

2021年（令和3年）8月12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  
に係るコンピュータ処理について（答申）

2021年（令和3年）7月26日付けで諮問（第1081号）された災害に係る通信，出動命令等の消防指令業務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については，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) 諮問に至る経過

消防局は，聴覚の障がい等により音声通話が困難である者がファックス又は電子メールを利用して119番通報し，消防車や救急車の要請ができるファックス119及びメール119を実施しているが，通報の際に文字を書くことや入力作業等，手間がかかる状況であるため，ボタン操作のみで簡便に通報することができるNet119緊急通報システム（以下「システム」という。）を導入した。

このシステムを利用するためには，事前に利用登録が必要であるため，現在，窓口での書面による申請手続を実施しているが，利用登録における申請の利便性向上や新型コロナウイルス感染症等の感染リスクの低減を図る必要があることから，WEB申請による受付を行うこととなった。

以上のことから，システムの利用及びWEB申請による受付は，コ

ンピュータ処理に該当するため、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) システムについて

ア システム概要

音声による119番通報が困難な者が、自らが保有する携帯電話やスマートフォンのインターネット機能を通して、通報用WEBサイトから消防機関への緊急通報を簡単な操作で行うことができるインターネットを利用したクラウドサービス型の通報システムである。

藤沢市のシステム利用に当たっては、システム事業者にシステムサービス申込を行う。

イ 利用対象者

藤沢市Net119緊急通報システム利用規約では、市内に在住、在勤若しくは在学している聴覚若しくは音声・言語に障がいのある者、又はこれと同等の障がいのある者で、消防局長が認める者としている。

ウ 申請方法

(ア) 書面申請

- a 藤沢市Net119緊急通報システム申請書兼同意書を、警防課窓口申請者本人又は代理人が来庁し、申請をする。代理人が来庁する場合は、申請者の端末及び委任状を持参することとなっている。
- b 職員は、システム専用パーソナルコンピュータ(以下「PC」という。)にログインし、申請情報をシステムに入力する。
- c 職員は、通報URLを発行し、申請者の端末へ電子メールを送信する。窓口来庁者は、電子メール本文中にあるURLを開き、表示されたページをブックマークに登録するか、ホームページに登録する。

(イ) WEB申請

- a 申請者は、警防課のホームページにアクセスし、藤沢市Net119緊急通報システム利用規約に同意の上、QRコード又はURLを読み取り、電子メールアドレス認証後、申請情報を入力する。
- b 申請を受け付けた場合、システムのサーバーが、毎日午前9時と午後4時に警防課通信指令担当代表メールアドレス宛てに申請者有りと電子メールを送信することで、職員は申請があったことを認知する。
- c 職員は、申請情報を確認し、誤り等がなければ承認をする。

なお、誤りがある場合は、申請を却下することができる。却下した場合、却下理由（職員が任意で入力）が申請者に電子メールで通知され、申請者は再申請を行うこととなる。

- d 承認した場合は、通報URLが発行され、申請者の端末に電子メールが送信される。申請者は、電子メール本文中にある通報URLを開き、表示されたページをブックマークに登録するか、ホーム画面に登録する。

#### エ 登録内容の変更

登録者は、設定画面から登録内容の変更をすることができる。

#### オ 通報する際の処理

- (ア) ブックマークやホーム画面に登録しているアイコンを選択し、通報画面を表示させる。
  - (イ) 緊急通報の内容（救急，火事，その他）を選択する。
  - (ウ) 通報場所（自宅，現在地，事前に登録したよく行く場所）を選択する。
  - (エ) 救急の場合は，救護対象者（本人，本人以外）及び通報時に伝えたいことを入力し，通報ボタンをスライドさせ通報する。
  - (オ) 火事，その他の場合は，通報時に伝えたいことを入力し，通報ボタンをスライドさせ通報する。
  - (カ) 通報を受信すると，PCの警告音が鳴動する。画面上に表示された応答ボタンを選択することで通報の受付が完了し，通報チャット画面に切り替わる。
  - (キ) 通報が受け付けられると，通報者の端末についても，通報チャット画面に切り替わる。
  - (ク) 警防課からの質問に選択肢が付いている場合は，ボタンを選択して回答し，その他は，任意のメッセージにより回答することができる。また，カメラマークを選択することで，画像の送信を行うことができる。
  - (ケ) 警防課が通報を終話すると，通報者の通報画面が通報終了画面に切り替わり，通報は終了となる。
  - (コ) 職員は，通報内容を基に，必要な部隊を通報場所へ出動させる。
- (3) コンピュータ処理を行う個人情報について
- ア 書面申請を受け，システムに登録する個人情報
    - (ア) 必須項目
      - a 氏名及びフリガナ
      - b 性別
      - c 生年月日
      - d 住所

