

平成30年6月25日

第87回 神戸市個人情報保護審議会

神戸市民からの情報提供ツール  
(スマホ投稿アプリ)の導入について

(市長室)

神戸市長広聴第 140 号

平成 30 年 6 月 25 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



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 11 条第 1 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

神戸市民からの情報提供ツール（スマホ投稿アプリ）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 市長室広報戦略部広聴課

神戸市民からの情報提供ツール（スマホ投稿アプリ）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）

**【電子計算機処理を行う情報】**

利用者情報

1. 氏名（カナ含む）
2. 住所
3. 電話番号
4. 性別
5. 誕生日
6. 職業（選択式）
7. ID
8. パスワード
9. 勤務先／通学先の区名
10. メールアドレス
11. ニックネーム

投稿内容情報

12. 投稿区分
13. 投稿内容
14. 位置情報
15. 写真
16. 投稿者のニックネーム

## 神戸市民からの情報提供ツール（スマホ投稿アプリ）の導入について

### 1. 趣旨

本市では、これまでに、市ホームページを通じた市民意見（パブリックコメント）の募集（平成16年度～）や、ネットモニター制度の開始（平成27年度～）など、急速に進化・普及するICT（情報通信技術）を活用し、随時、広聴事業の充実に取り組んできたところである。

この度、近年特に普及が進んでいるスマートフォンを活用した、市民からの情報提供ツールを開発し、新たな広聴の仕組みとして導入する。

本ツールを用いて、地域の中で起きている道路のひび割れや公園遊具の不具合などの課題について、市民からスマートフォンにより写真付きの投稿をしていただく。投稿された写真やコメント、対応状況を、誰でも閲覧可能なインターネットの地図上に表示し、地域の方々や職員と共有することにより、地域の課題に対して、市民が参画する形で問題解決に結びつけていきたいと考えている。

### 2. アプリケーションの概要

#### (1) 利用対象者

神戸市民、神戸市在勤・在学者

#### (2) 主な機能（別図①参照。データの流れは別図②のとおり）

##### ア 利用者情報の登録

利用者は、利用規約を確認・同意の上、氏名や住所等の利用者情報の登録を行う。

##### イ 利用者による投稿

対応を要する課題があると思われる対象物を撮影し、投稿する。広聴課にて投稿内容を確認した上で、投稿内容を閲覧に供する。

##### ウ 担当所管課の対応結果の記録

広聴課にて投稿内容データを取り込み、市民の声集約活用システムを利用して所管課へ対応を依頼する。所管課は、対応が完了すれば、対応結果を入力する。

##### エ 投稿内容・対応結果の閲覧

所管課による対応結果の入力完了とともに、対応結果が閲覧に供される。

### 3. 効果

(1) 地域における道路のひび割れや公園遊具の不具合などの課題について、市民の協力により迅速かつ効率的な把握が可能となる。

(2) 市民が地域の課題に目を向ける契機となり、課題解決に向けた市民の参画意識が醸成される。

### 4. 実施スケジュール（予定）

システム構築	平成30年6月上旬～
試験運用、課題等検証、登録者募集	平成30年秋頃～
本格運用	平成31年4月～

## 5. 処理件数

想定される利用者数 約7,500人

## 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、委託事業者との間で締結する委託契約約款に、個人情報等の保護に関する事項を盛り込み、上記条例の趣旨を徹底させる。利用者に対しては、プライバシーポリシーにより、個人情報保護条例に基づいた適正な取扱いを行うことを明示する。

### (1) システム上の保護

- ア 利用者の端末からデータセンター内に設置するサーバへはインターネットによる接続となるが、256bitのSSL通信により、データを暗号化して通信するとともに、ファイアウォール（外部侵入防止装置）の設置により安全対策を図る。
- イ データセンター内に設置するサーバとアクセスポイントについては、ファイアウォールの設置により外部からの不正アクセスを防止するとともに、コンピュータウイルス等対策ソフトウェアを導入し、コンピュータウイルス等に感染することを防止する。
- ウ データセンターでは、常駐警備による入退室管理を実施するとともに、生体認証によるセキュリティ管理を実施する。
- エ 担当所管課の事務処理用PCからデータセンターへの接続は、庁内からのIPアドレスのみにアクセスを制限することにより不正侵入を防ぐ。
- オ 利用者が一定時間離席した場合等は、システムとの接続を切断し、不正利用を防止する。再度アクセスするためにはログインが必要となる。
- カ システムへのログインは、管理者側も利用者側もIDとパスワードによる認証を行うことで、関係者のみに限定する。

