

事業計画書

3 個人情報の保護

【個人情報保護に関する考え方】

個人情報保護の重要性を理解し、適切な管理運営を実施

- ・本業務は、入居者等の多様でセンシティブな個人情報を扱う機会が多くあり、それらの大量の書類やデータ等を適正に管理する必要があります。
- ・「世田谷区個人情報保護条例」等に基づき、他公営住宅管理・共同住宅管理の経験を踏まえ、**世田谷区の考えを理解した上で、様々な安全管理措置を講じて適切な管理運営**を行います。

個人情報保護における法律等・社内規程等

個人情報の保護に関する法律
及び同法律施行規則

世田谷区個人情報保護条例
及び同条例施行規則

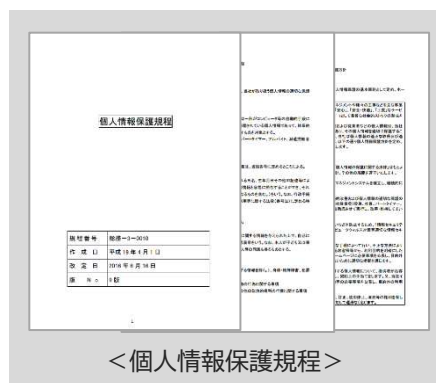
その他区の定める規定

当社独自の個人情報保護規程

当社独自の個人情報保護方針

当社独自の個人情報保護規程・方針

- ・ **個人情報保護規程**を制定し、詳細なルール等を社員に周知しています。
- ・ **個人情報保護方針**を定め、個人情報の適正な取得及び適切な利用・提供などに関するルール及び体制を整備しています。
- ・ 個人情報保護方針を遵守するため、**個人情報保護マネジメントシステム**を確立し、適宜改善を行っています。



<個人情報保護規程>

適切な業務実施によりプライバシーマークを保持しています

当社では、個人情報保護方針と規程に基づく個人情報保護マネジメントシステムを運用し、組織として厳正に業務を行い、令和3年6月時点で平成20年から**14年間プライバシーマークを保持し続けています**。

【プライバシーマークとは】

一般財団法人日本情報経済社会推進協会より「個人情報について適切な保護措置を講ずる体制にある事業者」として付与されるマークで、第三者機関の公正な審査を通過した証明となります。

【個人情報管理方法】

4つの安全管理措置により、個人情報保護を徹底

- ・個人情報の保護に関する法律における安全管理措置について、ガイドラインに定められた以上の取り組みを行うために継続して内容を見直し・改善しており、本業務でも以下の取り組みを行い、個人情報保護を徹底します。

