

宮崎県公報  
別冊

令和5年度第3回

# 監査報告書

令和6年4月

宮崎県監査委員



44110-1070  
令和6年4月1日

宮崎県知事 殿  
宮崎県議会議長 殿  
宮崎県教育委員会 殿  
宮崎県公安委員会 殿  
宮崎県人事委員会 殿  
宮崎県労働委員会 殿

宮崎県監査委員 川野美奈子  
宮崎県監査委員 木下博義  
宮崎県監査委員 外山衛  
宮崎県監査委員 岩切達哉

#### 監査の結果に関する報告について

このことについて、地方自治法第199条第1項、第2項及び第4項の規定により令和5年12月26日から令和6年3月8日までの間に実施した監査（定期監査）の結果、同条第1項、第2項及び第5項の規定により令和5年9月7日から令和5年10月26日までの間に実施した監査（随時監査）の結果及び同条第2項の規定により令和5年5月19日から令和6年3月8日までの間に実施した監査（行政監査）の結果を、同条第9項及び第10項の規定により、次のとおり提出します。

なお、当該監査の結果に基づき、又は当該監査の結果を参考として措置を講じたときは、地方自治法第199条第14項の規定により、その旨を通知してください。



# 目 次

第1	定期監査	1
1	監査の種類及び対象	1
2	監査の着眼点及び実施内容	1
3	監査の結果	2
4	監査結果に対する意見	6
	【別表1】 監査実施機関	7
第2	随時監査	11
1	監査の種類及び対象	11
2	監査の着眼点及び実施内容	11
3	監査の結果	11
	【別表2】 監査実施機関	13
第3	行政監査	14
1	監査の種類及び対象	14
2	監査の着眼点及び実施内容	15
3	監査の結果及び意見	15
4	おわりに	18
	【別表3】 監査実施機関	19



## 第1 定期監査

### 1 監査の種類及び対象

宮崎県監査基準（令和2年3月30日宮崎県監査委員告示第2号）に基づき、以下のとおり監査を実施した。

(1) 監査の種類 定期監査

(2) 監査実施期間 令和5年12月26日から令和6年3月8日まで

(3) 監査対象機関 下表のとおり

区 分	監 査 対 象 機 関 数		
	本 庁	出先機関等	計
知 事 部 局	39	58	97
教 育 委 員 会	6	57	63
公 安 委 員 会		11	11
監 査 事 務 局	1		1
人 事 委 員 会	1		1
労 働 委 員 会	1		1
合 計	48	126	174

監査を実施した機関名、監査実施日及び実施方法は、別表1（7～10頁）に記載のとおりである。

### 2 監査の着眼点及び実施内容

監査では、令和5年度における財務に関する事務の執行、経営に係る事業の管理及びその他の事務の執行が、法令に適合し、正確に行われているかなどを着眼点とし、関係書類の確認や担当者等からの聞き取りを行った。

### 3 監査の結果

#### (1) 総括

監査の結果、おおむね適正に処理されていると認められた。しかしながら、19機関について、組織によるチェック不足及び担当者の認識不足や失念を主な原因とした支出事務や契約事務等における遅れや誤りなど、23件の是正又は改善が必要である事項が認められ、下記のとおり、指摘事項又は注意事項とした。

該当機関に対しては、監査の結果に基づき、速やかに是正又は改善の措置を講ずるよう文書で通知を行った。

指 摘 項 目	件 数			
	指摘事項	注意事項	意 見	計
収 入 事 務	2	4		6
支 出 事 務		7		7
契 約 事 務	1	6		7
工 事 の 施 工		1		1
財 産 ( 物 品 を 除 く ) の 管 理				
物 品 の 管 理				
事務(事業)の経済性、効率性及び有効性				
指定管理者による公の施設の管理				
そ の 他	1	1		2
合 計	4	19		23

指摘事項 …… 是正又は改善を必要とする事項のうち、特に重要な事項として文書をもって指摘したもの  
注意事項 …… 是正又は改善を必要とする事項のうち、「指摘事項」に至らない事項で、文書をもって注意したもの  
意 見 …… 今後一層の取組や新たな検討・見直し等が必要と認められる事項について、文書をもって意見を述べたもの

#### (2) 是正又は改善が必要である事項

是正又は改善が必要である事項（指摘事項等）の内容は、次のとおりである。

##### [ 総合政策部 ]

##### ア みやざき文化振興課

##### 【指摘事項】

- 準公金について、支払手続が大幅に遅れるなど支出事務の適当でないものがあつた。

**【注意事項】**

- 宗教法人関係の証明手数料について、証紙に消印が押されていないものがあった。
- 県立芸術劇場の防火シャッター等修繕業務委託について、第三者への一部再委託に係る承認手続が行われていなかった。

**[ 総務部 ]**

イ 消防学校

**【注意事項】**

- 通勤手当について、支給することができない期間にもかかわらず支給され過払となっているものがあった。

**[ 福祉保健部 ]**

ウ 健康増進課

**【指摘事項】**

- 令和5年度被爆二世健康診断調査事業の受託について、調定が行われていなかった。

**【注意事項】**

- 令和5年度宮崎県周産期連携強化事業委託について、契約手続が遅れていた。

エ 衛生環境研究所

**【注意事項】**

- 会計年度任用職員の勤務条件通知書について、年次有給休暇の付与条件を誤っているものが見受けられた。

**[ 農政水産部 ]**

オ 西諸県農林振興局

**【注意事項】**

- 令和5年度環境配慮型路網機能強化事業補助金等について、交付決定事務の遅れているものが見受けられた。

カ 県立農業大学校

**【注意事項】**

- 公有財産使用料（電柱敷）について、調定事務の遅れているものが見受けられた。

## [ 県土整備部 ]

キ 日向土木事務所

**【注意事項】**

- 急傾斜地崩壊対策施設詳細設計業務委託等について、履行の検査確認の遅れているものが見受けられた。

ク 延岡土木事務所

**【注意事項】**

- 岩戸延岡線黒岩工区舗装工事について、指導要綱に定める下請負人選定理由書が提出されていなかった。

ケ 油津港湾事務所

**【指摘事項】**

- 油津港東地区第9・10埠頭出入管理保安業務委託について、財務規則の免除規定を満たしていないにもかかわらず、契約保証金を免除していた。

コ 北部港湾事務所

**【注意事項】**

- 門川漁港海岸海岸漂着物撤去委託業務について、履行の検査確認が遅れていた。

## [ 教育委員会 ]

サ スポーツ振興課

**【指摘事項】**

- 令和5年度地域スポーツクラブ活動体制整備事業（運動部活動の地域移行に向けた実証事業）等の受託について、調定の行われていないものが見受けられた。

シ 中部教育事務所

**【注意事項】**

- 中学校職員の通勤手当について、支給することができない期間にもかかわらず支給され過払となっているものがあった。

ス スポーツ指導センター

**【注意事項】**

- 宮崎県総合運動公園陸上競技場及び第3競技場検定に係る業務委託について、契約手続が遅れていた。

セ 都城農業高等学校

**【注意事項】**

- 養豚部門及び酪農部門の家畜管理指導委託について、支出負担行為書の作成が大幅に遅れていた。

ソ 小林秀峰高等学校

【注意事項】

- 浄化槽保守管理業務委託について、支出負担行為書の作成が遅れていた。

タ 高鍋農業高等学校

【注意事項】

- 公有財産使用料（電柱敷、両替機設置）について、納入期限の指定を誤っているものが見受けられた。
- 全国生徒募集広報支援及び高校魅力化推進支援事業に係る業務委託について、支出負担行為書の作成が遅れていた。

チ 延岡工業高等学校

【注意事項】

- 高等学校入学料等について、証紙の消印の方法が適当でないものが散見された。

ツ 明星視覚支援学校

【注意事項】

- スクールバス運行業務委託契約について、委託業者が加入した自動車保険の賠償額が仕様書に定められた額を満たしていなかった。

テ 日向ひまわり支援学校

【注意事項】

- 会計年度任用職員の個人住民税について、特別徴収漏れ及び市への納入の遅れているものがあった。

## 4 監査結果に対する意見

令和5年度に実施した定期監査においては、前期（令和4年度を対象とした決算監査）と後期（令和5年度を対象とした現年監査）を合わせた指摘事項等の件数（41件）が前年度（43件）と比較して減少したものの、これまでと同様に収入・支出・契約事務等における誤りや遅れが散見された。

その主な原因は、「組織によるチェック体制の不十分さ」、「担当者の認識不足や失念」であった。このため、

- ・財務会計等の各種研修を積極的に受講するよう促すなど、職員の知識定着を図る。
- ・年度当初に行うべき業務について一覧表を作成し、担当内・組織内で把握するとともに、事務処理の漏れがないか随時、複数人で確認する。
- ・年度当初、年度末などの事務が集中する時期は、特にチェック体制の強化を図る。
- ・進捗管理表や会計課から示されているチェックリスト等を積極的に活用する。
- ・起案時に最新の根拠資料等を添付するとともに、業務ごとに処理の誤りや遅れがないか適宜、上司等が確認する。

などの対策や取組が必要である。

また、指摘内容では、収入事務における「納入期限の指定誤り」、支出事務における「支出負担行為書の作成遅れ」、契約事務における「契約手続の遅れ」など、これまでも監査で指摘をしている事項が繰り返されている状況にある。

