

令和3年度
行政監査結果報告書

令和4年9月
北海道監査委員

<用語解説>

用語	解説
◎ネットワーク	電子データを伝送するための通信網
◎情報システム	コンピュータを用いて又はコンピュータとネットワークを連携させて電子データを処理するための体系
◎電子データ	電子的方式、磁氣的方式、光学的方式等の方式により記録された情報
★外部委託等	外部の事業者に行わせる情報システムの開発業務、運用業務、提供業務、保守業務、賃貸借業務、情報資産の保守業務並びに処分業務等及びその他の役務の提供を主とするサービス
☆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 ここでは、ソーシャルメディアを利用するために必要な権限のことをいう
☆公式アカウント	各所属長等の承認を得て取得したアカウント
☆ソーシャルメディア	インターネット上で提供されるウェブ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
フェイスブック (Facebook)	メタ・プラットフォームズ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ができる
ツイッター (Twitter)	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140字以内の短い文章を投稿し、双方向のやり取りができる
インスタグラム (Instagram)	メタ・プラットフォームズ社が運営するインターネット上のサービス。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
ユーチューブ (YouTube)	インターネット上のサーバーに不特定多数の利用者が投稿した動画を、不特定多数の利用者で共有して視聴できる動画共有サービス
ライン (LINE)	主にスマートフォン向けのコミュニケーションアプリ
ブログ (blog)	インターネット上で公開されている日記形式のホームページ
フォロワー数	自分のアカウント（ここでは「公式アカウント」をさす）が発信する文書や更新情報等を手軽に閲覧できる機能設定を利用して、アカウントを継続的に閲覧している者（アカウントを登録している者）の数
URL	インターネット上で情報が格納されている場所を示すための住所のような役割を果たす文字列
モニタリング	(継続的に) アカウントの状態を観察したり監視したりすること
成りすまし	他の利用者のふりをして行う不正行為

※ この「用語解説」は、「北海道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。

◎：「北海道情報セキュリティ基本方針」からの引用

★：「北海道情報セキュリティ対策基準」からの引用

☆：「北海道ソーシャルメディア利用ガイドライン」からの引用

目 次

序 章	実施概要等	
第 1 節	監査結果報告	1
第 2 節	監査の概要	1
1	監査対象年度	1
2	監査対象部局	1
3	監査実施方法	1
4	監査実施期間	1
第 1 章	テーマ設定分に係る監査	
第 1 節	監査テーマ	2
第 2 節	監査の目的及び着眼事項	2
第 3 節	ソーシャルメディア利用ガイドライン	2
第 4 節	監査の対象としたソーシャルメディア利用部局	6
第 5 節	ソーシャルメディアの利用状況等	12
1	種類別利用開始時期	12
2	運用主体	13
3	ソーシャルメディアを利用する理由	13
4	情報発信の分野・内容	14
5	想定している閲覧者の世代	15
6	他部局からの発信依頼の受付	15
7	ソーシャルメディア活用以前の情報発信	16
8	ソーシャルメディアとホームページとの使い分け	16
第 6 節	監査結果等	17
1	効果的な情報発信や利活用が行われているか	17
2	ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか	24
3	適切なリスク管理等が行われているか	38
4	利活用に係る支出はどうなっているか	40
第 7 節	所見	43
	<参考資料>	
	関係規定一覧	45
第 2 章	テーマ設定分以外の一般行政事務に係る監査	
第 1 節	監査の着眼事項	46
第 2 節	監査結果等	46
1	個人情報記録された文書を送付する際の確認作業が行われていないもの	46
2	個人情報が含まれる文書の保管が不適切なもの	46
3	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	46
4	自家用車の公用使用が不適切なもの	46
5	長期にわたり健康管理医が置かれていないもの	46

序 章 実施概要等

第 1 節 監査結果報告

北海道監査委員監査基準に準拠し、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定に基づく監査を実施し、監査の結果に関する報告を決定した。

第 2 節 監査の概要

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

1 監査対象年度

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。）

2 監査対象部局（414部局）

総務部、総合政策部、環境生活部、保健福祉部、経済部、農政部、水産林務部、建設部（各部の出先機関を含む。）、出納局、各総合振興局・振興局（各振興局の出先機関を含む。）、企業局、道立病院局、議会事務局、選挙管理委員会事務局、監査委員事務局、人事委員会事務局、労働委員会事務局、教育庁・各教育局（所管機関及び出先機関を含む。）、警察本部（各方面本部、警察学校及び各警察署を含む。）

3 監査実施方法

定期監査と同時に実地又は書面により監査を実施した。

なお、テーマ設定分については、監査対象部局における事務の状況等を把握するため、監査対象とした414部局に対して、令和3年9月30日を基準日として資料の提出を依頼し、これを踏まえて監査を実施した。

4 監査実施期間

令和3年9月から令和4年7月まで

第1章 テーマ設定分に係る監査

第1節 監査テーマ

ソーシャルメディアの利用状況等について

第2節 監査の目的及び着眼事項

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、ライン、ユーチューブなど）は、誰でも手軽に情報発信を行うことが可能な媒体であり、高い即時性、利用者が主体となった情報の拡散性、コミュニケーションの双方向性などの特性を有し、利用者の増加に伴い社会的に大きな影響を持つようになっている。

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」（以下、「利用ガイドライン」という。）を定め、ソーシャルメディアを本格的に利用し、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には、不正確な情報、法令等に反するもの、意図せず他者の感情を害するものなどが見受けられることから、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。

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

第3節 ソーシャルメディア利用ガイドライン

道では、平成25年3月に知事部局において利用ガイドラインを定め、ソーシャルメディアの本格的な利用を開始した。その後、令和2年10月に、アカウント閉鎖に関する記述を追加するなどの改定が行われ、令和3年6月に、ソーシャルメディアサービスの利用許可要件を明記する改定が行われている。

その他の部局においては、表1のとおり運用している。

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」を新たに定めている。

このほか、北海道情報セキュリティ対策基準において、ソーシャルメディアの利用許可や使用する機器について定めている。

表1 部局別利用ガイドライン策定状況

部局名	策定年月日	名 称	備 考
知事部局	平成25年 3月11日	北海道ソーシャルメディア利用ガイドライン	労働委員会事務局、企業局、道立病院局を含む。
教育庁	平成25年 3月15日	北海道ソーシャルメディア利用ガイドラインを準用	
	令和 2年11月16日	北海道教育委員会ソーシャルメディア利用ガイドライン	
	令和 3年10月 6日	道立学校ソーシャルメディア利用ガイドライン	
警察本部	平成30年 1月24日	警察情報システム及び管理対象情報の取扱いについて	
議会事務局			
選挙管理委員会事務局	平成25年 3月11日	北海道ソーシャルメディア利用ガイドラインを準用	
人事委員会事務局			

北海道ソーシャルメディア利用ガイドライン

(平成25年3月11日制定、令和3年6月7日改定)

ツイッター、フェイスブックなどのソーシャルメディアは、誰でも手軽に情報発信を行うことが可能な媒体であり、高い即時性、利用者が主体となった情報の拡散性、コミュニケーションの双方向性などの特性を有し、利用者の増加に伴い社会的に大きな影響を持つようになってきている。

一方、ソーシャルメディア上で発信される情報には、不正確なもの、法令や公序良俗に反するもの、意図せず特定又は不特定の人たちの感情を害するものなどが見受けられ、批判や苦情が殺到し收拾がつかなくなるおそれがある他、一般的に匿名性が高く、アカウントの取得が容易であるため、他の利用者のふりをする「成りすまし」などのトラブルも懸念される。

本ガイドラインでは、ソーシャルメディアの特性やリスクなどを踏まえ、職務上ソーシャルメディアを通じて行う情報発信が、道の行政執行の一環であることを認識し、適正に利用するための基本的な考え方や留意点を定める。

1 ソーシャルメディアの定義

ツイッター、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。

2 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・閉鎖及び記事投稿等の管理運営は、利用する部署の所属長の責任において行う。

3 ソーシャルメディアの利用に当たっての基本原則

(1) ソーシャルメディアは、次に該当する場合において利用できるものとし、運営要領にその目的や運用方法等を明記すること。

- ① 公表・公開を前提とする情報を取り扱う場合（個人情報や業務情報など機密性を要する情報等を取り扱わない場合）
- ※広報業務（公開情報をソーシャルメディアサービスの公式アカウントで掲載・発信）
 - ※公開しているFAQを元にチャットボットで応答（住民からの問い合わせに自動応答）
 - ※個人情報をソーシャルメディアサービス事業者へ直接提供しないキャッシュレスサービス等

② 個人情報や業務情報など機密性を要する情報等を取り扱う場合

- ア 個人情報や業務情報など機密性を要する情報等が、ソーシャルメディアサービス事業者側に残らないシステム構成とする場合
- イ 個人情報や業務情報など機密性を要する情報等について、適切に取り扱われるようソーシャルメディアサービス事業者と直接契約を締結する場合
- ウ 上記ア、イの対応を取ることができない場合のうち、身体人命に危険が及ぶ可能性が高く、緊急性を要する相談業務等

ただし、この場合においてもできる限り次の運用に努めること。

- ・ソーシャルメディアサービス事業者とは別の委託先に、適切にセキュリティが確保されたシステムを構築させ事業を運営する場合、相談する住民と、当該委託先等の双方が、サービス上で要機密情報を取り扱わない運用を図ること。※ファイ

ル送信機能の停止など

- ・業務を外部委託する際は、委託先に対して定期的に利用状況を報告することを仕様内容に含めるなど、利用状況の把握に努めること。

- (2) アカウントの開設に当たっては、原則として各課（室）へ付与している共通メールアドレスを利用すること。
- (3) 利用にあたっては、公式アカウントを用い、北海道公式ホームページにて当該アカウントを公表すること。
- (4) 成りすまし防止のために、利用す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、当該アカウントを紹介している北海道公式ホームページのURLを記載すること。
- (5) 次の点を踏まえてセキュリティ対策を行うこと。
 - ・IDとパスワードの管理に細心の注意を払うこと。
 - ・道のセキュリティポリシーを遵守すること。
- (6) 次の点を明確にした利用方針を作成して所属内で共有するとともに、当該利用方針に沿って運用すること。また、利用方針で定めた情報発信の目的や内容、意見や問い合わせへの対応方法等については公表すること。
 - ・ソーシャルメディアを利用した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
 - ・ソーシャルメディアを利用した情報発信の内容
 - ・記事投稿手続き（所属長の了承等）
 - ・セキュリティ対策（ID・パスワード管理等）
 - ・意見や問い合わせ等への対応方法（リプライ等）
- (7) ソーシャルメディアの利用に当たり、行政情報コミュニケーションシステムを利用する場合は、コンテンツフィルタリング規制カテゴリー等解除申請書（第11号様式）を情報政策課へ提出すること。
- (8) 当該アカウントを閉鎖する場合は、これまで投稿したコメントを削除するとともに、アカウントの削除について、利用する所属長が確認することとし、北海道公式ホームページへの当該アカウント掲載をやめること。また、併せてフィルタリングの変更（廃止）について第13号様式を情報政策課へ提出すること。

