

## 措置状況総括表

令和3年9月28日公表分

令和2年度監査テーマ：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

指摘・意見の数 指摘6(うち措置済み3, 措置中3, 措置予定0, 検討中0, 不措置0) 意見49(うち措置済み30, 措置中13, 措置予定3, 検討中3, 不措置0)

担当課別の措置状況 (※1つの指摘・意見が複数の課等にまたがる場合があるため, 上記「指摘・意見の数」とは一致しない。)

担当課等	措置状況	指 摘					意 見				
		措置済み	措置中	措置予定	検討中	不措置	措置済み	措置中	措置予定	検討中	不措置
I	徳島県ホームページについて	6	3	3			19	15	2		2
	秘書課	5	2	3			7	4	2		1
	人事課						3	3			
	監察評価課県庁ふれあい室	1	1				3	2			1
	経営企画戦略課						2	2			
	教育政策課						2	2			
	教職員課						2	2			
II	SNSによる情報発信について						37	22	11	3	1
	危機管理政策課						2			2	
	グリーン社会推進課						1	1			
	消費者政策課						1	1			
	とくしまぐらし応援課						3	1	2		
	デジタルとくしま推進課						2	2			
	秘書課						12	6	6		
	未来創生政策課						1	1			
	次世代育成・青少年課						2		2		
	文化・未来創造課						1				1
	保健福祉政策課						1	1			
	薬務課						1	1			
	長寿いきがい課						1	1			
	障がい福祉課						1	1			
	商工政策課						1	1			
	産業人材育成センター						1	1			
	観光政策課						1	1			
	もうかるブランド推進課						1		1		
	経営推進課						1	1			
	監察評価課県庁ふれあい室						1	1			
	生涯学習課						1			1	
	選挙管理委員会事務局						1	1			
III	データ活用について	1	1				7	6			1
	デジタルとくしま推進課						6	5			1
	監察評価課県庁ふれあい室						1	1			
	総合教育センター	1	1								
<b>合計(※)</b>		<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>			<b>63</b>	<b>43</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>構成比</b>		<b>100%</b>	<b>57.1%</b>	<b>42.9%</b>			<b>100%</b>	<b>68.3%</b>	<b>20.6%</b>	<b>4.8%</b>	<b>6.3%</b>

# 措置状況一覧表

令和2年度監査テーマ：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

## I 徳島県ホームページについて

報告書 ページ	項目	指摘及び意見	講じた措置等	措置状況
	ホームページと広報戦略について			
70-71		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べきである。(意見1)	県が運営するウェブサイト及びSNSの把握に向けて、現在、タイトルや設置目的・対象者などについての調査を進めており、令和3年9月までに調査結果のとりまとめを行う予定である。 また、新たな広報体制の構築に向け、ワーキンググループの設置により専門的な助言・指導を行える人材の育成や、広報戦略会議でのインターネット関連広報の検討について作業を進めており、令和3年3月に策定した「デジタル社会推進アクションプラン」記載の令和4年度中を目処とし、早急に対応する予定である。 (秘書課)	措置中
71-74		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べきである。(意見2)	令和3年3月に、トップページ等を改修し、アイコンを説明する吹き出しの追加や、新着情報のソート機能の追加について対応した。 「関連情報」と「関連リンク」についても、より利便性が高まるよう統合を行った。 掲載情報のカテゴリー分けについては、適切に設定するよう周知を行った。また、検索についても幅広い表現に対応できるよう見直しを行った。 (秘書課)	措置済み
71-74		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3)	県の各部局が所管するウェブサイトについて、令和3年度中を目処に、できる限り速やかに関連リンクに掲載する。 (秘書課)	措置中
71-74		「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	アクセスランキングの変動状況を確認し、ランキング上位の質問が、さらにクリックされることで固定化され	措置済み

