

令和2年7月1日

第100回 神戸市個人情報保護審議会

情報共有アプリ「KOBEほすと」の機能拡充  
による神戸市通報一次対応コールセンター  
共有ツールの構築について

(市長室)

神市長広聴第 131 号

令和 2 年 7 月 1 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 11 条第 1 項及び第 2 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

情報共有アプリ「KOBE ぼすと」の機能拡充による  
神戸市通報一次対応コールセンター共有ツールの構築について

(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

担当課：市長室広報戦略部広聴課

情報共有アプリ「KOBE ぽすと」の機能拡充による神戸市通報一次対応コールセンター  
共有ツールの構築について  
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

下線部は今回追加する項目

◎…条例第 11 条第 2 項に該当する項目

【通報一次対応コールセンター収集項目】

※コールセンターオペレーターが市民から聞き取り、システムに入力する

(通報者情報)

- ・ 通報・問い合わせ者氏名 (カナ含む)
- ・ 電話番号

(通報・問い合わせ内容情報)

- ・ 分類 (通報、問い合わせ)
- ・ タイトル
- ・ 受付日時
- ・ 受付方法 (電話、FAX、電子メール)
- ・ 発生場所 (位置情報)

◎通報・問い合わせ内容詳細

(「食品衛生等ダイヤル」の聞き取り内容に通報者の症状を含む場合がある)

- ・ 案件の所管課
- ・ 回答要否

【情報共有アプリ「KOBE ぽすと」登録項目】※利用者自身がアプリで入力

(利用者情報)

- ・ 氏名 (カナ含む)
- ・ 住所
- ・ 電話番号
- ・ 性別
- ・ 誕生年
- ・ 職業 (選択式)
- ・ ID
- ・ パスワード
- ・ 勤務先/通学先の区名
- ・ メールアドレス
- ・ ニックネーム

(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

## 情報共有アプリ「KOBE ぽすと」の機能拡充による 神戸市通報一次対応コールセンター共有ツールの構築について

### 1. 趣旨

本市が管理する道路の陥没や公園遊具等の破損、食中毒の疑いに関する連絡など、市民から本市に寄せられる通報は、現状では、それぞれの業務所管課の職員が直接電話で受けている。こうした通報に対する一次的な対応業務を集約化し、コールセンターを設置して外部委託化することにより、FAQ（よくある質問と回答）に基づく均質化された対応を行うことで市民サービスの向上を目指すとともに、職員の電話対応業務にかかる負担の軽減を図るため、神戸市通報一次対応コールセンターを令和2年11月に設置する。

同コールセンターでは、市民からの通報や要望の一次対応及び業務所管課や関係機関への引き継ぎ、情報共有アプリ「KOBE ぽすと」に寄せられた投稿の精査及び業務所管課への引き継ぎ、専門性のやや高い申請に関する問い合わせ対応などの業務を集約化して行う。

同コールセンターと本市業務所管課との間で通報や問い合わせ等の情報を迅速にやりとりするため、情報共有アプリ「KOBE ぽすと」(\*)を機能拡充し、共有ツールを構築する。

(\*) 平成30年6月25日付け第87回神戸市個人情報保護審議会にて諮問・答申済み。

### 2. 通報一次対応コールセンター業務の概要

通報一次対応コールセンターでは、市民や事業者からの問い合わせや通報の電話を受け付け、簡易な問い合わせについてはFAQに基づきオペレーターがその場で回答し、神戸市業務所管課へのエスカレーションが必要な問い合わせや通報については、聞き取った内容をシステム入力し、業務所管課へ引き継ぐ等の一次対応を行う。

衛生監視事務所業務に関する内容を受け付ける「食品衛生／環境衛生／動物衛生ダイヤル」、廃棄物に関する内容を受け付ける「クリーン110番」、建設事務所業務に関する内容を受け付ける「道路／公園／河川／放置自転車ダイヤル」の3つのダイヤルを設置し、市民や事業者からの電話に対応する。

あわせて、「KOBE ぽすと」で市民から受け付けた市有施設の不具合に関する投稿の業務所管課への振分け業務を行う。

(業務の流れ) (別図①参照)

