

令和元年8月28日

第93回 神戸市個人情報保護審議会

電子申請受付システムを利用した
市政への意見受付について

(市長室)

神戸市長広聴第 252 号
令和元年 8 月 19 日

神戸市個人情報保護審議会
会長 西村 裕三 様

神戸市長 久元 喜造



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

電子申請受付システムを利用した市政への意見受付について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

担当：市長室広報戦略部広聴課

電子申請受付システムを利用した市政への意見受付について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

【要望者情報】

- ・ 回答要否
- ・ 名前
- ・ ふりがな
- ・ メールアドレス
- ・ 住所
- ・ 電話番号
- ・ 性別
- ・ 年代
- ・ 提案・意見の内容
- ・ 添付ファイル

電子申請受付システムを利用した市政への意見受付について

1. 趣旨

「市長への手紙」制度は、市民が日々の生活で気付いた市政に関する具体的で建設的な意見や提案を寄せてもらい、関係部局がその対応方法を検討して、市の考え方を答えるとともに、今後の市政運営に活かしていく制度である。

区役所等の窓口においた「市長への手紙」の封筒とともに、インターネット経由でも意見を提出できる仕組みが整っており、これについては、神戸市ホームページの入力フォームを経由することで、電子メールで広聴課にメールが届くシステムになっている。

令和元年度に実施される神戸市ホームページのリニューアルに伴い、「市長への手紙」が広聴課にリアルタイムに通知されなくなる。電子メールの直接受領を引き続き行うため、兵庫県電子申請共同運営システム（e-ひょうご）を活用する。

2. 概要

上記システムを利用し、下記のとおり、市政への意見受付を行う。

- (1) 要望者が上記システムから意見・要望内容等を入力。（匿名も可）
- (2) 同システムから広聴課メーリングリストに電子メールで、通知が届く。
- (3) 添付ファイルがある場合は、市職員が ID、パスワードを入力してシステムにログインし、添付ファイルを出力する。
- (4) 広聴課にて内容確認後、各部局に回答作成を依頼する。
- (5) 市職員が統合管理 PC から電子メールにて回答を送信する。

