

平成30年12月27日

第89回 神戸市個人情報保護審議会

神戸市ホームページリニューアルに伴う
問合せ管理システム及びアンケート管理システムの
再構築について

(市長室)

神戸市長広報第 868 号

平成 30 年 12 月 27 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

神戸市ホームページリニューアルに伴う
問い合わせ管理システム及びアンケート管理システムの再構築について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

担当 市長室広報戦略部広報課

神戸市ホームページリニューアルに伴う
問い合わせ管理システム及びアンケート管理システムの再構築について
(条例第11条「電子計算機処理の制限」に関して)

【電子計算機処理を行う情報】

お問い合わせフォームの入力項目 (問い合わせ管理システム)

- ・名前
- ・フリガナ
- ・電子メールアドレス
- ・住所
- ・電話番号
- ・性別
- ・年齢
- ・お問い合わせの内容
- ・添付ファイル

アンケート調査回答者の属性把握のための項目 (アンケート管理システム)

- ・電子メールアドレス
 - ・住所区 (東灘区, 灘区, 中央区, 兵庫区, 北区, 長田区, 須磨区, 垂水区, 西区, 県内, 県外)
 - ・年齢
 - ・性別
- * 具体的なアンケート回答項目については, アンケート実施の都度, 各所管課にて検討。

神戸市ホームページリニューアルに伴う
問い合わせ管理システム及びアンケート管理システムの再構築について

1. 趣旨

本市では、平成 21 年度に市ホームページを作成するための CMS（コンテンツ・マネジメント・システム）の機能として、ホームページ利用者が問い合わせを行うための「問い合わせフォーム」及び「市長への手紙※」（以下、「問い合わせ管理システム」という）と、インターネット上で無記名のアンケート調査を行うためのアンケート機能（以下、「アンケート管理システム」という）を導入した。

平成 31 年度に、現行の CMS 及び市ホームページをリニューアルすることに伴い、「問い合わせ管理システム」及び「アンケート管理システム」についてもあわせて再構築を実施する。

（※「市長への手紙」機能は、市民からの市長宛ての問い合わせという運用目的のため名称が異なるものの、「問い合わせフォーム」と同一の機能である。）

2. 概要

（1）問い合わせ管理システム

現行の「問い合わせ管理システム」は、利用者から問い合わせがあった際に、ページ作成者である部署に電子メールにて内容が通知されるとともに、問い合わせ情報が CMS に集約・管理される仕組みである。リニューアル後の「問い合わせ管理システム」は、開発・運用事業者が異なるが、現行システムと同様の機能・仕様を保持するものとする。加えて、各所管課の職員が市ホームページ上からの問い合わせ状況を一覧して管理できることで回答漏れ、滞留をなくすとともに、多様化する市民ニーズに関する傾向を把握できるように改修する。

（2）アンケート管理システム

現行の「アンケート管理システム」は、インターネット上で無記名のアンケート調査を行うためのもので、具体的な調査項目については、アンケート調査を実施する各所管課長が、アンケート調査の目的に応じた調査項目と、住所区、年代、性別などアンケート回答者の属性を把握するための調査項目を設定する。リニューアル後の「アンケート機能」は、開発・運用事業者が異なるものの、現行システムと同様の機能を保持するものとする。

3. 現行システムとの相違点

（1）現行システムでは、利用者が問い合わせをすると、インターネット接続系の CGI サーバに接続し、リバースプロキシ経由で LG-WAN 接続系の CGI サーバにアクセスする方式であるが、新システムにおいては、LG-WAN 接続系に CGI サーバを設置せず、LG-WAN 接続系の CMS サーバから、定期的にインターネット接続系の CGI サーバに情報を取得する。※LG-WAN 接続系へ向かう方向の通信がなくなる。（問い合わせ管理システム・アンケート管理システム）

