

石川県公報

令和 8 年 2 月 13 日（金曜日）

号 外
(第 6 号)

目 次

監 査 委 員
○行政監査結果公表

1

監 査 委 員

行政監査結果公表

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定により、令和7年度監査を、石川県監査委員監査基準（令和2年石川県監査委員告示第1号）に準拠し実施したので、その結果を下記のとおり公表する。

令和8年2月13日

石川県監査委員	平	蔵	豊	志
同	谷	内	律	夫
同	村	上		勝
同	作	田	有	子

記

第1 監査の趣旨

行政監査は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定により、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実施するものである。

第2 監査のテーマと選定理由

1 監査のテーマ

ソーシャルメディアの活用状況等について

2 選定理由

近年、InstagramやX（旧Twitter）などのインターネットを利用して誰でも手軽に情報を発信し、相互にやりとりができるソーシャルメディアの利用者が増加している。

本県においても、令和4年1月に石川県デジタル化推進計画を策定し、行政サービスの利便性向上の取組として情報発信の充実・強化を位置づけているところである。

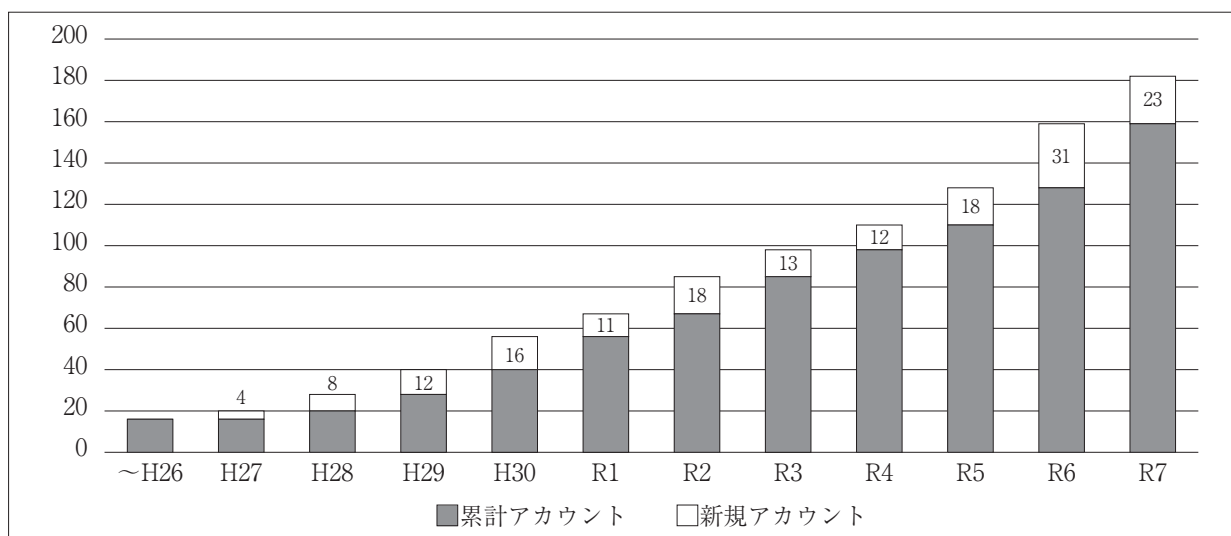
本県では、平成29年度にソーシャルメディアの利用状況等について行政監査を行っているが、当時に比べ、ソーシャルメディアを活用した情報発信が増えている。（表1）

一方で、ソーシャルメディアによる情報発信は、誤った情報や不適切な情報を発信する危険性があり、その特性やリスクなどを十分理解した上で正しく利用する必要がある。

こうしたことから、県ではソーシャルメディアが適切に利用されるための指針として、「石川県ソーシャルメディア利用ガイドライン」（平成27年6月策定 令和5年11月一部改正）（以下「県ガイドライン」という。）を策定し、各機関がソーシャルメディアを利用して情報を発信する際の基本原則や留意点を明らかにしている。

こうした点を踏まえ、県ガイドラインに基づきリスク管理等が適切に行われているか等について重点的に監査を実施し、今後の適切な運用及び効果的な活用に資することとした。

表 1 利用ソーシャルメディアのアカウント数の推移



第 3 監査の実施概要

1 監査の実施時期

令和 7 年 7 月から令和 8 年 1 月まで

2 監査の着眼点

- (1) 石川県ソーシャルメディア利用ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか
- (2) トラブル防止等の対策は適切に行われているか
- (3) ソーシャルメディアを活用した情報発信が効果的に行われているか

石川県ソーシャルメディア利用ガイドライン

1 趣旨

本ガイドラインは、ソーシャルメディアの利用及び情報の掲載に関して必要な事項について定めるものとする。

2 ソーシャルメディアの定義

X（旧Twitter）、フェイスブックなどインターネット上で提供されるウェブ（web）サービスを利用して、ユーザーが情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを可能とする情報伝達媒体をいう。

3 適用範囲

本ガイドラインの適用範囲は、次に定めるところによる。

(1) 適用機関

- ア 知事部局の本庁の各所属及び出先機関
- イ 議会（事務局を含む）及び各種行政委員会

(2) 対象

- ア 上記機関が県民向けに開設するソーシャルメディアの全て

4 ソーシャルメディアの管理運営責任

ソーシャルメディアの開設及び記事投稿等の管理運営は、利用する所属長の責任において行う。

5 ソーシャルメディア利用に当たっての基本原則

- (1) 職員がソーシャルメディアを利用して情報を発信する場合には、職員であることの自覚と責任を持たなければならない。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令及び職員の服務や情報の取扱いに関する規程等を遵守しなければならない。
- (3) 肖像権、プライバシー権、著作権、商標権及び個人情報保護等に関し、十分留意しなければならない。
- (4) 利用するソーシャルメディアの利用規約等の規定を遵守しなければならない。
- (5) 次に掲げる情報は発信してはならない。
 - ア 不敬な言い方を含む情報（他者を侮辱する発言や誹謗中傷など）

