

令和 7 ・ 8 年度 行政監査結果報告書

個人情報を取り扱う業務を外部委託する際の
個人情報の安全管理措置について

令和 8 年 9 月

岐阜県監査委員

第1 監査の種類	1
第2 監査の対象	1
1 テーマ	1
2 テーマ設定の理由	1
3 個人情報保護法第66条における安全管理措置等の概要について	2
(1) 「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（行政機関編）」 （令和4年1月（令和8年4月一部改正））について	2
(2) 「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」 （令和4年2月（令和8年6月一部改正））について	2
(3) 委託基準の概要	3
(4) 特記事項の概要	3
(5) 情報セキュリティ基本方針の概要	4
第3 監査の着眼点	5
第4 監査の実施内容	5
1 監査対象機関及び実施手順	5
2 監査の実施期間	5
3 書面調査における確認項目	5
第5 監査の結果	7
1 書面調査票に基づく確認結果	7
(1) 確認結果の概要	7
(2) 確認結果の詳細	8
第6 監査結果の要旨及び意見等	14
1 監査結果の要旨	14
(1) 個人情報委託基準等の遵守状況の把握及び適切な運用について 【検討事項】	15
(2) 情報セキュリティに関する安全管理措置の徹底について【検討事項】	16
2 意見	16
（別添）岐阜県個人情報取扱事務委託基準及び別記個人情報取扱特記事項	18

個人情報を取り扱う業務を外部委託する際の個人情報の安全管理措置について

第1 監査の種類

地方自治法(昭和22年法律第67号)第199条第1項に基づく財務監査

地方自治法(昭和22年法律第67号)第199条第2項に基づく行政監査

【行政監査とは】

監査委員は、地方自治法第199条第1項により財務事務等を監査するとされているほか、第2項により必要があると認められるときは、普通地方公共団体の事務について、監査(いわゆる行政監査)をすることができるとされている。

当県では、行政監査として、複数の機関にわたる横断的な事項や重要な又はリスクの高い事務事業等、特定のテーマを設定し、定期監査と併せて又は随時に、事務の執行が法令に適合し、正確で、経済的、効率的かつ効果的に行われているか等について監査している。

財務に関する事務と、それ以外の例えば事務執行に係る事務等は、時に密接に関係しているため、行政監査で取り上げるテーマは、財務に関する事務にも関連することがあり、行政監査の報告書は財務に関する事務に係る事項を含むことがある。

第2 監査の対象

1 テーマ

個人情報を取り扱う業務を外部委託する際の個人情報の安全管理措置について

2 テーマ設定の理由

個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)は、行政・企業が大量の個人情報を取り扱うようになった1990年代以降、プライバシー侵害への不安が高まり、国際的なデータ保護ルール(OECD・EU指令)への対応が必要となったことに加えて、住基ネット問題など社会的議論も後押しして、「官民を通じた個人情報保護の基本法」として、平成15年5月に成立した。

個人情報保護法は、デジタル社会の進展により個人情報の利用が拡大していることを踏まえ、個人情報の有用性に配慮しながら個人の権利利益を保護することを目的としている。

また、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号。以下「マイナンバー法」という。)が、個人番号及び法人番号を活用した効率的な情報の管理、利用及び迅速な情報の授受、手続の簡素化による国民の負担の軽減、そして、個人情報保護法制の特例を定め、個人番号その他の特定個人情報(個人番号を含む個人情報。以下同じ。)の適正な取扱いを確保することを目的として、平成27年10月に施行された。

さらに、令和3年の個人情報保護法改正により、官民の個人情報保護制度が統合され、

行政機関等も個人情報保護法の対象と定められた。

上記のように、個人情報に係る法制度が整備される中、行政のデジタル化の推進等により、本県における行政活動における個人情報の利用拡大は今後も見込まれるが、個人情報保護法及びマイナンバー法の規定に則り、個人情報の保護と利用について適切な運用が益々求められる。

そのような中、令和6年度の定期監査において、委託契約に係る個人情報を外部委託先に契約期間終了後5年間保管を求める必要があるにもかかわらず、契約期間終了後の個人情報の保管や取扱いに関して、何らの書面を取り交わすことなく、口頭での合意で済ませていた不適切な事例が認められた。

具体的な安全管理措置については、個人情報保護委員会から「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（行政機関編）」（（令和4年1月（令和8年4月一部改正））及び「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」（令和4年2月（令和8年6月一部改正））。以下「ガイド」という。）が示されている。本県においては、同ガイドライン等に基づいて安全管理措置を実施するため、特に個人情報の取扱いに係る事務を委託する場合に、必要な措置の基準を定めた岐阜県個人情報取扱事務委託基準（平成11年3月15日付け総第398号・出第505号。令和5年4月1日一部改正。以下「委託基準」という。）及び委託基準の別記個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）を定め、これに従って、措置を実施する必要がある。

そこで、保有個人情報の取扱いに係る業務を外部に委託している県の契約事務において、指針及び基準に基づいて、適切な事務が実施されているかについて検証し、県の適正な事務の執行と適切なりスク管理に資することを目的に監査を実施することとした。

3 個人情報保護法第66条における安全管理措置等の概要について

（1）「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（行政機関編）」（令和4年1月（令和8年4月一部改正））について

本ガイドラインは、行政機関、地方公共団体の機関、独立行政法人等及び地方独立行政法人における個人情報の適正な取扱いを確保することを目的に、個人情報保護法に基づく具体的な指針として定められたもので、個人情報の取扱いの委託を受けた者にも適用される。

（2）「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」（令和4年2月（令和8年6月一部改正））について

