

2022年（令和4年）4月14日

藤沢市長 鈴木 恒夫 様

藤沢市個人情報保護制度
運営審議会会長 畠山 関之

スマートシティの推進に関することに係る
コンピュータ処理について（答申）

2022年（令和4年）3月28日付けで諮問（第1129号）されたスマートシティの推進に関することに係るコンピュータ処理について、次のとおり答申します。

1 審議会の結論

藤沢市個人情報の保護に関する条例（平成15年藤沢市条例第7号。以下「条例」という。）第18条の規定によるコンピュータ処理を行うことについては、適当であると認められる。

2 実施機関の説明要旨

実施機関の説明を総合すると、本事務の実施に当たりコンピュータ処理を行う必要性は、次のとおりである。

(1) 諮問に至る経緯

新型コロナウイルス感染症が長期化する中、国は新たな経済対策として、住民税均等割が非課税である世帯と家計急変した世帯に対し、臨時特別給付金を支給することを決定した。本市においても、窓口を開設し申請に必要な確認書のオンライン申請のサポート、申請に関する相談又は申請受付を行っている。

この窓口の予約の受付方法として、電話での受付に加え、藤沢市LINE公式アカウントから予約を行うことのできる機能（以下「予約システム」という。）を構築することにより、利用者は時間の制約を受けることなく予約が可能となり、また受付事務の効率化も同時に図ることができる。

今後、当該臨時特別給付金に係る窓口予約業務に限らず、他課等で同様の窓口や相談予約業務についても、同じ予約システムを導入することで、市民の利便性を高めることが可能となる。

以上のことから、藤沢市個人情報の保護に関する条例第18条の規定に基づき、藤沢市個人情報保護制度運営審議会に諮問するものである。

(2) コンピュータ処理を行う必要性

予約システムの導入については、簡単にアクセスや操作ができることや、時間の制約なく予約ができるなど利用者の利便性が向上するとともに、受付事務の効率化を図ることができるものであり、多くの情報を迅速かつ正確に処理するため、コンピュータ処理を行う必要がある。

(3) システムの概要

予約システムは、LINE株式会社が提供するAPI（エーピーアイ）連携により開発されたシステムであり、LINE株式会社がAPI関連サービスの導入において、技術支援を行うパートナー企業として認定されている transcosmos online communications 株式会社（以下「システム提供事業者」という。）が設計及び構築したシステムである。

システム提供事業者のシステムを提供するという条件で、トランスコスモス株式会社と利用契約を締結した。

予約システムの形態は、システム提供事業者がネットワーク経由で提供する機能を利用するクラウドサービスとなるため、自前でサーバ等の機器は一切保有せず、国内のデータセンターに構築されたシステムを利用するものである。

なお、藤沢市個人情報の保護に関する条例第4条に規定する実施機関のうち、市長が予約システムの利用対象となる。

ア 事前登録

予約システムを利用するに当たり、予約を希望する者（以下「利用者」という。）は、LINEのアプリをインストールした上で、藤沢市LINE公式アカウントを友だち登録する。

イ 予約の申込み

利用者は、藤沢市LINE公式アカウントのトーク欄に表示されるリッチメニューの予約に関するメニューからチャットボットの案内に従って、希望する窓口等を選択する。その後、入力画面に遷移し、予約カレンダーから希望する年月日及び時間を選択した上で、利用者情報を入力する。

ウ 予約完了後の対応

(ア) 予約完了後すぐに、予約情報（予約時に付番される予約番号、予約名、予約年月日及び時間）を利用者に自動配信する。また、あらかじめ設定した日時（予約日前日等）に、再度予約情報を自動配信する。

(イ) 担当職員は、予約日等に予約者リストをCSV出力し、窓口の受付照会等に活用する。

エ 予約の照会、変更及び取消し

藤沢市LINE公式アカウントから確認可能なマイページに利用者が予約をしている予約一覧が掲載され、該当の項目を選択すると予約番号や申込み時に入力した情報を照会することがで

