

神奈川県立福祉機構ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

(令和8年5月1日制定)

はじめに

ソーシャルメディアは、急速に普及しており、神奈川県立福祉機構(以下「機構」という。)に関する正確で分かりやすい情報を、多様な媒体の活用等により、広く積極的に提供することが重要となっている。

そこで、ソーシャルメディアの適正な利用を図るため、本ガイドラインにおいて、機構がソーシャルメディアを利用するに当たっての利用手続及び遵守事項等を定める。

1 適用範囲及び定義

本ガイドラインは、業務として機構に関する情報提供等を行うため、機構公式アカウントを取得してソーシャルメディア(インターネットを通じて利用者同士が相互に情報交換を行うことができる外部サービス)を使用する場合に適用される。

機構公式アカウントとは、機構組織により開設・運用するアカウント(委託事業含む)をいう。

2 利用できるソーシャルメディア

(1) 機構公式アカウントとして利用できるソーシャルメディア

機構公式アカウントとして利用できるソーシャルメディアは次に掲げるものとし、各メディアを利用する場合の注意事項は「各ソーシャルメディアの特徴・注意事項」に定める。

ア X

イ Facebook

ウ Instagram

エ LINE

オ YouTube

(2) その他

(1)に掲げられていないソーシャルメディアを利用する場合は、経営企画室長と協議すること。

3 業務の担任

(1) 経営企画室長

ア 利用するソーシャルメディアの指定

- イ 機構広報のためのソーシャルメディア利用における総合的な企画及び調整
- ウ ソーシャルメディアの利用に関する指導・助言
- エ 利用サービスのセキュリティ状況等の確認
- オ 機構情報ネットワーク上における端末の管理、閲覧制限及び解除
- カ 閲覧ログの管理

(2) 内部統制・コンプライアンスオフィスマネージャー

- ア 個人情報保護法に基づく事務の指導・助言
- イ 利用サービスの個人情報保護状況等の確認・助言

(3) ソーシャルメディアを利用する各部門の長（園長、センター長、室長等）

- ア アカウント及び発信内容の運用管理
- イ 経営企画室長に対する利用状況の報告
- ウ アカウント認証用 ID 及びパスワードの管理
- エ 所管するアカウント又は発信内容に係る照会、質問等への対応

4 ソーシャルメディアの利用に当たり行う手続等

(1) アカウント運用ポリシーの策定

ソーシャルメディアを利用しようとする各部門の長は、アカウント運用ポリシー(案)を策定し、アカウントの取得後は、運用開始までの間にアカウント運用ポリシーの内容を、アカウントの自由記述欄又は当該自由記述欄からリンクした先の所管するウェブページ内に表示すること。

アカウント運用ポリシーは、他のアカウントや別添の「アカウント運用ポリシー(記載例)」を参照して作成すること。

(2) アカウントを取得する際の事前協議

各部門の長は、機構公式アカウントを取得する場合には、運用開始予定日の 14 日前までに別記様式 1 及びアカウント運用ポリシー(案)により経営企画室長と事前協議を行うものとする。経営企画室長は協議が調い次第、協議結果を回答する。

(3) アカウントの運用開始等の報告

各部門の長は、次に該当する場合には、経営企画室長へ事前に報告を行うこと。

- ア アカウントの運用開始又は廃止
- イ アカウント情報の変更
- ウ アカウント廃止予定日・基準の変更

(4) 機構公式ウェブサイト等への掲載(なりすまし対策)

経営企画室長は、機構公式アカウントについて前号ア又はイの報告書を受領した場合には、機構公式ウェブサイト等で当該アカウントに係る情報を掲載、更新又は削除する。

(5) アカウント運用の見直し

各部門の長は、少なくとも年に1度、アカウント運用状況を確認し、発信頻度、内容、他のメディア等との連携など、必要な運用の見直しを行う。

(6) アカウント運用状況に関する調査、助言等

経営企画室長は、情報提供等のためのソーシャルメディア利用における総合的な企画及び調整のため、必要に応じ運用状況について調査を行い、助言等を行う。

5 ソーシャルメディア全般の利用に当たり遵守又は留意すべき事項

(1) 情報セキュリティ対策等

ソーシャルメディアの利用にあたっては、機構情報セキュリティポリシー等に基づき適正にセキュリティ対策を講じること。

ア 認証情報の設定

機構職員が利用するアカウントで認証情報にメールアドレスを登録する場合、原則として経営企画室で管理している機構の電子メールアドレスを使用するものとし、機構以外のメールアドレスは使用してはならない。

