



流山市監査委員告示第3号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第4項の規定による定期監査及び同条第2項の規定による行政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別添のとおり公表する。

令和7年2月20日

流山市監査委員

菅生 泰久



流山市監査委員

藤井 俊行



令和 6 年度
定期監査・行政監査報告書

流山市監査委員

目 次

第 1	監査の種類	1
第 2	監査を実施した監査委員名	1
第 3	監査の対象	1
第 4	監査の期間	1
第 5	監査の実施日及び場所	1
第 6	定期監査	2
1	監査の目的及び方法	2
2	重点事項	2
3	総合意見	2
(1)	財務に関する事務について	2
(2)	補助金について	2
4	個別意見	3
(1)	指摘事項	5
(2)	検討・要望事項	7
(3)	注意事項（措置対象外）	9
第 7	行政監査	12
1	監査テーマ	12
2	監査の目的及び方法	12
3	監査の対象	12
4	監査の着眼点	12
5	ソーシャルメディアの利活用及びリスク管理の状況について	13
(1)	各課が運用・管理するソーシャルメディアについて…	13
(2)	指定管理者等が運用・管理するソーシャルメディアについて	24
(3)	ソーシャルメディアを運用・管理していない課について	26
6	総合意見	27

令和 6 年度流山市定期監査・行政監査報告

この監査は、地方自治法（昭和22年法律第67号。以下「法」という。）第199条第4項及び流山市監査基準（平成29年流山市監査委員告示第7号。以下「監査基準」という。）第4条第1項第1号の規定及び法第199条第2項及び監査基準第4条第1項第2号に規定する監査であり、監査基準に従って監査を実施した。

第 1 監査の種類

令和 6 年度流山市定期監査・行政監査

第 2 監査を実施した監査委員名

菅生 泰久

藤井 俊行

第 3 監査の対象

対象部局：市長部局、上下水道局、教育委員会及び行政委員会事務局等の全て

対象事務事業：令和 5 年度に執行された補助金に関する事務及び令和 6 年 4 月から 8 月末日までに執行された行財政に関する事務（ただし、一部過年度分及び令和 6 年 9 月から予備審査実施日までを含む。）

第 4 監査の期間

自 令和 6 年 9 月 2 日

至 令和 7 年 2 月 7 日

第 5 監査の実施日及び場所

令和 6 年12月19日、20日 流山市役所

第6 定期監査

1 監査の目的及び方法

監査基準に基づき、財務に関する事務の執行が適正かつ効率的に行われているか、経営に係る事業の管理が合理的かつ効率的に行われているか、法令等の定めるところに従って適正に行われているかを目的として、全ての部局に係る事務事業について、次のとおり関係書類の提出を求め、かつ、関係職員から説明を聴取して実施した。

- ・事業の実施状況
- ・予算執行状況（歳入）
- ・予算執行状況（歳出）

2 重点事項

補助金について

着眼点：規則等に沿って支出されているか。

3 総合意見

（1）財務に関する事務について

財務に関する事務については、おおむね適正に執行されていたが、伝票の起票漏れや取消し漏れのほか、予算執行科目の誤りや前渡資金整理簿の未作成など、過去と同様あるいは類似の事案が散見された。

流山市財務規則（昭和61年流山市規則第12号。以下「規則」という。）に基づく適正な事務執行が行われるよう、各課においては今一度、チェック体制の見直しを図るなど、事務誤りの削減に努められたい。

（2）補助金について

補助金については、令和5年度に執行された補助金（助成金及び奨励金を含む。）に関する事務を対象として、前述した着眼点のもと、補助金等概要調査票の提出を求め、かつ関係職員から説明を徴取して監査を実施した。

監査した範囲において、流山市補助金等交付規則（昭和42年流山市規則第14号。以下「補助金等交付規則」という。）等に基づき、おおむね適正に事務が執行されていた。また、各々の補助金について交付要綱等が整備されていることが確認できた。

しかし、要綱に明確な支出基準や様式の定めがないもの、要綱とは異なる方法で補助額を算出しているもの、補助金額の算出根拠となる必要書類が添付されていないものなど、補助金の事務について一部に不適切な処理が見受けられた。

補助金の交付事務にあたっては、補助金等交付規則や個別の要綱に基づき適正な事務執行を徹底するとともに、補助金の交付目的を鑑み必要に応じて要綱等の見直しを図るなど改善を図られたい。

4 個別意見

監査の結果、調査した範囲においておおむね適正に執行されていたが、事務事業の一部について「部局別指摘事項等一覧」のとおり、指摘事項、検討・要望事項及び注意事項が認められた（表1）。

指摘事項及び検討・要望事項については、監査の結果に基づき講じた措置について、流山市監査指摘事項等事務処理要領（平成26年4月1日制定）により通知を求めるものとする。

【表1 定期監査 部局別指摘事項等一覧】

部 局 名	指 摘 事 項								検討 要望 事項	注意 事項
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	計		
総合政策部								0	1	5
総 務 部								0	2	5
財 政 部								0	0	4
市民生活部	2							2	3	5
健康福祉部	1							1	2	11
子ども家庭部			1					1	3	7
経済振興部								0	0	2
環 境 部								0	1	4
まちづくり推進部	1		1					2	2	5
土 木 部								0	3	5
会 計 課								0	0	0
上下水道局			1					1	0	2
議会事務局								0	0	1
選挙管理委員会事務局								0	1	0
監査委員事務局								0	0	0
農業委員会事務局								0	0	0
教育総務部								0	0	3
学校教育部	2		1					3	2	8
生涯学習部	1							1	1	8
消 防 本 部								0	2	18
合 計	7	0	4	0	0	0	0	11	23	93

[指摘事項]

- (1) 法律、条例、規則等に反している事項（軽易な誤りを除く。）
- (2) 不正な行為がなされた事項
- (3) 事故が発生するおそれがある事項
- (4) 不経済となっている事項や行政効果が期待できない事項
- (5) 今後の事務又は他の部署に悪影響を及ぼすおそれのある事項
- (6) 過去に指摘されていた事項であって、改善の取組が行われていない又は不十分な事項
- (7) その他監査委員が合議の上、指摘事項と認める事項

[検討・要望事項]

改善の検討を要する事項や要望事項等を監査委員意見として集約し、監査結果報告に反映させるもの。

[注意事項]

軽易な誤りである事項については、措置対象外の注意事項として取り扱い、その旨を付して報告書に表記するもの。

(1) 指摘事項

<法律、条例、規則等に反している事項>

・補助金等交付規則第16条に基づき概算払により補助金を交付しているが、交付要綱に概算払の規定及び当該請求書様式の定めがなく、使用された請求書記載の根拠法令とそごが生じていた。要綱の改正を行い適正な事務手続として処理されたい。

(市民生活部コミュニティ課)

・要綱に定められた方法と異なる算出方法で補助金額を算定している事案があった。要綱に基づき適正な補助金交付事務を執行することはもとより、再発防止のため、速やかに対策を講じられたい。

(健康福祉部介護支援課)

・補助金交付事務にあたり、明確な支給基準等や様式を規定していない要綱や、実績報告の根拠書類として支出の確認が取れない書類を認めているものが確認された。適正な事務手続を行うため、現状を整理した上で要綱を改正されたい。

