

# 令和5年度行政監査結果報告書

「ソーシャルメディアの活用状況等について」

令和6年2月

岩手県監査委員

## 目 次

第1	行政監査の概要	1
1	監査の種類	1
2	監査のテーマ	1
3	監査の目的	1
4	監査の対象	1
5	監査の着眼点	1
6	監査の実施内容	1
第2	監査の結果	2
1	ソーシャルメディアの活用状況やその効果について	2
(1)	ソーシャルメディアの利用推進等の体制	2
(2)	機関別のソーシャルメディアの利用状況	3
(3)	行政分野別、ソーシャルメディアの種類別及び運用主体別アカウント数	3
(4)	ソーシャルメディアを利用している理由	4
(5)	情報発信の頻度	5
(6)	情報発信業務の作業状況	6
(7)	フォロワー数の状況	6
(8)	閲覧者の反応分析	8
(9)	利用の効果	9
(10)	効果的な情報発信のための工夫	10
(11)	研修の実施状況	10
2	ソーシャルメディアに係る情報セキュリティ対策について	10
(1)	ソーシャルメディアの適正運用を確保するための体制	10
(2)	県が運用するアカウントにおける運用手順の策定状況	11
(3)	県以外の主体が運用するアカウントにおける運用手順の策定状況	11
(4)	情報発信時の承認及び確認状況	12
(5)	モニタリングの状況	12
(6)	トラブル（なりすまし、炎上等）の発生状況	13
(7)	休止中のアカウントの取扱いについて	13
第3	監査意見	14
1	全体の評価	14
2	意見	14
(1)	ソーシャルメディアの活用状況やその効果について	14
(2)	ソーシャルメディアに係る情報セキュリティ対策について	15
	参考資料	17

## 第1 行政監査の概要

### 1 監査の種類

この監査は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定に基づく行政監査として、監査委員監査基準（令和2年岩手県監査委員告示第12条）に準拠し実施した。

### 2 監査のテーマ

ソーシャルメディアの活用状況等について

### 3 監査の目的

近年、FacebookやX（旧Twitter）などのSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）をはじめとした、双方向性を持った情報発信媒体であるソーシャルメディアが急速に普及している。県においては、令和5年3月に岩手県DX推進計画を策定し、DX（デジタル・トランスフォーメーション）を支える基盤整備に係る取組としてインターネットによる情報発信の強化を位置付け、その中でSNSを活用した積極的な情報発信と新たな広報手法の研究・実践に取り組むこととしているところである。

そこで、今後も利用拡大が見込まれるソーシャルメディアについて、県民に対する効率的・効果的な情報発信に資することを目的としてその活用状況や効果について監査を実施するとともに、ソーシャルメディアの適正運用に資することを目的として、情報セキュリティ対策が適正に実施されているかについて監査を実施した。

### 4 監査の対象

#### （1） 監査対象機関

知事部局、議会、監査委員及び各委員会の事務部局、医療局、企業局の全機関

#### （2） 監査実施期間

令和5年9月～令和5年12月

### 5 監査の着眼点

#### （1） ソーシャルメディアの活用状況やその効果について

- ア 県におけるソーシャルメディアの利用状況はどのようになっているか
- イ 閲覧者の反応分析を行っているか
- ウ 効果的な情報発信のためにどのような工夫を行っているか

#### （2） ソーシャルメディアに係る情報セキュリティ対策について

- ア 運用手順の策定を行っているか
- イ 適正な運用のための取組を行っているか
- ウ 重大なトラブルが発生していないか

### 6 監査の実施内容

#### （1） 予備監査

##### ア ソーシャルメディアの利用状況等について

県全体のソーシャルメディアの利用状況等を調査することを目的として、知事部局、議会、監査委員及び各委員会、医療局、企業局の全342機関に対し、令和5年9月1日時点における業務の用に供するソーシャルメディアに係るアカウント（委託業務又は指

定管理者制度導入施設において、委託業務の受託者（以下「業務受託者」という。）又は指定管理者が同様に利用する場合を含む。）に係る調査票の提出を求め、ソーシャルメディアの利用の有無、利用概要、効果的な情報発信を行うための取組状況及びリスク管理の状況を調査した。

#### イ ソーシャルメディアの利用に係る制度所管課等の対応について

県のソーシャルメディアの利用推進について中心的な役割を担っている政策企画部広聴広報課（以下「広聴広報課」という。）、また、情報セキュリティ制度所管課であるふるさと振興部科学・情報政策室（以下「科学・情報政策室」という。）、教育委員会事務局教育企画室（以下「教育企画室」という。）及び警察本部警務部情報管理課（以下「警察本部情報管理課」という。）に対し、アに係る制度所管課等の対応について監査調書の提出を求めた。

このうち、広聴広報課及び科学・情報政策室については、提出された監査調書の内容等について実地により担当者から聴取を行うとともに、関係書類の確認を行った。

また、教育企画室及び警察本部情報管理課については、提出された監査調書の内容を精査して、必要に応じて担当者にメール等で確認を行う書面による予備監査を実施した。

### (2) 本監査

(1)ア及びイのうち、実地による予備監査を実施した機関については実地により、それ以外の機関については書面により、それぞれ本監査を実施した。

## 第2 監査の結果

### 1 ソーシャルメディアの活用状況やその効果について

#### (1) ソーシャルメディアの利用推進等の体制

広聴広報課は、令和5年度業務方針において、「岩手県公式動画チャンネル（YouTube）やLINE等による、ネット媒体での情報発信の充実・強化」や、「広報やパブリシティに関するスキル向上を目的とした職員研修の計画的な実施」を挙げており、県におけるソーシャルメディアの利用推進について以下のように中心的な役割を担っている。

#### ア 県公式アカウント等の運用

県では公式アカウントとして「岩手県広聴広報課」（X（旧 Twitter））、「岩手県公式動画チャンネル」（YouTube）、「岩手県公式動画サブチャンネル iiiiwate いいいわて」（YouTube）、「iiiiwate\_official」（Instagram）及び「岩手県」（LINE）の5つのアカウントを運用しており、希望する機関からの情報をとりまとめて発信している。

