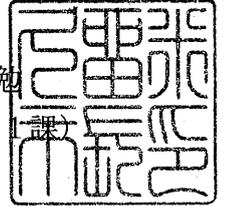


3支援1第1942号

令和3年10月14日

久留米市情報公開・個人情報保護審議会会長 様

久留米市長 大久保 勉
(健康福祉部 生活支援第1課)



諮 問 書

久留米市個人情報保護条例第24条の規定により、下記のことについて貴審議会の意見を求めます。

記

り災証明書及び被災証明書の交付業務において、交付申請書に記載された個人情報を民間事業者が設置・管理するAI-OCRサーバとオンライン結合を行うことの公益上の必要性及び個人の権利利益の侵害の有無（条例第10条第1項第2号）について

【諮問案件1】

り災証明書及び被災証明書の交付業務において、交付申請書に記載された個人情報をも民間事業者が設置・管理するAI-OCRサーバとオンライン結合を行うことの公益上の必要性及び個人の権利利益の侵害の有無（条例第10条第1項第2号）について

諮問機関：健康福祉部生活支援第1課

1 業務概要

本市では、自然災害が起こった際に、住家の被災程度・種類を証明するり災証明書及び非住家や自動車などの被災の事実を証明する被災証明書（以下「り災証明書等」という。）の交付業務を行っている。り災証明書等は、各種支援金や各種保険制度（以下「各種支援金等」という。）の申請時に添付するもので、被災者が国や市の支援を受けるために必要不可欠なものである。

当該業務は次の流れで行っている。

- ①紙で提出された申請情報を手作業でエクセルへ入力し、申請者名簿を作成する
- ②現地で被害状況の調査を行った結果及び住民基本台帳のデータをもとに、申請者名簿の情報と照合・修正する
- ③り災証明書等の交付決定を行う

り災証明書等の交付業務は、災害時に突発的に生じることから、交付業務を行うための人員をあらかじめ確保している訳ではなく、通常業務も同時に行いながらの作業となるため、り災証明書等の交付に一定の時間を要しているという状況である。

り災証明書等の交付を受けるまで、被災者は各種支援金等の申請ができないため、作業を効率化し、り災証明書等の迅速な交付を図ることによって、被災者への迅速な支援に繋げることが当課にとって大きな課題となっている。

そこで、AI-OCR（※1）及びRPA（※2）の導入により、り災証明書等の交付業務のうち、申請情報のエクセルデータ化及び住民基本台帳のデータとの照合を自動化し、作業の効率化を図りたいと考えている。

※1 AI-OCR：手書きの書類や帳票の文字を読み取り、デジタル文字に変換する技術。AI技術を活用することでより高い精度の文字認識を可能にする。

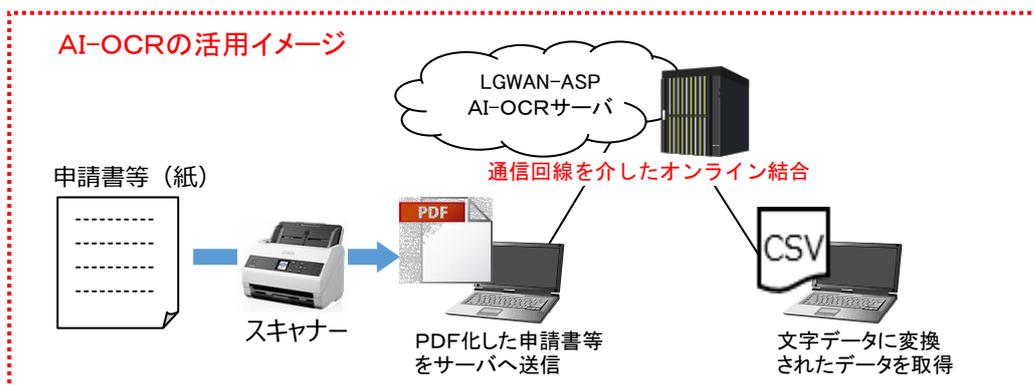
※2 RPA：定型的なパソコン操作を記録して、人の代わりに自動で作業するソフトウェア

業務の自動化の流れは以下の通りである。

まず、紙で提出されたり災証明（被災証明）交付申請書をスキャナーでPDFに変換後、業者が保有するAI-OCRサーバに送信（オンライン結合）し、文字データに変換する。この文字データをPCに格納すると、本市のエクセル（申請者名簿）に入力される。その後、RPAの活用により、申請者名簿の情報と住民基本台帳のデータとの照合を行う。

この一連の流れの中で、AI-OCRサーバへのデータ送信について、オンライン結合の

承認を求めるものである。



2 公益上の必要性について (条例第10条第1項第2号)

AI-OCR及びRPAの導入により、次の効果を見込んでいる。

- ・事務処理の迅速化による、り災証明書等の早期交付
- ・入力ミスの軽減、正確性の向上
- ・自動化による業務処理時間の削減

AI-OCR及びRPAを導入するためには、申請書に記載された個人情報を含む情報をオンライン結合等によりAI-OCRサーバへ提供する必要があり、当該オンライン結合には公益上の必要性がある。

