

令和2年7月1日

第100回 神戸市個人情報保護審議会

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)

神 危 第 564 号
令和 2 年 7 月 1 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



諮 問

神戸市個人情報保護条例第7条第2項及び第3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

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
(条例第7条「収集の制限」に関して)

担当：危機管理室

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

(条例第7条「収集の制限」に関して)

◎：条例第7条第3項に該当する情報

【システムの利用、対象者（要配慮者等）の健康相談・スクリーニングに必要な個人情報】

◎対象者（要配慮者等）の傷病、体調等の心身に関する情報

- ・電話番号
- ・通話開始・終了日時
- ・通話時間
- ・対象者（要配慮者等）の位置情報（自宅、避難している避難所等）

神危第 564 号 -2
令和 2 年 7 月 1 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



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 11 条第 1 項及び第 2 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

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
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

担当：危機管理室

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

(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

◎：条例第 11 条第 2 項に該当する情報

【電子計算機処理を行う個人情報】

◎対象者（要配慮者等）の傷病、体調等の心身に関する情報

- ・電話番号
- ・通話開始・終了日時
- ・通話時間
- ・対象者（要配慮者等）の位置情報（自宅、避難している避難所等）

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

1 趣旨

自然災害時の緊急避難場所等における避難者の健康相談、今般発生した新型コロナウイルス等感染症流行時の患者や接触者調査やその対策、その他緊急性が求められる健康危機事案においては、保健師等の専門職が市民や社会福祉施設等（以下「相談者」という）からの健康相談や対応に関する相談に応じ、健康被害の拡大防止のために早急に対策を講じる必要がある。しかしながら、専門職のマンパワーには限りがあることから、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導入し、健康危機事案が発生している現場と専門職を結んで円滑に意見交換・相談を行うことが出来る環境を整える。これにより、健康ニーズが増大する健康危機状況の中でも、適時に健康相談と支援が必要な対象者（要配慮者等）のスクリーニングを行い、対策を講じることができる体制を目指す。

2 システムの概要

(1) 本システムは、以下の要素により構成される。

- ① クラウドサービス提供事業者が所有するサーバー
- ② 各区役所に設置された専用端末（PC）
- ③ 家庭や施設、災害時には緊急避難場所等を訪問する市職員に市から貸与するスマートフォン等の通信端末（緊急的に必要な場合は、市職員または、対象者、相談者等が所有するスマートフォン等の通信端末を使用することもある）

(2) 本システムの使用手順は以下の通り。

- ① 相談者から相談を受けた職員（以下、「現場の職員」という）が、本システムを活用した映像通話の利用を区役所に待機した専門職等に申し出る。
- ② 現場の職員は、対象者等に対し撮影した映像が録画される可能性があること（加えて、通信端末が対象者、対象者等の所有である場合、通信料は対象者等の負担であること）および位置情報が取得されることを説明し、同意を得る。
- ③ 区役所は、専用端末に電話番号を入力し、通信端末にSMSで、映像送信用のURLを送信する。
- ④ 現場の職員は、受信したURLをタップしてスマートフォンのブラウザを起動、専用ウェブサイトにアクセスする。上記②にかかる同意画面を経て、映像、音声の送信を開始する。

なお、通信端末で撮影したデータ送信は、通信端末の記録媒体に保存されずWRTC方式により直接サーバーに送信され、保存される。

- ⑤ 現場の職員は、必要な情報を取得した後は、通話を終了することを対象者

等に伝えブラウザを切断する。

- ⑥ サーバー上の映像等のデータは、切断後 24 時間以内に自動で消去される。対象者の外傷等の経過観察や、緊急避難場所等における要配慮者の生活環境調整（ゾーニングや段ボールベッド活用等）後の対応の検証等を目的に映像を活用する場合は、区役所が映像、音声をダウンロードし、保存する。

3 システム導入による効果

- (1) 災害時の緊急避難場所等で健康ニーズが増大する中、保健師等の専門職のマンパワーの不足や、災害渦中で移動が困難な場合においても、緊急避難場所等における適切な要配慮者支援が実施できる。
- (2) 新型コロナウイルス感染症等発生時の患者や接触者調査等において、訪問した保健師から入院の優先度の判断や濃厚接触者の特定等の対策に必要な情報（患者の症状や施設等の環境面等）を、映像を用いて遠隔で、医師や上司に相談することにより、迅速な対応が可能となる。
- (3) その他の健康危機事案において、訪問した職員が緊急性の判断に迷う場合に、本人の身体状況等を遠隔で上司等に相談することにより、迅速な対応が可能となる。

4 スケジュール

令和 2 年 7 月 1 日～

5 システム利用件数

年数百件程度

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」、「電子計算機処理にかかるデータ保護管理規程」及び「神戸市情報セキュリティポリシー」に基づき以下のとおり厳格に対処する。

