

第100回神戸市個人情報保護審議会 議事録

1. 日 時 令和2年7月1日(水) 10時00分～11時45分
2. 場 所 神戸国際会館9階901及び902号室
3. 出席者
 - (1) 審議会委員(敬称略・五十音順)
荒川雅行、太田貞夫、上月陽子、玉置久、灘本明代、西村裕三、眞鍋智子
 - (2) 実施機関の職員
市長室広報戦略部広聴課長
危機管理室担当課長
福祉局政策課担当課長
健康局予防衛生課担当課長
こども家庭局家庭支援課長
建設局道路管理課
都市局担当部長
消防局予防部予防課長 ほか
 - (3) 事務局の職員
市長室長、市長室担当部長、情報化戦略部担当課長 ほか
 - (4) 傍聴者
なし
4. 議 題
 - (1) 審 議
 - ①情報共有アプリ「KOBE ぽすと」の機能拡充による神戸市通報一次対応コールセンター共有ツールの構築について
 - ②健康危機事案下の健康相談におけるスマートフォン等を活用した映像通話システムの導入について
 - ③神戸市特別定額給付金 視覚障害を有する未申請者への勧奨事務について
 - ④新型コロナウイルス感染症等情報把握・管理支援システムの導入について
 - ⑤子育て世帯への臨時特別給付金事業の実施について
 - ⑥ひとり親世帯臨時特別給付金事業の実施について
 - ⑦道路占用・屋外広告物の台帳管理用システムの再構築について
 - ⑧開発許可申請管理システムの導入について
 - ⑨電子申請受付システムを利用した火災予防に関する届出の受付について
5. 議事要旨
 - (1) 審 議
 - ①情報共有アプリ「KOBE ぽすと」の機能拡充による神戸市通報一次対応コールセンター共有ツールの構築について
市長室広報戦略部広聴課から、情報共有アプリ「KOBE ぽすと」の機能拡充による神戸市通

報一次対応コールセンター共有ツールの構築について、条例第 11 条（電子計算機処理の制限）に基づき審議会へ諮問した旨、並びにその概要、効果、個人情報保護措置等について、審議会資料に基づき説明がなされた。

- 委員 ただいまの説明につきまして、ご質問等がありましたらお願いします。
- 委員 8 ページの図について、市民からオペレーターへの問い合わせは電話のみでしょうか。
- 広聴課 電話、Eメール、ファックスが可能です。
- 委員 メールもオッケーなんですね。事業所管課から市民へ直接回答する流れはメールの場合もあると。
- 広聴課 案件に応じてです。電話で通報いただきましたら、電話番号をお聞きすることになると思いますので、所管課から電話でお答えするということが、一般的な取り扱いになるかなと思います。
- 委員 2 ページの市民から聞き取り、システムに入力するのは電話、ファックス、電子メールとありますが、「又は」ということでしょうか。
- 広聴課 はい。
- 委員 分かりました。
- 委員 コールセンターはいろいろな業務委託で、最近、行政のほうも取り入れている事案がありますけれども、直接、事業所に連絡があれば、割と迅速に処理していただけると思うんですけども、コールセンターを開設することで、タイムラグが生じると思うのですが、そのあたりの対応はどうされるのでしょうか。常に見ているということでしょうか。
- 広聴課 はい。
- 委員 問合せが入ると分かるようになっているのでしょうか。
- 広聴課 入力されれば、メールが届きますので、その通知を見て、所管課の方で、問合せ、あるいは通報が来たということが分かるようになっていきます。
- 委員 ただ、マニュアルでするにしても、直接、担当部署に聞くのと、オペレータ

一を介して聞くのでは、情報の収集というか、細かい点で齟齬があるのではないかなと思うのですが、そのあたりはどうでしょうか。

○広 聴 課 そこは、業務所管課の方に、一時対応において、オペレーターが必要最低限聞くべき項目について、FAQ を業務所管課の方で用意させて、それに基づいて、オペレーターがひとつひとつ聞き取っていくと。場合によっては、これも聞いてくださいという形で、オペレーターに聞き取り項目を徹底させ、業務所管課に引き継いでいくということを考えています。