このため、監査事務局においては、職員ポータルサイト内の全庁掲示板に監査結果の掲載を行っており、翌年度の監査における前年度の指摘事項等についての改善状況の確認などの取組を進めているところである。

各所属においても、

- ・他所属における指摘内容を含め、公表された監査報告書を確認し、同種・類似の業務における事務処理上の注意点をしっかりと把握する。
- ・それらの注意点を含めた事務処理マニュアルを作成する。
- ・人事異動で担当者の変更が行われた場合において、後任者が新規採用職員など経験年数の浅い職員であっても、継続的に適時適切な事務処理が行えるよう当該事務処理マニュアルを用いて確実に引継を行う。
- ・会計課や総務事務センターなど共通業務所管課においては、誤りの多い事務処理に関し、適宜、所属への注意喚起を行う。

などの対策や取組が必要である。

なお、知事部局においては、内部統制制度の導入以降、定期監査における指摘事項等の件数が大幅に減少している。これは同制度の取組の効果によるものと考えられることから、引き続き自己点検の徹底による積極的な不備の把握及び早期の是正を図るとともに、知事部局以外においても内部統制制度の導入又は同等程度の取組の実施が望まれる。

【別表1】監査実施機関

部局等名	監査実施機関名	監査実施日	実施方法
総合政策部	秘書広報課	令和6年3月8日	書面監査
	統計調査課	令和6年1月22日	実地監査
	総合交通課	令和6年3月8日	書面監査
	デジタル推進課	令和6年3月8日	書面監査
	生活・協働・男女参画課	令和6年3月8日	書面監査
	みやざき文化振興課	令和6年1月23日	実地監査
	人権同和対策課	令和6年3月8日	書面監査
	競技力向上推進課	令和6年1月24日	実地監査
	東京事務所	令和6年3月8日	書面監査
	大阪事務所	令和6年3月8日	書面監査
	消費生活センター	令和6年3月8日	書面監査
	消費生活センター都城支所	令和6年3月8日	書面監査
	消費生活センター延岡支所	令和6年3月8日	書面監査
	総務部	総務課	令和6年1月26日
人事課		令和6年3月8日	書面監査
財政課		令和6年3月8日	書面監査
危機管理課		令和6年3月8日	書面監査
消防保安課		令和6年1月29日	実地監査
自治学院		令和6年3月8日	書面監査
防災救急航空センター		令和6年1月29日	実地監査
消防学校		令和5年12月27日	実地監査
福祉保健部	指導監査・援護課	令和6年3月8日	書面監査
	障がい福祉課	令和6年2月1日	実地監査
	衛生管理課	令和6年1月24日	実地監査
	健康増進課	令和6年3月8日	書面監査
	こども政策課	令和6年3月8日	書面監査
	中央保健所	令和6年3月8日	書面監査
	日南保健所	令和6年3月8日	書面監査
	都城保健所	令和6年3月8日	書面監査
	高鍋保健所	令和6年3月8日	書面監査
	日向保健所	令和6年1月15日	実地監査
	延岡保健所	令和6年3月8日	書面監査
	衛生環境研究所	令和6年3月8日	書面監査
	身体障害者相談センター	令和6年3月8日	書面監査
	県立こども療育センター	令和6年3月8日	書面監査
	精神保健福祉センター	令和6年3月8日	書面監査
	都城食肉衛生検査所	令和6年1月24日	実地監査
	高崎食肉衛生検査所	令和6年1月24日	実地監査
	小林食肉衛生検査所	令和6年1月24日	実地監査
	都農食肉衛生検査所	令和6年1月24日	実地監査
	日向食肉衛生検査所	令和6年1月24日	実地監査
	宮崎県動物愛護センター	令和6年1月24日	実地監査
	県立みやざき学園	令和6年3月8日	書面監査

【別表1】 監査実施機関

部局等名	監査実施機関名	監査実施日	実施方法
環境森林部	環境管理課	令和6年1月24日	実地監査
	循環社会推進課	令和6年3月8日	書面監査
	森林経営課	令和6年3月8日	書面監査
	林業技術センター	令和6年3月8日	書面監査
商工観光労働部	企業振興課	令和6年1月22日	実地監査
	雇用労働政策課	令和6年3月8日	書面監査
	計量検定所	令和6年3月8日	書面監査
	工業技術センター	令和6年3月8日	書面監査
	食品開発センター	令和6年3月8日	書面監査
	県立産業技術専門校	令和6年3月8日	書面監査
	県立産業技術専門校高鍋校	令和6年3月8日	書面監査
農政水産部	農業普及技術課	令和6年3月8日	書面監査
	農産園芸課	令和6年3月8日	書面監査
	家畜防疫対策課	令和6年3月8日	書面監査
	農村整備課	令和6年3月8日	書面監査
	担い手農地対策課	令和6年1月26日	実地監査
	漁業管理課	令和6年1月26日	実地監査
	中部農林振興局	令和6年3月8日	書面監査
	北諸県農林振興局	令和5年12月26日	実地監査
	西諸県農林振興局	令和6年3月8日	書面監査
	児湯農林振興局	令和6年3月8日	書面監査
	総合農業試験場	令和6年3月8日	書面監査
	総合農業試験場畑作園芸支場	令和6年3月8日	書面監査
	総合農業試験場茶業支場	令和6年3月8日	書面監査
	総合農業試験場亜熱帯作物支場	令和6年3月8日	書面監査
	総合農業試験場薬草・地域作物センター	令和6年3月8日	書面監査
	畜産試験場	令和6年2月7日	実地監査
	畜産試験場川南支場	令和6年2月7日	実地監査
	都城家畜保健衛生所	令和6年3月8日	書面監査
	延岡家畜保健衛生所	令和6年1月11日	実地監査
	県立農業大学校	令和6年1月29日	実地監査
	水産試験場	令和6年3月8日	書面監査
	水産試験場内水面支場	令和6年3月8日	書面監査
	県土整備部	用地対策課	令和6年3月8日
技術企画課		令和6年1月29日	実地監査
工事検査課		令和6年3月8日	書面監査
道路保全課		令和6年3月8日	書面監査
河川課		令和6年2月1日	実地監査
砂防課		令和6年3月8日	書面監査
建築住宅課		令和6年3月8日	書面監査
営繕課		令和6年1月17日	実地監査
高速道対策局		令和6年3月8日	書面監査
宮崎土木事務所		令和6年3月8日	書面監査
日南土木事務所		令和5年12月26日	実地監査
串間土木事務所		令和6年3月8日	書面監査

【別表1】 監査実施機関

部局等名	監査実施機関名	監査実施日	実施方法
県土整備部	小林土木事務所	令和6年1月11日	実地監査
	西都土木事務所	令和6年3月8日	書面監査
	日向土木事務所	令和6年3月8日	書面監査
	延岡土木事務所	令和6年1月26日	実地監査
	建設技術センター	令和6年3月8日	書面監査
	中部港湾事務所	令和6年3月8日	書面監査
	油津港湾事務所	令和6年2月5日	実地監査
	北部港湾事務所	令和6年3月8日	書面監査
会計管理局	物品管理調達課	令和6年3月8日	書面監査
教育委員会	教育政策課	令和6年1月23日	実地監査
	高校教育課	令和6年3月8日	書面監査
	教職員課	令和6年3月8日	書面監査
	生涯学習課	令和6年2月2日	実地監査
	スポーツ振興課	令和6年3月8日	書面監査
	人権同和教育課	令和6年2月2日	実地監査
	中部教育事務所	令和6年1月16日	実地監査
	南部教育事務所	令和6年3月8日	書面監査
	北部教育事務所	令和6年1月15日	実地監査
	スポーツ指導センター	令和6年3月8日	書面監査
	教育研修センター	令和6年1月12日	実地監査
	県立図書館	令和6年3月8日	書面監査
	総合博物館	令和6年3月8日	書面監査
	県立西都原考古博物館	令和6年3月8日	書面監査
	埋蔵文化財センター	令和6年3月8日	書面監査
	宮崎大宮高等学校	令和6年2月5日	実地監査
	宮崎東高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	宮崎工業高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	宮崎商業高等学校	令和6年1月5日	実地監査
	宮崎農業高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	宮崎南高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	宮崎海洋高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	宮崎西高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	宮崎西高等学校附属中学校	令和6年3月8日	書面監査
	宮崎北高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	本庄高等学校	令和6年1月17日	実地監査
	日南高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	日南振徳高等学校	令和6年2月5日	実地監査
	福島高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	都城泉ヶ丘高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	都城泉ヶ丘高等学校附属中学校	令和6年3月8日	書面監査
	都城農業高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	都城商業高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	都城工業高等学校	令和6年3月8日	書面監査
高城高等学校	令和6年3月8日	書面監査	
小林高等学校	令和6年3月8日	書面監査	