市役所外部から発信された問い合わせ内容が、市役所内部の LG - WAN 接続系まで進入して到達するこれまでの構成と比べ、新しいシステムでは問い合わせ内容はインターネット接続系のサーバまでの到達で留め置かれ、外部からの通信が LG-WAN 接続系に進入することはなくなるため、LG-WAN が外部からの悪意のある攻撃を受けるリスクを低減することができる。

- (2) CMS の問い合わせ一覧の管理画面上で、各部署が自身の部署に問い合わせがあった内容を一覧して確認できるようになる。また、問い合わせへの回答メールを事務端末のメールソフトからではなく、CMS から直接送信できるようになる。(問い合わせ管理システムのみ)
- (3) 取得する個人情報のうち、「年代」を「年齢」に変更する(問い合わせ管理システムのみ)
- 現行システム：年代(10歳未満, 10歳代, 20歳代, 30歳代, 40歳代, 50歳代, 60歳代, 70歳代, 80歳以上)
- 新システム：〇〇歳

4. 効果

(1) 問い合わせ管理システム

問い合わせに対する処理状況を一覧表示することで、各担当課にて、処理遅延等の案件や未処理案件の把握が可能となり、問い合わせ者に対する回答の迅速化及び回答滞留の防止が図られる。

(2) アンケート管理システム

簡易にアンケート調査を実施できることから、各所管課が機動的にアンケート調査を実施することにより、多様化する市民ニーズや地域課題の把握が可能となり、市民サービスの向上を図ることができる。

5. 実施スケジュール(予定)

新CMSの設計開始	平成30年8月～
新CMSの構築完了	平成31年3月
新CMSへのデータ移行開始	平成31年4月～
職員研修	平成31年10月
運用開始	平成31年11月～

6. 処理件数

(1) 問い合わせ管理システム

約5,000件/月(見込み)

(2) アンケート管理システム

約60件/年(見込み)

7. 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。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 CMSの利用に当たっては、ID及びパスワードによる利用者認証を行う。

イ 所属や役職、システム上の役割(承認者・作成者、システム管理者等)によって、システム内の操作権限を制限する。

ウ 市ホームページ利用者の端末と本市Webサーバ間の通信は、通信途中で問い合わせ内容の情報

漏えいや改ざんを防止するため暗号化通信(SSL通信)とする。また、CGIサーバに導入されたセキュリティソフトによりウィルスの感染を防止する。

エ 問い合わせ内容やアンケート内容を格納しているCMSサーバと所管課の端末間の通信回線は、庁内イントラネットを利用しており、外部からの不正アクセス行為が防止されているとともに、CMSサーバ及び端末それぞれにセキュリティソフトを導入することにより、ウィルスからの感染を防止している。

オ 事務処理用端末はUSBメモリ等へのデータの書き出し制限を行っている。

(2) 運用上の保護

ア サーバを管理している保管施設への入退室は、関係職員のみ限定し、入退室の状況を記録する。

イ 関係者による端末やサーバの操作状況を記録し、保管する。

ウ 保存期間を経過した収集データは速やかに消去する。

エ 個人情報が含まれるCMSから印刷出力した資料を処分する場合には、溶解処理等の本市が定める適切な方法によって処分する。

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。

(3) 外部委託にかかる個人情報の保護

本事業においては、CMS及びホームページを含めたシステム全体の管理について外部委託しており、受託事業者との委託契約においても、個人情報の保護について、「神戸市個人情報保護条例」、「委託契約約款」、「情報セキュリティ遵守特記事項」、「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、厳格に管理する。

問い合わせ入力画面（問い合わせ管理システム）

現在位置 [トップページ](#) > 本庁来庁者アンケート

問い合わせ（入力画面）

送信にあたっての注意事項

- お問い合わせの内容等につきまして、担当職員からお尋ねする場合がありますので、お名前・メールアドレス・ご住所・電話番号などを入力してください。（※メールアドレス欄にメールアドレスをご入力いただかないと、神戸市にメールアドレスが通知されませんので、ご注意ください。）
- この送信フォームは、SSL技術により暗号化され、入力された個人情報を安全に送信できます。
- いただきましたお問い合わせ内容やお名前、メールアドレス、ご住所、電話番号につきましては、本市個人情報保護条例に基づき、他の目的に利用・提供しないとともに適正に管理いたします。
- 2メガバイト以上のファイルを添付した場合、エラーになることがあります。

