

令和5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132条第2号及び第4号並びに第169条			関係する計画、通知等	個人情報の保護に関する基本方針							
政策	個人情報等の適正な取扱いの確保			主要経費	その他の事項経費							
施策	個人情報等に関する広聴・相談											
政策体系・評価書URL	<a href="https://www.ppc.go.jp/aboutus/policy-evaluation/">https://www.ppc.go.jp/aboutus/policy-evaluation/</a>											
事業の目的(5行程度以内)	<p>個人情報の保護に関する法律(以下「個人情報保護法」という。)第132条第2号及び第4号並びに第169条の規定に基づき、個人情報保護法相談ダイヤル(※1。以下「相談ダイヤル」という。)及びマイナンバー苦情あつせん相談窓口(※2。以下「MN窓口」という。)を設置し、国民等から寄せられる個人情報保護法に関する一般的な質問に対する回答、個人情報の取扱いに関する苦情あつせん等といった広聴・相談業務を適切に行い、もって個人情報保護法の円滑な運用を確保することを目的とする。</p> <p>※1 個人情報保護法の解釈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の取扱いに関する苦情相談及びあつせん等の業務を行う。</p> <p>※2 特定個人情報の取扱いに関する苦情相談及びあつせん等の業務を行う。</p>											
現状・課題(5行程度以内)	<p>令和4年度における相談ダイヤル及びMN窓口における相談受付件数は、次のとおりである。(個人情報保護委員会年次報告。【 】内は令和3年度の実績を示す。)</p> <p>①相談ダイヤル受付件数(民間部門):25,055件【21,237件】、②相談ダイヤル受付件数(公的部門):2,121件、③個人情報等の取扱いに関するあつせん申出受付件数:23件【29件】、④MN窓口受付件数:1,225件【1,076件】、⑤特定個人情報の取扱いに関するあつせん申出受付件数11件【13件】</p> <p>令和2年改正法及び令和3年改正法の施行に伴い相談受付件数が全体として増加していることから、広聴・相談業務の更なる効率化・合理化を行うことにより、もって、国民等向けサービスの充実化を図る必要がある。</p>											
事業概要(5行程度以内)	<p>当事業は、相談ダイヤル及びMN窓口を設置し、国民等からの相談を受け付けることにより、個人情報保護法の円滑な運用を確保するための事業である。特に令和6年度予算において、個人情報保護委員会コンタクトセンターシステム(「以下「次期システム」という。)の導入を予定している。これにより広聴・相談業務の受電から相談事務管理までの一連の業務プロセスについてデータ化・可視化を行うことが可能となることから、業務品質の均一化・効率化を追求することにより、もって国民等向けサービスの更なる充実化を図る。加えて、取得した相談実績について、分析・検討を行うことにより個人情報保護制度の改正につながる立法事実を収集し、個人情報保護法の円滑な運用の確保に資する。</p>											
事業概要URL	<a href="https://www.ppc.go.jp/aboutus/commission/">https://www.ppc.go.jp/aboutus/commission/</a>											
実施方法	直接実施											
補助率等	-											
予算額・執行額(単位:百万円)(インプット)	予算の状況	当初予算(A)	令和2年度	53.4	令和3年度	55.1	令和4年度	5.9	令和5年度	6	令和6年度要求	1
		補正予算(B)		-		-		-		-		-
		前年度から繰越し(C)		-		-		-		-		-
		翌年度へ繰越し(D)		-		-		-		-		-
		予備費等(E)		-		-		-		-		-
		計(F)		53.4		55.1		5.9		6		1
		=(A)+(B)+(C)+(D)+(E)		53.4		55.1		5.9		6		1
		執行額(G)		51.4		53.2		4.4				
		執行率(%)		96%		97%		75%				
		=(G)/(F)		96%		97%		75%				
当初予算+補正予算に対する執行額の割合(%)		96%		97%		75%						
=(G)/[(A)+(B)]		96%		97%		75%						
令和5・6年度予算内訳(単位:百万円)	歳出予算項・目		令和5年度当初予算	令和6年度要求	主な増減理由(・要望額・予備費)							
	(項)	個人情報保護委員会			【主な増減理由】							
	(目)	個人情報保護業務庁費	6	1	・個人情報の取扱いに関する相談対応業務の強化に係る経費							
		その他	0									
