

監査公表第30号（平成31年3月29日、県公報第4080号登載）
行政監査結果（平成30年度）

平成30年度

行政監査結果報告書

（ソーシャルメディアの活用状況等について）

福岡県監査委員

目 次

第1	監査の概要	1
1	テーマ	1
2	テーマ選定の理由	1
3	対象機関及び対象事務の選定	1
4	着眼点	2
(1)	活用状況	2
(2)	リスク管理	2
(3)	利用指針の所管課の状況	2
5	利用指針	2
6	実施期間	2
7	実施方法	2
第2	監査の結果及び意見	4
1	利用機関について	4
(1)	活用状況	4
(2)	利用指針の遵守等の状況	6
2	利用指針の所管課について	12
(1)	指針の策定	12
(2)	利用状況の把握	13
(3)	トラブルの発生と対応	14
(4)	利用機関に対する研修等の実施	14
3	総括意見	15
【参考資料】		16
○	用語解説	16
○	ソーシャルメディアの利用機関の状況について	17

第1 監査の概要

1 テーマ

「ソーシャルメディアの活用状況等について」

2 テーマ選定の理由

フェイスブックやツイッターなどのソーシャルメディア※は、近年利用者が増加し、人々の生活に身近な情報の伝達手段として浸透しており、企業や自治体においても、これらのメディアを利用した情報発信が増加しているところである。

本県においても、広報紙やテレビ、ソーシャルメディア等を利用した情報発信手段の多様化を図り、それぞれの広報媒体の特性を踏まえた効果的な情報発信に取り組んでいるところである。

しかしながら、中には、ソーシャルメディアの利用を開始したもののその存在が広く知られていない、あるいは情報発信が十分に行われていないと考えられるものが見受けられる。

また、不正確な情報や公序良俗に反するような情報を誤って発信した場合には、情報が瞬時に拡散するという特性から、甚大な損害を生じるおそれがある。さらに、不適切な表現等を使用したことにより、特定又は不特定の者の感情を害するなど、不測の事態を招くおそれもある。

そこで、今回、本県におけるソーシャルメディアを利用した情報発信に関し、その活用状況とリスク管理等の観点から監査を実施することにより、今後の県民サービスの向上や行政事務の改善につなげることを目的として、このテーマを選定した。

※…民間が運営するインターネット上のWebサービスを利用して、利用者自らが不特定多数に対して情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりや共有を行うことができる情報伝達媒体。

3 対象機関及び対象事務の選定

監査の実施に先立って、知事部局ほか計428機関を対象にソーシャルメディアの利用状況に関する予備調査を実施したところ、表Iのとおり51機関において計99のソーシャルメディアを利用した情報発信事務が行われていることが判明した。

表I 行政監査予備監査の結果

部局等	対象機関数	ソーシャルメディアの利用状況	
		機関数	アカウント数
秘書室・総務部	25	2	6
企画・地域振興部	12	3	17
人づくり・県民生活部	11	6	10
保健医療介護部	21	1	1
福祉労働部	30	11	17
環境部	6	2	2
商工部	16	6	17
農林水産部	29	6	10
県土整備部	22		
建築都市部	9	1	1
会計管理局	1		
教育委員会	144	9	12
警察本部	88	4	6
企業局・議会事務局・ その他行政委員会の事務局	14		
合計	428	51	99

この中から、利用するソーシャルメディアの種類や情報発信の状況等を踏まえ、表Ⅱの1（次頁参照）のとおり20機関計20事務をソーシャルメディアの利用機関としての監査対象とした。

また、利用指針の所管課として、知事部局においては総務部県民情報広報課及び企画・地域振興部情報政策課、教育委員会においては教育総務部総務企画課、警察本部においては総務部広報課の4機関（表Ⅱの2）を監査対象機関とした。

4 着眼点

(1) 活用状況

- ア 情報発信の対象者や発信目的は明確になっているか。
- イ 発信する内容は分かりやすいものとなっているか。
- ウ 発信の頻度や閲覧状況の把握はどうなっているか。

(2) リスク管理

- ア 発信内容に対する上司等の確認は行われているか。
- イ トラブル防止のためのモニタリング（監視）は行われているか。
- ウ トラブルが発生した場合の対応状況はどうか。

(3) 利用指針の所管課の状況

- ア 各所属に対する指導や研修等が行われているか。
- イ 各所属のソーシャルメディアの利用状況を把握しているか。
- ウ トラブルが発生した場合、内容を把握しているか。また、再発防止への取組を行っているか。

5 利用指針

本県では、職務上においてソーシャルメディアを利用する際の指針として、知事部局においては平成25年8月に「福岡県ソーシャルメディア利用ガイドライン」を、教育委員会においては平成26年5月に「福岡県教育委員会ソーシャルメディア利用ガイドライン」を策定し、これに基づき適切な運用を図ることとしている。また、警察本部においても、平成28年3月に「ソーシャルメディアを利用した情報発信の運用について（通達）」を発出し、同様の取組を実施している。