また、補助金の算出根拠となる書面が未添付の事案等、不適切な事務が見受けられたため、補助金等交付規則等に基づく適正な事務が執行されるよう、対策を講じられたい。

(学校教育部指導課)

・補助金の交付事務において、要綱に定められた補助対象者の要件に関する記載が一部不足している事案があった。

また、当初の交付決定及び概算交付額から変更が生じたものの、変更交付申請書の提出を受けず、実績報告書をもって補助額を確定し、返納を受けている事案が確認された。補助金等交付規則や要綱等に基づく適正な事務手続を求める。

(生涯学習部文化芸術・生涯学習課)

・機器の修繕において、予算が不足しているものの発注し、業務完了後に請書の徴取及び流用による予算措置を行っている事案があった。規則及び流山市契約事務取扱要領（平成4年12月18日制定。以下「契約事務取扱要領」という。）等に基づく適正な契約事務を徹底されたい。

(市民生活部市民課)

・業務委託に際し、契約書類を作成すべきところ請書を徴取している事案や徴すべき見積書数が不足していた事案があった。規則及び契約事務取扱要領等に基づく適正な契約手続が行われるよう、チェック体制の見直しを図られたい。

(まちづくり推進部まちづくり推進課)

・業務委託契約において、予算執行伺書の起票及び請書の徴取前に業務に着手させている事案があった。規則及び契約事務取扱要領等に基づく適正な契約事務手続を徹底されたい。

(学校教育部指導課)

<事故が発生するおそれがある事項>

・補助金の交付決定時において、提出を受けている交付申請書及び添付書類では、補助対象経費の総額の把握ができなかった。様式等の見直しを行うことにより、補助金等交付規則等に基づく適正な事務の執行を徹底されたい。

(子ども家庭部保育課)

・補助金交付事務において、補助金額の算出方法や補助対象者の要件審査に要する書面等の一部について、実務と要綱とに相違が生じていた。当該補助金制度について整理を行い、必要に応じて要綱の改正を行うなど、適正な事務として処理されたい。

(まちづくり推進部みどりの課)

・文書の保管について、補助金の交付決定通知書及び確定通知書の原本が所管課内に保管されていた。

また、令和5年度のフォルダ内に過年度の文書や他のフォルダにあるべき文書が保管されている事案が散見された。通知書類は交付先に渡し適正な事務執行を行うとともに、課内における公文書の適切な保管体制を速やかに構築されたい。

(学校教育部指導課)

・前年度に起票すべき振替伝票を令和6年度に起票していた。年度別予算の観点から、適正な事務執行を求める。

(上下水道局下水道建設課)

(2) 検討・要望事項

・減額の調定票の起票にあたり、予算区分の誤りがあった。適正な予算の執行がなされるようチェック体制の強化を図られたい。

(市民生活部市民課)

・伝票事務において、前年度と同様の事項で調定票の納入者に誤りがあった。改善への取組が不十分だと思われる。適正な事務執行が行われるよう対策を講じられたい。

(環境部環境政策課)

・法定外公共物占用料について、納期限を過ぎて納入されていないものがあったが、電話による督促のみで督促状による督促を行っていなかった。規則に基づく適正な事務手続を徹底されたい。

(土木部河川課)

・伝票処理の誤りにより、本来支出すべき事業とは異なる事業にて支出していた。事業別予算の考え方にに基づき、適正な予算執行がなされるようチェック体制の強化を図られたい。

(総合政策部秘書広報課)

・長期継続契約について、年度途中で契約期間満了をむかえるものの、1年分の金額で支出負担行為票を起票していた。適正な事務執行が行われるよう、チェック体制の強化を図られたい。

(健康福祉部高齢者支援課)

(子ども家庭部子ども家庭課)

(まちづくり推進部みどりの課)

・一者特定の随意契約に際し、予算執行伺書(A)の起票時期に適正を欠く事案があった。規則等に基づく適正な事務執行に努められたい。

(市民生活部保険年金課)

・随意契約に際し徴すべき見積書数に不足が生じていた。規則等に基づき適正な契約事務の執行に努められたい。

(子ども家庭部保育課)

・修繕契約において、業務委託契約書の様式を使用し契約を締結していた。適正な契約事務の執行がなされるようチェック体制の強化を図られたい。

（子ども家庭部子ども家庭課）

・切手等受払簿が未作成、または記載に誤りや漏れがあったため、現物の保有数量と台帳の整合性の確認がとれない事案が見受けられた。郵便切手類やレターパック、収入印紙は換金性が高く、不正使用や盗難等の危険性もあることから、適正な管理が行われるよう対策を講じられたい。

（総務部財産活用課）

（市民生活部防災危機管理課）

（健康福祉部児童発達支援センター）

（土木部道路建設課）

（学校教育部指導課）

（消防本部中央消防署）

（消防本部北消防署）

・前渡資金整理簿が未作成、または記載に誤りや漏れがあった。公金の適正管理の観点からも、規則に定められた前渡資金整理簿の作成及び記載を徹底し、厳正に管理されたい。

（総務部財産活用課）

（まちづくり推進部まちづくり推進課）

（土木部道路建設課）

（選挙管理委員会事務局）

・補助金交付事務において、交付決定通知書及び確定通知書の原本が所管課内に保管されていたものや、実績報告書に添付すべき書類が不足している事案があった。補助金等交付規則等に基づく適正な事務を執行されたい。

（学校教育部学校教育課）

・補助金交付事務において、補助額の根拠となる書類の一部に不足があった。提出を受ける書類の見直しを図るなど、より厳密な審査による事務の執行に努められたい。

（生涯学習部スポーツ振興課）

(3) 注意事項（措置対象外）

注意事項については、速やかに適正な対応を講じられたい。

また、予備審査において口頭で是正を求めた事項も同様である。

【表2 定期監査 注意事項一覧】

注 意 事 項	部 局 課 等 名
・ 未調定があったもの	総務部財産活用課 経済振興部流山本町・利根運河ツーリズム推進課 環境部クリーンセンター まちづくり推進部宅地課 土木部道路管理課 生涯学習部スポーツ振興課
・ 事後調定があったもの	子ども家庭部子ども家庭課 学校教育部学校教育課
・ 重複調定があったもの	まちづくり推進部まちづくり推進課
・ 科目を誤って収入していたもの	財政部資産税課
・ 科目を誤って歳入伝票を起票していたもの	財政部税制課
・ 歳入更正票の取消漏れがあったもの	まちづくり推進部建築住宅課
・ 支出科目に誤りがあったもの （予算との相違含む）	財政部税制課 子ども家庭部保育課 土木部道路管理課 土木部道路建設課 教育総務部学校施設課 消防本部東消防署 消防本部南消防署 消防本部北消防署
・ 支出負担行為票の未起票があったもの	総務部人材育成課 財政部税制課 市民生活部保険年金課 健康福祉部健康増進課 子ども家庭部子ども家庭課 環境部クリーンセンター 学校教育部学校教育課 学校教育部指導課 生涯学習部図書館