きる。

また、メニューを選択すると、予約した情報の変更や取消しをすることができる。

オ 予約システム以外での申込み、照会、変更及び取消し

藤沢市LINE公式アカウントではなく、電話等で予約の申込み、照会、変更及び取消しを受け付けた情報については、本市の担当職員が予約システムの管理画面から入力を行う。

(4) 予約システムにおいてコンピュータ処理を行う個人情報の項目について

ア 予約の申込み、照会、変更及び取消しの際に取り扱う個人情報

(ア) 臨時特別給付金に係る事務において子育て・生活支援給付金担当が取り扱う個人情報

a 住民税非課税世帯臨時給付金の予約受付をする際に取り扱う個人情報

(a) 氏名

(b) 本市から送付された確認書に記載されているユーザー名（任意）

(c) 電話番号

(d) 予約番号

(e) 予約名

(f) 予約年月日及び時間

(g) 友だちID

b 家計急変世帯相談の予約受付をする際に取り扱う個人情報

(a) 氏名

(b) 電話番号

(c) 来庁理由（任意）

(d) 備考（来庁理由を補足する等を想定）（任意）

(e) 予約番号

(f) 予約名

(g) 予約年月日及び時間

(h) 友だちID

(イ) 労働相談の予約受付をする際に市民相談情報課及び産業労働課が取り扱う個人情報

a 氏名

b 電話番号

c 相談内容（労働条件、労働福祉、職場の人間関係、その他）

d 予約番号

e 予約名

f 予約年月日及び時間

- g 友だち I D
- (ウ) その他各課等において窓口や相談等の予約受付をする際に取り扱う個人情報
 - a 氏名
 - b 電話番号
 - c 電子メールアドレス
 - d 予約番号
 - e 予約名
 - f 予約年月日及び時間
 - g 友だち I D
- イ 各課等の担当職員が予約システムにおいて管理する個人情報
 - (ア) 予約の申込み及び変更の際に入力した個人情報
 - (イ) 予約番号
 - (ウ) 予約名
 - (エ) 予約年月日及び時間
 - (オ) 管理画面のステータス
 - (カ) 友だち I D
- (5) 安全対策等について
 - ア 本市の安全対策
 - (ア) 利用する課等の担当職員は、交付された I D 及びパスワードを用いて予約システムにログインする。
 - (イ) 交付された I D 及びパスワードの利用は、各所属長に使用を許可された職員に限定する。
 - (ウ) 人事異動の都度、I D 及びパスワード管理の徹底と定期更新に努める。
 - (エ) 取り扱うすべての情報に対し、不正な持ち出し、改ざん、破壊、紛失及び漏えいなどが行われないよう管理を徹底する。
 - (オ) 誤操作防止や情報セキュリティの対策の観点から、所管課ごとにログインによる権限設定を行い、所管課以外が予約情報にアクセスすることができよう制限を設ける。
 - (カ) システムにログインする端末は、各課等の執務室内の端末に限定し、利用する端末はワイヤーロックで施錠する。
 - イ システム提供事業者の安全対策
 - (ア) 業務責任者及び操作者については限定し、守秘義務違反に関する責任の所在を明確にするとともに、業務従事者に周知徹底する。
 - (イ) 予約システム操作については、ユーザー I D 及びパスワードによる認証を行い、関係職員に限定する。
 - (ウ) パスワードを定期的に変更するとともに、操作の状況を記

