

## 令和3年度（2021年度）行政監査の結果に基づき講じた措置（知事部局）

監査テーマ 「ソーシャルメディアの利用状況等について」

監査の結果に基づき講じた措置

是正又は改善を要する事項	左 に 対 す る 措 置
<b>1 効果的な情報発信や利活用が行われているか</b>	
<b>（1）情報発信の頻度及び発信件数</b>	
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>《改善意見》</p> <p>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」を十分に活かして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。</p> <p>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。</p> <p>（石狩振興局、オホーツク総合振興局）</p>	<p>ソーシャルメディアを利用した情報発信アカウントについて、休止中であった不要な2アカウントを削除しました。</p>

## 2 ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか

### (5) 利用方針の記載事項、対応方法等の公表

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。

#### 《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。

（総務部、農政部、石狩振興局）

ガイドラインに基づいた利用方針に沿って運用し、定めた内容等について公表していなかった2部局においては、対応方法の公表を行うとともに、運営要領等に必要な事項を記載しました。

また、1部局においては、アカウントが休止中であるため、不要なアカウントを削除しました。

### (6) 記事投稿手続

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。

（農業大学校、後志総合振興局、胆振総合振興局）

記事を投稿するに当たり、所属長などの承認を得て、適正な運用を徹底しています。

<b>(8) アカウムの公表</b>	
<p>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。</p> <p>《改善事項》 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。</p> <p>(保健福祉部、オホーツク総合振興局)</p>	<p>有効なアカウントについては、北海道公式ホームページ上で公表し、休止中である不要なアカウントは削除しました。</p>
<b>(9) 成りすまし防止のための対策</b>	
<p>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。</p> <p>《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。</p> <p>(総合政策部、保健福祉部、空知総合振興局、胆振総合振興局、オホーツク総合振興局、釧路総合振興局)</p>	<p>成りすまし防止のため、4部局において、北海道公式ホームページのURLを記載し、2部局において、不要アカウントを削除しました。</p>
<b>(10) セキュリティ対策</b>	
<p>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。</p> <p>《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。</p> <p>(農政部、渡島総合振興局、宗谷総合振興局、オホーツク総合振興局、根室振興局)</p>	<p>パスワード管理などのセキュリティ対策については、運営要領等に定める方法によることを徹底しました。</p>

### 3 適切なリスク管理等が行われているか

#### (4) 希望する研修内容

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研修内容や、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。

(総合政策部)

人事課の能力開発研修において実施されている「SNS活用研修」を受講するとともに、関係課と連携しながら当該研修の内容の充実を図っていきます。

## 令和3年度（2021年度）行政監査の結果に基づき講じた措置（知事部局）

テーマ設定分以外の一般行政事務に係る監査

監査の結果に基づき講じた措置

是正又は改善を要する事項	左 に対する 措 置
<b>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</b>	
<p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(オホーツク総合振興局)</p>	<p>下記の対策を徹底しました。</p> <p>① FAX送信前の確認事項をチェックリスト化するとともに、送信作業を複数人で行うことを徹底しました。</p> <p>② FAX機器横に、①の徹底を促す貼り紙を掲示しました。</p> <p>③ 一斉送信の際の誤操作を防ぐため、使用頻度の少ないワンタッチダイヤルを削除するとともに、使用頻度の高いボタンは視認しやすくするため着色しました。</p>
<b>2 個人情報含まれる文書の保管が不適切なもの</b>	
<p>個人情報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。</p> <p>(日高振興局)</p>	<p>個人情報含まれる文書の取扱いについて、改めて所内全員に周知徹底を行いました。</p> <p>また、これまで個人情報を含む文書が混在する可能性のあつた廃棄予定書類箱は撤去し、文書を廃棄する際は、個人情報の有無に関わらず、全てシュレッダーで裁断した上で焼却場へ持込み廃棄する方法へ変更しました。</p>
<b>4 自家用車の公用使用が不適切なもの</b>	
<p>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。</p> <p>(空知総合振興局)</p>	<p>職員の自家用車の公用使用に当たっては、あらかじめ所属長に届出の上、その都度承認を受けるよう、職員に対し、あらためて指導しました。</p>