○委 員 よく分かるのですが、実際問題として、業務に携わっている方の知識量と、マニュアルに沿って対応される方では、市民との間で今までと比べると、若干齟齬があるのではないかなという気がするんですけど。

○広 聴 課 私どもでは、情報共有アプリ KOBE ポストを運用してございますが、実際に投稿内容というのは、一部不鮮明であったりとか、分かりづらい箇所があったりとかいうのは、私共でもそういう状況はございますので、実際、所管課に引き継いだ上で、所管課が現場に確認に行くことで、初めて、正確な情報が分かるということもございますので、そこは、KOBE ポストの運用実績もございますので、電話の受付であっても、業務フローについては、滞りなくできるのかなと考えています。

○委 員 その点、危惧される方がいらっしゃると思いますので、十分注意して下さい。

○広 聴 課 はい。

○委 員 オペレーターが緊急の受付をしているという話がありましたが、24 時間体制なのでしょうか。

○広 聴 課 いいえ。8 時 45 分から 17 時 30 分までです。平日、月曜日から金曜日までの運営でございます。

○委 員 それ以外の時間帯で何か緊急なことが起こった場合は、この流れに入っていないのでしょうか。

○広 聴 課 はい。それは別途、業務所管課の方で用意している緊急連絡先に通報していただくこととなります。

○委 員 分かりました。

○委員 他にご質問がございませんでしたら、この諮問案件について審議会としての答申の方向性をまとめたいと思います。情報共有アプリ「KOBE ぼすと」の機能拡充による神戸市通報一次対応コールセンター共有ツールの構築についてですが、市が管理する道路等の破損、及び食中毒の疑いに関する通報や問合せ等の一次的な対応業務を、コールセンターに集約化し、また、KOBE ポストの機能拡充による情報共有ツールを再構築して対応を行うことにより、迅速な問題把握及び対応が可能となり、市民サービスの向上が期待できること、また、個人情報の保護措置も徹底される予定であることから、本審議会の意見としては、「妥当」といたしたいと思います。

②健康危機事案下の健康相談におけるスマートフォン等を活用した映像通話システムの導入について

危機管理室から、健康危機事案下の健康相談におけるスマートフォン等を活用した映像通話システムの導入の構築について、条例第 11 条（電子計算機処理の制限）に基づき審議会へ諮問した旨、並びにその概要、効果、個人情報保護措置等について、審議会資料に基づき説明がなされた。

