

令和2年度

包括外部監査結果報告書（概要版）

「情報発信及びデータ利活用に係る事務事業の執行について」

徳島県包括外部監査人

堀 井 秀 知

第1 包括外部監査の概要

1 外部監査の種類

地方自治法第252条の37第1項及び徳島県外部監査契約に基づく監査に関する条例第2条に基づく包括外部監査

2 選定した特定の事件の名称（テーマ）

(1) 監査対象

情報発信及びデータ利活用に係る事務事業の執行について

(2) 監査対象機関

知事部局、企業局、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会

(3) 監査の対象とした期間

令和元年度。ただし、必要な範囲で過年度及び令和2年度も対象とした。

3 監査を実施した期間

令和2年6月24日から令和3年3月18日まで

4 監査従事者

(1) 包括外部監査人

弁護士 堀井 秀知

(2) 包括外部監査人補助者

弁護士 豊田 泰士

公認会計士 藤原 晃

5 利害関係

包括外部監査人及び補助者は、いずれも監査の対象とした事件について地方自治法第252条の29に定める利害関係を有していない。

6 監査テーマ選定の理由

行政機能の増大に伴い、年々、行政の扱う情報は多岐にわたるようになってきている。同時に、県民の行政に求めるニーズも多様化しており、行政による適切な情報発信の必要性は、ますます重要になってきている。また、行政が取り扱う情報を公共財と位置付け、その利活用の必要性が自覚されるようになった。

徳島県においても、徳島県ホームページ作成ガイドライン、ソーシャルメディア利用ガイドライン、パブリシティマニュアル等を整備して、徳島県ホームページをはじめとする様々なメディア等を活用して情報発信に努めるとともに、『『未知への挑戦』とくしま行動計画』や「とくしま新未来データ活用戦略」等において、データ利活用を推進している。

そこで、これら情報発信及びデータ利活用に係る各事業が適正に実施されているか等を確認するため、外部監査を実施することとした。

7 監査の着眼点

- (1) 各事業が関係法令に準拠して適法適切に実施されているか。
- (2) 各事業が効率的・経済的に実施されているか。
- (3) 各事業の効果の測定や分析等が適切に行われているか。

第2 監査の結果及び意見の概要

徳島県においては、徳島県ホームページ作成ガイドライン、ソーシャルメディア利用ガイドライン、パブリシティマニュアル等を整備して、徳島県ホームページをはじめとする様々なメディア等を活用して情報発信に努めるとともに、『「未知への挑戦」とくしま行動計画」や「とくしま新未来データ活用戦略」等において、データ利活用を推進している。そこで、徳島県によるウェブサイト及びソーシャルネットワークワーキングサービス（以下、「SNS」という。）を利用した情報発信について外部監査を実施するとともに、オープンデータ・ビッグデータ事業に関しても外部監査を実施した。

新型コロナウイルスの流行が続く中、新型コロナウイルス関連情報を適切に発信するために、例えば、徳島県ホームページにおいて特設サイトが設けられ、新たにラインを利用した情報発信サービスが開始されるなど、全庁あげて多忙を極める中で外部監査に協力された各担当課に対しては、まずもって感謝申し上げる。また、新型コロナウイルス関連のみならず、調査の過程において発見された改善すべき事項についても、正式な報告を待つことなく改善がなされた事項が複数存在し、監査人としては、各担当課の機敏な対応についても敬意を表したい。

以下、改善すべき点の主なものについて記載する（すべての指摘及び意見については第3のとおり。）。

1 ウェブサイト・SNSを利用した情報発信について

ウェブサイト・SNSを利用した情報発信については、個々のウェブサイトやSNSの中には、創意工夫を凝らし、多くの利用者に利用されているものもある一方で、適時に更新がなされないままにされているものも複数存在している。

そもそも、ウェブサイトやSNSにおいて適時に情報更新がなされていないこと自体が「適切な情報発信がされていない」という情報を発信している点に留意して、不要なウェブサイト等の統廃合を含めた適切な管理がなされるべきである。その際には、まずもって徳島県及び関連団体が運営する全ウェブサイト及びSNSの把握

