藤沢市個人情報保護制度運営審議会答申第１１５５号

２０２２年（令和４年）９月１２日

藤沢市長　鈴木　恒夫　様

藤沢市個人情報保護制度
運営審議会会長　畠山　鬨之

災害に係る通信、出勤命令等の消防指令業務に係る個人情報を本人以外のものから収集すること及び本人以外のものから収集することに伴う本人通知の省略並びにコンピュータ処理について（答申）

２０２２年（令和４年）８月２２日付けで諮問（第１１５５号）された災害に係る通信、出勤命令等の消防指令業務に係る個人情報を本人以外のものから収集すること及び本人以外のものから収集することに伴う本人通知の省略並びにコンピュータ処理について、次のとおり答申します。

１　審議会の結論

(1) 藤沢市個人情報の保護に関する条例（平成１５年藤沢市条例第７号。以下「条例」という。）第１０条第２項第５号の規定による個人情報を本人以外のものから収集する必要性があると認められる。

(2) 条例第１０条第５項ただし書の規定による個人情報を本人以外のものから収集することに伴う本人通知を省略する合理的理由があると認められる。

(3) 条例第１８条の規定によるコンピュータ処理を行うことは、適当であると認められる。

２　実施機関の説明要旨

実施機関の説明を総合すると、本事務の実施に当たりコンピュータ処理を行う必要性は、次のとおりである。

(1) 諮問に至った経過

１１９番通報により救急車、消防車等の出動要請において、通報者及び関係者（以下「通報者等」という。）の音声情報だけでは現場の状況を把握しきれないのが現状である。映像通報システム「Ｌｉｖｅ１９」（以下「システム」という。）を活用することにより、消防救急

活動に必要な情報を補完的に収集することができ、傷病者の救命率の向上や通報者等の負担軽減に寄与するものである。また、消防機関が到着する前の火災などの災害現場の映像を把握することにより、火災の拡大状況などの情報を収集することができることからシステムの導入を検討している。

しかし、このシステムは現場にいる不特定多数の者がスマートフォンの撮影で映り込んでしまう可能性がある。また、撮影された災害時の映像を今後の消防活動検証の資料とするため保存することを検討している。

以上のことから、藤沢市個人情報の保護に関する条例第１０条及び１８条の規定に基づき、藤沢市個人情報保護制度運営審議会に諮問するものである。

(2) システムについて

ア　システム概要

通報者等がスマートフォンで撮影した災害時の映像を、指令室のＬｉｖｅ１１９専用端末（以下「専用端末」という。）で閲覧し傷病者の体位や意識呼吸の状態、また火災や事故の形態等を視覚的に情報収集することができ、的確な救命処置の指導を行ったり、出動する部隊が事前に必要な準備を行ったりすることが可能となるシステムで、救命処置の効果の向上及び被害の拡大防止が期待できる。

通報者等は、ソフトウェアのインストールやアプリのダウンロードは不要で、システム起動用のＵＲＬが記載されているＳＭＳを受信後、ブラウザのみで音声・映像情報を伝送し共有することができる。

イ　システム構成

(ｱ) クラウドサービス提供事業者が所有するデータサーバー

(ｲ) 消防局指令室内に設置された専用端末（ＰＣ）

(ｳ) １１９番通報者等の携帯電話端末（スマートフォン）

ウ　利用手順

(ｱ) １１９番通報者等に対して、スマートフォンからの通報であることを確認し、本システムを活用した映像通報の協力を依頼し同意を得る。

(ｲ) 同意を得た後、指令室の専用端末へ電話番号を入力し、通報者等のスマートフォン宛にＳＭＳで、システム起動用のＵＲＬを送信する。

(ｳ) 撮影された災害時の映像データはサーバーに２４時間保存された後、削除される。運用管理者が、今後の警防活動検討等の資料として必要であると判断した場合は、サーバーからダウンロー

ドし記録媒体に保存する。なお、映像の録画について、通報者等にＳＭＳを送信する前に指令室の専用端末で「録画する」のチェックボックスのチェックを外すことで録画を行わないこともできる。

(ｴ) 通報者等は、受信したＳＭＳに記載されたＵＲＬをタップしてブラウザを起動し、専用ウェブサイトへアクセスする。

(ｵ) 通報者等は撮影開始前に、同意画面で傷病者のプライバシーに配慮すること、盗撮行為と間違われないよう傷病者に配慮して撮影すること、撮影した災害時の映像が録画される可能性があること、通信料が通報者負担であることの同意画面を経て、映像音声及び位置情報の送信を開始する。

(ｶ) 必要な情報を取得した後は、指令員からシステム終了を通報者等へ伝え、ブラウザを切断する。

(ｷ) このシステムは、１１９番通報者等と通話中に行うもので、１１９番通報時以外は使用しない。

エ　システム導入による効果

(ｱ) バイスタンダー（救急現場に居合わせた人）に応急処置を口頭指導する上で、傷病者の体位や意識呼吸等を視覚的に確認することで正確な口頭指導を行うことができる。また、指令室側から動画や画像を送信することもできるため、通報者等はその動画や画像を見ながら応急処置を行うことができ、救命率の向上が期待できる。