【別表1】 監査実施機関

部局等名	監査実施機関名	監査実施日	実施方法
教育委員会	小林秀峰高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	飯野高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	妻高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	高鍋高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	高鍋農業高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	延岡高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	延岡青朋高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	延岡工業高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	延岡商業高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	延岡星雲高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	富島高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	日向工業高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	日向高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	高千穂高等学校	令和6年3月8日	書面監査
	五ヶ瀬中等教育学校	令和6年3月8日	書面監査
	明星視覚支援学校	令和5年12月27日	実地監査
	都城さくら聴覚支援学校	令和6年3月8日	書面監査
	みやざき中央支援学校	令和6年3月8日	書面監査
	赤江まつばら支援学校	令和6年1月19日	実地監査
	みなみのかぜ支援学校	令和6年3月8日	書面監査
	日南くろしお支援学校	令和6年3月8日	書面監査
	日向ひまわり支援学校	令和6年3月8日	書面監査
	児湯るびなす支援学校	令和6年3月8日	書面監査
	清武せいりゅう支援学校	令和6年3月8日	書面監査
	延岡しろやま支援学校	令和6年3月8日	書面監査
	延岡しろやま支援学校高千穂校	令和6年3月8日	書面監査
	小林こすもす支援学校	令和6年3月8日	書面監査
公安委員会	宮崎北警察署	令和6年1月9日	実地監査
	宮崎南警察署	令和6年1月12日	実地監査
	申間警察署	令和6年3月8日	書面監査
	都城警察署	令和6年3月8日	書面監査
	小林警察署	令和6年3月8日	書面監査
	えびの警察署	令和6年3月8日	書面監査
	高岡警察署	令和6年3月8日	書面監査
	西都警察署	令和6年3月8日	書面監査
	高鍋警察署	令和6年3月8日	書面監査
	日向警察署	令和6年3月8日	書面監査
	高千穂警察署	令和6年3月8日	書面監査
監査事務局	監査事務局	令和6年3月8日	書面監査
人事委員会	人事委員会事務局	令和6年3月8日	書面監査
労働委員会	労働委員会事務局	令和6年3月8日	書面監査

※「監査実施日」は、委員監査日等であり事務局監査の実施日とは異なる。

## 第2 随時監査

### 1 監査の種類及び対象

宮崎県監査基準（令和2年3月30日宮崎県監査委員告示第2号）に基づき、以下のとおり監査を実施した。

(1) 監査の種類 随時監査

(2) 監査実施期間 令和5年9月7日から令和5年10月26日まで

(3) 監査対象機関 下表のとおり

区 分	監 査 対 象 機 関 数		
	本 庁	出先機関等	計
知 事 部 局		2	2
教 育 委 員 会	1	2	3
合 計	1	4	5

監査を実施した機関名及び監査実施日は、別表2（13頁）に記載のとおりである。

### 2 監査の着眼点及び実施内容

監査では、財務に関する事務の執行やその他の事務の執行が、法令に適合し、適時・適切に行われているかなどを着眼点として、対象機関へ事前通知を行わない抜き打ちの方法により実施し、関係書類の確認や担当者等からの聞き取りを行った。

### 3 監査の結果

#### (1) 総括

監査の結果、おおむね適正に処理されていると認められた。しかしながら、2機関について、組織によるチェック不足及び組織や担当者の認識不足を原因とした収入事務が適当でないもの1件、物品の管理が適当でないもの2件の是正又は改善が必要である事項が認められ、下記のとおり、指摘事項とした。

該当機関に対しては、監査の結果に基づき、速やかに是正又は改善の措置を講ずるよう文書で通知を行った。

指 摘 項 目	件 数			
	指摘事項	注意事項	意 見	計
収 入 事 務	1			1
支 出 事 務				
契 約 事 務				
工 事 の 施 工				
財 産（物品を除く）の管理				
物 品 の 管 理	2			2
事務（事業）の経済性、効率性及び有効性				
指定管理者による公の施設の管理				
そ の 他				
合 計	3			3

指摘事項 …… 是正又は改善を必要とする事項のうち、特に重要な事項として文書をもって指摘したもの

注意事項 …… 是正又は改善を必要とする事項のうち、「指摘事項」に至らない事項で、文書をもって注意したもの

意 見 …… 今後一層の取組や新たな検討・見直し等が必要と認められる事項について、文書をもって意見を述べたもの

## （２）是正又は改善が必要である事項

是正又は改善が必要である事項（指摘事項等）の内容は、次のとおりである。

### 〔福祉保健部〕

#### ア こども療育センター

##### 【指摘事項】

- 公用車の運行管理について、全ての公用車で使用承認及び報告確認の手続が行われていなかった。

### 〔農政水産部〕

#### イ 総合農業試験場

##### 【指摘事項】

- 現金で収納した生産物の売払代金について、指定金融機関への払込手続が適当でなかった。
- 生産物（水稻の原々種子）の処分について、処分伺が作成されていないものが見受けられた。

**【別表 2】 監査実施機関（県の機関の随時監査）**

部局等名	監査実施機関名	監査実施日
福祉保健部	こども療育センター	令和5年9月21日
農政水産部	総合農業試験場	令和5年9月7日
教育委員会	財務福利課	令和5年10月26日
	高鍋農業高等学校	令和5年10月26日
	高千穂高等学校	令和5年9月14日

## 第3 行政監査

### 1 監査の種類及び対象

宮崎県監査基準（令和2年3月30日宮崎県監査委員告示第2号）に基づき、以下のとおり監査を実施した。

（1）監査の種類 行政監査

（2）監査のテーマ ソーシャルメディアの活用及び管理の状況について

#### （3）監査の目的

ツイッター（※）やフェイスブックなどのソーシャルメディアは、誰でも気軽に情報発信を行うことが可能な媒体であり、また、高い即時性、利用者が主体となった情報の拡散性、コミュニケーションの双方向性などの特性を有し、利用者の増加に伴い社会的に大きな影響力を持つようになっており、本県においても、県政情報や宮崎の魅力の発信手段としてソーシャルメディアの活用が進められているところである。

一方で、ソーシャルメディアによる情報発信は、内容の誤りや不適切な表現等により、意図せず他者の感情を害するものなどが見受けられるため、その特性やリスクなどを十分理解した上で正しく利用する必要がある。

そのため、本県では、ソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意事項等を示した「宮崎県ソーシャルメディア利用ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）を定め、その方針に基づき、各機関において情報発信を行っている。

そこで、本県のソーシャルメディアの利用状況やリスク管理等を検証し、今後の適正な運用に資することを目的に監査を実施した。

※ツイッターは現在、名称がXとなっているが、ここでは調査時点のツイッターと表記する。

（4）監査実施期間 令和5年5月19日から令和6年3月8日まで

#### （5）監査の対象

監査対象の253機関のうち、ソーシャルメディアを利用している表1の74機関について書面による監査を実施し、活用状況を確認した上で抽出した9機関の現地調査を実施した。

また、ガイドライン等の所管課として、知事部局においては秘書広報課広報戦略室、教育委員会においては教育政策課の現地調査を実施した。

あわせて、情報セキュリティの観点から、「宮崎県情報セキュリティポリシー」（以下「セキュリティポリシー」という。）の所管課であるデジタル推進課の現地調査を実施した。

表1 ソーシャルメディアの利用状況(令和5年6月1日現在)

区分		監査対象機関数	利用機関数	アカウント数
知事部局	本庁	71	20	64
	出先機関	86	18	24
	小計	157	38	88
企業局		1	1	3
病院局	本庁	1	0	0
	出先機関	3	0	0
	小計	4	0	0
県議会事務局		1	1	2
教育委員会	本庁	10	3	7
	出先機関	10	6	14
	県立学校	52	23	37
	小計	72	32	58
公安委員会	本庁	1	1	6
	出先機関	14	0	0
	小計	15	1	6
各種委員会		3	1	2
合計		253	74	159

監査を実施した機関名は別表3（19～21頁）に記載のとおりである。

教育委員会において、本庁と出先機関で共同運用している1アカウントについては、本庁で計上している。

## 2 監査の着眼点及び実施内容

監査の対象機関に対して、次の項目を着眼点として設定し、関係書類の確認やアカウント閲覧、担当者等からの聞き取りを行った。

- (1) 効果的な情報発信や利活用が行われているか
- (2) ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか
- (3) リスク管理は適切に行われているか

※県立学校は、「宮崎県立学校教育情報セキュリティポリシー」の適用となるため、ガイドラインの適用範囲としない場合があるが、ガイドラインに準じて監査を実施した。

## 3 監査の結果及び意見

### (1) 効果的な情報発信や利活用が行われているか

本県では、平成22年度にツイッターが開設されるなど、比較的早い時期から利用しているアカウントもあったが、令和2年度と令和3年度に多くのアカウントが

開設されていた。なかには新型コロナウイルス感染症拡大を踏まえた対応として、情報発信の手段や学校見学会に代わる学校紹介動画の配信などを目的に開設した事例もあった。

ソーシャルメディアを利用した情報発信の分野は、県政、観光、イベント、職員採用など多岐にわたっており、画像を多用したり、閲覧者の多い時間帯に投稿したりするなどの工夫をして、県の魅力発信や認知度の向上に効果を上げている事例も見受けられた。

しかしながら、1年以上情報を更新していない、発信頻度が低いため十分な効果を上げていないと思われるアカウントや、本県のホームページに公式アカウントとして紹介されているものの、組織改正時にアカウントの引継ぎが適切に行われていないなど、組織的な運用がなされていないアカウントもあった。

広報戦略室では、広報所管課として複数の県広報アカウントを運用して情報発信を行うとともに、各機関に対しては、発信頻度の低いアカウントの削除を含めた運用の見直し、県広報アカウントを利用した情報発信を求めている。