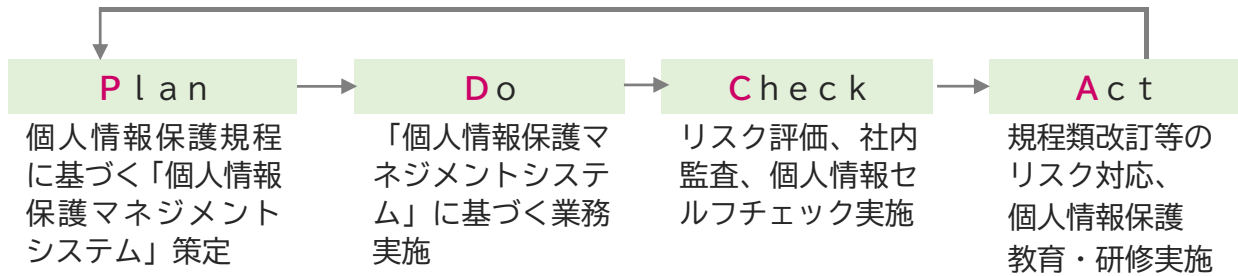
<個人情報の取扱いに関する4つの安全管理措置の具体的な取り組み>

項目	個人情報ガイドライン	取り組み内容
組織的安全 管理措置	組織体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・規程体系の整備及び運用によるP D C Aサイクルの構築 ・代表者を「責任者」とする組織的な管理体制を構築 等
	個人データの取扱いに係る規律に従った運用	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務の個人情報取扱いルールを設定及び遵守 ・個人情報データの複数チェックを実施 等
	個人データの取扱い状況を確認する手段の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・所長が個人情報を取り扱う管理者となり取扱い状況を確認 ・アクセス権を有する者を世田谷区へ届出 等
	漏えい等の事案に対応する体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・発生時の迅速かつ組織的な対応フローの整備 ・個人情報取扱事業者包括保険への加入 等
	取扱い状況の把握及び安全管理措置の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・自己点検チェックシートによる社内監査 ・専門部署や所管部署による監査・セルフモニタリング 等
人的安全 管理措置	従業員の教育	<ul style="list-style-type: none"> ・独自の個人情報取扱いマニュアルによる指導 ・定期的な個人情報保護に関するe-ラーニング・研修実施 ・認定C P P資格取得者の所長による指導
物理的安全 管理措置	個人情報データを取り扱うエリアの管理	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報を含む書類等は限られた執務スペースでのみ取扱い、窓口等に持ち出しを禁止 等
	機器及び電子媒体等の盗難等の防止	<ul style="list-style-type: none"> ・機器をチェーンに繋ぐことで盗難防止、電子媒体使用の最小限化 等
	電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止	<ul style="list-style-type: none"> ・C D・U S B等の電子媒体は原則持出し禁止とし、持出す際は管理簿等で所長が厳正に確認 等
	個人データの削除及び機器、電子媒体等の廃棄	<ul style="list-style-type: none"> ・廃棄時、紙媒体はシュレッダー、電子媒体は確実に破壊
技術的安全 管理措置	アクセス制御	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅システムと当社機器の接続禁止 等
	アクセス者の識別と認証	<ul style="list-style-type: none"> ・電子機器にパスワード設定、離席時のログオフを徹底 等
	外部からの不正アクセス等の防止	<ul style="list-style-type: none"> ・最新のセキュリティソフトの採用 等
	情報システムの使用に伴う漏えい等の防止	<ul style="list-style-type: none"> ・誤った使用をしないように管理者が継続的に教育・指導 ・添付書類を含むメールへのパスワード設定 等

PDCAサイクルを構築し継続的に運用

- ・「個人情報保護マネジメントシステム」に基づいた運用スケジュールを作成して全社員に展開しています。運用スケジュールに則り、教育・社員セルフチェック・社内相互監査等を行い、各所管部門がその履行を確認することでPDCAサイクルを構築しています。
- ・社員が自身の個人情報保護状況をセルフチェックするために、独自の**個人情報自己点検チェックシート**を用いて**履行状況の確認・改善作業等**を行っています。

<PDCAサイクル運用のイメージ>



個人情報保護マネジメントシステムとは

JIS規格「個人情報保護マネジメントシステム」とは、事業者が、自らの事業の用に供する個人情報について、その有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護するための体制の見直しを含むマネジメントシステムのことです。

**A4版又はA3版
どちらか一方を使用してください。**

自己点検実施対象部門・部署【個人情報取扱責任者単位】
 部門・部署名： _____
 個人情報取扱責任者氏名： _____
 (管轄常駐物件名)： _____

自己点検実施者【個人情報管理者】
 所属部門・部署名： _____
 個人情報管理者氏名： _____

自己点検実施日

自己点検項目

No.	自己点検項目の分類	自己点検項目	自己点検結果
保護計画			
1	個人情報の特定	・個人情報資産台帳を作成し、取り扱いをしている個人情報を特定しているか ・また台帳の更新を行っているか	
2	リスクなどの認識・分析及び対策	・個人情報リスク評価シートを作成し、特定した個人情報のリスク総合評価が【4】以上の項目について、残存リスクへの対応策を講じているか ⇒ 上記について、個人情報リスク評価シートの「残存リスク対応策（出）」が漏れなく記入されているか確認すること。	
3	資源・役割・責任及び権限	・当社の個人情報取扱責任者を知っているか ・また当社の個人情報取扱責任者の对外公表は、どのように行なっているか (・個人情報管理者は、個人情報管理者の役割を知っているか。) (・個人情報取扱責任者は、個人情報取扱責任者の役割を知っているか) (・担当者は、担当者の役割を知っているか)	
4	緊急事態への対応	・個人情報の紛失・盗難等が発生した場合、直ちに状況を連絡しなればならない社内部門や役割者を知っているか ・連絡後、発生した内容を報告する際に使用する様票名は何か	
実施及び運用			
5	取得・利用及び提供に関する原則		
6	利用目的の特定	・個人情報を取得する際には、利用目的をできる限り具体的に特定しているか	
7	適正な取得	・個人情報保護方針、個人情報保護規程及び個人情報保護計画に定められた適正な手順により、個人情報を取得しているか ・また、不正な手段による取得(「十分な判断能力のない取得対象者から保護者等の同意を得ないで取得する」「脅したり騙して取得する」「不正アクセスにより取得する」「違法である名簿業者からの購入、取得する」などのケース)をしていないか	

