

西部厚生環境事務所・西部保健所における情報発信力の強化 (戦略的広報) について

西部厚生環境事務所・西部保健所

○永島浩 ○宮下祐美 ○多田美香 有馬香代美,
倉本和治, 木村由美, 宮村淳, 藤本準子, 山内慎也

I はじめに

厚生環境事務所・保健所は、相次ぐ市町への事務権限移譲や、度重なる組織再編などにより、県民にとってその使命や機能が極めて分かりにくくなっており、その存在についての認知度は決して高くない。事務所の存在や役割などを地域や県民に広く知っていただくための広報活動に目を向けると、県の機関でありながら、県のホームページには、所在地や連絡先といった情報しか提供されていない。県の機関として地域の安全・安心に貢献し、地域から頼りにされる機関となるには、まずその存在を身近に感じてもらうことが重要であり、そのためには積極的に情報を発信していく必要がある。

また地域に密着した情報を迅速・効果的に発信することは、効率的な事業の推進や地域住民の利便性の向上に資することから、能動的情報発信の方策について、調査研究を行なうことにした。調査研究のテーマを選定するにあたっては、情報発信を総合的に捕らえ、常時情報を発信できるツールづくり（ホームページづくり）をメインに、来庁者側の立場に立った案内表示、事務所の機能やノウハウを生かした地域活動の展開などを含め、事務所そのものの「情報発信力の強化」をテーマとして定めた。今回、調査研究事業のメインとして取組んだ「ホームページづくり」が完了し一般公開を始めたので、取組みの状況を報告する。

II 作成したホームページ

1. コンセプト

- 見て（利用して）もらえるホームページであること
- 利用者の利便性の向上に資するホームページであること
- 役立つ情報を提供するホームページであること
- 事務所の存在を知ってもらえるホームページであること

2. 構成とコンテンツ

このコンセプトを具体化するため、ホームページの構成とコンテンツを次の区分で整理した。

○ 見て（利用して）もらえるホームページ 検索しやすいホームページから、見やすく・分かり易い情報を提供する		
コンセプト	具体化のテーマとコンテンツ	
○利用者の利便性の向上に資するホームページであること	相談・手続きの窓口機関として、利用者に必要な情報を提供する	・事務所が実施する相談・検査等の概要と日程の紹介 ・事務所が直接受け付ける手続き等の概要や必要書類の様式を提供

○役立つ情報を提供するホームページであること	地域の安全・安心につながる情報、県の施策の普及・啓発のための情報を提供する	・ 注意・警戒情報、イベント情報等の提供 ・ 地域の統計データ等の提供
○事務所の存在を知ってもらえるホームページであること	事務所の組織・役割、取組などを紹介し、事務所が身近な機関として理解してもらえる情報を提供する	・ 事務所の概要、組織、業務の担当、管轄地域、アクセス方法、取組み等の紹介

3. ホームページの構造と各コンテンツの内容

(1) 全体の構造

ホームページ全体の構造は、メンバーがホームページづくりの経験がないことから、トップページから段階的に詳細な内容に分岐していくツリー（木）構造を採用した。

ただし、あまり階層を深くすると、ホームページそのものが複雑になり閲覧者にストレスを与えてしまうので、適度な階層になるよう留意した。また提供する情報は、「分かり易さ、見易さ」を念頭に、文章は、誤解を招かない程度に、簡潔さ、平易な表現に心がけた。イラストや表、写真を利用し、文字だけの単調さを回避する工夫をした。

(2) 各ページのレイアウト・内容

ア. トップページ

当事務所の「玄関」的ページとなることから、厚生環境事務所・保健所の概要、管轄地域、アクセス地図、新着情報・注意情報・お知らせ、シンボルマーク、庁舎の写真と、メニュー（情報の分類）の見出しで構成した。管轄地域については、所管する事務によって地域が異なるため、下層に表を置き、主たる事務ごとに所管する市町を表示した。

イ.「健康相談・検査」

当保健所で実施する健康相談・検査を、「専門医による精神福祉相談」「HIV 抗体検査」「B 型・C 型肝炎ウイルス検査」に分け表示した。また、相談等の詳細及び広域的な情報を、県のホームページとリンクさせることで、関連情報として提供した。

