

令和2年9月2日

第102回 神戸市個人情報保護審議会

保育所等の入所申込手続き相談における
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

(こども家庭局)

神こ事第 1017 号
令和 2 年 9 月 2 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

保育所等の入所申込手続き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：こども家庭局幼保事業課

保育所等の入所申込手続き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】

◎映像ファイル（相談内容によって、病歴や障害の程度がわかる申込書記載内容が映像の中に映る可能性がある。）

- ・電話番号
- ・通話開始・終了日時
- ・通話時間

保育所等の入所申込手続き相談における 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

今般発生した新型コロナウイルスへの対策として非接触での窓口対応の手法が求められている。保育所等の入所申込手続きにおいては、申請書の書き方やどのような添付書類が必要かということ、また園の選び方や制度のそのものへの問い合わせなど、相談内容が多岐にわたるため、電話での相談だけでなく、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、相談を行うことが出来る環境を整える。今回は、灘区および垂水区のこども家庭支援課での実施となるが、今年度の実施状況を検証したうえで、運用等に支障がなければ全区への展開を予定している。

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 相談者のスマートフォン等の通信端末

(2) 本システムの使用手順は以下の通り。

- ① 相談者から予約ポータルサイトもしくは電話により本システムを活用した映像通話の利用を区役所のこども家庭支援課に申し出る。
- ② 相談者は、申し出の際に、通信料は対象者等の負担であること、映像が一時的にサーバーに保存されることを同意する。
- 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 相談者は、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 WebRTC 方式により直接サーバーに送信され、保存される。

- ⑤ 相談者もしくは区の職員は、必要な情報を取得した後、通話を終了し、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。

3 システム導入による効果

- (1) with コロナ対応で非接触での対応が求められる中、区役所に来庁せずに、保育所入所の手続きの相談が可能となる。
- (2) 映像通話を行うことで、口頭での相談より明確に申請書等のどの箇所が不明

なのかがわかる。

- (3) 不明な内容についての回答が掲載されているホームページの URL を送信することも可能であるため、対応時間の短縮にもつながる。

4 スケジュール

令和 2 年 9 月 18 日～

5 システム利用件数

1,000 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【サーバ保守事業者】

- 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。

(3) 運用上の保護【本市職員】

- 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 URL フィルタリングによる制御を行う。
- 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行わないこととする。

データの流れとセキュリティ対策