そのうち、LINEアカウントはアンケート機能を実装しており、県民等のニーズ、認知度や傾向の把握を実施している。また、「岩手県公式動画サブチャンネル iiiiwate いいいわて」では、令和4年8月から、県職員 YouTuber を公募し、県職員が持つスキルや個性を生かして岩手の魅力などを発信している。

#### イ 県全体のアカウント情報の整理

県公式アカウント以外に、各機関が開設・運営しているアカウントの開設状況について取りまとめを行い、県全体のアカウントの概要や月間投稿数、フォロワー数、運用状況等の把握を行っている。また、取りまとめ結果は全庁向けに参考情報として周知している。

#### ウ 研修の実施状況

ソーシャルメディアを中心とした職員の情報発信力向上に向けた取組として、広報業務を担当する職員に対して、ソーシャルメディアの利用に係るスキルアップ等について

の研修を実施している。

## (2) 機関別のソーシャルメディアの利用状況

ソーシャルメディアの機関別利用割合及び運用主体別アカウント数は【表1】のとおり、監査対象機関 342 機関の 30.7%にあたる 105 機関がソーシャルメディアを利用しており、アカウント数は全体で 228 アカウントであった。

また、運用主体別では、県が直接運用しているアカウントは、全体の 70.6%にあたる 161 アカウント、業務受託者が当該業務にソーシャルメディアを利用しているアカウント（以下「業務委託アカウント」という。）は、全体の 14.9%にあたる 34 アカウント、指定管理者が県の施設においてソーシャルメディアを利用しているアカウント（以下「指定管理アカウント」という。）は、全体の 14.5%にあたる 33 アカウントであった。

【表1】 機関別利用割合及び運用主体別アカウント数

機関		対象機関数	利用機関数	利用割合	運用主体別アカウント数			
					県	業務受託者	指定管理者	計
知事部局	本庁	75	35	46.7%	55	27	21	103
	振興局	65	17	26.2%	24	1	4	29
	出先機関	56	19	33.9%	39	1	0	40
	小計	196	71	36.2%	118	29	25	172
医療局及び企業局	本庁（医・企）	2	2	100.0%	2	0	0	2
	県立病院	26	4	15.4%	6	2	0	8
	小計	28	6	21.4%	8	2	0	10
教育委員会事務局	本庁	5	2	40.0%	1	0	6	7
	出先機関	10	6	60.0%	4	3	2	9
	県立学校	78	15	19.2%	19	0	0	19
	小計	93	23	24.7%	24	3	8	35
警察本部		18	2	11.1%	6	0	0	6
議会・監査委員及び各委員会		7	3	42.9%	5	0	0	5
計		342	105	30.7%	161	34	33	228

## (3) 行政分野別、ソーシャルメディアの種類別及び運用主体別アカウント数

行政分野別、ソーシャルメディアの種類別アカウント数は、【表2】のとおり、幅広い分野で多様な種類のソーシャルメディアが利用されていて、分野別では、商工・労働・観光分野、教育分野及び農林水産分野で 30 以上のアカウントを保有していた。また、ソーシャルメディアの種類別では、X（旧 Twitter）のアカウントが最も多く、全体の 35.5%にあたる 81 アカウントであった。

なお、運用主体別では、業務委託アカウントは環境・生活分野が 13、保健福祉分野が 8 と多く、その発信する情報の主な内容は、イベント情報の発信や事業の紹介等であり、指定管理アカウントは保健福祉分野及び教育分野がいずれも 8 と多く、その発信する情報の主な内容は、県施設の紹介等であった。

【表2】 行政分野別、ソーシャルメディアの種類別及び運用主体別アカウント数

行政分野	ソーシャルメディアの種類別アカウント数							運用主体別内訳		
	X (旧 Twitter)	Facebook	YouTube	Instagram	LINE	その他	計	県	業務受託者	指定管理者
県政一般	7	3	3	2	2	0	17	17	0	0
防災・震災復興	3	3	0	2	0	1	9	9	0	0
文化・スポーツ	4	4	1	2	2	0	13	8	1	4
環境・生活	9	6	5	2	1	0	23	7	13	3
保健福祉	6	3	9	4	2	0	24	8	8	8
商工・労働・観光	13	9	4	8	1	1	36	28	7	1
農林水産	9	15	2	5	2	0	33	29	0	4
土木・インフラ	15	4	1	2	0	0	22	17	0	5
教育	9	7	12	4	2	1	35	24	3	8
その他	6	2	2	4	2	0	16	14	2	0
計	81	56	39	35	14	3	228	161	34	33

※ソーシャルメディア種別における「その他」の内容は、Tumblr、Weibo 及び Blogger であった。

#### (4) ソーシャルメディアを利用している理由

【表3】のとおり、アカウント全体の87.7%にあたる200アカウントは、ソーシャルメディアとホームページを使い分けていて、使い分けの内容としては【表4】のとおり、動画・画像を主とした投稿や、速報性の高い投稿に利用するとしたアカウント数がそれぞれ134、113あり、既存のホームページでは対応が困難又はソーシャルメディアに優位性がある投稿内容が多く挙げられていた。また、長期間発信する必要のない一過性の情報の投稿に利用するとしているアカウントも92あった。

なお、「その他」の内容としては、「ホームページの更新を周知する手段として使用する」や、「イベント等繰り返し周知が必要な場合に使用する」等であった。

【表3】 ソーシャルメディアとホームページの使い分け

使い分けの有無	アカウント数	割合
使い分けしている	200	87.7%
使い分けしていない	28	12.3%
計	228	100.0%

【表4】 ソーシャルメディアを利用する投稿の内容（複数回答可）

投稿内容	アカウント数	全体に占める割合
動画・画像を主とした投稿	134	58.8%
速報性の高い投稿	113	49.6%
一過性の情報の投稿	92	40.4%
その他	32	14.0%