#### 【簡易な問い合わせ】

- ① 市民からの問い合わせ電話をオペレーターが受ける。
- ② FAQシステム登録内容を参照し、オペレーターがその場で市民に回答

#### 【通報・問い合わせ(エスカレーション案件)】

- ③ 市民からの通報・問い合わせの電話をオペレーターが受ける。
- ④ オペレーターが市民から聞き取った通報・問い合わせ内容を「共有ツール」に入力。
- ⑤ 「共有ツール」から神戸市事業所管課に通報・問い合わせの通知
- ⑥ 事業所管課が回答を作成し、共有ツールに入力
- ⑦ オペレーターが事業所管課からの回答を参照
- ⑧ オペレーターが市民に回答

(緊急案件の場合)

- ⑨ 緊急案件の場合は、「共有ツール」への入力の前に、オペレーターから事業所管課に通報内容を電話連絡する。

(所管課直接回答の場合)

- ⑩ 予め要件を定めた案件については、事業所管課が市民に直接回答する。

### 3. システムの利用対象者

- ①神戸市側利用者 … 神戸市職員(90名程度)  
②コールセンター側利用者 … オペレーター及びスーパーバイザー(15名程度)

### 4. 共有ツールの主な機能

#### ① コールセンター側機能

項目	機能概要
利用環境	インターネットVPNによる接続
収集項目の入力	市民から聞き取った収集項目を入力、地図上での位置情報取得
通知	入力完了後に市所管課及び修理委託業者へ通知メールを送信

#### ② 神戸市所管課側機能

項目	機能概要
利用環境	L GWANによる接続
回答及び対応状況の入力	問い合わせに対する回答を入力、通報に対する対応状況を入力
通知	入力完了後にコールセンターに通知メールを送信

(共有ツールの機能は、別図②参照)

### 5. システム導入の効果

- ①コールセンターと市所管課が市民からの通報や問い合わせの情報を共有することで、迅速に問題を把握し対応することができる。  
②聞き取った場所の位置情報を地図上で素早く特定することで、コールセンターにおける業務効率が向上し、市民満足度を高めることができる。

### 6. スケジュール

- 令和2年6月 契約・キックオフ  
令和2年9月～ コールセンターとの連携調整、本市職員向け操作研修  
令和2年9月末 検収  
令和2年10月～ 運用開始

(参考) コールセンター稼働準備スケジュール

- 令和2年6月 契約・キックオフ

令和2年9月～	システム連携調整
令和2年10月～	コールセンターオペレーター向け操作研修（本市職員実施）
令和2年11月2日～	稼働開始

## 7. 想定業務量

年間合計件数 50,000件

(内訳) 食品衛生等ダイヤル	25,000件
クリーン110番	1,800件
道路公園等ダイヤル	20,200件
KOBE ぽすと投稿	3,000件

## 8. 個人情報の保護

「神戸市個人情報保護条例」及び「電子計算機処理に係るデータ保護管理規程」に基づき、以下の通り厳格に対処する。

また、本システムの提供及び保守・運用業務については外部事業者への委託となり、受託事業者が所有するデータセンターで情報を管理することから、委託契約書に「個人情報等の保護」、「情報セキュリティポリシー等の遵守」に関する条項を盛り込み、上記条例等の趣旨を徹底させる。

### (1) システム上の保護

- ア コールセンター事業者の端末からデータセンターへの接続は、インターネット VPN を利用することで、閉域網による高いセキュリティレベルの通信を行う。
- イ 市所管課の事務処理用 PC からデータセンターへの接続は、LGWAN を利用することで、閉域網による高いセキュリティレベルの通信を行う。
- ウ データセンターへのアクセスは、コールセンター事業者及び市所管課の IP アドレスのみに制限することで、外部からの不正アクセスを防ぐ。
- エ 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、ファイアー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。
- オ 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。
- カ システムへのログインは、コールセンター側も市所管課側も 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。
- キ 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。

### (2) 運用上の保護

- ア 受託事業者は、プライバシーマークの最新規格、情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) の国際規格の認証を取得している。
- イ 受託事業者のデータセンターは、常駐警備とデジタルカメラにより入退室管理が 24 時間