なお、知事部局においては、他の団体と共同して運用しているアカウントについてはガイドラインの適用対象とはしていないが、その内容に十分留意することが求められている。

6 実施期間

平成30年9月13日（木）～平成30年12月12日（水）

7 実施方法

3に記載している延べ24機関について監査を実施した。

表Ⅱ 監査対象機関及び監査対象事務

1 ソーシャルメディアの利用機関

機関名		事務(アカウント)名	メディアの種類
知事局	総務部		
	県民情報広報課	ふくおかインターネットテレビYoutube版	ユーチューブ
	公文書館	福岡共同公文書館	フェイスブック
	企画・地域振興部		
	広域地域振興課	京築連帯アメニティ都市圏推進会議(※)	フェイスブック
	国際局国際政策課	アジアンビート(※)	ツイッター
	東京事務所	福岡県東京事務所	フェイスブック
	人づくり・県民生活部		
	生活安全課	女性と子どもの安全・安心	フェイスブック
	私学振興・青少年育成局青少年育成課	〈公式〉ふくおか若者魁コミュニティ(福岡県)	フェイスブック
	福祉労働部		
	労働局労働政策課	福岡県若者しごとサポートセンター	ライン
	久留米高等技術専門校	福岡県立久留米高等技術専門校	フェイスブック
	環境部		
	環境保全課	エコトンのエコ日記	フェイスブック
	商工部		
	新事業支援課	創業+応援くらぶFUKUOKA(※)	フェイスブック
	観光局観光振興課	fukuokadeeps(※)	インスタグラム
	北九州中小企業振興事務所	北九州地域中小企業支援協議会(※)	フェイスブック
	農林水産部		
園芸振興課	福岡県クックパッド公式キッチン	クックパッド	
経営技術支援課	ふくおか女性農業者コミュニティ	フェイスブック	
教育委員会	美術館	福岡県立美術館	フェイスブック
	図書館	福岡県立図書館	ツイッター
	久留米高等学校	久高Life	フェイスブック
警察本部	総務部広報課	福岡県警察公式チャンネル	ユーチューブ
	交通部交通企画課	福岡県警察本部交通企画課Twitter	ツイッター
合計	20機関	20事務	

(※)…他の団体と共同で運用しているもの【5機関】

2 利用指針の所管課

知事部局	教育委員会	警察本部
総務部県民情報広報課	教育総務部総務企画課	総務部広報課
企画・地域振興部情報政策課		
合 計 4機関		

第2 監査の結果及び意見

1 利用機関について

(1) 活用状況

ア 情報発信の目的と対象者

ソーシャルメディアを利用した情報発信の目的について調査したところ、いずれの機関も「県の施策に関する情報を発信する」「活動内容やイベントの開催情報等を幅広く周知する」「県民に交流の場を提供する」などの目的を設定の上、必要に応じて運用ポリシーやソーシャルメディア内に記載するなどして、情報発信の目的を明確にしていた。

また、対象者については、表1のとおり15機関が全ての世代を対象に情報発信を行っており、5機関が対象者の主な世代を想定の上、情報発信を行っていた。

表1 想定している主な対象者

項目	機関数
特に設定なし	15
10代以下及び20代	2
10代以下、20代及び30代	2
20代から60代	1
合計	20

イ 情報発信の頻度

対象機関における情報発信の頻度を調査した結果は表2のとおりであり、月に1回以上情報を発信している機関は11機関であった。

特に、国際政策課や図書館においては、自動投稿機能を利用し、1日3～4回発信するなど、閲覧数の向上を図るための工夫を行っていた。

なお、「その他」の内容としては、「イベント開催など、発信案件があった都度」が6機関と最も多かったが、長期間にわたり発信を行っていない機関や、年に1、2回程度の発信にとどまっている機関もあった。

表2 情報発信の頻度

項目	機関数
ほぼ毎日	4
週に2～3回	2
月に4回	1
月に2～3回	4
その他	9
合計	20

【意見】

ソーシャルメディアの利用については、「乗っ取り」や「成りすまし」などのリスクを負うという側面もあることから、長期間にわたり発信を行っていない機関や発信回数が著しく少ない機関においては、改めてソーシャルメディアの利用の必要性について検討した上で、これが認められる場合はより効果的な活用を図っていく、必要性がなくなると判断される場合はアカウントを削除するなどの対応が望まれる。

ウ 情報発信の工夫と閲覧状況の把握

○ 情報発信の工夫

情報の発信に当たり、その発信をより効果的なものとするため、

- ・ より多くの人にアクセスしてもらえよう、ソーシャルメディアへのアクセス数が増えるとされる正午頃や午後6時頃に発信する。
- ・ 自動投稿機能を利用し、1日に3～4回発信する。
- ・ 行政用語を分かりやすい言葉に置き換えて表現するようにしている。
- ・ 情報発信に併せて、ホームページによる周知や他のソーシャルメディアにも投稿を行う。
- ・ 目に留まりやすいよう、基本的に画像を添付し投稿している。
- ・ 『いいね』等の反応が多い投稿を分析し、投稿内容や発信時刻に反映している。

