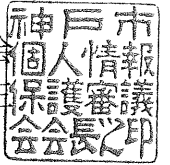




答申第 847 号  
令和 2 年 7 月 1 日

神戸市長 久元喜造 様

神戸市個人情報保護審議会  
会長 西村裕三



答 申

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、令和 2 年 7 月 1 日付け神戸市長広聴第 131 号により諮問のありました下記の事項について、次のとおり答申します。

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)

- 1 市が管理する道路等の破損、及び食中毒の疑いに関する通報や問合せ等の一次的な対応業務を、コールセンターに集約化するため、KOBE ポストの機能拡充による情報共有ツールを再構築することは、迅速な問題把握及び対応が可能となり、市民サービスの向上に資すると認められるため、妥当である。
- 2 この場合、電子化された個人情報について、個人の権利利益を不当に侵害することのないよう、事務に携わる者への研修を十分に行う等、個人情報の維持管理を適切に行わなければならない。

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)

別紙  
答申 847

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