

平成 29 年度行政監査結果に基づき講じた措置

意 見	講じた措置
<p>総括意見</p> <p>紙媒体の印刷物は、最も基本的な情報提供手段として多く活用されている。</p> <p>何を目的に、誰を対象として、いつ、どのような配布方法により周知したか、またその結果、伝えたい情報が想定したとおりに伝わったかどうか肝要である。</p> <p>については、企画立案段階において作成目的を明確にし、対象者に理解しやすいものとなるよう論点を整理して、他の広報媒体との併用・連携等、一連の広報計画を十分に検討のうえ作成に着手されたい。</p> <p>また、インターネットとの併用・連携については、有効性を十分検討のうえで効率的な情報提供により作成経費の削減に努められたい。</p> <p>一定の広報物を対象として、その作成効果を測るため、既存のモニター制度や県民意識調査を利用するなど、認知度や理解度を確認することについても検討されたい。</p>	<p>平成30年 3 月 23 日に広報物作成に当たっての注意点等について全部局に通知を行い周知徹底するとともに、広報課が行う各種の職員向け研修等においても周知を行った。</p> <p>また、県政モニター制度等も活用し、県の広報が対象者へ伝わるものとなるよう県広報のあり方を見直し、監査意見も踏まえて平成31年 3 月 25 日に「伝わる広報」のための基本ルール（以下「基本ルール」という。）を制定し、近年のデジタル化の進展に対応した広報への転換、効果検証等を徹底した。</p>
<p>（1）広報物の目的・必要性について</p> <p>ア 編集会議等で目的や必要性が十分に検討されているか</p> <p>今回監査を実施した広報物は、おおむね目的や必要性が十分検討されたうえで作成されていたが、改善が必要な事例も見受けられた。</p> <p>「家庭教育啓発ポスター」（小中学校課）は、前年度に作成し、ホームページにも掲載されているリーフレットとの関連性の表示やインターネットとの連携が十分検討されないまま作成されていた。</p> <p>広報は戦略を持って実施する必要があるが、ポスターだけでは掲載内容や活用機会に制約があるため、URL（注1）または検索ワード（注2）の表示や二次元コード（注3）の活用など、インターネットとの有機的な連携も可能であったと考えられる。</p> <p>については、企画立案段階において、他の広報媒体との併用・連携等、一連の広報計画を十分に検討のうえ作成に着手されたい。【小中学校課】</p> <p>注1）Uniform Resource Locatorの略。インターネット上の資源（データやシステム）を特定するためのアドレス（住所）のこと。</p> <p>注2）インターネット上で情報の所在を特定するために検索窓と呼ばれるボックスに入力するキーワードのこと。</p> <p>注3）二次元コード（バーコード）に対し、縦と横の2方向に情報を持つ表示方式のコードで、より多くの情報を小さな印字面積で記号化することができる。</p>	<p>他の広報媒体との併用及び連携について、同様の趣旨の詳細版であるリーフレットを作成し啓発するとともに新聞広告で掲載しているが、ポスターには連携情報等の表示を失念していたものである。</p> <p>監査意見を受けて、ポスターを県公式ウェブサイト（以下「とりネット」という。）に掲載するとともに、啓発ポスター作成時には、ホームページアドレス、検索ワード及び二次元コードを積極的に活用するとともに、とりネット掲載することを所属内で徹底した。</p>
<p>（2）広報媒体の選択・併用について</p> <p>ウ 他の広報媒体との併用がなされているか</p>	

