

## 4. 緊急時における家畜衛生情報発信手段の検討

○高野 真帆      向井 悠太<sup>1)</sup>      岩倉 健一      富田 豊<sup>2)</sup>      吉崎 浩<sup>1)</sup>

### 要 約

当所では、家畜飼養者（飼養者）等への家畜衛生関連情報（情報）の提供のため、広報紙「家保通信」を月1回の定期号及び緊急時の号外として発行し、郵送等により配布している。しかし、郵送により情報の遅れが生じる、インターネット等の普及による受け手側の情報収集方法の変化に対応出来ない等の問題がある。そこで飼養者のニーズを把握するため、家保通信に同封した返信はがきによる無記名のアンケート調査を実施し、飼養者147件中85件（58%）から回答を得た。その結果、情報収集源について、9割以上が「家保通信」を回答に挙げ、「家保通信」が重要な情報源であることが再確認された。メール及びファックスは、半数以上が3日に1度以上の頻度で確認していたが、ソーシャルネットワークワーキングサービス（SNS）は7割以上が利用なし又は週に一度以下の確認頻度だった。また、メール等の電子配信を希望する飼養者は約7割であり、本調査から、メール等による情報配信は飼養者の要望が高く、正確な情報を迅速に提供するために有用であるとわかった。一方、郵送を希望する飼養者も多いことから、郵送と併用した運用が必要である。メール等による新たな情報発信体制を早期に確立するため、今後は、メールアドレス等の個人情報取り扱いのしるしや、緊急時の配信メールのひな型作成、都及び国のホームページへの誘導方法の検討を行っていく。

当所では家畜衛生関連情報（情報）を提供するため、「家保通信」というA4表裏カラーの広報紙を月に一度の定期号及び緊急時の号外として発行している。配付先及び配付方法は表1に示す通りである。また、発行と同時に東京都ホームページ（HP）に掲載している。ここで、現在の情報提供体制の改善課題として、受け手側のニーズに合った迅速な情報提供体制の整備が挙げられる。特に号外は、口蹄疫や高病原性鳥インフルエンザ、豚コレラ等の重要な疾病発生時等に発行するため情報提供に緊急を要する。しかし、家畜飼養者（飼養者）には主に郵送で配付しているため、当所が情報を得てから飼養者へ情報が到達するまでに1日から最大3日程度の時間を要する。また、インターネット環境の普及に伴い、飼養者におけるメールの利用普及が報告されており<sup>1) 2)</sup>、情報を受ける飼養者側の情報収集方法に変化が生じてい

る。しかし、現状ではメール等の情報提供体制の整備が進んでいない。このような課題を解決し、現状に適した確実に迅速な情報提供体制を確立するため、今回、飼養者側のニーズを把握することを目的として、アンケート調査を実施した。

表1 「家保通信」の配付先等一覧

配付先		部数	配付手段
飼養者	乳牛	45	集乳車便
	肉牛	12	郵便
	豚	10	
	鶏	62	
	その他	5	
	支所経由	13	手渡し
関係機関		26	郵便
		11	都庁交換便
		53	メール
		12	全農経由
畜産関係者 (獣医師・家畜商・酪農ヘルパー)		33	郵便 (獣医師1名のみ メール)
合計		282	

1) 産業労働局農林水産部食料安全課

2) 東京都農業共済組合

## 対象及び調査方法

### 対象

家保通信を送付している飼養者 147 名及び、獣医師や家畜商、ヘルパー等の畜産関係者 32 名とした。

### 調査方法

家保通信 9 月号（平成 30 年 8 月 27 日発行）にアンケート用紙を同封した（図 1）。アンケートははがき 2 枚分のサイズで、右側を切り取り、返信はがきとして無記名で投函できる形式とした。また、飼養者については立ち入り検査等で当所職員が訪問する際に、回収を呼びかけた。

占める飼養者に限った結果を示す。

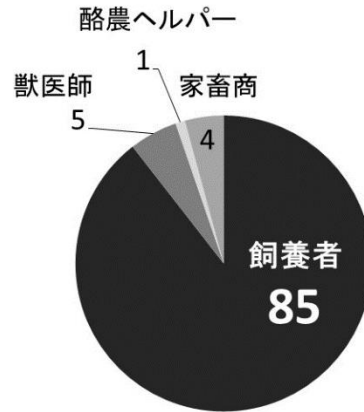


図2 アンケート回答者内訳

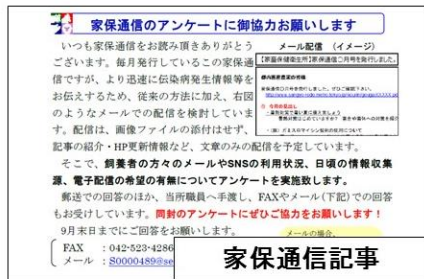


図1 アンケート用紙と紹介記事

### アンケート項目

①職業、②家畜衛生情報の収集源、③ファックス・メール・SNS の普段の確認頻度、④家保通信の電子配信の希望の有無の全 4 項目で、それぞれ選択肢を示して回答を求めた。

