

令和3年8月31日

第108回 神戸市個人情報保護審議会

緊急通報システム「ケアライン119」事業
における個人情報の利用について

(消防局)

行住第1066号
令和3年8月24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



諮 問

神戸市個人情報保護条例第9条第1項第4号の規定に基づき、下記の事項について貴会の意見を求めます。

記

緊急通報システム「ケアライン119」事業における個人情報の利用について
(条例第9条「利用及び提供の制限」について)

担当：行財政局住民課

緊急通報システム「ケアライン 119」事業における個人情報の利用について
(条例第 9 条「利用及び提供の制限」について)

【緊急通報システム「ケアライン 119」事業のために提供または利用する情報項目】

■住民基本台帳情報

- ・ 氏名
- ・ 住所
- ・ 生年月日
- ・ 電話番号
- ・ 住民の状態
- ・ 市民ではなくなった日

緊急通報システム「ケアライン 119」事業における個人情報の利用について

1. 趣旨・概要

当事業は、お年寄りや障害のある方が、家庭内での急病・火災などの緊急時に、自宅の電話機やケアライン通報専用端末から消防局のケアライン受信センターに通報することにより、緊急車の出動と利用者の近隣に住む「近隣協力者」も支援に駆け付けるといった、消防と地域住民が連携して、利用者をケアする制度である。（当該事業については、平成2年1月29日開催審議会にて諮問済み。）

あらかじめ利用者の情報を登録しておくことにより、通報を受信した際にその情報がケアライン受信センターに表示され、救急等による速やかな救護、支援を受けることができる。

当事業では、利用を希望する市民から利用申込書を受付け、利用申込書に記載された利用者情報を消防OAシステムで管理している。利用者情報に変更があった場合は、利用者やその関係者から連絡を得ることにより、消防OAシステムの利用者情報を更新している。

利用者から緊急通報を受信した際、救急活動に利用者情報を活用しているが、登録されている情報が現状と合わないことがある。原因としては、利用者情報の変更が行われていない場合や、利用申込時の申込書の誤記入によるものが散見される。

この度は、消防OAシステムの利用者情報を現状に合ったものに更新し、利用者からの緊急通報の際に正確な利用者情報を活用し、迅速な救護に繋げようとするものである。

2. 事務の流れ

- (1) 消防局予防課が、消防OAシステムに登録されている利用者情報のうち、住民基本台帳との照合が必要なデータをファイルに出力する。（以下、利用者ファイル）
- (2) 消防局予防課が作成した利用者ファイルを、行財政局住民課にUSBを使用して手渡しにより提供する。
- (3) 行財政局住民課において、USBから利用者ファイルを基幹系PCに取り込み、住民基本台帳と利用者ファイルの照合を行い、必要な情報を利用者ファイルに追記する。（以下、利用者更新ファイル）
- (4) 行財政局住民課で作成した利用者更新ファイルを、消防局予防課にUSBを使用して手渡しにより提供する。
- (5) USBから利用者更新ファイルを事務処理用PCに取り込み、消防OAシステムの利用者情報を更新する。

3. 効果

消防OAシステムの利用者情報と住民基本台帳を定期的に照合し、消防OAシステムの利用者情報を現況に合ったものに更新することにより、利用者から緊急通報を受信した際にケアライン受信センターで正確な利用者情報を取得することが可能となる。

取得した利用者情報を救急現場等で活用することは、利用者に対して迅速な救護及び支援を行うことに繋がる。

4. 実施時期

初回は令和4年1月頃、以降は年1回を予定。

5. 想定件数

約4,200件

6. 個人情報の保護

「神戸市個人情報保護条例」、「電子計算機処理に係るデータ保護管理規程」、「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。

(1) システム上の保護

【消防局予防課】

ア ケアライン利用者情報は、外部から遮断されている、消防局管制システムの一部である消防OAシステムで管理する。

イ ケアライン利用者情報は、緊急通報時発生時を除き、関係職員が事務処理用PCから消防OAシステムを使用することでのみ閲覧が可能であり、業務担当外の職員には閲覧制限を設けている。

【行財政局住民課】

ア 住民基本台帳は基幹系システムによりに管理する。

イ 基幹系システムの操作は、業務上必要な職員のみ限定する。

(2) 運用上の保護

【消防局予防課】

ア 住民課に提供する個人情報は、消防OAシステムから必要な情報のみを抽出したものを基に個人情報ファイルを作成する。個人情報ファイルにはパスワードを設定し、パスワードは、事務に携わる職員のみで共有する。

イ 住民課へのデータ提供は、データを暗号化機能付きの電子記録媒体（USBメモリ）に保存した後、手渡しにて行う。

ウ 使用した個人情報ファイルは、作業が終了すれば直ちに削除する。

【行財政局住民課】

ア 基幹系PCへのデータ移動は、暗号化機能付きの電子記録媒体（USBメモリ）を使用して行う。

イ 消防局へのデータ提供は、暗号化機能付きの電子記録媒体（USBメモリ）に保存した後、手渡しにて行う。提供する個人情報ファイルには、パスワードを設定し、パスワードは事務に携わる職員のみで共有する。

ウ 作業が終了すれば、個人情報ファイルは直ちに削除する。

システム構成図または事業の流れ図

- ・ (1)～(5)は、前記2の事務の流れに該当しています。
- ・ (2)及び(4)のデータ提供は、パスワード設定したエクセルファイルを USB メモリの手渡しにより行います。