(ｲ) 要請場所の把握に多大な労力と時間を要する事案に対し、映像及び位置情報を活用することで迅速な場所の特定に寄与する。

(ｳ) 火災や事故などの災害状況を視覚的に確認し、適切な部隊運用が図られるのに加え、出動する部隊が事前に必要な準備を行うことができ、被害の拡大防止や原因の究明につながる。

オ　機能

(ｱ) 映像通話

１１９番の音声通話をつないだまま、システムを利用し通報者等と指令室間でリアルタイムの映像通話を行う。

(ｲ) 位置情報取得

通報者等のスマートフォンによりＧＰＳで測位した位置情報を取得し、確認する。

(ｳ) ファイルの送受信

指令室が所有する応急処置等の動画などのファイルを通報者等に送信ができる。また、通報者等が１１９番通報前に撮影していた動画や写真などの災害時の映像を指令室で受け取り閲覧

することができる。

(ｴ) ＳＭＳ

通報者等に確認事項などをメッセージ（文字）で送信できる。

(3) 個人情報を本人以外の者から収集することについて

ア　個人情報を本人以外の者から収集する必要性

スマートフォンでの撮影の目的は、現場の特定や適切な応急手当の口頭指導、部隊到着前に正確な情報収集を行うためであり、本人の同意を得て収集する方法では、この目的を達成することが困難である。

よって、本人以外の者から個人情報を収集する必要がある。

イ　本人以外から収集する個人情報

(ｱ) 通報者等のスマートフォンで撮影した災害時の映像データ

(ｲ) 通報者等の位置情報

(ｳ) 通報者等の電話番号

(4) 個人情報を本人以外の者から収集することに伴う本人通知の省略について

現場では、市民の生命財産を守ることが最優先である。現場では通行人や近くに居合わせた人など不特定多数の者が映り込むことがあるが、個人を特定することは事実上困難になることから、本人通知を省略するもの。

なお、撮影開始する前に「藤沢消防からの依頼でこれから撮影します。」と通報者等に周囲にいる人に周知してもらうよう、指令員から指示し、スマートフォンの画面にも「藤沢消防からの依頼で撮影中」と表示できるファイルを送信することもできる。

(5) コンピュータ処理を行う必要性について

ア　コンピュータ処理を行う必要性

このシステムは、通報者等から収集した情報をＷｅｂＲＴＣ（Web Real-Time Communication）方式により、指令室内の専用端末にてリアルタイムに閲覧できる。また、サーバーに保存された災害時の映像データをダウンロードし、保存することもできる。

以上のことから、コンピュータ処理を行う必要がある。

イ　コンピュータ処理を行う個人情報

(ｱ) 通報者等のスマートフォンで撮影した災害時の映像データ

(ｲ) 通報者等の位置情報

(ｳ) 通報者等の電話番号

(6) 安全対策について

ア　藤沢市の安全対策

(ｱ) 専用端末が設置してある指令室は、２４時間３６５日複数の職

員がおり、入口には、入退室管理表があり、入退室の管理を行っている。

(ｲ) 専用端末は、ワイヤーロックで施錠され、システムにログインするには、ＩＤ及びパスワード（英数混在８文字以上）の入力が必要。専用端末の利用は、警防課長に使用を許可された職員に限定されている。さらに、人事異動の都度、利用者登録する職員情報を見直すとともに、ＩＤ及びパスワード管理の徹底並びに定期更新に努めている。

(ｳ) システムは、消防指令システム情報セキュリティポリシーに準拠している。

(ｴ) サーバーに保存された災害時の映像データは専用端末にダウンロードすることができる。ダウンロードしたデータの保存については、記録媒体に保存し、鍵の掛かるキャビネットで保管する。データは本年度分を管理し、３月３１日に消去する。なお、運用管理者が必要と判断したデータは保存期間を延長することができる。また、通報者等からデータ削除の依頼があった場合は速やかに削除を行う。