2021年度 個人情報保護マネジメントシステム (PMS)運用スケジュール

	2021/4	5	6	7	8	9
個人情報管理者・取扱責任者選任	←→					
個人情報資産台帳・リスク評価シートの見直し	←→					
項目検討	←→					
作成依頼	←→					
作成【各部門】	←→					
個人情報保護教育	←→					
教育テキストの見直し	←→					
個人情報保護教育計画書	←→					
個人情報保護教育実施依頼(eラーニング)	←→					
個人情報保護教育実施①(eラーニング)【各部門】	←→					
教育実施依頼	←→					
テキスト送付	←→					
個人情報保護教育実施②(テキスト)【各部門】	←→					
個人情報保護教育実施③【役員】	←→					
教育実施報告とりまとめ代表者への報告	←→					
個人情報自己点検	←→					
自己点検シート見直し	←→					
自己点検実施依頼	←→					
自己点検実施【各部門】	←→					
個人情報相互監査	←→					
個人情報相互監査シート見直し	←→					
個人情報監査責任者選任	←→					
個人情報保護監査年間計画書	←→					
個人情報相互監査実施依頼	←→					
個人情報相互監査実施【各部門】	←→					
監査報告とりまとめ	←→					
代表者への報告	←→					
個人情報相互監査改善計画・改善報告	←→					
相互監査改善計画・改善報告依頼	←→					
相互監査改善実施報告【各部門】	←→					
相互監査改善報告とりまとめ	←→					
代表者への報告	←→					
代表者による見直し	←→					
Pマーク更新審査	←→					