	計(A)		6	1								

<b>活動内容① (アクティビティ)</b>		応答率等分析を行い、広聴・相談業務(相談ダイヤル(民間部門))を適切かつ効率的に実施する。								
↓										
<b>活動目標及び活動実績 ① (アウトプット)</b>		活動目標	活動指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	5年度 活動見込	6年度 活動見込
		相談ダイヤル(民間部門)における応答率等分析を行い、広聴・相談業務を適切かつ効率的に実施する。	-	活動実績	-	-	-	-	-	-
				当初見込み	-	-	-	-	-	-
↓		<b>成果目標①-1の 設定理由 (アウトプット からのつながり)</b> 現行システムでは検証することができない応答率(※1)及び平均処理時間(※2)等について、民間部門の特性を踏まえた適切な検討(令和5年度)及び検証(令和6年度)を行う。 ※1 応答率=対応呼数(件)÷着信呼数(件)×100 ※2 平均処理時間=1件の相談の対応に要した時間の平均値								
<b>成果目標及び成果実績 ①-1 (短期アウトカム)</b>		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 5年度	
		令和5年度中に、民間部門の特性を踏まえた適切な活動指標を検討し、成果を得る。	-	成果実績	-	-	-	-	-	
				目標値	-	-	-	-	-	
				達成度	%	-	-	-	-	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>		次期システムの導入に伴い、広聴・相談業務の受電から相談事績管理までの一連のプロセスについて、データ化・可視化を行うことで、業務品質の均一化・効率化を図り、もって国民等向けサービスの充実化を図ることから、令和5年度においてはかかる活動指標の検討を実施し、所要の成果を得る。								
↓		<b>成果目標①-2の 設定理由 (短期アウトカム からのつながり)</b> 令和5年度の検討において得た活動指標について、令和6年度第4四半期に設定される次期システム試行運用期間において、検証を実施する必要がある。								
<b>成果目標及び成果実績 ①-2 (中期アウトカム)</b>		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 6年度	
		令和5年度中に得た活動指標について、検証を実施し、所要の成果を得る。	-	成果実績	-	-	-	-	-	
				目標値	-	-	-	-	-	
				達成度	%	-	-	-	-	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>		令和5年度の検討において得た活動指標について、令和6年度第4四半期に設定される次期システム試行運用期間において、検証を実施し、所要の成果を得る。								
↓		<b>成果目標①-3の 設定理由 (長期アウトカム へのつながり)</b> 令和6年度の検証において得た成果を踏まえた活動指標に基づき、相談ダイヤル(民間部門)の適切かつ効率的な運営を実施する必要がある。								
<b>成果目標及び成果実績 ①-3 (長期アウトカム)</b>		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標最終年度 年度	
		相談ダイヤル(民間部門)の適切かつ効率的な運営	相談ダイヤル(民間部門)の相談件数	成果実績	件	15,416	21,237	25,055	-	
				目標値	件	-	-	-	-	
				達成度	%	-	-	-	-	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>		『個人情報保護委員会年次報告』 「定性的なアウトカムに関する成果実績欄」に、法改正等(ガイドライン、Q&Aを含む。)に資する分析・検討の事例を記載することとする。								
<b>アウトカム設定について の説明</b>		アクティビティ①について定性的なアウトカムを設定している理由								
		令和5年度においては、次期システムに関する予算要求等を行う段階であり、応答率等の活動指標については定量的な指標を示すことは困難であることから、定性的なアウトカムを設定している。								
		アクティビティ①についてアウトカムが複数設定できない理由								
		-								

<b>活動内容② (アクティビティ)</b>		応答率等分析を行い、広聴・相談業務(相談ダイヤル(公的部門))を適切かつ効率的に実施する。								
↓										
<b>活動目標及び活動実績 ② (アウトプット)</b>		活動目標	活動指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	5年度 活動見込	6年度 活動見込