4 情報発信に当たっての留意事項

- (1) 職員であることの自覚と責任を持った発言を行うこと。
- (2) 地方公務員法その他の関係法令並びに職員の服務及び情報の取り扱いに関する規程を遵守すること。
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等を侵害することがないように十分留意すること。
- (4) 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、発信する情報は正確を期するとともに、その内容について誤解を招いたり、他者の感情を害することのないよう留意すること。
- (5) 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ページへのリンクの掲載（シェアやリツイートを含む）を行う場合は、当該投稿や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を理解の上で行うこと。
- (6) 本来のURLをわからなくする「URL短縮サービス」の使用については、他の利用者に不安を与える恐れがあることを理解した上で判断すること。
- (7) 次の事項に関する情報発信は行わないこと。
 - ・他者を侮蔑する発言や誹謗中傷

- ・ 人種、思想、信条等について差別する発言または差別を助長させる発言
- ・ 違法若しくは不当な発言又はそれらの行為を煽るような発言
- ・ 正否が確認できない情報（噂や流説など）の発信
- ・ 閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容を含むサイトに関する情報の発信
- ・ 職務上知り得た秘密（一般的に知られていない又は知らせてはいけない情報）の発信
- ・ 北海道及び他者の権利を侵害する情報の発信
- ・ 重要施策の意思形成過程における情報（検討中の素案、それに対する個人的な意見など）の発信
- ・ その他、公序良俗に反する情報の発信

5 トラブルが発生した場合の対応例

- (1) 自己のアカウントの成りすましが発生していることを発見した場合
当該ソーシャルメディアの管理者に削除依頼を行い、北海道公式ホームページ上で周知する。また、必要に応じて報道機関に資料提供を行うなど、成りすましが存在することの注意喚起を行う。
- (2) 事実と反するデマ的な内容が返信された場合
正しい情報を発信し、必要に応じて北海道公式ホームページへ誘導するなどの対応を行う。
- (3) 批判や苦情が殺到した場合
反論や抗弁は控え、相手方の発言意図を考え丁寧な説明をするなど冷静に対応し、道が発信した情報に問題や誤りがあれば訂正した上で謝罪する。また、対応に時間を要する場合は、不要な誤解を招かないように適時の説明に努める。

第4節 監査の対象としたソーシャルメディア利用部局

ソーシャルメディアの利用状況について、監査対象の414部局に、令和3年9月30日を基準日として資料の提出を依頼したところ、表2及び表3のとおり、全体の20.3%に当たる84部局で273のアカウントを保有していることが判明した。

この結果に基づき、表4のとおり、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。

対象とした84部局、273アカウントのうち、実地監査を行った部局は59部局、223アカウント、書面により監査を行った部局は25部局、50アカウントとなっている。

表2 ソーシャルメディアの利用状況（令和3年9月30日現在）

区 分		部局数	割合
利用あり		84	20.3%
利用なし	今後利用予定あり	7	1.7%
	今後利用予定なし	263	63.5%
	検討中	60	14.5%
	小 計	330	
計		414	100.0%

表3 部局別アカウント数

（令和3年9月30日現在）

区 分		監査対象部局数	利用部局数	アカウント数
知事部局	本庁(出先機関を含む。)	55	22	101
	総合振興局・振興局(出先機関を含む。)	14	14	50
	小 計	69	36	151
教育庁	教育庁(所管機関を含む。)	8	7	39
	教育局	14	3	4
	学校	248	33	63
	小 計	270	43	106
警察本部	本部・警察学校	2	1	9
	方面本部	4	0	0
	警察署	64	0	0
	小 計	70	1	9
各種委員会事務局		5	4	7
合 計		414	84	273

表4 北海道が利用するソーシャルメディアの一覧

(令和3年9月30日現在)

番号	部局等名	所属課名	アカウント数	種類	アカウント名	道以外の運用主体	他部局からの情報発信の依頼を受けているもの
1	総務部	文書課	2	フェイスブック	北海道立文書館公式Facebook		
				ツイッター	北海道立文書館公式Twitter		
		危機対策課	2	ツイッター	北海道庁危機対策課Twitter		
				フェイスブック	ほっかいどうの防災教育		○
原子力安全対策課	1	ツイッター	北海道総務部危機対策局原子力安全対策課				
		北方領土対策本部	1	フェイスブック	北方領土問題への取組み		
2	北海道東京事務所	北海道東京事務所	1	フェイスブック	「どさんこスクエア」～首都圏北海道情報～	他機関と共同	○
3	総合政策部	広報広聴課	6	フェイスブック	北海道知事 鈴木直道フェイスブック		○
				ツイッター	北海道庁広報ツイッター		○
				インスタグラム	北海道ミライノート		
				ユーチューブ	北海道公式YouTube		○
				ブログ系	北海道庁ブログ「超！！旬ほっかいどう」		
				クックパッド	クックパッド公式キッチン「北海道」		○
		政策局参事	1	フェイスブック	北海道・札幌市政策研究みらい会議		
		国際課	2	フェイスブック	北海道の国際交流		○
				フェイスブック	北海道とロシアとの地域間交流 gov_HOKKAIDO		○
		計画推進課	2	ユーチューブ	北海道計画推進課チャンネル		○
				フェイスブック	北海道におけるSDGsの推進		○
		地域戦略課	3	フェイスブック	地域とつながる。ひみつキッチン	業務委託	○
				ツイッター	地域とつながる。ひみつキッチン	業務委託	○
				ユーチューブ	地域とつながる。ひみつキッチン	業務委託	
		地域政策課	10	インスタグラム	離島の玉手箱		
				フェイスブック	ほっかいどう地域づくりチャレンジャーネットワーク		○
				インスタグラム	もっと、自転車北海道。	業務委託	
				フェイスブック	北海道とつながるカフェ	業務委託	
				ライン	北海道とつながるカフェ	業務委託	
				インスタグラム	北海道とつながるカフェ	業務委託	
ユーチューブ	北海道とつながるカフェ			業務委託			
フェイスブック	ほっかいどう未来チャレンジ基金						
フェイスブック	北海道型ワーケーション						
インスタグラム	北海道型ワーケーション						
官民連携推進室	2	フェイスブック	ほっかいどう応援団会議Facebookページ		○		
		ライン	ほっかいどう応援団会議LINE公式アカウント		○		
交通企画課	2	フェイスブック	北海道新幹線つながるnavi				
		ツイッター	どこでもユキちゃん				
4	サハリン事務所	3	ツイッター	gov_HOKKAIDO		○	
			インスタグラム	gov_HOKKAIDO		○	
			フロンタクト	gov_HOKKAIDO		○	
5	環境生活部	自然環境課	1	フェイスブック	おいシカ！エゾシカ！		
		道民生活課	1	フェイスブック	北海道女性の活躍支援センター（北の女性★元気・活躍・交流「ひろはHIROBA」）	他機関と共同	
		文化振興課	2	フェイスブック	北のまんが大賞		
				ツイッター	【北海道庁】北のまんが大賞・北の絵コンテ大賞事務局		
アイヌ政策課	1	フェイスブック	アイヌ文化情報オンライン「ピリカカンピ」	他機関と共同	○		
6	北海道博物館	北海道博物館 学芸部	2	ツイッター	北海道博物館Twitter		
				ユーチューブ	北海道博物館チャンネル		
7	保健福祉部	地域医療課	2	フェイスブック	北海道地域医師連携支援センター		
				ツイッター	【公式】北海道地域医師連携支援センター		
		地域保健課	1	ツイッター	ほっかいどう健康づくりツイッター		○
		食品衛生課	1	フェイスブック	北海道保健福祉部健康安全局食品衛生課		○
		感染症対策課	1	ツイッター	北海道（新型コロナワクチン情報）		
		地域福祉課	1	ユーチューブ	【公式】北海道戦没者追悼式配信チャンネル	他機関と共同	
		障がい者保健福祉課	1	ライン	北海道こころの健康SNS相談窓口	業務委託	
子ども子育て支援課	1	フェイスブック	北海道コンカソ情報コンシェル	業務委託			
8	経済部	国際経済課	2	フェイスブック	Hokkaido Government Representative Office（英語）		○
		フェイスブック		Hokkaido Government Representative Office - হোকারা (タイ語)		○	
		食産業振興課	2	フェイスブック	ヘルシーDo		
				フェイスブック	北海道庁【北海道産ワインプロジェクト】		
		観光振興課	1	ツイッター	北海道庁観光局ツイッター		○
		環境・エネルギー課	1	ツイッター	北海道経済部環境・エネルギー課		
雇用労政課	1	フェイスブック	ほっかいどうの働き方改革				
9	旭川高等技術専門学院	旭川高等技術専門学院	1	ユーチューブ	【公式】北海道立旭川高等技術専門学院		
10	北見高等技術専門学院	北見高等技術専門学院	1	ユーチューブ	MONOテク北見		

番号	部局等名	所属課名	アカウント数	種類	アカウント名	道以外の運用主体	他部局からの情報発信の依頼を受けているもの				
11	室蘭高等技術専門学校	室蘭高等技術専門学校	2	フェイスブック ツイッター	室蘭高等技術専門学校フェイスブックページ MONOテク室蘭公式Twitter						
12	苫小牧高等技術専門学校	苫小牧高等技術専門学校	1	インスタグラム	MONOテク苫小牧(苫小牧高等技術専門学校)【公式】						
13	帯広高等技術専門学校	帯広高等技術専門学校	3	フェイスブック ツイッター インスタグラム	北海道立帯広高等技術専門学校 北海道立帯広高等技術専門学校 北海道立帯広高等技術専門学校						
14	農政部	農政課	2	インスタグラム フェイスブック	confa.hokkaido 北海道農業・農村情報誌「confa」		○ ○				
		食品政策課	1	フェイスブック	どんどん食べよう北海道		○				
		農産振興課	1	フェイスブック	北海道花き振興協議会						
		畜産振興課	1	ツイッター	北海道畜産振興課						
		農村設計課	4	フェイスブック インスタグラム フェイスブック ツイッター	北海道庁 農業農村整備 北海道庁 農業農村整備 農たび・北海道Facebookページ 「農たび・北海道」公式Twitter		○ ○ ○ ○				
			15	農業大学校	1	フェイスブック	北海道立農業大学校				
16	水産林務部		総務課	2	フェイスブック ツイッター	『どさんぎょ(北海道の水産情報発信)』「Facebok」 『どさんぎょ(北海道の水産情報発信)』「Twitter」		○ ○			
		林業木材課	3	フェイスブック ユーチューブ	いいね!ほっかいどう林業 北海道の一次産業に就く 北海道スマート林業	業務委託 他機関と共同					
			森林活用課	3	フェイスブック ツイッター インスタグラム	北海道のmokuiku(木育) 北海道のmokuiku(木育) 北海道のmokuiku(木育)		○ ○ ○			
		17		北の森づくり専門学校	教務課	4	フェイスブック ツイッター インスタグラム ユーチューブ	北海道立北の森づくり専門学校 【公式】北海道立北の森づくり専門学校(略称:北森カレッジ) 北海道立北の森づくり専門学校(略称:北森カレッジ) 【公式】北海道立北の森づくり専門学校			
						18	建設部	1	フェイスブック	きた住まいる	
			2					フェイスブック ツイッター	北海道住宅供給社だより 北海道住宅供給社だより～ツイッター～		
19	北海道選挙管理委員会		空知支所			1	ツイッター	北海道選挙管理委員会事務局空知支所ツイッター			
		胆振支所	1	ツイッター	北海道選挙管理委員会事務局胆振支所ツイッター						
		日高支所	1	ツイッター	北海道選挙管理委員会事務局日高支所						
		根室支所	1	ツイッター	北海道選挙管理委員会事務局根室支所						
20	人事委員会事務局	人事委員会事務局	1	ツイッター	北海道人事委員会事務局任用課						
21	労働委員会事務局	労働委員会事務局	1	ツイッター	北海道労働委員会【公式】						
22	議会事務局	政策調整課	1	ツイッター	北海道議会ツイッター						
23	企業局	工業用水道課	1	フェイスブック	北海道企業局・工業用水道公報ページ						
24	道立病院局	病院経営課	4	フェイスブック ツイッター インスタグラム ユーチューブ	北海道道立病院局 北海道道立病院局 (@HohokuByokan1) 北海道道立病院局 北海道道立病院局Youtubeチャンネル						
			25	道立羽幌病院	2	フェイスブック ブログ系	羽幌病院Facebook 羽幌病院ブログ				
					26	子ども総合医療・療育センター	1	ツイッター	北海道立子ども総合医療・療育センター(@kodomokkuru)		
			27	空知総合振興局	環境生活課	3	フェイスブック ツイッター インスタグラム	空知総合振興局「エゾシカ肉有効活用プロジェクト」 空知総合振興局「エゾシカ肉有効活用プロジェクト」 空知総合振興局「エゾシカ肉有効活用プロジェクト」			
東部耕地出張所	1	ツイッター				空知総合振興局東部耕地出張所					
森林室	1	フェイスブック				北海道そらちの林業ライフ					
28	石狩振興局	地域政策課			1	フェイスブック	きらり・いしかり		○		
		社会福祉課	1	フェイスブック	いしかりママババ		○				
		商工労働観光課	2	フェイスブック フェイスブック	食べる!遊ぶ!旬体験いしかり Ishikari Days -Hokkaido TabiGokoro-		○ ○				
29	後志総合振興局	地域政策課	3	フェイスブック フェイスブック ツイッター	え〜ぞ・しりべし/後志総合振興局 ニセコ留学 ニセコ留学		○ ○ ○				
			商工労働観光課	6	フェイスブック インスタグラム フェイスブック ツイッター インスタグラム フェイスブック	このおいしさ、しりべし応援店 しりべしに行こう! ShiriBeshi-Adventure ShiriBeshi-Adventure ShiriBeshi-Adventure しりべし「まち・ひと・しごと」マッチングプラン	業務委託 業務委託 業務委託 業務委託	○ ○			

