

## 小児慢性特定疾病情報室ポータルサイト利用状況報告および情報発信のあり方に関する検討

研究分担者: 掛江 直子(国立成育医療研究センター小児慢性特定疾病情報室長)

### 研究要旨

厚生労働省による「小児慢性特定疾病登録管理データ運用事業」の補助事業により平成 27 年 1 月から運用を開始した公的ポータルサイト「小児慢性特定疾病情報センター」は 3 年目を迎えた。掲載情報を随時更新しながら、小児慢性特定疾病患者、家族および小児慢性特定疾病対策の関係者に向けて、治療・療養生活の改善に関する各種情報(疾病概要や診断の手引き、医療費助成事業関連情報、各種相談窓口・支援機関に関する情報等)の提供、ならびにサイト内問い合わせフォームを通じ関係各所からの問い合わせ対応を行っている。

平成 28 年度は約 160 万件のアクセス数があり、平均アクセス数は平日では約 5200 件、土日祝日では約 2700 件程度であった。昼間就業時間帯および夜間帯ともにアクセス数の増加が認められ、医療者・行政関係者等の業務上の閲覧が多いことが推察される。また、前回の解析と同様にアクセス端末の過半数は携帯端末であったことから、医療者・行政関係者等に加え患者・家族等の一般国民からのアクセスが多いことも推察された。今後は、利用者の立場を踏まえ、内容の充実のみならず、画面の見やすさやサイト内の検索のしやすさ等に配慮しつつ、必要な情報をよりわかりやすく正確に提供できるように努めていきたいと考える。

### 研究実施者:

- 盛一 享徳 (国立成育医療研究センター  
小児慢性特定疾病情報室研究員)  
森本 康子 (国立成育医療研究センター  
小児慢性特定疾病情報室研究フェロー)  
柏崎 ゆたか (国立成育医療研究センター  
小児慢性特定疾病情報室研究フェロー)  
森 淳之介 (国立成育医療研究センター  
小児慢性特定疾病情報室データマネージャ)  
河村 淳子 (国立成育医療研究センター  
小児慢性特定疾病情報室研究補助員)  
森 臨太郎 (国立成育医療研究センター  
政策科学研究部長)

### A. 研究目的

本分担研究は、小児慢性特定疾病登録管理データ運用事業において運営しているポータルサイト「小児慢性特定疾病情報センター」の利用状況からユーザー像を探り、今後のポータルサイトにおける情報発信の質の向上、および拡充すべき内容の検討を目的とした。

### B. 研究方法

ポータルサイト <http://www.shouman.jp> に対して Google Inc. が提供しているアクセス解析サービス「Google Analytics」から情報を取得した。検

証期間は、平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日までの 1 年間とした。

また、小児慢性特定疾病情報室にて受付けた問い合わせの件数を集計し、ポータルサイト閲覧状況と比較した。検証期間は、平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日までの 1 年間とした。

#### (倫理面の配慮)

本研究は、公開されているデータを用いた、二次的なデータ分析であり、特別な倫理的配慮は必要ないものと判断した。

### C. 研究結果

#### 1) 時間軸におけるアクセス数

平成 28 年度の 1 年間におけるアクセス数は 1,615,773 件であった(図 1、2)。日本国内における 1 日当たりの平均アクセス数は、平日平均 5,173 件、土日祝日平均 2,668 件であった。

時間帯別アクセス数では、9 時から 18 時までの間に全アクセス数の 60%以上を認め、特に 9 時から 16 時の間に最も集中していた。また、20 時から 23 時までの間にもピークが認められた(図 3)。

#### 2) 地域別アクセス数

国別アクセス数では日本国内からのアクセスが 98.4%であった。次いで、米国、ロシア、英国からのアクセスが認められた。

国内では 47 都道府県すべてからアクセスが認められ、アクセス数の順位は各都道府県の児童人口の順位と相関していた。

#### 3) 端末(デバイス)別アクセス数

デバイス別アクセス数では、モバイル端末が 49%、パソコンが 45%、タブレットが 6%であり、モバイル端末とタブレットを合わせたアクセス数が半数を超えていることが明らかになった。

