

平成29年3月14日

第80回 神戸市個人情報保護審議会

敬老優待乗車証更新にかかる行政事務センター
申請受付システムの構築について

(企画調整局・行財政局・保健福祉局)



神保高高第 1791 号
平成 29 年 3 月 14 日

神戸市個人情報保護審議会
会長 西村裕三様

神戸市長 久元喜造



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 7 条第 2 項第 5 号の規定に基づき、下記の事項について貴会の意見を求めます。

記

敬老優待乗車証更新にかかる IC カードチャージ残高等の
本人以外からの収集について
(条例第 7 条「収集の制限」に関して)

担当：保健福祉局高齢福祉部高齢福祉課

敬老優待乗車証更新にかかる IC カードチャージ残高等の
本人以外からの収集について
(条例第 7 条「収集の制限」に関して)

【本人の情報】

カード発行情報

チャージ残高

振込状況



神保高高第 1791 号 - 2
平成 29 年 3 月 14 日

神戸市個人情報保護審議会
会長 西村裕三様

神戸市長 久元喜造



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

敬老優待乗車証更新にかかる行政事務センター申請受付システムの構築について
(条例第 11 条「新たな電子計算機処理の制限」に関して)

担当：企画調整局情報化推進部
行財政局総務部行政経営課
保健福祉局高齢福祉部高齢福祉課

敬老優待乗車証更新にかかる行政事務センター申請受付システムの構築について
(条例第 11 条「新たな電子計算機処理の制限」に関して)

(申請受付システム)

【本人の情報】

基本情報

住所

氏名 (漢字・カナ)

性別

生年月日

福祉個人番号

金融機関口座情報 (金融機関名・支店名・口座種別・口座番号・口座名義)

カード発行情報

ICカード番号

発行区分

有効期限

申請・同意状況

チャージ残高

振込状況

(福祉情報システム)

【本人の情報】

基本情報

金融機関口座情報 (金融機関名・支店名・口座種別・口座番号・口座名義)

カード発行情報

チャージ残高

振込状況

敬老優待乗車証更新にかかる行政事務センター申請受付システムの構築について

1 背景・趣旨

敬老優待乗車制度は、市内在住の満70歳以上の方に対して、対象交通機関に優待料金で乗車できる敬老優待乗車証（以下「敬老パス」という。）を交付することにより高齢者の社会参加の促進と移動支援を行い、高齢者福祉の増進に寄与することを目的に、昭和48年9月から実施しているものである。

敬老パスは、平成20年10月にICカード化され、現在、全市で約23万人の方に利用されているが、ICカード（PiTaPaカード）の有効期間が原則として発行から10年後の誕生月の前月末までとなっているため、平成29年10月末以降、順次有効期限を迎えることになる。

このため、有効期限後も引き続き敬老パスをご利用いただくためには更新交付を行う必要がある。また、更新の有無に関わらず、期限切れとなる敬老パスにチャージ残高がある場合は、有効期限後、利用することができなくなるため、当該残高分の払戻しを行う必要がある。

これらの対象となる方は概ね80歳以上であり、手続きにかかる負担をできるだけ少なくするため、平成29年度から新たに設置する「行政事務センター」において郵送申請の受付及びチャージ残高の口座振込の実施のために必要なシステムの構築を行うものである。

2 概要

(1) 電子計算機処理の内容

ア 行政事務センターにおける郵送申請の受付

神戸市は、敬老パスの更新及び新規対象者に申請書類を送付するとともに、対象者の本人の基本情報（住所、氏名、性別、生年月日、電話番号、福祉個人番号）及びカード発行情報（ICカード番号、有効期限）を行政事務センター受託事業者（以下、「受託事業者」という。）に連携する。

受託事業者は、連携されたデータに基づき、作業管理及び入力用のデータベースを構築し、申請者から返送された申請書類の受付、審査、電子データ化及び問い合わせ対応等を行うとともに、カード発行に必要な電子データ（住所、氏名、性別、生年月日、電話番号、ICカード番号、福祉個人番号）を神戸市へ連携する。

イ チャージ残高の口座振込化

神戸市は、カード発行会社から連携を受けたカード発行情報（ＩＣカード番号、発行区分、有効期限、チャージ残高）を受託事業者に連携する。受託事業者は、申請者から提出された口座情報（金融機関名、支店名、口座種別、口座番号、口座名義）及び神戸市から連携を受けたカード発行情報をデータベースに入力するとともに、これらから作成した総合振込データを神戸市に連携する。

神戸市は、上記総合振込データをカード発行会社に連携し、カード発行会社はチャージ残高の口座振込を行った後、振込状況を神戸市へ連携する。神戸市は振込状況を受託事業者に連携し、受託事業者は振込状況をデータベースに入力の上、振込不能分の対応を行う。