など、各機関において工夫が見られた。

○ 閲覧状況の把握

対象機関において、分析機能等を利用して閲覧者数を「確認している」と回答した機関は9機関、「確認していない」又は「システム上確認できない」と回答した機関は11機関であった。確認していない理由としては、「フォロワー数が少ないため」「情報発信のみを想定し運用しているため」等が挙げられた。

【意見】

情報発信に当たっては、多くの人に閲覧してもらうための工夫が見られた。

今後は、各機関において、情報発信に対する反応や閲覧状況の把握などを行い、これらの工夫が効果的なものとなっているかを検証しその後の発信に反映させるなど、より効果的な情報発信に努められたい。

(2) 利用指針の遵守等の状況

前述のとおり、本県では、職務上ソーシャルメディアを利用する際は、「福岡県ソーシャルメディア利用ガイドライン」及び「福岡県教育委員会ソーシャルメディア利用ガイドライン」（以下これらを「ガイドライン」という。）並びに警察本部の「ソーシャルメディアを利用した情報発信の運用について（通達）」（以下「運用通達」という。）を遵守することとしている。

また、知事部局においては、他の団体と共同して運用しているアカウントについても、ガイドラインに十分留意することが求められている。

そこで、ガイドライン又は運用通達が適用される機関（以下「適用機関」という。）15機関と、知事部局において他の団体と共同で運用している機関（以下「共同運用機関」という。）5機関について、その状況を調査した。

ア 運用ポリシーの策定

ガイドライン及び運用通達では、ソーシャルメディアの利用に当たっては、アカウントの運用方針（以下「運用ポリシー」という。）を作成の上、所属内で共有するとともに、原則として当該アカウント内で明示することとしている。

今回調査したところ、対象機関20機関における運用ポリシーの作成及び明示の状況は表3のとおりとなっており、作成した運用ポリシーをアカウント内で明示していなかった機関は9機関、運用ポリシーを作成していなかった機関は1機関であった。

表3 運用ポリシーの作成及び明示の状況

項目	適用機関	共同運用機関
運用ポリシーを作成している	15	4
(内訳)		
アカウント内で明示している	8	
運用ポリシーを掲載している「ソーシャルメディア一覧」のホームページURLを当該アカウント内でリンク表示している	2	
アカウント内で明示していない	5	4
運用ポリシーを作成していない		1
合計	15	5

【意見】

運用ポリシーは、担当所属名や発信目的に加え、禁止事項や免責事項など周知すべき事項が記載されていることから、作成した運用ポリシーをアカウント内で明示していない5機関については、早急に明示されたい。

〔生活安全課、久留米高等技術専門校、経営技術支援課、久留米高等学校、交通企画課〕

また、運用ポリシーを当該アカウント内に直接明示せず、ホームページに掲載されている「ソーシャルメディア一覧」の URL をリンク表示している機関が 2 機関あったが、この場合、閲覧者が複数の運用ポリシーの中から該当する運用ポリシーを探し出す必要があるため利便性が低下すること、また、操作を誤って他のアカウントの運用ポリシーを参照する懸念もあることから、明示方法について改善されたい。

〔労働政策課、広報課〕

共同運用機関 5 機関についても、ガイドラインの趣旨に基づき、運用ポリシーの作成及び当該アカウント内での明示について対応することが望まれる。

イ 成りすましの防止（アカウントの明示等）

ガイドライン及び運用通達では、利用指針の所管課は、ソーシャルメディアを利用する所属長からの届出等を受け、利用するソーシャルメディアのサービス名やアカウント名、運用ポリシーその他必要な事項をホームページに掲載することとしている。

今回の調査の結果、適用機関 15 機関のうち 12 機関については、ホームページに必要な事項が掲載され、公開されていた。

ホームページに掲載されていない 3 機関については、所属長が利用指針の所管課に対し、ソーシャルメディアの利用届出書を提出していたにもかかわらず、同課はホームページの掲載に必要な手続きを行っていなかった。なお、このうち 2 機関については、本監査の実施通知後に利用届出書を提出していたものである。

一方、共同運用機関のうち「掲載されている」と回答した機関は 3 機関あったが、このうち 1 機関については、平成 28 年度に担当所属が変わり、平成 29 年度にアカウント名も変更していたものの、利用指針の所管課に対しその旨を届け出ていなかったため、ホームページには依然として旧所属名及び旧アカウント名が掲載されていた。

表 4 ホームページへのアカウント等の掲載状況

項目	適用機関	共同運用機関
掲載されている	12	3
掲載されていない	3	2
合計	15	5

【意見】

県の公式アカウントとしての証明は、ホームページにアカウントを掲載することにより行うこととしていることから、ホームページにアカウントを掲載していない3機関について、速やかに掲示されるよう、利用指針の所管課において対応されたい。