ウ.「福祉に関する相談等」

手続きに関する情報ではあるが、その受理機関が市町であること、所管の市町が少数あるいは限定されていることもあって、他の事務の手続きとは切り離し、「福祉に関する相談等」として整理・分類して掲載した。制度の内容は、市町のページと競合すること、情報分量が増大することなどから、当ページでは、制度の概略にとどめ、直接の窓口である市町の関係ページにリンクさせた。なお、市町で様式等の提供がないものは、ダウンロードで様式を提供することにした。

エ.「各種手続き（様式集）」

当事務所が直接の受付窓口となる手続き等について、必要な様式を集め、事務の分野ごとに、「介護保険関係」「医療/健康増進関係」「障害者自立支援法関係」「保育施設関係」「食品関係」「薬事関係」「環境汚染・産業廃棄物関係」「生活衛生関係」として整理した。

記述方法として、利用者側に立ち手続き等の目的別に表を使って整理し、見易さ、探しやすさを目指した。また、手続き等によって、所管する市町が異なるため、下層の別表に所管市町を表示するとともに、所管市町以外の管轄地域内の窓口についても連絡先等を表示した。

オ.「事務所 NOW」

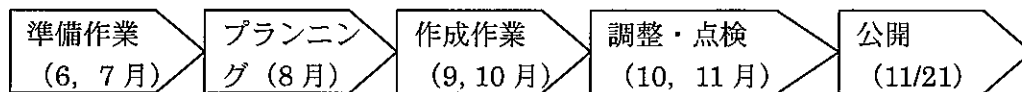
事務所の役割、業務内容や取り組んでいることなど、事務所の存在をアピールする、いわば事務所の PR ページとなることから、「事務所の組織と連絡先」「各課のしごと」「事務所の取組」で構成した。なお、「事務所の取組」については、今後事務所が地域で行なう活動などをタイムリーに情報提供し充実させていく予定である。

カ.「文書箱」

地域の自治体や関係団体等への統計データの還元等を目指して事務所の業務概要、各種データや過去に掲載した情報の保存記録で構成した。

Ⅲ ホームページ作成の手順

ホームページの作成は、次の手順で進めた。



1. 準備作業

(1) 関係部署との協議

健康福祉総務課、広報課と協議し、県のホームページの中に公開する場所を確保した。作成ツールは、「ホームページ管理システム」の簡易エディタ登録を使用することにし、当該ツールで可能なこと、不可能なことを把握、ホームページのレイアウトに生かした。作成に必要な作成者 ID（メンバー全員分）と承認者用 ID（所長分）の付与を受けた。

(2) ホームページのイメージづくり

各メンバーが「どんなホームページをつくるのか」「地方機関のホームページとしてどのようなものがよいか」など、ホームページに対するイメージを膨らませるため、各県のホームページやその地方機関のホームページを閲覧して、意識づくりを行った。

(3) 利用者のニーズ把握

来所する県民、事業者や関係市町の部署に対してアンケート調査を実施し、提供する情報のニーズ把握をおこなった。（調査手法の考案等の時期：7月、実施期間：7月下旬から8月にかけて、調査票及び調査の集計は、別添資料として添付する）

2. プランニング

(1) 掲載情報やコンテンツの構成が作業工程で「ぶれ」ないように、どんなホームページにするか、なにを伝えたいか、どんな人に見てもらいたいかを十分に検討し、コンセプト（目指すもの）を定め、次にそれを具体化するテーマ・コンテンツを決めていった。

(2) 各コンテンツを5つの分類（メニュー）に分け、それを柱として関連情報やリンクによって階層を付加し全体の構造を固めた。

(3) 公開予定日、各作業工程及び作業スケジュールを決め、本格的作成作業に入った。

※プランニングの段階では、県ホームページのリニューアルに余裕をもって間に合うよう、10月中の公開を予定したが、「調整・点検」の作業に時間がかかり、公開日が半月程度ずれ込んだ。

3. 作成作業

(1) まず提供する情報の収集作業を行った。収集作業は、コンテンツの分類に沿って事務の項目、対象者、所管市町、事務内容、様式、リンク先の有無などを整理する情報収集表を作成し、各課で入力を行なった。

(2) コンテンツの作成は、メンバーが分担して作業した。

4. 調整・点検

- (1) 出来上がった各コンテンツは、総括のもとに集め、レイアウト、言い回し、図表や色彩などについて、全体的な統一を図るとともに、各コンテンツ相互間の整合性や県ホームページとの適合性をチェックした。
- (2) 全体がほぼ固まった段階で、各課で内容の点検を行い、広報課にアクセシビリティのチェックを依頼した。

