

# 松戸市ソーシャルメディアガイドライン

松戸市ソーシャルメディアポリシーにしたがってソーシャルメディアを運用するために、松戸市ソーシャルメディアガイドラインを定めます。

## 管理体制

### 〈運用管理者〉

(1) ソーシャルメディアにおける運用全般の責任者「運用管理者」を設置するものとし、総合政策部長をもってあてます。

### 〈セキュリティ管理者〉

(2) ソーシャルメディアにかかる「セキュリティ管理者」を設置するものとし、情報政策課長をもってあてます。

### 〈アカウント運用責任者〉

(3) 個々のソーシャルメディアアカウントごとに「アカウント運用責任者」を設置し、原則としてアカウントを運用する所属の所属長相当職とします。

### 〈アカウント運用担当者〉

(4) 個々のソーシャルメディアアカウントごとに、必ず複数の「アカウント運用担当者」を設置し、アカウント運用担当者名簿で管理します。

### 〈運用端末〉

(5) 運用に使用できる端末は、原則として公用機器に限ります。ただし、次に掲げる場合を除きます。

- ・災害などに対し、他の手段を用いることができないなど緊急を要する場合で、「運用管理者」が認めた場合

### 〈安全管理〉

(6) 「セキュリティ管理者」は、運用端末の盗難・紛失などが発生しないよう適切な措置・指導を行います。「アカウント運用担当者」はそれに従い運用します。

(7) 「アカウント運用担当者」は、運用端末本体などにパスワードを設定し、運用端末本体などとそのパスワードを安全に十分に配慮して管理します。

(8) 「アカウント運用担当者」は、ソーシャルメディアアカウントにパスワードを設定し、パスワードを安全に十分に配慮して管理します。

### 〈運用方針〉

(9) 「運用管理者」「セキュリティ管理者」「アカウント運用責任者」「アカウント運用担当者」は、継続的にソーシャルメディアの研究を行い、情報セキュリティの向上や効果的な事業運営に努めます。

(10) 「運用管理者」「セキュリティ管理者」「アカウント運用責任者」「アカウント運用担

当者」は、ソーシャルメディアや他の場での議論を真摯に受け止め、情報セキュリティの向上や効果的な事業運営に努めます。

### 情報発信

- (11) 「アカウント運用担当者」は、発信する情報の内容について他の「アカウント運用担当者」の確認を受けた後、発信を行います。ただし、次に掲げる場合を除きます。
- ・事前に「アカウント運用責任者」が認めている場合
  - ・災害などに対し、緊急を要する場合
- (12) 「アカウント運用担当者」は、ソーシャルメディアに発信した内容に誤りまたは問題があった場合は、発信内容を訂正または削除した上で、正しい情報を発信します。
- (13) 「アカウント運用担当者」は、発信内容を定期的かつ適正に記録・管理します。「アカウント運用責任者」はその内容を定期的に確認します。

### インシデント(危機)対応

- (14) 以下のようなインシデントが確認された際は、「運用管理者」「セキュリティ管理者」「アカウント運用責任者」「アカウント運用担当者」および関係各所属が連携し、速やかに対応します。
- ・運用端末の盗難や紛失が発生した場合
  - ・ソーシャルメディアや通信回線など、システム上の重大な障害が発生した場合
  - ・発信内容による他者への被害など、重大な問題が発生もしくは発生の可能性が予測される場合
  - ・その他、中断・阻害、損失、緊急事態、危機になり得るまたはそれらを引き起こし得る状況が生じた場合
- (15) 「運用管理者」「セキュリティ管理者」「アカウント運用責任者」「アカウント運用担当者」は、成りすまし防止策を講じ、以下の施策とともに松戸市が運用するソーシャルメディアアカウントの信頼性確保に努めます。
- ・松戸市が運用するソーシャルメディアアカウントの一覧を松戸市公式ホームページに掲載する
  - ・ソーシャルメディアが認証制度を有している場合は、その認証取得に努める
- (16) 松戸市は、重大インシデントの対応に当たり、ソーシャルメディアアカウントの運用停止・プロフィールや名前の変更・アカウント削除などの必要な措置を講じます。

### アカウント管理

- (17) 庁内における所属などや職員としてソーシャルメディアのアカウントを取得する場合は、「運用管理者」「セキュリティ管理者」の承認を受け、広報調整会議に報告します。

- (18) ソーシャルメディアアカウントごとに、松戸市ソーシャルメディアアカウントルールを定め、松戸市ソーシャルメディアポリシーおよび松戸市ソーシャルメディアガイドラインに沿って運用します。
- (19) 個別の松戸市ソーシャルメディアアカウントルールにおいては、以下の項目を明記します。
- ①利用するソーシャルメディア名
  - ②アカウント名やユーザー名
  - ③アカウント運用担当課
  - ④アカウント運用責任者
  - ⑤アカウント運用担当の連絡先
  - ⑥アカウントの目的および発信内容
  - ⑦松戸市が運用するソーシャルメディアアカウント以外のアカウントに対し、フォローまたはこれに類する行為を行うか否かと、行う場合はその基準
  - ⑧松戸市が運用するソーシャルメディアアカウント以外のアカウントに対し、公開・非公開を問わず、メッセージの送信・返信またはこれに類する行為を行うか否かと、行う場合はその基準

## **その他**

- (20) 松戸市ソーシャルメディアポリシーおよび松戸市ソーシャルメディアガイドラインに定めるもののほか、ソーシャルメディアの活用業務に関して必要な事項は別に定めます。

## **附則**

この松戸市ソーシャルメディアガイドラインは、平成 29 年 8 月 1 日から施行する。