

平成26年12月1日

第65回 神戸市個人情報保護審議会

神戸市ネットモニター制度のシステム化に
ついて

(市民参画推進局)

神戸市参広聴第 589 号

平成 26 年 12 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

神戸市ネットモニター制度のシステム化について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

担当課：市民参画推進局参画推進部広聴課

神戸市ネットモニター制度のシステム化について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

【ネットモニター登録項目】

- ・電子メールアドレス
- ・氏名
- ・ふりがな
- ・性別（男性・女性）
- ・生年月日
- ・郵便番号
- ・住所
- ・電話番号（日中連絡のとりやすい電話番号）
- ・ニックネーム
- ・職業（*）
- ・関心のある行政分野（*）〔登録は任意〕

*は選択式の登録項目（選択肢は次のとおり）

【職業】

フルタイム、アルバイト・パート（契約・派遣含む）、自営業・自由業、家事専業、学生、無職、その他

【関心のある行政分野】

- ・安全・安心（防災、防犯、衛生） ・都市経営（医療産業都市、デザイン都市など）
- ・地域・文化（地域活動、文化芸術など）
- ・子育て（子育て支援、こどもの健全育成、学校教育など）
- ・福祉（高齢者支援、障害者支援など） ・健康（健康づくり、スポーツ振興など）
- ・環境（ごみ、環境保全、エネルギーなど）
- ・まちづくり（都市計画、道路、公園、住環境など）
- ・産業振興（観光、企業誘致、雇用創出など）
- ・インフラ（空港、港湾、公共交通など） ・行政運営（財政、行財政改革など）

「神戸市ネットモニター制度」のシステム化について

1. 趣旨

本市では、市民ニーズを的確に把握し、適切に市政反映するため、

- ① 「市政懇談会」「出前トーク」など、市長や市職員と市民との直接対話による広聴事業
- ② 「市長への手紙」「総合コールセンター」など、個々の市民の声を汲み取る広聴事業
- ③ 「市民アンケート」「市政アドバイザー」など、市が働きかけることにより市民ニーズを調査する広聴事業

といった幅広い広聴事業を展開するとともに、時代の変化に対応するため、随時その内容や手法の見直しを行ってきた。

急速に進展する社会の情報化や ICT ツールの進化・普及に対応するため、インターネットの双方向性を活用した新たな広聴ツールとして、平成 27 年度から「ネットモニター制度」を導入する。

2. 事業概要

ネットモニター（以下「モニター」という）の応募資格、募集方法、ネットモニター制度の実施内容等は、次のとおり。

項目	概要
応募資格	18 歳以上の市民で、パソコンまたはスマートフォンによりインターネットにアクセスすることができる方
募集方法	運用開始時：現行の「市政アドバイザー」に募集を行い、登録を希望した方 その後は運用実績をみながら、公募により段階的に増員を図る
登録方法	モニター規約に同意後、必要項目（モニター登録項目）を入力して登録する。 後日、広聴課から郵送でモニター登録証の送付を行う。
実施内容	<ol style="list-style-type: none"> ① インターネットを活用したアンケート調査 (例) 「総合コールセンターを知っていますか」「利用したことがありますか」といった市政運営上の様々なテーマについて、インターネットを活用したアンケート調査を実施 ② モニターの属性に応じた情報発信 (例) 「関心がある行政分野」で「子育て」を登録している方に、子育てに関するイベント情報を発信 ③ 電子掲示板による市長とモニター、モニター同士の意見交換 (例) 「LRT の導入」といった市政運営上の様々なテーマについて、市長、市職員とモニターとがインターネット上の掲示板で意見交換を実施 <p>※①、②を先行して実施予定</p>
その他	1 年間のアンケート回答実績に応じて、報償（図書カードを予定）を送付予定。

3. システムの利用対象者

- ①管理者向け機能 … 市民参画推進局広聴課職員（3名程度）
- ②モニター向け機能 … モニター登録者

4. 主な機能

① 管理者向け機能

項目	機能概要
モニター管理	モニター情報の登録・変更・強制削除・条件検索
アンケート管理	アンケートの登録・変更・削除・グラフ作成・アンケート集計結果の公開
掲示板管理	掲示板テーマの登録・変更・削除・コメント削除，実施中の掲示板内容の閲覧，実施済み掲示板の議事要旨の公開
メール管理	全モニター・一部モニターへのメール配信，アンケート未回答者への督促メール配信

② モニター向け機能

項目	機能概要
モニター登録	モニター情報の登録・変更・退会処理，モニター募集規約の閲覧
アンケート	アンケートへの回答，アンケート回答実績回数の確認，アンケート集計結果の閲覧
掲示板	実施中の掲示板の閲覧・書き込み・書き込み削除，掲示板実施情報の閲覧，実施済み掲示板の議事要旨の閲覧

5. システム導入の効果

- ①紙媒体によるアンケート調査と比較して、より機動的・効率的に市民意見を把握し、適時適切に市政に反映させることができる。
- ②モニターの属性、関心のある行政分野等に応じてターゲットを絞った情報発信をすることにより、より効果的に市政情報を発信することができる。
- ③電子掲示板の活用により、市長と市民、市職員と市民との対話の機会を拡充することで、相互の理解を促進することができる。

6. スケジュール

- ～平成27年1月末 … モニター登録機能の開発・テスト
- ・平成27年2月 … 市政アドバイザーに対して募集開始
- ・平成27年3月末 … システム全体の開発・テスト完了
- ・平成27年4月 … システム本稼働

7. 登録件数（予定）

モニター登録数 最大5,000人

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

① 管理者向け機能について

- ・クライアント証明書（デジタル証明書）をインストールしたPC統合管理システム登録パソコンのみからネットモニターシステムを利用できるようにする。
- ・個人IDによる認証、パスワードの設定を併せて行い、システムの利用を関係者に限定する。

② モニター向け機能について

- ・個人IDによる認証、パスワードの設定により、本人認証を行い、モニターの個人情報漏洩を防止する。

③ 本システムはインターネットを通じたアクセスとなるため、SSL通信による通信内容の暗号化、ファイアウォール（外部侵入防止装置）の設置などにより安全対策を図る。

(2) 運用上の保護

① 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。

② 受託事業者のデータセンターは、常駐警備とTV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、入退室は非接触型ICカードによる登録者に限定している。

③ 管理者のログインパスワードの有効期限は6ヶ月とし、6ヶ月経過後はパスワードを変更しなければ、ログインできない。

④ 電子データは、その都度パスワードを設定したうえで電子記録媒体（MO）に保存する。電子記録媒体は、施錠可能な金庫等に保存し、保存する必要がなくなれば速やかに内容を復元できない状態にして破棄する。