5. 公開

全体調整・点検にかなり時間がかかったため、予定より半月程度遅れたが、11月21日にはホームページを公開することができた。公開に合わせて、アンケート調査を行った市町の関係部署と関係団体等にホームページ公開を通知するとともに、閲覧後の感想について調査を行っている。また、ホームページの周知を図るため、当所から発出する文書等の余白へ可能な限り、「検索ロゴ」及び「QRコード」を掲載することとしている。

西部厚生

検索

<http://www.pref.hiroshima.lg.jp/page/1317094305831/index.html>



Ⅳ ホームページ作成で苦慮した点

1. 作成ツール「簡易エディタ登録」に関する事項

- (1) 作成に使用した「簡易エディタ登録」は、ワープロソフト等の感覚で手軽にウェブページを作成出来るものであるが、欠点として、描画表現に対する制約が多かった。中でも表作成に不可欠な罫線の描画が思うように行かなかったり、罫線の枠内（セル）に入力した文字の位置を自由に変更するのが難しかった。その結果として、ページ構成の自在性を優先して、HTMLタグをテキストファイルに書き込み、それをHTMLファイルに変換してページを作る方法で作成したページもあった。（具体例：「Google Maps API」を利用してページに取り込んで作成したアクセスマップ等）
- (2) 文字とイラスト・写真を混在させるページでは、レイアウトが思うようにいかず必要なスペースができた。
- (3) オートシェイプ、表の色付け、飾り線など装飾系のツールがなく、クリックボタン、見出しのバナーなどは、エクセル上で作成、画像化して挿入する方法をとった。そのため、装飾画像の位置や大きさを決めるのにかなり手間取った。

2. アクセシビリティに関する事項

ウェブページでは、高齢者や障害者などを含むできる限り多くの人々にとって、使える、あるいは使いやすいたことが要求される。そのため、機種依存文字の使用禁止、色彩コントラストへの配慮、表・画像の読み上げ対策が必要となる。機種依存文字への対応は、それほど問題はなかったが、表の読み上げ対策には、かなり時間がかかった。表の読み上げは、左から右に移動し、次に下へと動き、縦軸と横軸をクロスさせた読み上げは行なわない。「○、×」などの

記号を使うと、「マル」など記号どおりに読むため、表で表示したことが意味を成さなくなる。その対処法として、縦軸と横軸の各クロス部分（セル）に文字を入れ、そのセルを文字と同色で表面上消すという方法をとった。表の読み上げの確認は、未公開ページのプレビュー画面では確認できないため、エクセル上の読み上げ機能を使ってチェックし修整した。

V ホームページ作成・公開による効果

- 今回の事業を通して、複合体である当該事務所・保健所の実情や役割・機能等を改めて見直す契機となった。結果として職員間に、業務に関する情報発信の利便性の高いツールとして、これを積極的に利用しようという機運が芽生えつつある。
- 受動的になりがちな事業執行業務の多い地方機関にとって、ほとんど未経験に等しい地方機関のホームページの作成という業務は、メンバーの能動性を引き出しかつチャレンジ精神を高める好機となった。
- また地方機関が独自の情報発信ツールを持つことで、県のホームページでは発信することが困難な、より地域のニーズに即した地域密着型のきめ細かな情報の提供が可能になる。このことは、地方機関と地域との距離を確実に近づけさせる効果がある。
- 当該事務所・保健所のホームページの知名度が上がることにより、これまで文書が中心であった関係事業者等に対する有力な情報伝達手段となるとともに、情報伝達の速度も格段に向上することになる。また、昨今の光回線やADSL等のブロードバンド回線の普及に伴い、インターネットの利便性はもはや生活上必須と言うべきレベルに達していることから、インターネットを介しての情報提供は、地域をつなぐパイプとしての成果を大いに期待できるところである。
- また、「月間ベストプラクティス」に応募したことで、知事を始め庁内での認知度向上にもつながった。