		相談ダイヤル(公的部門)における応答率等分析を行い、広聴・相談業務を適切かつ効率的に実施する。	-	活動実績	-	-	-	-	-	-
				当初見込み	-	-	-	-	-	-
↓		<b>成果目標②-1の 設定理由 (アウトプット からのつながり)</b>		現行システムでは検証することができない応答率(※1)及び平均処理時間(※2)等について、公的部門の特性を踏まえた適切な検討(令和5年度)及び検証(令和6年度)を行う。 ※1 応答率=対応呼数(件)÷着信呼数(件)×100 ※2 平均処理時間=1件の相談の対応に要した時間の平均値						
<b>成果目標及び成果実績 ②-1 (短期アウトカム)</b>		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 5年度	
		令和5年度中に、公的部門の特性を踏まえた適切な活動指標を検討し、成果を得る。	-	成果実績	-	-	-	-	-	
				目標値	-	-	-	-	-	
				達成度	%	-	-	-	-	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>		次期システムの導入に伴い、広聴・相談業務の受電から相談事務管理までの一連のプロセスについて、データ化・可視化を行うことで、業務品質の均一化・効率化を図り、もって国民等向けサービスの充実化を図ることから、令和5年度においてはかかる活動指標の検討を実施し、所要の成果を得る。								
↓		<b>成果目標②-2の 設定理由 (短期アウトカム からのつながり)</b>		令和5年度の検討において得た活動指標について、令和6年度第4四半期に設定される次期システム試行運用期間において、検証を実施する必要がある。						
<b>成果目標及び成果実績 ②-2 (中期アウトカム)</b>		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 6年度	
		令和5年度中に得た活動指標について、検証を実施し、所要の成果を得る。	-	成果実績	-	-	-	-	-	
				目標値	-	-	-	-	-	
				達成度	%	-	-	-	-	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>		令和5年度の検討において得た活動指標について、令和6年度第4四半期に設定される次期システム試行運用期間において、検証を実施し、所要の成果を得る。								
↓		<b>成果目標②-3の 設定理由 (長期アウトカム へのつながり)</b>		令和6年度の検証において得た成果を踏まえた活動指標に基づき、相談ダイヤル(公的部門)の適切かつ効率的な運営を実施する必要がある。						
<b>成果目標及び成果実績 ②-3 (長期アウトカム)</b>		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標最終年度 年度	
		相談ダイヤル(公的部門)の適切かつ効率的な運営	相談ダイヤル(公的部門)の相談件数	成果実績	件	-	-	2,121	-	
				目標値	件	-	-	-	-	
				達成度	%	-	-	-	-	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>		『個人情報保護委員会年次報告』 「定性的なアウトカムに関する成果実績欄」に、法改正等(ガイドライン、Q&Aを含む。)に資する分析・検討の事例を記載することとする。								
<b>アウトカム設定について の説明</b>		アクティビティ②について定性的なアウトカムを設定している理由								
		令和5年度においては、次期システムに関する予算要求等を行う段階であり、応答率等の活動指標については定量的な指標を示すことは困難であることから、定性的なアウトカムを設定している。								
		アクティビティ②についてアウトカムが複数設定できない理由								
		-								

<b>活動内容③ (アクティビティ)</b>		応答率等分析を行い、広聴・相談業務(MN窓口)を適切かつ効率的に実施する。								
↓										
<b>活動目標及び活動実績 ③ (アウトプット)</b>		活動目標	活動指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	5年度 活動見込	6年度 活動見込
		MN窓口における応答率等分析を行い、広聴・相談業務を適切かつ効率的に実施する。	-	活動実績	-	-	-	-	-	-
				当初見込み	-	-	-	-	-	-
↓		<b>成果目標③-1の 設定理由 (アウトプット からのつながり)</b> 現行システムでは検証することができない応答率(※1)及び平均処理時間(※2)等について、MN窓口の特性を踏まえた適切な検討(令和5年度)及び検証(令和6年度)を行う。 ※1 応答率=対応呼数(件)÷着信呼数(件)×100 ※2 平均処理時間=1件の相談の対応に要した時間の平均値								
