

## 令和3年度行政監査結果報告書の概要

### 1 行政監査

地方自治法（第199条第2項）に基づき、道が行う事務の執行について監査を行うもの。

### 2 実施概要等

テーマを定めて監査を実施したほか、テーマ以外の一般行政事務についても監査を実施した。

### 3 テーマ設定分に係る監査

#### (1) 監査のテーマ

ソーシャルメディアの利用状況等について

#### (2) 監査の目的等

道では、平成25年に「北海道ソーシャルメディア利用ガイドライン」を定め、ソーシャルメディア（ツイッター、ユーチューブ等）を本格的に利用し、幅広い年代層に多様な手法により道政情報の発信に努めることとしている。

一方、ソーシャルメディア上で発信される情報は、不適切な表現等により不測の事態を招くリスクが伴うことを理解して活用する必要がある。

こうしたことから、ソーシャルメディアによる効果的な情報発信や利活用が行われているか等、次の点に着眼して監査を実施した。

- ア 効果的な情報発信や利活用が行われているか
- イ ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか
- ウ 適切なリスク管理等が行われているか
- エ 利活用に係る支出はどうなっているか

#### (3) 監査の対象等

ア 監査の対象としたソーシャルメディア利用部局

令和3年9月30日現在でソーシャルメディアを利用している、84部局、273アカウントを監査の対象として選定した。

※84部局の内訳

本庁8部、14(総合)振興局、東京事務所、サハリン事務所、北海道博物館、5高等技術専門学院、農業大学校、北の森づくり専門学院、選挙管理委員会事務局、人事委員会事務局、労働委員会事務局、議会事務局、企業局、道立病院局、道立羽幌病院、子ども総合医療・療育センター、教育庁、3教育局、33道立学校、特別支援教育センター、図書館、4美術館、警察本部

イ 監査の対象年度

令和2年度及び令和3年度（必要に応じて他の年度も対象とした。）

ウ 監査の実施方法

監査対象部局に対して資料の提出を依頼し、これを踏まえ定期監査と同時に実地（59部局、223アカウント）又は書面（25部局、50アカウント）により実施した。

#### (4) ソーシャルメディアの利用状況等

利用しているソーシャルメディアの内訳は、フェイスブック112アカウント、ツイッター67アカウント、インスタグラム39アカウント、ユーチューブ41アカウント、ライン9アカウント、ブログ系3アカウント、その他2アカウントであった。

#### (5) 監査結果（主なもの）

着眼事項	確認事項	結果
効果的な情報発信や利活用が行われているか	情報発信の頻度及び発信件数	不定期発信が157アカウント、週に2～3回が32アカウント、週1回が29アカウントなどとなっており、休止中のものが3部局、57アカウントあった。
	効果的な情報発信のための工夫	・事業の様子がわかる写真などを添付 ・反応の良かった内容は継続して発信 ・検索が容易になるようにハッシュタグを活用 ・見て欲しい層を意識して画像や動画を選択 など

着眼事項	確認事項	結果
効果的な情報発信や利活用が行われているか	閲覧者の反応分析	分析していないものが209アカウントあった。
	フォロワー数	フォロワー数が、100以上1,000未満のものが134アカウント、100未満が81アカウント、1,000以上10,000未満が487アカウント、10,000以上が77アカウントあった。
ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか	ソーシャルメディアの利用許可申請	利用許可申請を行っていないものが17部局、267アカウントあった。
	利用ガイドラインの策定	教育庁は、本監査実施通知後の令和3年10月に道立学校ソーシャルメディア利用ガイドラインを定めており、監査基準日（令和3年9月30日）時点では利用ガイドラインはなかった。
	運営要領の作成	利用ガイドラインに定められた運営要領を作成していないものが3部局、47アカウントあった。
	セキュリティ対策	パスワード管理などのセキュリティ対策を行っていないものが7部局、87アカウントあった。
適切なリスク管理等が行われているか	モニタリングの有無	定期的にモニタリング（データの状況確認）を行っていないものが128アカウントあった。
利活用に係る支出はどうか	アカウントに係る予算執行（令和2年度）	255アカウントは予算の執行がなく、職員が記事を作成し発信している。予算執行を伴ったものは187アカウントで、これは予算事業の一部にソーシャルメディアの発信に係る記録動画の配信経費等が含まれているものであった。

#### (6) 監査委員の所見

- ・ 発信頻度の低いもの、特に、休止中のものは、アカウント継続の必要性について検討する必要がある。
- ・ 閲覧者の反応分析を行っていないものは、適時に閲覧者の反応分析を行い、更なる効果的な情報発信に反映させる取組について検討することが望ましい。
- ・ 多くのフォロワー数を必要とするアカウントは、フォロワー数の多いアカウントの工夫を参考にするなどして、より効果的に情報を発信する取組などについて検討することが望ましい。
- ・ 教育庁においては、本監査実施通知後の令和3年10月に「道立学校ソーシャルメディア利用ガイドライン」を新たに定めたが、利用ガイドライン策定後における運営要領の作成等、各道立学校の対応状況を確認し、改善されていない場合は、早急に改善するよう指導されたい。
- ・ 北海道情報セキュリティ対策基準に基づくソーシャルメディアの利用許可申請を行っていないものや、運営要領を作成していないもの、セキュリティ対策を行っていないものなど、利用ガイドラインに基づいた適正な運用が行われていないものについては、速やかな是正が必要である。
- ・ 「成りすまし」等トラブルの早期発見には、定期的なモニタリングが効果的と考えられることから、行っていないものについては、その実施について検討することが望ましい。
- ・ ソーシャルメディアを利用する多くの部局が、ソーシャルメディア専門の研修の実施を希望していることから、総合政策部広報広聴課においては、研修の実施について検討されたい。
- ・ ソーシャルメディアの利用に当たり、経費を支出する場合には、より質が高く、より多くの方々に閲覧されるコンテンツが作成されるよう、効果的な予算執行に努められたい。

#### 4 テーマ設定分以外の一般行政事務に係る監査

##### (1) 監査の着眼事項

テーマ設定分以外の一般行政事務について、組織、職員の配置、事務処理の手続、行政運営等の執行、その他必要な事項について、その適正及び効率性・能率性の確保等の観点で監査を実施した。

##### (2) 監査結果

- ア 個人情報記録された文書を送付する際確認作業が行われていないもの
- イ 個人情報含まれる文書の保管が不適切なもの
- ウ 私費会計（定時制給食会計）での現金の取扱いが不適切なもの
- エ 自家用車の公用使用が不適切なもの
- オ 長期にわたり健康管理医が置かれていないもの