〔総務企画課〕

また、利用届出書の提出が遅れた2機関においては、改めて手続を確認の上、事務に遺漏のないよう対応されたい。

〔美術館、久留米高等学校〕

共同運用機関のうち、ホームページの掲載が旧所属名及び旧アカウント名のままとまっているものについては、速やかな是正が必要である。また、ホームページにアカウントを掲載していない2機関についても、ガイドラインの趣旨に基づいた対応が望まれる。

また、ガイドライン及び運用通達では、成りすまし防止のため、所属長は、当該アカウントのプロフィール欄等に当該アカウントを紹介しているホームページのURLを記載することとしている。

今回、ホームページにアカウント名を掲載している適用機関と共同運用機関合わせて15機関について、プロフィール欄等へのホームページURLの記載状況について調査したところ、記載していた機関は7機関、記載していなかった機関は8機関であった。

表5 アカウント内でのホームページURLの記載

項目	適用機関	共同運用機関
記載している	6	1
記載していない	6	2
合計	12	3

【意見】

当該アカウント内のホームページURLの記載は、公式アカウントであることを証明するための手段であることから、記載していない6機関においては、速やかに記載されたい。

〔東京事務所、生活安全課、久留米高等技術専門校、環境保全課、園芸振興課、交通企画課〕

併せて、ホームページにアカウントが掲載されていない3機関(表4参照)についても、掲載後速やかに当該アカウント内に記載されたい。

[美術館、図書館、久留米高等学校]

加えて、共同運用機関のうち、URLを記載していない2機関及びホームページにアカウントが掲載されていない2機関(表4参照)についても、ガイドラインの趣旨に基づいた対応が望まれる。

ウ セキュリティ対策

職員が情報発信に用いる端末について、知事部局のガイドラインでは、原則としてセキュリティ対策を実施したシステム管理課(現:情報政策課)が管理する共用パソコンを使用することとしている。

また、教育委員会のガイドラインにおいても、原則としてセキュリティ対策を実施したシステム管理課(現:情報政策課)が管理する共用パソコン又は施設課が管理する校務用パソコンを使用することとしている。

さらに、警察本部の運用通達においても、個人所有機器を使用するのではなく、当該発信に用いる端末は情報管理課が整備したパソコンを使用することとしており、これにより難しい場合は利用指針の所管課に協議することとしている。

今回、対象機関の情報発信の状況について調査したところ、20機関のうち、職員が情報発信を行っている機関は17機関あり、使用している端末の状況は表6のとおりであった(その他3機関については、情報発信を外部委託しているため、ガイドラインの適用対象外とされている。)

表6 情報発信端末の状況

項目	適用機関	共同運用機関
ガイドライン又は運用通達に定められた端末を使用	11	1
(内数) 加えて、職員個人の携帯端末も使用	1	
加えて、第三者が所持する端末も使用	1	
所属で業務上導入している独自システムの端末を使用	2	
協議会等が所有する端末を使用		3
合計	13	4

適用機関において、ガイドライン又は運用通達に定められた端末を使用していた機関は11機関あったが、このうち、職員個人の携帯端末も使用していた機関が1機関、ホームページのデータを作成し

ている第三者に、ソーシャルメディアの情報発信作業についても依頼し、第三者が所持する端末からも情報を発信させていた機関が1機関あった。

また、所属で業務上導入している独自システムの端末をソーシャルメディアの発信業務に使用していた機関が2機関あった。

【意見】

職員個人の携帯端末を使用している機関や第三者の端末から情報発信をさせていた機関においては、セキュリティの確保が困難であることから、速やかに是正されたい。

〔東京事務所、久留米高等学校〕

また、所属で業務上導入している独自システムの端末を使用していた機関においては、早急に利用指針の所管課に協議の上、必要なセキュリティ対策を講じられたい。

〔美術館、図書館〕

エ 情報発信の手続

ガイドラインでは、発信する情報の管理を適正に行うため、所属長は、情報発信担当者（以下「担当者」という。）及び情報発信責任者（以下「責任者」という。）を指定し、担当者は発信する情報について責任者の承認を得た上で発信することとしている。

また、運用通達では、情報発信を行う際は、ソーシャルメディア情報発信伺いにより運用管理者（所属長）の決裁を受けた上で発信することとしている。

今回、対象機関20機関に対し、情報発信の手続について調査を行ったところ、いずれの機関においても、ガイドライン又は運用通達に則り、適正に手続が行われていた。

オ 意見や質問への対応

ガイドラインでは、閲覧者からの意見や質問に対し個別に対応しない旨の運用方針を定めた場合には、その旨と問合せ先等を当該アカウントのプロフィール欄等に明示することとしている。

また、運用通達では、アカウントに対する書き込みに対しては原則として返信しないこととしており、特に返信の必要がある場合には、運用ポリシーにおいて定める範囲とすることとしている。

今回、対象機関20機関の状況を調査した結果は表7のとおりである。適用機関15機関のうち、ガイドライン及び運用通達どおりの対応をしていた機関は11機関であり、その他の4機関については、個別に対応しない旨の運用方針を定めていたが、その旨をアカウント内に明示していなかった。

