

平成 30 年度 行政監査結果報告書

「ソーシャルメディアの利活用等について」

平成 3 1 年 3 月
香川県監査委員

【平成 30 年度 行政監査結果報告書目次】

第 1	行政監査の趣旨	1
第 2	監査のテーマ及び選定理由	1
1	監査のテーマ	1
2	選定理由	1
第 3	監査の実施概要	1
1	監査の実施期間	1
2	監査の対象とした所属	1
3	監査の実施方法	1
4	監査の主な着眼点	2
第 4	監査の結果	2
1	ソーシャルメディアの利用状況	2
(1)	利用状況（平成 30 年 7 月 1 日現在）	2
(2)	ソーシャルメディアの種類ごとの利用状況	3
(3)	ソーシャルメディアの運用主体	3
(4)	ソーシャルメディアの利用開始時期	4
(5)	香川県民間ソーシャルメディア利用ガイドライン	4
(6)	ソーシャルメディアの利用開始時における広聴広報課との協議状況	5
(7)	アカウント運用ポリシーの作成・公開状況	5
(8)	内部運用規定の作成状況	5
(9)	情報発信の主な内容	6
(10)	情報発信の頻度	6
(11)	ソーシャルメディアを利用する目的（理由）とその効果	7
(12)	フォロワー数上位のアカウント	7
2	利用しているソーシャルメディアの管理状況	8
(1)	情報発信内容の最終承認者	8
(2)	ソーシャルメディアへの投稿に使用する機器	8
(3)	県の公式アカウントの紹介ページにおける掲載状況	9
(4)	ソーシャルメディアとホームページ間のリンクの掲載状況	9
(5)	モニタリングの実施状況	10
(6)	ID やパスワードの更新状況	10
(7)	リスク管理のための体制の整備、トラブル発生時の対応マニュアルの 作成状況	10
(8)	ソーシャルメディアに関する研修の実施状況	11

第5	監査の意見等	11
1	効果的な利活用	11
	(1) 香川県民間ソーシャルメディア利用ガイドラインに沿った運用について	11
	(2) 効果的な情報発信について	13
	(3) ソーシャルメディアの効果について	14
2	リスク管理等の状況	15
	(1) 情報発信時における管理状況について	15
	(2) なりすましの防止について	15
	(3) アカウムの乗っ取りの防止について	17
	(4) モニタリングの実施について	17
	(5) リスク管理のための体制及び対応マニュアルの整備について	17
	(6) ソーシャルメディアに関する研修について	18
第6	最後に	18
別表	県が利用するソーシャルメディア一覧	19

平成30年度 行政監査結果報告書

第1 行政監査の趣旨

行政監査は、地方自治法第199条第2項の規定に基づき、県の事務の執行が、法令等の規定に従って適正に行われているかだけでなく、経済性、効率性及び有効性などの観点に沿ってなされているかについて、監査を実施するものである。

第2 監査のテーマ及び選定理由

1 監査のテーマ

ソーシャルメディアの利活用等について

2 選定理由

近年、ツイッターやフェイスブック等の様々な民間ソーシャルメディアサービスは、利用者が急増し、社会的に大きな影響力を持つようになっている。

国、地方公共団体等の公共機関においても、情報発信等の強化のために、こうしたサービスの利用が増えており、本県においても、県民への各種県政情報、防災情報の提供や、県外に向けて、本県の認知度の一層の向上を図るため、観光情報や県産品の情報等の発信にソーシャルメディアが利用されている。

一方、ソーシャルメディア上では、誤解を招く表現や不適切な返信を原因とするトラブル等、不測の事態を招くおそれがあり、その利用に当たっては特性やリスクを十分に理解しておく必要がある。

このため、本県のソーシャルメディアの利用状況、リスク管理等について監査を実施し、今後の適正な運用に資するため、監査を実施することとした。

第3 監査の実施概要

1 監査の実施期間

平成30年8月から平成31年2月

2 監査の対象とした所属

ソーシャルメディアを活用している所属（下記①～③を含む）

①県の委託事業を受託した団体が当該事業にソーシャルメディアを活用している場合

②県に事務局を置く任意団体がソーシャルメディアを活用している場合

③指定管理者が管理する公の施設に関し、ソーシャルメディアを活用している場合

3 監査の実施方法

全所属を対象に書面調査により、ソーシャルメディアの利活用等の状況について報告を求め、その中から一定の所属を抽出し、実地調査を行い、これを踏まえ監査を行った。

4 監査の主な着眼点

(1) 効果的な利活用

- ア 香川県民間ソーシャルメディア利用ガイドラインに沿った運用が行われているか
- イ 効果的な情報発信が行われているか
- ウ ソーシャルメディアの利用に効果があるか
- エ 情報等について適切に取り扱われているか

(2) リスク管理

- ア モニタリングを行っているか
- イ ID、パスワードの管理は適切に行われているか
- ウ トラブル（炎上、なりすまし等）発生時の対応策を講じているか
- エ 管理・運営に関する研修を受講しているか

第4 監査の結果

1 ソーシャルメディアの利用状況

(1) 利用状況（平成30年7月1日現在）

区 分		監査対象 所属・施設数	利用所属 ・施設数	利用割合
知事部局	本庁	62	22	35.5%
	出先機関	45	4	8.9%
病院局	本庁	1	1	100.0%
	出先機関	3	1	33.3%
議会		3	0	—
各種委員会		7	1	14.3%
教育委員会	事務局	8	1	12.5%
	出先機関	7	0	—
	県立学校	38	5	13.2%
公安委員会	本部	29	1	3.4%
	警察学校	1	0	—
	警察署	12	0	—
小 計		216	36	16.7%
公の施設 (指定管理者制度導入施設)		79	11	13.9%
合 計		295	47	15.9%

公の施設を含む全所属を対象に書面調査を実施したところ、36の所属と11の公の施設（指定管理者制度導入施設）において、ソーシャルメディアが利用されていた。

利用割合は、公の施設を除く県の機関で16.7%、公の施設で13.9%になっており、知事部局の本庁においては、全所属数の3分の1以上に当たる22所属が利用している。

(2) ソーシャルメディアの種類ごとの利用状況

種 別	アカウント数	構成比	利用所属・施設数	全利用所属・施設数(47)に占める割合
ツイッター	25	25.0%	19	40.4%
フェイスブック	56	56.0%	40	85.1%
インスタグラム	8	8.0%	7	14.9%
ブログ	10	10.0%	8	17.0%
ライン	1	1.0%	1	2.1%
計	100	100.0%		