※ スケジュールは状況により変更する場合があります。その際は改めて案内します。

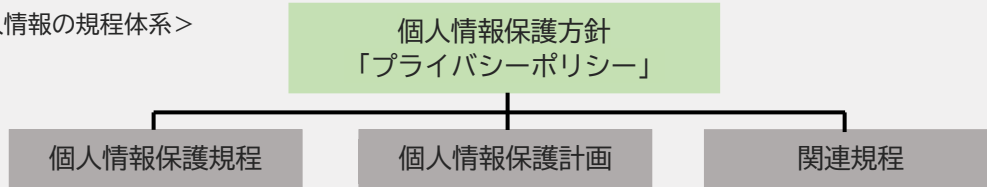
<個人情報自己点検チェックシート>

<個人情報保護マネジメントシステム運用スケジュール>

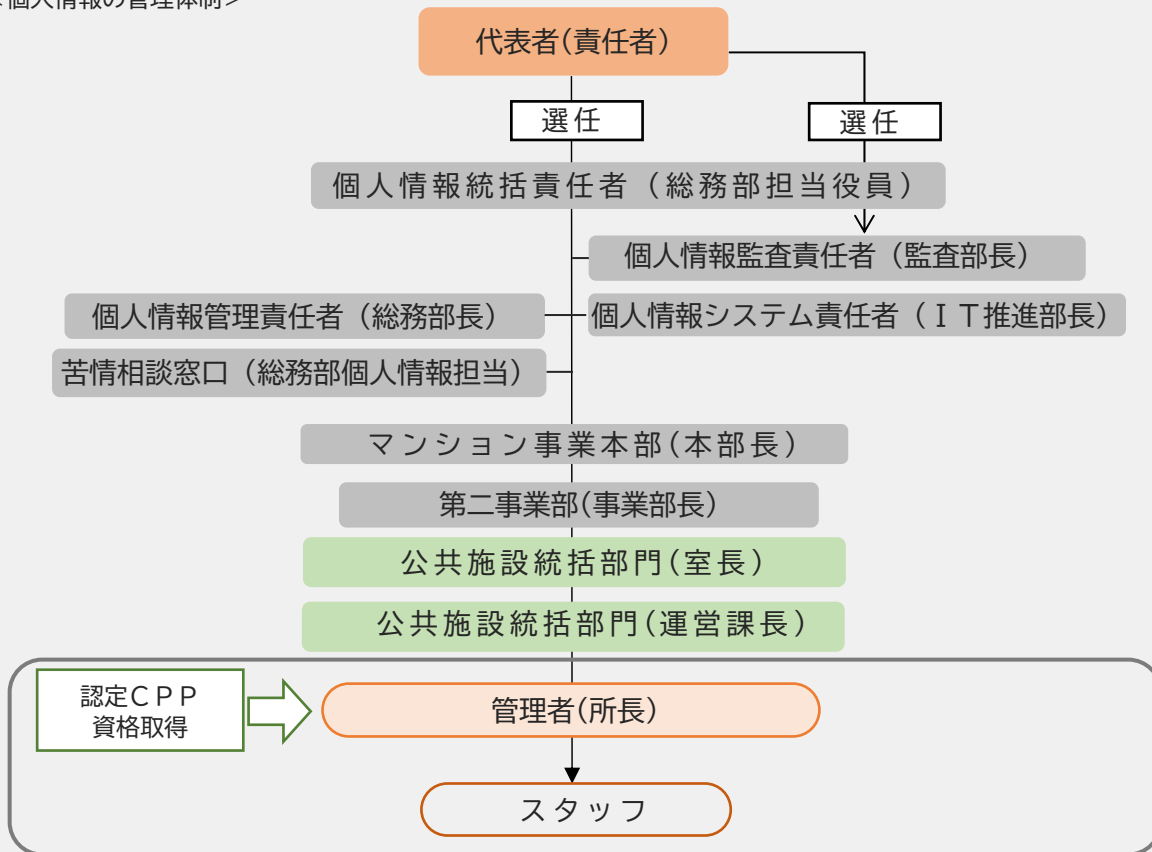
規程体系・管理体制を構築

- ・個人情報保護方針に基づいた個人情報保護規程や個人情報保護計画、関連規程等を整備し、継続的に運用を行う「規程体系」を構築しています。
- ・代表者を責任者とする「管理体制」を確立し、個人情報管理者資格を取得している窓口センターの所長が個人情報取り扱い責任者となり、定期的に上位組織が管理状況を確認します。

<個人情報の規程体系>



<個人情報の管理体制>



個人情報に関する資格者を配置します

認定CPP資格者である所長により、スタッフそれぞれに求められる役割や業務に応じた指導・教育を実施し、本業務を適切に履行します。

【認定CPP資格】

コンプライアンスプログラムの実施・運用に関する業務に精通し、個人情報を取り扱うスタッフの管理者を対象とする個人情報管理者資格



<認定CPP資格証>

【セキュリティ対策】

物理的セキュリティ対策を実施

- ・窓口センターでは、書類の保管ルール、書庫等施錠ルール・持ち出し記録簿等の方策で盗難紛失等に関する物理的な保護安全管理措置を講じます。
- ・個人情報を含む書類にはセンシティブな入居者情報が記載されており、取扱いや保管について常時書類の整備・管理を徹底し、厳正に管理を行います。
- ・窓口センター内では上記の取り組み以外にも、個人情報を適正に保護するために以下のような物理的安全管理措置を実施し、漏えい等防止に取り組みます。

窓口センターでの個人情報保護の取り組み（案）

スタッフの入退館管理を実施
パソコンはセキュリティワイヤーによる施錠で盗難防止対策を実施
デスク、キャビネット、書庫は施錠を徹底し鍵保管責任者を設定
個人情報を含む帳簿や書類等は、鍵付き書庫等に保管
外への個人情報持出し時は管理簿への記入と所長のチェックにより許可
書類の郵送等が必要な場合、スタッフによるトリプルチェックを実施
シュレッダーを設置し機密情報および個人情報は確実に廃棄
壁等への個人情報の掲示やデスク上、足元への個人情報の放置を禁止
来訪者に対応する際も、執務スペースから機密情報・個人情報に関する書類は持ち出さず、回収した個人情報等に関する書類は執務スペースでのみ開示