表7 意見や質問への対応状況

項目		適用 機関	共同運 用機関
ガイドラインや運用通達どおりの対応をしている		11	3
(内訳)	個別に対応している	4	3
	個別に対応しない旨等をアカウント内に明示している	7	
個別に対応しない旨等をアカウント内に明示していない		4	2
合計		15	5

【意見】

閲覧者からの意見や質問について、対応しない旨の運用方針を定めているにもかかわらずアカウント内に明示していない機関においては、閲覧者が誤って意見等を送信するなどし、回答がないことで県政に対する信頼を失い無用な批判を招くおそれもあることから、閲覧者がすぐに認知できるようにアカウント内に明示されたい。
〔生活安全課、労働政策課、久留米高等技術専門校、久留米高等学校〕

また、共同運用機関においても、ガイドラインの趣旨に基づいた対応が望まれる。

カ モニタリング（監視）の実施

「成りすまし」や「乗っ取り」、「炎上」などのトラブルの発生を早期に発見するため、モニタリング（監視）の実施状況を調査したところ、モニタリングを行っている所属は14機関であった。これらの実施頻度について調べたところ、「ほぼ毎日」が3機関、「週に2, 3回」が2機関、「週に1回」が6機関などとなっていた。また、実施していない機関は6機関であった。

表8 モニタリングの実施状況

項目		機関数
実施している		14
(内訳)	ほぼ毎日	3
	週に2, 3回	2
	週に1回	6
	その他	3
実施していない		6
合計		20

【意見】

モニタリングの実施について、ガイドライン及び運用通達では特に示されていないが、「成りすまし」や「乗っ取り」などのトラブルの発生を未然に防ぐ、あるいは早期に発見するには、定期的なモニタリングの実施が必要であると考えられることから、モニタリングを実施していない機関については、定期的な実施が望まれる。

キ トラブルの発生状況

過去5年間における「成りすまし」や「乗っ取り」、「炎上」などのトラブルの発生状況について調査したところ、いずれの機関もトラブルの発生はなかったとの回答であった。

ク 利用等に関する研修について

ソーシャルメディアの利用等に関する研修の受講状況について調査したところ、職員が県主催の広報に関する研修を受講した機関が2機関、委託業者の職員が民間団体の研修を受講した機関が1機関あった。一方で、ソーシャルメディアの利用上の課題については、「ソーシャルメディアを活用できる人材の育成が必要」「ソーシャルメディアの効果的な活用方法を学びたい。」といった回答があった。

2 利用指針の所管課について

知事部局、教育委員会及び警察本部においてソーシャルメディアに関する利用指針を所管している4課に対し、指針の作成状況、各機関の利用状況等の把握や指導、トラブル発生時の対応状況等について調査した。

(1) 指針の策定

前述のとおり、本県においては、ソーシャルメディアの適切な運用を図るため、知事部局では平成25年8月に「福岡県ソーシャルメディア利用ガイドライン」を、教育委員会では平成26年5月に「福岡県教育委員会ソーシャルメディア利用ガイドライン」を策定の上、適切な運用を図ることとしている。また、警察本部においても、平成28年3月に「ソーシャルメディアを利用した情報発信の運用について(通達)」を発出し、同様の取組を実施している。

そこで、ガイドライン及び運用通達の内容について確認したところ、知事部局においては、ガイドライン策定後にその所管課が変更されているにもかかわらず依然として変更前の所管課が記載されていたほか、現在は廃止されている運用要領を記載したまま、これを遵守するよう求めている。

教育委員会においては、本監査の実施通知後の平成 30 年 8 月にガイドラインを改正しているが、改正後も知事部局と同様、現在は廃止されている運用要領を記載したまま、これを遵守するよう求めている。

警察本部においては、本監査の実施通知後の平成 30 年 8 月に新たに運用通達を発出し、必要な改正を行っていた。

【意見】

ガイドラインは、職務上ソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意点を示すものであり、その内容については、ソーシャルメディアの利用状況等の現状に沿ったものとなっているか、参照する要領等に変更がないかなどについて、定期的に確認の上、必要に応じ改正し周知する必要がある。

これらガイドラインについては、直ちに内容を確認の上、必要な見直しをされたい。

〔県民情報広報課、情報政策課、総務企画課〕

(2) 利用状況の把握

各機関におけるソーシャルメディアの利用状況の把握方法であるが、知事部局においては、ホームページのソーシャルメディアアカウント一覧に掲載されているアカウントについて、県民情報広報課の担当者が投稿状況を年 1 回調査しており、教育委員会においても、総務企画課の担当者が所属で把握しているアカウントの投稿状況を週に 1 回程度確認していた。また、警察本部においては、広報課で個別に随時投稿内容の確認を行っているほか、同課が運用しているツイッターと他所属が運用しているソーシャルメディアを連携させ、他所属で投稿があった場合にツイッターにも自動で投稿させることにより投稿内容を確認しているとのことであった。