### (2) 運用上の保護

- ア サービスは、利用者が本アプリを削除（アンインストール）した場合には、利用を終了したものとする。利用者が、本アプリを削除（アンインストール）した場合、利用者より収集・保存した利用者情報は、全て利用者の端末より直ちに削除される。本サービス上のサーバからは適切な管理の下、定期的なメンテナンス時に廃棄される。  
また、利用者が一定期間、本アプリを利用しなかった場合、利用者より取得・保存した利用者情報は、本サービス上のサーバからは適切な管理の下、定期的なメンテナンス時に廃棄する。
- イ 出力した投稿に関する文書は、従来の「市長への手紙」等広聴媒体同様に、施錠された書庫に保管する。
- ウ 個人情報の適正な取扱いを確保するために、関係職員に対して必要な研修及び指導を行う。

### (3) プライバシーポリシー（案）【別紙①】及び利用規約（案）【別紙②】

プライバシーポリシー及び利用規約は、最新情報を市ホームページに掲載するとともに、利用者に対しては、利用者情報登録時に表示し、利用者の同意を得る。

# 情報提供ツール画面イメージ

## 利用規約等への同意

**利用規約**

以下の利用規約をお読みいただき、同意し次へお進みください。

「**アプリケーション**」は、**アプリケーション**（定義）  
第1条 この「**アプリケーション**」は、**アプリケーション**（以下「**アプリケーション**」）とさせていただきます。  
「**アプリケーション**」は、**アプリケーション**（以下「**アプリケーション**」）とさせていただきます。

**利用規約に同意する**

本アプリのご利用は初めてです  
初めての方はこちら

**サインイン**

## ア. 利用者情報の登録

### サインイン

利用者アカウント登録

### 登録情報

氏名 (姓)

氏名 (名)

