SNSを活用した広報について　　対象受検機関：府民文化部府政情報室

事務事業の概要	検出事項	改善を求める事項（意見）
1　大阪府の広報戦略について (1)「大阪府の戦略的広報について」（以下「戦略」という。）の概要について ・戦略は平成23年５月に策定しており、戦略において取組の方向性として、①庁内の広報の一元化の推進、②府政情報室の自主媒体と各部の広報活動の適切な連動と役割分担、③広報する内容に応じた自主媒体の編集方針等の見直し、リニューアル、④民間企業等のタイアップ広報の拡充が示されている。 ・戦略は、①府民に必要な府政情報を確実に届ける、②府政をしっかりと府民にアピールする、③府民にアクションを起こしてもらうことを目的とした府広報について、府民に効果的に訴えることのできる戦略的な広報を行うため策定したもの。 (2) 戦略におけるSNS の位置づけについて ・戦略に定める「広報する内容に応じた自主媒体の見直し」の中でSNSを位置づけ取り組んでいるが、明確な記載はされていない。 (3) 戦略の見直しについて ・戦略策定から相当の期間が経過しており、この間でインターネットやSNSが急速に普及している。また、令和６年５月に府公式ウェブサイトがリニューアルに伴いシステム改良を行っている。これらの事情を踏まえ、府政情報室では戦略の見直しが必要であることは認識しているが、具体的な見直しスケジュールや項目、方向性等は示されていない。 2　大阪府ソーシャルメディア運用ガイドライン及び広報マニュアル (1) 大阪府ソーシャルメディア運用ガイドライン（以下「ガイドライン」という。） ・各所属が組織としてソーシャルメディアを利用し府政に関する情報発信等を行うにあたり、ソーシャルメディアの特性やリスクを踏まえ、適切に運用するための基本的な考え方や留意点を定めたもの。 ・広報広聴課が運用支援の一環として策定（令和４年１月全部改正）した。ガイドラインは、各部局総務課職員の情報主任を通じて部局に定期的に周知（毎年度開催の情報主任者会議）するとともに、庁内ウェブページで公表している。 (2) 広報マニュアル（以下「マニュアル」という。） ・府として一層効果的な広報展開ができるよう業務の流れやノウハウを共有するもの。 ・広報広聴課が所管する府公式媒体（府公式ウェブサイト、府政だより、X、Facebook、LINE、YouTube、知事コラム）の掲載内容や運用・編集方針、府公式SNSに投稿する際のチェックリスト等をマニュアルとして各所属に示すことで、各所属におけるSNSをはじめとする広報の参考となるよう作成（令和６年６月最終改正）し周知している。 3　SNSを活用した広報の実施状況 (1) 運用状況調査について ・令和３年度から全部局を対象にSNSの運用状況調査を実施している。媒体ごとの運用状況は下表のとおり。 なお、府政情報室広報広聴課による府公式アカウント運用を行っているSNSはX、Facebook、LINE、YouTubeの４種。 SNS の名称 / アカウント数 X：82 Facebook：77 LINE：23 Instagram：66 YouTube：104 ブログ：12 その他（アプリ等）：6	1　府民にわかりやすい広報を効果的・戦略的に実施するためには、戦略にSNSを位置付けて運用することが求められる。府の公式な広報には、府政情報室が管理している媒体だけでなく、SNSによる各所属の情報発信も含まれるにもかかわらず、戦略にはSNSの活用が明確に位置づけられていない。 2　ガイドラインでは、アカウントのなりすましや乗っ取りなどのトラブルの対応等については、当該アカウントを管理する各所属が実施することとされている。注意喚起や再発防止策等の庁内共有などを効果的に実施するため、府政情報室がトラブルの内容と各所属における対応を把握することが求められるが、そのような仕組みは定められていない。	1　各所属の情報発信を含めてSNSを活用した広報が効果的に行われるよう、SNSを戦略に位置付けるとともに、戦略的広報を一元的に推進する府政情報室と各所属の役割を踏まえた責務を明確に定められたい。 2　トラブルの防止と対応を効果的に実施するため、ガイドラインを見直すなど、トラブルの発生を一元的に把握し、迅速に対応することができる仕組みの構築を検討されたい。

合計	370

・調査にあたって、「必要性が低いもの」、「すでに役割を終えたもの」等の課題があるアカウントについては、削除や有効活用の注意喚起を行っている。
・運用状況調査を実施することで、各所属が定期的に運用しているアカウントについて確認する機会になっている。また、本調査によって得られた課題も踏まえ、外部講師による広報研修等を実施している。

(2) ガイドラインの遵守状況について
各所属のガイドラインの遵守状況について、令和６年度から確認を行うこととしている。

4　SNSにおける不適正事案（以下「トラブル」という。）への対応について
・ガイドラインにおいて、トラブルの防止や対応の規定はあるが、いずれも各所属で対応することとされている。府政情報室への報告や再発防止策の庁内共有、徹底などの全庁的措置は定められていない。
◆ガイドラインにおけるトラブルの防止等に関する項目
①トラブルの防止
・なりすまし対策
・不正アクセス対策
・短縮URLの禁止
・情報の不可逆性の理解
・公式アカウントへの信頼性の理解
②トラブルへの対応
・誤った情報を発信してしまった場合の対応
・炎上状態になった場合の対応
・なりすましが発生した場合の対応
・乗っ取りを確認した場合の対応

措置の内容

1　近年のスマートフォンの普及や若年層を中心としたSNSの急速な普及など、広報を取り巻く社会情勢の変化への対応を踏まえ、令和７年８月に「大阪府の戦略的広報」の見直しを行い、「大阪府広報戦略基本指針（以下「基本指針」という。）」として定めた。この基本指針において、戦略的な広報を進めていくための多様な媒体の１つとしてSNSを位置付けた。
　また、毎年、各所属のガイドラインの遵守状況を確認することでソーシャルメディアの適切な運用が図られるよう取り組んでおり、府政情報室と各所属の役割については、大阪府広報広聴等事務推進要綱（以下「要綱」という。）の第６条から第９条までにおいて明記しているところ、基本指針においても要綱の規定を踏まえ、「広報推進体制とその役割」の項目を設け、府政情報室と各所属の役割と責務をより明確に示した。

2　令和７年８月にガイドラインを改正し、「なりすまし」や「乗っ取り」といった重大な事案が発生した場合には、速やかに府政情報室に連絡するよう求めることとした。当該連絡を受けた場合、府政情報室は、府公式ウェブサイトのトップページや府公式SNS等を用いて、府民に対して注意を喚起していく。
　また、庁内に対しても、次長会議、情報総括者会議（要綱第13条）、情報主任者会議（要綱第14条）又は情報連絡員会議（要綱第15条）において事案の内容や対応策を共有するとともに、府政情報室が行う研修で事案等を紹介するなど、あらゆる場を通じて注意を喚起していく。

監査（検査）実施年月日（委員：令和６年８月５日、事務局：令和６年６月６日から同月19日まで）