

元児保第 712 号
令和元年 6 月 25 日
(2019 年)

吹田市個人情報保護審議会
会長 岡 豪敏 様

吹田市長 後藤 圭



個人情報の保護について（諮問）

吹田市個人情報保護条例第 12 条第 1 項の規定に基づき、下記の事項について
諮問します。

記

窓口予約システムサービス利用及び保守運用業務に伴う新たな電子計算機処理
に係る個人情報保護について

吹田市窓口予約システムサービス利用及び保守運用業務に伴う新たな電子計算機処理について

1. 諮問する項目 (諮問の根拠)	電算機処理の制限 (吹田市個人情報保護条例12条第1項)
2. 対象業務	窓口予約システムサービス利用及び保守運用業務
3. 業務概要	<p>1 目的・効果 例年10月に行われる翌年度の保育所等利用申込の一斉受付において、現在では、当日番号札を取り、順番待ちをしていますが、窓口予約システムを導入することにより、事前予約をすることで待ち時間の解消を図り、市民サービスを向上させることを目的としております。</p> <p>2 概要 本システムでは、事前予約受付と当日受付を行います。事前予約については、来庁することなく、スマートフォンでLINEを利用し、手続きができます。窓口予約システムの入り口であるLINE公式アカウントを、QRコードにて友だち追加することにより、日時を選択して予約することができ、予約完了をプッシュ通知で知らせます。予約日が近づいてきたら、予約のリマインダを事前にプッシュ通知することも可能なため、予約忘れを防ぐことができます。</p> <p>当日の順番待ちについては、LINEを利用している場合は、来庁することなく、LINEでの発券手続きが簡単な操作でできます。LINEで順番の確認ができるほか、順番が近づいてきたら、プッシュ通知により呼び出すことが可能です。</p> <p>LINEを利用しない場合は、窓口に設置する受付端末から番号札(QRコード印字付き)を発券します。番号札をLINEに登録すれば、LINEを利用する場合と同様のことができます。</p> <p>職員は、管理画面で、事前予約の場合は予約状況の確認や登録及び編集を行い、当日の順番待ちの場合は、待ち状況の確認、呼び出し操作等の処理を行います。また、利用人数や時間帯別利用状況などの統計表を簡単に作成することができ、窓口受付の運用の見直し等への活用が可能となります。そのほか、予約枠の設定を行うことで、受付人数の平準化も期待できます。</p> <p>3 個人情報の取扱い</p>

窓口予約システムは、APIによりLINEと連携されています。事前予約の場合は、LINEのプロフィール情報である、LINEユーザーの表示名、ユーザーの識別子（LINE社が独自に付与した内部識別子で、LINE ID、電話番号ではありません。）、アイコン用画像、ステータスメッセージ（登録している場合のみ）を取得します。当日予約の場合は、アイコン用画像、ステータスメッセージの情報のみを取得します。

このうち、アイコン用画像及びステータスメッセージは、本システムに保存されません。

ユーザーの識別子は、本システムとLINEが連携するためのツールであり、個人情報ではありません。

取得したLINEのプロフィール情報で、本システムで利用する個人情報は、LINEユーザーの表示名のみですが、事前予約のシステム運用により、本名のカナ氏名及び電話番号を登録してもらうため、カナ氏名及び電話番号が個人情報となります。

個人情報を取得するまでのフローですが、まず、LINEにより本システムの入り口であるLINE公式アカウントに接続し、同アカウント内に構築される吹田市のアカウントを選択します。予約画面において本システムのユーザー情報として、カナ氏名と電話番号を登録する必要があります。初期設定では、APIを介し、LINEのプロフィール情報のユーザー表示名を取得します。このユーザー表示名は、カナ氏名に編集することが可能です。

そのため、予約の確認という目的の範囲内において、職員から市民に対する電話での問い合わせに必要な情報として、本名でカナ氏名を登録させる運用を実施します。

当該情報は、サーバーに3か月間保存されますが、保存期間経過後は定期的にサーバーで保存されているデータベースの値を書き換えます。カナ氏名は、1文字目と3文字目、電話番号は下2桁の書き換えをし、上書きするため、データを覆う仕組みのマスタと違い、データの復元は不可能となります。

また、統計データについては、当該ユーザー表示名と電話番号の情報を利用しません。

3 セキュリティ対策

本システムのサーバーはクラウド上に存在し、当該サーバ

	<p>ーに収集した個人情報と保存しますが、サーバーについて、OSシェアが0.65%（2018年10月時点）のUbuntuⁱⁱを利用するだけでなく、OSソフトウェアの随時アップデートを行うことにより不具合を修正することで、ウィルス対策をしています。また、LINE社のシステムと本システムのサーバー間のやりとりや、保育幼稚園室に設置する端末と本システム間のインターネット上のやりとりについて、SSL通信ⁱⁱⁱを利用し、暗号化することで第三者に盗聴されてもデータの内容がわからないようにしています。さらにIPアドレスを制限し、サーバーにアクセスできる端末を制限することにより、不正アクセスのログインを防ぎます。サーバーのプログラム追加や削除等を行う開発サーバーについては、個人情報を保有するサーバーとのやりとりは、SSH通信^{iv}を利用し、常に256bit暗号化し、解読をできなくすることによって、さらにセキュリティを高めています。</p>
4. 個人情報の内容	LINEのプロフィール情報のユーザー表示名もしくはカナ氏名、電話番号
5. 審議に諮る理由	今回の業務が、これまで手作業処理から新たに電子計算機処理を行おうとする業務であり、吹田市個人情報保護条例第12条第1項により、審議会の意見を聴かなければならないため。
6. 今後の予定	令和元年9月 稼働予定
7. 担当室課	児童部保育幼稚園室

i APIとは、ソフトウェアの機能を共有するソフトウェアアプリケーション同士で連携することが可能になります。

ii OSの種類

OSとはコンピューターのすべてのハードウェアを管理しているソフトウェア

iii SSL通信 Secure Socket Layerの略称で、ブラウザとWebサーバの間の通信に利用

iv SSH通信 Secure Shellの略称で、機器間の通信に利用