なお、上記業務については、敬老パスの再発行等、更新以外の理由による払戻し及び平成 25 年 4 月に敬老パスと共通の仕様でＩＣカード化した福祉乗車証（以下「福祉パス」という。）の払戻しについても同様とする。

(2) データ連携方法

受託事業者とのデータ連携は行政事務センター内に設置する福祉情報システム端末機を経由して行い、カード発行会社とのデータ連携はDVD等の電子記録媒体を用いて行う。なお、データ連携はいずれも月次処理とする。

3 効果

- (1) 敬老パスの更新対象者は概ね 80 歳以上の高齢者であり、更新申請からチャージ残高の払戻しまで、原則として全ての手続きを郵送で行えるようにすることにより、手続きにかかる負担を大幅に軽減することができる。
- (2) 敬老パスの更新に伴い、チャージ残高の払戻しが多数発生することが見込まれるが、これらを従前のおり駅窓口での対応とした場合、非常な混雑が予想され、駅構内の安全確保の観点からも問題が大きい。チャージ残高の口座振込化により駅窓口への来所は不要となり、スムーズな払戻しが可能となる。
- (3) 従来、本庁及び各区役所等で実施していた申請受付業務を行政事務センターへと外部化することにより事務の効率化を図るとともに、申請書類の提出先と問い合わせ窓口が集約されることから、市民からの手続き状況等の問い合わせに対し、ワンストップで対応することができる。

4 実施計画

| | |
|--------------|----------------------|
| 平成 29 年 4 月～ | システム構築 |
| 平成 29 年 6 月 | システム運用開始・申請書（新規）送付開始 |
| 平成 29 年 7 月 | 申請書（更新）送付開始 |
| 平成 29 年 11 月 | チャージ残高口座振込開始 |

5 処理件数

| | |
|--------------------------------|-----------|
| 敬老パス更新及び払戻し（平成 20 年一斉切替分） | 約 10 万件 |
| 敬老パス新規発行（平成 29 年度新規対象者） | 約 2 万件 |
| 敬老パス及び福祉パス払戻し（平成 29 年 11 月以降分） | 約 4,000 件 |

6 個人情報の保護

「神戸市個人情報保護条例」（平成 9 年 10 月 9 日条例第 40 号）及び「神戸市情報セキュリティポリシー」（平成 26 年 4 月施行）及び「電子計算機処理に係るデータ保護管理規程」（平成 17 年 5 月 31 日訓令甲第 3 号）に基づき、本件に関しても以下のとおり厳格に対処する。なお、受託事業者に対しても同様とする。

(1) システム上の保護

- ア 福祉情報システム端末機の操作にあたっては、各職員（派遣職員を含む。以下同じ。）に交付する福祉情報システム利用者専用 ID カードとパスワードによる個人認証を行い、端末機の操作を関係職員に限定する。また、業務ごとに、操作できる職員を限定する。
- イ 個人情報に係るデータについては、福祉情報システム端末機には保存せず、入退室管理用 ID カードにより入退室制限を受けた保管施設に設置されているサーバで一括管理する。
- ウ 福祉情報システム端末機とサーバは専用回線により接続し、外部からの不正アクセス行為を受けることを防止するとともに、コンピュータウイルス対策ソフトウェアが導入された端末機を利用することにより、常に最新のウイルス定義に更新し、コンピュータウイルス等に感染することを防止する。
- エ 行政事務センターにおいてデータベースの構築・管理のために使用する端末は、外部ネットワークには接続しない。
- オ カード発行会社との間で連携するデータを暗号化することにより、万一データが漏洩した場合のデータ解読を不可能とする。

(2) 運用上の保護

- ア 福祉情報システムサーバを管理している保管施設への入退室は関係職員のみ
に限定し、入退室の状況を記録する。

- イ 行政事務センターへの入退室は関係職員及び受託事業者社員のみ限定し、入退室時にはカード又はパスワードの入力を必須とし、入退室の状況を記録する。
- ウ 福祉情報システムサーバとは別の場所に保管するバックアップ用の媒体（磁気テープ）については、施錠された庫内に厳重に保管する。
- エ 福祉情報システム利用者が端末機を利用する際は、必ず本人に交付された福祉情報システム利用者専用 I Dカードとパスワードによる個人認証を受けて利用させる。
- オ 福祉情報システム利用者が福祉情報システム端末機を利用する際のパスワードは定期的に変更させるとともに、福祉情報システム端末機の操作状況をサーバに記録する。
- カ 保存年限を経過したデータは、速やかに消去し、データ記録媒体は裁断処理などの方法で、記録の内容を復元できない状態にして廃棄する。
- キ 保存年限を経過した帳票は、裁断処理や溶融処理などの方法で確実に速やかに廃棄する。
- ク 個人情報の適正な取扱いを確保するために、関係職員及び行政事務センター受託事業者社員に対して必要な研修及び指導を行うとともに、個人情報の適正管理についての点検を行う。
- ケ 外部委託にあたっては、情報セキュリティポリシー等の遵守を定めた委託契約約款に加えて「情報セキュリティ遵守特記事項」に基づき、個人情報の保護について厳格に監理する。

