

令和4年8月3日

第113回 神戸市個人情報保護審議会

故人の遺族による区役所窓口での手続きに
かかるワンストップおくやみシステムの
構築について

(企画調整局)

神企デ第 2079 号
令和 4 年 8 月 2 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 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

故人の遺族による区役所窓口での手続きにかかる
ワンストップおくやみシステムの構築について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」について)

担当：企画調整局デジタル戦略部

故人の遺族による区役所窓口での手続きにかかる
ワンストップおくやみシステムの構築について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」について)

◎：第 11 条 2 項に該当する情報

【ワンストップおくやみシステム構築のために電子計算機処理する情報項目】

- ・ 児童手当支給情報
 - ・ 児童扶養手当情報（支給情報、支給月額（総額）、年間支給額）
 - ◎特別児童扶養手当情報（支給情報、年間支給額含む）
 - ◎障害児福祉手当情報（支給情報、年間支給額含む）
 - ◎特別障害者手当情報（支給情報、年間支給額含む）
 - ◎福祉手当（経過的福祉手当）支給情報
 - ◎身体障害者手帳情報（初回交付年月日、返還年月日、再交付年月日、手帳番号、等級コード、障害情報、等級障害程度コード、部位コード、障害認定日、旅客鉄道株式会社旅客運賃減額区分）
 - ◎自立支援医療支給情報（更生医療、育成医療、精神通院医療）
 - ◎旧法国民年金障害年金情報
 - ◎新法障害年金情報（基礎年金、厚生年金）
 - ・ 新法遺族年金情報（基礎年金、厚生年金）
 - ・ 旧法寡婦年金情報（国民年金、厚生年金、船員年金）
 - ・ 新法寡婦年金情報
 - ・ 旧法国民年金情報（老齢年金、遺児年金母子年金（（準）母子年金含む））
 - ・ 国民年金情報（加入記録、加入月数、保険料納付記録、保険料免除記録、保険料免除月数、支給停止額情報、支給額情報、学生納付特例／納付猶予月数、産前産後免除月数、資格取得年月日、資格喪失年月日、資格月数情報、資格取得理由コード、資格喪失理由コード、納付年度、納付対象年月、納付状況コード、納付方法、納付場所、収納年月日、免除該当・申請年月日、免除開始年月、免除終了年月、免除種別、免除理由コード、子の加給年金額、時効特例給付支払額）
 - ・ 国民年金・厚生年金・船員保険納付月数等合計情報
 - ・ 国民健康保険情報（保険料額、旧被扶養者情報）
 - ・ 後期高齢者医療保険料額情報
 - ・ 介護認定審査会の意見
- 以下、住民記録システムから情報連携する項目
- ・ 住記個人番号
 - ・ 氏名カナ
 - ・ 性別
 - ・ 生年月日
 - ・ 郵便番号
 - ・ 住所
 - ・ 通称名カナ
 - ・ AL 氏名カナ
 - ・ 続柄

故人の遺族による区役所窓口での手続きにかかる ワンストップおくやみシステムの構築について

1. 趣旨

内閣府において令和3年9月にはデジタル庁が発足されるなど、国民へのサービスの質向上のために様々な手続きのオンライン化・ワンストップ化が進められている中で、神戸市でも行政手続きのオンライン化が進められており、市民がオンライン申請を行う機会が増加している。

その一方で、市民が亡くなった場合、現在は遺族等が、故人が保有していた証明書等を区役所窓口へ持参し、窓口職員の支援を受けながら故人が受給していた行政サービスの絞り込みを行った上で、各受給サービスの停止・廃止手続きを行っている。しかしながら、その絞り込みは、窓口職員の経験を元に属人的に遺族等の自己申告に基づいて行われるため、不完全であり、そもそも停止手続きが不要である場合や本来手続きが必要であった窓口への案内が漏れている可能性もはらんでいる。また、事前に対象の故人の情報がない状態で対応しているため、事前準備ができず、スムーズな案内ができていない。

今回の実証実験は、故人の遺族等が停止・廃止手続きのための来庁予約として、予めシステムに故人の情報を入力することで、入力された故人のデータと神戸市が保有する特定個人情報データをシステム内で突合し、故人が受給していた行政サービスを特定することにより、迅速かつ正確な市民サービスの提供および行政の業務効率化が期待でき、市民サービスの質向上が求められる中では不可欠であり、極めて必要性が高い。

