

令和4年度行政事業レビューシート (個人情報保護委員会)

事業名	広聴・相談業務に必要な経費			担当部局庁	個人情報保護委員会事務局	作成責任者				
事業開始年度	平成30年度	事業終了 (予定)年度	終了予定なし	担当課室	参事官室	政策立案参事官 片岡秀実				
会計区分	一般会計									
根拠法令 (具体的な 条項も記載)	個人情報の保護に関する法律第129条第2号、第4号及び第6号			関係する 計画、通知等	個人情報の保護に関する基本方針					
主要政策・施策	-			主要経費	その他の事項経費					
事業の目的 (目指す姿を簡潔に。3行程度 以内)	当事業は、行政運営の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い、公平・公正な社会を実現するための社会基盤としてのマイナンバー制度への国民の理解を深め、また個人情報保護法に基づき、「個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものであることその他の個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護する」ための事業である。									
事業概要 (5行程度以 内。別添可)	個人情報保護法第129条各号に規定される委員会の任務に基づき、その任務を達成するため、電話による相談窓口を運営し、個人情報保護法の解釈等に関する一般的な質問への回答を行うとともに、個人情報、仮名加工情報及び匿名加工情報並びに特定個人情報(以下「個人情報等」という。)の取扱いに関する苦情あつせん相談を行う。									
実施方法	直接実施									
予算額・ 執行額 (単位:百万円)			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度要求			
	予算 の 状 況	当初予算	53.2	53.4	55.1	5.9	5.6			
		補正予算	-	-	-	-	-			
		前年度から繰越し	-	-	-	-	-			
		翌年度へ繰越し	-	-	-	-	-			
		予備費等	-	-	1.4	-	-			
	計		53.2	53.4	56.5	5.9	5.6			
	執行額		23.1	51.4	53.2	-	-			
	執行率 (%)		43%	96%	94%	-	-			
	当初予算+補正予算に対する執行額の割合 (%)		43%	96%	97%	-	-			
令和4・5年度 予算内訳 (単位:百万円)	歳出予算目	令和4年度当初予算	令和5年度要求	主な増減理由						
	個人情報保護業務庁費	5.5	5.6	-						
	職員旅費	0.3	-	-						
	委員等旅費	0.1	-	-						
	諸謝金	0	-	-						
	計	5.9	5.6	-						
活動内容 (アクティビ ティ)	「マイナンバー苦情あつせん相談窓口」による特定個人情報の取扱いに関する相談や苦情等の受付・対応									
活動目標及び 活動実績 (アウトプット)	活動目標	活動指標		単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	4年度 活動見込	5年度 活動見込	
	マイナンバー苦情あつせん相談窓口の運営	マイナンバー苦情あつせん相談窓口の相談件数	活動実績	件	911	942	1,076	-	-	
			当初見込み	件	-	-	-	1,171	1,171	
単位当たり コスト	算出根拠			単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	4年度活動見込		
	マイナンバー苦情あつせん相談窓口の相談員賃金計/相談件数			単位当たり コスト	5.1	1.9	4.1	-		
			計算式	千円/件	4,626/911	1,785/942	4,458/1,076	-		