が欠かせない。

また、県全体においてウェブサイト等を利用した情報発信をいかに行うべきかを総合的に検討し方針を定める仕組みが実現できておらず、前述したとおり創意工夫を凝らしたウェブサイト等の知見が、他のウェブサイト等に活かされず個別の成果に留まっている。

そこで、徳島県ホームページを含めた徳島県が運営する全ウェブサイト及びSNSについて早急に把握するとともに、徳島県全体の広報戦略のもとで、インターネット関連の広報について総合的に検討するとともに、情報公開制度との棲み分けや個人情報保護のあり方を含め、各担当課に専門的な助言指導を行うことができるシステムを構築すべきである。

2 徳島県ホームページについて

徳島県ホームページについては、一部、スマートフォンに対応していないページが存在し、また、多数の情報が基本的に新着順に掲載される構造になっていることなどから、情報が容易に検索できないなど、当初のリニューアルコンセプトである直感的な情報の取得の実現には、なお課題が残っている。複数のリンク切れの発生についても、ホームページリニューアル当初から、リンク切れを機械的に発見するシステムを実装するなどのシステムを構築する等しておけば、より早期に対応できていたと考えられる。そのため、日々の更新作業においても更なる改善を求めるとともに、今後、大規模なリニューアルを行う際には、より情報の検索性を高め、問題事象に対してより円滑な対応を可能とする仕組みを検討されたい。

PDFファイルを利用した更新は、更新作業としては簡便である一方、ウェブアクセシビリティの観点からは問題であり、ホームページ作成ガイドラインが遵守されているとは言い難い。各担当課において、適宜、情報を更新することができる仕様になっているのであるから、より研修等を充実させるとともに、一定の分量の説明文がなければ更新できないような仕様も検討すべきである。あわせて、ウェブアクセシビリティの充実のためには、より積極的に当事者の意見を聴取し、リニューアルに反映できるようにすべきである。

徳島県ホームページ1つとっても、掲載情報が多数にのぼる上、担当課において更新できる仕様になっており、各業務担当者が直接作業に携わっていることから、システムにおいて対応できる課題については、できるだけ人力に頼らずとも対応できるようにするとともに、更新作業を行った際には、必ず更新結果を利用者の立場になり確認をするなど、常に利用者の視点に立った更新を望みたい。

3 オープンデータ・ビッグデータ事業について

オープンデータ・ビッグデータ事業は、まだ揺籃期にあり、試行錯誤が続けられているというのが監査人の率直な評価である。そのため、トライアンドエラーを恐れずに積極的に取り組まれていることについては高く評価するとともに、揺籃期であるからこそ、より利用者が利用しやすいシステムの構築に向けて不断の努力を続けるとともに、個人情報の取扱い等については疎かにすることなく対応されることを望みたい。

第3 指摘及び意見の一覧

I 徳島県ホームページについて

1 ホームページと広報戦略について	
意見1	徳島県ホームページを含めた徳島県が運営する全ウェブサイト及びSNSについて早急に把握し、徳島県全体の広報戦略のもとで、インターネット関連の広報について総合的に検討するとともに、各担当課に専門的な助言指導を行うことができるシステムを構築するべきである。
意見2	現在の徳島県ホームページは、なお直感的に情報にたどり着くには課題があるため、例えば、アイコンについて説明の吹き出し機能を設けるなどして説明を充実させるとともに、「関連情報」と「関連リンク」の統合や、掲載情報のカテゴリー分けを適切に行うようにするなどしてサイトの構造を簡素化し、情報のソート機能等を設け、検索エンジンの性能をより向上させるなどして、より情報の検索性を高めるようにするべきである。
意見3	利用者の利便性や検索性の観点からは、少なくとも県の各部局が所管するウェブサイトは、関連リンクから一括してアクセスできるようにしておくことが望ましい。
意見4	「よくある質問と回答」にある「よくある問い合わせ（アクセス数順・毎週更新）」は、掲載されている質問にほとんど変動がないことから、本来の趣旨を果たすことができず、抜本的な見直しが必要である。
指摘1	徳島県ホームページにおいて、スマートフォン等に対応できていないページについては、できる限り速やかに対応するように改善されるべきである。
意見5	スマートフォン等対応ページを作成するに当たっては、利用者の視点に立ったアイコンの配置をより工夫されるべきである。
意見6	審議会等のページにおいて、リンクが貼られていないものやリンク切れとなっているページは速やかに対応するとともに、設置目的、委員の概要、審議会等の動きについて、最終更新日を明記した上で、非公開とすべき場合はその理由を掲載し、掲載情報の順序も統一する等、より統一的な表記とすべきである。