<b>成果目標及び成果実績 ③-1 (短期アウトカム)</b>		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 5年度	
		令和5年度中に、MN窓口の特性を踏まえた適切な活動指標を検討し、成果を得る。	-	成果実績	-	-	-	-	-	
				目標値	-	-	-	-	-	
				達成度	%	-	-	-	-	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>		次期システムの導入に伴い、広聴・相談業務の受電から相談事績管理までの一連のプロセスについて、データ化・可視化を行うことで、業務品質の均一化・効率化を図り、もって国民等向けサービスの充実化を図ることから、令和5年度においてはかかる活動指標の検討を実施し、所要の成果を得る。								
↓		<b>成果目標③-2の 設定理由 (短期アウトカム からのつながり)</b> 令和5年度の検討において得た活動指標について、令和6年度第4四半期に設定される次期システム試行運用期間において、検証を実施する必要がある。								
<b>成果目標及び成果実績 ③-2 (中期アウトカム)</b>		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 6年度	
		令和5年度中に得た活動指標について、検証を実施し、所要の成果を得る。	-	成果実績	-	-	-	-	-	
				目標値	-	-	-	-	-	
				達成度	%	-	-	-	-	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>		令和5年度の検討において得た活動指標について、令和6年度第4四半期に設定される次期システム試行運用期間において、検証を実施し、所要の成果を得る。								
↓		<b>成果目標③-3の 設定理由 (長期アウトカム へのつながり)</b> 令和6年度の検証において得た成果を踏まえた活動指標に基づき、MN窓口の適切かつ効率的な運営を実施する必要がある。								
<b>成果目標及び成果実績 ③-3 (長期アウトカム)</b>		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標最終年度 年度	
		MN窓口の適切かつ効率的な運営	MN窓口の相談件数	成果実績	件	942	1,076	1,225	-	
				目標値	件	-	-	-	-	
				達成度	%	-	-	-	-	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>		『個人情報保護委員会年次報告』 「定性的なアウトカムに関する成果実績欄」に、法改正等(ガイドライン、Q&Aを含む。)に資する分析・検討の事例を記載することとする。								
<b>アウトカム設定について の説明</b>		アクティビティ③について定性的なアウトカムを設定している理由								
		令和5年度においては、次期システムに関する予算要求等を行う段階であり、応答率等の活動指標については定量的な指標を示すことは困難であることから、定性的なアウトカムを設定している。								
		アクティビティ③についてアウトカムが複数設定できない理由								
		-								

<b>活動内容④ (アクティビティ)</b>		個人情報保護委員会チャットボットサービス(以下「PPC質問チャット」という。)における利便性の向上を図る。								
↓										
<b>活動目標及び活動実績 ④ (アウトプット)</b>		活動目標	活動指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	5年度 活動見込	6年度 活動見込
		PPC質問チャットにおける会話カード(※)の追加(更新を含む。以下同じ。)を行う。 ※管理担当職員が事前に登録を行うユーザー(国民等)からの質問及びチャットボットからの回答を指す。	PPC質問チャットにおける会話カードの追加の件数	活動実績	件	326	398	392	-	-
				当初見込み	件	-	-	-	433	433
↓		成果目標④-1の 設定理由 (アウトプット からのつながり)								
		PPC質問チャットは、国民等から寄せられる個人情報保護法に関する質問に対して、24時間自動で回答を行っている。質問に対する回答が適切に行われているか、適時適切に分析を行うとともに、当該分析結果に基づき会話カードを追加し、今後想定される法改正等に対応しつつ、回答率を向上させる必要がある。								
<b>成果目標及び成果実績 ④-1 (短期アウトカム)</b>		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 年度	
		PPC質問チャットにおける国民等からの質問に対し、適切な回答を行う。	PPC質問チャットにおける質問に対する回答率	成果実績	%	83.7	84	82.5	-	