※アカウント…利用するソーシャルメディアのサービスにログインするための権利または利用時に必要となるIDのこと

※利用所属・施設数…1つの所属または施設が、複数のソーシャルメディアを利用している場合は、利用しているすべてのソーシャルメディアに重複して計上している。

県の所属・施設が利用しているソーシャルメディアは、フェイスブックが最も多く、利用所属・施設の85.1%に当たる40の所属・施設において、56のアカウントを運用している。

次に利用が多いのは、ツイッターであり、利用所属・施設の40.4%に当たる19の所属・施設が、25のアカウントを運用している。

(3) ソーシャルメディアの運用主体

種 別	アカウント数	運用主体別			
		県の機関が運用しているもの	業務委託により運用しているもの	県が事務局を務める又は県に事務局を置く団体が運用しているもの	指定管理者が運用しているもの
ツイッター	25	7	7	7	4
フェイスブック	56	26	6	13	11
インスタグラム	8	1	2	5	0
ブログ	10	6	1	1	2
ライン	1	0	0	1	0
計	100	40 40.0%	16 16.0%	27 27.0%	17 17.0%

利用している100のソーシャルメディアのうち、県の機関が直接運用しているものが40、業務委託により運用しているものが16、県が事務局を務める又は県に事務局を置く団体が運用しているものが27、指定管理者が運用しているものが17となっている。

(4) ソーシャルメディアの利用開始時期

種別 \ 年	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	計
ツイッター	0	0	2	2	3	2	4	0	2	4	5	1	25
フェイスブック	0	0	0	1	2	4	10	13	3	11	10	2	56
インスタグラム	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	1	2	8
ブログ	1	0	0	0	0	1	4	1	1	2	0	0	10
ライン	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
計	1	0	2	3	5	7	18	14	8	20	16	6	100

県の所属・施設におけるソーシャルメディアの利用開始時期は、ブログが平成 19 年（香川県立丸亀競技場）、ツイッターが平成 21 年（瀬戸内国際芸術祭）、フェイスブックが平成 22 年（瀬戸内国際芸術祭）、インスタグラムが平成 27 年（瀬戸内ガール、香川県地域おこし協力隊）、ラインが平成 30 年（全国高校生花いけバトル）から利用を開始している。

特に、平成 25 年から平成 29 年の 5 年間に、ツイッターとフェイスブックを中心に、利用数全体の 4 分の 3 を超える 76 のアカウントが運用を開始している。

(5) 香川県民間ソーシャルメディア利用ガイドライン

区分	利用所属・施設数	割合
知っている	35	74.5%
知らない	12	25.5%
計	47	100.0%

香川県民間ソーシャルメディア利用ガイドライン（以下「県ガイドライン」という。）は、香川県職員が職務でソーシャルメディアを利用するための基本的な考え方や留意すべき事項などを定め、ソーシャルメディアを適切に活用していくことを目的に、広聴広報課が平成 24 年 1 月に策定したものである。

県ガイドラインでは、ソーシャルメディアの利用を開始、休止又は中止する場合には、必ず広聴広報課に協議することとしているほか、県の委託事業を受託した団体がソーシャルメディアを利用する場合や、県が事務局を務める任意団体が利用する場合においても、このガイドラインに準じて適切に利用するよう配慮することを求めている。

県ガイドラインは策定から 7 年が経過しているが、今回の調査において、県ガイドラインを知らないと回答した所属・施設が 12 あり、その内訳は、知事部局 2 所属、県立高校 3 校、指定管理者制度導入施設 7 施設であった。

また、県ガイドラインは策定以降見直しが行われておらず、現在は終了しているツイッターの認証アカウントの発行に関する記載が残っていたり、策定後に利用が始まったインスタグラムについて記述がされていないなど、ソーシャルメディアに係る状況の変化に対応しているとはいえない部分が見受けられた。

(6) ソーシャルメディアの利用開始時における広聴広報課との協議状況

(指定管理者制度導入施設を除く)

種 別	アカウント数		運用主体別		
			県の機関が運用しているもの	業務委託により運用しているもの	県が事務局を務める又は県に事務局を置く団体が運用しているもの
協議している	50	60.2%	30	11	9
協議していない	33	39.8%	10	5	18
計	83	100.0%	40	16	27

ソーシャルメディアの利用開始に当たり、広聴広報課と協議を行っているのは、指定管理者制度導入施設を除いた 83 のアカウントの約 6 割に当たる 50 のアカウントであり、残りの 33 のアカウントについては協議が行われていなかった。

(7) アカウント運用ポリシーの作成・公開状況

区 分	アカウント数	割合	公開状況		
			公開している		
作成している	49 (45)	49.0%	公開している	12 (12)	24.5%
			公開していない	37 (33)	75.5%
作成していない	51 (38)	51.0%			
計	100 (83)	100.0			

※ () 内の数値は指定管理者制度導入施設を除いたアカウント数

アカウント運用ポリシーは、利用するアカウントを運用する際の基本的な事項を取りまとめ、対外的に明示するものであり、情報発信を行う目的、利用するソーシャルメディアの種類、アカウント名、アカウントのURL、情報発信する項目等を内容とするものである。

このアカウント運用ポリシーは、51 (51.0%) のアカウントで作成されておらず、作成済の 49 のアカウントにあっても、その 4 分の 3 を超える 37 のアカウントにおいて、運用ポリシーが公表されていなかった。

(8) 内部運用規定の作成状況

区 分	アカウント数	割合
作成している	46 (39)	46.0%
作成していない	54 (44)	54.0%
計	100 (83)	100.0%

※ () 内の数値は指定管理者制度導入施設を除いたアカウント数

内部運用規定は、ソーシャルメディアの利用に当たり、組織として意思確認しておくべき点を定めたものであり、情報発信の主な対象者、意見や質問を受け付ける場合の対応方法等を内容とするものである。

この内部運用規定は、半数を超える 54 のアカウントにおいて作成されていなかった。

(9) 情報発信の主な内容

区 分	アカウント数	割合
イベント情報	38	38.0%
学術・文化関係情報	18	18.0%
県産品情報	11	11.0%
観光情報	7	7.0%
くらし生活関係情報	6	6.0%
スポーツ関係情報	4	4.0%
健康・医療・保健関係情報	3	3.0%
防犯・防災関係情報	2	2.0%
ビジネス関係情報	2	2.0%
募集・試験関係情報	1	1.0%
その他	8	8.0%
計	100	100.0%

