

令和2年9月2日

第102回 神戸市個人情報保護審議会

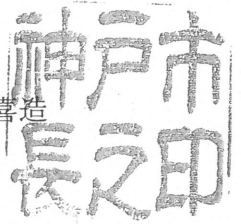
神戸市マイナンバーカード予約・交付システム
の構築について

(企画調整局)

神企情第 2107 号
令和 2 年 9 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

神戸市マイナンバーカード予約・交付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」に関して)

担当：企画調整局情報化戦略部

神戸市マイナンバーカード予約・交付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」に関して)

マイナンバーカード予約・交付システム関係

(1) 来庁予約データ

レコード番号, 申請 ID, グループ ID, 予約日付, 予約開始時間, 予約終了時間, 手続き ID, 手続きの種類, 申請者情報, 性別, 住所, マンション名・部屋番号等, 電話番号, メールアドレス, 申請内容, 状態, メッセージ, 申請日付, 申請時間

(2) マイナンバーカードデータ

申請書 ID (内部キー用), 申請書 ID (見在目用), 交付前設定済, 手書きチェック, 破棄処理チェック, 失効処理チェック, 交付完了チェック, 交付取りやめチェック, 再発行依頼チェック, 氏名, 住所, 生年月日, 性別, 製造管理番号, カードステータス, 点字有無兼証明書有無情報, カード有効期限, 利用者証明用電子証明書有効期限, 署名用電子証明書有効期限, 利用者証明用電子証明書シリアル, カード管理開始日, 交付前設定処理完了日, 交付通知書発送日, カード交付日, カード回収日, カード廃棄日, カード廃棄事由, 申請受付方式, 来庁方式, 代理人交付, 代替文字使用有無, メモ, 申請場所, カード交付場所, カード保管場所, 交付市町村, 申請受付日, 交付種別, 登録事由, 有料・無料, 徴収日, 交付手数料, 徴収区分, 督促状送付日, 代理投函日, RowStamp

(3) マイナンバーカード履歴

レコード番号, 申請書 ID (内部キー用), 履歴, 更新日時

(4) マイナンバーカードデータ処理履歴

レコード番号, 申請書 ID (内部キー用), コメント, 更新日時

(5) 操作ログ

Pkey, クライアント情報, ユーザーID, ユーザー名, 部課名, 処理コード, 処理名, 処理分類, 処理内容, 個人番号アクセスログ, 内部用の申請書 ID, 処理開始時間, 処理終了時間

(6) 発送管理

送付 ID, 申請書 ID, 発送物の種類, 発送日, 郵便番号, 氏名, 住所, 追跡番号, 発送回数, 返戻日, 返戻事由, 外字有無, メモ

(7) 帳票イメージファイリング情報

分割年, 識別番号, 年度, 業務区分, 資料区分, 資料番号, 漢字氏名, 登録日, 登録時間, 登録職員 ID, 登録職員名, 更新日, 更新時間, 更新職員 ID, 更新職員名, タイムスタンプ, ファイル連番, 分割年, ページ番号, ファイル名, 表示用ファイル名, MIME タイプ, ファイルサイズ, 回転角度, マイナンバーカード申請書 ID

神戸市マイナンバーカード予約・交付システムの構築について

1. 趣旨

「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」第2条第7項に定める個人番号カード（以下「マイナンバーカード」という。）は、今後のデジタル社会における行政運営に不可欠なインフラとして、各施策における活用の検討が進められている。

本市では、「令和4年度末にほとんどの住民がマイナンバーカードを取得する」ことを想定した国の方針を受け、令和元年10月にマイナンバーカード交付円滑化計画を策定している。交付円滑化計画を実現し、デジタル社会の利便性を実現することによる市民福祉の向上のためには、更にマイナンバーカード交付の手続きを加速させる必要がある。

そのため、市民により身近な場所で交付手続きを行っていただくことを目的に、令和2年3月に、神戸市マイナンバーカード受付サテライト（以下、サテライトという）として、「三宮サテライト」を設け、令和2年12月には、新たに3箇所のサテライトを開設する予定となっている。