性別

男性

女性

生年月日

## イ. 利用者からの投稿

### 画像選択

- 1 画像選択
- 2 位置選択
- 3 詳細
- 4 内容確認
- 5 投稿完了

画像選択です。画像1は必ず選択してください

対象物・箇所を遠くから撮影してください

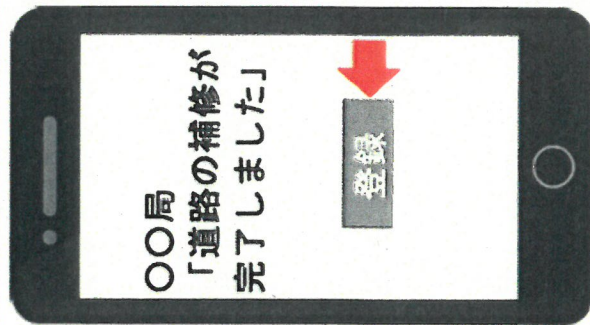
画像2  
対象物・箇所を近くから撮影してください

## ウ. 投稿内容・対応結果の閲覧



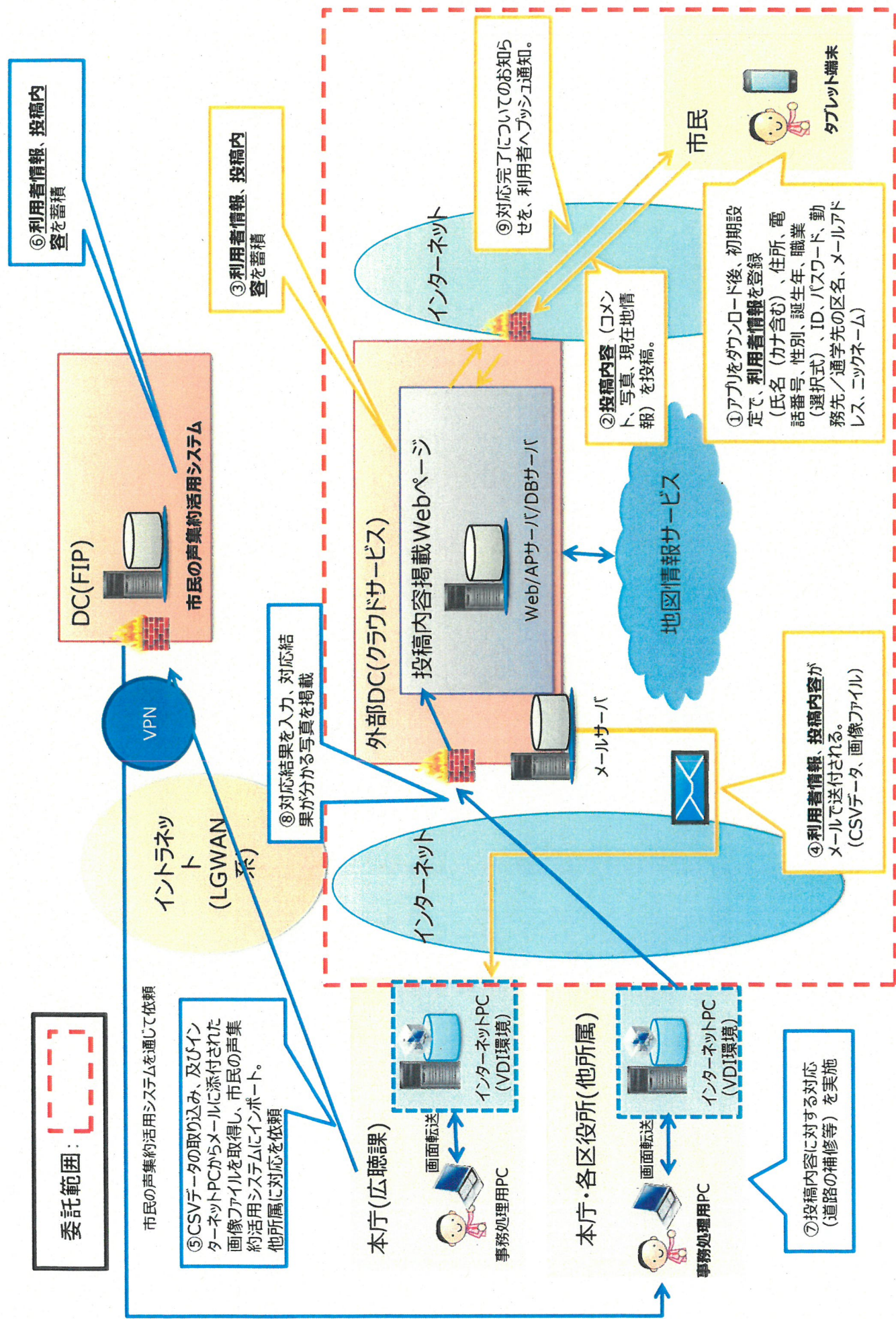
※開発中

## エ. 担当所管の対応結果の記録



※開発中

別図①



## 神戸市民からの情報提供ツール（スマホ投稿アプリ）（仮称）に関する プライバシーポリシー（案）

神戸市（以下、「市」といいます。）では、個人の権利利益を保護するために、神戸市個人情報保護条例に基づき個人情報保護制度を実施しています。この制度では、市の実施機関が取り扱う個人情報を保護するため、個人情報の適正な取り扱いを定めており、神戸市民からの情報提供ツール（スマホ投稿アプリ）（仮称）の実施にあたっては本制度に基づいた適正な取り扱いを行います。

### 第1条（定義）

神戸市民からの情報提供ツール（スマホ投稿アプリ）（仮称）に関するプライバシーポリシー（以下、「本ポリシー」といいます。）は、神戸市が提供する神戸市民からの情報提供ツール（スマホ投稿アプリ）（仮称）（以下、「本ツール」といいます。）及び本ツールに関するサービス（以下「本サービス」といいます。）における利用者の個人情報（以下、「利用者情報」といいます。）及び利用者の投稿内容情報（以下、「投稿内容情報」といいます。）の取り扱いを定めたものです。本ポリシーにおいて個人情報とは、神戸市個人情報保護条例第2条第1号に規定する個人情報をいいます。

### 第2条（収集する情報の項目、利用目的、収集方法）

- (1) 本ツール及び本サービスの利用に際して、以下の利用者情報を本ツール経由で収集します。なお、第9条に規定する場合を除き、本市において収集した利用者情報を第三者へ開示または提供することはありません。

