

平成 24 年度
行政監査結果報告書

〔ホームページの管理・運営について〕

平成 25 年 3 月

宮城県監査委員

目 次

| | | | |
|-----|---------------------------|-------|----|
| 第1章 | 監査の概要 | | |
| 1 | 監査対象事務 | | 1 |
| 2 | 監査の趣旨 | | 1 |
| 3 | 監査の着眼点と主な調査の内容 | | 1 |
| 4 | 監査の対象 | | 2 |
| | (1) 宮城県におけるホームページの管理・運営概況 | | |
| | (2) 監査対象ホームページの選定 | | |
| | ・宮城県のホームページ | | |
| | ・宮城県議会のホームページ | | |
| | ・宮城県立学校のホームページ | | |
| | ・宮城県警察のホームページ | | |
| 5 | 監査の実施方法と実施時期 | | 2 |
| | (1) 事前調査 | | |
| | (2) 県ホームページの利用者（県民）アンケート | | |
| | (3) 事務局監査 | | |
| | (4) 委員監査 | | |
| | (5) 関係人調査 | | |
| 第2章 | 監査の結果 | | |
| 第1節 | ホームページの管理・運営の概況 | | |
| 1 | ホームページ管理・運営の沿革 | | 6 |
| 2 | ホームページの管理・運営体制等 | | 9 |
| | (1) 管理・運営に関する基準等 | | |
| | (2) 管理・運営体制 | | |
| | (3) 管理・運営に関する職員研修体制 | | |
| 3 | ホームページの管理・運営状況 | | 17 |
| | (1) 課所における情報管理体制 | | |
| | (2) 信頼性の確保 | | |
| | (3) アクセシビリティ及びユーザビリティの確保 | | |
| 4 | ホームページの掲載情報 | | 23 |
| | (1) 課所の基本情報の掲載 | | |
| | (2) 情報の積極的な発信 | | |
| | (3) コンテンツの更新 | | |
| | (4) リンクの充実 | | |
| 5 | 東日本大震災発生時の情報提供 | | 28 |
| | (1) 大震災発生時の情報提供体制 | | |
| | (2) 大震災発生時の情報提供内容 | | |

| | | |
|-----|--------------------------|-----|
| 第2節 | ホームページの管理・運営に係る考察 | |
| 1 | ホームページの管理・運営体制 | 3 2 |
| | (1) 管理・運営に関する基準等の整備 | |
| | (2) 管理・運営体制 | |
| | (3) 管理・運営担当者の資質の向上 | |
| 2 | ホームページの管理・運営状況 | 3 7 |
| | (1) 課所における情報管理体制 | |
| | (2) 信頼性の確保 | |
| | (3) アクセシビリティ及びユーザビリティの向上 | |
| 3 | ホームページ掲載情報 | 4 2 |
| | (1) 課所の基本情報の掲載 | |
| | (2) 行政情報の積極的な発信 | |
| | (3) コンテンツの更新 | |
| | (4) 情報提供の充実に向けた取組 | |
| 4 | 大規模災害発生時の情報提供 | 4 9 |
| | (1) 情報提供体制の整備 | |
| | (2) 情報提供手段の確保 | |

第3章 監査意見

| | | |
|-----|----------------------|-----|
| 第1節 | ホームページの管理・運営体制 | |
| 1 | 管理・運営に関する準則等の整備 | 5 3 |
| 2 | 管理・運営体制の充実に向けた検討の推進 | 5 4 |
| 3 | 管理・運営担当者研修の充実 | 5 4 |
| 第2節 | ホームページの管理・運営状況 | |
| 1 | 課所における情報管理体制の強化 | 5 5 |
| 2 | 信頼性確保に向けた取組の充実 | 5 5 |
| 3 | アクセシビリティ及びユーザビリティの確保 | 5 6 |
| 第3節 | ホームページ掲載情報の管理状況 | |
| 1 | 課所基本情報の掲載の統一 | 5 7 |
| 2 | 行政情報の積極的な発信 | 5 7 |
| 3 | コンテンツの更新の徹底 | 5 7 |
| 4 | 情報提供の充実に向けた取組 | 5 8 |
| 第4節 | 大規模災害発生時の情報提供 | 5 9 |
| 1 | 情報提供体制の整備 | 5 9 |
| 2 | 情報提供手段の確保 | 5 9 |
| 3 | 災害時情報発信ガイドラインの作成 | 5 9 |

資料編

| | | |
|---|---------------------|-----|
| 1 | 事前調査 | 1 |
| 2 | 県ホームページ利用者（県民）アンケート | 2 4 |
| 3 | 用語解説 | 2 8 |

＝ 第1章 監査の概要 ＝

1 監査対象事務

ホームページの管理・運営について

2 監査の趣旨

インターネットが様々な情報を入手・提供する手段として普及・定着し、本県においても、県民が必要としている行政情報や観光情報等のホームページを活用した提供が日常的に行われており、ホームページは、今や有効な情報提供手段として欠くことができないものとなっている。

そこで、本県のホームページの管理・運営の現状を調査し、「管理・運営は適切に行われているか」、県民にとって「利用しやすいか」、「分かりやすいか」、「必要な情報が提供されているか」等の観点から検証することによって、今後の適正な行政運営に資するものとする。

3 監査の着眼点と主な調査の内容

(1) ホームページの管理・運営体制は整備されているか。

【主な調査内容】

- ホームページの管理・運営を適切に行うための諸規程は整備されているか。
- 事務分掌において、ホームページの管理・運営に関する事務について定めているか。
- 公開する情報の掲載及び掲載された情報の更新等に関する手続は適切に行われているか。
- ホームページの管理・運営担当者に必要な研修を受講させているか。

(2) ホームページの管理・運営は適切に行われているか。

【主な調査内容】

- 個人情報や著作権の保護及びセキュリティ対策が十分になされているか。
- アクセシビリティ、ユーザビリティの確保に配慮してホームページが作成されているか。
- 期限切れの情報の確認などの掲載情報の管理は適切に行われているか。

(3) ホームページを通じた行政情報等の提供は適切に行われているか。

【主な調査内容】

- 課所*のトップページに次に掲げる基本情報が掲載されているか。
 - ・担当課室等の名称・所在地・電話番号・ファックス番号
 - ・電子メールアドレス等の連絡先・更新年月日 等
- 県民等の利用者が求める情報が、利用しやすい形態で適時適切に提供されているか。
- 地域情報のポータルサイトとして、県の関係機関や地域情報へのリンクを充実させているか。

* 本報告書において、「課所」とは県本庁（知事部局、教育委員会、議会事務局、警察本部等）の各課室及び地方機関（県立学校及び警察署を含む。）のことをいい、「課所長」とはその課所の長のことをいう。ただし、関係規程等に定めがある場合などでは、「課所」と同義の「所属」、「課所長」と同義の「所属長」を使用する。

4 監査の対象

(1) 宮城県におけるホームページの管理・運営概況

宮城県では、平成9年3月にインターネットシステムが稼働を開始して以来、各部局・各課所において順次ホームページが開設され、その後、警察本部・警察署や県立学校においても開設されているが、現在の管理・運営状況をネットワーク管理別に整理すると次のとおりになる。

- ① 震災復興・企画部情報システム課が管理する Web サーバを利用するホームページ
 - ・運用開始：平成9年3月
 - ・開設課所：知事部局，企業局，教育委員会（県立学校を除く。），議会事務局及び公安委員会を含む各種委員会（206課所，「宮城県公式ホームページ」を形成）
- ② 警察本部総務部情報管理課が管理する Web サーバを利用するホームページ
 - ・運用開始：平成9年6月
 - ・開設課所：県警察本部及び各警察署（25課所）
- ③ 宮城県教育情報ネットワーク（現行の「みやぎSWANⅡ」）を利用するホームページ
 - ・運用開始：平成11年11月
 - ・開設課所：高等学校及び特別支援学校（90課所）

(2) 監査対象ホームページの選定

監査の対象とするホームページは、監査の趣旨に照らして上記の各部局等321課所が管理・運営する全てのホームページとし、開設の経緯や管理・運営形態等の現状を考慮して次のように区分した上で実施する。

- ① 宮城県のホームページ（各課室及び地方機関205課所）
- ② 宮城県議会のホームページ（議会事務局1課所）
- ③ 宮城県立学校のホームページ（高等学校及び特別支援学校90課所）
- ④ 宮城県警察のホームページ（警察本部及び警察署25課所）

5 監査の実施方法と実施時期

(1) 事前調査

○ 調査目的

行政監査の対象となる事務の実施状況を把握するため、事前調査を実施する。

○ 平成24年度行政監査対象事務

ホームページの管理・運営について

○ 調査対象

- ① 宮城県のホームページ（205課所）
- ② 宮城県議会のホームページ（1課所）
- ③ 宮城県立学校のホームページ（90課所）
- ④ 宮城県警察のホームページ（25課所）

○ 調査方法

「平成24年度行政監査に関する調査票」（巻末資料編参照）による書面調査

○ 調査期間

平成24年7月26日（木）から平成24年8月17日（金）まで

(2) 県ホームページの利用者（県民）アンケート

○ アンケート目的

本県のホームページが、「利用しやすいか」、「分かりやすいか」、「必要な情報が提供されているか」などの点から検証するため、普段から本県のホームページを利用されている一般の方々を対象に意見等を募集する。

○ アンケート実施方法

宮城県公式ホームページからの電子申請システムを利用

○ アンケート実施期間

平成 24 年 7 月 30 日（月）から平成 24 年 8 月 31 日（金）まで

(3) 事務局監査

○ 対象機関

(1)の事前調査の結果を踏まえ、監査委員協議（以下「委員協議」という。）において、監査実施箇所 31 課所を選定した。（別表 1）

○ 実施方法

監査実施箇所 31 課所について、全て実地で実施した。また、事務局監査の実施に当たっては、対象課所が管理・運営するホームページの閲覧調査も併せて実施した。

○ 実施期間

平成 24 年 9 月 18 日（火）から平成 24 年 11 月 28 日（水）まで

(4) 委員監査

○ 対象機関

事務局監査実施箇所 31 課所

○ 実施方法

監査実施箇所 31 課所のうち、9 課所は実地監査とし、22 課所は書面監査とした。

○ 実施期間

平成 24 年 10 月 30 日（火）から平成 25 年 1 月 18 日（金）まで

(5) 関係人調査

本県のホームページについて、アクセシビリティやユーザビリティの確保に配慮した作成がなされているかどうかを検証するため、「目の不自由な方への情報提供」と「在留外国人への情報提供」の在り方などについて、外部の意見を聴取するため、関係人調査対象機関として下記の 2 団体を選定し、所管ホームページの管理・運営状況等について調査した。

関係人調査対象機関

| No | 機 関 名 | 調 査 事 項 |
|----|---|-------------------|
| 1 | 財団法人宮城県視覚障害者福祉協会 (宮城県視覚障害者情報センター指定管理者) | 目の不自由な方への情報提供について |
| 2 | 公益財団法人宮城県国際化協会 | 在留外国人への情報提供について |

(別表1)

監査実施対象機関

1 ホームページの管理・運営業務を主管している機関

- (1) 関係通知及び要綱・要領等を制定している課所
- (2) ホームページ運営機器を管理する課所
- (3) ホームページに関する研修を所管する課所

| No | 課 所 名 | 摘 要 |
|----|------------------|--|
| 1 | 総務部行政経営推進課 | 県民サービス向上運動推進所管課 |
| 2 | 総務部広報課 | 宮城県ホームページのトップページ所管課 |
| 3 | 震災復興・企画部情報政策課 | みやぎIT推進プラン2013, 情報セキュリティポリシー, ホームページ作成基準, 情報研修等所管課 |
| 4 | 震災復興・企画部情報システム課 | ホームページサーバ等情報関連機器管理所管課 |
| 5 | 経済商工観光部経済商工観光総務課 | 携帯サイト「ポケットみやぎ」所管課 |
| 6 | 議会事務局政務調査課 | 議会ホームページ所管課 |
| 7 | 教育庁総務課 | 教育庁広報担当課 |
| 8 | 教育庁義務教育課 | ホームページサーバ等情報関連機器管理所管課 |
| 9 | 教育研修センター | 教育庁情報処理研修担当機関 |
| 10 | 警察本部総務部県民広報課 | 県警ホームページのトップページ管理所管課 |
| 11 | 警察本部総務部情報管理課 | ホームページサーバ等情報関連機器管理所管課 |

2 次の事務所中ホームページのアクセス件数の比較的多い又は比較的不多い機関

- (1) 保健福祉事務所（地域事務所を含む。）
- (2) 地方振興事務所（地域事務所を含む。）
- (3) 土木事務所（地域事務所を含む。）

| No | 課 所 名 | 摘 要 |
|----|------------------|-------------------------|
| 1 | 北部保健福祉事務所 | 保健福祉事務所の中でアクセス件数が比較的多い |
| 2 | 東部保健福祉事務所 | 保健福祉事務所の中でアクセス件数が比較的不多い |
| 3 | 東部地方振興事務所 | 地方振興事務所の中でアクセス件数が比較的多い |
| 4 | 東部地方振興事務所登米地域事務所 | 地方振興事務所の中でアクセス件数が比較的不多い |
| 5 | 大河原土木事務所 | 土木事務所の中でアクセス件数が比較的多い |
| 6 | 北部土木事務所栗原地域事務所 | 土木事務所の中でアクセス件数が比較的不多い |

3 ホームページのアクセス件数又は情報発信頻度の少ない機関の主務課

- (1) アクセス件数の少ない課所
- (2) 情報発信の少ない課所
- (3) 情報更新の少ない課所

| No | 課 所 名 | 摘 要 |
|----|-------------|--|
| 1 | 総務部税務課 | 各県税事務所のアクセス件数は一部の事務所を除き少なく、各事務所において、税務課による集中掲載（統一）を運営上の課題として掲げている。 |
| 2 | 保健福祉部子育て支援課 | 児童相談所のホームページのアクセス件数及び更新頻度が少ない傾向にある。 |

4 ホームページの管理・運営に関して積極的に対応し、又は特徴的な取組を行っている機関

- (1) アクセス件数の多い課所
- (2) 情報発信の多い課所
- (3) 情報更新の多い課所
- (4) 独自の内部管理規定等を定めそれが機能していると考えられる課所
- (5) 携帯サイトを運営している課所
- (6) 独自にコンテンツ・マネジメント・システム (Content Management System, 以下「CMS」という。)を導入した課所

| No | 課 所 名 | 摘 要 |
|----|---------------|---------------|
| 1 | 保健福祉部長寿社会政策課 | (1), (2), (3) |
| 2 | 環境生活部原子力安全対策課 | (4) |
| 3 | 原子力センター | (4) |
| 4 | 経済商工観光部観光課 | (1), (2), (3) |
| 5 | 出納局契約課 | (1), (2), (3) |
| 6 | 教育庁高校教育課 | (1), (2), (3) |
| 7 | 美術館 | (1), (2), (3) |
| 8 | 人事委員会事務局総務課 | (1), (2), (3) |
| 9 | 宮城県伊具高等学校 | (4), (5) |
| 10 | 宮城県宮城広瀬高等学校 | (4), (5) |
| 11 | 宮城県一迫商業高等学校 | (4), (5) |
| 12 | 宮城県田尻さくら高等学校 | (5), (6) |

＝ 第2章 監査の結果 ＝

第1節 ホームページの管理・運営の概況

1 ホームページ管理・運営の沿革

(1) 宮城県のホームページ

- 宮城県のホームページは、平成9年3月19日からのインターネットシステムの稼働開始に合わせ、当時の企画部情報システム課で開設したのが始まりである。その後、各課所での開設が進み、県本庁では、平成12年9月17日までに全107課（当時）で開設されることになるが、全庁共用のトップページは、情報システム課（当時）のホームページがその役割を担い、管理・運営も情報システム課（同）が所管していた。
- ホームページの管理・運営に関する規程等については、平成9年5月30日に「インターネットシステム運用管理要領」が施行されたが、翌平成10年4月1日に改正されて「総合情報ネットワークシステム運用管理要領」への統合と「インターネットシステム運用管理基準」に分けられ、これらが基本的な規程となって現在に至っている。
- 各課所でホームページが開設される中、平成11年度の「県民サービス向上委員会」（当時の総務部行政改革推進室が所管）において「ホームページ」が検討課題に取り上げられ、平成12年2月18日に6項目の提案を中心とした「県のホームページによる情報提供充実のための提案について」が同委員会から知事に提出された。
- 県民サービス向上委員会からの提案を具現化するため、平成12年4月に、提案内容に関わる課所（総務部行政管理課（現行政経営推進課）、私学文書課、県政情報公開室、広報課、企画部情報政策課（平成10年4月1日「情報システム課」から改編）の関係5課室で構成するワーキンググループ（以下「WG」という。）が設置され、統一化されたホームページの作成を目指して「作成基準案」や、使いやすいホームページづくりのための「トップページ案」等の検討が行われた。
- WGでの検討結果は、行政改革推進本部（本部長知事）に報告され、最終成果として、ホームページの管理は広報の一環であるとして、広報課への移管（平成12年6月）が決定されたほか、ホームページ作成の内部ルールである「宮城県ホームページの作成等に関する基準」（情報政策課所管）と、ホームページ作成の考え方を対外的に示す「宮城県ホームページに関する基本的考え方」（広報課所管）が策定（平成12年6月9日）された。
- これにより、ホームページ管理体制が明確化され、ホームページの作成・運用指導、トップページ・リンク管理及び各課所への啓発活動は広報課が担当し、職員研修や情報通信基盤の整備等は情報政策課で担当することが確認されたほか、使いやすいホームページづくりへの取組として、平成12年7月にトップページの大幅なリニューアルが行われた。（なお、ホームページのリニューアルは平成16年度にも行われ、アクセシビリティに配慮した「テンプレートの導入」や情報検索性の向上を図る「カテゴリの導入」などにより、当時全国トップクラスの評価を受けた。）
- 平成22年のJIS規格（JIS X 8341-3）の改定でアクセシビリティに関する要件が明確になり、各自治体はアクセシビリティへの一層の配慮を求められているが、現行Webシステム（HTML）でアクセシビリティを向上させるためには、専門的な知識を必要とするなど非常に困難を伴うため、ホームページ作成段階からアクセシビリティのチェックが可能で、専門的知識がなくてもアクセシビリティに配慮したページが作成できる管理システムとして、CMSの導入が決定され、平成24年11月6日から運用が開始されている。