個人情報保護法第5章（行政機関等の義務）を具体的に運用するための手引きとして作成されたもので、保有制限（第61条）、利用目的の明示（第62条）、不適正な利

用の禁止（第63条）、不適正な取得の禁止（第64条）、安全管理措置（法第66条）、利用及び提供の制限（法第69条）などが定められている。

（３） 委託基準の概要

個人情報保護法第66条の規定に基づき、実施機関が、個人情報の取扱いに係る事務を当該実施機関以外のものに委託する場合に、当該委託契約において受託者が講ずべき個人情報の保護のための必要な措置として、基準の対象となる委託、委託に当たっての留意事項、契約に当たっての措置などを定めている。

そして、委託に当たっての留意事項や契約に当たっての措置の主なものは次のようになっている。

ア 委託先の選定に当たっては、当該委託契約において受託者が講ずべき個人情報の保護のために必要な措置（保護措置）を適正に講ずることのできる相手方を慎重に選定すること。この場合において、委託する個人情報取扱事務が特定個人情報を取り扱うものであるときは、県が果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられているか、あらかじめ確認すること。

イ 入札に当たっては入札前に、随意契約に当たっては見積書を徴するときに、契約の内容の保護措置に関する特記事項があることを相手方に周知させること。

ウ 委託する個人情報取扱事務が特定個人情報を取り扱うものであるときは、委託先における特定個人情報の取扱状況を把握し、保護措置が確実に講じられていることを確認すること。

エ 委託する個人情報取扱事務が特定個人情報を取り扱うものである場合の再委託にあっては、再委託先において、特定個人情報の適切な完全管理が図られることを確認した上で再委託の諾否を判断しなければならない。

オ 個人情報取扱事務の委託に係る契約の締結に当たっては、契約書中に特記事項に掲げる内容を記載する場合を除き、受託者が特記事項を遵守する旨を記載するものとする。

（４） 特記事項の概要

個人情報取扱事務の委託に係る契約の締結に当たって、受託者が個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適切に行うための必要な措置を定めている。特記事項は、個人情報保護法第66条によって要求された内容が委託契約においても適切に定められ、委託先に安全管理措置を義務として課すことで、漏えい防止、監督責任の履行、違反時の制裁根拠を確保するものとなっている。

そして、責任者等の届出、漏えい、滅失及びき損の防止、返還、廃棄又は消去、再委託の禁止、事故発生時における対応に関する主な特記事項は次のとおりとなっている。

る。

ア 受託者は、個人情報の取扱いの責任者等を定め、書面によりあらかじめ、委託元に届け出なければならない。

イ 受託者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

ウ 受託者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を特定し、あらかじめ届け出なければならない。

エ 受託者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を運搬する場合は、その方法（以下「運搬方法」という。）を特定し、あらかじめ届け出なければならない。

オ 受託者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、事務の完了時に、委託元の指示に基づいて返還、廃棄又は消去しなければならない。

カ 受託者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を廃棄又は消去したときは、完全に廃棄又は消去した旨の証明書を委託元に提出しなければならない。

キ 受託者は、この契約による事務については、再委託をしてはならない。ただし、委託元の承諾があるときはこの限りでない。

ク 受託者は、個人情報の取扱いを再委託しようとする場合などには、あらかじめ再委託を行う業務の内容等を記載した書面を委託元に提出して、委託元の承諾を得なければならない。

ケ 受託者は、この契約による事務の処理に関して個人情報の漏えい等があった場合は、当該漏えい等に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を書面により委託元に直ちに報告し、その指示に従わなければならない。

（５） 岐阜県情報セキュリティ基本方針（以下「情報セキュリティ方針」という。）の概要

情報セキュリティ方針では、岐阜県が保有する情報資産に関して機密性、完全性及び可用性を維持するため、県が実施する情報セキュリティ対策について基本的な事項が定められている。

そして、委託に当たっての留意事項や契約に当たっての基準の主なものは次のようになっている。

情報資産を取り扱う業務を外部委託する場合には、外部委託事業者を選定し、情報セキュリティ要件を明記した契約を締結し、外部委託事業者において必要なセキュリティ対策が確保されていることを確認し、必要に応じて契約に基づき措置を講じる。

第3 監査の着眼点

監査の主な着眼点は次のとおりであり、保有個人情報の取扱いに係る業務を外部に委託する場合に、適切な契約や監督が行われているかを主眼として監査を実施した。なお、着眼点については、契約締結から履行完了までの事務の流れに沿って設定した。

【着眼点1】適切な契約書及び仕様書を作成しているか。

【着眼点2】契約の履行開始後に必要な項目を確認しているか。

【着眼点3】契約の履行途中に適切に監督しているか。

【着眼点4】契約の履行完了後に適切な検査を行っているか。

【着眼点5】再委託先にも適切に監督しているか。

第4 監査の実施内容

監査は、岐阜県監査委員監査基準に準拠して実施した。事務局書記が証拠書類等による予備監査を実施した後、その結果を踏まえて、監査委員による監査を実施した。

1 監査対象機関及び実施手順

個人情報の取扱いに係る業務を外部に委託している所属のうち、以下に該当する所属に対して、書面調査を実施した。

(1) 過去3年間（令和4～6年度）において、指定管理者を含む委託先で個人情報の漏えい等の事故が起きた所属（令和6年度：6所属、令和5年度：4所属、令和4年度：3所属の計13所属）

(2) 令和6年度に実施された以下行事を所管している所属（計3所属）

- ・エンジン03 in 岐阜
- ・清流の国ぎふ文化祭2024（第39回国民文化祭・第24回全国障害者芸術・文化祭）
- ・ねんりんピック岐阜2025 開催1年前イベント
- ・清流の国ぎふ総文2024（第48回全国高等学校総合文化祭）