成果目標及び 成果実績 (アウトカム)	定量的な成果目標	成果指標	/	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	中間目標	目標最終年度
								4年度	年度
「マイナンバー苦情あつせん相談窓口」の利用満足度を前年度実績より向上する	「マイナンバー苦情あつせん相談窓口」の利用満足度	成果実績	%	-	96.7	97.3	-	-	
		目標値	%	-	80	97	98	-	
		達成度	%	-	120.9	100.3	-	-	
根拠として用いた統計・データ名(出典)	相談件数に対し、相談者が相談員の説明に納得したことを確認できた件数の割合								
成果目標及び 成果実績 (アウトカム)	定量的な成果目標	成果指標	/	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	中間目標	目標最終年度
								4年度	年度
前年度の「マイナンバー苦情あつせん相談窓口」の苦情あつせん解決率を引き続き目指す	「マイナンバー苦情あつせん相談窓口」の苦情あつせん解決率	成果実績	%	-	93.7	92.3	-	-	
		目標値	%	-	90	94	94	-	
		達成度	%	-	104.1	98.2	-	-	
根拠として用いた統計・データ名(出典)	あつせんの申出件数に対し、あつせん成立と確認できた件数の割合								
活動内容(アクティビティ)	「個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)」による個人情報保護制度等に関する相談や苦情等の受付・対応								
活動目標及び 活動実績 (アウトプット)	活動目標	活動指標	/	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	4年度	5年度
								活動見込	活動見込
個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)の運営	個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)の相談件数	活動実績	件	16,518	15,416	21,237	-	-	
		当初見込み	件	-	-	-	29,280	29,280	
単位当たりコスト	算出根拠			/	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	4年度
	個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)の相談員賃金計/相談件数								活動見込
				単位当たりコスト	1.6	1.7	1.3	-	
				計算式	千円/件	26,953/16,518	25,647/15,416	26,614/21,237	-
成果目標及び 成果実績 (アウトカム)	定量的な成果目標	成果指標	/	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	中間目標	目標最終年度
								4年度	年度
前年度の「個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)」の利用満足度を引き続き目指す	「個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)」の利用満足度	成果実績	%	-	97.7	97.6	-	-	
		目標値	%	-	80	98	98	-	
		達成度	%	-	122.1	99.6	-	-	
根拠として用いた統計・データ名(出典)	相談件数に対し、相談者が相談員の説明に納得したことを確認できた件数の割合								
成果目標及び 成果実績 (アウトカム)	定量的な成果目標	成果指標	/	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	中間目標	目標最終年度
								4年度	年度
前年度の「個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)」の苦情あつせん解決率を引き続き目指す	「個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)」の苦情あつせん解決率	成果実績	%	-	89.2	89.6	-	-	
		目標値	%	-	90	90	90	-	
		達成度	%	-	99.1	99.6	-	-	
根拠として用いた統計・データ名(出典)	あつせんの申出件数に対し、あつせん成立と確認できた件数の割合								
活動内容(アクティビティ)	「個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)」による個人情報保護制度等に関する相談や苦情等の受付・対応								
活動目標及び 活動実績 (アウトプット)	活動目標	活動指標	/	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	4年度	5年度
								活動見込	活動見込
個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)の運営	個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)の相談件数	活動実績	件	-	-	-	-	-	
		当初見込み	件	-	-	-	2,400	9,120	
単位当たりコスト	算出根拠			/	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	4年度
	個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)の相談員賃金計/相談件数								活動見込
				単位当たりコスト	-	-	-	-	
				計算式	千円/件	-	-	-	-
成果目標及び 成果実績 (アウトカム)	定量的な成果目標	成果指標	/	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	中間目標	目標最終年度
								4年度	年度
「個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)」の利用満足度の向上を図る	「個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)」の利用満足度	成果実績	%	-	-	-	-	-	
		目標値	%	-	-	-	95	-	
		達成度	%	-	-	-	-	-	
根拠として用いた統計・データ名(出典)	相談件数に対し、相談者が相談員の説明に納得したことを確認できた件数の割合								

政策評価、新経済・財政再生計画との関係	政策評価	政策	個人情報の適正な取扱いの確保	
	政策評価	施策	個人情報に関する広聴・相談	政策評価書 URL https://www.ppc.go.jp/files/pdf/R3seisakuhyokasho.pdf
				該当箇所 P18~20
	新経済・財政再生計画改革工程表 2021	取組事項	分野: -	-
			(新経済・財政再生計画改革工程表 2021) URL: 該当箇所	-