また、ソーシャルメディアの活用にあたって、多くの機関が「情報拡散」や「素早い情報伝達」を目的に挙げており、効果的な情報発信とするために、閲覧者の状況を確認し反応を分析するなどの取組を行っていたが、情報発信のみを目的としているなどの理由で特に閲覧者の反応分析をしていない機関もあった。

なお、ソーシャルメディアによる情報発信を効果的なものにするため、広報戦略室などにおいて、ソーシャルメディア活用、広報力向上及びソーシャルメディア利用のリスクに関する研修を実施しているが、7割近くの機関が研修を受講したことがなかった。

## <意見>

### ア 適時かつ効果的な発信

長期間にわたり情報を発信していないアカウントや頻度が少ないアカウントについては、その必要性について検討し、必要に応じアカウントの削除や運用の見直しを行うとともに、認知度の高い県広報アカウントの利用についても検討されたい。

### イ 組織的なアカウントの管理と運用

各機関の責任においてアカウントを管理し、組織改正の場合には変更後の組織に適切に引き継ぐ必要がある。

また、特定の職員の知識や技術に頼った情報発信とならないようにするため、研修の受講等による職員のスキル向上や複数人で担当する体制を整備するなど、各機関の実情に応じて組織的な運用に努められたい。

## ウ 閲覧状況等の検証

ソーシャルメディアの特性である拡散性等を十分に生かすため、情報発信に対する反応分析を適宜行い、効果的な情報発信に反映させることが必要である。

## エ ソーシャルメディアに関する研修等の充実

ソーシャルメディアを利用した情報発信を効果的かつ継続的に行うためには、リスク管理も含めて、ソーシャルメディアを活用できる人材を育成することが不可欠である。

広報所管課においては、各機関の要望も踏まえた研修の実施や情報の提供、オンラインやオンデマンドの活用などによる研修機会の充実が必要である。

また、各機関においては、ソーシャルメディアを安全で効果的に運用するため積極的に研修に参加し、リスクに関する理解や効果的な活用のためのスキル向上を図るよう努められたい。

## (2) ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか

ガイドラインは平成24年7月に作成されてから10年余りが経過し、各機関の担当者の異動などもあり、内容を十分に認識していない機関が見受けられた。

また、情報発信等の目的や意見等への対応方針など周知すべき事項を明確にする運用ポリシーを作成していない機関や、作成しているものの公開されていないアカウントがあるなど、ガイドラインに基づいた運用が行われていないものが見受けられた。

### <意見>

#### ア アカウント運用ポリシーの作成と公開

運用ポリシーを作成、公開していない機関においては、利用者の誤解やトラブルを未然に防止するため、速やかに公開する必要がある。

なお、県立学校においては、運用ポリシーに関して特段の定めはないが、ソーシャルメディア運用のトラブルを防止するため、広報所管課において運用ポリシー作成の必要性及び公開について検討されたい。

#### イ ガイドラインの周知

ガイドラインはソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意事項等を定めたものであり、適正な運用のために重要なものであることから、広報所管課においては、認識が希薄にならないように定期的な周知や遵守に向けた取組を図られたい。

## (3) リスク管理は適切に行われているか

個人情報やプライバシーへの配慮、発信する情報についての所属長による承認など概ねガイドラインに沿って行われており、成りすましや炎上などのトラブルの発生事例は確認されなかった。

しかしながら、公式アカウントであることの明示など成りすまし等の防止対策が取られていないアカウントや、トラブルの早期発見や迅速な対応のために有効と考えられるモニタリングが十分とは言えない機関が見受けられた。

また、既成の事実を発信していることや投稿を停止していることを理由にリスク対策は不要と考えたり、即時性を優先して職員個人のスマートフォン等で情報を発信したりするなど、リスクに対する認識やリスク管理が適切ではない機関も見受けられた。

## <意見>

### ア リスク管理

ソーシャルメディアの利用に際しては、その特性だけでなくリスクを十分に理解する必要があることから、ガイドラインやセキュリティポリシーなどの重要性を再確認し、意識の向上を図る必要がある。

また、セキュリティ対策の手法については絶えず見直されていくものなので、情報の発信方法や管理について最新の情報を取り入れた対策を講じられたい。

### イ 乗っ取り、成りすまし等の対策

公式アカウントの運用にあたっては、県ホームページにアカウント名を明示するなどガイドラインに基づいた対策が必要である。

また、ガイドラインでは特に示されていないが、アカウントのモニタリングはトラブルの早期発見や迅速な対応のために有効と考えられることから、休止中のアカウントについても定期的実施するよう努められたい。

## 4 おわりに

近年、スマートフォンやタブレット端末などの普及に伴い、ソーシャルメディアの利用者が増加しており、国や地方公共団体等の公共機関においても情報発信等の手段としての利用が増加している。

本県においても、ソーシャルメディアを利用して情報を発信している機関が増加しており、県の魅力発信や認知度の向上につながっている事例も見受けられる。

今後も、デジタル社会の進展に伴い、ソーシャルメディアの一層の活用が見込まれることから、現在利用していない機関についても、それぞれの業務の特性に応じて利用について検討されたい。

また、一方で、ソーシャルメディアの利用拡大に伴うトラブル発生のリスク増加も懸念されることから、適切なリスク管理に努めるとともに、その特性やリスクなどを十分理解した上で効果的な情報発信に努められたい。

県の各機関においては、今回の監査結果及び意見を参考とされ、今後の効果的な情報発信と県民への情報提供に役立てていただきたい。

【別表3】 監査実施機関（ソーシャルメディアを利用して情報を発信している機関）

（令和5年6月1日現在）

	機関名	種別	アカウント名	実地調査
1	総合政策課	フェイスブック	ジモミヤラブ	
2	総合政策課	インスタグラム	jimomiyalove	
3	秘書広報課広報戦略室	ツイッター	宮崎県広報	○
4	秘書広報課広報戦略室	フェイスブック	宮崎県広報	
5	秘書広報課広報戦略室	ライン	宮崎県	
6	秘書広報課広報戦略室	ティックトック	みやざきひなたch（みやひなch）	
7	秘書広報課広報戦略室	ユーチューブ	宮崎県庁楠並木ちゃんねる（YouTube出張所）	
8	秘書広報課広報戦略室	ユーチューブ	宮崎県知事記者会見（字幕版）	
9	秘書広報課広報戦略室	ユーチューブ	みやざきひなたch（みやひなch）	
10	総合交通課	フェイスブック	みやざき乗りものinfo	
11	総合交通課	インスタグラム	miyatetsudoumeikai	
12	中山間・地域政策課	インスタグラム	宮崎県中山間・地域政策課	
13	中山間・地域政策課	フェイスブック	宮崎県移住情報「あったか宮崎ひなた暮らし」	
14	産業政策課	フェイスブック	みやざきフードビジネス相談ステーション	
15	生活・協働・男女参画課	ユーチューブ	宮崎県協働推進チャンネル	
16	みやざき文化振興課	ツイッター	ひなた文化散歩	
17	みやざき文化振興課	フェイスブック	ひなた文化散歩	
18	みやざき文化振興課	インスタグラム	ひなた文化散歩	
19	みやざき文化振興課	ユーチューブ	ひなた文化散歩	
20	みやざき文化振興課	フェイスブック	神話のふるさと みやざき	
21	人権同和対策課	インスタグラム	ジンケンジャー（宮崎県人権啓発推進協議会）	
22	東京事務所	ツイッター	宮崎県東京事務所	
23	東京事務所	フェイスブック	宮崎県東京事務所	
24	東京事務所	ユーチューブ	東京で見つけた宮崎	
25	大阪事務所	フェイスブック	宮崎県大阪事務所	
26	福岡事務所	フェイスブック	宮崎県福岡事務所	
27	消費生活センター	ツイッター	MiyazakiArinko	
28	市町村課	ツイッター	神楽めいすいくん	
29	市町村課	フェイスブック	神楽めいすいくん	
30	危機管理課	フェイスブック	宮崎県危機管理局（宮崎県防災救急航空センター）	
31	都城県税・総務事務所	ツイッター	宮崎県都城総務商工センター	
32	延岡県税・総務事務所	ツイッター	宮崎県北しごと応援団	
33	西臼杵支庁	フェイスブック	西臼杵支庁「ウキウキ!好き好き!ニシウスキ!」	
34	西臼杵支庁	インスタグラム	西臼杵観光推進連絡協議会	
35	医療政策課	フェイスブック	宮崎県地域医療支援機構	
36	国民健康保険課	ライン	宮崎県国民健康保険課	
37	障がい福祉課	ライン	宮崎県障がい者スポーツ情報	
38	健康増進課	インスタグラム	宮崎県 健康Life	
39	健康増進課	ユーチューブ	健康長寿動画チャンネル宮崎県	
40	健康増進課	フェイスブック	宮崎県口腔保健支援センター	
41	延岡保健所	ブログ	【宮崎県延岡保健所】感染症週報	
42	動物愛護センター	フェイスブック	みやざき動物愛護センター	
43	動物愛護センター	ユーチューブ	みやざきドッグ愛ランド YouTube版	
44	山村・木材振興課	インスタグラム	宮崎県山村・木材振興課	
45	林業技術センター	フェイスブック	みやざき林業大学校	
46	雇用労働政策課	ライン	みやざきシニア就業支援センター	
47	雇用労働政策課	ユーチューブ	雇用労働政策課宮崎県	
48	雇用労働政策課	フェイスブック	Choice!みやざきではたく!〜宮崎を第一志望に〜（宮崎県産業政策課）	
49	雇用労働政策課	ライン	宮崎県公式就職応援情報	
50	雇用労働政策課	ツイッター	CHOICE!〜宮崎を第一志望に〜	
51	雇用労働政策課	フェイスブック	みやざき女性就業支援センター	
52	雇用労働政策課	インスタグラム	みやざき女性就業支援センター	
53	雇用労働政策課	ツイッター	ふるさと宮崎人材バンク	