ソーシャルメディアの種類別の利用する理由について、種類別の80%以上のアカウントが挙げている理由に着目してみると、【表5】のとおり、「幅広く情報を拡散できる」ことはX(旧Twitter)、Facebook、Instagram、「素早く情報を伝達できる」ことはX(旧Twitter)、Facebook、Instagram、LINEとなっていて、「動画を配信できる」ことはYouTubeのみとなっていた。

そのほか、80%には満たないものの、「情報発信に要する経費が少ない」ことについては、X(旧Twitter)、Facebook、Instagramで60%以上のアカウントが理由として挙げている。また、ソーシャルメディアの特性である利用者との双方向性を生かして「県民の意見や興味・関心を把握できる」ことも挙げられているが、その割合は多いものでもFacebookの26.8%であった。

【表5】利用理由（複数回答可）

理由	ソーシャルメディアの種類(アカウント数・全体に占める割合)											
	X(旧Twitter)		Facebook		YouTube		Instagram		LINE		その他	
幅広く情報を拡散できる	78	96.3%	53	94.6%	23	59.0%	35	100.0%	6	42.9%	1	33.3%
素早く情報を伝達できる	77	95.1%	55	98.2%	12	30.8%	28	80.0%	12	85.7%	2	66.7%
動画を配信できる	16	19.8%	12	21.4%	37	94.9%	18	51.4%	1	7.1%	0	0.0%
情報発信に要する経費が少ない	56	69.1%	35	62.5%	14	35.9%	27	77.1%	4	28.6%	2	66.7%
県民の意見や興味・関心を把握できる	13	16.0%	15	26.8%	6	15.4%	8	22.9%	1	7.1%	0	0.0%
その他	3	3.7%	2	3.6%	3	7.7%	2	5.7%	4	28.6%	0	0.0%

※「その他」の内容は、「SNSを利用したハッシュタグキャンペーン（懸賞）を実施するため」等であった。

#### (5) 情報発信の頻度

情報発信の頻度は、【表6】のとおり、定期的に情報発信しているアカウントが全体の49.2%にあたる112アカウントであり、そのうち全体の10.5%にあたる24アカウントがほぼ毎日配信していた。また、44.7%にあたる102アカウントは「不定期発信」であった。

一方、休止中のアカウントが全体の6.1%にあたる14アカウントあり、これらのアカウントの今後の予定は【表7】のとおり、継続する予定であるものは全体の57.1%にあたる8アカウント、廃止するか検討中のものは全体の42.9%にあたる6アカウントであった。休止の理由は、「他のソーシャルメディアに移行した」「イベント等が終了した」等であった。また、継続予定の8アカウントの理由については、「今後も情報発信の予定がある」、「過去に発信した動画を随時閲覧してもらう可能性がある（YouTube）」等であった。

【表6】情報発信の頻度

情報発信頻度		アカウント数	割合
定期的	ほぼ毎日	24	10.5%
	週に2～3回	35	15.4%
	週に1回	25	11.0%
	月に2～3回	26	11.4%
	月に1回	2	0.9%
	小計	112	49.2%
不定期		102	44.7%
休止中		14	6.1%
計		228	100.0%

※「不定期」には、期間を限定して発信しているものを含む。

【表7】 休止中のアカウントの今後の予定

今後の予定	アカウント数	割合
廃止予定	0	0.0%
継続予定	8	57.1%
検討中	6	42.9%
計	14	100.0%

(6) 情報発信業務の作業状況

情報発信を行う担当者数は【表8】のとおり、全体の42.5%にあたる91アカウントで担当者1人が担当していた。

【表8】 担当者配置表

担当者数	アカウント数	割合
1人	91	42.5%
2人	46	21.5%
3人	23	10.8%
4人	9	4.2%
5人以上	45	21.0%
計	214	100.0%

※【表6】中の休止中アカウントを除く。

また、情報発信頻度別、情報発信の担当人数別の1か月・1人当たりの作業時間数は、【表9】のとおり、担当人数別では必ずしも明確な傾向がみられるものではないが、ほぼ毎日更新を行っているアカウントは時間数が多い傾向にあり、特に、担当人数が1人でほぼ毎日発信を行っている場合は、20.3時間とほかの場合よりも多くなっていた。

【表9】 情報発信に要する作業時間数（情報発信頻度別、担当人数別）

(単位：時間)

情報発信頻度	担当人数				
	1人	2人	3人	4人	5人以上
ほぼ毎日	20.3	8.3	10.1	0.8	11.3
週に2～3回	4.8	2.6	3.8	2.1	3.9
週に1回	1.9	3.4	3.9	3.3	8.9
月に2～3回	3	6.7	0.7	1.2	1
月に1回	—	2.5	—	—	—
不定期	2.4	5.8	3.3	2.1	4.6

※担当者一人当たり、かつ1か月当たりの時間数

※【表6】中の休止中アカウントを除く。

(7) フォロワー数の状況

行政分野別のフォロワー数(YouTubeはチャンネル登録者数)別アカウント数は、【表10】のとおり、全体の3.5%にあたる8アカウントで、フォロワー数が10,000人以上である一方、全体の31.1%にあたる71アカウントでフォロワー数が100人未満となっているなど、アカウントにより差が大きい状況であった。なお、フォロワー数が10,000人以上のアカウントは【表11】のとおりであり、保健福祉分野で新型コロナウイルス感染症に係る各種情



報発信アカウント、県政一般分野で広聴広報課アカウント、商工・労働・観光分野で観光及び物産情報アカウントや関係人口拡大を目的とした情報発信アカウント、その他の分野で岩手県警察交通部アカウントであった。

【表 10】 行政分野別及びフォロワー数別アカウント数

行政分野	フォロワー数区別アカウント数				計
	100 人未満	100 人～ 999 人	1,000 人～ 9,999 人	10,000 人 以上	
県政一般	1	11	3	2	17
防災・震災復興	1	1	7	0	9
文化・スポーツ	1	9	3	0	13
環境・生活	11	10	2	0	23
保健福祉	12	7	3	2	24
商工・労働・観光	5	16	12	3	36
農林水産	9	20	4	0	33
土木・インフラ	7	14	1	0	22
教育	19	12	4	0	35
その他	5	8	2	1	16
計	71	108	41	8	228

