

有効期間満了日 令和8年3月31日

熊広県第393号

令和4年8月17日

熊本県警察ホームページ運用要領の一部改正について（通達）

熊本県警察ホームページについては、「熊本県警察ホームページ運用要領の制定について（通達）」（令和2年11月27日付け熊広県第525号）により運用しているところであるが、この度、同ホームページ内にA I チャットボット（総合案内サービス）の運用を開始することに伴い、別添のとおり「熊本県警察ホームページ運用要領」を制定し、令和4年8月19日から運用することとしたので、各所属にあっては、事務処理上誤りがないようにされたい。

なお、本通達の施行をもって、前記通達は廃止する。

記

1 要領

別添「熊本県警察ホームページ運用要領」のとおり

2 改正点

熊本県警察ホームページ内のA I チャットボット（総合案内サービス）を運用することに伴い、同サービスに係る準拠、用語の定義及び運用要領について、追記し内容を一部変更した。

別添

熊本県警察ホームページ運用要領

第1 趣旨

この要領は、熊本県公式ホームページ（以下「熊本県ホームページ」という。）の子サイトである熊本県警察ホームページ（以下「県警ホームページ」という。）の運用に関し、必要な事項を定めるものとする。

第2 県警ホームページの目的

情報メディアであるインターネット上に県警ホームページを開設し、熊本県警察の活動実態、県民生活に必要なかつ有益な情報等を積極的に発信することにより、警察活動に対する県民の理解と協力を確保し、もって、警察行政の円滑な運営に資することを目的とする。

第3 準拠

県警ホームページの運用については、この規定のほか、「熊本県ホームページ運用管理要領」（平成29年6月21日付け広第117号）、「熊本県警察情報セキュリティに関する訓令」（平成16年2月13日付け警察本部訓令第2号）、「熊本県警察情報管理システム運営要綱」（令和3年3月29日付け熊情管第114号）、「県HPと連携したAIチャットボット（総合案内サービス）運用管理要項」（令和4年3月25日付け情政第863号）並びにこれらの関係規程に定めるところによる。

第4 用語の定義

この要領において次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ以下に定めるとおりとする。

1 熊本県ホームページ管理システム（以下「システム」という。）

熊本県ホームページ及び子サイトである県警ホームページ等が格納されたサーバ及び全庁ネットワークパソコンから構成され、掲載する各種記事の新規作成、修正及び削除等の管理を行うシステムをいう。

2 ユーザID

システムのアクセス権者を識別するために、アクセス権者ごとに付与された文字列をいう。

3 パスワード

システムに関する端末操作者がアクセス権者であるかどうかを検証するため、ユーザIDと組み合わせて用いられる文字列をいう。

4 記事

県警ホームページに掲載し、県民に提供する情報をいう。

5 AIチャットボット（総合案内サービス）

県民からの問い合わせにチャット形式でAIが24時間365日自動で回答するサービスをいう。

6 コンテンツ

A I チャットボットの構成に必要な情報をいう。

第5 運用体制

1 総括運用責任者

県警ホームページの運用に係る事務を統括するため警察本部に総括運用責任者を置き、警務部長をもって充てる。

2 運用責任者

総括運用責任者を補佐するとともに、関係所属との連携及び協議による審査、指導、助言等を行うため警察本部に運用責任者を置き、広報県民課長をもって充てる。

3 運用副責任者

運用責任者を補佐するため運用副責任者を置き、広報県民課広報官をもって充てる。

4 運用管理者

県警ホームページを運用する所属に運用管理者を置き、当該所属の長をもって充てる。運用管理者は県民に対する効果的な情報提供を行うため、以下に定める事務を行うものとする。

- (1) 県警ホームページの企画、編集及び運用に関すること。
- (2) 県警ホームページに掲載する情報内容の検討及び原稿の作成に関すること。
- (3) 県警ホームページへの掲載、修正及び削除に関すること。
- (4) 全庁ネットワークパソコン及びパスワード等の管理に関すること。
- (5) その他県警ホームページに係る協議、検討、推進等に関すること。