	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。 (意見4)	る傾向が見られたため、集計単位を毎週から毎日へ変更し、よりタイムリーなアクセスランキングを令和3年9月から掲載することとした。 (監察評価課県庁ふれあい室)	
74-75	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。【指摘1】	県ホームページのスマートフォン等への対応については、「デジタル社会推進アクションプラン」記載の令和4年度中を目処とし、早急に対応する。 (秘書課)	措置中
74-75	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5)	令和2年度にスマートフォン等対応ページについて、利用者の視点に立ったアイコンの配置となるよう見直しを行った。 (秘書課)	措置済み
75	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。(意見6)	令和3年6月22日付けで各所属長に対し文書を発出して、リンクの修正や最終更新日の明示、非公開・部分公開の場合はその理由を記載の上、可能な範囲で会議概要を掲載すること、資料の掲載は新しいものが上になるようにすること等、より統一的な表示となるよう修正・更新作業を指示し、8月に各所属において対応した旨の報告を受けた。 (人事課)	措置済み
80-81	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。 【指摘2】	令和3年3月にシステム改修を行い、本文文字数の少ないページについて、作成時に警告メッセージを表示する機能を実装した。(緊急時などやむを得ない事象に備え、「警告メッセージ」の表示とした)また、ホームページシステム操作研修会などを通じて、徳島県ホームページ作成ガイドラインの周知を図った。 (秘書課)	措置済み
81-82	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。【指摘3】	令和3年度中に新たに設置するワーキンググループを通じて、徳島県ホームページ作成ガイドラインの遵守状況を確認していく。 また、「デジタル社会推進アクションプラン」記載のとおり、令和3年度中に関連団体へアンケートによるヒアリングを行うなど、当事者の声を取り入れる仕組みの構築を予定している。 (秘書課)	措置中

81-82	<p>徳島県ホームページととくしま丸ごとA I 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。(意見7)</p>	<p>徳島県外国語ホームページ (Welcome to Tokushima Prefecture) は、観光情報を中心としたサイトであることから、外国人延べ宿泊者数などを参考に言語設定している。</p> <p>一方、とくしま丸ごとA I コンシェルジュは、県内における国籍（出身地）別外国人登録者が日常生活に必要な情報の取得に利用することを想定し、言語設定している。</p> <p>このように対象者及び利用目的が異なることにより、対応言語に違いが生じているところであり、対応言語については引き続き検討を行う。</p> <p>(秘書課)</p>	検討中
		<p>ドイツ語ホームページへのアクセス状況や、県民ニーズを踏まえ、費用対効果及び必要性について検討を行っており、令和3年度中に措置対応方針を決定する予定である。</p> <p>(監察評価課県庁ふれあい室)</p>	検討中
82-84	<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。(意見8)</p>	<p>令和2年度に、ホームページ管理システムの改修を行い、リンク切れを機械的に巡回し、発見した場合に担当課等に連絡が届くシステムを構築した。また、ホームページシステムの操作研修会において、リンク切れ対応の重要性について周知を図った。</p> <p>(秘書課)</p>	措置済み
82-84	<p>TokushimaCMS 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。(意見9)</p>	<p>令和3年8月にTokushimaCMS スタートアップマニュアルを改訂し、公開内容の確認及び不具合発生時の対処法について追記した。</p> <p>(秘書課)</p>	措置済み
85-86	<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。【指摘4】</p>	<p>県が管理するウェブサイトのドメイン管理ルールについては、令和3年3月にスマート県庁推進課からガイドラインが示された。</p> <p>県が管理するウェブサイトの管理ルールについては、現在策定に向けた作業を進めており、令和3年度中の周知を予定している。また、各部局においてリンクを設定する関連機関のウェブサイトの状況把握を求めるなど、管理体制の構築を図る。</p> <p>(秘書課)</p>	措置中