- イ 人種、思想、信条等の差別又はそれらの差別を助長させる情報
- ウ 違法若しくは不当な行為又はそれらの行為を助長させる情報
- エ 正否が確認できない情報（噂や流説など）
- オ 閲覧者に損害を与えようとするサイト又は暴力的若しくはわいせつな内容を含むサイトに関する情報（当該サイトへのリンクの掲載を行う場合を含む。）
- カ 職務上知り得た秘密に関する（一般的に知られていない又は知らせてはいけない。）情報
- キ 石川県及び他者の権利を侵害する情報
- ク 石川県のセキュリティを脅かすおそれのある情報
- ケ その他公序良俗に反する一切の情報（県職員として不適切と思われる内容を含む。）

6 ソーシャルメディアを利用する場合の留意点

- (1) 所属長の承認を得て開設した公式アカウント（※）を用いること。また、IDとパスワードの管理には細心の注意を払い、他人又は外部に漏洩してはならない。
- (2) 成りすまし（他の利用者のふりをして、インターネット上の様々なサービスを利用すること）の防止のために、所属で運用しているウェブページに、利用するソーシャルメディアの種類とアカウントを掲載し、県の公式アカウントである旨を明示すること。
- (3) 別紙「運用ポリシー例」を参考に運用ポリシーを作成して所属内で共有するとともに、当該運用ポリシーに沿って運用すること。また、所属で運用しているウェブページに運用ポリシーを掲載し、利用しているソーシャルメディアのプロフィール欄等から運用ポリシーにリンクを設定するなどして、運用ポリシーを公開すること。
- (4) ソーシャルメディアを利用した情報発信にあたっては、掲載する情報は一般に公表することを前提としている情報のみとするとともに、掲載内容について、既に他の媒体で広報された内容等既成の事実を除き、原則として所属長の承認を得ること。
- (5) 各種広報媒体（紙媒体・県ウェブページ等）で発信している情報との整合性（配布時期、公表時間等）に配慮すること。
- (6) 情報を発信する場合は、守秘義務を遵守するとともに、意思形成過程における情報の取扱いに十分留意すること。
- (7) 発信する情報は正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かないよう留意すること。また、一度ネットワーク上に公開された情報は完全には削除できないことを理解しておく必要がある。万が一、誤りがあった場合は直ちに認め、訂正すること。
- (8) 他の利用者の投稿を引用することや、第三者が管理又は運用するウェブページへのリンクの掲載（シェアやリポストを含む）を行う場合は、当該投稿やウェブページの内容を信頼性のあるものとして受け取られる可能性もあることから、その事実根拠を確認し、誤った情報を拡散しないよう注意すること。
- (9) 本来のURLを分からなくする「短縮URLサービス」については、利用者に不安を与えるおそれがあることから原則として使用しないこと。
- (10) 発信した情報により、意図せず他者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合は誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めること。また、自らが発信した情報に関し攻撃（批判）的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論を避けること。

※公式アカウント

アカウントとは利用するソーシャルメディアにログインするための、利用者権限のことをいい、ソーシャルメディアの目的毎に開設するもの。ここでは石川県情報セキュリティポリシーの規定により情報セキュリティ責任者（所属長）の承認を得て開設したアカウントのことを公式アカウントと定義する。

7 トラブルへの対応

- (1) 成りすまし（他の利用者のふりをして、インターネット上の様々なサービスを利用すること）が発生した場合
 - ア 戦略広報課に報告する。
 - イ 成りすましが存在することを石川県ウェブページ上で周知する。
 - ウ 必要に応じ、報道機関に資料提供等を行い、注意喚起を行う。

(2) 炎上状態（投稿に対し批判や苦情が殺到し、收拾がつかなくなった状態）になった場合

ア 戦略広報課に報告する。

イ 反論や抗弁は控え、冷静に対応する。

ウ 職員側で発信した情報に問題となった部分があれば修正し、謝罪する。

エ 対応に時間を要する場合はその旨を説明し、無視している等の不要な誤解を招かないようにする。

8 その他

本ガイドラインに定めのない事項については、戦略広報課と情報を発信する所属とが協議するものとする。

附 則

（施行期日）

1 本ガイドラインは、平成27年6月12日から施行する。

2 本ガイドラインは、令和5年4月1日から施行する。

3 本ガイドラインは、令和5年11月30日から施行する。

3 監査の対象機関及び実施方法

今回の監査においては、知事部局、県議会及び各種行政委員会並びに公の施設の307機関（以下「監査対象機関」という。）を対象とし、ソーシャルメディアの活用状況等を把握するため、令和7年7月1日を調査基準日として、書面調査を実施した。監査対象機関については表23に記載のとおりである。

また、書面調査の結果を踏まえ、追加書面調査及び聞き取りにより詳細調査を行った。

以下、指定管理者制度を導入している公の施設を「指定管理施設」という。

第4 監査の結果

1 石川県ソーシャルメディア利用ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか（着眼点1）

(1) ソーシャルメディアの利用状況等について

監査対象機関のうち、ソーシャルメディアを利用しているのは、93機関（県の機関65、指定管理施設28）であり、アカウント数は182アカウント（県の機関114、指定管理施設68）となっている。前回調査の平成29年度と比較すると50機関、107アカウント増加していた。（表2、3）

表2 利用状況の比較

区分	R 7 ①	H29 ②	差 ①－②	備考
対象機関数	307	309	△2	組織の改編による増減
利用機関数	93	43	50	約2.2倍
アカウント数	182	75	107	約2.4倍