- e 地図画面での位置情報
- f ファックス番号
- g 電子メールアドレス
- h 身体障がい者手帳の内容（手帳番号，障がい名，等級）
- i 使用している携帯電話又はスマートフォンの機種名
- j コミュニケーションの方法

(イ) 任意項目

a 緊急連絡先

氏名，フリガナ，本人との関係，電話番号，ファックス番号，電子メールアドレス，住所，備考（例えば，携帯電話番号）

なお，緊急連絡先本人の同意を求める署名欄を設けている。

b よく行く場所

名称，住所，備考（例えば，よく行く場所の曜日や時間帯）

c 持病（今の持っている病気）

d いつも行く病院名，住所，電話番号

e 血液型

f 備考（例えば，手術歴や服用している薬）

イ WEB申請を受け，システムに登録する個人情報

携帯電話やスマートフォンを代理の者や職員が操作する場合は，申請者本人の同意を得た上で行うこととする。

(ア) あらかじめ登録する個人情報

a 利用地域（藤沢市）

b 電子メールアドレス

c 氏名及びフリガナ

d 生年月日

e 性別

f 住所

g 地図画面での位置情報

h 備考（例えば，申請理由等）（任意）

(イ) 登録後に設定変更画面から入力する情報（任意）

a 緊急連絡先

名称（氏名ではなく通称でも可，例えば藤沢さん等），本人との関係，電話番号，ファックス番号，電子メールアドレス，住所，備考（例えば，携帯電話番号）

なお，緊急連絡先本人の同意を求めるチェック欄を設けている。

b よく行く場所

名称，備考（例えば，よく行く場所の曜日や時間帯），地図画

面での位置情報

c 医療情報

血液型，持病，常用薬，アレルギー，医療機関名，備考（例えば，手術歴）

d 通報時に消防に伝えたい補足情報

電話番号，ファックス番号，障がい内容，備考（例えば，家族の状況等）

ウ 緊急通報時に取り扱う個人情報

- (ア) 通報の種類（救急，火事，その他）
  - (イ) 自宅
  - (ウ) 現在地（通報する位置の情報）
  - (エ) よく行く場所で設定した場所
  - (オ) 救急の場合，救護対象者（本人，本人以外）
  - (カ) 通報内容（例えば，チャット画面に入力する病気やけがの内容，警防課からの質問に「はい」「いいえ」等定型の選択肢から回答する内容等）
  - (キ) 写真（例えば，今いる場所やけがの状況等）
- (4) コンピュータ処理を行う必要性について
- システムは，聴覚障がい者等が事前に個人情報等を登録し，通報の際，登録者の位置情報を送信することで，登録者の個人情報を消防側の通報画面で確認できるものであることから，コンピュータ処理を行う必要がある。
- (5) 安全対策について

ア 藤沢市の安全対策

- (ア) PCが設置してある通信指令室は，24時間365日職員がおり，入口には，入退室管理表があり，入退室の管理を行っている。
- (イ) PCについては，ワイヤーロックで施錠されている。
- (ウ) システムにログインする際は，ID及びパスワードの入力が必要であり，PCの利用は，警防課長に使用を許可された職員に限定されている。また，人事異動の都度，利用者登録する職員情報を見直すとともに，ID及びパスワード管理の徹底並びに定期更新に努めている。
- (エ) システムは，消防指令システム情報セキュリティポリシーに基づき，運用されている。
- (オ) システムで取り扱う情報は，書面申請の申請書を除き，藤沢市ではデータの保存は行わない。
- (カ) 書面申請の申請書は，鍵付きキャビネット内で保管している。
- (キ) WEB申請の登録後に設定変更画面から入力する情報について