				目標値	%	-	-	-	85	
				達成度	%	-	-	-	-	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定量的なアウトカムに 関する成果実績</b>		PPC質問チャットにおける質問件数に対して、適切な回答が行われた件数の割合(PPC質問チャットデータ)								
↓		成果目標④-2の 設定理由 (短期アウトカム からのつながり)								
		PPC質問チャットの回答率の分析を行い、定期的なメンテナンスを行うことにより、国民等の利便性向上を図る必要がある。								
<b>成果目標及び成果実績 ④-3 (長期アウトカム)</b>		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標最終年度 年度	
		回答率の分析を行うとともに、定期的なメンテナンスを行うことにより、国民等の利便性向上に資する。	-	成果実績	-	-	-	-	-	
				目標値	-	-	-	-	-	
				達成度	%	-	-	-	-	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定量的なアウトカムに 関する成果実績</b>		令和4年度においては、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律(令和3年法律第37号)による個人情報保護法の改正に対応するための会話カードの追加を実施した。								
<b>アウトカム設定について の説明</b>		アクティビティ④について定量的なアウトカムを設定している理由								
		回答率の分析及びこれに伴い実施する定期的なメンテナンスの結果、国民等の利便性がどれだけ向上したかは、定量的な評価になじまないため。								
		アクティビティ④についてアウトカムが複数設定できない理由								
		-								

<b>活動内容⑤ (アクティビティ)</b>	相談ダイヤル(民間部門)における個人情報等の取扱いに関する苦情の申出に対して、必要に応じて苦情あっせんを実施する。									
↓										
<b>活動目標及び活動実績 ⑤ (アウトプット)</b>	活動目標	活動指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	5年度 活動見込	6年度 活動見込	
	相談ダイヤル(民間部門)における苦情の申出に対して、適切に対応する。	相談ダイヤル(民間部門)における苦情の申出件数	活動実績	件	4,637	6,011	7,466	-	-	
			当初見込み	件	-	-	-	6,038	6,038	
↓	<b>成果目標⑤-1の 設定理由 (アウトプット からのつながり)</b>	相談ダイヤル(民間部門)に事業者の個人情報等の取扱いに関する苦情が寄せられた場合、丁寧に聞き取りを実施することにより、苦情あっせん(※)の申出を受け付けることにつながる。苦情あっせんの申出をより多く受け付けることにより、当委員会が国民の苦情を解消することに直接寄与する機会が増加することから、苦情あっせんの申出を受け付けた件数を成果目標として設定する。 ※ 苦情あっせんとは、個人情報等の取扱いに関する苦情の相手方である事業者とその取扱いに苦情を申し立てる者との間では解決できないと考えられるものについて、個人情報保護委員会が行う解決を促す手続をいう。								
<b>成果目標及び成果実績 ⑤-1 (短期アウトカム)</b>	成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 年度		
	苦情の申出に対して丁寧に聞き取りを実施し、本人から苦情あっせんの申出につなげることで、相手方との問題の解決に資する。	苦情あっせん申出受付件数	成果実績	件	28	29	23	-		
			目標値	件	-	-	-	30		
達成度	%	-	-	-	-					
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>	個人情報保護委員会年次報告									
↓	<b>成果目標⑤-2の 設定理由 (短期アウトカム からのつながり)</b>	苦情あっせんの申出を踏まえ、申出者及び相手方に対し、適切なあっせん案を提示することにより解決を図る必要がある。								
<b>成果目標及び成果実績 ⑤-3 (長期アウトカム)</b>	成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標最終年度 年度		
	苦情あっせんの申出に基づき、苦情あっせんを実施し、申出者と相手方との間の問題の解決に資する。	苦情あっせん解決率	成果実績	%	89.2	89.6	91.3	-		
			目標値	%	90	90	90	92		
達成度			%	99.1	99.6	101.4	-			