	消防本部消防総務課 消防本部予防課
・支出負担行為票の取消漏れがあったもの（重複起票を含む）	総合政策部秘書広報課 総務部財産活用課 市民生活部防災危機管理課 土木部道路管理課 学校教育部学校教育課 消防本部消防総務課 消防本部東消防署 消防本部南消防署 消防本部北消防署
・起案文書や申請書類等に記載漏れや誤記等の軽微な不備があったもの（鉛筆、消えるボールペンによる記載を含む）	市民生活部保険年金課 健康福祉部社会福祉課 健康福祉部障害者支援課 健康福祉部健康増進課 経済振興部商工振興課 環境部環境政策課 上下水道局下水道建設課 生涯学習部文化芸術・生涯学習課 生涯学習部スポーツ振興課
・過年度実施の別件補助金の関連で提出を受けているものの、当該補助金の添付書類として写しを現年度フォルダに保管していなかったもの	まちづくり推進部建築住宅課
・補助金請求書の提出日が要綱どおりでなかったもの	子ども家庭部保育課
・支出負担行為票（契約変更分）を起票すべきところ、新規で起票していたもの	健康福祉部介護支援課
・請書に契印がなかったもの	学校教育部指導課 生涯学習部図書館
・見積書の写しが添付されており、原本を確認できなかったもの	学校教育部学校教育課
・契約締結記録表の作成がなかったもの	学校教育部指導課
・予算執行伺書、契約締結記録表、見積書等に記載漏れや誤記等の不備があったもの（鉛筆、消えるボールペンによる記載を含む）	総合政策部秘書広報課 総合政策部マーケティング課 総合政策部情報政策・改革改善課 総務部総務課

	総務部財産活用課 市民生活部コミュニティ課 市民生活部保険年金課 健康福祉部社会福祉課 健康福祉部福祉政策課 健康福祉部高齢者支援課 健康福祉部障害者支援課 子ども家庭部子ども家庭課 子ども家庭部保育課 環境部クリーンセンター まちづくり推進部まちづくり推進課 上下水道局経營業務課 議会事務局 教育総務部学校施設課 学校教育部学校教育課 生涯学習部スポーツ振興課 生涯学習部公民館 消防本部消防総務課 消防本部消防防災課 消防本部中央消防署 消防本部南消防署 消防本部北消防署
・切手等受払簿に記載誤りや様式誤り等の軽微な不備があったもの（鉛筆、消えるボールペンによる記載を含む）	子ども家庭部子ども家庭課 土木部河川課 生涯学習部文化芸術・生涯学習課 消防本部消防総務課 消防本部南消防署
・前渡資金整理簿に記載漏れや誤記等の軽微な不備があったもの	総合政策部秘書広報課 健康福祉部社会福祉課 健康福祉部障害者支援課 教育総務部教育総務課 消防本部消防総務課 消防本部東消防署

第7 行政監査

1 監査テーマ

ソーシャルメディアについて

2 監査の目的及び方法

近年、インターネットの普及やスマートフォン等の通信機器の急速な発達により、情報を発信し、あるいは取得する手段が年々多様化している。それに伴い、YouTube、X（旧Twitter）、Instagram等の利用者也増加し、いわゆるソーシャルメディアは情報伝達手段として身近なものとなっている。そのため、本市の行政活動においても、市民等へ迅速かつ効果的に情報を発信する手段としてソーシャルメディアは有効なものであり、積極的に活用していく必要があると思料する。

その一方で、ソーシャルメディアは拡散力の高さや匿名性などにより、情報発信の内容や方法によっては予想外の影響が及び、事故やトラブルが発生しやすいという側面もある。そのため、利用にあたってはその特性を十分に理解するとともに、リスク管理が重要である。

そこで、本市の職員等が業務として利用しているソーシャルメディアに関して、利活用の状況を把握するとともに、リスク管理の状況について監査を行うこととした。

なお、本監査におけるソーシャルメディアとは、ブログ、ツイッター、フェイスブック、電子掲示板等、インターネットを利用してユーザーが情報を発信し、あるいは相互にやりとりする情報の伝達手段（流山市のソーシャルメディア利用に関するガイドライン（平成24年10月1日施行。以下「ガイドライン」という。））とした。

また、監査に際しては令和6年8月末時点での各課における利用状況等について、追加調書（以下「行政監査追加調書」という。）の提出を求めるとともに、各部局へのヒアリングを行うことにより、運用及び管理状況について確認することとした。

3 監査の対象

令和6年8月末時点で、市の業務として利用されているソーシャルメディアを対象とした。

なお、市が提携・協定・運営しているアプリ等は対象外とした。

4 監査の着眼点

ソーシャルメディアは適切に利活用されているか。リスク管理はされているか。

5 ソーシャルメディアの利活用及びリスク管理の状況について

各課から提出された行政監査追加調書の集計をもとに、利活用及びリスク管理の状況についてまとめた。

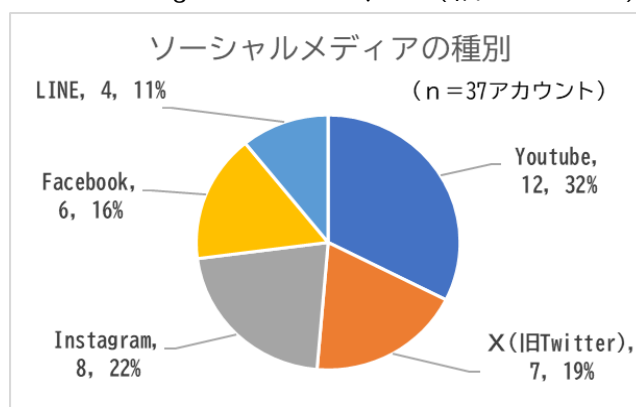
なお、グラフ中の「n」は回答数の母数を表し、比率は、四捨五入した数値を記載（円グラフにおいては一部、合計値が100となるよう調整）した。

（１）各課が運用・管理するソーシャルメディアについて

ア ソーシャルメディアの概要

令和6年8月末時点で、各課において運用・管理されているソーシャルメディアとして、合計37アカウントの回答があった。

ソーシャルメディアの種別としては、Youtubeが最も多く全体の32%、次いでInstagramが22%、X(旧Twitter)が19%であった。



各課において運用・管理されているソーシャルメディアの種別、アカウント名及び具体的な利用内容については下表のとおりである。

【表3 各課が運用・管理するソーシャルメディア一覧】

部局名	課	運用・管理しているソーシャルメディア	アカウント名	利用目的
総合政策部	秘書広報課	Youtube	流山市秘書広報課	市長の声を発信。
	企画政策課	LINE	R5流山平和大使	流山市平和大使に任命された児童の保護者への連絡及び平和施策の情報発信。
		LINE	【流山市】R6流山市平和大使	流山市平和大使に任命された児童の保護者への連絡及び平和施策の情報発信。
	マーケティング課	X(旧Twitter)	moricom	流山市のプロモーションを推進するため。
		Instagram	moricom	流山市のプロモーションを推進するため。
		Facebook	moricom 森のまちに住む	流山市のプロモーションを推進するため。
	情報政策・改革改善課	LINE	流山市LINE公式アカウント	緊急情報や生活に役立つ情報を配信するとともに、LINE独自の機能を実装することで、流山市民をはじめ利用者にとっての利便性の向上を図る。