番号	部局等名	所属課名	アカウント数	種類	アカウント名	道以外の運用主体	他部局からの情報発信の依頼を受けているもの	
30	胆振総合振興局	商工労働観光課	2	インスタグラム	北海道胆振総合振興局		○	
				フェイスブック	北海道胆振総合振興局		○	
		胆振農業改良普及センター	2	インスタグラム	胆振農業改良普及センター			
				フェイスブック	胆振農業改良普及センター			
	農務課	1	フェイスブック	おむすび「いぶり11」				
31	日高振興局	地域政策課	3	フェイスブック	北海道日高振興局-ナナイロひだか-		○	
				ツイッター	北海道日高振興局-ナナイロひだか-		○	
				インスタグラム	北海道日高振興局-ナナイロひだか-		○	
32	渡島総合振興局	地域政策課	1	インスタグラム	渡島総合振興局公式Instagram「おしま」と読みます		○	
		商工労働観光課	1	ライン	渡島の観光情報LINE公式アカウント			
33	檜山振興局	商工労働観光課	2	フェイスブック	北海道・檜山の旅		○	
				インスタグラム	檜山振興局「北海道・檜山の旅」		○	
34	上川総合振興局	商工労働観光課	2	フェイスブック	かみかわ「食と旅」		○	
				インスタグラム	かみかわ食と旅		○	
35	留萌振興局	地域政策課	1	インスタグラム	留萌振興局公式アカウント「RuRuTime」		○	
		商工労働観光課	1	フェイスブック	北海道るもい地域こころ路旅		○	
36	宗谷総合振興局	地域政策課	2	フェイスブック	SOYA fresh☆network		○	
				ツイッター	SOYA fresh☆network		○	
		商工労働観光課	3	フェイスブック	てっぺん宗谷		○	
				ツイッター	てっぺん宗谷		○	
		3	インスタグラム	てっぺん宗谷		○		
37	オホーツク総合振興局	地域政策課	2	フェイスブック	つくつくオホーツクFacebook		○	
			2	インスタグラム	つくつくオホーツクInstagram		○	
38	十勝総合振興局	商工労働観光課	1	フェイスブック	オホキヤラ・プロジェクト実行委員会		○	
		農務課	1	ツイッター	十勝総合振興局「食と観光」ツイッター		○	
39	釧路総合振興局	商工労働観光課	3	フェイスブック	釧路総合振興局		○	
				3	フェイスブック	北海道 釧路地区観光情報	他機関と共同	○
				3	フェイスブック	Tourism information of Hokkaido Kushiro	他機関と共同	○
		林務課	1	フェイスブック	くしろの森が木になる情報局			
40	根室振興局	商工労働観光課	1	ツイッター	【公式】北海道根室振興局 観光情報			
		農務課	1	フェイスブック	根室振興局牛乳飲〜むか		○	
41	教育庁	教育政策課	2	ツイッター	北海道教育委員会 Twitter		○	
				2	ユーチューブ	道教委教育政策課		○
		社会教育課	1	フェイスブック	道民カレッジ	業務委託		
			社会教育課（ネイバル厚岸）	4	ツイッター	ネイバル厚岸	指定管理者	
				4	フェイスブック	ネイバル厚岸	指定管理者	
				4	ユーチューブ	ネイバル厚岸チャンネル	指定管理者	
				4	ライン	ネイバル厚岸ボランティア	指定管理者	
		社会教育課（ネイバル砂川）	1	フェイスブック	ネイバル砂川	指定管理者		
		社会教育課（ネイバル深川）	2	フェイスブック	ネイバル深川フェイスブック	指定管理者		
			2	ユーチューブ	ネイバル深川オリエンテーション動画	指定管理者		
		社会教育課（ネイバル北見）	1	フェイスブック	ネイバル北見	指定管理者		
		社会教育課（ネイバル足寄）	1	フェイスブック	ネイバル足寄	指定管理者		
		社会教育課（ネイバル森）	3	フェイスブック	北海道立青少年体験活動支援施設ネイバル森	指定管理者		
				3	フェイスブック	napal_mori	指定管理者	
				3	インスタグラム	ネイバル森	指定管理者	
		文化財・博物館課	7	フェイスブック	北海道立北方民族博物館/Hokkaido Museum of Northern Peoples (JAPAN)	指定管理者	○	
				7	ツイッター	北海道立北方民族博物館 (@HoppohmMuseum)	指定管理者	○
				7	ユーチューブ	北海道立北方民族博物館/Hokkaido Museum of Northern Peoples	指定管理者	○
				7	ツイッター	ほくぶん（北海道立文学館ツイッター）	指定管理者	
				7	フェイスブック	北海道立文学館フェイスブック	指定管理者	
	7		フェイスブック	北海道立釧路芸術館フェイスブック	指定管理者			
	7		ブログ系	北海道立釧路芸術館ブログ	指定管理者			
高校教育課	2	ツイッター	北海道立釧路芸術館ツイッター	指定管理者				
	2	インスタグラム	北海道立釧路芸術館インスタグラム	指定管理者				
義務教育課	2	ユーチューブ	北海道教育庁高校教育課	他機関と共同				
	2	フェイスブック	北海道教育庁高校教育課					
生徒指導・学校安全課	1	ユーチューブ	義務教育課Youtubeチャンネル					
	1	ライン	令和3年度ほっかいどうこどもライン相談	業務委託				

番号	部局等名	所属課名	アカウント数	種類	アカウント名	道以外の運用主体	他部局からの情報発信の依頼を受けているもの
42	特別支援教育センター	特別支援教育センター	2	ツイッター	北海道立特別支援教育センター公式Twitter		○
				ユーチューブ	特別支援教育YouTubeチャンネル		○
43	図書館	図書館	2	フェイスブック	北海道立図書館		
				ツイッター	北海道立図書館 @do_pref_lib		
44	近代美術館	近代美術館	2	フェイスブック	北海道立近代美術館Facebook		
		三岸好太郎美術館		ツイッター	北海道立近代美術館Twitter		
45	旭川美術館	旭川美術館	1	ツイッター	北海道立旭川美術館		
46	函館美術館	函館美術館	2	フェイスブック	北海道立函館美術館		
				ツイッター	北海道立函館美術館		
47	帯広美術館	帯広美術館	1	フェイスブック	北海道立帯広美術館		
48	空知教育局	教育支援課	1	ユーチューブ	学んdeそらち		
49	長沼高等学校	長沼高等学校	1	ユーチューブ	北海道長沼高等学校YouTubechannel		
50	雨竜高等養護学校	雨竜高等養護学校	1	ユーチューブ	北海道雨竜高等養護学校		
51	札幌月寒高等学校	札幌月寒高等学校	1	ユーチューブ	札幌月寒高校		
52	札幌北陵高等学校	札幌北陵高等学校	1	ユーチューブ	北海道札幌北陵高等学校		
53	札幌東陵高等学校	札幌東陵高等学校	1	ユーチューブ	北海道札幌東陵高等学校学校紹介		
54	札幌琴似工業高等学校	札幌琴似工業高等学校	7	ユーチューブ	部活動紹介 (柔道)		
				ユーチューブ	部活動紹介 (ロボット研究部)		
				ユーチューブ	施設紹介 (環境化学科)		
				ユーチューブ	実習紹介 (電気科)		
				ユーチューブ	実習紹介 1 (電子機械科)		
				ユーチューブ	実習紹介 2 (電子機械科)		
				ユーチューブ	授業風景紹介 (電子機械科)		
55	有朋高等学校	有朋高等学校	1	ツイッター	北海道有朋高校通信制 (公式)		
56	大麻高等学校	大麻高等学校	1	フェイスブック	北海道大麻高等学校facebook		
57	後志教育局	企画総務課、教育支援課、道立学校運営支援室	1	ユーチューブ	道教委後志教育局		
58	小樽未来創造高等学校	小樽未来創造高等学校	1	ユーチューブ	北海道未来創造高等学校学校紹介		
59	蘭越高等学校	蘭越高等学校	1	フェイスブック	北海道蘭越高等学校		
60	余市紅志高等学校	余市紅志高等学校	1	インスタグラム	北海道余市紅志高等学校	P T A	
61	高等聾学校	高等聾学校	1	ツイッター	北海道高等聾学校		
62	白老東高等学校	白老東高等学校	1	フェイスブック	白老東高等学校		
63	鶴川高等学校	鶴川高等学校	10	フェイスブック	北海道鶴川高等学校		
				ツイッター	北海道鶴川高等学校		
				インスタグラム	北海道鶴川高等学校		
				ユーチューブ	北海道鶴川高等学校		
				ライン	北海道鶴川高等学校オフィシャル		
				ライン	北海道鶴川高等学校地域みらい留学		
				フェイスブック	北海道鶴川高等学校吹奏楽部		
				ツイッター	北海道鶴川高等学校吹奏楽部		
フェイスブック	北海道鶴川高等学校新聞局						
インスタグラム	北海道鶴川高等学校新聞局						
64	静内農業高等学校	静内農業高等学校	3	フェイスブック	北海道静内農業高等学校フェイスブック		
				ツイッター	北海道静内農業高等学校ツイッター		
				インスタグラム	北海道静内農業高等学校インスタグラム		
65	函館工業高等学校	函館工業高等学校	1	フェイスブック	北海道函館工業高等学校電子機械科		
66	函館水産高等学校	函館水産高等学校	1	フェイスブック	北海道函館水産高等学校フェイスブック		
67	大野農業高等学校	大野農業高等学校	2	フェイスブック	北海道大野農業高等学校 農業クラブ・生徒会執行部	農業クラブ・生徒会	
				インスタグラム	oono.nougyou	農業クラブ・生徒会	
68	旭川東高等学校	旭川東高等学校	1	ツイッター	北海道旭川東高等学校		
69	旭川農業高等学校	旭川農業高等学校	5	フェイスブック	旭川農業高等学校農業科学科		
				フェイスブック	旭川農業高等学校食品科学科		
				フェイスブック	旭川農業高等学校森林科学科		
				フェイスブック	旭川農業高等学校生活科学科		
				ツイッター	旭川農業高等学校森林科学科		
70	士別翔雲高等学校	士別翔雲高等学校	1	ツイッター	【公式】北海道士別翔雲高等学校 (試行期間)		
71	苫前商業高等学校	苫前商業高等学校	1	インスタグラム	北海道苫前商業高等学校		
72	遠別農業高等学校	遠別農業高等学校	1	フェイスブック	えんのうFacebook		
73	稚内高等学校	稚内高等学校	2	フェイスブック	北海道稚内高等学校		
				ユーチューブ	北海道稚内高等学校		
74	斜里高等学校	斜里高等学校	2	インスタグラム	斜里高等学校公式インスタグラム		
				フェイスブック	斜里高等学校公式フェイスブック		

