

第 114 回神戸市個人情報保護審議会 議事録

1. 日 時 令和 4 年 12 月 21 日（水）10 時 00 分～12 時 00 分
2. 場 所 神戸市役所 1 号館 14 階 AV1 会議室
3. 出席者
 - (1) 審議会委員（敬称略・五十音順）
荒川雅行、小野裕美、上月陽子、柴田大造、柴田眞里、玉置久、西口竜也、西村裕三
 - (2) 実施機関の職員
市長室広報戦略部担当課長
福祉局くらし支援課長
こども家庭局こども青少年課担当課長
こども家庭局家庭支援課担当課長
交通局経営企画課担当課長
 - (3) 事務局の職員
市長室市民情報サービス課長、企画調整局デジタル戦略部担当課長 ほか
 - (4) 傍聴者
なし
4. 議 題
 - (1) 審 議
 - ①本庁舎・区役所・総合コールセンターに係る通話録音記録等の分析システムの導入について
 - ②神戸市電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金事業の実施について
 - ③神戸市高校生等通学定期券補助制度の実施について
 - ④新生児子育て世帯への緊急支援給付金事業の実施について
 - ⑤神戸市療育センターにおけるマイナンバーカード等を用いたオンライン資格確認システムの導入について
 - ⑥定期券 WEB 予約システムの導入に伴うオンライン結合について
 - (2) その他
 - ①特定個人情報保護評価書点検部会の実施結果について（報告）
 - ②新たに個人情報等を電子計算機処理することについて（報告）
5. 議事要旨
 - (1) 審 議
 - ①本庁舎・区役所・総合コールセンターに係る通話録音記録等の分析システムの導入について
市長室広報戦略部から、本庁舎・区役所・総合コールセンターに係る通話録音記録等の分析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 前回、保留になっていた案件で、前回委員のみなさんから色んなご指摘が出て、それに対応した形で、再度諮問していただいたものです。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 10 ページに全体の構成図がありますよね。このクラウド型 PBX システムというのは、どこに構築されるものでしたか。ここまで個人情報が行ってるんですよね。
- 広報戦略部 そうですね。入っています。
- 委員 総合コールセンターというのは、代表交換と同じように委託事業で、括弧付けで書かれていて、本文にもあるんですが、これはどこにあるんですか。
- 広報戦略部 国内のクラウドサーバー上にあります。
- 委員 ということは、ここで個人情報が行っているにも関わらず、ここのセキュリティがセキュアであることが、何か保護のところに明示されていないように思うんですけれど、勘違いですかね。委託業者は大丈夫ですよ。守らせるということは。
- 広報戦略部 委託業者の業務の一部として、クラウド型 PBX を構築していただくというのが。
- 委員 ということは、11 ページの図にあるように、クラウドサーバーまでを外側の点線で囲って、この内側が総合コールセンター委託業務っていうのがあって。この IP-VPN の左側ですね。この右側も大きく囲っているというのは、委託しているというイメージですか。
- 広報戦略部 おっしゃるとおりです。
- 委員 そこを明示していた方が、きっちりやってますよ、我々の責任の範囲ではありませんよという話ですよ。
- 広報戦略部 今回の資料の作りが新しく、右側の上の部分は既にやられておりまして、ここは既に個人情報保護審議会に諮問させていただいて、左側を特出ししているような形になります。
- 委員 なるほど。左の下側ですよ、要するに。
- 広報戦略部 そうです。
- 委員 そこはきっちりされた方が、やっているのであれば、それが書かれている方