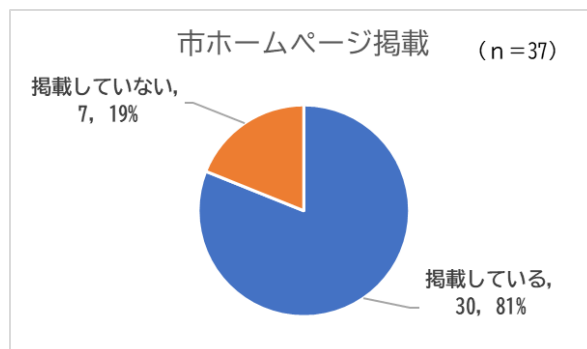
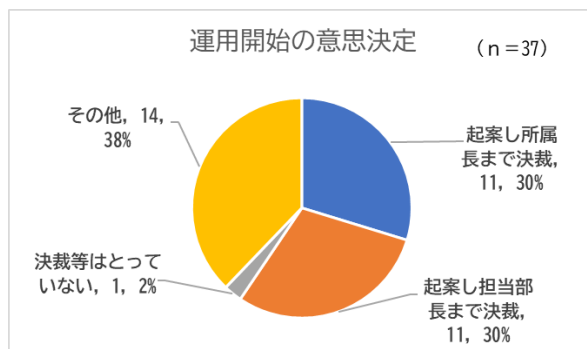
部局名	課	運用・管理 している ソーシャル メディア	アカウント名	利用目的
市民生活部	防災危機 管理課	Youtube	@流山市防災危機管理課	新型コロナウイルス感染症対策として、市総合防災訓練を視聴できるようにし、市民の防災意識向上を図る。
		X(旧Twitter)	@nag_anshinzen	東日本大震災発生時において市民へ情報提供を行うため。
健康福祉部	高齢者支援課	Youtube	流山市高齢者支援課	「ながいき100歳体操」の普及。
	介護支援課	Youtube	流山市介護支援課	事前に録画した講座を希望者のみに視聴させるもの。(現在は非公開)
	障害者支援課	Youtube	手話でつながる森のまち	手話言語条例に基づき、「手話は言語である」ことへの普及・啓発を図るため。
子ども家庭部	子ども家庭課	LINE	ながれやま市 子育てちゃんねる	市民にとって有益な子育て関連情報を発信し、子育て支援サービスの活用や、イベントの参加を促すため。
	保育課	Youtube	流山市保育課	市内保育施設向けの研修動画を公開するため。(利用当初は、新型コロナウイルス感染症対策として、来庁できない市民向けに入所案内の動画を公開していたが、当該動画は現在、公開停止している。)
経済振興部	流山本町・利根運河 ツーリズム 推進課	Instagram	nagareyama_tourism	流山本町及び利根運河周辺に関する情報発信。
		Instagram	edo.corridor.japan_official	国際交流員による流山本町及び利根運河周辺に関する情報発信。
		Facebook	Edo Corridor Japan	国際交流員による流山本町及び利根運河周辺に関する情報発信。
環境部	クリーン センター	Youtube	流山市 クリーンセンター	指定ごみ袋の導入に係る周知。
まちづくり 推進部	まちづくり推進課	Instagram	trial.base_edogawadai	施設の位置や出店の周知のため。
	みどりの課	Instagram	nagareyamaopengarden	オープンガーデンのお知らせのほか、各種講習会開催の周知など市のみどりの啓発。
	建築住宅課	Youtube	流山市建築住宅課	住み替え相談についての講演動画を配信するため。(現在は非公開)
議会事務局		Youtube	流山市議会	委員会中継配信のため。
		X(旧Twitter)	nagareyamagikai	市議会に関する情報の広報媒体として利用。
		Facebook	Shigikai Nagareyama	市議会に関する情報の広報媒体として利用。
教育総務部	学校施設課	Instagram	流山市学校施設課	流山市の学校施設全般に関する情報の発信。
		Facebook	N Gakko com -流山市新・学校施設情報-	流山市の学校施設全般に関する情報の発信。
生涯学習部	スポーツ 振興課	X(旧Twitter)	流山市スポーツ振興課	市内のスポーツに関する情報を周知するため。
		X(旧Twitter)	流山ロードレース大会	流山ロードレース大会のランナー募集・大会案内の周知。
	公民館	Youtube	流山市教育委員会公民館	新型コロナウイルス感染症の影響により、講義を対面で開催することができなかったため、代替手段として講義を配信することを目的としていたが、現在は非公開としている。
	図書館	Facebook	流山市立中央図書館	図書館のイベント情報などのPR。

部局名	課	運用・管理しているソーシャルメディア	アカウント名	利用目的
生涯学習部	博物館	Youtube	流山市立博物館	博物館の企画展や講座、展示状況や文化財保護活動の出来事を広く一般にPRするため。
		X(旧Twitter)	流山市立博物館	博物館の企画展や講座、展示状況や文化財保護活動の出来事を広く一般にPRするため。
		Instagram	流山市立博物館	博物館の企画展や講座、展示状況や文化財保護活動の出来事を広く一般にPRするため。
		Facebook	流山市立博物館	博物館の企画展、常設展等を広く一般にPRするため。
消防本部	消防総務課	Youtube	流山市消防本部公式チャンネル「@nagareyama shoubou」	消防行政への理解を深めてもらうとともに、流山市民の皆様が安心して住み続けられるまちづくりのため。
		X(旧Twitter)	流山市消防本部（公式）「@nagareyama_fd」	消防行政への理解を深めてもらうとともに、流山市民の皆様が安心して住み続けられるまちづくりのため。
		Instagram	流山市消防本部【公式】「@nagareyama_fd」	消防行政への理解を深めてもらうとともに、流山市民の皆様が安心して住み続けられるまちづくりのため。

ソーシャルメディアの運用開始に当たっての意思決定としては、起案し所属長又は担当部長まで決裁を受けたものが合わせて22アカウントであり、全体の60％を占めた。その他の14アカウントについては、運用開始から年数が経過している等の理由により不明であるとの回答が多数を占めたが、市長まで決裁を受けたものや、市長とのミーティングにより運用開始が決定したものもあった。

なお、決裁等を受けていない1アカウントについても、運用開始に当たっては所属長の承認を得ているとのことであった。

また、市のソーシャルメディア公式アカウントとして市ホームページに掲載しているかについては、30アカウントが掲載しており、全体の81％を占めた。掲載していない7アカウントについては、希望者に研修等の動画を限定公開するYoutubeや、保護者との連絡用LINEなど、対象者や用途等が限定的であるため掲載していないものが大半であったが、ソーシャルメディア公式アカウントをホームページに掲載していることを担当課が知らなかったため掲載していないというものもあった。



イ 効果的な利活用について

各課におけるソーシャルメディアの利活用状況については、「表3 各課が運用・管理するソーシャルメディア一覧」に記載されているアカウント名ごとに回答を求めた。集計結果については次のとおりである。

なお、合計37アカウントのうち、アカウントは存続しているものの、現在は公開されているコンテンツがないYoutubeの3アカウントについては、本項目以下の集計では対象外としている。

(ア) 情報発信の頻度

情報発信の頻度については「不定期」が最も多く、全体の79%を占めた。ある程度決まった内容・日時で発信するというよりは、即時的な情報発信に活用されているものと思料される。