【表 11】 フォロワー数上位のアカウント

種別	行政分野	アカウント名	機関名	内容	フォロ ワー数 (人)
LINE	保健福祉	岩手県新型コロナ 対策パーソナルサ ポート	保健福祉 部健康国 保課	新型コロナウイルス感 染症に係る各種情報発 信等を行う	163,135
X (旧 Twitter)	県政一般	岩手県広聴広報課	広聴広報 課	県政情報や本県の魅力 情報の発信等を行う	77,859
YouTube	県政一般	岩手県公式動画チ ャンネル	広聴広報 課	知事記者会見や知事メ ッセージの他、県政情 報や本県の魅力情報の 配信等を行う	70,817
X (旧 Twitter)	保健福祉	岩手県新型コロナ ウイルス感染症情 報【公式】	保健福祉 部健康国 保課	新型コロナウイルス感 染症に係る各種情報発 信等を行う	56,211
Facebook	商工・労 働・観光	岩手好好玩	商工労働 観光部観 光・プロモ ーション 室	台湾における岩手県の 観光及び物産等の認知 度向上を図る	54,000

種別	行政分野	アカウント名	機関名	内容	フォロワー数 (人)
Facebook	商工・労働・観光	いわてのわ	ふるさと振興部地域振興室	県外在住者等が、県内地域や地域の人々と多様に関わる「関係人口」の創出・拡大を図る	16,020
X (旧 Twitter)	その他	岩手県警察交通部 (@IP_koutuu)	警察本部交通部交通指導課	交通指導取締り情報をよりタイムリーかつ幅広く発信しすることで交通安全意識を高め、交通事故抑止につなげる	16,000
X (旧 Twitter)	商工・労働・観光	岩手さちこ岩手県公認 VTuber	商工労働観光部観光・プロモーション室	岩手に興味を持つ層に向けて観光地や県産品を中心とした岩手の魅力発信を強化し、岩手ファンの質的拡大を図り消費額拡大を目指す	13,657

#### (8) 閲覧者の反応分析

閲覧者の反応分析の実施状況は、【表 12】のとおり、全体の 43.0%にあたる 98 アカウントでソーシャルメディアの効果的な利用に向けた反応の分析を行っていたものの、57.0%にあたる 130 アカウントでは行っていなかった。

また、分析を行っているアカウントの具体的な分析内容は【表 13】のとおり、いいね等が多い投稿の傾向の把握が全体の 33.3%にあたる 76 アカウント、閲覧数の把握が全体の 31.6%にあたる 72 アカウントであり、閲覧者の興味・関心のある内容を把握するものが挙げられていた。

なお、分析結果の主な活用事例は【表 14】のとおり、閲覧者の反応数やコメント等の分析結果を次回以降の投稿内容等に活用しているものが多かった。

【表 12】 閲覧者の反応分析

分析の有無	フォロワー数区分				アカウント数	割合
	100 人未満	100 人～999 人	1,000 人～9,999 人	10,000 人以上		
分析している	22	46	26	4	98	43.0%
分析していない	49	62	15	4	130	57.0%
計	71	108	41	8	228	100.0%

【表 13】 分析内容（複数回答可）

分析内容	アカウント数	割合
いいね等が多い投稿の傾向を把握	76	33.3%
閲覧数の把握	72	31.6%
フォロワー数の推移の把握	61	26.8%
リポスト（旧リツイート）やシェアをされることが多い投稿の把握	40	17.5%
コメント内容の把握	38	16.7%
属性（性別、年代、地域等）の把握	22	9.6%

【表 14】 分析結果の主な活用事例（複数記載可）

活用事例
・ 閲覧者がより興味を持った投稿の傾向を把握し、次回以降の投稿に繋げている
・ 閲覧数が多い投稿のハッシュタグを用いたり、掲載する画像の選択に活用したりしている
・ 反応が良かった時間帯に重点的に発信している
・ フォロワーの年代や居住地、性別などの情報をもとに投稿内容等を考えている
・ コメントの内容を次回以降の投稿に反映させている

## （9） 利用の効果

ソーシャルメディアを利用したことによる効果については、【表 15】のとおり、全体の72.8%にあたる166アカウントにおいて、特筆すべきものがあったとしている。

効果があった内容は、【表 16】のとおり、「拡散されることで、広範囲への宣伝になった」が全体の66.9%にあたる111アカウントで最も多く、「閲覧数等により、関心度合いを把握できた」が全体の46.4%にあたる77アカウントであった。

【表 15】 利用の効果

特筆すべき効果の有無	アカウント数	割合
特筆すべきものがある	166	72.8%
特筆すべきものはない	62	27.2%
計	228	100.0%

【表 16】 効果があった内容（複数回答可）

効果の内容	アカウント数	割合
拡散されることで、広範囲への宣伝になった	111	66.9%
閲覧数等により、関心度合いを把握できた	77	46.4%
施設等の認知度が高まった	60	36.1%
イベント参加者が増加した	58	34.9%
その他	20	12.0%

※「その他」の内容は、「海外に対するPRになった」「事業の経費節減となった」「関連企業から共同研究の打診があった」等であった。

#### (10) 効果的な情報発信のための工夫

各機関が効果的な情報発信のために工夫している内容は、【表 17】のとおり、多くの人に対して分かりやすくするものや、【表 14】の閲覧者の反応分析結果を活用したものが多かった。

【表 17】効果的な情報発信のために工夫している主な事例

工夫事例
・親しみやすく、分かりやすい言葉で発信している
・詳細を確認できるよう、リンク先の URL 等を記載している
・ハッシュタグを活用している
・閲覧されやすい時間帯に投稿している、定期的・速やかな投稿を心掛けている
・興味を引くよう、動画、画像（写真イラスト）を多く掲載している
・ターゲット層（若者・外国人等）が好みそうな内容の投稿を心掛けている
・県だけでなく市町村等の情報も PR している
・クリック数を分析し、毎回内容を変えて発信している
・外国語を併記し、外国人にも分かりやすい投稿を心掛けている
・字幕を付与し、聴覚に障がいがある方への視聴に配慮している