がいいんじゃないかなと思ったので。やっているのであればいいんでしょうけど。分かりました。

- 委員 員 よろしいですか。他によろしいでしょうか。
- 委員 員 個人情報の書いたデータを委託先が抽出して、可搬媒体で市の方に、というのは、この可搬媒体というのは。
- 広報戦略部 光ディスクです。
- 委員 員 ディスクを持って移動するということ。それには、個人情報が入っているものを委託事業者が運ぶってことですね。
- 広報戦略部 はい。そうです。
- 委員 員 尼崎とかで色々あったりして、神経使うところかなと思うんですけど。確か暗号化というふうに書いていましたけれど、それは誰がその処理をされたものを解読できるのかできないのか。それは、その人のレベル次第だとは思いますが、少なくとも専門機関にかからなければ、解読困難な状態になっていると考えると良かったですかね。
- 広報戦略部 暗号化処理を行うのは、データを初期に扱う委託事業者の方になります。そこで、複数桁数のパスワードを設定いただく形になります。
- 委員 員 そうすると、どこかでもあったように、将来的にはセキュアな通信も構築と書いてあるので、ちょっとだけ怖いので、もちろん持ち歩いて飲みに行くのは論外で、契約違反なんですけれど、よくその辺り、契約上きちっと守らせるようにお願いしたいなど。
- 広報戦略部 実際のデータを取りに行くのは、市職員とすることにしております。尼崎の事件を受けて、デジタル戦略部からも、神戸市で起きないようにと、持ち運び用のカバン、これがロック式になっておりますので、物理的にそれを取り出せないというセキュリティをかけると共に、仮に取り出したとしても、パスワードがかかるという形には、させていただいています。そのデータを運ぶのは、市職員という動きをしようとしています。
- 委員 員 それは、市職員さんが業務時間内に、それを業務として行っていただく方が、もちろん安全だと思いますので、その辺もよろしく願いいたします。
- 広報戦略部 分かりました。

- 委員 員 それと、マスキングツールを用いる。運び込んだら、そのマスキング処理はすぐにさせるイメージでいいんですよね。
- 広報戦略部 そうです。すぐに個人情報を置換してしまうという形になると。
- 委員 員 取りに行って、そのまま長い時間置いておくことはない。で、マスキングツールをかけた後には、テキストのデータには、あらゆる個人情報はない状態と理解してよいですか。
- 広報戦略部 そうですね、置換された後は、個人情報は基本含まれないと。
- 委員 員 それから最後に削除について、何がどう削除されるのかが分からない。まず通話録音データは、3ヶ月で削除すると。それから、委託業者から取ってきた、マスキングツールに入った個人情報のデータ、これはいつ削除するんですか。
- 広報戦略部 分析にかける、置換するタイミングですね。置換した後は、元々のデータはもちろん必要ではなくなりますので、それは削除するという形になります。
- 委員 員 それは、この運用上の保護の資料の中でいうと。
- 広報戦略部 8ページが一番下ですね。
- 委員 員 この利用実施後というのは、いつなんだと思ったんですよ。この場合の利用というのは、マスキングツールに取り込んで、マスキング処理を施したのち、速やかに削除するであれば分かりやすいんですけど。利用実施後だと、今回の目的が、色んな分析をするということになるので、その事業をやっている間、利用実施するまで置いておくのか、それはちょっとなと思ってたんですが。
- 広報戦略部 今回の分析につきましては、極端なことを言うと、個人情報は関係ない。問い合わせ内容を可視化するうえで。そういう意味では、速やかに削除しても何ら問題がないので、表現は悪いんですが、意図としては、マスキングツールに取り込んだデータは、速やかに削除するという形にはなります。
- 委員 員 取込み後、速やかに削除するとか、利用実施後という、いつなんですかという疑義が生じる気がするので、そこは表現を工夫していただいた方が安心だなと思いました。以上です。