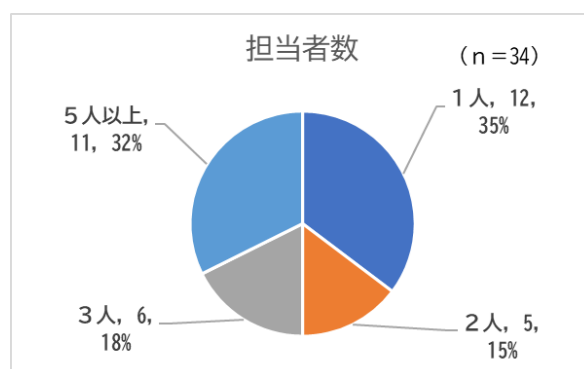
【表4 ソーシャルメディアによる情報発信の頻度】

種別 発信頻度	Youtube	X(旧Twitter)	Instagram	Facebook	LINE	計
毎日						0 (0%)
週に2～3回程度		1		1		2 (6%)
週に1回		1	1	1		3 (9%)
月に1～2回程度			2			2 (6%)
不定期	9	5	5	4	4	27 (79%)
計	9	7	8	6	4	34 (100%)

(イ) 担当者数

情報発信を行っている担当者数については、下記グラフのとおりである。「1人」が全体の35%と最も多く、次いで「5人以上」が32%となっている。

なお、ここでいう担当者数は実際に発信を行っている人数であり、確認等を行っている人数は含んでいない。



(ウ) フォロワー数※

行政監査追加調書が提出された令和6年9月時点におけるフォロワー数の状況としては、101から500までの12アカウントが最も多く、全体の35%であった。

なお、フォロワー数50以下が9アカウントと、全体の26%であったのに対し、10,001以上は2アカウントの6%であり、最も多いものは流山市LINE公式アカウントの20,982件である。

【表5 ソーシャルメディアのフォロワー数】

令和6年9月現在

種別 フォロワー数※	Youtube	X(旧Twitter)	Instagram	Facebook	LINE	計
1～50	6			2	1	9 (26%)
51～100	1				1	2 (6%)
101～500	1	4	5	2		12 (35%)
501～1,000	1	1	1	1		4 (12%)
1,001～5,000		1	2	1	1	5 (15%)
5,001～10,000						0 (0%)
10,001～		1			1	2 (6%)
計	9	7	8	6	4	34 (100%)

※ソーシャルメディアの種別によって「友だち・チャンネル登録者数」等に読み替えるものとする。

(エ) 情報発信の主な内容

ソーシャルメディアを利用して発信する情報の内容は、下表のとおりである。その他については、他課から依頼された情報の発信、保護者との連絡、研修等の動画投稿などである。

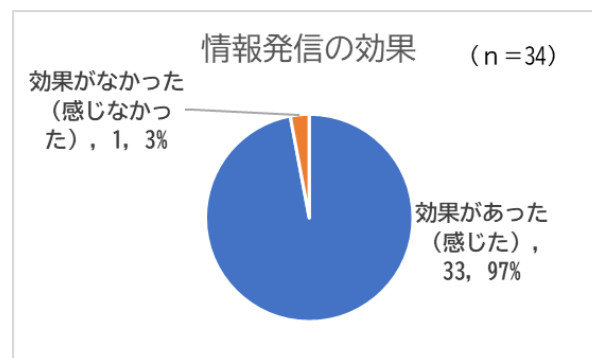
【表6 各課における情報発信の主な内容（複数回答）】

種別 回答	Youtube	X(旧Twitter)	Instagram	Facebook	LINE	計
イベント・大会関係	1	3	4	3		11
施設案内	1	2	5	3		11
学術・歴史・文化・スポーツ	1	3	3	3		10
観光・レジャー		1	3	2		6
消防・防災	2	2	1			5
市政全般・議会関係	2	1		1		4
健康・医療・保健・福祉	3					3
シティセールス・プロモーション		1	1	1		3
学校関係			1	1		2
子育て					1	1
衛生・環境	1					1
その他	1	1		1	3	6

(オ) 利用の効果

ソーシャルメディアを利用した効果については、「効果があった（感じた）」が33アカウントであり、全体の97%を占めている。効果があった（感じた）理由としては、閲覧者から問い合わせがあったこと、情報発信を契機としてイベント参加者等が増加したことなど、何らかの反応が確認されたため、とのことであった。フォロワー数や閲覧回数等が順調に伸びていることも理由として挙げられていた。

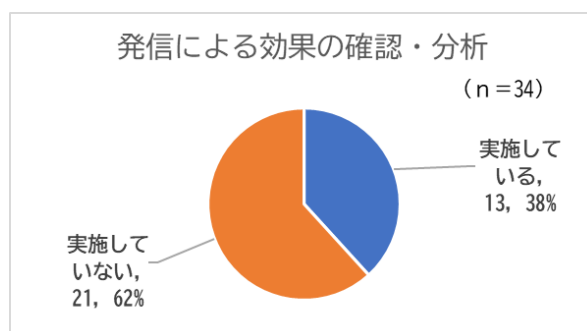
一方、「効果がなかった（感じなかった）」と回答した1アカウントについては、理由として、閲覧回数が伸びないため啓発に繋がっていないことを挙げている。ただし、当該アカウントを運用している課があわせて利用している他のソーシャルメディアについては「効果があった（感じた）」と回答しているため、ソーシャルメディアを利用している全課で何らかの効果がある（実感している）という結果となった。



(カ) 情報発信による効果の確認・分析

情報発信による効果の確認・分析については、「実施している」が13アカウントであり、全体の38%にとどまっている。確認・分析の方法として多く挙げられたものは、発信した情報に対する「いいね！」や高評価数、閲覧回数などのリアクションを確認することで、どのような投稿がより興味を引くのかを分析する手法であった。

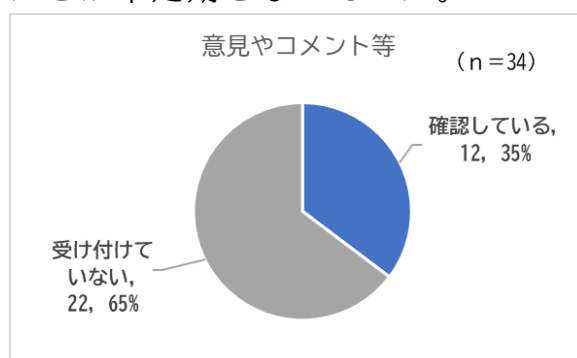
また、その他には、市が運営するサイトへの遷移を分析した、無料のツールを活用し発信に効果的な時間帯を把握した、といった回答もあった。



(キ) 発信した情報への意見やコメント等

各課における情報発信に対しての意見やコメント等については、「意見やコメント等を受け付けていない」が22アカウントであり、全体の65%を占めている。これはガイドラインにおいて、原則として問い合わせ（投稿への返信等）に対する回答は行わない旨が規定されていることに起因するものと思料される。

なお、「確認している」とした12アカウントにおける確認頻度は、ほとんどが不定期となっていた。



(ク) 利用に当たっての工夫

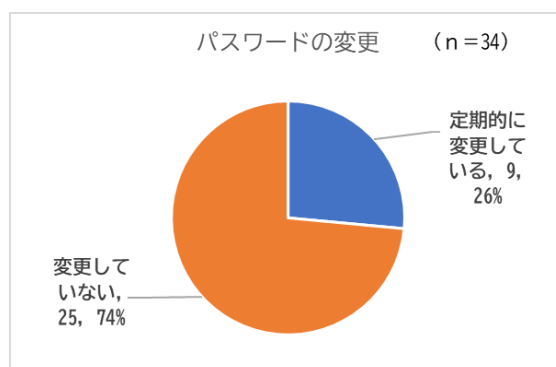
ソーシャルメディアを利用した情報発信に際して、工夫していることについて自由記述により回答を求めたところ、内容は以下のとおりであった。