#### (11) 研修の実施状況

ソーシャルメディアの効果的な活用を目的として、広聴広報課が令和 4 年度及び令和 5 年度に実施した研修は以下のとおりである。

ソーシャルメディアの利用状況は 3 ページ【表 1】のとおり、合計 105 の利用機関があるが、受講人数は 30 人程度にとどまっている。

##### ア 令和 5 年度広報研修会

- ・開催日：令和 5 年 9 月 12 日（火）（オンライン）（※併せてオンデマンド配信を 9 月 21 日（木）から 10 月 20 日（金）まで実施。）
- ・受講人数：33 人（オンライン 21 人、オンデマンド 12 人）
- ・演題：行政広報におけるメディア活用戦略と住民の行動変容を促すための SNS の活用

##### イ 令和 4 年度広報研修会

- ・開催日：令和 4 年 12 月 2 日（金）～令和 5 年 3 月 31 日（金）（オンデマンド）
- ・受講人数：30 人
- ・演題：Twitter の各機能の使い方や他団体の活用事例等を学び、県政情報や本県の魅力情報を発信するために必要なスキルを習得

## 2 ソーシャルメディアに係る情報セキュリティ対策について

### (1) ソーシャルメディアの適正運用を確保するための体制

#### ア 情報セキュリティポリシーの策定及び周知

県では、科学・情報政策室、教育企画室及び警察本部情報管理課において、それぞれ情報セキュリティポリシーを定めている。情報セキュリティポリシーとは、ソーシャルメディアを含む県の情報資産に関する情報セキュリティ対策について、総合的、体系的かつ具体的に取りまとめたものの総称である。

情報セキュリティポリシーは、国のガイドラインの改正等に伴い適宜見直しを実施している（科学・情報政策室が所管する岩手県情報セキュリティポリシーは直近で令和 5

年10月1日付改正)。改正時には対象機関向けに通知を發出し周知しているほか、対象機関の担当者に対し必要な手続きのリマインドを実施する等、周知徹底を図っている。

### イ 研修の実施状況

情報セキュリティに関する研修については、人事課の職制別研修（新採用職員、採用3年目、新任主査、新任主任主査、新任担当課長）において、ソーシャルメディアの利用を含めた「情報セキュリティ」の講義を実施している。

また、教育企画室においては、毎年4月に各県立学校の情報管理者を対象とした研修会を実施している。

## (2) 県が運用するアカウントにおける運用手順の策定状況

地方公共団体が情報セキュリティポリシーの策定や見直しを行う際の参考とすることを目的として総務省が作成した「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）では、ソーシャルメディア利用の際の留意事項を含めた情報セキュリティポリシーの考え方及び内容についての解説や、情報セキュリティポリシーの例文等が記載されている。

ガイドラインでは、ソーシャルメディアを利用する場合、情報セキュリティ対策に係る運用手順を策定することとされているものの、県が運用するアカウントに係る運用手順の策定状況は【表18】のとおりであり、全体の半数近い48.4%で運用手順が策定されていない又は策定の有無が確認できない状況であった。

【表18】運用手順の策定状況（県が運用するアカウント）

策定の有無	アカウント数	対象機関			割合
		知事部局等	県立学校	警察本部	
策定している	83	66	11	6	51.6%
策定していない	77	69	8	0	47.8%
その他	1	1	0	0	0.6%
計	161	136	19	6	100.0%

※対象機関における「知事部局等」…知事部局、議会事務局、監査委員及び各委員会の事務局、医療局、企業局（県立学校及び警察本部を除く。）

※「その他」の内容は、「資料が確認できず不明」であった。

## (3) 県以外の主体が運用するアカウントにおける運用手順の策定状況

ソーシャルメディアで発信される情報は、アカウントの運用主体にかかわらず、県が発信する情報として受け取られることから、業務委託アカウント及び指定管理アカウントについても、県と同様に運用手順を定めることが望ましいと考えられる。

それぞれのアカウントの状況は、3ページ【表1】のとおりであり、その運用手順の策定状況は【表19】及び【表20】のとおり、業務委託アカウントでは全体の70.6%にあたる24アカウントで運用手順を策定しておらず、指定管理アカウントでは全体の78.8%にあたる26アカウントで運用手順を策定していなかった。

【表19】運用手順の策定状況（業務委託アカウント）

策定の有無	アカウント数	割合
策定している	10	29.4%
策定していない	24	70.6%
計	34	100.0%

【表 20】運用手順の策定状況（指定管理アカウント）

策定の有無	アカウント数	割合
策定している	7	21.2%
策定していない	26	78.8%
計	33	100.0%

#### （４） 情報発信時の承認及び確認状況

ソーシャルメディアに一度掲載された情報は、インターネット上から完全に削除することが難しい。誤った情報や不適切な情報が発信された場合、アカウントが炎上（ウェブ上の特定の対象に対して批判が殺到し、収まりがつかなさそうな状態）する可能性があり、情報発信にあたっては、その内容について必要に応じ組織的な確認を行う等、一定のルールにより運用することが望ましいと考えられる。

情報発信時の承認及び確認状況は、【表 21】のとおり、全体の 84.6%にあたる 193 アカウントで所属長の承認を得て情報発信が行われていた。一方、全体の 15.4%にあたる 35 アカウントでは、承認を得ている場合もあるとしているものも含めて担当者の判断により情報発信が行われており、また、【表 22】のとおり、そのうちの 5 アカウントでは複数人で確認することなく 1 人の担当者の判断で情報発信が行われていた。なお、1 人の担当者の判断で発信を行っている情報の内容について確認したところ、「イベント当日の会場の様子を現地で速やかに発信する必要があるため」といった、専ら即時性が求められる内容であった。

【表 21】所属長等の承認

承認の有無	アカウント数	割合
承認を得ている	193	84.6%
承認を得ていない	18	7.9%
承認を得ている場合と得ていない場合がある	17	7.5%
計	228	100.0%

