

机上検討内容

机上検討項目

No.	検討項目	検討内容
1	事前登録項目・方法	・事前登録する通報項目(氏名、年齢等) ・通報情報の格納先(サーバもしくは通報者端末)
2	サービス運用形態	・利用申請の可否、方法 ・過渡期の対応、公正性・料金負担、広報・周知方法等
3	サーバ要件	・サーバに必要とされる要件 ・緊急通報に関わる位置情報通知システム回線(IP-VPN)、インターネット等の比較
4	サービス提供事業者のあり方	安定かつ安全的にサービス運営するための業者条件
5	非導入消防機関との連携	・システムを導入していない消防機関の管轄地域から通報された場合の運用
6	利用者の拡大・第三者通報サービスとの連携	利用者の範囲を拡大する際や第三者通報サービスとの連携する際の課題について整理する。

No. 1 事前登録項目・方法

＜事前登録する項目＞

事前登録する項目には登録する際の負担軽減や情報漏えい時のリスク等を考慮し、最低限度必要な項目として以下の10項目とした。

- | | |
|-------------|------------|
| ・氏名(フリガナ含む) | ・メールアドレス |
| ・性別 | ・緊急連絡先 |
| ・生年月日 | ・緊急連絡先電話番号 |
| ・郵便番号 | ・自宅住所(※) |
| ・電話番号 | ・よく行く場所(※) |

※住所の入力について ユーザに住所を入力してもらう。システム側は、地図上に入力した場所を表示し、地図の示す位置が正しいか確認してもらう。正しくない場合は、ユーザによる地図プロットを行う。

注)これにより、住所情報が正しいことを確認できる他、いたずら防止にもなる。

⇒上記10項目は個人情報を含むため、Net119事業者は上記の情報を取り扱う上で、個人情報保護関係法令の遵守が求められる。

No. 1 事前登録項目・方法

<保管期限>

基本的に、保管期限は制限しない。

(ただしユーザからの削除申し出があった場合は除く)

消防本部から定期的に確認メールを送付し、情報の有用性を担保する。

登録されたメールアドレスが有効でなかった場合は、事前登録先情報へ、自治体等から確認の連絡を行う。

No. 1 事前登録項目・方法

<通報情報の格納先>

通報情報(個人情報)の格納先として、「サーバ保管」、「端末保管」が挙げられる。どちらの保管方法でも、個人情報はネットワークを通り閲覧者の端末上で閲覧するため、保管方法によってシステム上で個人情報を取り扱う期間は変わるが、個人情報保護法を守る上での安全保護をしなければならないことには変わりがない。ただし、保管方法によってリスクの種類が変わるので考慮する必要がある。

各保管方法のメリット・デメリットは以下のとおり。

	サーバ保管	端末保管
メリット	・登録した情報が消失する可能性が低い。 ・登録した情報が古くなった際に更新依頼をすることができる。 ・個人情報をいつ、誰が閲覧したかをトレースすることができる。	・サーバ上に個人情報を集約していないため、漏えい時の影響範囲が狭い。
デメリット	・個人情報をサーバ上に集約しているため、不正アクセスがあった際に大量の個人情報が漏えいする可能性がある。	・サーバ上に個人情報を保管していないため、個人情報が漏えいした際に本システムから漏えいしたか、いつ誰がその情報を閲覧したかわからず、影響範囲や被害程度の把握ができない。 ・端末側機種によっては端末保管に対応していない可能性がある。 ・端末に保管した情報が、利用者が意図せずに削除されてしまう可能性がある。 (ローカルストレージ・キャッシュのクリア)

