

令和3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61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61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、匿名加工情報及び特定個人情報(以下「個人情報」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)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度要求			
	予算の状況	当初予算	42.5	53.2	53.4	55.1	5.9		
		補正予算	-	-	-	-	-		
		前年度から繰越し	-	-	-	-	-		
		翌年度へ繰越し	-	-	-	-	-		
		予備費等	10	-	-	-	-		
		計	52.5	53.2	53.4	55.1	5.9		
	執行額	48	23.1	51.4					
	執行率(%)	91%	43%	96%					
	当初予算+補正予算に対する執行額の割合(%)	113%	43%	96%					
令和3・4年度予算内訳(単位:百万円)	歳出予算目	令和3年度当初予算	令和4年度要求	主な増減理由					
	情報処理業務庁費	38.8	0	政府情報システム経費は、デジタル庁に一括計上。					
	個人情報保護業務庁費	15.9	5.5						
	職員旅費	0.3	0.3						
	委員等旅費	0.1	0.1						
	諸謝金	0	0						
	その他	0	0						
	計	55.1	5.9						
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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	中間目標 3年度	目標最終年度 -年度
	「マイナンバー苦情あつせん相談窓口」において、受け付けた相談件数に対し「相談員が、相談者が相談員の説明等に「納得した」ことを確認できた」割合。	「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	-	-
			目標値	%	-	-	80	97	-
			達成度	%	-	-	120.9	-	-
根拠として用いた統計・データ名(出典)	-								

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	成果実績	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	中間目標	目標最終年度
								3年度	-年度
「マイナンバー-苦情あつせん相談窓口」において、相談者から苦情の申出があつた「あつせんの申出件数」に対し「あつせん成立」と確認できた割合。		「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	-	-
			目標値	%	-	-	90	94	-
			達成度	%	-	-	104.1	-	-
根拠として用いた統計・データ名(出典)	-								
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	成果実績	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	中間目標	目標最終年度
								3年度	-年度
「個人情報保護法相談ダイヤル」において、受け付けた相談件数に対し「相談員が、相談者が相談員の説明等に「納得した」「概ね納得した」ことを確認できた」割合。		「個人情報保護法相談ダイヤル」の利用満足度	成果実績	%	-	-	97.7	-	-
			目標値	%	-	-	80	98	-
			達成度	%	-	-	122.1	-	-
根拠として用いた統計・データ名(出典)	-								
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	成果実績	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	中間目標	目標最終年度
								3年度	-年度
「個人情報保護法相談ダイヤル」において、相談者から苦情の申出があつた「あつせんの申出件数」に対し「あつせん成立」と確認できた割合。		「個人情報保護法相談ダイヤル」の苦情あつせん解決率	成果実績	%	-	-	89.2	-	-
			目標値	%	-	-	90	90	-
			達成度	%	-	-	99.1	-	-
根拠として用いた統計・データ名(出典)	-								
活動指標及び 活動実績 (アウトプット)	活動指標		活動実績	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	3年度	4年度
								活動実績	活動見込
マイナンバー-苦情あつせん相談窓口の相談件数(注)活動内容の性格に鑑み、見込みを記載することは困難。			活動実績	件	921	911	942	-	-
			当初見込み	-	-	-	-	-	-
活動指標及び 活動実績 (アウトプット)	活動指標		活動実績	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	3年度	4年度
								活動実績	活動見込
個人情報保護法相談ダイヤルの相談件数(注)活動内容の性格に鑑み、見込みを記載することは困難。			活動実績	件	16,669	16,518	15,416	-	-
			当初見込み	-	-	-	-	-	-
単位当たり コスト	算出根拠		単位当たり コスト	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	3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					5.2	5.1	1.9	-	
			計算式	千円/件	4,759/921	4,626/911	1,785/942	-	
単位当たり コスト	算出根拠		単位当たり コスト	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	3年度活動見込	
個人情報保護法相談ダイヤルの相談員賃金計/相談件数					1.5	1.6	1.7	-	
			計算式	千円/件	25,451/16,669	26,953/16,518	25,647/15,416	-	

政策評価、新経済・財政再生計画との関係	政策	個人情報の適正な取扱いの確保							
	施策	個人情報に関する広聴・相談							
	測定指標	定量的指標		単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	中間目標 - 年度	目標年度 3 年度
		「マイナンバー苦情あつせん相談窓口」の利用満足度	実績値	%	-	-	96.7	-	-
			目標値	%	-	-	80	-	97
		定量的指標		単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	中間目標 - 年度	目標年度 3 年度
		「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	実績値	%	-	-	93.7	-	-
			目標値	%	-	-	90	-	94
		定量的指標		単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	中間目標 - 年度	目標年度 3 年度
		「個人情報保護法相談ダイヤル」の利用満足度	実績値	%	-	-	97.7	-	-
目標値	%		-	-	80	-	98		
定量的指標		単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	中間目標 - 年度	目標年度 3 年度		
「個人情報保護法相談ダイヤル」の苦情あつせん解決率	実績値	%	-	-	89.2	-	-		
	目標値	%	-	-	90	-	90		
本事業の成果と上位施策・測定指標との関係									
「マイナンバー苦情あつせん相談窓口」及び「個人情報保護法相談ダイヤル」において、丁寧な説明及び対応に努め、蓄積した相談・苦情等の内容分析の上、法律及び制度の内容等に関する問合せ等へのきめ細かな対応を行うことにより、個人情報の適正な取扱いの確保に資する。									

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61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2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61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61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、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。	-	-
事業の有効性	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より円滑に行う体制を整備すること、相談者の持つ法制度の疑問に対する迅速な一次解決に寄与することを目的として要求しているものであり、使途を真に必要なものに限定した。
	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つ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。
	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。 昨年度設置し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、相談者や事業者にも活用されている。	
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)	-	
	所管府省名	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つ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・相談業務に必要な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

システムの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。

行政事業レビュー推進チームの所見

一
部
の
改
善
内
容

予算執行に当たっては、引き続き、手続の透明性・公正性の確保に努めること。

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

資料閲覧期間を十分に確保するとともに、事業者の準備期間も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22年度				
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2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。

資金の流れ (資金の受け取り先が何を行っているかについて補足する) (単位: 百万円)	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">個人情報保護委員会 51.4百万円</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> 【(国庫債務負担行為等)等】 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;">A. 民間会社(3者) 47.5百万円</div> <div style="margin-top: 10px;">(個人情報保護委員会チャットボットサービス提供 等)</div> </div> <div style="text-align: center;"> 【一般競争契約(最低価格)等】 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;">B. 民間会社(2者) 3.9百万円</div> <div style="margin-top: 10px;">(ソーシャルメディア等に係る情報提供 等)</div> </div> </div> </div>							
	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)			A.丸紅情報システムズ(株)			B.(株)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	29	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		29	計		3.8			

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)	1011001030018	個人情報保護委員会チャットボットサービス提供	29	国庫債務負担行為等	-	-	-
2 (株)ピーエスシー	4010401024691	検査情報管理システムの拡充に必要なHW・SWの導入・保守・賃貸借	12.7	国庫債務負担行為等	-	-	-
3 (株)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	98.4%	-
4 (株)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)	-	-	-

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)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)	3	85.1%	-
2 (株)第一文眞堂	5010401017488	ヘッドセット等購入	0.1	随意契約(少額)	-	-	-