

藤沢市個人情報保護制度運営審議会答申第671号

2014年(平成26年)7月10日

藤沢市長 鈴木 恒夫 様

藤沢市個人情報保護制度
運営審議会会長 畠山 関之

災害に係る通信，出動命令等の消防指令業務に関することに係るコンピュータ処理について(答申)

2014年(平成26年)7月3日付けで諮問(第671号)された災害に係る通信，出動命令等の消防指令業務に関することに係るコンピュータ処理について次のとおり答申します。

1 審議会の結論

藤沢市個人情報の保護に関する条例(平成15年藤沢市条例第7号。以下「条例」という。)第18条の規定によるコンピュータ処理を行うことは「3 審議会の判断理由」に述べるところにより，適当であると認められる。

2 実施機関の説明要旨

実施機関の説明を総合すると，本事務の実施に当たりコンピュータ処理を行う必要性は，次のとおりである。

(1) 諮問に至った経過

ア 外国人からの119番通報についての現状

消防局警防課通信指令担当は，藤沢市内で発生した災害や救急要請に対して119番通報者から正確な要請場所及び要請内容を聴取することで，迅速的確に必要な部隊を出動させている。

現在藤沢市の外国人登録人口は5,000人程度だが，外国人からの119番通報時の対応は，多言語を話すことのできる職員が配置されていないため，簡易なマニュアルを利用し，通報時に近くにいる日本語を話せる方に代わってもらうよう伝える，若しくは，指令システムに登録してある5か国語の音声を活用して対応を行っている。

イ 外国人からの通報に対する課題及び対策

必ずしも通報者のそばに日本語を話せる人がいるわけではなく，また，指令システムを活用して外国語音声を流すことはできるが，全てのケースで日本人への対応と同様に迅速的確な対応をしていくためには，現在の対応では不十分な状況である。

消防局では，この対策として「消防向け多言語通訳サービス」の

利用を検討している。このサービスは、外国人からの119番通報対応時に、通信員・通報者・5か国語対応の通訳者（英語，中国語，韓国語，ポルトガル語，スペイン語対応可能）で三者通話を行うことができるもので、外国人からの迅速な聴取が可能となる。また救急隊及び消防隊等が各種災害現場からこのサービスに直接電話することにより、通訳者を介した情報の聴取を行うことも可能となる。

ウ 利用する個人情報について

119番通報時，又は災害現場から，このサービスを利用して外国人から聴取を行うに当たり，サービス提供業者が通報内容の録音をする必要がある。また，サービス提供業者は，利用者（藤沢市消防局）に対して，月ごとに定められた報告書の作成を行う。

そのため，当該業務を実施するに当たりコンピュータ処理を行うことについて，藤沢市個人情報の保護に関する条例第18条の規定に基づき，藤沢市個人情報保護制度運営審議会に諮問するものである。

(2) コンピュータ処理をする必要性

日本人同様，外国人も切迫した状況下で通報をした場合，混乱している可能性が考えられ，そのような状況ではサービス提供業者が聴取をスムーズに行えない場合や，聴取中に通報者とトラブルに発展する場合が考えられる。これらの原因究明をするため，通訳対応した通話内容の録音データを保管することが必要となる。

また，サービス提供業者は，利用者（藤沢市消防局）に対して毎月の対応履歴として提出する月ごとの報告書作成の際，コンピュータを使用しデータ作成をすることが必要となる。

(3) コンピュータ処理をする個人情報

消防向け多言語通訳サービスの業務において，コンピュータで取り扱う個人情報は録音された音声情報（住所，氏名，電話番号，年齢，性別，病歴，掛かり付け病院等）のみとなる。

サービス提供業者は，通報者に通話内容を録音することについて承諾を得てから，通報内容をコンピュータ端末のハードディスク内に一時的に保存を行い，その後コンピュータに保存された録音データ全ての個人情報は三週間で磁気テープに移行し，一年間保存後に廃棄する。