No. 2 サービス運用形態（契約形態）

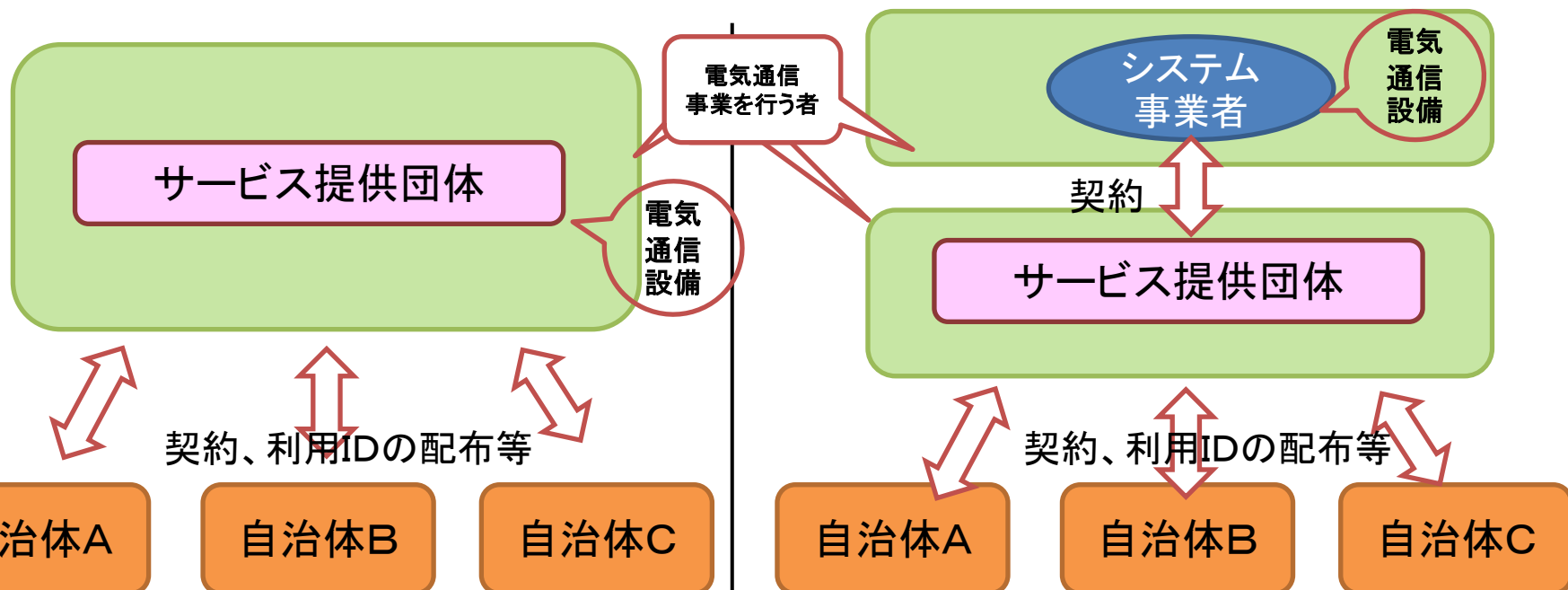
事業運営者（サービスの提供方法）として、以下4つの契約形態が考えられる。

契約形態A

【サービス提供団体が電気通信事業を行う場合】