上記4箇所のサテライトを効果的に運用し、マイナンバーカードを円滑に交付するには、申請窓口の混雑回避、申請されたマイナンバーカードの確実な交付状況管理、柔軟な交付場所の変更管理等の管理が必要である。これらの管理を横断的に行えるシステムの構築・導入を行い、今後のサテライト増設や区役所へのシステム展開を行う事で、マイナンバーカード交付円滑化計画の実現を図るものである。

2. 概要

本市のマイナンバーカード交付円滑化計画の実現を図るため、マイナンバーカード予約・交付システムを構築する。

(1) システムの概要

サテライトの拡充に伴い、進捗状況をサテライト横断的に管理することで、マイナンバーカードの迅速・確実な交付を推進するため、マイナンバーカード予約・交付システムは以下の機能を具備する。

- ・ マイナンバーカードの申請・交付におけるカード工程管理
- ・ マイナンバーカードの申請・交付における申請窓口の予約
- ・ マイナンバーカード申請時の申請書類等についてイメージファイリング

(2) システムの構成

（システム構成）別紙参照

(機能構成)

住民側窓口予約機能	本市側管理機能	マスタ管理機能
○予約申込機能 ○予約状況確認機能	○予約代行登録機能（住民側機能を利用） ○予約状況管理機能 ○進捗管理機能 ○報告書出力機能 ○帳票イメージファイリング機能	○予約区分（交付時来庁、申請時来庁、再発行、電子証明書更新等）管理 ○窓口（場所情報や利用可能時間）管理 ○ユーザー管理（職員、事業者の区分やデータ参照範囲などの権限管理）

3. 事務の流れ

(1) マイナンバーカード申請・交付窓口予約

① スマホまたはPC（インターネット）による予約

申請者はシステムの住民側サイト（神戸市専用のマイナンバーカード申請・交付窓口予約サイト）に申請者所有のパソコンもしくはスマートフォンからインターネット経由でアクセスし、予約する。

② 電話による予約

申請者は神戸市マイナンバーコールセンターに電話し、予約する。

③ マイナンバーコールセンターからの予約代行

オペレータは、申請者からの電話による予約についてインターネット PC を使って、マイナンバーカード申請・交付窓口予約サイトに代行入力する。

(2) マイナンバーカード申請・交付窓口予約のキャンセル・変更

④ 予約をキャンセル・変更する場合、申請者はマイナンバーコールセンターに電話で依頼する

⑤ マイナンバーコールセンターのオペレータは、事務処理用 PC からシステムの職員側サイトにアクセスし、予約内容を確認のうえ、キャンセルする。

⑥ 予約内容を変更する場合は、インターネット PC から住民側サイトへアクセスし、変更後の内容で予約の再登録を行う。

(3) マイナンバーカードの申請・交付

⑦ 予約状況の確認

担当職員または委託業者は、事務処理用 PC からシステムの職員側サイトにアクセスし、予約状況の一覧画面やカレンダー表示画面から予約状況の確認を行う。

⑧ 予約の消し込み

申請者が来庁された場合は、担当職員または委託業者は事務処理用 PC か

ら、システムの職員側サイトにアクセスし、予約を確認のうえ、予約の消し込みを行う。

(4) マイナンバーカード申請・交付状況管理

⑨ カード情報の登録・更新

- (ア) サテライトの申請窓口において、本人確認書類を受領・確認して申請者 ID 付き申請書を住基ネット端末から発行する（※既存システムの機能による処理）。必要事項を記入してもらい、希望者に対してはマイナンバーカードに表示する写真を撮影して、申請を受理する。
- (イ) 受理した申請内容をもとに、担当職員または委託業者は LGWAN に接続した事務処理用 PC から、システムの職員側サイトにアクセスし、カード情報を登録する。
- (ウ) 受理した申請内容をもとに、担当職員または委託業者はインターネット PC から J-LIS のマイナンバーカード総合サイトにアクセスし、マイナンバーカードの交付申請を代理申請する。
- (エ) J-LIS からマイナンバーカードが届いたら、添付されたマイナンバーカード交付一覧をシステムに接続されたスキャナでスキャンし、カード情報を更新する。