#### 【利用者情報】

収集する情報の項目	利用目的	収集方法
氏名（カナ含む）	利用者に連絡を取る際に利用	利用者が手動で入力
住所	利用者に連絡を取る際に利用	利用者が手動で入力
電話番号	利用者に連絡を取る際に利用	利用者が手動で入力
性別	統計情報として利用	利用者が手動で入力
誕生年	統計情報として利用	利用者が手動で入力
職業（選択式）	統計情報として利用	利用者が手動で入力
ID	利用者が本ツールのログインに利用	利用者が手動で入力
パスワード	利用者が本ツールのログインに利用	利用者が手動で入力
勤務先／通学先の区名	統計情報として利用	利用者が手動で入力
メールアドレス	利用者に連絡を取る際に利用	利用者が手動で入力
ニックネーム	本ツール上で利用者名を示す際に利用	利用者が手動で入力

- (2) 本ツール及び本サービスの利用に際して、以下の投稿内容情報を本ツール経由で収集します。なお、下記情報は本サービス内で公開します。

#### 【投稿内容情報】

投稿区分	統計情報として利用	利用者が選択肢から選択
投稿内容（※）	投稿内容の把握に利用	利用者が手動で入力
位置情報	投稿内容の把握に利用	スマートフォンの位置情報から自動で取得、利用者が手動で微調整
写真（※）	投稿内容の把握に利用	利用者が手動で添付
投稿者のニックネーム	投稿内容の把握に利用	ログイン情報から自動引用

※投稿内容、写真について、プライバシーに関わる内容等が掲載されている場合は、神戸市市長室広報戦略部広聴課において削除。



- (3) 本ツール及び本サービスの利用に際して、メール等で問い合わせをされた場合、当該メール等に含まれる情報を収集します。なお、第9条に規定する場合を除き、本市は収集した情報を問い合わせをされた方の同意を得ることなく第三者へ開示または提供することはありません。

### 第3条（利用目的）

市は、利用者情報を以下の利用目的のために利用します。

- (1) 本サービスの提供
- (2) 本ツール及び本サービスの機能改善
- (3) 問い合わせへの対応
- (4) 統計資料（特定の個人を識別することができない資料）の作成
- (5) 利用者の管理

### 第4条（同意）

本ツール及び本サービスは、本ポリシーを確認した上で利用してください。本ポリシーは、第8条に記載の場所に掲示しており、この掲示をもって公表したものとします。利用者は本ツールをインストールする際に、本ポリシーを確認してください。利用者が本ツール及び本サービスの利用を開始した場合は、本ポリシーに同意したものとみなします。

### 第5条（外部送信）

第2条第1項に基づき収集した情報については、神戸市の委託先である株式会社両備システムズが設置するサーバに転送され、第3条に定める利用目的の範囲で利用します。

### 第6条（利用者関与の方法）

本サービスでは、利用者の操作により、次に掲げる範囲内で、利用者に関する情報の公開や取得を停止することができます。

- (1) 利用者が端末の位置情報の利用設定をOFFにすることで、端末の位置情報の取得が停止されます。（端末によっては、基地局やアクセスポイントを利用した端末のおおよその位置情報とGPSによる端末の詳細な位置情報の利用設定をそれぞれ行える場合があります。）

### 第7条（サービス利用の終了と収集した利用者情報の取扱い）

本サービスは、利用者が本アプリを削除（アンインストール）した場合には、利用を終了したものとします。利用者が、本アプリを削除（アンインストール）された場合、利用者より収集、保存した利用者情報は、全て利用者の端末より直ちに削除されます。本サービス上のサーバからは適切な管理の下、定期的なメンテナンス時に廃棄されます。

また、利用者が一定期間、本アプリを利用しなかった場合、利用者より取得、保存した利用者情報は、本サービス上のサーバからは適切な管理の下、定期的なメンテナンス時に廃棄します。

### 第8条（本ポリシー等へのリンク）

本ポリシーの最新版は、以下のURLから確認してください。本ポリシーは以下のURLへの掲示をもって公表したものとします。市が収集し、管理する利用者情報及び投稿内容情報については、神戸市個人情報保護条例の規定が適用されます。

- (1) 本ツールのプライバシーポリシー

本ツールのトップ画面→設定→プライバシーポリシー

<http://www.city.kobe.lg.jp/xxxx/xxxx/>

- (2) 神戸市個人情報保護条例

本ツールのトップ画面→設定→個人情報保護条例

<http://www.city.kobe.lg.jp/information/public/hogo/kojinjouhouhogoseidotop.html>

#### 第9条（情報の開示，提供）

市は，神戸市個人情報保護条例第9条の規定による場合のほか，本ツール及び本サービスにおいて利用者から収集し，保存した利用者情報を第三者に開示または提供することはありません。