#### 4) ページ閲覧の特徴

全アクセス数のうち、開始ページがトップページ

であるアクセス数は全体の約 10%であった。このうち 50%以上は、次に対象疾病のページを通過しているが、そのうちの約 4 分の 1 は、その後、医療費助成の説明ページへ移動している。

一方、全アクセス数のうち、約 90%はトップページを経由せず、直接サイト内ページへアクセスしていることが明らかになった。トップページ以外のページへ直接アクセスしているユーザーの 85%は、google search や yahoo search といった検索エンジンからのアクセスであった。検索エンジンから直接アクセスしているもののうち、70%以上が「対象疾病の概要」や「診断の手引き」へのアクセスであった。また、直接アクセスの約 4%が、医療費助成のページへのアクセスであった。

さらに、ブックマーク等から直接アクセスが約 1 割程認められたが、そのうち 74%がモバイル端末からのアクセスであった。

#### 5) 問い合わせ件数

平成 28 年度の 1 年間における問い合わせ件数は、240 件であった。件数の推移としては、4~5 月をピークに、以降減少傾向となっていた(図 4)。

問い合わせ者の種別では、行政機関 69%、医療従事者 16%、患者・家族・患者団体 9%、教育関係者 1%、その他(企業・福祉従事者等)5%で、行政機関(保健所等)からの問い合わせが大部分を占めていた(図 5)。

問い合わせ内容の種別では、対象基準に関するものが 92 件(38%)で最も多く、次いで申請に関するものが 33 件(14%)、小児慢性特定疾病対策の関連制度についての問い合わせが 28 件(12%)、リンクの許諾・ホームページ関連の問い合わせが 26 件(11%)であった(図 6)。

### D. 考察

#### 時間軸におけるアクセス数

国内における月別アクセス数を比較すると、6 月、9 月にアクセス数増加が認められる。同時期は各実施主体の医療費助成のための更新申請時期と

重なっている場合が多く、申請業務に関連して閲覧が増加していると推察される。一方、5月の連休、8月中旬、年末年始ではアクセス数は減少していた。

1日当たりの平均アクセス数は、平日の方が土日祝日よりも多く、時間帯別アクセス数では業務時間帯での閲覧が多い傾向がみられた。このことから、保健所等の行政関係者や医療従事者による業務補助目的での閲覧が多いことが推察される。

一方、20時から23時のアクセス数の増加は、医療従事者に加え、患者及び家族等の一般国民の閲覧も反映するものと思われた。これらのアクセス数の傾向はいずれも昨年度と同様の傾向を示している。

### **ページ閲覧の特徴**

トップページ経由での閲覧数は昨年よりも減少し、直接サイト内ページへアクセスする件数が9割を占めた。直接アクセスのうちの7割は、各対象疾病のページへのアクセスであり、インターネット上で検索エンジンにて疾病名による検索の結果、当該ページを閲覧するというアクセス経路が推察された。

またブックマーク等を利用して直接アクセスしている端末の大半がモバイル端末であることから、一般ユーザーのリピートが一定数あることが推察された。

トップページ経由の閲覧において、最初の移動先ページの半数以上は対象疾病のページであるが、その後各疾病の説明のページではなく、医療費助成のページへ移動するものが少なくなかった。この場合、回り道をして医療費助成のページを閲覧している可能性を否定はできないと思われた。サイト内の病名検索ページから疾患概要や診断の手引きに遷移しないユーザーが一定数いることから、サイト内で回り道をしている可能性があることが明らかになった。

アクセス端末に関しては、モバイル端末とタブレットが半数を超えており、携帯端末およびタブレットからの見やすさ、利用しやすさに配慮した画面構成の検討の必要性が示唆された。