報告書作成に必要な情報については，入電日・入電時間・切断時間・通訳有無・通訳時間・消防担当者・通訳内容・対応言語・通訳者・連絡事項で構成している。

(4) 安全対策及び日常的な処理体制

ア サービス提供業者の安全対策

(ア) プライバシーマーク登録証を取得していること。

(イ) 事業所内の入退室管理はICカードで行い，セキュリティを徹底すること。

- (ウ) コンピュータの端末操作には、ログイン ID とパスワード認証を行うこと。
- (エ) パスワードは、定期的に変更を行うこと。
- (オ) 全てのコンピュータに対してコンピュータ・ウイルス対策のソフトウェア（McAfee 等）を導入し、常にソフトウェアが最新版に更新されるようにすることによって安全性を確保すること。
- (カ) 個人情報データは、入退室制限を設けた機械室内に保管すること。
- (キ) 業務委託終了後は速やかにデータを消去し、記録媒体は復元できないように処理すること。
- (ク) 業務従事者については、個人情報に関する必要な研修及び指導を行い、個人情報管理が適正に行われているか点検をすること。
- (ケ) 取り扱う全ての情報に対して、不正な持ち出し、改ざん、破壊、紛失及び漏洩などが行われないよう管理の徹底をすること。

イ 日常的な処理体制

業務報告書及び対応履歴管理表には、個人情報は含まないものとする。

以上、個人情報を取り扱う場合については「藤沢市個人情報の保護に関する条例」「藤沢市情報セキュリティポリシー〈基本方針〉」「藤沢市コンピュータシステム管理運営規程」及び「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書」を遵守させ、個人情報の保護及び安全の確保に努めさせる。

(5) 実施時期について

2014年8月1日（予定）から試行運用開始

(6) 提出資料

- ア 「通訳業務」業務報告書（月報）
- イ 対応履歴管理表
- ウ 通訳コンシェル 119 説明資料
- エ 個人情報保護方針
- オ 通訳コンシェル 119・トライアル覚書
- カ データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書（IT推進課仕様書）
- キ 外国人からの 119 番通報の通訳処理及びネットワーク構成図（三者通話）
- ク 外国人からの 119 番通報の通訳処理及びネットワーク構成図（二者通話）
- ケ 個人情報取扱事務届出書

3 審議会の判断理由

当審議会は、次に述べる理由により、審議会の結論のとおり判断をするものである。

(1) コンピュータ処理について

ア コンピュータ処理の必要性について

日本人同様，外国人も切迫した状況下で通報をした場合，混乱している可能性が考えられ，そのような状況ではサービス提供者が聴取をスムーズに行えない場合や，聴取中に通報者とトラブルに発展する場合が考えられる。これらの原因究明をするため，通訳対応した通話内容の録音データを保管することが必要となる。

また，サービス提供者は，利用者（藤沢市消防局）に対して毎月の対応履歴として提出する月ごとの報告書作成の際，コンピュータを使用しデータ作成をすることが必要となる。

以上のことから判断すると，コンピュータ処理の必要性が認められる。

(2) 安全対策について

実施機関が説明要旨(4)ア(ア)から(ケ)(以下(ア)から(ケ)という)及びイにおいて示す安全対策は次のとおりである。

ア 必要最小限の担当者以外の者がデータにアクセスできないようにするための措置 (イ)，(ウ)，(エ)，(カ)

イ ネットワークからの情報流出を防止するための措置 (オ)

ウ 実施機関が委託業者の安全対策を確認できるようにするための措置 (ア)

エ データの消失を防止するための措置 (ケ)，(カ)

オ 利用後にデータを確実に消去するための措置 (キ)

カ その他委託業者の安全対策を高めるための措置 (イ)，(ウ)，(ケ)

以上，個人情報を取り扱う場合については「藤沢市個人情報の保護に関する条例」，「藤沢市情報セキュリティポリシー〈基本方針〉」，「藤沢市コンピュータシステム管理運営規程」及び「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書」を遵守し，個人情報の保護及び安全の確保に努める。

以上のことから判断すると，安全対策上の措置が講じられていると認められる。

以上に述べたところにより，コンピュータ処理を行うことは適当であると認められる。

ただし，覚書と仕様書が，本市個人情報の保護に関する条例と整合していることを再度確認することを条件とする。

以 上