(2) 宮城県議会のホームページ

- 宮城県議会のホームページは平成 12 年度に開設されているが、使用する情報通信機器やネットワークは宮城県のホームページのものと同一であり、ホームページの管理・運営に関する規程等も、宮城県のホームページと同じものを適用して管理・運営されている。
- 会議録検索システムは、ホームページの開設と同時に運用が開始され、ホームページによる議会議中継は、平成 14 年度から運用が開始されている。また、ホームページのリニューアルは平成 19 年度、平成 21 年度及び平成 24 年度に行われている。
- 議会事務局内のホームページの全体的な管理と議会内のトピックス的な情報更新は政務調査課が担当し、定例会に関する情報更新は議事課が担当しているが、「誰でも閲覧しやすくセンスアップしたトップページ作り」を目標に置き、特に、県議会の活動情報や常任委員会・特別委員会の活動情報等に重点を置いて掲載している。
- ホームページの管理・運営に関する特徴的な取組として、議会議員 8 名による広報委員会が設置され、毎年 4 回定期的に開催されており、ホームページに掲載する新規の情報は、全て同委員会で協議・決定されている。

(3) 宮城県立学校のホームページ

- 宮城県立学校のホームページは、県内の全公立学校（仙台市所管を除く。）を情報ネットワークで結ぶための「学習情報ネットワーク整備事業」（平成 10 年度～14 年度）によって整備が始まり、平成 11 年度に全県立学校で専用線への接続が完了したことを受け、平成 11 年 11 月 1 日から「宮城県教育情報ネットワーク」（みやぎ School Wide Area Network, 愛称：みやぎ SWAN）として運用が開始された。
- ホームページの管理・運営に関する規程等については、平成 10 年 11 月 1 日に「宮城県教育情報システム運用管理要綱」、「宮城県教育情報システム運用規約」及び「宮城県教育情報システム利用細則」が施行されて現在に至っているほか、平成 23 年 10 月からの「みやぎ SWAN II」への移行を契機として、その運用細目が定められている。
- 「みやぎ SWAN II」の運用期間は平成 26 年 3 月 31 日までであり、大容量の情報を授業等で活用するためには通信速度を向上させる必要があるが、現機器での性能改善には限界があることから、独自に高速インターネット回線接続へと移行する学校も多くみられ、現在の「みやぎ SWAN II」に接続している公立学校は、県立学校 90 校（100%）以外は、18 市町村の小学校 90 校（30.3%、全 297 校）と中学校 45 校（31.3%、全 144 校）となっている。
- 教育庁における情報処理研修は教育研修センターが担当しており、ホームページ作成基礎研修会（3 日コース）やネットワークサーバ活用研修会（3 日コース）などを開催しているが、ホームページ作成基礎研修会には毎回定員を上回る受講希望が寄せられるものの、研修設備の関係で十分に対応できていないほか、ソフトウェアとして「ホームページ・ビルダー」を使用しているが、新たなホームページ管理システムとして普及が進む CMS に対応した研修の開催も検討する時期に来ている。
- 「みやぎ SWAN」が開設された当初は、情報通信機器やネットワーク等の管理は教育研修センターで担当していたが、平成 23 年 10 月からの「みやぎ SWAN II」への移行を契機として義務教育課に移管され、情報関連機器管理は外部委託により運用されている。

(4) 宮城県警察のホームページ

- 宮城県警察のホームページは、インターネットが一般家庭にも普及し、警察における広報活動として有効な媒体であるとの判断のもとに平成9年6月に開設され、以来、警察活動や犯罪及び防犯に関する情報、警察統計などを掲載している。
- ホームページの管理・運営は、「宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱」（平成13年4月1日施行）に基づいて行われ、運営体制については、総務部長が「統括責任者」としてホームページの管理を統括することとされ、総務部情報管理課長は「管理責任者」としてインターネットシステムで使用するネットワーク及びサーバ等の情報通信基盤の保守業務を担当し、総務部広報相談課長（平成23年11月の組織改編に伴って「県民広報課」から改称）は「運用責任者」としてトップページの管理を始め、警察本部内の各課や警察署が作成したコンテンツのホームページへの登録・変更等の操作を一元的に行うほか、ホームページ担当職員に対する研修業務を担当するとされている。また、警察本部の各課長や警察署長は、インターネットシステム管理責任者として、各課所のホームページの公開・廃止・更新を決定するとともに、ホームページに掲載するコンテンツの作成・変更等を行うこととされている。
- ホームページ開設後は、平成13年に掲載情報が一新されたのに続き、平成17年10月にはトップページのリニューアルを行い、警察本部の各課と各警察署のページを作成した結果、掲載情報は約2,000項目に及ぶことになったが、各種犯罪や防犯に関する情報を主体として、動画や音声によるコンテンツも掲載するなど、県民等に対して分かりやすい情報提供に努めている。

表2-1-1 ホームページ管理・運営の沿革

| No. | 区 分 | 開設年月 | 事 項 |
|-----|---------------|----------|---|
| 1 | 宮城県のホームページ | 平成9年3月 | <ul style="list-style-type: none"> ○総合情報ネットワークシステム運用管理要領制定（H10） ○インターネットシステム運用管理基準制定（H10） ○宮城県ホームページの作成等に関する基準制定（H12） ○宮城県ホームページに関する基本的考え方制定（H12） ○トップページ管理業務移管（情報システム課⇒広報課）（H12） ○CMSへの移行（H24） |
| 2 | 宮城県議会のホームページ | 平成12年4月 | <ul style="list-style-type: none"> ○議会議員8名による広報委員会設置（H11） ○会議録検索システム開始（H12） ○議会中継開始（H14） |
| 3 | 宮城県立学校のホームページ | 平成11年11月 | <ul style="list-style-type: none"> ○教育情報システム運用管理要綱制定（H10） ○教育情報システム運用規約制定（H10） ○教育情報システム利用細則制定（H10） ○みやぎSWANの開始（H10） ○みやぎSWAN IIへの移行及びシステム管理業務移管（教育研修センター⇒義務教育課）（H23） |
| 4 | 宮城県警察のホームページ | 平成9年6月 | <ul style="list-style-type: none"> ○宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱制定（H13） ○警察本部の各課と各警察署のページを作成（H17） |

2 ホームページの管理・運営体制等

監査対象の各ホームページでは、その管理・運営を適切に行うための管理基準等が定められており、本項ではこれらの内容を概観するとともに、最後に関連する事前調査結果を示すこととする。

なお、事前調査結果の考察等は、本章の第2節に記述する。(以下、本節各項において同じ。)

(1) 管理・運営に関する基準等

【宮城県のホームページ】

① 総合情報ネットワーク運用管理要領

- 担当課：震災復興・企画部情報システム課
- 施行期日：平成5年4月1日（ホームページ関連規定は平成10年4月1日施行）
- 制定趣旨：インターネット等の外部のネットワークに接続し、県庁内外に広く情報の送受信を行う総合情報ネットワークの運用管理に関し、必要な事項を規定したものの
- 主な規定：総合情報ネットワーク運用管理の原則
ネットワークの適正管理及び各課室等管理者等の設置
安全対策

② インターネットシステム運用管理基準

- 担当課：震災復興・企画部情報システム課
- 施行期日：平成10年4月1日
- 制定趣旨：インターネットシステムの運用管理に関し、必要な事項を規定したものの
- 主な規定：インターネットシステム運用管理の原則
各課室等管理者及び管理担当者の設置
ホームページの管理及び遵守事項

③ 宮城県ホームページの作成等に関する基準

- 担当課：震災復興・企画部情報政策課
- 施行期日：平成12年6月9日
- 制定趣旨：宮城県のホームページが、県民等の利用者が利用しやすく、また利用者にとって必要な情報を適時的確に提供することができるよう、その内容を充実させるために必要な基本的事項を規定したものの
- 主な規定：課所ホームページのコンテンツの内容、デザイン、情報容量等
個人情報の保護及びコンピュータウイルスのチェック
コンテンツの更新及びホームページのリンク管理

④ 宮城県ホームページに関する基本的考え方

- 担当課：総務部広報課
- 施行期日：平成12年6月9日
- 制定趣旨：県政情報については、県政だよりなどの印刷物の配布、新聞・テレビ等のマスメディアによる広報や県政情報センターなどでの行政資料の閲覧等に加え、時間や地域を超えて広く知らせるため、インターネットを活用したホームページにより情報提供することを対外的にアナウンスしたものの
- 主な規定：ホームページ作成の基本的考え方
コンテンツの更新及びホームページへのリンク
ホームページの構成

【宮城県議会のホームページ】

宮城県議会のホームページは、使用する情報通信機器やネットワークが宮城県のホームページと同じであり、ホームページの管理・運営に関する規程等も宮城県のホームページと同様に適用されているが、それ以外に、内部管理用として次に掲げる要領が定められている。

宮城県議会ホームページ運営要領

- 担当課：議会事務局政務調査課
- 施行期日：平成12年2月14日
- 制定趣旨：県議会ホームページの運営に必要な事項を規定したもの
- 主な規定：掲載項目及び内容等
ホームページの管理

【宮城県立学校のホームページ】

① 宮城県教育情報システム運用管理要綱

- 担当課：教育庁義務教育課
- 施行期日：平成10年11月1日
- 制定趣旨：宮城県教育情報システムの運用管理について、必要な事項を規定したもの
- 主な規定：運用管理体制
利用者及び遵守事項
運用時間及び維持管理

② 宮城県教育情報システム運用管理規約

- 担当課：教育庁義務教育課
- 施行期日：平成10年11月1日
- 制定趣旨：宮城県教育情報システムの運用について、必要な事項を規定したもの
- 主な規定：運用責任者及び運用担当者の設置
利用できる機能及び不正利用等の防止

③ 宮城県教育情報システム利用細則

- 担当課：教育庁義務教育課
- 施行期日：平成10年11月1日
- 制定趣旨：宮城県教育情報システムにおける電子情報の利用等について、必要な事項を規定したもの
- 主な規定：利用情報の定義
情報受・発信の遵守事項

④ みやぎSWANⅡ運用細目

- 担当課：教育庁義務教育課
- 施行期日：平成23年7月1日
- 制定趣旨：みやぎSWANⅡのシステム全体の安全性を確保するため、必要な事項を規定したもの
- 主な規定：インターネット利用上の遵守事項
電子メール利用の運用管理
制限事項
公開するホームページの利用規則及び遵守事項

【宮城県警察のホームページ】

宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱

- 担当課：警察本部総務部広報相談課
- 施行期日：平成13年4月1日
- 制定趣旨：インターネット上に開設した宮城県警察のホームページの適切な管理と効果的な運用を図るため、必要な事項を規定したもの
- 主な規定：管理・運用の基本事項
 管理責任者、運用責任者及び運用担当者の設置
 業務主管所属長の責務
 ホームページに掲載するコンテンツの作成と留意事項
 安全対策
 不正アクセス等に対する措置

表2-2-1 ホームページの管理・運営規程等に関連した事前調査結果

| 設問 | ホームページの管理・運営に当たって独自に定めている管理規程等がありますか。 | | | |
|---------------|---------------------------------------|---------|------|-----|
| 回答 | ① ある ② ない | | | |
| 監 査 対 象 | 回答課所数 | 回 答 結 果 | | 備 考 |
| | | ① | ② | |
| 宮城県のホームページ | 205 | 27 | 178 | |
| 宮城県議会のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| 宮城県立学校のホームページ | 90 | 16 | 74 | |
| 宮城県警察のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| 合 計 | 297 | 45 | 252 | |
| 回答割合 (%) | 100.0 | 15.2 | 84.8 | |

※警察署については調査対象から除いている。

(2) 管理・運営体制

【宮城県のホームページ及び宮城県議会のホームページ】

○ 総合的な維持管理体制

- ・ 総合情報ネットワーク運用管理要領第3の規定では、情報システム課長は、総合情報ネットワークが常に正常に運用されるよう総合的な維持管理を行い、本庁の課若しくは室又は地方機関の長は、本庁の課若しくは室又は地方機関に設置されている通信機器等の良好な設置環境の確保に配慮し、善良なる管理に努めるものとしている。
- ・ インターネットシステム運用管理基準第3の規定では、情報システム課長は、インターネットシステムが常に正常に運用されるよう総合的な維持管理を行い、インターネットシステムを利用する本庁の課室長又は地方機関の長は、常に当該システムの適正かつ効率的な利用に努めるものとしている。

○ インターネットシステム管理責任者の設置

- ・ インターネットシステム運用管理基準第4の規定では、インターネットシステムを利用する本庁の課室又は地方機関（各県立学校も本インターネットシステムを利用しているため、本基準が適用される。）は、適正な管理を行うため、インターネットシステム管理責任者を置くものとし、当該管理責任者には、当該課室長等を充てるものとしている。

○ インターネットシステム管理担当者の指名

- ・ インターネットシステム運用管理基準第4の規定では、インターネットシステム管理責任者は、インターネットシステムの業務を適正に運用するため、インターネットシステム管理担当者を指名し、毎年度当初に情報システム課長に報告することとしている。

【宮城県立学校のホームページ】

○ 統括管理者の設置

- ・ 宮城県教育情報システム運用管理要綱第4及び同第5の規定では、宮城県教育情報システム（以下、本項各号において「システム」という。）の適正な運用を図るために統括管理者を置き、宮城県教育委員会教育長を充てるものとしている。また、統括管理者は、システムの総合的な維持管理を行うものとしている。

○ システム管理者の設置

- ・ 宮城県教育情報システム運用管理要綱第4及び同第6の規定では、システムの適正な運用を図るため、システム管理者を置き、宮城県教育庁義務教育課長を充てるものとしている。

○ システム運用責任者

- ・ 宮城県教育情報システム運用規約第3の規定では、システム運用責任者は、システム利用機関の所属長をもって充てるものとし、利用機関におけるシステム運用の一切の責任を負うものとしている。また、システム運用責任者は、利用機関における運用担当者を置くものとしている。

○ システム運用担当者

- ・ 宮城県教育情報システム運用規約第4の規定では、システム運用担当者は、システムの適正な運用に努めるものとしている。

【宮城県警察のホームページ】

○ ホームページ統括責任者の設置

- ・ 宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱第4の1の規定では、ホームページの適正な管理及び運用を行うため、警察本部にホームページ統括責任者を置き、宮城県警察本部総務部長を充てるとしている。

○ ホームページ管理責任者の設置

- ・ 宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱第4の2の規定では、ホームページの適正な管理及び運用を行うため、警察本部にホームページ管理責任者を置き、宮城県警察本部総務部情報管理課長を充てるとしている。

○ ホームページ運用責任者の設置

- ・ 宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱第4の3の規定では、ホームページの適正な管理及び運用を行うため、警察本部にホームページ運用責任者を置き、宮城県警察本部総務部広報相談課長を充てるとしている。

○ ホームページ運用担当者の設置

- ・ 宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱第4の4規定では、運用責任者は、ホームページへのコンテンツの登載、変更、削除の操作を行う運用担当者を指名することとしている。

○ 業務主管所属長

- ・ 宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱第5の規定では、インターネットに登載するコンテンツの内容に関する業務を主管する警察本部の課長等及び警察署長（以下「業務主管所属長」という。）は、主管する業務に関し、ホームページを積極的に利用し警察広報に努めるほか、運用責任者及び管理責任者と緻密な連絡を保ち、ホームページの効果的な活用に務めることなどを推進しなければならないとしている。

○ ホームページ担当者の指定

- ・ 宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱第6の規定では、業務主管所属長は、所属の職員の中からホームページに関する機器操作及びコンテンツの作成等に当たるホームページ担当者を指定し、管理責任者及び運用責任者に報告しなければならないほか、当該ホームページ担当者を、ホームページに関する講習等に積極的に参加させるなど、知識・技能の向上に努めなければならないとしている。

表2-2-2 ホームページの管理・運営体制に関連した事前調査結果

(1)

| 設問 | インターネットシステム管理担当者を定め、情報システム課に報告していますか。 | | | | |
|---------------|---------------------------------------|------|------|-----|----|
| 回答 | ①定めて報告している ②定めているが報告していない ③定めていない | | | | |
| 監査対象 | 回答課所数 | 回答結果 | | | 備考 |
| | | ① | ② | ③ | |
| 宮城県のホームページ | 205 | 159 | 32 | 14 | |
| 宮城県議会のホームページ | 1 | 1 | 0 | 0 | |
| 宮城県立学校のホームページ | 90 | 48 | 35 | 7 | |
| 宮城県警察のホームページ | — | — | — | — | |
| 合計 | 296 | 208 | 67 | 21 | |
| 回答割合 (%) | 100.0 | 70.3 | 22.6 | 7.1 | |

※警察本部及び警察署については調査対象から除いている。

(2)

| 設問 | ホームページを管理する担当者を定めていますか。 | | | |
|---------------|-------------------------|------|-----|----|
| 回答 | ①定めている ②定めていない | | | |
| 監査対象 | 回答課所数 | 回答結果 | | 備考 |
| | | ① | ② | |
| 宮城県のホームページ | 205 | 192 | 13 | |
| 宮城県議会のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| 宮城県立学校のホームページ | 90 | 90 | 0 | |
| 宮城県警察のホームページ | 25 | 25 | 0 | |
| 合計 | 321 | 308 | 13 | |
| 回答割合 (%) | 100.0 | 96.0 | 4.0 | |

(3)

| 設問 | ホームページに関する事務を事務分掌に記載していますか。 | | | |
|---------------|-----------------------------|------|------|----|
| 回答 | ①記載している ②記載していない | | | |
| 監査対象 | 回答課所数 | 回答結果 | | 備考 |
| | | ① | ② | |
| 宮城県のホームページ | 205 | 92 | 113 | |
| 宮城県議会のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| 宮城県立学校のホームページ | 90 | 73 | 17 | |
| 宮城県警察のホームページ | 25 | 0 | 25 | |
| 合計 | 321 | 166 | 155 | |
| 回答割合 (%) | 100.0 | 51.7 | 48.3 | |