	機関名	種別	アカウント名	実地調査
54	雇用労働政策課	ユーチューブ	みやざき女性就業支援センター	
55	雇用労働政策課	フェイスブック	ヤングJOBサポートみやざき	
56	雇用労働政策課	ツイッター	ヤングJOBサポートみやざき	
57	観光推進課	フェイスブック	Visit Miyazaki	
58	観光推進課	フェイスブック	Visit Miyazaki (周遊宮崎)	
59	観光推進課	フェイスブック	Visit Miyazaki (미야자키로 떠나자)	
60	観光推進課	フェイスブック	Visit Miyazaki (มียาซากิ อยู่น)	
61	観光推進課	インスタグラム	Visit Miyazaki	○
62	観光推進課	インスタグラム	Visit Miyazaki(미야자키로 떠나자)	
63	観光推進課	ウェイボ	日本宮崎県	
64	観光推進課	ウィーチャット	日本宮崎県観光	
65	観光推進課	インスタグラム	宮崎観光情報「旬ナビ」	
66	観光推進課	フェイスブック	宮崎観光情報「旬ナビ」	
67	国際・経済交流課	フェイスブック	公益財団法人 宮崎県国際交流協会	
68	国際・経済交流課	フェイスブック	みやざき外国人サポートセンター Miyazaki Support Center for Foreign Residents	
69	国際・経済交流課	インスタグラム	みやざき外国人サポートセンター	
70	国際・経済交流課	ツイッター	日本のひなた宮崎県 -hinata MIYAZAKI-みやざき応援団	
71	国際・経済交流課	フェイスブック	日本のひなた宮崎県 -hinata MIYAZAKI-みやざき応援団	
72	県立産業技術専門学校	ツイッター	宮崎県立産業技術専門学校	
73	県立産業技術専門学校高鍋校	ツイッター	宮崎県立産業技術専門学校高鍋校	
74	農政企画課	ツイッター	ひなたMAFiN	○
75	農政企画課	フェイスブック	ひなたMAFiN	
76	農政企画課	インスタグラム	ひなたMAFiN	
77	農政企画課	ユーチューブ	ひなたMAFiNチャンネル	
78	北諸県農林振興局	フェイスブック	霧島ベース	
79	北諸県農林振興局	インスタグラム	霧島ベース	
80	総合農業試験場	フェイスブック	宮崎県総合農業試験場	
81	総合農業試験場 葉草・地域作物センター	インスタグラム	miyazaki_yakuso	
82	総合農業試験場 葉草・地域作物センター	フェイスブック	葉草・地域作物センター (宮崎県)	
83	畜産試験場	フェイスブック	宮崎県畜産試験場	
84	農業大学校	フェイスブック	宮崎県立農業大学校	
85	県立高等水産研修所	ブログ	県立高等水産研修所日記	
86	都市計画課 美しい宮崎づくり推進室	インスタグラム	美しい宮崎づくり推進室	○
87	都市計画課 美しい宮崎づくり推進室	フェイスブック	美しい宮崎づくり	
88	都市計画課 美しい宮崎づくり推進室	ユーチューブ	美しい宮崎づくり	
89	企業局	ツイッター	宮崎県企業局	○
90	企業局	フェイスブック	宮崎県企業局	
91	企業局	ユーチューブ	宮崎県企業局	
92	県議会事務局	フェイスブック	宮崎県議会	
93	県議会事務局	ユーチューブ	県議会公式ちゃんねる	
94	教育政策課	ツイッター	宮崎県教育委員会ツイッター	○
95	教育政策課 教育研修センター	ユーチューブ	教育ネットひむかチャンネル	
96	教職員課	ライン	宮崎県教員採用	
97	教職員課	フェイスブック	宮崎県教員採用	
98	文化財課	ユーチューブ	宮崎県文化財課 @user-xh1chw3z	
99	文化財課	ユーチューブ	宮崎県文化財課 @user-pp3gu4t03l	
100	文化財課	ユーチューブ	宮崎県教育庁文化財課 @user-wv8rq3ej5w	
101	教育研修センター	ユーチューブ	宮崎県教育研修センターチャンネル	
102	県立図書館	フェイスブック	宮崎県立図書館	
103	県立図書館	インスタグラム	宮崎県立図書館	
104	県立美術館	フェイスブック	宮崎県立美術館 Miyazaki Prefectural Art Museum	
105	県立美術館	インスタグラム	miyazakikenbi	

	機関名	種別	アカウント名	実地調査
106	総合博物館	ツイッター	宮崎県総合博物館【みやはく】@hakubutsukan1	
107	総合博物館	フェイスブック	宮崎県総合博物館【みやはく】	
108	総合博物館	インスタグラム	宮崎県総合博物館【みやはく】miyahaku2071	
109	総合博物館	ユーチューブ	みやはくチャンネル	
110	県立西都原考古博物館	フェイスブック	宮崎県立西都原考古博物館	
111	埋蔵文化財センター	ツイッター	宮崎県埋蔵文化財センター	
112	埋蔵文化財センター	フェイスブック	宮崎県埋蔵文化財センター	
113	埋蔵文化財センター	インスタグラム	宮崎県埋蔵文化財センター	
114	埋蔵文化財センター	ユーチューブ	宮崎県埋蔵文化財センター	
115	宮崎大宮高等学校	フェイスブック	宮崎大宮高等学校	
116	宮崎商業高等学校	インスタグラム	宮崎県立宮崎商業高等学校 miyasho_high_school	
117	宮崎農業高等学校	フェイスブック	宮崎県立宮崎農業高等学校	
118	宮崎南高等学校	フェイスブック	宮崎県立宮崎南高等学校	
119	宮崎海洋高等学校	インスタグラム	miyazakimarinehighschool	
120	宮崎海洋高等学校	ユーチューブ	宮崎海洋You Tube	
121	宮崎西高等学校	フェイスブック	宮崎県立宮崎西高等学校/宮崎県立宮崎西高等学校附属中学校	
122	宮崎西高等学校	ユーチューブ	ミヤザキニシコウチャンネル	
123	佐土原高等学校	ツイッター	宮崎県立佐土原高等学校	
124	佐土原高等学校	フェイスブック	宮崎県立佐土原高等学校	
125	佐土原高等学校	インスタグラム	宮崎県立佐土原高等学校	
126	佐土原高等学校	ユーチューブ	宮崎県立佐土原高等学校	
127	福島高等学校	フェイスブック	宮崎県立福島高等学校	
128	都城西高等学校	インスタグラム	miyakono_jonisi_h	
129	小林高等学校	インスタグラム	kobayasi_taiiku	
130	小林高等学校	インスタグラム	w_kobayashi_ekidenteam	
131	小林秀峰高等学校	フェイスブック	宮崎県立小林秀峰高等学校	
132	小林秀峰高等学校	インスタグラム	宮崎県立小林秀峰高等学校	
133	小林秀峰高等学校	ユーチューブ	小林秀峰高校公式チャンネル	
134	飯野高等学校	フェイスブック	宮崎県立飯野高等学校	
135	妻高等学校	ツイッター	@tsuma-tsuma100	
136	妻高等学校	フェイスブック	宮崎県立妻高等学校	
137	妻高等学校	インスタグラム	tsuma_tsuma100	
138	高鍋高等学校	フェイスブック	宮崎県立高鍋高等学校	
139	高鍋高等学校	インスタグラム	takanabe_highschool	
140	延岡高等学校	ツイッター	延岡高校SSH国際交流事業 公式ツイッター	
141	延岡工業高等学校	インスタグラム	延岡工業高校生徒会	
142	延岡商業高等学校	インスタグラム	宮崎県立延岡商業高等学校	
143	延岡星雲高等学校	フェイスブック	宮崎県立延岡星雲高等学校Facebook	
144	富島高等学校	インスタグラム	tomiko_hyuga	
145	富島高等学校	ユーチューブ	Tomiko_channel	
146	門川高等学校	インスタグラム	【公式】宮崎県立門川高校 kadogawa_hs	
147	高千穂高等学校	インスタグラム	宮崎県立高千穂高等学校【公式】インスタグラム	
148	高千穂高等学校	ユーチューブ	高千穂高校公式チャンネル	
149	五ヶ瀬中等教育学校	フェイスブック	五ヶ瀬中等教育学校Facebook	
150	児湯るびなす支援学校	インスタグラム	rupinasu_art	
151	児湯るびなす支援学校	ユーチューブ	るびなすチャンネル	
152	警察本部警務課	ツイッター	宮崎県警察採用案内	
153	警察本部警務課	ライン	宮崎県警察採用	
154	警察本部警務課	ユーチューブ	宮崎県警察採用公式チャンネル	
155	警察本部交通企画課	ツイッター	宮崎県警察交通部	
156	警察本部生活安全少年課	ツイッター	宮崎県警察本部生活安全少年課	
157	警察本部生活安全少年課	ツイッター	宮崎県警察生活安全部	
158	人事委員会事務局	ツイッター	宮崎県人事委員会事務局総務課	
159	人事委員会事務局	ライン	宮崎県職員採用	