個人情報取扱いについて				
86-88	徳島県ホームページ等において収集した個人情報の取扱いについて	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。（意見10）	令和3年3月に個人情報事務登録簿作成要領を改正し、個人情報取扱事務登録簿記入要領において示している個人情報取扱事務の目的については、「抽象的、一般的な内容とするのではなく、明確に分かるようにできる限り具体的に記入すること」とし、さらに具体的な記載例及び不適切な記載例を追記した。改正内容については、全庁掲示板で周知した。  (監察評価課県庁ふれあい室)	措置済み
		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。 <b>【指摘5】</b>	ウェブサイトで個人情報を取り扱う場合は、プライバシーポリシーや利用規約を明記するよう、令和3年6月及び7月に開催したホームページシステム操作研修会において周知を図った。  (秘書課)	措置済み
			令和3年3月に個人情報事務登録簿作成要領を改正し、個人情報取扱事務登録簿記入要領において示している個人情報取扱事務の目的については、ウェブサイトにおいて個人情報を収集する場合も「抽象的、一般的な内容とするのではなく、明確に分かるようにできる限り具体的に記入すること」とし、さらに具体的な記載例及び不適切な記載例を追記した。改正内容については、全庁掲示板で周知した。  (監察評価課県庁ふれあい室)	措置済み
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				
91-92	懲戒処分の県ホームページでの公表について	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11）	徳島県職員倫理審査会に諮問の上、令和3年9月に「知事部局に勤務する職員の懲戒処分等に関する公表基準」を改正し、懲戒処分の内容に応じた公表期間を定めるとともに、性別の公表を廃止した。  (人事課)	措置済み
			令和3年9月に「学校等に勤務する教職員の懲戒処分等の公表基準」を改正し、懲戒処分について、懲戒処分の内容に応じて公表期間を定めるとともに、性別の公表を廃止した。  (教育政策課・教職員課)	措置済み

92-93			「企業職員の懲戒処分等に関する公表基準」を令和3年9月に改正し、懲戒処分の内容に応じた公表期間を定めるとともに、性別の公表を廃止した。 (経営企画戦略課)	措置済み
	サービス上の措置の 県ホームページ での公表について	サービス上の措置について、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。(意見12)	徳島県職員倫理審査会に諮問の上、令和3年9月に「知事部局に勤務する職員の懲戒処分等に関する公表基準」を改正し、サービス上の措置の内容に応じた公表範囲及び公表期間を定めるとともに、性別の公表を廃止した。 (人事課)	措置済み
			令和3年9月に「学校等に勤務する教職員の懲戒処分等の公表基準」を改正し、サービス上の措置の内容に応じて公表範囲及び公表期間を定めた。 (教育政策課・教職員課)	措置済み
			「企業職員の懲戒処分等に関する公表基準」を令和3年9月に改正し、サービス上の措置の内容に応じた公表範囲及び公表期間を定めるとともに、性別の公表を廃止した。 (経営企画戦略課)	措置済み

## II SNSによる情報発信について

報告書 ページ	項目	指摘及び意見	講じた措置等	措置状況
188	全般的に見直しが必要な点について			
	正確なSNSの把握及びソーシャルメディア一覧への掲載について	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13)	県が運営するウェブサイト及びSNSの把握について、現在、調査に取りかかっており、令和3年9月までに調査結果のとりまとめを行う予定である。取りまとめ後、令和3年度中を目処とし、速やかにソーシャルメディア一覧への掲載を行う。 (秘書課)	措置中
188-189	各SNSの役割の見直しについて	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14)	各ジャンルのウェブサイト、SNSについて、その役割等を踏まえた分析を行い、再構築に向けた作業を進めていく。 (秘書課)	措置中

189-190		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15)	ウェブサイト, SNSの再構築を進めながら, 令和3年度中に新たに設置するワーキンググループを中心とした部, 課を横断した検討体制をつくっていく。 (秘書課)	措置中
	不要なSNS	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16)	令和3年度にSNS全般について見直しを行い, 不要なSNSについては廃止する。 (秘書課)	措置中
190	追加, 強化すべきSNS	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17)	育児分野については, 以前から「はぐくみネット」(Facebook, YouTube) 及び「Go!Go!くつつき隊」(Twitter, Facebook, Instagram) において, SNSによる情報発信を行っているが, 指摘を受け, 投稿回数を増やすことで強化を図り, 登録者数の増加に努めているところである。さらに, SNSから「はぐくみネット」のホームページに誘導するなど, 今後も効果的な情報発信に努めていく。 (次世代育成・青少年課)	措置中
			高齢者福祉の分野では, これまでホームページサイト「介護保険についてのお知らせ」を開設し, 県民や事業者に対する情報提供を行ってきた。 また, 徳島県老人福祉施設協議会や徳島県老人クラブ連合会等のホームページにリンクを設け, イベントや研修等の情報発信に努めるほか, 徳島県公式Twitterや徳島県社会福祉協議会のLINEアカウントを活用し, 事業者向け研修会の案内や, 高齢者福祉に関する情報などを発信している。 令和3年度からは, 徳島県公式Twitterに, 講演会や街頭キャンペーンで実施した内容の概要を掲載するなど, 更なる情報発信の充実に努めるとともに, とくしま健康ポイントアプリ「テクとく」を活用し, 高齢者の「低栄養予防支援」に向けた情報発信にも取り組んでいる。 今後, 高齢者のデジタルデバイドにも配慮しつつ, 新聞やテレビ, ラジオはもとより, ホームページによる情報発信に加え, 情報拡散に優れるSNSの活用を図っていく。 (長寿いきがい課)	措置済み
			社会福祉法人徳島県手をつなぐ育成会への委託事業として, 以前からSNS (Facebook) を活用して障がい者	措置済み

