

(4) 宮城県警察のホームページ

		監査委員の意見	措置状況
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	<p>(1) 最低限掲載すべき情報の明確化</p> <p>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。</p> <p>したがって、公表する（された）報道発表資料や議会議決資料などを始め、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。</p>	<p>警察がホームページへ登録すべき情報については、宮城県警察本部各課及び各警察署における犯罪・防犯情報等をホームページ上に登録し、各警察署の地域性も含めた情報も登録しているほか、犯罪・防犯に係るものや職員の採用関係、各種統計を登録するなど、広報すべき情報については、ほぼ網羅されていると見做されているところではありますが、各所属においてある程度の統一性も必要であると思料されることから、情報発信に関するガイドラインの作成について検討を行うとともに今後とも提供を行うべき情報については、地域特有の犯罪情勢などを踏まえながら、主管課の情報を積極的に活用するなど、今後も継続して情報発信の充実に努めていくこととしたいと考えているところでもあります。</p>
	ホームページ管理担当者の明確化	<p>(3)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>宮城県警察における事務分掌には、ホームページ管理担当者について明確化されていないが、宮城県警察組織規則に定めがあり、その中でホームページの担当課における分掌事務が定められております。その中に「広報及び警察署協議会に関すること」との定めがあり、文中の「広報」の部分にホームページの管理・運営も含まれているものであります。</p> <p>また、各所属には、ホームページ担当者を指定し、総務部広報相談課と連携しながら事務を円滑に行えるようにしているところでもあります。</p>
	2 管理・運営体制の充実に向けた検討の推進	<p>(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</p> <p>ITの進展は、生活や社会経済を取り巻く環境に多くの変化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。</p> <p>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。</p>	<p>現在のホームページ作成については、各所属におけるホームページ作成能力を有する職員により作成されているが、若年層の職員については、学校教育等や独学などにより、比較的高いホームページ作成能力を有している職員もいることから、このような職員からの意見を取り入れるなどしてホームページ作成の参考としたり、同職員を作成担当者として指定するなどして体制等の充実を図っていきたいと考えているところでもあります。</p>
	ホームページをチェックする体制の充実強化	<p>(2)</p> <p>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。</p> <p>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あり方についても、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。</p>	<p>現在、各所属においてホームページデータを登録する際は、各所属担当者が所属長の決裁後、広報相談課へ依頼することとなっております。</p> <p>その後、担当係においてチェックし、広報相談課長の決裁後に初めて登録可能というシステムになっており、担当所属と情報登録担当所属における二重のチェックを実施しているところでもあります。</p>
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>警察本部においては、ホームページ作成能力別に分け、毎年1回基礎編と応用編の担当者研修会を実施しているほか、広報相談課から各所属ホームページ担当者向けに執務資料として「ホームページだより」を発出したり、通常業務上において登録依頼されたホームページデータの作成方法等について指示・指導を反復・継続して実施しているところでもあります。</p> <p>また、広報相談課担当者自身が警察署の巡回指導時に、遠隔地警察署のホームページ担当者に対して直接個別指導を行っているところでもあります。</p>

			監査委員の意見	措置状況
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。	警察本部においては、宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱により一元的に管理・運用を図っているところであります。
		(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づけている。 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り組みについて、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。	警察本部においては、第1節2(2)に記載されているとおりであります。
	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。	警察本部においては、ホームページの更新を行う端末は、広報相談課に設置してある端末でのみホームページ更新が可能な体制となっており、その担当係にはパスワードが付与され、担当者以外はアクセスできない状態となっているところであります。また、宮城県警察インターネットホームページ管理運用要綱に規定されている安全対策を実施するとともに、外部からの不正アクセスやホームページ内容への改ざん等についても、情報管理課と連携し対策していくこととしております。
	(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。	警察本部においては、これまで、ホームページ掲載情報について著作権等に関する苦情が寄せられることはなかったものであるが、これに油断することなく、コンテンツ作成段階における各所属でのチェックとホームページデータを登載する広報相談課でのチェックを行うことと、他県等で過去に発生した事案について、ホームページ日より等の執務資料を发出するなど、著作権や個人情報保護について注意喚起を行い、苦情事案の絶無に努めてまいりたいと考えているところであります。	
3 アクセシビリティ及びユーザビリティの確保	(1) トップページの改善推進	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。	宮城県警察ホームページのトップページにおいては、閲覧者の利便性を考慮し、これまでよりリニューアルを重ねて実施してきたところであり、現在は震災関連情報を見やすい場所へ登載するなど工夫しているところであります。今後は、震災の発生からの時間経過に伴い、閲覧のしやすいトップページの改善について継続して検討を図っていきたいと考えているところであります。	
	(3) 視覚障害者への情報提供の配慮	宮城県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。	警察本部においては、これまで画像やロゴに対して、視覚障害者に配慮するため「代替テキスト」を入れるように教養を行ってきたところでありますが、引き続き視覚障害者に配慮したホームページ作成について研修会における教養の実施や主管課担当係による直接指導、執務資料の発行などを行い、コンテンツの作成を含め検討を行っていきたいと考えているところであります。	

