

独立行政法人日本学生支援機構の平成 27 年度業務実績に関する評価結果を踏まえた業務運営の改善等への反映状況

中期計画項目	平成 27 年度業務実績評価における主要な指摘等	左記の指摘等を踏まえた平成 28 年度の改善の状況
<p>I 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置</p> <p>2 奨学金貸与事業</p> <p>(3) 返還金の回収促進</p>	<p>(個人信用情報機関の活用状況)</p> <p>個人信用情報機関への入金情報の誤登録事案については、事案発覚後ただちに危機管理対策本部を設置し、当事者及び国民への説明・お詫びを含め適切な事後措置を行っている」と認められるが、事案の重大さを十分に認識した上で、原因を究明し、再発防止には万全を期すべきである。</p>	<p>○個人信用情報機関への誤登録事案に係る再発防止について</p> <p>平成 27 年度に発覚した個人信用情報機関への入金情報の誤登録事案については、平成 27 年 12 月に策定した再発防止策に基づき、以下のとおり再発防止に取り組んだ。</p> <p>(1) 全件精査 個人信用情報機関に登録された個人信用情報データと機構で保持している個人信用情報データの全件精査を行い、登録情報の正確性を確保した。</p> <p>(2) 登録データの事前チェックの強化 個人信用情報機関にデータを登録する前に、情報部門において、登録するデータが奨学金業務システムの情報の内容と一致しているか、また、入金区分等に関する判定処理が正しいかを機械的にチェックし、さらに、奨学金返還業務部門においても、再度、登録するデータと奨学金業務システムの情報を照合して、正確性を確保した。</p> <p>(3) システム開発における品質管理の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システム開発段階からの品質管理を行う品質管理室を設置し、品質管理のプロセス強化を図った。 ・制度変更等によるシステム改修に当たり、個人信用情報データ作成プログラムへの影響を調査し、プログラムの改修が必要になった場合には各工程における検証を行い、品質を担保した。
<p>I 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置</p> <p>3 留学生支援事業</p> <p>(2) 外国人留学生在学中の支援</p>	<p>(外国人留学生に対する宿舎の支援等：東京国際交流館における収支の改善状況)</p> <p>東京国際交流館については、入居率の改善を図り、収支を改善することが求められる。</p>	<p>○東京国際交流館における収支改善に向けた取組</p> <p>(1) 入居率の確保に係る取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交流館の認知度を高め、潜在的な需要を掘り起こす目的で、前年度に引き続き、不動産ポータルサイトに施設の概要及び入居者募集の情報を掲載した。 ・各大学に配分した居室で、30 日以上空室のまま入居申請が無かった居室については、配分の取り消しを行い、大学推薦方式の居室として入居募集を行うとともに、入居募集の締め切りを延長するなどして、大学推薦方式による入居者募集を積極的に行い、入居率の向上を図った。 ・配分方式により大学等に配分する居室以外の居室について、居室の空室状況を確認しつつ、平成 28 年度推薦方式による募集を行った。 <p>(2) 館費等の改定</p> <p>収支改善を図るため、平成 28 年 4 月より、館費、入館費及び駐車場料金を以</p>