- ・見やすくする工夫（簡潔明瞭な文章表現、一目でわかる画像を添付するなど）
- ・人目を惹く工夫（文字の大きさや色使い等の調整、絵文字の活用、動画編集ソフトによる編集など）
- ・アクセシビリティへの配慮（字幕をつけるなど）
- ・個人情報保護への配慮（写真等から個人が特定されないなど）
- ・効率的な発信のための工夫（無料ツールを活用したInstagramとFacebookの同時更新、インターンや職場体験等で訪れた学生などに意見や改善提案を求める）

ウ リスク管理について

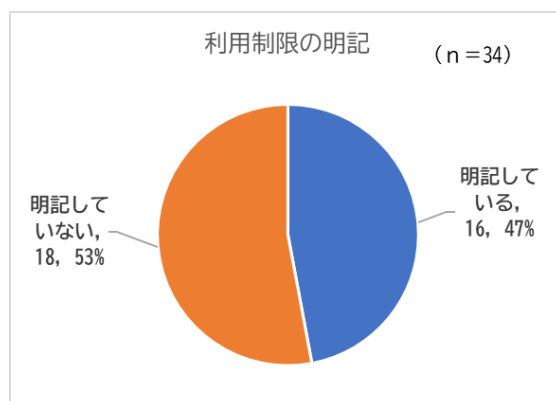
(ア) パスワードの変更

運用しているソーシャルメディアのパスワード更新状況については、「定期的に変更している」が9アカウントであり、全体の26%にとどまった。更新頻度としては「1か月に1回程度」が1アカウント、「1年に1回程度」が3アカウント、「不定期」が5アカウントであった。



(イ) 利用に際しての制限の明記

ガイドラインでは、問い合わせに対する回答や他の利用者の登録は行わない等の制限について自己紹介等に明記することが規定されているが、「明記していない」が18アカウントであった。理由としては、「LINEには記載する上で適切な箇所がない」、「運用上、他の利用者の登録を行う必要がある」といった回答があった。

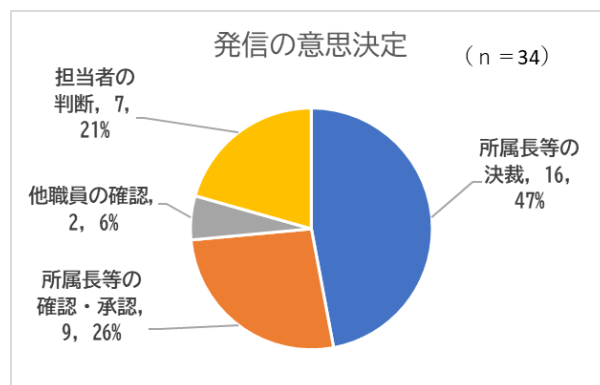


(ウ) 情報を発信する際の意思決定

情報発信の際の意思決定については、「所属長等の決裁を受けて発信」が16アカウント、「所属長等の確認・承認を得て発信」が9アカウントであり、合わせて全体の73%を占めた。

なお、「他職員の確認を受けて発信」が2アカウント、「担当

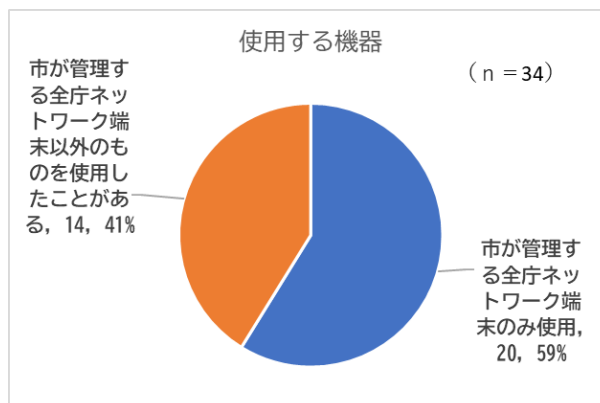
者の判断で発信」が7アカウントであったが、「担当者の判断で発信できる内容を運用要領に定めている」、「事前に所属長等の決裁を受けた内容のみを発信する」といったように、一定の基準により情報発信されていた。



(エ) 情報発信に利用する機器

情報発信に利用する機器について、ガイドラインでは「原則として投稿に利用する機器は、流山市が管理する全庁ネットワーク端末とする」と規定されているが、14アカウントで「市が管理する全庁ネットワーク端末以外のものを使用したことがある」との回答があった。

なお、使用した端末は担当職員の私用のスマートフォンがほとんどであり、効果的な情報発信という観点から、休日のイベント時など、現場で即時に情報を発信するためであると考えられる。この点については、市のガイドラインに則って運用することにより、速報性の低い情報発信となってしまうことを課題と捉えているとの意見も聞かれた。

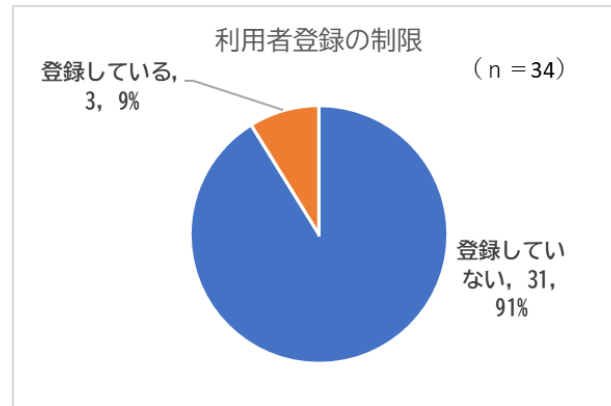


(オ) 他の利用者の登録の制限

ガイドラインでは、原則として本市や他自治体等の関連アカウントを除き、他の利用者の登録（フォロー、友だち設定等）は行

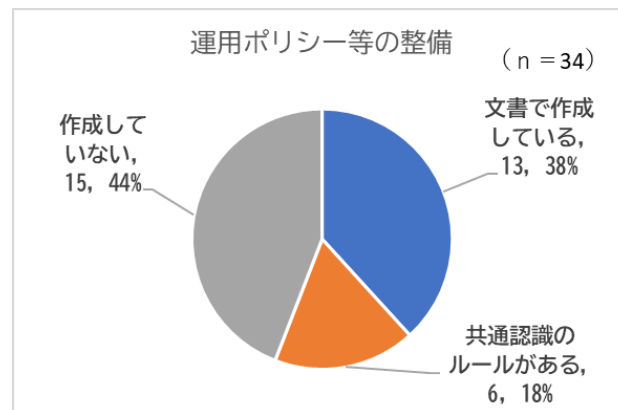
わない旨規定されている。登録状況を確認したところ、「登録していない」が31アカウントであり、全体の91%を占めた。