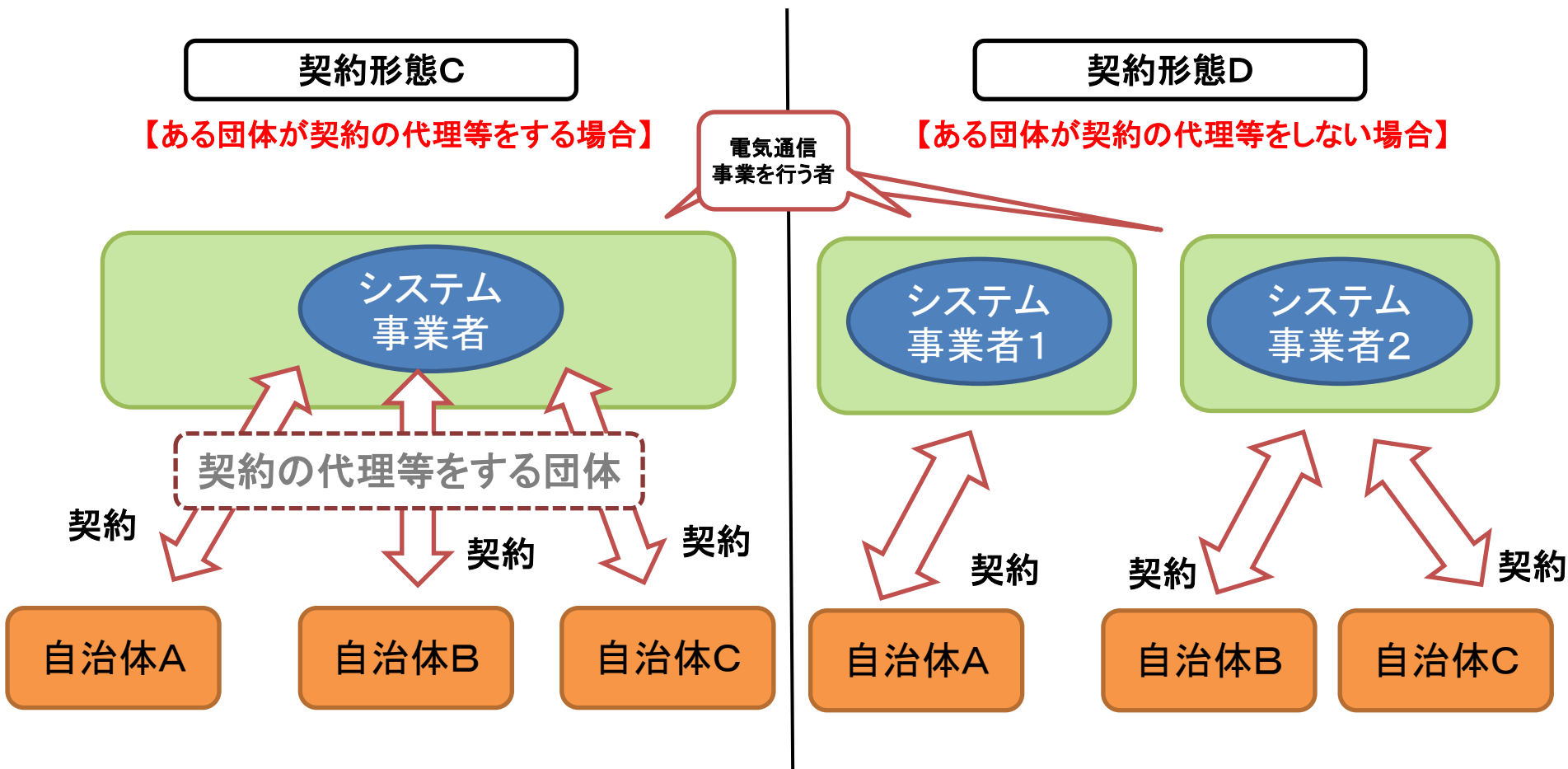
契約形態B

【システム事業者及びサービス提供団体が電気通信事業を行う場合】



メリット	コスト面におけるスケールメリットがききやすい
デメリット	機能変更時にサービス利用者間の調整が必要

No. 2 サービス運用形態（契約形態）