事業所管部局による点検・改善

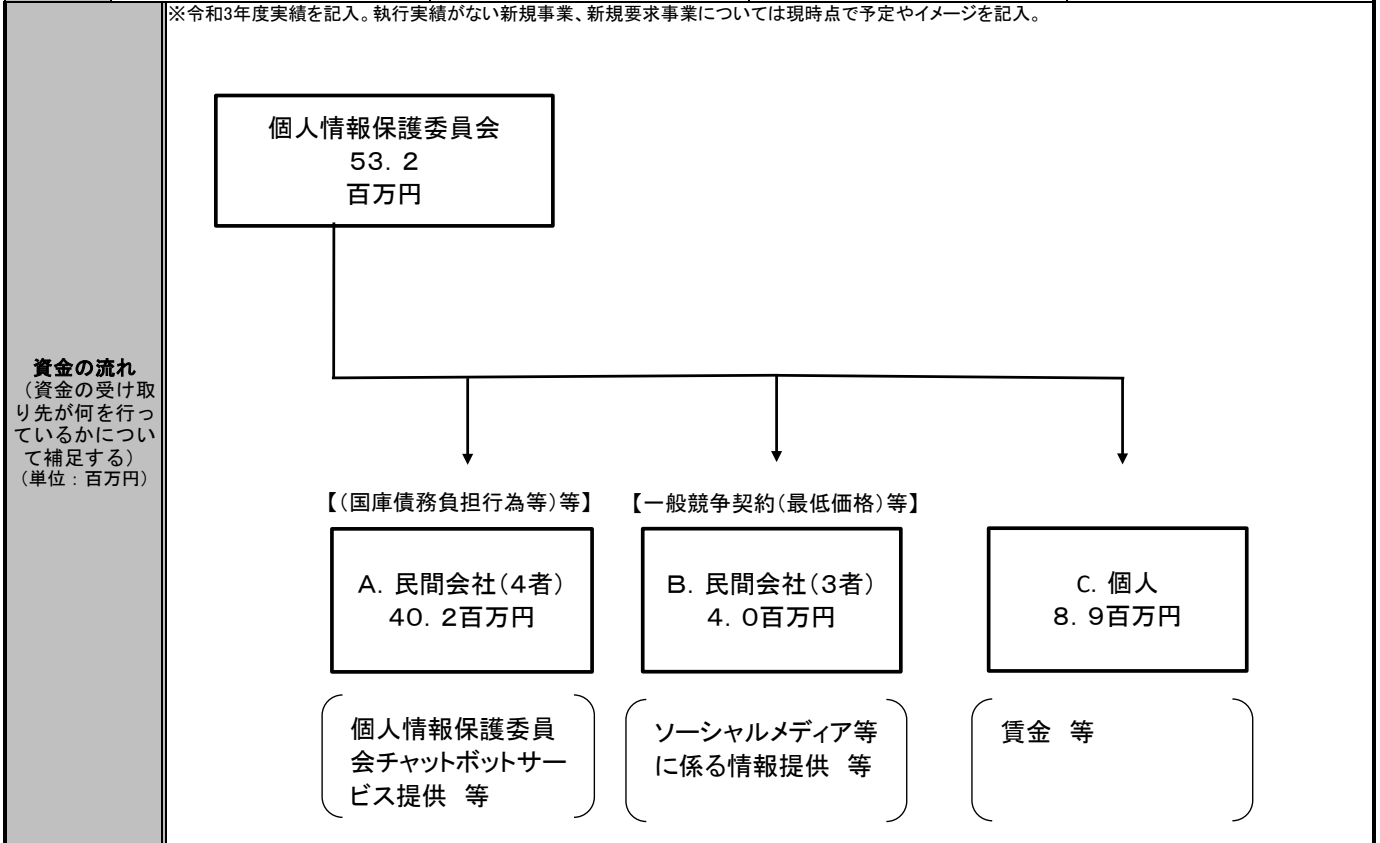
	項目	評価	評価に関する説明
国費投入の必要性	事業の目的は国民や社会のニーズを的確に反映しているか。	○	個人情報保護法第129条各号に規定される委員会の任務に基づき、国が実施すべき業務として必要かつ適切な事業である。令和3年通常国会で個人情報保護法の改正を行った。その際、相談ダイヤルに寄せられた質問や苦情等も踏まえた内容となっている。
	地方自治体、民間等に委ねることができない事業なのか。	○	個人情報保護法第129条各号に規定される委員会の任務に基づき、国が実施すべき業務として必要かつ適切な事業である。
	政策目的の達成手段として必要かつ適切な事業か。政策体系の中で優先度の高い事業か。	○	個人情報保護法第129条各号に規定される委員会の任務に基づき、国が実施すべき業務として必要かつ適切な事業である。
事業の効率性	競争性が確保されているなど支出先の選定は妥当か。	○	契約に当たっては、法令に基づき、少額なもの、契約の性質上随意契約とならざるを得ないものを除き、一般競争入札の励行等により、競争性を確保している。
	一般競争契約、指名競争契約又は随意契約(企画競争)による支出のうち、一者応札又は一者応募となったものはないか。	有	一者応札については、引き続き、資料閲覧期間を十分に確保するとともに、業者の準備期間も確保した入札スケジュールにするなど、引き続き競争性の確保に努める。
	競争性のない随意契約となったものはないか。	無	
	受益者との負担関係は妥当であるか。	-	
	単位当たりコスト等の水準は妥当か。	○	電話による相談窓口を運営し、個人情報保護法の解釈等に関する一般的な質問への回答を行うとともに、個人情報、匿名加工情報及び特定個人情報の取扱いに関する苦情あつせん相談を行うことを目的としたものであり、その目的を遂行する上で必要最小限の経費で事業を実施した。
	資金の流れの中間段階での支出は合理的なものとなっているか。	-	
	費目・使途が事業目的に即し真に必要なものに限定されているか。	○	電話による相談窓口を運営し、個人情報保護法の解釈等に関する一般的な質問への回答を行うとともに、個人情報、匿名加工情報及び特定個人情報の取扱いに関する苦情あつせん相談を行うことを目的としたものであり、その目的を遂行する上で必要最小限の経費で事業を実施した。
不用率が大きい場合、その理由は妥当か。(理由を右に記載)	-		
繰越額が大きい場合、その理由は妥当か。(理由を右に記載)	-		

