

平成29年度行政監査結果について

地方自治法第199条第2項の規定により、県が法令等の定めに基づき適正に事務を執行しているかなどについて行政監査を実施し、平成30年3月20日、その結果を知事等へ提出したので、その概要をお知らせします。

(提出資料は、「平成29年度行政監査報告書」のとおり)

報告書の概要

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 テーマの選定理由

近年、ツイッターやフェイスブックなどのソーシャルメディアの普及に伴い、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、こうしたサービスの利用が増えている。

本県においても、北陸新幹線金沢開業の効果を持続、波及させ、県の魅力を発信し、認知度のより一層の向上を図るため、イベント情報、観光情報などを中心にソーシャルメディアが利用されている。

一方、社会的に大きな影響力を持つソーシャルメディア上で発信される情報は、内容によっては不測の事態を招くおそれもあり、その利用に当たっては特性やリスクを十分に理解する必要がある。

こうしたことを踏まえ、情報発信等の有効なツールとして、今後多方面にわたり、ソーシャルメディアの利用の拡大が見込まれることから、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、今後の行政事務の改善に資することとした。

3 監査の対象機関

本庁、出先機関及び公の施設

4 監査の着眼点

- (1) 効果的な利活用が行われているか
- (2) リスク管理等が適切に行われているか

5 監査の結果及び意見

監査の結果、おおむね適正と認められたが、ソーシャルメディアを利用した効果的な情報の発信及び適切な管理について留意が求められるものであることから、別紙のとおり、共通の意見を述べた。

【要 旨】

(1) 効果的な利活用について

ア イベントへの関心や施設認知度の向上のためソーシャルメディアを利用し、頻繁に情報が発信されていた事例も多く見受けられるなど、利用機関の大半において、情報発信の目的に合った有効な活用がなされていた。

長期間にわたり情報が未発信の機関にあつては、ソーシャルメディアの利用について、継続の必要性をも含めて検討し、適切な管理を行われたい。

イ 県の機関においては、石川県ソーシャルメディア利用ガイドラインの記載事項について留意するとともに、運用ポリシーの作成及び公開について再確認し、必要な対応を行われたい。

また、広報広聴担当主管課である県民交流課においては、ガイドラインの遵守状況の把握に努め、適用機関への周知を徹底されたい。

公の施設においても、各施設のソーシャルメディアの運用方針等に従って適切な運用を図られたい。

ウ 各機関においては利用者の視点に立って、写真や画像を多く取り込むなどの工夫を行い、より効果的な情報の発信に努められたい。

ソーシャルメディアの広拡散性、即時性を活かしたり、若年層への情報発信手段として利用している機関もあり、現在ソーシャルメディアを利用していない機関においては、こうした状況も参考に業務への有効性や効果を考慮し、ソーシャルメディアの活用を検討されたい。

(2) リスク管理等について

ア 各機関におけるソーシャルメディアの運用に当たっては、情報発信内容に正確を期すとともに、内容に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、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。

今後とも、個人情報や肖像権、著作権等の保護に十分留意されたい。

イ 「成りすまし」、「乗っ取り」や「炎上」などのリスク発生の回避やトラブル防止のため、情報発信内容等の定期的な確認（モニタリング）を実施されたい。

リスク管理のための体制が構築されていない機関においては、リスク管理体制の構築について検討されたい。

ウ 各機関においては、職員に対するソーシャルメディアの特性やリスクについての理解を深めるための研修、効果的な活用のための研修等の機会を付与することなどを検討されたい。