メリット	各自治体の裁量でのカスタマイズが容易
デメリット	コスト面におけるスケールメリットがききにくい

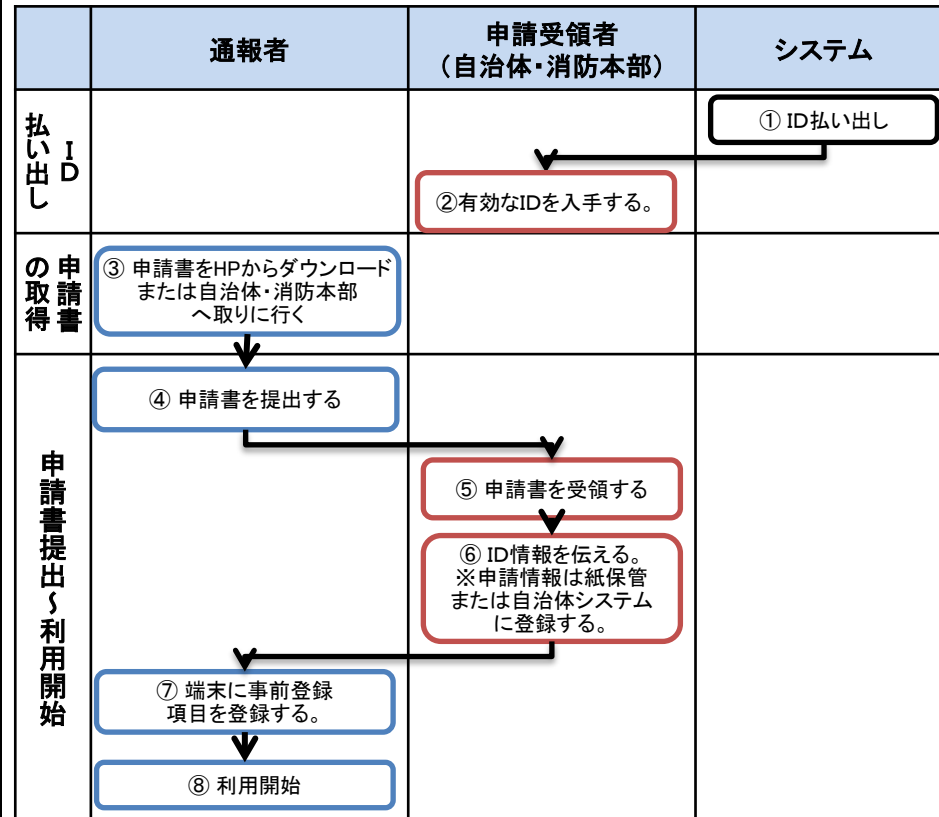
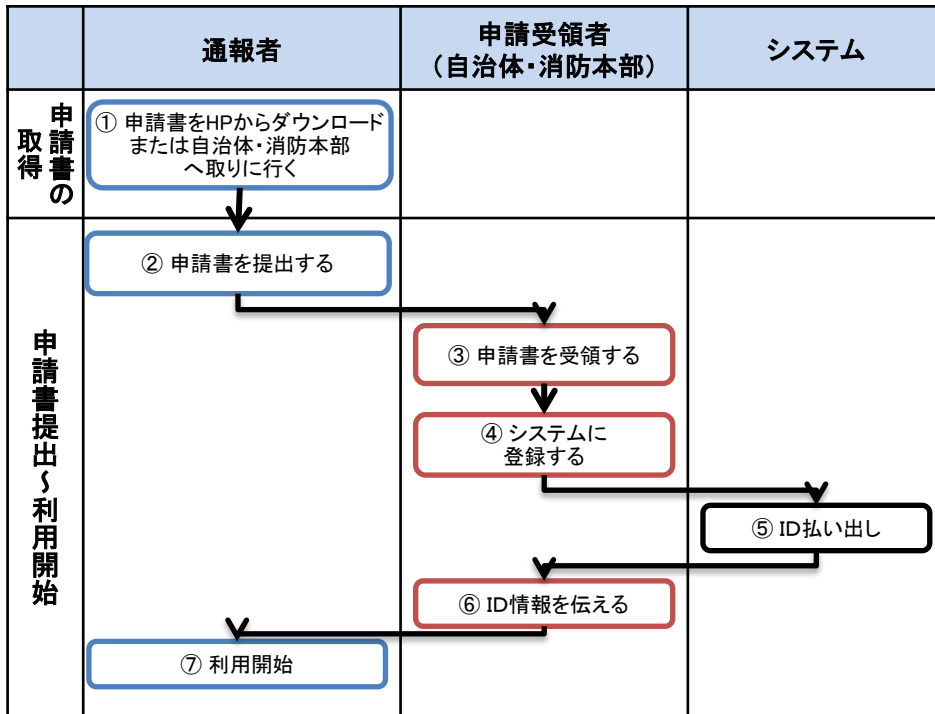
No. 2 サービス運用形態(利用申請)