【1-7については、できるだけ記入してください】

1.お名前（全角文字）	<input type="text"/>
2.フリガナ（全角カタカナ）	<input type="text"/>
3.メールアドレス（半角英数字記号）	<input type="text"/>
4.ご住所	<input type="text"/>
5.電話番号（半角数字ハイフン）	<input type="text"/>
6.性別	<input checked="" type="radio"/> 選択しない <input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女
7.年齢	<input type="text"/>
8.お問い合わせの内容	<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
9.添付ファイル	<input type="text"/> <input type="button" value="参照..."/>

問い合わせ一覧画面（問い合わせ管理システム）



問い合わせ管理

検索

ステータス 未読 回答済

カテゴリ

キーワード

掲載区分 未掲載 掲載済

登録日 年 月 日 から 年 月 日 まで

回答日 年 月 日 から 年 月 日 まで

掲載日 年 月 日 から 年 月 日 まで

作業区分 お問い合わせフォームから 新規ページ作成から

対象 自分の組織 全ての組織

検索する

閉じる

状態	掲載区分	問い合わせ情報
未回答	未掲載	クーリングオフについて 問い合わせ日: 2018年3月2日 担当: 市長室広報戦略部広報課

集計結果を、CSV でダウンロードができます。

アンケート回答画面 (アンケート管理システム)

現在位置 [トップページ](#) > 本庁来庁者アンケート

本庁来庁者アンケート

神戸市役所では、来庁された方へのアンケートを実施しています。ぜひ皆様のご意見、ご要望をお聞かせください。また、いただいたご意見につきましては、ホームページ上や広報紙にて紹介させていただく場合がございます。

あなたの性別は

選択しない 男性 女性

交通機関は？

公共交通機関 自家用車

ご用件は

くらし ▼

ご来庁の回数は

はじめて ▼

窓口対応で一番望むこと

迅速な対応 ▼

職員の対応は

良い ▼

庁舎内の案内表示は

わかりやすい ▼

メールアドレスを入力してください。

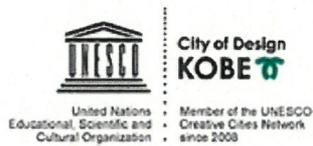
[送信確認](#) [リセット](#)

このページの作成者

神戸市役所

〒650-8570 神戸市中央区加納町6-5-1 [市役所への道順・地図](#)

電話 [078-331-8181](tel:078-331-8181) Fax 078-322-6007



アンケート回答集計画面 (アンケート管理システム)



KOBE コンテンツ管理システム

ログインユーザー: WebMaster | パスワード変更

ページ管理 | 運用管理 | 更新管理 | マスター管理 | システム管理 | CMS-8341®

アンケート設定 | FAQ管理 | バナー管理 | ファイル管理 | フィードバック管理 | オープンデータ管理

アンケート集計 | ヘルプ | ログアウト

アンケート集計

本庁来庁者アンケートページの集計結果

有効回答件数	1件	
あなたの性別は	男性	1件
	女性	0件
交通機関は?	公共交通機関	0件
	自家用車	0件
ご用件は	くらし	1件
ご来庁の回数	はじめて	1件
窓口対応で一番望むこと	迅速な対応	1件
職員の対応は	良い	1件
庁舎内の案内表示は	わかりやすい	1件
メールアドレスを入力してください。	gfeller-h-t@glode.co.jp	