※ 調査時点（令和5年6月1日）において、監査対象機関から回答があったもののうち、調査の対象としたものを掲載した。

**資料1** ソーシャルメディアの利用状況について（令和5年6月1日現在）

（1）効果的な情報発信や利活用が行われているか。

**ア** ソーシャルメディアの種類別利用状況

表2 ソーシャルメディアの種類別利用状況

種別	アカウント数	割合	運用主体別			
			県	業務委託	他の機関と共同運用	その他
ツイッター	26	16.4	22	2	0	2
フェイスブック	55	34.6	39	11	3	2
ライン	8	5.0	6	2	0	0
インスタグラム	36	22.6	21	6	2	7
ユーチューブ	29	18.2	20	6	0	3
その他	5	3.1	1	3	1	0
合計	159	100.0	109	30	6	14

県立学校が運用主体となっているものは県に区分している。

種別の「その他」は、ティックトック、ブログ、ウェイボ、ウィーチャットである。

表中の割合は、四捨五入による端数調整をしていないため、内訳と合計が一致しない場合がある。以下の表についても同様である。

**工夫した取組**

・写真を投稿する場合はインスタグラムを利用し、イベント案内はフェイスブックを利用するなど、ソーシャルメディアの種類や特徴に応じて使い分けている。

**イ** ソーシャルメディアの主な利用目的

表3 ソーシャルメディアの主な利用目的（複数回答）

区分	アカウント数	割合
ホームページより情報が拡散できる	116	38.4
素早く情報伝達できる	118	39.1
状況把握、データ収集	29	9.6
その他	39	12.9
合計	302	100.0

**ウ** 主な発信内容

県政情報、観光情報、イベント情報、学術・文化関係情報、就職情報、職員採用情報、その他

## エ 閲覧者として想定している年齢層（複数回答）

表4 閲覧者として想定する年齢層

種別	年代を想定している(a)										特に年代を想定していない(b)	計 a+b
	内訳（複数回答あり）											
	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	その他			
ツイッター	13	10	10	9	6	6	2				13	26
フェイスブック	20	12	13	15	15	13	5	2	2	2	35	55
ライン	5	3	4	4	2	4	3	1			3	8
インスタグラム	16	11	11	13	11	8	1	1	1		20	36
ユーチューブ	10	8	9	9	8	7	4	1	1		19	29
その他	0										5	5
合計	64	44	47	50	42	38	15	5	4	2	95	159

内訳の「その他」は、発信する情報の内容によって想定する年代が異なるものである。

## オ 活用に関する目標値の設定状況

表5 活用に関する目標値の設定

区分	アカウント数	割合
設定している	38	23.9
設定していない	121	76.1
合計	159	100.0

### 【目標値の内容】

- ・フォロワー数、リーチ数、いいね数、投稿回数等

## カ 閲覧者の状況

表6 閲覧者の状況の確認

区分	アカウント数	割合
確認している	106	66.7
確認していない	31	19.5
確認できない	22	13.8
合計	159	100.0

### 【確認していない理由】

- ・動画のプラットフォームとして利用しており確認の必要性を感じないため
- ・情報発信のみを目的としているため
- ・広報専任職員がおらず余裕がないため

表7 閲覧者数の多いアカウント

機関名	アカウント名	種別	閲覧者数	フォロワー数等	発信内容	備考
秘書広報課 広報戦略室	みやぎきひなたch (みやひなch)	ティックトック	177,320	20	宮崎のグルメや観光をはじめとする県内の魅力	R5.5開設
観光推進課	Visit Miyazaki (มิยาซากิ วิว)	フェイスブック	26,364	35,202	本県の観光や自然、文化、神話、特産品、グルメなどに関する情報	
観光推進課	日本宮崎県	ウェイボ	21,629	26,982		
観光推進課	Visit Miyazaki (周遊宮崎)	フェイスブック	11,030	20,059		
秘書広報課 広報戦略室	みやぎきひなたch (みやひなch)	ユーチューブ	10,247	698	宮崎のグルメや観光をはじめとする県内の魅力	R5.5開設

閲覧者数は過去5回の平均である。

## キ 予算措置の状況

表8 予算の執行状況

区分	アカウント数	割合
執行している	36	22.6
執行していない	123	77.4
合計	159	100.0

### 【予算執行の内容】

- ・動画作成や情報発信、閲覧者の反応分析などを業務委託している
- ・カメラなどの機材や消耗品を購入している

## ク 利用開始時期

表9 ソーシャルメディアの種類別開設年度

種別	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1 H31	R2	R3	R4	R5	計
ツイッター	2			1		2	1	2	1	3	6	5	2	1	26
フェイスブック			5	8	2	7	6	3	6	6	4	6	1	1	55
ライン									1	2	2			3	8
インスタグラム									4	5	9	11	6	1	36
ユーチューブ		1	1	1		2		2	1	4	7	5	3	2	29
その他				1				1	1			1		1	5
合計	2	1	6	11	2	11	7	8	14	20	28	28	12	9	159
割合	1.3	0.6	3.8	6.9	1.3	6.9	4.4	5.0	8.8	12.6	17.6	17.6	7.5	5.7	100.0

## ケ 情報発信の頻度

表 1 0 情報発信の頻度

種別	ほぼ毎日	週に2～3回	週に1回	月に2～3回	月に1回	その他 (不定期等)	合計
ツイッター	3	5	2	4	2	10	26
フェイスブック	3	17	6	14	3	12	55
ライン	0	0	0	4	1	3	8
インスタグラム	5	9	6	5	1	10	36
ユーチューブ	0	4	2	3	1	19	29
その他	0	1	2	0	0	2	5
合計	11	36	18	30	8	56	159
割合	6.9	22.6	11.3	18.9	5.0	35.2	100.0

発信頻度の「その他」には、休止中のものを含む。

表 1 1 令和4年度発信件数

種別	10件未満	10件以上 50件未満	50件以上 100件未満	100件以上 150件未満	150件以上 200件未満	200件以上	合計
ツイッター	6	5	3	3	2	6	25
フェイスブック	7	11	15	11	5	5	54
ライン	1	2	1	1	0	0	5
インスタグラム	5	5	10	6	1	8	35
ユーチューブ	19	1	4	0	1	2	27
その他	0	1	2	1	0	0	4
合計	38	25	35	22	9	21	150
割合	25.3	16.7	23.3	14.7	6.0	14.0	100.0

令和5年度に利用を開始した9件を除く。

## コ ソーシャルメディアの利用効果

表 1 2 ソーシャルメディアの利用効果

区分	アカウント数	割合
効果がある	127	79.9
効果がない	1	0.6
不明	31	19.5
合計	159	100.0

表 1 3 ソーシャルメディアの利用効果があると考える理由（主な回答）

<ul style="list-style-type: none"> <li>・簡単かつ迅速な情報発信が可能</li> <li>・他者の力に頼らず自力で情報発信が可能</li> <li>・コストがかからない。</li> <li>・情報拡散力に優れる。</li> <li>・情報に触れる入口、他の広報媒体への誘導ツールとして最適</li> <li>・幅広い年代が利用し、アクティブユーザーが多い。</li> <li>・SNSはコメント等により閲覧者とのコミュニケーションを取ることができるため、本県への親近感を感じてもらえることができるほか、閲覧者が欲している情報を分析し、投稿に反映させることで効果的な情報発信ができる。</li> <li>・HPのみの掲載に対しては閲覧者からの能動的なアクセスが必要だが、SNSではプッシュ型の情報発信ができる。</li> <li>・閲覧数や部活動の活動内容に対する激励書き込みなど、各行事や掲載記事に対する具体的な反応を把握できる。</li> <li>・本校に関心をお持ちの方々から、毎回好意的なコメントが寄せられている。</li> <li>・動画の公開が容易である。また、場所、端末を選ばず動画視聴ができるため、多くの閲覧者獲得が期待できる。</li> <li>・SNSを見てイベント等に参加する方、試験などに申し込む方がいる。</li> </ul>
--

【効果がないと考える理由】

- ・動画が思うように再生されていないため

【効果が不明と考える理由】

- ・「いいね」がついたり、投稿がシェアされたりするなど一定の情報拡散力はあるが、どの投稿がきっかけでイベントに参加したかなどがわからないため
- ・アカウントの引き継ぎができず投稿を停止しているため
- ・情報発信量が少なく反応も少ないため

サ 効果的な情報発信のための工夫

表 1 4 効果的な情報発信のための工夫（主な回答）

<ul style="list-style-type: none"> <li>・タイムリーな情報発信及び投稿内容を工夫している（投稿時間はフォロワーが一番ログインしている時間。無料ツールを活用しハッシュタグを工夫。詳細記事（HP）に飛べるようURLを貼付。文字だけにせず画像を貼付。できるだけ位置情報を設定。金曜日の夕方に週末イベント情報を流す。）</li> <li>・複数の職員が交代で原稿を書き、異動等で職員が変わっても対応できるようにしている。</li> <li>・一般の方にも伝わりやすいように、インパクトのある見出しや写真、ハッシュタグの多用を行っている。</li> <li>・選挙に関するクイズの出題等、親しみを持っていただける内容とするよう努めている。</li> <li>・リツイート機能を活用して、イベント等の開催当日まで繰り返し再掲している。</li> <li>・効果的な発信のためのマニュアルを作成している。</li> <li>・運用マニュアルを定めて、計画的に投稿をしている。</li> <li>・投稿だけで情報が完結するように心がけている。</li> </ul>
---