※「承認を得ている」には、定型文の自動発信や、ホームページの更新情報等、既に別途承認を得た情報を発信しているものを含む。

【表 22】表 21 で「承認を得ている」以外の場合、複数人による確認を行っているか

確認の有無	アカウント数	割合
確認を行っている	30	85.7%
確認を行っていない	5	14.3%
計	35	100.0%

#### （５） モニタリングの状況

ソーシャルメディアでは開設者以外の者が同一名称のアカウントを作成できる場合があり、そうしたなりすましアカウントで発信される内容も、県が発信した情報として受け取られる可能性がある。総務省の「国民のためのサイバーセキュリティサイト」では、なりすましの被害を防ぐために、定期的に投稿内容をチェックするなどの運用（モニタリング）を推奨している。

モニタリングの実施状況は、【表 23】のとおり、全体の 51.8%にあたる 118 アカウントでモニタリングが実施されていたが、48.2%にあたる 110 アカウントでは実施されてい

かった。

なお、モニタリングの実施頻度は【表 24】のとおりであり、ほぼ毎日実施しているアカウントが全体の 45.8%を占める 54 アカウントで最も多かった。

【表 23】モニタリングの実施状況

実施の有無	アカウント数	割合
実施している	118	51.8%
実施していない	110	48.2%
計	228	100.0%

【表 24】モニタリングの実施頻度

モニタリングの実施頻度	アカウント数	割合
ほぼ毎日	54	45.8%
週に 2～3 回	20	16.9%
週に 1 回	12	10.2%
月に 2～3 回	12	10.2%
月に 1 回	13	11.0%
その他（月に 1 回未満、不定期等）	7	5.9%
計	118	100.0%

#### (6) トラブル（なりすまし、炎上等）の発生状況

トラブルの発生状況は、【表 25】のとおり、アカウント開設から予備監査までの間に何らかのトラブルが発生したことがあるアカウントは、全体の 1.3%にあたる 3 アカウントであった。

発生したトラブルの内容は、不適切表現が含まれる情報の作成等であったが、いずれも公開前に内部で気付いて対応するなどしており、重大なトラブルの発生は確認されなかった。

【表 25】トラブルの発生状況

発生の有無	アカウント数	割合
発生したことがある	3	1.3%
発生したことはない	225	98.7%
計	228	100.0%

#### (7) 休止中のアカウントの取扱いについて

令和 4 年 3 月 1 日付け内閣官房内閣サイバーセキュリティセンター通知「サイバーセキュリティ対策の強化について（注意喚起）」において、サイバー攻撃等のリスク軽減対策として、本人認証を強化することが挙げられており、不要なアカウントについては削除することが望ましいとされている。

本調査結果においては、不要なアカウントに該当するものはなかったが、5 ページ【表 6】及び 6 ページ【表 7】のとおり、休止中とされたアカウントが 14 アカウントあり、そのうち 6 アカウントについては、アカウントの継続又は廃止について検討中のものであった。

### 第3 監査意見

近年急速に普及しているソーシャルメディアをより効率的・効果的に活用するとともに、その利用に係るリスク低減のために必要な情報セキュリティ対策に適切に取り組むことは重要である。

ソーシャルメディアの活用状況等について行った今回の行政監査の結果は「第2 監査の結果」に記載のとおりであり、これらの結果に対して次のとおり評価し意見を述べる。

#### 1 全体の評価

ソーシャルメディアの効果的な活用及び情報セキュリティ対策については、監査した限りにおいて、法令に適合し、正確で、経済的、効率的かつ効果的に行われていて、概ね適切に実施されているものと認められたが、一部に検討を要する事項が見られた。

については、以下の意見に留意し、引き続きソーシャルメディアの効果的かつ適正な運用に努められたい。

#### 2 意見

##### (1) ソーシャルメディアの活用状況やその効果について

###### ア ソーシャルメディアの利用一般について【全機関】

ソーシャルメディアは多岐にわたる分野で既存のホームページと併用して広報等に利用されているが、その利用に当たっては、ソーシャルメディアの持つ幅広い情報拡散や素早い情報伝達等の特性を最大限に生かすため、各機関において発信する情報の内容等に応じ、既存の情報発信媒体であるホームページとの使い分けを明確にするとともに、各ソーシャルメディアの特徴を十分に理解して利用することが望ましい。

また、情報発信業務を担当者1人でやっているアカウントが全体の半数近くあり、そのうちほぼ毎日情報発信する場合の1人当たりの作業時間数が特に多くなっていることから、アカウントの開設目的や情報発信業務に要する作業負担も踏まえて、適切な頻度、作業体制を改めて検討されたい。

###### イ 反応分析の実施及び分析結果の活用について【全機関】

効果的な利用に向けた取組として、全体の半数近いアカウントで反応分析が行われており、閲覧者の興味・関心のある内容等を把握することにより、次回以降の投稿に活用している事例がみられた一方で、反応分析を実施していないアカウントが半数以上確認された。

多くの機関がソーシャルメディアの利用目的として挙げている「幅広い情報拡散」や「素早い情報伝達」を実現するためには、閲覧者の反応分析を行い、より効果的な情報発信に改善していくことが有効と考えられるため、反応分析を実施していないアカウントにおいては、閲覧者の反応が多い投稿の傾向やコメントなどの分析を積極的に行われたい。

###### ウ 情報発信力の向上について【広聴広報課】

効果的な情報発信を実現するため、広聴広報課においては、既存のホームページに併用してアンケート機能を実装した県公式 LINE の活用等の取組が行われていたが、更に県全体の情報発信力の向上のため、県及び関係機関が開設・運営しているアカウントの体系的な整理による効果的な情報発信体制の構築に取り組まれない。

また、広聴広報課で実施しているソーシャルメディア利用に焦点を当てた研修については、課内でこれまで蓄積されてきたノウハウ等を基にした効果的な研修を企画するとともに、幅広い職員に対する受講の呼びかけに取り組まれない。