番号	部局等名	所属課名	アカウント数	種類	アカウント名	道以外の運用主体	他部局からの情報発信の依頼を受けているもの
75	置戸高等学校	置戸高等学校	2	フェイスブック インスタグラム	北海道置戸高等学校 北海道置戸高等学校		
76	常呂高等学校	常呂高等学校	1	ツイッター	公式北海道常呂高等学校		
77	遠軽高等学校	遠軽高等学校	4	インスタグラム	北海道遠軽高等学校		
				フェイスブック	北海道遠軽高等学校		
				ツイッター	北海道遠軽高等学校		
				ユーチューブ	北海道遠軽高等学校		
78	湧別高等学校	湧別高等学校	1	インスタグラム	北海道湧別高等学校公式インスタグラム		
79	清里高等学校	清里高等学校	1	フェイスブック	北海道清里高等学校		
80	鹿追高等学校	鹿追高等学校	1	フェイスブック	北海道鹿追高等学校		
81	本別高等学校	本別高等学校	3	ツイッター	北海道本別高等学校		
				インスタグラム	honbetsukoukou/tokachouseigaku		
				ユーチューブ	北海道本別高等学校		
82	標茶高等学校	標茶高等学校	1	ユーチューブ	標茶高校		
83	根室教育局	企画総務課	2	フェイスブック	北海道教育庁根室教育局		
				ユーチューブ	道教委根室教育局YouTubeチャンネル		
84	警察本部	広報課	1	ユーチューブ	北海道警察公式チャンネル		
		警務課	4	ツイッター	北海道警察本部採用センター		
				インスタグラム	北海道警察本部採用センター【公式】		
				ユーチューブ	北海道警察本部採用センター【公式チャンネル】		
				ライン	北海道警察本部採用センター		
		生活安全企画課	2	ツイッター	北海道警察防犯情報発信室		
				ツイッター	北海道警察特殊詐欺対策室		
少年課	1	ツイッター	北海道警察本部少年課				
交通企画課	1	ツイッター	北海道警察交通部				
合 計			273				74

第5節 ソーシャルメディアの利用状況等

1 種類別利用開始時期

ソーシャルメディアの利用開始時期を種類別に見ると、表5のとおり、平成21年度にブログ系（総合政策部広報広聴課）、平成22年度にツイッター（教育庁文化財・博物館課）、平成23年度にフェイスブック（農業大学校、後志総合振興局商工労働観光課、教育庁文化財・博物館課、遠別農業高等学校）及びユーチューブ（総合政策部広報広聴課、教育庁文化財・博物館課）、平成28年度にインスタグラム（オホーツク総合振興局地域政策課）及びライン（警察本部警務部警務課）となっている。

利用されている各メディアのうち、最も多いのがフェイスブックの112アカウント、次いでツイッターが67アカウント、ユーチューブが41アカウントとなっている。

なお、その他は、クックパッド^{※1}、フコンタクテ^{※2}である。

また、令和2年度から、ソーシャルメディアの利用が前年と比較して大きく増えているが、これは、スマートフォンの世帯保有率や、個人のソーシャルメディア利用率が高くなっていることに着目した利用や、新型コロナウイルス感染症が猛威を振るう中での情報発信の手段としての利用、臨時休校措置による授業動画や学校見学会に代わる学校紹介動画の配信を目的とした利用などが増加したことによるものである。

表5 ソーシャルメディアの種類別利用開始年度

区 分	H21 (2009)	H22 (2010)	H23 (2011)	H24 (2012)	H25 (2013)	H26 (2014)	H27 (2015)	H28 (2016)	H29 (2017)	H30 (2018)	R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	計
フェイスブック			4	9	11	6	7	8	17	9	11	17	13	112
ツイッター		1	1	3	3	4		1	2	11	10	22	9	67
インスタグラム								1	2	1	3	18	14	39
ユーチューブ			2					1	1	1	1	19	16	41
ライン								1		1	2	4	1	9
ブログ系	1		1								1			3
その他								1				1		2
計	1	1	8	12	14	10	7	13	22	23	28	81	53	273

※1 クックパッド：クックパッド社が運営する料理レシピのコミュニティウェブサイト

※2 フコンタクテ：ロシアのメール・ルー・グループが運営するソーシャル・ネットワーキング・サービス

2 運用主体

ソーシャルメディアの運用主体は、表6のとおり、道が直接運用するものが224アカウント、指定管理者によるものが21アカウント、業務委託によるものが17アカウント、他の機関・団体との共同運用が8アカウントなどとなっている。

なお、その他は、PTAや学校の生徒会・クラブによるものなどとなっている。

表6 運用主体別アカウント数

(令和3年9月30日現在)

区 分	アカウント数	運用主体別（内訳）				
		道が運用	指定管理者	業務委託	他機関と共同	その他
フェイスブック	112	89	10	7	5	1
ツイッター	67	61	4	2	0	0
インスタグラム	39	32	2	3	0	2
ユーチューブ	41	33	3	2	3	0
ライン	9	5	1	3	0	0
ブログ系	3	2	1	0	0	0
その他	2	2	0	0	0	0
計	273	224	21	17	8	3

3 ソーシャルメディアを利用する理由

ソーシャルメディアを利用する理由は、表7のとおり、「幅広く情報を拡散できる」が86.8%、「素早く情報を伝達できる」が73.6%、「情報発信に要する経費や労力が小さい」が52.7%などとなっている。

なお、その他は、「民間企業との協力関係の構築」や「外部からの活用促進の要望」などとなっている。

表7 ソーシャルメディアを利用する理由（複数回答）

区 分	アカウント数	アカウント数に占める割合
幅広く情報を拡散できる	237	86.8%
素早く情報を伝達できる	201	73.6%
情報発信に要する経費や労力が小さい	144	52.7%
閲覧件数やフォロワー数をリアルタイムに把握できる	118	43.2%
動画を配信できる	112	41.0%
道民の意見、興味、関心を迅速に把握できる	50	18.3%
その他	17	6.2%

4 情報発信の分野・内容

ソーシャルメディアを利用した情報発信の分野は、表8のとおり、「子育て・教育」が71アカウント(26.0%)、「観光・道立施設・文化・スポーツ・国際」が68アカウント(24.9%)、「まちづくり・地域振興」が32アカウント(11.7%)などとなっている。

情報発信の内容は、表9のとおり、「イベント」が200アカウント(29.4%)、「トピックス」が149アカウント(21.9%)、「講習会・講演会・セミナー・会議」が119アカウント(17.5%)などとなっている。

なお、表8におけるその他は、選挙、議会、食品など、表9におけるその他は、「学校紹介や活動」、「施設の開館や運営状況」、「事業内容の周知」などとなっている。

表8 情報発信の分野

区 分	アカウント数	運用主体別					割合
		道が運用	指定管理者	業務委託	他機関と共同	その他	
子育て・教育	71	66	0	2	1	2	26.0%
観光・道立施設・文化・スポーツ・国際	68	39	21	4	4	0	24.9%
まちづくり・地域振興	32	24	0	8	0	0	11.7%
経済・雇用・産業	28	26	0	1	1	0	10.3%
防災・防犯・交通安全・くらし・人権・環境	14	13	0	0	1	0	5.1%
健康・医療・福祉	14	12	0	1	1	0	5.1%
総合案内・道政情報・税	10	10	0	0	0	0	3.7%
その他	36	34	0	1	0	1	13.2%
計	273	224	21	17	8	3	100.0%

※ 区分は、北海道の公式ホームページのカテゴリにより分類した。

表9 情報発信の内容(複数回答)

区 分	アカウント数	運用主体別					割合
		道が運用	指定管理者	業務委託	他機関と共同	その他	
イベント	200	158	19	15	6	2	29.4%
トピックス	149	119	17	7	5	1	21.9%
講習会・講演会・セミナー・会議	119	91	17	8	3	0	17.5%
注意喚起・啓発	83	68	12	1	2	0	12.2%
採用・試験・資格	29	26	3	0	0	0	4.3%
公募・意見募集	18	17	1	0	0	0	2.6%
申請・手続	10	10	0	0	0	0	1.5%
相談	5	3	0	2	0	0	0.7%
入札・調達・売却	3	3	0	0	0	0	0.4%
その他	65	60	4	1	0	0	9.5%

5 想定している閲覧者の世代

ソーシャルメディアの閲覧者として想定している世代については、表10のとおり、特に想定していないものが214アカウント、20代以下が17アカウント、30代以下が16アカウントなどとなっている。

表10 想定している閲覧者の世代

区 分	特になし	20代以下	30代以下	40代以下	50代以下	60代以上	その他	計
フェイスブック	95	2	2	1	9	1	2	112
ツイッター	55	2	5	2	2	0	1	67
インスタグラム	24	4	7	1	1	0	2	39
ユーチューブ	28	8	1	0	1	0	3	41
ライン	7	1	1	0	0	0	0	9
ブログ系	3	0	0	0	0	0	0	3
その他	2	0	0	0	0	0	0	2
計	214	17	16	4	13	1	8	273

6 他部局からの発信依頼の受付

ソーシャルメディアのアカウントを開設していない部局から情報発信の依頼を受け付けているものは、表11のとおり、74アカウントとなっている。

表11 他部局から情報発信の依頼を受け付けているアカウント数

区 分	している	していない	計
フェイスブック	38	74	112
ツイッター	15	52	67
インスタグラム	13	26	39
ユーチューブ	5	36	41
ライン	1	8	9
ブログ系	0	3	3
その他	2	0	2
計	74	199	273

※ 情報発信の依頼を受け付けているアカウント名は、表4に記載

7 ソーシャルメディア活用以前の情報発信

ソーシャルメディア活用以前に情報発信として用いていた手段については、表12のとおり、ホームページが254アカウント、チラシ等が113アカウント、メルマガが53アカウントなどとなっている。

