

平成30年12月27日

第89回 神戸市個人情報保護審議会

神戸市病院送迎紹介コールセンターの
構築について

(消防局)

神消総総第 1728 号
平成 30 年 12 月 25 日

神戸市個人情報保護審議会
会長 西 村 裕 三 様

神戸市消防長
菅 原 隆 壽



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 7 条第 2 項第 5 号の規定に基づき、下記の事項について、貴会の意見を求めます。

記

神戸市病院送迎紹介コールセンターの構築について
(条例第 7 条「収集の制限」に関して)

担当：消防局総務部総務課

神戸市病院送迎紹介コールセンターの構築について
(条例第7条「収集の制限」に関して)

■基本情報

- ・電話番号
- ・迎え先住所（町名まで）または郵便番号または病院名
- ・送り先住所（町名まで）または郵便番号または病院名
- ・介助の必要性の有無
- ・利用希望日
- ・利用希望時間帯
- ・車椅子またはストレッチャーの利用の有無
- ・配車予約成約情報

神消総総第 1728 号の 2

平成 30 年 12 月 25 日

神戸市個人情報保護審議会
会長 西村 裕三 様

神戸市消防長
菅原 隆喜



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

神戸市病院送迎紹介コールセンターの構築について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

担当：消防局総務部総務課

神戸市病院送迎紹介コールセンターの構築について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

■ 基本情報

- ・ 電話番号
- ・ 迎え先住所（町名まで）または郵便番号または病院名
- ・ 送り先住所（町名まで）または郵便番号または病院名
- ・ 介助の必要性の有無
- ・ 利用希望日
- ・ 利用希望時間帯
- ・ 車椅子またはストレッチャーの利用の有無
- ・ 配車予約成約情報

神戸市病院送迎紹介コールセンターの構築について

1 趣旨

救急需要は全国的に年々増加の傾向にあり、神戸市においても平成 29 年の救急出動件数は 83,081 件となり過去最多を更新した。今後も高齢化等の進展により救急出動件数は伸び続けることが予測されている。そして全市の救急需要が増大し続ければ、市内の救急隊の出動状況によっては、出動指令を受ける救急隊が、救急車を要請した現場から遠い消防署所から出動しなければならない可能性も考えられる。

救急搬送のうち、軽症者が占める割合は平成 28 年中で約 58%となっており、その中には緊急性が低いと考えられる事案が一定程度含まれると考えられる。こうした事案が増え続ければ、緊急性の高い事案への対応が遅れる可能性も懸念され、市民の安全・安心なくらしを支えるうえでの課題となっている。

そこで、神戸市病院送迎紹介コールセンター（愛称：「おくる電」）を整備し、病院へ行きたい市民が緊急性の低い場合に、救急車以外の移動手段も簡単に選べる仕組みを提供することで、結果的に救急車の適正利用につなげていく。

2 概要

利用者がコールセンターの番号に電話し、自動音声応答による受け答えをすることで、利用者のニーズに合った民間搬送サービス事業者の候補を選定のうえ電話を転送。利用者と民間搬送サービス事業者の配車予約の手助けをするシステムを構築する。システムは無人とし、電話の応答と音声による情報の入出力や対話をコンピュータにて行うサービス（自動音声応答システム：IVR）を使用する。