ソーシャルメディアを利用し、情報発信している主な内容は、イベント情報が全体の 38.0%と最も多く、次に瀬戸内国際芸術祭やさぬき映画祭等の学術・文化関係情報が 18.0%、県産品情報が 11.0%、観光情報が 7.0%となっている。

(10) 情報発信の頻度

頻 度	アカウント数	割合
毎日	3	3.0%
週 2 回以上	19	19.0%
週 1 回	18	18.0%
月 2 回以上	24	24.0%
月 1 回	13	13.0%
年 2 回以上	13	13.0%
年 1 回	2	2.0%
行っていない	8	8.0%
計	100	100.0%

情報発信の頻度は、全体の 4 割に当たる 40 のアカウントにおいて、週 1 回以上情報を発信しているが、一方で、年に 1 回から数回程度の頻度のものが 15 あるほか、8 つ

のアカウントは1年以上内容が更新されておらず、休止状態のものや、開設後に一度も情報発信されていないものもあった。

(11) ソーシャルメディアを利用する目的（理由）（複数回答）とその効果

区 分	アカウント数	利用しているソーシャルメディアの総数に占める割合
ホームページよりも情報がより拡散される	93	93.0%
素早く情報が伝達できる	88	88.0%
県民等の意見や興味・関心が収集できる	67	67.0%
ソーシャルメディアの利用は効果的である	97	97.0%
〃 効果的でない	3	3.0%

ソーシャルメディアを利用する目的（理由）としては、素早く情報が伝達できることや、ホームページよりも情報の拡散力が高いことが挙げられている。

また、ソーシャルメディアを利用することについて、ほとんどのアカウント（97、97.0%）において効果的であるとしているが、効果的でないとするアカウントについては、フォロワー数が少ないことをその理由に挙げている。

(12) フォロワー数上位のアカウント（ツイッター、フェイスブック、インスタグラム）

平成31年2月20日12時現在

種 別	アカウント名	フォロワー数
フェイスブック	瀬戸内国際芸術祭／ART SETOUCHI	55,671
ツイッター	瀬戸内国際芸術祭／ART SETOUCHI	30,821
インスタグラム	瀬戸内国際芸術祭	18,252
ツイッター	香川県（広聴広報課）	13,069
ツイッター	うどん県	4,846
フェイスブック	Setouchi Triennale/Art Setouchi	4,256
フェイスブック	さぬき映画祭	3,775
ツイッター	栗林公園 Ritsurin Garden	3,701
フェイスブック	さぬきマルシェinサンポート	3,127
フェイスブック	うどん県	3,001

2 利用しているソーシャルメディアの管理状況

(1) 情報発信内容の最終承認者

区 分	アカウント数	割 合
所属長(団体等の長)	37	37.0%
担当者	44	44.0%
委託事業者	19	19.0%
計	100	100.0%

県ガイドラインにおいて、県の公式見解と受け取られるような情報の発信や、他の利用者から寄せられた意見や質問に対する返信は、表現や対応を誤るとトラブルに発展する可能性が高いため、一人の担当者任せにはせず、上司の決裁を経た後、発信（返信）することとしている。

ただし、既に決裁済みとなっている情報や既出の事実のみを告知する際には、効率的な事務処理の観点から、所属長の決裁は不要とするとしている。

情報発信内容の最終承認者について、4割を超える44のアカウントにおいて担当者が最終承認を行っており、委託事業者が最終承認者となっているアカウントが19あった。

(2) ソーシャルメディアへの投稿に使用する機器

区 分	アカウント数
一般業務用パソコン	37
インターネット業務用パソコン	1
上記以外の公用パソコン	2
業務委託先のパソコン・タブレット端末	22
団体のパソコン	4
指定管理者のパソコン	16
公用スマートフォン	2
業務委託先のスマートフォン	5
個人所有のスマートフォン	12

ソーシャルメディアへの記事の投稿に当たり、12のアカウントにおいて個人が所有するスマートフォンが使用されていた。

これは、インスタグラムへの写真の投稿がスマートフォンでしか行えないことや、現場で記事や写真を素早く投稿する必要がある場合など、スマートフォンを使用せざるを得ないケースがあるためである。

(3) 県の公式アカウントの紹介ページにおける掲載状況（平成30年7月1日時点）

（指定管理者制度導入施設を除く）

種別	掲載アカウント数	総アカウント数	割合
ツイッター	12	21	57.1%
フェイスブック	31	45	68.9%
インスタグラム	0	8	—
ブログ	3	8	37.5%
ライン	0	1	—
計	46	83	55.4%

県ガイドラインでは、なりすまし防止のために、広聴広報課が管理する県ホームページの公式アカウントの紹介ページ及び当該所属が管理するページに、利用するソーシャルメディアのサービス名とアカウント名などの情報を掲載し、併せて、利用しているソーシャルメディアのアカウントのプロフィール欄などに、前述ホームページのURLを記載することとしている。

平成30年7月1日時点において、県の公式アカウントの紹介ページに掲載されていたアカウントは46（55.4%）であったが、これ以外に、利用開始に当たり広聴広報課と協議は行われているものの、紹介ページに掲載されていないアカウントが4あった。

(4) ソーシャルメディアとホームページ間のリンクの掲載状況

ソーシャルメディアにホームページへのリンクが掲載されている	ホームページにソーシャルメディアへのリンクが掲載されている	アカウント数	割合
○	○	70 (61)	70.0%
○	×	10 (5)	10.0%
×	○	10 (8)	10.0%
×	×	10 (9)	10.0%
計		100 (83)	100.0%

※（）内の数値は指定管理者制度導入施設を除いたアカウント数

所属で運用しているホームページに、利用しているソーシャルメディアへのリンクを掲載し、また、ソーシャルメディアにもホームページへのリンクを掲載することにより、公式のアカウントであることを示すことができ、なりすまし防止のための一つの対策となる。

