

平成31年2月12日

第90回 神戸市個人情報保護審議会

新緊急情報伝達システムの構築について

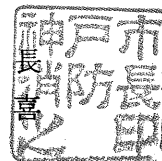
(消防局)



神消警警第 4248 号
平成 31 年 2 月 6 日

神戸市個人情報保護審議会
会長 西村 裕三 様

神戸市消防
菅原 隆



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 11 条第 1 項の規定に基づき、下記の事項について、貴会の意見を求めます。

記

新緊急情報伝達システムの構築について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

担当：消防局警防部警防課

新緊急情報伝達システムの構築について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

システムで取扱う個人情報

- ・世帯主名
- ・電話番号
- ・区域グループ

新緊急情報伝達システムの構築について

1.趣旨

兵庫県が指定した「土砂災害特別警戒区域」等に居住する住民に対して、避難勧告等の避難情報（以下、「避難情報」という。）の迅速な伝達と円滑な避難誘導を行うため、消防局の各消防署では、避難場所、対象世帯、連絡方法等を記載した避難計画書を作成している。避難計画書は毎年現地調査等のうえ見直しを計っており、住民本人の同意のもと連絡先などの提供も得て記載している。

緊急情報伝達システムは、避難情報を発令した際に住民が素早く避難行動をとるために、あらかじめ登録した電話番号に自動で電話発信し、録音したメッセージを流して避難を誘導するシステムである。

複数の電話回線を用いて電話発信を行い、音声メッセージを流すことにより、迅速かつ効率的な情報伝達が可能となるほか、幅広い年齢層に対応できる。

現在、上記の伝達業務を行うために専用の機器を用いているが、機器の老朽化に伴って更新を行う必要がある。しかし、既に同製品は部品製造も打ち切られており、代替品についても専用機器ゆえに高コストとなっている。このため、専用の機器を神戸市で保有することなく、パソコンから容易に操作できる新システムを構築するものである。

2.概要

- ・新緊急情報伝達システム（以下、単に「新システム」という。）は、業者が管理するデータセンター内のサーバ上に構築する。また、個人情報についても、外部データセンター内のサーバに保存する。消防局では専用端末を配置し、WEBブラウザを使用してデータセンターにアクセスする。
- ・消防局職員が、専用端末からVPN接続回線を経由してサーバにアクセスし、世帯主名、電話番号、区域グループをあらかじめ伝達先リスト（避難計画書）として保存しておく。
- ・避難情報を発令した際には、専用端末にログインし、データセンターにアクセスし、伝達する避難情報をテキストデータとして入力し、伝達したいグループ区分を選択したのち発信ボタンを押すことにより自動的に電話発信する。
- ・発信した電話に市民が応答すれば、テキストデータを音声変換のうえ伝達メッセージをあらかじめ設定した秒数（回数）読上げる。
- ・住民側から、新システムが発信した電話番号に折り返して掛けた場合には、直前に新システムが発信した伝達メッセージを聞き直すことが可能。

3.新旧システムの比較と更新する効果

(1) 新システムでは現行のように専用の機器を消防局が保有しないので、機器の老朽化による故障、機器更新の費用がかからない。また、クラウド化により運用・保守を含めた維持費についても安価に済ますことが可能となる。

(2) 現行システムでは、消防局職員がその都度、音声で伝達文言を吹込み、電話で流れるようにしていた。

新システムでは専用端末でログインし、伝達したいメッセージをテキストデータとして入力し、伝達したいグループを選択すれば、自動で音声変換して読上げてくれるようになる。これにより、職員の負担軽減が見込まれる。

(3) 現行システムは、各消防署（10署）に機器及び電話回線がそれぞれ独立して設置されており、各消防署の職員が伝達業務を行っているが、新システムにより業務が軽減されるのに伴い消防局警防課で一元的に業務を行う事にし、これによっても消防局全体として業務負担の軽減が見込まれる。

4.スケジュール（実施時期）

平成31年3月末まで システム構築、テスト作業

平成31年4月 運用開始（予定）

5.緊急情報伝達システム登録件数

東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	長田区	須磨区	垂水区	西区	計
512	465	84	134	967	264	463	190	241	3,320

（平成30年4月1日現在）

6.個人情報の保護

個人情報を含めたデータの保護については、「神戸市個人情報保護条例」及び「電子計算機処理にかかるデータ保護管理規程」に基き以下のとおり厳格に対処する。

また、システムの構築および運用・保守は委託を行うが、委託事業者との契約においても個人情報の保護について「神戸市個人情報保護条例」及び「電子計算機処理にかかるデータ保護管理規程」に基き委託先の管理体制の調査、契約書への必要事項の明記、現場のチェックなど厳格に管理する。

(1) システム上の保護

- ① 消防局側のパソコンと、新たに構築するシステムの間は、機密性の高いVPN回線で結び、情報漏えい等を防止する措置を講じている。
- ② 当該システムを利用する際のIDおよびパスワードを設け、利用者を制限するだけでなく、ユーザ、管理者とアクセス制限機能を設ける。
- ③ システム利用監査（データ更新時／データ参照時）や出力監査（サーバから端末へのファイルのダウンロードやサーバ間のファイルのファイル転送時）が行えるようログ収集機能を設ける。
- ④ 外部からの不正アクセスを阻止するファイヤーウォール（外部侵入防止装置）を設けるとともにアンチウィルスソフトの導入によりウィルス感染による情報漏えい等を防ぐ措置を講じる

(2) 運用上の保護

- ① 消防局側のパソコンは「事務処理用パソコン」とは別の専用端末を別途調達し、他の業務との併用による情報漏えいを防ぐ。また専用端末は、台数を2～3台と限定し、限られた消防局職員のみが業務を行う。
- ② 個人情報の適正な取扱を確保するために、関係する消防局職員に対して必要な研修及び指導を行う。
- ③ パスワードは定期的に変更し、不正アクセスを防止する。

現行システム



緊急情報の伝達

電話回線

市民

土砂災害警戒区域等の
住民

新システム概念図