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>	苦情あっせん申出受付件数(短期アウトカム)に対して、個人情報保護委員会が苦情あっせんを開始し、最終的に解決に至った件数の割合									
<b>アウトカム設定について の説明</b>	アクティビティ⑤について定性的なアウトカムを設定している理由									
	-									
	アクティビティ⑤についてアウトカムが複数設定できない理由									
-										

<b>活動内容⑥</b> (アクティビティ)	MN窓口における特定個人情報の取扱いに関する苦情の申出に対して、必要に応じて苦情あっせんを実施する。								
↓									
<b>活動目標及び活動実績</b> (アウトプット)	活動目標	活動指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	5年度 活動見込	6年度 活動見込
	MN窓口における苦情の申出に対して、適切に対応する。	MN窓口における苦情の申出件数	活動実績	件	30	14	18	-	-
			当初見込み	件	-	-	-	21	21
<b>成果目標⑥-1の 設定理由</b> (アウトプット からのつながり)	MN窓口にて事業者等の特定個人情報の取扱いに関する苦情が寄せられた場合、丁寧に聞き取りを実施することにより、苦情あっせん(※)の申出を受け付けることにつながる。苦情あっせんの申出をより多く受け付けることにより、当委員会が国民の苦情を解消することに直接寄与する機会が増加することから、苦情あっせんの申出を受けた件数を成果目標として設定する。 ※ 苦情あっせんとは、特定個人情報の取扱いに関する苦情の相手方である事業者等とその取扱いに苦情を申し立てる者との間では解決できないと考えられるものについて、個人情報保護委員会が行う解決を促す手続をいう。								
<b>成果目標及び成果実績</b> (短期アウトカム)	成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 年度	
	苦情の申出に対して丁寧に聞き取りを実施し、苦情あっせんの申出につなげることで、相手方との問題の解決に資する。	苦情あっせん申出受付件数	成果実績	件	16	13	11	-	
			目標値	件	-	-	-	17	
			達成度	%	-	-	-	-	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>	個人情報保護委員会年次報告								
<b>成果目標⑥-2の 設定理由</b> (短期アウトカム からのつながり)	苦情あっせんの申出を踏まえ、申出者及び相手方に対し、適切なあっせん案を提示することにより解決を図る必要がある。								
<b>成果目標及び成果実績</b> (長期アウトカム)	成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標最終年度 年度	
	苦情あっせんの申出に基づき、苦情あっせんを実施し、申出者と相手方との間の問題の解決に資する。	苦情あっせん解決率	成果実績	%	93.7	92.3	90.9	-	
			目標値	%	90	94	94	94	
			達成度	%	104.1	98.2	96.7	-	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>	苦情あっせん申出受付件数(短期アウトカム)に対して、個人情報保護委員会が苦情あっせんを開始し、最終的に解決に至った件数の割合								
<b>アウトカム設定について の説明</b>	アクティビティ⑥について定性的なアウトカムを設定している理由								
	-								
	アクティビティ⑥についてアウトカムが複数設定できない理由								
-									

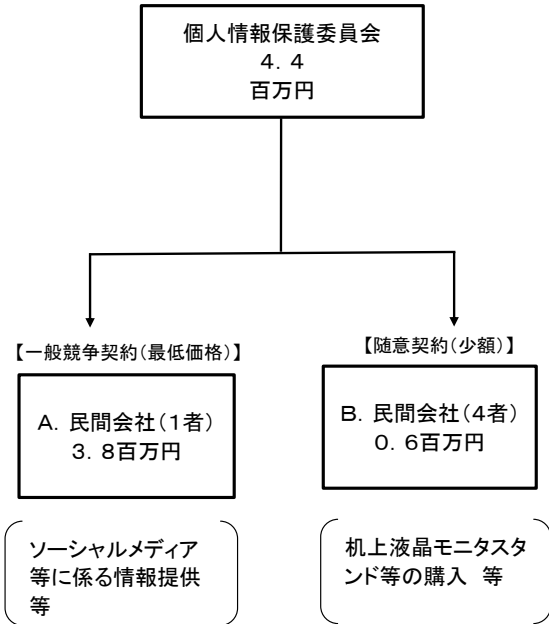
<b>活動内容⑦ (アクティビティ)</b>		相談担当職員等に対し、広聴・相談業務に必要な研修(※)を実施する。 ※令和6年度要求内容である相談業務に係る外部講習経費に基づき実施する外部研修のほか、新規採用者等に対して担当業務の円滑・適切な実施に係る心得及び知識等の習得を行う相談担当職員研修を含む。									
↓											
<b>活動目標及び活動実績 ⑦ (アウトプット)</b>		活動目標	活動指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	5年度 活動見込	6年度 活動見込	
		相談担当職員等に対し、広聴・相談業務に必要な研修を当該職員等のレベルに応じて適時・適切に実施する。	研修実施数		—	—	—	2	—	—	
					—	—	—	—	5	8	
↓		<b>成果目標⑦-1の 設定理由 (アウトプット からのつながり)</b> 新規採用者等に対して相談担当職員研修を実施し、担当業務の円滑・適切な実施に係る心得及び知識等の習得を行うほか、相談担当職員等のレベルに応じた研修(※)を随時継続的に行う。各研修は、それぞれ受講対象職員等を設定しており、かかる職員等が当該研修を確実に修了する必要がある。 ※新任相談担当職員、係長級の相談担当職員及び補佐級の相談担当職員について、それぞれに求められる役割を踏まえた適切な研修									