敬老優待乗車制度の概要

- 1 制度発足 昭和 48 年 9 月 15 日
- 2 目的 高齢者の社会参加の促進と移動支援を行い、もって高齢者福祉の増進に寄与する。
- 3 対象者 神戸市内に住所を有する満 70 歳以上の者
- 4 事業内容
 - (1) 敬老優待乗車証交付事業
対象交通機関を優待料金で利用できる敬老優待乗車証（敬老パス）を交付

(対象交通機関)
バス：市バス、神姫バス、山陽バス、神鉄バス、阪神バス、阪急バス
鉄道：市営地下鉄、ポートライナー、六甲ライナー

(優待料金)
バス：110 円を上限とした小児料金／回
鉄道：小児料金／回
 - (2) 低所得者対策事業
所得が一定額以下の方に、年間 3 万円分の敬老無料乗車券を交付

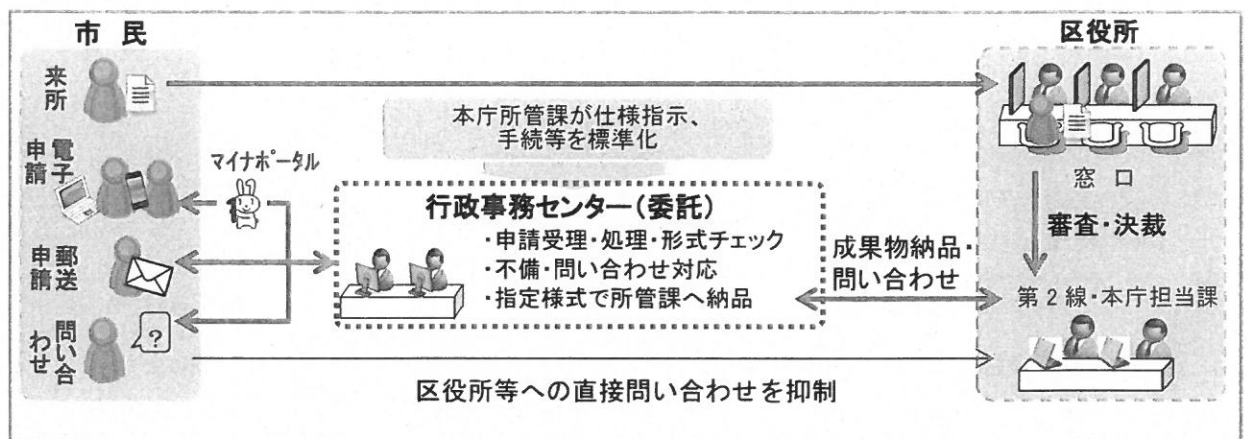
(所得判定の基準)
世帯全員が市民税非課税かつ本人の年収が 120 万円以下
 - (3) 高頻度利用者対策事業
利用回数の多い方に、特定の定期券を半額で購入できる制度を実施
- 5 乗車証の種類 ICカード（平成 20 年 10 月 1 日より ICカード化）
- 6 有効期限 発行から 10 年後の誕生月の前月末（平成 29 年 10 月末～）
- 7 交付枚数 228, 585 人（平成 28 年 3 月末現在）
- 8 平成 29 年 10 月末から平成 30 年 9 月末までに有効期限を迎える枚数
約 10 万枚

(参考) 神戸市行政事務センターについて

(1) 概要

市民の窓口手続きの負担軽減を図る仕組みを構築するため、郵送申請・電子申請の対象業務を拡充するとともに、これらの業務の申請受理や入力作業等の事務処理等を1カ所に集約し処理する「行政事務センター」を平成29年度新たに設置し、民間事業者に運営を委託する。

《導入イメージ》



2. 対象業務と導入予定時期

- (1) 敬老優待乗車証更新及び新規交付業務 平成29年7月 (郵送申請のみ)
- (2) 保育所等施設利用申請書等受付業務 平成29年10月 (電子申請+予約受付)
- (3) 児童手当現況届受付業務 平成30年6月 (電子申請または郵送申請)
- (4) 学童保育利用申請 平成30年1月 (郵送申請のみ)

今後、他の業務についても対象拡大を検討中

3. 導入の効果

郵送申請・電子申請の拡充により、市民の行政手続きに際して場所や時間の制約が大幅に緩和される等、市民の利便性向上につながる。また、「行政事務センター」の設置により受付や単純処理等の判断を伴わない業務を集約化・外部化することで民間事業者のノウハウを活用し、本市職員の負担軽減を図り、捻出した人員により新たな行政需要への対応を充実させ、より質の高い市民サービスの提供が可能となる。