（注）H29のアカウント数はH29.9.1時点のものであり、現在は廃止しているものを含む。

表3 機関別利用状況

機関		対象機関数	利用機関数	利用割合	運用主体別アカウント数		
					県	指定管理者	計
県 の 機 関	知事部局（本庁・出先）	127	33	26.0%	63	－	63
	教育委員会（本庁・出先）	68	16	23.5%	24	－	24
	公安委員会（本庁・出先）	42	13	31.0%	22	－	22
	議会及び行政委員会（教育委員会及び公安委員会を除く）	8	3	37.5%	5	－	5
	県の機関計	245	65	26.5%	114	－	114
指定管理施設		62	28	45.2%	－	68	68
合計		307	93	30.3%	114	68	182

(2) ソーシャルメディアの種類及びアカウント数について

利用しているソーシャルメディアの種類及びアカウント数については、Instagramが67アカウントと最も多く、次いでXが45アカウント、Facebookが35アカウント、YouTubeが18アカウント、LINEが11アカウントな

どとなっている。

平成29年度と比較するとInstagramのアカウント数が大幅に増加している。（表4）

表4 ソーシャルメディアの種類別アカウント数

ソーシャルメディアの種類	R 7 ①	H29 ②	差 ①－②	備考
Instagram	67	3	64	
X	45	10	35	
Facebook	35	27	8	
YouTube	18	15	3	
LINE	11	4	7	
Threads	1	0	1	
TikTok	1	0	1	
note	1	0	1	
NAVERブログ	1	16	△13	H29調査時は1分類のみ
Blogger	1			
Amebaブログ	1			
計	182	75	107	

(3) フォロワー数の状況について

フォロワー数の状況は182アカウントのうち「100以上1000未満」が76アカウントで最も多く、次いで「1000以上10000未満」が58アカウント、「100未満」が35アカウントなどとなっている。（表5）

なお、フォロワー数の上位は戦略広報課のLINE（95,716人）、戦略広報課のX（56,241人）、競馬事業局のX（37,479人）であった。

表5 フォロワー数の状況

機関		100未満	100以上 1000未満	1000以上 10000未満	10000以上	合計
県 の 機 関	知事部局（本庁・出先）	13	24	16	10	63
	教育委員会（本庁・出先）	7	13	4	0	24
	公安委員会（本庁・出先）	4	10	7	1	22
	議会及び行政委員会（教育委員会及び公安委員会を除く）	1	4	0	0	5
	県の機関計	25	51	27	11	114
指定管理施設		10	25	31	2	68
合計		35 (19.2%)	76 (41.8%)	58 (31.9%)	13 (7.1%)	182 (100.0%)

(4) 県ホームページへのアカウントの掲載について

県ガイドラインでは、成りすましの防止のために、所属で運用しているウェブページに、利用するソーシャルメディアの種類とアカウントを掲載し、県の公式アカウントである旨を明示することとしている。

182アカウントのうちウェブページにソーシャルメディアの種類とアカウントを掲載しているのは78アカウント（42.9%）であり、掲載していないのは104アカウント（57.1%）と半数を超えていた。

なお、指定管理施設については68アカウントのうち49アカウント（72.1%）が掲載しておらず、高い割合となっていた。（表6）

表6 ウェブページへのアカウントの掲載

ウェブページへのアカウントの掲載	アカウント数	割合	運用主体別内訳	
			県	指定管理者
掲載している	78	42.9%	59	19

掲載していない	104	57.1%	55	49
計	182	100.0%	114	68

(5) 運用ポリシーの作成・公開状況について

県ガイドラインでは、運用ポリシーを作成し公開することとしている。

182アカウントのうち運用ポリシーを公開しているものが89アカウント（48.9%）にとどまっており、非公開のものが93アカウント（51.1%）と半数を超えていた。内訳は作成・非公開が46アカウント（25.3%）、未作成が47アカウント（25.8%）となっていた。

なお、指定管理施設については68アカウントのうち、52アカウント（76.5%）が作成・非公開及び未作成であり、高い割合となっていた。（表7）

表7 運用ポリシーの作成・公開状況

運用ポリシーの作成	アカウント数	割合	運用主体別内訳	
			県	指定管理者
作成・公開	89	48.9%	73	16
作成・非公開	46	25.3%	24	22
未作成	47	25.8%	17	30
計	182	100.0%	114	68

(6) 投稿時の承認手続きについて

県ガイドラインでは、掲載内容について、既に他の媒体で広報された内容等既成の事実を除き、原則として所属長の承認を得ることとしている。

182アカウントのうち、87アカウント（47.8%）については所属長の承認を得ていたが、所属長の承認を得ていないものが95アカウント（52.2%）と半数を超えていた。

なお、指定管理施設については、68アカウントのうち47アカウント（69.1%）が管理責任者の承認を得ておらず、高い割合となっていた。（表8）

表8 投稿時の承認手続き

投稿時の承認	アカウント数	割合	運用主体別内訳	
			県	指定管理者
所属長の承認を得ている	87	47.8%	66	21
所属長の承認を得ていない	95	52.2%	48	47
計	182	100.0%	114	68

(7) 情報発信の使用機器について

情報発信の手段として使用している機器については（複数回答あり）182アカウントのうち「県、業務受託者または指定管理者所有のパソコン・モバイル端末」が175アカウント、「個人所有のパソコン・モバイル端末（※）」が31アカウントであった。（表9）

表9 情報発信の使用機器（複数回答あり）

使用機器	アカウント数	割合	運用主体別内訳	
			県	指定管理者
県、業務受託者または指定管理者所有の端末	175	96.2%	109	66
個人所有の端末（※）	31	17.0%	19	12