○委員 ただいまの説明につきまして、ご質問等ありましたらお願いします。

○委員 8 ページの「職員（相談者）」というのは、少し分かりにくいのですが、同意というのは、市民の方が現場で職員に相談するということでしょうか。

○危機管理室 そうです。

○委員 職員というのは市の職員であって、社会福祉施設の職員ではない訳ですよね。

○危機管理室 はい。保健師であったり、避難所の従事員です。

○委員 同意というのは、相談者に対する同意ということでしょうか。

○危機管理室 はい。

○委員 主語が二つあって、それぞれ一体となっているので、その辺が分かりにくいと思います。

○危機管理室 職員が、避難されている方に同意を取りながら。

- 委員 相談者イコール職員なんですか。市民がいて、市民が相談しているのが職員で。相談者は職員を意味しているのでしょうか。市民を意味しているのでしょうか。
- 危機管理室 市民を意味します。
- 委員 それぞれ別ですよ。それが、括弧で書かれているので、A イコール B みたいになるので。言い方というか、ちょっと気を付けていただければと思います。
- 危機管理室 分かりました。
- 委員 同意はあくまでも、相談者の同意ということですね。
- 危機管理室 はい。
- 委員 外部のクラウドサービスを利用される訳ですよ。
- 危機管理室 はい。
- 委員 そこが提供しているサーバにファイヤーウォールを設けるとするのは、こちら側の責任で設けるといっていいのでしょうか。自分でサーバを持っているような書き方になっていて、どこまで外に任せて、どこまで自分で責任取るのかがクリアではないんですけども。きっちり書いておいた方がいいのではないのでしょうか。
- 危機管理室 はい。
- 委員 でないと、ファイヤーウォールを設けると書いてあるのに、設けていないのか、と言われることになりますので。もし、ファイヤーウォールを設置されるのであれば、問題ないのですが。
- 委員 外部 iDC の格納情報のところで、24 時間以内に消去と書いてあるのですが、クラウドの中に入っているデータを 24 時間以内に消去するのでしょうか。
- 危機管理室 そのとおりです。

- 委員 員 そうすると、7 ページのところ、「映像ファイルのクラウドサーバーからのダウンロードは、必要最低限のみ行うこととし、」これはいいんですよ。「所属長の決裁を経て実施する」とありますが、24 時間以内に決裁できるのでしょうか。
- 危機管理室 はい。そのような形を想定しています。
- 委員 員 例えば、次の日に、あの人具合が悪くなったよね、といった場合でも、データはないことを前提にしたシステムでしょうか。
- 危機管理室 場合によっては、そうなります。
- 委員 員 24 時間以降は何も保存していないシステムという理解でよいのでしょうか。
- 危機管理室 おっしゃるとおりです。相談した時点で、経過観察が必要かなという判断をして、おそらく、24 時間というよりも、相談の時点で判断をされることになるのではないかなと思いますけれども。
- 委員 員 このデータを後から解析して使うなどは一切考えていらっやらないのでしょうか。
- 危機管理室 24 時間以内に保存したものについては、そのようなことはあるかもしれませんが、あとから別の目的で取り出そうとすることはできませんので、そのようなことを主たる目的とはしていません。
- 委員 員 避難所でどのような病気が流行ったとか、そのような統計情報を取りたいと思っても、できないシステムになるという理解でよいのでしょうか。
- 危機管理室 このシステムを使ってはできません。ただ、相談記録等については、別の形で取ってございますので、そのような業務に支障はございません。
- 委員 員 分かりました。
- 委員 員 他にご質問がございませんでしたら、この諮問案件について審議会としての答申の方向性をまとめたいと思います。健康危機事案下の健康相談におけるスマートフォン等を活用した映像通話システムの導入についてですが、自然災害時の避難所への避難者や新型コロナウイルス感染症の感染者及び濃厚接触者等の健康危機事案に対処するため、新たにスマートフォン等の通信機器を用いた映像通話システムを構築して、ケアが必要とされる方の

症状などの映像を収集し、現場の職員と医師や保健師等との迅速な相談を行うことが可能となり、公益に資すると認められること、また、個人情報の保護措置も徹底される予定であることから、本審議会の意見としては、「妥当」といたしたいと思います。

③神戸市特別定額給付金 視覚障害を有する未申請者への勸奨事務について

福祉局政策課から、神戸市特別定額給付金 視覚障害を有する未申請者への勸奨事務について、条例第7条（収集の制限）及び条例第9条（利用及び提供の制限）、条例第11条（電子計算機処理の制限）に基づき審議会へ諮問した旨、並びにその概要、効果、個人情報保護措置等について、審議会資料に基づき説明がなされた。

○委員 ただいまの説明につきまして、ご質問等がありましたらお願いします。

（質問等なし）

○委員 ご質問等がないようですので、この諮問案件について、審議会としての答申の方向性をまとめたいと思います。神戸市特別定額給付金 視覚障害を有する未申請者への勸奨事務についてですが、特別定額給付金の未申請者への申請勸奨を行うにあたり、視覚障害者の方々に対しては、別途、点字による案内等を行おうとされておりますが、対象者を抽出するために、視覚障害者手帳の所持者情報を利用して突合することは、正確かつ迅速な案内が期待でき、公益に資すると認められること、また、個人情報の保護措置も徹底される予定であることから、本審議会の意見としては、「妥当」といたしたいと思います。