ホームページとソーシャルメディアとの間で相互にリンクを掲載しているアカウン

トは、全体の7割に当たる70であった。

(5) モニタリングの実施状況

区 分	アカウント数	割 合	モニタリングの頻度		
行っている	84	84.0%	毎週	49	58.3%
			毎月	25	29.8%
			3か月ごと	1	1.2%
			半年ごと	5	5.9%
			1年ごと	4	4.8%
行っていない	16	16.0%			
計	100	100.0%			

なりすましや乗っ取り等のリスクを回避するため、発信した情報に対するモニタリング（監視）を行う必要があるが、実施しているアカウントは84（84.0%）であり、そのうち約6割に当たる49のアカウントで毎週実施されていた。

一方で、モニタリングを行っていないアカウントが16（16.0%）あった。

(6) IDやパスワードの更新状況

区 分	アカウント数	割合	更新の頻度	
更新している	31	31.0%	毎月	1
			3か月毎	2
			半年毎	9
			毎年	19
更新していない	69	69.0%		
計	100	100.0%		

県の所属・施設が利用しているソーシャルメディアの約3割に当たる31のアカウントにおいて、IDやパスワードを定期的に更新しているが、約7割に当たる69のアカウントは更新していなかった。

(7) リスク管理のための体制の整備、トラブル発生時の対応マニュアルの作成状況

リスク管理のための体制	対応マニュアル	利用所属・施設数	割合
整備している	作成している	15	31.9%
整備している	作成していない	8	17.0%
整備していない	作成している	2	4.3%
整備していない	作成していない	22	46.8%
計		47	100.0%

これまで、県の機関や公の施設において、なりすましや乗っ取り、炎上等のトラブルが発生した事例は報告されていないが、トラブルの発生に対応できるリスク管理体制を整備し、対応マニュアルも作成している所属・施設は 15 (31.9%) であり、いずれもできていない所属・施設は全体の半数近くの 22 (46.8%) であった。

(8) ソーシャルメディアに関する研修の実施状況

区 分	利用所属 ・施設数	割合
行っている	10	21.3%
行っていない	37	78.7%
計	47	100.0%

ソーシャルメディアの担当者等に研修を受講させているのは、全体の約 2 割に当たる 10 の所属・施設（うち指定管理者制度導入施設 4 施設）であった。

なお、県においては、職員のソーシャルメディアの活用能力の向上を目的として、外部講師による「SNS活用実践講座」を平成 29 年度から開催しているが、平成 29 年度と平成 30 年度において、担当者が当該研修を受講しているのは、4 つの所属・施設（うち指定管理者制度導入施設 1 施設）であった。

第 5 監査の意見等

今回、監査対象とした本県におけるソーシャルメディアの効果的な利活用やリスク管理については、おおむね適正に対応されていたが、一部において改善を要すると認められる事項があったので意見として述べる。また、今後より良い運用としていくため、さらに検討の余地があると思慮される点について要望として取りまとめた。

1 効果的な利活用

(1) 香川県民間ソーシャルメディア利用ガイドラインに沿った運用について

<現状と課題>

平成 29 年版情報通信白書（総務省）によると、個人のスマートフォンの保有率は、平成 23 年に 14.6%であったものが、平成 28 年には 56.8%と 5 年間で 4 倍に上昇し、また、スマートフォンの普及と軌を一にするように SNS（LINE、Facebook、Twitter、mixi、Mobage、GREE）の利用が増加し、平成 24 年の 41.4%から、平成 28 年には 71.7%にまで上昇しており、スマートフォンと合わせて SNS の利用が社会に定着してきたことがうかがわれるとしている。

こうした中、本県では、平成 30 年 7 月 1 日時点で、公の施設を含め 47 の所属・施設等において、アカウント数で 100 のソーシャルメディア（ツイッター、フェイスブック、インスタグラム、ブログ、ライン）が利用されている。

ソーシャルメディアの利用に当たっては、広聴広報課が平成 24 年 1 月に策定した県ガイドラインにおいて、職員が職務でソーシャルメディアを適切に利用するための基

本的な考え方や留意すべき事項などを定めており、職員以外にも県の委託事業の受託者や県が事務局を務める任意団体がソーシャルメディアを利用する場合も、県ガイドラインに準じて適切に利用するよう配慮することを求めている。

この県ガイドラインに沿った運用の状況については、まず、ソーシャルメディアの利用の開始（休止又は中止）に当たり、義務付けられている広聴広報課との協議について、県ガイドラインが適用されない指定管理者制度導入施設を除いた83のアカウントのうち、その約4割に当たる33のアカウントにおいて、開始時の協議が行われていなかった。

次に、ソーシャルメディアを利用する場合の留意点の一つである対外的に明示すべきアカウント運用ポリシーと内部運用規定の作成については、アカウント運用ポリシーは、51（51.0%）のアカウントにおいて作成されておらず、作成している49のアカウントにおいても、その約7割に当たる37のアカウントが対外的に明示していなかった。

また、内部運用規定は、半数を超える54（54.0%）のアカウントにおいて作成されていなかった。

<意見>

- 県ガイドラインに基づき、ソーシャルメディアの利用に関し、広聴広報課と協議する必要がある。（33アカウント）

（東京事務所(2)、地域活力推進課(3)、文化振興課(5)、瀬戸内国際芸術祭推進課(3)、健康福祉総務課(1)、栗林公園観光事務所(1)、観光振興課(2)、県産品振興課(5)、農業生産流通課(4)、高松工芸高校(1)、琴平高校(1)、観音寺第一高校(3)、観音寺総合高校(2)）

※()内の数値はアカウント数を表す。以下同じ。

- 県ガイドラインに基づき、アカウント運用ポリシーを作成し、対外的に明示する必要がある。（38アカウント）

（地域活力推進課(5)、文化振興課(6)、瀬戸内国際芸術祭(5)、薬務感染症対策課(2)、子ども政策課(1)、子ども家庭課(2)、産業政策課(1)、栗林公園観光事務所(3)、観光振興課(3)、農業生産流通課(4)、高松工芸高校(1)、高松西高校(1)、琴平高校(1)、観音寺第一高校(3)）

- 作成済のアカウント運用ポリシーについて、対外的に明示する必要がある。（33アカウント）

（東京事務所(2)、地域活力推進課(3)、選挙管理委員会事務局(1)、県立ミュージアム(1)、広聴広報課(1)、人事・行革課(1)、国際課(1)、環境政策課(1)、環境管理課(2)、みどり整備課(1)、子ども政策課(2)、労働政策課(2)、観光振興課(2)、県産品振興課(5)、農業経営課(1)、農業生産流通課(2)、農村整備課(1)、県立病院課(1)、白鳥病院(1)、教育委員会事務局総務課(1)、観音寺総合高校(1)）