3 個人の権利利益を侵害するおそれについて (条例第10条第1項第2号)

(1) ネットワークの安全性について

庁内情報系システムとAI-OCRサーバとは、専用回線に接続されており、外部のインターネット環境とは切り離されたLGWAN (※3) 環境下にある。

※3 LGWAN：自治体間等の情報のやり取りのために特別につくられた行政専用のネットワークである。情報はインターネットから切り離された閉域ネットワークでのやり取りとなり、一定のセキュリティを設けているため通常のインターネットとは比較にならない程のセキュリティが確保されている。

(2) システムの安全性について

AI-OCRサーバへ送信された申請書PDFデータは、5日でサーバ内から完全に削除される。これは、AI-OCRの提供事業者が定めている仕様であり、ユーザ側でサーバ上のデータを物理削除できないようになっている。また、AI-OCRサーバ設置・管理者においては、セキュリティ対策としてネットワークペネトレーションテスト (※4) の実施、ファイアウォール (※5) によるアクセス制御、WAF (※6) によるセキュリティ強化、IPS (※7) による不正アクセスの検知等の措置が講じられている。

- ※4 ネットワークペネトレーションテスト：実際に既知の技術を用いてシステムへの侵入を試みることで、システムに脆弱性がないかどうかをテストする手法のこと。
- ※5 ファイアウォール：ネットワーク保護のため、外部からの攻撃を阻止し、及び内部からの望まない通信を防ぐシステム
- ※6 WAF：ファイアウォールの一種で、従来のファイアウォールでは防げないウェブアプリケーションに対する不正な攻撃を防御するためのシステム
- ※7 IPS：不正侵入防御システムのこと、不正なアクセスを検知し、通信を遮断する役割を担う。

(3) 物理的な安全性について

AI-OCRサーバ保有・管理業者においては、物理的な安全管理措置として、AI-OCRサーバを保管しているデータセンターへの入館者は最小限とし、入館の際はプロジェクトリーダーと責任者の承諾を得る等の措置が講じられている。また、AI-OCRサーバを格納するラックは施錠し、鍵を使用できる者を制限し、作業状況は、常時監視カメラで記録することとしている。

4 提供する個人情報の内容

資料1に記載された個人情報

5 実施時期（個人情報利用期間）

審議会承認後

受付印

り災証明（被災証明）交付申請書

※ 太線枠内を記入してください。

令和 年 月 日

申請者 (窓口に来られた方)	住 所			
	電 話	()		
	ふりがな 氏 名	り災者との関係 <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親族 <input type="checkbox"/> その他 ※ その他の場合は委任状が必要		
この証明書の用途	被災者支援制度の手続のため、()に提出 税減免・各種保険請求・その他 ()			
証明必要枚数	() 通			

り災証明書（被災証明書）の交付について、次のとおり申請します。

り災者 ※住家：世帯主名 ※非住家：申請者名可	住 所 ふりがな 氏 名				電 話 ()
世帯構成 (証明を必要とする 世帯員の記載)	氏 名	続柄	氏 名	続柄	
		世帯主			
り災した家屋 の所在地など (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 申請者の住所と同じ <input type="checkbox"/> 福岡県久留米市_____				
	<input type="checkbox"/> 住家	<input type="checkbox"/> 持家	<input type="checkbox"/> 借家	<input type="checkbox"/> 店舗兼住宅	<input type="checkbox"/> 貸家
	<input type="checkbox"/> 非住家	<input type="checkbox"/> 店舗・工場 <input type="checkbox"/> 病院・施設 <input type="checkbox"/> その他 ()			
	<input type="checkbox"/> 自動車(ナンバー:) (水没した場所(住所):)				
り災日時	令和 年 月 日 ()				午前・午後 時頃
り災原因	<input type="checkbox"/> 水害 <input type="checkbox"/> 風害 <input type="checkbox"/> 落雷 <input type="checkbox"/> 地震 <input type="checkbox"/> その他 ()				
り災状況	住家	<input type="checkbox"/> 全焼 <input type="checkbox"/> 全壊 <input type="checkbox"/> 半焼 <input type="checkbox"/> 半壊 <input type="checkbox"/> 床上浸水 <input type="checkbox"/> 床下浸水 <input type="checkbox"/> その他 ()			
	非住家	<input type="checkbox"/> 屋内浸水 <input type="checkbox"/> その他 ()			
	自動車	<input type="checkbox"/> 水没			
添付書類	<input type="checkbox"/> 被害状況の写真 <input type="checkbox"/> その他 ()				

※災害救助法適用の際確認

他支援 (情報提供)	<input type="checkbox"/> 受付内容を、市税や各種保険料減免等の支援の可能性のある担当課へ情報共有することに同意いたします。
自己判定の同意 (床下浸水)	<input type="checkbox"/> 認定調査を行わず、自己判定方式により判定する説明を受け同意しました。

※この申請書に受付印が押されたものにつきましては、民事上の権利義務関係に効力を有するものではありませんのでご注意ください。