利用アカウント数 182

※例外的に、支給以外のパソコン、モバイル端末等を業務に使用する場合は情報セキュリティ責任者の許可を得て利用できるとされている。（石川県セキュリティポリシー対策基準による）

2 トラブル防止等の対策は適切に行われているか（着眼点2）

(1) ログインパスワードの管理について

ログインパスワードの管理（複数回答あり）については182アカウントのうち「文字の数や種類等による複

雑さ」が127アカウント、「定期的なパスワードの変更」が60アカウント、「担当者のみで厳正に管理」が31アカウントであった。（表10）

表10 ログインパスワードの管理（複数回答あり）

パスワードの管理	アカウント数	割合	運用主体別内訳	
			県	指定管理者
文字の数や種類等による複雑さ	127	69.8%	71	56
定期的なパスワードの変更	60	33.0%	32	28
担当者のみで厳正に管理	31	17.0%	23	8

利用アカウント数 182

(2) モニタリングの実施について

トラブルの早期発見を目的とした投稿内容の確認など、モニタリングを実施しているのは182アカウントのうち110アカウント（60.4%）であり、実施していないのは72アカウント（39.6%）であった。（表11）

表11 モニタリング実施の有無

モニタリングの実施	アカウント数	割合	運用主体別内訳	
			県	指定管理者
実施している	110	60.4%	75	35
実施していない	72	39.6%	39	33
計	182	100.0%	114	68

(3) トラブルの発生時の対応について

県ガイドラインでは、成りすまし（他の利用者のふりをして、インターネット上の様々なサービスを利用すること）が発生した場合と炎上状態（投稿に対し批判や苦情が殺到し、収拾がつかなくなった状態）になった場合の具体的な対応を示している。

前回（平成29年度）の行政監査以降、トラブルが発生したアカウントは182アカウントのうち2アカウントあり、いずれも成りすましが発生し、不特定多数の方に不適切なダイレクトメッセージが送信されたものであった。当該所属においては、直ちに戦略広報課に報告をしたうえで、注意喚起の投稿を行うなど適切に対応していた。

3 ソーシャルメディアを活用した情報発信が効果的に行われているか（着眼点3）

(1) ソーシャルメディアを導入した理由について

ソーシャルメディアを導入した主な理由（複数回答あり）としては、ソーシャルメディアの優位性である「幅広く情報を拡散することができる」が最も多く、次いで「リアルタイムで素早く情報を伝達できる」、「情報発信に要する経費が少ない」などであった。

「その他」の主なものは、「県民などの幅広い意見や興味、関心を把握するため」などであった。（表12）

表12 ソーシャルメディアの導入理由（複数回答あり）

ソーシャルメディアの導入理由	アカウント数	割合	運用主体別内訳	
			県	指定管理者
幅広く情報を拡散できる	157	86.3%	94	63
リアルタイムで素早く情報を伝達できる	153	84.1%	90	63
情報発信に要する経費が少ない	110	60.4%	57	53
その他	64	35.2%	44	20

利用アカウント数182

(2) 情報発信の主なターゲットの設定について

情報発信の主なターゲットを設定しているのは182アカウントのうち74アカウント（40.7%）あり、設定していないのは108アカウント（59.3%）と半数を超えていた。（表13）

設定している74アカウントのうち、主なターゲットを「事業の対象者や興味・趣味の対象者」で設定しているのは50アカウント（67.6%）であり、「年齢層」で設定しているのは24アカウント（32.4%）であった。（表

14)

表13 主なターゲットの設定

主なターゲットの設定	アカウント数	割合	運用主体別内訳	
			県	指定管理者
設定している	74	40.7%	49	25
設定していない	108	59.3%	65	43
計	182	100.0%	114	68

表14 主なターゲット

主なターゲット	アカウント数	割合	運用主体別内訳	
			県	指定管理者
事業対象者や興味・趣味の対象者	50	67.6%	37	13
年齢層	24	32.4%	12	12
計	74	100.0%	49	25

(3) 主なターゲットに閲覧してもらうための工夫について

情報発信の主なターゲットに閲覧してもらうための工夫としては、ターゲットの関心を引くようなコンテンツの選定や写真・絵文字・画像等の使用、訴求力のあるキャプションやハッシュタグ等の設定などとなっている。

(表15)

表15 主なターゲットに閲覧してもらうための工夫

- ・ターゲット層の興味関心を引くようなコンテンツ選定
- ・イベント開催と連動した投稿の実施
- ・関心を引き、親しみやすい内容にするため、写真の多用や絵文字の使用等を実施
- ・訴求力のある写真やキャプション、ハッシュタグの設定
- ・アンケート結果等を踏まえた記事テーマ設定、興味をひくサムネイル画像の作成
- ・曜日ごとに発信テーマを分けて、セグメント配信を実施
- ・投稿する時間帯を固定し、内容によって投稿時間を設定
- ・投稿の間隔を1時間あけ、頻回の投稿を避ける
- ・地域アイドルグループや地元プロスポーツチームと連携した投稿の実施
- ・インフルエンサーや地元企業とのコラボレーション企画投稿の実施
- ・興味を引くようにアニメ・漫画形式での投稿の実施
- ・日本語と英語併記の投稿の実施

(4) 閲覧者の反応分析について

ア 反応分析の実施について

閲覧者の反応分析を実施しているのは182アカウントのうち56アカウント（30.8%）であり、実施していないのは126アカウント（69.2%）であった。（表16）

表16 反応分析の実施

反応分析の実施	アカウント数	割合	運用主体別内訳	
			県	指定管理者
分析している	56	30.8%	35	21
分析していない	126	69.2%	79	47
計	182	100.0%	114	68

