

令和2年度

包括外部監査結果報告書

「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



## 目次

第1章 包括外部監査の概要	1
第1 包括外部監査の概要	1
第2章 総論	3
第1 自治体広報とメディア	3
第2 インターネットの普及	5
第3 自治体におけるSNSの役割、課題	8
第4 徳島県の広報に係るアンケート結果	11
第5 監査対象と監査の観点	30
第3章 徳島県ホームページについて	34
第1 リニューアル時の基本コンセプト及び基本方針	34
第2 徳島県ホームページの骨格（サイトマップ）	34
第3 徳島県ホームページのアクセス数について	65
第4 監査の結果及び意見	70
1 ホームページと広報戦略について	70
2 個人情報の取扱いについて	86
3 懲戒処分・サービス上の措置の徳島県ホームページ上の公表について	88
第4章 SNSによる情報発信について	94
第1 徳島県における状況	94
第2 各SNSに対する評価	100
1 防災に関連するSNSについて	100
2 徳島の食材に関するSNSについて	104
3 観光に関するSNSについて	107
4 Uターン、Iターンに関するSNSについて	111
5 出産、育児に関するSNSについて	116
6 文化、音楽等に関するSNSについて	119
7 環境に関するSNSについて	130
8 若者を対象とするSNSについて	133
9 ボランティアに関するSNSについて	140
10 ICTに関するSNSについて	143
11 学校に関するSNSについて	147

1 2	農業に関する SNS について	150
1 3	地域活性化に関する SNS について	156
1 4	生涯学習に関する SNS について	159
1 5	消費者情報に関する SNS について	161
1 6	施設情報に関する SNS について	163
1 7	県政全般に関する SNS について	166
1 8	その他の SNS について	173
第 3	監査の結果及び意見	188
1	全般的に見直しが必要な点について	188
2	ジャンルごとに見直しが必要な点について	199
第 4	結論	209
第 5 章	データ利活用について	210
第 1	オープンデータの取組	210
第 2	監査の結果及び意見（オープンデータ）	215
第 3	ビッグデータの取組	222
第 4	監査の結果及び意見（ビッグデータ）	222
第 6 章	まとめ	225
第 1	ウェブサイト・SNS を利用した情報発信について	225
第 2	徳島県ホームページについて	226
第 3	オープンデータ・ビッグデータ事業について	227



## 第1章 包括外部監査の概要

### 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いく。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章 総論

### 第1 自治体広報とメディア

- 1 自治体をはじめとする行政組織は、その業務遂行のために多くの情報を取得し、また、多くの情報を発信しているが、自治体の機能が拡大するにつれて、自治体を取得し取り扱う情報も多様なものとなっている。この点、民間もまた多様な情報を取り扱うようになってきている点では変わりはなく、行政改革の流れを受けてこれまで行政が担ってきた分野にも民間が関わるようになってきているが、危機管理の分野等、自治体がなお固有の役割を果たし、あるいは、もっぱら自治体が行っている分野も少なくなく、行政が独自に情報を発信する意義は大きい。

かつての自治体における情報発信は、自治体が保有する情報のうち、自治体が住民に周知したい情報について、もっぱら自治体から住民等に対し一方的に伝えることに特化していた。もちろん、従来においても、住民からのパブリックコメントやタウンミーティング等、自治体と住民との間の双方向性の情報のやり取りをする手段は存在していたが、自治体広報に関しては、後述する既存の情報発信ツールの技術的制約も相まって、主として、自治体から住民等への一方通行の情報伝達ツールとして活用されてきたことは否めない。

しかし、自治体の保有する情報が、単に自治体の業務のために活用されるべき情報から、主権者である市民が保有し活用すべき共通財であるという認識が広がるとともに、自治体が発行したい情報のみを一方的に伝えるのではなく、住民が自ら求める情報にアクセスすることや、情報発信や活用の双方向性の重要性が認識される（情報公開制度の発達やオープンデータ・ビッグデータ事業の利活用はそうした文脈からも理解することができる。）ようになり、情報発信ツールが多様化されたことで、これらの新たなニーズに応えることが可能となってきている。

- 2 自治体における情報発信については、インターネット環境が発達する以前においては、広報誌等の自治体が発行する紙媒体、新聞、テレビ、ラジオ等のマ

スメディアを利用した情報発信が中心であったが、インターネット環境の発達に伴い、自治体によるウェブサイトが開設されるとともに、後述するとおり、様々なソーシャルネットワーキングサービス（以下、「SNS」という。）を利用した情報発信がなされるようになった。

これらウェブサイトやSNSを利用した情報発信は、既存の情報発信ツールと比較すると、大量の情報を即時かつ永続的に多くの人に向けて発信することが可能となる点に特徴がある。

例えば、広報誌を例にとれば、広報誌で発信できる情報量は、掲載する紙の物理的な量に依存し、情報を受領するまでには、印刷や発送といった工程が必要となることから一定の時間を必要とし、情報の受領者も、図書館等での閲覧を除けば、広報誌を受け取った人（発行部数）に限定され、受領者において、長期間、情報を保持しておこうとすれば、意識的にバックナンバーを保存しておく必要がある。

これに対し、ウェブサイトでの情報発信は、従来の情報発信ツールとは比較にならない膨大な量の情報を発信することができ、また、その情報が削除されない限りにおいて、永続的に情報は保存されており、インターネット環境を利用することができる者であれば、世界中の誰もがその情報に接することが可能である。また、情報発信のプラットフォームとなるウェブサイトを作成するまでには一定の時間を要するとしても、ウェブサイト等が完成してしまえば、印刷や発送という工程を経る必要がないことから、その作成に要する時間も短縮されることとなり、より適時に情報発信をすることが可能となる。なお、SNSを利用した情報発信については、すでに提供されているプラットフォームを利用することになるから、ウェブサイトよりも容易にプラットフォームを準備することが可能である。

さらに、自治体が住民に周知したい情報のみを一方的に伝えるのではなく、住民が自ら求める情報にアクセスすることや、情報発信や活用の双方向性に資する利用が技術的に可能となってきた。

## 第2 インターネットの普及

総務省の調査によると、令和元年のインターネット利用率（個人）は89.8パーセントであり、端末別のインターネット利用率はスマートフォンが63.3パーセントと最も高く、パソコンの50.4パーセントを上回っている（令和2年版総務省「通信通信白書」による。）。同調査によると、徳島県においても、インターネット利用率（個人）は87.1パーセントにのぼり、スマートフォンの利用率（56.4パーセント）がパソコンの利用率（43.5パーセント）を上回っている。

このようなインターネット環境の発達と、インターネットを利用した情報発信の利便性に伴い、多くの自治体においてインターネットを利用した情報発信がなされるようになり、徳島県においても、徳島県ホームページを中心に様々なウェブサイトやSNSを利用した情報発信がなされるようになってきている。ただし、インターネットの利用率は、世代間及び世帯年収間の格差が大きいことからしても、広報誌等の従来の媒体による情報発信が不要になったわけではなく、また、インターネット利用者と非利用者との間の情報格差が生じる点に留意する必要がある。さらに、情報格差の観点から、障がい者や外国人等への配慮が必要であることは言うまでもない。

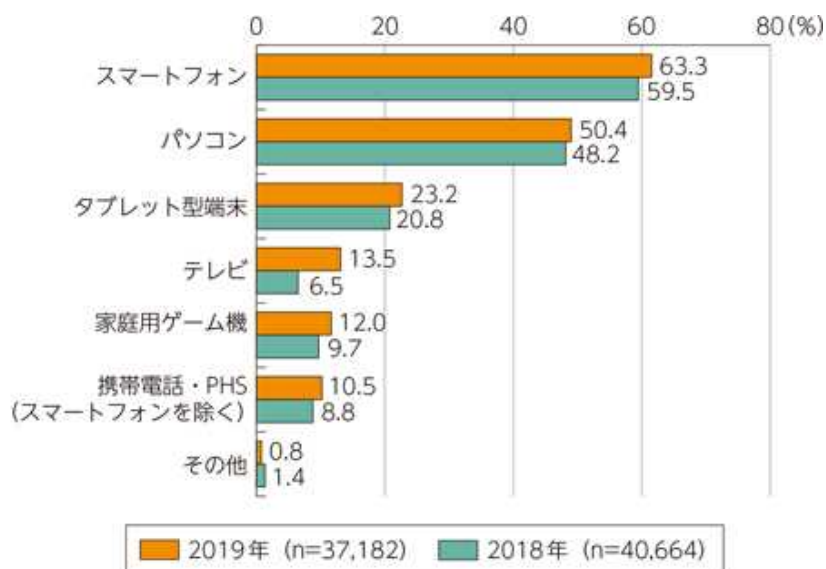
インターネット利用率の推移



出典：「令和2年版情報通信白書」（総務省）

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r02/html/nd252120.html>

## インターネット利用端末の種類



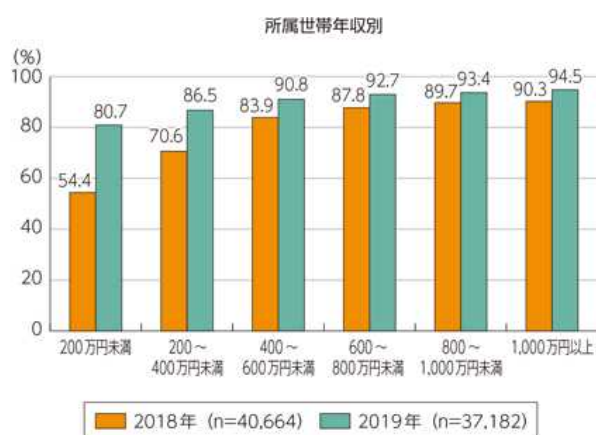
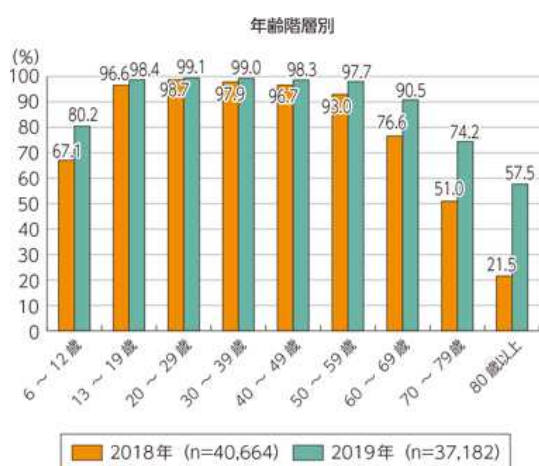
※当該端末を用いて過去1年間にインターネットを利用したことのある人の比率

※テレビの2018年の数値は、「インターネットに接続できるテレビ」のもの

出典：「令和2年版情報通信白書」（総務省）

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r02/html/nd252120.html>

## 属性別インターネット利用率



出典：「令和2年版情報通信白書」（総務省）

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r02/html/nd252120.html>

都道府県別インターネット利用率及び機器別の利用状況(個人) (2019年)

(%)

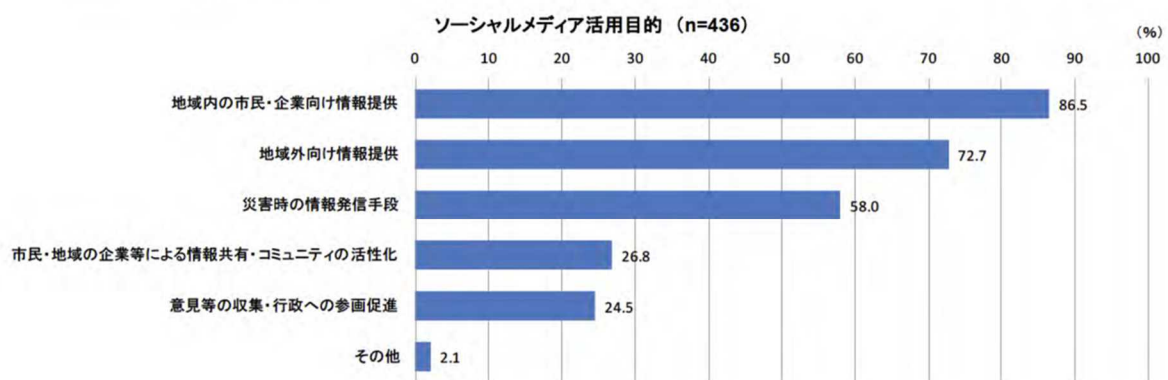
都道府県 (n)	インターネット利用者の割合					都道府県 (n)	インターネット利用者の割合				
	総数	パソコン	携帯電話 (PHSを含む)	スマート フォン	タブレット 型端末		総数	パソコン	携帯電話 (PHSを含む)	スマート フォン	タブレット 型端末
北海道 (661)	88.4	48.8	10.2	61.1	20.4	滋賀県 (747)	90.8	51.4	13.1	66.9	21.8
青森県 (778)	80.0	37.0	8.2	45.5	17.0	京都府 (733)	91.7	57.2	11.7	68.3	25.7
岩手県 (803)	85.9	32.2	7.0	52.1	15.1	大阪府 (669)	93.3	54.2	15.0	66.7	28.1
宮城県 (769)	86.2	38.4	9.8	54.7	15.9	兵庫県 (793)	88.8	49.1	10.6	59.5	19.3
秋田県 (933)	82.8	39.5	8.8	47.7	17.7	奈良県 (760)	89.3	54.7	12.2	65.3	19.1
山形県 (1,068)	81.0	39.6	11.0	52.7	13.7	和歌山県 (664)	87.6	48.2	10.0	56.7	19.1
福島県 (900)	81.8	40.3	11.2	54.4	14.2	鳥取県 (860)	86.1	46.2	9.0	59.7	20.2
茨城県 (696)	91.6	49.4	11.0	60.7	22.3	島根県 (1,049)	84.9	42.5	8.3	54.4	20.5
栃木県 (849)	87.7	47.3	10.9	58.9	23.7	岡山県 (816)	90.6	45.4	9.2	58.0	21.9
群馬県 (850)	90.8	49.4	12.3	62.7	20.5	広島県 (820)	87.8	46.2	11.9	59.6	22.7
埼玉県 (691)	90.8	54.9	9.8	71.4	25.8	山口県 (767)	84.9	36.6	8.8	54.1	14.3
千葉県 (727)	91.5	59.3	10.9	68.3	24.6	徳島県 (698)	87.1	43.5	9.9	56.4	17.6
東京都 (622)	95.7	65.1	10.4	74.5	33.2	香川県 (926)	88.3	48.3	11.5	60.5	19.2
神奈川県 (627)	92.7	56.7	9.7	68.7	28.2	愛媛県 (696)	84.9	37.5	8.2	58.4	16.3
新潟県 (935)	84.0	40.6	8.9	52.5	14.8	高知県 (627)	85.6	41.9	9.0	51.7	17.4
富山県 (1,111)	87.0	48.8	10.6	59.0	19.5	福岡県 (572)	88.4	49.0	7.9	65.6	25.0
石川県 (1,105)	88.3	46.6	9.8	57.1	17.8	佐賀県 (931)	84.6	39.1	10.3	52.1	18.0
福井県 (891)	88.7	44.4	9.0	58.8	19.4	長崎県 (706)	84.7	34.4	10.3	51.8	17.4
山梨県 (906)	87.7	41.2	7.7	59.2	18.7	熊本県 (744)	87.7	40.3	9.1	54.9	19.0
長野県 (945)	87.2	44.1	9.3	55.6	17.3	大分県 (659)	89.0	42.6	10.1	61.4	23.9
岐阜県 (959)	85.3	43.6	10.8	57.9	18.4	宮崎県 (616)	85.4	32.8	8.1	53.4	14.9
静岡県 (1,047)	87.4	47.7	9.9	58.2	18.7	鹿児島県 (587)	85.1	34.9	7.4	53.8	19.1
愛知県 (651)	91.3	51.5	12.3	64.6	21.1	沖縄県 (424)	90.1	43.9	8.0	66.4	27.1
三重県 (794)	89.7	43.0	7.8	62.7	21.7	全体 (37,182)	89.8	50.4	10.5	63.3	23.2

出典：「令和2年版情報通信白書」(総務省)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r02/html/nd252120.html>

### 第3 自治体におけるSNSの役割、課題

- 1 総務省による「地域におけるICT利活用の現状等に関する調査研究」（平成25年3月）によれば、SNSを活用している自治体において、その利用目的は「地域内の市民・企業向け情報提供」「地域外向け情報提供」「災害時の情報発信手段」等、行政からの情報提供手段が上位を占め「市民・地域の企業等による情報共有・コミュニティの活性化」「意見等の収集・行政への参画促進」等、双方向からのコミュニケーション機能を利用した活用については下位となっている。

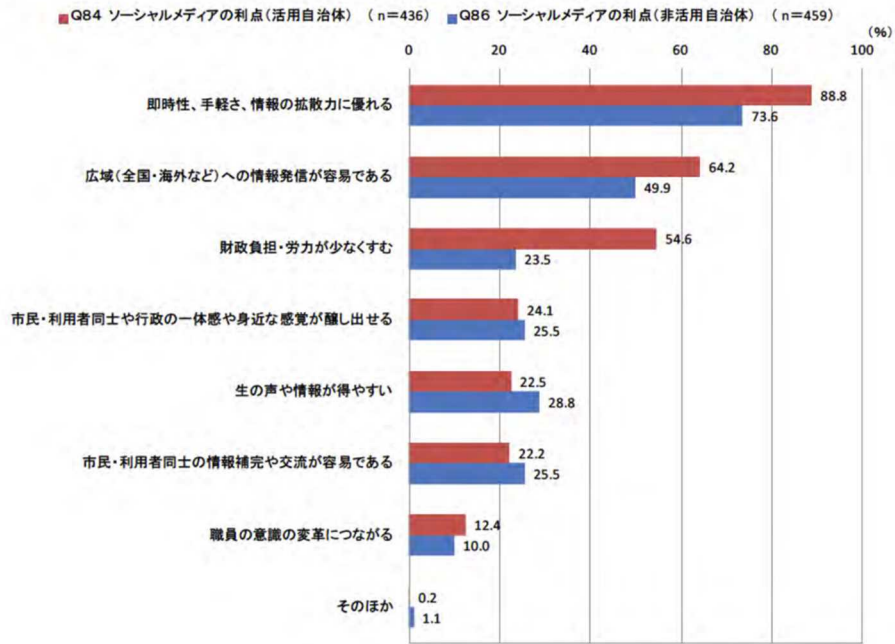


出典：「地域におけるICT利活用の現状等に関する調査研究」（総務省）（平成25年）  
[https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/h25\\_09\\_houkoku.pdf](https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/h25_09_houkoku.pdf)

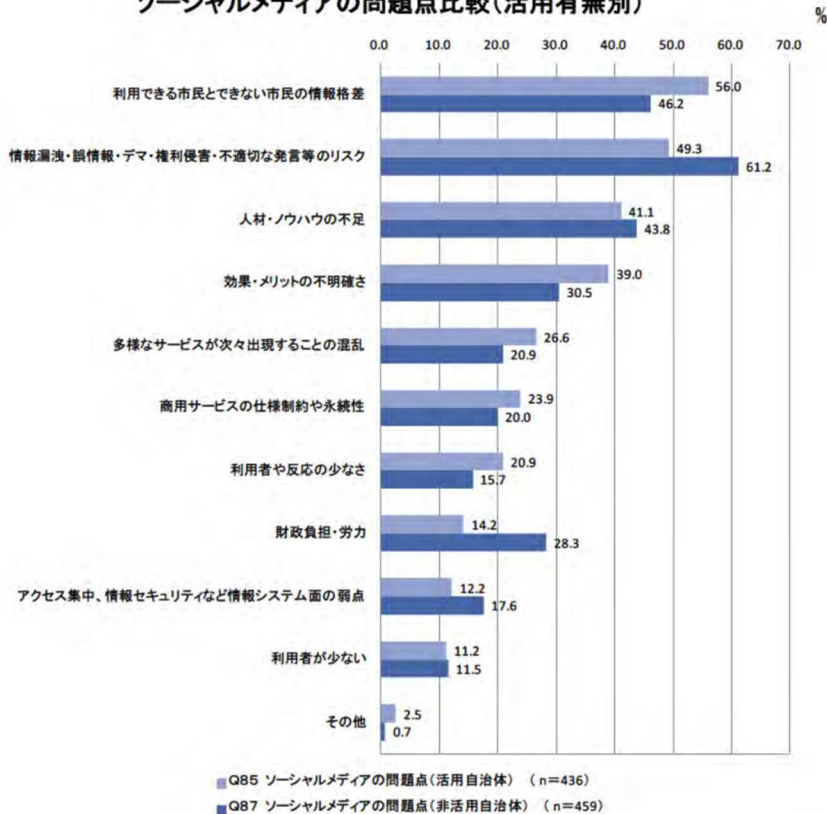
また、ソーシャルメディアの利点については、「即時性、手軽さ、情報の拡散力に優れる」「広域（全国・海外など）への情報発信が容易である」「財政負担・労力が少なくすむ」等、情報発信の容易さが挙げられている。一方、問題点としては「利用できる市民とできない市民の情報格差」「情報漏洩・誤情報・デマ・権利侵害・不適切な発言等のリスク」「人材・ノウハウの不足」等が挙げられ、発信、受信に関する能力、ルールの不整備等を問題としている自治体が多いことがうかがえる。



### ソーシャルメディアの利点比較(活用有無別)



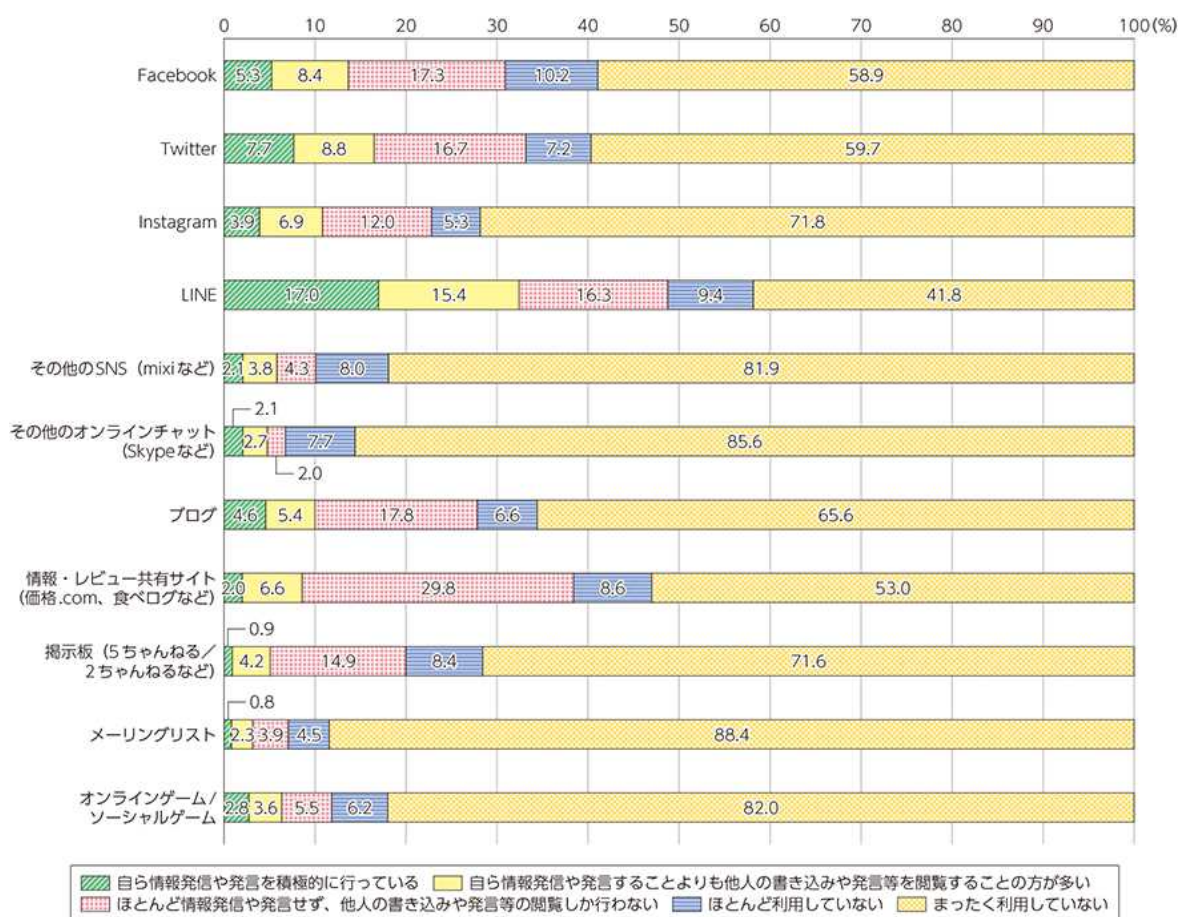
### ソーシャルメディアの問題点比較(活用有無別)



出典：「地域におけるICT利活用の現状等に関する調査研究」(総務省)(平成25年)

[https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/h25\\_09\\_houkoku.pdf](https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/h25_09_houkoku.pdf)

2 総務省による「情報通信白書」(平成30年版)によると、主なSNSの利用状況は下記の表のとおりである。各SNSについて「ほとんど利用していない」「まったく利用していない」を選択した人を除いた割合は、ラインが48.7パーセント、ツイッターが33.2パーセント、フェイスブックが31.0パーセント、インスタグラムが22.8パーセントとされており、SNSの種類によって利用度合は異なるものの、普及の状況からすると、自治体にとっても情報伝達手段として非常に有用であると言える。



出典：「平成30年版情報通信白書」(総務省)

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h30/html/nd142210.html>

また、主なSNSの特徴については、下記表のとおりであり、自治体は発信する情報の特性、情報を受け取る側の年齢構成等を勘案し、SNSを選択する必要がある。

SNSの種類	中心的なユーザー層	特徴
ライン	幅広い世代	メッセージとタイムラインの機能がある。日常的な連絡ツールとしての認識が強い。
ツイッター	20代、30代が多い	リアルタイムでの情報発信との認識が強い。ハッシュタグでの拡散が期待される。字数制限があるため、短文が中心。
インスタグラム	20代、30代の女性が多い	写真が中心のため、写真撮影の技術が重要。かわいい、おしゃれ、きれいといった要素が必要。ハッシュタグの利用も可能。海外向けの発信にも適している。
フェイスブック	30代以上が多い	実名登録制のため、ビジネス用との認識もある。仕事関係、友人関係のつながりが多い。シェア機能が多く利用される。

#### 第4 徳島県の広報に係るアンケート結果

- 1 徳島県におけるインターネットの利用状況については、前述した総務省による調査のとおりであるが、徳島県ホームページの利用状況については、まず、後述する徳島県ホームページのリニューアルをする際に、徳島県において、一般利用者及び職員を対象にした徳島県ホームページに関する利用者アンケートを実施している（平成27年7月16日から同月29日）。このアンケートは、現在のホームページではなく、リニューアル前のホームページを対象としている点に留意する必要があるが、現在のホームページにおいてもなお参考になる点が多い。

(ホームページに関する利用者アンケート)

徳島県ホームページに関する利用者アンケート 集計結果

実施期間：平成27年7月16日（木）～7月29日（水）（14日間）

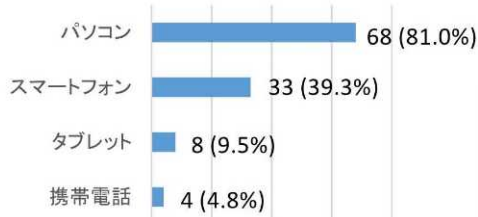
回答者数：84人

内訳 (単位：人)

	徳島県内	徳島県外	計
10歳代以下	0	0	0
20歳代	11	12	23
30歳代	10	1	11
40歳代	22	0	22
50歳代	16	2	18
60歳代	7	0	7
70歳代以上	2	1	3
計	68	16	84

問 普段どのような端末を使って徳島県ホームページを利用していますか。（複数選択可）

→ パソコンが約8割、スマートフォンが約4割を占める。  
 → 年齢が若いほどスマートフォンでの利用率が高く、逆に年齢が高いほどパソコンでの利用率が高い。

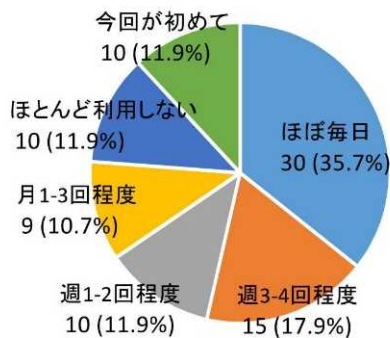


年齢別 (単位：人)

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	計
パソコン	13	8	19	18	7	3	68
スマートフォン	16	4	9	4	0	0	33
タブレット	2	1	1	2	1	1	8
携帯電話	0	0	1	3	0	0	4
計	23	11	22	18	7	3	84
	人	人	人	人	人	人	人

問 県ホームページを利用する頻度はどのくらいですか。

→ 「ほぼ毎日」と「週3～4日程度」を合わせて約半数。  
 → 30歳代～60歳代は、利用頻度が高い。

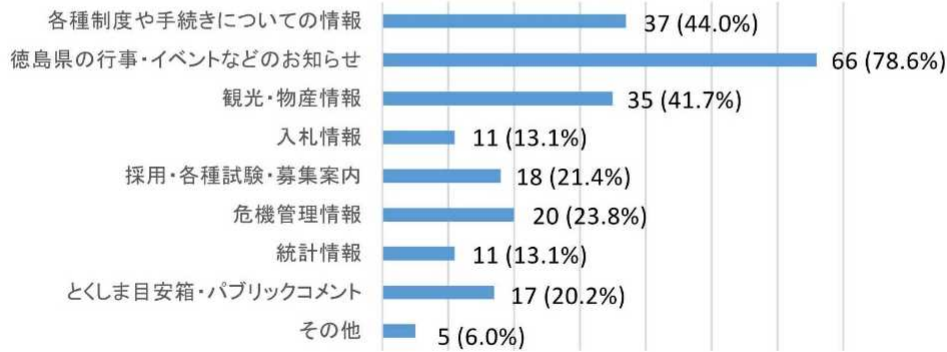


年齢別 (単位：人)

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	計
ほぼ毎日	0	4	11	11	3	1	30
週3～4回	1	3	4	4	1	2	15
週1～2回	2	2	2	1	3	0	10
月1～3回	4	0	3	2	0	0	9
ほとんど利用しない	6	2	2	0	0	0	10
今回が初めて	10	0	0	0	0	0	10
計	23	11	22	18	7	3	84

問 県ホームページでどのようなページを利用しますか。（複数選択可）

- 地域、年齢問わず「行事・イベントなどのお知らせ」が多い。
- 地域別では、県内は「各種制度や手続についての情報」、県外は「観光・物産情報」が多い。



<その他>

- ・県議会
- ・知事記者会見
- ・防災関連
- ・学校関係のお知らせ
- ・例規集
- ・行政政策

地域別 (単位：人)

	県内	県外	計
各種制度・手続	36 (52.9%)	1 (6.3%)	37 (44.0%)
行事・イベント	56 (82.4%)	10 (62.5%)	66 (78.6%)
観光・物産	25 (36.8%)	10 (62.5%)	35 (41.7%)
入札	10 (14.7%)	1 (6.3%)	11 (13.1%)
採用・試験・募集	15 (22.1%)	3 (18.8%)	18 (21.4%)
危機管理	19 (27.9%)	1 (6.3%)	20 (23.8%)
統計	11 (16.2%)	0 (0.0%)	11 (13.1%)
目安箱・パブコメ	16 (23.5%)	1 (6.3%)	17 (20.2%)
その他	4 (5.9%)	1 (6.3%)	5 (6.0%)
	68人中	16人中	84人中

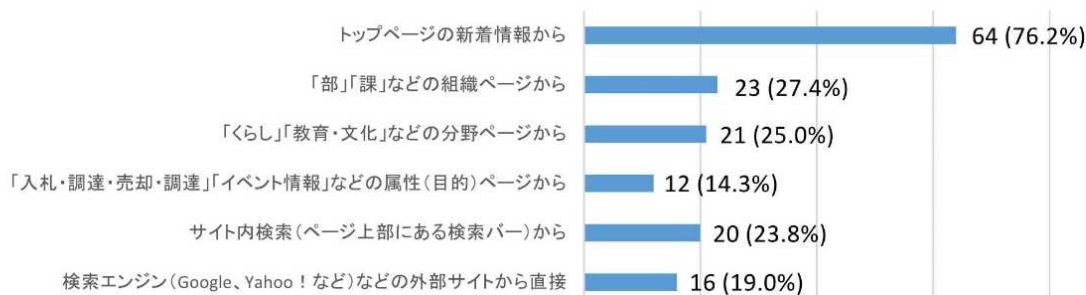
年齢別 (単位：人)

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	計
各種制度・手続	5 (21.7%)	5 (45.5%)	9 (40.9%)	12 (66.7%)	6 (85.7%)	0 (0.0%)	37 (44.0%)
行事・イベント	13 (56.5%)	11 (100.0%)	20 (90.9%)	14 (77.8%)	5 (71.4%)	3 (100.0%)	66 (78.6%)
観光・物産	12 (52.2%)	6 (54.5%)	7 (31.8%)	5 (27.8%)	2 (28.6%)	3 (100.0%)	35 (41.7%)
入札	0 (0.0%)	1 (9.1%)	6 (27.3%)	3 (16.7%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	11 (13.1%)
採用・試験・募集	4 (17.4%)	3 (27.3%)	4 (18.2%)	4 (22.2%)	1 (14.3%)	2 (66.7%)	18 (21.4%)
危機管理	3 (13.0%)	2 (18.2%)	7 (31.8%)	8 (44.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	20 (23.8%)
統計	1 (4.3%)	2 (18.2%)	2 (9.1%)	4 (22.2%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)	11 (13.1%)
目安箱・パブコメ	1 (4.3%)	3 (27.3%)	5 (22.7%)	7 (38.9%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	17 (20.2%)
その他	0 (0.0%)	1 (9.1%)	1 (4.5%)	1 (5.6%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)	5 (6.0%)
	23人中	11人中	22人中	18人中	7人中	3人中	84人中



問 県ホームページにある情報はどのような方法で探すことが多いですか。（複数選択可）

- 「トップページの新着情報から」が全体の3/4。
- 「新着情報」や「分野」などのメニューページから・・・利用頻度が高い方に多い。  
「サイト内検索」や「外部サイト」から・・・利用頻度が低い方に多い。



年齢別

(単位：人)

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	計
トップ新着から	10 43.5%	9 81.8%	20 90.9%	16 88.9%	7 100.0%	2 66.7%	64 76.2%
組織ページから	2 8.7%	2 18.2%	7 31.8%	9 50.0%	2 28.6%	1 33.3%	23 27.4%
分野ページから	3 13.0%	5 45.5%	7 31.8%	2 11.1%	3 42.9%	1 33.3%	21 25.0%
属性ページから	1 4.3%	2 18.2%	3 13.6%	4 22.2%	1 14.3%	1 33.3%	12 14.3%
サイト内検索から	6 26.1%	3 27.3%	4 18.2%	3 16.7%	2 28.6%	2 66.7%	20 23.8%
外部サイトから	9 39.1%	3 27.3%	2 9.1%	0 0.0%	2 28.6%	0 0.0%	16 19.0%
	23人中	11人中	22人中	18人中	7人中	3人中	84人中

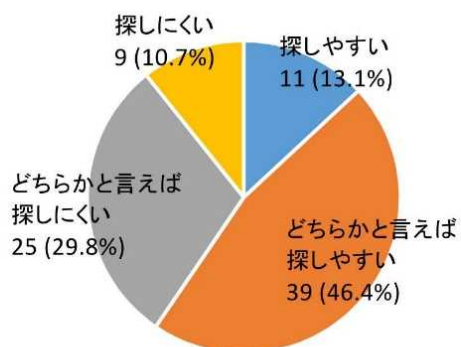
利用頻度別

(単位：人)

	ほぼ毎日	週3~4回程度	週1~2回程度	月1~3回程度	ほとんど利用しない	今回が初めて	計
トップ新着から	29 96.7%	14 93.3%	8 80.0%	4 44.4%	3 30.0%	6 60.0%	64 76.2%
組織ページから	14 46.7%	4 26.7%	2 20.0%	2 22.2%	1 10.0%	0 0.0%	23 27.4%
分野ページから	8 26.7%	2 13.3%	3 30.0%	4 44.4%	3 30.0%	1 10.0%	21 25.0%
属性ページから	6 20.0%	3 20.0%	1 10.0%	0 0.0%	2 20.0%	0 0.0%	12 14.3%
サイト内検索から	4 13.3%	5 33.3%	4 40.0%	4 44.4%	0 0.0%	3 30.0%	20 23.8%
外部サイトから	1 3.3%	1 6.7%	3 30.0%	4 44.4%	4 40.0%	3 30.0%	16 19.0%
	30人中	15人中	10人中	9人中	10人中	10人中	84人中

問 県ホームページにある情報は探しやすいですか。

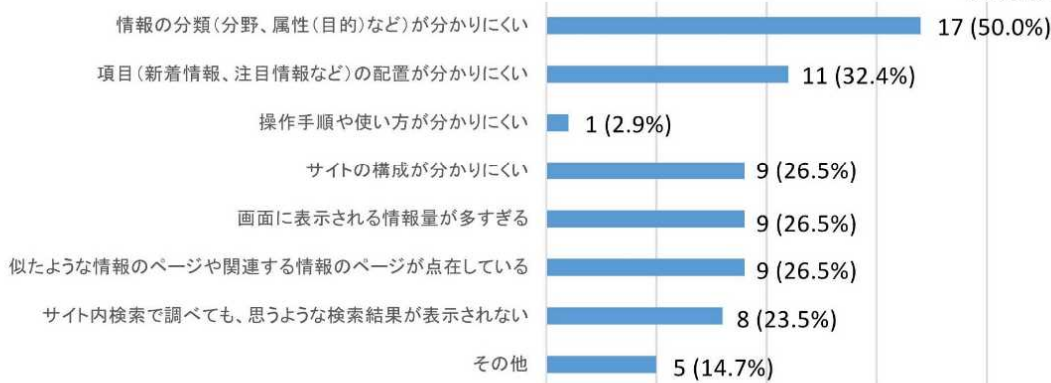
- 全体の約4割が県ホームページに探しにくさを感じている。



問 前問（情報が探しやすいかの質問）に対して  
なぜ「探しにくい」「どちらかと言えば探しにくい」と思いますか。（複数選択可）

→ 「情報の分類が分かりにくい」が、全体の半数。  
「画面に表示される情報量が多すぎる」が、20歳代の6割。  
「似たような情報のページや関連する情報のページが点在している」が、50歳代の約7割。  
「サイト内検索で思うような検索結果が表示されない」が、利用頻度週1～2回の3/4。

【※34人中】



<その他>

- ・くらしや観光とかのページが見出しが大量に表示され探すのが困難
- ・文字が単調で見逃しが多くなってしまう
- ・「徳島県HPTトップから」という指示があっても、時間が経てば消える
- ・過去の情報を意図的に削除しているため
- ・更新が少ない 情報が乏しい

年齢別

(単位：人)

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	計
情報の分類	2 20.0%	3 60.0%	5 55.6%	4 66.7%	1 100.0%	2 66.7%	17 50.0%
項目の配置	3 30.0%	1 20.0%	2 22.2%	2 33.3%	0 0.0%	3 100.0%	11 32.4%
操作手順・使い方	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	1 2.9%
サイトの構成	3 30.0%	2 40.0%	2 22.2%	1 16.7%	0 0.0%	1 33.3%	9 26.5%
表示情報量が多い	6 60.0%	1 20.0%	1 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	9 26.5%
情報が点在	0 0.0%	2 40.0%	2 22.2%	4 66.7%	0 0.0%	1 33.3%	9 26.5%
サイト内検索	0 0.0%	1 20.0%	4 44.4%	1 16.7%	0 0.0%	2 66.7%	8 23.5%
その他	1 10.0%	3 60.0%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 14.7%
	10人中	5人中	9人中	6人中	1人中	3人中	34人中

利用頻度別

(単位：人)

	ほぼ毎日	週3～4回程度	週1～2回程度	月1～3回程度	ほとんど利用しない	今回が初めて	計
情報の分類	4 66.7%	6 60.0%	1 25.0%	5 83.3%	1 20.0%	0 0.0%	17 50.0%
項目の配置	3 50.0%	4 40.0%	2 50.0%	0 0.0%	2 40.0%	0 0.0%	11 32.4%
操作手順・使い方	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%
サイトの構成	2 33.3%	1 10.0%	1 25.0%	2 33.3%	2 40.0%	1 33.3%	9 26.5%
表示情報量が多い	1 16.7%	1 10.0%	2 50.0%	2 33.3%	2 40.0%	1 33.3%	9 26.5%
情報が点在	3 50.0%	2 20.0%	1 25.0%	3 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 26.5%
サイト内検索	1 16.7%	1 10.0%	3 75.0%	3 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 23.5%
その他	2 33.3%	1 10.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 20.0%	0 0.0%	5 14.7%
	6人中	10人中	4人中	6人中	5人中	3人中	34人中

## 徳島県ホームページ等に関する職員アンケート 集計結果

実施期間：平成27年7月16日（木）～7月29日（水）（14日間）

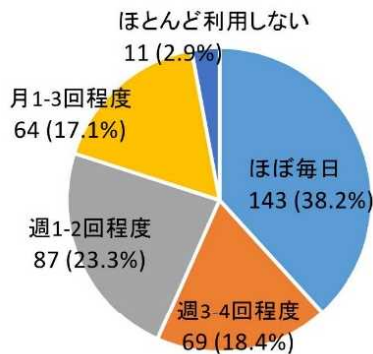
回答者数：374人

(単位：人)

内訳	危機管理部	政策創造部	経営戦略部	県民環境部	保健福祉部	商工労働観光部	農林水産部	県土整備部	監察局	出納局	南部県民局	西部県民局	企業局	病院局	教育委員会	その他	計
20歳代以下	0	2	3	2	6	0	2	4	0	0	3	5	3	0	1	1	32
30歳代	1	11	16	6	8	2	8	7	1	0	6	2	3	1	2	4	78
40歳代	7	11	22	8	10	10	15	8	3	1	15	8	5	3	11	4	141
50歳代以上	4	7	14	2	13	4	17	16	4	1	16	11	1	2	4	7	123
計	12	31	55	18	37	16	42	35	8	2	40	26	12	6	18	16	374

問 県ホームページを利用する頻度はどのくらいですか。

- 「ほぼ毎日」と「週3～4日程度」を合わせて6割弱。
- 20歳代以下の利用頻度は、他の年代に比べてやや少ない。



(単位：人)

年齢別	20歳以下	30歳代	40歳代	50歳以上	計
ほぼ毎日	6	28	47	62	143
週3～4回	8	17	27	17	69
週1～2回	11	18	37	21	87
月1～3回	5	11	27	21	64
ほとんど利用しない	2	4	3	2	11
計	32	78	141	123	374