5 運用副管理者

運用管理者を補佐するため運用副管理者を置き、当該所属の広報担当者（次席、副隊長、副校長及び副署長）をもって充てる。

第6 ユーザーID及びパスワードの管理

1 ユーザーIDの管理

ユーザーIDは、総括運用責任者がシステムにアクセス権を有する各所属に付与し、運用責任者が、これを管理する。

2 パスワードの管理

運用責任者は、パスワードを随時変更するなど、システムの保護に努めなければならない。

なお、運用責任者はパスワードの変更について、速やかに各所属に周知すること。

第7 ホームページの掲載項目

県警ホームページの情報は、以下の6つの大項目に分類し掲載する。

1 熊本県警の紹介

運営方針・計画等、条例・規則、採用案内、県警の情報発信、シンボルマスコット「ゆっぴー」、警察音楽隊等に関する記事を掲載する。

2 警察署

熊本県警察の各警察署に関する記事をそれぞれ掲載する。

3 安全な暮らし

犯罪統計・発生情報、防犯活動（安全・安心まちづくり）、110番の仕組み、災害関係、情報提供のお願い等に関する記事を掲載する。

4 交通安全

交通事故統計・発生状況、交通取締情報、交通規制（標識・信号機等）に関するご意見を掲載する。

5 申請・手続き

各種申請・手続き、落とし物関係、入札関係、広告募集、情報公開制度、パブリックコメント等に関する記事を掲載する。

6 各種相談

熊本県警察が取り扱っている各種相談の内容、連絡先等に関する記事を掲載する。

第8 メールボックス

1 メールボックスの設置

県警ホームページに「けんけいメールボックス」を設置し、熊本県警察に対する意見、要望、苦情、各種情報の提供等に関する電子メールを受理するものとする。

2 メールの処理

受理したメールは、「警察安全相談業務の運用要領について（通達）」（平成31年3月6日付け熊広県第86号）及び「警察職員の職務執行に関する苦情の取扱い運用要領について（通達）」（令和3年12月22日付け熊監第399号）に基づき、処理するものとする。

第9 運用要領

県警ホームページに公開する記事の作成、県警ホームページにおける記事の公開又は修正及び県警ホームページに公開している記事の削除並びにコンテンツの登録、修正又は非公開については、それぞれ、以下に定めるとおりとする。

1 公開記事の作成

公開記事は、原則として公開を希望する所属が全庁ネットワークパソコンで作成及び入力を行うものとし、同パソコンが設置されていない所属は、運用責任者と協議を行うものとする。

2 記事公開の依頼

運用管理者は、県警ホームページにおいて記事を公開又は修正しようとするときは、全庁ネットワークパソコンで記事を作成した後、「熊本県警察ホームページ記事公開・削除依頼書」（別記様式1）により、運用責任者に依頼するものとする。

3 内容の審査

前記2により依頼を受けた運用責任者は、記事の内容、構成、写真、イラスト、公開期限等について審査を行い、修正が必要と認めた場合は、運用管理者と協議するものとする。

4 公開記事削除の依頼

運用管理者は、県警ホームページに公開している記事を削除するときは、「熊本県警察ホームページ記事公開・削除依頼書」により、運用責任者に依頼するものとする。

5 コンテンツ登録等の依頼

運用管理者は、A I チャットボットにコンテンツを登録、修正又は非公開としようとするときは、「熊本県警察A I チャットボット（総合案内サービス）データ登録・修正等依頼書」（別記様式2）により、運用責任者に依頼するものとする。

第10 運用上の留意事項

運用管理者は、県警ホームページのシステム及び情報の安全性を確保し、適正かつ効果的な運用に資するため、以下に定めるとおり留意しなければならない。

1 点検

県警ホームページに公開された自所属の記事の内容について、定期的に点検及び確認を行い、適宜情報を更新するとともに、不必要な情報については、確実に削除するなど、適正な管理に努めること。また、1月末及び7月末に実施した点検の結果について、「熊本県警察ホームページ点検結果報告書」（別記様式3）により、それぞれ運用責任者に報告すること。

2 コンピュータ・ウイルス対策

全庁ネットワークパソコンを使用するときは、コンピュータ・ウイルス対策プログラムを常に起動させ感染防止に努めるなど、コンピュータ・ウイルスの侵入及び拡散の防止に配慮すること。

3 不正アクセス対策

定期的な目視点検等で、県警ホームページに公開されているデータ等が不正に改ざん、追加又は削除されていることを発見したときは、直ちに運用責任者に報告すること。

第11 障害発生時の措置

1 職員は、システム、データ等に障害を発見したときは、運用管理者を通じて、直ちに運用責任者に報告すること。

2 運用責任者は、障害の状況について情報管理課長に通報するとともに、連携して対応すること。

3 運用責任者は、システムの情報システム管理者である熊本県知事公室広報グループと連携して、修繕及び復旧に必要な措置を講じること。

第12 システムの運用停止

運用責任者は、障害等の発生、システムの点検及び保守、その他必要があるときは、運用を一時的に停止することができる。

第13 サイバー攻撃等発生時の対応

県警ホームページに対するサイバー攻撃等の情報セキュリティインシデントが発生した場合には、「熊本県警察情報セキュリティインシデント対処要領の制定について（通達）」（令和4年3月9日付け熊情管第70号）に基づき、運用責任者及び情報管理課

を經由して情報セキュリティ管理者に即報し、即報を受けた運用責任者は、迅速かつ的確に関係所属と連携し対応すること。

※ 別記様式（略）