- 県ガイドラインに基づき、内部運用規定を作成する必要がある。(44 アカウント)
(地域活力推進課(6)、文化振興課(6)、瀬戸内国際芸術祭推進課(5)、健康福祉総務課(1)、薬務感染症対策課(2)、子ども政策課(1)、子ども家庭課(2)、産業政策課(1)、労働政策課(2)、栗林公園観光事務所(3)、観光振興課(3)、県産品振興課(2)、農業生産流通課(4)、県立病院課(1)、高松工芸高校(1)、琴平高校(1)、観音寺第一高校(3))

<要望>

- 県ガイドラインは平成24年1月に策定されてから7年が経過しているが、その内容を認識していない所属が散見されたほか、認識していてもソーシャルメディアの利用開始時に広聴広報課との協議を忘れている所属や、アカウント運用ポリシー、内部運用規定を作成していない所属が少なからず見受けられた。

広聴広報課においては、県職員が職務でソーシャルメディアを適切に活用することができるよう、県ガイドラインの周知徹底を図り、ソーシャルメディアの利用開始・休止・中止に係る協議の徹底や、ガイドラインに定められた事項の実施状況の確認と必要な指導の実施など、県ガイドラインがより実効性のあるものとなるよう努められたい。

また、県ガイドラインは、策定以降見直しが行われていないので、今回の監査の結果も踏まえ、必要な見直しを行われたい。

- 指定管理者制度導入施設においては、県ガイドラインが適用されないが、当該施設の所管課は、アカウント運用ポリシーの作成と公開、内部運用規定の作成について、県ガイドラインを参考に、適切に取り扱われるよう指導されたい。

- ・アカウント運用ポリシーの作成と対外的な明示(13 アカウント)

(情報通信交流館(3)、県民ホール(2)、国際交流会館(1)、公渚森林公園(1)、ドングリランド(2)、青年センター(2)、さぬきこどもの国(1)、さぬき空港公園(1))

- ・アカウント運用ポリシーの対外的な明示(4 アカウント)

(総合水泳プール(2)、総合運動公園(1)、丸亀競技場(1))

- ・内部運用規定の作成(10 アカウント)

(県民ホール(2)、国際交流会館(1)、公渚森林公園(1)、ドングリランド(2)、青年センター(2)、さぬきこどもの国(1)、さぬき空港公園(1))

(2) 効果的な情報発信について

<現状と課題>

ソーシャルメディアを利用して発信している情報の主な内容は、イベント情報が全体の約4割と最も多く、次に学術・文化関係情報、県産品情報、観光情報、くらし生活関係情報、スポーツ関係情報の順になっている。

また、ソーシャルメディアを利用する目的として、約9割のアカウントにおいて、「ホームページよりも情報がより拡散される」や「素早く情報が伝達できる」ことを挙げている。

このように、ソーシャルメディアの利用は、発信した情報の即時性と高い拡散力により、効果的であると評価しているが、一方で情報発信の頻度については、週1回以上発信しているアカウントは4割に当たる40に止まり、8つのアカウントは1年以上あるいはアカウント開設以降情報が発信されていなかった。

<意見>

- 1年以上情報を発信していないアカウントについては、閲覧者にマイナスのイメージを与えかねないことから、その存続について見直す必要がある。(8アカウント)
(文化振興課(3)、薬務感染症対策課(2)、子ども政策課(1)、観光振興課(1)、観音寺総合高校(1))

<要望>

- 年に数回程度しか情報を発信していないアカウントについては、ソーシャルメディアを利用する効果が薄いと思われるので、今後の効果的な利活用について十分に検討されたい。

(3) ソーシャルメディアの効果について

<現状と課題>

97 (97.0%) のアカウントにおいて、ソーシャルメディアの利用は効果があるとしており、その理由として、情報伝達の即時性や高い拡散力があることや、利用者数が多いこと、情報発信だけでなく利用者との交流が可能であること等を挙げている。

一方で、あまり効果的でないとしているアカウントは、フォロワー数が少ないことをその理由に挙げている。

フォロワーは、当該アカウントの情報を継続的に入手したいと考えている人達であり、フォロワー数が多いアカウントほど、発信した情報が多くの人に拡散し、ソーシャルメディアの活用に一定の効果が上がっていると言える。

本県で利用されているツイッター、フェイスブック、インスタグラムの中で、フォロワー数が最も多いのは、すべて瀬戸内国際芸術祭のアカウントであり、フェイスブックは日本語版と英語版を合わせて5万9千人以上、ツイッターは日本語版と英語版を合わせて3万2千人以上、インスタグラムは1万8千人以上がフォローしているが、一方で、フォロワー数が1桁のアカウントも見受けられた。

<要望>

- ソーシャルメディアの特性を生かし、効果的に活用するため、発信する情報に認知度や関心を高める工夫を施すなどして、フォロワー数の増加に努められたい。

2 リスク管理等の状況

(1) 情報発信時における管理状況について

<現状と課題>

ソーシャルメディアへ情報発信する内容について、37（37.0％）のアカウントにおいて、所属長や団体の長が最終承認を行っている。

県ガイドラインでは、発信する情報の表現や利用者からの返信の対応を誤るとトラブルに発展する可能性が高いため、担当者任せにせず、上司の決裁後に発信することと定めているが、例えば利用の多いイベント情報について、当日の現地の様子をリアルタイムで投稿する場合など、迅速に対応する必要があるときは、所属長の決裁を通常どおりに得ることは困難をきたすものと思われる。

また、情報発信に使用する機器について、県の所属で運用されている40のアカウントにおいて、多くは一般業務用パソコンやインターネット業務用パソコン等の公用パソコンを使用しているが、インスタグラムへの投稿や現場からの情報発信において、個人が所有するスマートフォンを使用している事例が見受けられた。

<要望>

- イベント会場等の現場からリアルタイムな情報発信が求められる時など、通常どおりに所属長の決裁を得ることが困難な場合において、発信内容の確認方法について、県ガイドラインに一定のルールを定められたい。
- 情報発信する内容については、誤解を生じないように十分留意する必要があることから、県ガイドラインにおいて所属長の決裁が不要な場合であっても、担当者のみならず、複数の職員によるチェックを行うなど適切に対応されたい。
- ソーシャルメディアへの情報発信において、スマートフォンの使用が避けられず、その使用頻度が高い場合は、公用のスマートフォン等の導入を検討されたい。