<b>成果目標及び成果実績 ⑦-1 (短期アウトカム)</b>		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 年度		
		相談担当職員等による当該職員等のレベルに応じた研修の修了	研修修了率		—	—	—	—	—		
					—	—	—	—	95	—	
					—	—	—	—	—	—	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>		研修の受講対象相談担当職員等数に対して、実際に当該研修を修了した相談担当職員等数の割合									
↓		<b>成果目標⑦-2の 設定理由 (短期アウトカム からのつながり)</b> 相談担当職員等のレベルに応じた研修を随時継続的に行い、相談担当職員等の能力及び資質を向上させる必要がある。									
<b>成果目標及び成果実績 ⑦-3 (長期アウトカム)</b>		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標最終年度 年度		
		相談担当職員等における広聴・相談業務に関する能力及び資質の向上	—		—	—	—	—	—		
					—	—	—	—	—	—	
					—	—	—	—	—	—	
<b>成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに 関する成果実績</b>		令和4年度においては、広聴・相談業務に必要な能力及び資質の向上のため、個人情報保護法等に関する知識の習得を中心とした執務を通じての研修(OJT)を実施した。									
<b>アウトカム設定について の説明</b>		アクティビティ⑦について定性的なアウトカムを設定している理由									
		相談担当職員等に求められる能力及び資質は、広聴・相談業務全般に関するものであり、定量的な評価になじまないため。									
		アクティビティ⑦についてアウトカムが複数設定できない理由									
		—									



		アクティビティから長期アウトカムについて6つ以上記載が必要な場合はチェックの上【別紙1】に記載		チェック	<input checked="" type="checkbox"/>
事業に関連するKPIが定められている関連決定等	名称	—			
	URL	—			
	該当箇所	—			
<b>事業所管部局による点検・改善</b>					
点検結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アクティビティ①～③について、現状、応答率や平均処理時間等といった定量的指標を自動で把握することは不可能である。</li> <li>・アクティビティ④について、PPQ質問チャットの回答率の把握は可能であるところ、これを向上させ、もって国民等の利便性の向上を図るため、定期的に分析やメンテナンスを実施する必要がある。</li> <li>・アクティビティ⑤について、当事者に対する事実関係の確認を踏まえ、適切なあっせん案を提示したことにより、目標を達成した。なお、苦情の申出のうち、個人情報保護委員会が関与する余地がある事業を積極かつ適切に把握し、これに対する適切なあっせん案を提示することにより、更なる苦情あっせん解決率の向上に資する。</li> <li>・アクティビティ⑥について、相談者からの苦情あっせんの申出を受けるも、相手方事業者との主張の隔たりが大きく、その結果あっせん不調となった事例があったため、目標値には及ばなかった。なお、苦情の申出のうち、個人情報保護委員会が関与する余地がある事業を積極かつ適切に把握し、これに対する適切なあっせん案を提示することにより、更なる苦情あっせん解決率の向上に資する。</li> <li>・令和4年度の執行率について、75%となっている。広聴・相談窓口に必要な経費については見直しを併せて実施するなど、最も廉価な案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広聴・相談業務を実施している。</li> </ul>			目標年度における効果測定に関する評価(令和6年度実施)	
改善の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アクティビティ①～③について、令和6年度以降の次期システムの導入により応答率や平均処理時間等といった定量的指標の把握が可能となることを見据え、毎年度適切に評価できるように応答率等分析に係る短期・中期・長期のアウトカムを新たに設定した。</li> <li>・アクティビティ④について、PPQ質問チャットは、相談ダイヤル及びMN窓口と並ぶ重要な問合せツールであることを踏まえ、国民等の利便性の向上に係る短期・長期のアウトカムを新たに設定した。</li> <li>・アクティビティ⑤・⑥について、相談ダイヤル(民間部門)及びMN窓口へ寄せられる苦情の申出のうち、個人情報保護委員会が解決に寄与することが可能となる苦情あっせんの申出受付件数を短期のアウトカムとして新たに設定した。</li> <li>・アクティビティ⑦について、相談担当職員等のレベルに応じた能力及び資質の継続的な向上の必要性を踏まえ、広聴・相談業務に必要な研修の実施に係る短期・長期のアウトカムを新たに設定した。</li> </ul>				