まず、「家畜衛生情報の収集源」についての結果を図 3 に示した。情報の収集源が「家保通信」のみで、それ以外の情報源を持たない飼養者が 33% だった。飼養者全体では、94% が「家保通信」を情報収集源として挙げた。「家保通信以外」の情報源については、上位から「TV・ラジオ」、「ネットニュース」、「他の飼養者や家畜商」という結果だった。ここから、日常生活の中で利用している情報源から受動的に情報を得ている飼養者が多く、積極的・能動的に情報を収集している飼養者は少ないことが示唆された。

家畜衛生や伝染病の発生に関する情報を主にどこから収集していますか(複数回答可)

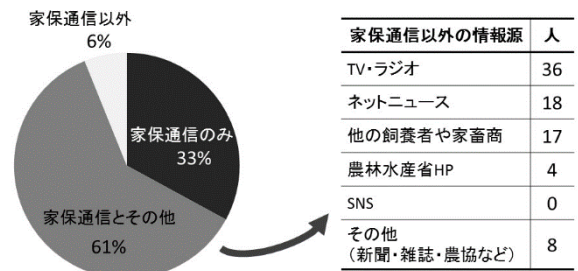


図3【結果】「家畜衛生情報の収集源」について

### 結果

アンケートを全体で 184 件を配付し、95 件 (52%) から回答を得た。そのうち、飼養者は 147 件中 85 件 (58%) から回答を得た。回答者の内訳は図 2 に示した。これ以降、回答者の約 9 割を

次に「メール・ファックス・SNS の普段の確認頻度」についての結果を図 4 に示した。メール及びファックスは共に 1 日に一回以上の確認する飼養者が 46% で、半数弱の飼養者にはメール及びファックスを利用することで郵便よりも早く情報

を提供できることがわかった。一方、SNSは利用なしが65%、週に一度以下の確認頻度が10%という結果で、現状における情報提供手段としての有用性はメールやファックスに劣ることが判明した。

## 考 察

アンケート調査の結果から、情報の収集源を家保通信のみとする人が3割を超すなど、正確な情報を飼養者に届ける手段として「家保通信」が非常に重要であることが再確認された。また、約3割の飼養者はメール等の利用がなく、現行の郵送での配付を継続すべきことがわかった。しかし、その一方で、半数弱の飼養者に対しては、メール及びファックスを利用することで郵送より早く情報を提供できることがわかり、飼養者からの配信希望も多かった。これらの結果から、現行の郵送と併用した形で、メールやファックスを新たな情報提供手段として導入するべきと考えられた。

次に、実際の緊急時の情報提供体制について考察した(図6)。

普段の確認頻度をそれぞれ教えてください

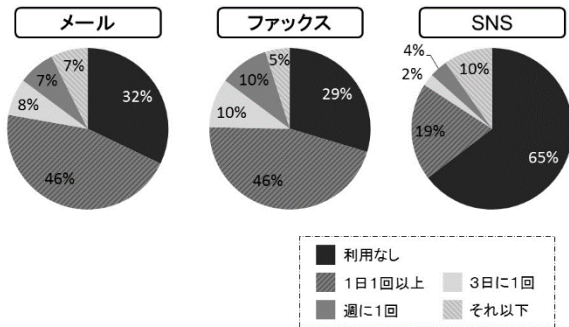


図4【結果】「メール・ファックス・SNSの普段の確認頻度」について

最後に「家保通信の電子配信の希望の有無」についての結果を図5に示した。「通常時からメール等」を希望する、「緊急時のみ」希望する、「郵送とどちらもほしい」を合計すると、67%の飼養者がいずれかの形でメール等の電子配信を希望した。また、通常時からメール等を希望する飼養者の中には、「メールは受信すればその場で開くが、郵便物はなかなか開けないこともある」といった意見も聞かれ、「紙で送れば確実に目にはいる」と思われていた状況が変化しつつあることが確認された。また、一方で、メールとの併用希望者を含め、全体の半数以上が郵送を希望した。