イ 反応分析の内容について

分析を実施している56アカウントの主な反応分析の内容は、各投稿の閲覧数やコメント等の反応の確認などであった。（表17）

表17 主な回答（反応分析の内容）

- ・各投稿に対するいいね、コメント、インプレッション数等の確認
- ・投稿内容と閲覧数をチェック
- ・チャンネルアナリティクスの確認
- ・「高評価」「低評価」数とコメントの確認
- ・返信などを確認
- ・管理画面、アカウント開設の代理店による月次レポート
- ・委託先による分析

(5) ソーシャルメディア利用の効果について

ア 効果の有無について

ソーシャルメディアを利用したことによる効果があると回答したのは182アカウントのうち111アカウント（61.0％）であり、効果がないと回答したのは5アカウント（2.7％）、効果の有無がわからないと回答したのは66アカウント（36.3％）であった。（表18）

表18 利用の効果

利用の効果	アカウント数	割合	運用主体別内訳	
			県	指定管理者
効果あり	111	61.0%	66	45
効果なし	5	2.7%	2	3
不明	66	36.3%	46	20
計	182	100.0%	114	68

イ 効果があった内容について

効果があったと回答したアカウントの主な効果の内容は、イベントへの申込者数や参加者数の増加、情報を多くの人に発信できる、若年層からの認知が向上しているなどであった。（表19）

表19 主な回答（効果があった内容）

- ・投稿後にイベント申込数の増加が見られた
- ・イベント開催の情報入手手段でSNSが最も多かった
- ・Instagramを見て興味を持った生徒が体験入学に参加してくれた
- ・災害に関しての情報を多くの人に発信できる
- ・防犯や詐欺被害防止を呼び掛けることができる
- ・若年層（中学生、高校生）からの認知が向上している
- ・閲覧数や高評価の数などのアウトプットが確認できる
- ・保護者から「学校の様子が伝わりうれしい」という声がある

(6) 研修等の実施について

戦略広報課では、「自治体職員向けSNSセミナー」を開催するなど、各機関の情報発信が効果的に行われるよう取り組んでいる。

担当者に研修を受講させる等のスキルアップの機会を設けているのは182アカウントのうち49アカウント（26.9％）であり、設けていないのは133アカウント（73.1％）であった（表20）

表20 研修等の実施

研修等の実施	アカウント数	割合	運用主体別内訳	
			県	指定管理者
実施している	49	26.9%	40	9
実施していない	133	73.1%	74	59
計	182	100.0%	114	68

(7) ソーシャルメディア利用にあたっての課題について

ア 課題の有無について

ソーシャルメディア利用にあたっての課題があると回答したのは182アカウントのうち108アカウント（59.3%）であり、課題がないと回答したのは74アカウント（40.7%）であった。（表21）

表21 利用にあたっての課題の有無

利用にあたっての課題	アカウント数	割合	運用主体別内訳	
			県	指定管理者
課題がある	108	59.3%	59	49
課題がない	74	40.7%	55	19
計	182	100.0%	114	68

イ 課題の内容について

課題があると回答したアカウントの主な課題の内容は、安全で効果的な情報発信のための担当者のスキル不足や継続的で魅力的なテーマの設定が難しいこと、投稿にかかる作業の負担が大きいこと、職員がソーシャルメディアに慣れていないこと、著作権や肖像権、個人情報等の適切な取扱いに注意する必要があるなどであった。（表22）

表22 主な回答（ソーシャルメディア利用にあたっての課題）

- ・安全で効果的な情報発信のための担当者のスキル不足
- ・継続的で魅力的なテーマの設定が難しい
- ・写真撮影や記事作成に時間と手間がかかるため、担当者の負担が大きい
- ・ソーシャルメディアを管理する職員の人手不足
- ・職員がソーシャルメディアに関して慣れていない
- ・視聴者数を増やすためのノウハウがない
- ・成りすましのアカウントが作られる可能性がある
- ・投稿炎上リスクがある
- ・著作権や肖像権、個人情報等の適切な取扱いに注意する必要がある
- ・投稿が多いとブロックされてしまうため、投稿内容を吟味する必要がある
- ・フォロワー（友達）が増加しにくい
- ・所属長の決裁を待っていると、機動的に投稿できないことがある

第5 意見

今回の監査は、「ソーシャルメディアの活用状況等について」をテーマとし、知事部局、県議会及び各種行政委員会並びに公の施設を対象に、「石川県ソーシャルメディア利用ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか」、「トラブル防止等の対策は適切に行われているか」、「ソーシャルメディアを活用した情報発信が効果的に行われているか」について監査を実施した。

その結果、一部において検討を要する事項があった。については、各機関においては、以下の点に留意し、ソーシャルメディアを活用した効果的な情報の発信及び適切な管理に努められたい。

1 石川県ソーシャルメディア利用ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか

- (1) 県ガイドラインでは、成りすまし防止のため、所属で運用しているウェブページに、利用するソーシャルメディアの種類とアカウントを掲載し、県の公式アカウントである旨を明示することとされているが、半数以上がアカウント等を掲載していなかった。

また、指定管理施設は県の機関と比較して実施率が低かった。

(意 見)

アカウント等を掲載していない機関においては、ウェブページへの掲載について、速やかに必要な対応を行われたい。

- (2) 県ガイドラインでは、アカウントの運用に当たり、各所属において、情報発信の目的、情報発信の内容、情報発信の方法、留意事項、禁止事項を記載した運用ポリシーを作成し、公開することとされているが、運用ポリシーを作成していない機関や、作成はしているものの公開していない機関が半数以上あった。

また、指定管理施設は県の機関と比較して実施率が低かった。

（意 見）

運用ポリシーの作成及び公開を行っていない機関においては、速やかに必要な対応を行われたい。

- (3) 県ガイドラインでは、掲載内容について、既に他の媒体で広報された内容等既成の事実を除き、原則として所属長の承認を得ることとされているが、既成の事実のみの情報発信ではないにもかかわらず、所属長の承認を得ずに情報発信を行っている事例が半数以上あった。