<b>外部有識者の所見</b>					
<small>         ・相談ダイヤル及びMN窓口に係る個人情報保護委員会コンタクトセンターシステム(次期システム)により、相談内容のより正確な把握が可能となるため、これらのデータを分析することで、理解度や紛糾した案件の検証や、マニュアルの作成等に活用することができるように、今後の予算要求や関連に当たっては、よく検討してほしい。          ・チャットボットと電話対応の効果的な組み合わせができれば、良い連携につながると思う。          ・苦情あっせんの解決に至る日数を把握していることが、どこかに平均処理時間を提示した方が、利用者又は利用を考えている方のために参考として良いのではないかと。       </small>					
<b>行政事業レビュー推進チームの所見に至る過程及び所見</b>					
事業内容の一部改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調達に当たっては、相談データの精緻な分析と有効な活用が可能となるように努めること。</li> <li>・次期システムで取得したデータをチャットボットに連携させ、チャットボットの利便性向上に努めること。</li> <li>・苦情あっせんの解決に至る平均処理時間を公表することについて検討すること。</li> </ul>				
<b>所見を踏まえた改善点/概算要求における反映状況</b>					
執行等改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・データの見える化により、充実した分析及び有効な活用ができるように、今後の予算要求等の際に努める。</li> <li>・次期システムで取得したデータを分析し、チャットボットの質問対応業務に反映させるように努める。</li> <li>・苦情あっせんの解決に至る平均処理時間を公表することについて検討する。</li> </ul>				
過去に受けた指摘事項と対応状況	<b>公開プロセス・秋の年次公開検証(秋のレビュー)における取りまとめ</b>				
	上記への対応状況				
	その他の指摘事項				
	上記への対応状況				
	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4年度	2022	個情	21	0006								

※令和4年度分の執行実績について記載。なお、デジタル庁一括計上分は除いている。



**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)

費目・用途 <small>(「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。費目と用途の            双方で実情が分かるように            記載)</small>	A.			B.			
	費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)	
	雑役務費	ソーシャルメディア等に係る情報提供業務	3.8	消耗品費	机上液晶モニタスタンド等の購入	0.3	
計		3.8	計		0.3		
費目・用途欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙2】に記載						チェック	

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	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業務	3.8	一般競争契約 (最低価格)	1	97.4%	-

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 第一文真堂	5010401017488	机上液晶モニタスタンド等の購入	0.3	随意契約(少額)	-	-	-
2	株式会社ヤマダデンキ	2070001036729	通話録音機等の購入	0.2	随意契約(少額)	-	-	-
3	一般社団法人日本コールセンター協会	1010005018093	研修(クレーム対応講座)参加費	0.2	随意契約(少額)	-	-	-
4	株式会社三省堂書店	7010001016830	書籍購入	0	随意契約(少額)	-	-	-
支出先上位10者リスト欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙3】に記載							チェック	