なお、「登録している」3アカウントについては、いずれも業務上必要であるためとの回答であった。



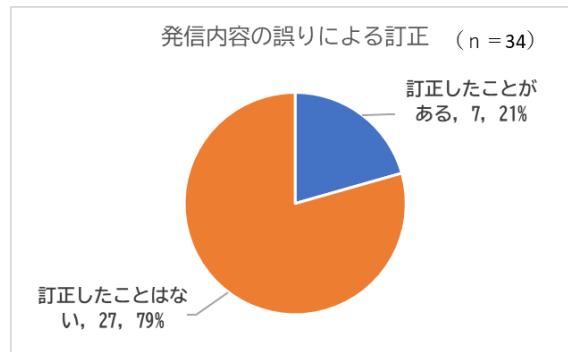
(カ) 運用ポリシー等の整備

ソーシャルメディアの運用に当たり、運用ポリシーや利用規約等、各課において何らかのルールを作成しているかについて確認したところ、「文書にして作成している」が13アカウント、「文書はないが共通認識のルールがある」が6アカウント、「作成していない」が15アカウントであった。



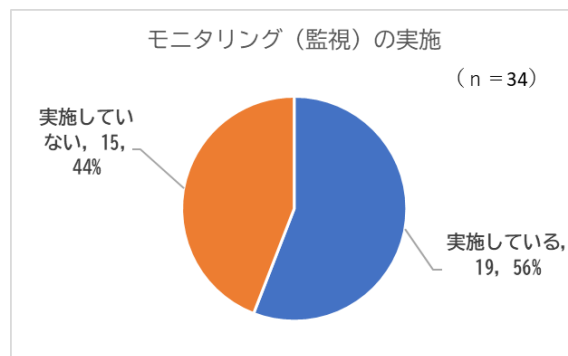
(キ) 正確な情報の発信

発信内容の誤りによる訂正を行ったことがあるかについて確認したところ、「訂正したことはない」が27アカウントであり、全体の79%を占めた。7アカウントで「訂正したことがある」との回答があったが、訂正内容は「日付や氏名の訂正」、「添付画像の削除」であった。



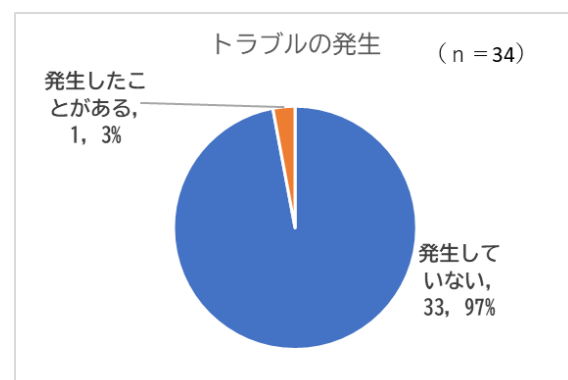
(ク) モニタリング（監視）の実施

なりすましや乗っ取り、炎上といったトラブルを防止するためにモニタリング（監視）を行っているかについて確認したところ、「実施している」が19アカウント、「実施していない」が15アカウントであった。「実施している」と回答したものについて実施の頻度を確認したところ、「毎日」が2アカウント、「週1回以上」が3アカウント、「月1回以上」が1アカウント、「不定期」が13アカウントであった。



(ケ) トラブルの発生事例

ソーシャルメディアによる情報発信において、トラブルが発生したことがあるかについて確認したところ、「発生したことがある」と回答したのは1アカウントのみであり、トラブルの内容としては重複した内容が送信されてしまったものであった。



(2) 指定管理者等が運用・管理するソーシャルメディアについて

ア ソーシャルメディアの概要

令和6年8月末時点で、指定管理者制度導入施設や委託事業において、指定管理者または委託事業者が運用・管理しているソーシャルメディアとして、合計23アカウントの回答があった。ソーシャルメディアの種別としては、Facebookが最も多く全体の35%、次いでX(旧Twitter)とInstagramがともに30%、LINEが4%であった。

なお、ここでは指定管理または委託業務での利活用を主目的としてアカウントを取得し運用しているソーシャルメディアを対象としており、その種別、アカウント名については下表のとおりである。

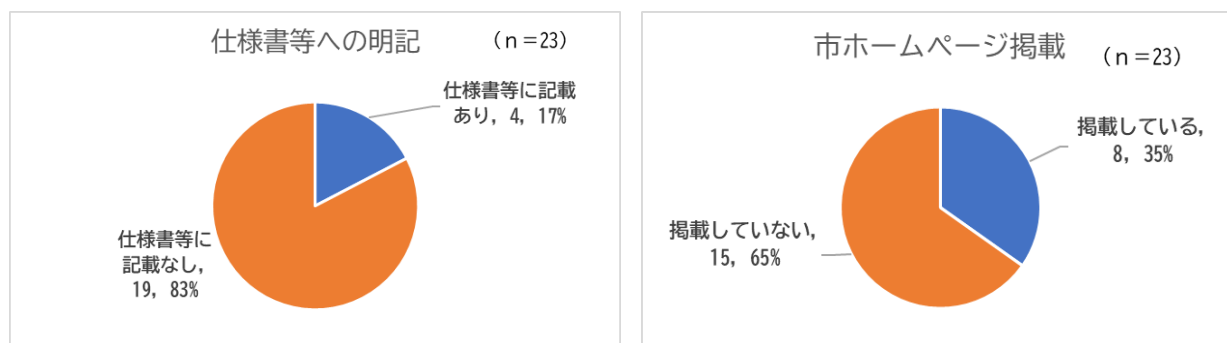
【表7 指定管理者等が運用・管理するソーシャルメディア一覧】

所管部課	施設の名称	指定管理者 または 委託事業者	ソーシャル メディアの種別	アカウント名
市民生活部 コミュニティ課	流山市民活動推進センター	街活性室株式会社	X(旧Twitter)	流山市民活動推進センター
			Instagram	流山市民活動推進センター
			Facebook	流山市民活動推進センター
経済振興部 流山本町・利根運河 ツーリズム推進課	流山おおたかの森駅前観光 情報センター	特定非営利活動法人 グローバルながれやま	Facebook	流山おおたかの森駅前観光情報 センター
生涯学習部 文化芸術・生涯 学習課	流山生涯学習センター (流山エルズ)	アクティオ株式会社	X(旧Twitter)	流山生涯学習センター(流山 エルズ)
			Instagram	流山生涯学習センター(流山 エルズ)
			Facebook	流山生涯学習センター(流山 エルズ)
	流山市おおたかの森ホール (スターツおおたかの森 ホール)	スターツ・シアターワークショップ 共同事業体	Instagram	スターツおおたかの森ホール
			Facebook	スターツおおたかの森ホール
			Facebook	流山国際室内楽音楽祭
生涯学習部 スポーツ振興課	流山市民総合体育館(キッ コーマンアリーナ)	東京ドームグループ	LINE	キッコーマンアリーナ
生涯学習部 公民館	流山市おおたかの森セン ター	NOAS Fグループ	X(旧Twitter)	OtakanomoriCity
			Instagram	otakanamori_center
			Facebook	流山市おおたかの森センター
	流山市東部公民館	NPO法人コミュネット流山	Instagram	nagareyama_toubu_kouminkan
			Facebook	流山市東部公民館2014
生涯学習部 図書館	流山市立森の図書館	株式会社すばる	X(旧Twitter)	流山市立森の図書館
	流山市立木の図書館	株式会社すばる	X(旧Twitter)	流山市立木の図書館
	流山市立南流山地域図書館 (サンコーテクノプラザ南 流山地域図書館)	南流山ヨミ・アソビ・カフェ 共同事業体	X(旧Twitter)	サンコーテクノプラザ南流山地 域図書館
	流山市立おおたかの森こど も図書館	NOAS Fグループ	X(旧Twitter)	流山市立おおたかの森こども図 書館

