資料49

個人情報保護管理運営会議　付議事項

件名	新宿区立住宅管理に係る業務の委託について（委託内容の追加）

内容は別紙のとおり

要綱の根拠

◇第３条第１項第３号（業務委託）

（担当部課：都市計画部住宅課）

事業の概要

事業名	新宿区立住宅等管理委託事業
担当課	住宅課
目　的	区営住宅・特定住宅・事業住宅（以下「区立住宅」という。）について、入居者管理から修繕までの維持管理業務を包括的に委託することにより、区民サービスの向上を図る。 また、入居者の所得確認及び新規入居者の資格確認事務において、住民記録システム及び税務システムの情報を活用することで、効率的かつ迅速で適正な事務処理を実現する。
対象者	区営住宅入居者、特定住宅入居者、事業住宅入居者、区営住宅入居募集応募者、特定住宅随時募集応募者、都営住宅地元割募集応募者
事業内容	１　概要 現在、新宿区立住宅では、入居者管理、建物の維持管理、区民対応、入居者の募集・抽選等の業務を、専門的なノウハウを有する事業者へ一括して委託し、区民サービスの向上を図っている（令和７年第 11 回個人情報保護管理運営会議了承済み）。 現在の運用について、使用料算定及び入居資格審査に必要な住所・所得情報については、区職員が住民記録システム及び税務システムで確認し、紙出力した上で委託事業者へ提供している。 しかし、審査の過程では、所得状況、世帯状況、滞納の有無その他の確認事項について不備又は未充足の要件が判明することがあり、その都度、委託事業者から区職員へ照会を行い、区職員が住民記録システム及び税務システムを確認して回答する運用となっている。さらに、税務課等での納付その他必要な手続を案内し、要件充足後に改めて確認を行う必要がある場合には、確認結果を委託事業者へ提供するまでに時間を要している。 このため、区民からの問合せや申請に対して委託事業者のみでは対応ができない場合があるほか、入居資格審査、使用料算定及び決定行為に時間を要し、入居開始時期の遅れや使用料への反映の遅れにつながる場合がある。 このような状況を踏まえ、委託事業者が住民記録システム及び税務システムを直接検索・閲覧できるようにすることで、審査に必要な情報や要件充足の状況をその場で確認し、区民対応の迅速化を図るとともに、入居資格審査及び使用料算定に係る事務処理の効率化及び正確性の向上を図る。 ２　個人情報保護管理運営会議への付議内容 入居者管理業務、区立住宅募集業務、修繕管理業務、**住民記録システム及び税務システムの検索及び閲覧** ３　対象者数 住民記録・税務システムの検索及び閲覧対象者　約 1500 人想定 ※個人情報の流れは、資料４９－１のとおり

別紙(業務委託)

◇業務委託(第３条第１項第３号)

件名　新宿区立住宅管理に係る業務の委託について（委託内容の追加）

※太字ゴシック（下線）が、令和７年度第11回新宿区個人情報保護管理運営会議承認済の内容からの変更箇所

保有課(担当課)	住宅課
登録業務の名称	新宿区立住宅等維持管理委託業務
委託先	株式会社東急コミュニティー（プライバシーマーク取得事業者）
委託に伴い事業者に処理させる情報項目（だれの、どのような項目か)	入居者の住所、氏名、生年月日、電話番号、メールアドレス、世帯情報、所得情報、障害者情報、生活保護情報、滞納情報、使用料情報、入退去日、緊急連絡先 **【住民記録システム】** **住民番号、氏名（漢字、カナ）、性別、生年月日、住所（区民日、現住所、前住所）、国籍、在留資格、世帯情報（世帯番号、続柄）** **【税務システム】** **氏名、住所、生年月日、異動事由、賦課資料区分、合計所得額、所得内訳、控除合計、控除内訳、年税額、世帯情報（1月1日時点の世帯構成情報）、扶養情報、年度間照会、**
処理させる情報項目の記録媒体	紙及び電磁的媒体
委託理由	区民サービス向上を目的に、入居者管理から修繕業務まで包括的に委託することに加え、収入報告確認及び入居資格審査に必要な住民記録情報及び税務情報を委託先が閲覧可能とすることで、迅速かつ適正な審査を実施するとともに、区と委託先間の情報照会手続を簡素化するため。
委託の内容	１　入居者管理業務 ２　区立住宅募集業務 ３　修繕管理業務 **４　住民記録システム及び税務システムの検索及び閲覧**
委託の開始時期及び期限	令和８年４月１日から令和９年３月３１日まで（次年度以降も、同様の業務委託を行う。） ※住民記録システム及び税務システムの検索及び閲覧は令和８年１１月より行う。
委託にあたり区が行う情報保護対策	別紙チェックリストのとおり
受託事業者に行わせる情報保護対策	別紙チェックリストのとおり