④新型コロナウイルス感染症等情報把握・管理支援システムの導入について

健康局保健所予防衛生課から、新型コロナウイルス感染症等情報把握・管理支援システムの導入について、条例第11条（電子計算機処理の制限）に基づき審議会へ諮問した旨、並びにその概要、効果、個人情報保護措置等について、審議会資料に基づき説明がなされた。

○委員 ただいまの説明につきまして、ご質問等がありましたらお願いします。

○委員 このデータを持っているとか、保護とかは、厚生労働省ではなくて、神戸市になるのでしょうか。

○予防衛生課 データを入れた時点で、データは厚生労働省の所有になると聞いています。

○委員 データベースの所有は厚生労働省になるけれども、入出力の段階までは、神戸市になると。

- 予防衛生課 各自治体又は各医療機関が、責任を持つということになります。
- 委員 員の この諮問に関しては、入出力に関してだけ、セキュアかどうかを見ればよいということでしょうか。気になったのが、データの二次利用とか三次利用のことが一切書いてなかったのので、どうかなと思ったのですが、ここでは、入出力のところだけという理解でよいでしょうか。
- 予防衛生課 そうです。システムの話で言うと、通信の部分までが、神戸市の範囲内ということになります。厚生労働省のネットワークに入るまでが、自治体側の責任ということで示されています。
- 委員 員の 分かりました。8 ページの図はよく分かったのですが、7 ページで言うと、ブラウザというところの手前まででしょうか。
- 予防衛生課 はい。そうです。厚生労働省のクラウド環境の手前まで、ということになると思います。向こう側の詳しいネットワークは分からないところはありませんけれども。
- 委員 員の 7 ページの図の点線と実線の矢印の違いは何なのでしょう。
- 予防衛生課 点線は各システムでの通信を表してまして、実線は実際に保健師等が訪問してヒアリングしたりするという動きを表しています。
- 委員 員の 凡例を入れてはどうでしょうか。
- 予防衛生課 申し訳ありません。厚生労働省の作成した図をそのまま使っております。
- 委員 員の 厚生労働省の図は凡例が入っていませんでしたら、この諮問案件について審議会としての答申の方向性をまとめたいと思います。新型コロナウイルス感染症等情報把握・管理支援システムの導入についてですが、新型コロナウイルス感染症患者及び接触者に関する健康状態の把握のため、国が構築した新型コロナウイルス感染者等情報把握・管理支援システムを導入することは、迅速な関係機関間の情報共有や、効率的な入力情報を基にした公表資料や統計資

料の作成が可能となり、効果的な感染拡大防止対策に寄与するものであり、公益に資すると認められること、また、個人情報の保護措置も徹底される予定であることから、本審議会の意見としては、「妥当」といたしたいと思えます。

⑤子育て世帯への臨時特別給付金事業の実施について

こども家庭局家庭支援課から、子育て世帯への臨時特別給付金事業の実施について、条例第9条（提供及び利用の制限）に基づき審議会へ諮問した旨、並びにその概要、効果、個人情報保護措置等について、審議会資料に基づき説明がなされた。

- 委員 ただいまの説明につきまして、ご質問等がありましたらお願いします。
- 委員 資料5の左側にこども家庭局家庭支援課というのが2つあるのですが、これは、家庭支援課の中でデータをやり取りしますよ、ということでしょうか。
- 家庭支援課 福祉情報システムがあり、ベンダーが関係しています。そちらでシステムを管理して、情報を抽出するという作業を一旦してもらいます。システムの中から抽出した情報を事務処理用パソコンの中に収納するという形になります。こども家庭局の中でのやり取りになります。
- 委員 これ要りますか。①の利用のところのデータがほんとに必要なのかなど。データ全てを列挙しているように見えて。これは、課の中でのデータのやり取りでしょうか。業者からもらうのでしょうか。
- 家庭支援課 福祉情報システム自体は、市の中のデータベースです。
- 委員 そこから、担当の人がデータを取りますよ、というのが1番でしょうか。
- 家庭支援課 そうです。
- 委員 こんなに一杯要るのでしょうか。受給するために。里親氏名、保護者氏名。どちらかでもいいのではないのでしょうか。
- 家庭支援課 児童手当は、親御さんに支給するものなのですが、例えば、児童養護施設に預けられている児童に対しては、施設に支給するものです。里親というのは施設という扱いになっておりますので、ここでいう、里親の氏名、住所というのは施設の氏名、住所と同じものとお考えください。