意見	講じた措置
<p>広報物の発行状況に関して、報道機関への情報提供が行われていないものが複数見受けられた。</p> <p>「ふるさと納税」（財源確保推進課）、「ウェルカニキャンペーン」（観光戦略課）などは、報道機関への情報提供等により、メディアへの露出機会が増えるよう工夫されていた。</p> <p>新聞広告など広報課所管の広報媒体との併用、各種ソーシャルメディア（注4）により適宜情報発信しているものなど、メディアミックスによる広報活動もいくつか見受けられた。</p> <p>県公式ホームページへの掲載は、利用者がいつでも情報を閲覧・入手可能であり、紙媒体の削減効果も認められることから、紙媒体と電子媒体それぞれの利点を活かしつつ、複数の広報媒体の併用・連携による積極的な情報発信に努められたい。【全機関】</p> <p>注4）インターネットを用いて、ユーザー同士が情報を交換（送受信）できるメディアのこと。双方向のコミュニケーションができることが特長。</p>	<p>各課で作成する広報印刷物については、原則、全てとりネットに掲載するとともに、他の広報媒体との相互連携を図ることとする。</p> <p>また、とりネットへの掲載漏れを防止するとともに、各課で作成する広報物の様々な媒体を複合的に使用することによる品質向上や戦略的な広報を計画的に展開する体制を築くため、各所属に「広報推進員」を配置した。</p>
<p>（3）広報物の作成状況について</p> <p>ア 発行時期、発行部数は適切か</p> <p>発行時期及び発行部数に関しては、ほとんどの広報物で具体的な配布計画を検討し、相応の編集期間を確保のうえ適切な時期に作成されていたが、「エネジーパークスタンプラリー」（環境立県推進課）は、発注手続きの遅れから、対象施設への配布がスタンプラリーの開始日に間に合っていなかった。</p> <p>作成方法に関しては、企画全般やデザイン等、作成業務の全部または一部を外部委託しているものも多く、おおむね効率的な調達方法を選択のうえ作成されていると認められた。</p> <p>今後も引き続き、事業効果が最も発揮される時期に広報物が活用できるよう、計画的・効率的に調達手続きを進められたい。【全機関】</p>	<p>今後も引き続き、事業効果が最も発揮される時期に広報物が活用できるよう、計画的かつ効率的に調達手続きを進める。</p> <p>なお、環境立県推進課の「エネジーパークスタンプラリー」について、平成30年度以降は実施しないが、今後類似する事業を行う場合には、事業実施スケジュールを早期に検討し、契約手続や配布に必要な期間を十分に確保することを所属内で徹底した。</p>
<p>イ 読者に配慮した掲載内容となっているか</p> <p>（ア）目的と掲載内容の整合性</p> <p>「医療機関へのかかり方」（医療政策課）は、主たる目的を救急医療機関の負担軽減による救急医療提供体制の維持として作成されているが、行政サイドからの課題説明が中心で、対象者である県民の立場での解決策（例として、かかりつけ医の見つけ方など）が具体的に提示されていないため、作成機関の狙いが十分に伝わっていないと考えられる。</p> <p>行政課題について、対象者には一定の理解が得られたものと思われるが、課題の解消に向けての協力を得るためには、単に事実を記述するだけでなく、ストーリー性のある構成とすることも一つの方法である。</p> <p>盛り込みたい情報をどう整理するか、広報の専門家に助言を受けることも有効と考える。</p> <p>については、対象者の理解や協力が得られやすい構</p>	<p>平成29年度にかかりつけ医を自宅からなるべく近い所で見つけることを追記した上で、医療機関の情報を検索することができる「とっとり医療情報ネット」のホームページアドレス及びQRコードを追加した。また、平成30年度には、とっとりおとな救急ダイヤル（#7119）についての記載を追加するなど、今後も引き続き作成目的に合った掲載内容とするため随時内容の更新を検討することとしている。</p> <p>また、広報の手法について積極的に研修を受講し職員の技能向上を進めるほか、必要に応じて広報課に掲載内容を協議することとした。</p>