(2) なりすましの防止について

<現状と課題>

ソーシャルメディアは、誰でもアカウントを開設することが可能であるので、公的機関が開設し運用しているアカウントであることを示し、なりすましを防止するために、県のホームページにある公式アカウントの紹介ページ及び当該所属が管理するページに、ソーシャルメディアのサービス名とアカウント名などの情報を掲載するとともに、ソーシャルメディアのアカウント側にも該当するホームページのURLを記載するよう、県ガイドラインで求めている。

調査基準日（平成30年7月1日）において、県ホームページの公式アカウントの紹介ページに掲載されているものは、指定管理者制度導入施設を除いた83のアカウントのうち、46（55.4％）だけであった。

また、これ以外に広聴広報課との協議が完了しているものの、紹介ページへの掲載が漏れていたアカウントが4あった。

さらに、ソーシャルメディアと公式ホームページとの間で、相互にURLが掲載されていないアカウントが30（うち指定管理者制度導入施設8施設）あった。

<意見>

- なりすまし防止のため、県ホームページの公式アカウントの紹介ページに、ソーシャルメディアのサービス名やアカウント名などの情報を掲載する必要がある。(33アカウント)
(東京事務所(2)、地域活力推進課(3)、文化振興課(5)、瀬戸内国際芸術祭推進課(3)、健康福祉総務課(1)、栗林公園観光事務所(1)、観光振興課(2)、県産品振興課(5)、農業生産流通課(4)、高松工芸高校(1)、琴平高校(1)、観音寺第一高校(3)、観音寺総合高校(2))
- 所属等で運用しているホームページに利用しているソーシャルメディアのサービス名やアカウント名などの情報を掲載するとともに、ソーシャルメディア側にも該当するホームページのURLを掲載する必要がある。(22アカウント)
 - ・ ホームページへの掲載
(東京事務所(1)、地域活力推進課(1)、みどり整備課(1)、子ども政策課(1)、白鳥病院(1))
 - ・ ソーシャルメディアへの掲載
(文化振興課(1)、危機管理課(1)、広聴広報課(1)、栗林公園観光事務所(2)、農業生産流通課(1)、水産課(1)、観音寺第一高校(1))
 - ・ ホームページ及びソーシャルメディアへの掲載
(地域活力推進課(3)、薬務感染症対策課(2)、子ども政策課(1)、栗林公園観光事務所(1)、農業経営課(1)、水産課(1))
- 広聴広報課において、県ガイドラインに基づき、ソーシャルメディアの利用開始(休止又は中止)の協議が完了したものについては、すべて広聴広報課が管理する県ホームページの公式アカウントの紹介ページに掲載する必要がある。(4アカウント)
また、併せてアカウント運用ポリシーの作成と対外的な明示、内部運用規定の作成、ホームページとソーシャルメディア間のリンクの状況についてチェックする必要がある。

<要望>

- 指定管理者制度導入施設が利用するソーシャルメディアにおいて、なりすまし防止のため、当該施設の所管課は、公の施設のホームページに利用しているソーシャルメディアのサービス名やアカウント名などの情報を掲載するとともに、ソーシャルメディアにも該当するホームページのURLを掲載するよう指導されたい。
(情報通信交流館(1)、県民ホール(2)、国際交流会館(1)、公渕森林公園(1)、ドングリランド(2)、総合水泳プール(1))

(3) アカウントの乗っ取りの防止について

<現状と課題>

第三者が何らかの方法で不正にログインを行い、偽の情報を発信する等の不正行為を行う、いわゆるアカウント乗っ取りを防止するために、パスワードを定期的に更新しているアカウントは約3割であり、残りの約7割のアカウントは更新していなかった。

<要望>

- アカウントの乗っ取り防止のため、IDやパスワードが外部に漏えいすることのないよう適切に管理するとともに、定期的なパスワードの更新に努められたい。

(4) モニタリングの実施について

<現状と課題>

トラブルの発生回避やトラブル発生後の迅速な対応など、ソーシャルメディアを利用した情報発信のリスク管理のため、発信した情報についてモニタリングを実施する必要があるが、16のアカウント（うち指定管理者制度導入施設4施設）において、モニタリングが実施されていなかった。

<要望>

- ソーシャルメディアにおけるトラブルの回避や迅速にトラブルに対応するため、情報発信の頻度の多寡にかかわらず、また、現在活用が止まっているアカウントについても定期的にモニタリングを実施されたい。

また、モニタリングの頻度が低いものについては、トラブル防止のため、実施回数を増やすよう努められたい。

(5) リスク管理のための体制及び対応マニュアルの整備について

<現状と課題>

これまで、県の機関や指定管理者制度導入施設において、なりすましや炎上等のトラブルの発生事例は無いが、トラブルが発生した場合、速やかに対応できるよう、連絡体制の整備や対応マニュアルの作成が求められる。

<要望>

- ソーシャルメディアの利用に当たり、トラブルが発生するような発信内容ではないと考え、リスクに対し無防備な状態であるのではなく、リスクに対する意識を高め、トラブル発生時に速やかに対応できるよう、連絡体制や対応マニュアルを整備するよう努められたい。

(6) ソーシャルメディアに関する研修について

<現状と課題>

ソーシャルメディアの担当者等の研修の受講状況は、47の所属・施設のうち10の所属・施設において担当者に研修を受講させているが、そのうち県の機関は5所属であった。

県においては、職員のソーシャルメディアの活用能力の向上を目的として、外部講師による「SNS活用実践講座」を平成29年度から開催しているが、平成29年度と平成30年度において、担当者が当該研修を受講しているのは、指定管理者制度導入施設1施設を含む4つの所属・施設であった。

<要望>

- 担当者等がソーシャルメディアに関する研修を受講していない所属・施設は、県が実施する職員研修等への参加促進により、職員のソーシャルメディア活用能力の向上を図るよう努められたい。

第6 最後に

ソーシャルメディアは、スマートフォンの急速な普及に伴い、その利用者が急増し、社会的に大きな影響力を持つようになっており、本県でも、公の施設を含め47の所属・施設において、アカウント数で100のソーシャルメディアが情報発信の媒体として利用されている。