## (2) ソーシャルメディアに係る情報セキュリティ対策について

### ア リスクマネジメントについて【全機関】

ソーシャルメディアによる情報発信は、利便性が高いがゆえに、誤った情報や不正確な情報が瞬時に広まる、不適切な表現により不測の事態を招く、などのリスクを抱えており、ひとたびトラブルが発生すれば県全体の信用失墜につながるおそれがある。

トラブル発生を防止するための手段として、組織内における統一的な運用手順の策定が有効と考えられ、ガイドラインにおいても運用手順を策定することとされている。

現時点において重大なトラブルの発生は確認されなかったものの、利用機関のアカウントにおいて、運用手順を策定していない事例が確認されたため、運用手順を策定していない機関は速やかに策定されたい。

### イ セキュリティポリシーの周知について【科学・情報政策室、教育企画室】

各制度所管課においては、情報セキュリティポリシーの必要に応じた見直しや周知、情報セキュリティに関する研修の実施等の対応が適切に取られていたが、上記アのようにリスクマネジメントに不備が認められる機関が存在する状況を踏まえ、一層の取組の徹底に努められたい。

### ウ 業務委託及び指定管理施設における運用について【科学・情報政策室】

業務委託アカウント及び指定管理アカウントでは、独自に運用手順を策定しているアカウントも一部確認できたものの、半数を超えるアカウントで運用手順を策定していないことが確認された。

ソーシャルメディアで発信される情報は、アカウントの運用主体にかかわらず、県が発信する情報として受け取られることから、委託事業者及び指定管理者においても県と同様に運用手順を定める等リスク管理が行われるよう対策を講じる必要がある。

については、業務委託又は指定管理施設においてソーシャルメディアを運用する場合は、リスク管理に向けて必要となる要件を契約書、仕様書又は協定書へ記載するなど、適切な対応を図るよう、所管する機関に対し周知されたい。

### エ 情報発信時の確認について【全機関】

情報発信時の確認については、所属長の承認を得て情報発信が行われているアカウントが多数確認された一方で、即時性を求める内容については担当者の判断により情報発信を行っている事例も確認された。誤った情報や不適切な情報が発信された場合のリスクを踏まえれば、事前承認の手続きの必要性は認められるものの、発信する情報の内容によっては、担当者判断による投稿の必要性も認められることから、各機関においては、運用手順に情報発信の都度の所属長による承認の要否や、承認を不要とした場合の情報発信の確認方法を定めるなど、適切な情報発信が行われるための仕組みの構築について検討されたい。

### オ モニタリングの実施について【全機関】

モニタリングの実施については、実施しているアカウントと実施していないアカウントが約半数ずつに分かれる結果となった。

アカウントのなりすまし等のトラブルの発生を防ぐため、各機関で定める運用手順において、定期的なモニタリングの実施やその頻度について定めることを検討されたい。

### カ 休止アカウントの取扱いについて【全機関】

今後、新たな情報を発信する見込みがない休止アカウントが一部確認されたため、不正アクセス等によるトラブル発生のリスクを低減させる観点からも、アカウント継続の必要性について早期に検討し、検討の結果不要と判断されたアカウントについては、速

やかにアカウントを廃止されたい。

【参考資料】

1 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン(令和5年3月版)(抜粋)

(第2 監査の結果 2(2)関係)

第2章 情報セキュリティ対策基準 (解説)

8. 業務委託と外部サービスの利用

8.3. 外部サービスの利用(機密性2以上の情報を取り扱わない場合)

【趣旨】

機密性2以上の情報を取り扱わない場合であって、外部サービス提供先における高いレベルの情報管理を要求する必要がない場合においても、種々の情報を送信していることを十分認識し、リスクを十分踏まえた上で利用の可否を判断して利用することが求められる。一方、機密性2以上の情報を取り扱う場合と同等のセキュリティ対策を求めることは外部サービスの利用推進を妨げるものであるため、機密性2以上の情報を取り扱わない前提で外部サービスを利用する場合は、「8.3. 外部サービスの利用(機密性2以上の情報を取り扱わない場合)」で定めた遵守事項に従って情報セキュリティ対策を適切に講ずることが求められる。

【例文】

(1) 外部サービスの利用に係る規定の整備

統括情報セキュリティ責任者は、以下を含む外部サービス(機密性2以上の情報を取り扱わない場合)の利用に関する規定を整備すること。

- (ア) 外部サービスを利用可能な業務の範囲
- (イ) 外部サービスの利用申請の許可権限者と利用手続
- (ウ) 外部サービス管理者の指名と外部サービスの利用状況の管理
- (エ) 外部サービスの利用の運用手順

(2) 外部サービスの利用における対策の実施

- ①職員等は、利用するサービスの約款、その他の提供条件等から、利用に当たってのリスクが許容できることを確認した上で機密性2以上の情報を取り扱わない場合の外部サービスの利用を申請すること。また、承認時に指名された外部サービス管理者は、当該外部サービスの利用において適切な措置を講ずること。
- ②情報セキュリティ責任者は、職員等による外部サービスの利用申請を審査し、利用の可否を決定すること。また、承認した外部サービスを記録すること。

(解説)

(1) 外部サービスの利用に係る規定の整備

- ①統括情報セキュリティ責任者は、以下のようなリスクを受容するか又は低減するための措置を講ずることが可能であるかを十分検討した上で、許可する業務の範囲を決定する必要がある。

(ア) 検討すべきリスクの例

- ・外部サービス提供者は、保存された情報を自由に利用することが可能である。また、約款、利用規約等でその旨を条件として明示していない場合がある。加えて、外部サービス提供者は、利用者から収集した種々の情報を分析し、利用者の関心事項を把握し得る立場にある。
- ・情報が改ざんされた場合でも、利用形態によっては外部サービス提供者が一切の責任を負わない場合がある。
- ・外部サービス提供者が海外のデータセンター等にサーバ装置を設置してサービス