### **問い合わせ件数との関連**

平成28年4月から平成29年3月までのポータルサイト累積ユーザー数が右肩上がりに増加しているのに対し、同時期の問い合わせ件数は減少傾向となっていた。このことから、サイト内の情報の充実化が図られ、ポータルサイト内に必要な情報が網羅され、問い合わせにまで至らず必要な情報が得られるような情報提供体制が構築されてきたことが推察される。

また、問い合わせ者種別割合は、ポータルサイトのアクセス数と相関しており、行政事務関係者や医療従事者による業務時間中の閲覧や、医療従事者、患者及び家族等、一般国民の夜間の閲覧を反映するものと思われた。

問い合わせ内容種別については、ポータルサイトへのリンク許諾ならびに掲載情報の転載許諾、ポータルサイトに掲載されている情報に関する問い合わせ等を含む「リンク・ホームページ関連」の割合が全体の11%を占めており、このことからポータルサイトへの関心の高さ、情報の有益性が伺えた。

以上より、本サイトに対する、行政関係者、医療従事者、患者およびその家族等といった幅広い層の閲覧状況が確認され、本サイトの国民一般への周知が進んでいることが推察された。

一方で、ポータルサイト内の検索のしやすさや画面の見やすさ、利便性等について、利用者の立場を踏まえた改善の検討が必要であると思われた。

### **E. 結論**

本ポータルサイトについて、国民全般からの幅広い閲覧の状況が確認され、本ポータルサイトの情報発信手段として有益性が確認できた。今後も引き続き、より多くの国民に向けて、必要な情報をよりわかりやすく正確に提供できるよう、努めていきたいと考える。