- 広報戦略部 分かりました。
- 委員 今、文言を直すとしたら。どこを直すんですか。
- 委員 8ページが一番下の(2)運用上の保護の中の一番下のところです。マスキングツールに取り込んだデータ。これが個人情報を含むものになるんですけど、そのデータは利用実施後、速やかに削除するとされています。この利用実施後がいつなのか明確ではないので、今のご説明であると、取り込んだデータをマスキング処理した後、速やかに削除すると。実際にはそうだとおっしゃったので、それが明らかとなるように、文言を修正されてはいかがでしょうかということを申し上げました。
- 委員 はい。ありがとうございます。それで大丈夫ですね。
- 広報戦略部 はい。そういう運用にさせていただきます。その運用になっていますので。
- 委員 では、直してください。他にいかがでしょう。
- 委員 前回、個人情報の取扱いについて、ご質問やご指摘をされた委員が2人おられたんですが、今回欠席されているんですよ。ですから私もおおまかなことしか分かりませんが、例えば10ページの全体構成図で見た場合の右半分ですよね。上の方に、個人情報マスキングツールとありますが、これを使って個人情報をマスキングすると。そこが十分されていなかったんですかね。前回では。
- 広報戦略部 そうですね。その部分が。
- 委員 そこをきっちりやりますと。ということで、個人情報を削除したうえで、下のテキストマイニングツールにかけますと。いうことですから、分析するときには個人情報は、含まれていない状態で分析することなんです。それが徹底されたということですね。
- 広報戦略部 はい。そのとおりです。
- 委員 では、前回ご指摘になった、委員のみなさんにもご理解いただけるんではないかと思います。他にご意見、ご指摘ありませんでしたら、答申案をまとめたいと思います。本庁舎・区役所・総合コールセンターに係る通話録音記録等の分析システムを導入することは、電話の通話内容のテキスト化によって、聞き取り時間の短縮と適切な取次ぎが期待できること、また、通話録音記録や「わたしから神戸市への提案」の投稿内容を分析することによって市

民の関心が高い内容の把握が可能となり、市のホームページの充実が図られ、市民サービスの向上に資すると認められます。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神戸市電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金事業の実施について

福祉局くらし支援課から、神戸市電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金事業の実施について、条例第7条（収集の制限）、条例第9条（利用及び提供の制限）及び条例第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 周辺の話ですけど、29 ページの図ですが、色々あるんですけど、このパーソナルテンプスタッフ株式会社というんですかね、ここが持っている種々のファイルというのは、どこに置かれているんですか。
- くらし支援課 執務しているベースがですね、具体的にはここから近いビルで執務してもらっていますので、そこからは出さないような状況にしております。
- 委員 これは結局、パーソナルテンプスタッフが持ってるという格好で良い訳ですよ。
- くらし支援課 そうです。
- 委員 置いてると。
- くらし支援課 置いています。
- 委員 もう、預けたっていう格好ですか。だから USB メモリか何か絵を描かれていますけど、もう預けている訳ですよ。で、それを今後取り込んでくるというときに、今度はサーバーに矢印が入っていますけど、これもそういう媒体というか、ネットワークではなくて。
- くらし支援課 スタンドアローンのその中で。
- 委員 その、進捗管理システムというのは、システムのセキュリティのところに書かれていたように、内部と LAN で繋がっているだけで、外との接続はないということですよ。そうしたら、委託業者に持って行ったり、持って来るというのも、全部この絵には描かれていないですけど、そういう媒体を介し

て、やり取りすると。

○くらし支援課 はい。

○委 員 分かりました。その時に一つだけ、パーソルテンプスタッフという会社は、委託業者と書かれている業者とは、また別なんですか。

○くらし支援課 いいえ、委託業者ですね。

○委 員 委託業者にはなる訳ですね。ですから、委託業者に個人情報を徹底させるという文言がどこかにありましたけれど、この中にパーソルテンプスタッフ社というのは入る訳ですね。

○くらし支援課 そうですね。

○委 員 その辺が、なんとなく、委託業者ではなく、社名がそのまま書かれていたのと、この表には別のところに委託事業者というがあるので、ちょっとそこははっきりさせた方がいいかなと。文言だけだと思いますけれど。途中で出てきた、日本電気株式会社っていうのも。

○くらし支援課 はい、そうですね。

○委 員 なんとなく、どれがどうなっているのかが、多分全て委託なんでしょうけど、分からないので、はっきりさせておいた方がいいかなと思いました。以上です。

○委 員 今ご指摘のあった、委託事業者をはっきりさせるということですね。訂正してください。

○くらし支援課 はい。

○委 員 他にいかがですか。

○委 員 すみません。これ、実施時期を見る限り、もう既にやっていて、事後承認を求めるという趣旨でよろしかったでしょうか。

○くらし支援課 はい。国の方からも、今回急遽決まったことということで、国から、我々自治体から、保護審議会に間に合わないという形で、それにつきましては、国の方からも実際に各市町村で、事後でやってもいいと、そういう指示もありましたので、それに基づいて諮問させていただいています。