3. 実施時期

令和元年 9 月 兵庫県電子申請システム申請

令和元年 10 月 実施準備（フォームの作成・各種設定・テスト）

令和元年 11 月 ホームページ掲載（リンク貼付け）

4. 電子メールによる意見提出件数

平成 30 年度 1,913 件

平成 29 年度 1,790 件

5. 個人情報の保護

「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」に基づき以下のとおり厳格に対処する。

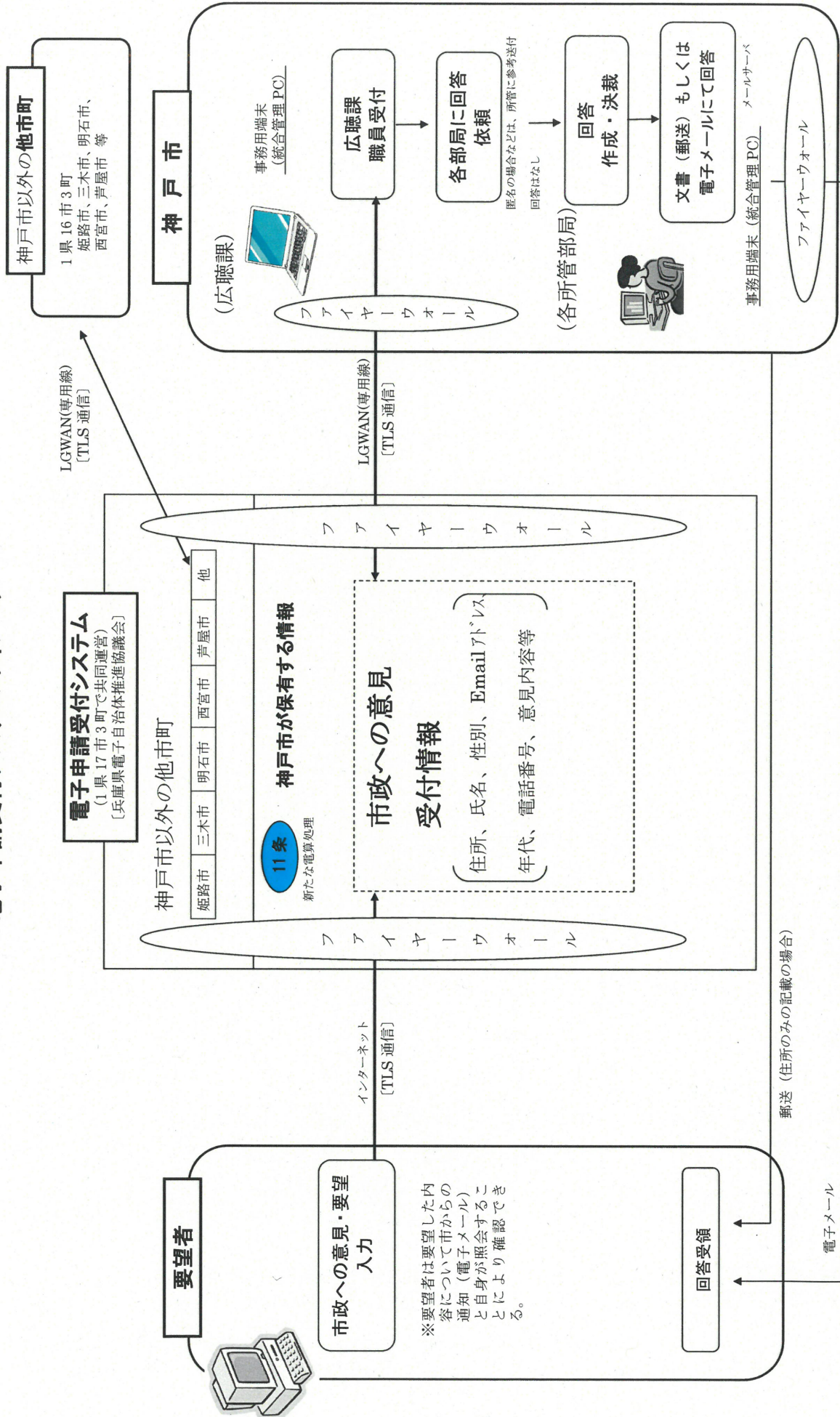
- (1) システム上の保護

- ① 職員側のパソコンは「PC 統合管理システム」により管理されており、職員証を読み込ませた上でパスワードを入力しなければ、パソコンが起動しない。また、外部記録媒体へのデータ複製や不要なソフトウェアのインストール等を制限している。
- ② 要望者のパソコンと、データを受け取る兵庫県が委託している委託業者が管理するサーバとの間は、暗号化通信を行い、通信途中での漏洩及び改ざんを防止する措置を施す。
- ③ 受付時に到達番号と問合せ番号（IDとパスワードに相当）を要望者に発行する。また、職員による操作については、IDとパスワードにより適切に権限設定を行い、当課の職員と要望者以外はデータにアクセスすることができないようにする。
- ④ 電子申請受付システムは共同運営システムとして構築されているため、他団体ともサーバ機器等を共有するが、IPアクセス制限により他団体からのアクセスを自動的に判断し、制止する。
- ⑤ 地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワークである「総合行政ネットワーク（LGWAN）」により、セキュリティを確保している。
- ⑥ 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、コンピュータウィルス対策ソフトの導入等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 出力した要望文書は、従来と同様に、施錠された書庫に保管する。
- ② 個人情報の適正な取扱を確保するために、関係職員に対して必要な研修及び指導を行うとともに個人情報の適正管理について点検を行う。
- ③ パスワードは定期的に変更するとともに、サーバへの操作状況（アクセス状況等）を常時監視・記録する。
- ④ 保存年限を経過したデータは、速やかに消去し、データ記録媒体は記録内容を復元できない状態にして廃棄する。

電子申請受付システムのイメージ



「電子申請受付システム」の運用管理規程では、同システムを利用して神戸市へ電子申請された情報は神戸市に帰属することが規定されている。

TLS : Transport Layer Security インターネット上で情報を暗号化して送受信する技術
ファイヤーウォール : Fire Wall 不正なアクセスを検出・遮断するしくみ
LGWAN : Local Government Wide Area Network 地方公共団体同士を専用回線で接続したネットワーク