(3) 管理・運営に関する職員研修体制

【宮城県のホームページ及び宮城県議会のホームページ】

○ ホームページ作成研修

- ・ 広報課では、アクセシビリティ確保に関する研修会を2年に1度開催しており、職員の意識向上を図っている。また、CMS導入後については、毎年CMS操作研修を開催する計画である。
- ・ 情報政策課では、平成22年度まで、アクセシビリティに配慮したホームページの管理・運営に関する職員研修を実施していたが、広報課によるCMS導入に伴い、広報課主体で必要な研修等が行われること、また、平成22年度の公務研修所の選択制研修（OA研修）科目に「ホームページ・ビルダー」が新たに加えられたことを踏まえて、平成23年度以降は、研修内容から除外している。

○ 情報セキュリティ研修等

- ・ 情報政策課では、情報セキュリティの向上及び情報システムの調達・運用の効率化に向けた研修に重点を置いており、情報化に関する研修の現状は次のとおりである。
 - 1) 平成23年度の研修実施状況（震災により縮小）
 - 新規採用職員向け情報セキュリティ研修（受講者168人）
 - 外部の専門機関の研修への情報担当職員派遣（受講者 延べ16人）
 - 2) 平成24年度の研修計画
 - 管理者のための情報化推進研修
 - 情報セキュリティ研修（新任管理職員，新規採用職員，一般職員）
 - 情報システム調達・運用研修
 - 外部の専門機関の研修への情報担当職員派遣
 - eラーニング（システム運用管理コースなど10コース）

○ 情報セキュリティセルフチェック

- ・ 宮城県高度情報化戦略推進本部（本部長知事，事務局：情報政策課）では、全庁的な情報セキュリティ対策の徹底を図っているが、情報セキュリティ事故が後を絶たないため、職員一人一人の情報セキュリティ意識の向上を図るとともに、情報セキュリティ事故の再発を防止するため、全職員（県立学校の教職員も含む。）を対象に、定期的に「情報セキュリティセルフチェック」を実施している。

【宮城県立学校のホームページ】

○ 平成23年度の研修実施状況

- ・ 教育研修センターは、市町村小中学校も含めた教職員を対象に、インターネットを活用した授業づくりや、ホームページの管理・運営に関する研修事業を担当するとともに、学校支援と教員の指導力の向上を図るため、管理しているホームページで各種のコンテンツを運営し、学校教育の振興・発展に寄与する情報を提供している。
- ・ 平成23年度は、東日本大震災の影響で、インターネットやホームページの管理・運営に関する研修事業（実施計画8事業）の大幅な見直しを余儀なくされたが、学校現場からの研修ニーズに対応するため、職員自らが講師となって次の2事業を実施している。
 - 1) ホームページ作成基礎研修会（2日）
 - 2) プレゼンテーションソフト活用基礎研修会（2日）

○ 平成 24 年度研修計画

- 平成 24 年度は、通常の実施体制に戻ったことから、次に掲げる研修事業を実施する計画である。

- 1) プレゼンテーションソフト活用基礎研修会 (2 日)
- 2) プレゼンテーションソフト活用応用研修会 (1 日)
- 3) ホームページ作成基礎研修会 (3 日)
- 4) ICT を活用した授業づくり研修会 (1 日)
- 5) 特別な支援を必要とする子供達への ICT 活用研修会 (1 日)
- 6) ネット安全教育研修会【A 日程】(1 日)
- 7) ネット安全教育研修会【B 日程】(1 日)
- 8) ネットワークサーバ活用研修会 (3 日)
- 9) 情報セキュリティ研修会【A 日程】(1 日)
- 10) 情報セキュリティ研修会【B 日程】(1 日)

【宮城県警察のホームページ】

○ 平成 23 年度の研修実施状況

- 警察本部総務部広報相談課は、宮城県警察のホームページの管理・運営に関する研修事業を所管しており、毎年度、各課所のホームページ担当者を対象として「ホームページ担当者実務研修会」を開催している。
- 平成 23 年度は、東日本大震災の影響から 12 月の開催（例年は 5 月か 6 月）を余儀なくされたが、全くの初心者を対象とした「基礎コース」と、ある程度作成できる職員を対象とした「応用コース」に別けて実施した結果、「基礎コース」の受講者は 20 名、「応用コース」の受講者は 14 名であった。

○ 平成 24 年度の研修実施計画

- 平成 24 年度は、通常の実施体制に戻ったことから、次に掲げる内容で実施している。
 - 1) ホームページの基礎知識及びホームページ作成実技研修
 - 2) ウェブアートデザイナーを使用した画像編集やオリジナルロゴの作成等
 - 3) ウェブアニメーター基本操作及びアニメーションの作成
 - 4) ウェブサイトの作成
 - 5) ウェブページのチェック及びアクセシビリティ
 - 6) フレームページの作成 ほか

表 2-2-3 ホームページ管理担当職員研修に関連した事前調査結果

| 設問 | ホームページを管理する職員に必要な研修を受講させていますか。 | | | |
|---------------|--------------------------------|---------|------|-----|
| 回答 | ①受講させている ②受講させていない | | | |
| 監 査 対 象 | 回答課所数 | 回 答 結 果 | | 備 考 |
| | | ① | ② | |
| 宮城県のホームページ | 205 | 133 | 72 | |
| 宮城県議会のホームページ | 1 | 0 | 1 | |
| 宮城県立学校のホームページ | 90 | 24 | 66 | |
| 宮城県警察のホームページ | 25 | 24 | 1 | |
| 合 計 | 321 | 181 | 140 | |
| 回答割合 (%) | 100.0 | 56.4 | 43.6 | |

3 ホームページの管理・運営状況

本項では、各ホームページの管理基準等のうち、課所における情報管理体制、信頼性の確保、アクセシビリティ及びユーザビリティの確保に関するものを整理する。

(1) 課所における情報管理体制

【宮城県のホームページ及び宮城県議会のホームページ】

○ ホームページの管理

- ・ 宮城県ホームページの作成等に関する基準第8の規定では、ホームページの管理は、原則として当該ホームページを掲示している課室等が管理するものとしている。

○ 公開する情報の選定及び管理ホームページへのリンクの承認等

- ・ インターネットシステム運用管理基準第6の規定では、インターネットシステム管理責任者は、ホームページの適正な管理を行うため、
 - 1) ホームページの公開、停止及び廃止
 - 2) 公開する情報の選定
 - 3) ホームページの更新及びリンクの設定を行うものとしている。

【宮城県立学校のホームページ】

○ 情報の有益な利用の推進

- ・ 宮城県教育情報システム利用細則第4の規定では、運用責任者は、情報の有益な利用を推進するため、
 - 1) 所属の利用者に対し、宮城県教育情報システム利用細則の周知徹底を図ること。
 - 2) 所属の利用者の実態に応じて、情報の利用に関する詳細な基準を策定すること。
 - 3) 特に児童生徒が利用する場合においては、その目的や主旨について児童生徒並びに保護者の十分な理解を得ること。

について必要な措置を講ずることとしている。

○ 情報の取扱いに関して必要な事項の規定

- ・ 宮城県教育情報システム利用細則第5の規定では、運用責任者は、情報の取扱いに関し必要な事項は、各利用機関の運用責任者が別に定めるとしている。

【宮城県警察のホームページ】

○ コンテンツの作成及び登載等

- ・ 宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱第7の規定では、ホームページに搭載するコンテンツの作成は業務主管所属において行うものとされているほか、登載、変更及び削除をする場合は、業務主管所属長から運用責任者に対し、所定の様式により申し出ることとしている。

○ 最新情報の掲載と定期的な見直し

- ・ 宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱第7の規定では、運用責任者及び業務主管所属長等は、ホームページに登載されたコンテンツの内容について、毎月1回、定期的な見直しを行い、常に最新の状態となっているよう努めなければならないとしている。また、積極的に掲載すべき内容については、時機を失しないよう迅速、的確に掲載するよう努めなければならないとしている。

表 2-3-1 各課所における情報管理体制に関連した事前調査結果

(1)

| 設問 | インターネットシステム管理責任者（警察においては「業務主管所属長」。以下同じ。）は、貴課所のホームページの状況を把握していますか。 | | | |
|---------------|---|---------|-----|-----|
| 回答 | ①把握している ②把握していない | | | |
| 監 査 対 象 | 回答課所数 | 回 答 結 果 | | 備 考 |
| | | ① | ② | |
| 宮城県のホームページ | 205 | 205 | 0 | |
| 宮城県議会のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| 宮城県立学校のホームページ | 90 | 90 | 0 | |
| 宮城県警察のホームページ | 25 | 25 | 0 | |
| 合 計 | 321 | 321 | 0 | |
| 回答割合 (%) | 100.0 | 100.0 | 0.0 | |

(2)

| 設問 | 平成 23 年度中に、ホームページに掲載する情報について、インターネットシステム管理責任者から担当者等に、何らかの指示等を行ったことがありますか。 | | | |
|---------------|---|---------|------|-----|
| 回答 | ①指示している ②指示していない | | | |
| 監 査 対 象 | 回答課所数 | 回 答 結 果 | | 備 考 |
| | | ① | ② | |
| 宮城県のホームページ | 205 | 117 | 88 | |
| 宮城県議会のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| 宮城県立学校のホームページ | 90 | 62 | 28 | |
| 宮城県警察のホームページ | 25 | 25 | 0 | |
| 合 計 | 321 | 205 | 116 | |
| 回答割合 (%) | 100.0 | 63.9 | 36.1 | |

(3)

| 設問 | ホームページへの掲載内容について、インターネットシステム管理責任者等の承認（決裁）を得ていますか。 | | | |
|---------------|---|---------|-----|-----|
| 回答 | ①承認を得ている ②承認を得ていない | | | |
| 監 査 対 象 | 回答課所数 | 回 答 結 果 | | 備 考 |
| | | ① | ② | |
| 宮城県のホームページ | 205 | 198 | 7 | |
| 宮城県議会のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| 宮城県立学校のホームページ | 90 | 84 | 6 | |
| 宮城県警察のホームページ | 25 | 25 | 0 | |
| 合 計 | 321 | 308 | 13 | |
| 回答割合 (%) | 100.0 | 96.0 | 4.0 | |

(2) 信頼性の確保

【宮城県のホームページ及び宮城県議会のホームページ】

○ 個人情報保護及び著作権保護

- ・ インターネットシステム運用管理基準第 6 の規定では、ホームページの作成に当たっては、宮城県個人情報保護条例に基づき個人情報の保護を図るとともに著作権等を侵害してはならないとしている。また、宮城県ホームページの作成等に関する基準第 5 の規定においても同様の趣旨が規定されているほか、個人情報を外部へ提供する場合には、あらかじめ個人情報保護審査会の意見を聴くこととされている。また、一般の人の顔が特定できる写真を使用する場合には、県に著作権があるものであっても、肖像権の侵害とならないように、本人の承諾を得た上で使用することとしている。

○ 安全対策

- ・ 総合情報ネットワークシステム運用管理要領第 13 の規定では、情報システム課長は、総合情報ネットワークの安全性を確保するため、次に掲げる事項について必要な対策を講じなければならないとしている。
 - 1) 伝送路の二重化
 - 2) 停電時の非常用電源の確保
 - 3) 耐震対策
 - 4) 火災その他の災害発生時における措置
 - 5) その他総合情報ネットワークの運用上必要と認められる安全措置

○ コンピュータウイルスチェック

- ・ 宮城県ホームページの作成等に関する基準第 7 の規定では、ホームページ上でデータ等のダウンロードサービスを実施する場合には、当該ホームページを掲示しようとする課室等において、サーバへの登録前に必ず、コンピュータウイルスのチェックを行い当該ファイルがコンピュータウイルスに感染していないことを確認することとしている。
- ・ また、ファイルがコンピュータウイルスに感染している恐れがあるときは、当該ホームページを掲示している課室等は、直ちにこれを削除するとともにファイルの適正化を図ることとしている。

【宮城県立学校のホームページ】

○ 個人情報保護及び著作権保護等

- ・ 宮城県教育情報システム利用細則第 3 の規定では、情報の受信及び発信に当たっては、次に掲げる事項を遵守することとしている。
 - 1) 学校教育の推進・充実に関すること。
 - 2) 正確、公正、公平及び中立性に配慮すること。
 - 3) 有害情報の回避に努めること。
 - 4) 著作権関係法規並びに宮城県個人情報保護条例に抵触しないよう、情報の取扱いについては十分配慮すること。
 - 5) 著作権者、責任の所在等について可能な限り明らかにすること。
- ・ また、学校長は、個人情報保護や著作権保護及び有害情報の取扱倫理や情報セキュリティに関する研修の積極的な実施に務めることとしているほか、教職員は、児童生徒が情報通信ネットワークを利用する場合には、個人情報保護や著作権保護及び有害情報の取扱倫理や情報セキュリティに関する指導を行うこととしている。

【宮城県警察のホームページ】

○ 安全対策

- 宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱第 10 の規定では、管理責任者、運用責任者及び業務主管所属長は、登載中のホームページに対する不正アクセスの防止及びデータ保護等の安全対策に十分配慮するものとされており、パスワードの付与では、管理責任者は運用担当者にパスワードを付与し、運用担当者は同パスワードを第三者に知られないように、保秘に努めなければならないとしている。
- 不正アクセス対策として、管理責任者、運用責任者及び業務主管所属長は、ホームページに登載されているデータ等が不正に改ざん、追加又は削除されていないか、常に点検及び確認を行うこととしている。
- 登載用電磁的記録媒体はホームページ専用とし、他の業務と混同して使用してはならないことや、コンテンツの登載に際しては、登載用電磁的記録媒体は事前にコンピュータウイルスチェックを確実に行わなければならないとされているほか、改ざん等を発見した場合は直ちに管理責任者及び運用責任者に通報しなければならないとしている。

○ 不正アクセス等に対する措置

- 宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱第 11 の規定では、運用管理者はホームページへの不正アクセス等を認知したときは、直ちに管理責任者に通知し、ホームページの運用を中断するとともに、不正内容を正常なものに復旧するように努めることとしている。また、管理責任者は、不正アクセスを認知したときは、捜査主管課長と連携して、不正アクセス者の特定と不正アクセスの解明に努めなければならないとしている。

表 2-3-2 信頼性の確保に関連した事前調査結果

| 設問 | ホームページへの掲載情報については、個人情報や著作権の保護について配慮していますか。 | | | |
|---------------|--|---------|-----|-----|
| 回答 | ①配慮している ②配慮していない | | | |
| 監 査 対 象 | 回答課所数 | 回 答 結 果 | | 備 考 |
| | | ① | ② | |
| 宮城県のホームページ | 205 | 203 | 2 | |
| 宮城県議会のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| 宮城県立学校のホームページ | 90 | 90 | 0 | |
| 宮城県警察のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| 合 計 | 297 | 295 | 2 | |
| 回答割合 (%) | 100.0 | 99.3 | 0.7 | |

※警察署については調査対象から除いている。

(3) アクセシビリティ及びユーザビリティの確保

【宮城県のホームページ及び宮城県議会のホームページ】

○ コンテンツデザイン等

- 宮城県ホームページの作成等に関する基準第 3 の規定では、ホームページのコンテンツデザインは、利用しやすさの見地から、次に掲げる事項に留意することとしている。
 - 各ページには、そのページの概要を示す適切なタイトルを必ず付けること。
 - 利用者にとって分かりやすい表現を心掛け、文体は「です・ます調」を用いるこ

と。

- 3) 動画や絵、写真などを必要以上に多用せず、簡潔な画面構成に配慮すること。
- 4) 原則として図形や画像には ALT 属性を付けて、図形や画像を読み込まなくても内容が判別できるようにすること。
- 5) 細密な画像等、情報量の大きなファイルを掲載する場合には、ファイルサイズを明記したサムネール表示を行うこと。
- 6) 印刷して利用されることにも配慮し、文字の点滅及び白抜き文字は、原則として使用しないこと。
- 7) クリックブルマップを利用する場合には、必ず文字によるリンク先を併記すること。
- 8) 表計算ファイルや文書ファイルをダウンロード用に掲載する場合は、そのファイルサイズを明記すること。
- 9) 各ページに必ず、各課室等のトップページに戻るためのリンクボタンを設置すること。

○ コンテンツの情報容量等

- ・ 宮城県ホームページの作成等に関する基準第 4 の規定では、課室等が利用できる県ホームページサーバ内の情報容量は、原則として 20MB 以下とする。また、1 ページ当たりの情報量は 50KB 程度を上限とし、特に各課室等のトップページについては、なるべくスクロールせずに全体構成が分かるような画面にするよう配慮することとしている。
- ・ ホームページ上にデータライブラリー等を構成するなど、データベース的な運用は避けることとしている。
- ・ また、詳細な画像データなど情報量の多いものは別ページとし、本文中にそのファイルサイズを記載することとしている。

○ 視覚障害者への配慮

- ・ ホームページによる障害者への情報提供に関しては、特に、視覚障害を抱える方に対する配慮が必要であり、音声読み上げソフトを用いた閲覧に対応するため、コンテンツソースの記載順序の精査や画像への代替テキストの入力などに留意する必要がある。
- ・ 広報課では、視覚障害者に配慮したホームページ作成を推進するため、「視覚障害者等のホームページ利用への配慮について」を作成し、各ページに分かりやすいタイトルを付すことを始め、テキスト文の記述、英単語表記、画像の取扱いなど 6 項目について、ホームページ作成時に留意すべき事項を示している。

○ 外国人への配慮（ホームページの多言語化）

- ・ 宮城県のホームページにおいては、観光課や国際経済・交流課を主体に、英語・中国語・韓国語の 3 カ国語で外国人向けに観光情報などを提供しているが、外国語に関するホームページ管理・運営上の規程等は特には定められていない。
- ・ 「みやぎ IT 推進プラン 2013」（平成 23 年 2 月策定、情報政策課所管）における「電子自治体化の推進」の取組の中で、「多文化共生に対応した県ホームページの多言語化の推進」が掲げられており、この取組では、「県ホームページにおいて多言語化に関する一定のルールを作り、外国語による提供情報の充実を図ることで、外国人県民等の生活の安全・安心の確保と外国人観光客、外資系企業誘致の促進を目指します。」とされている。