ては、緊急通報があるまで、藤沢市では閲覧することはできない。  
イ システム事業者の安全対策

- (ア) 消防庁が定めた「N e t 1 1 9 2 . 0」標準仕様書に準拠したサービスとなっている。
- (イ) サーバーは、登録者管理用のサーバー1台及び通報受付サーバー1台の計2台で構成されており、ファイアーウォールによるアクセス制御、ウイルス対策ソフトによるコンピュータウイルス及びワーム対策等を実施している。
- (ウ) 登録申請の認証、登録者情報及び通報内容が含まれるデータの通信に関する通信傍受の防止対策として、消防局による通信は、T L S 暗号化技術を用い、指定したグローバル I P アドレス以外の接続を許可しないこととしている。  
携帯電話やスマートフォンによる通報は、T L S 暗号化技術を用いることとしているが、暗号通信に要件を満たさない通報端末による登録者情報の通信は、平文（暗号化されないデータ）による通信方式としており、登録者は、そのことについて理解した上で、藤沢市N e t 1 1 9 緊急通報システム利用規約に同意し、利用することとしている。
- (エ) サーバーの脆弱性の対応として、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、通報機能を維持しつつ速やかに適用している。なお、通報機能が維持できない場合は、相当の期間をおいて登録者に予告を行う。
- (オ) 登録者情報及び通報内容のバックアップは1日1回実施し、データセンター内のバックアップ専用サーバーに保管している。
- (カ) バックアップのデータの保存期間は1年としている。
- (キ) 日本国内において、遠隔の複数のデータセンターを備え、通報機能について冗長構成をとることにより、大規模災害の対策を講じている。
- (ク) データセンターの設備の要件として、24時間体制の監視・運用体制を要していること、24時間体制の電話サポート窓口を整備すること、I D カード以外に生体認証装置等の入退室に係るセキュリティ対策を要していること、I S M S 基準に則したコンピュータ専用ビルであること、二系統受電設備や自家発電設備を装備していること、耐震構造設計ビルで耐震型二重床等を装備していること、不活性ガス消火設備等を装備していること、各種防犯センサーや監視カメラを装備していることが挙げられている。
- (ケ) データセンターは、日本データセンター協会が定めるデータセンターファシリティスタンダードにおいて、ティア3以上の基準

に適合している。

(6) 添付資料

- ア サービスカタログ
- イ WEB申請に係る機能詳細説明資料
- ウ 藤沢市Net119緊急通報システム利用規約（登録者用）
- エ 藤沢市Net119緊急通報システム申請書兼同意書（書面申請用）
- オ Net119緊急通報システムサービス申込書
- カ Net119緊急通報システムサービス仕様書
- キ Net119緊急通報システム利用許諾規約
- ク 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、「1 審議会の結論」のとおり  
の判断をするものである。

(1) コンピュータ処理を行う必要性について

実施機関では、コンピュータ処理を行う必要性について、次のように述べている。

システムは、聴覚障がい者等が事前に個人情報等を登録し、通報の際、登録者の位置情報を送信することで、登録者の個人情報を消防側の通報画面で確認できるものであることから、コンピュータ処理を行う必要がある。

以上のことから判断すると、コンピュータ処理を行う必要性が認められる。

(2) 安全対策について

実施機関が「2 実施機関の説明要旨」(5)のア及びイにおいて示す安全対策は、次のとおりである。

ア 藤沢市の安全対策

(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

ア(ウ)

(イ) システムの不正アクセスを防止するための措置

ア(ウ)

(ウ) 日常的な安全対策

ア(ア), ア(イ), ア(ウ), ア(エ), ア(カ)

(エ) その他安全対策を高めるための措置

ア(オ), ア(キ)

イ システム事業者の安全対策

(ア) 実施機関がシステム事業者の安全対策を確認できるようにするための措置

イ(ア), イ(キ), イ(ク), イ(ケ)

(イ) ネットワークを通じた情報漏えいを防止するための措置

イ(イ), イ(ウ)

(ウ) その他安全対策を高めるための措置

イ(エ), イ(オ), イ(カ)

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。

なお、システム事業者の安全対策の万全性について、本市において確認する方法を検討することを要望する。

以 上