「いたずら通報」を防止するために、利用申請は「必須」とする。利用申請方法は、「紙申請」と「Web申請」が考えられる。それぞれの申請方法において、システムに個人情報を保存する方法としない方法が考えられる。

サーバに個人情報を保存する

紙申請

端末に個人情報を保存する



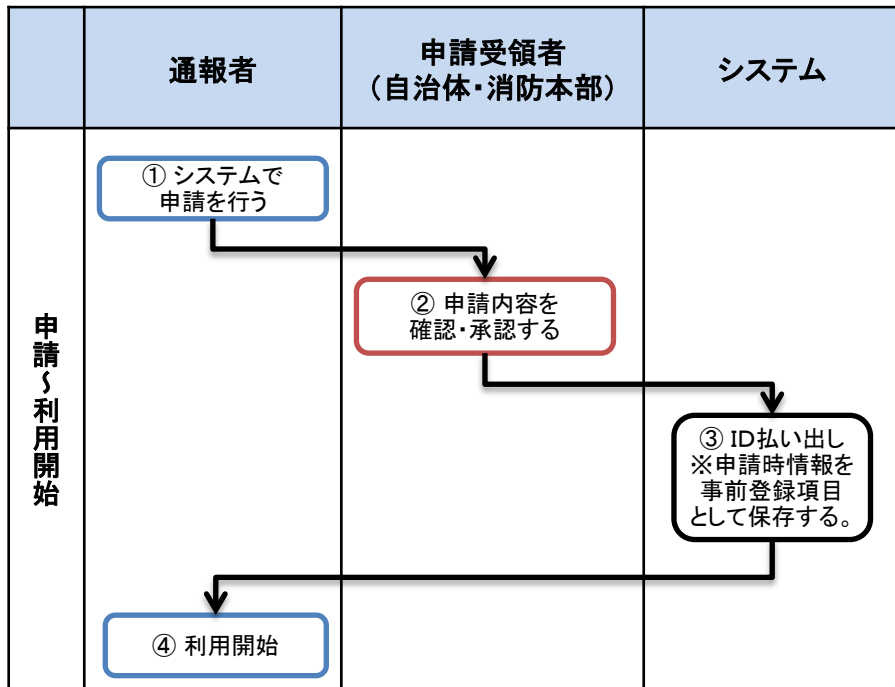
メリット	- Webの使い方がわからない人でも申請可能。 - 使用方法のレクチャーを行うことができる。
デメリット	- 窓口対応の稼働が必要。 - 紙の申請用紙の管理業務が発生する。

メリット	- Webの使い方がわからない人でも申請可能。 - 使用方法のレクチャーを行うことができる。
デメリット	- 窓口対応の稼働が必要。 - 紙の申請用紙の管理業務が発生する。 - 端末に事前登録項目の登録が必要。

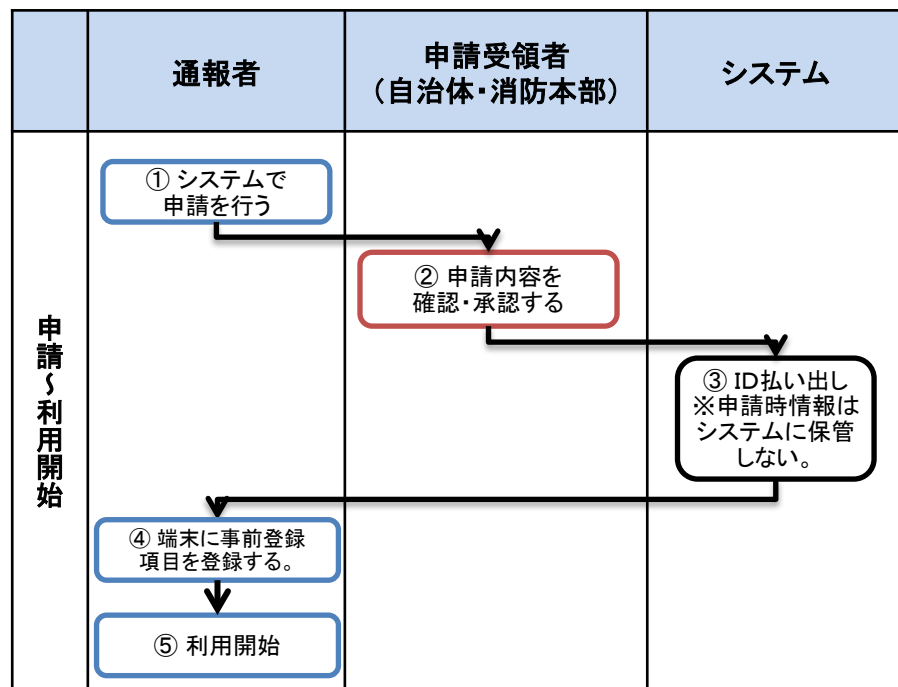
No. 2 サービス運用形態(利用申請)