問 県ホームページをどのような目的で利用しますか。（複数選択可）

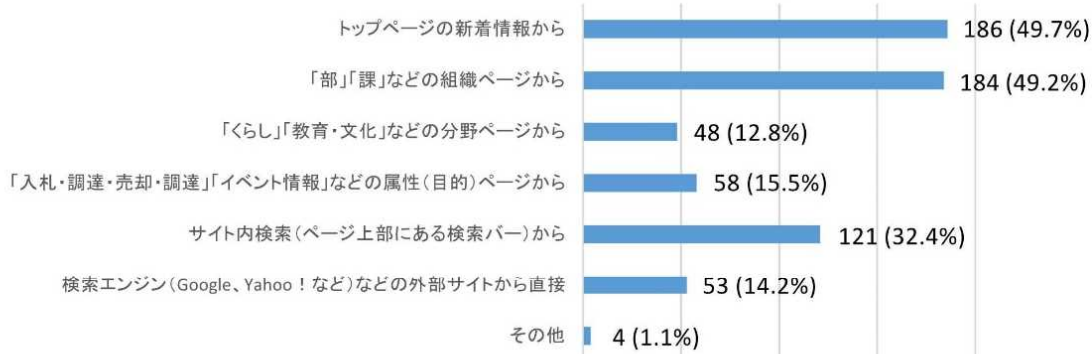
- ほとんどが「業務に必要な情報を調べるため」に利用している。





問 県ホームページにある情報はどのような方法で探すことが多いですか。（複数選択可）

- 「トップページの新着情報から」と「組織ページから」が全体の約半数。
- 特に「トップページの新着情報から」と「組織ページから」は50歳代に、「サイト内検索から」は20歳代に多い。



<その他>

- ・お気に入り(ブックマーク)から
- ・審議会情報、例規
- ・関連情報から市町村等のHPにアクセスする

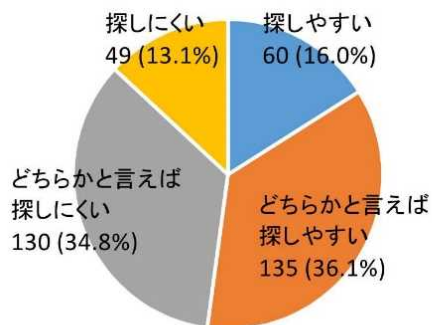
年齢別

(単位：人)

	20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代以上	計
トップ新着から	14 43.8%	33 42.3%	67 47.5%	72 58.5%	186 49.7%
組織ページから	11 34.4%	33 42.3%	70 49.6%	70 56.9%	184 49.2%
分野ページから	5 15.6%	8 10.3%	16 11.3%	19 15.4%	48 12.8%
属性ページから	3 9.4%	8 10.3%	26 18.4%	21 17.1%	58 15.5%
サイト内検索から	14 43.8%	21 26.9%	53 37.6%	33 26.8%	121 32.4%
外部サイトから	8 25.0%	15 19.2%	23 16.3%	7 5.7%	53 14.2%
その他	0 0.0%	0 0.0%	4 2.8%	0 0.0%	4 1.1%
	32人中	78人中	141人中	123人中	374人中

問 県ホームページにある情報は探しやすいですか。

- 全体の約半数は、県ホームページに探しにくさを感じている。
- 特に、利用頻度が少なくなるにつれ、「探しにくい」と感じる割合が高くなる傾向がある。



利用頻度別 (単位：人)

	ほぼ毎日	週3~4回 程度	週1~2回 程度	月1~3回 程度	ほとんど 利用しない	計
探しやすい	32 22.4%	11 15.9%	11 12.6%	4 6.3%	2 18.2%	60 16.0%
どちらかと言えば探しやすい	56 39.2%	29 42.0%	25 28.7%	23 35.9%	2 18.2%	135 36.1%
どちらかと言えば探しにくい	39 27.3%	21 30.4%	40 46.0%	26 40.6%	4 36.4%	130 34.8%
探しにくい	16 11.2%	8 11.6%	11 12.6%	11 17.2%	3 27.3%	49 13.1%
計	143	69	87	64	11	374

この2つのアンケートからは、一般利用者より県職員の方が、徳島県ホームページをより頻繁に利用し、より広い情報を求めており、よりディープなユーザーであることが分かるとともに、ホームページに対する評価も厳しい視点を有していることが分かる。この傾向は、後述するe-モニターを対象としたアンケートを前提にする限り、現在のホームページにおいても変わらないものと推認できる。

- 2 リニューアルされた現在の徳島県ホームページについては、現時点においては、前述したような大がかりな職員を対象としたアンケートは実施されていない。一般利用者に対しては、ホームページ上に意見を募集する箱が設けられているほか、オープンとくしまe-モニター199名を対象に、令和2年7月22日から8月4日にかけて、県の広報事業全般に関するアンケートが実施されている。なお、SNSに関するアンケートは実施されていない。

## 県の広報事業について

このアンケートは、県の広報事業に対する県民の皆様の意識やニーズを的確に把握し、今後の効果的な広報事業に資することを目的に実施いたしました。

ご協力いただいた皆様、ありがとうございました。

<調査の概要>

- 1 調査期間 令和2年7月22日(水)から8月4日(火)まで
- 2 調査対象 オープンとくしまe-モニター 199名
- 3 回答状況 回答者数 179名  
回答率 89.9%

### 問1

あなたが情報を得るための手段は、どのようなものですか。

該当するものすべてをお答えください。(複数回答可)

情報を得るための手段は、インターネット(ホームページ)が最も多く、次いで新聞、テレビ(地上デジタル放送番組)と続いており、既存のマスメディアを抜いて、インターネットが有力な情報取得手段となっている。



## 問2

県では、施策・事業等に対する県民の理解と参加を促進するために、次のような広報活動を行っていますが、ご覧になったり、お聴きになったりしたことがあるものすべてをお答えください。（複数回答可）

※青文字をクリックいただくと、サンプルをご覧になれます。

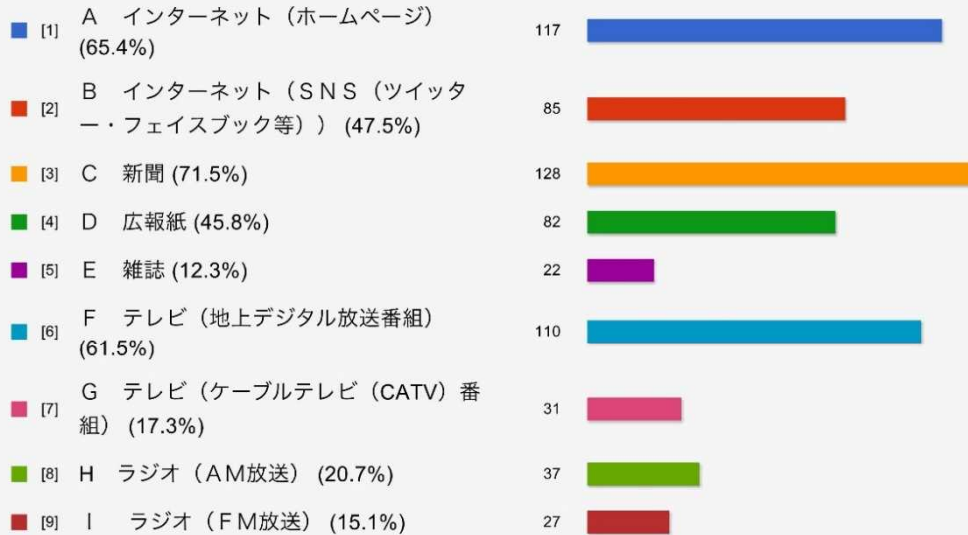
県広報紙「県政だよりOUR徳島」は約8割、県ホームページも約7割の方がご覧になったことがあり、県の広報媒体の中でも、特に県民に定着した広報媒体であると考えられる。



### 問3

続いて、県では問2のような広報活動（広報紙やテレビ、ラジオ、ホームページ等）を行っています。どのような広報手段が効果があると思われますか。該当するものをすべてお答えください。（複数回答可）

インターネット、新聞、テレビ、広報紙は約5割以上あり、昨年度の調査同様、依然これらの媒体での効果が高いと考えられる。



### 問4

現在、県が実施している広報活動の中で、今後も引き続き行ってほしいものや、必要と思われるものすべてをお答えください。（複数回答可）

※青文字をクリックいただくと、サンプルをご覧になれます。

県広報紙については6割以上、県ホームページについては7割以上の回答者が、今後も引き続き行ってほしいと回答しており、特にニーズが高いと考えられる。



## 問5

県では、主要施策の中からテーマを決め、分かりやすく紹介する県政広報紙「県政だよりOUR徳島」を毎月（5月、3月を除く）の第2水曜日に発行しています。広報紙「[県政だよりOUR徳島7月号](#)」で良かったコーナーについて、該当するものをお答えください。（複数回答可）

県庁だより、阿波ふうどなど、県民生活に身近で関わりの深い情報が、昨年度に引き続き、高く評価されている。一方で、該当なしの回答が16%あり、より魅力のある広報紙にしていく必要がある。



## 問6-1

県では、県政のホットな話題を分かりやすく紹介する広報番組「[旬感！あわだより](#)」（3分番組）を四国放送・県内各CATVで放送するとともに、県ホームページ上に公開しています。番組をご覧になったことがありますか。  
※青文字をクリックいただくと、サンプルをご覧になれます。

「見たことがある」が6割近くあり、昨年度の5割から上昇しており、番組の認知度が高まっていると考えられる。





## 問7

県では、「[徳島県ホームページ](#)」を、平成29年11月に全面的にリニューアルしましたが、デザインが良いという評価をいただく一方、検索しにくい、必要な情報にたどり着きにくい等の意見をいただきました。そこで、令和2年4月から、より見やすく、検索しやすいホームページへとマイナーチェンジいたしました。

現在のホームページの感想や使いやすさについて、該当するものをお答えください。（複数回答可）

※青文字をクリックいただくと、サンプルをご覧になれます。

「デザイン」については評価が高く、「情報の調べやすさ」については、「調べやすい」が「調べにくい」の回答を14%上回って、約4割が調べやすいと回答している。昨年度の調査では、「調べやすい」の回答が「調べにくい」の回答を5%下回っていたことからすると、マイナーチェンジにより、情報発信の分かりやすさは改善されたと考えられる。



## 問8

あなたが「徳島県ホームページ」をご覧になる頻度はどれくらいですか。（1つ選んでください）

「月に1～3回程度見る」回答者が約4割に対して、「ほとんど見ない」「全く見ない」回答者も約4割あった。ホームページへのアクセスの動機付けに関する取組が必要である。



### 問9-1

「徳島県ホームページ」内の情報を探す方法として、もっともよく使われている方法は以下のどれですか。

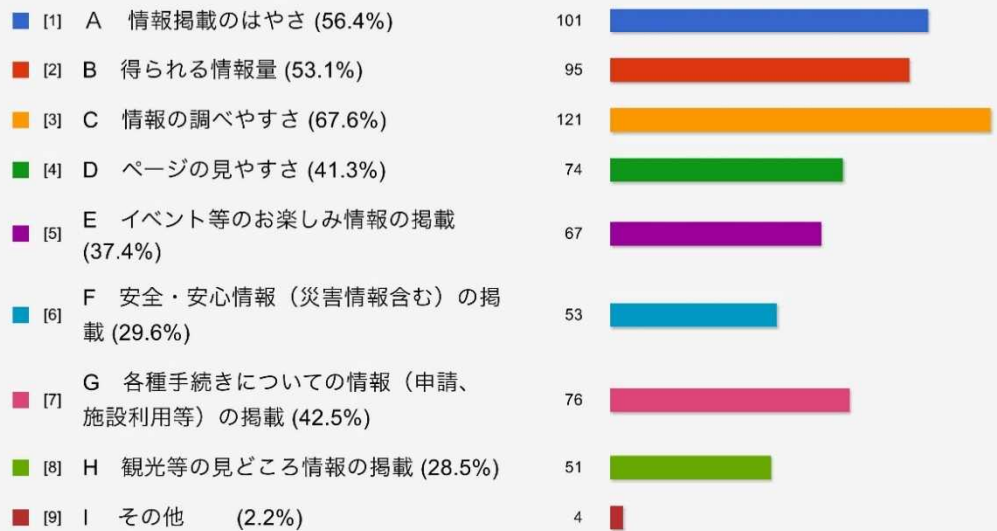
「トップページ上部の「対象」から探す」という回答が約3割、「検索エンジンから直接検索する」という回答が約3割と高かった。



### 問10-1

あなたが「徳島県ホームページ」に望むことはどれですか。該当するものすべてをお答えください。（複数回答可）

「情報の調べやすさ」約7割、「情報掲載のしやすさ」約6割、「得られる情報量」約5割と高く、必要な情報を迅速に掲載することが求められている。





## 問11-1

県では、毎月第2・4金曜日に、パソコン用と携帯電話用にメールマガジン「とくめる」を配信しています。「とくめる」で良かったコーナーについて、該当するものすべてをお答えください。（複数回答可）

※青文字をクリックいただくと、サンプルをご覧になれます。

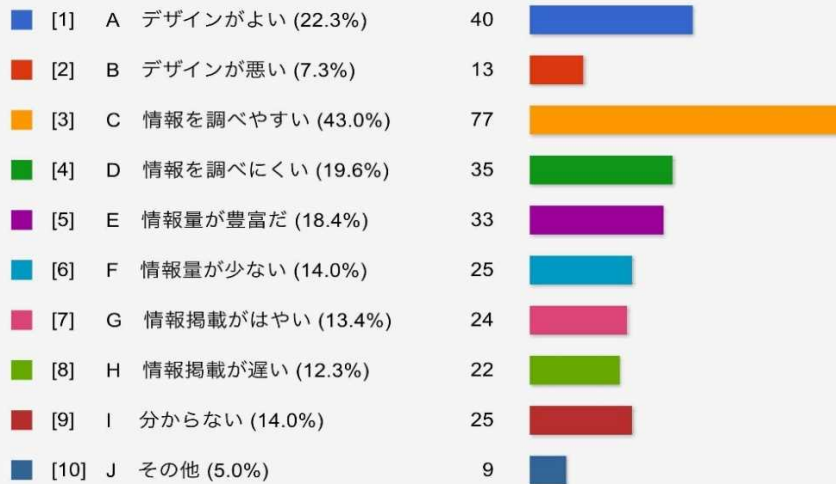
「新型コロナウイルス感染症情報」が約5割と高く、その他、「県政トピックス」、「おいしいねっ！とくしまブランド」、「情報BOX」など、県政や県民生活に関わりの深い情報や、身近な情報が評価されている。



### 問12-1

徳島県ホームページにある「[徳島県新型コロナウイルス対策ポータルサイト](#)」をご覧になったの感想や、使いやすさについて、該当するものをお答えください。（複数回答可）※青文字をクリックしていただくと、サンプルをご覧になれます。

「情報を調べやすい」という回答が約4割、「デザインがよい」という回答が約2割あり、使いやすさ、見やすさが評価されている。



### 問13-1

県では、徳島の魅力をより多くの方にお届けするため、[徳島県公式ツイッター](#)などのソーシャルメディアを利用した情報発信も行っています。Twitterをご覧になったの感想について、該当するものをお答えください。（複数回答可）※青文字をクリックしていただくと、サンプルをご覧になれます。

「情報が見やすい」という回答が3割を超えている一方、「分からない」という回答が約4割あり、ソーシャルメディア（Twitter）の認知度を高めていく必要があると考えられる。



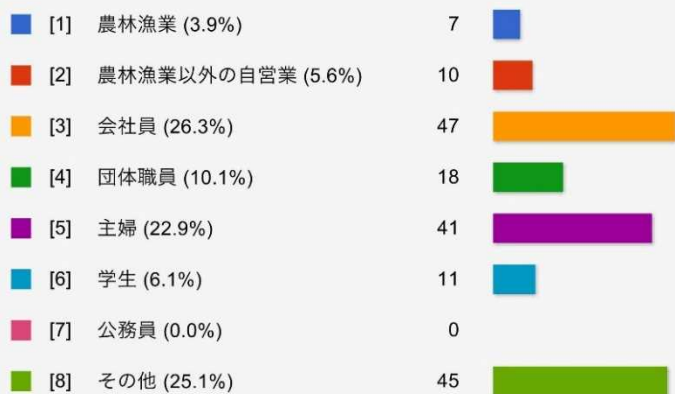
## 性別



## 年齢別



## 職業別



## 住所別



(出典：徳島県ホームページ「令和2年度オープンとくしまe-モニターアンケート調査結果  
県の広報事業について」)

このアンケートでは、問7において、令和2年4月に実施したマイナーチェンジによる使いやすさについてアンケートを実施しており、そこでの分析では、令和元年度の調査と比較して、「情報を調べやすい」との回答が約4割にのぼっていることから、マイナーチェンジにより情報発信の分かりやすさは改善されたとの評価がなされている。ただし、この調査においても「情報を調べにくい」との回答が25.7パーセントにのぼっており、約4人に1人が情報を調べにくいと回答している点に留意する必要がある。

また、ホームページリニューアル前の前記アンケートと比較すると、徳島県ホームページを利用する頻度が、リニューアル前のアンケートでは「ほぼ毎日」と「週3～4回程度」との回答が約半数を占めていたのに対し、令和2年度のe-モニターアンケートでは1割を切っており、単純に比較できるものではないが、このアンケートからは、徳島県ホームページの利用頻度が低下していることがうかがえる。

平成29年11月20日から同年12月20日の間に行った、新ホームページに関する意見募集では、30件余りの意見・要望が寄せられており、技術的な対応を求めるもののほか、旧ホームページと比較して見やすくなったという意見もあれば、見づらくなったという意見も寄せられている。これらの意見の中には、具体的な提言等がなされ、担当課において速やかに対応されているものもあれば、主観的な感想の域を出ず、担当課として対応ができないものも認められた。

## 第5 監査対象と監査の観点

- 1 インターネットを利用した情報発信については、従来の情報発信媒体と比較して様々な利点があり、徳島県においても積極的に活用されているが、これらの利点は、情報の受け手からするとマイナスに作用することがあることに留意する必要がある。

まず、大量の情報を発信することができるようになったことから、受け手において大量の情報の中から自らが求める情報を取捨選択する必要性が生じ、結果として、必要な情報が大量の情報の中に埋もれてしまい、その情報を必要とする、あるいは自治体がターゲットとする受け手に届かない事態が生じるおそれがある。そのため、自治体においてプラットフォームをデザインすることができるウェブサイトにおいては、「自治体が発信する大量の情報の中から、受け手において、過度の負担を受けることなく情報を取捨選択することができるようにすること」を意識する必要がある。

この点、徳島県のホームページは平成29年にリニューアルされているが、リニューアルに際してのコンセプトとしては、以下のものが掲げられている。

### リニューアルコンセプト

『新時代の魅せる“おしゃれな”本県ホームページに！』

新ホームページでは、

- ・スマートフォンやタブレットへの最適化といった「先進性」
- ・目的情報へスムーズにアクセスできる「スマート性」
- ・身体機能や年齢、利用環境にかかわらず、誰もが利用しやすい配慮がある「やさしさ」
- ・海外からのアクセスや訪日外国人の増加等に対応する多言語対応への「グローバル性」
- ・検索エンジンの上位表示や閲覧者へ追加情報の提供を図る「アピール性」

の5つのキーワードを満たし、さらにデザイン的にも“おしゃれな”ホームページの実現を目指す、としている。

その上で、「閲覧者への配慮を最優先とし、さまざまな閲覧者の視点に立ち、ユーザビリティ及びウェブアクセシビリティの向上を最優先とし、閲覧者が欲しい情報を“直感的に”探したり、利用することができ、本県ホームページの

閲覧者に、本県に興味や関心、親しみを持ってもらえるように、どのページからでも本県の魅力を発信できる仕組みをつくる」ことをリニューアルの基本方針としている。

これら徳島県ホームページのリニューアルに際してのコンセプトや基本方針は、前述したインターネットを利用した情報発信の利点と問題点に照らしても基本的に正しいものであり、リニューアルコンセプト及び基本方針に特段の問題は認められない。

また、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（ウェブアクセシビリティ対策版）」を2017年11月15日に策定し、特にウェブアクセシビリティ、すなわち、ホームページを利用する全ての人が、心身の機能や利用する環境に関係なく、ホームページで提供されている情報やサービスを利用できるよう配慮したホームページの作成を求め、同ガイドラインにおいては、配慮が必要な利用者として次の者を挙げている。

- ・目が見えない方（音声読み上げソフトの利用者など）、見えにくい方
- ・色の違いが分かりづらい方
- ・耳が聞こえない方、聞こえにくい方
- ・手の動作が不自由でマウスやキーボードを操作することが難しい方
- ・難しい漢字や文章を理解することが難しい方
- ・ホームページの利用が慣れていない方
- ・古いブラウザを使用している方
- ・ダイヤルアップ接続など通信速度が速くない環境で利用している方

この作成ガイドラインについても、前述したリニューアルコンセプト及び基本方針に沿うものであり、その内容に特段の問題は認められない。特に、このガイドラインの対象範囲について、徳島県ホームページ以外のホームページについても、本ガイドラインに準じて作成や運用を行うことを求めていることは、現在、徳島県及び関連団体において徳島県ホームページ以外に様々なホームページが作成され、徳島県の事業に関する情報発信がなされていることからしても高く評価することができる。

したがって、ホームページ関係に係る本監査においては、まずもって徳島県ホームページリニューアルコンセプト並びに基本方針及び徳島県ホームページ

作成ガイドラインに照らし、適切な事務が遂行されているかどうかという観点からの監査を行った。

また、SNSについても、ホームページと同じく、閲覧者への配慮を最優先し適時・適切な情報発信ができていないかどうかという観点に加え、徳島県ソーシャルメディア利用ガイドライン（平成26年2月10日策定、最終改正令和2年4月1日）が策定されており、このガイドラインに沿って適切な事務が遂行されているかどうかという観点からも監査を行った。

- 2 インターネットを利用した情報発信は、比較的容易に情報を発信することができる反面、事実と異なっていたり、相互に矛盾していたり、表現等において不適切な情報の発信がなされやすいという問題点を指摘することができる。また、即時性を重視した情報は、それだけ陳腐化しやすくなり、きめ細やかな情報の更新が必要となることが多いことも指摘できよう。

特に、SNSについては、ホームページと異なり、プラットフォームを構築する必要がないことから容易に開設及び情報発信することができる反面、SNSを開設したという情報を届けることすらホームページよりも工夫が必要である上、きめ細やかな情報の更新を怠ると当該SNSそのものが陳腐化し、県全体の情報発信という観点からは、かえって有害になるおそれすらある点に留意する必要がある。

この問題は、即時性を意識し、複数の部署において情報を発信できるようにした場合、発信された情報を統一的に把握することが難しくなることから、より慎重な対応が必要であるところ、徳島県においても、徳島県ホームページ全体については秘書課が所管し、SNSについても利用の開始、中止又は廃止に際しては秘書課との協議を求めているものの、具体的な情報の更新については、それぞれの情報を所管するセクションに委ねられていることから、本監査においては、こうした問題点に適切に対応できているかどうかという観点からも監査を行った。

- 3 インターネットを利用した情報発信は、その情報を削除しない限り永続的に情報が残り続ける上、一度発信された情報は容易に複製拡散することができることから、特にセンシティブ情報の発信については、他の情報発信媒体を利用



した発信と比較しても、その目的に照らし、必要にして十分な範囲での情報発信ができていないかどうか、細心の注意が必要である。殊に、個人情報の取扱いについては、徳島県個人情報保護条例や徳島県情報セキュリティポリシー等の法令に沿った扱いが必要であることは言うまでもない。

本監査においては、こうした問題点に適切に対応できているかどうかという観点からも監査を行った。

- 4 最後に、ホームページ、SNSいずれについても、随時、不具合等について対応がなされており、令和元年度に表示されていたホームページ等のデータが保存されているわけではないことから、包括外部監査人において確認しているのは、調査段階におけるホームページやSNSにならざるを得ないため、原則として、令和2年11月末日現在のホームページ、SNS等を対象としている。

また、調査期間中にも随時更新がなされており、その中には、調査の過程において、包括外部監査人からの問い合わせや指摘を受けて、報告書作成までに担当課において対応されている事項も複数存在している。

報告書による指摘を待たず、担当課が適切な対応をされていることは、包括外部監査の趣旨としても望ましいことであり、包括外部監査人としても大いに評価すべきであると考えている。

もっとも、包括外部監査人からの問い合わせ等を受けるまでは適切な対応がなされていなかったこと自体、問題があると言わざるを得ず、今後の事業執行のためになお参考になる意見等を述べるのが適切であると判断した場合には、すでに対応されていることを記載した上で、更に意見等を述べることにした。ただし、報告書作成の時間的制約の関係上、上記の対応については、原則として令和2年11月末日までに対応済みのものに限っており、それ以降に対応されたものについては、上記の対応ができていないものがある。

## 第3章 徳島県ホームページについて

### 第1 リニューアル時の基本コンセプト及び基本方針

既述のとおり、現在の徳島県ホームページについては、平成29年に『新時代の魅せる“おしゃれな”本県ホームページに！』をコンセプトとしてリニューアルされている。

新ホームページでは、「先進性」、「スマート性」、「やさしさ」、「グローバル性」、「アピール性」の5つのキーワードを満たし、さらにデザイン的にも“おしゃれな”ホームページの実現を目指す、としている。

その上で、「閲覧者への配慮を最優先とし、さまざまな閲覧者の視点に立ち、ユーザビリティ及びウェブアクセシビリティの向上を最優先とし、閲覧者が欲しい情報を“直感的に”探したり、利用することができ、本県ホームページの閲覧者に、本県に興味や関心、親しみを持ってもらえるように、どのページからでも本県の魅力を発信できる仕組みをつくる」ことをリニューアルの基本方針としている。

### 第2 徳島県ホームページの骨格（サイトマップ）

- 1 上記のコンセプト及び基本方針をもとに、「徳島県新ホームページデザイン制作業務委託仕様書」が作成され、同書には「本県が考える新ホームページのサイトマップ案」が添付されているところ、そのサイトマップ案は、その後の更新による差は見られるものの、徳島県ホームページの基本的な骨格については、以下に比較するとおり、現在に至るまでおおむね維持されている。

## 新CMSの概要について

### (1) スマートフォン・タブレット端末対応

全てのページは、PC、スマートフォン、タブレット、フィーチャーフォンごとに専用のページを作成することができ、閲覧者の端末環境に応じた最適な表示をする。

### (2) ウェブアクセシビリティ対応

ページ作成時にウェブアクセシビリティチェック（JIS X 8341-3:2016 に準拠）を行い、問題がある場合に修正を強制することで、高齢者や障がい者など心身の機能に制約のある人でも、年齢的・身体的条件に関わらず、ウェブで提供されている情報にアクセスし利用できる。

### (3) 多言語化対応

翻訳事業者と連携してホームページを多言語化できる。

### (4) サイト内検索機能

ページの公開・更新日時やアクセス数、重要度等に応じて検索順位を計算することや、テーマやカテゴリ等で情報を絞り込んで検索できる。また、よく検索されるキーワードを表示できる。

### (5) 階層構造を容易に構築できる仕組み

全てのページがテーマごとに階層化され、職員の作成した記事が必ずどこかのテーマに所属する仕組みとする。テーマが違うページ同士でも全体として連携した仕組みとする。また、URL は自由に設定できる（重複は不可）ようにする。

### (6) 他のページへ誘導する仕組み

閲覧者のアクセス行動を分析し、関連ページやおすすめページ、アクセスランキングを自動で表示できる。

### (7) おしゃれなデザイン、インパクトのあるデザイン

権限を付与された一般管理者が CSS、JavaScript によって自由にデザインを適用できる（運用保守業者を介さずとも直接ウェブデザイナーに委託できる）。

### (8) 簡単に職員がサイトを作成・変更

職員だけで（運用保守業者やウェブデザイナーを介さず）サイトが構築できる（デザインはあらかじめ用意されたものから選択するだけでそれなりに完成できる）。

### (9) 公開イメージを意識したページ作成

公開イメージに近い形でページ作成ができる。

### (10) サイト全体の情報発信に係る健全性を高める

全てのページに公開期間の登録を必須とするとともに、公開期間の上限設定をすることで放置ページをなくす。また、長期間にわたりアクセスの少ないページを運用管理者が確認できる。

### (11) 他団体との共同運用

Web サーバのマルチドメイン対応、AP サーバ及びデータベースサーバのマルチテナント対応とすることによって、複数の団体でハードウェア及びソフトウェアの共同運用を実現し、パフォーマンスの効率を上げるとともに、運用にかかる費用負担軽減を実現する。

本県が考える新ホームページのサイトマップ案

		ローカルナビ	カテゴリー	
トップ	グローバルナビ	◎県内在住の方	○くらし・環境	消費生活、食生活、自然・環境 etc.
			○健康・福祉	医療、子育て、障がい福祉 etc.
			○教育・文化	学校教育、文化・スポーツ etc.
			○雇用	労働相談、就職情報 etc.
			○交流・まちづくり	道路、河川・港湾、地域振興 etc.
		◎事業者の方	○入札情報	物品、委託、役務 etc.
			○サテライトオフィス	支援制度、物件紹介 etc.
			○労働・雇用	労働相談、ワークライフ・バランス etc.
			○業種別情報	農業、林業、金融、商工・サービス業 etc.
			○企業支援	
		◎県外在住の方	○観光・物産	
			○外部リンク	阿波ナビ(外部)、にし阿波観光圏(外部) etc.
		◎県政情報	○オープンデータ	オープンデータポータルサイト etc.
			○広報	県政だよりOUR徳島、徳島県チャンネル etc.
			○広聴	
	○報道提供情報			
	○情報公開・個人情報保護			
	○財政・IR		県債、県税 etc.	
	○組織			
	○計画・プラン・構想			
○条例・規則・公報				
○統計・調査	人口、鉱工業生産指数 etc.			
メインコンテンツ	新着情報			
	注目情報			
	情報を探す	検索バー よくあるキーワードから探す		
その他(自由配置)	メインビジュアル			
	◎目的から探す	○助成・融資 許認可・届出 etc.		
	◎組織から探す	○危機管理部 政策創造部 etc.		
	防災・安全	災害・防災 消防 etc.		
	ようこそ知事室へ	メッセージ 主な動き etc.		
	オンライン行政サービス	電子申請サービス etc.		

※着色部分が基本テーマ  
 ※◎印が付いているものが、基本テーマトップページの対象  
 ※○印が付いているものが、基本テーマメニューページの対象

現在の徳島県ホームページのサイトマップについては、以下のとおりである。

1/16

サイトマップ | 徳島県ホームページ



## サイトマップ

### 一般の方

- 暮らし・環境・地方創生
- 健康・医療・福祉
- 教育・文化・観光
- 産業・雇用・労働
- 県土づくり
- 防災・安全
- 入札・売却情報

### 事業者の方

- 暮らし・環境・地方創生
- 健康・医療・福祉
- 教育・文化・観光
- 産業・雇用・労働
- 県土づくり
- 防災・安全
- 入札・売却情報

### 県外の方

- 県外の徳島県窓口

### 県政情報

- 徳島県について
- 県政総合
- 財政
- 組織
- 採用
- 条例・規則・県報
- 統計
- オープンデータ
- 情報公開・個人情報保護
- 広報
- 報道提供資料
- 広聴
- 県庁舎の情報
- 選挙
- 関連の地域・施設・機関

### 目的から探す

- 入札・調達・売却
- 資格・試験
- 募集
- 採用
- イベント・講座
- 許認可・届出
- 助成・融資
- 注意・お願い
- 相談
- 調査・資料

### 組織から探す

検索キーワードを入力

> よくある質問と回答

### 目的から探す

- 入札・調達・売却
- 資格・試験
- 募集
- 採用
- イベント・講座
- 許認可・届出
- 助成・融資
- 注意・お願い
- 相談
- 調査・資料

### 組織から探す

-  **県広報**
-  **徳島県ソーシャルメディア一覧**
-  **オンライン行政サービス**

> 関連リンク

## ようこそ知事室へ

### 知事からのご挨拶

- ・ 挨拶
- ・ プロフィール

### 知事の活動記録

- ・ 週間スケジュール
- ・ 活動記録

### 写真で見る知事の動き

- ・ 写真で見る知事の動き
- ・ バックナンバー

### 県民との対話

- ・ 輝け!徳島『わくわくトーク』

### 知事発言集

- ・ 知事の所信表明
- ・ 知事の講演録

### 知事コラム

- ・ カモンのちょっとひととき
- ・ 二期一会

### 交際費執行状況

- ・ 交際費執行状況

### 記者会見・庁議

- ・ 記者会見ライブ中継
- ・ 過去の記者会見
- ・ 庁議

## 外国語ページ

- ・ English
- ・ Deutsch
- ・ 簡体中文
- ・ 繁體中文
- ・ 한국어

[● サイトポリシーについて](#)
[● ウェブアクセシビリティ方針](#)
[● RSSについて](#)
[● サイトマップ](#)

 <p> <b>徳島県庁</b>            〒770-8570            徳島県徳島市万代町1丁目1番地            電話番号: 088-621-2500 (代表)            開庁時間: 午前8時30分から午後6時15分まで            (土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く)            ※一部、開庁時間が異なる組織、施設があります。            法人番号: 4000020360007         </p>	 <p><b>お問い合わせ</b></p> <p>電話 (すだちくんコール)、メールでのお問い合わせはこちらから。</p>	 <p><b>県庁へのアクセス</b></p>
	 <p><b>県庁舎のフロアマップ</b></p>	

(出典: 徳島県ホームページ サイトマップ 2021/01/06)

<https://www.pref.tokushima.lg.jp/sitemap/>

徳島県ホームページサイトマップ (R2.7.1時点)

一般の方	くらし・環境・地方創生	消費生活 食の安全 建築・住宅 バスポート 税金 結婚支援 社会貢献・NPO 人権・男女共同参画 生活衛生・動物愛護 リサイクル・廃棄物 自然・環境 地方創生・市町村・地域づくり くらし・環境・地方創生に関する新着情報		
	健康・医療・福祉	健康 医療・薬事 感染症 地域福祉 高齢者福祉・介護 障がい福祉 子育て支援 健康・医療・福祉に関する新着情報		
	教育・文化・観光	学校教育 生涯学習 青少年育成 文化・芸術 スポーツ 国際交流 観光 物産 教育・文化・観光に関する新着情報		
	産業・雇用・労働	商工業 建設業 農業 畜産業 林業 水産業 企業誘致・サテライトオフィス ICT・情報化 就職支援 労働関係・労働相談 産業・雇用・労働に関する新着情報		
	県土づくり	建設 土地 都市計画 水道・下水道 道路・交通 河川・砂防・水資源 港湾・空港 県土づくりに関する新着情報		
	防災・安全	防災・安全に関する新着情報 災害・防災 危機管理 県外への災害支援 消防・ガス・火薬 交通安全・防犯		
	入札・売却情報	入札・売却情報に関する新着情報 物品 委託・役務 公共工事 その他入札 売却		
事業者の方	くらし・環境・地方創生	消費生活 食の安全 建築・住宅 バスポート 税金 結婚支援 社会貢献・NPO 人権・男女共同参画 生活衛生・動物愛護 リサイクル・廃棄物 自然・環境 地方創生・市町村・地域づくり くらし・環境・地方創生に関する新着情報		
	健康・医療・福祉	健康 医療・薬事 感染症 地域福祉 高齢者福祉・介護 障がい福祉 子育て支援 健康・医療・福祉に関する新着情報		
	教育・文化・観光	学校教育 生涯学習 青少年育成 文化・芸術 スポーツ 国際交流 観光 物産 教育・文化・観光に関する新着情報		
	産業・雇用・労働	商工業 建設業 農業 畜産業 林業 水産業 企業誘致・サテライトオフィス ICT・情報化 就職支援 労働関係・労働相談 産業・雇用・労働に関する新着情報		

事業者の方	県土づくり	建設 土地 都市計画 水道・下水道 道路・交通 河川・砂防・水資源 港湾・空港 県土づくりに関する新着情報		
	防災・安全	防災・安全に関する新着情報 災害・防災 危機管理 県外への災害支援 消防・ガス・火薬 交通安全・防犯		
	入札・売却情報	入札・売却情報に関する新着情報 物品 委託・役務 公共工事 その他入札 売却		
	事業者の方に関する新着情報			
イベント・カレンダー				
募集カレンダー				
県外の方	県外の徳島県窓口			
県政情報	徳島県について	徳島県の概要 徳島県のシンボル 歴史 文化 徳島県の産業	農業 畜産 林業 漁業 商業 工業・LED 観光 伝統産業	阿波藍 阿波踊り竹人形 阿波正藍しじら織 阿波和紙 大谷焼 遊山箱 和三盆
	徳島県民の歌	徳島県民の歌	徳島県民の歌ーさあ！みんなで歌おうー	
	審議会等	審議会等	審議会等（知事部局） 審議会等（教育委員会） 審議会等（公安委員会・警察本部） 審議会等（企業局） 審議会等（病院局） 審議会等に関する新着情報 審議会等（教育委員会）	
	政策提言	政策提言	政策提言に関する新着情報 平成30年度 平成29年度 平成28年度 平成27年度 平成26年度 平成25年度 平成24年度	
県政総合	総合計画	くらし・環境・地方創生 健康・医療・福祉 教育・文化・観光 産業・雇用・労働 県土づくり 防災・安全		
	行財政改革	行財政改革		
	県政総合に関する新着情報	県政総合に関する新着情報		
財政	財政に関する新着情報	予算 決算 財務諸表 県債 宝くじ		
組織	危機管理環境部	危機管理政策課 とくしまゼロ作戦課 消防保安課 防災人材育成センター 環境首都課 環境指導課 環境管理課 徳島県立保健製薬環境センター 消費者くらし安全局消費者政策課 消費者くらし安全局安全衛生課 消費者くらし安全局食肉衛生検査所 消費者くらし安全局動物愛護管理センター		
	政策創造部	総合政策課 広域行政課 統計データ課 東京本部 関西本部 県立総合大学校本部 地方創生局市町村課 地方創生局とくしま回帰推進課 地方創生局Society5.0推進課		
	経営戦略部	秘書課 総務課 人事課 自治研修センター 職員厚生課 財政課 管財課 税務課 スマート県庁推進課 総務事務管理課 東部県税局		



県政情報	組織	未来創生文化部	未来創生政策課 ダイバーシティ推進課 男女参画・人権課 次世代育成・青少年課 中央こども女性相談センター 徳島学院 県民文化課 文化資源活用課 文化の森振興センター 国際スポーツ局スポーツ振興課 国際スポーツ局国際スポーツ大会課
		保健福祉部	保健福祉政策課 国保・自立支援課 医療政策課 総合看護学校 健康づくり課 精神保健福祉センター 薬務課 長寿いきがい課 障がい福祉課 障がい者相談支援センター 発達障がい者総合支援センター 東部保健福祉局
		商工労働観光部	商工政策課 企業支援課 新未来産業課 工業技術センター 労働雇用戦略課 産業人材育成センター 観光政策課 にぎわいつくり課
		農林水産部	農林水産政策課 もうかるブランド推進課 鳥獣対策・ふるさと創造課 畜産振興課 家畜防疫衛生センター スマート林業課 水産振興課 漁業調整課 農林水産総合技術支援センター 農林水産基盤整備局農山漁村振興課 農林水産基盤整備局生産基盤課 農林水産基盤整備局森林整備課 東部農林水産局
		県土整備部	県土整備政策課 建設管理課 用地対策課 高規格道路課 道路整備課 横断道・幹線道路用地推進センター 都市計画課 住宅課 営繕課 水管理政策課 河川整備課 砂防防災課 水・環境課 運輸政策課 次世代交通課 東部県土整備局
		監察局	監察評価課 法人検査課 法制文書課
		出納局	会計課 公共入札検査課
		南部総合県民局	政策防災部 地域創生部 保健福祉環境部 農林水産部 県土整備部 出納室
		西部総合県民局	観光振興部 地域創生部 保健福祉環境部 農林水産部 県土整備部 出納室
		教育委員会	教育政策課 コンプライアンス推進室 施設整備課 教育創生課 教職員課 福利厚生課 学校教育課 グローバル・文化教育課 特別支援教育課 人権教育課 体育学校安全課 生涯学習課 総合教育センター
		選挙管理委員会事務局 人事委員会事務局 監査事務局 労働委員会事務局 収用委員会事務局 徳島海区漁業調整委員会事務局	
		採用	採用に関する新着情報 危機管理環境部 政策創造部 経営戦略部 未来創生文化部 保健福祉部 商工労働観光部 農林水産部 県土整備部

県政情報	採用	監察局 出納局 南部総合県民局 西部総合県民局 企業局 病院局 教育委員会 諸局		
	条例・規則・県報			
	統計	統計に関する新着情報 危機管理環境部 政策創造部 経営戦略部 未来創生文化部 保健福祉部 商工労働観光部 農林水産部 県土整備部 監察局 出納局 南部総合県民局 西部総合県民局 企業局 病院局 教育委員会 諸局		
	オープンデータ	オープンデータに関する新着情報		
	情報公開・個人情報保護	徳島県の情報公開・個人情報保護について 情報公開・個人情報保護に関する新着情報		
	広報	広報紙 徳島県メールマガジン とくめる テレビ・ラジオ インターネット放送局 広報に関する新着情報		
	報道提供資料			
	広聴	とくしま目安箱 パブリックコメント 職員の不正行為等通報窓口		
	県庁舎の情報	庁舎内施設 県庁ふれあいセンター「すだちくんテラス」 県庁舎見学 県庁舎の情報に関する新着情報		
	選挙			
関連の地域・施設・機関	徳島県に関連する国の機関 都道府県一覧 徳島県の市町村一覧 関連施設			
防災・安全・安心				
Foreign Language				
目的から探す	入札・調達・売却 資格・試験 募集 採用 イベント・講座 許認可・届出 助成・融資 注意・お願い 相談 調査・資料			
よくある質問と回答				
徳島県ソーシャルメディア一覧				
オンライン行政サービス				
RSSIについて				
関連リンク	くらし・環境・地方創生 健康・医療・福祉 教育・文化・観光 産業・雇用・労働 県土づくり 防災・安全 県政情報			
お問い合わせ				
ようこそ知事室へ	ご挨拶 プロフィール 週間スケジュール 活動記録 写真で見る知事の動き 輝け！徳島『わくわくトーク』 知事の所信表明 知事の講演録 カモンのちよっとひといき 一期一会 交際費執行状況 記者会見ライブ中継 記者会見発表事項（速報版） 過去の記者会見 庁議 知事室に関する新着情報			
このサイトのご利用方法				
サイトマップ				
県庁内フロアマップ				
サイトポリシーについて				
徳島県の広告事業について				
ウェブアクセシビリティ方針				
県庁へのアクセス				
新着情報				
携帯サイトについて				
データ放送用ページ				
新型コロナウイルス感染症に関する情報				
メディア向け資料提供一覧ログインページ				
徳島県トップアクセシビリティテスト用				

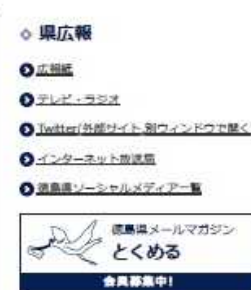
(出典：徳島県秘書課作成)