⑩ カード交付状況の確認・更新

マイナンバーカードが郵送受け取りの場合は、同封物を印刷してマイナンバーカードと封緘して本人限定郵便もしくは簡易書留にて発送する。また、サテライトの窓口にて申請者がマイナンバーカードを受け取る場合は、本人確認実施後に原則本人にマイナンバーカードを交付する。

(5) 帳票イメージファイリング管理

⑪ 申請書類等をスキャンしてイメージ登録

受領した申請書類等の文書について、担当職員または委託業者は LGWAN に接続されたスキャナを利用して、受領した文書を電子化する。スキャン後、事務処理用 PC から電子化したファイルについて、全庁ファイルサーバ上で申請者ごとに整理し、システムに取り込む。

⑫ イメージファイリングした帳票の検索

申請者からの問い合わせ等必要に応じて、担当職員または委託業者は事務処理用 PC からシステムの職員側サイトにアクセスし、当該申請者のイメージファイリングを検索し、申請書類等を参照する。

⑬ イメージファイリングした帳票の廃棄

文書の保存年限経過後、担当職員または委託業者はシステム運用保守委託業者へ廃棄対象文書の抽出のうえ、文書廃棄を依頼する。システム運用保守委託業者は帳票イメージファイリング管理システムから文書を削除する。

4. 効果

- (1) 予約機能により、サテライトにおけるマイナンバーカード申請窓口の予約およびマイナンバーカード交付窓口の予約を、パソコンやスマホからインターネットまたは神戸市マイナンバーコールセンターから簡単に行う事が可能となり、市民にとってはサテライト窓口での混雑を回避することが可能となる。
- (2) マイナンバーカード管理機能により、交付待ちマイナンバーカードの滞留抑制、サテライト間の交付場所の柔軟な変更やマイナンバーカード交付事務における手続き漏れ等の防止による適正管理が可能となり、マイナンバーカードの迅速・確実な交付につながる。
- (3) 帳票イメージファイリング機能により、申請書類等の紙媒体による文書保存が不要となり、市民からの申請状況や交付状況等の問合せの際には迅速に資料イメージを検索して対応が可能となるなど、利便性の向上が見込める。

5. 実施計画

～令和2年10月	マイナンバーカード予約・交付システム構築
令和2年11月	神戸市事務担当者向け研修
令和2年12月～	マイナンバーカード予約・交付システム運用開始

6. 処理件数等

- (1) 予約件数（年間） 約 180,000 件
- (2) カード管理件数（年間） 約 120,000 件

7. 個人情報保護対策

「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定」、「神戸市情報セキュリティポリシー」、「神戸市セキュリティ遵守特記事項」に基づき、以下のとおり厳格に対処する。また、委託事業者との間で締結する委託契約約款に個人情報当の保護に関する事項を盛り込み、前記条例の趣旨を徹底させる。

窓口予約機能の利用者（申請者）に対しては、神戸市専用のマイナンバーカード申請・交付窓口予約サイトにおいて個人情報保護条例に基づいた適正な取扱いを行う事を明示する。

(1) システム上の保護

- ① 事務処理用 PC からシステムを操作する際は、職員個別のユーザーID とパスワードにより使用者を認証しログインして行うことで、システム操作を権限のある職員に限定する。

- ② システム操作について証跡（ログ）を取得し管理する。
- ③ システム操作中に一定時間継続して操作が無い場合は、自動的にタイムアウトし、再度ログインするまでシステムを使用不可とする。
- ④ システムに入力した個人情報を含むデータは、事務処理用 PC には保存せず、システムの運用保守委託業者が運営する、サーバにて一括管理する。
- ⑤ 事務処理用 PC とサーバは、LGWAN 回線を経由して通信内容は SSL により暗号化して接続し、外部からの不正アクセスを防止する。
- ⑥ サーバは、ISO9001、ISMS クラウドセキュリティ認証を取得したシステム運用保守委託業者のデータセンタに設置する。
- ⑦ データセンタは、日本データセンタ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ティア3相当の施設とし、安全性、可用性、機密性を高いレベルで確保する。
- ⑧ サーバにはウイルス対策ソフトをインストールし、パターンファイルの更新を定期的に（月1回以上）実施し、ウイルス等マルウェアの感染を防止する。
- ⑨ サーバのセキュリティパッチを定期的に適用し、アプリケーションの脆弱性検査を定期的に（年1回以上）実施し、システムの運用保守委託業者は結果を本市に報告する。