- 委員 員 その場合、里親だけでよくて、その場合に、保護者は要らないのかなと思ったのですが、要は、一覧として全部データを持たせるという理解でよいでしょうか。
- 家庭支援課 そうです。
- 委員 員 それから、公務員に関して、生年月日や性別まで取っているのですが、これは要るのでしょうか。
- 家庭支援課 支給対象者を確定するのに必要です。申請書に書かれています。
- 委員 員 住所と名前が分かれば、この人と分かるのではないかと思うのですが。必要なデータではないような気がするのですが。このデータを受け渡ししなさいというのは、国からの指定なんでしょうか。
- 家庭支援課 国からの指定で、全国共通の様式として、氏名、住所、生年月日とあります。
- 委員 員 だから、触れないんですね。
- 家庭支援課 はい。
- 委員 員 分かりました。
- 委員 員 他にご質問がございませんでしたら、この諮問案件について審議会としての答申の方向性をまとめたいと思います。子育て世帯への臨時特別給付金事業の実施についてですが、児童手当を受給する世帯に対して、対象児童1人あたり1万円の臨時特別給付金を支給するため、住民基本台帳情報や児童手当受給世帯情報を利用し、対象者の抽出、給付金の支給などを電子計算機処理することは、対象者へ正確かつ迅速な支給が可能となり、市民サービスの向上に資すると認められること、また、個人情報の保護措置も徹底される予定であることから、本審議会の意見としては、「妥当」といたしたいと思います。

⑥ひとり親世帯臨時特別給付金事業の実施について

こども家庭局家庭支援課から、ひとり親世帯臨時特別給付金事業の実施について、条例第9条（提供及び利用の制限）に基づき審議会へ諮問した旨、並びにその概要、効果、個人情報保護措置等について、審議会資料に基づき説明がなされた。

- 委員 員 ただいまの説明につきまして、ご質問等がありましたらお願いします。

(質問等なし)

○委員 特にご質問がございませんでしたら、この諮問案件について審議会としての答申の方向性をまとめたいと思います。ひとり親世帯臨時特別給付金事業の実施についてですが、児童扶養手当を受給する世帯などに対して、1世帯5万円等の臨時特別給付金を支給するため、住民基本台帳情報や児童扶養手当受給世帯情報を利用し、対象者の抽出、給付金の支給などを電子計算機処理することは、対象者へ正確、迅速な支給が可能となり、市民サービスの向上に資すると認められること、また、個人情報の保護措置も徹底される予定であることから、本審議会の意見としては、「妥当」といたしたいと思います。

⑦道路占用・屋外広告物の台帳管理用システムの再構築について

建設局道路管理課から、道路占用・屋外広告物の台帳管理用システムの再構築について、条例第11条（電子計算機処理の制限）に基づき審議会へ諮問した旨、並びにその概要、効果、個人情報保護措置等について、審議会資料に基づき説明がなされた。

○委員 ただいまの説明につきまして、ご質問等ありましたらお願いします。

○委員 8ページのシステム上の保護ですが、データセンター内に設置するサーバとアクセスポイントとありますが、10ページでいうと、データセンターはどこに相当するのでしょうか。

○道路管理課 図で申しますと、外部データセンター、上の緑色の部分になります。

○委員 気になるのは、データセンターという言葉を使わないといけないのかなど。従来の書き方をそのまま使って、今回のものとは合っていないのではないかなどという印象を持ちますので、正確に書かれた方がいいのではないのでしょうか。