また、指定管理施設は県の機関と比較して実施率が低かった。

（意 見）

既に他の媒体で発信された内容等既成の事実を除き、情報発信の際は、誤った情報や不適切な情報が発信されるリスクがあるため、所属長の事前承認が必要である。各機関においては、必要に応じ、承認を不要とする場合の情報発信の確認方法を所属長決裁で定めるなど、適切な情報発信が行われるための仕組みの構築について検討されたい。

また、既成の事実のみの発信を含め、情報発信の際はその内容について誤解等が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。

- (4) 情報発信の際に個人所有のパソコン・モバイル端末を使用している機関が一部見受けられた。

例外的に、支給以外のパソコン、モバイル端末等を業務に使用する場合は情報セキュリティ責任者の許可を得て利用することができることとされている。（石川県セキュリティポリシー対策基準による）

（意 見）

個人所有のパソコン・モバイル端末を使用した情報発信の際は、石川県セキュリティポリシー対策基準の遵守を徹底するとともに、セキュリティの観点から所属所有の端末を整備することも検討されたい。

2 トラブル防止等の対策は適切に行われているか

- (1) モニタリングの実施については、半数以上の機関で定期的にログインし、投稿時や閲覧者からの反応を確認する際に実施されていた。

（意 見）

県ガイドラインではモニタリングの実施について示されていないものの、本県でも2件の成りすましアカウントが確認されたことから、定期的な監視を行い、トラブルの発生防止や早期発見に努める必要がある。各機関においては、定期的に実施するよう努められたい。

- (2) 県ガイドラインでは、成りすましの発生及び炎上状態となった場合の対応方法を明示している。今回確認された2件のトラブルはいずれも成りすましアカウントの発生であり、ガイドラインに沿った適切な対応がなされていた。

（意 見）

各機関においては、リスク管理体制の構築に努めるとともに、トラブル発生時には県ガイドラインに沿って適切に対応されたい。

3 ソーシャルメディアを活用した情報発信が効果的に行われているか

- (1) 効果的な利用に向けた取組として、一部のアカウントで閲覧者の反応分析が行われており、閲覧者の興味・関心のある内容等を把握することにより、次回以降の投稿に活用している事例がみられた一方で、反応分析を行っていないアカウントやソーシャルメディアを利用したことによる効果が不明のアカウントが多く確認された。

（意 見）

ソーシャルメディアの特性を活かした情報発信を行うためには、アカウントの開設の目的や運用ルールを十分理解したうえで、内容や表現に工夫をしながら情報発信を行い、発信後は情報毎に閲覧者の反応を把握・分析し、その結果を次の発信内容の見直しや工夫につなげるPDCAサイクルの取組が効果的である。

反応分析を行っていないアカウントにおいては、ソーシャルメディアを効果的に活用するためにも、閲覧数や登録者数の増減、高評価や低評価の数やコメント数の確認等により積極的に反応分析や効果の検証を行われたい。

- (2) 効果的な情報発信等を実現するため、担当者に研修を受講させる等のスキルアップの機会を設けているのは、一部にとどまっていた。

（意 見）

ソーシャルメディアを運用する際の課題として、職員のスキル不足や魅力的なコンテンツの作成が困難とし

ている機関も多く、各機関においては、担当者に戦略広報課が主催するセミナーを受講させる等のスキルアップの機会を積極的に設けるなど、効果的な情報発信に努められたい。

4 内部統制所管課における対策

上記 1 から 3 に記載したとおり、県ガイドライン等が適切に実施されていない事例があった。このことから内部統制所管課において以下の 3 点について対策を講じることを求める。

- (1) 各機関に対して県ガイドラインの周知を徹底するなど、実効性のある対策を講じられたい。
- (2) 各所属において、指定管理者と締結する基本協定等に県ガイドラインに準じた適正な運用を行うことを盛り込むよう必要な対策を講じられたい。併せて、このことを県ガイドラインに明示することも検討されたい。
- (3) ソーシャルメディアを活用できる人材の育成やスキルアップを図るための研修を今後も開催するとともに、各機関のニーズを踏まえ、内容の充実に努められたい。

5 結び

今回の監査においては、ソーシャルメディアの活用状況等について監査を実施し、検討を要する事項を意見として述べたところである。

ソーシャルメディアは拡散性や速報性、双方向性などの特徴があり、利用者数は年々増加しており、極めて有効な情報伝達手段になっていることから、単に利用するだけでなく、効果的な活用が求められている。

本県でも、平成29年度の調査結果と比較して、アカウント数が約2.4倍になっており、情報発信の媒体として活用する機関が大幅に増加している。

こうした中、ソーシャルメディアの利用拡大に伴うトラブル発生のリスクも懸念されることから、県ガイドラインに基づいた運用や適切なリスク管理に努めるとともに、各ソーシャルメディアの特性等を十分理解した上で効果的な情報発信に努められたい。

各機関においては、今回の監査の結果及び意見を参考とされ、今後とも、県民等に対し、効果的な情報の提供に努められるとともに、広報媒体の多様化に留まらず、より多くのターゲットに効果的に情報を届ける戦略的広報（広報媒体の多重化等）に期待して、結びとする。