### 工夫した取組

- ・機関のアカウントに加えて、フォロワー数の多い県広報アカウントも利用して情報発信している。
- ・農政水産部においては、各所属が個別に発信していた県の農業・水産業の情報を集約し、ソーシャルメディアを利用してひなた MAFiN として一元的に発信している。
- また、発信した情報について、市町村や農家等関係者のメーリングリストを使用してメールマガジンで配信するなど、より確実に情報が届くように取り組んでいる。
- さらに、ソーシャルメディアを利用した情報発信に関する独自の広報マニュアルを作成し、部内の職員向けの研修を実施するなど職員のスキル向上を図っている。

## シ 情報発信に対する閲覧者の反応の分析

表 1 5 閲覧者の反応分析

区分	アカウント数	割合
分析している	67	42.1
分析していない	92	57.9
合計	159	100.0

### 【分析していない理由】

- ・情報発信専用のアカウントであるため
- ・閲覧者の反応が薄いため
- ・時間がないため

表 1 6 分析結果の内容及びその後の情報発信への反映状況（主な回答）

- ・コメントのみの記事より、画像やチラシ情報を貼付した記事の方がコメントが多かったため、投稿内容に反映
- ・閲覧者の反応がいい時間帯に発信している。
- ・閲覧者が多かったコンテンツを把握して投稿内容に反映している。
- ・フォロワーの年齢層が幅広いことから県内の幅広いスポットや食を発信するように努めている。
- ・ハッシュタグの内容を試行錯誤し、閲覧数や新規フォロワーが増える等反応がよいものを利用するようにしている。
- ・「いいね」の反応が多かった投稿を分析し、投稿内容に反映している。

## ス ソーシャルメディア上における閲覧者からのコメント等の確認状況

表 1 7 コメント等の確認状況

区分	アカウント数	割合
ほぼ毎日	39	24.5
週に2～3回	16	10.1
週に1回	24	15.1
月に2～3回	10	6.3
月に1回	13	8.2
その他	57	35.8
合計	159	100.0

### 【その他の内容】

- ・コメントの書き込みを不可にしているため確認する必要がない
- ・情報発信のみを想定しているため確認する必要がない

## セ ソーシャルメディア利用に関する研修の受講

表 1 8 ソーシャルメディア利用に関する研修の受講状況

区分	機関数	割合
受講したことがある	23	31.1
受講したことがない	51	68.9
合計	74	100.0

### 【受講していない理由】

- ・十分にソーシャルメディアを活用できているため
- ・日程が合わなかったため
- ・研修の実施を把握していなかったため

(2) ガイドラインに基づき、適正な運用が行われているか

ア アカウムの運用ポリシーの作成等

表19 アカウムの運用ポリシーの作成状況

区分	作成している		作成していない
	公開	未公開	
知事部局	78	77	10
企業局	2	0	1
県議会事務局	2	1	0
教育委員会	25	22	33
（内数）県立学校	7	6	30
公安委員会	6	0	0
人事委員会	2	0	0
計	115	110	44

【作成していない理由】

- ・認識が不足していたため
- ・作成しなければならないという規程がないため（県立学校）
- ・必要性を検討中（県立学校）

イ アカウムの公表等

表20 公式ホームページ上のアカウムの明示

区分	アカウムの数	割合
記載している	133	83.6
記載していない	26	16.4
合計	159	100.0

【記載していない理由】

- ・認識が不足していたため
- ・口コミでどれだけ広がるかを研究しているため（県立学校）
- ・アカウムの開設したものの本格的な運用に至っていないため（県立学校）

表21 公式アカウムの紹介している県ホームページのURLの明示

区分	アカウムの数	割合
記載している	145	91.2
記載していない	14	8.8
合計	159	100.0

【記載していない理由】

- ・認識が不足していたため
- ・アカウントを開設したものの本格的な運用に至っていないため（県立学校）

(3) リスク管理は適切に行われているか

ア 情報発信内容の所属長承認

表 2 2 情報発信内容の所属長の承認

区分	アカウント数	割合
承認を取る	100	62.9
承認を取らない	59	37.1
合計	159	100.0

【所属長の承認を取らない理由】

- ・ガイドラインにおいて職員の判断により発信を行うことができる情報であるため
- ・課や担当内等の複数の職員によって情報発信禁止事項にあたらないかを確認した上で発信しているため

イ 情報発信端末の状況

表 2 3 情報発信端末

区分	アカウント数	割合
一般業務用パソコン（1人1台パソコン）	97	61.0
上記以外の端末	46	28.9
一般業務用パソコン（1人1台パソコン）とそれ以外の端末の併用	16	10.1
合計	159	100.0

【一般業務用パソコン以外の端末の内容】

- ・公用端末、委託業者所有端末、職員のスマートフォンやタブレット等

ウ 成りすまし等の被害の状況

アカウント開設から令和5年6月1日までに事例なし

## エ リスク管理対策の実施

表 2 4 リスク管理対策の内容（主な回答）

<ul style="list-style-type: none"><li>・一般に周知されていない情報等を発信する場合、所属内での確認を経て投稿する。</li><li>・掲載内容の事前チェック</li><li>・個人が特定されるような写真は掲載しない。</li><li>・肖像権、著作権への配慮</li><li>・運用ポリシーの作成、公開、ポリシーに沿った対応を実施</li><li>・パスワードの管理</li><li>・アカウント利用者の限定</li><li>・2段階認証</li><li>・リスク発生時に備えFAQを作成</li><li>・誤解により炎上しないようコメントを確認し、気になるコメントにはすぐ対応する。</li><li>・モニタリングの実施</li><li>・コメントを入力できない設定にする。</li><li>・SNSを使用する際の留意事項や不適切事案防止について検討する機会を設けている。</li></ul>
--

### **工夫した取組**

・複数の所属が ID を共有しているアカウントについて、各所属にデジタル情報推進員を配置し、推進員を通じて指示や注意事項等を伝達するとともに、各所属で情報発信について所属長決裁をとる際の決裁ルートに推進員を入れ、内容を確認するようにしている。

## オ アカウントに対するモニタリングの実施

表 2 5 モニタリングの実施状況

区分	機関数	割合
実施している	46	62.2
実施していない	28	37.8
合計	74	100.0

### **【実施していない理由】**

- ・コメントできないように設定しているため
- ・1年以上情報を発信していないため

#### (4) ソーシャルメディア利用に関する課題・要望

表 2 6 ソーシャルメディア利用に関する課題（主な回答）

<ul style="list-style-type: none"><li>・「乗っ取り」や「成りすまし」「炎上」などのリスクへの対応</li><li>・魅力あるソーシャルメディアとするためには更新頻度を増やすなど、職員の労力が増加する。動画配信では、編集ソフトを操作して動画を作製できる人材の育成が必要である。</li><li>・効果的な情報の発信方法</li><li>・ソーシャルメディアを活用できる人材の育成が必要</li><li>・ソーシャルメディアは、活用できればとてもよいものだが、使い方を間違えるととても大きなリスクを負うことになる。閲覧者の興味を引く内容にとらわれすぎず、リスクマネジメントのできる人材の育成が必要である。</li><li>・ソーシャルメディアを活用した広報等を専門的に行う人員の確保が必要である。</li><li>・部内の全職員が発信する情報を作成できるので、職員のリテラシー向上が必要</li><li>・ソーシャルメディアを利用する層の分析を行い、ターゲット層に効果的な企画で利用者を増加させることが必要</li><li>・業務用パソコンに動画編集ソフトをインストールすることが難しいため、自分のiPadで編集している。</li><li>・効果的なソーシャルメディアの運用方法を全職員が理解し、発信力・訴求力のある投稿を実施する必要がある。</li><li>・あまりソーシャルメディアに触れない年齢層に向けた、わかりやすい使い方マニュアルや用語の説明等の作成</li><li>・必要に応じてソーシャルメディアを利用することが望ましい。効果の見られないものはやめることも必要</li><li>・教育機関からの発信という点から、著作物（図、音楽など）の取扱について判断を迷うことがある。</li></ul>
---

表 2 7 ソーシャルメディア利用に関する要望（主な回答）

<ul style="list-style-type: none"><li>・ホームページやフェイスブック等の使い方の研修会を実施してほしい。</li><li>・異動等で担当者も変わるため、ソーシャルメディア担当者向けの研修・説明会の充実が必要</li><li>・SNSの利点を活かすためにも、県全体での制限等については見直しを検討していただきたい。（県立学校）</li><li>・人材の育成、研修の企画・実施、今後も魅力的な発信手段とするならば、活用促進のアナウンスをしてほしい（世代間ギャップがある）。特性上、決裁の簡素化が望ましい。（県立学校）</li><li>・即時性を高めるためにタブレット、スマホといった端末の支給、県全体で統一した肖像権の承諾書、県の機関どうしてSNSをフォローしあう習慣づくり</li></ul>
--