家保通信のメール等による電子配信が可能となった場合、どのような配信を希望しますか。

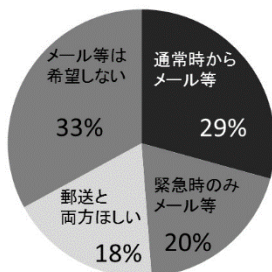


図5【結果】「家保通信の電子配信の希望の有無」について

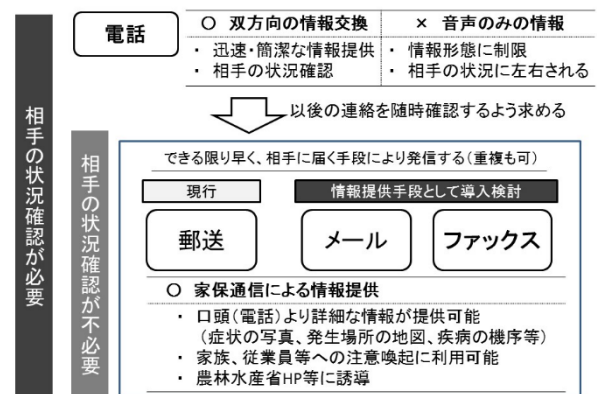


図6 緊急時の情報提供体制

家畜の状態や移動状況など、相手の状況確認が必要な場合や、移動の自粛等で相手の了承を求められる場合は、従前と同様、電話を用いた対応が想定される。電話では、双方向の情報交換が可能であるというメリットがある一方、音声のみの情報となるため、伝えられる情報量に限りがあり、相手の状況によっては正確な情報を伝えることが困難な場合も考えられる。そこで、電話と併用して、「家保通信」などの視覚的媒体による情報提供が必要となる。これにより疾病症状の写真や発生場所の地図、その他画像の掲載が可能となり、より詳細でわかりやすい情報が提供できる。また、「家保通信」を利用し、従業員への周知や農場内での掲示を実施することにより、電話を受けた本

人だけでなく、家族や従業員へも正確な情報伝達や注意喚起が可能となる。さらに、関連する HP の URL を掲載することで農林水産省 HP 等に掲載されている詳細な情報へ誘導できる。現行の体制ではこの視覚的媒体による情報提供手段が、飼養者に対しては郵送のみによって行っているが、今回のアンケート調査の結果からメール及びファックスの併用が有用であると確認された。

これらの新しい手段を導入する課題として、配付方法の多様化による事務作業の繁雑化が挙げられる。そこで、メールとファックスについて、緊急時の情報提供手段としての有用性を比較した(図 7)。URL を掲載した際の HP へのアクセスの容易さ、症状の写真等を掲載した際の見やすさ、今後の普及の見込み等を踏まえるとファックスよりメールの導入がふさわしいと考えられた。

課題 配布方法の多様化による事務の煩雑化				
▶ メール又はファックスの一方に集約すべき				
	HPへの誘導	画像掲載	家族や従業員への周知	今後の普及見込み
メール	○ ワンクリック	○ カラー	○ 転送可	○
ファックス	×	×	○ そのまま掲示可	△
▶ ファックスよりメールが新たな情報提供手段にふさわしい				

図7 メールとファックスの比較

そこで、次にメールの導入に向けた課題を挙げる。一つ目の課題として、個人情報の取り扱いが挙げられる。現在、個人情報の取り扱いにおける安全性の確保は非常に重要な問題である。東京都ではメールアドレス等の新たな個人情報を収集する場合、全庁的な手続が必要となり、手続には半年から最大2年程度の時間を要する。このため、まずはこの事務手続に早急に取りかかる必要がある。手続終了後に、飼養者から実際にメールアドレスを収集することとなる。

二つ目の課題として、メールの配信データ容量に制限があることが挙げられる。症状の写真や地図等を掲載したカラーの資料を1通のメールすべて添付することは難しく、受け手の状況によって

は情報を見られない場合もあることが考えられる。そこで、文面に簡潔な情報と URL を掲載し、そこから HP への誘導する方法を今後、検討していく。また緊急時に適切なメールがすぐに送れるよう、配信メールのひな型作成を進めたい。さらに、家保通信の本紙は当所 HP にアップロードしているが、それ以外のアップロードしていない関係資料を家保通信に同封する場合も多い。このため、緊急時以外は今後も郵送を併用し、資料の配付を継続していく。定期号、号外それぞれに対し、緊急性やデータ量を踏まえた実際の運用方法を整備していく必要がある。

三つ目の課題として、運用を継続していく上で、飼養者の変化に対応していくことが挙げられる。メールアドレスの変更や、モバイル通信機器等の普及による通信環境の改善、農場における代替わりなど様々な変化が想定される。これらに対しては、手続方法の整備や、農家訪問時の聞き取りによる状況の把握、大きな変化が生じた際は体制の見直しなどを随時実施していく必要がある。

メールアドレス収集のための事務手続に時間を要するが、手続期間中に上記の検討や体制の整備等を行うことで、運用へ向けて取り組みを進めていく。

## 引用文献

- 1) 藤森英雄ほか：家畜衛生に関する広報活動，平成10年度東京都家畜保健衛生業績発表会集録(1999)
- 2) 藤森英雄ほか：家畜衛生関連情報の伝達手段の改善に向けた一考察，平成23年度東京都家畜保健衛生業績発表会集録(2011)