当初のサイトマップ案と現在のサイトマップを比較すると、①対象を「県内の一般利用者」、「事業者」、「県外在住者」に区分し、さらにカテゴリーを細分したページを設けること、②県政情報のページを設け、さらにカテゴリーを細分したページを設けること、③目的及び組織から探すページを設けること、④防災・安全のページや知事からの情報発信のページ（ようこそ知事室へ）を設けること、⑤メインコンテンツとして、新着情報、注目情報、検索バー等を設けること等は、リニューアル当初から想定されていたことが分かる。他方、現在は実装されているイベントカレンダー及び募集カレンダーは、当初のサイトマップ案には見当たらず、リニューアル後に実装されたことがうかがわれる。また、徳島県ソーシャルメディア一覧や関連リンクのページも、当初のサイトマップ案には見当たらない。

加えて、令和2年12月28日現在、新型コロナウイルス対応の特設サイトや、鳥インフルエンザ対応のバナーが設けられるなど、時々の問題に対応するページが新たに設けられており、徳島県ホームページを構成するページは、実に約10万ページにのぼっている。

2 徳島県ホームページのトップページ（パソコン版）は、以下のとおり、いくつかのフォームで構成されている。

2021/1/6



おすすめ情報

おすすめ情報

- すだちくん [すだちくんオフィシャルサイト](#)
- 住んでみんで徳島 [徳島県移住交流サイト「住んでみんで徳島」](#)
- AWAIRO [徳島ゆかりの若者の未来を応援](#)
- 徳島県産品販売サイト [とくしま農林水産未来人材スクール 産産・社農・産農に就業を希望する方へ](#)
- 医療とくしま [県内の医療機関、その他の医療情報を案内](#)
- はぐくみネット [徳島県はぐくみ支援ポータルサイト](#)
- とくしま国際交流サイト [ちょっと知って！県産品がこんなこと](#)
- とくしま障がい者雇用NAVI [障がい者雇用に関する情報](#)
- 職員採用 [「就労支援員」募集](#)
- ふるさと [ふるさとQURとくしまの未来](#)
- 阿波ふろど [とくしまの産産品を紹介](#)
- とくしま [徳島県の消費生活改善情報](#)
- 多動界! AI要約サービス [「徳島県」AI要約サービス「はぐくみ」](#)
- Tokushima Free Wi-Fi NAVI [とくしまフリーWi-Fi案内サイト](#)
- 地図×情報 [徳島県から発信する地域の観光ポータル](#)
- 徳島県水防情報 [徳島県の河川水位、雨量等の最新情報](#)

Twitter

Twitter

@pref.tokushimaのツイート

徳島県 @pref.tokushima

2021年1月5日

【徳島県】新型コロナウイルス感染症2021-2020の発生状況について  
1月4日（月）報告に県内で2021-2020の感染者が確認されました。

1月4日（月）17:15頃～  
新型コロナウイルス感染症に関する臨時記者会見を行います。  
ライブ中継はこちらから。  
@pref.tokushima @jgovernorpref

おすすめ動画

おすすめ動画

- 旬感! あわだより [旬感! あわだより](#)  
県政の旬の話題を分かりやすく紹介します。
- 県政アンテナテレビ とくしまハーツ [県政アンテナテレビ とくしまハーツ](#)  
知事と県民の皆さんとの意見交換などの様子を収録しています。
- あわりポ! [あわりポ!](#)  
徳島県の取り組みを深掘りしてお伝えします。
- VR動画 [VR動画](#)  
360°自由に見渡せるVR動画で徳島の魅力を発見しましょう。

その他の動画を見る (インターネット放送局)

基本情報

- 徳島県について
- 総合計画
- 県庁組織
- 統計
- 徳島県へのアクセス
- 選挙関係
- 行政改革
- web版選挙
- 県庁舎の解説
- 政経提案
- 財政
- 県民税
- 関連の施設・施設・機関

>すべて見る (県政情報)

関連情報

- 徳島県公設委員会
- 徳島県警察本部
- 徳島県の市町村一覧
- 前編府県一覧
- 徳島県に関連する国の機関

サイト制作 | 1101 | IT | 2021 | 01 | 06

徳島県庁

〒770-8570 徳島県徳島市万代町1丁目3番地

電話番号: 088-821-2500 (代表)

開庁時間: 午前8時30分から午後6時15分まで  
(土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く)  
※一部、県庁業務が異なる組織、機関があります。  
法人番号: 4000020390007

お問い合わせ

電話 (すだちくんコール)、メールでのお問い合わせはこちら。

県庁へのアクセス

県庁舎のフロアマップ

ホームページ最上部には、ご利用方法、文字サイズ、背景色変更・音声読み上げ、外国語等のウェブアクセシビリティ対応のボタンが並び、その下には、「一般の方」、「事業者の方」、「県外の方」「県政情報」、「防災・安全・安心」等のボタンが設けられるとともに、一般の方から提供を受けるなどした写真(トップページの更新をする度に複数の写真が表示される。)を背景に、新型コロナウイルス対応の特設サイトと、鳥インフルエンザ対応のバナーがスライドして表示(なお、従前は、複数の写真がスライドして表示される仕様になっていた。)され、その下に新着情報のボタンが設けられ、ここまでが1つのフォームとなっている。

その下は、基本的には左右に分割された配置(左右配置型二分割フレーム)となっており、「注目情報」と「目的から探す」等は左側フレームに、検索エンジンから徳島県メールマガジン等は右側フレームに配置されており、配置そのものはすっきりとしていて分かりやすい。

外国語については、英語、ドイツ語、中国語(簡体)、中国語(繁体)、韓国語(ハングル)に対応している。

また、これらのページ構成とは独立して「とくしま丸ごとAIコンシェルジュ」のポップアップボタンが設けられている。この「とくしま丸ごとAIコンシェルジュ」は、AIを活用した会話形式、いわゆるチャットボットで回答するFAQとなっており、英語、中国語(簡体版)、中国語(繁体版)、韓国語(ハングル)及びベトナム語に対応している。



3 スマートフォン版のトップページについては、パソコン版のトップページと比較すると細かくレイアウトが異なっている。



(出典：徳島県ホームページ トップページ スマートフォン版 2020/12/28)

すなわち、パソコン版では最上部にあった「一般の方」、「事業者の方」、「県外の方」、「県政情報」、「防災・安全・安心」については、スマートフォン版トップページ最上部にあるメニューボタンに格納され、新型コロナ関連等の特別ページに続けて、「新着情報」、「防災・安全・安心」、「注目情報」、「検索エンジン」、「イベント・カレンダー」…と、パソコン版では左右に配置されていたボタンが全て縦に並ぶ構成となり、「県広報」、「県政に参加する」、「オンライン行政サービス」、「基本情報」、「関連情報」、「おすすめ情報」、「おすすめ動画」はいずれも、細かな選択項目が格納され、それぞれのボタンをクリックしてページを展開しなければ選択項目は見られない構造となっている。

ただし、「とくしま丸ごとA I コンシェルジュ」については、パソコン版と同じく、独立したポップアップボタンで提供されている。

なお、パソコン版と同じく、英語、ドイツ語、中国語（簡体）、中国語（繁体）、韓国語（ハングル）には対応している（とくしま丸ごとA I コンシェルジュについては、パソコン版と同じく英語、中国語（簡体）、中国語（繁体）、韓国語（ハングル）、ベトナム語に対応しているが、背景色変更や音声読み上げには対応していない。）。



- 4 徳島県ホームページは約10万ページにのぼっているところ、個々のページの階層図は、基本的によく似た構想のもとに作成されていることが分かる。



## くらし・環境・地方創生

### 注目情報

- ▶ [鳥インフルエンザ関連情報](#)
- ▶ [死亡野鳥を見つけたら](#)
- ▶ [県税申請書等ダウンロード](#)
- ▶ [インターネット公表\(ヤフオク!\)](#)
- ▶ [NPOに関する手続き等はこちら](#)
- ▶ [行政連携団体等の採用情報について](#)
- ▶ [徳島の「地方創生」に関する取り組み～徳島から「日本創成」へ！～](#)
- ▶ [「エシカル消費自主宣言」について](#)
- ▶ [徳島県マスコット「すだちくん」が、商品にも無償で使えるようになりました！](#)
- ▶ [地方版図柄入りナンバープレートの徳島県版のデザインについて](#)
- ▶ [「剣山・三嶺広域登山道マップ」を作成しました！](#)

### 新着情報

- ▶ 2021年1月4日 [死亡野鳥を見つけたら](#)
- ▶ 2020年12月28日 [徳島県「個人版ふるさと納税パンフレット」が完成しました！](#)
- ▶ 2020年12月28日 [スナック菓子の自主回収について\(外部サイト:安心とくしま\)](#)
- ▶ 2020年12月28日 [即席みそ汁の自主回収について\(外部サイト:安心とくしま\)](#)
- ▶ 2020年12月28日 [もっと！OUR徳島+（プラス）12月号が出ました](#)
- ▶ 2020年12月28日 [行政連携団体等の採用情報について](#)
- ▶ 2020年12月25日 [【12月号発行しました！】「とくしまPROJECT」「TIS通信」について](#)
- ▶ 2020年12月25日 [【開催延期】エクスプロア徳島南VOL.2 in海陽](#)
- ▶ 2020年12月25日 [令和2年度「みんなが主役の人権啓発推進事業」委託事業のご案内](#)
- ▶ 2020年12月25日 [徳島県職員（獣医師）リモート就職説明を実施しています！](#)

検索

[> よくある質問と回答](#)

① 一般の方

- ◆ [くらし・環境・地方創生](#)
- ◆ [健康・医療・福祉](#)
- ◆ [教育・文化・観光](#)
- ◆ [産業・雇用・労働](#)
- ◆ [県土づくり](#)
- ◆ [防災・安全](#)
- ◆ [入札・売却情報](#)

② 目的から探す

③ 組織から探す

県広報

徳島県ソーシャルメディア一覧

オンライン行政サービス

[> 関連リンク](#)

[RSSリンク](#)  
● [記事一覧](#)

▶消費生活	▶食の安全
▶建築・住宅	▶パスポート
▶税金	▶結婚支援
▶社会貢献・NPO	▶人権・男女共同参画
▶生活衛生・動物愛護	▶リサイクル・廃棄物
▶自然・環境	▶地方創生・市町村・地域づくり

### アクセスランキング「くらし・環境・地方創生」カテゴリ内

- 1 2017年9月8日 [貝毒による食中毒に注意しましょう](#)
- 2 2017年2月17日 [「漁師さんが選ぶ！旨い魚たち」について](#)
- 3 2021年1月4日 [死亡野鳥を見つけたら](#)
- 4 2020年12月28日 [行政連携団体等の採用情報について](#)
- 5 2020年11月12日 [「Iawa 臨港プロジェクト」設計コンペ作品への「いいね！」募集中](#)

[● サイトポリシーについて](#)
[● ウェブアクセシビリティ方針](#)
[● RSSについて](#)
[● サイトマップ](#)

 AI/TOKUSHIMA	<b>徳島県庁</b> 〒770-8570 徳島県徳島市万代町1丁目1番地 電話番号: 088-621-2500 (代表) 開庁時間: 午前8時30分から午後6時15分まで (土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く) ※一部、開庁時間が異なる組織、施設があります。 法人番号: 4000020360007	 <b>お問い合わせ</b> 電話(すだちくんコール)、 メールでのお問い合わせはこちらから。	 <b>県庁へのアクセス</b>
		 <b>県庁舎のフロアマップ</b>	

©2017 Tokushima Prefectural Government.

(出典: 徳島県ホームページ くらし・環境・地域創生ページ 2021/01/06)

<https://www.pref.tokushima.lg.jp/ippannokata/kurashi/>

例えば、パソコン版徳島県ホームページの「一般の方」から進み、「くらし・環境・地方創生」のページを開くと、画面左側フレームには、「注目情報」、「新着情報」が表示されるとともに、さらに「消費生活」から「地方創生・市町村・

地域づくり」までの12項目のボタンが用意されており、下部に「暮らし・環境・地方創生」内のアクセスランキングがトップ5まで表示され、画面右側フレームには、検索エンジン、FAQ、「一般の方」の 카테고리、「目的から探す」、「組織から探す」、「県広報」、「徳島県ソーシャルメディア一覧」、「オンライン行政サービス」、「関連リンク」等が並んでいる。

この画面右側に配置されているボタンは、「暮らし・環境・地方創生」以外のページを開いても表示されるようになっている。



徳島県 > 一般の方 > くらし・環境・地方創生 > 消費生活

## 消費生活

最新情報RSSはこちら

- 注意・お願い 開く +
- 資格・試験 開く +
- 募集 開く +
- イベント・講座 開く +
- 許認可・届出 開く +
- 助成・融資 開く +
- 相談 開く +
- 調査・資料 開く +
- その他 開く +

検索キーワードを入力

検索

> よくある質問と回答

② くらし・環境・地方創生

- ・消費生活
- ・食の安全
- ・建築・住宅
- ・パスポート
- ・税金
- ・結婚支援
- ・社会貢献・NPO
- ・人権・男女共同参画
- ・生活衛生・動物愛護
- ・リサイクル・廃棄物
- ・自然・環境
- ・地方創生・市町村・地域づくり

② 組織から探す

- NEWS 県広報
- 徳島県ソーシャルメディア一覧
- オンライン行政サービス

> 関連リンク

● サイトポリシーについて ● ウェブアクセシビリティ方針 ● RSSについて ● サイトマップ



©2017 Tokushima Prefectural Government.

(出典：徳島県ホームページ 消費生活ページ 2021/01/06)

<https://www.pref.tokushima.lg.jp/ippannokata/kurashi/shohiseikatsu/>

「消費生活」から「地方創生・市町村・地域づくり」までの12項目のページは、いずれも「注意・お願い」、「資格・試験」、「募集」、「イベント・講座」、「許認可・届出」、「助成・融資」、「相談」、「調査・資料」、「その他」に分類されており、これらは、トップページの「目的から探す」ボタンをクリックすると表示される分類項目と一致し、いずれもボタンをクリックすると新着情報順に5つの記事が表示される構成になっている。なお、画面右側のボタンは、「一般の方へ」の 카테고리から「くらし・環境・地方創生」の 카테고리に表示が変わるほかは、「くらし・環境・地方創生」のページと同じであり、画面右側に1つ上の階層のメニューが表示される構造となっていることが分かる。

スマートフォン版徳島県ホームページについては、パソコン版と異なり、二分割フレームを採用していない関係で、パソコン版において画面右側フレームに配置されていた検索エンジン、FAQ、「一般の方」の 카테고리、「目的から探す」、「組織から探す」、「県広報」、「徳島県ソーシャルメディア一覧」、「オンライン行政サービス」、「関連リンク」の各ボタンは配置されていない。

- 5 徳島県ホームページは、それぞれのページにおいてその掲載する情報の性質に合わせて細かな違いはあるものの、基本的には、大きな分類からより細かな分類への階層構造と各ページの情報を「注目情報」、「新着情報」といった2種類の情報に分けて配置する構成を採用している。

例えば、イベント・カレンダーのページについては、直近のイベントの表示と新着一覧に、募集カレンダーのページについては、現在募集中の表示と新着一覧に、県政情報についても、階層構造になっており、各ページの情報は、基本的に「注目情報」と「新着情報」の2種類の情報に分けて配置するようになっている。

Tokushima Prefecture

徳島県

一般の方

事業者の方

県外の方

県政情報

防災・安全・安心

徳島県 > イベント・カレンダー

## イベント・カレンダー

カテゴリから探す

開催場所から探す

検索キーワードを入力

検索

## 2021年1月6日 - 12日

1/6 水	1/7 木	1/8 金	1/9 土	1/10 日	1/11 月	1/12 火
令和2年度 年末年始の交通安全県民運動 実施中！					成人の日	
						【9月イベント中止】令和2年度産前・産後の母親相談事業について
「第15回文化の森総合公園写真展」の開催について						
阿波地美栄キャンペーン ファイナル第4弾『阿波地美栄 カレーまつり』の開催について						
				令和2年度「みんなが主役の人権啓発推進事業」委託事業のご案内	令和2年度「みんなが主役の人権啓発推進事業」委託事業のご案内	
				令和2年度「みんなが主役の人権啓発推進事業」委託事業のご案内	令和2年度「みんなが主役の人権啓発推進事業」委託事業のご案内	
(オンライン講座)「ずっとここで働きたい！職場づくりセミナー」受講企業・団体の募集について						
「とくしま共に生きるフェスタ2020」の開催について						
「とくしまでDIYリノベワークショップ」を開催します！(R2年度)						
			住んでみんで徳島で！徳島県移住相談会in大塚			
徳島県立総合高等学校「まなびーあ徳島」県民企画講座令和2年度後期(10~3月)受講生募集！(12月18日追記あり)						
「地域を教え！ふるさと情報発信事業」YouTube配信します！						
「所蔵作品展 徳島のコレクション 2020年度第3期」の開催について						

## 新着一覧

- ▶ 2021年1月5日 [令和2年度徳島県肝炎医療コーディネーター養成研修会の開催について](#)
- ▶ 2021年1月4日 [令和2年度徳島県自家警備安全教育講習会の開催案内について](#)
- ▶ 2020年12月25日 [きっかけづくりプロジェクト「あげもんウォーキング」「スイーツウォーキング」開催のお知らせ](#)
- ▶ 2020年12月25日 [「自転車王国とくしまボタリングdeツーリズム新春到来！お遍路ボタリングツアー」開催のお知らせ](#)
- ▶ 2020年12月25日 [令和2年度「みんなが主役の人権啓発推進事業」委託事業のご案内](#)

[最初へ](#)
[前へ](#)
[1](#)
[2](#)
[3](#)
[4](#)
[5](#)
[次へ](#)
[最後へ](#)

## アクセスランキング

- 1 [【出場校決定】「エシカル甲子園2020～私たちが創る持続可能な社会、そして今できること～」の開催について](#)
- 2 [令和2年度徳島県サービス管理責任者等研修（更新研修）を開催します](#)
- 3 [きっかけづくりプロジェクト「あげもんウォーキング」「スイーツウォーキング」開催のお知らせ](#)
- 4 [令和2年度徳島県サービス管理責任者等研修（基礎研修）を開催します（受付は終了しました）](#)
- 5 [「自転車王国とくしまボタリングdeツーリズム新春到来！お遍路ボタリングツアー」開催のお知らせ](#)
- 6 [阿波地美栄キャンペーン ファイナル第4弾『阿波地美栄 カレーまつり』の開催について](#)
- 7 [県営住宅新浜町団地建替事業「awaちくよんプロジェクト設計競技」について](#)
- 8 [「とくしまオンライン産地商談会」参加事業者募集について](#)
- 9 [「地域を救え！ふるさと情報発信事業」YouTube配信します！](#)
- 10 [徳島県テイクアウト・デリバリー情報発信「応援サイト」開設について](#)

[● サイトポリシーについて](#)
[● ウェブアクセシビリティ方針](#)
[● RSSについて](#)
[● サイトマップ](#)

 <small>AZ / TOKUSHIMA</small>	<p><b>徳島県庁</b>            〒770-8570            徳島県徳島市万代町1丁目1番地</p> <p>電話番号: 088-621-2500 (代表)            開庁時間: 午前8時30分から午後6時15分まで            (土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く)            ※一部、開庁時間が異なる組織、施設があります。            法人番号: 4000020360007</p>	 <p><b>お問い合わせ</b></p> <p>電話（すだちくんコール）、            メールでのお問い合わせはこ            ちらから。</p>	 <p><b>県庁への アクセス</b></p>  <p><b>県庁舎の フロアマップ</b></p>
--	---	---	--

©2017 Tokushima Prefectural Government.

(出典：徳島県ホームページ イベントカレンダーページ 2021/01/06

<https://www.pref.tokushima.lg.jp/event>)



Tokushima Prefecture

徳島県

ご利用方法 文字サイズ 小 標準 大 背景色変更・音声読み上げ Foreign Language

一般の方  
事業者の方  
県外の方  
県政情報

防災・安全・安心

徳島県 > 募集カレンダー

## 募集カレンダー

検索キーワードを入力

検索

## アクセスランキング

講座・催し コンテスト 人材 仕事 子ども・その他

2021 年 1 月 < 前の月 > < 次の月 > すべてを表示

2020年11月14日(土曜日)～2021年2月20日(土曜日)

▶ 「木育インストラクター養成講座」を開催します

2020年11月14日(土曜日)～2021年3月13日(土曜日)

▶ 「おもちゃ学芸員養成講座」を開催します

2020年11月27日(金曜日)～2021年2月16日(火曜日)

▶ (オンライン講座)「ずっとここで働きたい!! 職場づくりセミナー」受講企業・団体の募集について

2020年12月3日(木曜日)～2021年1月17日(日曜日)

▶ 東京常設展示場企画展示への出展事業者の募集について (LED・藍関連)

2020年12月4日(金曜日)～2021年3月31日(水曜日)

▶ 「とくしまでDIYリノバワークショップ」を開催します! (R2年度)

2020年12月21日(月曜日)～2021年1月15日(金曜日)

▶ 参加者募集! 「県庁ふれあい若者バス」の実施について

2021年1月4日(月曜日)～2021年1月25日(月曜日)

▶ 県立総合大学校「まなびーあ徳島」県民企画講座の企画を募集します!

2021年1月4日(月曜日)～2021年2月9日(火曜日)

▶ 令和2年度徳島県認知症介護基礎研修について【第3回】

1 【申請受付終了しました】WITH・コロナ「新生活様式」導入応援助成金のご案内 (12月4日更新)～Q&Aを更新しました～

2 (1/7締め切り!) 第10回ICT (愛して) とくしま大賞の作品募集!!

3 令和3年度徳島県会計年度任用職員募集案内

4 令和2年度徳島県職員 (獣医師) 選考採用試験の実施について

5 【中国・天津伊勢丹】「地域産品の販路開拓支援及び地域の魅力PR事業」参加事業者の募集について

6 自立・分散型電源モデル構築事業費補助金の公募 (第二次募集) について

7 令和3年度徳島県スクールカウンセラー募集

8 令和2年度小規模事業者生産性革命推進事業費補助金の事業者2次募集について (募集期間延長)

9 「スマートライフ先取り! 事業者応援事業」アワーケーション魅力発信・基盤構築業務の企画提案を募集します

10 県営住宅新浜町同地建替事業「awaもくよんプロジェクト設計競技」について

## 新着一覧

- ▶ 2021年1月5日 [東部保健福祉局（徳島保健所）会計年度任用職員（保健師，看護師）の募集について](#)
- ▶ 2021年1月4日 [令和2年度徳島県認知症介護基礎研修について【第3回】](#)
- ▶ 2021年1月4日 [徳島県由岐漁港由岐地区における野積場用地の有効活用について（募集）](#)
- ▶ 2021年1月4日 [県立総合高等学校「まなびーあ徳島」県民企画講座の企画を募集します！](#)
- ▶ 2020年12月28日 [土砂災害に関する防災学習実施報告（木屋平小・中学校）（令和2年12月23日）](#)
- ▶ 2020年12月28日 [（1/7締め切り！）第10回ICT（愛して）とくしま大賞の作品募集！！](#)
- ▶ 2020年12月28日 [土砂災害に関する防災学習実施報告（蒼蔵小学校）（令和2年12月21日）](#)
- ▶ 2020年12月28日 [令和3年度徳島県スクールソーシャルワーカー募集案内](#)
- ▶ 2020年12月25日 [条件付き一般競争入札『理科教育用備品等一式』について](#)
- ▶ 2020年12月25日 [条件付き一般競争入札『徳島県環境・エネルギー教育支援事業用備品等一式』について](#)

[最初へ](#)
[前へ](#)
[1](#)
[2](#)
[3](#)
[4](#)
[次へ](#)
[最後へ](#)

[● サイトポリシーについて](#)
[● ウェブアクセシビリティ方針](#)
[● RSSについて](#)
[● サイトマップ](#)

	<p><b>徳島県庁</b>          〒770-8570          徳島県徳島市万代町1丁目1番地</p> <p>電話番号：088-621-2500（代表）          開庁時間：午前8時30分から午後6時15分まで          （土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く）          ※一部、開庁時間が異なる組織、施設があります。          法人番号：4000020360007</p>	 <p><b>お問い合わせ</b></p> <hr/> <p>電話（すだちくんコール）、          メールでのお問い合わせはこちらから。</p>	 <p><b>県庁への アクセス</b></p>  <p><b>県庁舎の フロアマップ</b></p>
---	---	---	--

©2017 Tokushima Prefectural Government.

（出典：徳島県ホームページ 募集カレンダーページ 2021/01/06

<https://www.pref.tokushima.lg.jp/boshu>)



徳島県 > 県政情報



検索キーワードを入力

> よくある質問と回答

🕒 目的から探す

- ◆ 入札・調達・売却
- ◆ 資格・試験
- ◆ 募集
- ◆ 採用
- ◆ イベント・講座
- ◆ 許認可・届出
- ◆ 助成・融資
- ◆ 注意・お願い
- ◆ 相談
- ◆ 調査・資料

徳島県ソーシャルメディア一覧

オンライン行政サービス

徳島県議会 >

徳島県警察 >

関西広域連合 >

> 関連リンク

- |               |            |
|---------------|------------|
| 徳島県について >     | 県政総合 >     |
| 財政 >          | 組織 >       |
| 採用 >          | 条例・規則・県報 > |
| 統計 >          | オープンデータ >  |
| 情報公開・個人情報保護 > | 広報 >       |
| 報道提供資料 >      | 広聴 >       |
| 県庁舎の情報 >      | 選挙 >       |
| 関連の地域・施設・機関 > |            |

📄 サイトポリシーについて 📄 ウェブアクセシビリティ方針 📄 RSSについて 📄 サイトマップ

<p>徳島県庁 〒770-8570 徳島県徳島市万代町1丁目1番地</p> <p>電話番号: 088-621-2500 (代表) 開庁時間: 午前8時30分から午後6時15分まで (土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く) ※一部、開庁時間が異なる組織、施設があります。 法人番号: 4000020360007</p>	<p>お問い合わせ</p> <p>電話 (すだちくんコール)。 メールでのお問い合わせはこちらから。</p>	<p>県庁へのアクセス</p>
		<p>県庁舎のフロアマップ</p>

©2017 Tokushima Prefectural Government.

(出典：徳島県ホームページ 県政情報ページ 2021/01/06

<https://www.pref.tokushima.lg.jp/kensei-joho/>)



徳島県 > 県政情報 > 県政総合

### 県政総合

#### 注目情報

審議会等の会議の公開について

#### 新着情報

- 2020年12月25日 徳島県の財政状況について（令和2年12月版）（行財政改革）
- 2020年12月25日 指定管理者の指定について（令和2年度更新手続）（行財政改革）
- 2020年12月21日 徳島県職能能力開発審議会（審議会等（知事部局））
- 2020年12月18日 徳島県個人情報保護審議会（審議会等（知事部局））
- 2020年12月11日 徳島県男女共同参画会議（審議会等（知事部局））
- 2020年12月9日 第1回徳島小松島津田地区活性化計画推進委員会議事録及び会議資料（審議会等（知事部局））
- 2020年12月3日 徳島県人権教育啓発推進委員会について（審議会等（知事部局））
- 2020年11月30日 徳島県犯罪被害者等支援条例検討委員会（審議会等（知事部局））
- 2020年11月30日 第2回「県市協働未来創造検討会議」及び第3回「新ホール部会」、第3回「青少年センター部会」の開催について（文化・芸術）
- 2020年11月27日 徳島県建築士審議会（審議会等（知事部局））

RSSリンク  
記事一覧

- 審議会等
- 政策提言
- 総合計画
- 行財政改革

検索キーワードを入力  検索

> よくある質問と回答

#### 県政情報

- 徳島県について
- 県政総合
- 財政
- 組織
- 採用
- 条例・規則・県報
- 統計
- オープンデータ
- 情報公開・個人情報保護
- 広報
- 報道提供資料
- 広聴
- 県庁舎の情報
- 選挙
- 関連の地域・施設・機関

#### 目的から探す

- 県広報
- 徳島県ソーシャルメディア一覧
- オンライン行政サービス

> 関連リンク

サイトポリシーについて | ウェブアクセシビリティ方針 | RSSについて | サイトマップ





徳島県 > 県政情報 > 県政総合 > 審議会等

### 審議会等

- ▶ 審議会等（知事部局）
- ▶ 審議会等（教育委員会）
- ▶ 審議会等（公安委員会・警察本部）
- ▶ 審議会等（企業局）
- ▶ 審議会等（病院局）

### 新着情報

- ▶ 2020年12月21日 徳島県職基能力開発審議会（審議会等（知事部局））
- ▶ 2020年12月18日 徳島県個人情報保護審査会（審議会等（知事部局））
- ▶ 2020年12月11日 徳島県男女共同参画会議（審議会等（知事部局））
- ▶ 2020年12月9日 第1回徳島小松島港津田地区活性化計画推進委員会議事録及び会議資料（審議会等（知事部局））
- ▶ 2020年12月3日 徳島県人権教育啓発推進委員会について（審議会等（知事部局））
- ▶ 2020年11月30日 徳島県犯罪被害者等支援条例検討委員会（審議会等（知事部局））
- ▶ 2020年11月30日 第2回「県市協調未来創造検討会議」及び第3回「新ホール部会」、第3回「青少年センター部会」の開催について（文化・芸術）
- ▶ 2020年11月27日 徳島県建築士審査会（審議会等（知事部局））
- ▶ 2020年11月19日 徳島県障がい者施設推進協議会（審議会等（知事部局））
- ▶ 2020年11月17日 県市協調未来創造検討会議 第2回「新ホール部会」及び第2回「青少年センター部会」の開催について（文化・芸術）

RSSリンク  
記事一覧

検索キーワードを入力  検索

> よくある質問と回答

#### 県政総合

- 審議会等
- 政策提言
- 総合計画
- 行財政改革

#### 目的から探す

#### 組織から探す

- NEWS 県広報
- 徳島県ソーシャルメディア一覧
- オンライン行政サービス
- > 関連リンク

● サイトポリシーについて ● ウェブアクセシビリティ方針 ● RSSについて ● サイトマップ



©2017 Tokushima Prefectural Government.

(出典：徳島県ホームページ 審議会等ページ 2021/01/06)

<https://www.pref.tokushima.lg.jp/kenseijoho/kenseisogo/shingikai/>



Tokushima Prefecture

ご利用方法 文字サイズ 小 標準 大 背景色変更・音声読み上げ Foreign Language

徳島県

一般の方 事業者の方 **県外の方** 県政情報

防災・安全・安心

徳島県 > 県外の方

「ようこそ徳島へ」

検索キーワードを入力 検索

とくしまスマートライブ宣言  
徳島県  
新型コロナウイルス対策  
ポータルサイト

STOP



観光



特産品・アンテナショップ



移住情報



ふるさと納税



徳島県について

徳島県職員採用

県外の徳島県窓口

県人会情報

注目情報

- ▶ [令和2年4月1日より、「ふるさと納税」返礼品を拡充いたします！](#)
- ▶ [とくしま若者応援サイト「AWAIRO」（あわいろ）を開設しました](#)
- ▶ [美食の宝庫、徳島産 阿波ふうど](#)
- ▶ [観光に役立つ地図情報はこちら](#)



本日のうずしおベストタイム



観光

阿波おどりをはじめ、大迫力の鳴門の渦潮や、秘境・祖谷のかずら壺、世界屈指のラフティングスボット大歩危・小歩危、マリンスポーツと海の幸が自慢の「四国の右下」など、見どころが盛り沢山。五感に響く体験と癒しをご用意してお待ちしております。

[詳しくはこちら](#)

# 「特産品 アンテナ ショップ」

豊かな自然に恵まれた徳島県は、新鮮な食材の宝庫です。  
この新鮮な食材を活かした県産品の魅力をはじめ、全国初のコンビニアンテナショップやアニメとのコラボレーションによる「徳島ならではの」情報発信拠点を紹介します。

[詳しくはこちら](#)



# 「移住」

徳島県には、ラフティングやサーフィンなどのアクティビティ、阿波おどりや藍染等の伝統文化、山奥でも快適なネット環境など、魅力がいっぱい！伝統と最先端が共存しとるんじょに住んでみて徳島で！

[詳しくはこちら](#)

# 「ふるさと 納税」



ふるさと納税とは、ふるさとへの「寄附金」です。  
“徳島が大好き”“徳島の力になりたい”という想いを形にできます。  
あなたの想いを「ふるさと徳島」が有する数々の魅力を高めるために大切に活用させていただきます。

[詳しくはこちら（個人版）](#)

[詳しくはこちら（企業版）](#)







[サイトポリシーについて](#)
[ウェブアクセシビリティ方針](#)
[RSSについて](#)
[サイトマップ](#)

 <small>AI/TOKUSHIMA</small>	<b>徳島県庁</b> 〒770-8570 徳島県徳島市万代町1丁目1番地 電話番号: 088-821-2500 (代表) 開庁時間: 午前8時30分から午後6時15分まで (土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く) ※一部、開庁時間が異なる組織、施設があります。 法人番号: 4000020360007	 <b>お問い合わせ</b> 電話 (すだちくんコール)、 メールでのお問い合わせはこ ちらから。	 <b>県庁への アクセス</b>
		 <b>県庁の フロアマップ</b>	

©2017 Tokushima Prefectural Government.

(出典：徳島県ホームページ 県外の方ページ 2021/01/06)

<https://www.pref.tokushima.lg.jp/kengainokata/>

画面を二分割し、右側フォームには検索エンジンから関連リンクまでのボタンを配置する方式も県政情報のページでは均しく採用（ただし、イベント・カレンダーのページ及び募集カレンダーのページには採用されていない。）されており、また、スマートフォン版では、二分割フレームが採用されていない関係で検索エンジンから関連リンクまでのボタンは配置されていない。

なお、「県外の方」のページについても、写真等が多用されるなどして他のページとはデザインが大きく異なり、新着情報のページこそ設けていないものの、注目情報とそれ以外の情報に区分し、それ以外の情報については「観光」、「移住情報」等に分類の上、階層化がなされている。

6 徳島県が設けているSNSについては、第4章において詳述しているが、SNSとは別に徳島県ないし関連団体において複数のホームページが作成されている。これらのホームページについては、基本的には関連リンクページに集約されている前提となっている。

もともと、後述するとおり、地方創生局とくしま回帰推進課が所管するホームページである「TOKUSHIMA-REN」については、令和2年1月28日にホームページが開設されていたにもかかわらず、関連リンクページにはリンクが設けられていなかった（現在は対応済み）。また、企業局が所管するホームページである「川口ダム自然エネルギーミュージアム」についても、関連リンクページにはリンクが設けられていなかった（現在は対応済み）。

このように、関連リンクページにリンクが設けられていない徳島県ないし関連団体のホームページも存在していたが、徳島県ホームページを統括する秘書課において、全てのホームページを把握できていないことから、現在もリンクが設けられていないホームページが存在するのか明らかではない。

7 徳島県ホームページの更新に関しては、職員だけでサイトが更新できるシステムとすることがリニューアル当初から目指されており、管理業者はもとより、徳島県ホームページ全体を統括する経営戦略部秘書課を介さずとも、それぞれの情報を所管する担当課において、直接、ホームページを更新することが可能な仕組みを採用し、担当者向けのマニュアルも作成されている。

### 第3 徳島県ホームページのアクセス数について

平成26年度から令和元年度における徳島県ホームページのアクセス数については、下表のとおり、ホームページリニューアル後の平成30年度は年間11,507,347件、月平均958,946件であったものが、令和元年度には年間13,866,553件、月平均1,155,546件と増加し、ホームページリニューアル前のアクセス数と比較しても微増している。

#### 徳島県ホームページ アクセス数推移

年度	H26	H27	H28	H29	H30	R1
月	PV数	PV数	PV数	PV数	PV数	PV数
4月	1,060,928	1,261,343	1,076,594	896,034	737,703	1,041,388
5月	1,195,077	1,055,283	1,100,232	941,812	956,313	1,005,752
6月	1,236,377	1,187,114	1,202,595	1,015,623	1,081,986	1,138,073
7月	1,283,177	1,248,691	1,139,722	995,952	1,151,346	1,303,427
8月	1,293,090	1,140,698	1,058,914	986,991	1,084,626	1,186,659
9月	1,086,380	1,020,835	1,056,995	929,946	918,360	1,042,435
10月	1,159,182	1,067,284	1,004,554	1,053,639	986,431	1,107,119
11月	900,165	982,155	963,690	1,070,768	894,740	996,182
12月	970,578	923,013	901,241	716,681	827,116	994,032
1月	1,020,082	1,074,383	1,014,814	767,830	939,024	1,063,729
2月	1,027,963	1,107,007	1,122,158	764,716	933,605	1,309,655
3月	1,113,881	1,156,812	1,056,931	798,290	996,097	1,678,102
合計	13,346,880	13,224,618	12,698,440	10,938,282	11,507,347	13,866,553
月平均	1,112,240	1,102,052	1,058,203	911,524	958,946	1,155,546

(出典：徳島県秘書課作成)

令和元年度の月別ページアクセス数（上位10ページ）をみると、トップページが圧倒的に多く、次いで新着情報のページのアクセス数が多い。ただし、新型コロナウイルス感染が問題となった令和2年2月以降は、新着情報よりも新型コロナウイルス関連のページへのアクセスが上位に上がってきている。また、「一般の方」「事業者の方」「県外の方」の3つのページを比較すると、常に「事業者の方」が上位となっており、事業者が徳島県関連の情報を取得するためにより利用していることがうかがわれる。職員採用関連や目安箱へのアクセスも多い。他方、令和元年4月の1か月間において、約2万ページについては1回のアクセスもなかったとのことである。

令和元年度 月別 ページアクセス数（上位10ページ）

月	4月	
上位	ページ内容	アクセス数
1	トップページ	108,245
2	新着情報	25,345
3	【県議会】選挙区別議員紹介	14,646
4	事業者の方	13,482
5	【投・開票結果】徳島県議会議員一般選挙（平成27年4月12日執行）	7,775
6	【職員採用】トップ	7,286
7	県庁組織一覧	6,436
8	一般の方	5,848
9	【目安箱】目安箱に寄せられた提言と回答	5,536
10	【看護学校】トップ	5,408

月	5月	
上位	ページ内容	アクセス数
1	トップページ	105,865
2	新着情報	18,818
3	【職員採用】トップ	16,647
4	事業者の方	12,064
5	県庁組織一覧	7,026
6	【職員採用】試験情報	6,987
7	徳島県公立学校教員採用候補者選考審査について	6,452
8	【徳島保健所】動物由来感染症	6,157
9	【県議会】トップ	5,791
10	一般の方	5,788

月	6月	
上位	ページ内容	アクセス数
1	トップページ	200,652
2	新着情報	22,315
3	【職員採用】トップ	19,770
4	事業者の方	13,936
5	【目安箱】目安箱に寄せられた提言と回答	7,885
6	【県議会】トップ	7,447
7	【職員採用】試験情報	7,421
8	県庁組織一覧	6,420
9	一般の方	6,261
10	採用	6,010

月	7月	
上位	ページ内容	アクセス数
1	トップページ	213,515
2	新着情報	28,083
3	【職員採用】トップ	23,460
4	事業者の方	14,964
5	【聖火リレー】聖火ランナー情報	9,135
6	【目安箱】目安箱に寄せられた提言と回答	7,713
7	【職員採用】各試験の基本情報	7,335
8	【職員採用】試験情報	7,201
9	徳島県公立学校教員採用候補者選考審査について	6,802
10	一般の方	6,731

月	8月	
上位	ページ内容	アクセス数
1	トップページ	197,126
2	新着情報	25,998
3	【職員採用】トップ	19,647
4	教職員課	17,489
5	事業者の方	13,868
6	徳島県公立学校教員採用候補者選考審査について	8,442
7	【目安箱】目安箱に寄せられた提言と回答	7,849
8	一般の方	6,235
9	【職員採用】試験情報	6,185
10	県庁組織一覧	6,168

月	9月	
上位	ページ内容	アクセス数
1	トップページ	182,073
2	新着情報	24,611
3	事業者の方	12,839
4	【職員採用】トップ	10,807
5	ラグビージョージア代表事前キャンプ	10,645
6	教職員課	9,606
7	【目安箱】目安箱に寄せられた提言と回答	7,420
8	【県議会】トップ	6,622
9	県庁組織一覧	6,036
10	一般の方	5,720

月	10月	
上位	ページ内容	アクセス数
1	トップページ	201,260
2	新着情報	24,645
3	事業者の方	13,194
4	【職員採用】トップ	12,587
5	【目安箱】目安箱に寄せられた提言と回答	7,030
6	【徳島保健所】動物由来感染症	6,826
7	県庁組織一覧	6,464
8	一般の方	5,831
9	【看護学校】トップ	5,054
10	ようこそ知事室へ	4,867

月	11月	
上位	ページ内容	アクセス数
1	トップページ	179,237
2	新着情報	21,335
3	事業者の方	11,919
4	【目安箱】目安箱に寄せられた提言と回答	9,924
5	【職員採用】トップ	9,874
6	【徳島保健所】動物由来感染症	8,147
7	【看護学校】トップ	6,181
8	ようこそ知事室へ	6,137
9	県庁組織一覧	5,948
10	一般の方	4,977

月	12月	
上位	ページ内容	アクセス数
1	トップページ	179,758
2	新着情報	23,373
3	事業者の方	12,551
4	【目安箱】目安箱に寄せられた提言と回答	8,791
5	【聖火リレー】聖火ランナー情報	8,838
6	【職員採用】トップ	8,481
7	【県議会】トップ	6,586
8	【看護学校】トップ	6,010
9	【徳島保健所】動物由来感染症	5,484
10	ようこそ知事室へ	5,305

月	1月	
上位	ページ内容	アクセス数
1	トップページ	183,980
2	新着情報	22,370
3	事業者の方	13,288
4	【目安箱】目安箱に寄せられた提言と回答	9,828
5	【職員採用】トップ	8,565
6	【看護学校】トップ	8,106
7	【徳島保健所】動物由来感染症	6,775
8	県庁組織一覧	5,640
9	ようこそ知事室へ	5,583
10	一般の方	5,571

月	2月	
上位	ページ内容	アクセス数
1	トップページ	203,268
2	新型コロナウイルス感染症について	85,805
3	新着情報	33,690
4	【ようこそ徳島県へ】ビデオクリップ	13,653
5	事業者の方	12,181
6	教育委員会	10,264
7	【職員採用】トップ	8,721
8	【目安箱】目安箱に寄せられた提言と回答	7,953
9	【県議会】トップ	7,408
10	一般の方	6,719

月	3月	
上位	ページ内容	アクセス数
1	トップページ	233,687
2	新型コロナウイルス感染症について	124,319
3	コロナ情報まとめ	49,087
4	マスクを自宅で作ろう	43,717
5	新着情報	30,586
6	事業者の方	15,688
7	【ようこそ徳島県へ】ビデオクリップ	14,567
8	教育委員会	9,086
9	【職員採用】トップ	8,706
10	【目安箱】目安箱に寄せられた提言と回答	8,530

(出典：徳島県秘書課作成)