指摘 2	<p>徳島県ホームページ作成ガイドラインに関し更なる周知に努めるとともに、PDFファイルのみを掲載したページが作成できないよう、例えば、一定字数の本文を作成しなければページが作成できないようにするといった、システムによる対応を検討するべきである。</p>
指摘 3	<p>ウェブアクセシビリティの更なる充実のために、徳島県ホームページ作成ガイドラインが実質的に遵守できているかどうかの確認を行うとともに、関係団体等へのホームページ改善に向けた定期的なヒアリングや協議を実施し、当事者の声を取り入れた形で改善する仕組みを構築するべきである。</p>
意見 7	<p>徳島県ホームページととくしま丸ごとAIコンシェルジュの対応している外国語に違いがあるため、それぞれ対応していない言語（ベトナム語、ドイツ語）に対応するよう改善がなされることが望ましい。</p>
意見 8	<p>リンク切れを早期に発見し対処できるようにするために、ホームページを機械的に巡回し、リンク切れを発見すると直ちに担当課等に連絡が届くシステムを構築するとともに、適切なウェブサイト管理の重要性について全庁的な理解が深まるよう、研修を充実するなど、継続的に対応すべきである。</p>
意見 9	<p>Tokushima CMS スタートアップマニュアルを改訂し、実際にホームページにアクセスして公開内容を確認すること及び不具合が生じた場合の対処法についての手順を盛り込むべきである。</p>
指摘 4	<p>徳島県のホームページに掲載されているウェブサイトやリンク先のウェブサイトなどの中には、県民にとって重要な情報を得るウェブサイトであるにもかかわらず、非常に分かりづらい配置とされているものがあり、さらには管理ができていないため、ドメインを第三者に取得され、別のウェブサイトへ誘導されるケースも存在した。県が関連し公開する全てのウェブサイト、ドメインの管理のルール、体制を構築すべきである。</p>

2 個人情報の取扱いについて	
意見10	個人情報取扱事務の目的を明確にするには、どの程度記載されるべきかをより分かりやすくするために、徳島県個人情報取扱事務登録簿作成要領において、個人情報取扱の目的について、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」程度の記載がなされることが望ましい。
指摘5	個人情報を取り扱うウェブサイトについては、速やかに個人情報の取扱いについて定めたプライバシーポリシーや利用規約を明記するとともに、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」等を参考に、徳島県個人情報保護条例の解釈運用基準に則り、個人情報の収集の目的を明確にすべきである。
3 懲戒処分・服務上の措置の徳島県ホームページ上の公表について	
意見11	懲戒処分の内容にかかわらず一律の公表期間とする運用を改め、懲戒処分の内容に応じて、公表期間を定めるとともに、性別の公表については廃止すべきである。
意見12	服務上の措置について、措置の内容を問わず一律にホームページで公表していることを改め、ホームページでの公表範囲について再度検討の上、公表継続する場合であっても、現在の長期の公表期間を改め、例えば1か月程度を公表期間とするよう改善するとともに、性別についての公表は廃止すべきである。

II SNSによる情報発信について

1 全般的に見直しが必要な点について	
意見13	徳島県ソーシャルメディア一覧に掲載されていないSNSが存在しているため、正確なSNSを把握するとともに、原則として全SNSをソーシャルメディア一覧に掲載すべきである。
意見14	各ジャンルにおいて、どのウェブサイト、SNSを中心に情報発信するのか、それぞれの役割等を明確にし、ウェブサイト、SNS全体の構成を再構築する必要がある。