しかしながら、共同運用機関のうち 1 機関においては、所属名やアカウント名が変更されているにもかかわらず、利用指針の所管課は変更内容を把握していなかった。

【意見】

知事部局、教育委員会及び警察本部のいずれの所管課においても利用状況の把握は行われていたが、中には、所属名やアカウント名が変更されていたにもかかわらず、ソーシャルメディア一覧には旧所属名及び旧アカウント名の表示のままとなっていたものがあったので、利用状況の把握の際には、これらについても確認することが望まれる。

(3) トラブルの発生と対応

トラブルの発生事例やその後の対応について、利用指針の所管課に確認したところ、いずれの所管課も過去5年間についてトラブルの発生報告はなかったとのことであった。

(4) 利用機関に対する研修等の実施

ソーシャルメディアの利用に関する研修等の実施状況であるが、知事部局では、ガイドラインの運用開始時に各所属に対し通知の発出及び説明会を開催したが、その後は、毎年度開催している各部広報担当監会議において、ガイドラインに関する資料の配布・説明と、各所属への周知の依頼をするにとどまっていた。

教育委員会においては、通知の発出のみで説明会等の開催実績はなかった。

警察本部では、各所属を対象に毎年度開催している広報活動研修会において、ソーシャルメディアの活用について呼びかけを行っていた。

一方、ソーシャルメディアの利用に関するスキルアップや、効果的な活用方法等に関する研修については、いずれも実施していなかった。

【意見】

知事部局においては、ガイドライン運用開始時の説明会の開催以降、各部の広報所管課を通じたガイドラインの周知を行うにとどまっており、また、教育委員会においては、通知の発出以降、周知に関する取組が特になされていなかった。そのため、その後の人事異動により職員が入れ替わった所属や、新しくソーシャルメディアを利用した情報発信を開始する所属においては、ガイドラインが存在すること、また、共同運用機関であってもガイドラインに十分に留意する必要があることなどを認識していないおそれがある。

今後は、各所属に対し、文書等により定期的に周知する、あるいは必要に応じて説明会を開催するなど、ソーシャルメディアの適正な運用を図るための取組を実施されたい。

〔県民情報広報課、情報政策課、総務企画課〕

ソーシャルメディアの利用に関するスキルアップや効果的な活用方法に関する研修については、県主催の研修のほか、ソーシャルメディアの種類によっては民間団体でも実施されていることから、これらの情報を利用機関に積極的に周知するなど、研修機会の確保に向けた取組が望まれる。

3 総括意見

ソーシャルメディアは、瞬時に情報を発信でき、多くの人々に情報を迅速に伝達できることから、利用する際には、この特性を活かし効果的に発信していくことが望まれる。その一方で、誤って投稿された情報等も瞬時に拡散することとなるため、トラブルが発生した場合に被害が拡大しやすく、想定外の影響を及ぼすといった危険性もはらんでいる。

そこで、本県では、ソーシャルメディアの積極的な活用に当たり、未然にトラブルを防止し、情報発信の正確性や安全性を確保するため、ガイドラインや運用通達といった指針が作成され、これらに基づき適切に運用することとされているものである。

今回の監査の結果、利用指針の遵守等については、全体として概ね適正であることが認められた。しかし、一部の機関において指針に定められたとおりに運用していない機関や、共同運用機関においてガイドラインに留意しなければならないことを認識していない機関が見受けられた。これらの背景としては、利用する所属が指針の存在やその内容について十分に認識・理解をしていなかったことに加え、利用指針の所管課による指針の周知が行われていない、あるいは形式的なものとなっていたことも一因となったのではないかと考えられる。今後は、利用する所属が指針を遵守することはもちろんのこと、所管課においても指針の更なる周知徹底や遵守に向けた取組が望まれる。

また、利用指針について、その内容が古く、見直しがされていない箇所が認められたが、利用指針の所管課は、このような状態を放置せず、直ちに対応すべきである。

一方、ソーシャルメディアの利用に当たっては、閲覧者を拡大するための工夫が各所属で行われていた。今後も、ソーシャルメディアの特性を活かした効果的な情報発信を行うことにより、県民の方々への積極的な情報提供に努めていくことが望まれる。加えて、現在ソーシャルメディアを利用していない機関についても、業務の特性を踏まえながら、活用について積極的に検討していくことが望まれる。

県の各機関においては、今回の監査結果及び意見を参考とされ、今後の効果的な情報提供に資することを期待して、監査委員の意見とする。

【参考資料】

○ 用語解説

用語	解説
アカウント	利用するサービスにログインするための、利用者権限のことをいう。
インスタグラム	フェイスブック社が運営するインターネット上のアプリケーションソフト。撮影した写真や動画に編集等を加えて投稿し、双方向のやり取りができる。
炎上	投稿に対し、批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなる状態をいう。
クックパッド	クックパッド株式会社の運営による料理レシピのウェブサイト。
ツイッター	ツイッター社が運営するインターネット上のサービス。利用者が「ツイート」と呼ばれるつぶやきを投稿し、双方向のやり取りができる。
成りすまし	他者のふりをして、インターネット上のサービスを利用することをいう。
乗っ取り	他者のアカウントのパスワードを入手するなどして不正にログインすることをいう。
フェイスブック	フェイスブック社が運営するインターネット上のサービス。利用者が実名登録による双方向のやり取りを行うことができる。
URL	ウェブサイトのアドレスのことをいう。
ユーチューブ	グーグル社が運営する動画共有サービス。投稿された動画が閲覧でき、自分で撮影した動画を投稿することもできる。
ライン	ライン株式会社が運営するインターネット上のアプリケーションソフト。複数人同士で音声通話やネット上の会話ができる。