令和元年4月 ページアクセス数（下位10ページ）

月	4月	
上位	ページ内容	アクセス数
1	徳島県消防年報（平成25年版）について	0
1	【県議会】平成27年12月14日（月） 県土整備委員会（企業局関係）	0
1	【ときわプラザ】主婦が就業するとき	0
1	【徳島県消費者情報センター】No.291 高額なミシンの販売に注意！（H23.3.29）	0
1	【申請処分情報】農林漁業の経営改善のための計画の認定	0
1	【不利益処分情報】特定給食施設の指定	0
1	【すだちくんコール】高圧ガス販売主任者試験を受験したい。	0
1	【行政資料室】日本統計年鑑 平成12年	0
1	【Web版県報】定期 第3699号	0
1	【とくしま目安箱】県道200号線の改良について	0

※その他多数（約2万ページ）のため、一部抜粋

（出典：徳島県秘書課作成）

月別アクセス数で見るとトップページのアクセス数が他のページよりも遙かに多いのは、まずトップページにアクセスしてから他のページに移動する利用者が多いことを示している。

他方、トップページの月別アクセス数の令和元年度の合計は2,188,666件であり、令和元年度の徳島県ホームページアクセス数13,866,553件よりも遙かに少ない。このことはトップページを経由することなく検索エンジン等の検索結果から直接、各ページにアクセスしたり、よく利用するページをあらかじめブラウザソフトに登録したりしている利用者が相当数存在することを示唆しており、ホームページを構築するに際してはトップページを経由する利用者と経由しない利用者双方への目配りが必要であることを示している。

なお、アクセス数そのものは、リニューアル前のアクセス数と比較しても微増しているといえるが、前述したとおり、リニューアルに際しての利用者アンケートとリニューアル後のe-モニターアンケートの結果を比較すると、1人あたりのホームページの閲覧頻度自体は減少していることが示唆されている。

## 第4 監査の結果及び意見

### 1 ホームページと広報戦略について

(1) 徳島県ホームページは、リニューアル直後こそアクセス数がリニューアル前よりも減少していたが、現在は、アクセス数だけを見るとリニューアル前と比較して微増しており、その後も細かな更新・改善が続けられており、現在は、新型コロナウイルス対応のための特別ページが設けられるなど、利用者の利便性を意識した運用がされていることは評価できる。もっとも、以下に述べるとおり当初のリニューアルコンセプトや基本方針に照らし、改善が求められる点も複数ある。

(2) まず、徳島県ホームページは、他のネット上の広報媒体である各SNSや紙媒体の広報誌等を含めた徳島県全体の広報の1つとして位置付けられるものであるが、そもそも、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の把握ができていない。どのようなウェブサイトがあるのか分からなければ、広報戦略を組み立てようもないのであるから、この点については早急な改善が必要である。

次に、「県が行う広報に関して必要な情報を交換し、県民はもとより国内外に向け、より効果的な情報発信を行う目的」で、平成29年度より広報戦略検討会議が設けられている（広報戦略検討会議設置要綱第1条）が、平成30年度以降の広報戦略検討会議の議事録を見る限り、開催回数も年2回程度と少なく、また、検討されている議題も、各課が希望する広報テーマについて、広報誌等への掲載月等の調整を行うに留まっている。

広報戦略検討会議は、紙媒体である広報誌に関して、比較的、調整等ができていように見受けられるため、この点についての大きな改善は不要であるものの、徳島県ホームページを含めた全ウェブサイト及び全SNSについて、徳島県全体の広報戦略にも目配りしながら総合的に検討する組織としては機能していない。

広報戦略全体を俯瞰することができていないため、後述するとおり、ホームページやSNSが乱立し、一貫性のある広報が実施できず、かえって利用者



とってどこにどのような情報があるのか分からない事態が生じ、デザイン性の優れたウェブサイトや、多くのフォロワーを抱えるSNSについても個別の成果に留まってしまっている。

そのため、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（指定管理者や委託事業者等、県の関係団体が運営するものも含む）について把握し、広報戦略検討会議は、機動的に助言指導を行う組織とすることは難しいため、文字どおり、徳島県全体の広報戦略を大所高所から俯瞰的に検討する会議として位置付けた上で、広報戦略会議において定められた広報戦略のもとで、インターネット関連の広報のあり方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。なお、ここでの提言は、全体を管理して画一的な広報をすることが目的ではなく、ウェブアクセシビリティを含めた技術的な助言を行うとともに、既存のウェブサイトやSNSはもとより、今後新たに登場するであろうSNS等にも適切に対応できるようにするために専門的な知見を高め、デザイン性の優れた徳島県関連のウェブサイトや、多くのフォロワーを抱えるSNS等の創意工夫やノウハウを、徳島県全体の広報の質の底上げにも利用できるようにすることを目的としている。

（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べきである。

- (3) 徳島県ホームページは、前述したとおり、掲載情報を、基本的に新着情報と注目情報に分けて掲載する方法を採用しているが、注目情報に掲載できる情報の数には限りがあり、注目情報に掲載されず、新着情報のみに掲載された情報の順位付けは、更新日時のみ依存してしまっている。そのため、その情報の必要度にかかわらず、新たな新着情報が掲載される度、情報はどんどん後ろに流れてしまい、情報の検索を困難にしている。イベント・カレンダーについても、スマートフォン版では3日、パソコン版でも1週間分のイベントしか表示

されず、1か月分のイベントをまとめて確認することができない。「目的から探す」カテゴリーの「相談」に至っては、新着順でしか情報が掲載されていないため、徳島県において、現在、どこでどのような相談を受けることができるのか、その概要を知ることすら困難である。

こうした情報検索の困難さを補完するものとして検索エンジンも用意されているものの、例えば、「ほうかつがいぶかんさ」とひらがなで検索すると「包括外部監査」の情報を検索することができないなど、検索エンジンの性能が低く、十分な補完機能を果たしていない。

さらに、ホームページ内のアイコン等の説明が十分ではなく、そのアイコンをクリックしたらどのような情報を得ることができるのかが分からず、検索に不便を来している。例えば、「目的から探す」カテゴリーにある「募集」、「採用」、「資格・試験」、「許認可・届出」については、そこにどのような情報が掲載されているかの説明がない上に、同一内容の情報が複数箇所に掲載されているなど、カテゴリー分けが十分にできていない。また、全ての課の情報が時系列に沿って掲載されているが、ソート機能や抜き出し機能を実装していないため、目的の情報がいつ掲載されたのか分からない利用者からすれば、トップから順番に情報をチェックしていくしか方法がない。

「関連リンク」についても、そこにどのようなサイトが掲載されているのか説明もなく、掲載されているサイトに関する説明もない。そのため、「西日本高速」のように、一見して徳島県以外の組織が運営していると分かるウェブサイトを除いては、徳島県の運営するウェブサイトであると誤解させるかのような体裁となってしまう。

「関連リンク」とは別に「関連情報」のページが設けられているが、「関連情報」はトップページから直接アクセスできるのに対し、「関連リンク」はパソコン版でもホームページのトップページからは直接アクセスできない仕様になっている。特に、スマートフォン版では「関連リンク」のページにたどり着くには、調査当初は、一度メニューボタンをクリックして表示される「県外の方」のみからアクセスできる仕様になっており、県民が「関連リンク」のページにたどり着くことすら容易ではなかった（現在は、「一般の方」、「事業者の方」からもアクセスできる仕様に改められている。）。

このような「関連情報」と「関連リンク」の掲載位置の違いは、「関連リンク」

のページが後から設けられたことによると推察される(「関連情報」のページは、ホームページリニューアルの際の仕様書にも記載があるが、「関連リンク」は記載がない。)が、利用者の立場からすると、両者の掲載位置を区別する合理的な理由は見いだせない。

また、現在是对応されているが、企業局が所管する「川口ダム自然エネルギーミュージアム」のウェブサイトや、地方創生局が所管する交流マッチングサイトである「TOKUSHIMA-REN」が関連リンクに掲載されていなかったが、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(なお、審議会等については、他にまとまって掲載されているページが既に存在しているため、この限りではない)。

このように、ホームページリニューアルの際には、「直感的に情報にたどり着くこと」が目指されていたにもかかわらず、ホームページの構造を知らない利用者からすると、直感的に情報にたどり着くようにするためには、なお課題が残っていると言わざるを得ない。

そのため、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、例えば、「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、利用者において必要とする情報のみをピックアップすることができるように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。

また、「よくある質問と回答」にある「よくある問い合わせ」は「アクセス数順・毎週更新」とされているが、掲載されている質問にほとんど変動がなく、現在、他の利用者がどのような問い合わせをよくしているのかを知るといって、「よくある問い合わせ」の役割を十分には果たせていない。担当課の説明によると、ランキングを出す際に「よくある問い合わせ」からのアクセス数も含めているところ、「よくある問い合わせ」からのアクセス数の総アクセス数に占める割合が相対的に大きいため、長期間に渡る質問の固定化が起きていると推察される。「よくある問い合わせ」からのアクセス数を除いたランキングに改める等、抜本的な見直しが必要である。

(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。

- (4) 徳島県ホームページは、リニューアルコンセプトとして、スマートフォンやタブレットにも対応することが目指されていたにもかかわらず、一部のページでは、現在に至るまでスマートフォン等に対応していない。

例えば、「よくある質問と回答」のページはスマートフォン版が存在していないため、アイコンをクリックするとパソコン版のページが表示されてしまい、スマートフォン版でストレスなく利用することは困難である。

また、前述したとおり、「関連リンク」には、スマートフォン版ではトップページから直接アクセスすることができず、一度メニューボタンを開いて「一般の方」、「事業者の方」、「県外の方」をクリックする必要がある。現在は調査の過程における指摘を受けて対応されているが、従前はイベント・カレンダーページに実装されている2種類のソートボタンも、パソコン版ではカレンダーの上に設置されているのに、スマートフォン版では、最下部に設置されており、画面をかなりスクロールしなければ発見できず、利用者からすると非常に不便で

あった。

【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。

- (5) 審議会に関する情報は、県政情報の中でも重要な情報の1つであり、徳島県ホームページにおいては、知事部局、教育委員会、公安委員会・警察本部、企業局、病院局に分けて掲載されている。しかし、以下の表にまとめたとおり、そもそも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審議会等が複数存在するほか、情報の量も審議会等によってまちまちであって、ほとんど情報が掲載されていないばかりか、最終更新日すら不明な審議会等が複数存在しており、改善が必要である。もちろん、議事内容等を非公開とすべき審議会等について情報を掲載していないことは当然であるが、その場合であっても情報を非公開とすべき理由を掲載すべきである（そうした対応がとられている審議会も存在する。）。さらに、掲載情報を新しい順から掲載している審議会と、古い順から掲載している審議会が存在し、利用者からすると見づらくなっている。

(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。

審議会等(知事部局)の掲載状況 (令和3年1月13日時点) ※は掲載内容と整合しないもの

	所属機関	最終更新日	概要説明	委員名簿	会議資料	会議・資料等 概要説明	PDF
1	徳島県国民保護協議会	不明	あり	あり	外部サイト(安心とくしま)	あり	あり
2	徳島県防災会議	不明	あり	外部サイト(安心とくしま)	外部サイト(安心とくしま)	あり	あり
3	徳島県石油コンビナート等防災本部	不明	あり	なし	外部サイト(安心とくしま)	あり	あり
4	徳島県環境審議会	不明	なし	不明	あり(古→新)	なし	あり
5	徳島県自動車廃棄物認定委員会	不明	あり	あり	あり(古→新)	あり	あり
6	公害紛争処理法に規定するあっせん委員	2017.11.17	あり	なし	あり(古→新)	あり	なし
7	公害紛争処理法に規定する調停委員	6と同じページ					
8	公害紛争勝利率法に規定する仲裁委員会	6と同じページ					
9	徳島県環境影響評価審査会	2020.4.1	あり	あり	あり(古→新)	あり	あり
10	徳島県消費者生活審議会	不明	あり	あり(PDF)	あり(新→古)	なし	あり
11	徳島県交通安全対策会議	2020.6.24	あり	あり	あり	なし	あり
12	徳島県食の安全安心審議会	2020.9.1	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
13	徳島県生活衛生適正化審議会	2020.7.1	あり	あり	あり	なし	なし
14	徳島県総合計画審議会	不明	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
15	自治紛争処理委員	不明	あり	なし	なし	なし	なし
16	徳島県固定資産評価審議会	2020.4.1	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
17	徳島県立私立学校審議会	2018.3.22※	あり	あり	あり(古→新)	なし	なし
18	徳島県特別報酬等審議会	2017.2.23	あり	なし	なし	なし	なし
19	徳島県職員委員会	リンクなし					
20	徳島県職員倫理審査会	不明	あり	あり	あり(古→新)	あり(H30リンク切れ)	あり
21	徳島県校務災害補償等認定委員会	2020.4.28	あり	あり	非公表	非公表	非公表
22	徳島県公務災害補償等審査会	2019.6.17	あり	あり	なし	なし	なし
23	徳島県控除対象特定非営利活動法人審査会	不明	あり	あり	なし	なし	なし
24	徳島県男女共同参画会議	不明	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
25	徳島県青少年健全育成審議会	2020.4.1	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
26	徳島県文化創造審議会	不明	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
27	徳島県文化財保護審議会	不明	あり	あり	なし	なし	なし
28	徳島県銃砲刀剣類登録審査会	リンクなし					
29	徳島県立図書館協議会	2017.1.4※	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
30	徳島県立近代美術館協議会	2018.2.12※	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
31	徳島県立文書館協議会	2019.10.4※	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
32	徳島県立二十一世紀館協議会	2020.8.3	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
33	徳島県立博物館・鳥居龍蔵記念博物館協議会	2017.8.25※	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
34	徳島県スポーツ推進審議会	不明	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
35	徳島県社会福祉審議会	不明	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
36	国民健康保険審査会	2019.4.1	あり	あり	なし	なし	なし
37	徳島県国民健康保険連営協議会	2019.12.3	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
38	後期高齢者医療審査会	2019.5.1※	あり	あり	なし	なし	なし

	所属機関	最終更新日	概要説明	委員名簿	会議資料	会議・資料等 概要説明	PDF
39	徳島県医療審議会	リンク切れ					
40	地方独立行政法人徳島県鳴門病院評価委員会	2020. 4. 1	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
41	徳島県精神保健福祉審議会	2019. 4. 1. 2※	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
42	徳島県健康対策審議会	2020. 4. 1	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
43	徳島県小児慢性特定疾病審査会	不明	あり	なし	なし	なし	なし
44	徳島県指定難病審査会	不明	あり	なし	なし	なし	なし
45	徳島県精神医療審査会	2020. 4. 1	あり	あり	非公表	非公表	非公表
46	徳島県麻薬中毒審査会	不明	あり	なし	非公表	非公表	非公表
47	徳島県薬事審議会	不明	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
48	徳島県介護保険実施審査会	2019. 6. 28※	あり	あり	なし	なし	なし
49	徳島県障がい者施策推進協議会	2020. 11. 19	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
50	徳島県障害者介護給付費等不服審査会	2019. 4. 1	あり	なし	非公表	非公表	非公表
51	徳島県障害児通所給付費等不服審査会	2019. 4. 1	あり	なし	非公表	非公表	非公表
52	徳島県障がいのある人の相談に関する調整委員会	2019. 7. 21	あり	あり	あり	なし	あり
53	徳島県東部地区感染症診査協議会	2017. 4. 1	あり	なし	非公表	非公表	非公表
54	徳島県大規模小売店舗立地審議会	不明	あり	あり	あり(新→古)	あり	あり
55	徳島県職業能力開発促進協議会	2020. 12. 21	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
56	徳島県観光審議会	不明	あり	あり	あり	なし	あり
57	徳島県農林水産審議会	2020. 3. 31※	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
58	徳島県農業共済保険審査会	2018. 4. 1	あり	なし	なし	なし	なし
59	徳島県森林審議会	2020. 4. 1	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
60	土地収用法に関するあるせん委員	不明	あり	なし	なし	なし	なし
61	土地収用法に規定する仲裁委員	不明	あり	なし	非公表	非公表	非公表
62	徳島県建設工事紛争審査会	不明	あり	あり	あり	あり	なし
63	徳島県国土利用計画審議会	2017. 9. 1	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
64	徳島県土地利用審査会	2019. 12. 22	あり	あり	なし	なし	なし
65	徳島県都市計画審議会	不明	あり	あり(PDF)	あり(新→古)	なし	あり
66	徳島県開発審査会	2020. 7. 1	あり	あり	あり	なし	あり
67	徳島県屋外広告物審議会	不明	あり	あり	なし	なし	なし
68	徳島県建築審査会	2017. 12. 28※	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
69	徳島県建築士審査会	2020. 11. 27	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
70	徳島県地方港湾審議会	2020. 7. 21	あり	あり	なし	なし	なし
71	徳島県いじめ問題調査委員会	不明	あり	あり	あり(古→新)	あり	あり
72	徳島県行政不服審査会	不明	あり	あり	あり(古→新)	あり	あり
73	徳島県情報公開審査会	不明	あり	あり	あり(古→新)	あり	なし
74	徳島県個人情報保護審査会	不明	あり	あり	あり(古→新)	あり	なし
75	徳島県公益認定等審議会	不明	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
76	徳島県南部地区感染症診査協議会	リンク切れ					
77	徳島県西部地区感染症診査協議会	不明	あり	なし	非公表	非公表	非公表



	要綱設置の協議会等	最終更新日	概要説明	委員名簿	会議資料	会議・資料等 概要説明	PDF
1	徳島県国土強靱化地域計画及び徳島県南海トラフ・活断層地震対策行動計画推進委員会	不明	あり	あり	外部サイト (安心とくしま)	あり	あり
2	「徳島県復興指針」検討委員会	2020. 5. 11	あり	あり	外部サイト(安心とくしま)	あり	あり
3	自然エネルギー立県とくしま推進委員会	不明	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
4	徳島県環境活動連携拠点運営協議会	不明	なし	なし	あり(古→新)	あり	あり
5	徳島県廃棄物処理施設設置専門委員会	不明	あり	なし	なし	なし	なし
6	徳島県産廃産業廃棄物処理業者認定委員会	不明	あり	なし	なし	なし	なし
7	徳島県立健康製薬環境センター試験研究評価委員会	不明	あり	あり(PDF)	あり(新→古)	あり	あり
8	徳島県動物由来感染症対策検討会	不明	あり	あり	あり(新→古)	あり	あり
9	徳島県動物愛護推進協議会	不明	あり	あり(PDF)	あり(新→古)	あり	あり
10	徳島県科学技術県民会議	2020. 8. 25	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
11	徳島県ポータリティ活用推進会議	2019. 3. 7※	あり	あり	あり(古→新)	あり	あり
12	徳島県立総合高等学校運営協議会	不明	あり	外部サイト(まなびーあ徳島)	外部サイト(まなびーあ徳島)	なし	あり
13	e-とくしま推進会議	不明	あり	あり	あり(新→古)	あり	あり
14	とくしま行政改革プラン推進委員会	2020. 9. 14	あり	あり	あり(新→古)	あり	あり
15	徳島県政府調達苦情検討委員会	2020. 7. 24	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
16	徳島県公有財産リフレッシュ会議	不明	あり	あり	あり	なし	あり
17	徳島県立男女共同参画交流センター運営委員会	2017. 9. 4※	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
18	徳島県少子化対策県民会議	不明	あり	なし	あり(新→古)	なし	あり
19	徳島県放課後子ども総合プラン推進委員会	不明	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
20	徳島県立近代美術館資料収集委員会	2020. 4. 23	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
21	徳島県立博物館資料収集委員会	2017. 8. 25	あり	あり	あり	なし	あり
22	徳島県自殺対策連絡協議会	2017. 11. 20	あり	あり	あり	なし	あり
23	徳島県福祉サービス評価推進委員会	不明	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
24	徳島県地域医療総合対策協議会	2017. 10. 31	あり	あり	なし	なし	なし
25	徳島県在宅医療・介護推進協議会(医療政策課)	リンクなし					
26	徳島県地域医療構想調整会議(東部)	リンク切れ					
27	徳島県地域医療構想調整会議(南部)	リンク切れ					
28	徳島県地域医療構想調整会議(西部)	リンク切れ					
29	徳島県地域医療構想調整会議(全域)	リンクなし					
30	徳島県周産期医療協議会	不明	あり	なし	あり(新→古)	なし	あり
31	徳島県難病医療連絡協議会	不明	あり	あり	あり	あり	あり
32	徳島県肝炎対策協議会	不明	あり	あり	あり	あり	あり
33	徳島県介護実習・普及センター運営委員会	リンク違い					
34	徳島県地域介護総合確保推進協議会	2017. 11. 20	あり	あり	あり	なし	あり
35	徳島県地域包括ケア推進会議	2019. 7. 1※	あり	あり(PDF)	あり(新→古)	なし	あり
36	徳島県認知症対策連携推進会議	リンク切れ					
37	とくしま高齢者いきいきプラン策定評価委員会	不明	あり	あり	あり	なし	あり

	要綱設置の協議会等	最終更新日	概要説明	委員名簿	会議資料	会議・資料等 概要説明	PDF
38	徳島県発達障害がい者支援地域委員会	2020. 8. 7	あり	あり(PDF)	あり	なし	あり
39	徳島県障がい者自立支援協議会	2019. 4. 17※	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
40	徳島県東部保健福祉局難病対策地域協議会	2017. 4. 1	あり	なし	非公表	非公表	非公表
41	徳島県立工業技術センター試験研究評価委員会	2020. 12. 10	あり	外部サイト (県立工業技術センター)	外部サイト (県立工業技術センター)	あり	なし
42	働く女性応援ネットワーク会議	不明	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
43	ネットワーク活用ネットワーク会議	2020. 4. 1	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
44	徳島県農林水産関係事業適正化委員会	2020. 9. 15	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
45	農山漁村未来創造事業評価委員会	2020. 4. 1※	あり	なし	非公表	非公表	非公表
46	とくしまブランド成長戦略会議	2017. 10. 3※	あり	あり	あり	なし	あり
47	徳島県家畜保健衛生所機能強化検討会	不明	あり	なし	非公表	非公表	非公表
48	徳島県立農林水産総合技術支援センター外部評価委員会	2020. 3. 19	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
49	徳島県田園環境検討委員会	不明	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
50	ふるさと・水と土保生対策懇話会	不明	あり	あり	あり(新→古)	なし	あり
51	徳島県公共事業評価委員会	不明	あり	なし	あり(新→古)R1リンク切れ	あり	あり
52	徳島県入札監視委員会	不明	あり	あり	あり	なし	あり
53	徳島県自転車活用検討委員会	不明	あり	あり(PDF)	あり(古→新)	あり	あり
54	徳島県広域道路ネットワークに関する検討委員会	不明	あり	あり(PDF)	あり	あり	あり
55	とくしま川づくり委員会	不明	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
56	河川協力団体指定検討会	不明	あり	あり(PDF)	あり(古→新)	あり	なし
57	徳島県高潮浸水想定等検討会	2019. 7. 3※	あり	あり	あり(古→新)	あり	なし
58	正法寺川流域水管理協議会	2020. 2. 20	あり	あり	なし	なし	なし
59	旧吉野川浄化センター栄養塩管理運転検討会	不明	あり	あり	あり(古→新)	あり	あり
60	徳島小松島港津田地区活性化計画推進委員会	2020. 4. 1	あり	あり	なし	なし	なし
61	県政運営評価戦略会議	2020. 11. 2	あり	あり	あり(新→古)	あり	あり
62	徳島県南部地域政策総合会議	不明	あり	あり(PDF)	あり(新→古)	あり	あり
63	徳島県南部圏域難病対策地域協議会	不明	あり	なし	なし	なし	なし
64	海部川砂利利用促進協議会	2017. 11. 15※	あり	あり	あり(古→新)	なし	あり
65	徳島県西部圏域政策総合会議	2020. 7. 18	あり	あり	あり(新→古)	あり	あり
66	徳島県西部圏域難病対策地域協議会	不明	あり	なし	非公表	非公表	非公表
67	徳島県未収金対策委員会	2020. 9. 14	あり	なし	なし	なし	なし
68	徳島県公金管理委員会	2020. 9. 7	あり	なし	なし	なし	なし

審議会等(知事部局)の掲載状況調べ(令和3年1月13日時点) 監査人作成

(6) 徳島県ホームページ作成ガイドライン（ウェブアクセシビリティ対策版）については、まずもって、徳島県ホームページを対象とするものであるが、県が管理・運営する徳島県ホームページ以外のホームページについても、本ガイドラインに準じて作成し運用することが求められている。

しかし、徳島県ホームページには、本ガイドラインに則って作成されたとは認め難いページが多数存在していると言わざるを得ない。

特に多く見られるのは、本ガイドラインにおいては「画像やPDFファイルのみの文書は掲載しない」とされているにもかかわらず、PDFファイルのみを掲載し、本文の記載が一切ないか、あっても不十分な内容しか掲載されていないページである。

例えば、「令和2年度11月補正予算の概要」のページにおいては、「令和2年度11月補正予算の概要」、「令和2年度11月補正予算の概要（計数編）」、「令和2年度11月補正予算の主な事業（参考資料）」という3つのPDFファイルがアップされているだけで、ホームページ本文には一切説明がなく、PDFファイルをダウンロードしなければその内容を確認することができない。徳島県ホームページには、目の不自由な人等のために音声読み上げ機能が実装されているが、PDFファイルには対応しておらず、大きな支障が生じている。あるいは、「徳島県消費生活審議会」のページにおいては、「020212資料1」、「020212資料2」といったPDFファイルが大量に添付されているだけで、本文には、僅かに開催日と『消費者基本計画』及び『消費者教育推進計画』の変更について、協議されました」といった記載があるのみであるため、目の不自由な人はもちろん、そうでない人であっても、PDFファイルの内容をそのタイトルから推知することすら困難であり、その都度PDFファイルをダウンロードして内容を確認する必要がある。なお、上記の2ページは単なる例示であって、本来ガイドラインにおいて求められている本文の作成をすることなく、PDFファイルのみを掲載するなどして本ガイドラインを遵守していないページは、徳島県ホームページには数多く存在している。

また、調査のために聞き取りを行った際には、本ガイドラインは徳島県ホームページにのみ適用されるものであり、他のホームページは対象でないと誤解をしていた担当課も存在していた。

以上のことからすると、本ガイドラインは、ウェブアクセシビリティを推進

するために必須のものであり、各担当課において熟知されてしかるべきものであるにもかかわらず、十分な理解が進んでいないと評価するほかなく、ひいてはホームページリニューアルの際のコンセプト及び基本方針にも反することとなっている。

したがって、本ガイドラインに関する更なる周知に努めるのは当然であるが、そもそも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、人の力に頼るのではなく、システムによる対応を検討すべきである。

## 【指摘2】

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べきである。

- (7) ウェブアクセシビリティについては、毎年度、ウェブアクセシビリティ試験を実施するとともに、その達成基準チェックリスト及び団体全体としての取組確認・評価表をホームページ上において公表している。採用している基準は、平成28年3月に改正されたウェブアクセシビリティに関する日本工業規格JISX8341-3:2016に基づくものであり、少なくとも基準上はウェブアクセシビリティは達成されている。

もっとも、前述したとおり、PDFファイルのみを掲載するページ等、そもそも徳島県ホームページ作成ガイドラインに則っていないページも多く存在する現状に照らすと、単にJIS規格を満たしているというだけでは十分な対応がなされているとは言い難い。また、取組確認・評価表においては、「利用者との協調」に関する評価は低評価が続いている。担当課からは、「障がいのある人の暮らしに役立つパソコン講座」が行われていたところ、他部局による取組のため、情報の共有が行われておらず、評価に反映できていなかったとの説明を受けたが、そもそも関係団体等へのホームページの改善に向けた定期的なヒアリングや協議がなされていなかったこと自体が問題である。ウェブアクセシビリティの更なる充実のためには、障害者基本条約策定の過程において、全ての

障がい者の共通の思いを示すものとして使用された「Nothing About Us Without Us (私たちのことを、私たち抜きに決めないで)」こそが重要なのであり、当事者の声に耳を傾ける仕組みを構築するべきである。

なお、前述したとおり、徳島県ホームページは外国語対応がなされているが、ホームページ自体は英語、ドイツ語、中国語（簡体）、中国語（繁体）、韓国語（ハングル）に対応しているのに対し、とくしま丸ごとA I コンシェルジュについては、英語、中国語（簡体）、中国語（繁体）、韓国語（ハングル）、ベトナム語に対応しており、対応言語に違いが生じている。それぞれベトナム語、ドイツ語にも対応できるように改善がなされることが望ましい。

### 【指摘3】

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。

### （意見7）

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。

- (8) 今回の調査の過程において、複数のページにリンク切れが発生していることが判明し、中には、徳島県警察本部へのリンク（関連情報）や、特産品・アンテナショップへのリンク（県外の方）等、重要度が高いと思われるページへのリンクが切れている例も見られた。担当課においてもリンク切れの問題は把握しており、令和2年度には、リンク切れを機械的に発見するシステムを構築し、それぞれの所管課に対し対応を依頼したところ、以下のとおり対応したとの報告があったとのことである。

リンク切れ対応件数	パソコン：1,260件
	スマートフォン：618件
	タブレット：637件
	携帯：384件
	合計：2,899件

※1ページに2件のリンク切れが発生していた場合は、2件としてカウント

徳島県ホームページの総ページ数は約10万ページ（ただし、端末別カウンターの合計であり、同一内容のページがパソコン、スマートフォン、タブレット、携帯の4種ある場合は4ページとしてカウント）あることを考慮しても、相当数のリンク切れが発生していることが分かる（なお、前述した特産品・アンテナショップへのリンク切れは、リンク切れ対応後に判明したものである。）。

また、調査の過程においては、イベント・カレンダーのページにイベントとは無関係な情報が掲載され続けていたり、新着情報に掲載された際、更新日が1800年代と誤って登録された関係で新着情報の最後部に掲載されたりといった不具合についても確認した。

まず、述べておく必要があるのは、これらの不具合については根絶することが望ましいものの、ヒューマンエラーが発生することは避け難いことでもあり、不具合の発生の防止のための方策を講じることはさておき、発生した不具合に対し、いかに早期に対応するかがより重要であるという点である。

この点、前述したとおり、現在、徳島県ホームページは、各課において更新することとなっている上、ページ数も膨大であるため、こうした不具合の発生を人力に頼って根絶すること自体はかなり困難であると言わざるを得ない。殊に、一度掲載された情報の中には、長期間掲載され続ける情報もあることから、担当の交代等が原因でリンク切れ等が長期間放置されてしまうおそれもあるところ、各担当課において、どれだけホームページの掲載情報に目配りがされているのかは、相当数のリンク切れの発生や、重要なページへのリンク切れが発生していることからしても、後述するSNSも含めて心許ないと言わざるを得ない。

そのため、リンク切れに関しては、ホームページを機械的に巡回し、リンク切れを発見するだけでなく、発見したリンク切れを直ちに担当課等に連絡が届

くシステムを構築し、できる限り早期にリンク切れを解消することができるようにすべきである。この点については、調査の過程において新たにリンク切れを発見するとともに通知を行うシステムを実装したとのことであるが、現時点においてもリンク切れが散見されることから、システム上漏れが生じているのでなければ、それぞれの担当課において適切に対応できていないことが示唆される。特に、掲載ページの増大により、担当課においても、自らが管理すべきページの詳細を把握しきれていない可能性もあり、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な対応を望みたい。

あわせて、ホームページ更新作業用に作成されたTokushimaCMSスタートアップマニュアル（最終更新日2019年7月16日）には、パソコン等の各端末においてどのように公開されているのか、実際にホームページにアクセスして確認する手順が明確には定められていないところ、イベント・カレンダーのページに、ページと無関係な情報が掲載され続けていたり、新着情報に明らかに誤った更新日で掲載された情報が放置されたりしていた不具合の一因ともなっていると考えられるため、マニュアルの改訂の際には、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とともに、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ことが望ましい。

（意見8）

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9）

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。



(9) 徳島県のホームページにおいて「おすすめ情報」として16のウェブサイトが掲載されている。一方では、ホームページの中の「基本情報」から「関連の地域・施設・機関」を選択し「関連リンク」を選択すると「暮らし・環境・地方創生」「健康・医療・福祉」「教育・文化・観光」「産業・雇用・労働」「県土づくり」「防災・安全」「県政情報」の7つのジャンルごとにウェブサイトやウェブサイトのURLが掲載されている。後者のウェブサイトの中には「とくしま健康づくりネット」や徳島の文化イベントを網羅的に掲載している「あわカル」、輸出を検討する中小企業者にとって有用なウェブサイト「とくしま農林水産物等輸出ナビ」等、県民にとって関心が高いと考えられるウェブサイトも含まれるが、上記のような経緯をたどらないとウェブサイトに行きつかないため、県民の目に触れる可能性が少ない。

監査人補助者は9月9日に上記の「教育・文化・観光」に掲載されていた、あるウェブサイトリンクをクリックしたところ、監査人補助者のパソコンはセキュリティシステムが作動し、しばらくの間ネット接続ができない、再起動できない等の不具合が生じた。

その後、再度、同サイトを開くと海外の通販サイトのような画面となった。担当課の調査によると、当該サイトは、平成25年12月に銀座にオープンした民間のアンテナショップのウェブサイトであり、その後、運営団体は、平成27年3月にアンテナショップ閉店と同時に当該ウェブサイトを閉鎖し、ドメインはその後、海外の第三者が金銭を支払い、正当な手続で取得したとのことである。

上記のように、県民の目に触れる可能性が少ない状態（前述するとおり、このこと自体が改善を要する事項である。）とはいえ、民間が運営するウェブサイトをもとの県の判断により「関連リンク」に掲載していたのであるから、運営団体に対してもウェブサイトやドメインの適切な管理を求めるとともに、少なくとも、当該ウェブサイト閉鎖に伴って速やかに「関連リンク」から削除する態勢になっていれば、上記の不具合の発生は容易に避けることができたというほかなく、新たに設置されたサイトの仕様によっては、より深刻な被害を招来した可能性に鑑みると、ウェブサイト、ドメインの管理ができていないことにより、閲覧者のパソコン等を一時的にストップさせる可能性を放置したことは重大な落ち度というほかない。

その後、監査人からの申し入れにより、ドメインの取扱いについて全庁掲示板、調達管理委員会において周知を図る、誘導されたウェブサイトについてウイルスや詐欺の被害をもたらすサイトではないことについて専門機関のチェックを受ける等、一定の対策は取られたが、県が関連し公開しているウェブサイト、ドメインを含め、網羅的に管理するルールが策定されたわけではない。ウェブサイト、ドメインの放置は、上記のように住民に被害を与える可能性もあり、上記(2)とも関連するが、どのようなウェブサイトがどのような意義でどこに公開され、どのようなドメインが取得されているかについて洗い出し、管理のルール、体制を構築すべきである。

#### 【指摘4】

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、別のウェブサイトに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。

## 2 個人情報の取扱いについて

### (1) 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

徳島県ホームページやSNS等において、様々な目的で個人情報が収集されることがある。例えば、徳島県において様々な懸賞等を企画し、ホームページ上で申込みを受け付ける場合や、ホームページ上で会員登録を受け付ける場合等がこれに当たる。

これらの個人情報の取扱いについては、当然、徳島県個人情報保護条例の適用があり、同条例第6条では「個人情報を収集するときは、あらかじめ個人情報取扱事務の目的を明確にし」、同条例第7条では、原則として「個人情報取扱事務の目的以外の目的のために個人情報を当該実施機関内部で利用」することも、「当該実施機関以外のものに提供」することもいずれも禁止されている。

しかし、個人情報の取扱いに関するプライバシーポリシー等が明記されていないウェブサイトや、明記されていてもその目的が抽象的であって、いかなる目的で利用されるのか明確にしているとは言い難いウェブサイトも散見される。

徳島県個人情報保護条例の解釈運用基準において、「目的を明確にし」とは、「個人情報を収集する前に個人情報を取り扱う事務を所掌する課室所において収集する目的を明らかにしておくこと」であり、「第5条の規定により個人情報取扱事務の登録がなされた事務については、登録簿に登録した『個人情報取扱事務の目的』がここでいう目的となる。なお、登録簿への登録を要しない個人情報取扱事務についても、本条の趣旨にのっとり、当該事務を所掌する課室所において、その目的を明確にしておくことは当然である」とされ、どの程度、目的を明確にしておくべきかについては、運用基準上は、必ずしも明確であるとは言い難い。

一方、民間事業者に適用がある個人情報保護法に関し、個人情報保護委員会が定めた「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）」においては、「事業活動に用いるため」や「マーケティング活動に用いるため」といった抽象的、一般的な内容を利用目的とすることは、できる限り具体的に特定したことにはならないとされている。かかる解釈は、最終的にどのような目的で個人情報を利用されるのかについて、本人にとって一般的かつ合理的に想定できる程度に具体的に特定することが望ましいからであるが、この解釈については、徳島県個人情報保護条例における目的の明確さの程度に関する解釈としても基本的に妥当するといえるべきであり、上記解釈運用基準についても、同様に解釈して運用されるべきである。したがって、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、個人情報収集の目的を明確にすべきである。なお、この点については、各担当課において解釈にばらつきが起きないように、できるだけ統一的な運用基準を設けることが望ましいことから、個人情報取扱事務登録簿作成要領において、「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)

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・サービス上の措置の徳島県ホームページ上の公表について

#### (1) 概要

現在、県は、職員に対する地方公務員法第29条に基づく懲戒処分（免職、停職、減給及び戒告）及び懲戒処分に至らないサービス上の措置（文書訓告、嚴重注意及び口頭注意）を行った場合の公表基準について、「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」、「学校等に勤務する教職員の懲戒処分等の公表基準」及び「企業職員の懲戒処分等に関する公表基準」を制定し、これに基づいて懲戒処分及びサービス上の措置について、徳島県ホームページにおいて公表している。

当該3つの公表基準は、改正を経て、令和元年9月1日から実施されているが、改正前の公表基準からの最も大きな変更点は、サービス上の措置の公表について新設した点である。

県は、改正前の公表基準においては、サービス上の措置は「事案の重大性や社会的な影響」と「職員の個人の権利利益」を考慮した上で、徳島県情報公開条例第8条に基づき、情報公開の対象外として対応していた。しかしながら、県に対し、報道機関や県議会から「特定の個人を識別するおそれのない情報まで非

公開にするのは、県民の知る権利が保障されていない」との意見が出されたことを契機に国や他県での公表状況を踏まえ、県は、職員が特定されない内容で公表することを決定し、上記のとおり公表基準を改めたものであり、公表基準の概要は、以下のとおりである（なお、知事部局以外の公表基準も基本的に知事部局とほぼ同じである。）。

#### 【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】

##### ア 公表対象

懲戒処分等（文書訓告、嚴重注意及び口頭注意を含む）はすべて公表する。

##### イ 公表内容

（ア） 公表する内容は、原則として次に掲げる事項とする。

- a 事案の概要
- b 該当職員の所属する所属名
- c 該当職員の職名
- d 該当職員の年齢及び性別
- e 処分の内容
- f 処分年月日

（イ） 上記の規定にかかわらず、次に掲げる場合については氏名を公表する。

- a 免職もしくは停職となった場合
- b 免職及び停職以外の懲戒処分についても、重大な法令違反等の場合にその職員の職責等を勘案し、社会的影響が大きいと判断される場合

（ウ） 公表の例外として、関係者のプライバシー等の権利利益を侵害するおそれがある場合等にあつては、公表内容の一部又は全部を公表しないことができる。

##### ウ 公表時期

懲戒処分等を行った後、速やかに公表するものとする。

##### エ 公表方法

県政記者室等への資料提供その他の適宜の方法によるものとする。

(2) 公表方法について

上記の基準には明記されていないものの、知事部局に勤務する職員の懲戒処分等の公表及び企業職員の懲戒処分等の公表についても、学校等に勤務する教職員の懲戒処分等の公表と同様に、県のホームページで公表されることになっている。

(3) 服務上の措置の公表について

上記いずれの基準においても、氏名は公表されないことになっている。

管理監督者に対する服務上の措置については、学校等に勤務する教職員の懲戒処分等の公表基準においては「公表することが適当と考えられる場合」との条件が付されているものの、他の2つの基準については原則公表することになっている。

(4) 公表期間について

知事部局に勤務する職員の懲戒処分等の県ホームページでの公表期間について、公表基準には明記されていないものの、懲戒処分の公表は1週間、服務上の措置は1年間とされている。学校等に勤務する教職員の懲戒処分等の県ホームページでの公表期間について、公表基準には明記されていないものの、懲戒処分の公表は翌年度末まで、服務上の措置も翌年度末までとされている。企業職員の懲戒処分等の県ホームページでの公表期間について、公表基準には明記されていないものの、令和2年7月までは懲戒処分の公表は1週間、服務上の措置は1年間とされている。

なお、知事部局に勤務する職員の懲戒処分の県ホームページでの公表期間について、令和2年8月から、服務上の措置の公表期間との均衡から1年間とする運用に変更されているとのことである。

(5) 服務上の措置の公表実績

服務上の措置の公表については、令和元年9月1日以降の処分に限られているところ、令和元年9月1日以降の令和元年度の公表実績は、「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」に基づく公表が12件、「学校等に勤務する教職員の懲戒処分等の公表基準」に基づく公表が7件、「企業職員の懲戒

処分等に関する公表基準」に基づく公表が3件である。

(6) 懲戒処分の県ホームページでの公表について

上記(4)記載のとおり、令和2年7月までの知事部局に勤務する職員の懲戒処分及び企業職員の懲戒処分の県ホームページでの公表期間は1週間とされており、他方で、学校等に勤務する教職員の懲戒処分の県ホームページでの公表期間は翌年度末までとされている。

懲戒処分については、地方公務員法に根拠があり、また、非違行為の程度が重いため、公務員に対する信頼の確保の観点からも、懲戒処分に関して情報公開する意義は大きく、情報公開の手段の1つとして県民が容易にアクセスすることができるホームページで公表する必要性も認められる。

他方で、懲戒処分の公表の際には氏名も公表される場合もあり、「ホームページ」という不特定多数が自由に閲覧できる媒体による公表においては当該職員に対する不利益は大きく、公表期間が長期に及べば「公表」自体による制裁的效果として、実質的な二重処罰に該当するおそれがある。したがって、ホームページでの懲戒処分の公表に当たっては、一時的な公表に留まるマスメディアへの公表とは異なる規律を検討する必要がある。

この点、現在の懲戒処分の県ホームページでの公表期間は、いずれの部局においても懲戒処分の内容にかかわらず一律に定めているところ、懲戒処分の内容が軽微な場合に長期間に渡る公表は、実質的な二重処罰に該当するおそれが大きくなることから適切とは言いがたい。

他方で、懲戒処分の内容が重大な場合には、令和2年7月までの知事部局及び企業職員における1週間の公表期間は短期に過ぎるものと考えられる。なお、上記(4)記載のとおり、知事部局に勤務する職員に対する懲戒処分については、令和2年8月から、県ホームページでの公表期間について、掲載期間を1年間とする運用に変更されており、懲戒処分よりも軽い服務上の措置との公表期間の不均衡は解決したものの、処分の軽重を問わず公表期間を一律にしていることに変わりはない。