			<p>本人、家族及び支援者に対して、「障がい者の消費生活に関する情報」等を配信しているが、指摘を受け、これまでの配信事業の分析を行い、情報提供だけでなく、コメントを受け付けるなど、双方向に発信・共有を図っていくこととした。</p> <p>また、令和3年度において、障がい者等が実践する農業分野での活躍を通じ、自信や生きがいを培うことで、社会参画を実現していく「農福連携」の取組を「ノウフク通信」としてFacebook「農の宝島！！とくしま」（本県での就農や新規農業者の定着を推進することを目的に発信しているSNS）と連携し、定期的な情報発信に取り組んでいる。</p> <p style="text-align: right;">(障がい福祉課)</p>	
			<p>事業者に対する情報発信については、企業が必要とする情報をいち早く提供することで企業活動の円滑化が図られるよう「企業活動応援メール」を運用しており、現在、約400の登録企業へ商工労働観光関係の情報を発信している。今後も引き続き、メールにより有効な情報を迅速に発信することとし、登録企業を増やすため、令和3年度において県ホームページ及び徳島県公式Twitterを活用し、新規募集の呼びかけを行った。</p> <p>また、新たに動画を活用した企業活動支援情報の発信を行うこととした。</p> <p style="text-align: right;">(商工政策課)</p>	措置済み
190-192	新しいウェブサイト、SNSを作成する際のルールについて	新たにSNS、ウェブサイトを開始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18)	<p>SNS、ウェブサイトの新設時に秘書課のほか関係する所属による評価をルール化する。令和4年度中の策定を目指しているが、できる限り早期に対応できるよう努める。</p> <p style="text-align: right;">(秘書課)</p>	措置中
			<p>令和3年3月に徳島県ソーシャルメディア利用ガイドラインを改正し、個人情報の取扱いに関する相談窓口を追記した。</p> <p style="text-align: right;">(監察評価課県庁ふれあい室)</p>	措置済み
193	徳島県ソーシャルメディアガイドラインの見直し	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19)	<p>令和3年7月に徳島県ソーシャルメディアガイドラインを改訂し、有効性を高めるための分析やアカウント情報の整備等について追記した。</p> <p style="text-align: right;">(秘書課)</p>	措置済み

194	全庁挙げての取組体制	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20)	SNS利用にあたって必要となる知識やフォロワー数増加のために必要な取組について、これまでの優良事例を簡潔にまとめ、各種研修や庁内掲示板等を用いて周知を行い、ノウハウの共有を図った。 (秘書課)	措置済み
194	研修体制	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21)	情報発信の機会の多い若手職員を中心としたプロジェクトチームにおいて、SNS等に関する研修を行うとともに、令和3年度中に新たに設置するワーキンググループを対象にSNSに関する研修を行っていく。 (秘書課)	措置中
195-196	住民にとってのSNSとの接点	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22)	これまで「防災・危機管理情報」Twitterにより、気象警報・避難情報の発令などを発信してきたところ。これに加え、新たに今年度、LINEを活用し、プッシュ型で災害情報を発信をすることとしている。今後は、TwitterとLINEの相乗効果により、登録者数の増加はもとより、県民の防災意識の向上を図り、「南海トラフ巨大地震」をはじめ、大規模災害時の「死者ゼロ」の実現に繋げる。 (危機管理政策課)	措置予定
196-197	県のホームページにおける「ソーシャルメディア一覧」について	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23)	令和2年度中に「ソーシャルメディア一覧」の全面的な見直しを行い、フォローしたいアカウントがテーマ別に検索できるよう改善を行った。 (秘書課)	措置済み
198	動画の位置付けについて	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。(意見24)	再生回数の多い動画について、担当課への聞き取り等により分析を行い、ノウハウを最大限に有効活用するための手法について、令和3年7月に庁内掲示板等を用いて周知を行い、共有を図った。 (秘書課)	措置済み
ジャンルごとに見直しが必要な点について				
199	防災に関するSNSについて	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25)	これまで「防災・危機管理情報」Twitterにより、気象警報・避難情報の発令などを発信してきたところ。これに加え、新たに今年度、LINEを活用し、プッシュ型で災害情報を発信をすることとしている。今後は、TwitterとLINEの相乗効果により、登録者数の増加はもとより、県	措置予定