※ この「用語解説」は、「福岡県ソーシャルメディア利用ガイドライン」からの引用と、関係書籍等をもとに監査委員事務局で整理したもので構成している。

○ ソーシャルメディアの利用機関の状況について

利用機関名	アカウント名 【ソーシャルメディアの種類】	情報発信の目的	想定している 主な対象者	情報発信 の頻度	運用ポリシーの策定 及び明示の状況	ホームページ 上の「ソーシャル メディアア ク」へのアカウ ント等の掲載	アカウント内で のホームペー ジURLの記載	情報発信端末 の状況	ソーシャルメ ディア上におけ る受信者から の意見や質問 への対応
知 民 情 報 広 報 課	ふくおかインターネットテレビYouTube版 【ユーチューブ】	「ふくおかインターネットテレビ」に掲載されている動画を広く発信すること。 ※「ふくおかインターネットテレビ」：県の施策や魅力をより分かりやすく効果的に伝えるため、即時性を生かした情報の提供を行っている動画サイト。	特に設定なし	週に2～3回	策定し、アカウント内で明示	あり	あり	委託業者の端末	対応していない (アカウント内に 明示あり)
事 公 文 書 館	福岡共同公文書館 【フェイスブック】	福岡共同公文書館の活動内容を広く発信し、住民に開かれた親しみやすい公文書館となること。	特に設定なし	週に2～3回	策定し、アカウント内で明示	あり	あり	共用パソコン	対応していない (アカウント内に 明示あり)
部 東 京 事 務 所	福岡県東京事務所 【フェイスブック】	首都圏における福岡県に関する情報発信をすともにも、福岡県に関心がある方々に交流の場を提供することと、福岡県のアファンを拡大すること。	特に設定なし	ほぼ毎日	策定し、アカウント内で明示	あり	なし	共用パソコン及び個人の携帯端末	対応していない (アカウント内に 明示あり)
局 生 活 安 全 課	女性と子どもの安全・安心 【フェイスブック】	女性と子どもの安全・安心に関する情報を積極的に発信することにより、防犯意識の高揚を図ること。	10代以下 及び20代	その他 (年2回)	策定しているが、アカウント内で明示していない	あり	なし	共用パソコン	対応していない (アカウント内に 明示なし)
私 学 振 興・ 青 少 年 育 成 局 青 少 年 育 成 課	〈公式〉ふくおか若者 魁コミュニティ (福岡県) 【フェイスブック】	県内の若者の海外体験を支援する「福岡県グローバル青年の眞事業」、 「世界に打って出る若者育成事業」に 関する事業情報の発信及び各事業に 参加した若者や海外に興味を持つ若 者等の交流の場となること。	10代以下、20 代及び30代	その他 (発信案件があつた都度、 29年度2回)	策定し、アカウント内で明示	あり	あり	共用パソコン	対応している

利用機関名	アカウント名 【ソーシャルメディアの種類】	情報発信の目的	想定している 主な対象者	情報発信 の頻度	運用ポリシーの策定 及び明示の状況	ホームページ 上の「ソーシャル メディア」へのアカウ ント等の掲載	アカウント内で ホームページのURLの記載	情報発信端末 の状況	ソーシャルメ ディア上におけ る発信者から の意見や質問 への対応
知 事 部 局	労働局 労働政策課	福岡県若者しごとサ ポートセンター 【ライン】	就職に関わる情報など、広く提供可能 なイベント情報等を発信すること。	月4回	策定した運用ポリシー を掲載している「ソー シャルメディア一覧」 のホームページURLを アカウント内でリンク 表示	あり	あり	委託業者の端末	対応していない (アカウント内に 明示なし)
	久留米高等技術 専門学校	福岡県立久留米高 等技術専門学校 【フェイスブック】	当校で実施している職業訓練(メカト ロニクス科、自動車整備科、建築科、 介護サービス科)の内容を広く発信 し、多くの方々に知っていただくこと。	月に2~3回	策定しているが、アカ ウント内で明示してい ない	あり	なし	共用パソコン	対応していない (アカウント内に 明示なし)
	環境保全課	エコトンのエコ日記 【フェイスブック】	省エネルギー・節電の推進及び地球 温暖化防止に係る情報を積極的に発 信するとともに、県民に交流の場を提 供し、地球温暖化防止に係る意識の 高揚を図ること。	月に2~3回	策定し、アカウント内 で明示	あり	なし	共用パソコン	対応している
	園芸振興課	福岡県クックパッド 公式キッチン 【クックパッド】	福岡県産農林水産物を使ったレシピ や農林水産関係のイベント情報を積 極的に発信するとともに、本県の農林 水産物の認知度を向上させること。	月に2~3回	策定し、アカウント内 で明示	あり	なし	共用パソコン	対応している
経営技術支援課	ふくおか女性農業者 コミュニティ 【フェイスブック】	県内の就農間もない女性農業者(就 農女性)がお互いの取組や営農生活 上の悩みなどを情報交換できるネット ワークを構築し、就農女性同士の交 流の活性化を図ること。	その他 (30年度1回)	策定しているが、アカ ウント内で明示してい ない	あり	あり	共用パソコン	対応している	