○道路管理課 はい。

○委員 さきほどのご指摘の意味は分かりましたでしょうか。

○道路管理課 はい。

○委員 他にご質問がございませんでしたら、この諮問案件について審議会としての答申の方向性をまとめたいと思います。道路占用・屋外広告物の台帳管理

用システムの再構築についてですが、現行の道路占使用管理システム及び屋外広告物管理システムを、データベース型の業務アプリ構築クラウドサービス (kintone) を利用したシステムに再構築し、台帳登録の更新手続きの迅速化や検索機能の向上、スケジュール管理機能の付加など、業務の効率化により、市民サービスの向上が期待できること、また、個人情報の保護措置も徹底される予定であることから、本審議会の意見としては、「妥当」といたしたいと思います。

⑧開発許可申請管理システムの導入について

都市局指導課から、開発許可申請管理システムの導入について、条例第 11 条（電子計算機処理の制限）に基づき審議会へ諮問した旨、並びにその概要、効果、個人情報保護措置等について、審議会資料に基づき説明がなされた。

- 委員 ただいまの説明につきまして、ご質問等ありましたらお願いします。
- 委員 別図の資料 8 のところですが、コラボフローから神戸市に電子メールで情報が行く矢印が書かれているのですが、これは何を電子メールで送るのでしょうか。
- 指導課 電子メールで送る内容としては、コラボフローは決裁というか、承認行為を進めるものなので、今こういうステータスがありますよという情報が流れます。
- 委員 そうすると、ここには個人情報は流れないということでしょうか。
- 指導課 はい。全く流れません。
- 委員 なんとなく、この書き方からすると事業者氏名とか住所とか個人情報が流れるように見えるので、セキュリティホールに見えてしまうので、括弧して何か書かれると、個人情報が流れないのが分かってよいかなど。
- 指導課 分かりました。
- 委員 他にご質問がございましたら、この諮問案件について審議会としての答申の方向性をまとめたいと思います。開発許可申請管理システムの導入についてですが、都市計画法に基づく開発許可に関する手続きを、開発許可申請管理システムを導入して、申請情報や地図情報をデータ化することは、市民からの問い合わせや相談などの迅速な対応が期待できること、申請情報をデータ化することにより、各種検索や統計作成等の効率化が図れる

こと、また、個人情報の保護措置も徹底される予定であることから、本審議会の意見としては、「妥当」といたしたいと思います。

⑨電子申請受付システムを利用した火災予防に関する届出の受付について

消防局予防部予防課から、電子申請受付システムを利用した火災予防に関する届出の受付について、条例第 11 条（電子計算機処理の制限）に基づき審議会へ諮問した旨、並びにその概要、効果、個人情報保護措置等について、審議会資料に基づき説明がなされた。

○委員 ただいまの説明につきまして、ご質問等ありましたらお願いします。

（質問等なし）

○委員 他にご質問等がございませんでしたら、この諮問案件について審議会としての答申の方向性をまとめたいと思います。電子申請受付システムを利用した火災予防に関する届出の受付についてですが、神戸市火災予防条例に基づく、露天等の開設届出、火煙上昇届出、道路工事・占有・使用届出を行うため、書面、電話、ファックスに加え、兵庫県電子申請共同運用システムを活用し、電子申請による受付を可能とすることは、届出者の利便性の向上を図ることができ、市民サービスの向上が期待できること、また、個人情報の保護措置も徹底される予定であることから、本審議会の意見としては、「妥当」といたしたいと思います。

○委員 本日、審議いたしました 14 件の諮問への答申文ですが、審議会としての方向性については妥当であるとの結論が出ていますので、文言等の調整は、私に一任いただけますでしょうか。

○委員 （異議なし）

○委員 それでは、これをもちまして、第 100 回神戸市個人情報保護審議会を終わります。ありがとうございました。