表23 監査対象機関

(1) 本庁

	部局	機関			
			23		スポーツ振興課
1	総務部	秘書課	24	健康福祉部	厚生政策課
2		政策調整課	25		長寿社会課
3		戦略広報課	26		障害保健福祉課
4		総務課	27		地域医療政策課
5		人事・組織経営課	28		医療支援課
7		財政課	29		健康推進課
8		管財課	30		薬事衛生課
9		税務課	31		少子化対策監室
10		市町支援課	32	生活環境部	環境政策課
11		デジタル推進監室	33		カーボンニュートラル推進課
12	危機管理部	危機対策課	34		資源循環推進課
13		消防保安課	35		自然環境課
14	能登半島地震復	創造的復興推進課	36		女性活躍・県民協働課
15	旧・復興推進部	生活再建支援課	37		生活安全課
16	企画振興部	企画課	38	商工労働部	産業政策課
17		地域振興課	39		産業立地課
18		交通総合対策監室	40		経営支援課
19	文化観光スポー	文化振興課	41		労働企画課
20	ツ部	観光戦略課	42	農林水産部	農業経営戦略課
21		国際観光課	43		里山振興室
22		国際交流課	44		生産振興課

45		ブランド戦略課
46		畜産振興・防疫対策課
47		農業基盤課
48		森林管理課
49		水産課
50	競馬事業局	競馬総務課・競馬業務課
51	土木部	監理課
52		道路建設課
53		道路整備課
54		河川課
55		港湾課
56		砂防課
57		都市計画課
58		公園緑地課
59		建築住宅課
60		営繕課
61		水道企業課
62	出納室	出納室
63	議会事務局	総務課・議事課・企画調査課
64	教育委員会	教育政策課
65		教職員課
66		学校指導課
67		生涯学習課
68		文化財課
69		保健体育課
70	公安委員会	総務課
71		警務課
72		県民支援相談課
73		デジタル企画課
74		厚生課
75		会計課
76		監察課
77		生活安全企画課
78		地域課
79		通信指令課
80		人身安全・少年保護対策課
81		生活安全捜査課
82		サイバー犯罪対策課
83		刑事企画課
84		捜査第一課
85		捜査第二課
86		組織犯罪対策課
87		鑑識課
88		科学捜査研究所
89		交通企画課
90		交通指導課
91		交通規制課

92		運転免許課
93		交通機動隊
94		高速道路交通警察隊
95		公安課
96		警備課
97		災害対策課
98		機動隊
99	行政委員会	選挙管理委員会事務局
100	(教育委員会及び	監査委員事務局
101	公安委員会を除	人事委員会事務局
102	く)	労働委員会事務局
103		海区漁業調整委員会
104		内水面漁場管理委員会
105		収用委員会

(2) 出先機関

	部局	機関
106	総務部	自治研修センター
107		東京事務所
108		小松県税事務所
109		金沢県税事務所
110		中能登総合事務所
111		奥能登総合事務所
112	危機管理部	消防学校
113	企画振興部	能登空港管理事務所
114	文化観光スポーツ部	美術館
115		歴史博物館
116		図書館
117		白山ろく民俗資料館
118		能楽堂
119		石川四高記念文化交流館
120	健康福祉部	南加賀保健福祉センター (南加賀保健所含む)
121		石川中央保健福祉センター (石川中央保健所 中央児童相談所 身体障害者更生相談所 知的障害者更生相談所含む)
122		能登中部保健福祉センター (能登中部保健所 七尾児童相談所含む)
123		能登北部保健福祉センター (能登北部保健所含む)
124		リハビリテーションセンター
125		保健環境センター
126		こころの健康センター
127		中央病院

128		こころの病院	175		教員総合研修センター
129		総合看護専門学校	176		生涯学習センター
130		いしかわ動物愛護センター	177		輪島漆芸技術研修所
131		いしかわ子ども交流センター	178		金沢城調査研究所
132		保育専門学園	179		大聖寺実業高等学校
133		児童生活指導センター	180		大聖寺高等学校
134	生活環境部	白山自然保護センター	181		加賀高等学校
135		女性センター	182		小松商業高等学校
136		女性相談支援センター	183		小松工業高等学校
137		消費生活支援センター	184		小松高等学校
138	商工労働部	大阪事務所	185		小松明峰高等学校
139		工業試験場	186		寺井高等学校
140		計量検定所	187		鶴来高等学校
141		九谷焼技術研修所	188		松任高等学校
142		九谷焼技術者自立支援工房	189		翠星高等学校
143		小松産業技術専門校	190		野々市明倫高等学校
144		金沢産業技術専門校	191		金沢錦丘高等学校
145		七尾産業技術専門校	192		金沢錦丘中学校
146		能登産業技術専門校	193		金沢泉丘高等学校
147		石川障害者職業能力開発校	194		金沢二水高等学校
148	農林水産部	南加賀農林総合事務所	195		金沢伏見高等学校
149		石川農林総合事務所	196		金沢辰巳丘高等学校
150		県央農林総合事務所	197		金沢商業高等学校
151		中能登農林総合事務所	198		工業高等学校
152		奥能登農林総合事務所	199		金沢桜丘高等学校
153		農林総合研究センター	200		金沢西高等学校
154		大日川ダム管理事務所	201		金沢北陵高等学校
155		南部家畜保健衛生所	202		金沢向陽高等学校
156		北部家畜保健衛生所	203		内灘高等学校
157		水産総合センター	204		津幡高等学校
158	土木部	南加賀土木総合事務所	205		宝達高等学校
159		石川土木総合事務所	206		羽咋高等学校
160		県央土木総合事務所	207		羽咋工業高等学校
161		中能登土木総合事務所	208		志賀高等学校
162		奥能登土木総合事務所	209		鹿西高等学校
163		大聖寺川ダム統合管理事務所	210		七尾東雲高等学校
164		赤瀬ダム管理事務所	211		七尾高等学校
165		犀川ダム管理事務所	212		田鶴浜高等学校
166		内川ダム管理事務所	213		穴水高等学校
167		金沢港湾事務所	214		門前高等学校
168		七尾港湾事務所	215		能登高等学校
169		金沢城・兼六園管理事務所	216		輪島高等学校
170		手取川水道事務所	217		飯田高等学校
171	教育委員会	小松教育事務所	218		加賀聖城高等学校
172		金沢教育事務所	219		小松北高等学校
173		中能登教育事務所	220		金沢中央高等学校
174		奥能登教育事務所	221		あすなろ中学校