なお、その他は、「他部局が管理するブログ等を活用」、「PR資材の配付」、「新聞・テレビ等のメディアの活用」などとなっている。

表12 ソーシャルメディア活用以前の情報発信（複数回答）

区分	ホームページ	チラシ等	メルマガ	新聞広告	その他
フェイスブック	107	48	23	15	10
ツイッター	63	28	15	10	8
インスタグラム	37	18	8	5	2
ユーチューブ	36	12	2	2	4
ライン	7	5	3	0	1
ブログ系	3	2	1	0	0
その他	1	0	1	0	0
計	254	113	53	32	25

8 ソーシャルメディアとホームページとの使い分け

ソーシャルメディアとホームページとの使い分けについては、表13のとおり、使い分けをしているものが229アカウントとなっている。

ソーシャルメディア側で発信する内容は、「速報」が154アカウント、「動画・画像」が144アカウント、「一過性の情報」が116アカウントとなっており、ソーシャルメディアの特性を活かしたものとなっている。また、その他は、「授業で利用」、「相談対応」、「利用者限定情報」などとなっている。

なお、ホームページ側に詳細情報を掲載し、ソーシャルメディアで概要情報を発信してホームページ側の詳細情報に誘導する使い方も見受けられた。

表13 ソーシャルメディアとホームページとの使い分け

区分	している					していない	計 a+b	
	a	内訳（複数回答あり）						b
		速報	動画・画像	一過性の情報	その他			
フェイスブック	96	75	51	60	11	16	112	
ツイッター	51	43	27	32	5	16	67	
インスタグラム	32	22	26	14	4	7	39	
ユーチューブ	39	6	35	6	2	2	41	
ライン	7	5	2	2	2	2	9	
ブログ系	2	2	1	2	0	1	3	
その他	2	1	2	0	0	0	2	
計	229	154	144	116	24	44	273	

第6節 監査結果等

着眼点ごとの監査結果及び是正、改善等を要する事項は、次のとおりである。

1 効果的な情報発信や利活用が行われているか

ソーシャルメディアの高い即時性、利用者が主体となった情報の拡散性、コミュニケーションの双方向性などの特性を活かし、効果的な情報発信や利活用が行われているかについて、監査を行った。

(1) 情報発信の頻度及び発信件数

【監査結果】

ソーシャルメディアを利用した情報発信の頻度は、表14のとおり、イベント開催時等に不定期に発信するものが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、休止中のものは3部局、5アカウントであった。

なお、その他の内容は、相談対応のみで情報発信を行っていないものである。

また、令和2年度中の発信件数は、表15のとおり、10件未満が96アカウント、10件以上50件未満が64アカウント、50件以上100件未満が54アカウント、100件以上150件未満が24アカウントなどとなっている。

【改善意見】

休止中のアカウントについては、ソーシャルメディアの特性である「情報の即時性」を十分に活かしきれていないことに加え、「成りすまし」等のトラブルの発生リスクがあることから、アカウント継続の必要性について検討する必要がある。

また、情報発信の頻度や発信件数が著しく少ないアカウントについても、同様の理由から、その必要性について検討することが望ましい。

アカウントの利用を休止している部局

部局名	アカウント名
石狩振興局	いしかりママパパ
オホーツク総合振興局	オホキャラ・プロジェクト実行委員会
教育庁	ネイパル厚岸(ツイッター)
	ネイパル砂川
	北海道教育庁高校教育課(フェイスブック)
3部局	5

表14 情報発信の頻度

区 分	ほぼ毎日	週2～3回	週 1 回	月2～3回	月 1 回	不定期	休止中	その他	計
フェイスブック	6	12	14	14	4	58	4	0	112
ツイッター	8	11	6	1	0	40	1	0	67
インスタグラム	6	7	7	8	0	11	0	0	39
ユーチューブ	0	0	0	0	0	41	0	0	41
ライン	0	0	2	1	0	5	0	1	9
ブログ系	0	0	0	0	1	2	0	0	3
その他	0	2	0	0	0	0	0	0	2
計	20	32	29	24	5	157	5	1	273

表15 発信件数

区 分	10件未満	10件以上 50件未満	50件以上 100件未満	100件以上 150件未満	150件以上 200件未満	200件以上	計
フェイスブック	32	27	31	12	6	4	112
ツイッター	17	13	17	6	3	11	67
インスタグラム	15	9	4	4	3	4	39
ユーチューブ	28	9	1	1	0	2	41
ライン	4	3	1	1	0	0	9
ブログ系	0	2	0	0	0	1	3
その他	0	1	0	0	0	1	2
計	96	64	54	24	12	23	273

(2) 効果的な情報発信のための工夫

【監査結果】

効果的な情報発信のための工夫について確認したところ、フォロワー数が多いアカウントでは、次のような工夫が見られた。

- ・ 文字だけではなく、事業の様子が見える写真などを添付している
 [北方領土問題への取組み(フェイスブック) 1,495]
 [北海道警察交通部ツイッター 1,587]
- ・ 反応の良かった内容は、その後も継続して発信している
 [北海道知事 鈴木直道フェイスブック 17,006]
 [北海道庁広報ツイッター 97,348]
- ・ わかりやすい表現を用いた投稿をするようにしている
 [北海道教育委員会 Twitter 3,333]
- ・ ハッシュタグの活用により検索を容易にしている

- [もっと、自転車北海道 (Instagram) 1,544]
- [北海道博物館Twitter 4,051]
- [北海道立北の森づくり専門学院 (Twitter) 1,361]
- [北海道鶴川高等学校 (フェイスブック) 1,614]
- [渡島総合振興局公式Instagram「おしま」と読みます 1,174]
- [北海道・檜山の旅 (フェイスブック) 2,508]
- [北海道立旭川美術館 (Twitter) 5,853]
- ・ 投稿頻度を高めている
 - [Hokkaido Government Representative Office (フェイスブック) 66,055]
- ・ キャンペーンやイベント等のタイムリーな情報の発信に努めている
 - [Hokkaido Government Representative Office (フェイスブック) 66,055]
 - [十勝総合振興局「食と観光」Twitter 1,435]
- ・ 幅広い情報を発信している
 - [北海道立図書館 @do_pref_lib (Twitter) 1,601]
- ・ 関心をもってもらいたい層を意識して画像や動画を選択している
 - [北海道ミライノート (Instagram) 5,597]
- ・ わかりやすく3分程度に収まる動画となるよう努めている
 - [北海道公式YouTube 21,400]

【改善意見】

是正、改善等を要する事項はなかった。

(3) 掲載記事の作成担当者数

【監査結果】

掲載記事の作成担当者数は、表16のとおり、担当者が1人で記事を作成しているものが84アカウント、2人以上で作成しているものが189アカウントとなっている。

【改善意見】

是正、改善等を要する事項はなかった。

表16 掲載記事の作成担当者数

区 分	1人	2人	3人	4人	5人以上	計
フェイスブック	37	24	23	5	23	112
Twitter	19	10	10	2	26	67
Instagram	12	10	6	2	9	39
ユーチューブ	12	15	3	0	11	41
ライン	2	2	1	0	4	9
ブログ系	1	0	0	0	2	3
その他	1	0	0	0	1	2
計	84	61	43	9	76	273

(4) 周知期間が終わった情報の取扱い

【監査結果】

周知期間が終わった情報の取扱いについては、表17のとおり、削除しているものが99アカウント、削除していないものが174アカウントとなっている。

削除していない理由は、ソーシャルメディアのデータ使用量に制限がないことや、新しい情報を発信する際の参考にするためなどであった。

【改善意見】

是正、改善等を要する事項はなかった。

表17 周知期間が終わった情報の取扱い

区 分	削除している	削除していない	計
フェイスブック	35	77	112
ツイッター	20	47	67
インスタグラム	10	29	39
ユーチューブ	26	15	41
ライン	7	2	9
ブログ系	1	2	3
その他	0	2	2
計	99	174	273

(5) 閲覧者の反応分析

【監査結果】

閲覧者の反応分析について確認したところ、表18のとおり、分析しているものが64アカウント、分析していないものが209アカウントであった。

分析しているもののうち、情報発信の効果や分析の効果が認められたとしているものは59アカウントであり、その内容は、主に次のとおりである。

- ・ 投稿により、セミナーへの申込みやイベント等に参加する人が増えた
- ・ 主催事業の開催前後に登録数が増えた
- ・ 投稿を重ねるごとに閲覧者が増え、着実に情報発信の幅を広げられているものと考えられる
- ・ イベントをリアルタイムで視聴した遠方の閲覧者から照会があった
- ・ メディアで取り上げられた
- ・ ホームページの更新情報を発信したことにより、ホームページの閲覧数が増加した
- ・ 学習内容や学校情報に興味を持たせることにつながった
- ・ 保護者、卒業生等からの反響があった
- ・ 閲覧者が興味を持つ投稿の傾向がつかめた

【改善意見】

閲覧者の反応分析を行っていないアカウントが7割を占めており、こうしたアカウントはソーシャルメディアの特性である「コミュニケーションの双方向性」を十分に活かしきれていないと考えられることに加え、多くの部局がソーシャルメディアの利用目的として挙げている「幅広い情報拡散」や「素早い情報伝達」などに寄与しているかを把握するためにも、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。

表18 閲覧者の反応分析

区分	分析している		分析していない	計	
	効果が認められた	効果は認められなかった			
フェイスブック	30	29	1	82	112
ツイッター	16	16	0	51	67
インスタグラム	10	7	3	29	39
ユーチューブ	5	5	0	36	41
ライン	2	2	0	7	9
ブログ系	0	0	0	3	3
その他	1	0	1	1	2
計	64	59	5	209	273

(6) フォロワー数

【監査結果】

フォロワー数については、表19のとおり、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48アカウント、10,000以上が7アカウントとなっている。

なお、フォロワー数が10,000以上のアカウントは、表20のとおりとなっている。

【改善意見】

フォロワー数が100未満のアカウントが全体の3割を占めており、こうしたアカウントはソーシャルメディアの特性である「情報の拡散性」を十分に活かしきれていないものと考えられる。

より多くのフォロワー数を必要とするアカウントは、フォロワー数を増やすため、前記の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。

表19 フォロワー数

(令和3年9月30日現在)

区 分	100未満	100以上 1,000未満	1,000以上 10,000未満	10,000以上	計
フェイスブック	23	68	17	4	112
ツイッター	18	29	18	2	67
インスタグラム	9	21	9	0	39
ユーチューブ	27	11	2	1	41
ライン	3	4	2	0	9
ブログ系	-	-	-	-	-
その他	1	1	0	0	2
計	81	134	48	7	270

※ ブログ系（3アカウント）は、フォロワー数を把握する機能がない。

表20 フォロワー数が10,000以上のアカウント名一覧

部局名	アカウント名
総合政策部	北海道庁広報ツイッター
	北海道公式YouTube
	北海道知事 鈴木直道フェイスブック
経済部	Hokkaido Government Representative Office (英語)
	Hokkaido Government Representative Office - ภาษาไทย (タイ語)
石狩振興局	Ishikari Days -Hokkaido TabiGokoro-
警察本部	北海道警察防犯情報発信室
4部局	7

(7) ソーシャルメディア活用以前と比較した反応の変化

【監査結果】

ソーシャルメディア活用以前と比較した反応の変化については、「特に変化は感じられない」、「コロナの影響でイベント中止等があったため比較が難しい」等の意見も見受けられたが、反応の変化を実感できたものとして、主に次のような回答があった。

- ・ イベント参加者が増加した
- ・ 問い合わせ件数が増加した
- ・ リアルタイムで情報を発信することができた
- ・ 若年層のアンケート回収率が上がった
- ・ ボランティア等の求人が集まりやすくなった
- ・ 閲覧数等により、関心度合いを把握することができるようになった