	その他コスト削減や効率化に向けた工夫は行われているか。	○	個人情報保護法の解釈等に関する質問への回答や特定個人情報の取扱い等に関する苦情あっせんを着実に実施するための相談窓口の運営に係る必要最小限の経費を計上している。 また、電話相談窓口への集中を緩和し、電話相談業務の効率化を図るため、個人情報保護法に関する定型的な質問を委員会ホームページに設置したチャットボットで回答するサービスの提供を実施している。
事業の有効性	成果実績は成果目標に見合ったものとなっているか。	-	
	事業実施に当たって他の手段・方法等が考えられる場合、それと比較してより効果的あるいは低コストで実施できているか。	-	
	活動実績は見込みに見合ったものであるか。	-	
	整備された施設や成果物は十分に活用されているか。	○	データベース化した相談実績については傾向を分析し、事務局内における施策の検討材料や委員会の資料として活用されている。 また、チャットボットについては、24時間稼働のため、相談ダイヤル時間外の質問にも対応しており、相談者や事業者に活用されている。
関連事業	関連する事業がある場合、他部局・他府省等と適切な役割分担を行っているか。(役割分担の具体的な内容を各事業の右に記載)	-	
	事業番号		事業名
点検・改善結果	点検結果	他部門と連携して使用するシステムを一般競争入札で調達、広聴相談窓口に必要な機器の保守については見積合わせするなど、最も廉価な業者に発注し経費削減に取り組んでおり、必要最小限の経費で効率的に個人情報、匿名加工情報及び特定個人情報の取扱いに関する苦情あっせん相談を実施している。	
	改善の方向性	引き続き、効果的な広聴・相談業務に必要最小限の経費を計上するとともに、適切な執行に努める。	
外部有識者の所見			
<ul style="list-style-type: none"> 既存システムの保守運用業務についても、できるだけ一者応札にならないよう、努力と工夫を続けてほしい。 業務内容に対し、求める人的要件が過大になっていないかなど仕様書を見直し、競争性の担保に努めてほしい。 			
行政事業レビュー推進チームの所見			
一部改善内容	<ul style="list-style-type: none"> 複数業者からの応札が得られるよう、引き続き資料閲覧期間や事業者の準備期間を十分に設け、計画的な予算執行に努めること。 十分な準備期間や求める体制などを見直し、他社が応札できるよう努めること。 		
所見を踏まえた改善点/概算要求における反映状況			
執行等改善	資料閲覧期間及び事業者の準備期間を十分に確保したスケジュールにするよう努める。		
備考			