【宮城県立学校のホームページ】

○ コンテンツデザイン等

- ・ みやぎSWANⅡ運用細目（平成23年7月1日施行）では、ホームページ利用者への配慮として、次に掲げる事項に留意することとしている。
 - 1) 過度な装飾や動きを求める構成は、受信者側の負荷を増加させたり、スムーズな情報伝達の妨げになったりするので、表現方法やデザインにも注意すること。
 - 2) Webページを閲覧する相手が、皆同じ最新のブラウザを使用しているとは限らないので、原則として、W3Cが勧告するWeb標準に準拠しているタグを使用すること。
 - 3) 1校に割り当てられたWebページの容量は50MBであり、不要なファイルは削除するなどして、運用を工夫すること。
 - 4) 画像ファイルは、必要最低限のサイズにするとともに、最も小さい容量で表示できる形式にすること。

【宮城県警察のホームページ】

○ コンテンツ作成上の留意事項

- ・ 宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱第9の規定では、コンテンツを作成する上で、次に掲げる事項に留意することとしている。
 - 1) 文書は簡潔に要領よくまとめ、長文とにならないよう配慮すること。
 - 2) イラスト、写真、図表等を効果的に用いるほか、特に注目を要する箇所は、字体・色彩・レイアウト等にも配慮すること。
 - 3) 写真を掲載する場合は、写真の大きさに応じて画面表示に時間を要するため、掲載の効果を十分見極めた上で用いること。この場合、大きさ、枚数等のバランスを十分考慮すること。
 - 4) 著作物、写真、イラスト等を用いる場合、著作者に無断で使用したり、商標権のあるマーク等を無断で使用するなどして知的所有権を侵害することのないように十分留意すること。

表2-3-3 アクセシビリティ、ユーザビリティの確保に関連した事前調査結果

| 設問 | ホームページの作成に当たっては、アクセシビリティ、ユーザビリティの確保に配慮し作成していますか。 | | | |
|---------------|--|------|------|----|
| | 回答 ①配慮している ②配慮していない | | | |
| 監査対象 | 回答課所数 | 回答結果 | | 備考 |
| | | ① | ② | |
| 宮城県のホームページ | 205 | 159 | 46 | |
| 宮城県議会のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| 宮城県立学校のホームページ | 90 | 72 | 18 | |
| 宮城県警察のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| 合計 | 297 | 233 | 64 | |
| 回答割合(%) | 100.0 | 78.5 | 21.5 | |

※警察署については調査対象から除いている。

4 ホームページの掲載情報

本項では、各ホームページの管理基準等のうち、課所の基本情報の掲載、情報の積極的な発信、コンテンツの更新及びリンクの充実に関するものを整理する。

(1) 課所の基本情報の掲載

【宮城県のホームページ及び宮城県議会のホームページ】

○ ホームページ作成の基本的な考え方

- ・ 宮城県ホームページに関する基本的考え方（平成12年6月9日策定）においては、インターネットの持つ広域性、即時性、双方向性を最大限に活用し、行政情報を積極的に発信していくとともに、県民の方々の意見等について幅広く収集し、行政サービスの効率性と透明性を高めることができるよう、県ホームページを作成していくとしている。
- ・ その具体的な内容として、「行政（議会）情報の積極的な発信」については、次の項目を掲げている。
 - 1) 審議会等の附属機関を含め、県保有の行政情報を積極的に提供します。
 - 2) 県民等の利用者が利用しやすい形態で情報の提供ができるように配慮します。
 - 3) 県ホームページ上の情報検索を容易にするために、検索機能を設置します。
- ・ また、「県民との情報交流の促進」については、次の項目を掲げている。
 - 1) インターネットの持つ双方向性を活用するため、ホームページに関する問い合わせ先を明示します。
 - 2) 地域情報のポータルサイトとして、県の関係機関や地域情報へのリンクを充実します。
- ・ さらに、「信頼性の確保」については、「県ホームページの作成に当たっては、個人情報や著作権保護及びセキュリティの確保にも十分注意します。」としているほか、「コンテンツの更新」については、「県ホームページのコンテンツは、常に情報の迅速性と正確性に配慮し、利用者にとって有益かつタイムリーなものとなるように、適時、更新を行います。」としている。

○ 基本情報の掲載

- ・ 宮城県ホームページの作成等に関する基準第2の規定では、ホームページを作成しようとする本庁の課室又は地方機関は、次に掲げる事項を課室等のトップページに必ず掲示するものとしている。
 - 1) 担当課室等の名称
 - 2) 所在地、電話番号、ファックス番号、電子メールアドレス等の連絡先
 - 3) 県トップページへのリンクボタン
 - 4) 更新年月日

【宮城県立学校のホームページ】

○ 利用規則・遵守事項

- ・ みやぎ SWANⅡ 運用細目では、Web ページの利用及び情報の掲載に当たっては、次に掲げる事項を遵守することとしている。
 - 1) 宮城県教育情報システム利用細則にある留意事項等を遵守すること。
 - 2) 人権の尊重、個人情報の保護、著作権の保護については、常に配慮を怠らないようにすること。
 - 3) 公開用Webページは、公文書に準じた扱いとし、インデックスページには、学

校名、代表者名、連絡先（代表メールアドレス）を必ず明記すること。

- 4) 文言や著作物、個人情報など、掲出する内容の取扱いには十分注意すること。
- 5) 公開用 Web ページの宣伝、告知、サーチエンジン、各種メディア等への掲載についての制限事項は特にないこと。

○ **基本情報の掲載**

- ・ みやぎSWANII運用細目では、Webページの掲出・公開については、公開者（各学校）の責任で行うこととし、インデックスページには、学校名、代表者名、連絡先（代表メールアドレス）等、そのページの掲出に当たっての責任の所在を明記することとしている。

表 2-4-1 基本情報の掲載に関連した事前調査結果

| 設 問 | トップページに次の情報項目を掲載していますか。 | | | | | 合 計 | 回答割合 (%) |
|----------------|-------------------------|-------|------|-----|-----|------|----------|
| | 監査対象ホームページ別回答数 | | | | | | |
| 掲載情報項目 | 宮 城 県 | 県 議 会 | 県立学校 | 警 察 | | | |
| 担当課室等の名称 | 203 | 1 | 52 | 19 | 275 | 85.7 | |
| 所在地 | 151 | 1 | 86 | 24 | 262 | 81.6 | |
| 電話番号 | 203 | 1 | 86 | 24 | 314 | 97.8 | |
| FAX番号 | 148 | 1 | 86 | 0 | 235 | 73.2 | |
| 電子メールアドレス | 197 | 1 | 72 | 0 | 270 | 84.1 | |
| トップページへのリンクボタン | 172 | 1 | 16 | 23 | 212 | 66.0 | |
| 更新年月日 | 196 | 0 | 62 | 2 | 260 | 81.0 | |

※掲載情報項目については、「宮城県ホームページの作成等に関する基準」第2に基づく項目である。

(2) 情報の積極的な発信

【宮城県のホームページ及び宮城県議会のホームページ】

○ 行政情報の積極的な発信

- ・ 宮城県ホームページの作成等に関する基準第2の規定では、次に掲げる事項については、必ず課室等ホームページに掲載し、積極的に情報を発信するものとしている。
 - 1) 県民生活にかかわりの深い情報
 - 2) 県政の推進方向を示す情報
 - 3) 審議会等の附属機関の開催や結果に関する情報
 - 4) その他県が行う事務事業で県民に意見を聴く必要があるものや周知を図りたい事項

【宮城県立学校のホームページ】

○ 学校情報の積極的な発信

- ・ みやぎSWANII運用細目では、Webページの内容や構成等を考える際には、目的と対象を明確にし、Webページの特性を生かした、効果的な情報発信を心がけることとしている。

【宮城県警察のホームページ】

○ 警察情報の積極的な発信

- ・ 宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱第9の規定では、ホームページは、即時性の広報媒体であることから、時機を失することのないよう積極的な登載に努めるとともに、常に登載状況を把握し、定期的に更新、変更又は削除を行うなど、適時適切な内容とするよう努めることとしている。

表 2-4-2 情報の積極的な発信に関連した事前調査結果

| 設 問 | ホームページにはどのような情報を掲載していますか。 | | | | | |
|--------------|---------------------------|-------|------|-----|-----|-------------|
| | 監査対象ホームページ別回答数 | | | | 合 計 | 回答割合 (%) |
| | 宮 城 県 | 県 議 会 | 県立学校 | 警 察 | | |
| 事務所案内 | 150 | 1 | 87 | 24 | 262 | 81.6 |
| 組織の事務分掌 | 164 | 1 | 29 | 13 | 207 | 64.5 |
| 重要施策、制度等の情報 | 160 | 0 | 56 | 11 | 227 | 70.7 |
| 審議会等附属機関情報 | 60 | 0 | 5 | 24 | 89 | 27.7 |
| 研究成果等の各種技術情報 | 55 | 0 | 28 | 0 | 83 | 25.9 |
| 災害等の緊急情報 | 91 | 0 | 58 | 3 | 152 | 47.4 |
| イベント情報 | 140 | 0 | 86 | 6 | 232 | 72.3 |
| 各種試験等の案内 | 53 | 0 | 37 | 10 | 100 | 31.2 |
| 各種統計情報 | 103 | 0 | 54 | 24 | 181 | 56.4 |
| 県産品や観光等の情報 | 27 | 0 | 1 | 2 | 30 | 9.3 |
| 広報誌、定期刊行物情報 | 90 | 1 | 52 | 4 | 147 | 45.8 |
| 電子行政サービスの情報 | 90 | 0 | 25 | 1 | 116 | 36.1 |
| 入札情報 | 39 | 0 | 3 | 0 | 42 | 13.1 |
| 職員等の雇用情報 | 16 | 0 | 0 | 1 | 17 | 5.3 |
| その他 | 57 | 1 | 23 | 6 | 87 | 27.1 |

(3) コンテンツの更新

【宮城県のホームページ及び宮城県議会のホームページ】

○ コンテンツの更新

- 宮城県ホームページの作成等に関する基準第9の規定では、ホームページを掲示している課室等は、常に情報の迅速性と正確性に配慮し、利用者にとって有益かつタイムリーなものとなるように、適時、更新を行うものとし、特に、日時が指定されている情報については、遅滞のないように更新することとしている。
- また、ホームページを更新したときは、リンク切れのファイル等不要となったファイルの削除を行い、サーバのハードディスク容量の節減に努めることとしている。

【宮城県立学校のホームページ】

○ 掲出情報の適切な管理

- みやぎSWAN II 運用細目では、Webページは、インターネットを使った情報発信手段としては最も一般的なものであるが、公共の通信網を使って公開される以上、その内容については常に細心の注意を払うこととしている。

【宮城県警察のホームページ】

○ 適時適切な情報掲載

- 宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱第9の規定では、ホームページは、即時性の広報媒体であることから、時機を失することのないよう積極的な登載に努めるとともに、常に登載状況を把握し、定期的に更新、変更又は削除を行うなど、適時適切な内容とするよう努めることとしている。

表2-4-3 コンテンツの更新に関連した事前調査結果

| 設 問 | ホームページの情報更新頻度を教えてください。 | | | | | |
|-----------|------------------------|-------|------|-----|-----|-------------|
| | 監査対象ホームページ別回答数 | | | | 合 計 | 回答割合 (%) |
| | 宮 城 県 | 県 議 会 | 県立学校 | 警 察 | | |
| 月に1回以上 | 150 | 1 | 79 | 9 | 239 | 74.5 |
| 四半期に1回程度 | 36 | 0 | 8 | 13 | 57 | 17.8 |
| 半年に1回程度 | 10 | 0 | 2 | 1 | 13 | 4.0 |
| 年に1回程度 | 5 | 0 | 0 | 2 | 7 | 2.2 |
| 更新を行っていない | 4 | 0 | 1 | 0 | 5 | 1.6 |

(4) リンクの充実

【宮城県のホームページ及び宮城県議会のホームページ】

○ リンクの充実及びリンク切れの確認

- ・ 宮城県ホームページの作成等に関する基準第10の規定では、ホームページへのリンクは、次に掲げるものを除き、リンクの申出があった場合には、課室等はこれを承諾するものとしている。
 - 1) 法令等に反するもの
 - 2) 公序良俗に反するもの
 - 3) その他、ホームページの管理者が不適当と判断したもの
- ・ 宮城県ホームページの作成等に関する基準第11の規定では、ホームページが、地域情報のポータルサイトとしての役割を果たせるよう、県の関係機関や県民にとって有益であると認められる地域情報へのリンクを充実させるものとし、リンク先のホームページが、リンク後に上記1) から3) までに掲げる状態になったものと認めた場合には、当該リンクを解除するものとしている。

【宮城県立学校のホームページ】

○ リンクファイルにおける留意事項

- ・ みやぎSWAN II 運用細目では、Webページにリンクさせることで表示できるファイルには、画像を含め様々な形式のものがあり、目的に応じて使い分けることが大切であるとし、特にプラグインやスクリプトなどは、最悪の場合、相手のパソコンをフリーズさせてしまう等の迷惑や障害を与える可能性があるため、注意することとしている。

表 2-4-4 リンクの充実に関連した事前調査結果

| 設問 | 地域情報のポータルサイトとして、県の関係機関や地域情報へのリンクの充実に配慮していますか。 | | | |
|---------------|---|---------|------|-----|
| 回答 | ①配慮している ②配慮していない | | | |
| 監 査 対 象 | 回答課所数 | 回 答 結 果 | | 備 考 |
| | | ① | ② | |
| 宮城県のホームページ | 205 | 158 | 47 | |
| 宮城県議会のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| 宮城県立学校のホームページ | 90 | 32 | 58 | |
| 宮城県警察のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| 合 計 | 297 | 192 | 105 | |
| 回答割合 (%) | 100.0 | 64.6 | 35.4 | |

※警察署については調査対象から除いている。

5 東日本大震災発生時の情報提供

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災は、本県に甚大な被害をもたらし、県内全域において、停電、放送通信施設の損壊、電話やインターネットへの回線処理能力を超える利用の集中による通信困難など、ホームページを管理・運営する上での、多くの障壁や問題が発生したが、本項では、当時の宮城県が管理するホームページの管理・運営の状況等を整理する。

(1) 大震災発生時の情報提供体制

【宮城県のホームページ及び宮城県議会のホームページ】

○ 情報通信機器等の状況

- ・ 宮城県のインターネットシステムは、安定した稼働の継続を目的として、県庁内に設置しているサーバのほかに、外部インターネットデータセンター（IDC：耐震性に優れ、セキュリティも確保されたビルに高速な通信回線を引き込んだ施設で、顧客のサーバを預かり、インターネットへの接続回線や保守・運用サービスなどを提供する施設）を活用して確保しており、一部のシステム機器が故障・損壊した場合でも運用を継続できるよう「冗長構成」としているほか、県本庁舎自体が耐震性に優れていたことから、東日本大震災においても通信基盤施設の被害は全くなかった。
- ・ しかし、沿岸部に所在する石巻合同庁舎、気仙沼合同庁舎及び南三陸合同庁舎を始め、原子力センターや港湾事務所の庁舎などは、大津波の直撃を受けて全・半壊したため、各地方機関は通信不能の状態に陥り、情報の発信も受信もできない状況であった。また、沿岸部以外の地方機関においても、長期間の停電によって通信手段の確保が困難な状況が続いた。

○ 情報提供の状況

- ・ 情報通信ネットワークシステムの中核が東日本大震災による被害を免れたことから、県本庁においては、震災発生後の緊急事態に対応すべく、各部局において被害情報の収集を開始するとともに、電話問い合わせ対応窓口などの設置と並行して、ホームページによる情報提供を開始し、災害対策本部においてまとめられた県内の施設・インフラ等の被害状況や復旧情報、避難所・避難者等の情報を 24 時間体制で提供することができた。
- ・ 東北電力株式会社女川原子力発電所周辺の空間γ線線量率をモニタリングし、その結果をホームページで公開してきた原子力センターは、大津波で庁舎が壊滅して事務所機能を喪失したことから、東京電力株式会社福島第一原子力発電所の事故でクローズアップされた空間γ線線量率のデータ公開が危ぶまれたが、災害時におけるバックアップ用として、県本庁原子力安全対策室（当時）内のサーバで情報公開する手段を確保していたため、大震災発生後も、被災を免れた測定機器から送信されるデータを公開し続けることができた。このほか、本来は港湾事務所が発信すべき情報について、被災して情報発信機能が奪われた各港湾事務所に代わり、主務課である港湾課がそれをカバーした事例なども確認されている。
- ・ 大震災発生直後からの本県ホームページへのアクセス件数は記録的な数値となり、一日当たり最大で約 28 万件のアクセスにも耐えることができたが、被害の甚大さがもたらした情報量の多さに加え、膨大な災害対応業務と並行して行わなければならない情報提供業務の実施が困難を伴ったため、大規模災害時において、ホームページを活用して最新の情報を迅速に提供する体制の確保は、課題として残された。

【宮城県立学校のホームページ】

○ 情報通信機器等の状況

- ・ 宮城県教育情報システムについては、情報ネットワーク関連機器の管理業務を外部に委託しており、東日本大震災による被害は全くなかったためネットワークシステムとしての稼働は継続できるものであったが、大津波が直撃して校舎が損壊した農業高等学校、水産高等学校及び気仙沼向洋高等学校では、情報通信関連機器が流出・破損したため、移転先において情報通信関連機器が整備されるまでは、インターネットシステムの利用はできなかった。
- ・ また、直接的な被害を受けなくても、電気や水道等のライフラインの復旧の見通しが立たないために現地での教育活動の継続を断念し、他の高等学校に仮校舎を求めざるを得なかった志津川高等学校でも同様にしばらくの間システムを利用することができなかったほか、そこまでの被害には至らなかった他の県立学校においても、程度に差はあるものの長時間の停電によってシステムの利用停止を余儀なくされていた。