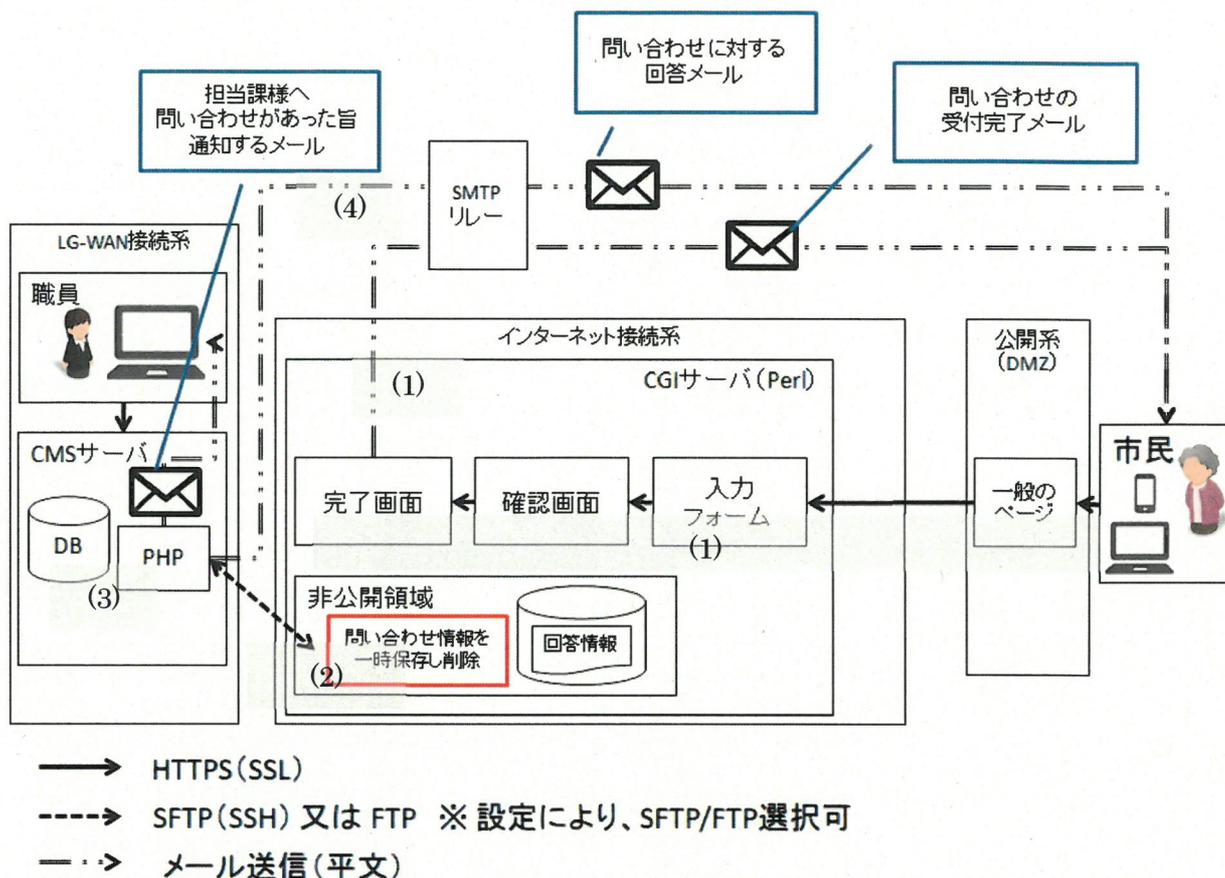
戻る

アンケート結果のダウンロード

集計結果を、CSV でダウンロードができます。



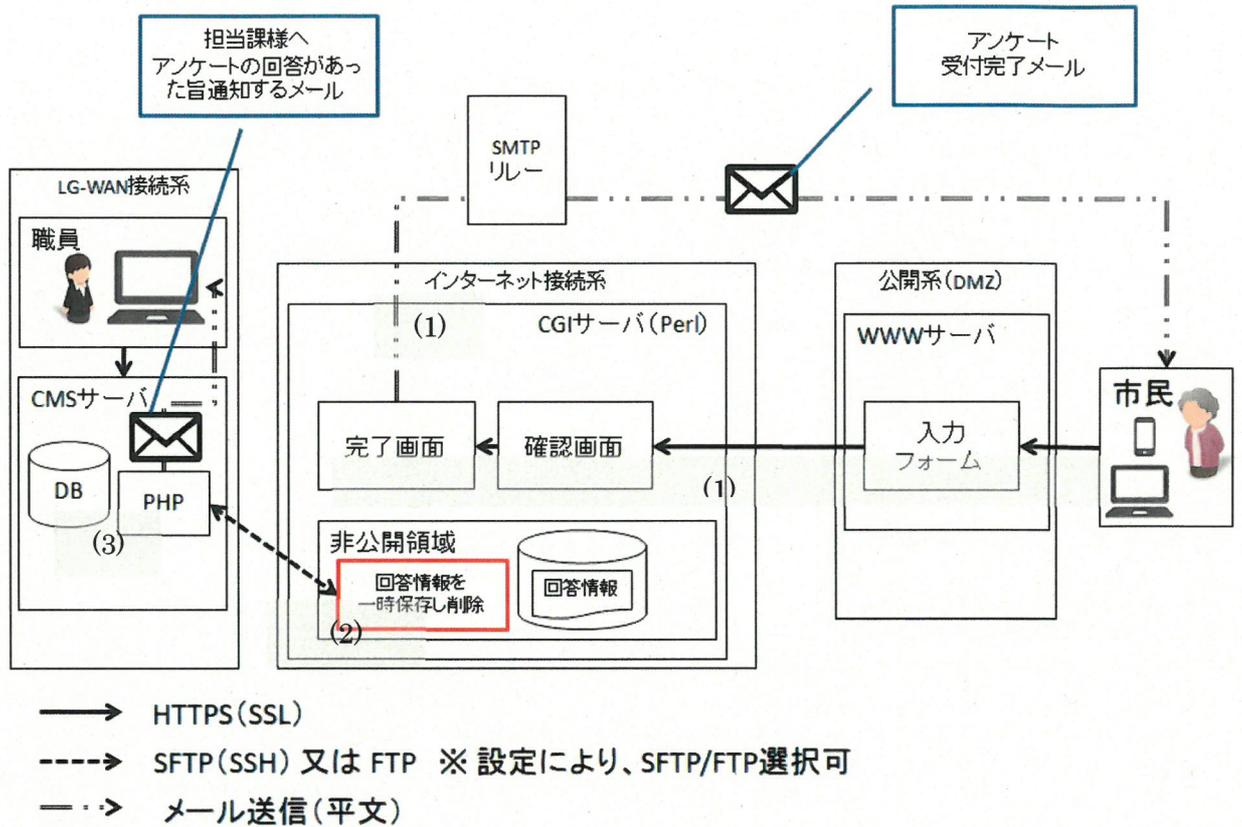
通信経路図（お問い合わせ管理システム）



- (1) 市民が入力フォームから問い合わせを入力し、確認画面、完了画面へ移動するまでの間、全て HTTPS (SSL) 通信により暗号化される。
問い合わせ完了後、市民へ、問い合わせを受け付けた旨、メール送信する。
- (2) 問い合わせ内容はインターネット接続系に設置する CGI サーバの非公開領域に一時保存し、削除する。
- (3) 問い合わせ内容を LG-WAN 接続系のデータベースに格納する。
また、問い合わせがあった旨を、CMS から各担当課へメール通知する。
- (4) CMS から問い合わせ者（市民）に対して回答を平文で送付することができる。

職員が操作をする端末は、LG-WAN 接続系に属している。

通信経路図 (アンケート管理システム)



- (1) 市民が入力フォームから回答を入力し、確認画面、完了画面へ移動するまでの間、全て HTTPS (SSL) 通信により暗号化される。
回答完了後、市民へ、回答を受け付けた旨、メール送信する。
- (2) 問い合わせ内容はインターネット接続系に設置する CGI サーバの非公開領域に一時保存し、削除する。
- (3) 回答を LG-WAN 接続系のデータベースに格納する。
また、回答があった旨を、CMS から各担当課へメール通知する。

職員が操作をする端末は、LG-WAN 接続系に属している。