<窓口センター内セキュリティ対策案（一例）>



文書管理手順を定め、個人情報保護を徹底します

他公営住宅での管理経験等に基づき、窓口センター内での文書管理手順を定め、遵守することで、個人情報が漏えいする事が無い様、細心の注意を払います。

紛失・混入の防止	・文書及びデータ等の保管場所を決定し、保管台帳を作成・適宜更新 ・個人情報書類を持出す際は帳簿に記録し、鍵付き鞆等を使用
誤廃棄の防止	・ゴミ箱付近に書類を置かない、シュレッダーによる誤処分にも注意 ・保管台帳及び書類等のタイトルに保管期間を反映
盗難の防止	・最終退室者は、書類を保管したキャビネット等の施錠確認を実施 ・事務スペースに部外者が入る場合、入館記録を記載及び名札を装着

【個人情報保護の取り組み（マニュアルの遵守策や研修等）】

独自の個人情報取り扱いマニュアルを整備・活用

- ・独自の個人情報取り扱いマニュアルを整備し、必要な都度、加筆・修正しながら活用します。
- ・マニュアルには、豊富な公営住宅管理業務の経験を活かした個人情報の取り扱い方法や手順について詳しく記載します。

<個人情報取り扱いマニュアル記載内容(抜粋)>

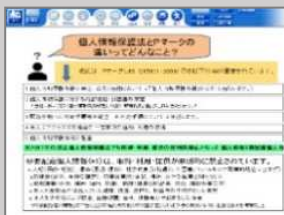
郵送・メール等における取得ルール	<ul style="list-style-type: none"> ・送付前に、送り先の住所・アドレス等に間違いがないか、相手方と再確認、郵送であればできるだけ返信用封筒を利用させていただく ・受領の際は、テストメール・FAX送信前の連絡の徹底
個人情報の入力ルール	<ul style="list-style-type: none"> ・入力原票と入力内容に相違がないかダブルチェックの徹底 ・確認した資料をシュレッダーで破棄、原票を定められた場所に保管
送信（交付・持出し）ルール	<ul style="list-style-type: none"> ・原則メール・FAXでの交付や持出しを禁止とする。やむを得ぬ場合は、送信先等を複数チェックし、「個人情報持出し記録簿」へ記入 ・送信後は、送信記録・送信先への着信確認、不要書類の破棄を徹底
保管ルール（一部）	<ul style="list-style-type: none"> ・書類等は放置せず、定められた場所に保管し、施錠 ・責任者は保管台帳に基づき、現物確認を年2回実施
破棄ルール（一部）	<ul style="list-style-type: none"> ・業務履行の為に複写した個人情報は直ちに破棄、複写物の個人保管禁止 ・破棄する文書・保存年限を超過した書類は必ずシュレッダーにより破棄

様々な研修を行い、社員の意識を啓発

- ・個人情報を取り扱うのは人である事を踏まえて、社員一人ひとりの意識を高めていきます。
- ・定期的な研修を行い個人情報保護に関する知識・意識の定着を図ることで、上記のマニュアルを遵守させます。

<実施する個人情報保護研修>

研修名	研修目的	実施頻度	研修内容（例）
個人情報 e-ラーニング研修	e-ラーニング等を用いて全社員に対して行う研修	年1回	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に取り組む意義 ・個人情報保護方針、規程等 ・安全管理措置、情報漏えいの影響や危険性
個人情報保護研修	本業務に係わる関係法令や取扱い方法を、社員に指導する研修	年12回	<ul style="list-style-type: none"> ・世田谷区個人情報保護条例等の理解 ・入居審査等、実際の業務における保護方法 ・住宅システム使用時の個人情報取扱方法
コンプライアンスチェック研修	状況判断事例等を題材にした、問題回答形式の教育	年12回	<ul style="list-style-type: none"> ・紙面で個人情報を取扱う際の注意事項 ・誤送信を防ぐシステム利用方法 ・SNS利用時の注意事項



< e-ラーニング研修(例) >



<個人情報保護研修(例)>



<コンプライアンスチェック研修(例)>

【再委託先の個人情報保護について】

再委託先・再請負先と機密保持契約を締結

- ・当社は個人情報の保護に関して、当社の社員だけでなく、本業務に係る再委託先、請負先の協力事業者等に対しても、適切な指導・監督を行います。
- ・業務を委託するために第三者に個人情報を預託する場合、当該第三者について調査し、機密保持契約等の必要な契約を締結します。
- ・取り扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう、**業務受託者として、当該委託・請負先に対する必要かつ適切な監督**を行います。