222	羽松高等学校	234	金沢中警察署
223	七尾城北高等学校	235	金沢東警察署
224	盲学校	236	金沢西警察署
225	ろう学校	237	大聖寺警察署
226	明和特別支援学校	238	小松警察署
227	いしかわ特別支援学校	239	能美警察署
228	小松瀬領特別支援学校	240	白山警察署
229	錦城特別支援学校	241	津幡警察署
230	小松特別支援学校	242	羽咋警察署
231	七尾特別支援学校	243	七尾警察署
232	医王特別支援学校	244	輪島警察署
233	公安委員会 警察学校	245	珠洲警察署

(3) 公の施設（指定管理者制度導入施設）

	部局	所管課	機関（指定管理者）	施設
246	文化観光スポーツ部	文化振興課	K C S コンソーシアム	石川県政記念しいのき迎賓館
247			（公財）石川県音楽文化振興事業団	音楽堂
248		観光戦略課	森林公園地域振興会・金沢森林組合 エコグループ	森林公園
249			県民の森地域振興会	県民の森
250			能登森林組合	健康の森
251			（一財）石川県県民ふれあい公社	いしかわ動物園
252			（一財）石川県県民ふれあい公社	ふれあい昆虫館
253			（一財）石川県県民ふれあい公社	海の自然生態館
254		国際交流課	（公財）石川県国際交流協会	国際交流センター
255		スポーツ振興課	石川県スポーツ協会グループ	卯辰山相撲場、武道館（兼六園 弓道場（武道館の分館））
256			石川県スポーツ協会グループ	いしかわ総合スポーツセンター
257			三幸（株）	西部緑地公園テニスコート
258			能美市	サッカー・ラグビー競技場
259			（一財）石川県県民ふれあい公社	野球場
260			（一財）石川県県民ふれあい公社	西部緑地公園陸上競技場
261			（一財）内灘町公共施設管理公社	自転車競技場
262	健康福祉部	障害保健福祉課	（社福）徳充会	精育園
263			（社福）松原愛育会	錦城学園
264		少子化対策監室	（株）アイ・イー・パートナーズ	青少年総合研修センター
265			（公財）石川県母子寡婦福祉連合会	母子・父子福祉センター
266	生活環境部	自然環境課	（株）上田組	輪島エコロジーキャンプ場
267			（一財）白山観光協会	室堂センター、くろゆり荘、こ ざくら荘、御前荘、白山荘
268			（一財）白山市地域振興公社	南竜ヶ馬場ビジターセンター、 ケビン、野営場、南竜山荘、中 宮温泉野営場、市ノ瀬野営場
269			（特非）白峰まちづくり協議会	白山国立公園センター
270			（一財）休暇村協会	能登千里浜休暇村野営場
271			珠洲市	木ノ浦健民休暇村野営場
272			（一財）石川県県民ふれあい公社	のと海洋ふれあいセンター

273			加賀市	片野鴨池健民自然園
274			(公社)いしかわ環境パートナーシップ県民会議	夕日寺健民自然園
275	商工労働部	産業政策課	(公財)石川県産業創出支援機構	ハイテク交流センター
276		産業立地課	K C S コンソーシアム	金沢港クルーズターミナル
277		経営支援課	ナカダ・クラフトプロジェクト	伝統産業工芸館
278			(一財)石川県県民ふれあい公社	産業展示館
279			(公財)山中漆器産業技術センター	山中漆器産業技術センター
280	農林水産部	畜産振興・防疫対策課	(一財)石川県県民ふれあい公社	湖南運動公園
281	土木部	港湾課	(有)プロジェクトドゥ	滝港マリーナ
282			石川県漁業協同組合	金沢港金石地区船だまり
283		都市計画課	柿本商会・石垣メンテナンスグループ	加賀沿岸流域下水道（梯川処理区）
284			(株)トスマク・アイ	犀川左岸流域下水道 (汚泥共同処理施設を除く)
285			金沢市	犀川左岸流域下水道 (汚泥共同処理施設に限る)
286		公園緑地課	植宗・吉村グループ	いしかわ四高記念公園・本多の森公園
287			T & A 有限責任事業組合	健民海浜公園
288			(株)岸グリーンサービス	奥卯辰山健民公園
289			(株)岸グリーンサービス	北部公園
290			(株)岸グリーンサービス	白山ろくテーマパーク
291			(株)岸グリーンサービス	木場潟公園（東園地）
292			エコ・チーム犀川	犀川緑地
293			駒谷造園（株）	栗津公園
294			(一財)石川県県民ふれあい公社	西部緑地公園
295			白山市	手取公園
296			白山市	松任海浜公園
297			(公財)銭五顕彰会	大野湊緑地公園
298			中能登町、七尾市	能登歴史公園（石動山地区、国分寺地区）
299			(公財)木場潟公園協会	木場潟公園
300		建築住宅課	ヒューマンネット・若草ホーム産業共同企業体	県営住宅
301	教育委員会	生涯学習課	(一財)白山市地域振興公社	白山青年の家
302			(一財)白山市地域振興公社	白山ろく少年自然の家
303			(一財)石川県県民ふれあい公社	鹿島少年自然の家
304			(一財)石川県県民ふれあい公社	能登少年自然の家
305			(特非)石川県自然史センター	自然史資料館
306		文化財課	(公財)石川県埋蔵文化財センター	埋蔵文化財センター
307	公安委員会	運転免許課	(一財)石川県交通安全協会	安全運転研修所