また、書面調査を踏まえ、必要と認めた機関に対して追加の書面調査や聞き取りを実施した。

2 監査の実施期間

令和7年9月～令和8年7月

3 書面調査における確認項目

書面調査票に基づき、次の項目について、調査を実施した（委託基準等の記載内容は別添委託基準及び特記事項参照）。

【着眼点1】適切な契約書及び仕様書を作成しているか。

- ・適正な委託先の選定の確認（委託基準第3（1））
- ・委託先が特定個人情報を取り扱う際の安全管理措置の確認（委託基準第3（4））
- ・相手方への特記事項の周知（委託基準第3（2））
- ・取扱いを委託する個人情報の範囲の特定及び提供（委託基準第3（3））
- ・契約書への個人情報取扱特記事項の記載（委託基準第4）
- ・（契約書によらない場合）特記事項を遵守させる旨の書面の提出（委託基準第4）
- ・契約書への情報セキュリティに関する特記事項の記載（情報セキュリティ方針第6条（8））

【着眼点2】 契約の履行開始後に必要な項目を確認しているか。

- ・責任者及び事務従事者の届出（特記事項第3－1）
- ・情報セキュリティ責任者の書面による連絡の受領（情報セキュリティ方針第6条（8））
- ・個人情報を取り扱う場所の特定及び届出（特記事項第7－3）
- ・個人情報を運搬する方法の特定及び届出（特記事項第7－5）
- ・派遣労働契約書への秘密保持等の事項の明記の確認（特記事項第12）
- ・緊急連絡体制の整備及び周知（特記事項第2及び第14）
- ・令和6年度の個人情報の漏えい等事故の発生及び対応状況（特記事項第14）

【着眼点3】 契約の履行途中に適切に監督しているか。

- ・委託先の個人情報の管理状況の確認（特記事項第13）
- ・委託先の特定個人情報の管理状況の確認（委託基準第3（4）及び特記事項第13）

【着眼点4】 契約の履行完了後に適切な検査を行っているか。

- ・委託先の個人情報の管理状況の検査（特記事項第13）
- ・個人情報の返還等実施状況の確認（特記事項第8）

【着眼点5】 再委託先にも適切に監督しているか。

- ・再委託予定の確認
- ・再委託の書面承諾の実施（特記事項第11－2）
- ・再委託契約における再委託先の個人情報の取扱い方法に関する規定の確認（特記事項第11－4）
- ・再委託先への個人情報の取扱いの確認（委託基準第3（6）及び特記事項第11－5）
- ・再々委託の書面承諾の実施（特記事項第11－7）
- ・再々委託先の個人情報の取扱いの確認（委託基準第3（6）及び特記事項第11－5）

第5 監査の結果

1 書面調査票に基づく確認結果

(1) 確認結果の概要

監査対象とした所属数は16所属、委託業務数は299件、契約総額約29億円（※）であった。当該委託業務に対して、上記第3の監査の着眼点のもと監査をした結果、次表のとおり不適切な取扱いが見受けられた。

なお、次表に記載した調査項目には、不適切な取扱いがされている件数を記載し、当該調査項目における確認結果の詳細については、後述（2）に記載した。

※監査委員事務局において、単価契約7件及び指定管理業務委託契約17件を除く委託契約の当初契約額を積算した金額

調査項目	該当 件数 (A)	不適切 件数(※1) (B)	割合 (B/A)
適切な契約書及び仕様書の作成【着眼点1】			
適正な委託先の選定の確認	299	31 (1)	10.4%
相手方への特記事項の周知	299	22 (1)	7.4%
契約書への個人情報取扱特記事項の記載	299	1 (1)	0.3%
(契約書によらない場合) 特記事項を遵守させる旨の書面の提出	36	32 (1)	88.9%
契約書への情報セキュリティ特記事項の記載	217	21 (1)	9.7%
契約の履行開始後の確認【着眼点2】			
責任者及び事務従事者の届出	299	88 (17)	29.4%
情報セキュリティ責任者の書面による連絡の受領	226	26 (13)	11.5%
個人情報を取り扱う場所の特定及び届出	299	145 (39)	48.5%
個人情報を運搬する方法の特定及び届出	299	73 (7)	24.4%
緊急連絡体制の整備及び周知	299	68 (8)	22.7%
契約の履行途中の監督【着眼点3】			
委託先の個人情報の管理状況の確認(※2)	299	-	-
委託先の特定個人情報の管理状況の確認	59	6 (6)	10.2%
契約の履行完了後の確認【着眼点4】			
個人情報の返還等実施状況の確認	299	176 (19)	58.9%
再委託先の監督【着眼点5】			
再委託の書面承諾の実施	26	2 (0)	7.7%

※1 括弧書きの件数は、不適切件数のうち、特定個人情報を取り扱う委託業務数

※2 12ページ参照

(2) 確認結果の詳細

ア 【着眼点1】適切な契約書及び仕様書を作成しているか。

(ア) 措置を適正に講ずることのできる相手方であるかの確認

委託基準第3(1)に基づき、適切な委託先の選定に当たって、保護措置を適正に講ずることのできる相手方であるか事前に確認を行ったか。

確認した	268
確認していない	31

確認していない31件のうち主な理由は、以下のとおりである。

- ・筆耕業務が委託基準に該当する委託契約ではないと判断したため(15件)
- ・委託業務が特定の者以外の者が供給することが出来ないため(9件)
- ・プロポーザルにより最優秀提案者として選定されたため(5件)