#### 第10条（問い合わせ窓口）

本ツール及び本サービスにおける利用者情報の取り扱いに関する問い合わせ，相談は以下の窓口でお受けします。

- (1) 窓口名称  
神戸市市長室広報戦略部広聴課
- (2) 問合せ方法  
以下の問い合わせフォームまたは電話連絡先へお問い合わせください。
- (3) 問合せフォーム  
<http://www.city.kobe.lg.jp/xxxx/xxxx/>
- (4) 電話連絡先  
078-322-5169（平日 8:45～17:30 年末年始を除く）
- (5) 神戸市市長室広報戦略部広聴課 Eメールアドレス  
voice@office.city.kobe.lg.jp

#### 第11条（変更）

本ポリシーは改定されることがあります。本ポリシーの改定は，以下の各号に定める通知または公表がなされたときに有効になるものとします。

- (1) 本ツールのバージョンアップに伴って，利用者情報の収集項目の変更や追加，利用目的の変更がある場合には，市が適切と判断する方法で利用者に通知または公表するとともに，バージョンアップ後の初回起動時に通知し，改めて同意を取得します。
- (2) その他，利用者情報の収集項目の変更や追加，利用目的の変更等について変更がある場合には，市が適切と判断する方法で利用者に通知または公表するとともに，改めて同意を取得します。

## 神戸市民からの情報提供ツール（スマホ投稿アプリ）（仮称）利用規約 （案）

神戸市民からの情報提供ツール（スマホ投稿アプリ）（仮称）（以下、「本ツール」といいます。）は、神戸市（以下、「市」といいます。）が開発したものであり、地域の中で起きている、道路のひび割れや公園遊具の不具合などの課題についての市民からの投稿に関する情報を提供します。

### 第1条（定義）

本利用規約は、本ツールを利用するために必要な事項を定めるものです。本利用規約に同意した方に限り、本ツールを利用できるものとし、本ツールの利用を開始した時点で、本利用規約に同意したものとみなします。

### 第2条（プライバシーポリシー）

本ツール及び本ツールに関するサービスにおける利用者の個人情報の取り扱いを定めたプライバシーポリシー及び神戸市個人情報保護条例については、以下のURLから確認してください。

(1) 本ツールのプライバシーポリシー

<http://www.city.kobe.lg.jp/xxxx/xxxx/>

(2) 神戸市個人情報保護条例

<http://www.city.kobe.lg.jp/information/public/hogo/kojinjouhouhogoseidotop.html>

### 第3条（利用環境）

本ツールの利用は無料ですが、本ツールの利用に伴う通信費用その他一切の費用については、利用者の負担となります。

### 第4条（禁止事項）

利用者は、本ツールの利用にあたり、次の各号の行為を行ってはなりません。

- (1) 市のツールの運営を妨害すること
- (2) 本ツールを商業・営利目的のために利用すること
- (3) 法令、公序良俗または本利用規約等に違反する行為
- (3) その他市が不相当と判断する行為

### 第5条（免責）

本ツールの動作及び本ツールで提供する情報の正確性、最新性、有用性等については万全を期していますが、完全性を保証するものではありません。本ツールの利用に伴い利用者が損害を被った場合または第三者に損害を与えた場合においても、市は一切の責任を負わないものとします。

### 第6条（本ツールに関する知的財産権の取り扱い）

本ツールに関する知的財産権は市に帰属するものとします。

### 第7条（投稿内容情報の市による利用について）

本ツールの利用者は、市に対し、本ツールを通じて投稿した投稿内容情報（投稿区分、投稿内容、位置情報、写真、投稿者のニックネーム）について、無償で利用（複製、複写、改変、第三者への再許諾その他のあらゆる利用を含む）する権利を許諾するものとします。

### 第8条（二次利用）

本ツール及び本ツールが提供する情報については、有償無償や加工の有無に関わらず、許可なく頒布、転載、出版、放送する行為等は禁止します。

#### 第9条（サービスの中断，変更，廃止）

市は，本ツール及び本ツールに関するサービスの全部または一部を事前の通知なく中断，変更または廃止することができるものとします。

#### 第10条（利用規約の変更）

市は，事前の通知なく本利用規約を変更することがあります。利用規約の変更を行った場合は，市が適切と判断する方法で利用者に通知または公表するとともに，重要なものについてはバージョンアップ後の初回起動時に通知し，改めて同意を取得します。