## 令和3年度(2021年度)に係る行政監査の結果に対する措置状況（教育庁）

監査テーマ 「ソーシャルメディアの利用状況等について」

監査の結果に基づき講じた措置

是正又は改善を要する事項	左 に対する 措 置
1 効果的な情報発信や利活用が行われているか	
(1) 情報発信の頻度及び発信件数	
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>《改善意見》</p> <p>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」を十分に活かしてき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。</p> <p>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。</p> <p>(社会教育課、高校教育課)</p>	<p>休止中のアカウントについては、削除しました。</p> <p>また、停止となっているアカウント(1件)については、復旧後、指定管理者において定期的に情報発信するよう指導済みです。</p> <p>ソーシャルメディアの利用に当たっては、活用の状況を把握の上、必要性を検討することとし、適切な管理に努めます。</p>
2 ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか	
(1) ソーシャルメディアの利用許可申請	
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>《改善意見》</p> <p>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。</p>	<p>申請を行っていなかったソーシャルメディアの利用許可については、申請を行い、承認されました。</p> <p>ソーシャルメディアを新規に利用するときは、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を行うことを徹底し、適切な運用に努めます。</p> <p>なお、蘭越高等学校に係るソーシャルメディアについては、SNS提供事業者により自動生成、公開されたページであり、SNS提供事業者によりページ削除を依頼済みです。</p>

<p>(長沼高等学校、小樽未来創造高等学校、余市紅志高等学校、蘭越高等学校、鶴川高等学校、静内農業高等学校、函館工業高等学校、大野農業高等学校、苫前商業高等学校、遠別農業高等学校、斜里高等学校、置戸高等学校、遠軽高等学校、清里高等学校、本別高等学校、標茶高等学校)</p>	
<p>(2) 情報発信の使用機器</p>	
<p>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、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。</p> <p>《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。</p> <p>(近代美術館、札幌東陵高等学校、大麻高等学校、白老東高等学校、鶴川高等学校、函館工業高等学校、置戸高等学校)</p>	<p>個人端末から情報発信していたソーシャルメディアについては、現在、公用の端末を用いて情報発信しています。</p> <p>ソーシャルメディアの利用に当たっては、公用の機器により情報発信することとし、適切な運用に努めます。</p>
<p>(3) 利用ガイドラインの策定</p>	
<p>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、同様に運用している。</p> <p>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。</p> <p>このことから、下記「(4) 運営要領の作成から「(10) 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アカウント分は含まれていない。</p> <p>《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「(10) 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。</p> <p>(ICT教育推進課)</p>	<p>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た道立学校33部局、63アカウントについて、令和3年10月6日に作成した「道立学校ソーシャルメディア利用ガイドライン」作成後における対応状況を確認したところ、(4) 運営要領の作成、(5) 利用方針の記載事項、対応方法等の公表、(6) 記事投稿手続、(7) 掲載・発信内容、(9) 成りすまし防止のための対策及び(10) セキュリティ対策については、ガイドラインに沿った対応を行っていることを確認しました。</p> <p>(8) アカウントの公表については、1部局、1アカウントが、ホームページ上でアカウントの公表を行っていませんが、これは、対象者を限定した情報発信であり、不特定多数を対象に広く周知するような性質の情報発信ではないことから、これを認めることとしました。その他32部局、62アカウントについては、ガイドラインに沿った対応を行っていることを確認しました。</p>
<p>(4) 運営要領の作成</p>	
<p>利用ガイドラインでは、ソーシャルメディアの</p>	<p>運営要領を作成しておらず、既に休止</p>

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>《改善意見》</p> <p>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。</p> <p>(高校教育課、図書館)</p>	<p>していたアカウントは、継続の必要性がないことから、削除しました。</p> <p>また、未作成となっていたフェイスブックとツイッターの運営要領については、それぞれ作成しました。</p> <p>ソーシャルメディアの利用に当たっては、活用の状況を把握の上、必要性を検討することとし、適切な運営に努めます。</p>
--	--

(5) 利用方針の記載事項、対応方法等の公表

<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的</li> <li>・利用するソーシャルメディアの種類</li> <li>・ソーシャルメディアを利用した情報発信の内容</li> <li>・記事投稿手続(所属長の了承等)</li> <li>・セキュリティ対策(ID・パスワード管理等)</li> <li>・意見や問い合わせ等への対応方法(リプライ等)</li> </ul> <p>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。</p> <p>《改善意見》</p> <p>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。</p> <p>(社会教育課、文化財・博物館課、生徒指導・学校安全課、空知教育局)</p>	<p>ソーシャルメディアの利用に当たっては、利用方針を作成の上、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しています。</p> <p>また、停止となっているネイパル砂川のアカウントについては、復旧後に処理するよう、指定管理者に指導済みです。</p> <p>ソーシャルメディアの利用に当たっては、道民への適切な情報提供に努めます。</p>
---	--