(イ) 保護措置に関する相手方への特記事項の周知

委託基準第3(2)に基づき、入札に当たっては入札前に、随意契約に当たっては見積書を徴するときに、契約の内容に保護措置に関する特記事項があることを相手方に周知を行ったか。

周知した	277
周知していない	22

(ウ) 契約書への特記事項の適切な記載

a 委託契約書への記載

- (a) 委託基準第4に基づき、委託契約書に特記事項を遵守する旨並びに特記事項を添付したか。

添付した	262
添付していない	1
該当なし (契約書によらない契約)	36

添付していない1件は、令和5年4月1日からの3年間の契約であり、契約日時点で個人情報特記仕様書の制度を認識していなかったとして添付していなかった。

- (b) 該当なしと回答した36件について、契約書によらない50万円以下の少額の契約の場合、特記事項を遵守させる旨の書面の提出を行わせたか。

提出させた	4
提出させていない	32

b 情報資産として取り扱う場合の情報セキュリティに関する特記事項の記載

情報資産（電子媒体）として取り扱う場合は、「情報セキュリティ方針」等に基づき、委託契約書に情報セキュリティに関する特記事項の添付を行わせたか。

添付した	196
添付していない	21
該当なし(※)	82

※個人情報を情報資産として取り扱っていない場合

イ 【着眼点2】 契約の履行開始後に必要な項目を確認しているか。

(ア) 責任者等の届出

a 個人情報の取扱いの責任者及び事務に従事する者の届出

特記事項第3-1に基づき、契約締結後、個人情報の取扱いの責任者及び事務に従事する者（以下「事務従事者」という。）を定め、書面によりあらかじめ、届出を行わせたか。

届出あり	211
届出なし	88

b 情報セキュリティに責任を有する者の連絡の受付

情報セキュリティに関する特記事項第3条に基づき、情報セキュリティに関する特記事項を契約書に記載している場合、委託業務に係る情報セキュリティに責任を有する者を書面により連絡を受けたか。

連絡あり	191
連絡なし	26
該当なし(※)	82

※個人情報を情報資産として取り扱っていない場合

c 個人情報を取り扱う場所の特定及び届出

特記事項第7-3に基づき、委託先において、個人情報を取り扱う場所（作業場所）が特定され、あらかじめ届出がなされたか。

届出あり	1 5 4
届出なし	1 4 5

届出がなかった145件のうち、届出制度を認識していなかったものが8件あった。また、届出制度は認識していたものの届出不要と誤認していたものが大半を占め、その主な理由は以下のとおりである。

- ・口頭確認したため（61件）
- ・委託事業の内容により作業場所が明白であったため（40件）
- ・筆耕業務が委託基準に該当する業務ではないと判断したため（15件）
- ・指定管理施設の性質上、作業場所を特定できないため（9件）
- ・仕様書に作業場所が明記されているため（2件）

d 個人情報を運搬する場合の運搬方法の特定及び届出

個人情報取扱特記事項第7-5に基づき、委託先において、個人情報を運搬する場合の運搬方法が特定され、あらかじめ届出がされているか。

届出あり	7 7
届出なし	7 3
該当なし(※)	1 4 9

※個人情報を運搬しない委託業務

届出がなかった73件のうち、届出制度を認識していなかったものが4件あった。また、届出制度は認識していたものの届出不要と誤認していたものが大半を占め、その主な理由は以下のとおりである。

- ・口頭確認したため（21件）
- ・筆耕業務が委託基準に該当する業務ではないと判断したため（15件）
- ・ISO27001やプライバシーマーク取得事業者であるため（13件）
- ・指定管理施設の性質上、運搬方法を特定できないため（7件）
- ・特記事項に書面での届出と記載がなかったため（4件）

<参考>

○ISO27001

情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS: Information Security

Management System) の国際規格であり、企業や組織が情報資産を適切に管理するための仕組みを構築・運用するための基準。

○プライバシーマーク

一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与する制度で、個人情報保護の体制が整備され、法令やガイドラインを遵守され、従業員教育や運用ルールが確立されているときに付与される。

（イ） 事故発生時における対応

a 県と委託先との緊急連絡体制（休日夜間を問わない）の整備及び周知

事故発生時における対応について、県と委託先との緊急連絡体制（休日を問わない）の整備及び周知をしたか。

整備及び周知した	2 3 1
整備及び周知していない	6 8

整備等しなかった68件のうち、整備及び周知が必要と認識していなかったものが9件あった。また、制度は認識していたものの整備及び周知をしていなかったものが大半を占め、その主な理由は以下のとおりである。

- ・ 休日夜間に委託業務を実施していないため（23件）
- ・ 休日夜間に事故が発生することを想定していないため（14件）
- ・ 筆耕業務が委託基準に該当する業務ではないと判断したため（13件）

b 令和6年度中の事故発生に係る対応状況

令和6年度中の委託業務において、委託先で個人情報の漏えい等の事故が発生した件数は5件であったが、全て事故発生から措置を講じるまで、適切に対応されていたほか、緊急連絡体制も整備されていた。

事案	原因	県及び委託先における講じた措置内容
文書の誤送付	宛先及び送付文書の確認不足	・ 漏えい被害者等関係者への説明及び謝罪 ・ 誤送付文書の破棄依頼及び破棄の確認 ・ 同事案の誤送付以外の送付分の確認
文書の誤送付	宛先及び送付文書の確認不足	・ 誤送付先からの個人情報の回収 ・ 漏えい被害者への説明及び謝罪
文書の所在不明	文書の管理及び確認不足	・ 所轄警察署への遺失物届出書の提出 ・ 委託先の法人から各施設へ向けて注意喚起の文書を発出
メールの誤送信	宛先と送信内容の確認不足	・ 漏えい被害者への説明及び謝罪 ・ 漏えい情報の削除依頼及び削除の確認 ・ 委託先における再発防止策の確認
HPのリンク先誤り	リンク設定の確認不足	・ 漏えい被害者への説明及び謝罪 ・ 当該HPの削除