これらのアカウントは、ソーシャルメディアの持つ情報伝達の即時性や高い情報拡散力等の特性を活用し、効果的に情報を発信することを企図しているが、一部のアカウントにおいて、1年以上情報が更新されていないものや、更新されていても年に数回程度と情報発信の頻度が低いものがあり、効果的にソーシャルメディアが活用されているとは言い難いものが見受けられた。

また、ソーシャルメディアの利用に際しては、リスクが存在することを十分に理解し、トラブルに対応することが求められるが、リスクに対し無防備な状態のものが一部見受けられた。

そのほか、発信する情報内容について、担当者が最終承認しているケースが少なからず存在しているが、県ガイドラインにおいて事前に所属長の決裁を必要としない場合であっても、発信後に所属長が確認するなど、組織として発信した内容に責任を持つ必要がある。

ソーシャルメディアを利用している、または利用を検討している所属や施設においては、今回の監査の結果や意見等を参考とされ、今後とも、ソーシャルメディアを活用した効果的な情報発信に努められたい。

県が利用するソーシャルメディア一覧

平成30年7月1日現在

No.	部局名	所属名	ソーシャルメディアの種類	ソーシャルメディアの名前	運用主体	委託事業の場合は委託先 県に事務局を置く団体の場合は団体名 指定管理者制度導入施設の場合は施設名
1	政 策 部	東京事務所	フェイスブック	うどん県 東京	県	
2		東京事務所	フェイスブック	香川・愛媛せとうち旬彩館	団体	香川県・愛媛県共同アンテナショップ運営協議会
3		地域活力推進課	フェイスブック	さぬき瀬戸しまネッ島	県	
4		地域活力推進課	フェイスブック	かがわ島フェスタ	県	
5		地域活力推進課	フェイスブック	さぬきの輪 香川で輝く地域おこし協力隊	県	
6		地域活力推進課	ツイッター	さぬきの輪～香川で輝く地域おこし協力隊～	県	
7		地域活力推進課	インスタグラム	香川県地域おこし協力隊	県	
8		地域活力推進課	ツイッター	かがわ暮らし 相談窓口	県(委託)	(株)クリエアナブキ
9		地域活力推進課	フェイスブック	かがわ移住ポータルサイト かがわ暮らし	県(委託)	(株)クリエアナブキ
10		地域活力推進課	ツイッター	うどん県・香川暮らし移住相談員たにむら	県(委託)	(特非)100万人のふるさと帰帰・循環運動推進・支援センター
11		情報政策課	フェイスブック	e-とびあ・かがわ	指定管理	情報通信交流館
12		情報政策課	フェイスブック	37magazine	指定管理	情報通信交流館
13		情報政策課	ツイッター	e-とびあ・かがわ	指定管理	情報通信交流館
14		文化振興課	フェイスブック	かがわアートナビ	団体	置県百年記念香川県文化芸術振興財団
15		文化振興課	フェイスブック	さぬき映画祭	団体	さぬき映画祭実行委員会
16		文化振興課	ツイッター	さぬき映画祭	団体	さぬき映画祭実行委員会
17		文化振興課	フェイスブック	Zokoku brand	団体	ZOKOKU BRAND推進委員会
18		文化振興課	ツイッター	zokoku brand	団体	ZOKOKU BRAND推進委員会
19		文化振興課	インスタグラム	zokoku_brand	団体	ZOKOKU BRAND推進委員会
20		文化振興課	フェイスブック	レクザムホール(香川県県民ホール)	指定管理	香川県県民ホール
21		文化振興課	ツイッター	香川県県民ホール(レクザムホール)	指定管理	香川県県民ホール
22		瀬戸内国際芸術祭推進課	フェイスブック	瀬戸内国際芸術祭/ART SETOUCHI	団体	瀬戸内国際芸術祭実行委員会
23		瀬戸内国際芸術祭推進課	フェイスブック	Setouchi Triennale/Art Setouchi	団体	瀬戸内国際芸術祭実行委員会
24		瀬戸内国際芸術祭推進課	ツイッター	瀬戸内国際芸術祭/ART SETOUCHI	団体	瀬戸内国際芸術祭実行委員会
25		瀬戸内国際芸術祭推進課	ツイッター	Setouchi Triennale	団体	瀬戸内国際芸術祭実行委員会
26		瀬戸内国際芸術祭推進課	インスタグラム	瀬戸内国際芸術祭	団体	瀬戸内国際芸術祭実行委員会
27		県立ミュージアム	ツイッター	香川県立ミュージアム	県	
28	総 務 部	広聴広報課	ブログ	香川県ブログ	県	
29		広聴広報課	ツイッター	香川県(広聴広報課)	県	
30		人事・行革課	フェイスブック	香川県職員採用	県	
31		国際課	フェイスブック	香川県国際課	県	
32	国際課	フェイスブック	公益財団法人香川県国際交流協会 アイバル香川I-PAL Kagawa	指定管理	香川県国際交流会館	
33	危機管理総局	危機管理課	ツイッター	ぼうさい@うどん県	県	
34		危機管理課	フェイスブック	ぼうさい@うどん県	県	
35	環 境 森 林 部	環境政策課	フェイスブック	省エネみらいプロジェクトかがわ	県	
36		環境管理課	フェイスブック	海ごみ探検隊	県	
37		環境管理課	フェイスブック	かがわの里海づくり	県	
38		みどり整備課	フェイスブック	みどりの学校@香川県	県	
39		みどり整備課	フェイスブック	公洲森林公園	指定管理	香川県公洲森林公園