所管部課	施設の名称	指定管理者 または 委託事業者	ソーシャル メディアの種別	アカウント名
生涯学習部 博物館	一茶双樹記念館・社会教育 ギャラリー（杜のアトリエ 黎明）	株式会社流山ツーリズムデザイン	Instagram	issasoujyu.kinenkan
			Instagram	atelier.leimei
			Facebook	一茶双樹記念館

上記のソーシャルメディアの利活用が、仕様書等に明記して市から求めているものであるかを確認したところ、「仕様書等に記載している」が4アカウントであり、全て業務委託において運用・管理されているものであった。「仕様書等に記載していない」と回答した19アカウントは全て指定管理業務において運用・管理されているものであり、義務化はされていないものの、指定管理者が管理運営業務の一環としてソーシャルメディアを利活用しているとのことであった。

また、市のソーシャルメディア公式アカウントとして市ホームページに掲載しているかについては、「掲載している」が8アカウント、「掲載していない」が15アカウントであった。業務委託において運用・管理されているソーシャルメディアについては全て掲載されていたが、指定管理業務において運用・管理されているものは一部のみが掲載されており、統一性がない状態となっている。



イ 情報発信の主な内容

ソーシャルメディアを利用して発信する情報の内容は、下表のとおりである。イベント・大会関係が19アカウントと最も多く、次いで施設案内が10アカウントとなっており、ほぼ全てのソーシャルメディアが施設やそこで実施されるイベント等のPRに活用されていた。

【表 8 指定管理者等における情報発信の主な内容（複数回答）】

種別 回答	X(旧Twitter)	Instagram	Facebook	LINE	計
イベント・大会関係	6	6	7		19
施設案内	2	3	4	1	10
学術・歴史・文化・スポーツ	4	2	2		8
観光・レジャー		2	2		4
住宅・まちづくり	1	1	1		3

ウ トラブル発生への報告

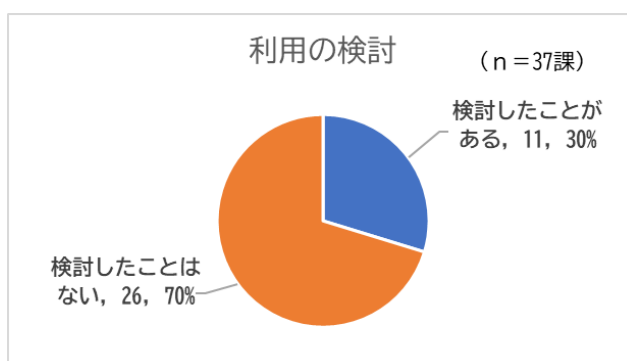
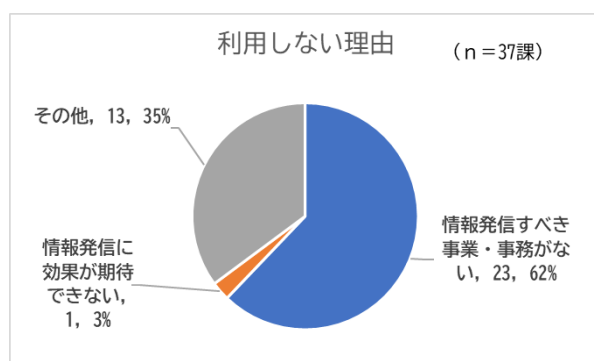
これまでに、ソーシャルメディアを運用・管理する上で何らかのトラブル等が発生した旨の報告を受けたことがあるかについて確認したところ、全てのアカウントで「報告を受けたことはない」となっていた。

（3）ソーシャルメディアを運用・管理していない課について

課所管の施設や委託事業も含め、ソーシャルメディアの運用・管理を行っていない37課に対して理由を確認したところ、「ソーシャルメディアで情報発信すべき事業・事務がない」が23課と最も多く、全体の62%であった。その他については、部内の情報発信を庶務担当課で集約して行っているとの回答があったほか、他課がアカウントを取得し運用・管理しているソーシャルメディアを利用して情報発信しているとの回答が複数あった。「情報発信すべき事業・事務がない」と回答した一部の課においても、他課のアカウントを使用した情報発信の実績がある旨ヒアリングしており、流山市LINE公式アカウントやmoricomが広く活用されていることが確認できた。

また、これまでにソーシャルメディアの利用について検討したことがあるかについては、「検討したことはない」が26課であり、全体の70%を占めている。

なお、「検討したことがある」11課のうち、2課については運用開始に向けて準備または協議を行っている段階であった。



6 総合意見

令和6年度行政監査のテーマであるソーシャルメディアについては、調査した範囲においておおむね適切に運用・管理されていた。

本市のソーシャルメディアは、指定管理や委託業務において運用・管理されているものを含めて50アカウントあり、イベントや施設案内、歴史、文化、防災など様々な情報を発信している。利用目的は多岐に渡るものの、発信を行っている全課がソーシャルメディアの利用に一定の効果があつたとしており、具体的な効果も見られたことから、効果的な利活用がなされているものと思料する。

また、運用に際しては、現在までのところ重大なトラブル等は発生しておらず、指定管理者等からトラブル発生の報告もないことが確認できた。各課において、おおむね適切にリスク管理がなされている結果であると評価する。

しかしながら、各課の運用・管理において、ガイドラインの規定に則していない点が散見された。ガイドラインに沿った統一的な運用・管理が行われることが望ましいと思料するが、ガイドライン自体が平成24年の施行から現在まで一度も改正されておらず、ソーシャルメディアを取り巻く現状や利用の実態との間に乖離が生じているものと考えられる。さらに、ガイドラインには項目ごとに所管課が異なる内容が包含されており、内容全般に対して責任を持つべき所管課についても当初不明瞭な状態であった。行政監査の実施により関係課での協議は行われたとのことであるため、引き続き、現状との乖離の解消も含め、改正に向けた検討を進められたい。

また、今回の調査により、指定管理業務において運用・管理されているものをはじめとした複数のソーシャルメディアが、市のソーシャルメディア公式アカウントとして市ホームページに掲載されていないことが確認された。市のソーシャルメディア公式アカウントについて、ガイドラインでは「流山市が公式に運用するブログ、ツイッター、フェイスブック等の公式アカウントをいう。」と定義はされているものの、対外的には市が公式に運用するアカウントがどのようなものを指すのか、位置づけが曖昧であり統一性のない状態となっている。前述したガイドラインの改正と合わせて検討、整理されたい。

ソーシャルメディアは今後より一層、社会生活に浸透し、利用者が拡大していくものと思料される。それに伴い、本市の業務においてもより重要な情報伝達手段として更なる利活用が求められるとともに、その特性や現状を把握した上で適切に管理していく必要がある。市の情報発信がより効果的かつ適切に行われるよう、今回の監査結果がその一助となることを期待する。