VI 今後の課題

- ホームページの更新を絶やさないこと。ホームページが完成して終わりではないので、何よりもこの意識を持つことが重要である。
- ホームページの運用管理体制づくりも必要となる。ホームページを運用する上での役割分担、及びページの更新の際の手順等についても明確にしておく必要がある。
- 提供情報の充実や利用促進等に向けての活動も、閲覧者を増やす上で必要である。
- またホームページに対する意見の収集として、閲覧者にアンケート調査を実施して、その結果を分析したうえで、可能な限りその要望に即したホームページの構成を再構築していく事も、順次考えていかなければならない。

《添付資料》

1. 来庁者用調査票
2. 市町用調査票
3. アンケート調査の集計

Q1：本日は個人的なご用件で来所されましたか？事業者としてのご用件で来所されましたか？

1. 個人的な要件 2. 事業者としての要件

Q2: Q1で「1」とご回答された方にお尋ねします。来所の具体的な目的はどのようなことですか？

(Q1で「2」とご回答された方は、Q3に進んでください)

1. 医療・福祉サービスの申請又は更新等手続
2. 相談
3. その他（ ）

Q3：Q1で「2」とご回答された方にお尋ねします。来所の具体的な目的はどのようなことですか？

(Q1で「1」とご回答された方は、Q4に進んでください)

1. 指定・認可・許可等に係る申請又は更新等手続
2. 事業にかかる相談
3. その他 ()

Q4: Q2・Q3で「1」とご回答された方にお尋ねします。手続に必要な書類や注意事項等は何で知りましたか？

(Q2・Q3で「2」とご回答された方はQ5に、「3」とご回答された方はQ6に進んでください)

1. 市町役場の窓口にかけて
2. 広島県のホームページをみて
3. 当事務所に電話して
4. 県庁に聞いて
5. その他（ ）

Q5：Q2・Q3で「2」とご回答された方にお尋ねします。この事務所が相談窓口であることを何で知りましたか？

1. 市町役場の窓口にて聞いて 2. 知人等個人からの紹介で
3. 広島県のホームページをみて 4. 当事務所に電話して
5. ここが県の地方機関だから 6. その他（ ）

Q 6 : この事務所の場所や交通手段を何で知りましたか？

1. ほかの人に聞いた 2. 当事務所にあらかじめ電話して聞いた
3. 広島県のホームページをみて 4. 住所から地図で調べた
5. インターネットで調べた 6. その他（ ）

Q7: インターネットは利用されていますか?

1. はい、利用しています 2. いいえ、利用していません

Q8：広島県のホームページを利用した事がありますか？

(Q7で「2」とご回答された方は、Q11に進んでください)

1. よく利用する 2. 利用したことがある
3. あまり利用したことがない 4. まったく利用したことがない

Q9：Q8で「1・2・3」とご回答された方にお尋ねします。利用した目的は何ですか？

(複数回答可・Q8で「4」とご回答された方は、Q11に進んでください)

1. 手続き方法を知るため
2. 相談の窓口や相談会の情報を得るため
3. 利用できる制度等を知るため
4. 各種データ・統計を入手するため
5. 注意報や警報情報を知るため
6. その他（ ）

Q10：広島県のホームページ内で、欲しい情報は見つかりましたか？

1. すぐ見つかった 2. 時間がかかったが見つかった 3. 見つからなかった (または諦めた)

Q11：広島県厚生環境事務所（保健所を含む）にホームページがあるとしたら、どのような情報を載せてほしいですか？

(複数回答可・インターネットを利用しない方は、もし利用するとしたら載せてほしい情報を選択してください)

1. 食中毒・感染症の発生状況等の注意・警戒情報
2. 事業許可等の手続に関する情報（関係様式、必要書類等）
3. 医療費助成，貸付，身体障害者手帳の交付等制度活用に関する情報
4. 事務所が実施する相談会，講演会，説明会，イベント等の情報
5. 専門知識の提供（インフルエンザ・食中毒等への対処方法）
6. 事務所管内のデータ
7. その他（ ）

●その他、当事務所が作成するホームページに対してご意見・ご要望がありましたら記入してください。

回答
要領

- 1 当てはまる回答番号を○で囲んでください。「(複数回答可)」以外は選択肢からひとつだけを選んで回答してください。選択肢のその他に該当する場合は()に具体の事項を記入してください。
- 2 選択した番号の回答横に矢印の指示があるとき、または()に指示があるときは、その設問へスキップしてください。