区立住宅管理業務に係る個人情報の流れ

資料４９－１

※赤字部分が今回の付議事項

入居希望者

①以下の募集案内を確認し、申込書を作成
・区営住宅定期募集(5・11月)
※都営地元割募集含む
・特定住宅随時募集(通年)



⑫当選者・特定住宅随時募集応募者は審査書類の作成

入居決定者及び居住者



委託事業者
（区役所本庁舎７階で業務）

オンライン申込サイト

申込データ
氏名、収入、生年月日、性別、世帯主の氏名及び世帯主との続柄、申込希望住宅など

③申込書の確認及び住宅管理システムへ入力

区PC
住宅管理システム
申込データ
氏名、収入、生年月日、性別、世帯主の氏名及び世帯主との続柄、使用料、入居年月日など

④抽選番号・優遇判定処理

⑧抽選会を開催(6・12月)し、抽選結果を住宅管理システムに入力

⑭申請書類の審査

住民記録システム

税務システム

・特記事項等の遵守
・立入調査等及び状況報告（再委託を含む）
・責任者及び取扱者の報告
・区が作成した業務フローに基づく業務の履行
・データの暗号化
・鍵付きカバン等による運搬
・受渡し時の管理簿への記載
・鍵付キャビネット等での保管
・個人情報の返却及び消去
・事故等への対応体制及び手順の整備
・事故発生時等の協議

新宿区

区PC
住宅管理システム
申込データ
氏名、収入、生年月日、性別、世帯主の氏名及び世帯主との続柄、使用料、入居年月日など

⑤住宅管理システムで委託事業者が入力した抽選番号・無効情報を確認

⑨住宅管理システムで抽選結果を確認

⑯申請書類の確認

②申込書の送付（郵送）
※特定住宅は窓口も可能

②'オンラインでの申込

通信暗号化 【インターネット回線】

⑦抽選番号・無効通知の送付（郵送・メール）

⑪抽選結果通知の送付（郵送・メール）
※当選者には審査書類送付

⑬申請書類の送付（郵送又は窓口）

⑱決定通知の送付（郵送）

⑥抽選番号・無効の決定

⑩抽選結果を決定

⑮申請書類の受け渡し

⑰申請結果の決定

修繕コールセンター

開庁時間外の修繕問合せ（随時）

応急措置等
夜間対応



・特定相手以外との通信不可
・ネットワーク機器やサーバの制御
・通信内容の暗号化
・外部からの攻撃防御（ファイアウォールの設置、サーバの要塞化、侵入検知、セキュリティパッチの適用等）
・ウィルス対策
・最新のパターンファイルの適用
・ＩＤ／パスワード等認証
・ファイルのパスワード設定
・アクセス制御
・システムネットワーク状態等の監視
・アクセスログ取得
・サーバ冗長化　・バックアップ
・入退室管理
・国内法が適用されるサーバ環境

5　業務委託にかかる個人情報保護対策チェックリスト

（電磁的媒体・紙媒体の取扱い）

	・対策が可能であれば「○」 ・対策の必要がない場合は「－」	情報保護対策
委託にあたり区が行う情報保護対策【運用上の対策】	○	契約にあたり、「特記事項」を付すとともに、個人情報保護法及び新宿区情報セキュリティポリシーを遵守するよう指導する。また、クラウドサービスを利用する場合は、総務省「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」を準拠するよう指導する。
	○	契約履行の間、特記事項に基づき立入り調査等を実施するとともに、委託先に対し速やかに状況報告をするよう指導する。
	○	再委託先がある場合には、委託先との間に立入り調査等ができる契約内容を付すとともに、必要に応じて又は定期的に立入り調査等を実施するよう指導する。
	○	取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定し、区に報告するよう指導する。
	○	全体の業務フローを作成し、委託先と共有する。
	○	取扱う個人情報の管理について、必要に応じて又は定期的に確認する体制を構築するよう指導する。
	○	個人情報を含むデータを作成する必要が生じた場合は、パスワードを付してデータを暗号化する。また、電磁的媒体（DVD-R等）とパスワード通知書の受渡しは、それぞれ別の機会を設定し、鍵付きカバン等を使用して、手渡しで行うよう指導する。
	○	個人情報を手交する場合は、鍵付きカバン等を使用して運搬する。
	○	個人情報の受渡しにあたっては、管理簿に記載する。管理簿には、日時、取扱者、情報の内容、数量を確認記録票に記録し、履歴を追跡できるようにする。
	○	個人情報は、施錠できる金庫又はキャビネット等に保管する。
	○	業務履行後、個人情報が記録された電磁的媒体（DVD-R等）、紙媒体及びパスワード通知書は返却し、電子データは消去するよう指導する。また、区に電子データの消去を行ったことの報告書を提出するよう指導する。
	○	業務開始前に、事故、災害、トラブルに対応できる体制及び手順を整備し、委託先と緊急時の連絡体制や対応手順を確認する。
	○	事故が発生した場合又は個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合は、直ちに委託先と今後の対応を協議する。
委託にあたり区が行う情報保護対策【システム上の対策】	○	接続するネットワークについては、特定相手以外との通信を不可とする。
	○	ネットワーク機器やサーバを制御し、通信できるシステムを限定する。
	○	通信内容は暗号化し、通信途上の個人情報の盗用、改ざん、成りすましを防止する。
	○	ファイアウォールの設置、サーバの要塞化、侵入検知、セキュリティパッチの適用等の対策を講じ、外部からの不正侵入やデータ破壊・漏えい等各種の攻撃から防御する。
	○	コンピューターウイルス感染等がないよう、ウイルス対策ソフトウェアの導入及び最新のパターンファイルを適用する。
	○	ID・パスワードやアドレス情報による運用により、第三者による個人情報の盗用、改ざん、成りすましを防止する。
	○	個人情報を保存する場合は、保存先フォルダへアクセス権を設定するとともに、ファイルにパスワードを付すなど、情報へのアクセス制御を徹底する。
	○	システム・ネットワークの状態、機器操作、サービス利用等の監視及びアクセスログ等を取得する。取得したログは、定期的に分析する。
	○	サーバ冗長化、バックアップ等により、事故や障害発生時におけるシステム稼働体制を整備する。
	○	入退室管理等により情報資産の危殆化を防止する。
	○	システムを提供するサーバは日本国内の法が適用される安全性が確保された環境にする。