F. 研究発表

なし。

G. 知的財産権の出願・登録状況(予定を含む。)

1. 特許取得/実用新案登録/その他

なし/なし/なし

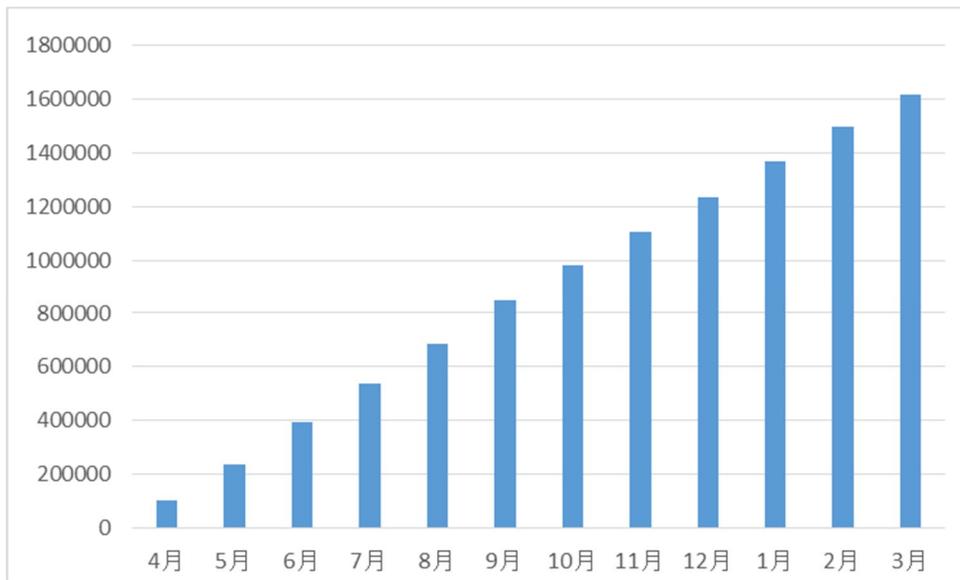


図 1 平成 28 年 4 月から平成 29 年 3 月までの累積ユーザー数

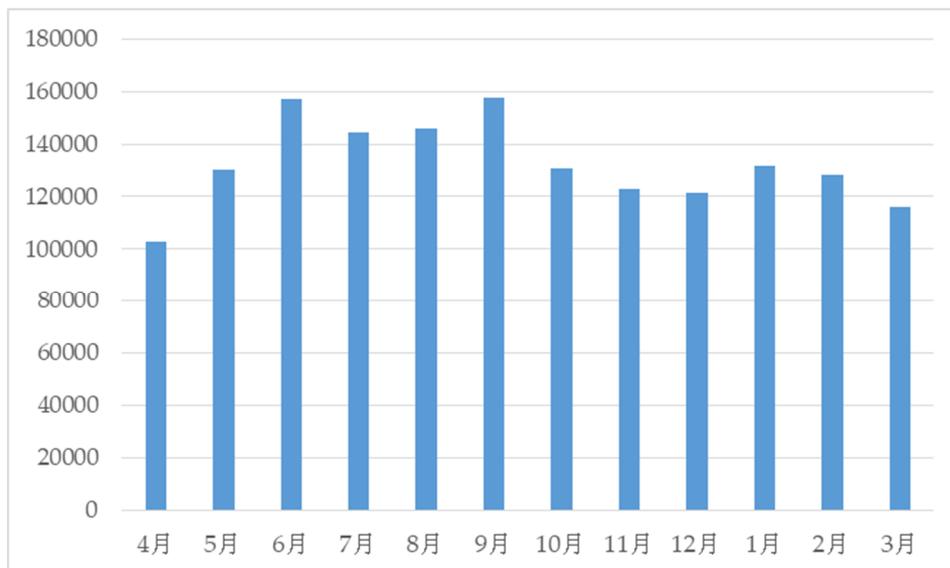


図 2 平成 28 年 4 月から平成 29 年 3 月までの毎月ユーザー数(日本国内)

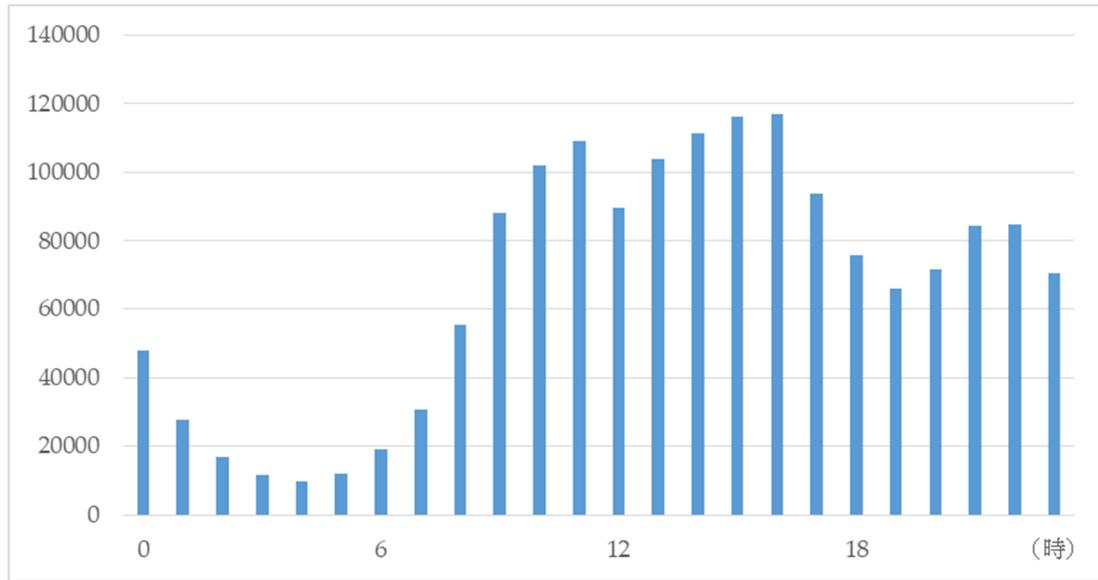


図 3 時間帯別ユーザー数(日本国内)