Web申請

サーバに個人情報を保存する



端末に個人情報を保存する



メリット	・申請を承認する業務が簡易。
デメリット	・ITリテラシーの低い方がそもそも利用申請できない可能性がある。 ・対面のレクチャーをしたい場合、機会を設ける必要がある。

メリット	・申請を承認する業務が簡易。
デメリット	・ITリテラシーの低い方がそもそも利用申請できない可能性がある。 ・対面のレクチャーをしたい場合、機会を設ける必要がある。 ・端末に事前登録項目の登録が必要。 9

No. 3 サーバ要件

本システムでは個人情報を取り扱う。本システムは、電気通信設備(システム)を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の用に供し、他人の需要に応ずるために提供する事業であることから「電気通信事業」となる。

したがって、電気通信事業を行う者は、個人情報保護法を守るためのガイドラインとして、「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」の遵守が必要である。また、自治体において個人情報を取り扱う際は「自治体の個人情報保護条例」の遵守が必要である。詳細については次ページに述べる。

契約形態		電気通信事業を行う者
契約形態A	サービス提供団体が電気通信事業を行う場合	サービス提供団体
契約形態B	システム事業者及びサービス提供団体が電気通信事業を行う場合	システム事業者 サービス提供団体
契約形態C	ある団体が契約の代理等をする場合	システム事業者
契約形態D	ある団体が契約の代理等をしない場合	

No. 3 サーバ要件

まとめると以下の表のとおり各関係者はガイドラインを遵守する必要がある。 ○: 遵守が必要なガイドライン

項目名	契約形態A (サービス提供団体が電気通信事業を行う場合)				契約形態B (システム事業者及びサービス提供団体が電気通信事業を行う場合)			
	申請受領者 (自治体・ 消防本部)	シス テム 事業者	サービ ス 提供団体	通報受領者 (消防本部)	申請受領者 (自治体・ 消防本部)	シス テム 事業者	サービ ス 提供団体	通報受領者 (消防本部)
電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン	—	—	○	—	—	○	○	—
自治体の個人情報保護条例	○	—	— ※	○	○	— ※	— ※	○

項目名	契約形態C (ある団体が契約の代理等をする場合)				契約形態D (ある団体が契約の代理等をしない場合)			
	申請受領者 (自治体・ 消防本部)	シス テム 事業者	契約 代理等 団体	通報受領者 (消防本部)	申請受領者 (自治体・ 消防本部)	シス テム 事業者	契約 代理等 団体	通報受領者 (消防本部)
電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン	—	○	—	—	—	○	—	—
自治体の個人情報保護条例	○	— ※	—	○	○	— ※	—	○

※自治体の個人情報保護条例遵守に必要なシステム要件を実現することや、個人情報保護条例においてサービス提供団体やシステム事業者に対する義務がある場合は履行する必要がある。

No. 3 サーバ要件

【その他留意事項】

通報時のチャットにおいて、医療情報を取り扱う可能性があるため、医療情報の取り扱いに関係する以下のガイドラインも考慮に入れることとする。

- ・【厚労省】医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン
- ・【厚労省】医療情報システムの安全管理に関するガイドライン
- ・【経産省】個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン
※本ガイドラインは医療情報の取り扱いに限らず、経済産業分野の事業に対して適用されるガイドライン
- ・【経産省】医療情報を受託管理する情報処理事業者における安全管理ガイドライン