ウ 【着眼点3】 契約の履行途中に適切に監督しているか。

(ア) 契約の履行途中における個人情報取扱いに関する適切な管理の確認

a 個人情報の取扱いに関する適切な管理の確認

委託先の個人情報適切に管理されているか、必要に応じて確認が行われたか。

確認した	204	確認方法	
		立入	16
		聞き取り	187
		書面	1
確認していない	95		

確認した204件のうち、各所属から委託先への主な確認項目は、個人情報の管理状況や管理体制、適切な個人情報の収集等であった。確認時には、個人情報を取り扱う場所について指導した所属があった。

確認していない95件の主な理由は、以下のとおりである。

- ・調査の必要がある事例であるか判断できなかったため（21件）
- ・確認の要否について委託基準等で特段の定めもなく、必要と認める事案がなかったため（15件）
- ・ISO27001やプライバシーマークの取得事業者であるため（14件）
- ・委託業務内容により確認不要と判断したため（13件）
- ・時間的余裕がなかったため（4件）

なお、履行途中における委託先への確認の要否の判断基準は、委託基準等に明確に示されていないことから、監査に当たっては、確認の有無について適切であるか否か判断できない。

b 特定個人情報の取扱状況の把握及び保護措置状況の確認

委託基準第3-(4)により、委託先の特定個人情報の取扱状況を把握し、保護措置が確実に講じられているか所属による確認が行われたか。

確認した	53	確認方法	
		立入	1
		聞き取り	51
		書面	1

確認していない	6
該当なし(※)	2 4 0

※委託先において特定個人情報を取り扱っていない委託業務

確認しなかった6件は、必要と認める事案がなければ確認不要と誤認していたためである。

エ 【着眼点4】 契約の履行完了後に適切な検査を行っているか。

(ア) 個人情報の適切な返還等の実施

特記事項第8－1に基づき、履行完了時に、委託先への指示に基づき、委託先が個人情報の返還、廃棄、又は消去（以下「返還等」という。）したことを確認が行われたか。

確認した	1 2 3	返還等の方法		
		返還	3 4	
		廃棄	2 9	※重複有（廃棄及び消去と回答）
		消去	6 2	※重複有（廃棄及び消去と回答）
		所属における返還等に係る記録の有無		
		有	4 3	
		無	8 0	
		確認方法		
		実地	4	
		聞き取り	6 4	
		書面	5 5	
確認していない	1 4 6			
該当なし(※)	3 0			

(※) 複数年契約等のため令和6年度末時点で契約が終了していない委託業務

確認した123件のうち、返還等の実施内容について、業務終了後シュレッダーによる廃棄、データ消去ソフトによる完全消去、紙媒体の返還等により行ったと回答した所属があった。

確認しなかった146件の主な理由は、以下のとおりである。

- ・翌年度も同委託先と契約するため（60件）
- ・業務完了届の確認により、個人情報適切に廃棄等したと認識したため（30件）
- ・県から委託先へ個人情報を提供することはなかったため（委託先が個人情報を収集したため）（11件）
- ・特に理由はないが確認していない（5件）
- ・確認を失念していたため（1件）

オ 【着眼点5】再委託先にも適切に監督しているか。

（ア）個人情報の取扱いに関する再委託先の監督

a 委託事業が再委託されていたか。

再委託されていた	26
再委託されていない	273

b 再委託された26件について、個人情報取扱特記事項第11－2に基づき、委託先が再委託を行う際、再委託する業務内容、取り扱う個人情報、再委託が必要な理由等（特記事項に記載した項目）を記載した書面によって所属による承諾が行われたか。

承諾した	24
承諾していない	2

第6 監査結果の要旨及び意見等

1 監査結果の要旨

個人情報を取り扱う業務を外部委託する際の個人情報の安全管理措置について、個人情報取扱事務を実施機関以外に委託する場合には、受託者は委託基準に定める事項を遵守し、実施機関もこれを遵守させる必要がある。

今回、過去3年間（令和4～6年度）において、指定管理を含む委託先で個人情報の漏えい等の事故が起きた13所属及び令和6年度に実施された行事を所管する3所属の計16所属、299の委託契約を確認したところ、特定個人情報の取扱いについては概ね適正に実施されていたが、個人情報取扱事務については、以下のように改善を要する不備事項が認められた。

【着眼点1】適切な契約書及び仕様書の作成（※数値割合は不適切割合（再掲））

- ・委託先の選定に当たり事前確認の未実施（10.4%）
- ・契約前の特記事項の未周知（7.4%）
- ・契約書によらない契約における特記事項を遵守させる旨の書面の未提出（88.9%）
- ・情報セキュリティに関する特記事項の未記載（9.7%）

【着眼点２】契約の履行開始後の確認

- ・個人情報の取扱責任者及び事務従事者の届出の未実施（29.4％）
- ・個人情報を取り扱う場所の特定及び届出の未実施（48.5％）
- ・個人情報を運搬する方法の特定及び届出の未実施（24.4％）
- ・事故発生時における緊急連絡体制の未整備（22.7％）