したがって、懲戒処分の内容によって県ホームページでの公表期間に差異を設け、例えば一定期間の出勤停止の場合には、出勤停止期間は県ホームページで公表するなど、現在の一律の公表期間を改める必要があると考える。

なお、現在の懲戒処分の公表においては、氏名を非公表とする場合であっても、性別については原則として公表されているが、懲戒処分を受けた者の性別が懲戒処分の内容に影響を及ぼすわけでもなく、性的マイノリティへの配慮の点からも問題であり、かえって本人を特定されるおそれもある（実際、性別を公表することによって本人を特定されるおそれがある場合には、性別を公表しない例もあるとのことである。）のであるから、性別を公表する意義に乏しく、性別の公表は廃止すべきである。

（意見 1 1）

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。

#### (7) 服務上の措置の県ホームページでの公表について

懲戒処分等の公表について、県は、県民の知る権利の保障を目的とし、職務上の措置に対する透明性と公平性を確保するとともに、職員に対する処分対象となる行為を抑制する効果を求めている。

懲戒処分については、地方公務員法に根拠があり、また、非違行為の程度が重いため、公務員に対する信頼の確保の観点からも、公表する必要性が認められる。

他方で、服務上の措置は、職員が職務上の義務に違反したときに、指揮監督権限を有する上司により職務の履行の改善、向上に資するために制裁的実質を伴わない措置として行われるものであり、その根拠は、明文上の根拠ではなく、一般的な指揮監督権に求められるが、少なくとも懲戒処分よりも軽い措置であることには争いがなく、その公表に関し、懲戒処分と同様の対応をとることが適当か否かについては、前述したとおり、公表によって、個人の特定のおそれや事実上の二重処罰、萎縮効果をもたらす可能性があることからすれば、より慎重な検討が必要である。

この点、県と同様に、服務上の措置を県ホームページで公表している他の都道府県は3県に留まり、一方で、大阪府は服務上の措置は原則非公開と定め、①特に社会的関心が高いと認められる非違行為に対する服務上の措置、②職員



の懲戒処分の監督責任等による服務上の措置、③報道機関から要請があった場合に例外的に公開する運用としているように、原則として服務上の措置を各地方公共団体のホームページで公表することが全国的に標準であるとも認められない。

また、服務上の措置のホームページ上での公表は、県民の知る権利に資するものであるにせよ、県の有するあらゆる情報がホームページにおいて公表されているわけではなく、県民の知る権利を実現するための制度として設けられているマスコミへの公表や情報公開制度との棲み分けも意識することが必要である。

この点、既に述べたとおり、服務上の措置よりも重い懲戒処分に関しても、一律に公表期間を定めることには問題があるところ、より軽い服務上の措置については、なおさらであって、全ての服務上の措置について、現在のように、ホームページ上に内容まで公表する必要があるかどうかについても疑念があるばかりか、少なくとも、1年間という公表期間は長きに失するというべきであり、現在と同程度の内容の公表を継続するにしても、精々1か月程度に留め、それ以降は、ホームページには件数等の統計情報を掲載すれば足りるのではないかと考える。

なお、性別を公表する意義に乏しい点は、懲戒処分の場合と同様であるから、服務上の措置についても、性別の公表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。

## 第4章 SNSによる情報発信について

### 第1 徳島県における状況

徳島県においては、徳島県のホームページにおいて、SNSの種類ごとに「徳島県ソーシャルメディア一覧」を掲載している。アカウント数は、令和2年11月末日時点において、ツイッターが28、フェイスブックが46、インスタグラムが14、ラインが7、ブログが4、ユーチューブが12、その他の徳島県関係ツイッター等が7となっており、合計数は118となっている。

また「徳島県ソーシャルメディア一覧」において、ソーシャルメディア利用方針が掲載されている。ソーシャルメディア利用方針においては、各所属においてアカウントの「利用方針」を作成、共有、運用し、県のホームページにおいて公表すること、情報の発信を行うにあたっては、原則として所属長又は代決権を有する職務代理人若しくは担当リーダーの確認を得ること等のルールが定められている。

監査人はSNSを運用する各担当課に対し、アカウントの利用方針、ターゲット、効果、課題等について調査票を送り、その回答に基づき質問を行うなどの監査手続を実施した。

なお、監査対象とした118のSNSについては、「改善点」として検討すべき方向性を個々に示しているため、後述の総論としての「意見」に対する措置を検討する際のアドバイスとして活用されたい。

監査対象SNS一覧 (2020.11.30現在 徳島県ホームページ「ソーシャルメディア一覧」掲載順)

ジャンル	番号	アカウント名	種類	最終更新日	フォロワー数	ツイート数	担当課
17	1	徳島県 (@preftokushima)	Twitter	2020/11/30	9,282	2,101	秘書課
1	1	徳島県防災・危機管理情報 (@saigai01)	Twitter	2020/11/27	4,633	2,867	危機管理政策課
17	3	徳島は宣言する vs東京 (@toku_vstokyo)	Twitter	2020/11/27	609	606	とくしま回帰推進課
18	1	すだちくんオフィシャル (@sudachikun_offi)	Twitter	2020/11/27	8,485	7,278	とくしま回帰推進課
1	2	Tokushima_Wi-Fi (@tokushima_wifi)	Twitter	2020/9/1	332	155	Society5.0推進課
1	3	tokushima-wifi-navi (@toku_wifi_navi)	Twitter	2020/9/1	153	62	Society5.0推進課
9	1	プララ (@pulala_)	Twitter	2020/11/10	656	530	未来創生政策課
2	1	阿波ふうど (@awafood)	Twitter	2020/11/27	992	747	もうかるブランド推進課
18	2	徳島県企業局 (@Toku_Kigyokyo)	Twitter	2020/11/26	436	461	企業局 経営企画戦略課
6	1	徳島県立近代美術館 (@tokkinby)	Twitter	2020/11/29	3,605	897	近代美術館
6	4	徳島県文化の森総合公園 (@Tokushimabunka)	Twitter	2020/11/26	2,134	994	二十一世紀館
14	1	徳島県立総合教育センター生涯学習支援課 (@Tokushimamanabi)	Twitter	2020/11/20	1,033	256	教育委員会 総合教育センター
18	4	徳島県職員採用 (@tokushimasaiyou)	Twitter	2020/11/20	993	648	人事委員会事務局
8	1	徳島県選挙管理委員会 (@tokushimasenkyo)	Twitter	2019/10/27	305	89	選挙管理委員会 事務局
10	1	徳島県オープンデータ (@OurOpenData)	Twitter	2020/10/16	467	1,222	統計データ課
8	4	とくしま創生☆若者『絆』プロジェクト (@project_kizuna)	Twitter	2019/11/5	210	4,500	とくしま回帰推進課
18	5	徳島県の地方分権改革 (@tokushimabunken)	Twitter	2015/4/8	294	38	総合政策課
18	6	徳島県総合地図提供システム (@maps_tokushima)	Twitter	廃止			スマート県庁推進課
15	1	とくしまエシカル消費普及推進プロジェクト (@awaethical)	Twitter	2020/11/20	686	1,034	消費者政策課
15	2	とくしま消費者行政プラットフォーム (@TokushimaPF)	Twitter	2020/11/20	386	2,247	消費者政策課
6	5	ほう楽★ガールズ徳島 (@hogakugirls)	Twitter	2019/11/5	94	41	県民文化課
8	5	こころの居場所づくりメンター (@kkrnibs)	Twitter	2019/12/8	19	118	南部子ども女性 相談センター
18	7	徳島県発達障がい者総合支援センター ハナミズキ・アイリス (@hattatsusien)	Twitter	2020/4/2	40	19	発達障がい者 総合支援センター
6	7	ジャズが流れる街徳島 (@tokushimajazz)	Twitter	2020/11/19	70	114	県民文化課
5	1	Go!Go!くつつき隊 (@GoGo70051021)	Twitter	2020/2/3	36	5	次世代育成 ・青少年課
4	1	住んでみんで徳島で!	Twitter	2020/9/18	44	18	とくしま回帰推進課
4	2	AWAIRO	Twitter	2020/10/23	90	14	とくしま回帰推進課
16	6	千年の森ふれあい館 (@1000mori)	Twitter	2020/11/23	917	671	スマート林業課

ジャンル	番号	アカウント名	種類	最終更新日	フォロワー数	担当課
18	5	徳島県の地方分権改革	Facebook	2020/7/6	250	総合政策課
18	8	全国徳島県人会連合会	Facebook	2020/9/16	56	総合政策課
10	1	徳島県オープンデータ	Facebook	2020/10/16	320	統計データ課
17	5	みんなで創る徳島県	Facebook	2019/8/29	546	とくしま回帰推進課
4	4	とくしま新未来創造オフィス	Facebook	2020/9/23	360	Society5.0推進課
17	3	徳島は宣言する「vs東京」	Facebook	2020/11/27	1,850	とくしま回帰推進課
18	1	すだちくん	Facebook	2020/11/27	10,119	とくしま回帰推進課
10	2	ICT(愛して)とくしま	Facebook	2020/11/20	682	Society5.0推進課
13	1	徳島県集落再生担当	Facebook	2020/7/31	1,136	とくしま回帰推進課
10	4	自治体OSSキット(e-Government Open Source Software kit)	Facebook	2020/7/8	512	スマート県庁推進課
9	2	とくしま県民活動プラザ	Facebook	2020/11/13	433	未来創生政策課
18	9	とくしま「女性のチカラ」応援部	Facebook	2020/8/19	87	男女参画・人権課
5	2	とくしま はぐみネット	Facebook	2020/6/29	462	次世代育成・青少年課
6	7	Tokushima Jazz(ジャズが流れる街・徳島)	Facebook	2020/11/20	289	県民文化課
6	8	徳島県民文化祭開催委員会事務局	Facebook	2020/5/29	45	県民文化課
8	6	とくしま『愛いっぱい・若者・あったか』ネットワーク	Facebook	2020/11/11	24	保健福祉政策課
8	3	徳島県危険ドラッグ110番	Facebook	2020/11/25	29	薬務課
18	10	LEDパレイ徳島	Facebook	2020/4/22	55	新未来産業課
11	1	徳島県立西部テクノスクール	Facebook	2020/10/23	86	西部テクノスクール
3	2	Discover Tokushima	Facebook	2020/11/29	46,845	観光政策課 海外誘客室
3	2	日本の秘境 四国・徳島縣	Facebook	2020/11/29	45,240	観光政策課 海外誘客室
3	2	徳島旅人案内所	Facebook	2020/11/27	42,800	観光政策課 海外誘客室
3	2	ไปโทคะชิมะกันเถอะ (日本語訳「徳島へ行こう!」)	Facebook	2020/11/29	12万人	観光政策課 海外誘客室
2	1	阿波ふうど	Facebook	2020/11/27	1,982	もうかるブランド推進課
7	1	とくしま森林(もり)づくり県民会議	Facebook	2020/11/30	68	スマート林業課
12	1	鳴門藍住農業支援センター	Facebook	2020/11/24	64	鳴門藍住農業支援センター

ジャンル	番号	アカウント名	種類	最終更新日	フォロワー数	担当課	
	7	3	徳島県あわの水管理条例	Facebook	2020/11/20	33	水管理政策課
	13	2	にし阿波ビジネス通信・地域連携ひとしごと	Facebook	2020/11/16	950	西部総合県民局 地域創生観光部
	3	3	ゴーゴー剣山&にし阿波	Facebook	2020/11/27	1,401	西部総合県民局 地域創生観光部
	18	3	徳島県企業局	Facebook	2020/11/26	141	企業局 経営企画戦略課
	14	2	徳島県教育委員会生涯学習課	Facebook	2020/10/29	492	教育委員会 生涯学習課
	6	3	徳島県立博物館	Facebook	2020/11/10	621	博物館
	8	1	徳島県選挙管理委員会	Facebook	2020/11/30	222	選挙管理委員会 事務局
	18	4	徳島県職員採用	Facebook	2020/11/20	291	人事委員会事務局
	3	1	徳島あるでないで	Facebook	2020/11/20	783	観光政策課
	12	2	徳島農業支援センター	Facebook	2020/11/2	49	徳島農業支援センター
	12	3	吉野川農業支援センター	Facebook	2020/10/2	110	吉野川農業支援センター
	8	7	徳島県青少年交流広場 やっとさいと	Facebook	2019/12/13	51	次世代育成 ・青少年課
	6	11	あわ文化学校だより	Facebook	2019/1/25	1,013	県民文化課
	18	11	橋の博物館とくしま	Facebook	2020/9/25	261	高規格道路課
	15	2	とくしま消費者行政プラットフォーム (@TokushimaPF)	Facebook	2020/11/20	133	消費者政策課
	17	2	徳島県	Facebook	2018/12/6	23	秘書課
	18	12	まったなし住まいの耐震化	Facebook	2020/8/5	66	住宅課建築指導室
	13	3	あわこい	Facebook	2020/10/5	974	西部総合県民局 地域創生観光部
	5	1	Go!Go!くつき隊	Facebook	2020/2/3	11	次世代育成 ・青少年課
	4	1	住んでみんなで徳島で！	Facebook	2020/11/24	1,114	とくしま回帰推進課

ジャンル	番号	アカウント名	種類	最終更新日	フォロワー数	投稿数	担当課	
	6	10	awaculture_tokushima	Instagram	2020/10/16	804	91	県民文化課
	7	2	とくしま森林づくり県民会議	Instagram	2020/11/30	104	24	スマート林業課
	3	1	徳島あるでないで	Instagram	2020/11/28	1,367	158	観光政策課
	11	2	南部テクノスクール	Instagram	2020/11/26	366	2,635	南部テクノスクール
	11	3	中央テクノスクール	Instagram	2020/11/24	175	114	中央テクノスクール
	2	3	阿波地美栄【公式】	Instagram	2020/11/28	170	33	鳥獣対策・ふるさと創造課
	6	6	ほう楽★ガールズ徳島(@hogakugirls)	Instagram	2019/11/3	49	7	県民文化課
	13	3	あわこい	Instagram	2020/2/13	278	111	西部総合県民局 地域創生観光部
	5	1	Go!Go!くっつき隊	Instagram	2020/2/10	22	2	次世代育成・青少年課
	6	7	ジャズが流れる街徳島("@"tokushimajazz)	Instagram	2019/12/2	158	34	県民文化課
	3	2	Discover Tokushima	Instagram	2020/11/26	181	200	観光政策課 海外誘客室
	3	2	日本の秘境 四国・徳島縣	Instagram	2020/11/29	455	72	観光政策課 海外誘客室
	3	2	徳島旅人案内所	Instagram	2020/11/25	1,481	257	観光政策課 海外誘客室
	3	2	ไปโทคชิมะกันเถอะ (日本語訳「徳島へ行こう！」)	Instagram	2020/11/28	349	271	観光政策課 海外誘客室
ジャンル	番号	アカウント名	種類	最終更新日	お友達登録者数		担当課	
	18	1	すだちくん(@sudachikun)	LINE	2019/5/29	4,197		とくしま回帰推進課
	11	4	徳島県教育委員会学校教育課 (@tgakkouseisaku)	LINE	2020/11/24	6,207		教育委員会 学校教育課
	12	4	徳島農業支援センター(@tokushima.nougyou)	LINE	2020/11/27	78		徳島農業支援センター
	12	5	阿南農業支援センター(@anan.nougyou)	LINE	2020/7/22	23		阿南農業支援センター
	12	6	吉野川農業支援センター (@yoshinogawa.nougyou)	LINE	2020/11/26	53		吉野川農業支援センター
	18	13	徳島県-新型コロナ対策パーソナルサポート	LINE	2020/11/27	45,956		健康づくり課
	4	3	AWAIRO	LINE	2020/11/27	2,003		とくしま回帰推進課
ジャンル	番号	アカウント名	種類	最終更新日			担当課	
	18	14	徳島県名古屋事務所のブログ	ブログ	2020/10/5			関西本部 名古屋事務所
	6	12	阿波藍再考	ブログ	2013/8/3			県民文化課
	6	13	阿波藍アートプログラム I am 藍, We are 藍.	ブログ	2012/12/16			県民文化課
	12	7	吉野川農業支援センター	ブログ	2020/9/4			吉野川農業支援センター

ジャンル	番号	アカウント名	種類	最終更新日	チャンネル登録者数	動画数	動画再生回数	担当課
17	4	徳島県チャンネル	YouTube	2020/11/30	7,750	2,261	5,048,501	秘書課
10	3	ICT(愛して)とくしま	YouTube	2020/3/27	9,060	80	5,861,890	Society5.0推進課
5	3	とくしまはぐくみネットチャンネル	YouTube	2016/3/7	23	27	16,473	次世代育成・青少年課
7	4	環境首都課 とくしまの環境	YouTube	2020/1/30	22	31	3,295	環境首都課
8	2	徳島県選挙管理委員会	YouTube	2019/7/8	15	12	5,369	選挙管理委員会事務局
6	2	徳島県立近代美術館	YouTube	2020/11/5	19	26	2,554	近代美術館
3	4	にし阿波剣山・吉野川観光圏	YouTube	2020/11/4	132	32	665,969	西部総合県民局 地域創生観光部
2	2	阿波ふうど	YouTube	2020/4/1	47	27	7,561	もうかるブランド推進課
18	16	awaもくよんプロジェクト	YouTube	2020/7/8	48	4	3,323	住宅課
18	15	とくしまゼロ作戦	YouTube	2015/6/25	22	9	4,506	とくしまゼロ作戦課
4	5	徳島発！輝くむらのたからチャンネル	YouTube	2020/4/1	30	48	2,354	農山漁村振興課
6	9	徳島県民文化祭開催委員会事務局	YouTube	2020/4/13	5	10	1,258	県民文化課
ジャンル	番号	アカウント名	種類	最終更新日	フォロワー数	ツイート数・投稿数		担当課
18	17	マチ★アソビ (@machiasobi)	Twitter	2020/11/7	4.9万人	1万		にぎわいづくり課
16	4	あすたむ【公式】 (@Asutamu_Land)	Twitter	2020/11/30	2,442	1.9万		にぎわいづくり課
16	1	とくぎんトモニプラザ (@tokuginplaza)	Twitter	2020/11/30	2,167	5,078		次世代育成・青少年課
16	3	アスティとくしま (@asty_tokushima)	Twitter	2020/11/29	4,011	1,444		にぎわいづくり課
16	2	uchinoumi1227	Instagram	2020/11/6	403	106		都市計画課
16	5	月見ヶ丘海浜公園すたっふ (@tsukimigaoka)	Twitter	2020/11/18	1,757	2,117		都市計画課
16	5	月見ヶ丘海浜公園すたっふ (@tsukimigaoka)	Facebook	2020/11/18	972			都市計画課

(SNS 最終更新日・フォロワー数等調べ(令和2年11月末時点) 監査人作成)

## 第2 各SNSに対する評価

### 1 防災に関連するSNSについて

#### (1) 名称 「徳島県防災・危機管理情報」

ア 所管課 危機管理政策課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

##### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県の防災・危機管理に関する情報を広く発信すること。

##### (イ) 情報発信の項目・内容

徳島県の災害・危機管理に関する情報提供や注意喚起

防災・危機管理に関するイベントや訓練等の案内・報告

##### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：危機管理環境部（代表：危機管理政策課）

担当者：危機管理環境部職員（代表：危機管理政策課職員）

情報発信の頻度・タイミング：随時

##### (エ) 意見や質問への対応方法

コメントや投稿として寄せられた情報については、情報収集の一環として利用させていただくことはありますが、原則として返信は行っておりませんので御了承ください。

お問合せや通報につきましては、所管する機関に直接御連絡ください。

#### エ 改善点

(ア) 災害時に県民に対して災害に関する情報を発信するSNSは、当アカウントのみである。災害発生直後は、電話がつながりにくい状況となり、また停電によりテレビを見ることができない状況も想定されるため、当ツイッターの果たす役割は非常に重要である。現状でのフォロワー数は約4,000人であり、インサイト分析や目標の設定は行っていないとのことであるが災害対策の中で、SNSにより情報提供を行うべき対象数を明確にし、フォロワー数を増やす戦略を策定することは必須であり、早急な検討が必要である。また、フォロワー数を増加させるにあたり、195ページ



(9)記載のような工夫を凝らすことも検討願いたい。

- (イ) ハッシュタグを使っていないとのことであるが、災害の際にハッシュタグを利用したツイートを行うことにより、被災状況を収集することを想定している自治体も存在する。不確かな情報もツイートされる可能性もあるが、ハッシュタグの利用について、検討は必要である。さらにSNSを利用した避難訓練を行っている自治体もあり、この点についても検討願いたい。
- (ウ) 平成29年11月に内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室が公表している「災害対応におけるSNS活用に関する自治体Web調査」（市町村に対する調査）によると、SNSを防災に利用している自治体のうち、38.2パーセントの自治体が複数のSNSを利用しているとのことである。徳島県においてもライン等各SNSユーザーに情報提供を行うことができるよう複数のSNSにおいて情報提供を行うべきである。

## (2) 名称 「Tokushima\_Wi-Fi」

ア 所管課 Society5.0推進課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県が運用する「Tokushima Free Wi-Fi」の紹介や稼働状況に関する情報をTwitterを活用して情報発信を行う。

(イ) 情報発信の項目・内容

「Tokushima Free Wi-Fi」の紹介や稼働状況に関する情報  
その他必要な情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県政策創造部地方創生局 Society5.0推進課

担当者：地方創生局 Society5.0推進課職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

タイムラインへの投稿は出来ません。

投稿に対するコメントは可能です。コメントに対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとしませんが、すべてに対応することはお約束

できませんので予めご了承ください。

対応時間は、原則として、平日の午前9時30分から午後6時までとしますが、この時間以外にも投稿する場合があります。

## エ 改善点

当アカウントは、公の施設におけるフリーワイファイスポットを紹介するウェブサイト「Tokushima Free Wi-Fi」への誘導や当ウェブサイトの更新情報等を掲載している。しかし、当アカウントにより誘導されるウェブサイトと後述(3)のツイッターで誘導され、とくしま公衆無線LAN推進協議会が運営しているウェブサイト「Tokushima Free WiFi NAVI」との違いが利用者には分かりづらい。前者は県が施設に設置、運用しているスポットの情報であり、後者は民間各社や市町村が設置、運用しているスポットの情報も含んでいるが、災害時において、フリーワイファイスポットを紹介するウェブサイトが2つ存在し、誘導するアカウントも2つ存在する状況は、利用者の混乱を招きかねない。担当課によると、ウェブサイトの運営主体が異なるため、統一することは難しいとのことであるが、それならば、ツイッター、ウェブサイトにおいて、一見して分かるよう、プロフィール情報等にその役割、違いを記載するなど、災害時を想定し、利用者にとって分かりやすい構成、表示に改めるべきである。

### (3) 名称 「tokushima-wifi-navi」

ア 所管課 Society5.0推進課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載(原文のまま)

(ア) 情報発信を行う目的

とくしま公衆無線LAN推進協議会が運用する「Tokushima Free Wi-Fi Plus」の紹介や稼働状況に関する情報をTwitterを活用して情報発信を行う。

(イ) 情報発信の項目・内容

「Tokushima Free Wi-Fi Plus」の紹介や稼働状況に関する情報

その他必要な情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県政策創造部地方創生局 Society5.0 推進課

担当者：地方創生局 Society5.0 推進課職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

タイムラインへの投稿は出来ません。

投稿に対するコメントは可能です。

コメントに対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとしませんが、すべてに対応することはお約束できませんので予めご了承ください。

対応時間は、原則として、平日の午前9時30分から午後6時までとしますが、この時間以外にも投稿する場合があります。

エ 改善点

当アカウントは、とくしま公衆無線LAN推進協議会が運営し、民間各社や市町村が設置しているフリーワイファイスポットを紹介するウェブサイト「Tokushima Free WiFi NAVI」への誘導や当ウェブサイトの更新情報等を掲載している。

しかし、当アカウントで誘導しようとするウェブサイトと前述(2)のウェブサイト「Tokushima Free Wi-Fi」との違いが利用者には分かりづらい。前者は民間事業者や市町村が設置しているフリーワイファイの情報であり、後者は、公の施設に県が設置しているフリーワイファイのみの情報である。

災害時にフリーワイファイスポットに関するウェブサイトが複数存在し、ウェブサイトに誘導するアカウントもそれぞれ存在する状況は、利用者の混乱を招きかねない。担当課によると、ウェブサイトの運営主体が異なるため、統一することは難しいとのことであるが、それならば、ツイッター、ウェブサイトにおいて、一見して分かるよう、プロフィール情報等にその役割、違いを記載するなど、災害時を想定し、利用者にとって分かりやすい構成、表示に改めるべきである。

## 2 徳島の食材に関するSNSについて

### (1) 名称 「阿波ふうど」

ア 所管課 もうかるブランド推進課

イ SNSの種類 ツイッター、フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

#### (ア) 情報発信を行う目的

「徳島の食」に関する情報（産地情報、フェア情報、レシピ情報等）について発信することにより、「徳島の食」の認知度向上、消費拡大につながることを目的としています。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

阿波ふうどスペシャリストからご提供いただいた「徳島の食」に関する情報（産地情報、フェア情報、レシピ情報等）

その他「徳島の食」に関する情報（PR車両の出動情報等）

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県もうかるブランド推進課

担当者：徳島県もうかるブランド推進課担当職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

#### (エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

### エ 改善点

(ア) 徳島県の食材全般をPRするSNSは、阿波ふうどのツイッター、フェイスブック、ユーチューブのみであり、ウェブサイトは県のホームページのおすすめサイトに掲載されている「阿波ふうど」のウェブサイトのみであるため、当アカウントが果たすべき役割は重要である。当アカウントにおいては、徳島県産の素材を利用したレシピの紹介など、更新が頻繁にされており、写真も美しく、フォロワー数も年々増えている。しかし、「阿波ふうど」のウェブサイトにおいては、生産者向け、バイヤー向けの情報も多くを占めており、ツイッターやフェイスブックとリンクすべき徳島県に移住された方等が徳島の食材に関して記載されたブログが目立たなく

なっている。下記の「阿波ふうどAWAFOODデータベース」が事業者向けのウェブサイトという趣旨であれば、事業者向けの情報は、同ウェブサイトを集約し、「阿波ふうど」は消費者向けの情報に特化し、SNSと分かりやすいリンクを図るべきである。

(イ) プロフィール情報に掲載されているウェブサイトは「阿波ふうどスペシャリスト募集」のウェブサイトであり「阿波ふうど」のウェブサイトも掲載すべきである。

(ウ) 上記(ア)記載のように徳島県のホームページにおいて「阿波ふうどAWAFOODデータベース」というウェブサイトが掲載されているが、説明がなく、意味が分かりづらい。活用されているウェブサイトならば、利用方法等、説明を加えるべきである。

(エ) 現状では、徳島県の食材に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

## (2) 名称 「阿波ふうど」

ア 所管課 もうかるブランド推進課

イ SNSの種類 ユーチューブ

ウ 利用方針 (原文のまま)

(ア) 情報発信を行う目的

「徳島の食」に関する動画を発信することにより、「徳島の食」の認知度向上、消費拡大につなげることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

もうかるブランド推進課において制作した「徳島の食」に関する動画

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県もうかるブランド推進課

担当者：徳島県もうかるブランド推進課担当職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに関する返信は、原則行っておりませんので予めご了承ください

さい。

## エ 改善点

徳島県の食に関する動画がアップされている。しかし、チャンネル登録者数、再生回数は少なく、徳島県のホームページにおけるポータルサイト「阿波ふうど」にコーナーを設ける、他のSNSとリンクするなど、動画の活用について再考が必要である。

### (3) 名称 「阿波地美栄」

ア 所管課 鳥獣対策・ふるさと創造課

イ SNSの種類 インスタグラム

ウ 利用方針（原文のまま）

#### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県では、衛生的に処理された安全・安心なシカ肉等を「阿波地美栄」と称し、その消費拡大と提供する「うまいよ！ジビエ料理店」の普及に努めています。

またインスタグラムを活用して阿波地美栄をPRすることで、認知度向上と消費拡大につなげることを目的としています。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

「阿波地美栄」や「うまいよ！ジビエ料理店」に関する情報及びイベント等のお知らせ

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県鳥獣対策・ふるさと創造課

担当者：鳥獣対策・ふるさと創造課職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

#### (エ) 意見や質問への対応方法

投稿に対するコメントは可能です。

コメントに対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとしませんが、すべてに対応することはお約束できませんので予めご了承ください。

対応時間は、原則として、平日の午前9時から午後5時までとしませんが、この時間以外にも投稿する場合があります。

## エ 改善点

イベントが開催される時期に更新が集中しているが、イベントのない時期についてもユーザーの関心を維持できるよう工夫を望みたい。

### 3 観光に関するSNSについて

#### (1) 名称 「徳島あるでないで」

ア 所管課 観光政策課

イ SNSの種類 フェイスブック、インスタグラム

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

##### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県の観光全般に関する情報について発信することにより、徳島県への観光誘客を図ることを目的としています。

##### (イ) 情報発信の項目・内容

徳島県の観光全般に関する情報やお知らせ

##### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：観光政策課

担当者：観光政策課の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

##### (エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

## エ 改善点

(ア) 写真は美しく、文章も分かりやすい内容となっている。ただし、下記(2)の海外向けの情報発信であるDiscover Tokushima、また、徳島県のホームページに掲載されているウェブサイト「徳島県観光情報サイト阿波ナビ」「かんと（環瀬戸内海地域交流促進協議会）」「あるでよ徳島（公益財団法人徳島県物産協会）」等、観光に関連するウェブサイト、SNSの役割、対象者等を明確にした上で関連付けを検討する必要がある。

(イ) 現状では、徳島県への観光に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法

は極めて限定されている。195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

(2) 名称 「Discover Tokushima」

「日本的祕境 四國・徳島縣」

「徳島旅人案内所」

「ไปโทคะชิมะกันเถอะ」(日本語訳「徳島へ行こう！」)

ア 所管課 観光政策課海外誘客室

イ SNSの種類 フェイスブック、インスタグラム

ウ 利用方針における記載事項(原文のまま)

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県の観光資源やイベントなどに関する情報について発信することにより、海外からの観光誘客につなげることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

徳島県の観光地やイベント、グルメ、文化・伝統芸能等に関する情報やお知らせ

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：観光政策課海外誘客室

担当者：観光政策課海外誘客室の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

利用者からの投稿やコメント等に対しては、必要に応じて管理者が返信等の対応をするものとします。

「投稿禁止事項」に掲げる不適切な投稿やコメントを発見した場合は、事前に通知することなく投稿やコメントの削除その他必要な措置をとることができるものとします。

エ 改善点

外国から徳島県への観光客を誘致するためのアカウントであり、4つの言語でのアカウントが運営されている。それぞれのアカウントにおいて、更新が頻繁にできており、写真の美しさ、説明文の分かりやすさ、各観光施設のウェブサイトへの誘導、いずれの点においても非常に質の高いアカウントで



あり、フォロワー数も多い。リーチ数等の分析も的確に行われている。

英語版に関しては、写真の撮影、文章の作成を全て県職員が行っているとのことであり、ノウハウも蓄積されていると考えられることから、そのノウハウを活用して日本語版の作成についても検討すべきである。

今後、上記(1)エ(ア)記載のように、徳島県の観光に関する情報発信について、役割の見直しをする際に、中心として位置付けられるべきアカウントであり、加えて、民間旅行者への素材の提供、Uターン、Iターンにおける活用、県のホームページにおいて「おすすめ情報」として取り上げるなど、様々な活用形態を検討する必要がある。

### (3) 名称 「ゴーゴー剣山&にし阿波」

ア 所管課 西部総合県民局地域創生観光部

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項(原文のまま)

#### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県西部地域(にし阿波)のイベントや地域情報を発信することにより、当地が有する様々な「地域の魅力」を全国に向けてPRし、交流人口の拡大・来訪滞在の促進を図る。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

剣山国定公園及びにし阿波に関するイベントや地域情報のお知らせ

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県西部総合県民局地域創生観光部

担当者：地域創生観光部にし阿波観光戦略担当の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

当フェイスブックページの管理は徳島県西部総合県民局地域創生観光部が行いますが、次の構成団体も投稿を行います。

にし阿波～剣山・吉野川観光圏協議会

#### (エ) 意見や質問への対応方法

利用者からの投稿やコメント等に対しては、必要に応じて管理者が返信等の対応をするものとします。

「投稿禁止事項」に掲げる不適切な投稿やコメントを発見した場合は、

事前に通知することなく投稿やコメントの削除その他必要な措置をとることができるものとします。

#### エ 改善点

- (ア) 写真が美しく、説明文も分かりやすい。調査票の回答の記載によれば、新型コロナウイルスの影響により、今年度のフォロワー数は伸びていないようであるが、徳島県西部地域への旅行案内として有用なアカウントである。今後、Discover Tokushima等、他の有用なSNSとの関連付けも望みたい。
- (イ) 現状では、徳島県への観光に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

#### (4) 名称 「にし阿波剣山・吉野川観光圏」

ア 所管課 西部総合県民局地域創生観光部

イ SNSの種類 ユーチューブ

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

「にし阿波～剣山・吉野川観光圏」で取り組んでいる観光情報の情報発信を行う。

(イ) 情報発信の項目・内容

徳島県西部地域(にし阿波)の観光コンテンツを発信することにより、当地が有する様々な「地域の魅力」を世界に向けてPRし、にし阿波の認知度向上、来訪滞在の促進を図る。

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県西部総合県民局地域創生観光部

担当者：地域創生観光部にし阿波観光戦略担当の職員

情報発信の頻度：随時

当ページの管理は徳島県西部総合県民局地域創生観光部が行いますが、次の構成団体も投稿を行います。

にし阿波～剣山・吉野川観光圏協議会

(エ) 意見や質問への対応方法

各動画に対するコメントや評価等は原則受け付けておりませんので、  
予めご了承ください。

エ 改善点

徳島県西部地域の観光に関する動画が発信されており、198ページ(11)記載のように非常に質が高く再生回数も多い動画も発信されている。しかし、チャンネル登録者数やその他の動画の再生回数は少ない。徳島県のホームページの関連リンクに掲載されている「にし阿波～剣山・吉野川観光圏」のウェブサイトも非常に美しく、にし阿波の観光ウェブサイト、SNS、徳島県のホームページ等において関連付けを図り、有効に活用すべきである。

#### 4 Uターン、Iターンに関するSNSについて

(1) 名称 「住んでみんなで徳島で！」

ア 所管課 とくしま回帰推進課

イ SNSの種類 ツイッター、フェイスブック

ウ 利用方針（原文のまま。ただし下記はツイッターの利用方針であり、フェイスブックの利用方針とは異なるが、趣旨はツイッターと同様であるため、フェイスブックの利用方針の記載は省略する。）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島での暮らしがイメージできる配信を通して、既に徳島県に移住された方々と、移住を希望している方々との交流の場となることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

徳島県内での生活の様子や、移住情報など

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：とくしま回帰推進課

担当者：とくしま回帰推進課の職員等

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

## エ 改善点

- (ア) ツイッターは、徳島にUターンして5年という筆者の視線から、観光、農産物、イベント等を発信しており、プロフィール、アイコン、カバー写真など質が高く、語り掛けるような文章も親しみを感じる。フェイスブックは県が主催している移住相談会、空き家活用相談会、求職相談会のみならず、市町村における各種相談会の情報も適宜シェアしており、写真、文章なども分かりやすい。しかし、ほぼ全ての都道府県において、移住に関するウェブサイト、SNSが存在し、同じような情報が提供されている状況においては、徳島は何を前面に押し出して移住のPRをするのかという明確なコンセプトが必要であり、この点について201ページ(4)記載の方法等により更なる検討を願いたい。
- (イ) 徳島県のホームページの関連リンクに掲載されているウェブサイト「就農支援サイト農の宝島！！とくしま」との関連付けを検討すべきである。
- (ウ) 現状では、移住に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

## (2) 名称 「AWAIRO」

ア 所管課 とくしま回帰推進課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針（原文のまま）

### (ア) 情報発信を行う目的

若者向けに徳島の魅力的な情報を発信し、とくしま回帰に向けた機運を醸成することにより、若者の定着、Uターンの促進につなげることを目的としています。

### (イ) 情報発信の項目・内容

若者のとくしま回帰に向けたイベント情報や徳島の魅力情報など

### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：とくしま回帰推進課

担当者：AWAIROアカウント管理業者等

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

エ 改善点

若年層の徳島回帰を促すことを目的とするが、記事の掲載が14回のみである。

徳島県のホームページにおすすめ情報として掲載されているウェブサイト「AWAIRO」との関連付け等、根本的な見直しが必要である。

(3) 名称 「AWAIRO」

ア 所管課 とくしま回帰推進課

イ SNSの種類 ライン

ウ 利用方針 (原文のまま)

(ア) 情報発信を行う目的

若者向けに徳島の魅力的な情報を発信し、とくしま回帰に向けた機運を醸成することにより、若者の定着・Uターンの促進につなげることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

若者のとくしま回帰に向けたイベント情報や徳島の魅力情報など

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：とくしま回帰推進課

担当者：AWAIROアカウント管理業者等

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

エ 改善点

若年層の徳島回帰を促すことを目的とするが、食べ物のプレゼント企画の告知、徳島のお取り寄せグルメ、キッチンカー等の告知が多く、徳島回帰と

どのようにつながるのか、ツイッター、ウェブサイトとどのようにつながるのか、不明である。内容の再検討が必要である。

(4) 名称 「とくしま新未来創造オフィス」

ア 所管課 Society5.0 推進課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

「とくしま新未来創造オフィス」での活動状況や地域の魅力について、Facebook ページを活用した情報発信を行い、徳島ならではの地方創生を展開する。

(イ) 情報発信の項目・内容

「とくしま新未来創造オフィス」での活動状況や地域の魅力に関する情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県政策創造部地方創生局 Society5.0 推進課地域実装担当

担当者：地方創生局 Society5.0 推進課地域実装担当職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

タイムラインへの投稿はできません。

投稿に対するコメントは可能です。

コメントに対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとしませんが、すべてに対応することはお約束できませんので予めご了承ください。

対応時間は、原則として、平日の午前9時30分から午後6時までとしますが、この時間以外にも投稿する場合があります。

エ 改善点

調査票によれば、サテライトオフィスをはじめとする新しい働き方に興味を持つ県内外の経営者や個人事業主がターゲットであり、サテライトオフィスの誘致や地域におけるイノベーションの創出を目的としているが、カバー写真、アイコンを見ても、その意図は伝わらず、プロフィールの記載もない

ため、趣旨が伝わらない。内容もイベントの報告が多く、イベントの内容がどのようなものであったかも伝わらない。徳島県のホームページにはウェブサイト「徳島サテライトオフィスプロモーションサイト」が掲載されているが、関連付けができていない。根本的な見直しが必要である。

(5) 名称 「徳島発！輝くむらのたからチャンネル」

ア 所管課 農山漁村振興課

イ SNSの種類 ユーチューブ

ウ 利用方針（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

「徳島発！輝くむらのたから（以下「むらのたから）」の魅力を経験的に国内外へPRすることにより、「むらのたから」認定地域の認知度や関心を高め、都市農村交流の促進を図る。

(イ) 情報発信の項目・内容

農山漁村振興課において制作した「むらのたから」に関する動画

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県農山漁村振興課

担当者：徳島県農山漁村振興課担当職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

エ 改善点

徳島県内の農山漁村の生活の様子や名産品などの動画を6か国語で配信している。利用価値の高い動画であるが、チャンネル登録者数、再生回数は少ない。徳島県のホームページの関連リンクに掲載されているウェブサイト「とくしまグリーン・ツーリズム」「とくしま農村漁村（ふるさと）応援し隊事業」「とくしまの棚田」等の趣旨の似たサイトとリンクする等、動画の活用について再考が必要である。

## 5 出産、育児に関するSNSについて

### (1) 名称 「Go!Go!くっつき隊」

ア 所管課 次世代育成・青少年課

イ SNSの種類 ツイッター、フェイスブック、インスタグラム

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

#### (ア) 情報発信を行う目的

当アカウントを用いてキャンペーンやイベントの開催案内を行うことにより、とくしま子育て支援パスポート「くっつき虫」の認知度を上げ、子育て世帯が外出しやすい環境づくりの推進を図る。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

キャンペーンの実施

子育て支援パスポートに関するイベントの開催案内

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：次世代育成・青少年課、事務局（委託事業の受託事業者）

担当者：次世代育成・青少年課の職員、事務局（委託事業の受託事業者）

情報発信の頻度：キャンペーンやイベント実施の前後等

#### (エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

### エ 改善点

平成19年1月より徳島県において、子育て支援パスポート事業が開始され、平成28年4月には、同事業は全国において開始された。子育て支援パスポート事業とは、自治体の子育て世帯にパスポートを発行し、利用者は事業に協賛した企業・店舗において、各種割引・優待サービスや乳幼児連れの外出支援・応援サービス等が受けられるという制度であり、令和2年3月末において徳島県内で事業に協賛している店舗は1,129店舗である。当アカウントは、事業を広告し、また、このアカウントをフォローすると更なる割引を受けられるキャンペーンを告知するなど、事業の周知、拡大の役割を担っている。

しかし、フォロワー数はツイッターが30名程度、フェイスブックは10



名程度であり、インスタグラムの投稿は2件である。プロフィール欄に記載がなく、アカウントの趣旨も伝わらない。徳島県のホームページに掲載されているウェブサイト「とくしまはぐくみネット」においても、当該事業に関する新たなお知らせは、平成30年11月1日以降、掲載されていない。

このような状況では、当該事業が県内の子育て世代に周知され、そのメリットを享受できているのか疑問である。事業の告知方法、子育て世代に対する支援情報の伝え方について、根本的な見直しが必要である。

## (2) 名称 「とくしまはぐくみネット」

ア 所管課 次世代育成・青少年課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県の結婚、妊娠・出産、子育てに関する情報を発信することにより、若者の結婚や出産に対する希望の実現をはじめ、子育ての喜びを実感できる環境づくりの推進を目的としています。

### (イ) 情報発信の項目・内容

結婚、妊娠・出産、子育て支援に関する情報  
イベントのお知らせ、開催報告等

### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：次世代育成・青少年課等  
担当者：次世代育成・青少年課の職員等  
情報発信の頻度：随時

### (エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

## エ 改善点

(ア) 育児全般に関して住民に情報提供するSNSは、当アカウントのみであり、徳島県の育児、出産に関する情報を掲載するウェブサイト「とくしまはぐくみネット」への誘導の役割もこのアカウントが担っている。この点からすると、記事の発信や「いいね」、シェア、情報発信の数が少なく、県

内の子育て世代に対しての情報提供が十分であるか疑問である。「とくしまはぐくみネット」において、育児全般に関して網羅的に情報提供するのであれば、少なくとも、「はぐくみネット」におけるイベント紹介、記事の更新については発信すべきであるが、できていない。また、ウェブサイト「とくしまの食育応援団」との関連付けが必要であるし、更に調査票の回答のように、若者の結婚の推進についても当該ツイッターの役割とするのであれば、「マリッサとくしま」についても関連付けをすべきである。当該アカウントの役割、内容について根本的な見直しが必要である。