関連する過去のレビューシートの事業番号

平成23年度				
平成24年度				
平成25年度				
平成26年度				
平成27年度	27-0001			
平成28年度	28-0001、新28-0001			
平成29年度	29-0001、29-0003			
平成30年度	30-0001、30-0005、新30-0001			
令和元年度	個人情報保護委員会 - 0006			
令和2年度	個人情報保護委員会 0006			
令和3年度	2021 個情 20 0006			

※令和3年度実績を記入。執行実績がない新規事業、新規要求事業については現時点で予定やイメージを記入。



A.丸紅情報システムズ株式会社			B.株式会社日立システムズ		
費目	使 途	金 額 (百万円)	費目	使 途	金 額 (百万円)
情報処理業務 庁費	個人情報保護委員会チャットボットサービス 提供	20.2	個人情報保護 業務庁費	ソーシャルメディア等に係る情報提供	3.8
計		20.2	計		3.8
C.個人					
費目	使 途	金 額 (百万円)	費目	使 途	金 額 (百万円)
個人情報保護 業務庁費	賃金等	8.9			
計		8.9	計		0

費目・使途
(「資金の流れ」においてブロックごとに最大の金額が支出されている者について記載する。費目と使途の双方で実情が分かるように記載)

支出先上位10者リスト

A.

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	丸紅情報システムズ株式会社	1011001030018	個人情報保護委員会チャットボットサービス提供	20.2	国庫債務負担行為等	-	-	
2	株式会社ピーエスシー	4010401024691	検査情報管理システムに係るハードウェア・ソフトウェアの賃貸借・保守	8.8	随意契約 (公募)	-	-	
3	株式会社アスカプランニング	8010001112265	相談情報管理システムの改修	5	一般競争契約 (最低価格)	4	66.4%	-
4	株式会社アスカプランニング	8010001112265	検査情報管理システムの運用	4.8	一般競争契約 (最低価格)	1	99.6%	
5	株式会社アスカプランニング	8010001112265	相談情報管理ツールの運用保守	1	随意契約 (少額)	-	-	
6	株式会社JECC	2010001033475	検査情報管理システムに係るデスクトップライセンスの賃貸借	0.5	随意契約 (少額)	-	-	

B

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	株式会社日立システムズ	6010701025710	ソーシャルメディア等に係る情報提供	3.8	一般競争契約 (最低価格)	1	89.6%	-
2	株式会社三省堂書店	7010001016830	書籍購入	0.2	随意契約 (少額)	-	-	
3	株式会社ヤマダデンキ	2070001036729	通話録音機等購入	0.1	随意契約 (少額)	-	-	
4	株式会社ヤマダデンキ	2070001036729	HDMIケーブル購入	0	随意契約 (少額)	-	-	

C

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	個人	-	賃金等	8.9	その他	-	-	