No. 3 サーバ要件(通信回線の選定)

消防本部におく、Net119受信装置(当面はPC)が利用する通信回線として、「インターネットを利用する」案と「既存のIP-VPN網を利用する」案がある。

IP-VPN網を利用する場合、回線利用料が追加で発生しないメリットがあるが、既存システムに影響がないかの調査、ネットワーク機器の設定変更、低帯域回線用のクライアントソフトの開発等追加で発生するコストが大きく、運用上各機関において解決すべき課題が多い。したがって本システムの早期導入の観点や既存事業者システムに対する影響を鑑みてインターネットを利用することとする。

インターネットを利用する際は、サーバーからのターンアラウンドタイムが規定の時間(5秒)以内になるよう、冗長化、帯域保障を行う必要がある。

IP-VPN網の利用は指令台システムにNet119システムを組み込む際に優位になる点があるため、組み込む必要性が発生した際に通信回線の変更に関する検討を行うこととする。

なお、通報者側とは当然インターネット回線を通信回線として利用する。

観点	案1: インターネットを利用	案2: 既存のIP-VPN網を利用
提供帯域	契約内容による (1Mbps~1Gbps)	64kbps、128kbps
利用料	契約内容による (5千円~)	発生しない(敷設済み回線利用前提)
使用条件	なし	ポートによる振分(指令台システムと同一IPのため)
その他コスト	なし	・既存IP-VPN網(位置情報通知)に影響がないか調査が必要 ・ネットワーク機器の設定変更が必要 ・クライアントソフトの開発(低帯域回線対応)