- (イ) 子育て世代に対してポータルサイトへの誘導を目的とする SNS について、フェイスブックが適当であるのか、検討が必要である。
- (ウ) 現状では、育児に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

### (3) 名称 「とくしまはぐくみネットチャンネル」

ア 所管課 次世代育成・青少年課

イ SNSの種類 ユーチューブ

ウ 利用方針 (原文のまま)

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県の結婚・子育てに関する様々な情報を動画で配信することを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

「徳島ならではの」の子育ての魅力を伝えるための動画等

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：次世代育成・青少年課等

担当者：次世代育成・青少年課の職員等

情報発信の頻度：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

各動画に対するコメントや評価等は原則受け付けておりませんので、予めご了承ください。

## エ 改善点

6組の家族に、徳島での子育てについてインタビューを行った動画等をアップしているが、画面上において説明がなく、ユーザーの誘導としては不十分である。また、動画一覧に掲載されている動画は、ほとんどが「4年前」と表示され、再生回数も少ない。これらの動画の企画を今後も継続するのか、県のホームページに掲載されているウェブサイト「とくしまはぐくみネット」等の育児関連の情報と関連付けるのか、検討が必要である。

## 6 文化、音楽等に関するSNSについて

### (1) 名称 「徳島県立近代美術館」

ア 所管課 近代美術館

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

#### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県立近代美術館の日々の活動について発信することにより、当館に関心を持つ人が増えることを目的とします。

#### (イ) 発信の項目・内容

日々の出来事、イベントの見どころなどの情報

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県立近代美術館

担当者：徳島県立近代美術館職員

情報発信の頻度・タイミングなど：週2、3回程度

#### (エ) 意見や質問への対応方法

原則、個々の投稿への返信はしません。ご意見、お問い合わせは当館ウェブサイトからお問い合わせください。

## エ 改善点

(ア) 近代美術館のイベント等について発信されており、写真も美しいが、166ページ(1)記載の「徳島県」や162ページ(2)記載の「とくしま消費者行政プラットホーム」など美術館とは直接関連のないSNSのリツイー

トが多い。近代美術館に関する情報を入手するためにフォローした者に対して、関連性のない記事を多く発信すると、フォローを止めてしまう可能性があり、検討が必要である。

(イ) カバー写真の掲載が必要である。

(ウ) 現状では、美術館に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

## (2) 名称 「徳島県立近代美術館」

ア 所管課 近代美術館

イ SNSの種類 ユーチューブ

ウ 利用方針 (原文のまま)

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県立近代美術館のユニバーサル・ミュージアム事業などの情報を発信し、当館の活動に関心を持つ人が増えることを目的とします。

(イ) 情報発信の項目・内容

ユニバーサル・ミュージアム事業に関するイベント告知や紹介、手話ビデオなどのコンテンツ。

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県立近代美術館

担当者：徳島県立近代美術館職員

情報発信の頻度：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

原則、個々の投稿への返信はしません。ご意見、お問い合わせは当館ウェブサイトからお問い合わせください。

エ 改善点

「90秒の鑑賞タイム」と称する動画や学芸員による美術品紹介の動画、手話による作品の解説など、リモートで美術鑑賞できる非常に有用な動画をアップしている。しかし、チャンネル登録者数、再生回数は少なく、近代美術館のホームページにおいてコーナーを設ける、他の文化関連のウェブサイ

ト、SNSとリンクするなど、動画の活用について再考が必要である。

(3) 名称 「徳島県立博物館」

ア 所管課 博物館

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的及び内容

徳島の自然や歴史、文化についての情報、徳島県立博物館のもよおしものや活動等の情報について発信することにより、当館への理解と関心を高めることを目的とします。

(イ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県立博物館

担当者：徳島県立博物館職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(ウ) 意見や質問への対応方法

原則として、「コメント」によりいただいたご意見・ご質問等には回答いたしません。あらかじめご了承の上、ご利用ください。また、「メッセージ」によるご連絡も回答が遅れる場合があります。意見・ご質問等は、徳島県立博物館まで直接メール等でお寄せください。

エ 改善点

博物館におけるイベント、展示等の告知、事後の報告が掲載され、写真、文章とも非常に分かりやすい。

しかし、自然、歴史、文化に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

(4) 名称 「徳島県文化の森総合公園」

ア 所管課 二十一世紀館

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的及び内容

徳島県立二十一世紀館ではインターネット上のミニブログサービス「ツイッター」で文化の森各館（徳島県立図書館、徳島県立博物館、徳島県立鳥居龍蔵記念博物館、徳島県立近代美術館、徳島県立文書館及び徳島県立二十一世紀館）に関するイベント情報等を県民の皆様を中心に広くお知らせします。

(イ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県立二十一世紀館

担当者：徳島県立二十一世紀館企画広報担当職員

情報発信の頻度：随時

(ウ) 意見や質問への対応方法

ツイッター上で本アカウントにいただいたご意見・ご質問への回答はいたしませんので、あらかじめご了承ください。ご意見・ご質問のある方は文化の森二十一世紀館までメール等でお寄せください。

エ 改善点

(ア) 文化の森各館のイベント等について発信されており、写真も美しいが、166ページ(1)記載の「徳島県」や162ページ(2)記載の「とくしま消費者行政プラットフォーム」など文化の森とは直接関連のないSNSのリツイートが多い。文化の森に関する情報を入手するためにフォローした者に対して、関連性のない記事を多く発信すると、フォローを止めてしまう可能性があり、検討が必要である。

(イ) 文化の森総合公園は、図書館、博物館、鳥居龍蔵記念博物館、近代美術館、文書館、二十一世紀館の6館によって構成される複合施設であり、それぞれのホームページは充実している。SNSを利用しているのは、総合公園においてはツイッター、近代美術館はユーチューブとツイッター、博物館はフェイスブックであり、他の4館については、当アカウントにおいて情報提供されている部分もあるが独自の情報提供は行われていない。6館のそれぞれのイベント等の情報をSNSで得ようとするユーザーにとっては情報提供の体系が分かりづらいため、情報提供の体系について再検討を願いたい。

(ウ) 現状では、美術、文化等に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方

法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

(5) 名称 「ほう楽★ガールズ徳島」

ア 所管課 県民文化課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

ほう楽★ガールズ徳島の活動情報を発信することにより、ほう楽★ガールズの魅力を身近に感じ、イベントに足を運びやすくすることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

ほう楽★ガールズが出演するイベントや各種事業に関すること。

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：県民文化課

担当者：県民文化課職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

担当者にて回答を作成する。

エ 改善点

(ア) ほう楽★ガールズの活動が掲載されているが、ユーザーの理解をより高めるよう、ほう楽★ガールズのプロフィール、結成の経緯、県との関わり等について、更に詳しい情報を記載すべきである。

(イ) 現状では、音楽、文化に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

(6) 名称 「ほう楽★ガールズ徳島」

ア 所管課 県民文化課

イ SNSの種類 インスタグラム

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

（ア） 情報発信を行う目的

ほう楽★ガールズ徳島の活動情報を発信することにより、ほう楽★ガールズの魅力を身近に感じ、イベントに足を運びやすくすることを目的としています。

（イ） 情報発信の項目・内容

ほう楽★ガールズが出演するイベントや各種事業に関すること。

（ウ） 情報発信の方法

担当所属：県民文化課

担当者：県民文化課職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

（エ） 意見や質問への対応方法

担当者にて回答を作成する。

エ 改善点

（ア） ほう楽★ガールズの活動が掲載されているが、投稿数は少ない。今後、積極的な投稿をお願いしたい。

（イ） 現状では、音楽、文化に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

(7) 名称 「ジャズが流れる街徳島」

ア 所管課 県民文化課

イ SNSの種類 ツイッター、フェイスブック、インスタグラム

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま。ただし下記はツイッターの利用方針であり、フェイスブックの利用方針とは異なるが、趣旨はツイッターと同様であるため、フェイスブックの利用方針の記載は省略する。）

（ア） 情報発信を行う目的

ジャズが流れる街・徳島推進委員会主催のイベント情報や各種募集を発信することで、ジャズイベント等に足を運びやすくすることを目的としています。

（イ） 情報発信の項目・内容



ジャズが流れる街・徳島推進委員会主催のイベント情報、及び徳島県内のジャズイベントや各種事業に関すること。

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：県民文化課

担当者：県民文化課職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

担当者にて回答を作成する。

エ 改善点

(ア) プロフィールに記載がなく、内容を見ても「徳島 J A Z Z 楽団 L I V E」の告知のための SNS なのか、その他に目的があるのか、よく分からない。調査票の回答のように「ジャズに興味を持っている県民をターゲットに設定し、更なるコアなジャズファンや新規のジャズファンが増える」ことを目標とするのであれば、プロフィール欄を充実させる、イベントの感想や徳島とジャズとの関わりについて書き込むなどの方法により、幅広いファンを引き込むように工夫すべきである。

(イ) 現状では、音楽、文化に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で 195 ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

(8) 名称 「徳島県民文化祭開催委員会事務局」

ア 所管課 県民文化課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項 (原文のまま)

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県民文化祭の情報発信を行い、イベントに足を運びやすくすることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

徳島県民文化祭のイベント情報や各種募集、開催報告等に関すること

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：県民文化課

担当者：県民文化課の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：令和2年10月上旬～令和3年2月末

(エ) 意見や質問への対応方法

担当者にて回答を作成する。

## エ 改善点

(ア) 平成9年より毎年行われている徳島県民文化祭について、催し物の告知等を行っている。内容は、パンフレットの写真や文章のみでの告知が多く、紹介している催し物の数も少ない。調査票の回答のように、県内の幅広い文化活動に興味を持っている県民をターゲットにし、県内の文化活動への参画等を狙いとするならば、動画を活用するなど、より多くの催し物を躍動的に伝えるべきである。

(イ) プロフィールを記載すべきである。

(ウ) 現状では、文化に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

## (9) 名称 「徳島県民文化祭開催委員会事務局」

ア 所管課 県民文化課

イ SNSの種類 ユーチューブ

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県民文化祭に参画する文化団体の活動等を広く発信することを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

徳島県民文化祭に関すること

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：県民文化課

担当者：県民文化課の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

担当者にて回答を作成する。

エ 改善点

徳島県民文化祭の動画がアップされているが、チャンネル登録者数、再生回数は少なく、文化関連の他のSNSとリンクするなど、動画の活用について再考が必要である。

(10) 名称 「awaculture\_tokushima」

ア 所管課 県民文化課

イ SNSの種類 インスタグラム

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

あわ文化の魅力発信と文化イベントへの誘客促進を目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

あわ文化の多彩な魅力を伝える写真と文章、文化イベント情報、募集案内などに関すること

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：県民文化課

担当者：県民文化課の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

担当者にて回答を作成する。

エ 改善点

(ア) 阿波十郎兵衛屋敷、文化の森等のイベント、藍染作品展示物の写真が掲載されており、ハッシュタグも活用されているが、あわ文化全般に関する情報発信を担うSNSは他にはないため、徳島県のホームページに掲載されており、徳島県の文化関連イベントを掲載しているウェブサイト「あわカル」と連携する等、更に幅広く文化に関わる各施設、イベントの情報発信を望みたい。

(イ) 現状では、阿波文化に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等

により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

(11) 名称 「あわ文化学校だより」

ア 所管課 県民文化課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県の身近な文化資源を掘り起こし、その魅力を発信する体験型文化イベント「あわ文化学校」のPRを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

あわ文化学校のイベント情報や文化資源の紹介に関すること

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：県民文化課

担当者：県民文化課の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：「あわ文化学校」開催前

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は原則行っておりませんのでご了承ください。

エ 改善点

(ア) 1年に数日間、神山町の廃校跡において開催される「あわ文化学校」に関する情報発信である。プログラム、1日ごとの授業の様子を丁寧に伝えており、関心を持つ者の共感を得られる内容となっている。今後、あわ文化学校のストーリーについてもフェイスブック若しくは他のウェブサイトへ誘導する等の方法により開示し、初めて当所を知ることとなる層へのPRも充実していただきたい。

(イ) 現状では、文化に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

(12) 名称 「阿波藍再考」

ア 所管課 県民文化課

イ SNSの種類 ブログ

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県の伝統文化である阿波藍の魅力を広く発信することを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

阿波藍に関するイベント等の情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：県民文化課

担当者：県民文化課の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：阿波藍に関するイベント開催前

(エ) 意見や質問への対応方法

コメント入力はできませんので予めご了承ください。

エ 改善点

2013年8月以降、更新がない。写真、文章等、魅力的な発信も多く、徳島県のホームページに掲載されているウェブサイト「阿波藍」に引き継ぐ等、有効活用した上で、「ソーシャルメディア一覧」から削除すべきである。

(13) 名称 「阿波藍アートプログラム I am 藍 , We are 藍 .」

ア 所管課 県民文化課

イ SNSの種類 ブログ

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県の伝統文化である阿波藍の魅力を広く発信することを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

第27回国民文化祭・とくしま2012で行われた阿波藍に関するアートイベント等の情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：県民文化課

担当者：県民文化課の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：阿波藍に関するイベント開催前

(エ) 意見や質問への対応方法

コメント入力はできませんので予めご了承ください。

エ 改善点

2012年に開催された「阿波藍アートプログラム」のアーカイブである。写真、文章等、魅力的な発信も多く、徳島県のホームページに掲載されているウェブサイト「阿波藍」に引き継ぐ等、有効活用した上で「ソーシャルメディア一覧」から削除すべきである。

## 7 環境に関するSNSについて

(1) 名称 「とくしま森林（もり）づくり県民会議」

ア 所管課 スマート林業課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

とくしま森林（もり）づくり県民会議において、県内での森林づくりイベントの情報や作業補助員の募集、森林づくり活動を行う団体の紹介等により、「挙県一致」の森林づくりの推進を目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

とくしま森林（もり）づくり県民会議において、森林づくりイベントの開催日程や講座の開催情報、森林づくり活動団体等に関する情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県スマート林業課

担当者：徳島県スマート林業課担当職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時更新

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください

ださい。

## エ 改善点

- (ア) 内容の大半は、イベントや講座の案内、報告である。フォロワー数は70名程度であり、活用状況は良くない。フェイスブックの開始以来3年余りが経過しているが、投稿数は60件程度である。公益社団法人徳島森林づくり推進機構のウェブサイト、徳島県のホームページに掲載されているウェブサイト「とくしまの環境」との関連付け等、内容について根本的な見直しが必要である。
- (イ) 現状では、森林、環境に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

## (2) 名称 「とくしま森林づくり県民会議」

ア 所管課 スマート林業課

イ SNSの種類 インスタグラム

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

森づくりイベントの様子や、神山森林公園・高丸山千年の森などに関する情報の発信により、森林・林業の魅力をPRすることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

森づくりイベントや神山森林公園、高丸山千年の森などに関する情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県スマート林業課

担当者：徳島県スマート林業課担当職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時更新

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

## エ 改善点

投稿数は24件であり、移行前の旧アカウントでの投稿数を合わせても42件である。上記(1)と同様、森林づくりのPRにおいて、どのようにSNSを活用するのか、根本的な検討が必要である。

### (3) 名称 「徳島県あわの水管理条例」

ア 所管課 水管理政策課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項(原文のまま)

#### (ア) 情報発信を行う目的

「徳島県治水及び利水等流域における水管理条例」を平成29年4月1日に施行し、水資源の有限性や水の貴重さなどについて広く県民の皆様に呼びかけるとともにPRすることを目的としています。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

徳島県内の水に関する情報やイベント等に関するお知らせ

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：県土整備部水管理政策課

担当者：同課の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

#### (エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとしします。

コメントとしていただいた質問については、なるべく回答いたしますが、すべてに回答することはお約束できませんので予めご了承ください。

## エ 改善点

当フェイスブックにおいては、濁水に関する情報やイベントのお知らせ等が情報提供されているが、フォロワー数は30人余りに留まっている。情報発信を行う目的にあるように「水資源の有限性や水の貴重さなどについて広く県民の皆様に呼びかける」ことを趣旨とするのであれば、徳島県のホームページに掲載されており、川に関するイベント等を発信しているウェブサイト「吉野川交流推進会議」と関連性を持たせ、情報内容を幅広くする、アカ



アカウント名を変更する等、根本的な見直しが必要である。

(4) 名称 「**環境首都課 とくしまの環境**」

ア 所管課 環境首都課

イ SNSの種類 ユーチューブ

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県環境首都課が実施した「環境首都とくしま・未来創造憲章」普及啓発動画や、徳島県環境白書（動画版）、その他各種環境関連動画を配信することを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

主なコンテンツは次のとおりです。

徳島県環境白書（動画版）

「環境首都とくしま・未来創造憲章」普及啓発動画

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：環境首都課

担当者：環境首都課担当職員

情報発信の頻度：適宜

(エ) 意見や質問への対応方法

各動画に対するコメントや評価等は原則受け付けておりませんので、予めご了承ください。

エ 改善点

徳島県環境白書の動画版や「クッキングバトル」の動画がアップされているが、画面上説明がないため、ユーザーを誘導する力が弱く、趣旨も伝わらない。動画のアップも再生回数も少なく、根本的な見直しが必要である。

## 8 若者を対象とするSNSについて

(1) 名称 「**徳島県選挙管理委員会**」

ア 所管課 選挙管理委員会事務局

イ SNSの種類 ツイッター、フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま。ただし下記はツイッターの利用方針であり、フェイスブックの利用方針とは異なるが、趣旨はツイッターと同様であるため、フェイスブックの利用方針の記載は省略する。）

（ア） 情報発信を行う目的

徳島県の選挙に関する情報、選挙啓発活動に関する情報を発信し、若い県民の皆さんに選挙をより身近に感じてもらうことを目的としています。

（イ） 情報発信の項目・内容

選挙管理委員会のイベント情報、選挙に関する情報、投票の呼びかけ等

（ウ） 情報発信の方法

担当所属：徳島県選挙管理委員会事務局

担当者：徳島県選挙管理委員会事務局の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：県管理の選挙が実施される期間

1日につき1回

（エ） 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

エ 改善点

（ア） プロフィール情報において、どの地域における、どのような種類の選挙の情報を提供するのか記載すべきである。

（イ） 選挙と関係のないリツイートが多い。選挙に関する情報を入手するためにフォローした者に対して、関連性のない記事を多く発信すると、フォローを止めてしまう可能性があり、検討が必要である。

（ウ） 135ページ(3)「徳島県危険ドラッグ110番」や138ページ(6)「とくしま『愛いっぱい・若者・あったか』ネットワーク」に関連するラインアカウントと同様に、若者にとって重要な情報発信として、教育現場において同時に登録を誘導するよう検討すべきである。

(2) 名称 「徳島県選挙管理委員会」

ア 所管課 選挙管理委員会事務局

イ SNSの種類 ユーチューブ

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

（ア） 情報発信を行う目的

徳島県選挙管理委員会の実施する「選挙啓発動画募集事業」での受賞作品動画や、各種選挙啓発関連動画を配信することを目的としています。

（イ） 情報発信の項目・内容

主なコンテンツは次のとおりです。

「選挙啓発動画募集事業」受賞作品動画

各種選挙啓発関連動画

その他選挙全般に関する動画など

（ウ） 情報発信の方法

担当所属：徳島県選挙管理委員会

担当者：徳島県選挙管理委員会担当職員

情報発信の頻度：随時

（エ） 意見や質問への対応方法

各動画に対するコメントや評価等は、基本的には行っていただけますが、状況により動画単位でコメント及び評価を停止する場合があります。また、コメントに対する回答は、必要に応じて行うこととし、必ず行うものではありませんので、予めご了承ください。

エ 改善点

選挙啓発動画を発信しているが、再生回数は少ない。選挙関連のSNSとリンクする、学校において上記（1）記載の方法等により告知する等の工夫をしなければ、活用は難しい。動画の活用について再考が必要である。

(3) 名称 「徳島県危険ドラッグ110番」

ア 所管課 薬務課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

（ア） 情報発信を行う目的

「徳島県薬物の濫用の防止に関する条例」の一部改正に伴い、青少年をはじめとする県民の健康と安全を守り、薬物乱用のない健全な社会の

実現をめざすため、その啓発活動の充実を図るため、Facebook による情報発信を行う。

(イ) 情報発信の項目・内容

社会問題となっている危険ドラッグをはじめとする有害な薬物の乱用を防止するための情報やお知らせ

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：保健福祉部薬務課

担当者：保健福祉部薬務課担当職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとしてします。

エ 改善点

(ア) イベントや薬物の指定など、分かりやすく内容を整えているが、フォロワー数は30人程度に留まっている。若年層をターゲットとしており、若者層に対してフェイスブックが有効なSNSであるか検討が必要である。

(イ) 上記(1)「徳島県選挙管理委員会」や下記(6)「とくしま『愛いっぱい・若者・あったか』ネットワーク」に関連するラインアカウントと同様に、若者にとって重要な情報発信として、教育現場において同時に登録を誘導するよう検討すべきである。

(4) 名称 「とくしま創生☆若者『絆』プロジェクト」

ア 所管課 とくしま回帰推進課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載事項 (原文のまま)

(ア) 情報発信を行う目的

SNSを活用して、若者目線で徳島の魅力や未来を語ることにより、徳島の未来を担う若者世代への「地方創生の理解と実践」を図ることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

若者目線での徳島の魅力や未来を素朴に語る

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：地方創生局とくしま回帰推進課等

担当者：とくしま回帰推進課の職員、タスクフォースメンバー等

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

エ 改善点

(ア) 県内の中学、高校にて行われている「地方創生」「RESAS」に関する出前講座の報告が掲載されており、ウェブサイトにおいても同様の内容が掲載されているが、いずれを見ても、どのような内容であったのか、地域創生について各地域の若者からどのような意見が出されたのか分からない。内容について、根本的な見直しが必要である。

(イ) カバー写真、プロフィール欄にホームページのURLの記載が必要である。

(5) 名称 「こころの居場所づくりメンター」

ア 所管課 南部こども女性相談センター

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

「こころの居場所づくりメンター」に関する情報を発信することにより、メンター認知度の向上、ワークショップ参加者の拡大につなげることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

「こころの居場所づくりメンター養成講座」に関する情報  
人権フェスティバルや文化祭でのワークショップに関する情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：南部こども女性相談センター

担当者：南部こども女性相談センター女性支援担当職員

情報発信の頻度・タイミングなど：適宜

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

エ 改善点

ほぼ全ての内容が、166ページ(1)「徳島県」の記事のリツイートであり、根本的な見直しが必要である。

(6) 名称 「とくしま『愛いっぱい・若者・あったか』ネットワーク」

ア 所管課 保健福祉政策課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

全国的に自殺者数は減少傾向にある中、若者世代の割合が高くなっていることから、とくしま『愛いっぱい・若者・あったか』ネットワークを通じて、相談情報や各種イベントのほか、若者がひとりで悩まず心が温かくなる呼びかけを行うことにより、「若者の尊い命が失われない」自殺予防啓発を行うことを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

相談情報や各種イベントのほか、若者がひとりで悩まず心が温かくなる呼びかけなど

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：保健福祉部保健福祉政策課政策調整担当及び精神保健福祉センター

担当者：保健福祉政策課及び精神保健福祉センター職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時実施

(エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、原則対応を行わず、当ソーシャルメディア(とくしま『愛いっぱい・若者・あったか』ネットワーク Facebook ページ)の中で相談機関やイベント等の情報を提供していきます。

エ 改善点

(ア) 若年層の自殺予防を目的とし、電話相談窓口やイベントを紹介している。

近年、SNSを利用した会話型の自殺予防相談が有効であるとの考えにより、ラインによるチャット型の相談を実施する自治体が増加している。本県においても、NPO法人が運営管理する「アプローチ会」のラインアカウント、総合教育センターが運営管理する「生徒の心の相談」のラインアカウントの周知を図っているとのことである。前者については、学生のみではなく広く一般の方を対象としており、9月末の登録者数は77名、累計の相談件数は26件とのことである。後者については、学生を対象とし、9月末の登録者数は479名、累計の相談件数は335件とのことである。後者については、本年5月にアカウントを開設している点からすると、相談件数は多く、効果を上げていると言える。当フェイスブックの役割は、イベント等の告知のみではなく、ラインアカウントを周知させ、登録者数を増加させることが重要な課題であるという認識が必要であり、プロフィール欄への掲載やラインアカウントに関する積極的な記事の掲載が必要である。

(イ) 当アカウントに関しては、アプローチ会のラインアカウントが対象者を若年層に限定していないという点からも、アカウントの対象者を若年層に限定するべきではなく、幅広い層への啓蒙や自殺予防の活動に従事している方々への情報発信の役割を持つべきである。現在のアカウント名については再検討が必要であり、「心の相談室」のように内容を連想しやすい名称への変更も検討すべきである。

(ウ) 現在、「生徒の心の相談」のラインアカウントについては、毎年5月ごろに学校においてQRコードを配布しているとのことである。上記(1)「徳島県選挙管理委員会」や上記(3)「徳島県危険ドラッグ110番」についても、若者にとって重要な情報発信として同時に登録を誘導するよう検討すべきである。

(7) 名称 **「徳島県青少年交流広場 やっとさいと」**

ア 所管課 次世代育成・青少年課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項 (原文のまま)

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県の青少年健全育成のための情報発信ツールとして活用し、情報利用者間における交流を促進する。

(イ) 情報発信の項目・内容

徳島県青少年健全育成に係る事業の告知及び報告、また、とくぎんトモニプラザ（徳島県青少年センター）で開催されるイベント等の案内など

(ウ) 情報発信の方法

情報発信管理責任者：徳島県未来創生文化部次世代育成・青少年課長

情報発信運用者：徳島県未来創生文化部次世代育成・青少年課職員

(エ) 意見や質問への対応方法

利用者は、自由に閲覧等を行うことができる。利用者のコメントに対して情報発信運用者は、必要に応じて回答するものとする。ただし、すべてのコメントに対する回答を保証するものではない。情報発信運用者が情報を発信する時間は原則として、午前9時から午後6時までとする（年末年始を除く）。ただし、それ以外の時間に発信する場合がある。

エ 改善点

「青少年センターまつり」の告知に関する記事がほとんどであり、記事のアップも少ない。利用方針に記載されている情報利用者間の交流の促進には至っておらず、徳島県のホームページに掲載されているウェブサイト「徳島県青少年交流広場やっどさいと」も同様である。ウェブサイトも含め、抜本的な見直しが必要である。

## 9 ボランティアに関するSNSについて

(1) 名称 「プララ」

ア 所管課 未来創生政策課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

NPO等に関する情報を発信することにより、徳島県内の社会貢献活



動に寄与します。

(イ) 情報発信の項目・内容

とくしま県民活動プラザの活動内容やNPO等に役立つ情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：未来創生文化部未来創生政策課

担当者：とくしま県民活動プラザ職員等

情報発信のタイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則行っていません。ご了承ください。

エ 改善点

(ア) 調査票の回答によれば、当アカウントはボランティアや社会貢献活動に興味のある方を対象に情報発信することで、共通の目的を持つ方をつなぎ、周囲を巻き込みながらその契機となる役割を果たすことを目的としているが、現状は、とくしま県民活動プラザのイベント等を紹介するに留まっている。一方で、徳島県社会福祉協議会の中に「とくしまボランティア推進センター」があり、同センターのウェブサイトにおいては、災害ボランティアの活動の紹介など幅広くボランティア活動が紹介されている。今後、同ウェブサイトの掲載情報とリンクするなど、県内のボランティア活動の情報を幅広く発信し、ボランティア活動に関して網羅性の高いアカウントとして周知を図るべきである。

(イ) アカウント名から内容の想像が難しく、カバー写真も掲載されていない。検討が必要である。

(ウ) 現状では、ボランティアに関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

(2) 名称 「とくしま県民活動プラザ」

ア 所管課 未来創生政策課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項 (原文のまま)

(ア) 情報発信を行う目的

NPO等に関する情報を発信することにより、徳島県内の社会貢献活動の推進に寄与します。

(イ) 情報発信の項目・内容

とくしま県民活動プラザの活動内容やNPO等に役立つ情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：未来創生文化部未来創生政策課

担当者：とくしま県民活動プラザ職員等

情報発信のタイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則行っていません。ご了承ください。

エ 改善点

(ア) 調査票の回答によれば、ボランティアや社会貢献活動に興味のある方を対象に情報発信することで、共通の目的を持つ方をつなぎ、周囲を巻き込みながらその契機と役割を果たすことを目的としているが、現状は、とくしま県民活動プラザのイベント等を紹介するに留まっている。一方で、徳島県社会福祉協議会の中に「とくしまボランティア推進センター」があり、同センターのウェブサイトにおいては、災害ボランティアの活動の紹介など幅広くボランティア活動が紹介されている。今後、同ウェブサイトの掲載情報をリンクするなど、県内のボランティア活動の情報を幅広く発信し、ボランティア活動に関して網羅性の高いアカウントとして周知を図るべきである。

(イ) 現状では、ボランティア活動に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

## 10 ICTに関するSNSについて

### (1) 名称 「徳島県オープンデータ」

ア 所管課 統計データ課

イ SNSの種類 ツイッター、フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま。ただし下記はツイッターの利用方針であり、フェイスブックの利用方針とは異なるが、趣旨はツイッターと同様であるため、フェイスブックの利用方針の記載は省略する。）

#### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県のオープンデータに関する情報について発信することにより、本県におけるオープンデータの整備及び利活用の促進を目的としています。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

徳島県オープンデータポータルサイト（「Our Open Data」）の更新情報やシステム機能に関する情報

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県政策創造部統計データ課

担当者：徳島県政策創造部統計データ課職員

情報発信の頻度：随時

#### (エ) 意見や質問への対応方法

システムの更新情報の発信専用として運用しており、コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

### エ 改善点

(ア) オープンデータに関するセミナー、イベントの案内、市町村の保有するデータ、県のオープンデータポータルサイトにおいて公開した旨の案内等の記事もアップされているが、166ページ(1)「徳島県」の記事のリツイートが多い。リツイートしている記事をオープンデータとして考えているのか、別の意図があるのか、ユーザーにとっては非常に分かりづらい。県のオープンデータポータルサイトにおけるオープンデータの定義をはっきりさせた上で、内容について根本的な見直しが必要である。

(イ) オープンデータは様々なジャンルに区分されるはずであり、オープンデータとして一括りで扱うのではなく、ジャンルごとに関心のある層への

情報発信が必要である。

- (ウ) 県のホームページにおけるオープンデータに関するウェブサイトのURLをプロフィール欄に記載すべきである。

(2) 名称 「ICT (愛して) とくしま」

ア 所管課 Society5.0 推進課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項 (原文のまま)

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県内外の優秀なデジタルコンテンツクリエイターの発掘, 周知

デジタルコンテンツを活用した徳島の魅力発信

デジタルコンテンツの普及促進

ICTを利活用した地域情報化事例や各種ICT関連イベント等のPR

ICTを利活用できる人材の育成

(イ) 情報発信の項目・内容

ICT (愛して) とくしま大賞

ICT (愛して) とくしまフォーラム

とくしまICTバザール

ICT (愛して) まなびプロジェクト

その他, 各種ICT関連イベントの案内等

(ウ) 情報発信の方法

担当所属: 徳島県政策創造部地方創生局 Society5.0 推進課

担当者: 地方創生局 Society5.0 推進課職員

情報発信の頻度・タイミングなど: 随時

(エ) 意見や質問への対応方法

タイムラインへの投稿は出来ません。

投稿に対するコメントは可能です。

コメントに対しては, 必要に応じて返信等の対応をするものとしませんが, すべてに対応することはお約束できませんので予めご了承ください。

対応時間は, 原則として, 平日の午前9時30分から午後6時までとしますが, この時間以外にも投稿する場合があります。

## エ 改善点

ICTとくしま大賞、ワークショップ、ICTとくしまフォーラム、とくしまICTバザール等のイベントの告知、参加募集が内容となっているが、記事に対するコメントやシェアは少なく、調査票に記載されているようにIT産業関連者、学校教育関係者、プログラミング教室主宰者等の交流を図り、地場のデジタル産業を支える人材の発掘、育成につなげる場には成り得ているかについては疑問である。人材の交流を図るためには、イベントの実施状況をより魅力的に伝えること、徳島県で働くIT技術者の紹介等を加えること、Uターン、Iターン等のSNS、ウェブサイトと関連付けるなど、今後、様々な工夫が必要である。

### (3) 名称 「ICT（愛して）とくしま」

ア 所管課 Society5.0推進課

イ SNSの種類 ユーチューブ

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

#### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県の実施する「ICT（愛して）とくしま大賞」受賞作品の動画や、各種ICT関連イベントなどの動画を配信することを目的としています。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

ICT（愛して）とくしま大賞の受賞作品動画

ICT（愛して）とくしまプロジェクト関連の動画

各種ICTイベント等の動画など

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県政策創造部地方創生局 Society5.0推進課

担当者：地方創生局 Society5.0推進課職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

#### (エ) 意見や質問への対応方法

各動画に対するコメントや評価等は、基本的には行っていただけますが、状況により動画単位でコメント及び評価を停止する場合があります。また、コメントに対する回答は、必要に応じて行うこととし、必ず行う

ものではありませんので、予めご了承ください。

#### エ 改善点

調査票の回答によると、ICT（愛して）とくしま大賞の各賞受賞作品を公開しているとのことであるが、画面上、説明がないため、ユーザーの誘導としては不十分である。また、徳島県のPRに有用と思われる動画もアップされており、徳島県のホームページにおいて定期的にアップする、他のSNSにおいて利用するなどの活用方法を検討すべきである。

#### (4) 名称 「自治体OSSキット

**(e-Government Open Source Software kit)」**

ア 所管課 スマート県庁推進課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

##### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県において、地場企業と共同開発したCMS（コンテンツ・マネジメントシステム）やグループウェア等の各種システムを「自治体OSSキット」という名前でパッケージ化し、コスト削減やオープンソースに取り組む全国の自治体への普及を行うことを目的としています。

##### (イ) 情報発信の項目・内容

自治体OSSキットの各製品情報や、関連するトピックスや、オープンソースイベントなどのお知らせ

##### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：経営戦略部スマート県庁推進課システム・業務改革担当

担当者：スマート県庁推進課職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時行っています。

##### (エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとします。

#### エ 改善点

利用方針によれば、徳島県において、地場企業と共同開発した各種システムを「自治体OSSキット」という名前でパッケージ化し、普及するための

アカウントとのことであるが、記事のアップは少なく、そもそもSNSで発信すべき内容なのか疑問である。根本的な見直しが必要である。

## 1.1 学校に関するSNSについて

### (1) 名称 「徳島県立西部テクノスクール」

ア 所管課 西部テクノスクール

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

#### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県立西部テクノスクールの日々の訓練内容や、イベント情報などを発信することにより、希望する職種に携わりたい方への支援を目的としています。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

西部テクノスクールに関するイベント等の行事、訓練内容に関する情報やお知らせ

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県立西部テクノスクール

担当者：徳島県立西部テクノスクール 訓練担当職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

#### (エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとしします。

コメントとしていただいた質問については、なるべく回答いたしますが、すべてに回答することはお約束できませんので予めご了承ください。

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

#### エ 改善点

(ア) 授業内容、活動内容等が分かりやすく情報提供されており、入学を検討する者にとって有用なアカウントである。プロフィール欄において、ホー

ムページへの誘導も適切になされている。更に生徒からの情報発信も望みたい。

- (イ) 現状では、入学を検討する者が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

## (2) 名称 「南部テクノスクール」

ア 所管課 南部テクノスクール

イ SNSの種類 インスタグラム

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県立南部テクノスクールの塗装技術科及び自動車整備科でのトレーニング内容や、イベント情報など幅広い内容を発信することにより、ハロートレーニング(職業訓練)をPRすることを目的としています。

### (イ) 情報発信の項目・内容

南部テクノスクールでのトレーニング内容やイベント情報などに関する情報

### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県立南部テクノスクール

担当者： 徳島県立南部テクノスクール 訓練担当職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

### (エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

## エ 改善点

南部テクノスクールにおける生徒の活動がアップされており、プロフィール欄においてホームページへの誘導もなされている。テクノスクールの広報、生徒の募集に関して有用なアカウントである。

現状では、学校に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。



(3) 名称 「中央テクノスクール」

ア 所管課 中央テクノスクール

イ SNSの種類 インスタグラム

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県ソーシャルメディア利用ガイドラインに基づき、中央テクノスクールの職業訓練全般に関する情報について発信することにより、徳島県立テクノスクールで実施している職業訓練全般のPR及び各訓練科への訓練生募集の促進を図ることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

中央テクノスクールの職業訓練全般（職業訓練風景・イベント情報やお知らせ）

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：中央テクノスクール

担当者：中央テクノスクールの職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

エ 改善点

中央テクノスクールにおける生徒の活動がアップされており、プロフィール欄においてホームページへの誘導もなされている。テクノスクールの広報、生徒の募集に関して有用なアカウントである。

現状では、学校に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

(4) 名称 「徳島県教育委員会学校教育課」

ア 所管課 教育委員会 学校教育課

イ SNSの種類 ライン

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

（ア） 情報発信を行う目的

キャリア教育の推進方策の一環として、企業・大学関係者からのメッセージや就職、進学に役立つ情報を発信することにより、キャリア教育の充実を目的としています。

（イ） 情報発信の項目・内容

企業・大学関係者からのメッセージ、就職、進学に役立つ情報やお知らせ

（ウ） 情報発信の方法

担当所属：徳島県教育委員会学校教育課

担当者：学校教育課の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：企業・大学関係者からのメッセージ、就職、進学に役立つ情報やお知らせ毎月2回以上

（エ） 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

エ 改善点

大学生から高校生に向けての大学での学習内容の発信や県内企業からの企業紹介など、高校生、大学生が関心を有する内容が適時発信されている。今後、133ページ記載の若者を対象とするSNSとの連携を望みたい。

## 12 農業に関するSNSについて

(1) 名称 「鳴門藍住農業支援センター」

ア 所管課 鳴門藍住農業支援センター

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

（ア） 情報発信を行う目的

農業に関する情報（農業技術、イベント情報）を発信することにより農業を身近に感じてもらうとともに、鳴門藍住農業支援センター管内の

農産物をPRすることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

農業技術に関する情報や、病虫害情報、管内イベントのお知らせ

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：東部農林水産局＜徳島＞農業支援第二担当・鳴門藍住ブランド推進担当

担当者：鳴門藍住農業支援センター職員（農業支援第二担当・鳴門藍住ブランド推進担当）

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとしします。

エ 改善点

(ア) 農業に関するセミナーやイベントが主な内容である。調査票に記載されているように、農業従事者のみを対象とするのではなく、県内の消費者をターゲットとし、管内を訪れる人の増加を目指すのであれば、作物の生育状況や作物の特徴など消費者が興味を持つ情報についても幅広く開示すべきである。

(イ) 現状では、農業に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

(2) 名称 「徳島農業支援センター」

ア 所管課 徳島農業支援センター

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

農業に関する情報（農業技術、イベント情報）を発信することにより農業を身近に感じてもらうとともに、徳島農業支援センター管内の農産物や産地をPRすることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

農業技術に関する情報や、病虫害情報、管内イベントのお知らせ

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：東部農林水産局＜徳島＞農業支援第一担当・徳島ブランド  
推進担当

担当者：徳島農業支援センター職員（農業支援第一担当・徳島ブランド  
推進担当）

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするものと  
します。

エ 改善点

(ア) 農業に関するセミナーやイベント以外にも、作物の生育状況や近年、農  
業に従事された方の状況等、新規就農希望者が興味を持つ情報についても  
開示する傾向にあり、今後も幅広い視野での情報の提供を望みたい。

(イ) 現状では、農業に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限  
定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等によ  
り、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

(3) 名称 「吉野川農業支援センター」

ア 所管課 吉野川農業支援センター

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

農業に関する情報（農業技術、新規就農者の交流、イベント情報）を  
発信することにより農業を身近に感じてもらうとともに、吉野川農業支  
援センター管内の農産物をPRすることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

農業技術に関する情報や、新規就農者の交流、病虫害情報、管内イベ  
ントのお知らせ

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：東部農林水産局＜吉野川＞農業支援担当・吉野川ブランド

推進担当、会計年度任用職員

担当者：吉野川農業支援センター職員（農業支援担当・吉野川ブランド推進担当、会計年度任用職員）

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするもの  
とします。

エ 改善点

調査票によると、管内の農業従事者に対する情報提供を主な目的としている  
とのことであるが、新規就農者のインタビュー記事などもあり、枠にとら  
われず、幅広い層への情報提供も検討するとともに、農業に関する他のS N  
Sと共通の窓口を設けることも検討すべきである。

(4) 名称 「徳島農業支援センター」

ア 所管課 徳島農業支援センター

イ SNSの種類 ライン

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

農業技術の普及業務において、農業に関する情報を発信することによ  
り、関係機関、団体との連携、情報共有に必要なため。

(イ) 情報発信の項目・内容

農業技術に関する情報や、病虫害情報など

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：東部農林水産局＜徳島＞農業支援第一担当・徳島ブランド  
推進担当

担当者：徳島農業支援センター職員（農業支援第一担当・徳島ブラン  
ド推進担当）

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするもの  
とします。

## エ 改善点

グループ内で運用されており、外部からは見ることができない。徳島県のホームページにおける「徳島県ソーシャルメディア一覧」の掲載から外すことを検討すべきである。

### (5) 名称 「阿南農業支援センター」

ア 所管課 阿南農業支援センター

イ SNSの種類 ライン

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

農業技術の普及業務において、農業に関する情報を発信することにより、関係機関、団体との連携、情報共有に必要なため。

(イ) 情報発信の項目・内容

農業技術に関する情報や、病虫害情報など

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：南部総合県民局農林水産部(阿南)

担当者：阿南農業支援センター職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとします。

## エ 改善点

グループ内で運用されており、外部からは見ることができない。徳島県のホームページにおける「徳島県ソーシャルメディア一覧」の掲載から外すことを検討すべきである。

### (6) 名称 「吉野川農業支援センター」

ア 所管課 吉野川農業支援センター

イ SNSの種類 ライン

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

農業技術の普及業務において、農業に関する情報を発信することによ

り、関係機関、団体との連携、情報共有を行うことを目的とします。

(イ) 情報発信の項目・内容

農業技術・経営に関する情報や、管内イベントの情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：東部農林水産局＜吉野川＞農業支援担当・吉野川ブランド  
推進担当

担当者：吉野川農業支援センター職員（農業支援担当・吉野川ブランド  
推進担当）

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするもの  
とします。

エ 改善点

グループ内で運用されており、外部からは見ることができない。徳島県の  
ホームページにおける「徳島県ソーシャルメディア一覧」の掲載から外すこ  
とを検討すべきである。

(7) 名称 「吉野川農業支援センター」

ア 所管課 吉野川農業支援センター

イ SNSの種類 ブログ

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

農業に興味を持っている方に対して、吉野川農業支援センター管内の  
農業に関する情報を提供することにより、徳島県や管内の農業に興味、  
関心を持ってもらうため。

(イ) 情報発信の項目・内容

農業技術・経営に関する情報や、病害虫情報、管内イベントの情報の  
お知らせ

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：東部農林水産局＜吉野川＞農業支援担当・吉野川ブランド  
推進担当、会計年度任用職員