○ 情報提供の状況

- ・ 東日本大震災発生直後における各県立学校からの情報発信については、上述の状況からホームページを活用しての情報発信は困難であったところが多く、そうした学校では、生徒や父兄に対する学校情報の提供や安否確認などは、携帯電話でのメール送信や比較的回線がつながる時間帯を見いだして各教職員の携帯電話を通じて行ったほか、各家庭や各避難先を巡回訪問して対応するなどしていた。
- ・ このため、東日本大震災発生直後からのホームページによる情報提供は、情報通信ネットワークとしては宮城県のホームページに所属する教育庁各課が主体となり、震災発生後の緊急事態に対応するため、ホームページによる情報提供を開始し、県立学校等の教育関連施設での被害状況や復旧情報、臨時休業や緊急連絡先などの各学校情報等を24時間体制で提供した。
- ・ また、沿岸部の被災者を中心に、インターネット（ホームページ）による情報入手が困難な児童生徒とその父兄が数多く存在していたことから、こうした人達への情報提供手段として、保護者向け広報誌「ぷらねっと」の第1号と第2号を臨時に印刷・発行し、被災者支援に関する情報等を紙ベースで全保護者世帯に配布した。
- ・ 今回の大震災では、被害の甚大さがもたらした情報量の多さに加え、膨大な災害対応業務と並行して行わなければならない情報提供業務の実施が困難を伴ったため、大規模災害時において、ホームページを活用して最新の情報を迅速に提供できる体制の確保は、今後の大きな課題として残されることになった。

【宮城県警察のホームページ】

○ 情報通信機器等の状況

- ・ 宮城県警察本部が管理している情報通信ネットワーク関連機器については、東日本大震災による直接的な被害がなかったため、ネットワークシステムとしての稼働は継続できるものであった。
- ・ しかし、大津波で庁舎が全壊した南三陸警察署ではインターネットシステムの利用が不能になったほか、津波被害を受けた石巻警察署、塩釜警察署、気仙沼警察署でも一定期間インターネットシステムが利用できなかった。

○ 情報提供の状況

- ・ 情報通信ネットワークシステムが東日本大震災による被害を免れたため、宮城県警察のホームページでは、大震災発生直後から情報発信を開始するとともに、トップページのレイアウトを変更し、閲覧者の目に止まりやすい位置に「震災関連情報欄」を設けて行方不明者や身元が確認された犠牲者、交通情報、治安情報及び警察が所管している各種手続（免許証関係等）などについて広く情報を提供した。
- ・ 中でも、閲覧者のニーズが非常に高かった身元判明者等の情報については、平成 23 年 11 月末まで毎日情報を更新（以後、土・日・祝日は除く。）したほか、身元不明の遺体については、身元特定のため遺体が着用していた衣類や所持品の写真画像を掲載した。その後は、遺体の状況から推定して作成した似顔絵画像も掲載し、身元確認に向けた情報提供を積極的に展開した結果、ホームページの閲覧者から寄せられた情報で身元判明し、遺体を遺族に引き渡すことに繋がった。
- ・ このことが報道機関に大きく取り上げられたことで、さらにホームページへのアクセス件数が増加し、寄せられた情報によってその後も身元判明者が続出（平成 24 年 9 月末現在で 18 名の身元が判明）したが、本取組については、国内外のマスコミによる報道やヤフーニュースなどで世界的にも報道され、多くの好意的なコメントが寄せられるなど、大きな反響を呼んだ。
- ・ トップページに震災関連情報欄を設置して以来の 1 年間のアクセス件数は約 232 万件を記録し、ホームページ開設からの約 15 年間（平成 24 年 9 月末まで）の総アクセス件数約 488 万件の半数を占めるに至るなど、県民等の震災関連情報への関心の高さが伺える結果となった。
- ・ 東日本大震災は、これまでに経験したことのない未曾有の大災害であったため、災害発生初期段階においては手探り状態で情報を集約していたほか、収集した情報をどのように整理し、どの範囲まで情報として提供するののかという難しい判断の連続であったが、各部門がそうした経験を積み重ねたことで、現在では、データの集約・作成からホームページへの掲載に至るまでの事務処理が円滑に機能している。
- ・ 宮城県警察のホームページ運用責任担当課においては、今回の震災対応で培ったものは、後々までの貴重な財産となるとともに、今後、不幸にして同様の災害が発生した場合であっても、より早い段階で必要な情報を広く提供できるものと総括している。

(2) 大震災発生時の情報提供内容

【宮城県のホームページ】

○ ホームページを活用した情報提供の内容

- ・ 東日本大震災発生直後にホームページを活用して情報提供した課所は、全体で 142 課所あるが、提供した情報の内容は、被災した個人に対する各種支援情報を始め、被災した企業や自治体に対する各種支援情報に至るまで、県が所管する全ての行政分野に関わるもので多岐にわたり、特に多いものとしては、大震災に伴う各種制度の変更に関する情報、各行政分野に係る被害状況と復旧情報、被災した施設の管理・運営情報、道路交通情報、放射能関連情報、受付時間の変更に関する情報などとなっている。

○ その他の方法による情報提供内容

- ・ ホームページ以外の情報提供手段としては、新聞・テレビ・ラジオ等の報道機関を通じた情報提供が行われた。

【宮城県議会のホームページ】

○ ホームページを活用した情報提供の内容

- ・ 宮城県議会では、東日本大震災発生直後から、震災関連の情報を集約したページを新たに作成するとともに、震災に関連した議会活動や中央省庁等への要請活動の情報のほか、被災地における特別委員会などの活動状況をまとめて発信した。

【宮城県立学校のホームページ】

○ ホームページを活用した情報提供の内容

- ・ 各県立学校では、管理しているホームページを活用した情報提供を行っているが、先に述べたように、被災直後は停電のためにインターネットシステムを利用できなかった学校が多く、大震災発生直後に何らかの情報を発信した県立学校は 35 校にとどまった。
- ・ 発信した情報の内容では、学校の被災状況や生徒の安否確認情報、臨時休業や学校行事の変更等に関する情報提供がほとんどを占めており、入学試験の合格発表情報を掲載した学校や、一般交通機関を利用して通学する生徒が多い学校では、JRの時刻表や代行バスの時刻表を掲載したところもあった。

○ その他の方法による情報提供内容

- ・ 緊急時における連絡用として、生徒が所持している携帯電話番号やメールアドレスをあらかじめ登録させていた学校では、携帯電話による一斉メール送信などで情報伝達したほか、ごく少数ではあるが、管理しているホームページに付属する形でブログを設置・運営していた学校では、携帯電話からでも記事の閲覧・投稿ができる特性を活かし、当該ブログでの情報提供を行った。

【宮城県警察のホームページ】

○ ホームページを活用した情報提供の内容

- ・ ホームページを活用した宮城県警察本部における提供情報の概要は前項で述べたとおりであるが、11 警察署においては、大震災発生直後からトップページに震災関連情報を掲載するとともに、宮城県警察のホームページへのリンクを設定し、警察本部に集約される情報も併せて提供できるようにした。
- ・ また、被災地に所在する警察署では、地域住民に配布した紙ベースによる震災関連広報紙をホームページにも掲載したほか、警察庁舎の被災状況やそれに伴って変更された所在地及び交番・駐在所の連絡先に関する情報を提供した。

第2節 ホームページの管理・運営に係る考察

1 ホームページの管理・運営体制

(1) 管理・運営に関する基準等の整備

① 課所独自の管理規程等の整備

- 各ホームページでは管理・運営を適正に行うための基準を定めており、それぞれの基準では、課所ホームページの管理・運営の責任は課所長が負うとしている。また、宮城県教育情報システム利用細則では、「運用責任者は、情報の有益な利用を推進するため、所属の利用者の実態に応じて、情報の利用に関する詳細な基準を策定すること」と規定している。
- 各課所がホームページの管理・運営を適正に行うためには、定められた基準を遵守しなければならないが、現行の各基準では内部的な事務処理手順等の詳細までは規定していないため、各課所では、それぞれの実情に応じた独自の管理規程を定めているのではないかと考えられたことから、内部諸規程等の整備状況について調査した。
- その結果、45課所で独自の管理規程を整備しており、全体に占める割合は約15パーセント（P11参照）であった。
- この点について、独自規程等を整備している課所と整備していない課所の考え方について調査した結果は、おおむね下表に掲げるとおりであるが、独自規程等を整備していない課所においても、人事異動等でホームページ管理担当者が交替する場合には、担当者レベルでの「管理・運営マニュアル」等が引き継がれており、管理しているホームページの管理・運営方法に継続性を持たせるとともに、支障が生じないような取組がなされていた。

独自の管理規程等の整備に対する考え方

| 区 分 | 考 え 方 |
|-----------------|--|
| 独自規程等を整備している課所 | <ul style="list-style-type: none">ホームページに掲載する情報量が増え、ホームページ管理担当者が全てを管理することは困難であることから、管理・運営に関するルールが必要である。（知事部局本庁）組織の規模が大きい事務所のため、ホームページの管理・運営も一定部分は各セクションの責任で行う必要があることから、所内・部内で統一的な基準が必要である。（知事部局地方機関）ホームページの管理・運営を適切に行うためには、内部の統一したルールが必要である。（高等学校） |
| 独自規程等を整備していない課所 | <ul style="list-style-type: none">「宮城県ホームページの作成等に関する基準」に基づいて対応しており、独自規程の必要性は特に感じていない。（本庁知事部局）独自の規程がなくても特に問題は発生していない。（知事部局地方機関）独自の規程等を定める必要性は感じているが、他の業務に追われていて策定するまでに至っていない。（高等学校） |

■ 対 象：宮城県のホームページ、宮城県立学校のホームページ

■ 課 題 等：ホームページの管理・運営に関する独自規程等を定めている課所は少ない。

② ホームページ管理・運営担当者の事務分掌上の取扱

- 各ホームページの管理・運営基準では、それぞれの名称は異なるが、課所ホームページの管理・運営を適正に行うため、管理責任者からの指名により、インターネットシステムやホームページの管理担当者（以下「管理担当者」という。）を置くこととされていることから、管理担当者の指名状況と併せ、事務分掌上の取扱いを調査した。
- その結果、ホームページ管理担当者の指定は308課所で行われており、そのうち166課所では事務分掌にその旨を記載（P14参照）していた。また、ホームページ管理担当者として、どの職員を指定しているかの調査（警察署を除く。）では、172課所がインターネットシステム管理担当者を充てており、111課所では、それ以外の職員を充てていた。
- 管理担当者を指名していない課所と事務分掌に記載していない課所の考え方及びホームページ管理担当者の指定に関する考え方は、おおむね次のとおりであった。

ホームページ管理・運営担当者の事務分掌上の取扱いに関する考え方

| 区 分 | 考 え 方 |
|--|---|
| 管理担当者を指名していない課所 | ・少人数の組織であり、ほとんどがホームページ管理業務に従事していることから、改めて指名はしていない。（知事部局本庁） |
| 事務分掌に記載していない課所 | <ul style="list-style-type: none"> ・事務分掌に記載しなくても、担当者は自分の担当事務と理解して業務に取り組んでいる。（知事部局本庁） ・事務所の担当者は各部各班に配置されており、多数の職員が関わっているため記載していない。（知事部局地方機関，高等学校） ・担当事務については、宮城県警察組織規則等に定めがあり、ホームページの担当課における分掌事務が定められている。その中に「広報及び警察署協議会に関すること」と定められており、「広報」の部分にホームページの管理・運営も含まれている。（警察署） |
| インターネットシステム管理担当者以外の職員をホームページ管理者として指定している課所 | <ul style="list-style-type: none"> ・課内でホームページの管理・運営に詳しい職員を充てている。（知事部局本庁） ・インターネットシステム管理担当者は、従来から庶務担当職員から指定しているが、必ずしもホームページ作成に慣れているわけではないので、別の職員を指定した。（知事部局地方機関） |

- 対 象：宮城県のホームページ，宮城県立学校のホームページ，宮城県警察のホームページ
- 課 題 等：ホームページ管理担当者の指定はほとんどの課所において行われているが、担当事務の内容を事務分掌に明記している課所は半数程度である。

③ 情報掲載の内部手続

- 課所ホームページに掲載する情報は、管理責任者である課所長が選定することとされているため、情報が掲載されるまでの内部手続状況について調査した。
- その結果、308課所では課所長の決裁を得て情報を掲載していたが、13課所では課所長未決裁の情報を掲載していた。（P18参照）
- この点についての調査結果は、おおむね次のとおりであった。

情報掲載の内部手続に関する考え方

| 区 分 | 考 え 方 |
|-------------------|---|
| 課所長決裁を得ずに情報掲載した課所 | <ul style="list-style-type: none"> ・情報の内容は別途決裁されたものであることから、ホームページに掲載するための決裁は得ていなかった。(各種委員会本庁) ・更新内容が軽微なものであったため、所長までの決裁は必要がないと考え、担当班の判断で更新した。(知事部局地方機関) |

- 対 象：宮城県のホームページ，宮城県立学校のホームページ
- 課 題 等：課所長の決裁を得ていない情報を掲載している課所がある。

(2) 管理・運営体制

○ インターネットシステム管理担当者の報告

- ・ 宮城県のホームページを管理・運営している課所（一部事務について県立学校を含む。）に適用されるインターネットシステム運用管理基準の規定では、インターネットシステム管理責任者は、インターネットシステムの業務を適正に運用するため、インターネットシステム管理担当者を指名し、毎年度当初に情報システム課長に報告することとしているため、インターネットシステム管理担当者の指名の状況と併せ、情報システム課長への報告状況を調査した。
- ・ その結果、インターネットシステム管理担当者の指名は 275 課所（警察署を除く。）で行われており、そのうち 208 課所が情報システム課長に報告していたが、21 課所ではインターネットシステム管理担当者の指名が行われていなかった。
(P14 参照)

- 対 象：宮城県のホームページ

- 課 題 等：インターネットシステム運用管理基準に基づくインターネット管理担当者を指定していない課所があるほか、指定状況を情報システム課に報告していない課所がある。

○ ホームページ管理担当者の指定

- ・ 宮城県のホームページにCMSが導入されたことで、簡単にホームページ掲載情報の作成が可能になり、各課所で、作成に関わる職員の増加と提供する情報量の増加が予想される。
- ・ このため、ホームページ掲載情報の管理にこれまで以上に注意する必要があるなど、各課所のホームページ管理担当者の役割は一層重要になるものと考えられたことから、ホームページ管理担当者の指定状況について調査した。
- ・ その結果、ホームページ管理担当者の指名は、宮城県のホームページの13課所を除いた308課所で行われていた。(P14 参照)
- ・ この点について管理担当者を指名している課所の考え方は、おおむね次のとおりであり、ホームページ管理に関する新たな課題も確認された。

ホームページ管理担当者の指定に関する考え方

| 区 分 | 考 え 方 |
|----------------------|---|
| ホームページ管理担当者を指定している課所 | <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの管理は重要な業務であることから、担当者を各班に置いているが、ホームページの掲載情報量が多くなってきており、全ての情報を正確かつ迅速に更新することが課題となってきた。 (知事部局本庁・地方機関) ・ホームページの管理は重要な業務であることから、担当者を指定しているが、業務の多様化により掲載情報が多岐に渡り、内容の確認・更新の負担が多大になっている。また、管理担当者の異動により、管理・運営体制レベルに差異が生じている。 (知事部局地方機関) |

- 対 象：宮城県のホームページ
- 課 題 等：ホームページ管理担当者を指定していない課所がある。ホームページ管理業務量の増加により、ホームページ管理担当者の負担が増えてきている。

(3) 管理・運営担当者の資質の向上

○ ホームページ管理担当者の研修受講状況

- ・ ホームページの管理・運営を適切に行うためには、ホームページの管理・運営を適切に実施できる知識や技術力を有するホームページ管理担当者を確保することが重要であり、ホームページの管理・運営を人材育成面から支える研修事業担当課等では、現場のニーズに則した研修事業を企画・立案し、技術力等の不足を補うための研修事業を実施している。
- ・ このため、平成 23 年度の各課所における研修受講状況を調査したところ、ホームページ管理担当者に対して必要な研修を受講させていたのは 181 課所であり、全体の約 56 パーセントであった。(P16 参照)
- ・ この点について、必要な研修を受講させなかった課所の考え方を調査した結果は、おおむね次のとおりであった。

管理・運営担当者の資質の向上に関する考え方

| 区 分 | 考 え 方 |
|------------------|---|
| 必要な研修を受講させなかった課所 | <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度は、震災対応業務に追われていて、研修を受講させる余裕はなかった。(知事部局地方機関) ・担当者に対しては必要な研修は積極的に受講するよう進言していたが、当該担当者のレベルに合った研修が開催されなかったことから、結果的に受講実績がなかった。(知事部局本庁) |

- 対 象：宮城県のホームページ、宮城県議会のホームページ、宮城県立学校のホームページ
- 課 題 等：ホームページの管理・運営に関する担当者研修を受講させていない課所が多い。

○ ホームページ管理担当者のスキルの確保

- ・ 宮城県のホームページの管理・運営に関する職員研修について、情報政策課がこれまで実施してきたアクセシビリティに配慮したホームページの管理・運営に関する研修は、平成 23 年度以降は、研修事業から除外されている。
- ・ また、宮城県のホームページにCMSが導入され、これまでのようにホームページに関する知識や技術がなくても比較的簡単にホームページを作成できるようになっているが、アクセシビリティに関する知識やコンテンツの充実を図るための研修会などは、今後も実施していく必要があると考えられる。
- ・ こうした中、平成 23 年度にホームページ管理担当者に必要な研修を受講させなかった理由として、受講すべき適当な研修がなかったとの回答もあり、ホームページ管理担当者のスキルが課所ホームページの管理・運営にどのように影響しているのか調査した結果は、おおむね次のとおりであった。

