

錦江町監査公表2号

地方自治法第199条第2項の規定により監査を実施したので、同条第9項の規定によりその結果を公表する。

令和2年1月27日

錦江町監査委員 牧原 剛
同 浪瀬 亮祐

監査の結果に関する報告について

1 監査の種類 行政監査

2 監査のテーマ

ホームページの管理について

3 テーマの選定理由

国が目指す Society5.0 の実現や、大規模な自然災害発生時における情報提供など、情報への期待が高まっており、その正確性が問われる。

スマートフォン等インターネット接続端末の普及や光回線の整備などにより、多くの人が容易に、即座に情報の入手が可能となった昨今、自治体のホームページが担う役割は、その重要度を増している。

そこで、閲覧者の視点に立った形で情報提供がなされ、また適正に管理されているかなどに主眼をおき、行政監査を実施した。

4 監査対象

町ホームページに、町長部局、議会及び各種委員会等のすべての機関が、令和2年1月20日時点で公開している全てのページ

5 監査の実施期間

令和2年1月23日（木） 午前9時から

6 監査の主な着眼点

- (1) 閲覧者の視点から、改善すべき点はないか。
- (2) 適宜、掲載及び更新がなされているか。
- (3) 分かりにくい表現等はないか。
- (4) 誰でも情報を入手しやすい構成となっているか。

7 監査の方法

令和2年1月20日（月）時点で公開されている全てのページを対象に、事務局が事前に調査・リストアップした資料と、インターネットに接続されたパソコン上においてのリアルタイムの状況を確認した。

8 監査を行なった委員

牧原 剛、浪瀬 亮祐

9 監査の結果と意見

本町のホームページはCMS方式のシステムにより管理されており、各課・事務局がそれぞれ発信や更新などの管理を行なっている。

監査の着眼点に基づく指摘事項は別紙一覧のとおりで、概ね120件程度が対象となった。それぞれへの指摘事項は、別紙一覧で確認されたい。

監査結果の概要について、まず、申請書や申込書様式の日付けが「平成」のままのものが多数見られた。閲覧者の視点に立つと、使い勝手が悪く不親切であり、また「情報が古い」という印象を与えてしまう。なお、住民税務課のページにおいては更新がなされていた。

次に、クリックすると「ページが見つかりません」と表示される、いわゆる『リンク切れ』を起しているものが多数あった。外部ページへのリンクを掲載したものに多く見られている。改善されたい。

次に、文章に年や年度の記載がないもの、また「今年」や「本日」と記載されているものが散見された。前者の場合、現在進行中のものなのか、終了したものか、閲覧者が判別しづらい。後者の場合、実際には過年の記事であっても閲覧者は「今年」「本日」のものとして読むことになってしまう。年や年度、月日の表示に改められたい。

次に、情報が古いものが掲載され続けている。閉鎖された施設の情報や、時刻表の類、旧課名、役職者名、パンフレットなどで、PDFなど添付ファイルの形で掲載しているものに多く見られた。年度替わりや役職者の交代などの際は、特に注意してチェックを行なっていただきたい。

その他に、年度資料の掲載が滞っているもの、掲載場所（見出し）に疑問があるもの、同内容でありつつページが別れているものなどがあった。

10 提言

(1) 見つけやすい構成を

ページ数の多い部署で見られたが、例えば「基本情報」の欄に20件ほどのページ情報があると、その中から目当てのページを探すのは難しくなる。通年的な閲覧が想定されるページは、「各種申請・届出」や「おすすめ情報」など別の見出し欄に掲載するなど、工夫されたい。

また、同内容のページはまとめたり、同じ見出し下に配置するなど、構成を見直されたい。

(2) 閲覧者視点で分かりやすく

終了した募集案件やイベント等は、その旨を記載されたい。また、防災無

線放送用のページを通常のページに併せて掲載する場合には、放送文のための言葉である「明日（本日）」といった部分を、決済用にプリントアウトした後、手書きするなど、ホームページ閲覧者の視点に立った工夫が必要である。

(3) 誰でも使いやすく

添付ファイルとして、ワード形式ファイルのみを掲載しているものが多い見られた。閲覧者のパソコンにオフィスソフトが必ずインストールされているとは限らず、PDFファイルも併せて掲載されたい。なお、PDFファイルを掲載すると、システムが自動でアクロバットリーダーのダウンロードページへのリンクを、ページ最下部に挿入する仕組みになっている。

(4) 一人に任せず、複数の目で管理を

システムが導入されてから数年が経過しており、その間に新たな職員も採用されていることから、操作講習会の実施を検討されたい。

以前に比べ、ホームページを通じた情報発信件数が増えてきている。各課等において、ホームページ担当（管理）を1人に任せることは、発信後の管理（チェック、更新など）において、責任の所在をあいまいにしてしまう。自らが担当する業務のページは、自らが責任をもって管理し、その上で課・局内でもチェックし合うことが大切である。

(5) 持続可能な情報伝達体制の構築を

本町が管理する情報発信のためのツールは、ホームページの他に「町公式フェイスブック」「町公式ツイッター」があるが、いずれも更新頻度が低い。

SNSが情報発信ツールとして優れていることは言うまでもなく、さらには有事の際の速やかな情報伝達や、ホームページシステムが使えない状況等を想定すると、これらSNSによる情報発信を普段から行い、ユーザーに広く認知されておかなければならない。

また、町には前述以外にも複数のアカウントがあるが、ユーザー自らが情報を探しやすいよう、核となるアカウントを絞っておくことが大事である。

SNSのアカウント管理は、その性格上、多数で行うことは望ましくなく、前述二つのアカウントについては、現在のところ便宜的に政策企画課で行なっている。適正な運用方法について、体制づくりを検討されたい。

結び

国が Society5.0 の実現を目指す中、本町においては情報インフラの構築として光回線整備に多額の予算を投じた。無論、住民や事業者の利便性向上が図られたわけだが、町として情報化社会をさらに加速させたと言える。

ゆえに、新鮮で正確な情報を発信し、管理し、提供することが町の責務であり、そのための適正な管理運営がなされるよう体制の構築を望むものである。