- くらし支援課　　そして、前回も前々回も、10万円給付が2回あって、今回も形的には、バランス的には、3回とも事後になっていて恐縮なんですけれども、それは国の指示に。
- 委員　　特に説明がなかったので、念のため確認しただけです。
- 委員　　他にいかがでしょうか。特によろしいですか。同様の給付金事業について、一度承認しているようなケースがありましたよね。それと、同様のケースということですか。
- 委員　　他に意見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。新型コロナウイルス感染症の影響が長期化する中、住民税非課税世帯等に対して、臨時的な措置として給付金を支給するにあたり、行財政局住民課が保有する住民基本台帳情報、行財政局税務部市民税課が保有する住民税課税情報等を利用し、給付対象者を抽出するとともに、進捗管理システムを構築して、資格対象者の照合等を行うことは、正確かつ迅速な処理と、市民への速やかな給付金の支給に寄与し、市民サービスの向上に資すると認められるとのこと。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神戸市高校生等通学定期券補助制度の実施について

こども家庭局こども青少年課から、神戸市高校生等通学定期券補助制度の実施について、条例第9条（利用及び提供の制限）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　　いかがでしょうか。特にありませんでしょうか。
- 委員　　問題がありませんでしたら、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。高校生を扶養する世帯の経済的負担を軽減するため、通学定期券代を補助する神戸市高校生等通学定期券補助制度を実施するにあたり、行財政局住民課が保有する住民基本台帳情報、福祉局保護課が保有する生活保護対象情報等を利用することは、対象者の正確な把握及び審査の効率化が可能となり、公益に資すると認められるとのこと。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新生児子育て世帯への緊急支援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、新生児子育て世帯への緊急支援給付金事業の実施について、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）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 いかがでしょうか。特にありませんでしょうか。

○委員 問題がなければ、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の影響が長期化し、世界情勢を背景に物価が高騰する中、新生児子育て世帯を支援するため、新生児1人につき5万円の給付を行う新生児子育て世帯への緊急支援給付金事業を実施するにあたり、行財政局住民課が保有する住民基本台帳情報、こども家庭局家庭支援課が保有する児童手当受給者情報等を利用することは、対象者の正確な把握と審査の効率化及び迅速な支給が可能となり、公益に資すると認められるとのこと。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せん。

⑤神戸市療育センターにおけるマイナンバーカード等を用いたオンライン資格確認システムの導入について

こども家庭局家庭支援課から、神戸市療育センターにおけるマイナンバーカード等を用いたオンライン資格確認システムの導入について、条例第12条（電子計算機の結合の制限）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 絵の書き方だと思うんですけど、5ページの図が分かりにくくて。おっしゃっていることは分かるんですよ。資格確認端末で、オンライン資格確認等システムからきたデータと照合するとかなんとか、大丈夫かという話だと思うんですけど、今回構築すると。そうした時に、ステートフルインペクションシステム機能というもので、一方向のみの通信を許可するとあるんですけど、ルーターBというのは、どの一方向を許可するんですか。ルーターAは分かるんですよ。入って来るだけで出ていかない。ルーターBは、こういう接続の仕方をしているんですかね。それを例えば8ページを見ても、このルーターBは、どこに入れてるんだろうなというのがイメージがつかないので。今回は、この辺の話がメインではないかもしれませんが。若

干この説明が気になりました。どこが正しいのか、どっちが正しいのか分からないので。正確に書いといていただければと思います。セキュリティ的にちゃんとルーターを置いて、出ていかないようにしているよと。そういう意味だと思うんです。

○委員 ルーターB の設置の方ですか。

○委員 図に表していることの説明と、8 ページの図と5 ページの図というのを整合がとれるように、分かるように書いていただきたいと思います。これは、コメントというか、依頼という話です。本文を読めば、セキュリティは大丈夫でしょうけど。せつかく図を付けられるのですから、分かるように書いていただければと思います。