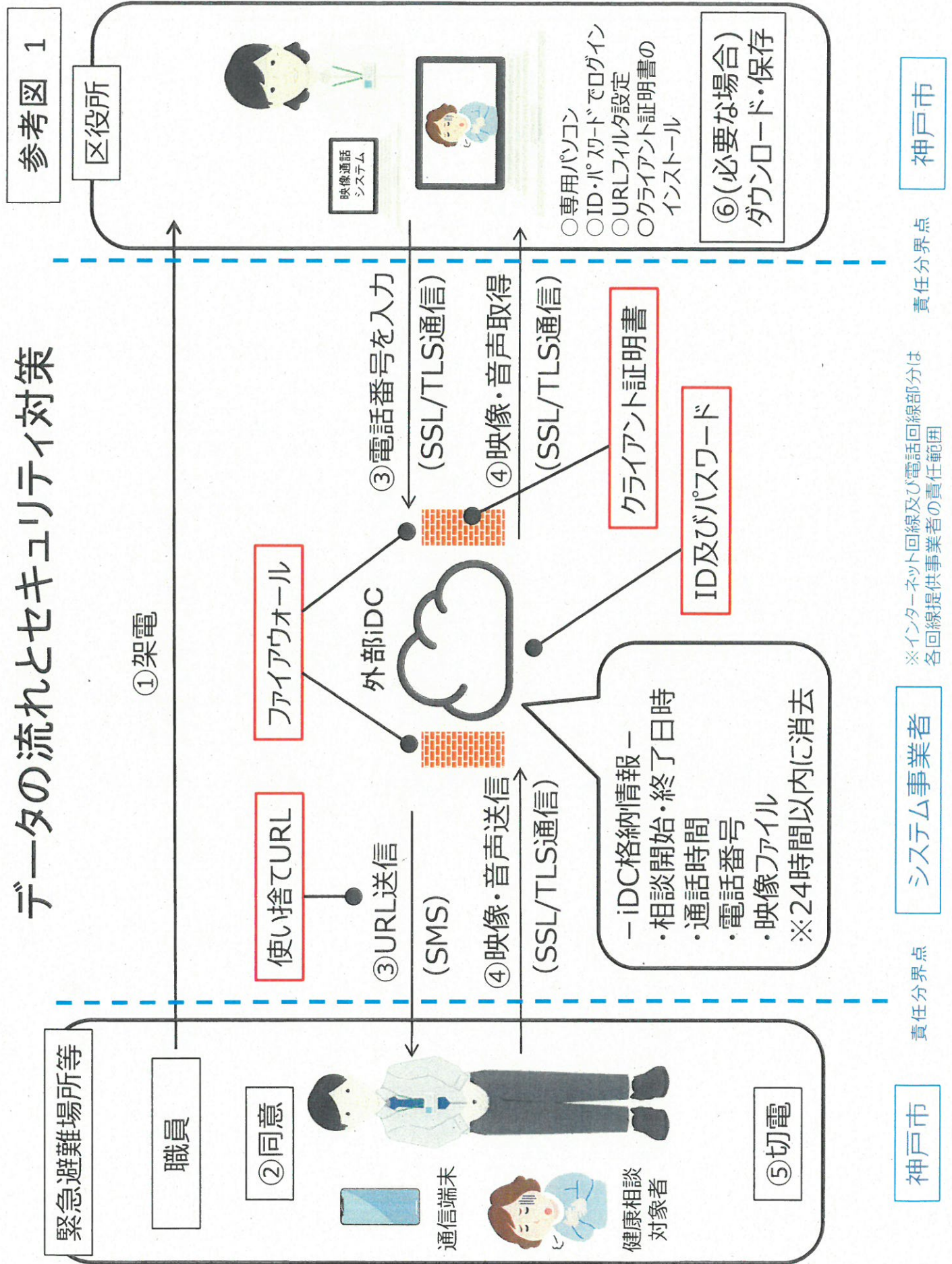
また、システムの保守・運用について委託を行うため、受託事業者との契約においても個人情報の保護について「神戸市個人情報保護条例」、「電子計算機処理にかかるデータ保護管理規程」及び「神戸市情報セキュリティポリシー」に基づき厳格に管理するよう定める。

(1) システム上の保護

- ① クラウドサーバー内に保存された映像ファイル、通信端末の電話番号は 24 時間以内に削除される。
- ② 管理者サイトへのアクセスはクライアント証明書を用いることにより、許可されていない端末からの不正なアクセスを防止する。

- ③ 管理者サイトへのログイン時はID、パスワードの入力によるユーザ認証を経てアクセスをする。
 - ④ データの通信はSSL/TLS通信技術を用い、なりすまし、通信傍受及び通信内容の改竄等を防止する。
 - ⑤ 撮影依頼時に発行されるURLは、端末の紛失やURLの漏えいに備え一定時間の経過で無効となる。
- (2) 運用上の保護
- ① サーバーで使用するソフトウェアの修正パッチが提供された場合、サービスを維持しつつ速やかに適用する。
 - ② サーバーが設置されるデータセンターではICカードや生体認証等の入退室管理を実施する。
 - ③ サーバーは、ファイアウォールによる不正アクセス制御及びウイルス対策ソフトによるコンピュータウイルス並びにマルウェア対策等を実施する。
 - ④ 専用端末は、神戸市情報セキュリティポリシーによるソフトウェアの更新、ウイルス対策ソフトによるコンピュータウイルス及びマルウェア対策等並びにファイアウォールによる不正アクセス制御を行う。
 - ⑤ 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、所属長の決裁を経て実施する。
 - ⑥ ダウンロードデータは、専用端末内のみで保存し、不要となれば速やかに消去する。

データの流れとセキュリティ対策



映像の送信及び受信