(2) 運用上の保護

- ① 当システムへのログインアカウントはサテライト担当職員、サテライト運営委託業者、及び本庁のマイナンバーカード担当の一部職員等、マイナンバーカード交付事務に関係する限られた職員にのみ付与する。
- ② ログインアカウントは定期的に棚卸を行い、職員の異動等により不要となったアカウントは速やかに削除する。
- ③ 個人情報の適正な取り扱いを確保するため、関係職員に対して研修及び指導を実施するとともに、個人情報の適正管理について点検を行う。
- ④ 申請者から受領した本人確認書類等申請書類は、帳票イメージファイリング機能でシステムに取り込み後、シュレッダー等により確実かつ速やかに廃棄し紙媒体で保存しないこととする。
- ⑤ 文書の保存年限が経過したデータは、サテライト担当職員またはマイナンバーカード担当職員の指示によりシステムの運営保守委託業者において確実かつ速やかに廃棄する。

(1)来庁予約データ
レコード番号、申請ID、グループID、予約日付、予約開始時間、予約終了時間、手続きID、手続きの種類、申請者情報、性別、住所、マンション名・部屋番号等、電話番号、メールアドレス、申請内容、状態、メッセージ、申請日付、申請時間

(2)マイナンバーカードデータ
申請書ID(内部キ用)、申請書ID(身代目用)、交付前設定済、手続きチェック、破棄処理チェック、失効処理チェック、交付完了チェック、交付取りやめチェック、再発行依頼チェック、氏名、住所、生年月日、性別、製造管理番号、カードステータス、点字有無兼証明書有無情報、有効期限、利用者証明用電子証明書有効期限、署名用電子証明書有効期限、利用通知書発送日、カード交付日、カード回収日、交付前設定処理完了日、交付通知書発送日、交付方式、代理人交付、カード廃棄日、カード廃棄事由、申請受付場所、カード保管場所、代替文字使用有無、メモ、申請場所、カード交付場所、カード保管場所、交付手数料、徴収区分、督促状送付日、代理投函日、RowStamp

(3)マイナンバーカード履歴
レコード番号、申請書ID(内部キ用)、履歴、更新日時

(4)マイナンバーカードデータ処理履歴
レコード番号、申請書ID(内部キ用)、コメント、更新日時

(5)操作ログ
Key、クライアント情報、ユーザーID、ユーザー名、部署名、処理コード、処理名、処理分類、処理内容、個人番号アクセスログ、内部用の申請書ID、処理開始時間、処理終了時間

(6)発送管理
申請書ID、申請書ID、その他連携コード、発送物の種類、発送日、郵便番号、送付ID、住所、追跡番号、発送回数、返戻日、返戻事由、外字有無、メモ

(7)帳票イメージライティング情報
分割年、識別番号、年度、業務区分、資料区分、資料番号、漢字氏名、登録日、登録時間、登録職員ID、登録職員名、更新日、更新時間、更新職員ID、更新職員名、タイムスタンプ、ファイル運番、分割年、ページ番号、ファイル名、表示用ファイル名、MIMEタイプ、ファイルサイズ、回転角度、マイナンバーカード申請書ID

<凡例>
①~⑩: 主なユースケース
(1)~(4): 当システム化範囲外の作業

<ユースケース補足>
①③④ Webブラウザ (Google Chrome, Firefox, Edge, Safari等) から当システムの神戸市専用サイト (住民側) にアクセスして予約情報を登録。
② マイナンバーコールセンターに電話してオペレーターに予約内容を口頭で伝達
⑤~⑨ Webブラウザ (Edge) から当システムの神戸市専用サイト (職員側) にアクセスして予約情報を登録。
⑩ 申請書類等文書をスキャナでスキャンし、帳票イメージファイルライティングソフトウェアを使って帳票イメージを登録。