			監査委員の意見	措置状況
		(4) ホームページ多言語化の充実	<p>宮城県のホームページにCMSが導入され、全面的に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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>多言語化については、警察本部ホームページでは一部ページに多言語化に対応したページを設置しており、震災時においても、防犯情報を英語、中国語、韓国語で作成したものを掲載していたところであります。</p> <p>多言語化に対応させる場合は、翻訳のため外国語が堪能な職員が必要であり、現状で、多言語に対応できる職員はいるものの、本来は外国人が関係する事件に対応するための職員であるとともに、対応事件も多いことから、多言語化対応については、現在の体制で、早急に対応することは困難ではありますが、引き続き多言語化した情報の充実を図ってまいりたいと考えているところであります。</p>
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	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>警察本部においては、警察本部トップページ及び県下各警察署トップページへ必要な基本情報として、本部及び各警察署の所在住所、電話番号等の情報を掲載しているところであり、基本情報については掲載されております。</p>
	2 行政情報の積極的な発信	(1) 情報発信度の向上	<p>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。</p>	<p>警察本部では、県民の意見・要望を踏まえ、防犯情報や交通事故防止、県民の生活を脅かすおそれのある犯罪情報や落とし物の情報等を掲載し、順次更新しているところであり、今後もより充実した各種情報の更新を積極的に行っていくこととしたいと考えているところであります。</p>
		(2) 主務課と地方機関の連携による情報発信の推進	<p>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、県がさまざま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。</p> <p>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。</p>	<p>警察本部では、各部門に分かれていることから、自所属において発信すべき情報を掲載している所属もあるが、本部主務課と連携し、該当する情報が掲載されたページへのリンクを活用するなどして、本部関係課と連携して情報発信につとめているところであります。</p>
	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	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>警察におけるホームページについては、防犯・交通安全広報などの情報や各種統計による犯罪情勢など、さまざまな情報を掲載しており、犯罪の予防や交通安全についての広報を行うことから、情報量が多くなりがちであります。必要な情報量を落とすことなく、閲覧しやすいくコンテンツ作りを図っていきたいと考えているところであります。</p>

			監査委員の意見	措置状況
	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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>警察本部においては、前記のとおり、必要な各種情報の充実と更新を積極的に行なうこととしているところであり、魅力的なコンテンツ作りにつきましては、各警察署においては、地域性を出した特色のあるページを作成しているところでもあります。</p> <p>また、幅広い層へのアピールにつきましては、文書情報だけではなく、画像等のデータを活用するとともに、研修会などにおける教養を行い、コンテンツ作成技術の底上げを図ってまいりたいと考えているところでもあります。</p>
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	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>東日本大震災時におけるホームページによる各種情報の発信は、担当係員2名が交替で従事して対応したところでもあります。</p> <p>災害警備業務を任務とする警察においては、大規模災害が発生した場合は、人命の救助や警戒活動等どうしても現場重視とならざるを得ないところではありますが、一方で県民等が必要とする各種情報が集約される組織でもありますので、より良好かつ正確な情報を早期に発信できる体制の整備が必要であると考えているところでもあります。</p> <p>また、宮城県警察のホームページは、各警察署を含め、全てのコンテンツを警察本部で一括管理・作成しており、先の東日本大震災においても接続不能となる事がなかったものであります。</p> <p>このことから、継続して同システムの適正な維持管理をしていきたいと考えているところでもあります。</p>
	2 情報提供手段の確保	多様な情報提供手段の確保	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>警察本部においては、東日本大震災の際には、ホームページによる広報のほか、ホームページ閲覧ができない被災者等に対しては、防犯だよりチラシの直接配布、パトカー、警察官による直接広報、本部長自らがラジオ番組に出演し、県民等に対するメッセージを発信するなどの広報活動を行ったところではありますが、これらは広報時間、内容が限定されることから、いつでも閲覧が可能なホームページによる広報が効果的であると思料されるものであります。しかし、震災によるインフラ関係復旧の点も考慮しなければならないため、行政監査に関する調査票の中でも記載させていただいたとおり、大規模災害時は、多くの被災者は避難所等に来ることが予想されることから、各避難所において、ホームページが閲覧できる環境だけでなく、各種情報が避難所に集まるよう、各自治体と協力してまいりたいと考えているところでもあります。</p>
	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	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>警察本部における東日本大震災の教訓につきましては、震災当初から警察本部ホームページに対して多数のアクセスが認められ、それによるサーバー等のダウンはなかったものの、アクセス時に画面表示が遅くなるなどの現象があったことから、一時的にトップページの画像等を削除するなどして表示速度の解消を行ったところでもあります。その他については、特に問題となる点は見られなかったものでありますが、本県警察災害警備本部が作成した部内資料「東日本大震災災害警備活動記録」に各種災害警備活動における記録と反省教訓が記載された資料が発行されていることから、同資料を参考に検討を重ねていきたいと考えているところでもあります。</p> <p>また、災害時の情報発信については、これまで各種震災情報を提供してきたところであり、その提供情報内容及び様式のバックアップがあることから、災害時にはどのような情報が必要・有効であるかを参考としながら、災害時における情報発信ガイドラインの作成・検討をしていくことが必要であると考えているところでもあります。</p>