をわかりやすくまとめて知りたい。

カ 認知症などわずらわれている方の介護者への支援情報が知りたい。

キ 感染症情報については、デング熱・エボラ出血熱など最新の流行情報が知りたい。

ク 減塩食に関するメニューやアレルギーについて教えてほしい。

ケ 危険ドラッグに関して市民に十分情報発信をお願いします。

コ 黄砂や花粉の飛散状況、PM2.5の情報を提供してほしい。 など