【着眼点４】契約の履行完了後の確認

- ・契約完了後の個人情報の返還等の未確認（58.9％）

については、個人情報所管課（法務・情報公開課）、情報セキュリティ所管課（情報システム課）においては、以下のとおり対応されたい。

（１）個人情報委託基準等の遵守状況の把握及び適切な運用について【検討事項】

委託契約における個人情報の取扱について、契約書に特記事項が添付されているものの、個人情報の取扱責任者や作業場所等の特定及び届出がされていない事例、委託業務の完了時に個人情報の返還等の確認が行われていない事例など、委託基準及び特記事項に定める措置が十分に行われていなかったことが確認された。さらに、契約書を作成することなく委託業務を契約する際に、特記事項を遵守させる旨の書面を提出させていない事例も約９割確認された。

上記事例においては、特に不適切である割合が高く、委託基準等の趣旨を十分に理解しないまま、委託基準等に定める措置を誤認している事例も認められるため、委託基準等の実効性が確保されているとは言い難い。さらに、形式的に必要書類を添付すれば足りるとする認識もうかがわれ、個人情報の適切な取扱いに対する意識の低さが見受けられた。

これらの原因としては、制度の趣旨に対する理解が十分でないことや、業務が担当者任せとなり、組織的な確認体制が十分に機能していないことが考えられる。

したがって、今後は、個人情報の漏えい防止及び事故発生時の被害拡大防止の観点から、委託基準等の趣旨を十分浸透させるとともに、関係職員の意識向上に向けた取組を強化されたい。併せて、委託基準等に定める安全管理措置の実施事項をリスト化するなど、必要な手続の可視化を図り、組織的にも確認できる体制を整備し、安全管理措置の徹底を図られたい。

なお、必要があると認める場合に実施する委託先に対する個人情報の適切な管理に係る確認や、検査の要否の判断基準が明確に示されていないので、判断基準の例示等、より一層の実効性が確保されるよう運用面の見直しを検討されたい。

その上で、県が取り扱う個人情報の重要性に鑑みて、その適正な管理を確保する観点から、履行を完了した契約についても、委託基準等に定める措置が十分でないものについては、必要に応じ適切な措置を執ることを検討するよう求められたい。

(2) 情報セキュリティに関する安全管理措置の徹底について【検討事項】

委託先の情報セキュリティ対策については、委託先における個人情報漏えい事案が発生したことを踏まえ、令和6年3月12日付け情シ第305号「委託先事業者における情報セキュリティ対策の徹底について（通知）」により、徹底がなされたところである。

しかし、今回の調査において、個人情報を情報資産として取り扱うことを認識しているにもかかわらず、委託契約書に情報セキュリティに関する特記事項が添付されていない事例が約1割あり、さらには、情報セキュリティに責任を有する者の未確認など、特記事項に定める事項が十分に行われていなかったことが確認された。

特に、委託契約書への特記事項の未添付については、情報漏えい事故が発生した際の責任の所在が不明確となるのみならず、安全管理措置が担保できないことにより情報漏えい事故の発生リスクを大幅に増加させるものである。

今後は、個人情報の漏えい防止及び事故発生時の被害拡大防止の観点から、より一層の制度周知の徹底を図るとともに、関係職員の意識向上に向けた取組を強化されたい。

(情報システム課)

2 意見

個人情報保護法は、デジタル社会の進展により個人情報の利用が拡大していることを踏まえ、個人情報の有用性に配慮しながら個人の権利利益を保護することを目的としている。個人情報保護法やマイナンバー法に係る事務に携わるに当たっては、「制度に関する各種ルールを守ることだけが目的ではなく、県民一人ひとりの人生や権利利益を守ることが目的である」という原点に戻る必要がある。

ひとたび個人情報漏えい事故が発生すれば、それによって失われるのは、単なるデータではない。漏えいした情報の背後には、一人ひとりの生活、家族、財産、健康状態、就労状況がある。行政や受託事業者が扱う情報には、本人が行政を信頼して提供した情報も含まれている。個人情報の漏えいが起これば、関係者に多大な不利益を与えるおそれがあるほか、県行政への信用を著しく失墜させるものとなり、県民の信頼は元に戻らず、被害は長期間にわたって本人に及ぶ可能性もある。漏えいしたのは「データ」ではなく、「県民の人生の一部」であるともいえる。

本行政監査は、過去3年間に委託先において、個人情報の漏えい事故が発生した所属及び令和6年度に実施された行事を所管している所属を対象として実施したものである。当該事故が発生した所属においては、再発防止策を講じていると考えられるにもかかわらず、依然として委託基準等に沿った措置が十分に行われていない事例などが複数見受けられた。また、今回の調査の過程において、特に厳格な管理及び取扱いが求めら

れる特定個人情報においても、同様に不適切な取扱いがされている事例が見受けられた。これらの結果から、監査対象所属に限らず、特定個人情報を含む個人情報の取扱いについて、全庁的に潜在的なリスクは依然として高い状態にあると考えられる。

近年においては、個人情報が電子データとしても広く取り扱われる中で、これらの情報がより巧妙かつ複雑化した犯罪に悪用される可能性が一層高まっており、求められる個人情報保護の水準も従来以上に高度なものとなっている。

このような状況を踏まえ、県民の安全・安心を確保する観点から、個人情報保護の重要性について、職員一人一人が改めて認識を深め、その取扱いに係るより一層の意識の向上と適正な運用の徹底に努められたい。

(別添) 岐阜県個人情報取扱事務委託基準及び別記個人情報取扱特記事項

岐阜県個人情報取扱事務委託基準

(趣旨)

第1 この基準は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第66条の規定に基づき、実施機関が、個人情報の取扱いに係る事務（以下「個人情報取扱事務」という。）を当該実施機関以外のものに委託する場合に、当該委託契約において受託者が講ずべき個人情報の保護のために必要な措置（以下「保護措置」という。）を明らかにするに当たり、その基準を定めるものである。