			民の防災意識の向上を図り、「南海トラフ巨大地震」をはじめ、大規模災害時の「死者ゼロ」の実現に繋げる。 (危機管理政策課)	
199-200	食に関するSNSについて	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26)	「阿波ふうど」と「AWAFOODデータベース」のウェブサイトについては、令和3年度中に「阿波ふうどまるごとサイト」に一本化する予定であり、閲覧者により分かりやすい情報提供を行うようレイアウト等を検討している。 また、各SNSへの投稿内容については、閲覧者にとって、より利便性の高いSNSとなるよう、旬の食材やその食材を用いたレシピ、イベント情報を紹介するなど、「リアルタイムかつ需要度の高い更新」となるよう改善した。さらに、県民が当アカウントを知る機会を増やすため、阿波ふうどの情報チラシなどに「阿波ふうどまるごとサイト」のQRコードを掲載した。 (もうかるブランド推進課)	措置中
200-201	観光に関するSNSについて	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27)	観光に関する各SNSについては、令和3年度において、徳島県観光情報サイト「阿波ナビ」URLをプロフィール欄に記載することにより、ウェブサイトへの誘導を図るとともに、「阿波ナビ」には、他の観光に関するウェブサイトのリンクを設け、観光に関する情報提供の一元化を行った。 あわせて、それぞれのSNS記事のシェアや共通ハッシュタグを付けるなど関連付けを行うことにより、一体感のある情報発信となるよう改善した。 また、「Discover Tokushima」の活用については、令和3年度において他部局からも掲載記事を募集するなど共有・連携しており、観光分野だけでなく、文化・スポーツ・グローバル教育・交通・物産関係など幅広いジャンルの情報を発信している。 (観光政策課)	措置済み
201-202	Uターン、Iターンに関するSNSについて	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28)	『AWAIRO』のSNSについては、県関係部署や市町村とも連携し、地域で行われる企業説明会の案内や、就職・採用試験関連情報の周知、また、サテライトオフィスなど「新しい働き方」や、地域で活動する事業者の紹介など、若者にとって「徳島で生活すること・働くことをリアルに感じて想像」いただけるよう、「仕事」や「生活状況」を中心にコンテンツの充実・強化を図った。	措置中

			<p>また、『住んでみんなで徳島で!』のSNSについては、平成23年度から東部、南部、西部で開催している「移住者交流会」などを活用し、「移住のきっかけ」「情報収集ツール」などについて参加者に対し、詳細なアンケートを実施し、その結果を分析することで、ウェブサイトやSNSの再構築を図る。なお、交流会の開催については、新型コロナの感染状況を勘案しながら、参加者の「生の声、ニーズ」を的確に把握できる運営手法を検討する。 (とくしまぐらし応援課)</p>	
202	<p>出産、育児に関するSNSについて</p>	<p>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29)</p>	<p>以前から「はぐくみネット」(Facebook)及び「Go!Go!くつつき隊」(Twitter, Facebook, Instagram)において、SNSによる情報発信を行っているが、指摘を受け、投稿回数を増やすことで強化を図っているところである。また、「はぐくみネット」のFacebookについては、ホームページの最新情報を中心に投稿していくとともに、有効な文言を検討し、効果的な情報発信に努めていく。  (次世代育成・青少年課)</p>	措置中
202-203	<p>文化、音楽等に関するSNSについて</p>	<p>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30)</p>	<p>文化に関連するSNSのうち、事業終了後の記録として残しているものと情報発信効果が弱いと考えられるものについては、関連する外部団体との調整後、令和3年度9月以降にアカウントを削除する予定としている。 その他のSNSを含めた総合的な情報発信の仕組みづくりについては、アフターコロナの事業展開や新ホール整備後の県内文化芸術活動の方向性も見据えながら、中長期的な視点で検討を続ける。  (文化・未来創造課)</p>	検討中
203	<p>環境に関するSNSについて</p>	<p>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31)</p>	<p>ウェブサイト「徳島の環境」については、SNSや他の徳島県の環境に関するウェブサイト「とくしま森林づくり県民会議」、「未来へ紡ぐOUR(あわ)の水管理条例」などと関連付けを行うことで、徳島県の環境に関する情報を幅広く伝えられるよう総合的な情報発信窓口として再構築した。あわせて、環境問題や環境学習に関する情報を発信しているウェブサイト「エコみらいとくしま」とも相互にリンクし、関連付けを行った。  (グリーン社会推進課)</p>	措置済み
203-204	<p>若者を対象に発</p>	<p>若者向けの重要なSNSについては、ラインを利用</p>	<p>フェイスブック(「とくしま『愛いっぱい・若者・あ</p>	措置済み