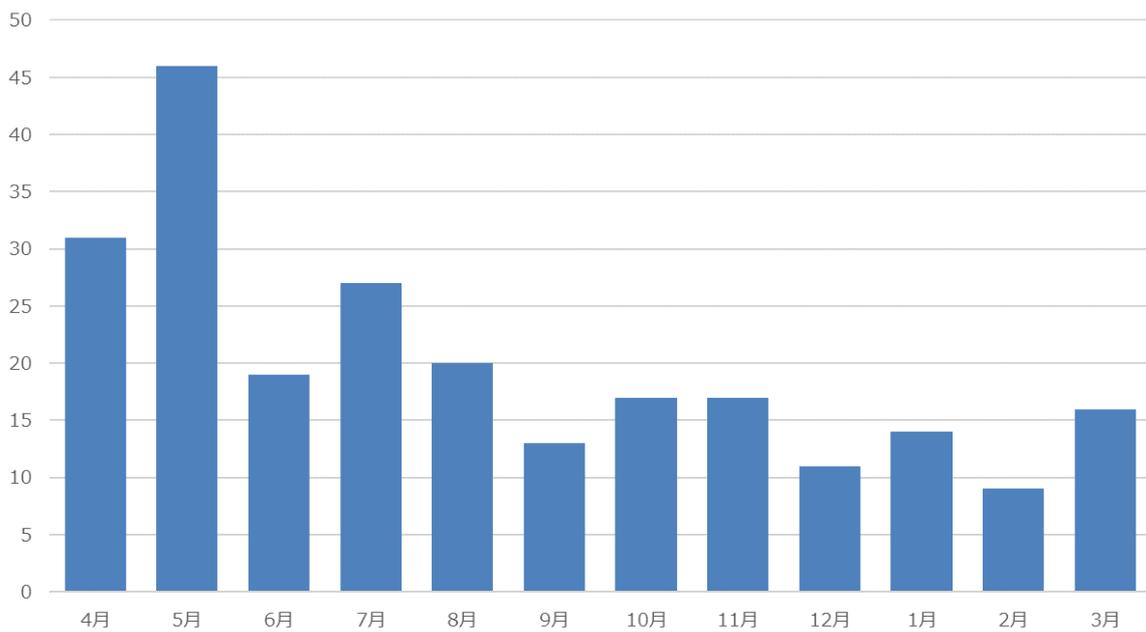


図 4 平成 28 年 4 月から平成 29 年 3 月までの各月問い合わせ件数