意見 1 5	ウェブサイト、SNS全般を総合的に管理し、継続的に検証を行い、調整機能を果たす役割を明確化する必要がある。
意見 1 6	SNS全般を見直し、不要なSNSについては廃止すべきである。
意見 1 7	SNSでの情報発信が有効と考えられるが、SNSが活用できていないジャンルについて、SNSの開設、強化が必要である。
意見 1 8	新たにSNS、ウェブサイトをスタートさせるに当たっては、内容について課の枠を超えた客観的な評価を行うこと、周知方法について十分に検討すること、個人情報保護条例からのチェック、中間的な見直しの想定、乱立を避けるという観点が必要であり、これらについてはルール化すべきである。
意見 1 9	徳島県ソーシャルメディアガイドラインは、実態とかけ離れている規定や追加すべき規定があり、見直しが必要である。
意見 2 0	現状では、各SNS間の連携は薄く、県職員の認識も不十分である。少なくとも各ジャンルにおいて中心となるウェブサイト、SNSについては全職員が認識すべきであり、あらゆる機会を捉えてフォロワー数の増加を図る取組が必要である。
意見 2 1	SNSに関する研修が行われていない。継続的な研修への取組が必要である。
意見 2 2	現状では、住民がSNSの存在を知る手段が極めて限定されている。災害に関するSNSのフォロワー数を増加させることは急務であり、また他のジャンルのSNSを登録するきっかけにもなり得る。いずれにしても住民とSNSとの接点を作る工夫が必要である。
意見 2 3	徳島県のホームページにおいて掲載されている「ソーシャルメディア一覧」は、住民とSNSとの接点のひとつであるが、フォローしたいアカウントを見つけやすい状態ではない。改善が必要である。
意見 2 4	ユーチューブチャンネルにおいて公開されている動画の中には、再生回数が非常に多いものがあり、最大限の有効活用を図るべきである。また、再生回数が非常に少なく活用されていない動画も多く存在するため、ノウハウの共有が必要である。

2 ジャンルごとに見直しが必要な点について	
意見 2 5	防災に関する SNS は県民にとって重要性が高く、目標数を設定した上でフォロワー数を増加させる取組は急務である。またツイッター以外の SNS においても情報提供が必要である。
意見 2 6	食に関する SNS は、観光、U ターン、I ターンとも関連し、重要度が高い。SNS での発信内容は評価できるが、ウェブサイトについて内容の検討や整理が必要である。
意見 2 7	観光に関するウェブサイト、SNS は複数存在するが、それぞれを関連付けし、一元化した情報提供が必要である。また「Discover Tokushima」はインバウンド向けではあるが、非常に質が高く、有効活用が求められる。
意見 2 8	U ターン、I ターンに関するウェブサイト、SNS については、多くの自治体において同じような情報提供がなされている。本県においては、移住者が年々増加しており、詳細なアンケートを実施し、本県のどの点を評価して移住に至ったのか分析し、明確なコンセプトを策定した上で、ウェブサイト、SNS を再構築すべきである。
意見 2 9	出産、育児に関する SNS については、十分な情報発信が行われていない。ウェブサイトとの関連性も含め、検討が必要である。
意見 3 0	文化に関連する SNS については、それぞれの SNS、ウェブサイトの関連付けが十分ではなく、住民が関心を持つジャンルのイベント情報等を幅広く入手できる仕組みになっていない。総合的な情報発信の仕組みについて検討が必要である。
意見 3 1	環境に関連する SNS については、それぞれの SNS、ウェブサイトの関連付けが十分ではなく、環境問題に関心のある SNS のユーザーが更に深い情報を得るため、あるいは関連する情報を得るためにウェブサイトを検索するという流れになっていない。総合的な情報発信の仕組みについて検討が必要である。
意見 3 2	若者向けの重要な SNS については、ラインを利用した自殺予防相談が一定の効果を上げており、今後、その他の重要な SNS についても、教育現場において同時に登録を誘導するように検討すべきである。