担当者：吉野川農業支援センター職員（農業支援担当・吉野川ブランド推進担当、会計年度任用職員）

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとします。

エ 改善点

管内の農業関係者を対象としているため、徳島県のホームページにおける「徳島県ソーシャルメディア一覧」の掲載から外すべきである。

### 1 3 地域活性化に関するSNSについて

(1) 名称 「**徳島県集落再生担当**」

ア 所管課 とくしま回帰推進課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

とくしま集落再生プロジェクトをはじめとする当課の活動状況や活動予定について、Facebook ページを活用して情報発信を行うことを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

とくしま集落再生プロジェクトをはじめとする活動状況や活動のお知らせ

とくしま集落再生プロジェクトに関するお知らせ

地域おこし協力隊に関するお知らせ

その他業務に関するお知らせ

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県地方創生局とくしま回帰推進課

担当者：徳島県地方創生局とくしま回帰推進課 集落・地域再生担当職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法



タイムラインへの投稿はできません。

投稿に対するコメントは可能です。

コメントに対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとしませんが、すべてに対応することはお約束できませんので予めご了承ください。

対応時間は、原則として、平日の午前9時30分から午後6時までとしますが、この時間以外にも投稿する場合があります。

#### エ 改善点

内容はほとんどが他のサイトにおける記事のシェア、イベントの紹介等に留まっており、独自性が薄い。調査票に記載されている地域の魅力の再発見につなげるという趣旨を果たせていない。根本的な見直しが必要である。

### (2) 名称 「にし阿波ビジネス通信・地域連携ひとしごと」

ア 所管課 西部総合県民局 地域創生観光部

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

#### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県西部地域（にし阿波）の新たなビジネスの創出や新商品等の開発に関する情報についてFacebook ページを活用して情報発信を行う。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

にし阿波・地域連携ビジネス創出支援事業運営協議会の取り組み

構成団体の取り組み

新たなビジネス創出や新商品等の開発に関する情報

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県西部総合県民局地域創生観光部

担当者：地域創生観光部にし阿波振興担当職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

#### (エ) 意見や質問への対応方法

利用者からの投稿やコメント等に対しては、必要に応じて担当者が返信等の対応をするものとします。

#### エ 改善点

(ア) イベント、セミナーの告知等の内容が多いが、利用方針に記載されてい

る目的からすれば、地元事業者の新商品製作、地元の起業者等の取材情報をより多く掲載し、徳島県西部の関係者の連携につなげるべきである。

- (イ) 関連性の薄い記事のシェアを少なくすべきである。
- (ウ) プロフィールに、目的、ターゲットを記載すべきである。
- (エ) 現状では、にし阿波地域のビジネスに関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

### (3) 名称 「あわこい」

ア 所管課 西部総合県民局 地域創生観光部

イ SNSの種類 フェイスブック、インスタグラム

ウ 利用方針における記載事項 (原文のまま)

(ア) 情報発信を行う目的

にし阿波体感プログラムイベント「あわこい」についての情報を発信することにより、イベントの認知度の向上及び参加人口の拡大を図る。

(イ) 情報発信の項目・内容

にし阿波体感プログラムイベント「あわこい」情報のお知らせ

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県西部総合県民局地域創生観光部

担当者：地域創生観光部にし阿波観光戦略担当の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

当Facebook ページの管理は徳島県西部総合県民局地域創生観光部が行いますが、次の構成団体も投稿を行います。

にし阿波～剣山・吉野川観光圏協議会

(エ) 意見や質問への対応方法

利用者からの投稿やコメント等に対しては、必要に応じて管理者が返信等の対応をするものとします。

エ 改善点

- (ア) にし阿波地域における体験プログラム「あわこい」のイベントに関する記事が中心である。プロフィールの記載、「あわこい」のウェブサイトへの

誘導もあるが、「あわこい」の情報に初めて接する者にとって更に参加を誘導できるよう、「あわこい」の概要やストーリーを分かりやすく記載し、初めてプログラムを知ることとなる層へのPRも充実していただきたい。

- (イ) 現状では、地域活動に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

#### 14 生涯学習に関するSNSについて

##### (1) 名称 「徳島県立総合教育センター生涯学習支援課」

ア 所管課 教育委員会 総合教育センター

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載事項 (原文のまま)

##### (ア) 情報発信を行う目的

主催講座など、県内の生涯学習に関する講座やイベントに関する情報を、県民の皆様にお知らせし、生涯学習を推進することを目的としている。

##### (イ) 情報発信の項目・内容

県内の生涯学習に関する講座やイベントに関する情報

##### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：県立総合教育センター生涯学習支援課

担当者：生涯学習支援課の職員

情報発信の頻度：不定期 (イベント開催前後)

##### (エ) 意見や質問への対応方法

ツイッター上では回答いたしません。

生涯学習支援課にメール等にてご質問ください。

##### エ 改善点

- (ア) プロフィール欄において、徳島県立総合教育センターのウェブサイトのURLの記載が必要である。

- (イ) イベントの告知、結果報告について適時に分かりやすく記事を掲載して

いるが、パソコン教室、パッチワーク教室などの学習講座の様子や雰囲気  
が伝わるような記事の掲載も望みたい。

(ウ) 徳島県のホームページに掲載されているウェブサイト「あわカル」には  
カルチャー講座一覧、県内文化施設一覧のコーナーがあるが、当施設は掲  
載されていない。掲載すべきである。

(エ) 現状では、生涯学習に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極め  
て限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等  
により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきで  
ある。

## (2) 名称 「徳島県教育委員会生涯学習課」

ア 所管課 教育委員会 生涯学習課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項 (原文のまま)

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県内の生涯学習・社会教育に関する各種講座、イベント情報 (生  
涯学習課主催・共催分) について発信することにより、本県の行う生涯  
学習・社会教育施策に関して理解・浸透を図ることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

徳島県内の生涯学習・社会教育に関する各種講座、イベントの中で、  
特に生涯学習課が主催・共催するもの

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県教育委員会生涯学習課

担当者：徳島県教育委員会生涯学習課職員

情報発信の頻度・タイミングなど：イベント開催前等の随時

(エ) 意見や質問への対応方法

メッセージ機能により対応します(コメント機能は利用しません)。

エ 改善点

(ア) プロフィール情報によると「徳島県内の生涯学習・社会教育に関する各  
種講座、イベントの中で特に生涯学習課が主催、共催しているものを取り  
上げてお知らせする」と記載されているが、記事に対するシェアやいいね

の数は少ない。ユーザーにとっては生涯学習課が主催、共催する基準やユーザーが関心を有するジャンルとの関連性が不明確であり、当アカウントをフォローすることにより、自らが関心を持つジャンルの情報を得ることができるのか分からない。一方では徳島県のホームページに掲載されているウェブサイト「あわカル」において「カルチャー講座一覧」や「県内文化施設一覧」のコーナーもあり、これらと当アカウントとの関連も分かりづらい。ユーザーにとって関心のあるジャンルの情報を得られる仕組みについて、再検討が必要である。

- (イ) 現状では、生涯学習、社会教育に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

## 15 消費者情報に関するSNSについて

### (1) 名称 「とくしまエシカル消費普及推進プロジェクト」

ア 所管課 消費者政策課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

#### (ア) 情報発信を行う目的

環境、人や社会、地域に配慮した消費行動「エシカル消費」の普及推進にかかる徳島県の活動状況や活動予定について、Twitterを活用した情報発信を行う。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

エシカル消費の普及推進にかかる活動状況及び活動予定（会議やイベントの告知、開催報告等）

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県危機管理環境部消費者くらし安全局消費者政策課消費者行政推進担当

担当者：消費者くらし安全局消費者政策課消費者行政推進担当職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対しては、原則として行っておりませんので、予めご了承ください。

対応時間は、原則として、平日の午前8時30分から午後6時15分までとしますが、この時間以外にも投稿する場合があります。

エ 改善点

他の自治体や本県のツイッター記事をシェアするに留まっており、シェアする記事に対するコメントや県の取組等の記載がない。これでは調査票における回答に記載されている「投稿をどんどんりツイートしてもらい情報が拡散される」状況になるとは考えられない。根本的な見直しが必要である。

(2) 名称 「とくしま消費者行政プラットフォーム」

ア 所管課 消費者政策課

イ SNSの種類 ツイッター、フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

消費者行政新未来創造オフィスと連携して行っているプロジェクトの取組について、Twitter 及びFacebook を活用した情報発信を行う。

(イ) 情報発信の項目・内容

とくしま消費者行政プラットフォームの活動状況及び活動予定（イベントの告知，開催報告，その他お知らせ）

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県危機管理環境部消費者くらし安全局消費者政策課新未来創造・国際担当

担当者：消費者くらし安全局消費者政策課新未来創造・国際担当職員  
情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対しては、原則として行っておりませんので、予めご了承ください。対応時間は、原則として、平日の午前8時30分から午後6時15分までとしますが、この時間以外にも投稿する場合があります。

## エ 改善点

(ア) 調査票の回答によると、情報発信のターゲットは10代から30代の若年層とされており、内容は悪質商法の注意喚起やエシカル消費とされている。このような内容のツイートやシェアもあるが、消費者庁新未来創造戦略本部の進捗状況に関するツイートも多い。消費者庁新未来創造戦略本部については、新型コロナウイルス問題を契機に国の危機管理対策として注目を浴びているが、悪質商法の注意喚起等とは関心を持つ対象層が異なると考えられ、消費者行政全般に関する情報発信を行うとの意図も理解できるが、別の情報発信手段を検討すべきである。仮に当アカウントを悪質商法等の注意喚起に絞るのであれば、アカウント名の変更、シェアする記事を絞るといった検討が必要である。

(イ) 徳島県のホームページに掲載されている「とくしま消費者行政プラットフォーム」のウェブサイトにおいても両者の情報が混在しており、さらに、徳島県のホームページには、徳島県消費者情報センターのウェブサイトも掲載されている。各SNS、ウェブサイトにおいて、どのような情報を開示するか、整理、検討が必要である。

## 16 施設情報に関するSNSについて

### (1) 名称 「とくぎんトモニプラザ」

ア 所管課 次世代育成・青少年課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針 作成されていない。

## エ 改善点

とくぎんトモニプラザに関するイベント情報や空き室情報が適時に配信されているが、利用方針が作成されておらず、徳島県ソーシャルメディアガイドラインに基づき、利用方針を作成し、徳島県のホームページにおいて公表する必要がある。

(2) 名称 「**uchinoumi1227**」

ア 所管課 都市計画課

イ SNSの種類 インスタグラム

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

鳴門ウチノ海総合公園（以下「ウチノ海総合公園」）では、情報発信のツールの1つとしてInstagramを活用することにより、ウチノ海総合公園の四季折々の情景や当公園で実施するイベントの情報といったウチノ海総合公園の魅力をより多くの皆さまにお届けすることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

ウチノ海総合公園の四季折々の情景や当公園で実施するイベントの情報といったウチノ海総合公園の魅力を写真画像や動画を通して発信していきます。

(ウ) 情報発信の方法

運用管理責任者：鳴門市公園緑地課長

運用者：鳴門市公園緑地課

(エ) 意見や質問への対応方法

当ページコメント欄にいただきましたご意見、お問い合わせに対しましては、個別対応等は、行っておりませんので、あらかじめご了承ください。

エ 改善点

鳴門ウチノ海総合公園の四季の情景やイベントが適時アップされており、施設のウェブサイトとのリンクも問題ない。当初は徳島県のホームページにおける「ソーシャルメディア一覧」に掲載されていなかったが、現在は掲載されている。今後も継続的な情報発信を望みたい。

(3) 名称 「**アスティとくしま**」

ア 所管課 にぎわいづくり課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針 作成されていない。



エ 改善点

アスティとくしまのイベント情報が適時配信されているが、利用方針が作成されておらず、徳島県ソーシャルメディアガイドラインに基づき、利用方針を作成し、徳島県のホームページにおいて公表する必要がある。

(4) 名称 「あすたむ」

ア 所管課 にぎわいづくり課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針 作成されていない。

エ 改善点

(ア) あすたむらんど徳島のイベントの告知等について、写真、動画を用いて適時に掲載されている。あすたむらんど徳島のSNSには、ツイッター以外にフェイスブック、インスタグラム、ユーチューブが運用されているが、徳島県のホームページにおける「ソーシャルメディア一覧」に掲載されているのは当ツイッターのみであり、他のSNSについても掲載すべきである。

(イ) 利用方針が作成されておらず、徳島県ソーシャルメディアガイドラインに基づき、利用方針を作成し、徳島県のホームページにおいて公表する必要がある。

(5) 名称 「月見ヶ丘海浜公園すたっふ」

ア 所管課 都市計画課

イ SNSの種類 ツイッター、フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 本ソーシャルメディアは、徳島県月見ヶ丘海浜公園の指定管理者である株式会社スタッフクリエイト（以下「運用管理者」という。）が運用し、公園の魅力やイベント情報などを投稿します。

(イ) 運用管理責任者においては、月見ヶ丘海浜公園所長とします。

(ウ) 本ページに対する全てのコメント、投稿等を閲覧し、返信するものではありません。

(エ) 投稿記事のイベント情報に対するお問い合わせは、記載されている電話番号等から、イベント主催者等へ直接お問い合わせください。

## エ 改善点

- (ア) 月見ヶ丘海浜公園のイベント情報を発信しているが、発信の間隔が数か月空くケースがあり、適時の情報発信を望みたい。フェイスブックは当初県のホームページにおいては掲載されていなかったが、現在は掲載されている。フェイスブックにおいては適時情報発信されているので、情報の連動等を検討されたい。
- (イ) 利用方針は作成されたが、徳島県のホームページにおいて公表することを検討すべきである。

### (6) 名称 「千年の森ふれあい館」

- ア 所管課 スマート林業課
- イ SNSの種類 ツイッター
- ウ 利用方針 作成されていない。
- エ 改善点

千年の森ふれあい館に関するイベントが分かりやすく適時配信されているが、利用方針が作成されておらず、徳島県ソーシャルメディアガイドラインに基づき、利用方針を作成し、徳島県のホームページにおいて公表する必要がある。

## 17 県政全般に関するSNSについて

### (1) 名称 「徳島県」

- ア 所管課 秘書課
- イ SNSの種類 ツイッター
- ウ 利用方針における記載（原文のまま）

#### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県の最新情報や旬の話題など、県政や徳島県の魅力に関するさまざまな情報をタイムリーに発信することにより、徳島県をより身近に感じていただくことを目的としています。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

徳島県が実施または関係するイベントや各種事業に関すること  
徳島県からのお知らせや広報に関すること  
その他県政に関すること

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：秘書課

担当者：秘書課職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則として行っておりませんので、予めご了承ください。各記事の掲載内容に対するお問い合わせは、リンク先に記載の担当所属などに直接お問い合わせください。県政に関するお問い合わせは、「すだちくんコール」をご利用ください。県政に関するご意見、ご提言などは、「とくしま目安箱」までお送りください。当アカウントの運営に関するご意見は、「送信フォーム」からお送りください。

エ 改善点

上記の利用方針に記載のとおり、徳島県が実施または関係するイベント、広報、新型コロナウイルスに関する情報等、県政に関わる全般的な情報を発信している。フォロワー数は、他のアカウントよりも圧倒的に多く、約9,000人となっている。このような県政全般に関するアカウントは必要であるが、当アカウントと他のアカウントとのフォロワー数の差があまりに大きく、当アカウントがあらゆるジャンルの情報発信を網羅的に担っているわけではないため、各SNSやウェブサイトの窓口を整備した上で、当アカウントにおいてユーザーに明示し、他のSNSやウェブサイトにユーザーを誘導する役割を果たすべきである。また他のアカウントの管理者において、当アカウントにおいて提供したい情報がある場合の連携方法についてもルールを定めるべきである。

(2) 名称 「徳島県」

ア 所管課 秘書課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

SNS広告用のアカウントです。

(イ) 情報発信の項目・内容

徳島県が実施または関係するイベントや各種事業に関すること

徳島県からのお知らせや広報に関すること

その他県政に関すること

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：秘書課

担当者：秘書課職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則として行っておりませんので、予めご了承ください。各記事の掲載内容に対するお問い合わせは、リンク先に記載の担当所属などに直接お問い合わせください。県政に関するお問い合わせは、「すだちくんコール」をご利用ください。県政に関するご意見、提言などは、「とくしま目安箱」までお送りください。当アカウントの運営に関するご意見は、「送信フォーム」からお送りください。

エ 改善点

徳島県のホームページにおける「徳島県ソーシャルメディア一覧」に「徳島県」というアカウント名で掲載されており、アカウント名からは、徳島県の総合的な情報発信を想起させるが、記事の掲載はなく、フェイスブックにおいて徳島県の広告を載せるためだけに取得したアカウントであるため特に更新していないが、徳島県が開設したページであることが分かるようにソーシャルメディア一覧に掲載しているとのことである。

もっとも、フェイスブックに掲載されている徳島県の広告から当該ページにアクセスする際には、徳島県ホームページのソーシャルメディア一覧に掲載されているかどうかについて直ちに確認できるわけではなく、何ら情報が更新されていないページは、かえって信用性に疑義を抱かせることにもなりかねない。

また、フェイスブックにおいて徳島県の情報発信を行うことは有用であり、何も記事を掲載していないアカウントを一覧に載せること自体、フェイス

ブックを利用した情報発信に後ろ向きであるとの印象を閲覧者に与えてしまっている。

したがって、少なくとも速やかに信用性に疑義を抱かせることのないような措置をとるとともに、将来的には積極的に広報に活用すべきである。

### (3) 名称 「徳島は宣言する v s 東京」

ア 所管課 とくしま回帰推進課

イ SNSの種類 ツイッター、フェイスブック

ウ 利用方針における記載（原文のまま。ただし下記はツイッターの利用方針であり、フェイスブックの利用方針とは異なるが、趣旨はツイッターと同様であるため、フェイスブックの利用方針の記載は省略する。）

#### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県共通コンセプト「v s 東京」をはじめとする当課の活動状況や活動予定について、Twitter を活用した情報発信を行う。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

当課の活動状況及び活動予定（会議やイベントの告知、開催報告等）  
徳島県共通コンセプト「v s 東京」に関するお知らせ  
その他当課の業務に関するお知らせ

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県政策創造部地方創生局とくしま回帰推進課発信戦略  
担当

担当者：地方創生局とくしま回帰推進課発信戦略担当職員

情報発信の頻度、タイミングなど：随時

#### (エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとしませんが、すべてに対応することはお約束できませんので予めご了承ください。

対応時間は、原則として、平日の午前9時30分から午後6時までとしますが、この時間以外にも投稿する場合があります。

#### エ 改善点

徳島県のホームページにおいて「徳島は宣言する v s 東京」のウェブサイトが公開されており「他の都道府県のプロモーション合戦に埋もれる事なく、

クレバーに、そしてインパクトのある共通コンセプトを持って徳島県を打ち出して行く」という方針のもと「日本を救う10のヒント」「徳島県移住PR映像」などが掲載されている。しかし当ツイッターのプロフィール、記事においてウェブサイトとの関連付けはされておらず、徳島の様々な話題を発信している印象であり、記事に対する「いいね」やリツイートは少ない。今後、コンセプトに応じた記事の展開やウェブサイトとの関連付けについて検討すべきである。

#### (4) 名称 「徳島県チャンネル」

ア 所管課 秘書課

イ SNSの種類 ユーチューブ

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

##### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県政の主要施策や県の動きなど「とくしま発」のさまざまな情報を動画で配信することを目的としています。

##### (イ) 情報発信の項目・内容

知事記者会見：知事記者会見の様態をお伝えしています。

魅せる！とくしまムービー：職員自らが企画、撮影、編集し制作した「とくしま」がいっぱい詰まった動画を配信しています。

旬感！あわだより：徳島県の広報番組。県政のホットな話題を分かりやすくご紹介しています。

県政アンテナテレビとくしまハーツ：県民の皆さんと知事の意見交換の様態などをお伝えしています。

もっと！OUR徳島+（プラス）：徳島県広報紙「県政だよりOUR徳島」の中から、おさまりきらなかった「こぼれ話」やもっとご紹介したい話を動画でご紹介しています。

すだちくん：徳島県マスコット「すだちくん」が登場する動画を配信しています。

##### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：秘書課

担当者：秘書課担当職員

情報発信の頻度：適宜

(エ) 意見や質問への対応方法

各動画に対するコメントや評価等は原則受け付けておりませんので、予めご了承ください。

エ 改善点

(ア) 当チャンネルは、徳島県共通コンセプト「v s 東京」、知事記者会見、おすすめ動画、4K映像観光PRビデオ、人気のアップロード動画、旬感！あわだより、県政アンテナテレビ「とくしまハーツ」、魅せる！とくしまムービー、もっと！OUR徳島+、ショートムービーのコーナーに分かれている。しかし、おすすめ動画、4K映像観光PRビデオ、人気のアップロード動画、旬感！あわだより、県政アンテナテレビ「とくしまハーツ」のコーナーに関しては、画面上の説明がなく、ユーザーの誘導としては不十分である。どのような動画を集めたコーナーなのかを説明する必要があるし、県政に関する動画と観光に関する動画の入り口を区分するなど、閲覧者にとって分かりやすい誘導を検討すべきである。

(イ) 人気のアップロード動画の中には198ページ(11)記載のように、再生回数が数十万回のものもあり、徳島県のPRには有効である。しかし、徳島県のホームページのおすすめ動画には掲載されておらず、有効に活用されているとは言えない。活用について検討すべきである。

(5) 名称 **「みんなで創る徳島県」**

ア 所管課 とくしま回帰推進課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

「人口減少・超高齢社会」の到来に対する危機感が一段と高まる中、“人口減少の克服”と“東京一極集中の是正”による「地方創生」が国・地方の最重要課題となっており、その取組みの成否が、本県や我が国の持続的な成長・発展の大きな鍵を握るものと考えていることから、徳島県では、“挙県一致”で「課題解決先進県」の叡智を結集し、県民の皆様が将来に向けて、“夢”や“希望”を持てる「徳島の創生」、

さらには「日本の創生」へとつながるよう、取組みを加速させることとしております。このページは、県民の皆様をはじめ多くの方々から、幅広く県政に関するご意見を募集するためのページです。いただいたご意見は、「総合戦略」等に反映させ、“地方創生の実現”を目指してまいります。

(イ) 情報発信の項目・内容

県民の皆様からご意見をいただきたいテーマ（お題）を適宜お示ししますので、それぞれのお題に関するご意見を「コメント」でお寄せください。

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：地方創生局とくしま回帰推進課

担当者：とくしま回帰推進課地方創生担当職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

「お題」の提示：事務局が、ご意見をいただきたい「お題」の提示を行います。

発言者：Facebook アカウントを持っている方なら、どなたでもコメントにて発言することができます。

事務局からの発言：事務局は、各「お題」について、自らの意見を表明する発言は行いませんが、論点整理や議論の範囲の調整、議論が本来趣旨から逸脱した場合の正常化等の目的で、発言を行う場合があります。

発言者の義務（自己責任の原則）：発言者は、ご自分のアカウントにより当ページでなされた一切の発言及びその結果について、当該発言がご自身によるものか否かを問わず、責任を負うものとします。

エ 改善点

地方創生をテーマとし、県民との双方向のやりとりにより県の政策に反映させるとの趣旨であるが、内容は136ページ(4)の「とくしま創生☆若者『絆』プロジェクト」の記事のシェアやイベントの告知であり、独自性がなく、記事のアップも少ない。根本的な見直しが必要である。



## 18 その他のSNSについて

### (1) 名称 「すだちくんオフィシャル」

ア 所管課 とくしま回帰推進課

イ SNSの種類 ツイッター、フェイスブック、ライン

ウ 利用方針における記載（原文のまま）

#### (ア) 情報発信を行う目的

徳島県マスコット「すだちくん」に関する情報について発信することにより、全国に向けた徳島のPRを目的としています。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

「すだちくん」がPR活動するイベントの予定や様子など

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：とくしま回帰推進課等

担当者：とくしま回帰推進課の職員等

情報発信の頻度、タイミングなど：随時

#### (エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

### エ 改善点

徳島県のマスコットである「すだちくん」の活動を報告するツイッターである。ツイッターのフォロワー数は8,000人を超えており、フェイスブックのフォロワー数は10,000人を超えている。県の運営するSNSの中では非常に人気があると言える。現状は、すだちくんの活動報告に留まっているが、今後、県が運営する他の重要なSNSやウェブサイトについて、内容等を整えた上で、当アカウントにおいて紹介する等、他のSNSやウェブサイトにもフォロワーを誘導することも検討されたい。また他のアカウントの管理者において、当アカウントにおいて提供したい情報がある場合の連携方法についてもルールを定めるべきである。なお、ラインについては、令和元年5月以降更新がない。更新を望みたい。

(2) 名称 「徳島県企業局」

ア 所管課 企業局 経営企画戦略課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

企業局に関する情報（事業紹介、業務内容等）について発信することにより、企業局の認知度向上、事業の見える化につなげることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

企業局設備や施設及び周辺の風景の紹介

企業局が実施するイベントや工事の状況及び業務の内容

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県企業局経営企画戦略課

担当者：徳島県企業局経営企画戦略課担当職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

エ 改善点

アカウント名からは、電気事業や工業用水道事業など、徳島県企業局の活動内容を連想させるが、プロフィールの記載がなく、内容も166ページ(1)「徳島県」のリツイートが多く、情報発信の対象、目的が伝わらない。企業局の活動全般に関する情報発信を行いたい意図も理解できるが、根本的な見直しが必要である。なお、川口ダムに隣接し、徳島県企業局が設置している川口ダム自然エネルギーミュージアムについては、ホームページが充実しており、フェイスブック、インスタグラム及びツイッターでの情報発信も適時になされているが、当該施設の情報発信について、従前は「関連リンク」に掲載されていなかったため、徳島県ホームページからは容易にアクセスができず、また、現時点においても徳島県ソーシャルメディア一覧には掲載されていない。観光施設として、また自然エネルギーを体感できる科学館として有益な施設であるため、積極的に情報発信すべきであるし、徳島県企業局に

においても、関連付けた情報発信を行うべきである。

(3) 名称 「徳島県企業局」

ア 所管課 企業局 経営企画戦略課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

企業局に関する情報（事業紹介、業務内容等）について発信することにより、企業局の認知度向上、事業の見える化につなげることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

企業局設備や施設及び周辺の風景の紹介

企業局が実施するイベントや工事の状況及び業務の内容

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県企業局経営企画戦略課

担当者：徳島県企業局経営企画戦略課担当職員

情報発信の頻度・タイミング： 随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんのであらかじめ御了承ください。

エ 改善点

企業局において新規採用された職員のインタビューなど、企業局の紹介に関する記事もあるが、ダムの景観など観光情報に関連する記事もある。フォロワー数は140人余りで反応も少なく、企業局の活動全般に関する情報発信を行おうとする意図も理解できるが、ターゲットが絞れていない印象がある。調査票の回答のように県南部の観光客の増加についても目的とするのであれば、アカウント名も含め、情報発信の対象者、川口ダム自然エネルギーミュージアム等、他のSNS、ウェブサイトとの関連付け等、根本的な見直しが必要である。

(4) 名称 「徳島県職員採用」

ア 所管課 人事委員会事務局

イ SNSの種類 ツイッター、フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま。ただし下記はツイッターの利用方針であり、フェイスブックの利用方針とは異なるが、趣旨はツイッターと同様であるため、フェイスブックの利用方針の記載は省略する。）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県の職員採用や仕事内容に関する情報について発信することにより、県職員等への興味・関心を高めることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

徳島県職員等採用試験に関する情報

就職説明会やガイダンス等に関する情報

県職員の仕事内容に関する情報など

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：人事委員会事務局

担当者：人事委員会事務局の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

対応時間：原則として、平日の午前8時30分から午後6時15分までとしますが、この時間以外にもツイートする場合があります。

(エ) 意見や質問への対応方法

リプライ（返信）は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。原則として、他のユーザーに対し、フォローすることはありません。

採用試験等について質問等がある場合は、徳島県人事委員会事務局まで直接お問い合わせください。その他、県政に関するお問い合わせは、「すだちくんコール」をご利用ください。その他、県政に関するご意見、ご提言などは、「とくしま目安箱」までお送りください。

エ 改善点

徳島県における職員採用情報が適時に情報提供されており、ウェブサイトへの誘導、ハッシュタグの活用等も問題ない。大学での説明会等においてもフォローを勧める等、周知活動も活発に行われている。今後、195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法も周知の一案として検討

願いたい。

(5) 名称 「徳島県の地方分権改革」

ア 所管課 総合政策課

イ SNSの種類 ツイッター、フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県の地方分権に関する取組を発信することにより、地方分権の推進を目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

地方分権に関する情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：総合政策課

担当者：総合政策課の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとします。

エ 改善点

ほとんど更新がなく、内容に一貫性もない。根本的な見直しが必要である。

(6) 名称 「徳島県総合地図提供システム」

(令和3年2月1日現在、ソーシャルメディア一覧からは削除されている。)

ア 所管課 スマート県庁推進課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県から発信する地図の総合ポータルサイト「徳島県総合地図提供システム(Joruri Maps)」の更新情報をお知らせします。

(イ) 情報発信の項目・内容

掲載地図の更新情報や、システム機能の案内など

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：経営戦略部スマート県庁推進課ネットワーク担当

担当者：スマート県庁推進課職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時行っています

(エ) 意見や質問への対応方法

システムの更新情報の発信専用として運用しておりますので、コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

エ 改善点

廃止予定とのことであり、県のホームページにおけるソーシャルメディア一覧から速やかに削除することが望ましい。

(7) 名称 「**徳島県発達障がい者総合支援センターハナミズキ・アイリス**」

ア 所管課 徳島県発達障がい者総合支援センター

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県発達障がい者総合支援センターの最新情報や研修会、講演会の開催など、発達障がいに関わる情報をタイムリーに発信することにより、発達障がいの理解促進を目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

徳島県発達障がい者支援センターが実施または関係するイベントや講演会、研修会等に関すること

徳島県発達障がい者総合支援センターからのお知らせや広報に関すること

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県発達障がい者総合支援センター

担当者：徳島県発達障がい者総合支援センター職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信や発達障がいに関わる相談に関しては、原則として行っておりませんので、予めご了承ください。

各記事の掲載内容に対するお問い合わせや発達障がいに関わる相談は、徳島県発達障がい者総合支援センターに直接お問い合わせください。

## エ 改善点

- (ア) 現状は、県のホームページにおいておすすめ情報として掲載されている「とくしま発達障がい総合サイト」への誘導を目的とした記事が多いが、更新頻度が少なく適切な誘導ができていない。サイトに掲載される講座、講演等の事前案内、内容の報告を適時に行うべきである。
- (イ) 福祉に特化したアカウントは、当アカウントのみであることを鑑みれば、県内の児童発達支援事業所やNPOの活動など、発達障がいに関わる団体が発信している情報とリンクし、発達障がいに関する総合的な情報発信の窓口となることを検討すべきである。
- (ウ) 現状では、発達障がいに関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

## (8) 名称 「全国徳島県人会連合会」

ア 所管課 総合政策課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県や県人会活動に関する情報を発信することにより、徳島県や県人会の活性化を目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

徳島県や県人会活動の情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：総合政策課

担当者：総合政策課の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするもの

とします。

## エ 改善点

各県人会の活動に関する記事がほとんどなく、フォロワーも少ない。根本的な見直しが必要である。

### (9) 名称 「とくしま『女性のチカラ』応援部」

ア 所管課 男女参画・人権課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

#### (ア) 情報発信を行う目的

男女共同参画に係る施策紹介やイベントの告知・募集等の発信ツールとして活用し、より一層の広報活動の充実を図り、男女共同参画推進に繋げることを目指します。

#### (イ) 情報発信の項目・内容

女性活躍推進事業に関するイベント

県立男女共同参画交流センターでの講座情報をはじめとするお知らせ  
県の男女共同参画施策等に係る情報

#### (ウ) 情報発信の方法

担当所属：男女参画・人権課

担当者：男女参画・人権課の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

対応時間：原則として、水曜日～月曜日の午前9時30分から午後6時15分まで（年末年始を除く）としますが、この時間以外にも投稿する場合があります。

#### (エ) 意見や質問への対応方法

タイムラインへの投稿はできません。

投稿に対するコメントは可能です。

コメントに対する返信は、原則行っておりませんので予めご了承ください。

## エ 改善点

「とくしま女性のチカラ応援部」というアカウント名からは、幅広く男女



共同参画に関する活動を取り上げているSNSを想起させるが、内容は、県有施設である「ときわプラザ」に関する情報発信のみである。ときわプラザは「男女共同参画センター」であり、その役割を担っていることは事実であるが、徳島県のホームページに掲載されているウェブサイト「徳島はたらく女性応援ネット」との関連付けをするなど、根本的な見直しが必要である。

(10) 名称 「LEDバレイ徳島」

ア 所管課 新未来産業課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島県のLED関連の取組や情報について発信することにより、「LEDバレイ構想」をPRし、本県のLED関連産業の振興とブランド化につなげることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

LEDに関する情報（イベント、企業・製品、「光の八十八ヶ所めぐり」等）を発信します。

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：新未来産業課

担当者：新未来産業課職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて担当者が返信等の対応をするものとします。「投稿禁止事項」に掲げる不適切な投稿やコメントを発見した場合は、事前に通知することなく投稿やコメントの削除その他必要な措置をとることができるものとします。

エ 改善点

投稿数が少なく、根本的な見直しが必要である。

(11) 名称 「橋の博物館とくしま」

ア 所管課 高規格道路課

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

徳島には吉野川をはじめたくさんの川があり、そこには、それぞれ当時の最新工法を駆使した、多種多様な橋が架けられ、まさに「橋の博物館」となっていることから、徳島の橋の持つ魅力を再発見するとともにPRすることを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

徳島県内の橋に関する情報やイベント等に関するお知らせ

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県県土整備部高規格道路課

担当者：同課の職員

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするものとします。コメントとしていただいた質問については、なるべく回答いたしますが、すべてに回答することはお約束できませんので予めご了承ください。

エ 改善点

2017年3月以降、記事の掲載はなく、調査票によると、今後は、県のホームページにおけるウェブサイト「橋の博物館とくしま」において情報発信することである。速やかに県のホームページにおける「ソーシャルメディア一覧」から削除すべきである。

(12) 名称 「まったなし住まいの耐震化」

ア 所管課 住宅課建築指導室

イ SNSの種類 フェイスブック

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

住宅や建築物の耐震化に関する支援制度の情報、相談会の開催案内、ブロック塀等に関する地域の安全確保の取組状況等について、Facebook を活用した情報発信を行い耐震化の促進を図る。

(イ) 情報発信の項目・内容

住宅や建築物の耐震化に関する支援制度の情報、相談会の開催案内、ブロック塀等に関する地域の安全確保の取組状況等

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県県土整備部住宅課建築指導室

担当者：徳島県県土整備部住宅課建築指導室担当職員

情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則として行いませんので、予めご了承ください。対応時間は、原則として、平日の午前8時30分から午後6時15分までとしますが、この時間以外にも投稿する場合があります。

エ 改善点

(ア) 住まいの耐震化に関するイベント、講習会の告知が発信され、徳島県のホームページにおけるウェブサイト「まったなし住まいの耐震化」に誘導する役割も担っているが、フォロワー数は60人余りに留まっており、活用度は高くない。当アカウントにおいても、ウェブサイトにおいても、告知、制度紹介、データの紹介がほとんどの内容であり、住宅の耐震化工事を具体的に想像できる内容とはなっていない。例えば、移住に伴い、中古住宅を購入して耐震化をした場合の具体例を掲載するなど閲覧者が耐震化工事を身近なものとして感じられる工夫が必要である。さらに徳島県のホームページに掲載されている「とくしま住宅相談ガイド」「徳島の空き家対策総合サイト」「徳島県居住支援協議会」との関連付けも検討すべきである。

(イ) 現状では、耐震化に関心を持つ住民が当アカウントを知る方法は極めて限定されている。内容を再検討した上で195ページ(9)記載の方法等により、住民との接点を作る方法を検討し、ユーザーの増加を図るべきである。

(13) 名称 「徳島県 - 新型コロナ対策パーソナルサポート」

ア 所管課 健康づくり課

イ SNSの種類 ライン

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

（ア） 情報発信を行う目的

県民一人ひとりにあわせた「新型コロナウイルス感染症」に関する情報提供を行うことを目的としています。

（イ） 情報発信の項目・内容

「新型コロナウイルス感染症」に関する情報提供など

（ウ） 情報発信の方法

担当所属：健康づくり課等

担当者：健康づくり課の職員等

情報発信の頻度・タイミングなど：随時

（エ） 意見や質問への対応方法

コメントに対する返信は、原則、行っておりませんので予めご了承ください。

エ 改善点

「情報を登録する」というコーナーがあり、氏名、電話番号、性別等を入力し、送信することとされているが、この送信を行った場合、どこに送られるのか、何らかの返信があるのか、何に登録されるのか等不明点が多く、適切な説明を加えることが必要である。

(14) 名称 「徳島県名古屋事務所のブログ」

ア 所管課 関西本部名古屋事務所

イ SNSの種類 ブログ

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

（ア） 情報発信を行う目的

徳島県名古屋事務所や徳島県名古屋物産センターに関する情報を発信することにより、徳島県の魅力を知ってもらうことを目的としています。

（イ） 情報発信の項目・内容

名古屋で開催される徳島県関係のイベント等の行事、徳島県に関する

情報やお知らせ

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：徳島県名古屋事務所

担当者：徳島県名古屋事務所職員

情報発信の頻度・タイミングなど：イベント開催前，随時更新

(エ) 意見や質問への対応方法

投稿やコメント等に対しては、必要に応じて返信等の対応をするもの  
とします。

エ 改善点

アンテナショップ、中部徳島県人会、観光案内などが掲載されている。ブログは、更新情報をユーザーが得ることが難しい等の理由により、近年、発信ツールとしての魅力は薄れており、デザインの古さも目立ってしまう。SNSの選択、情報を提供する対象者等の再考が必要である。

(15) 名称 「とくしまゼロ作戦」

ア 所管課 とくしまゼロ作戦課

イ SNSの種類 ユーチューブ

ウ 利用方針 作成されていたが県のホームページにおいては掲載されていなかった。

エ 改善点

徳島県内の自治体職員向けの災害関連の研修動画であるが、動画の運用は終了しているとのことである。県のホームページの「ソーシャルメディア一覧」から削除するべきである。

(16) 名称 「awaもくよんプロジェクト」

ア 所管課 住宅課

イ SNSの種類 ユーチューブ

ウ 利用方針における記載事項（原文のまま）

(ア) 情報発信を行う目的

awaもくよんプロジェクトに関する様々な情報を動画で配信することを目的としています。

(イ) 情報発信の項目・内容

a wa もくよんプロジェクト設計競技に関する情報  
その他必要な情報

(ウ) 情報発信の方法

担当所属：住宅課  
担当者：住宅課の職員等  
情報発信の頻度・タイミング：随時

(エ) 意見や質問への対応方法

各動画に対するコメントや評価等は原則受け付けておりませんので、  
予めご了承ください。

エ 改善点

県営住宅新浜町団地の建替事業や周辺の施設整備等の一連の事業を「a w a もくよんプロジェクト」と称し、建築関係者等に対し、審査の告知やドローン撮影による敷地の紹介を動画で行い、その動画をアップしているものである。事業記録としても興味深いものであるが、事業の趣旨の説明箇所や動画の時系列等、当該プロジェクトに関わりがなかった者にも分かりやすいよう説明を加える等工夫を願いたい。

(17) 名称 「マチ★アソビ」

(令和3年2月1日現在、ソーシャルメディア一覧からは削除されている。)

ア 所管課 にぎわいづくり課

イ SNSの種類 ツイッター

ウ 利用方針 作成されていない。

エ 改善点

所管課の説明によると、アニメまつり実行委員会が運営しているツイッターであり、徳島県が運営するツイッターではなかったとのことであるが、なぜ徳島県（指定管理及び外部団体を含む）によるソーシャルメディア一覧に掲載されることになったのか詳細は不明であるとのことであった。

この点、ソーシャルメディア一覧に掲載されていたのは、マチ★アソビは、2009年に初めて開催されたイベントであるところ、初回は徳島県が主催しており、その後の主催者であるアニメまつり実行委員会の事務局も、徳島

県観光政策課内に設けられていたことからであると考えられる。

ソーシャルメディア一覧に掲載されるようになったのが上記のような経緯であるのであれば、アニメまつり実行委員会が運営するツイッターであっても徳島県ソーシャルメディア一覧に掲載されていたこと自体は、特に問題はなかったと考えられる。もっとも、事務局が徳島県観光政策課（現在はにぎわいづくり課）内に設けられていた以上、外部からは徳島県と一定の関係があると見られてもやむを得ないのであり、利用方針の作成について、徳島県ソーシャルメディアガイドライン5（6）に基づき、ガイドラインに準じた適切な利用がされていなかったのであれば問題があったと言わざるを得ない。

### 第3 監査の結果及び意見

#### 1 全般的に見直しが必要な点について

##### (1) 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

前述したとおり、川口ダム自然エネルギーミュージアムについては、ホームページだけでなく、フェイスブック等のSNSも活用されているが、徳島県ソーシャルメディア一覧には掲載されていない。適切な情報発信を行うためには、徳島県が運営するSNSの正確な把握が欠かせない。徳島県以外の組織が運営しているSNSであっても、委託事業を受託した団体や県の関係団体が運営しているSNSについては、適宜、ソーシャルメディア一覧に掲載することが望ましい（県庁内に事務局が設けられているイベントのSNSについても同様である。）。

なお、外部団体が運営するSNSにおいても、ソーシャルメディア利用ガイドラインでは、「ガイドラインに準じて適切に利用するよう努めること」が求められている点に留意すべきである。

（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。

##### (2) 各SNSの役割の見直しについて

SNSは、自由な発信や新しい情報発信の窓口を立ち上げる際、その容易さが特徴であるが、一方では、観光、Uターン・Iターン、育児関連等、各ジャンルにおいて、どのウェブサイト、SNSが中心となって情報発信をするのか、ウェブサイト、SNSをどのように関連付けするのか、SNSで情報発信を完結させるのか、あるいはホームページに誘導するのかといった論理的構成を明確にしておかないと、ユーザーにとってはSNSを利用して自治体が何をしようとしているのか意図が伝わらず、ユーザーが増加しないまま、更新回数が少なくなるケースがある。



140ページ(1)記載の「プララ」や180ページ(9)記載の「とくしま『女性のチカラ』応援部」については、本来の趣旨からすると幅広くボランティア活動や女性の社会進出活動に関する情報発信の役割を担うべきSNSであるため、関連するウェブサイトや団体の情報発信と連携し、関心のある層へ幅広く情報発信を行うべきであるが、現段階での情報発信の内容は、特定の施設に関する内容に限定されており、本来の趣旨を果たせていない。また117ページ(2)記載の「とくしまはぐくみネット」においては、SNSでの情報発信の回数が少なく、関連するウェブサイトにおいて更新された情報を十分に伝えることができていない。