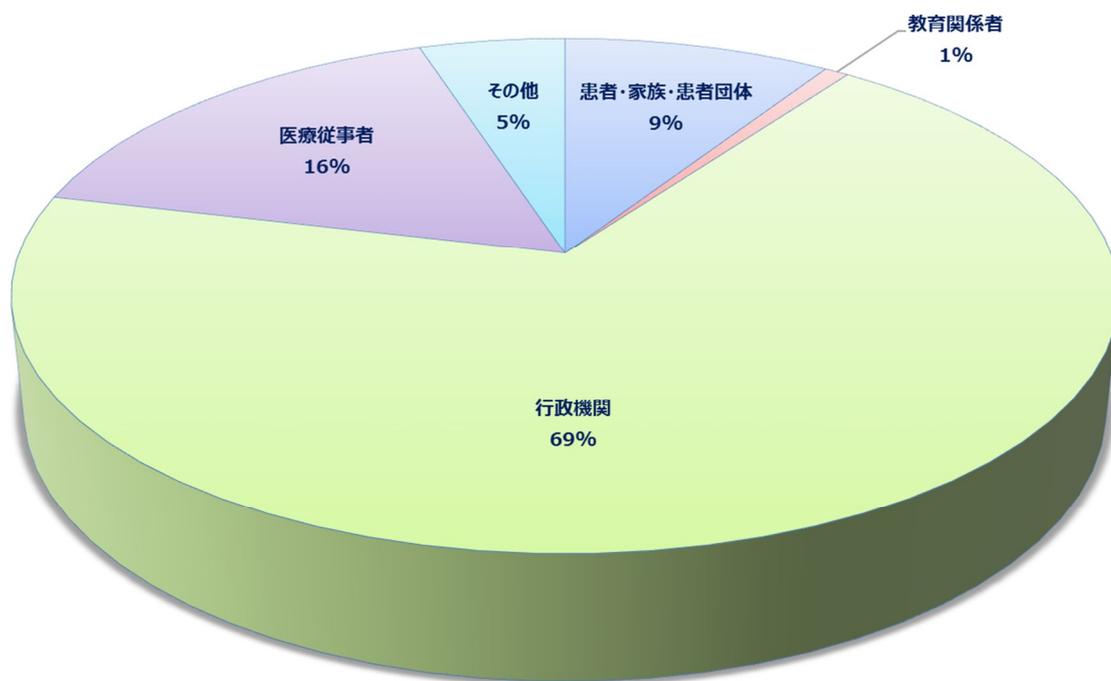


図 5 問い合わせ者種別割合

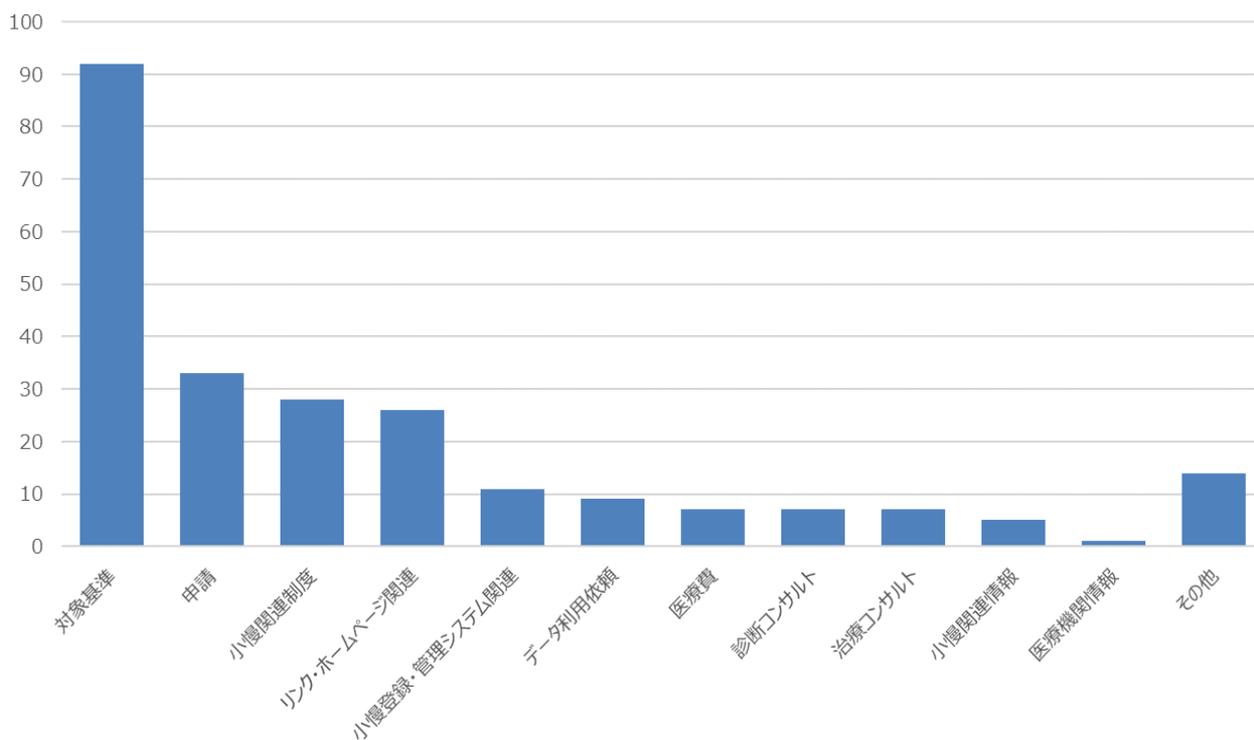


図 6 問い合わせ内容別件数