2. 概要

遺族等が予めシステムに入力した故人に関する申請情報と神戸市が保有する特定個人情報データをシステム内で突合し、故人が受けていた行政サービスを特定するワンストップおくやみシステムを本実証実験にて構築する。

(1) 事務の流れ

- ① 神戸市が構築している審査用クラウドの審査用データストレージに、住記・課税・介護保険システム等より抽出した審査用データを格納する。
- ② 市民がスマート申請システムより故人に関する申請情報を入力すると、スマート申請システム内の受付用サーバーを経由して、審査用サーバーに申請者データが保存される。
- ③ スマート申請システムの審査用サーバーより、神戸市審査用クラウドの審査用データストレージに対して、故人と同一人物のデータが存在するか突合するための情報が送信される。
- ④ 審査用クラウドでは、突合するための情報提供を受けて、故人と同一人物と判定できるデータが審査用クラウドの審査用データストレージに存在するか否かを確認し、故人が受給していた行政サービスの情報を、スマート申請システムの審査用サーバーに返す。
- ⑤ 審査結果を付加した申請者データを、スマート申請システム内の審査用サーバーで保持し、職員が事務処理PCからダウンロードして確認する。
- ⑥ 市民が来庁した際に、おくやみ窓口職員が、ダウンロードした情報に基づき、手続きが必要な窓口を案内する。

3. 効果

■市民のメリット

- ・おくやみ窓口に行くと、速やかに停止・廃止が必要な行政サービスがわかる。
- ・不要な窓口へ行く可能性がなくなる。

■行政側のメリット

- ・おくやみ窓口で正確かつ速やかに各行政サービス所管課に案内することができる。
- ・窓口職員の経験によらない、非属人的な対応が可能になる。
- ・各行政サービス所管課は、予め対象の故人を特定することができ、スムーズな窓口対応が可能となる。

4. 実施時期

令和4年8月頃～令和5年3月頃

5. 想定件数

1日あたり約5件／区役所

6. 個人情報の保護

「神戸市個人情報保護条例」、「電子計算機処理に係るデータ保護管理規程」、「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。

(1) システム上の保護

本システムの構成は、神戸市セキュリティ対策基準 5.1 に記載の「マイナンバー利用事務系と他の領域との分離（マイナンバー利用事務系から特定通信を行う外部接続先のインターネットとの接続を禁止）」に該当するが、以下の通り安全性を確認し、神戸市セキュリティポリシーの例外措置が許可されている。

《スマート申請システムに関する保護》

- ① 国内データセンターを利用する。
- ② 準拠法を日本法にし、東京地方裁判所を専属的管轄裁判所に設定する。
- ③ 審査用クラウドを運用保守する際は、神戸市の情報系 IP からの接続に限定し、多要素認証を行う。
- ④ スマート申請システムの利用ユーザーは、事務処理 PC から審査用データへの直接的なアクセスは禁止する。
- ⑤ ストレージに接続（ダウンロード）できるユーザーをデータ突合用プログラム専用ユーザーのみに限定する。
- ⑥ ストレージ内のデータには暗号化を実施する。
- ⑦ ユーザーアクティビティ、リソースのログを取得する。
- ⑧ 不正アクセス検知、リソース・構成の変更情報の取得及び修復の自動化を実施する。

《スマート申請システム及びスマート申請システムとの接続に関する保護》

- ① スマート申請システムは、個人情報保護条例第 11 条第 1 項類型 11（本市で利用実績のあるソリューション・製品・サービスを用いた情報システムの構築）の適用を受けている。