ホームページ管理担当者のスキルに関する考え方

| 区 分 | 考 え 方 |
|---------------------------|---|
| ホームページ管理担当者のスキルを課題としている課所 | <ul style="list-style-type: none">・ 人事異動等で担当者が代わった場合、担当者のスキルによっては情報管理の品質を担保できない場合がある。(知事部局本庁)・ 外部発注して作成したページについては、高度な知識がないとページデザインを編集できないため、更新時に苦慮している。(知事部局本庁)・ 担当職員の知識や技術の不足により、アクセシビリティに配慮したホームページの作成に苦慮している。(知事部局地方機関)・ ホームページ管理担当者の異動により、管理・運営体制レベルに差異が生じている。(知事部局地方機関) |

■ 対 象：宮城県のホームページ

■ 課 題 等：ホームページ管理担当者のスキルが、ホームページの管理・運営に大きく影響している。

2 ホームページの管理・運営状況

(1) 課所における情報管理体制

○ ホームページ管理責任者（課所長）の指示内容

- ・ 事前調査においては、監査の対象とした各ホームページの管理責任者全員（321人）から、管理下にあるホームページの管理状況を把握しているという回答があり、併せて、ホームページの情報等に関して何らかの指示等を行っているかどうかについては、205人から「指示した」との回答を得たところである。（P18参照）
- ・ 管理責任者からの指示件数は全体で284件（複数回答あり）であるが、その内容としては、情報更新（139件）や情報発信（84件）に関するものが多くを占めており、見やすさ・使いやすさ（アクセシビリティ及びユーザビリティ）に関する指示（37件）も行われていた。

表2-2-1 ホームページの管理・運営に関するホームページ管理責任者（課所長）からの指示に関連した事前調査結果

| 設 問 | インターネットシステム管理者からの掲載指示内容について教えてください。 | | | | 合 計 | 回答割合 (%) |
|------------|-------------------------------------|-------|------|-----|-----|----------|
| | 監査対象ホームページ別回答数 | | | | | |
| 指 示 内 容 | 宮 城 県 | 県 議 会 | 県立学校 | 警 察 | | |
| 情報更新 | 74 | 0 | 41 | 24 | 139 | 43.3 |
| 情報発信 | 64 | 0 | 14 | 6 | 84 | 26.2 |
| 見やすさ・使いやすさ | 18 | 1 | 16 | 2 | 37 | 11.5 |
| 信頼性確保 | 1 | 0 | 10 | 0 | 11 | 3.4 |
| リンク管理 | 7 | 0 | 1 | 0 | 8 | 2.5 |
| 管理・運営体制 | 3 | 0 | 1 | 1 | 5 | 1.6 |
| 合 計 | 167 | 1 | 83 | 33 | 284 | — |

■ 対 象：宮城県のホームページ、宮城県議会のホームページ、宮城県立学校のホームページ、宮城県警察のホームページ

■ 課 題 等：多くのホームページ管理者は、ホームページ掲載情報の発信やその更新の現状についての何らかの問題意識を持ち、管理担当者等に対して必要な指示を行っている。

○ 各課所におけるホームページの管理・運営上の課題

- ・ 事前調査において、監査の対象とした各ホームページの管理・運営上の課題に関して記述式で回答を求めたところ、195課所から回答を得た。
- ・ 回答内容として複数の課題を記載しているものがあつたことから226の課題が出されたが、それらを分類すると下表のとおり、管理・運営体制に係るものが133件（複数回答あり）と半数以上を占め、情報更新（28件）、見やすさ・使いやすさ（26件）、機器整備（23件）などが続いている。
- ・ 管理・運営体制の課題の内容としては、ホームページ管理担当者のスキルの問題や、特定職員の業務負担の増加を指摘するものが多かつた。

表 2-2-2 各課所におけるホームページの管理・運営上の課題に関連した事前調査結果

| 設 問 | ホームページの管理・運営に当たっての課題は何ですか。 | | | | | |
|------------|----------------------------|-----|------|-----|-----|----------|
| | 監査対象ホームページ別回答数 | | | | 合 計 | 回答割合 (%) |
| | 宮城県 | 県議会 | 県立学校 | 警 察 | | |
| 管理・運営体制 | 75 | 1 | 41 | 16 | 133 | 41.4 |
| 情報更新 | 25 | 0 | 3 | 0 | 28 | 8.7 |
| 見やすさ・使いやすさ | 21 | 0 | 4 | 1 | 26 | 8.1 |
| 機器整備 | 9 | 0 | 11 | 3 | 23 | 7.2 |
| 情報発信 | 11 | 0 | 2 | 0 | 13 | 4.0 |
| リンク管理 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0.9 |
| 合 計 | 144 | 1 | 61 | 20 | 226 | — |

- 対 象：宮城県のホームページ，宮城県議会のホームページ，宮城県立学校のホームページ
宮城県警察のホームページ
- 課 題 等：多くの課所が，ホームページの管理・運営体制に何らかの課題があると考ええる。

(2) 信頼性の確保

- 著作権保護及び個人情報保護に関する苦情
 - ・ 事前調査において，監査対象とした各ホームページに対し，利用者から寄せられた苦情の状況を調査した結果，著作権保護及び個人情報保護に関するものがあつた旨 2 課所から回答があつた。
 - ・ 苦情への対応としては，当該情報を直ちにホームページから削除するとともに，事実関係の調査を行い，その結果について相手方に説明するとともに，謝罪することで解決が図られていた。また，内部への対応としては，再発防止に向けた取組がなされていた。

表 2-2-3 ホームページ利用者からの苦情に関連した事前調査結果（その 1）

| 設問 | 平成 23 年度中にホームページに関連し寄せられた苦情・意見等がありましたら列記してください。また，当該苦情・意見への対応状況についても記載してください。 | | | | |
|----|---|-------|---------|--------|-----|
| | 監 査 対 象 | 回答課所数 | 回 答 結 果 | | 備 考 |
| | | | 著作権保護 | 個人情報保護 | |
| | 宮城県のホームページ | 1 | 1 | 0 | |
| | 宮城県議会のホームページ | 0 | 0 | 0 | |
| | 宮城県立学校のホームページ | 1 | 0 | 1 | |
| | 宮城県警察のホームページ | 0 | 0 | 0 | |
| | 合 計 | 2 | 1 | 1 | |

- 対 象：宮城県のホームページ，宮城県立学校のホームページ
- 課 題 等：著作権保護及び個人情報保護に関する苦情が寄せられた課所がある。
- 情報更新の遅延及びリンク切れに関する苦情
 - ・ 事前調査において，監査対象とした各ホームページに対し，利用者から寄せられた苦情の状況を調査した結果，「情報更新」及び「リンク管理」に関するものが 24 件確認された。

- ・ 苦情への対応としては、内容を精査して直ちに改善したほか、時間を要するものについては、相手方に十分な説明等を行い、了解を得ていた。

表 2-2-4 ホームページ利用者からの苦情に関連した事前調査結果（その2）

| 設問 | 平成 23 年度中にホームページに関連し寄せられた苦情・意見等がありましたら列記してください。また、当該苦情・意見への対応状況についても記載してください。 | | | | |
|---------------|---|-------|---------|-------|-----|
| | 監 査 対 象 | 回答課所数 | 回 答 結 果 | | 備 考 |
| | | | 情報更新 | リンク管理 | |
| 宮城県のホームページ | 14 | 6 | 8 | | |
| 宮城県議会のホームページ | 0 | 0 | 0 | | |
| 宮城県立学校のホームページ | 10 | 10 | 0 | | |
| 宮城県警察のホームページ | 0 | 0 | 0 | | |
| 合 計 | 24 | 16 | 8 | | |

- 対 象：宮城県のホームページ、宮城県立学校のホームページ
- 課 題 等：情報更新やリンク管理に関する苦情が寄せられた課所がある。

(3) アクセシビリティ及びユーザビリティの向上

○ 利用者の利便性への配慮

- ・ 事前調査において、監査対象とした各ホームページに対し、利用者から寄せられた苦情の状況を調査した結果、「見やすさ・使いやすさ」と「情報内容」に関するものが 35 件確認された。
- ・ 苦情への対応としては、内容を精査して直ちに改善できるものについては対応したほか、時間を要するものについては、相手方に十分な説明等を行って了解を得ていた。
- ・ 見やすさ・使いやすさに関する苦情の内容としては、データ容量の大きいファイルに関するものや画像が不鮮明であることを指摘するもの、課所によって情報のレベルに差があることを指摘するものなどであった。

○ 利用者の利便性向上への取組事例

- ・ 田尻さくら高等学校では、「みやぎSWANⅡ」移行後の平成 23 年 11 月に、ホームページのリニューアルに合わせてCMSを導入している。
- ・ CMSの導入は、同校に配属された情報化支援員（緊急雇用創設事業により配置）からの提案で実現したものであるが、導入後は、ホームページへの情報掲載や当該情報更新が容易になり、情報化支援員の積極的な取組もあって更新頻度が向上したとのことである。

表 2-2-5 ホームページ利用者からの苦情に関連した事前調査結果（その3）

| 設問 | 平成 23 年度中にホームページに関連し寄せられた苦情・意見等がありましたら列記してください。また、当該苦情・意見への対応状況についても記載してください。 | | | | |
|------------|---|-------|---------|---|-----|
| | 監 査 対 象 | 回答課所数 | 回 答 結 果 | | 備 考 |
| 見やすさ・使いやすさ | | | 情報内容 | | |
| | 宮城県のホームページ | 21 | 14 | 7 | |
| | 宮城県議会のホームページ | 0 | 0 | 0 | |
| | 宮城県立学校のホームページ | 8 | 7 | 1 | |
| | 宮城県警察のホームページ | 6 | 5 | 1 | |
| | 合 計 | 35 | 26 | 9 | |

- 対 象：宮城県のホームページ，宮城県立学校のホームページ，宮城県警察のホームページ
- 課 題 等：アクセシビリティ及びユーザビリティに関する苦情が寄せられた課所がある。

○ 視覚障害者への配慮（関係人調査結果）

- ・ 視覚障害者への情報発信に積極的に取り組んでいる「宮城県視覚障害者情報センター」（指定管理者：財団法人宮城県視覚障害者福祉協会）では、弱視から全盲に至るまで、様々な障害のレベルに合わせた情報を提供するため、自身が管理・運営するホームページの運営方針として、拡大文字や反転拡大文字の使用、背景への単色の使用、緊急情報の別枠上位掲載などを特に意識して取り組んでいる。
- ・ また、視覚障害者のインターネット利用割合が低いため、毎月 15 日に発行している「視覚情報センターだより」については、音声テープ版、点字版、活字版、電子メール版及びホームページ版等で配信しており、ホームページ版は、通常版、テキスト版及び携帯サイト版の 3 種類を掲載するなど、多種多様な方法により情報発信を行っている。
- ・ 東日本大震災発生時には、当該施設の被災状況やそれに伴う業務停止情報等を発信したとのことであり、今回の被災で得られた経験から、被災した利用者に対する各種支援情報の提供が重要であると考えているが、リアルタイムに必要な情報を提供するための情報収集方法や、ホームページを利用できない視覚障害者が圧倒的に多い中で、情報提供をいかにして効率的に行うかが大きな課題であるとしていた。
- ・ 県のホームページに対する要望等については、現状では大きな問題はないとしていたものの、掲載されている情報量が多いため、音声を頼りにしながら目的の情報にたどりつくまでには相当の時間がかかることを指摘していた。また、視覚障害者に配慮したホームページの運営事例として、NHK（日本放送協会）の音声読み上げソフト専用のページの設置事例を挙げていた。

- 対 象：宮城県のホームページ，宮城県議会のホームページ，宮城県立学校のホームページ
宮城県警察のホームページ

- 課 題 等：視覚障害者への情報提供については、解決すべき課題がある。

○ ホームページの多言語化（関係人調査結果）

- ・ 在留外国人への情報発信に積極的に取り組んでいる「公益財団法人宮城県国際化協会」では、

在留外国人にとって必要と考えられる情報をできるだけタイムリーに提供することを目標に置いて自身のホームページを管理・運営している。

- ホームページは、日本語を基本に作成しているが、掲載情報のうち、外国人向けの情報、外国人にも必要と思われる情報については、日本語のほか、英語・中国語・韓国語の4か国語で提供している。また、ホームページは情報伝達の中の一つ的手段（ホームページで情報伝達が完結することはできない。）と認識し、ホームページによる情報発信のほか、ブログによる情報提供や情報誌による情報提供等を行っている。
- 東日本大震災発生時には、停電のためにホームページによる情報の発信やインターネットを活用した各種相談業務の対応は困難であったが、情報通信機器が回復してからは、多言語による東日本大震災関連情報を発信している大使館、入国管理局、東京外国語大学（放射線情報）、NHK 国際放送局などへのリンクを設定し情報提供した。また、被災者への支援情報は、多言語化した印刷物にして被災市町村等に配布したほか、そのデータをそのままホームページに掲載した。
- 今回の震災で得られた経験としては、本県にはインターネット環境が整っていない国際結婚移住者や水産加工場等における技能実習生等の外国人が多い反面、携帯電話を所持する外国人の割合が高いことから、携帯電話を使用した多言語緊急災害情報の発信が必要であることや、災害時に発せられる情報は気象庁や各自治体からのものが多いので、発信元において多言語化する必要性を挙げていた。
- 県のホームページに対する要望として、トップページから案内される自動翻訳機能の不確実性の問題を挙げており、宮城県のホームページへの新しい管理システムの導入とともに取り入れられた自動翻訳機能については、重要事項が正確に翻訳されない場合も多く、誤訳による混乱を生じる可能性が否定できないことから、当該機能の限界を認識した上で運用する必要があるとしていた。
- また、県のホームページに掲載される情報量が膨大であるため、全ての情報を多言語化することは困難であり、費用対効果を考えても全ての情報の多言語化は疑問であるとした上で、ホームページ掲載情報の中で外国人に必要な情報を取捨選択して多言語化を図るべきであり、また、多言語化に当たっては、多言語化すべき情報を選別した上で、マンパワーを駆使しても正しい翻訳をすべきではないかとしていた。

■ 対 象：宮城県のホームページ、宮城県議会のホームページ、宮城県立学校のホームページ
宮城県警察のホームページ

■ 課 題 等：ホームページの多言語化については、解決すべき課題が多い。

3 ホームページ掲載情報

(1) 課所の基本情報の掲載

○ 基本情報未掲載

- ・ 事前調査において、監査対象とした各課所ホームページへの基本情報の掲載状況について調査した結果、最低限掲載すべきとされている情報の「担当課室等の名称」や「所在地」を始め、「電話番号・FAX番号」や「電子メールアドレス」等の基本情報を掲載していない課所が各項目において確認された。(P24 参照)

- 対象：宮城県のホームページ，宮城県立学校のホームページ，宮城県警察のホームページ
- 課題等：最低限掲載すべき情報を掲載していない課所がある。

(2) 行政情報の積極的な発信

○ ホームページ掲載情報における課所間の相違等

- ・ 事前調査においては、監査対象とした各課所ホームページに掲載されている情報項目を調査した。県内各圏域に設置されている保健福祉事務所（地域事務所），地方振興事務所（地域事務所）及び土木事務所（地域事務所）の状況を整理・比較した結果は次ページ以降の各表に示すとおりであるが、同一の地方機関であっても、掲げる情報項目に違いが見られたほか、それぞれの事務所が重点を置いている情報項目にも違いが見られた。
- ・ また、各事務所（地域事務所）のホームページへのアクセス件数（平成24年6月期）を調査した結果は別表のとおりであるが、アクセス件数の多い事務所は、北部保健福祉事務所（大崎広域圏），東部地方振興事務所（石巻圏域）及び大河原土木事務所（仙南広域圏）であり、アクセス件数の少ない事務所は、北部保健福祉事務所栗原地域事務所（栗原圏域），東部地方振興事務所登米地域事務所（登米圏域），北部土木事務所栗原地域事務所（栗原圏域）であった。
- ・ このうち、北部保健福祉事務所栗原地域事務所を除いた5事務所と、保健福祉事務所の中で比較的アクセス件数の少なかった東部保健福祉事務所（石巻圏域）について調査した結果、各事務所ともアクセス件数を意識したホームページの管理・運営は行っておらず、その分析もしていないとの回答であった。
- ・ ホームページへのアクセス件数については、各管内における人口やインターネット環境の整備状況の相違、さらに沿岸部の地域においては東日本大震災による影響なども考慮する必要があるため、その多少をもってホームページ管理・運営の問題を論ずることはできないが、アクセス件数が多かった事務所においては特徴的なページが設けられている共通点があり、それがアクセス件数を増加させている要因と考えられた。
- ・ 北部保健福祉事務所においては「保護犬に関する情報ページ」、東部地方振興事務所においては「つるむらさき等の野菜の栽培情報を掲載したページ」、大河原土木事務所においては「建築関連情報を取りまとめたページ」へのアクセス数が多くなっており、関連する情報を集約したページを作成するだけでなく、当該ページへ誘導する工夫なども随所に施されており、他の課所にはない特徴的な取組が確認された。

表2-3-1 情報の積極的な発信に関連した事前調査結果（保健福祉事務所（地域事務所））

○：掲載している情報 ◎：掲載している情報の中で重点を置いている情報（3項目）

| 掲載情報項目 | 広 域 圏 区 分 | | | | | | |
|-----------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | 大河原 | 仙 台 | 大 崎 | 栗 原 | 登 米 | 石 巻 | 気仙沼 |
| 事務所案内 | ○ | ◎ | ○ | ◎ | ○ | ○ | ○ |
| 組織の事務分掌 | ◎ | ◎ | ◎ | ○ | ◎ | ○ | ○ |
| 重要施策、制度等の情報 | ○ | ○ | ◎ | ◎ | ◎ | ○ | ◎ |
| 審議会等の附属機関に関する情報 | | | | | | | |
| 研究成果等の各種技術情報 | | | | | | | |
| 災害等の緊急情報 | ○ | ○ | | | ○ | ○ | ○ |
| イベント（行事）情報 | ◎ | ○ | ◎ | | ◎ | ◎ | ◎ |
| 各種試験等の案内 | | | ○ | ○ | | | ◎ |
| 各種統計情報 | ○ | ○ | ○ | | | ◎ | |
| 県産品や観光等の情報 | | | | | | | |
| 広報誌、定期刊行物等の情報 | ○ | | | | ○ | ◎ | ○ |
| 電子行政サービスの情報 | | ○ | | ◎ | | | |
| 入札情報 | | | ○ | | | | |
| 職員等の雇用に関する情報 | | | | | | | |
| その他 | ◎ | ◎ | | | | ○ | |