今後、各ジャンルにおいて、部、課、あるいは関連する外部の団体を横断した議論が必要であり、各ジャンルにおいて、どのウェブサイト、SNSを中心に情報発信をするのか、関連するウェブサイトや団体の情報発信との連携をどのように行うのかといった点を明確にし、ユーザーの立場に立ったウェブサイト、SNSの体系を再構築する必要がある。また、ウェブサイトやSNSを新たに立ち上げたものの、予測に反して反響が少なく、廃止を検討せざるを得ないケースもある。このため、ウェブサイトや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も必要である。

(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15)

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。

### (3) 不要なSNS

開設されたものの、ほとんど更新がされていないが、県のホームページの「徳島県ソーシャルメディア一覧」に掲載されているSNSが複数存在する。このようなSNSを放置すると、住民に対して、この分野について行政は積極的に

取り組む意欲がないという印象を与えかねない。各 SNS の意義を見直し、不要な SNS については早急に廃止すべきである。

(意見 16)

SNS 全般を見直し、不要な SNS については廃止すべきである。

#### (4) 追加、強化すべき SNS

事業者の分野や高齢者福祉の分野においては、その分野に特化した SNS が存在せず、育児や障がい者福祉の分野においては SNS による情報発信は乏しい。SNS は情報の拡散力に優れているため、制度の新設、改変等の際、速やかに幅広く情報を伝達する、あるいは情報を詳細に掲載したホームページ等に誘導する手段として積極的に活用すべきである。例えば、事業者の分野においては、新型コロナウイルスに関連し、事業者を支援する本県独自の制度が設けられ、県のホームページにおいて公表されている。しかし、事業者が日々、県のホームページにアクセスするわけではなく、制度が設けられたこと、その後、期日が延長されたことなどに関する情報を、事業者が県から得ることができた可能性は限定されている。このようなケースにおいて情報格差を少しでも解消するためには、事業者向けの SNS を開設し、登録者数を増やした上で、SNS を利用してタイムリーにホームページに誘導する手法が望ましい。その他のあらゆる分野においても、ホームページにおいて情報を掲載したことで情報開示、伝達の責務を果たしたと考えるのではなく、可能な限り情報格差が生じないよう SNS をどのように活用すべきか、検討が必要である。

(意見 17)

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。

#### (5) 新しいウェブサイト、SNS を作成する際のルールについて

令和 2 年 2 月に「TOKUSHIMA-REN」というウェブサイトが立ち上げられた。

当ウェブサイトの目的は、徳島ファン創出、拡大を目指し、県外にいながらでも県内の地域や地域の人々と多様に関わり、趣味やスキルを生かして地域に多様に関わる関係人口を増加し、地域の取組や課題を徳島ファンと共に共有し、解決しようとするとのことである。具体的には、氏名、メールアドレス、プロフィール、スキル等についてウェブサイトを通して登録するよう促し、徳島ファンとなった登録者に対して徳島県内の地域の課題についてのメッセージを発信することを期待し、また地域から徳島ファンに対してメッセージを発信することを通して、地域の情報発信及び徳島ファンと共に課題に取り組むことを目的としている。しかし、当ウェブサイトのスタートから約10か月が経過した時点において、徳島ファンとの頻繁な交流には繋がっていない。担当課から意見を聴取したところ、現在、是正を進めているとのことであるが、当ウェブサイトの準備、見直しの時点において、下記の問題点があり、これらの問題点については、当ウェブサイト特有の問題ではなく、新しくウェブサイトやSNSを立ち上げる際の共通した問題点であると考えられる。検討の上、ルール化を望みたい。

ア 徳島ファンとして登録することにより、何を求められるのか、はっきりしない。ウェブサイトには地域のプロジェクトについて掲載されているが、プロジェクトの紹介に留まっているケースもあり、徳島ファンに対して何を求めているのか明確に伝えることができていない。この点については、当ウェブサイトの根幹に関わる問題であり、担当課内の議論のみではなく、課の枠を超えた幅広い意見聴取を行いクリアしなければならなかった課題である。ウェブサイト、SNSの準備段階において、担当課内での評価のみではなく、より客観的な意見聴取を行うようルール化が必要である。

イ 当ウェブサイトは、県のホームページ上の「おすすめ情報」には掲載されておらず、「関連リンク」にも掲載されていなかった。県のホームページにおいて掲載されているウェブサイト「AWAIRO」「住んでみんなで徳島で！」には、関連サイトとして掲載されていたが、それだけでは当ウェブサイトの周知方法としては、あまりに手薄である。ウェブサイト、SNSについては準備段階において、効果的な周知方法の検討が不可欠であり、立ち上げ後も不断の検証が必要である。

ウ 当ウェブサイトにおいては、上記記載のように個人情報の登録を求めているが、県のホームページのサイトポリシーへのサイト移動による個人情報の取扱いについては記載があるが、独自の記載はない。個人情報保護条例上、誰がどのような目的で個人情報を利用するのか等を記載すべきであることは当然であり、早急な改善が求められる。ウェブサイト、SNSの準備段階においては、個人情報の取扱いについての審査をルール化すべきである。

エ 当ウェブサイトにおいては、スタートから約10か月が経過し登録者との交流が活発に行われていないという状況にもかかわらず、根本的な見直しはなされていない。ウェブサイト、SNSにおいては、当初の目論見を外してしまうケースも十分にあり得るため、準備段階より中間的な見直しを想定しておく必要がある。中間的な見直しについて、ルール化する必要がある。

オ 177ページ(5)記載のSNS「徳島県の地方分権改革」、171ページ(5)記載のSNS「みんなで創る徳島県」については、当ウェブサイトと趣旨が重なる部分もある。これらのSNSについては、十分な活用がなされていないため、廃止をも検討すべきであるが、廃止となれば、行政がこの分野についてやる気をなくしたとのマイナスイメージを発信してしまう可能性もある。当ウェブサイトをスタートするに当たっては、当ウェブサイトにこれらのSNSを統合するということも検討すべきであった。そうすることにより廃止よりもイメージダウンの影響は少なく、またSNSのユーザーを当ウェブサイトに誘導する効果も考えられる。ウェブサイト、SNSをスタートさせるに当たっては、選択と集中の観点が必要であり、ウェブサイト、SNSを乱立させないルールが必要である。

(意見18)

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。

(6) 徳島県ソーシャルメディアガイドラインの見直し

- ア 165 ページ(4)記載のあすたむらんど徳島のツイッター以外のSNSは、県のホームページにおける「ソーシャルメディア一覧」に掲載されていない。そもそも、徳島県ソーシャルメディア利用ガイドラインには「徳島県公式」という記載があるが、その定義は明確ではない。同ガイドラインにおいて「徳島県公式」の定義を明らかにし、徳島県公式に該当するSNSを抽出し、ソーシャルメディア一覧との関連も明らかにするべきである。
- イ SNSの中には、プロフィール等の記載がない、もしくは不足しているため、何を伝えることを目的としているのか分かりづらいものが多い。県の公式SNSであることも考慮すれば、プロフィールの記載、アイコン、カバー写真、関連するウェブサイトのURLを掲載することは必須であり、徳島県ソーシャルメディアガイドラインにおいて規定すべきである。
- ウ 徳島県ソーシャルメディアガイドラインにおいては「公式と分かりやすいように、各タイトルには必ず徳島県公式を冠すること」と規定されているが、ほとんどのSNSにおいて守られていない。全てのSNSのアカウント名に「徳島県公式」と付すことは現実的ではなく、規定を再検討すべきである。
- エ 「利用してい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、県の公式ホームページのURLを記載すること」との規定もあるが、誘導したいホームページが県の公式ホームページ以外であるケースも多く、併記すると分かりづらくなるケースもあり、規定を再検討すべきである。
- オ 調査票の回答によれば、ほとんどのSNSにおいてリーチ数等の分析が行われていない。情報伝達の対象とする層に情報が届いているか否かを分析し、SNSの有効性を判断するためには、リーチ数等の目標設定、分析が必要であり、グーグルアナリティクスや各SNSの分析ツールを活用するよう、徳島県ソーシャルメディアガイドラインに規定すべきである。

(意見19)

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。

## (7) 全庁挙げての取組体制

SNS全体をとおして、現状ではフォロワー数は多いとは言えない。フォロワー数を急激に増やす魔法の手段はなく、内容面での充実も課題ではあるが、あらゆる機会を捉え、SNSを全庁挙げて県内外にPRする必要がある。現状では、関連するSNS間のフォローも十分ではなく、各分野において、どのようなSNSが存在し、どのSNS、ウェブサイトにおいて住民に情報提供を行うのか、例えば、観光については、どのようなコンセプトで、どのSNS、ウェブサイトが中心となるのか、全職員に共通した認識があるとは言い難い。「とくしまー0(ゼロ)作戦」、本県における宿泊客数、人口減少を鑑みれば、本県におけるSNSの重要性は言うまでもなく、全職員が徳島県公式とされるSNSに対して共通の認識を持つ取組が必要である。

### (意見20)

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。

## (8) 研修体制

調査票の回答によれば、SNSに関する研修は行われていない。現状の本県のSNSの活用状況からすると、継続的な研修への取組が必要である。ネット上公開されている島根県の取組においては、6つの課から検討グループメンバーを構成し、「職員の知識・スキルに差があり、インターネット・SNSの特性を生かした効果的な情報発信が行えていない」「発信する情報が、分かりやすい・興味を引くものになっていない」といった現状分析から、どのような研修を行うことが効果的かという提案までの過程が公開されている。本県においても、研修についての検討が必要である。

### (意見21)

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。

#### (9) 住民にとってのSNSとの接点

SNSのフォロワーを増加させるには、時間をかけた継続的な取組が必要であるが、災害に関連するSNSについては、その重要性、必要性について、あらゆる機会において住民に説明し、フォロワー数を増加させる早急な取組が必要である。この点について、各自治体においては様々な工夫がされており、宮城県大郷町の公式ラインアカウントの画面においては、災害情報だけではなく、子育てに関する情報、休日当番医に関する情報など、生活に身近な情報を組み合わせ登録者数の増加を図っている。

また、熊本市は、公式ラインアカウントに登録する際に「防災サイト」は設定されているが、「復興」「イベント」「しごと」「障がい」「高齢」「子育て」「健康」の中から受け取りたい情報を選択することができる。本県においても、災害に関するSNSと他のジャンルのSNSを組み合わせるなど、住民にとって、必要性、利便性の高いSNSとの接点を作ることによりフォロワー数を増加させる取組が必要である。



(出典：宮城県大郷町公式ラインアカウント)



(出典：熊本県熊本市公式ラインアカウント)

(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。

(10) 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掲載されている「ソーシャルメディア一覧」においては、95ページから99ページに記載のようにツイッター、フェイスブック等の SNS の種類ごとにアカウントが掲載されており、閲覧者にとって、フォローしたいアカウントを見つけやすい状態にはなっていない。仮に何らかの手



法で「ソーシャルメディア一覧」に誘導したとしても、フォロワー数が増えるとは考えられない。ジャンルに分けた上で一覧できる等の工夫が必要であり、下記例示を参考にされたい。

(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。



<ソーシャルメディア一覧イメージ：監査人作成>

(11) 動画の位置付けについて

徳島県がユーチューブにおいて公開している動画の中には、非常に再生回数が多いコンテンツが存在する。「徳島県チャンネル」において公開されている「Unspoiled nature, a landscape reminiscent of old Japan | Tokushima」は212万回以上の再生回数を記録し、「にし阿波剣山・吉野川観光圏」において公開されている「～Hidden Japan Iya-Valley and other Wonders Tokushima, Shikoku」は65万回以上の再生回数を記録している。これらは、いずれも外国人の観光客誘致のための動画であり、祖谷地方等の外国人観光客の増加に大きく貢献した可能性もある。担当課によると、再生回数が大きく増加した要因としては、前者については、インフルエンサーによる記事拡散や誘導、SNS広告によるところが大きく、後者については、海外プロモーションや商談会で評価が高かったことが再生回数につながったとのことである。これらは、今後も外国人観光客の誘客のみならず、加工することにより国内観光向けにも活用すべきであるし、民間の観光事業者における利用も検討するなど、最大限の活用を検討すべきである。

一方では、再生回数が極端に少ない動画も存在し、他のウェブサイトやSNSとの関連も明確ではなく、ユーチューブチャンネルが「動画の置き場」との印象を受けてしまうチャンネルも存在する。

今後、観光、Uターン・Iターン等、各分野において動画の活用は必須であり、上記のような動画の再生回数を増やすノウハウについて、各課において共有する仕組みが必要であるし、動画とウェブサイトやSNSとの関連付け、動画をウェブサイトのどの部分に掲載することが効果的なのか、といった認識やノウハウの共有が必要である。

(意見24)

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

### (1) 防災に関するSNSについて

防災、危機管理に直接関係するSNSは100ページ(1)記載の「徳島県防災・危機管理情報(ツイッター)」のみである。有事の際には、詳細な避難情報、支援情報は県のホームページ上の「防災、安全、安心」にて行い、ホームページへの誘導をツイッターで行うようマニュアルが作成されている。

現在、ツイッターのフォロワー数は、4,000人余りに留まっており、有事の際に十分な情報提供を行うことができる体制が整っているとは言い難い。また特定のグループ内での情報共有の役割を果たす「すだちくんメール」の登録者数が44,000人余りであることとも比較すると、所有する端末で災害に関する情報を受け取ることに関する住民の関心は高く、当ツイッターのフォロワー数を増加させることも十分に可能であると言える。他の自治体においては195ページ(9)記載のとおり、災害以外の情報発信と組み合わせてラインの登録者を増やすなどの取組も見られる。さらに101ページ記載のとおり、ツイッターのみではなく他のSNSでの情報提供を行うべきであり、目標数を設定した上で、あらゆる方法でSNSにおける登録者数を増やすべきである。

(意見25)

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。

### (2) 食に関するSNSについて

食に関するSNSについては、1次産業の発展、観光、移住等の分野において非常に重要な役割を担っている。現状においてこの役割を担っているSNSは、「阿波ふうど」であり、監査時点において県のホームページ上には、「阿波ふうど」及び「阿波ふうどAWAFOODデータベース」のウェブサイトが掲載されている。

ツイッター、フェイスブックにおいては、主に消費者向けに情報発信が行われ、写真も美しく、更新も頻繁にされている。しかし、「阿波ふうど」のウェブ

サイトにおいては、生産者向け、バイヤー向けの情報も多くを占めており、ツイッターやフェイスブックとリンクすべき徳島に移住された複数の方々執筆されている食材に関する質の高いブログが目立たなくなっている。「阿波ふうどAWAFOODデータベース」が事業者向けのウェブサイトという趣旨であれば、事業者向けの情報は、「阿波ふうどAWAFOODデータベース」に集約し、「阿波ふうど」は消費者向けの情報に特化し、SNSと分かりやすいリンクを図るべきである。

食に関する情報発信は、各自治体ともに注力している分野であり、他の自治体のSNS、ウェブサイトを参考にしながら、更なるフォロワー数の増加を望みたい。

(意見26)

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。

### (3) 観光に関するSNSについて

観光分野の情報発信は、国内観光客向けのSNSとして「徳島あるでないで」、インバウンド向けのSNSとして「Discover Tokushima」(他3言語対応)、県西部の観光情報に特化したSNSとして「ゴーゴー剣山&にし阿波」、 「にし阿波剣山・吉野川観光圏」、県南部の情報に特化したSNSとして「みぎアゲtv」が存在する。また徳島県のホームページに掲載されている観光情報を網羅的に掲載している徳島県観光情報サイト「阿波ナビ」が存在する。これらに関しては、情報発信の対象者、対象地域は区分されているが、関連付けがされておらず、「阿波ナビ」との関連も明確ではないため、徳島県への観光を検討する者に対して、複数の観光スポットを抽出するための一元的な情報提供が行われていない。今後、それぞれのSNS、ウェブサイトの役割、関連付けを検討し、なおかつ関連付けをユーザーに分かりやすく示す工夫が必要である。また、現状では、「Discover Tokushima」の質が非常に高く、国内観光客向けに「Discover Tokushima」の日本語版を発信し、情報発信の中心とすることも検討すべきである。さらに198ページ(11)記載の再生回数の多い

動画の活用も積極的に検討すべきである。

(意見27)

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。

#### (4) Uターン、Iターンに関するSNSについて

Uターン、Iターンに関する情報発信は、「AWAIRO」のSNS及びウェブサイト、「住んでみんなで徳島で！」のSNS及びウェブサイトがその役割を担っている。「AWAIRO」のウェブサイトにおいては、大学生を中心とするアンバサダーが徳島の観光地等を訪れ記事を掲載することが中心的な内容となっている。しかし、ウェブサイトに記載されている「徳島で生活すること・働くことをリアルに感じて想像する」ことによって、若者の定住を促進することが目的ならば、徳島で働くことを選択した若者について、仕事や生活状況を中心に掲載すべきであり、この観点が抜けている。またSNSに関しては情報発信が少ない。今後、改善が必要である。

「住んでみんなで徳島で！」のSNSについては、質の高い情報発信が行われており、ウェブサイトも移住に関連する情報を網羅的に掲載している。しかし、ほぼ全ての都道府県において、移住に関するSNS、ウェブサイトが存在し、同じような情報が提供されている状況においては、徳島県として何を前面に押し出して移住のPRをするのかという明確なコンセプトが必要であり、強いコンセプトについては、現状のSNS、ウェブサイトからは伝わってこない。本県への移住者は平成29年度が1,200人、30年度は1,402人、令和元年度には1,844人とされており、年々増加している。担当課において、移住者に対して「移住前の情報収集」に関してアンケートを実施しており、ウェブサイト「住んでみんなで徳島で！」やSNSについて約4割が利用していたとの結果を得ているが、ウェブサイトのどの情報が有用であったか、徳島のどの点を評価して移住に至ったかという詳細な点については分析がなされていない。今後、更に詳細な分析を行った上で、明確なコンセプトを策定し、ウェブサイト、SNSを再構築すべきである。

(意見 28)

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。

(5) 出産、育児に関するSNSについて

現状における出産、育児等に関する情報発信は、「はぐくみネット」のSNS及びウェブサイト「はぐくみネット」によって行われている。ウェブサイトによって網羅的に情報発信し、SNSによってウェブサイトの更新情報等に誘導するのであれば、SNSの情報発信があまりに少ない。SNSによって少なくともウェブサイトの情報は掲載すべきであるし、ユーザーの立場からすると「このようなことで困っていませんか」というような語り口での誘導が適切である。今後、改善が必要である。

(意見 29)

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。

(6) 文化、音楽等に関するSNSについて

文化、音楽等に関するSNSは、「文化の森総合公園」に関連するSNS、「ほう楽★ガールズ徳島」、「ジャズが流れる街徳島」、「徳島県民文化祭開催委員会事務局」等、数多く存在する。一方、県のホームページにおいては、音楽、演劇、美術、生活文化、カルチャースクール等に関する情報提供を行っているウェブサイト「あわカル」が存在する。現状、これらは関連付けがなされておらず、SNSのユーザーが関心を持つジャンルのイベント情報を網羅的に知ることができないし、関連付けされたイベントに気づき情報を拡散するという流れにもなっていない。「あわカル」が徳島県の文化に関する総合的なウェブサイトという位置付けであるならば、各SNSとの関連付けが必要であるし、関心のあるジャンルの情報をユーザーに幅広く伝えるよう、仕組みの再構築が必要である。

(意見30)

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。

(7) 環境に関するSNSについて

現状、環境に関するSNSは、「とくしま森林づくり県民会議」に関するSNS、「徳島県あわの水管理条例」に関するSNSが存在する。また県のホームページにおいては「とくしまの環境」という自然環境、環境問題、環境教育と学習、環境行政に関するウェブサイトが存在する。現状は、これらは関連付けがされておらず、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にウェブサイトを検索するという流れにはなっていない。「とくしまの環境」が徳島県の環境問題、環境学習に関する総合的なウェブサイトという位置付けであるならば、各SNSとの関連付けが必要であるし、情報を幅広く伝えるよう、仕組みの再構築が必要である。

(意見31)

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。

(8) 若者を対象に発信するSNSについて

現状、若者向けのSNSは、「とくしま『愛いっぱい・若者・あったか』ネットワーク」、「徳島県危険ドラッグ110番」、「徳島県選挙管理委員会」等が存在するが、いずれも若者の生命、健康、権利に関連する重要なSNSである。しかし、中学生、高校生の世代が自ら自治体のSNSを検索するという可能性は少なく、また相談窓口の電話番号を掲載し、連絡を待つという従来型の手法も効果が薄く、近年は、ラインを利用したチャット型の相談が有効とされている。この点について、若年層を対象とする自殺予防相談のラインアカウントに

については、学校においてQRコードを配布し、相談件数を増やすなど一定の効果を上げている。今後、若者向けの重要なSNSについては、教育現場において同時に登録を誘導するよう検討すべきである。

(意見32)

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。

(9) ボランティアに関するSNSについて

現状、ボランティアに関するSNSは、「プララ」と「とくしま県民活動プラザ」であるが、いずれもとくしま県民活動プラザの活動内容の報告に留まっている。一方では、徳島県社会福祉協議会の中には、とくしまボランティア推進センターがあり、同センターのウェブサイトにおいては、ボランティアの幅広い活動が紹介されている。今後、同センターのウェブサイト等と関連付けを行い、ボランティアや社会貢献活動に興味を有する層に幅広く情報発信するなど、情報発信の仕組みについて、再構築が必要である。

(意見33)

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。

(10) ICTに関するSNSについて

現状、ICTに関するSNSは、「徳島県オープンデータ」、「ICT(愛して)とくしま」等である。「徳島県オープンデータ」においては、まずはオープンデータの明確な定義付けが必要であり、その上で各ジャンルのオープンデータは、どのような対象者に提供すれば有効に利活用され、また対象者に情報を届けるには、どのような手法が効果的なのかという視点をもって検討すべきである。また「ICT(愛して)とくしま」については、イベントの情報発信をとおり



てITに関連する人材の交流、人材の育成を図ることを目的とするのであれば、IT技術者の紹介を加える、Uターン、Iターン等のウェブサイト、SNSとの関連付けを検討する等、情報発信の対象者を明確にした上で、情報発信の手法を再検討すべきである。

(意見34)

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35)

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。

#### (11) 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、授業内容や活動内容が分かりやすく情報発信されており、入学を検討する者にとって有用な情報提供となっている。他のSNSと同様、SNSと住民の接点については、今後、更なる検討が必要である。

(意見36)

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。

#### (12) 農業に関するSNSについて

農業に関するSNSの情報提供の内容は、対象地域の農業従事者に対するセミナーやイベントであるが、消費者や新規就農者も対象としたいとの意向であり、今後、作物の生育状況や作物の特徴等、幅広く情報提供を行うことを検討すべきである。

(意見 37)

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。

(13) 地域活性化に関する SNS について

地域活性化に関する SNS については、情報発信の内容がイベントやセミナーの紹介が中心になる等、情報発信の目的を果たすことができているとは言い難い。アカウントの担当者が、地域における魅力を再発見し、情報提供を継続することには限界があるし、またアカウント単独の情報発信を継続できたとしても、移住、定住や観光の促進につなげることは難しい。移住、定住や観光の促進に関連するウェブサイト、SNS は多く存在し、その中で補助的な役割を果たすということも検討すべきであり、いずれにしても県全体のウェブサイト、SNS における情報発信において、地域活性化に関する SNS が果たすべき役割を再検討すべきである。

(意見 38)

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。

(14) 生涯学習に関する SNS について

生涯学習に関する SNS については、生涯学習に興味を有するユーザーが参加したいジャンルの講座を探すに当たって、何を見れば網羅的な検索が可能かについて、適切な誘導ができていない。今後、「あわカル」を含め、ウェブサイト、SNS の役割の再検討が必要である。

(意見 39)

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。

(15) 消費者情報に関する SNS について

消費者情報に関する SNS は、「とくしまエシカル消費普及推進プロジェクト」と「とくしま消費者行政プラットフォーム」である。前者は提供する情報の内容に独自性がなく、後者は消費者庁新未来創造戦略本部に関する情報と悪質商法等に関する情報が混在している。両者ともに情報提供の中身について再検討が必要である。

(意見 40)

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。

(16) 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、利用方針が作成されていないものや SNS の一部が徳島県のホームページの「ソーシャルメディア一覧」に掲載されていないケースもある。指定管理者等に管理を委託している施設であっても、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、施設関連の SNS 全般について、見直しが必要である。

(意見 41)

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。

(17) 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フォロワー数が圧倒的に多いため、他の SNS 等に誘導する役割も果たすべきである。その他の SNS については、コンセプトや誘導がはっきりしないものも多く、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)

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。

## 第4 結論

総論でも述べたとおり、自治体による情報発信については、従前の自治体による一方的な情報発信から、自治体と住民の双方向的な利活用が志向されるようになってともに、自治体が有する大量の情報を適時適切に発信することがますます重要となってきた。SNSは、こうした要請に応えうる重要な情報ツールと位置付けることができよう。

報道によれば、新型コロナウイルスの影響は本県の経済にも深刻な影響を与え、宿泊業者の約3割が廃業を検討しているとの記事もある。このような状況下において、自治体が運営するSNSは、移住、観光等の分野において重要な影響力を持ち、事業者、住民の命運を握る一部といっても過言ではない。また災害の分野においても、SNSを使った避難訓練やハッシュタグを利用した情報収集など、その役割は更に重要度を増している。

本県のSNSの状況は、前述のとおり、どの分野において、どのSNS、ウェブサイトがどのような役割を果たすのか、どのように連携するのかといった点が明確ではなく、効果的な情報発信が行われているとは言い難い。また、研修が十分に行われておらず、質の高いコンテンツがあるものの、アカウントの管理や説明等に不備もあり、多くのフォロワーを獲得するには至っていない。

本監査に当たっては、監査の過程において担当課に改善を要望し、既に対応に着手され、方向性が示されている点もある。今後、上述の点を更に検討、改善し、県職員全員が各分野においてどのようなSNS、ウェブサイトが存在するかを十分に理解し、全庁一丸となって県内外にPRをする必要がある。

また、ソーシャルメディア一覧については、監査人の意見も参考に従前のものと比較すると格段に利便性が向上しているが、ウェブアクセシビリティの観点からしても、SNSに関する情報提供の窓口については、住民をはじめとするすべての利用者にとって、より分かりやすいものにするのは当然として、より関心を惹き興味をもってもらえるよう親しみやすいものとする改善を継続されたい。

## 第5章 データ利活用について

### 第1 オープンデータの取組

#### 1 事業の概要

県では、政府の電子行政オープンデータ戦略（平成24年7月4日 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定）等に基づくオープンデータの取組推進に合わせて、平成26年度からオープンデータ推進事業に着手し、平成27年4月から徳島県オープンデータポータルサイト「Our Open Data」の運用を開始している。

その後、平成28年12月に官民データ活用推進基本法が施行されたことに伴い、県は平成30年に「とくしま新未来データ活用推進戦略」を策定し、同戦略の基本施策の一つにオープンデータの推進を位置付けている。

官民データ活用推進基本法第11条第1項は「国及び地方公共団体は、自らが保有する官民データについて、個人及び法人の権利利益、国の安全等が害されることのないようにしつつ、国民がインターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて容易に利用できるよう、必要な措置を講ずるものとする。」と規定し、同条第2項は「事業者は、自らが保有する官民データであって公益の増進に資するものについて、個人及び法人の権利利益、国の安全等が害されることのないようにしつつ、国民がインターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて容易に利用できるよう、必要な措置を講ずるよう努めるものとする。」と規定しているところ、県では、オープンデータ整備推進とオープンデータ利活用促進の両面からオープンデータを推進している。

オープンデータの推進を含む「とくしま新未来データ活用推進戦略」の各施策の進捗状況等の確認は、徳島県ICT推進本部内の官民データ活用推進会議が担っている。

## 2 オープンデータの整備推進実績

オープンデータ整備推進の具体的内容は「Our Open Data」の各サイトに公共データ等を一元的に集め公開することであり、公開されるデータは①データカタログ（オープンデータ化した県や市町村等の公共データ）②アプリマーケット（オープンデータを活用したアプリ）③アイデアボックス（オープンデータに関するアイデア・ニーズ）の3つに分類されている。

なお、オープンデータとは、国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータと定義されている。

1. 営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの
2. 機械判読に適したもの
3. 無償で利用できるもの

令和2年2月4日時点の「Our Open Data」での公開状況は、データカタログが1,251件、アプリマーケットが348件、アイデアボックスが28件である。

## 3 オープンデータの掲載基準及び掲載手続について

県では、徳島県オープンデータポータルサイト利用規約において、「法令、条例又は公序良俗に反するコンテンツ」及び「徳島県及び県民の安全に脅威を与えるコンテンツ」の掲載を禁止している。

県においてオープンデータを「Our Open Data」に掲載する場合は、各課が、県が指定したメールアドレスとパスワードによりログインして掲載を行っている。

市町村においてオープンデータを「Our Open Data」に掲載する場合は、市町村からの申し込みに対し、県が指定したメールアドレスとパスワードを市町村に通知し、市町村がログインして掲載を行っている。

事業者においてオープンデータを「Our Open Data」に掲載する場合は、事業者のグーグルアカウント等を使用してログインし、事業者が掲載を行っている。

上記利用規約への該当性については、統計データ課が確認しているところ、過去に利用規約の違反実績はないとのことである。

また、県では、令和2年12月2日に、オープンデータを掲載した市町村に対し、最新データの更新を依頼している。

#### 4 市町村が掲載したオープンデータについて

県は、市町村に対して、会議において周知するとともに、市町村のオープンデータの担当者を直接訪問し、「Our Open Data」への掲載を依頼している。なお、徳島市、三好市及び美波町は、各自治体においてオープンデータを公開していることから、当該掲載サイトのリンクを掲載している。

平成28年度から令和元年度までの間に、市町村が「Our Open Data」に掲載したオープンデータの件数は以下のとおりである。なお、とくしま新未来データ活用推進戦略では、令和2年度までに市町村のオープンデータ取組率100パーセントを目標としている。

##### (1) 平成28年度（合計22件）

鳴門市	3件
小松島市	1件
阿南市	4件
阿波市	3件
勝浦町	1件
牟岐町	1件
美波町	3件
海陽町	2件
東みよし町	4件

##### (2) 平成29年度（合計5件）

鳴門市	2件
小松島市	2件
阿波市	1件



(3) 平成30年度（合計10件）

鳴門市	4件
小松島市	1件
阿南市	1件
吉野川市	2件
美馬市	1件
那賀町	1件

(4) 令和元年度（合計19件）

鳴門市	4件
小松島市	1件
美馬市	2件
石井町	2件
松茂町	2件
北島町	6件
板野町	1件
上板町	1件

## 5 事業者が掲載したオープンデータについて

県は、政策創造部統計データ課から、データを保有している事業者に対して、オープンデータの掲載を直接依頼している。

平成27年度から令和元年度までの依頼件数は0件であり、令和2年度に1件依頼している。

事業者からは、現在まで9件のデータが掲載されており、依頼先以外の事業者からのデータは8件である。

## 6 オープンデータの活用について

徳島県のサーフスポット等を紹介するサイトにおいて、災害時、サーフィンに訪れた人が適切な避難行動が取れるよう、指定緊急避難場所（津波）のオープンデータを利用した指定緊急避難場所を確認できるページや、阿波踊り観光客向けに天気や宿泊施設等のオープンデータを利用した、お役立ちマップ等に活用されている。

## 第2 監査の結果及び意見（オープンデータ）

上記の監査手続を実施した結果、次のとおり、意見を述べることとする。

### 1 オープンデータの掲載方法について

掲載されているオープンデータのデータ形式としては、機械判読を容易にするためには、PDFファイル形式は好ましいとは言えず、過渡期である現状においてはやむを得ない面があるにしても、将来的にはPDFファイルでの掲載は改善されるべきである。

（意見43）

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。

### 2 オープンデータの掲載形式について

県の、オープンデータのデータセット数は、令和2年2月4日時点で、1,251件である。

データセットのフォーマットについては、エクセルやPDFによっているところ、例えば、「令和元年度 地方税のしおり 参考資料」、「令和元年度 地方税のしおり 税金の種類」及び「令和元年度 地方税のしおり 徳島県・市町村の予算、収入」については、1冊の冊子として発行している「令和元年度 地方税のしおり」から、該当箇所をPDFで公開しているデータであるものの、データセット数としては3件として把握されている。

他方で、「令和元年度 地方税のしおり 税金の資料」のページは、各税金の概要を税目ごとに24件に分けられたPDFで公開しているところ、データセットの件数としては、「令和元年度 地方税のしおり 税金の種類」の1件で把握されている。

市町村が掲載したオープンデータについても、例えば、吉野川市が掲載した「吉

野川市ごみ収集カレンダー」については、データセット名を「吉野川市ごみ収集カレンダー」として、ページでは7つの地区に分かれたPDFが掲載されているところ、データセット数としては1件として把握されている。一方で、鳴門市はごみ収集カレンダーについて、データセット名を「【鳴門市】ごみの収集日(2020.4～2021.3) (撫養町木津・南浜・斎田・黒崎・大桑島・小桑島、北灘町全域、瀬戸町全域、鳴門町全域にお住まいの方)」、「【鳴門市】ごみの収集日(2020.4～2021.3) (撫養町林崎・北浜・弁財天・岡崎・立岩、大麻町全域、大津町全域、里浦町全域にお住まいの方)」の2つの地域に分けて2件のデータセットとして掲載している。

上記のとおり、各データセットについては、オープンデータを掲載する側が掲載方法を決定する結果、例えば、本来1冊のしおりであるはずの「令和元年度 地方税のしおり」のデータが、掲載方法によってデータセット数が複数になり、また、各市町村の「ごみ収集カレンダー」が掲載方法によってデータセット数に差が生じることになる。

1冊のしおりや1つの地方公共団体のゴミカレンダーのデータセットが掲載方法によって複数になる場合には、オープンデータ利用者としてデータセット毎にアクセスし、複数のデータセットを合わせて統一したデータを把握する必要が生じることから、当該負担からオープンデータの活用が阻害される可能性もあり、また、県においてもデータセット数の把握が不正確になるおそれがある。

「国民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決を図るとともに、経済活性化や行政の高度化・効率化、行政の透明性・信頼の向上をはかる(総務省HP)」ことにオープンデータの意義・目的があるところ、こうしたオープンデータの意義・目的は、これまでの行政のデータの取扱いに対する革新を迫るものであり、担当課からの聞き取り調査においては、現時点では、こうしたオープンデータの意義・目的について、市町村等の理解を得るために腐心している段階であることがわかった。そのため、現時点において、オープンデータの掲載形式について、齟齬が生じていることにはやむを得ない面もある。

もっとも、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用(加工、編集、再配布等)できるようにすることにオープンデータの眼目があるのであるから、1冊のしおりや地方公共団体のゴミカレンダー等、掲載されているデータが同種類なのであれば、利用者の利便性の観点からは、その掲載方法についても統一され

ていることが望ましい。そして、掲載データが膨大になってから取り組むのでは訂正等に時間とコストがかかることが予想されるため、掲載データが少ない現時点から取組を始めることが望ましい。

(意見44)

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。

### 3 アイデアボックスにおける要望への対応について

「Our Open Data」内の、アイデアボックスにおいて、利用者から平成29年に「徳島県ホームページの『よくある質問（FAQ）検索サービス』のデータのオープンデータ化を希望」する旨の投稿があったところ、県は投稿者に対して、平成29年10月19日付で「コメントありがとうございます。「よくあるご質問（FAQ）検索サービス」のデータについては、内容を担当する課が随時更新・追加作業等を行っており、正確なデータを継続的に提供することができないため、現時点では、オープンデータ化は困難な状況です。オープンデータ化の手法も含め、引き続き検討させていただきます。」と回答しているところ、その後、具体的な検討結果が追加で回答されていない。

なお、この点について包括外部監査人から担当課に対し対応状況の問い合わせを行ったところ、担当課によれば、「よくある質問（FAQ）検索サービス」の質問と回答のデータについて、令和3年1月1日時点のデータを作成して、同月中に公開予定とのことである。

アイデアボックスウェブサイトには、「本ウェブサイトは、徳島県内における公共データに関連したアイデアの案内・登録を目的としたオープンデータの「アイデアボックスサイト」です。オープンデータに関連したアイデアの検索や登録が行えます。」との記載があり、利用者から広くアイデアを募ることを目的としている。もっとも、アイデアボックスへの投稿は2018年6月6日が最後であり、十分な活用がされていないところ、この点について十分な検討がなされているとは言い難い。

その上で、オープンデータの利用者からの要望について、県側が「検討する」と回答した以上、検討状況も含めて適時回答しなければ、利用者からすれば、アイデアボックスにアイデアを投稿する意欲が減少することになる。

したがって、アイデアボックスウェブサイトのより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。

#### 4 市町村への働きかけについて

県では、市町村に対して、オープンデータへの取組依頼を定期的を実施し、県内の2つの町を除く市町村において、本年度中までには取組が開始されており、残る2つの町についても、順次、取組を開始する予定とのことである。

他方で、上記4「市町村が掲載したオープンデータについて」の各市町村のデータの掲載状況からも明らかなように、1件だけ掲載した後にはデータが掲載されていない市町村も見受けられ、また、他の市町村も、継続的にデータを掲載しているとは言い難い。そのため、一度、データを掲載してからアップデートがなされないままとなっている市町村も複数見受けられる。

県の働きかけによって、各市町村がオープンデータへの取組を開始していることは一定の評価ができるものの、取組を開始しただけで、その後の継続性に欠ける市町村もあり、国民が地方公共団体等の保有するデータをインターネット等を通じて容易に利用できるようにするオープンデータの目的からは、継続的に市町村がデータを掲載する必要がある。

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、県からより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)

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。

## 5 事業者への働きかけについて

県では、オープンデータの運用開始以降、事業者に対しては、令和2年度に1件だけ掲載依頼を行ったのみで、事業者に対して適切な掲載依頼を行っているとは言えず、また、依頼先の選定基準についても定めていない。

県によれば、事業者の有するデータについて、個人情報保護等を理由に、事業者への掲載依頼が進んでいないとのことである。

しかしながら、県が掲載依頼を行っていない状況下でも、事業者から8件のデータ掲載があり、事業者からのデータ掲載が必ずしも困難であるとは考え難い。

したがって、データを掲載した事業者から、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することで、事業者によるデータ掲載の数の増加が期待される。

一方で、現在、事業者がデータ掲載する際には、事業者がグーグルアカウント等からログインしてデータを掲載しているところ、事業者は県に対して実名や連絡先を明らかにする必要はなく、事業者が連絡先等をデータ掲載の際に県に開示しない限り、県から掲載した事業者に対して連絡することができないが、前述したとおり、オープンデータを充実するためには、データを掲載した事業者がいかなる経緯や目的で当該データを掲載することにしたのかの実態調査を行うことは有益であると考えられる。

(意見47)

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。

## 6 データの更新について

県は、オープンデータに掲載されたデータについて、定期的に更新を実施しておらず、市町村に対しても、定期的な更新を要請していない。その結果、数年前のゴミカレンダーのデータが掲載されたまま、更新されていない状態が続いている。

高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定である平成29年5月30日付「オープンデータ基本指針」は、公開済みのデータの更新について、「データの迅速な公開やその鮮度の維持が重要なデータについては、可能な限り迅速に公開するとともに適時適切な更新を行う。また、データ更新の周期等を明示し、利用者が予め更新の時期を把握できるようにしていく。」と規定している。

県の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、適時適切なデータの更新を要請することが必要であるところ、県によれば令和2年12月2日に、市町村に対して最新のデータへの更新を依頼したとのことである。その結果、2017年のゴミカレンダーが2021年分に更新されたとのことであるが、上記県の対応は、本年度の包括外部監査人からの指摘により対応したものであり、以前は古いデータが更新されることなく放置された状態であった。

(意見48)

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ければ、



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。

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。

### 第3 ビッグデータの取組

#### 1 事業の概要

県は、「とくしま新未来データ活用推進戦略」において、県の独自施策として「I o T・ビッグデータ・A Iの活用」を位置付け、徳島ならではのI o T・ビッグデータ・A I利活用モデルの実証・実装に取り組んでいる。

#### 2 ビッグデータの実績

県が保有しているビッグデータは以下のとおりである。

ア. 国民健康保険の医療・調剤レセプトデータ「徳島県医療ビッグデータ分析システム」

イ. eラーニング学習データ

ウ. 本県沿岸及び沖合の水深別水温、塩分濃度、溶存酸素濃度等のデータ

このように、県におけるビッグデータの取組は、現時点においては、まだ実績件数も少なく、よりビッグデータを活用するための試行段階と評価することができる。

### 第4 監査の結果及び意見（ビッグデータ）

上記の監査手続を実施した結果、次のとおり、意見を述べることとする。

#### 1 個人情報の取扱いについて

個人情報の取扱いについては、ビッグデータにおいても他の情報と同じく、個人情報の収集や提供については、徳島県個人情報保護条例等の規程に従う必要がある。

県が保有しているビッグデータのうち、eラーニング学習データについては、教育関係ビッグデータ活用実証事業における個に応じた教育学習に関するビッグデータ活用事業において取得したデータである。

具体的には、実施校の生徒に対して、eラーニングシステムを使って、各自のスマートフォンやパソコン等を用いて英単語カード的な学習を1日1回程度のスケジュールで続けてもらい、5日に1日のペースでテストを実施し、1か月に1度程度の割合で、学習後の成績がフィードバックされる仕組みのもと、各生徒の学習データが取得されることになる。

学習データの取得の際に、生徒の個人情報（学年、組、出席番号、性別）が登録され、各個人の学習データに番号を付した上で、当該データは解析を行う大学に送られる。その後、大学によって解析された学習データについては、徳島県立総合教育センターを介して実施校に送られ、学習データの付番と生徒個人が紐づけられ、各生徒への個別の学習指導に利用されている。

参加する生徒は、予め参加同意書に保護者と共に署名するところ、同意書について生徒や保護者に説明を行う際に配布されている説明文書では、「個人が特定される情報（氏名）」は収集しない旨記載されている。

この点について、学習データの取得の際に登録される生徒の個人情報は、その内容が「学年、組、出席番号、性別」であるため、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ことから、氏名のみが個人情報であるかのような同意書取得の際の説明は誤っていると解される。

県としては、大学に送られるデータ及び大学から送られるデータは付番のみの情報のため、大学や徳島県立総合教育センターでは個人を識別できないとのことであるが、実施校においては、最終的に付番の前提となる個人を特定した上で、生徒への学習指導を行うことが予定されているのであるから、県が個人情報を収集していることに変わりはない。

前述したとおり、学習データは、当初より生徒個人の学生指導にも活用することが想定されていたのであるから、生徒及び保護者への説明文書においても、個人情報の取扱欄において、実施校においては個人を識別することができる情報を収集する旨を明記するべきであった。

本件のように、当該データ単独では個人を識別することはできなくとも、当該関係者が照合可能な他の情報と組み合わせることによって個人を識別することが

可能となる場合があるのであるから、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。

**【指摘6】**

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。

(意見49)

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。

## 第6章 まとめ

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SNS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。

### 第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るべきである。

## 第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。

### 第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。