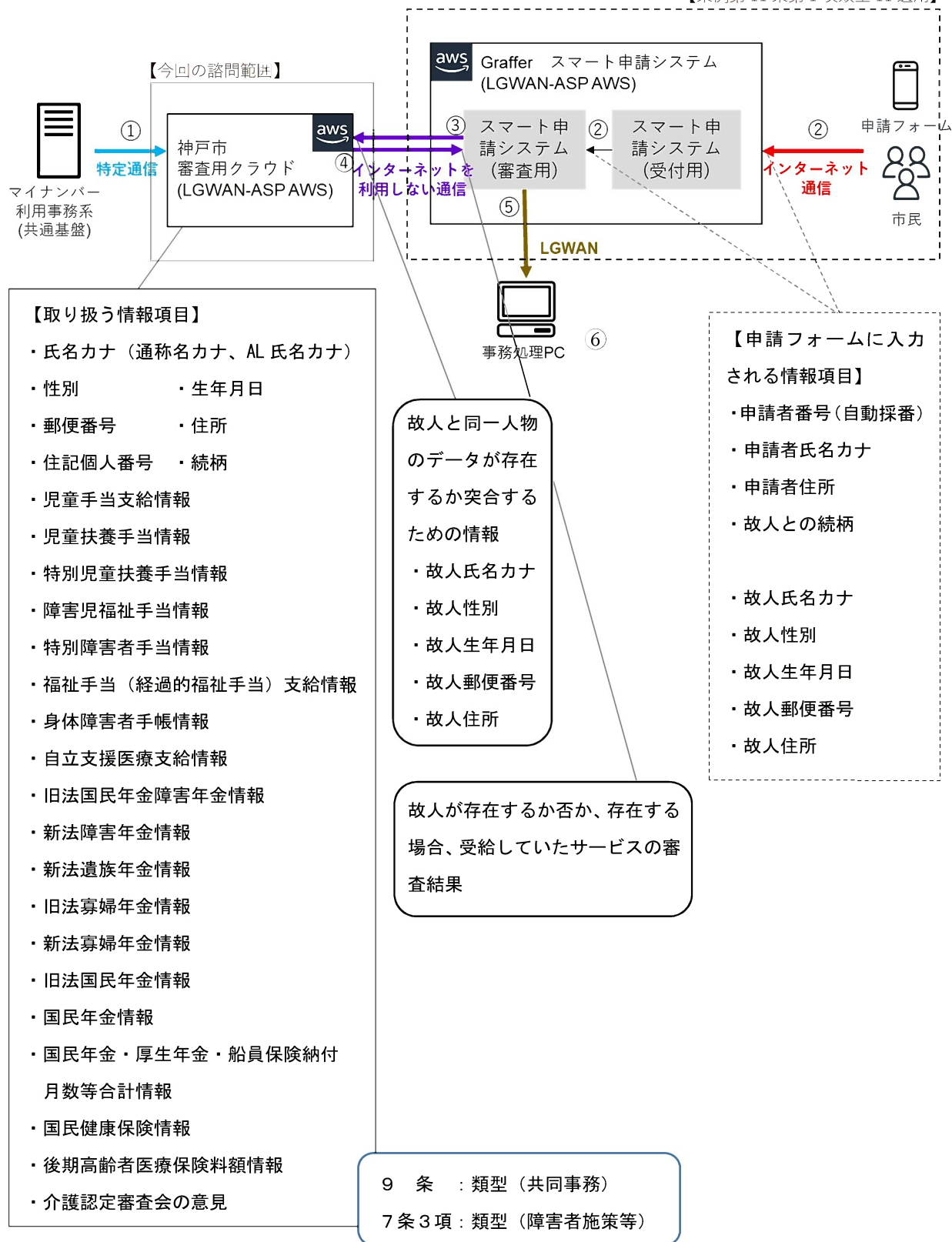
- ② スマート申請システム内は、インターネットから申請を受け付ける申請用サーバーと、インターネットに接続していない審査用サーバーの2段階構成とし、神戸市の審査用クラウドと接続するサーバーは直接インターネットとの接続をもたない審査用サーバーとする。
- ③ 神戸市の審査用クラウドに接続できるのは、スマート申請システムの審査用サーバーの特定の通信のみとする。
- ④ スマート申請システムから、審査用クラウドへの接続はAPI 接続に限定し、全件検索でなくリクエストした単件データのみを返すよう制御・監視する。
- ⑤ スマート申請システムの審査用サーバーから事務処理 PC へは、片方向のダウンロードのアクセスのみ許可する。

(2) 運用上の保護

- ① マイナンバー利用事務系から神戸市審査用クラウドへは*必要最小限の情報のみをアップロードする。
- ② スマート申請システムの審査用サーバから事務処理 PC へは審査結果のみを返す。
*実証実験の第1段階において、本システムに必要な最小限の情報の抽出を行う。

システム構成図または事業の流れ図
 (実証実験システム概要図)

【条例第11条第1項類型11適用】



特定通信

MAC アドレスや IP アドレスによる通信経路の限定に加えて、アプリケーションプロトコル(ポート番号)のレベルで限定を行った通信。

インターネットを利用しない通信

AWS 間では、プライベート IP アドレスを介して、パブリックインターネットを通過せず通信が可能。