利用機関名	アカウント名 【ソーシャルメディアの種類】	情報発信の目的	想定している 主な対象者	情報発信 の頻度	運用ポリシーの策定 及び明示の状況	ホームページ 上の「ソーシャルメディア 」へのアカウント 等への掲載	アカウント内で のホームページ URLの記載	情報発信端末 の状況	ソーシャルメ ディア上におけ る発信者から の意見や質問 への対応
教 育 委 員 会	美術館	福岡県立美術館 【フェイスブック】	特に設定なし	その他 (発信案件が あった都度)	策定し、アカウント内 で明示	なし	—	独自システムの 端末	対応していない (アカウント内に 明示あり)
	図書館	福岡県立図書館 【ツイッター】	特に設定なし	ほぼ毎日	策定し、アカウント内 で明示	なし	—	独自システムの 端末	対応していない (アカウント内に 明示あり)
	久留米高等学校	久高Life 【フェイスブック】	特に設定なし	その他 (発信案件が あった都度)	策定しているが、アカ ウント内で明示してい ない	なし	—	共用パソコン、校 務用パソコン、第 三者が所持する 端末	対応していない (アカウント内に 明示なし)
警 察 本 部	広報課	県民にとって分かりやすい「動画」と いう広報素材を、ユーチューブによる 広範囲に伝わりやすい方式で発信す ること、県民の安全・安心の醸成に 資すること。	特に設定なし	その他 (発信案件が あった都度)	策定した運用ポリシ ーを掲載している「ソ シャルメディア一覧」 のホームページURLを アカウント内でリンク 表示	あり	あり	情報管理課が整 備した端末	対応していない (アカウント内に 明示あり)
	交通企画課	福岡県警察本部交 通企画課Twitter 【ツイッター】	特に設定なし	ほぼ毎日	策定しているが、アカ ウント内で明示してい ない	あり	なし	情報管理課が整 備した端末	対応していない (アカウント内に 明示あり)

利用機関名	アカウント名 【ソーシャルメディアの種類】	情報発信の目的	想定している 主な対象者	情報発信 の頻度	運用ポリシーの策定 及び明示の状況	ホームページ 上の「ソーシャル メディアアー カイブ」へのアカウ ント等の掲載	アカウント内で のホームページ URLの記載	情報発信端末 の状況	ソーシャルメ ディア上におけ る受信者から の意見や質問 への対応
広域地域振興課	京築連帯アメニティ 都市圏推進会議 【フェイスブック】	京築連帯アメニティ都市圏推進会議 の取組を発信することで、京築地域の 認知度向上や誘客につなげること。	特に設定なし	その他 25年3月を最 後に投稿なし	策定しているが、アカ ウント内で明示してい ない	あり	あり	共用パソコン	対応していない (アカウント内に 明示なし)
国際局 国際政策課	アジアンビート 【ツイッター】	若者を対象とした多言語による福岡 の魅力及びポップカルチャー情報を発 信すること。	10代以下及び 20代	ほぼ毎日	策定しているが、アカ ウント内で明示してい ない	あり	なし	実行委員会の端 末	対応している
新事業支援課	創業+応援くらぶ FUKUOKA 【フェイスブック】	創業+応援くらぶFUKUOKAが開催す るセミナーや支援施策のほか、中小 企業支援機関の施策情報等の発信 により、創業+応援くらぶFUKUOKA 会員を支援すること。	特に設定なし	その他 (発信案件が あった都度)	策定しているが、アカ ウント内で明示してい ない	あり (但し、旧所 属名及び旧 アカウント名 で掲載。)	なし	協議会の端末	対応していない (アカウント内に 明示なし)
観光局 観光振興課	fukuokadeeps 【インスタグラム】	観光需要が見込まれる「明治日本の 産業革命遺産」をはじめとした本県の 近代化産業遺産の歴史、文化、食を SNSで情報発信し、福岡県への誘客 促進を図ること。	特に設定なし	月に2~3回	策定しているが、アカ ウント内で明示してい ない	なし	—	委託業者の端末	対応している
北九州中小企業 振興事務所	北九州地域中小企 業支援協議会 【フェイスブック】	北九州地域中小企業支援協議会の 構成員が開催するイベント、セミナー 等の情報を広く発信すること。	特に設定なし	その他 (発信案件が あった都度)	策定していない	なし	—	協議会が他団体 から借用してい る端末	対応している

共同運用機関