(6) 記事投稿手続

<p>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</p>	<p>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アカウントについては、管理を行う指定管理者に対し、速やかに是正するよう指導を行い、事務処理の是正を確認しました。</p>
---	---



<p>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。</p> <p>《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。</p> <p>（社会教育課）</p>	<p>ソーシャルメディアの利用に当たっては、適切な情報公開のため、所属長の承認を得るようにし、運営要領により、「生涯学習推進センター業務」受託者にあつては、業務処理責任者の事前承認を受けることをそれぞれ徹底し、適切な運用に努めます。</p>
<p>(8) アカウントの公表</p>	
<p>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。</p> <p>《改善事項》 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。</p> <p>（社会教育課、文化財・博物館課、空知教育局）</p>	<p>公表していなかったアカウントについては、北海道公式ホームページ上で公表しました。</p> <p>なお、一部アカウントについては、指定管理期間の終了に伴い、指定管理者がアカウントの削除を行いました。</p> <p>ソーシャルメディアを利用するときは、運営要領に基づき、適切な運用に努めます。</p>
<p>(9) 成りすまし防止のための対策</p>	
<p>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。</p> <p>《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。</p> <p>（社会教育課、文化財・博物館課、高校教育課、生徒指導・学校安全課、空知教育局）</p>	<p>記載していなかったURLについては、北海道公式ホームページURLをアカウントに記載するよう、当該アカウントを管理する指定管理者に指導しました。</p> <p>なお、一部のアカウントについては、令和4年3月末に指定管理期間の終了に伴い、指定管理者がアカウントの削除を行いました。</p> <p>また、停止となっているアカウントについては、復旧後に処理するよう、指定管理者に指導済みです。</p> <p>ソーシャルメディアを利用に当たっては、運営要領に基づき、適切な運用に努めます。</p>
<p>(10) セキュリティ対策</p>	
<p>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</p>	<p>停止となっているアカウントであり、編集作業を行えないため、復旧後に処理するよう、指定管理者に指導済みです。</p> <p>ソーシャルメディアの利用に当たっては、ID・パスワードの管理等、適切な管</p>

<p>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。</p> <p>《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。</p> <p>(社会教育課)</p>	<p>理に努めます。</p>
---	----------------

テーマ設定分以外の一般行政事務に係る監査

監査の結果に基づき講じた措置

<p>是正又は改善を要する事項</p>	<p>左に対する措置</p>
<p>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</p>	
<p>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つた。</p> <p>(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つた。</p> <p>(空知教育局、オホーツク教育局)</p>	<p>チェックリストを作成していなかった係については、チェックリストを作成しました。</p> <p>個人情報記録された文書を送付するときは、直ちにチェックリストに必要事項を記載し、確認を受ける等、誤送付を防止するための確認作業を徹底します。</p>
<p>(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ません。</p> <p>(紋別高等養護学校)</p>	<p>個人情報記載された文書を送付するときは、記録表の作成を行い、複数人で確認し、誤送付のないよう適切な対応に努めます。</p>
<p>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</p>	
<p>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。</p> <p>(釧路工業高等学校)</p>	<p>定時制給食会計において、現金を収納したときは、入出管理簿を作成し金庫管理者の確認を受け金庫内に保管することとし、適切な方法により処理することを徹底します。</p>

## 令和3年度（2021年度）行政監査結果に係る措置（警察部局）

テーマ設定分以外の一般行政事務に係る監査

監査の結果に基づき講じた措置

是正又は改善を要する事項	講じた措置
<b>5 長期にわたり健康管理医が置かれていないもの</b>	
<p>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った。</p> <p>(警察本部)</p>	<p>健康管理医が置かれていなかった当該警察署については、地元の医療機関に対する積極的な働きかけを行い、令和4年7月から、健康管理医の配置を行いました。</p> <p>今後においても、職員の健康を保持するための医学的措置に関する助言等を得るため、地域の医療機関や医師会へ働きかけを行うなどにより、健康管理医の確保に向けた様々な取組を行います。</p>

令和3年度(2021年度)に係る行政監査の結果に対する措置状況（選挙管理委員会）

監査テーマ 「ソーシャルメディアの利用状況等について」

監査の結果に基づき講じた措置

是正又は改善を要する事項	左 に対する 措 置
2 ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか	
(5) 利用方針の記載事項、対応方法等の公表	
<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的</li> <li>・利用するソーシャルメディアの種類</li> <li>・ソーシャルメディアを利用した情報発信の内容</li> <li>・記事投稿手続（所属長の了承等）</li> <li>・セキュリティ対策（ID・パスワード管理等）</li> <li>・意見や問い合わせ等への対応方法（リプライ等）</li> </ul> <p>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。</p> <p>《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。</p> <p>（北海道選挙管理委員会事務局根室支所）</p>	<p>ガイドラインに基づき利用方針に沿って運用し、定めた内容等について公表していなかった部局については、対応方法等の公表を行いました。</p>
(9) 成りすまし防止のための対策	
<p>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</p>	<p>成りすまし防止のため、北海道公式ホームページURLをアカウントに記載しました。</p>