意見	講じた措置
<p>成となるよう、課題の要点を絞り込み、解決策を具体的に示すなど、作成目的に合った掲載内容の検討を十分に行われたい。【医療政策課】</p>	
<p>(ウ) 読者に配慮した説明</p> <p>「医療機関のかかり方」(医療政策課)、「キメタ!鳥取で働こう。」(就業支援課)には発行時期(時点)が記載されていなかった。ほかにも、図表やグラフの一部に資料の出所が明記されていないもの、配色等に工夫が必要なものが散見された。</p> <p>対象者へ正確な情報を提供するためには、発行時期(時点)や資料の出所を明らかにするとともに、図表やグラフを用いる際には配色等にも配慮することが求められる。</p> <p>「エネルギーパークスタンプラリー」(環境立県推進課)は、応募はがきの下端部分に個人情報取扱方針が注意書きされていたが、第三者の範囲が不明確であり、説明が不十分であると思われる。</p> <p>個人情報を収集する場合、その取扱いに関しては、対象者に不信を持たれることのないよう、特に丁寧な説明が必要である。</p> <p>については、発行者及び問合せ先は明確に記載されたい。また、読者の利便性を確保するため、検索ワードや二次元コードなど、情報の収集手段は多種併記するよう努められたい。【全機関】</p>	<p>発行者及び問合せ先情報及び広報印刷物の場合は、掲載情報のウェブ版や関連情報が分かるホームページアドレスを必ず掲載することを基本ルールで徹底した。</p>
<p>ウ 定例的な広報物の見直しはされているか</p> <p>年間複数回あるいは毎年、継続的に作成されている定例的な広報物のほとんどで、文字の大きさやレイアウトの変更、要点や見出しを追加して分かりやすくするなど、掲載内容の改良や作成部数の見直し等が行われていた。</p> <p>しかし、「経営革新計画事例集」(企業支援課)は、作成部数や配布先等、過去5年間見直しがされていなかった。5年分の成功事例が掲載されており、前年度版との重複割合が大きい、経営革新計画の策定を支援する制度案内については情報量が少ないように思われた。</p> <p>安易に前年度どおりとせず、費用対効果を念頭に作成部数や掲載内容の見直しを検討すべきである。</p> <p>については、発行時点に即した作成部数や配布先となるよう、定期的な見直しを行われたい。また、制度の浸透度を踏まえた掲載内容としつつ、重複する内容の掲載については必要性を十分に検討されたい。【企業支援課】</p>	<p>平成30年度から経営革新事例集の作成を取り止め、各種会議等での説明や、とりネットで制度、取組内容等の広報を行うこととした。</p>
<p>エ 有償刊行物の販売状況と在庫管理は適正か</p> <p>(ア) 作成部数の適正化</p> <p>今回の監査対象刊行物の多くは、調査や研究の結果等、記録の保存という側面を持っており、また、掲載内容により頒布実績には幅があった。</p> <p>このため、過不足のない作成部数の設定は容易で</p>	<p>県刊行物作成要領及び県刊行物作成についての留意事項を一部改正し、以下の項目を定め適切な在庫管理に努めることとした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有償頒布刊行物を作成した課は、販売窓口

意見	講じた措置
<p>はないと考えられるが、「調査研究紀要」や「発掘調査研究年報」など（埋蔵文化財センター）は既発行分も含めて全体的に配布用の余部・頒布用の在庫ともに多く、「統計年鑑」など（統計課）でも、配布先の見直し等により、作成部数の削減が可能であると思われる。</p> <p>（イ）頒布価格の表示 作成機関や刊行物により、頒布価格の据え置きや頒布委託手数料相当の加算等、設定方法や端数処理の仕方に違いがあったが、特に不適切な設定は見受けられなかった。</p> <p>なお、作成要領では有償刊行物に頒布価格を表示することとなっているが、記載されていないものが複数見受けられた。</p> <p>（ウ）適正な在庫管理 「鳥取県美術展覧会図録」（文化政策課）は展覧会の開催期間終了後に頒布機会を設けておらず、受払簿も作成されていなかった。</p> <p>「新鳥取県史資料編」（公文書館）や「発掘調査研究年報」など（埋蔵文化財センター）は、今後も刊行が続く予定であることから、保管場所の確保が課題となっている。</p> <p>在庫が多いものについては、関連する刊行物の発行機会に既発行分も併せ、インターネット等で積極的に情報提供するなど、一層の頒布促進に取り組むことが求められる。</p> <p>有償刊行物については、作成部数の適正化と積極的な頒布促進により、適切な在庫管理に努められたい。【全機関】</p>	<p>やイベント、とりネット等を活用し、有償頒布刊行物の情報を発信するとともに、その販売に積極的に取り組まなければならない。</p> <p>・有償頒布刊行物について、増刷及び続編を作成する際には、既に発行済の有償頒布刊行物の頒布状況を踏まえ発行部数の見直しを行うこととする。</p>
<p>（４）広報物の活用状況について ア 配布先、配布方法は適切か 広報物の配布先と配布方法に関しては、ほとんどの広報物で適切に選択されていたが、改善が必要な事例が見受けられた。</p> <p>「医療機関へのかかり方」（医療政策課）は、年１回の新聞折込みによる世帯配布以外に活用されていなかった。</p> <p>配布先は新聞購読者に限られ、各種広告物とまとめて配達されるため、対象者の目に留まりにくく、その日限りで処分されてしまう恐れもある。救急医療機関の適正利用について理解を求めるといった目的に対し、適確な配布方法であるとは言いがたい。</p> <p>年間を通して救急医療機関等において受診者に配布するなど、より効果的な配布方法を検討するべきである。</p> <p>ついでには、有効性・効率性・経済性の観点から、目的に合った配布先と効果的な配布方法を検討されたい。【医療政策課】</p>	<p>主に新聞折込みによる世帯配布を中心に関係会議での配布などにより広報してきたが、監査意見を受けて、県内の各救急医療機関を含めた全病院に対し「医療機関へのかかり方」を送付し、受診した県民が手に取りやすい場所へ配架を依頼した。</p> <p>今後も引き続き効果的な配布先、配布方法等を十分に検討することとしている。</p>
<p>イ 配布先での活用状況や残部数の確認をしているか</p>	