不正アクセス対策のため、パスワードなどの認証情報は他のサービスと同じものを設定(使いまわし)しないこと。

イ 認証情報の利用

アカウントを利用できる職員は限定し、当該職員が異動等によりその職務を離れた場合は直ちにパスワードの変更を行うこと。

ウ 利用端末・ネットワーク

アカウントへのログイン及びコンテンツの発信は、経営企画室で発信を許可した業務用パソコン等を利用し、原則として機構のネットワークを経由して実施すること。

エ なりすましアカウント・不正アクセスへの対応

他者が機構公式アカウントになりすましているアカウントを発見した場合や機構公式アカウントの乗っ取りなど不正アクセスを確認した場合は、経営企画室に連絡・報告を行い、必要な助言・指導を受けるとともに、県民等に注意喚起するなど、必要

な対応を行うこと。

(2) 情報発信等

コンテンツを提供するときは、次の事項を満たし、又は注意すること。

ア 投稿内容

各部門の長が提供を認めた正確で分かりやすい内容であること。

イ 情報の削除

発信した情報を削除しても、インターネット上から消えるものではないことを認識したうえで提供すること。

ウ 人権侵害等

人種、思想、信条等について差別する内容、又は差別を助長する内容でないこと。
また、他者の名誉を傷つけるような表現を含まないこと。

エ 中立性の毀損

特定の政治、宗教、営利活動等の援助、助長、促進又は圧迫、干渉等となるものではないこと。

オ 違法行為等

違法行為又は違法行為を煽る内容、その他公序良俗に反する内容でないこと。

カ 第三者の権利、無体財産の管理

インターネットを通じて映像や音声を広く配信することについて、関係者の許諾を得、又は規約を確認し遵守するなど、必要な処理を済ませ、著作権、肖像権、プライバシー権、パブリシティ権等、他者の権利を侵害しないこと。

キ アクセシビリティ

高齢者や障害者等の利用に配慮し、音声読み上げ対応や画像代替テキストなどアクセシビリティを考慮すること。

ク リンク設定時の注意事項

発信内容にウェブページへのリンクを記載する際は、短縮 URL は原則として使用しないこと。

ケ アカウント凍結等

サービス提供事業者の利用規約を順守し、アカウント凍結(閉鎖、閲覧不可状態)などの処分を受けないよう注意すること。アカウントが凍結等の処分を受けた場合は、原因の把握及び復旧に努めるとともに、ウェブページなどで公表すること。

コ サービス改変等

外部サービスであることから、予告なくサービスの改変又は終了の場合などがあるため、他の情報提供の方法や、投稿した情報の保管方法などあらかじめ影響範囲を想定し、必要な対策を講じること。

6 ソーシャルメディア上の個人情報の取扱い

ソーシャルメディア上の個人情報は、次に掲げるとおり取り扱うほか、個人情報保護法等、ソーシャルメディア上の個人情報の取扱いに関する要領に基づき適切に取り扱うこと。また、保有個人情報の開示、訂正、利用停止請求があった場合は、個人情報保護法や個人情報保護法施行条例等に基づき対応すること。

- (1) ソーシャルメディア上に、公開されていない個人情報の発信をしてはならない。ただし、本人の同意を得たうえで、あて先の情報及び発信者に係る情報を発信する場合は、この限りではない。
- (2) ソーシャルメディア上に「投稿者(機構を除く。)が投稿者自身の個人情報を書き込んだ場合」は、基本的に本人同意による提供とみなす。
- (3) ソーシャルメディア上に「投稿者(機構を除く。)が投稿者自身以外の個人情報を書き込んだ場合」は、機構の管理権限が及ぶ範囲において、運用上想定されること以外の他人の個人情報の記載は控えるよう注意喚起を行うこと。
- (4) ソーシャルメディアを運用する各所属が、利用者による投稿内容について、禁止事項に該当すると判断した場合は、利用者に事前に通知することなく、機構の管理権限が及ぶ範囲において、投稿の削除その他必要な措置を取ることができる旨、アカウント運用ポリシー等に明示すること。