意見 3 3	ボランティアに関連する SNS については、施設における活動内容の報告に留まっており、ボランティアに関心のある SNS のユーザーがボランティアに関連する幅広い情報を得ることができる仕組みになっていない。総合的な情報発信の仕組みについて検討が必要である。
意見 3 4	オープンデータに関する SNS については、オープンデータの定義を明確にし、どのような方法で各ジャンルのオープンデータをユーザーに提供するか、検討すべきである。
意見 3 5	ICT に関する SNS については、人材の交流、育成を目的とするのであれば、Uターン、Iターンのウェブサイト、SNS と関連付けを図る等、情報発信の手法を検討すべきである。
意見 3 6	テクノスクールに関する SNS については、他の SNS と同様、SNS と住民との接点について、更に検討が必要である。
意見 3 7	農業に関する SNS については、今後、消費者や新規就農者も対象とするために、作物の生育状況や作物の特徴等、情報の幅を広げることを検討すべきである。
意見 3 8	地域活性化に関する SNS については、単独での継続的な情報発信や定住等の効果につなげる点において難しい側面が存在する。今後、県全体のウェブサイト、SNS において果たすべき役割を再検討すべきである。
意見 3 9	生涯学習に興味を有するユーザーに対して、興味を有する内容の講座を網羅的に情報提供できるよう、ウェブサイト、SNS の役割を再検討すべきである。
意見 4 0	消費者情報に関する SNS については、情報提供の内容に独自性がない、情報が混在しているといった問題があり、情報提供の中身について再検討が必要である。
意見 4 1	施設情報に関する SNS については、指定管理者等に管理を委託していたとしても徳島県ソーシャルメディアガイドラインに準じた適切な利用が必要であり、施設全般について見直しが必要である。
意見 4 2	県政全般に関する SNS については、「徳島県」のツイッターに関しては、他の SNS への誘導の役割を果たすべきである。その他の SNS については、情報発信の内容や誘導について再検討が必要である。

Ⅲ データ利活用について

1 オープンデータの取組	
意見 4 3	機械判読を容易にするために、将来的にはPDFファイルでの掲載については改善されたい。
意見 4 4	データセットの掲載方法について、統一的なルールを策定し、利用者の利便性の向上を図るよう要望する。
意見 4 5	アイデアボックスウェブサイトの実効的な活用策について、根本的に検討するとともに、少なくとも、アイデアボックスへの投稿については、適時に回答するようにすべきである。
意見 4 6	市町村がオープンデータへの取組を開始した後も、県において、市町村が定期的にデータを掲載するよう働きかけを継続するとともに、また、ある市町村が掲載したデータのうち、他の市町村においても掲載可能であると判断されるデータについては、他の市町村もデータを掲載するよう、積極的な働きかけを行い、オープンデータの充実を図るべきである。
意見 4 7	<p>事業者からのデータ掲載を増やすためには、実際にデータを掲載する事業者から、データ掲載の経緯や目的等を確認するなどして、データの掲載が可能な事業者について分析を実施し、掲載依頼を行う事業者の選定基準を策定し、事業者に順次掲載依頼を行うべきである。</p> <p>今後は、事業者がデータ掲載をする際に、可能な限り事業者の連絡先を明らかにしてもらい、ヒアリング等の調査にも応じてもらえるよう協力を求めることが望ましい。</p>
意見 4 8	<p>オープンデータの利用者の視点からは、最新のデータが掲載されていない場合は、利用に対する意欲が減少することに繋がり、「Our Open Data」の形骸化のおそれもある。</p> <p>県としては、自身が保有するデータの更新は勿論のこと、市町村や事業者に対しても、適時適切にデータの更新を依頼するよう要望する。</p>

2 ビッグデータの取組	
指摘 6	<p>県が保有しているeラーニング学習データについては、生徒の学年、組、出席番号、性別により個人の識別が可能であり、徳島県個人情報保護条例第2条の定める個人情報に該当するため、今後は、生徒や保護者から同意書を取得する際の説明において、より一層分かりやすい記載内容により、個人情報を収集することになる旨明示されたい。</p>
意見 4 9	<p>特に官民協働してビッグデータを活用しようとする場合には、当該事業に関わる関係者毎に個人情報該当性について判断するとともに、新たに同意を取得する際には、個人情報保護制度を総括する所管課に事前に相談するなどして、同意に遺漏が生じることがないようにすることが望ましい。</p>