※上表で「その他」で◎を選択した事務所の重点を置いている掲載情報
（大河原）保護犬の情報，譲渡犬の情報（仙台）保護犬の情報

表2-3-2 情報の積極的な発信に関連した事前調査結果（地方振興事務所（地域事務所））

○：掲載している情報 ◎：掲載している情報の中で重点を置いている情報（3項目）

| 掲載情報項目 | 広 域 圏 区 分 | | | | | | |
|-----------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | 大河原 | 仙 台 | 大 崎 | 栗 原 | 登 米 | 石 巻 | 気仙沼 |
| 事務所案内 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 組織の事務分掌 | ◎ | | ○ | ○ | ○ | ◎ | ○ |
| 重要施策、制度等の情報 | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ○ | ◎ |
| 審議会等の附属機関に関する情報 | | | ○ | | | | |
| 研究成果等の各種技術情報 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| 災害等の緊急情報 | ◎ | ○ | ◎ | ○ | | | |
| イベント（行事）情報 | ○ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| 各種試験等の案内 | ○ | | | | ○ | | ○ |
| 各種統計情報 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| 県産品や観光等の情報 | ○ | ○ | ○ | ◎ | ○ | ○ | |
| 広報誌、定期刊行物等の情報 | ○ | ◎ | | ○ | ◎ | ○ | ◎ |
| 電子行政サービスの情報 | ○ | ○ | | | | ○ | ○ |
| 入札情報 | ○ | | ○ | | ○ | | |
| 職員等の雇用に関する情報 | ○ | | | | | | |
| その他 | | ○ | | | ○ | ◎ | |

※上表で「その他」で◎を選択した事務所の重点を置いている掲載情報
（石巻）新着情報

表 2-3-3 情報の積極的な発信に関連した事前調査結果（土木事務所（地域事務所））

○：掲載している情報 ◎：掲載している情報の中で重点を置いている情報（3項目）

| 掲載情報項目 | 広 域 圏 区 分 | | | | | | |
|-----------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | 大河原 | 仙 台 | 大 崎 | 栗 原 | 登 米 | 石 巻 | 気仙沼 |
| 事務所案内 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ◎ |
| 組織の事務分掌 | ◎ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ◎ |
| 重要施策、制度等の情報 | ○ | ○ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ○ |
| 審議会等の附属機関に関する情報 | | | | | | | |
| 研究成果等の各種技術情報 | | | | | | | |
| 災害等の緊急情報 | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| イベント（行事）情報 | ◎ | ◎ | ○ | ◎ | ○ | | |
| 各種試験等の案内 | | | | | | | |
| 各種統計情報 | | | | | | | |
| 県産品や観光等の情報 | | | ○ | ○ | ○ | | |
| 広報誌、定期刊行物等の情報 | | ○ | ○ | | ○ | ◎ | |
| 電子行政サービスの情報 | | ○ | ◎ | ○ | ◎ | ○ | |
| 入札情報 | | ○ | ○ | | ○ | | |
| 職員等の雇用に関する情報 | | | | | | | |
| その他 | | ◎ | | | | | |

※上表で「その他」で◎を選択した事務所の重点を置いている掲載情報
（仙台）災害復旧の進捗状況

表 2-3-4 主な地方機関におけるホームページへのアクセス件数（平成 24 年 6 月期分）

| 設 問 | 平成 24 年 6 月期におけるホームページへのアクセス件数は何件ですか。 | | | | | | |
|------------------|---------------------------------------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|
| | 広 域 圏 区 分 | | | | | | |
| 事 務 所 区 分 | 大河原 | 仙 台 | 大 崎 | 栗 原 | 登 米 | 石 巻 | 気仙沼 |
| 保健福祉事務所（地域事務所） | 6,689 | 5,396 | 11,126 | 1,988 | 4,440 | 2,088 | 5,960 |
| 地方振興事務所（地域事務所） | 8,255 | 9,111 | 7,263 | 4,045 | 3,959 | 13,987 | 5,296 |
| 土 木 事 務 所（地域事務所） | 8,219 | 5,902 | 2,236 | 1,659 | 2,121 | 4,131 | 3,615 |

■ 対 象：宮城県のホームページ

■ 課 題 等：各圏域の事務所においては、地域特性等に対応した独自性のあるホームページづくりが行われており、特徴的なページがある事務所はアクセス件数が増える傾向にある。

○ 地方機関における掲載情報の充実に向けた主務課の役割

- 宮城県のホームページについて、平成 24 年 6 月期における各課所ホームページへのアクセス件数を調査したところ、各県税事務所ホームページへのアクセス件数は総じて少ないものであったほか、事前調査においては、いくつかの県税事務所から、各県税事務所のホームページと主務課である総務部税務課ホームページの統合を望む意見が寄せられた。

- ・ 一方、各児童相談所についてもホームページへのアクセス件数は総じて少ないほか、事前調査においては、情報選定の内部手続や情報更新の頻度など、管理・運営体制や管理・運営状況に問題点が確認されるとともに、管理・運営上の課題として、人的体制の問題からホームページの適切な管理・運営に支障が出ていることを示唆する回答が寄せられた。
- ・ 各課所のホームページの管理・運営は、原則として各課所長の責任で行われることになっているが、県税事務所の主務課である総務部税務課や児童相談所の主務課である保健福祉部子育て支援課に、事前調査等で浮き彫りにされた諸課題の現状認識等に対する現段階での考えなどを聴取した。
- ・ その結果は以下のとおりである。

県税事務所におけるホームページ管理・運営に係る自己考察

| 区 分 | 考 え 方 |
|--------------|---|
| 管理・運営上の課題等 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 県税事務所のホームページについては、税務課ホームページへのリンク設定を行っているのが現状である。 ・ 税務課と各県税事務所（地域事務所）間で掲載情報の大半が重複していることから、情報の整理と一本化等、県税ホームページ全体の管理・運営体制を見直す必要がある。 ・ CMSの導入を契機として、税務課ホームページに一本化することが望ましい。 |
| 税務課における現状認識等 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 県税事務所の業務に地域性はなく、各事務所の基本情報などを除いて掲載すべき情報に差異はない。また、各事務所ホームページにおける制度に関する情報等の大部分が、税務課へのリンク設定で対応している状況にある。 ・ 各事務所からは、税に関するホームページの運営方法について、統一も含めた検討を要望されているため、税務課としては、税に関するホームページを統一する方向で検討を進めることとした。 ・ 本県のホームページの管理・運営は、各課所の責任で行うことになっており、各事務所のホームページを廃止してよいのか、何らかの形で残す必要があるのか、広報課等関係部所と調整を行いたい。また、統一に当たっては、経過措置も検討したい。 |

■ 対 象：宮城県のホームページ（県税関連）

■ 課 題 等：県税事務所のホームページに掲載される情報については、事務所間の相違や地域間の相違はほとんどみられず、税務課として掲載情報の統一化も検討されている。

児童相談所におけるホームページ管理・運営に係る自己考察

| 区 分 | 考 え 方 |
|-----------------|--|
| 管理運営上の課題 | <ul style="list-style-type: none"> ・アクセシビリティやユーザビリティの確保については、スキルを有する人材がおらず、日常業務に追われる中で適切な配慮が実施できない状態が続いている。 ・ホームページ担当者を選任し、CMSの運用開始時に合わせてホームページ掲載内容の見直しを予定しているが、定期的な点検・更新を実施するための所内ルールの設定や人材の養成等が課題である。 ・児童相談所業務の特殊性から、一般県民等へ発信できる情報が少ないのが現状である。 |
| 子育て支援課における現状認識等 | <ul style="list-style-type: none"> ・児童相談所へのアクセス件数が少ない理由として、次のような点が考えられるとのことであった。 <ol style="list-style-type: none"> 1) 児童相談所が担う業務の性格上、一般に広く利用される場所ではなく、限られた、相談事等を抱えた困った方々が利用される場所であり、アクセスは限定される。 2) 市町村、学校等の関係者に対しては、制度等の情報は周知されており、関係者が新たにホームページから情報を収集するケースは考えにくい。 ・児童相談所の業務に地域性はなく、各事務所の基本情報などを除いて掲載すべき情報に差異はない。また、掲載している情報量も限定されており、ホームページを事務所ごとに運用する必要性があるのか、統合することは可能かなどについて検討する余地がある。 ・児童相談所のホームページの在り方については、関係部所の意見も聞きながら、検討したい。 |

■ 対 象：宮城県のホームページ（児童相談所関連）

■ 課 題 等：ホームページの管理・運営に問題を抱えている。ホームページに掲載される情報について、児童相談所間の相違はほとんどみられず、子育て支援課としてホームページの掲載情報の統一化も検討する意向がある。

(3) コンテンツの更新

○ 情報更新への対応

- ・ 事前調査において、各課所ホームページの最終更新時期について調査したところ、全体の中で最も新しい更新年月は平成 24 年 8 月であったのに対し、最も古い更新年月は平成 21 年 10 月であった。また、75 課所では、掲載している全てのコンテンツの情報を 1 年以内に更新していたのに対し、5 課所では、1 年以上何も更新もしていなかった。
- ・ ほとんどの課所では、この 1 年以内に何らかの情報を更新しているが、1 年以上更新が行われなかったコンテンツとしては、課所の業務案内やアクセス等に関する案内情報を挙げているのが 92 課所、過去に作成した行政資料で記録として掲載しているものを挙げているのが 67 課

所、内容に変更がない啓発資料を挙げているのが 46 課所、情報掲載後の改正点がない制度情報を挙げているのが 44 課所などとなっている。(複数回答あり。)

- このほか、コンテンツの更新に関連した調査結果では、ホームページの管理・運営に関する管理責任者からの指示内容として「情報更新」が最も多く (P37 参照)、ホームページ管理・運営上の課題としても 2 番目に多かった (P37 参照) など、コンテンツの更新が適時適切に行われていない現状を示唆する一方、管理責任者から指示されても、ホームページの管理・運営の現場においては、コンテンツの更新作業に苦慮している様子が窺われた。
- 平成 24 年 5 月に総務部行政経営推進課が実施した「平成 24 年度サービス向上自己点検」の実施結果によれば、「情報発信度の向上」の点検項目である「ホームページや広報誌等に、最新の情報を提供するように努めていますか。」が、全ての行動指針に係る 20 設問中の最下位 (平均評価点*2.19) の評価結果となっており、情報の更新は大きな課題である。(*自己点検の評価点は、「十分実践している」が「3」、「時々実践している」が「2」、「ほとんど実践していない」が「1」となっている。)

表 2-3-5 1年以上更新が行われていないコンテンツの状況

| 設 問 | 更新日が1年以上前である場合のコンテンツの内容を教えてください。 | | | | 合 計 |
|---------------|----------------------------------|-------|------|-----|-----|
| | 監査対象ホームページ別回答数 | | | | |
| コンテンツの内容 | 宮 城 県 | 県 議 会 | 県立学校 | 警 察 | |
| 業務情報・案内情報 | 50 | 1 | 30 | 11 | 92 |
| 行政資料等に関する情報 | 63 | 0 | 4 | 0 | 67 |
| 啓発資料に関する情報 | 38 | 0 | 1 | 7 | 46 |
| 各種制度に関する情報 | 38 | 1 | 4 | 1 | 44 |
| 他のホームページへのリンク | 9 | 0 | 1 | 0 | 10 |
| 管理施設に関する情報 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 合 計 | 201 | 2 | 40 | 19 | 262 |

- 対 象：宮城県のホームページ、宮城県議会のホームページ、宮城県立学校のホームページ、宮城県警察のホームページ
- 課 題 等：ホームページ管理責任者からの指示としては「情報更新」が最も多いが、「平成 24 年度サービス向上自己点検」の実施結果では、点検項目である「ホームページや広報誌等に、最新の情報を提供するように努めていますか。」が、20 設問中の最下位評価になっている。

(4) 情報提供の充実に向けた取組

○ ホームページへのアクセス状況

- 事前調査において、宮城県のホームページの平成 24 年 6 月期における課所別アクセス件数を調査した結果、アクセス件数の多かった課所は下表のとおりであった。
- このうち、8 課所についてホームページの管理・運営状況の現地調査を実施したところ、各課所ともアクセス件数を意識した管理・運営は行っておらず、その分析もしていないとの回答であったが、県民等の関心の高い情報を取り扱っていることは認識していた。

表 2-3-6 ホームページへアクセス件数（平成 24 年 6 月期分）

| 設 問 | | 平成 24 年 6 月期におけるホームページへのアクセス件数は何件ですか。 | |
|-----|-------------|---------------------------------------|------------------------|
| No. | 課 所 名 | アクセス数 | 主 な 掲 載 情 報 等 |
| 1 | 産業技術総合センター | 256,366 | ※件数カウント方式が異なるため参考値とする。 |
| 2 | 事業管理課 | 76,185 | 経営事項審査等 |
| 3 | 長寿社会政策課 | 66,738 | 認知症の基礎知識 |
| 4 | 契約課 | 59,356 | 建設工事等電子入札の案内 |
| 5 | 高校教育課 | 41,675 | 公立高校オープンキャンパス情報 |
| 6 | 広報課 | 38,049 | 県広報全般 |
| 7 | 原子力センター | 30,093 | 放射線情報 |
| 8 | 美術館 | 30,013 | イベント情報, 所蔵作品情報 |
| 9 | 人事委員会事務局総務課 | 23,347 | 採用試験情報 |
| 10 | 観光課 | 21,565 | 仙台・宮城DC関係情報 |

■ 対 象：宮城県のホームページ

■ 課 題 等：県民のホームページへのアクセスは、多種多様な分野のページへアクセスがなされており、各自の必要や関心に応じてアクセスがなされていると推察される。

○ 地域情報等へのリンクの充実

- ・ 「宮城県ホームページに関する基本的考え方」においては、行政情報の積極的な発信に努めるため、地域情報のポータルサイトとして、県の関係機関や地域情報へのリンクを充実させながらホームページを作成していくとしているが、事前調査の結果では、リンクの充実に努めている課所は、全体として 192 課所（警察署を除いた調査対象 297 課所の 64.6 %）であった。

■ 対 象：宮城県のホームページ

■ 課 題 等：県の関係機関や地域情報へのリンクの充実に意識した運営がなされていない課所が多い。

4 大規模災害発生時の情報提供

(1) 情報提供体制の整備

○ 災害対応最優先下における情報発信の問題点

- ・ 事前調査において、大規模災害発生時のホームページを活用した情報提供の課題等について意見を求めたところ、173 課所から回答があった。
- ・ その中で、大規模災害発生時において、災害対応を最優先にしなければならない課所での情報発信の課題を集約すると、おおむね次のとおりであった。

災害対応時における情報発信に係る課題等

| 区 分 | 考 え 方 |
|------------|---|
| 管理・運営体制の課題 | <ul style="list-style-type: none">・ 大災害では災害対策本部業務が多忙となるため、ホームページを活用して情報発信する視点に欠けることがある。(知事部局本庁)・ 大規模災害発生時は、被災箇所の確認・調査、応急復旧対応、災害復旧工事の早期着手と現場対応が先行し、ホームページによる情報提供が後回しになる傾向にあるので、対策として、普段から事務職と技術職の双方でホームページの管理・運営を行い、有事には、所内対応が主となる事務職に情報を集め、必要な情報を発信する態勢とすることが有効である。(知事部局地方機関)・ 災害時等においては、現場における災害警備(救助)活動を最優先しなければならないことから、ホームページによる早急な情報発信は困難である。(警察署) |

■ 対 象：宮城県のホームページ，宮城県警察のホームページ

■ 課 題 等：東日本大震災の経験から、大規模災害発生時においては、正確な情報の把握とその迅速な提供が必要であるが、災害対応を優先せざるを得ず、情報発信が滞る可能性があり、災害現場から報告された情報の速やかな発信が行えるような体制整備を指摘する意見が多く出されている。

○ 情報の確認と発信の問題点

- ・ 大規模災害発生時における情報発信に係る課題を集約すると、おおむね次のとおりであった。

大規模災害発生時における情報発信に係る課題等

| 区 分 | 考 え 方 |
|----------------|---|
| <p>情報発信の課題</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 様々な情報が錯綜するため、一本で取りまとめ、公開することが望ましい。(知事部局本庁) ・ 情報の更新が頻繁になるため、古い情報を新しい情報に確実に更新することが課題となる。(知事部局本庁) ・ 掲載情報と現場情報のずれが生じ、逐次更新の限界を感じた。(知事部局本庁) ・ 災害発生時の情報伝達手段として、ホームページによる情報提供は特に重要であると再認識したので、今後は事前に伝えるべき情報を整理して、より迅速に情報提供できるよう努めたい。(知事部局本庁) ・ 災害時における県民への情報提供について、速やかに対応できるよう掲載事項を設定し、情報の収集方法や提供内容等を事前に検討しておく必要がある。(知事部局本庁) ・ それぞれの地方機関における情報量、質の画一性が保たれていなかった。このため、ガイドライン等を整備するなど、災害時のホームページによる情報提供の在り方を示すべきではないか。(知事部局地方機関) |

■ 対 象：宮城県のホームページ

■ 課 題 等：東日本大震災の経験から、正確な情報の把握とその迅速な提供に向け、情報として掲載すべき事項をあらかじめ検討しておくとともに、情報提供の在り方を整理したガイドラインの整備をが必要との意見が多く出されている。

○ 長期停電時における情報発信の問題点

- ・ 大規模災害発生時における情報発信に係る課題の中で、特に長期停電時における課題等を整理すると、おおむね次のとおりであった。

長期停電時における情報発信の課題等

| 区 分 | 考 え 方 |
|------------|---|
| 情報通信基盤等の整備 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 発災直後、県庁では非常用電源を活用し、ホームページを更新する事は可能であったかと思うが、情報がほしい県民がインターネットを利用できる環境にあったかは疑義がある。今後は携帯用のホームページサイトの充実等を図っていくことが重要である。 (知事部局本庁) ・ 各事務所のホームページからの情報提供も重要視するのであれば全事務所の非常用電源の整備強化や無停電電源装置の設置等が必要である。(知事部局地方機関) ・ 携帯電話等のモバイル端末でも閲覧できるサイトづくりが課題である。また、Web メール等を活用し、相互に情報交換できるように努めていくことも必要である。(教育庁) ・ 電源、通信回線の確保、サーバの分散(被災地から離れた場所でも運用ができるようにするため)が必要である。(高等学校) ・ 学校は、絶対に緊急用の電源確保としてソーラーパネルを設置すべきである。(高等学校) |