(基準の対象となる委託)

第2 この基準の対象となる委託は、実施機関が個人情報取扱事務の全部又は一部を実施機関以外のものに依頼する契約のすべてをいう。

したがって、一般に委託契約と呼ばれるもののほか、印刷、筆耕、翻訳等の契約を含み、収納の委託等の公法上の契約及び県が指定管理者（地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項の規定による指定管理者をいう。以下同じ。）との間で締結する公の施設の管理に係る協定（県と当該指定管理者が協議により公の施設の管理に関する事項を定めたものをいう。以下同じ。）を含む。

(委託に当たっての留意事項)

第3 個人情報取扱事務を実施機関以外のものに委託するときは、次の事項に留意するものとする。

(1) 委託先の選定に当たっては、保護措置を適正に講ずることのできる相手方を慎重に選定すること。

この場合において、委託する個人情報取扱事務が特定個人情報を取り扱うものであるときは、委託先において、県が果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられているか、あらかじめ確認すること。

(2) 入札に当たっては入札前に、随意契約に当たっては見積書を徴するときに、契約の内容に保護措置に関する特記事項があることを相手方に周知させること。

(3) 委託事務を行わせるために委託先に提供する保有個人情報は、委託事務の目的の範囲内で必要最小限のものとするとともに、その使用目的、使用範囲等を明確にし、委託先において保有個人情報の目的外使用が生じないようにすること。

(4) 委託する個人情報取扱事務が特定個人情報を取り扱うものであるときは、委託先における特定個人情報の取扱状況を把握し、保護措置が確実に講じられていることを確認すること。

(5) 再委託（委託先が委託事務の全部又は一部の取扱いを第三者に委託することをいう。

以下同じ。)については、個人情報を取り扱う者が増えて漏えい等の危険性が高まること、個人情報の保護について県や受託者の監督が及びにくくなることなどから、個人情報保護の観点から本来行われるべきものではなく、やむを得ない場合に限り認められるものであること。

また、委託する個人情報取扱事務が特定個人情報を取り扱うものである場合の再委託にあつては、再委託先において、特定個人情報の適切な安全管理が図られることを確認した上で再委託の諾否を判断しなければならないこと。

(6) 再委託を認める場合には、委託先に第4に定める措置を講じさせるとともに、再委託される個人情報取扱事務に係る個人情報の秘匿性等その内容やその量等を考慮して必要と認める場合は、委託先を通じて又は委託した実施機関自らが、個人情報の管理体制や管理の状況について、実地検査等の措置を実施すること。

また、再委託先による再々委託を認める場合以降も同様とすること。

(契約に当たっての措置)

第4 個人情報取扱事務の委託に係る契約の締結に当たっては、契約書に受託者が別記「個人情報取扱特記事項」(以下「別記特記事項」という。)を遵守する旨記載するものとする。ただし、契約書中に別記特記事項に掲げる内容を記載することを妨げない。

なお、契約書によらないで契約するときは、別記特記事項を遵守させる旨の書面を受託者に提出させるものとする。

(指定管理者に関する特例)

第5 第3及び第4は、指定管理者が公の施設の管理を行うに当たり個人情報(当該指定管理者が公の施設の管理を行うに当たって保有するものに限る。)を取り扱う場合について準用する。この場合において、第3(2)中「入札に当たっては入札前に、随意契約に当たっては見積書を徴するとき」とあるのは「指定管理者の指定に当たっては申請書の提出前」と、「契約」とあるのは「協定」と、第4中「契約」とあるのは「協定」と読み替えるものとする。

[参考]

契約書記載例

(個人情報の保護)

第〇条 乙は、この契約による事務を行うため個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

別記

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を実施するに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

（責任体制の整備）

第2 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

（責任者等の届出）

第3 乙は、この契約による事務の実施における個人情報の取扱いの責任者及び事務に従事する者（以下「事務従事者」という。）を定め、書面によりあらかじめ、甲に届け出なければならない。責任者及び事務従事者を変更する場合も、同様とする。

2 乙は、責任者に、本特記事項に定める事項を適切に実施するよう事務従事者を監督させなければならない。

3 乙は、事務従事者に、責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵守させなければならない。

4 乙は、責任者及び事務従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。

（教育の実施）

第4 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記事項において事務従事者が遵守すべき事項その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、事務従事者全員（派遣労働者を含む。）に対して実施しなければならない。

（収集の制限）

第5 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集する場合は、事務の目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集する場合は、本人から収集し、又は本人以外から収集するときは本人の同意を得た上で収集しなければならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

(目的外利用・提供の制限)

第6 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

(漏えい、滅失及び毀損の防止)

第7 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

2 乙は、甲からこの契約による事務を処理するために利用する保有個人情報の引渡しを受けた場合は、甲に受領書を提出しなければならない。

3 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を特定し、あらかじめ甲に届け出なければならない。その特定した作業場所を変更しようとするときも、同様とする。

4 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

5 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を運搬する場合は、その方法（以下「運搬方法」という。）を特定し、あらかじめ甲に届け出なければならない。その特定した運搬方法を変更しようとするときも、同様とする。

6 乙は、事務従事者に対し、身分証明書を常時携行させるとともに、事業者名を明記した名札等を着用させて事務に従事させなければならない。

7 乙は、この契約による事務を処理するために使用するパソコンや記録媒体（以下「パソコン等」という。）を台帳で管理するものとし、甲が同意した場合を除き、当該パソコン等を作業場所から持ち出してはならない。