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。

《改善事項》

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。

(北海道選挙管理委員会事務局胆振支所、根室支所)

## 令和3年度(2021年度)に係る行政監査の結果に対する措置状況（病院局）

監査テーマ 「ソーシャルメディアの利用状況等について」

監査の結果に基づき講じた措置

是正又は改善を要する事項	左 に対する 措 置
2 ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか	
(1) ソーシャルメディアの利用許可申請	
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>(道立病院局)</p>	<p>道立病院局YouTubeチャンネルについては、令和3年11月に利用許可申請を行いました。</p> <p>ソーシャルメディアに新規利用に当たっては、北海道情報セキュリティ対策基準に基づき、引き続き、適正な事務処理に努めます。</p>
(4) 運営要領の作成	
<p>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を明記することとなっている。</p> <p>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。</p> <p>(道立病院局)</p>	<p>運営要領が未作成であったソーシャルメディアについては、令和3年11月に運営要領の作成を行いました。</p> <p>ソーシャルメディアの運営要領の作成に当たっては、北海道ソーシャルメディア利用ガイドラインに基づき、引き続き、適正な事務処理に努めます。</p>
(5) 利用方針の記載事項、対応方法等の公表	
<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ソーシャルメディアを利用した情報発信を行う目的</li> <li>・利用するソーシャルメディアの種類</li> <li>・ソーシャルメディアを利用した情報発信の内容</li> <li>・記事投稿手続（所属長の下承等）</li> <li>・セキュリティ対策（ID・パスワード管理等）</li> <li>・意見や問い合わせ等への対応方法（リプライ等）</li> </ul> <p>これらの実施状況について確認したところ、運</p>	<p>記事投稿手続、対応方法及びセキュリティ対策未記載であったソーシャルメディアについては、令和4年9月までに運営要領の改定を行いました。</p> <p>また、意見や問い合わせへの対応方法等が未公表であったソーシャルメディアについては、公表を行いました。</p> <p>利用方針の記載事項、対応方法等の公表に当たっては、北海道ソーシャルメディア利用ガイドラインに基づき、引き続き、適正な事務処理に努めます。</p>

<p>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。</p> <p>(道立病院局、道立羽幌病院、子ども総合医療・療育センター)</p>	
<p>(8) アカウントの公表</p>	
<p>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。</p> <p>(道立病院局、道立羽幌病院)</p>	<p>公表を行っていなかったアカウントについては、令和4年9月までに北海道公式ホームページ上にてアカウントの公表を行いました。</p> <p>ソーシャルメディアのアカウント公表に当たっては、北海道ソーシャルメディア利用ガイドラインに基づき、引き続き、適正な事務処理に努めます。</p>
<p>(9) 成りすまし防止のための対策</p>	
<p>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。</p> <p>(道立病院局、道立羽幌病院)</p>	<p>URLの記載を行っていないアカウントについては、令和4年9月までに北海道公式ホームページのURLを記載しました。</p> <p>北海道公式ホームページURLの記載に当たっては、北海道ソーシャルメディア利用ガイドラインに基づき、引き続き、適正な事務処理に努めます。</p>
<p>(10) セキュリティ対策</p>	
<p>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。</p> <p>(道立病院局)</p>	<p>セキュリティ対策を行っていないアカウントについては、令和3年11月に運営要領を作成し、同要領に基づき、セキュリティ対策を行いました。</p> <p>ソーシャルメディアのセキュリティ対策に当たっては、北海道ソーシャルメディア利用ガイドラインに基づき、引き続き、適正な事務処理に努めます。</p>

令和3年度（2021年度）に係る行政監査の結果に対する措置状況（病院局）

テーマ設定分以外の一般行政事務に係る監査

監査の結果に基づき講じた措置

是正又は改善を要する事項	講じた措置
4 自家用車の公用使用が不適切なもの	
<p>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った。</p> <p>(江差病院)</p>	<p>関係職員に対し、関係法令等の遵守の徹底について指導を行い、自家用車の公用使用に当たっては、あらかじめ所属長に届け出の上、その都度承認を受けており、適正な事務処理に努めています。</p>