を提供している場合は、当該サーバ装置に保存されている情報に対し、現地の法令等が適用され、現地の政府等による検閲や接收を受ける可能性がある。

- ・突然サービス停止に陥ることがある。また、その際に預けた情報の取扱いは保証されず、損害賠償も行われなかった場合がある。約款の条項は一般的にサービス提供者に不利益が生じないようにしており、このような利用条件に合意せざるを得ない。また、サービスの復旧についても保証されない場合が多い。
- ・保存された情報が誤って消去又は破壊されてしまった場合に、サービス提供者が情報の復元に応じない可能性がある。また、復元に応じる場合でも復旧に時間がかかることがある。
- ・約款及び利用規約の内容が、外部サービス提供者側の都合で利用開始後事前通知等無しで一方的に変更されることがある。
- ・情報の取扱いが保証されず、一旦記録された情報の確実な消去は困難である。
- ・利用上の不都合、不利益等が発生しても、サービス提供者が個別の対応には応じない場合が多く、万が一対応を承諾された場合でも、その対応には時間を要することが多い。

②統括情報セキュリティ責任者は、自組織において機密性2以上の情報を取り扱わない前提で外部サービスを業務に利用する場合は、以下を例に利用手続を定めること。

(ア) 利用申請の許可権限者

(イ) 利用申請時の申請内容

- ・外部サービスの名称（必要に応じて機能名までを含む）
- ・外部サービス提供者の名称
- ・利用目的（業務内容）
- ・取り扱う情報の格付
- ・利用期間
- ・利用申請者（所属・氏名）
- ・利用者の範囲（自組織の関係者内に限る、部局内に限る など）
- ・選定時の確認結果

③情報セキュリティ責任者は、機密性2以上の情報を取り扱わない場合の外部サービスの利用状況を、以下を例に管理すること。

(ア) 利用申請の許可権限者は、申請ごとに外部サービス管理者を指名すること。

(イ) 利用承認した外部サービスは、その内容を遅滞なく記録するよう運用ルールを定め、常に最新の外部サービスの利用状況を把握できるようにする。記録する際は、以下を例とする項目を記録し自組織内で共有すること。

- ・外部サービスの名称（必要に応じて機能名までを含む）
- ・外部サービス提供者の名称
- ・利用目的（業務内容）
- ・取り扱う情報の格付
- ・利用期間
- ・利用申請者（所属・氏名）
- ・利用者の範囲（自組織の関係者内に限る、部局内に限る など）。
- ・外部サービス管理者（所属・氏名）

④情報セキュリティ責任者は、機密性2以上の情報を取り扱わない前提で外部サービスを業務に利用する場合は、以下を例に運用手順定めること。

(ア) サービス利用中の安全管理に係る運用手順

- ・ サービス機能の設定（例えば情報の公開範囲）に関する定期的な内容確認
- ・ 情報の滅失、破壊等に備えたバックアップの取得
- ・ 利用者への定期的な注意喚起（禁止されている機密性2以上の情報の取扱いの有無の確認等）

(イ) 情報セキュリティインシデント発生時の連絡体制

## 2 国民のためのサイバーセキュリティサイト（抜粋）

### （第2 監査の結果 2（5）関係）

#### **SNSを利用する際の情報セキュリティ対策**

SNSは、一般の利用者相互のコミュニケーションのために広く使われていますが、最近ではビジネスでの利用も進んできています。企業や組織の職員の多くが個人としてSNSを利用するようになり、また企業や組織が広報戦略の一環としてSNSを積極的に活用する機会が増えています。

一方、SNSには社会的に不適切な内容の発言に対して激しい非難が浴びせられるなどの反応が起きることがあり、企業や組織にとってリスクとなっています。こうした発言による問題については、組織として、SNSの利用に関するルールを決め、社員・職員に周知をして守らせましょう。特に組織を代表する公式アカウントについては、アカウントや投稿内容などを十分に管理することが大切ですし、パスワードの管理も含めて利用状態を適切に把握し、しっかり管理するようにしましょう。

SNSでは本人以外が同一名称のアカウントを作成できる場合があります、そうしたなりすましアカウントで発言される内容も会社のブランドイメージに影響を与えます。こうしたなりすましの被害にあわないためにも、定期的に発言をチェックするなどの運用を検討しましょう。また公式アカウントなどを取得できるSNSでは、企業・組織の正式な発信を区別するため、公式アカウントを取得することも一つの方策です。

## 3 令和4年3月1日付け内閣官房内閣サイバーセキュリティセンター通知「サイバーセキュリティ対策の強化について（注意喚起）」（抜粋）

### （第2 監査の結果 2（7）関係）

#### **サイバーセキュリティ対策の強化について（注意喚起）**

昨今の情勢を踏まえるとサイバー攻撃事案のリスクは高まっていると考えられます。本日、国内の自動車部品メーカーから被害にあった旨の発表がなされたところです。

政府機関や重要インフラ事業者をはじめとする各企業・団体等においては、組織幹部のリーダーシップの下、サイバー攻撃の脅威に対する認識を深めるとともに、以下に掲げる対策を講じることにより、対策の強化に努めていただきますようお願いいたします。

また、中小企業、取引先等、サプライチェーン全体を俯瞰し、発生するリスクを自身でコントロールできるよう、適切なセキュリティ対策を実施するようお願いいたします。

さらに、国外拠点等についても、国内の重要システム等へのサイバー攻撃の足掛かりになることがありますので、国内のシステム等と同様に具体的な支援・指示等によりセキュリティ対策を実施するようお願いいたします。

実際に情報流出等の被害が発生していなかったとしても、不審な動きを検知した場合は、早

期対処のために速やかに所管省庁、セキュリティ関係機関に対して連絡していただくとともに、警察にもご相談ください。

1 リスク低減のための措置

- パスワードが単純でないかの確認、アクセス権限の確認・多要素認証の利用・不要なアカウントの削除等により、本人認証を強化する。
- IoT 機器を含む情報資産の保有状況を把握する。特にVPN 装置やゲートウェイ等、インターネットとの接続を制御する装置の脆弱性は、攻撃に悪用されることが多いことから、セキュリティパッチ（最新のファームウェアや更新プログラム等）を迅速に適用する。
- メールの添付ファイルを不用意に開かない、URL を不用意にクリックしない、連絡・相談を迅速に行うこと等について、組織内に周知する。