外注管理規程・外注管理マニュアルに則り対応

- ・再委託先・請負先に対して当社が定める「**外注管理規程**」の条件（**管理体制、社員への教育、機密保持契約の締結**）をクリアした協力事業者等にのみ再委託を行います。
- ・業務終了後は預託した個人情報を回収、もしくは預託先に廃棄してもらい、廃棄証明書の提出を義務付けます。

<外注先に対する個人情報保護のための取り組み（外注管理規程抜粋）>

項目	取り組み内容
指導・監督	外注先に対しても個人情報の保護に関する法令等への理解及び遵守体制・取り組み等について、指導・監督を行います。
機密保持契約	外注先に対し、予め機密保持に関する覚書を締結することにより、個人情報を含む情報の適切な管理を徹底します。
個人情報保護教育	定期的に個人情報保護に関するチェックシートの配付等を行い、外注先の従業員についても意識向上に努めます。

新規外注先へ適正な審査を実施

- ・新規登録時には「**個人情報管理状況調査票**」を用いて、預託先の個人情報管理体制が当社の基準を満たしていることを確認します。

個人情報管理状況調査票の評価項目（一部抜粋）

- ・プライバシーマークを取得しているか（取得していない場合は、以下項目に該当しているか）
- ・継続的な取引があるか
- ・個人情報の漏えい防止策の実施有無
- ・過去に個人情報の漏えいまたは紛失が無いこと
- ・個人情報に関する事故発生時の担当窓口と責任者の設置
- ・個人情報にアクセス（利用）できる従業員の限定
- ・個人情報の保管場所、保管方法及び取扱い方法の明定
- ・個人情報に関する事故発生時の当社への速やかな連絡体制の整備
- ・個人情報の私有、複製、目的外利用の禁止徹底

調書 年 月 日

個人情報コード

会社名

代表者氏名

担当者氏名

調査日

個人情報管理状況調査票

評価項目	評価
1 プライバシーマークを取得しているか（取得していない場合は、以下項目に該当しているか）	
2 継続的な取引があるか	
3 個人情報の漏えい防止策の実施有無	
4 過去に個人情報の漏えいまたは紛失が無いこと	
5 個人情報に関する事故発生時の担当窓口と責任者の設置	
6 個人情報にアクセス（利用）できる従業員の限定	
7 個人情報の保管場所、保管方法及び取扱い方法の明定	
8 個人情報に関する事故発生時の当社への速やかな連絡体制の整備	
9 個人情報の私有、複製、目的外利用の禁止徹底	

<個人情報管理状況調査票>

【その他特記事項】

■ 万が一の外部流出事故発生時は迅速な対応を実施

- ・当社は個人情報の保護に関して細心の注意を払い、適正な管理を行います。本業務において万が一、個人情報の流出や紛失が発生したと考えられる場合は、以下のフローに基づき速やかに対応するとともに、**随時、世田谷区へ相談・報告**を行います。

<個人情報漏えい時の対応フロー>

①発見・報告	<ul style="list-style-type: none"> ・情報漏えいが発生した場合（兆候含む）、速やかに所管部門の統括者へ連絡 ・ITに関連した情報漏えいは、グループマーケティングIT戦略部へ連絡 ・所管部門内で協議・情報共有の上、個人情報管理者から総務部等へ連絡
↓	
②初動対応	<ul style="list-style-type: none"> ・情報漏えいによる被害の拡大、二次被害の防止のために応急措置を実施
↓	
③調査	<ul style="list-style-type: none"> ・5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どうしたのか）の観点で調査し、情報を整理
↓	
④通知・報告・公表	<ul style="list-style-type: none"> ・漏えいした情報の保有者へ事実を通知 ・紛失・盗難、不正アクセス、内部犯行、脅迫等犯罪性がある場合は警察へ届出 ・監督省官庁などへの報告及び指示の受領を行う ・個人情報取り扱い事業者保険の加入保険会社への連絡を行う ・広範囲に漏えい情報による影響が及ぶと考えられる場合は自治体と協議のうえ必要に応じて公表を行う ・ただし、公表が被害の拡大を招くおそれがある時は、公表の時期・対象を考慮
↓	
⑤二次被害防止	<ul style="list-style-type: none"> ・情報漏えいによって発生した被害の拡大防止と復旧のための措置を行う
↓	
⑥再発防止	<ul style="list-style-type: none"> ・抜本的な再発防止策を検討し、実施 ・調査報告書を作成し、被害者に対する損害の補償に必要な措置を行う ・情報漏えいに関係した社員の責任について処分を行い、必要に応じて開示