	信するSNSについて	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32)	<p>ったか』ネットワーク)については、若者の自殺予防に関するSNS相談窓口の案内をはじめ、イベントや支援情報など、様々な情報を発信しており、他部局が発信する若者に向けた情報についても、案内を行ってきた。</p> <p>また、高等教育機関での出前講座や学校でのイベントにおいてSNS相談窓口のQRコードを掲載した資料や若者や女性に対する相談窓口を掲載したチラシ、自殺予防カードを配布して周知を図り、登録の誘導に努めてきた。</p> <p>令和3年度においては、大学生の協力を得て制作した若者向け啓発用リーフレットや、SNS相談窓口のQRコードを掲載した啓発カードを、中・高・大学及び専修学校に配布し、教育現場での登録の誘導を行っている。 (保健福祉政策課)</p>	
			<p>薬物乱用防止に関するSNSについては、令和3年度から各保健所及び薬務課職員等が、小・中・高等学校及び大学で実施している薬物乱用防止教室において、QRコードを掲載した資料を配布しており、若年層の目に触れる機会を増やし、フォロワー登録の誘導を行っている。 (薬務課)</p>	措置済み
			<p>令和2年度において、県内高等教育機関にて「選挙啓発出前講座」を開催し、県選管SNSのQRコードを掲載したチラシを参加者全員に説明の上、配付し、活用を促した。</p> <p>また、選挙啓発の実地教育である若者向け「模擬投票」を県内ショッピングセンターで開催し、県選管SNSのQRコードが掲載されたチラシの掲示配付により登録の誘導を行った。</p> <p>さらに、児童生徒が作成した明るい選挙啓発ポスターの優秀作品を掲載した「明るい選挙啓発カレンダー」を県内小中高の全校に配付し、教室への掲示等により選挙啓発に活用いただいている。カレンダーには、県選管SNSの利用登録を促すため、QRコードを掲載している。 (選挙管理委員会事務局)</p>	措置済み
204	ボランティアに関するSNSについて	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	<p>ボランティア等に関するSNSについては、令和3年度において発信内容を見直し、ハッシュタグや画像を利用した分かりやすい投稿とするとともに、投稿記事に「とくしまボランティア推進センター」や「とくしま県民活</p>	措置済み

		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33)	動プラザ」ホームページのURLを掲載し、SNSからホームページへ誘導することにより、ユーザーがボランティアに関する幅広い情報を得ることができるよう改善を行った。  (未来創生政策課)	
204-205	ICTに関するSNSについて	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34)	オープンデータの定義については、ツイッター及びフェイスブックのプロフィール欄に分かりやすく記載した。また、ウェブサイト「Our Open Data」のURLも記載し、SNSとウェブサイトに関連付けた。 投稿記事には「Our Open Data」に掲載されたデータのジャンルをハッシュタグにすることにより、関心のあるユーザーに届きやすくなるよう改善を行った。  (デジタルとくしま推進課)	措置済み
		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35)	令和3年度においてSNSのプロフィール欄に関連性のあるウェブサイトのURL等を記載し、アクセスしやすくした。また、関連性のあるキーワードをハッシュタグにし記事に加え検索性の向上を図った。  (デジタルとくしま推進課)	措置済み
205	学校に関するSNSについて	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36)	テクノスクールでのSNSを活用した情報発信について、各SNSの更新頻度を高めるとともに、ハッシュタグに関連するキーワードを多く入れることにより、利用しやすくなるよう改善を行った。 また、情報発信の内容についても、訓練内容に加えて、訓練生の募集情報や各種イベント情報を投稿するなど内容を充実させた。 これらにあわせて、テクノスクールのホームページにSNSのリンクを貼ることにより住民の目に触れる機会を増やしている。  (産業人材育成センター)	措置済み
205-206	農業に関するSNSについて	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37)	各農業支援センターでは、担当地域の農業者に対して植物の生育ステージや気象に応じ、栽培管理に関する情報や新たな技術情報などをウェブサイトやSNSを活用し、発信している。また、県内で新規就農を希望する方々向けの「とくしま農林水産未来人材スクール」や若手農業者向けの「農の宝島!!とくしま」の各ウェブサイトに加えSNSを通じて各種サポート情報や若手農業者の活動状況等について発信している。	措置済み