8 乙は、この契約による事務を処理するために、私用のパソコン等を使用してはならない。

9 乙は、この契約による事務を処理するパソコン等に、ファイル交換ソフトその他個人情報の漏えい等につながるおそれがあるソフトウェアをインストールしてはならない。

10 乙は、第1項の個人情報を、秘匿性等その内容に応じて、次の各号の定めるところにより管理しなければならない。

(1) 個人情報は、金庫、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室等に保管しなければならない。

(2) 個人情報を電子データとして保存又は持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置をとらなければならない。

- (3) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された記録媒体及びそのバックアップデータの保管状況並びに記録された個人情報の正確性について、定期的に点検しなければならない。
- (4) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の受渡し、使用、複写又は複製、保管、廃棄等の取扱いの状況、年月日及び担当者を記録しなければならない。

(返還、廃棄又は消去)

第8 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、事務の完了時に、甲の指示に基づいて返還、廃棄又は消去しなければならない。

2 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

3 乙は、パソコン等に記録されたこの契約による事務に関して知ることのできた個人情報を消去する場合、データ消去用ソフトウェア等を使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。

4 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を廃棄又は消去したときは、完全に廃棄又は消去した旨の証明書（情報項目、媒体名、数量、廃棄又は消去の方法、責任者、立会者、廃棄又は消去の年月日が記載された書面）を甲に提出しなければならない。

5 乙は、廃棄又は消去に際し、甲から立会いを求められたときはこれに応じなければならない。

(秘密の保持)

第9 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(複写又は複製の禁止)

第10 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された保有個人情報が記録された資料等を複写又は複製してはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

(再委託の禁止)

第11 乙は、この契約による事務については、再委託（第三者にその取扱いを委託することをいう。以下同じ。）をしてはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

- 2 乙は、個人情報の取扱いを再委託しようとする場合又は再委託の内容を変更しようとする場合には、あらかじめ次の各号に規定する項目を記載した書面を甲に提出して甲の承諾を得なければならない。
- (1) 再委託を行う業務の内容
 - (2) 再委託で取り扱う個人情報
 - (3) 再委託の期間
 - (4) 再委託が必要な理由
 - (5) 再委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
 - (6) 再委託の相手方における責任体制並びに責任者及び業務従事者
 - (7) 再委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）
 - (8) 再委託の相手方の監督方法
- 3 前項の場合、乙は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、甲に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。
- 4 乙は、再委託契約において、再委託の相手方に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、この契約による事務を再委託した場合、その履行を管理監督するとともに、甲の求めに応じて、その状況等を甲に報告しなければならない。
- 6 再委託した事務をさらに委託すること（以下「再々委託」という。）は原則として認めない。ただし、やむを得ない理由により再々委託が必要となる場合には、第2項中の「再委託の内容を変更しようとする場合」として扱うものとする。
- 7 前項の規定により再々委託を行おうとする場合には、乙はあらかじめ第2項各号に規定する項目を記載した書面に代えて、次の各号に規定する項目を記載した書面を甲に提出して甲の承諾を得なければならない。
- (1) 再々委託を行う業務の内容
 - (2) 再々委託で取り扱う個人情報
 - (3) 再々委託の期間
 - (4) 再々委託が必要な理由
 - (5) 再々委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
 - (6) 再々委託の相手方における責任体制並びに責任者及び業務従事者
 - (7) 再々委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）
 - (8) 再委託先における再々委託の相手方の監督方法
- 8 乙は、甲の承諾を得て再々委託を行う場合であっても、再々委託の契約内容にかかわ

らず、甲に対して個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第12 乙は、この契約による事務を派遣労働者によって行わせる場合、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。その場合の守秘義務の期間は、第9に準ずるものとする。

2 乙は、派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と派遣元との契約内容にかかわらず、甲に対して派遣労働者による個人情報の処理に関する責任を負うものとする。

（立入調査）

第13 甲は、乙がこの契約による事務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について、本特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを確認するため必要があると認めるときは、乙に報告を求めること及び乙の作業場所を立入調査することが出来るものとし、乙は、甲から改善を指示された場合には、その指示に従わなければならない。

（事故発生時における対応）

第14 乙は、この契約による事務の処理に関して個人情報の漏えい等があった場合は、当該漏えい等に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を書面により甲に直ちに報告し、その指示に従わなければならない。

2 乙は、前項の漏えい等があった場合には、直ちに被害を最小限にするための措置を講ずるとともに、前項の指示に基づいて、当該漏えい等に係る事実関係を当該漏えい等のあった個人情報の本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態にする等の措置を講ずるものとする。

3 乙は、甲と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

（契約の解除）

第15 甲は、乙が本特記事項に定める義務を果たさない場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。

2 乙は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、甲にその損害の賠償を求めることはできない。

（損害賠償）

第16 乙は、本特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより甲が損害を被った場合には、甲にその損害を賠償しなければならない。

注1 「甲」は実施機関を、「乙」は受託者を指す。

2 委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、不要な事項は削除することとする。ただし、特定個人情報を取り扱う事務の委託に係る契約の締結に際しては、次に掲げる事項を必ず記載するものとする。

- (1) 特定個人情報を取り扱う従業者の明確化（第3）
- (2) 従業者に対する監督・教育（第4）
- (3) 特定個人情報の目的外利用の禁止（第6）
- (4) 事業所内からの特定個人情報の持出しの禁止（第7）
- (5) 委託契約終了後の特定個人情報の返却又は廃棄（第8）
- (6) 秘密保持義務（第9）
- (7) 再委託における条件（第11）
- (8) 契約内容の遵守状況について報告を求める規定（第13）
- (9) 県が必要があると認めるときに、委託先に対して実地の調査を行うことができる規定（第13）
- (10) 漏えい事案等が発生した場合の委託先の責任（第14, 15, 16）