365 日実施されている。また、入退室は ID カードによる登録者に限定している。

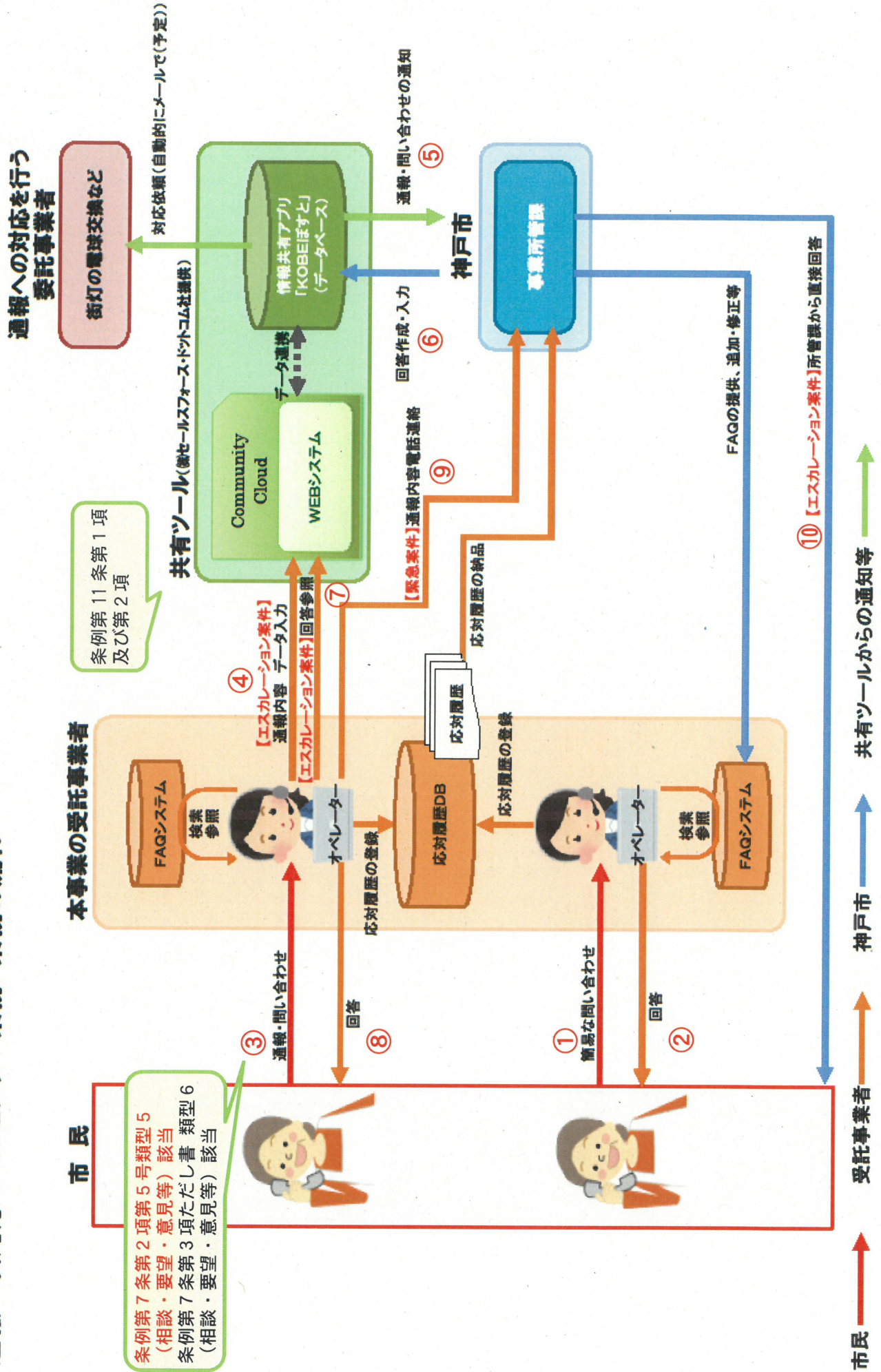
ウ 電子データは、個人情報管理用フォルダ（特定の職員のみアクセス可能なフォルダ）に保存する。不要となったデータは速やかに破棄する。

エ 公文書管理規程に定める保存年限を経過したデータは、データセンターのサーバから削除する。

オ 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。



# 通報一次対応コールセンター業務 業務の流れ





# 通報一次対応コールセンター業務 共有ツールの機能

別図②