イ　システム事業者の安全対策

(ｱ) サーバーに保存された映像データは、２４時間以内に自動で削除される。

(ｲ) 管理サイトへのアクセスはＩＰフィルタリング（指定されたグローバル固定ＩＰアドレス）を行い、不正なアクセスを防止している。

(ｳ) 本システムに接続する端末は専用端末１台のみとなっている。

(ｴ) 管理サイトへのログイン時はＩＤ、パスワードの入力によるユーザ認証を経てアクセスする。

(ｵ) データの通信はＳＳＬ（ＴＬＳ）暗号化技術を用い、通信傍受を防止している。撮影依頼時に発行されるＵＲＬは、端末の紛失やＵＲＬの漏洩に備え５分で無効となる。

(ｶ) サーバーはファイアウォールによる不正アクセス制御及びウイルス対策ソフトによるコンピュータウイルス並びにマルウェア対策等を実施している。

(ｷ) サーバーの脆弱性対策として、サーバーで使用するソフトウェアの修正パッチが提供された場合、通報機能を維持しつつ速やかに適用している。

(ｸ) セキュリティに問題が生じた場合は、ＩＳＯ２７００１に基づき対処する。

(ｹ) データセンター

a　日本国内において遠隔の複数のデータセンターを備え、通報機能について冗長構成をとることにより大規模災害の対策を講じている。

b　２４時間３６５日の運用監視体制を構築している。異常が生じた場合は、監視装置が働き、指令室内に設置されているアラームが鳴動することになっている。

c　ＩＳＭＳ（情報セキュリティマネジメントシステム）基準に準拠したコンピュータ専用ビルとなっている。

d　データ保管対策として、二系統受電設備、自家発電設備による停電対策、耐震構造設計、耐震型二重床等による地震対策、不活性ガス消火設備等による火災対策、専用カード入退室管理装置、生体認証等の入退室管理装置、各種防犯センサー、監視カメラ等による防犯対策が施されている。

e　日本データセンター協会が定めるデータセンターファシリティスタンダードにおいて、ティア３以上の基準に適合している。

(7) 添付資料

Ｌｉｖｅ１１９映像通報システム運用基準（案）
Ｌｉｖｅ１１９実施記録簿（案）
運用方法（案）
サービスカタログ
システム概要

３　審議会の判断理由

当審議会は、次に述べる理由により、「１　審議会の結論」(1)から(3)のとおりの判断をするものである。

(1)　個人情報を本人以外のものから収集する必要性について

実施機関では、個人情報を本人以外のものから収集する必要性について、次のように述べている。

スマートフォンでの撮影の目的は、現場の特定や適切な応急手当の口頭指導、部隊到着前に正確な情報収集を行うためであり、本人の同意を得て収集する方法では、この目的を達成することが困難である。

以上のことから判断すると、個人情報を本人以外のものから収集する必要性があると認められる。

(2)　個人情報を本人以外のものから収集することに伴う本人通知を省略する合理的理由について

実施機関では、個人情報を本人以外のものから収集することに伴う本人通知の省略について、次のように述べている。

現場では、市民の生命財産を守ることが最優先である。現場では通行人や近くに居合わせた人など不特定多数の者が映り込むことがあるが、個人を特定することは事実上困難になることから、本人通知を省略するもの。

なお、撮影開始する前に「藤沢消防からの依頼でこれから撮影します。」と通報者等に周囲にいる人に周知してもらうよう、指令員から指示し、スマートフォンの画面にも「藤沢消防からの依頼で撮影中」と表示できるファイルを送信することもできる。

以上のことから判断すると、個人情報を本人以外のものから収集することに伴う本人通知を省略する合理的理由があると認められる。

(3)　コンピュータ処理について

ア　コンピュータ処理を行う必要性について

実施機関では、コンピュータ処理を行う必要性について、次のように述べている。

このシステムは、通報者等から収集した情報をＷｅｂＲＴＣ(Web Real-Time Communication) 方式により、指令室内の専用端末にてリアルタイムに閲覧できる。また、サーバーに保存された災害時の映像データをダウンロードし、保存することもできる。

以上のことから判断すると、コンピュータ処理を行う必要性があると認められる。

イ　安全対策について

実施機関が「２　実施機関の説明要旨」(6)のア及びイに示す安全対策は、次のとおりである。

(ｱ)　藤沢市の安全対策

a　必要最小限の担当者以外の者がデータにアクセスできないようにするための措置

ア(ｱ)

b　利用後にデータを確実に消去するための措置

ア(ｴ)

c　日常的な安全対策

ア(ｲ)、ア(ｳ)

(ｲ)　システム事業者の安全対策

a　必要最小限の担当者以外の者がデータにアクセスできないようにするための措置

イ(ｴ)

B　利用後にデータを確実に消去するための措置

イ(ｱ)

c　ネットワークへの不正アクセスを防止するための措置

イ(ｲ)

d　ネットワークを通じた情報漏えいを防止するための措置

イ(ｶ)、イ(ｷ)

e　情報の漏えいを防止するための措置

イ(ｵ)、イ(ｹ) b 、イ(ｹ) c

f　実施機関がシステム提供事業者の安全対策を確認できるようにするための措置

イ(ｹ) e

g　その他の安全対策を高めるための措置

イ(ｳ)

h　日常的な安全対策

イ(ｸ)、イ(ｹ) a 、イ(ｹ) d

以上のことから判断すると、安全対策上の措置が講じられていると認められる。

以上に述べたところにより、コンピュータ処理を行うことは、適当であると認められる。

以　上