■ 万が一に備えて個人情報取扱事業者包括保険に加入しています

最高20億円まで補償可能な個人情報取扱事業者包括保険に加入しており、情報漏えいに関する万が一の毀損事故等に対応します。当然ながら、入居者等へ損害を与えぬよう細心の注意を払い、事件・事故の無い運営を前提とします。

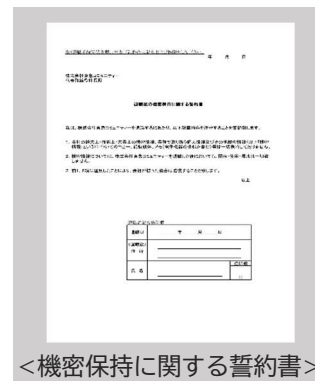
<当社が包括で加入している個人情報取扱事業者保険>

個人情報取扱事業者包括保険（保険会社：損害保険ジャパン株式会社）	
種目	個人情報取扱事業者保険
てん補限度額	20億円
担保内容	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の漏えいに関する法律上の損害賠償金（20億円／保険期間中） ・企業ブランド価値の毀損を防止・縮減するための費用（2億円／1事故） ・企業情報の漏えいに関する法律上の損害賠償金（1千万円／保険期間中）
免責金額	10万円／1事故
免責事項	<ul style="list-style-type: none"> ・被保険者の故意又は他人に損害を与える予見があった場合 ・被保険者、使用人、業務の補助者の犯罪行為に起因する損害 ・法令に違反することを被保険者が認識していた場合 ・個人情報利用目的の必要な範囲を超えた取扱いに起因する損害 ・サーバー等有効なアクセス制限がなされていない場合 など

退職者が発生した際は機密保持対応を徹底

- 社員が、業務上で知り得た情報を漏えいしないよう、日頃から注意喚起します。また、退職する際には、**退職後の機密保持に関する誓約書を締結**します。

機密保持に関する誓約書（要約）
会社の経営上・技術上・営業上の機密情報、業務で取扱う個人情報及びその他機密情報についてのコピー、記録媒体、メモ（電子機器の登録を含む）等は一切保持しておりません。
機密情報について、当社を退職した後においても、開示・使用・漏えいは一切いたしません。
前1、2項に違反したことにより、会社が被った被害は賠償することといたします。



情報公開請求時には、社内規程に基づき速やかに対応

- 情報公開請求を受けた際は、世田谷区情報公開条例および施行規程の趣旨を踏まえ、当社で定めている情報管理基本方針及び情報管理基本規程に則り、**迅速かつ適切に対応し、公正で開かれた市政の一助**となるべく努めます。
- 世田谷区より文書提出の指示を受けた場合等に備えて、文書の整理・保管・管理を厳正に行い、依頼時に速やかに提出できるように準備します。



情報管理基本方針主要内容（抜粋）	
情報の活用と業務の効率化	知識を集約し、重要な経営資源として積極的に活用することで新たな創造を行い、たゆまぬ企業活動の変革と業務の効率化に取り組みながら、高い企業価値を実現する。
コンプライアンス	法と規制に則った適正な企業活動を常に意識し、法令や規程を逸脱することのないよう適切な情報管理等の徹底と重要記録の保護・漏えい防止に努める。そして万一の紛争等のリスクに対しても、即座に対応できるよう備える。
説明責任	経営の透明性と説明責任を求める社会と調和しながら、企業の役割を果たすため、全てのステークホルダーより正確な情報を適切に評価・理解されるよう積極的な情報開示を行う。
情報管理の体系的、総合的な取り組み	企業活動を安全かつ効率的に行うため、セキュリティを最大限考慮した情報システムの活用により、情報を適切に保管・管理し、信頼性と安全性を確保するよう努める。