## 資料2

### 宮崎県ソーシャルメディア利用ガイドライン

平成24年7月31日作成

秘書広報課広報戦略室

#### 1 趣旨

ソーシャルネットワーキングサービス(注1)やブログなどのソーシャルメディアは新たなメディアとして近年利用者が急増し、社会的に大きな影響力をもつようになってきました。宮崎県においても、県政情報や宮崎の魅力の発信手段としてはもちろん、県民との情報共有手段としても重要な役割を果たしつつあり、県政の理解促進や県民総力戦による県政運営の推進を図る上でも重要な手段であると認識しています。

一方で、ソーシャルメディアの利用については、発信した情報が不正確であったり、法令や公序良俗に反したり、さらには、意図せず特定又は不特定の人たちの感情を害したりするケースがたびたび発生しており、利用方法によっては、発信者のみならず県政に対して想定しない悪影響を及ぼすことも考えられます。

したがって、ソーシャルメディアの利用に当たっては、その利用者がソーシャルメディアの特性やリスクなどを十分理解した上で、正しく利用する必要があります。

そこで、宮崎県職員(以下「職員」という。)が、職務上ソーシャルメディアを適切に利用し、その有用性を十分に活用できるよう、ソーシャルメディアを利用する際の基本的な考え方や留意事項等を明らかにする「宮崎県ソーシャルメディア利用ガイドライン」(以下「ガイドライン」という。)を定めるものです。

#### 2 定義

ソーシャルメディアとは、ツイッターやフェイスブックなどのソーシャルネットワーキングサービス、ブログ、動画配信など、インターネット上で提供されるサービスを利用して、ユーザーが情報を発信、あるいは相互に情報のやりとりを行うことができる情報伝達媒体をいいます。

#### 3 基本原則

##### (1) 職員としての自覚と責任

職員として自覚と責任を持った情報発信を行う必要があります。自分の発信が自分自身だけでなく、宮崎県の評価となり得ることを十分認識する必要があります。

##### (2) 法令等の遵守

地方公務員法その他の関係法令並びに職員の服務及び情報の取扱いに関する規定等を遵守しなければいけません。

##### (3) 個人情報やプライバシーへの配慮

他の利用者の権利を侵害することがないように十分留意し、基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権、個人情報保護など関連法令等を遵守しなければなりません。

また、第三者のコンテンツを使用し、また発言内容・記事等を引用する必要がある場合は、投稿の中で、コンテンツ権利所有者やその出所および引用部分を明示しなければいけません。

(4) 情報の正確性と信頼性の確保

発信する情報は正確を期すとともに、その内容について誤解を招かぬよう信頼性の確保に十分留意しなければいけません。一度インターネット上に公開された情報は、記録として恒久的に残る可能性があることを理解しておく必要があります、また、グローバルに広がる、影響を与える可能性があることを認識しておかなければなりません。

第三者の投稿の引用や、第三者が管理又は運用するページへのリンクを掲載することは、当該投稿やページの内容を信頼性のあるものとして認めるものと受け取られることも考慮した上で、慎重に対応する必要があります。

(5) 誠実で責任ある対応

自らが発信した情報により、意図せず他者を傷つけたり、誤解を与えたりした場合には、誠実に対応するよう努めなければいけません。

また、自らが発信した情報に関し攻撃的な反応があった場合には、冷静に対応し無用な議論となることは避けなければなりません。

(6) 公式アカウントの使用

ソーシャルメディアの利用にあたっては、原則として、公式アカウント(注2)を用いることとし、アカウントを保有する所属等の判断と責任により情報発信等を行います。

(7) 運用ポリシーに基づく運用

ソーシャルメディアを利用した情報発信等については、所属等は、運用するソーシャルメディアのアカウント毎に、あらかじめ以下の点を明確にした運用ポリシーを作成し、庁内外に公表するとともに、当ポリシーに基づき運用することとします。

- ・ 情報発信等を行う目的
- ・ 利用するソーシャルメディアの種類
- ・ 管理者(担当所属)
- ・ 情報発信等の内容
- ・ 意見・提案や質問への対応方針
- ・ その他適切な運用を行う上で必要と認められる事項

(8) 所属長の承認

発信する情報については、原則として所属等の長の承認を必要とすることとします。

ただし、次に掲げる場合は、ソーシャルメディアの特性や発信の即時性を考慮し、その範囲内で、職員の判断により発信を行うことができることとします。

- ・ 既に一般に周知されている事項について再度正しい情報として発信する場合
- ・ イベント・競技会等の現況や結果など、既成の事実について発信する場合
- ・ 法令等で定められている内容を発信する場合
- ・ 緊急性があると認められる場合(この場合、所属等の長に対して、情報発信を行った旨を事後報告し、了承を受ける必要があります。)
- ・ その他あらかじめ所属等の長が必要と認めた事項について発信する場合

#### 4 情報発信禁止事項

ソーシャルメディアによる情報発信等に関し禁止する情報は次に掲げるとおりとします。

- ・他者を侮蔑する言い方、発言を含む情報
- ・人種、思想、信条等について差別する発言、又は差別を助長させる発言を含む情報
- ・違法若しくは不当な情報又はそれらの行為をあおるような発言を含む情報
- ・信憑性が確保できない情報(噂や流説、又はその助長をするもの)
- ・閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容を含むサイトに関する情報
- ・守秘義務に関する情報
- ・宮崎県個人情報保護条例において情報提供が禁止されている個人情報
- ・宮崎県及び他者の権利を侵害する情報
- ・特定の商品・サービス等の営業活動(職務上必要と認められる商品・サービス等の紹介を除く。)
- ・政治的活動、宗教的活動、その他営利を目的として発信する情報
- ・故意にネットワーク上の善意の情報交換を妨げようとする情報
- ・宮崎県のセキュリティを脅かすおそれのある情報
- ・宮崎県の施策の意思形成過程における情報(宮崎県が積極的に意見等を求める場合を除く。)
- ・職員の個人的な状況や意見等の情報(職務上必要な場合を除く)
- ・その他公序良俗に反するなど情報発信することが適当でないと認められる情報

#### 5 留意事項

##### (1) 意見等への対応

発信した情報に対する意見・提案や質問に対して、必ずしも返信する必要はありませんが、アカウントの持つ性格を踏まえ、宮崎県及び県政に関心を持つ人を増やす、また地域・経済活性化に資するという視点、さらには災害発生時などの緊急の安全・安心への対応を図る視点等から、必要に応じて返信するなどの対応を検討する必要があります。

##### (2) わかりやすい表現の使用

発信する情報を身近に感じてもらい、しっかりと理解していただくため、専門用語を多用せず、利用者の立場に立って平易な言葉で分かりやすい表現での発信を心がけます。

##### (3) 他の広報媒体との関係

記者発表や各種広報媒体(紙媒体・県ホームページ等)で発信している情報との整合性(配布時期、公表時間等)、バランス(情報量、配信頻度等)を考慮し、ソーシャルメディアによる情報発信等との効果的な組み合わせを十分検討する必要があります。

##### (4) 担当業務以外の情報発信

自らは直接職務上関わらない事項であっても、本県行政に関する情報を発信する場合にあつては、読み手は発信者を関係者として理解すると考えられるので、その情報が不正確な場合には県政に重大な影響を与えるおそれがあることについて十分留意する必要があります。

## 6 トラブルへの対応

### (1) 成りすまし等の防止対策

成りすまし(注3)等の防止対策として、県ホームページにおいて、各所属等が利用するソーシャルメディアのサービス名及びそのサービスにおけるアカウント名もしくは当該アカウントページのURL(注4)を明記するページを設ける必要があります。

加えて、利用しているソーシャルメディアのアカウント設定の自由記述欄などに、公式アカウントを紹介している県ホームページのURLを記載する必要があります。

本来のURLをわからなくするURL短縮サービスは、なるべく使用しないこととします。

### (2) 成りすまし発生時の対応

成りすましが発生していることを発見した場合は、県ホームページ等において情報を発信したり、必要に応じて報道機関に資料提供を行うなど、成りすましアカウントが存在することへの注意喚起を行うこととします。

### (3) 炎上時の対応

炎上(注5)状態になった場合は、反論や抗弁は控え、客観的に相手方の発言意図を考え丁寧な説明をするなど冷静に対応する必要があります。発信した情報に問題となった部分があれば、修正し、謝罪しなければなりません。

対応に時間を要する場合は、無視しているなどの不要な誤解を招かないように説明する必要があります。

## 7 その他

関係法令及びガイドライン、運用ポリシー等に照らし、重大な利用違反や不正利用等が判明した場合、所属等の長は当該運用アカウントを閉鎖する等の措置をとることがあります。

このガイドラインに定めるもののほか、必要な事項については、秘書広報課広報戦略室長が別に定めることとします。

## 8 相談窓口

秘書広報課 広報戦略室 メディア戦略担当 0985-26-0237

### 【用語の説明】

#### (注1) ソーシャルネットワーキングサービス

参加者同士のつながりを促進・サポートするコミュニティ型のウェブサイトのことをいいます。

#### (注2) アカウント

アカウントとは利用するサービスにログインするための、利用者権限のことをいいます。なお、ここでは各所属長等の承認を得て取得したアカウントのことを公式アカウントと定義します。

#### (注3) 成りすまし

他の利用者のふりをして、インターネット上のサービスを利用することをいいます。

#### (注4) URL

ウェブサイトのアドレスのことをいいます。

#### (注5) 炎上

自分の投稿に対し批判や苦情が殺到し、収拾がつかなくなる状態をいいます。