【改善意見】

是正、改善等を要する事項はなかった。

(8) ソーシャルメディアの利用に当たっての課題

【監査結果】

各部局から寄せられた、利用に当たっての課題は、主に次のとおりである。

- ・ フォロワー数、閲覧数、「いいね」が伸び悩んでいる
- ・ 継続的な情報発信のための仕組みづくりが必要である
- ・ 職員の専門的な知識の向上が必要である
- ・ 情報の質が担当者の能力に左右される
- ・ 高頻度で発信する場合、事務的負担が大きい
- ・ フォロワー数を伸ばすための効果的な発信方法が見つからない
- ・ 簡単に情報発信できるが、トラブルにならないよう十分な注意が必要である
- ・ 肖像権許諾や個人情報の取扱いが難しい

【改善意見】

39ページ3(4)の改善意見と併せて述べる。

2 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に当たり、北海道情報セキュリティ対策基準に基づく利用許可申請や、利用ガイドラインに基づく適正な運用が行われているかについて、監査を行った。

(1) ソーシャルメディアの利用許可申請

【監査結果】

北海道情報セキュリティ対策基準では、ソーシャルメディアの新規の利用に当たっては、統括情報セキュリティ責任者の書面による許可を得なければならない[※]とされている。

利用許可申請について確認したところ、表21のとおり、利用許可申請を行っているものが63アカウント、不要なものが184アカウント、行っていないものが17部局、26アカウントであった。

【改善意見】

新規の利用に当たって、利用許可申請を行っていない部局については、速やかな是正が必要である。

※ 道立学校及び警察本部以外の部局におけるフェイスブック、ツイッター及びインスタグラムの利用については、統括情報セキュリティ責任者が利用を認めていることから、利用許可申請は不要である。

新規の利用に当たって利用許可申請を行っていない部局

部局名	アカウント名
道立病院局	北海道道立病院局Youtubeチャンネル
長沼高等学校	北海道長沼高等学校YouTubechannel
小樽未来創造高等学校	北海道未来創造高等学校学校紹介
蘭越高等学校	北海道蘭越高等学校
余市紅志高等学校	北海道余市紅志高等学校
鶴川高等学校	北海道鶴川高等学校(フェイスブック)
	北海道鶴川高等学校(インスタグラム)
	北海道鶴川高等学校吹奏楽部(フェイスブック)
	北海道鶴川高等学校吹奏楽部(ツイッター)
	北海道鶴川高等学校新聞局
	北海道鶴川高等学校地域みらい留学
	北海道鶴川高等学校オフィシャル
静内農業高等学校	北海道静内農業高等学校インスタグラム
函館工業高等学校	北海道函館工業高等学校電子機械科
大野農業高等学校	oono.nougyou
苫前商業高等学校	北海道苫前商業高等学校
遠別農業高等学校	えんのうFacebook
斜里高等学校	斜里高等学校公式フェイスブック
	斜里高等学校公式インスタグラム
置戸高等学校	北海道置戸高等学校(インスタグラム)
遠軽高等学校	北海道遠軽高等学校(フェイスブック)
	北海道遠軽高等学校(ツイッター)
	北海道遠軽高等学校(インスタグラム)
清里高等学校	北海道清里高等学校
本別高等学校	honbetsukoukou/tokachisouseigaku
標茶高等学校	標茶高校
17部局	26

表21 新規の利用に当たっての利用許可申請の状況

区 分	利用許可申請			
	している	不 要	していない	計
フェイスブック	6	98	8	112
ツイッター	6	59	2	67
インスタグラム	2	27	10	39
ユーチューブ	37	0	4	41
ライン	7	0	2	9
ブログ系	3	0	0	3
その他	2	0	0	2
計	63	184	26	273

(2) 情報発信の使用機器

【監査結果】

北海道情報セキュリティ対策基準では、職員等は、支給された端末機以外の外部の機器等を業務に利用してはならないとされているが、ソーシャルメディアの情報発信に使用している機器について確認したところ、表22のとおり、個人が所有する機器を使用しているものが7部局、17アカウントあった。

【改善意見】

個人が所有する機器から情報発信を行っている部局については、速やかな是正が必要である。

個人が所有する機器から情報発信を行っている部局

部局名	アカウント名
近代美術館	mima 北海道立三岸好太郎美術館
札幌東陵高等学校	北海道札幌東陵高等学校学校紹介
大麻高等学校	北海道大麻高等学校facebook
白老東高等学校	北海道白老東高等学校
鶴川高等学校	北海道鶴川高等学校(フェイスブック)
	北海道鶴川高等学校(ツイッター)
	北海道鶴川高等学校(インスタグラム)
	北海道鶴川高等学校(ユーチューブ)
	北海道鶴川高等学校オフィシャル
	北海道鶴川高等学校地域みらい留学
	北海道鶴川高等学校吹奏楽部(フェイスブック)
	北海道鶴川高等学校吹奏楽部(ツイッター)
	北海道鶴川高等学校新聞局(フェイスブック)
	北海道鶴川高等学校新聞局(インスタグラム)
函館工業高等学校	北海道函館工業高等学校電子機械科
置戸高等学校	北海道置戸高等学校(フェイスブック)
	北海道置戸高等学校(インスタグラム)
7部局	17

表22 情報発信の使用機器

区分	公用PC	個人所有	委託業者所有	指定管理者所有	計
フェイスブック	89	7	6	10	112
ツイッター	59	3	1	4	67
インスタグラム	33	3	1	2	39
ユーチューブ	35	2	1	3	41
ライン	5	2	1	1	9
ブログ系	2	0	0	1	3
その他	2	0	0	0	2
計	225	17	10	21	273

(3) 利用ガイドラインの策定

【監査結果】

前記のとおり、道では、平成25年3月に知事部局において利用ガイドラインを定め、ソーシャルメディアの本格的な利用を開始し、その他の部局においても、(再掲)表1のとおり運用している。

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」を新たに定めており、監査の資料提出を求めた基準日(令和3年9月30日)時点において、道立学校に適用される利用ガイドラインがない事態となっていた。

このことから、下記「(4) 運営要領の作成」から「(11) セキュリティ対策」までの監査結果等には、道立学校33部局、63アカウント分は含めていない。

(再掲)表1 部局別利用ガイドライン策定状況

部局名	策定年月日	名 称	備 考
知事部局	平成25年 3月11日	北海道ソーシャルメディア利用ガイドライン	労働委員会事務局、企業局、道立病院局を含む。
教育庁	平成25年 3月15日	北海道ソーシャルメディア利用ガイドラインを準用	
	令和 2年11月16日	北海道教育委員会ソーシャルメディア利用ガイドライン	
	令和 3年10月 6日	道立学校ソーシャルメディア利用ガイドライン	
警察本部	平成30年 1月24日	警察情報システム及び管理対象情報の取扱いについて	
議会事務局			
選挙管理委員会事務局	平成25年 3月11日	北海道ソーシャルメディア利用ガイドラインを準用	
人事委員会事務局			

【改善意見】

教育庁においては、道立学校ソーシャルメディア利用ガイドライン策定後の各道立学校の対応状況を確認し、下記「(4) 運営要領の作成」から「(11) セキュリティ対策」までについて、改善されていない場合は、早急に改善するよう道立学校を指導する必要がある。

(4) 運営要領の作成

【監査結果】

利用ガイドラインでは、ソーシャルメディアの利用に当たって、運営要領に利用の目的や運用方法等を明記することとなっている。

運営要領の作成について確認したところ、運営要領の作成を行っているものは206アカウント、作成していないものは3部局、4アカウントであった。

【改善意見】

運営要領を作成していない部局については、速やかな是正が必要である。

運営要領を作成していない部局

部局名	アカウント名
道立病院局	北海道道立病院局Youtubeチャンネル
教育庁	北海道教育庁高校教育課(ユーチューブ)
図書館	北海道立図書館(フェイスブック)
	北海道立図書館 @do_pref_lib(ツイッター)
3部局	4

(5) 利用方針の記載事項、対応方法等の公表

【監査結果】

利用ガイドラインでは、次の点を明確にした利用方針*を作成して所属内で共有するとともに、当該利用方針に沿って運用すること、また、利用方針で定めた情報発信の目的や内容、意見や問い合わせへの対応方法等を公表することが規定されている。

- ・ ソーシャルメディアを利用した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
- ・ ソーシャルメディアを利用した情報発信の内容
- ・ 記事投稿手続（所属長の了承等）
- ・ セキュリティ対策（ID・パスワード管理等）
- ・ 意見や問い合わせ等への対応方法（リプライ等）

これらの実施状況について確認したところ、運営要領を作成している206アカウントのうち、発信の目的を記載していないものが1部局、1アカウント、発信内容を記載していないものが2部局、2アカウント、記事投稿手続を記載していないものが4部局、7アカウント、セキュリティ対策について記載していないものが5部局、6アカウント、対応方法を記載していないものが3部局、3アカウント、対応方法等の公表を行っていないものが6部局、7アカウントであった。

なお、利用するソーシャルメディアの種類を記載していないものはなかった。

【改善意見】

利用方針（運営要領）への必要事項の記載や対応方法等の公表を行っていない部局については、速やかな是正が必要である。

※ 利用ガイドラインの所管課である総合政策部情報政策課によると、利用ガイドライン3「ソーシャルメディアの利用に当たっての基本原則」（6）に規定する「利用方針」は、「運営要領」を指している。

利用方針（運営要領）への記載及び対応方法等の公表を行っていない部局

部局名	アカウント名	項 目						
		発信の目的	ソーシャルメディアの種類	発信内容	記事投稿手続	セキュリティ対策	対応方法	対応方法等の公表
総務部	北海道総務部危機対策局原子力安全対策課							○
農政部	confa.hokkaido							○
	どんどん食べよう北海道	○					○	
北海道選挙管理委員会事務局	北海道選挙管理委員会事務局根室支所							○
道立病院局	北海道道立病院局（フェイスブック）				○			
	北海道道立病院局（@HohukuByokan1）（ツイッター）					○		
	北海道道立病院局（インスタグラム）				○			
道立羽幌病院	羽幌病院Facebook				○	○		○
	羽幌病院ブログ				○	○		○
子ども総合医療・療育センター	北海道立子ども総合医療・療育センター(@kodomokkuru)						○	○
石狩振興局	いしかりママパパ				○	○		
教育庁	ネイバル砂川							○
	ネイバル深川オリエンテーション動画						○	
	北海道立北方民族博物館/Hokkaido Museum of Northern Peoples				○	○		
	令和3年度ほっかいどうこどもライン相談			○	○			
空知教育局	学んdeそらち			○		○		
9部局	16	1	0	2	7	6	3	7

（6）記事投稿手続

【監査結果】

利用ガイドラインに基づき各部局が作成している利用方針（運営要領）において、記事の投稿については所属長の承認等を明確にするとされているが、承認の状況について確認したところ、表23のとおり、記事の投稿に当たり所属長の承認を必要とする旨の利用方針（運営要領）を作成している199アカウントのうち、所属長の承認を得ているものが190アカウント、承認を得ていないものが4部局、9アカウントであった。

【改善意見】

記事の投稿に当たり、必要とされている所属長の承認を得ていない部局については、速やかな是正が必要である。

記事の投稿に当たり必要とされている所属長の承認を得ていない部局

部局名	アカウント名
農業大学校	北海道立農業大学校
後志総合振興局	ShiriBeshi-Adventure(フェイスブック)
	ShiriBeshi-Adventure(ツイッター)
	ShiriBeshi-Adventure(インスタグラム)
胆振総合振興局	胆振農業改良普及センター(フェイスブック)
	胆振農業改良普及センター(インスタグラム)
教育庁	道民カレッジ
	ネイパル深川フェイスブック
	ネイパル北見
4部局	9