利用履歴は、サーバ内に 5 年間保存する。このうち、電話番号についてはハッシュ化する。保存年限経過後、データは破棄する。

なお、2 回目利用時には入力項目の一部を省略できるよう、電話番号から利用履歴を自動で参照する。

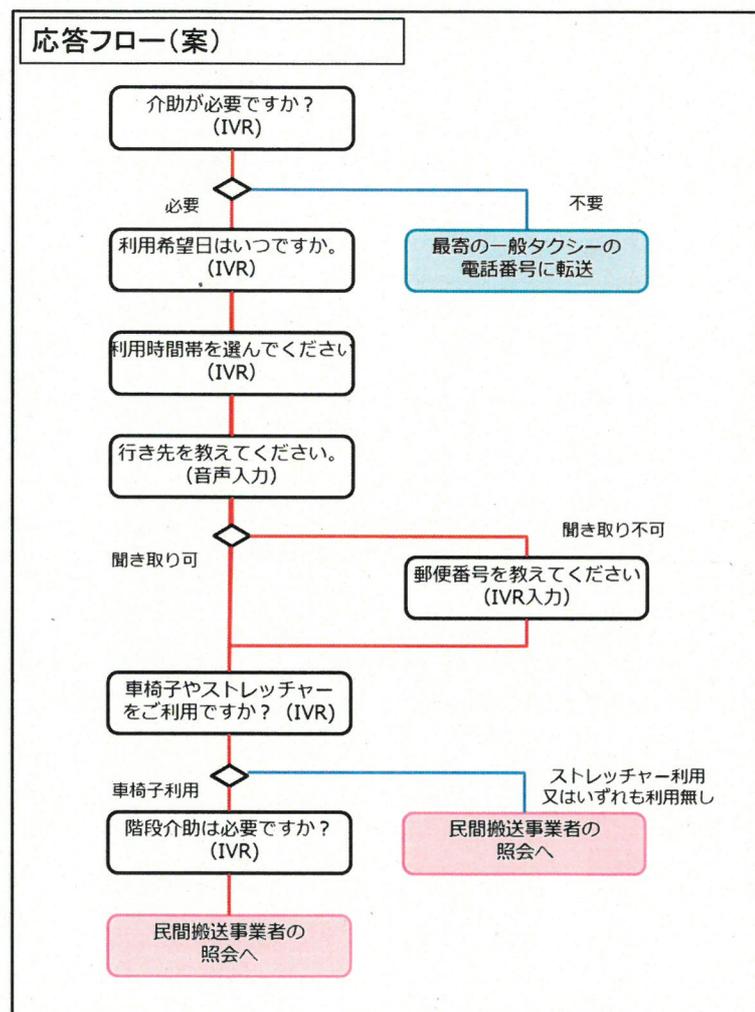
【利用の流れ】

① 架電・初期受付

- ・利用者からの電話を受け付ける（050 番号）。
- ・音声入力または番号入力により、介助の可否を取得する。介助不要の場合は、最寄りの一般タクシーの電話番号に転送する。
- ・利用したい日時を入力する。
- ・迎え先を利用者からの音声入力により取得する。住所が特定できない場合は、郵便番号を入力させ、迎え先住所を特定する。
- ・「車椅子かストレッチャーか」（どちらかに応じて、タクシーの大きさが

変わる＝料金が変わる)、車椅子の場合には「階段介助の要不要」を確認する。

・「救急安心センターこうべ (#7119)」への電話についても、話の内容が送迎紹介で事足りると判断できた場合は、電話をコールセンターへ転送する。



- ② データ照会
取得した情報を元にサーバに、民間搬送事業者の情報を照会する。
- ③ 判定・データ蓄積
電話番号、自動音声応答システムの入力値、迎え先から送り先までの距離、過去の入力情報をもとに、民間搬送事業者のデータベースから、条件に当てはまる民間搬送事業者の候補者リストを取得する。
- ④ 民間搬送事業者候補の回答
搬送金額の安い方から3件を架電候補として選択する。
- ⑤ 民間搬送事業者へ架電
システムから民間搬送事業者に発信する。5コール以内に応答がない場合

は、次の候補の番号へ架電する。民間搬送事業者と電話が接続された時点で、最初に自動音声応答システムにより事業者側へ日付・時間帯・オプション内容を伝え、「予約受付可否」を回答させる。15 から 20 秒以内に「可」応答があれば、通話を確立する。「否」応答の場合又は「可」応答がない場合次の事業者に架電する。架電中、利用者には救急等に関する情報の音声ガイダンスを流す。

⑥ 配車予約通話

利用者と民間搬送事業者の通話がダイレクトに繋がっている状態。利用者と事業者間で希望条件等、内容を確認して予約を行う。

⑦ 民間搬送事業者は、利用者との通話終了後、成約の可否を自動音声応答システムに音声入力する。

⑧ 配車

【運用管理】

⑨ データ登録・更新

運用管理者（委託先）が民間搬送事業者の情報（事業者名、電話番号、位置情報、距離別料金情報、つけられるオプションサービスとその料金）をデータベースに登録、または更新する。

⑩ 利用データ送付

システム利用状況データ（利用された時間帯、自動音声応答システムの回答内容、迎え先、行き先、転送先事業者（電話番号））等を統計データ化し、運用管理者から送付される。

3 効果

緊急度が低い場合の通院にかかる移動手段について、市民自らがその手段を知り、選択できるようにすることで、結果的に救急車の適正利用につなげていく。

4 本諮問に係る電子計算機処理対象者

「神戸市病院送迎紹介コールセンター」の利用者

利用数予測	2019 年度	3,000～3,500 件
	2030 年度	5,000 件

5 スケジュール（予定）

平成 31 年 3 月～

神戸市病院送迎紹介コールセンター稼働

6 個人情報の保護

消防局では「神戸市個人情報保護条例」、「神戸市消防局における神戸市個人情報保護条例施行規程」、「神戸市消防局電子計算機処理に係るデータ保護管理規程」及び「神戸市情報セキュリティ対策基準」に基づき、厳格に対処する。

(1) システム上の保護

- ・運用管理者が管理画面へログインする際は、ユーザ ID とパスワードにて認証を行う（ログイン方法については、10桁の ID とパスワード（任意の桁数）の組み合わせにより可能となるように設計する）。
 - ・ID 毎に、管理画面での操作について、それぞれの権限を変更できるように設計する
 - ・管理画面はインターネットからアクセスを可能とするが、データ改ざんや漏洩を防止するため、セキュリティ対策を行う。
 - ・クラウドシステム自体のセキュリティと安定稼働について配慮する。
 - ・各種ソフトウェアの最新セキュリティパッチを検証・適用する。
 - ・OS・ミドルウェア・プラグインほかの定期的なアップデートを行う
 - ・ウィルス対策ソフトを導入し、定期的なスキャンと確認管理を実施する。
 - ・システムには HTTPS で接続できるようにする。
 - ・公開部分について、特に厳重な対策を考慮して、侵入検知やログ解析を実施する。
 - ・IPA 独立行政法人情報処理推進機構作成の「安全なウェブサイトの作り方」及び別冊「安全な SQL の呼び出し方」「ウェブ健康診断仕様」に準拠する
 - ・データ保全における予期せぬ障害を防止する。
- *具体的にはクラウドサービス標準のバックアップサービスを利用して、バックアップの復元作業、定期的なバックアップを取得する。

(2) 運用上の保護

- ・神戸市情報セキュリティ対策基準に基づき、機密性3の情報流出を防止する。
- ・保存年限を経過したデータは速やかに消去する。
- ・運用管理者からの月次・半年次・年次報告データについては、パスワードロックをかける。

(3) 外部委託に係る情報の保護

- ・本業務の外部委託については、個人情報の保護並びに情報セキュリティの遵守を定めた委託契約約款に基づき、厳格に管理する。