5　業務委託にかかる個人情報保護対策チェックリスト

（電磁的媒体・紙媒体の取扱い）

	・対策が可能であれば「○」 ・対策の必要がない場合は「－」	情報保護対策
委託事業者に行わせる情報保護対策【運用上の対策】	○	契約にあたり、「特記事項」を付すとともに、個人情報保護法及び新宿区情報セキュリティポリシーを遵守させる。また、クラウドサービスを利用する場合は、総務省「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」を準拠させる。
	○	契約履行の間、特記事項に基づき立入り調査等を受けさせるとともに、委託先に対し速やかに状況報告をさせる。
	○	再委託先がある場合には、委託先との間に立入り調査等ができる契約内容を付すとともに、必要に応じて又は定期的に立入り調査等を実施させる。
	○	取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定させ、区に報告させる。
	○	区が作成した業務フローに基づき、業務を行わせる。
	○	取扱う個人情報の管理について、必要に応じて又は定期的に確認する体制を構築させる。
	○	個人情報を含むデータを作成する必要が生じた場合は、パスワードを付してデータを暗号化させる。電磁的媒体（DVD-R等）とパスワード通知書の受渡しは、それぞれ別の機会を設定し、鍵付きカバン等を使用させ、手渡しで行わせる。
	○	個人情報を手交する場合は、鍵付きカバン等を使用して運搬させる。
	○	個人情報の受け渡しにあたっては、管理簿に記載させる。管理簿には、日時、取扱者、情報の内容、数量を確認記録票に記録し、履歴を追跡できるようにさせる。
	○	個人情報は、施錠できる金庫又はキャビネット等に保管させる。
	○	業務履行後、個人情報が記録された電磁的媒体（DVD-R等）、紙媒体及びパスワード通知書は返却させ、電子データは消去させる。また、区に電子データの消去を行ったことの報告書を提出させる。
	○	業務開始前に、事故、災害、トラブルに対応できる体制及び手順を整備させ、区と緊急時の連絡体制や対応手順を確認させる。
	○	事故が発生した場合又は個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合は、直ちに区と今後の対応を協議させる。
委託事業者に行わせる情報保護対策【システム上の対策】	○	接続するネットワークについては、特定相手以外との通信を不可とする。
	○	ネットワーク機器やサーバを制御し、通信できるシステムを限定させる。
	○	通信内容は暗号化させ、通信途上の個人情報の盗用、改ざん、成りすましを防止させる。
	○	ファイアウォールの設置、サーバの要塞化、侵入検知、セキュリティパッチの適用等の対策を講じさせ、外部からの不正侵入やデータ破壊・漏えい等各種の攻撃から防御させる。
	○	コンピューターウイルス感染等がないよう、ウイルス対策ソフトウェアの導入及び最新のパターンファイルを適用させる。
	○	ID・パスワードやアドレス情報による運用により、第三者による個人情報の盗用、改ざん、成りすましを防止させる。
	○	個人情報を保存する場合は、保存先フォルダへアクセス権を設定させるとともに、ファイルにパスワードを付すなど、情報へのアクセス制御を徹底させる。
	○	システム・ネットワークの状態、機器操作、サービス利用等の監視及びアクセスログ等を取得させる。取得したログは、定期的に分析させる。
	○	サーバ冗長化、バックアップ等により、事故や障害発生時におけるシステム稼働体制を整備させる。
	○	入退室管理等により情報資産の危殆化を防止させる。
	○	システムを提供するサーバは日本国内の法が適用される安全性が確保された環境にさせる。