表23 記事投稿手続における所属長の承認（令和3年9月30日現在）

区 分	承認を得ている	承認を得ていない	計
フェイスブック	81	6	87
ツイッター	54	1	55
インスタグラム	25	2	27
ユーチューブ	20	0	20
ライン	6	0	6
ブログ系	2	0	2
その他	2	0	2
計	190	9	199

(7) 掲載・発信内容

【監査結果】

利用ガイドラインでは、ソーシャルメディアを利用できる場合を次のとおり限定している。

- ① 公表・公開を前提とする情報を取り扱う場合
 - ア 広報用務
 - イ 公開しているFAQを元にチャットボット（自動音声）で応答
 - ウ 個人情報をサービス事業者へ直接提供しないキャッシュレスサービス等
- ② 個人情報や業務情報など機密性を要する情報を取り扱う場合

- ア 情報がサービス事業者側に残らない
- イ 情報が適切に扱われるようサービス事業者と直接契約を締結する
- ウ 身体人命に危険が及ぶ可能性が高く、緊急性を要する相談業務等

また、警察本部については、各ソーシャルメディアの運用要領において、次の区分に分類し、性質、内容及び利用の様態に応じて、発信できる情報を限定している。

- ① 機密性が低い情報
非開示情報を含まないもの
- ② 完全性が高い情報
当該情報が正確であるもの
- ③ 可用性が低い情報
当該情報が使用できないときに業務の遂行に支障がないもの

情報発信の掲載・発信内容について確認したところ、表24のとおり、公表・公開を前提としているものが200アカウント、個人情報等が事業者に残らないものが1アカウント、個人情報等の適切な取扱いについて事業者と直接契約しているものが1アカウント、身体人命への危険が高く、緊急性を要する相談業務等が1アカウント、警察本部分が7アカウントであった。

【改善意見】

是正、改善等を要する事項はなかった。

表24 情報発信の掲載・発信内容 (令和3年9月30日現在)

区 分	公表・公開を前提	機密性を要する場合			警察本部	計
		個人情報等が事業者に残らない	個人情報の取扱いについて、事業者と直接契約	身体人命への危険が高く、緊急性を要する相談業務		
フェイスブック	90	0	1	0	0	91
ツイッター	52	0	0	0	4	56
インスタグラム	27	0	0	0	1	28
ユーチューブ	22	0	0	0	1	23
ライン	4	1	0	1	1	7
ブログ系	3	0	0	0	0	3
その他	2	0	0	0	0	2
計	200	1	1	1	7	210

(8) アカウムの公表

【監査結果】

利用ガイドラインでは、ソーシャルメディアの利用に当たっては、公式アカウントを用い、北海道公式ホームページ上で当該アカウントを公表することとされているが、アカウントの公表について確認したところ、表25のとおり、公表しているものが186アカウント、未公表が6部局、24アカウントであった。

【改善意見】

北海道公式ホームページ上で当該アカウントを公表していない部局については、速やかな是正が必要である。

北海道公式ホームページ上でアカウントを公表していない部局

部局名	アカウント名
保健福祉部	北海道コンカツ情報コンシェル
道立病院局	北海道道立病院局Youtubeチャンネル
道立羽幌病院	羽幌病院Facebook
	羽幌病院ブログ
オホーツク総合振興局	オホキャラ・プロジェクト実行委員会
教育庁	ネイパル厚岸(フェイスブック)
	ネイパル厚岸(ツイッター)
	ネイパル厚岸チャンネル
	ネイパル厚岸ボランティア
	ネイパル砂川
	ネイパル深川フェイスブック
	ネイパル深川オリエンテーション動画
	ネイパル北見
	ネイパル足寄
	北海道立青少年体験活動支援施設ネイパル森
	napal_mori(フェイスブック)
	ネイパル森(インスタグラム)
	北海道立北方民族博物館/Hokkaido Museum of Northern Peoples
	ほくぶん(北海道立文学館ツイッター)
	北海道立釧路芸術館フェイスブック
	北海道立釧路芸術館ブログ
北海道立釧路芸術館ツイッター	
北海道立釧路芸術館インスタグラム	
空知教育局	学んdeそらち
6部局	24

表25 北海道公式ホームページへのアカウントの公表（令和3年9月30日現在）

区 分	アカウントを公表	アカウントを未公表	計
フェイスブック	80	11	91
ツイッター	53	3	56
インスタグラム	26	2	28
ユーチューブ	18	5	23
ライン	6	1	7
ブログ系	1	2	3
その他	2	0	2
計	186	24	210

（9）成りすまし防止のための対策

【監査結果】

利用ガイドラインでは、成りすまし防止のために、利用す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、当該アカウントを紹介している北海道公式ホームページのURLを記載することとされているが、URLの記載について確認したところ、表26のとおり、URLの記載を行っているものは173アカウント、記載していないものは11部局、37アカウントであった。

【改善意見】

北海道公式ホームページのURLをアカウントに記載していない部局については、速やかな是正が必要である。

北海道公式ホームページURLをアカウントに記載していない部局

部局名	アカウント名
総合政策部	北海道新幹線つながるnavi
	どこでもユキちゃん
保健福祉部	北海道コンカツ情報コンシェル
北海道選挙管理委員会事務局	北海道選挙管理委員会事務局胆振支所ツイッター
	北海道選挙管理委員会事務局根室支所
道立病院局	北海道道立病院局Youtubeチャンネル
道立羽幌病院	羽幌病院Facebook
	羽幌病院ブログ
空知総合振興局	空知総合振興局「エゾシカ肉有効活用プロジェクト」(フェイスブック)
	空知総合振興局「エゾシカ肉有効活用プロジェクト」(ツイッター)
	空知総合振興局「エゾシカ肉有効活用プロジェクト」(インスタグラム)
胆振総合振興局	おむすび「いぶり11」
オホーツク総合振興局	オホキヤラ・プロジェクト実行委員会
釧路総合振興局	北海道 釧路地区観光情報
	Tourism information of Hokkaido Kushiro
教育庁	ネイパル厚岸(フェイスブック)
	ネイパル厚岸(ツイッター)
	ネイパル厚岸チャンネル
	ネイパル厚岸ボランティア
	ネイパル砂川
	ネイパル深川フェイスブック
	ネイパル深川オリエンテーション動画
	ネイパル北見
	ネイパル足寄
	北海道立北方民族博物館/Hokkaido Museum of Northern Peoples (JAPAN)
	北海道立北方民族博物館 (@HoppohmMuseum)
	北海道立北方民族博物館/Hokkaido Museum of Northern Peoples
	ほくぶん(北海道立文学館ツイッター)
	北海道立文学館フェイスブック
	北海道立釧路芸術館フェイスブック
	北海道立釧路芸術館ブログ
	北海道立釧路芸術館ツイッター
	北海道立釧路芸術館インスタグラム
	北海道教育庁高校教育課(フェイスブック)
	北海道教育庁高校教育課(ユーチューブ)
令和3年度ほっかいどうこどもライン相談	
空知教育局	学んdeそらち
11部局	37

表26 北海道公式ホームページURLのアカウントへの記載（令和3年9月30日現在）

区 分	アカウントに記載	アカウントに未記載	計
フェイスブック	74	17	91
ツイッター	48	8	56
インスタグラム	26	2	28
ユーチューブ	17	6	23
ライン	5	2	7
ブログ系	1	2	3
その他	2	0	2
計	173	37	210

(10) セキュリティ対策

【監査結果】

利用ガイドラインでは、セキュリティ対策としてIDとパスワードの管理に細心の注意を払うこととされているが、セキュリティ対策を行っているかについて確認したところ、表27のとおり、パスワード管理などのセキュリティ対策を行っているものが202アカウント、対策を行っていないものが7部局、8アカウントであった。

【改善意見】

セキュリティ対策を行っていない部局については、速やかな是正が必要である。

セキュリティ対策を行っていない部局

部局名	アカウント名
農政部	どんどん食べよう北海道
道立病院局	北海道道立病院局Youtubeチャンネル
渡島総合振興局	渡島の観光情報LINE公式アカウント
宗谷総合振興局	SOYA fresh☆network(フェイスブック)
	SOYA fresh☆network(ツイッター)
オホーツク総合振興局	オホキャラ・プロジェクト実行委員会
根室振興局	根室振興局牛乳飲～むか
教育庁	ネイパル砂川
7部局	8

表27 セキュリティ対策

(令和3年9月30日現在)

区 分	対策あり (パスワード管理等)	対策なし	計
フェイスブック	86	5	91
ツイッター	55	1	56
インスタグラム	28	0	28
ユーチューブ	22	1	23
ライン	6	1	7
ブログ系	3	0	3
その他	2	0	2
計	202	8	210

3 適切なリスク管理等が行われているか

ソーシャルメディアの利用におけるリスク管理の状況、担当職員の研修への参加、希望する研修等について、監査を行った。

(1) モニタリングの有無

【監査結果】

定期的にモニタリング(データの状況確認)を行っているものは、表28のとおり、145アカウント、モニタリングを行っていないものは128アカウントであった。

【改善意見】

「成りすまし」などのトラブルを早期に発見するためには、定期的なモニタリングが効果的であると考えられることから、定期的なモニタリングの実施について検討することが望ましい。

表28 モニタリングの有無

区 分	している	していない	計
フェイスブック	61	51	112
ツイッター	30	37	67
インスタグラム	21	18	39
ユーチューブ	24	17	41
ライン	6	3	9
ブログ系	1	2	3
その他	2	0	2
計	145	128	273

(2) トラブルの発生

【監査結果】

アカウント開設から令和3年9月30日までに、成りすまし等のトラブル発生経験があるものは、表29のとおり、デマ的な返信があったものが2アカウント、批判や苦情が殺到したものが1アカウントであった。

なお、情報セキュリティ所管課である総合政策部情報政策課に確認したところ、令和3年9月30日現在、ソーシャルメディアを利用している部局からトラブル発生の報告を受けた事例はないとのことであった。

【改善意見】

是正、改善等を要する事項はなかった。

表29 トラブル発生経験があるアカウント数（開設～令和3年9月30日まで）

区 分	成りすまし		デマ的返信		批判や苦情の殺到	
	有	無	有	無	有	無
フェイスブック	0	112	1	111	0	112
ツイッター	0	67	1	66	1	66
インスタグラム	0	39	0	39	0	39
ユーチューブ	0	41	0	41	0	41
ライン	0	9	0	9	0	9
ブログ系	0	3	0	3	0	3
その他	0	2	0	2	0	2
計	0	273	2	271	1	272

(3) ソーシャルメディアに関する研修への参加

【監査結果】

令和2年4月から令和3年9月30日までの期間におけるソーシャルメディアに関する研修への参加は、ソーシャルメディアの活用を議題として扱った内閣府主催の全国会議に参加したものが、1アカウントあった。

【改善意見】

是正、改善等を要する事項はなかった。

(4) 希望する研修内容

【監査結果】

希望する研修内容について確認したところ、多くの部局で道主催によるソーシャルメディア専門の研修を希望していた。

なお、希望する具体的な研修内容は、主に次のとおりである。

- ・ 効果的なソーシャルメディアの活用方法とコンプライアンスについて
- ・ 著作権や発信時のマナーについて
- ・ 投稿やフォロワーの分析方法について
- ・ 動画編集について
- ・ 官公庁（公的機関）発信の事例紹介について
- ・ トラブル時の対応方法について