Q1: 業務上広島県のホームページを見ることがありますか？

資料 2

1. よく見ている
2. 見たことがある
3. まったくない → Q 4 へ進む

Q2: 広島県のホームページの利用目的は何ですか？(複数回答可)

1. 申請・手続方法を知るため
2. 相談の窓口や相談会の情報を得るため
3. 広島県の施策や制度を知るため
4. 各種データ・統計を手に入れるため
5. 注意報・警報情報を知るため
6. 広島県の機関、施設の情報を得るため
7. 県の例規を調べるため
8. その他()

(回答後 Q 3 へ進む)

Q3: 必要な情報は見つかりましたか？

1. すぐに見つかった
2. 時間がかかったが見つかった
3. 見つからなかった(諦めた)

(回答後 Q 5 へ進む)

Q4: Q1で「3」とご回答された方にお尋ねします。普段、インターネットは利用されていますか？

1. 利用しています
2. 利用していない → Q 9 へ進む

Q5: 広島県のホームページやインターネットで厚生環境事務所・保健所について調べた(見た)ことがありますか？

1. 調べた(見た)ことがある
2. 調べた(見た)ことがない → Q 9 へ進む

Q6: 調べようとした内容はなんですか？

1. 住所や連絡先(電話番号など)
2. 管轄の地域や担当課などの組織
3. 業務内容や統計データ
4. その他()

Q7: 必要な情報を見つけることができましたか？

1. 簡単に見つかった → Q 9 へ進む
2. 時間がかかったが見つかった
3. 見つからなかった

Q8: 必要な情報が見つけにくかった、または見つからなかった原因は何ですか？

[]

Q9: 厚生環境事務所(保健所を含む)のホームページに載せてほしい情報は何ですか？(複数回答可・インターネットを利用しない方は、もし利用するとしたら載せてほしい情報を選択してください)

1. 食中毒・感染症の発生状況等の注意・警戒情報
2. 事業許可等の手続に関する情報(関係様式、必要書類等)
3. 医療費助成、貸付、身体障害者手帳の交付など制度活用上の情報
4. 事務所が実施する相談会、講演会、説明会、イベント等の情報
5. 専門知識の提供(インフルエンザ・食中毒への対応方法等)
6. 事務所管内の統計データ
7. その他()

Q10: 厚生環境事務所(保健所を含む)のホームページの機能などに関して要望がありますか？(複数回答可)

1. アクセスのしやすさ
2. 操作の簡便さ
3. 分かりやすさ
4. 見やすさ
5. 市町ホームページとのリンク
6. その他()

●その他に、ご意見等があればご記入ください。

[]

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

アンケート調査の集計

資料3

被験者区分	回収総数	県HPを利用している数	県HPの利用状況に関するもの	当事務所HPに希望する情報	希望する機能・構成
市町			・県の機関・施設についての検索は12.0% (20/166) ・48件中25件 (52.1%) が検索に「難」があった	1 事務所管内の統計・データ 2 事業許可等の手続きに関する情報 3 食中毒感染症等発生状況・注意情報 4 専門知識の提供 5 相談会等イベント情報 5 医療費助成等制度活用上の情報	1 分かりやすさ 37.6% 2 見易さ 24.8% 3 アクセスのしやすさ 19.8% 4 操作のしやすさ 12.9% 5 市町HPとのリンク 4.9%
業務別(課別)に 所管する市町の 担当課へアン ケートを送付し調 査した。	49	48	・情報が見つからなかった理由(記述式) ▼ 地方機関の仕事内容が分かりにくい ▼ 厚生環境事務所・保健所のHPがない ▼ HPの内容が分かりにくい ▼ 所管する部署が検索しにくい ▼ 名称変更後数年経過している		

被験者区分	回収総数	ネット利用・県のHP利用状況	当事務所HPに希望する情報
来所者 (7/20～2週程度)		・一般住民では69.2%がネットを利用している。そのうちの44.4%は県HPをまったく見たことがなかった。	1 医療費助成等制度活用上の情報 24.0% 2 食中毒感染症等発生状況・注意情報 22.0%
期間中に来所した 者にアンケート の記載を依頼し 調査した。	22	・事業者では、100%がネットを利用している。また県のHP利用も100%であった。	2 専門知識の提供 22.0% 3 事業許可等の手続きに関する情報 18.0% 4 相談会等イベント情報 12.0% 5 事務所管内の統計・データ 2.0%