■ 対 象：宮城県のホームページ，宮城県立学校のホームページ

■ 課 題 等：東日本大震災時，長期停電によりホームページの運営に支障を来たした旨の意見が多い。また，長期停電等によりホームページを閲覧できない被災者等への情報提供手段の確保を指摘する意見も多い。

(2) 情報提供手段の確保

○ ホームページを閲覧できない被災者等への対応

- ・ 大規模災害発生時において、ホームページを閲覧できない被災者等への情報発信の課題等を集約すると、おおむね次のとおりであった。

ホームページを閲覧できない被災者等への対応に係る課題等

| 区 分 | 考 え 方 |
|----------|---|
| 情報提供の課題等 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所やライフラインが途絶した地域ではホームページによる情報取得が困難になるという状況を踏まえ、複数の情報提供の方法を想定しておく必要がある。(知事部局本庁) ・ 被災者の中には高齢者も多く、ホームページ内の情報をうまく取得できないケースもあった。ホームページと併せて紙ベース等の情報提供もタイムリーに行う必要がある。(知事部局地方機関) ・ 大規模な停電があると、ホームページシステムそのものが使えない状況になってしまう。単一の手段で全ての状況に対処しようとするのは不可能であり、大容量の情報を統括的に表示できるホームページ、即時性の高いツイッターや緊急メールシステム、フェイスブック等のSNSの双方向性、特徴の異なる複数の情報伝達手段を有機的に活用すべきである。(高等学校) |

- 対 象：宮城県のホームページ、宮城県立学校のホームページ、宮城県警察のホームページ
- 課 題 等：各課所から災害時における情報提供手段としてホームページ、ブログ、携帯サイトなど多様な情報伝達手段を通じて広く防災情報を発信する体制の整備を指摘する意見が多い。また、ホームページを閲覧できない被災者などに対する情報伝達手段の確保を指摘する意見が多い。

表2-14 大規模災害発生時の情報提供を円滑かつ迅速に行うための課題に関連した事前調査結果

| 設 問 | 災害時におけるホームページを活用した情報提供の在り方について、判明した課題等があれば、その指示内容について教えてください。 | | | | 合 計 |
|--------------|---|-------|------|-----|-----|
| | 監査対象ホームページ別回答数 | | | | |
| 指 示 内 容 | 宮 城 県 | 県 議 会 | 県立学校 | 警 察 | |
| 情報提供手段の複数確保 | 18 | 0 | 22 | 0 | 40 |
| 管理運営体制確保 | 25 | 0 | 9 | 5 | 39 |
| 長時間停電対応基盤整備等 | 6 | 0 | 26 | 2 | 34 |
| 情報の充実 | 14 | 0 | 6 | 4 | 24 |
| 携帯サイト等充実 | 9 | 0 | 6 | 0 | 15 |
| 発信情報事前整理 | 12 | 0 | 0 | 1 | 13 |
| 情報発信管理の一元化 | 6 | 0 | 2 | 1 | 9 |
| 情報発信バックアップ体制 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 利便性の確保 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 合 計 | 101 | 0 | 71 | 12 | 184 |

第1節 ホームページの管理・運営体制

1 管理・運営に関する準則等の整備

(1) 最低限掲載すべき情報の明確化

- 情報通信技術（以下「IT」という。）が進展し、県民の多くがインターネット環境を活用している中で、本県においては、インターネットの持つ広域性、即時性、双方向性を最大限に活用し、行政情報を積極的に発信することで行政サービスの効率性と透明性を高めることができるよう、県ホームページを作成していくことを対外的に宣言している。
- したがって、公表する（された）報道発表資料や議会説明資料などを始め、公開できる情報については積極的に公開するとの基本的な考え方を全職員の共通認識とし、保有情報を速やかに提供していくため、県として、ホームページで最低限発信すべき情報等のガイドライン（以下「情報発信ガイドライン」という。）を作成し、情報発信の充実に努めるべきである。

(2) CMS導入後の管理・運営基準等の見直し

- 宮城県のホームページにおいては、ホームページによる情報提供の一層の充実に図るとともに情報提供の迅速化とアクセシビリティの向上を図ることなどを目的として、新たな管理システムであるCMSが導入されたところである。
- CMSの導入によって、ホームページへの情報掲載や掲載情報の更新が誰でも容易にできるようになり、掲載情報の量や質の向上が期待される一方、ホームページに携わる職員が増えることにより、各課所におけるホームページの管理・運営方法も現行の管理・運営基準では対応できなくなる恐れがある。
- したがって、CMS移行後のホームページ管理・運営の問題点等を整理・検討した上で、ホームページの管理・運営を適切に行うための新たな管理・運営基準等の策定や、現行の管理・運営基準等の見直し等を行うべきである。

(3) ホームページ管理担当者の明確化

- 宮城県のホームページにCMSが導入されたことに伴い、上述したように、ホームページに掲載される情報量は今後ますます増大することが予想されるとともに、その質の維持向上もこれまで以上に重要になってくるものと予想される。
- したがって、各課所においては、ホームページを活用した情報公開及び情報提供を推進するとともに、ホームページの管理・運営を適切に行うため、ホームページ管理担当者を指名する必要がある。また、担当する事務の内容を事務分掌に明記し役割を明確化することにより、ホームページ管理担当者がその担当する事務を円滑に行えるようにすべきである。

2 管理・運営体制の充実に向けた検討の推進

(1) インターネット環境の変化に対応した管理・運営の推進

- ITの進展は、生活や社会経済を取り巻く環境に多くの変革をもたらしているが、こうしたITの進化と社会への浸透は、県民の豊かな生活を実現する手段となる一方、行政サービスにおいても、ITをいかに活用していくかがこれからの大きな課題になるものと考えられる。
- したがって、本県の各ホームページの管理・運営に当たっては、ITの進化やインターネットを取り巻く環境の変化に柔軟に対応できるよう、ITに習熟した職員の意見なども取り入れながら、行っていくべきである。

(2) ホームページをチェックする体制の充実強化

- ホームページの管理・運営は、課所長の責任と権限の下に行われているが、掲載情報の更新漏れや誤掲載などは、県民の不利益につながる恐れがある。また、著作権の侵害防止や個人情報の保護は、法令を遵守して適切に行う必要がある。
- 県がホームページに掲載する情報は、広く県民に影響することから、そのチェックは恒常的に行われる必要がある。しかしながら、県のホームページ全体を特定の課所で監視することは困難であることから、掲載したコンテンツのチェックの在り方についても、先に述べた「情報発信ガイドライン」中に示すとともに、著作権の侵害防止や個人情報の保護の問題についても各課所で定期的にチェックする体制を整えるべきである。

3 管理・運営担当者研修の充実

(1) ホームページ管理担当者研修の推進

- ホームページ管理担当者のスキルに差が生じると、管理しているホームページの質に差が生じることになるため、ホームページ管理担当者の資質の向上を図ることは非常に重要な課題であるが、インターネット環境が整えられた中で育った世代とそうでない世代とでは、ホームページの管理・運営に対する感覚が異なることも考えられるほか、基本的な知識や技術にも個人差があるものと考えられることから、職員研修の実施に当たっては、習熟度別に実施するなどの工夫が必要である。
- 学校等の規模の小さい職場では、ホームページ管理・運営の業務量が増加すると、ホームページ管理担当者に業務が集中し過ぎることも考えられることから、ホームページ管理担当者以外の職員にも研修を受講させ、ホームページの作成に技術的なアドバイスができる者を広く育成することも必要と考えられる。
- したがって、以上のような視点を踏まえ、ホームページ管理担当者研修事業を所管している課所においては、研修の充実を図るべきである。

(2) 研修担当機関の連携と役割分担による研修事業の推進

- 宮城県のホームページの管理・運営に関わる研修事業は、主に広報課と情報政策課が担当し、公務研修所においても選択制研修課程の中に一部組み入れられたことがあるが、こうした研修事業の実施に当たっては、研修に関係する各機関が連携し、相互に役割を分担しながら、効率的かつ効果的な研修事業として実施すべきである。

第2節 ホームページの管理・運営状況

1 課所における情報管理体制の強化

(1) 独自管理規程等の整備の推進

- 各課所のホームページの管理・運営は、管理・運営基準等を遵守して行われているが、課所の業務内容や組織規模等によってホームページの内容や運営手法等は多様であることから、各課所が、実情に則した形で自主的に管理規程等を整備することが必要である。このため、先に述べた「情報発信ガイドライン」の中に準則的なものを例示するなど、独自管理規程等の整備を促す方策を検討すべきである。

(2) ホームページ掲載情報をチェックする担当者の指定

- 県のホームページ掲載情報は、広く多方面に影響を及ぼすものであることから、その掲載情報のチェックは万全を期す必要がある。
- 宮城県警察のインターネットホームページ管理運用要綱では、運用責任者及び業務主管所属長等に対し、ホームページに登載されたコンテンツの内容について、毎月1回、定期的な見直しを行うことにより、最新の情報提供が行われているか点検するよう義務付けている。
- ホームページ掲載情報の管理を徹底するため、チェック担当者を指定するような積極的な取組について、県の他のホームページの管理・運営においても導入を進めるべきである。

2 信頼性確保に向けた取組の充実

(1) セキュリティ対策の充実強化と職員への周知徹底

- 情報セキュリティ対策においては、宮城県情報セキュリティ対策基準に基づいて実施されているが、ホームページについても情報セキュリティに関する事故が発生していることから、引き続き全庁に対する注意喚起と再発防止を呼びかけるとともに、情報セキュリティ内部監査などを通して適切な管理を促すべきである。
- ホームページサーバ等インターネットシステム関連機器のセキュリティ対策の充実強化に努めるとともに、各システムに接続する職員の端末機（パソコン）についても、セキュリティ面で厳重な取扱いが必要である旨を周知徹底すべきである。

(2) 著作権保護及び個人情報保護の徹底

- ホームページに情報を掲載する場合、著作権保護や個人情報保護が重要であるが、県がホームページに掲載した情報に対し、著作権等に関する苦情が寄せられた事例があった。各課所においては、掲載している情報の再点検を行うとともに、新たに掲載する情報については、複数の目でチェックするなど、再発の防止に努めるべきである。

3 アクセシビリティ及びユーザビリティの確保

(1) トップページ改善推進

- トップページに情報量が多い場合、閲覧者の目的に合わせた情報が探しにくくなることから、トップページがポータルサイトとしての機能を十分に発揮できるよう、掲載項目をできるだけ単純化し、次ページ以降でリンクさせるなどの改善を常に心がけておくことが必要である。また、各ページについても、一つのページで情報が伝わるような工夫を引き続き行うべきである。

(2) CMSの効果的な活用の推進

- 宮城県のホームページにCMSが導入されてからまだ日が浅く、管理・運営が安定するまでには、なお日時を必要とするものと考えられるが、県のホームページについては、以前のホームページよりも各ページの統一感が増し、基本情報の掲載漏れの解消やアクセシビリティの向上が図られるなど、高く評価すべき改善が行われている。
- しかし、ホームページ管理システムがいかにかに優れていたとしても、掲載情報の内容やリンク先の情報内容が古いものであったり、リンク切れがあったりした場合には、県のホームページ全体の信頼性が損なわれることにもなりかねないことから、新システムの優れた機能を最大限活用して、適時適切なホームページの作成に努め、情報発信の一層の向上に努めるべきである。

(3) 視覚障害者への情報提供の配慮

- 宮城県のホームページを始め、県の各ホームページは、掲載されている情報量が多いため、視覚障害者が音声読み上げソフトを利用して閲覧する場合に、目的の情報にたどりつくまでに相当の時間がかかるなど、必ずしも利用しやすいものとはなっていない。
- ホームページによる障害者への情報提供は、有力な情報伝達手段であり、読み上げソフトに対応したページの作成に配慮するほか、視覚障害者が求める情報に容易にアクセスできるように、視覚障害者向け情報を整理・集約したページの作成を検討するなど、引き続き視覚障害者に配慮したホームページ作成を推進すべきである。

(4) ホームページ多言語化の充実

- 宮城県のホームページにCMSが導入され、全面的なリニューアルに併せて自動翻訳システムも導入されているが、当該翻訳システムについては、正確に翻訳されない場合があるなどの問題点も指摘されていることから、補助的なツールであることを認識した上で、多言語化に対応する必要がある。
- ホームページの多言語化など、外国語による情報提供の充実は、外国人県民の安全・安心の確保、外国人観光客や外資系企業の誘致促進にとって有効な手段になるものと考えられるが、一方で、県の膨大な情報の全てを多言語化することは費用対効果の面でも疑問がある。
- ホームページの多言語化については、多言語化すべき情報を精選する必要があるほか、当該掲載情報の正確性をチェックする体制も整備する必要があるなど、解決すべき課題が多いものの、充実に努めるべきである。

第3節 ホームページ掲載情報の管理状況

1 課所基本情報の掲載の統一

基本情報掲載の徹底

- 各ホームページの管理・運営基準において、課所のトップページなどに最低限掲載すべき事項が定められているが、各課所のホームページを抽出して閲覧したところ、こうした規定を遵守していない課所が散見された。
- 宮城県のホームページについては、CMSの導入により基本情報の掲載漏れの解消が図られたが、他のホームページにおいても、各課所において公表すべき最低限の情報に関して「情報発信ガイドライン」に盛り込むなどにより、最低限必要な情報の掲載についても徹底を図るべきである。

2 行政情報の積極的な発信

(1) 情報発信度の向上

- 行政が今何に取り組んでいるかを公表した上で県民からの評価を得ることは、納税者への義務であるが、平成24年度における県民サービス向上自己点検の結果では、「情報発信度の向上」に関する評価が最下位となっている。これを改善するためには、全庁的な取組を展開する必要がある。宮城県のホームページにCMSが導入されたこの機会に、情報発信度の向上に努めるべきである。

(2) 主務課と地方機関の連携による情報発信の推進

- 県が保有している情報を広く県民が活用できるよう、情報保護の観点で公表に支障のあるもの以外は、発信に努める必要がある。また、県のホームページは、県が様々な地域や分野で推進している業務を総合的にPRする場であることから、ホームページでの積極的な情報発信に努める必要がある。
- したがって、ホームページを通じた情報発信に県の全組織を挙げて取り組むべきであり、政策を企画・立案する本庁主務課と、それを実行して県民等から直接的な評価を受ける地方機関が相互に連携し、ホームページに掲載すべき情報についても意見を交換しながら、積極的な情報発信に努めるべきである。

3 コンテンツの更新の徹底

更新しやすさを意識したコンテンツの作成

- ホームページに掲載されたコンテンツを適時適切に更新するためには、更新作業にも配慮したコンテンツ作りが必要であり、定型サイズで最少量の資料を作成することなどに意識して取り組む必要がある。
- また、ホームページ画面をスクロールさせることなく、一つのページで情報を伝えることは、利用者にとって閲覧しやすく、県民サービスの向上や情報発信力の向上にもつながるので、このような点にも日常的に取り組む必要がある。

4 情報提供の充実に向けた取組

掲載情報の充実と迅速な提供

- 本県の各ホームページにアクセスする利用者は、各自の必要や関心に応じ、特定の情報を必要としてアクセスする場合がほとんどであると考えられることから、県が保有している情報を広く県民が活用できるよう、情報保護の観点で公表に支障のあるもの以外は公開するという基本的な考え方でコンテンツの充実に努めるべきである。
- 県のホームページは、正確で分かりやすいものでなければならないが、例えば美術館のように幅広い層に対して来館を促すためのコンテンツでは、そうした要素に加え、ページの美しさや芸術的なコンテンツが必要になる場合もあると考えられる。それぞれの課所において、課所の特性に応じて、より魅力的なコンテンツづくりにも配慮すべきである。
- 宮城県のホームページにCMSが導入されたことにより、リンク切れなどの技術的な問題はほとんど解消されるものと考えられる。しかし、最新の情報を迅速に提供するためには、各職員の日頃の努力が必要であることから、先に述べた「情報発信ガイドライン」を作成し、全庁挙げて取り組むべきである。

第4節 大規模災害発生時の情報提供

1 情報提供体制の整備

災害時情報提供体制の充実

- 大規模地震などの災害発生時においては、迅速で正確な情報の把握が第一に必要となることから、災害現場から報告された情報を迅速に整理した上で、ホームページで正確に発信していくため、一連の作業が迅速に行えるよう体制整備に努めるべきである。
- 併せて、大規模災害発生時にも対応可能な情報通信機器の整備や非常電源等設備の整備を進めることも必要である。

2 情報提供手段の確保

多様な情報提供手段の確保

- 災害時における情報提供手段を充実させるため、県のホームページ、ブログ、携帯サイトなど多様な情報提供手段を通じて、広く情報を発信する体制を整えるべきである。
- ホームページによる情報提供は、災害発生直後の情報提供手段としては非常に有効であるが、閲覧できない被災者を始め、情報の収集やコミュニケーションが困難な災害時要援護者や在留外国人の存在なども考慮し、情報の補完提供体制の整備を図る必要がある。

3 災害時情報発信ガイドラインの作成

東日本大震災の教訓の活用

- 本県に甚大な被害をもたらした東日本大震災では、県内全域の停電や放送通信施設の損壊、電話やインターネットの回線処理能力を超える利用の集中による通信困難など、ホームページの管理・運営面でも、多くの問題や課題が発生しており、そうした教訓を後世に伝えていく必要がある。
- また、前述の「情報提供体制」及び「情報提供手段」については、東日本大震災のような災害が発生した場合でも機能させるよう、先に述べた「情報発信ガイドライン」と併せて災害時情報発信に関するガイドライン等の作成を検討すべきである。