録する。

- (エ) 管理用端末については、特定ネットワークに限定したログイン制限を行うとともに、コンピュータウイルス対策ソフトを利用し、最新のウイルスパターンを適用し、ウイルス対策を施す。
- (オ) 予約システム及びデータについて、自動で日次7世代のバックアップを行う。
- (カ) SSL/TLS (TLS 1.2 以上) による暗号化通信に対応しており、セキュリティの確保された安全な通信手段により第三者によるデータの盗用、改ざん及びなりすましを防止し、データを防ぐことができる。
- (キ) 不正アクセスを検知し、通知する機能を備える。
- (ク) やむを得ず紙に出力したデータについては、作業室内でシュレッダーなどにより確実にかつ速やかに廃棄する。
- (ケ) 業務で知り得た情報については、本市の許諾なくして複写又は複製しない。
- (コ) 関係職員については、個人情報や情報セキュリティに関する必要な研修及び指導を行うとともに、個人情報管理が適正に行われているか点検を行う。
- (サ) 取り扱うすべての情報に対して、不正な持ち出し、改ざん、破壊、紛失及び漏えいなどが行われないよう管理を徹底する。
- (シ) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会によりプライバシーマーク (Pマーク) の使用が許諾されており、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者であるとの評価を得ている。
- (ス) 情報セキュリティマネジメントシステム「JISQ 27001:2014 (ISO/IEC 27001:2013)」を取得している。
- (セ) 提供するサービスの利用に当たり、個人情報保護方針を定めるとともに、ホームページ上で公開し、サービス利用者の個人情報の適切な管理に努めている。
- (ソ) システム提供事業者が提供するクラウドサービスのデータ保存先であるパブリッククラウドは、ISMAP (政府によるクラウドセキュリティ評価制度) に登録されている。
- (タ) 内閣官房ほかから発出された令和3年4月30日付け「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方 (ガイドライン)」に準拠する。

(f) 予約システムで取り扱う個人情報については、藤沢市個人情報保護に関する条例、藤沢市情報システム管理運営規程、藤沢市情報セキュリティポリシー並びにデータの保護及び秘密の保持等に関する仕様書を遵守し、個人情報保護に努める。

(6) 実施時期

- ア 臨時特別給付金に係る事務
2022年（令和4年）2月10日
- イ その他各課等の窓口等
2022年（令和4年）5月以降

(7) 添付文書

- ア サービス利用契約書及びKANAMETO オプション機能利用申込書（令和3年度分）
- イ サービス利用契約書（令和4年度分）
- ウ 政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）
- エ 予約システムの概要

3 審議会の判断理由

当審議会は、次に述べる理由により、「1 審議会の結論」のとおり判断をするものである。

(1) コンピュータ処理を行う必要性について

実施機関では、コンピュータ処理を行う必要性について、次のように述べている。

予約システムの導入については、簡単にアクセスや操作ができることや、時間の制約なく予約ができるなど利用者の利便性が向上するとともに、受付事務の効率化を図ることができるものであり、多くの情報を迅速かつ正確に処理するため、コンピュータ処理を行う必要があります。

以上のことから判断すると、コンピュータ処理を行う必要性が認められる。

(2) 安全対策について

実施機関が「2 実施機関の説明要旨」(5)ア及びイに示す安全対策は、次のとおりである。

ア 本市における安全対策

- (ア) システムの不正アクセスを防止するための措置
ア(ア)

- (イ) 必要最小限の担当者以外の者がデータにアクセスできないようにするための措置

- ア(イ)
- (ウ) 日常的な安全対策
 - ア(ウ)、ア(エ)、ア(オ)、ア(カ)
- イ システム提供事業者の安全対策
 - (ア) 実施機関が受託者の安全対策を確認できるようにするための措置
 - イ(ア)、イ(コ)、イ(シ)、イ(サ)、イ(ス)、イ(ツ)、イ(タ)
 - (イ) 必要最小限の担当者以外の者がデータにアクセスできないようにするための措置
 - イ(イ)
 - (ウ) ネットワークを通じた情報漏えいを防止するための措置
 - イ(エ)、イ(カ)、イ(キ)
 - (エ) 利用後にデータを確実に消去するための措置
 - イ(ク)
 - (オ) 日常的な安全対策
 - イ(ウ)、イ(チ)
 - (カ) データの消失を防止するための措置
 - イ(オ)
 - (キ) その他安全対策を高めるための措置
 - イ(ケ)、イ(セ)

以上のことから判断すると、安全対策上の措置が講じられていると認められる。

以上に述べたところにより、コンピュータ処理を行うことは、適当であると認められる。

なお、システム提供事業者の安全対策の万全性について、本市において確認する方法を検討することを要望する。

以 上