



岡山市のホームページ、親切ですか？

—— ぜひ他都市の事例を参考に改善を ——

同居している、75歳になるおじいさん。これまでは普通の生活もできていました。しかし最近では、出かけることも少なくなり、時々、あれっ？と思うような言動も出てきました。そろそろデイサービスなど、介護保険のお世話になるときがきたのかなと思ひ、早速、岡山市のホームページで介護保険について調べてみたら、とても調べにくかったというお話をお伺いしました。

早速、岡山市のホームページを見てみました。まずは、トップページ『暮らしの場面をさがす』のなかから高齢者・障害者のバナーをクリック。高齢者・障害者に関して47項目がずらりと並んでいます。この中から「介護保険制度と保険料」をやっと探し出しクリック。しかし、そこには介護保険のしくみが説明してあるだけで、介護保険をどう利用したらいいのかなどは表記されていませんでした。

そこで、検索の仕方を岡山市介護保険課に尋ねてみました。女性職員が丁寧に対応をしてくださいました。まずはトップページ画面下『暮らしの情報』のなかから高齢者・福祉・障害者をクリック。介護保険課のページにとび、要介護認定制度についてのなかの、介護保険制度についてをクリックし、やっと「要介護認定申請からサービス利用までの流れ」にたどり着きました。ここまでの所要時間約10分。

次に、相談窓口の地域包括支援センターの連絡先を調べようとしたのですが、介護保険課のページでは見つからず、高齢者福祉課のページからみつめることができました。

■広島市

まずは政令市、広島市のホームページ。トップページ「市民生活」から高齢者・介護のバナーをクリック。介護のなかの介護保険をクリック。すると「広島市の介護保険の概要」が出てきました。2回クリックするだけで欲しい情報にたどり着きました。

■大阪市

大阪市のホームページの場合は、トップページ「市民の方へ」の高齢者支援をクリック。介護保険制度をクリックするとでてきました。

■倉敷市

政令市以外では倉敷市のホームページの場合。トップページ『高齢・介護』から介護保険制度をクリック。すぐに見つかりました。ここは、高齢者のことを相談する地域包括支援センターの連絡先もわかりやすい場所にありました。

わかりやすいホームページに

紹介した都市で取り入れられているのが、直感的でわかりやすいアイコンを用いた誘導メニュー。入口がわかりやすく探しやすい。岡山市では、まずこの入口がわかりづらい。入口からやっと入ることができても、なかは迷路のようでゴールになかなかたどりつかない。そもそもゴールがないなんてこともあるのかもしれない。

岡山市のホームページは、トップページ上の情報が整理されずに配置されており、「目的とする情報がどこにあるのかが分からない」「情報が整理されておらず見づらい」「用語が難解で分かりづらい」など利用者にとって、見づらいものになっています。

今や、ホームページは広報誌「市民のひろば おかやま」と並んで重要な広報手段です。他都市を参考に改善すべきだと思います。

用語解説

※ホームページとは、インターネット上で、情報を提供する形式のひとつ。インターネットにつながるパソコン等で見ることができる。

※バナーとは、細長い帯状の見出し画像のこと。

※クリックとは、マウスのボタンを押す操作のこと。

※アイコンとは、物事を簡単な絵柄で記号化して表現したもの

下市このみ事務所からのお知らせ

▼3月26日(月) 映画鑑賞会

9:30～ 下市このみ事務所

▼3月27日(火) まちづくり～おしゃべりネット♪

10:00～ 下市このみ事務所