			<p>さらに情報の幅を広げるため、徳島県産品や県産品を利用している飲食店をPRするウェブサイト「阿波ふうど」と「農の宝島!!とくしま」を相互にリンクするとともに、令和3年度において、各支援センターのSNS掲載情報を随時「農の宝島!!とくしま」とシェアすることにより、生産者、消費者双方に対する積極的な情報発信を行った。</p> <p>(経営推進課)</p>	
206	地域活性化に関するSNSについて	<p>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38)</p>	<p>双方向のやりとりに長けたSNSの性質を活用しつつ、地域活性化への関心の強いSNS利用者を対象として、地域活性化に関するモデル事例となる集落や事業者の活動等についての情報発信を主軸として運用する。</p> <p>加えて、移住、定住や集落再生に関連する他のSNSやウェブサイト『AWAIRO』『住んでみんで徳島で!』等への誘導等の補助的な役割も行っていく。</p> <p>(とくしまぐらし応援課)</p>	措置中
206	生涯学習に関するSNSについて	<p>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39)</p>	<p>現在、生涯学習課のSNSでは、当課主催の講座案内やお知らせを発信しているが、令和3年度中に総合教育センター主催の事業や総合大学校主催講座を含む、当課以外の生涯学習に関する情報との関連付けを行うなど情報発信内容の充実を図ることとしている。</p> <p>(生涯学習課)</p>	措置予定
207	消費者情報に関するSNSについて	<p>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40)</p>	<p>指摘を受け、「とくしまエシカル消費普及推進プロジェクト」については、徳島県で開催したエシカル消費に関するイベントや事業者の取組等、本県ならではの独自性のある情報を継続的に発信するほか、広く県民に向けエシカル消費の浸透を図るため、当アカウントにて令和3年5月から「『エシカル消費』普及啓発キャンペーン」を年間を通じて定期的実施するなどの改善を行った。</p> <p>また、「とくしま消費者行政プラットフォーム」については、消費者庁新未来創造戦略本部と連携して取り組む先駆的なプロジェクトをはじめ、本県の「消費者行政・消費者教育」全般の情報を総合的に発信するプラットフォームとしての役割を明確にした。</p> <p>さらに、悪質商法等の消費者被害については、双方向的な対応が必要であるため、令和3年度中にLINEによる消費生活相談を新たに開始することとした。</p> <p>(消費者政策課)</p>	措置済み

207-208	207	施設情報に関するSNSについて	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41)	令和3年3月に徳島県ソーシャルメディアガイドラインの見直しを行い、指定管理者等県の委託業務を受託した団体についても、県と同様にソーシャルメディアガイドラインに沿った手続を行うことを明記するとともに、各課を通じて指定管理者等に周知した。 (秘書課)	措置済み
		県政全般に関するSNSについて	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。(意見42)	徳島県のツイッターでは各部局のツイッターをフォローし、リツイートなどを行うことにより、他のSNSへの誘導を図った。 その他のSNSについては、効果的な活用に向け、コンセプトや誘導方法の明確化を提案するとともに、これまでの優良事例などノウハウの共有を図った。 (秘書課)	措置済み
				県政全般に係るSNSとして、SNS上の徳島県に関連する様々な情報をシェアするなど、「徳島県」に関心を持ってもらう入口としての運用を行っている。さらに、関連するウェブサイトのURLを記載することにより誘導の役割を持たせた。 (とくしまぐらし応援課)	措置済み