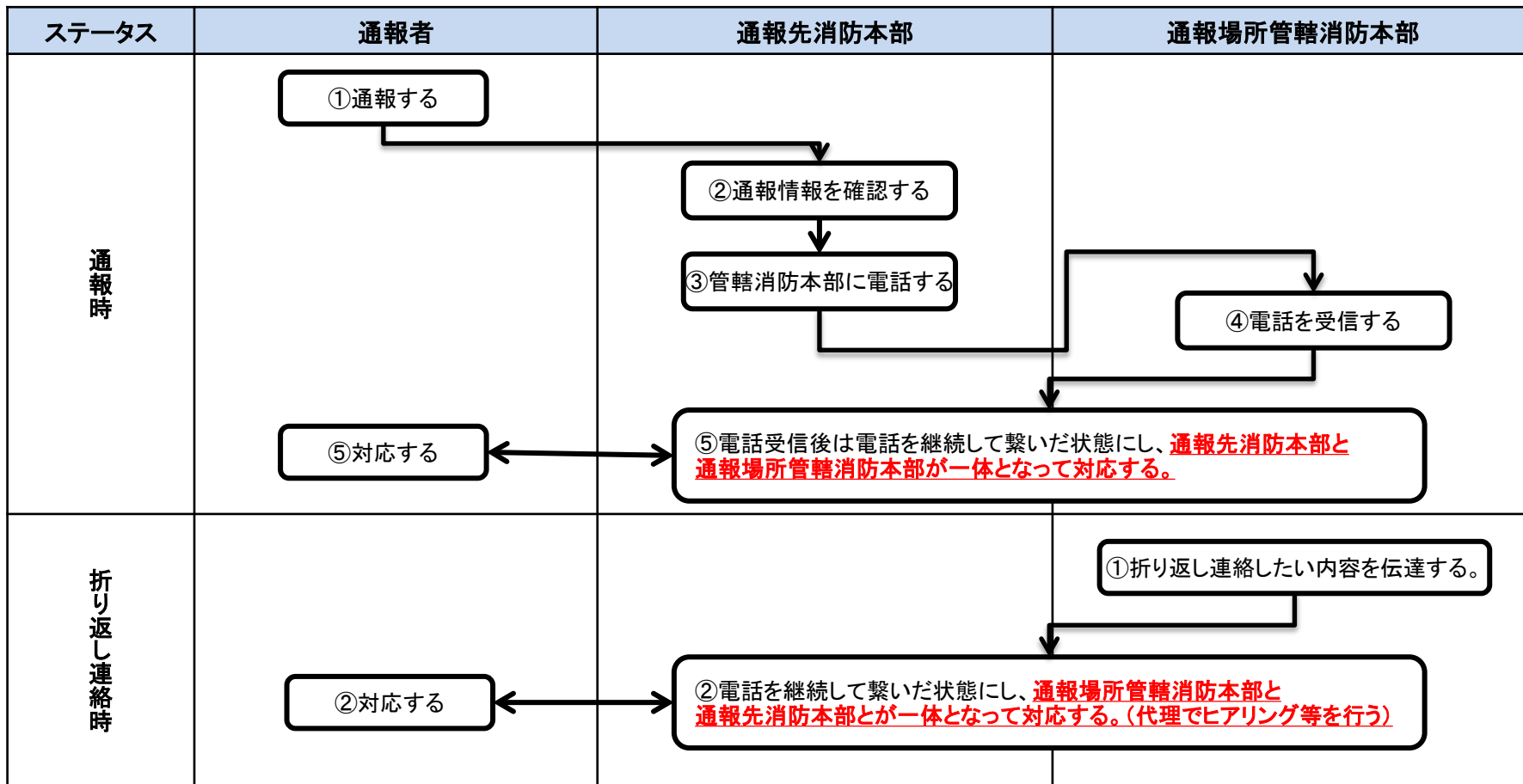
No. 4 サービス提供事業者のあり方

サービス提供事業者として、安定かつ安全的にサービス運営するため
の条件は、下表のとおりとする。次年度以降の検討結果によって、さらに追加の条件を加える必要がある場合は、条件の追加を行う。

Net119事業者に 求められる条件		詳細
サービス品質	・情報や情報の処理方法が正確かつ完全である(改ざんされない)こと ・サービスを安定的に提供できること ・セキュリティリスクに対する対策が取られていること	・音声通報と同様に、確実に通報内容を消防本部に伝達することができること。 ・音声通報と同様に、どのような状況でも安定的にサービスを提供できること。 ・情報漏洩や誤作動等に対して適切なリスクマネジメントができること。
経営状況	・サービスを継続して提供できること	・財政的に事業を継続することができること。
環境・設備	・自然災害等に備え、防災設備および環境が整備されていること	・大規模災害等に備え、Net119サーバの二重化・冗長化ができること。また、即時に災害対応(復旧作業など)を完了できること。
セキュリティ 対応	・個人情報の適正な取り扱いに関し、該当する法令やガイドラインを遵守すること	・No.3サーバ要件記載の「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」を遵守すること。

No. 5 非導入消防本部との連携方法

システム導入の過渡期に、導入していない消防本部の管轄から通報がされる場合がある。近隣の導入消防本部が必ずしも隣接している訳ではないことから、まずは利用申請を行った消防本部に通報されることとし、非導入本部との連携は以下のフローによるものとする。



通報先消防本部と通報場所管轄消防本部は早期出動の観点から音声でやりとりを行うこととする。通報内容の確認のため、システムに**受信した通報内容や通報者とのチャット内容を印刷する機能を設け**、印刷した用紙をFAX送信することとする。

No. 6 利用者の拡大・第三者通報サービスとの連携

〈利用者の拡大〉

利用者を外国人等に拡大するに当たっては以下の課題がある。それぞれの課題の解決策を模索するため、以下について次年度以降検討を実施する。

課題内容	検討の方向性
なりすまし・いたずらにより、必要のない救急出動等が増大する。	利用申請を必須とする。 ・入国の際の情報の活用・連携やレンタル携帯電話を利用する際の登録情報の活用・連携等について調査検討 ・訪日外国人の使用する携帯電話(ローミングによる個人携帯電話、レンタル携帯電話等)に関する調査