意見	講じた措置
<p>定例的な広報物など、市町村や関係団体等を経由することにより対象者へ配布されているものが多かった。</p> <p>配布先において不足が生じた場合には適宜追加対応されていたが、配布先での活用状況や残部数が確認されているものは少なかった。</p> <p>については、定例的な広報物の場合や増刷を検討する際には、配布先における活用状況や残部数を確認のうえ次回の作成部数に反映させるなど、経済性の観点から必要部数を正確に把握されたい。【全機関】</p>	<p>定例的な発行又は増刷を行う場合にあっては、配布先での活用状況や残部数も踏まえて、真に必要な部数を適切に算出することを基本ルールで徹底した。</p>
<p>ウ 掲載内容や配布部数等の効果検証をしているか</p> <p>定例的な広報物の中には、対象者や関係者に意見を求めることにより掲載内容の検証や改善を行っているものも見受けられたが、ほとんどの広報物では具体的な効果検証がされていなかった。</p> <p>定例的な広報物に関しては、漫然と作成を繰り返すのではなく、意見欄の設定やアンケート調査の実施、配布先への聞き取り等、効果を測定する方法を実行し、改善材料を集めて今後活かしていくことが望まれる。</p> <p>情報が対象者に到達したかどうか、どの程度理解を得られたか、広報物を抽出して調査してみるのも方法の一つと考える。</p> <p>については、一定の広報物を対象として、その作成効果を測るため、既存のモニター制度や県民意識調査を利用するなど、認知度や理解度を確認することについても検討されたい。</p> <p>また、広聴の観点から定例的な広報物には掲載内容への意見の宛先を明記するようルール化することも検討されたい。【県民課】、【広報課】</p>	<p>広報効果を客観的に検証できる仕組みについて、広報課で検討することとし、さらに、広報の現状、広報効果等については、広報課において随時実態調査を行い、引き続き見直しを検討することとした。</p>
<p>(5) その他</p> <p>ア 裏面を有効活用できているか</p> <p>今回の監査対象広報物ではないが、定期監査に際し、チラシの裏面が白紙であるものが散見された。</p> <p>紙媒体の広報物には作成部数や紙質など経費上の制約もあると考えられるが、対象者への貴重な情報提供機会として、関連情報を補足するなど、紙面の裏面についても活用を検討すべきである。</p> <p>については、広報物の紙面は、最大限に有効活用するよう努められたい。【全機関】</p>	<p>広報印刷物は、裏面も含めて有効に活用することを基本ルールで徹底した。</p>
<p>イ 作成要領は周知されているか</p> <p>この度の監査に際し、刊行物データベースの登録状況を確認したところ、外部委託により作成されたものを中心に、登録されていないものが多数見受けられた。</p> <p>作成要領の別表には、外注印刷物を作成・発行する際に検討・確認すべき項目が列記されており、今回の監査で改善が望まれるものとした内容と重な</p>	<p>平成30年3月23日に作成要領の遵守等について全部局に通知し周知徹底したほか、広報課が行う各種の職員向け研修等においても周知を行った。</p> <p>また、平成31年3月25日に作成要領を一部改正し、全部局に改めて周知徹底した。</p>

意見	講じた措置
<p>る点も多く、作成要領の趣旨について周知・理解が望まれる。</p> <p>については、広報物の作成において有効性・経済性等の観点からの留意点を意識するため、作成要領の周知徹底を図られたい。【広報課】</p>	