○委員 ご意見わかりましたかね。

○家庭支援課 はい。ありがとうございます。

○委員 では、参考にしてください。他に、ご意見いかがでしょうか。

○委員 問題ありませんでしたら、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。神戸市療育センターの診療所において、患者の資格情報の確認をマイナンバーカード等で可能とするため、療育センターが保有するシステムと支払基金・国保中央会が保有するオンライン資格確認等システムをオンラインで結合することは、即時に資格確認が可能となり、過誤請求の低減など、公益に資すると認められます。また、個人情報保護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定期券 WEB 予約システムの導入に伴うオンライン結合について

交通局営業推進課から、定期券 WEB 予約システムの導入に伴うオンライン結合について、条例第 12 条（電子計算機の結合の制限）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 今の説明にもありました5 ページの図ですけどね。広域 LAN と書かれているのは、これは特別な LAN ですか。それとも、その辺の誰でも繋げる LAN でしょうか。文言だけの話なんですけれど、広域 LAN 回線により接続し、外部からの不正アクセス行為を受けることを防止するというのが、この広域 LAN というのは、そういう機能を有しているのか、それとも特別に何かをしてい

るのか、その辺りが定かではなかったのです。

- 経営企画課 あくまでも、閉域網のビジネスイーサの閉域網です。
- 委員 ですから、そこは外から入って来るものは、ちゃんと防止されるようになっているということですね。
- 経営企画課 はい。
- 委員 何か文言を追加していてもいいかなという気はしましたけれども。
- 経営企画課 はい。
- 委員 もう一つは、説明の中には何もなかったんですけど、この中継サーバー運用委託というのは、これは何をしています。貯めているだけですか。それとも、このスルッと KANSAI との間の通信のバッファリングみたいなことをしているんですか。その辺り、よく分からなかったんです。
- 経営企画課 今回の、定期券 WEB 予約システムを我々の方と接続するにあたり、必ずこの中継サーバーを経由して。
- 委員 データ変換とかしてくれる形ですかね。
- 経営企画課 取りまとめといいますか、私たちの駅の方には 50 台以上の券売機がありまして、それを一旦中継サーバーで取りまとめまして、上位のスルッと KANSAI のサーバーはですね、こちらの方に送るようなシステムの構成となっております。
- 委員 分かりました。そしたら、ここは通ると。そうした時に、絵がわかりにくかっただけなんですけど、委託業者の出ているところから第 12 条の、今回の諮問があるということなんですけれども、このファイヤーウォールというのは、中間事業者が持っているんですか。即ち、例えば下側の黄色で書かれているのは、神戸市交通局所管のところからダイレクトに繋いでいませんか。でも、ここは、委託事業者とスルッと KANSAI の間で繋いでいるものを送付させるという取り方でいいんですよね。
- 経営企画課 そうですね。ファイヤーウォール間で。
- 委員 そういう回線を必ず。これは、こっちが言うことではなく、使えということですか。あるいは使わせるという。

○経営企画課 はい。そうですね。

○委員 分かりました。書き直しがどうのこうのとか無いんですが、確認だけ。

○委員 他にいかがでしょうか。

○委員 他になければ、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。市バス・地下鉄の定期券の発売にあたり、(株)スルッとKANSAIが開発、運用する定期券WEB予約システムを導入し、当市のシステムとオンラインで結合することは、各駅の自動定期券発売機での発行が可能となり、定期券発売所の混雑緩和と利用者の利便性向上に寄与し、公益に資すると認められます。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定期券発売事務の効率化及び迅速な支給が可能となり、公益に資すると認められますので、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20件の答申文ですが、審議会の方向性としては、いずれも「妥当」との結論が出ておりますので。文言等の調整につきましては、私に一任いただけますでしょうか。

○委員 (異議なし)

○委員 ありがとうございます。

○委員 それでは、次に報告事項に移ります。

(2) その他

①特定個人情報保護評価書点検部会の実施結果について

委員から、特定個人情報保護評価書点検部会の実施結果について、報告がなされた。

○委員 ただいまの報告について、ご質問等がございましたらお願いします。

○委員 (質問等なし)

②新たに個人情報を電子計算機処理することについて(報告)

事務局から、神戸市個人情報保護条例第11条第1項及び第2項第2号に基づき新たに個人情報を電子計算機処理することについて、報告がなされた。

○委員 ただいまの報告について、ご質問、ご意見がございましたらお願いします。

○委員　それでは、これもちまして、第 114 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。