### III データ利活用について

報告書ページ	項目	指摘及び意見	講じた措置等	措置状況
215	オープンデータの取組			
	オープンデータの掲載方法について	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43)	令和3年6月9日に開催した県及び県内全ての市町村の情報担当者が参画する「県・市町村情報化推進協議会」において、「Our Open Data」について説明した際に、データを可能な限りcsv等の機械判読性に適した形式で掲載するよう市町村へ依頼した。 また、令和3年7月19日に庁内及び市町村に対してデータ掲載や掲載データの更新を依頼した際に、可能な限りcsv等のより機械判読に適したファイル形式でデータを掲載するよう依頼した。今後も継続してデータの掲載形式について依頼していく。	措置済み

			(デジタルとくしま推進課)	
215-217	オープンデータの掲載形式について	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44)	令和3年7月19日庁内及び市町村へデータの掲載や掲載データの更新を依頼した際に、原則として冊子のデータは1つのデータセットにまとめて掲載すること等、データの掲載方法についての方針を示した。 (デジタルとくしま推進課)	措置済み
217-218	アイデアボックスにおける要望への対応について	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45)	アイデアボックスへの投稿については、適時回答することとした。 また、令和3年6月9日に開催した「県・市町村情報化推進協議会」において、アイデアボックスについての説明を市町村へ行った。 今後はSNSを活用し、県民へアイデアボックスの活用について呼びかける。 (デジタルとくしま推進課)	検討中
218-219	市町村への働きかけについて	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46)	令和3年6月9日に開催した「県・市町村情報化推進協議会」において、データの掲載について各市町村へ依頼した。 また、令和3年7月19日に市町村に対して、テーマ(子育て施設一覧)を設定し、国が示している推奨データセットを参考に、統一したフォーマットでオープンデータを掲載するよう働きかけ、あわせて、他の市町村が掲載しているデータについても周知した。今後も庁内及び市町村に対して、継続してデータの掲載を依頼していく。 (デジタルとくしま推進課)	措置済み
219-220	事業者への働きかけについて	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。 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(意見47)	事業者からのデータ提供は匿名を可としているが、アカウント登録時に、連絡先を入力するページに飛ぶように設定し、当該ページに連絡先入力を促す文章を記載して、データ掲載者の連絡先を把握する仕組みを作った。 今後は、連絡先を確認できる事業者から掲載目的等を把握するなどして、今求められている情報発信の分野やテーマを分析し、これらデータや情報を保有する業者等に掲載を依頼することで、情報の集約、公開を進めていく。 (デジタルとくしま推進課)	措置済み
220-221	データの更新に	オープンデータの利用者の視点からは、最新のデー	令和3年6月9日に開催した「県・市町村情報化推進	措置済み

	について	<p>タが掲載されていないければ、利用に対する意欲が減少することに繋がり、「OurOpenData」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。(意見48)</p>	<p>協議会」において、掲載データの更新について市町村へ依頼した。</p> <p>また、庁内及び市町村へオープンデータの掲載や掲載データの更新を依頼した際に、適時データを更新するよう依頼した。今後も庁内及び市町村に対して、継続してデータの更新について依頼していく。</p> <p>(デジタルとくしま推進課)</p>	
222-224	ビッグデータの取組			
	個人情報の取扱いについて	<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。【指摘6】</p>	<p>この度の指摘を受け、令和2年度内に指摘内容を踏まえた当該事案に係る同意書を新たに取得した。</p> <p>この事業は令和2年度で終了したが、今後、新たに実証事業等を実施する場合においては、徳島県個人情報保護条例第2条に定める個人情報に該当するかどうか、制度所管課に事前に確認を行った上で、該当する生徒の個人情報を使用する場合には、個人情報を取得することになる旨を明示した上で、生徒及び保護者から適切な同意書を取得する。</p> <p>(総合教育センター)</p>	措置済み
		<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。(意見49)</p>	<p>個人情報の取扱いについては、以前から助言及び相談を行っているが、令和3年7月に実施したeラーニング研修において個人情報保護制度の相談窓口であることを周知した。</p> <p>(監察評価課県庁ふれあい室)</p>	措置済み