【改善意見】

ソーシャルメディアの利用が増加する中、ソーシャルメディアを利用する多くの部局が道主催による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、広報所管課である総合政策部広報広聴課においては、必要に応じて、情報セキュリティ所管課の総合政策部情報政策課の協力を得つつ、各部局が希望する具体的な内容や、23ページ1（8）で寄せられた課題を踏まえた道主催の研修実施について検討する必要がある。

4 利活用に係る支出はどうなっているか

ソーシャルメディアの利用が急速に拡大する中で、どの程度の予算がどのような内容で執行されているかについて、監査を行った。

(1) アカウントに係る予算執行額

【監査結果】

各アカウントに係る令和2年度の予算執行については、表30のとおり、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ものであった。

予算執行を伴ったものは18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やウェブサイトのPR経費などが含まれているもので、予算事業規模別では、10万円以下が3アカウント、10万円超30万円以下が2アカウント、30万円超100万円以下が4アカウント、100万円超が9アカウントとなっている。

また、令和3年度における各アカウントに係る予算の執行額は、表31のとおり、令和2年度とほぼ同じ傾向にある。

【改善意見】

是正、改善等を要する事項はなかった。

表30 令和2年度執行額

区分	執行なし	10万円以下	10万超～ 30万円以下	30万超～ 100万円以下	100万円超	計
フェイスブック	104	0	1	3	4	112
ツイッター	66	0	0	0	1	67
インスタグラム	36	2	0	0	1	39
ユーチューブ	38	0	1	1	1	41
ライン	6	1	0	0	2	9
ブログ系	3	0	0	0	0	3
その他	2	0	0	0	0	2
計	255	3	2	4	9	273

表31 令和3年度執行見込額

区 分	執行見込なし	10万円以下	10万超～ 30万円以下	30万超～ 100万円以下	100万円超	計
フェイスブック	103	1	1	4	3	112
ツイッター	66	0	0	0	1	67
インスタグラム	34	2	1	0	2	39
ユーチューブ	38	0	0	1	2	41
ライン	4	2	0	0	3	9
ブログ系	3	0	0	0	0	3
その他	2	0	0	0	0	2
計	250	5	2	5	11	273

(2) アカウントに係る経費の内容

【監査結果】

令和2年度のアカウントに係る経費の内容については、表32のとおり、外部委託費の執行があるものが15アカウント、登録等経費*が1アカウント、その他が5アカウント、令和3年度における経費の内容は、表33のとおり、令和2年度とほぼ同じ傾向となっている。

なお、その他は、「タブレット通信費」、「電話料」などであった。

【改善意見】

是正、改善等を要する事項はなかった。

表32 令和2年度の経費の内容（複数回答あり）

区 分	外部委託費	登録等経費	その他	計
フェイスブック	8	0	2	10
ツイッター	1	0	0	1
インスタグラム	1	0	2	3
ユーチューブ	3	0	1	4
ライン	2	1	0	3
ブログ系	0	0	0	0
その他	0	0	0	0
計	15	1	5	21

※ 月に1,000件以上の情報発信を行う場合、ライン公式アカウント取得契約を締結し、毎月利用料を支払う必要がある。

表33 令和3年度の経費の内容（複数回答あり）

区 分	外部委託費	登録等経費	その他	計
フェイスブック	9	0	2	11
ツイッター	1	0	0	1
インスタグラム	3	0	2	5
ユーチューブ	3	0	2	5
ライン	3	2	0	5
ブログ系	0	0	0	0
その他	0	0	0	0
計	19	2	6	27

第7節 所見

今回、テーマを定めて実施した行政監査では、ソーシャルメディアの利用状況等について、「効果的な情報発信や利活用が行われているか」、「ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか」、「適切なリスク管理等が行われているか」、「利活用に係る支出はどうなっているか」の四項目を着眼事項として監査を行ったので、その結果を踏まえ、次のとおり所見を述べる。

第一に「効果的な情報発信や利活用が行われているか」についてである。

ソーシャルメディアは、高い即時性、利用者が主体となった情報の拡散性、コミュニケーションの双方向性などの特性を有しており、ソーシャルメディアを効果的に利用するためには、この特性を活かした情報発信が求められる。

まず、情報発信の頻度についてであるが、週1回以上情報発信を行っているアカウントがある一方、休止中のアカウントや情報発信が著しく少ないものが見受けられた。

こうしたアカウントは、ソーシャルメディアの特性である「情報の即時性」を十分に活かすできておらず、利用の効果が薄いと思われる。

広報を所管している総合政策部広報広聴課においても、利用頻度の低いアカウントについては、その必要性について検討することを求めており、一時的な情報発信に止まるのであれば、認知度の高い既存のアカウントに統合して整理することを検討するなど、アカウント継続の必要性について検討することが望ましい。特に、休止中のアカウントは、アカウント継続の必要性について検討する必要がある。

次に、閲覧者の反応分析を行っていないアカウントが7割を占めており、こうしたアカウントは、ソーシャルメディアの特性である「コミュニケーションの双方向性」を十分に活かすできていないと考えられることに加え、多くの部局がソーシャルメディアの利用目的として挙げている「幅広い情報拡散」や「素早い情報伝達」などに寄与しているかを把握するためにも、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。

また、フォロワー数が100未満のアカウントが3割を占めており、こうしたアカウントは、ソーシャルメディアの特性である「情報の拡散性」を十分に活かすできていないと考えられることから、より多くのフォロワー数を必要とするアカウントは、フォロワー数を増やすため、フォロワー数の多いアカウントの工夫を参考にすることで、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。

第二に「ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか」についてである。

道では、平成25年3月に知事部局において利用ガイドラインを定め、ソーシャルメディアの本格的な利用を開始し、その他の部局においても、独自の利用ガイドラインを策定するほか、知事部局の利用ガイドラインを準用するなどして運用しており、ソーシャルメディアを利用する部署は、利用ガイドラインに基づき運営要領を作成している。

しかし、教育庁では、本監査の実施を通知した時点で、道立学校に向けた利用ガイドラインを策定しておらず、ソーシャルメディアを利用している道立学校において、運営要領を作成していないものが多数ある事態となっていた。

教育庁においては、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。

また、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、利用方針（運営要領）への記載などが十分でないもの、記事の投稿に当たり必要とされている所属長の承認を得ていないもの、アカウントを北海道公式ホームページ上で公表していないもの、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アカウントがあったことから、こうしたものについては、速やかな是正が必要である。

第三に「適切なリスク管理等が行われているか」についてである。

今回の監査において、デマ的な返信や批判が数件あったことが確認されたが、これ以外のトラブルは確認されず、情報セキュリティを所管している総合政策部情報政策課においても、これまで、トラブル発生 の報告を受けた事例はないとのことであった。

しかしながら、ソーシャルメディアは一般的に匿名性が高く、アカウントの取得が容易であるため、「成りすまし」などのトラブルも懸念される。

こうした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、これを行っていないアカウントについては、その実施について検討することが望ましい。

また、今回の監査において、ソーシャルメディアに関する研修への参加は僅かであることが判明した一方、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。

第四に「利活用に係る支出はどうか」についてである。

アカウント開設に経費を要さないことから、支出のない部局が大半を占め、支出を伴ったものは、道の予算事業の一環としてソーシャルメディアの利用が含まれているものであった。

今後も経費を要せずに発信できるという特長を活かしつつ、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。

道では、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おり、ソーシャルメディアのアカウント開設は急速に増加している。

一方、ソーシャルメディア上で発信される情報には、不正確な情報、法令等に反するもの、意図せず他者の感情を害するものなどが見受けられることから、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。

今回の監査結果等を参考とされ、今後とも関係法令等を遵守し、ソーシャルメディアを利用した効果的な情報発信に努めていくことを望むものである。

関係規定一覧

- ◆ 北海道情報セキュリティ対策基準
〔平成14年12月27日 総合企画部長決定
令和4年3月24日 一部改正〕
- ◆ 北海道ソーシャルメディア利用ガイドライン
〔平成25年3月11日決定 総合政策部科学IT推進局情報政策課長
総合政策部知事室広報広聴課広報担当課長
令和3年6月7日改定 統括情報セキュリティ責任者
総合政策部次世代社会戦略局ICT推進担当局長〕
- ◆ 北海道教育委員会情報セキュリティ対策基準
〔平成15年4月1日 教育部長決定
令和3年4月1日 一部改正〕
- ◆ 北海道教育委員会ソーシャルメディア利用ガイドライン
〔令和2年11月16日決定 総務政策局教育政策課長
令和3年6月8日改定 統括情報セキュリティ責任者
総務政策局長〕
- ◆ 道立学校ソーシャルメディア利用ガイドライン
〔令和3年10月6日決定 総務政策局長
学校教育局（兼）ICT教育推進局長〕
- ◆ 北海道警察情報セキュリティに関する訓令
〔平成16年3月31日 北海道警察本部訓令
平成30年1月24日 改正〕
- ◆ 警察情報システム及び管理対象情報の取扱いについて（通達）
（平成30年1月24日 警察本部長）
- ◆ 警察情報システムの情報セキュリティ要件について（通達）
（平成31年2月18日 警察本部長）

第2章 テーマ設定分以外の一般行政事務に係る監査

第1節 監査の着眼事項

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。

第2節 監査結果等

1 個人情報記録された文書を送付する際の確認作業が行われていないもの

個人情報記録された文書を送付する際は、誤送付を防止するため、直ちにチェックリストに必要事項を記載し、郵送のため公文書を封入するときは、役付き職員を含めて複数回、2人以上で確認することとされ、また、ファックスを送信するときは、他の書類が混入していないことを確認することとされているが、これらの取組がなされていないものがあった。

(1) チェックリストを作成していない係があり、送付前のチェックを行ったことが確認できない状態であった。
(空知教育局)
(オホーツク教育局)

(2) 郵送のため公文書を封入する際、2人以上で確認しなければならないことを認識しておらず、送付前のチェックを行っていなかった。
(紋別高等養護学校)

(3) ファックスを送信する際、宛先の確認は実施しているが、送信文書の確認を行っていないことから、送信する必要のない他の書類を添付して送信したものがあつた。
(オホーツク総合振興局)

2 個人情報に含まれる文書の保管が不適切なもの

個人情報に含まれる文書については、厳重に保管しなければならないが、執務室内に保管していた廃棄予定文書の中に、個人情報に含まれる文書を混在させていたことにより、外部に流出したものがあつた。
(日高振興局)

3 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

私費会計における学校徴収金について、収納担当者は、納入金等を収納後、学校諸費収納日計票により校長の決裁を受け、速やかに金融機関等に預託するものとされており、やむを得ず金庫内に現金等を保管する場合は、入出管理簿に保管現金の内容・金額等を記録し、金庫管理者の確認を受けなければならないが、定時制給食会計において、職員から収納した現金を、これらの処理を行わずに金庫に保管しているものがあつた。
(釧路工業高等学校)

4 自家用車の公用使用が不適切なもの

職員が自家用車を公用使用する場合は、あらかじめ所属長に届け出の上、その都度承認を受けなければならないが、これを受けずに使用しているものがあつた。

(空知総合振興局)

(江差病院)

5 長期にわたり健康管理医が置かれていないもの

北海道警察職員健康安全管理規程において、警察署には健康管理医を置くこととされているが、8年間置かれていない警察署があつた。
(警察本部)