No.	部局名	所属名	ソーシャルメディアの種類	ソーシャルメディアの名前	運用主体	委託事業の場合は委託先 県に事務局を置く団体の場合は団体名 指定管理者制度導入施設の場合は施設名
40	環境 森林部	みどり整備課	フェイスブック	ドングリランド	指定管理	ドングリランド
41		みどり整備課	フェイスブック	ドングリランドまつり	指定管理	ドングリランド
42	健康 福祉部	健康福祉総務課	フェイスブック	香川県福祉人材センター	県(委託)	社会福祉法人香川県社会福祉協議会
43		薬務感染症対策課	フェイスブック	KnowDrug Kagawa	県(委託)	株式会社アイモス
44		薬務感染症対策課	ツイッター	ノードラッグ香川！香川県薬務感染症対策課	県(委託)	セーラー広告株式会社
45		子ども政策課	フェイスブック	かがわ縁結び支援センター	県(委託)	(公財)かがわ健康福祉機構
46		子ども政策課	ツイッター	かがわ縁結び支援センター	県(委託)	(公財)かがわ健康福祉機構
47		子ども政策課	ブログ	かがわ出会い応援団	県(委託)	株式会社リンクストア
48		子ども政策課	ツイッター	香川県青年センター	指定管理	香川県青年センター
49		子ども政策課	フェイスブック	香川県青年センター(指定管理者:一般社団法人香川県青年 団体育成支援協議会)	指定管理	香川県青年センター
50		子ども政策課	フェイスブック	さぬきこどもの国	指定管理	さぬきこどもの国
51		子ども家庭課	フェイスブック	香川県保育士ガイド	県(委託)	(株)穴吹カレッジサービス
52		子ども家庭課	ツイッター	香川県保育士ガイド	県(委託)	(株)穴吹カレッジサービス
53	商工 労働部	産業政策課	フェイスブック	香川県希少情報発信事務局	県	
54		産業技術センター	フェイスブック	香川県産業技術センター	県	
55		労働政策課(就職・移住支 援センター)	フェイスブック	香川県就職・移住支援センター【ワークサポートかがわ】	県	
56		労働政策課(就職・移住支 援センター)	ツイッター	jobナビかがわ	県	
57	交流 推進部	栗林公園観光事務所	フェイスブック	栗林公園	県	
58		栗林公園観光事務所	ツイッター	栗林公園 Ritsurin Garden	県	
59		栗林公園観光事務所	インスタグラム	香川県高松市/特別名勝/栗林公園春のライトアップ2018	県(委託)	(株)アド・サービス・センター
60		観光振興課	フェイスブック	うどん県	団体	(公社)香川県観光協会
61		観光振興課	ツイッター	うどん県	団体	(公社)香川県観光協会
62		観光振興課	フェイスブック	Setouchi girl	団体	岡山・香川広域観光協議会
63		観光振興課	インスタグラム	瀬戸内ガール	団体	岡山・香川広域観光協議会
64		観光振興課	ブログ	setouchi girl	団体	岡山・香川広域観光協議会
65		県産品振興課	フェイスブック	香川県産品ポータル Loveさぬきさん	団体	(一財)かがわ県産品振興機構
66		県産品振興課	フェイスブック	さぬきマルシェinサンポート	県(委託)	NPO法人アーキペラゴ
67		県産品振興課	ツイッター	さぬきマルシェ in サンポート	県(委託)	NPO法人アーキペラゴ
68		県産品振興課	フェイスブック	かがわ物産館 栗林庵	団体	(一財)かがわ県産品振興機構「栗林庵」
69		県産品振興課	ツイッター	かがわ物産館 栗林庵	団体	(一財)かがわ県産品振興機構「栗林庵」
70		県産品振興課	インスタグラム	かがわ物産館「栗林庵」	団体	(一財)かがわ県産品振興機構「栗林庵」
71		県産品振興課	ツイッター	さぬきうまいもんレシピコンテスト	県(委託)	株式会社メディアミックス研究所
72	県産品振興課	インスタグラム	さぬきうまいもんレシピコンテスト運営事務局	県(委託)	株式会社メディアミックス研究所	
73	農政 水産部	農業経営課	フェイスブック	かがわニューファーマー塾	県	
74		農業生産流通課	フェイスブック	さぬきの夢こだわり店	団体	かがわ農産物流通消費推進協議会
75		農業生産流通課	フェイスブック	さぬき讃フルーツ/Sanuki San Fruit	団体	かがわ農産物流通消費推進協議会
76		農業生産流通課	フェイスブック	全国高校生花いけバトル	団体	(一社)花いけジャパンプロジェクト
77		農業生産流通課	ツイッター	全国高校生花いけバトル	団体	(一社)花いけジャパンプロジェクト
78		農業生産流通課	ライン	全国高校生花いけバトル	団体	(一社)花いけジャパンプロジェクト
79		農業生産流通課	インスタグラム	全国高校生花いけバトル	団体	(一社)花いけジャパンプロジェクト

No.	部局名	所属名	ソーシャルメディアの種類	ソーシャルメディアの名前	運用主体	委託事業の場合は委託先 県に事務局を置く団体の場合は団体名 指定管理者制度導入施設の場合は施設名
80	農政水産部	農村整備課	フェイスブック	かがわの農村	県	
81		水産課	ブログ	うどんの県おさかな情報	県	
82		水産課	フェイスブック	うどん県のおさかな情報	県	
83	土木部	都市計画課	ツイッター	さぬき空港公園	指定管理	さぬき空港公園
84	病院局	県立病院課	フェイスブック	香川県看護師採用	県	
85		白鳥病院	フェイスブック	香川県立白鳥病院	県	
86	選挙管理委員会	選挙管理委員会事務局	フェイスブック	香川県選挙管理委員会	県	
87	教育委員会	総務課	フェイスブック	香川県教育委員会	県	
88		保健体育課	ブログ	香川県立総合水泳プール	指定管理	香川県立総合水泳プール
89		保健体育課	フェイスブック	香川県立総合水泳プール	指定管理	香川県立総合水泳プール
90		保健体育課	フェイスブック	香川県総合運動公園	指定管理	香川県総合運動公園
91		保健体育課	ブログ	香川県立丸亀競技場	指定管理	香川県立丸亀競技場
92		高松工芸高等学校	フェイスブック	高松工芸 高校生による香川の漆prプロジェクト	県	
93		高松西高等学校	フェイスブック	香川県立高松西高等学校	県	
94		琴平高等学校	ブログ	琴平高校修学旅行	県	
95		観音寺第一高等学校	ブログ	修学旅行	県	
96		観音寺第一高等学校	ブログ	SSH東京方面科学体験研修	県	
97		観音寺第一高等学校	ブログ	理数科海外研修	県	
98		観音寺総合高等学校	フェイスブック	香川県立三豊工業高等学校	県	
99		観音寺総合高等学校	フェイスブック	香川県立観音寺総合高等学校	県	
100	公安委員会	広聴・被害者支援課	ツイッター	香川県警察	県	
計	13部局		5種類	100件		