中期計画項目	平成 27 年度業務実績評価における主要な指摘等	左記の指摘等を踏まえた平成 28 年度の改善の状況																																																																										
		<p data-bbox="1108 223 1366 247">下のとおり改定した。</p> <p data-bbox="1142 287 2027 311">＜館費・入館費＞ (単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="1131 319 2038 614"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="3">改定前</th> <th colspan="3">改定後</th> </tr> <tr> <th>外国人留学生</th> <th>日本人学生</th> <th>研究者</th> <th>外国人留学生</th> <th>日本人学生</th> <th>研究者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>単身用 A 棟</td> <td>35,000</td> <td>52,500</td> <td>52,500</td> <td>35,000</td> <td>53,500</td> <td>54,700</td> </tr> <tr> <td>単身用 B 棟</td> <td>45,000</td> <td>67,500</td> <td>67,500</td> <td>45,700</td> <td>68,500</td> <td>69,700</td> </tr> <tr> <td>夫婦・家族用 C 棟</td> <td>65,000</td> <td>97,500</td> <td>97,500</td> <td>66,700</td> <td>99,200</td> <td>100,000</td> </tr> <tr> <td>夫婦・家族用 D 棟</td> <td>75,000</td> <td>112,500</td> <td>112,500</td> <td>77,400</td> <td>114,200</td> <td>116,000</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="1142 622 1635 646">※館費は月額、入館費は館費 1 ヶ月分を徴収</p> <p data-bbox="1142 686 1691 710">＜駐車場代（月額）＞ (単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="1131 718 1702 853"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>外国人留学生</th> <th>日本人学生</th> <th>研究者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>改定前</td> <td>4,320</td> <td>6,480</td> <td>6,480</td> </tr> <tr> <td>改定後</td> <td>8,640</td> <td>12,960</td> <td>12,960</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="1097 893 2038 997">これらの結果、平成 28 年度における入居率は、平均 94.6%まで上昇し、前年度に対して 13.1 ポイントの増となり、収支についても前年度に対して 12.8 ポイントの改善となった。</p> <p data-bbox="1142 1045 1489 1069">＜東京国際交流館の入居率＞</p> <table border="1" data-bbox="1131 1077 1736 1189"> <thead> <tr> <th>会館名</th> <th>平成28年度</th> <th>(参考) 平成27年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東京国際交流館</td> <td>94.6%</td> <td>81.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="1142 1228 1545 1252">＜東京国際交流館の収支の状況＞</p> <table border="1" data-bbox="1131 1260 1881 1452"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成28年度</th> <th>(参考)平成27年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>520,022千円</td> <td>460,407千円</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>529,055千円</td> <td>538,706千円</td> </tr> <tr> <td>収入－支出</td> <td>△9,033千円</td> <td>△78,299千円</td> </tr> <tr> <td>収入÷支出</td> <td>98.3%</td> <td>85.5%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	改定前			改定後			外国人留学生	日本人学生	研究者	外国人留学生	日本人学生	研究者	単身用 A 棟	35,000	52,500	52,500	35,000	53,500	54,700	単身用 B 棟	45,000	67,500	67,500	45,700	68,500	69,700	夫婦・家族用 C 棟	65,000	97,500	97,500	66,700	99,200	100,000	夫婦・家族用 D 棟	75,000	112,500	112,500	77,400	114,200	116,000	区分	外国人留学生	日本人学生	研究者	改定前	4,320	6,480	6,480	改定後	8,640	12,960	12,960	会館名	平成28年度	(参考) 平成27年度	東京国際交流館	94.6%	81.5%	区分	平成28年度	(参考)平成27年度	収入	520,022千円	460,407千円	支出	529,055千円	538,706千円	収入－支出	△9,033千円	△78,299千円	収入÷支出	98.3%	85.5%
区分	改定前			改定後																																																																								
	外国人留学生	日本人学生	研究者	外国人留学生	日本人学生	研究者																																																																						
単身用 A 棟	35,000	52,500	52,500	35,000	53,500	54,700																																																																						
単身用 B 棟	45,000	67,500	67,500	45,700	68,500	69,700																																																																						
夫婦・家族用 C 棟	65,000	97,500	97,500	66,700	99,200	100,000																																																																						
夫婦・家族用 D 棟	75,000	112,500	112,500	77,400	114,200	116,000																																																																						
区分	外国人留学生	日本人学生	研究者																																																																									
改定前	4,320	6,480	6,480																																																																									
改定後	8,640	12,960	12,960																																																																									
会館名	平成28年度	(参考) 平成27年度																																																																										
東京国際交流館	94.6%	81.5%																																																																										
区分	平成28年度	(参考)平成27年度																																																																										
収入	520,022千円	460,407千円																																																																										
支出	529,055千円	538,706千円																																																																										
収入－支出	△9,033千円	△78,299千円																																																																										
収入÷支出	98.3%	85.5%																																																																										

中期計画項目	平成 27 年度業務実績評価における主要な指摘等	左記の指摘等を踏まえた平成 28 年度の改善の状況
II 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置 3. 内部統制・ガバナンスの強化 (3) コンプライアンスの推進	(個人情報保護の徹底に係る実施状況) 個人情報保護に対する職員の意識向上を図るため、役員、担当者等に対し研修を実施したことは評価できるが、一方、個人情報漏えいの再発防止に向けて取組を行っているものの漏えい事案が昨年度に引き続き増加していることから、職員の研修回数を増やすなど個人情報保護に対する意識のさらなる向上を図るとともに、抜本的な業務遂行の見直しや組織が一丸となった仕組みの改善を講じることが求められる。	○個人情報保護の取組 (1) 研修等の実施 役職員の個人情報保護の意識向上に資するため、 <u>個人情報保護研修の回数を増やすとともに、実施時期の早期化を図り、以下のとおり実施した。</u> ① <u>個人情報保護研修（個人情報の取扱いの多い部署の職員対象）（平成 28 年 9 月 28 日～10 月 31 日）</u> [新規] 平成 27 年度に発生した事案のうち、機構の過失による事案の多くは郵便物等の誤発送等単純な確認の不備に起因する事案が中心であったことから、特に個人情報を含む文書等の発送件数が多い部署を対象に個人情報保護研修を実施した。 各職員が個人情報保護に関する事案を確認し、簡単な設問に解答、各課長が採点及び補足説明等を実施する方法にて実施した（対象者 438 人）。 ②個人情報保護研修（全役職員対象（条件に合致する派遣職員含む。））（平成 29 年 2 月 28 日～3 月 14 日） 個人情報保護に関する法律の規定内容、漏えい等の防止のために必要な措置、実際に発生した漏えい等事案と再発防止策等、業務において参照できる内容をまとめた機構独自のテキストを作成し、全役職員に配付した上で、自習形式により研修を実施した。受講状況の確認に加え、理解度を自己点検する目的で、確認テストを実施し、提出を義務付けた。 ③個人情報保護研修（個人情報保護管理者及び個人情報保護担当者対象）（平成 28 年 12 月 12 日及び 27 日（いずれかに参加）） 個人情報保護における基本概念と最近の傾向の理解及び責任者としての役割認識とマネジメント方法の理解を目的として外部講師を招き実施した（参加者 42 人）。 ④コンプライアンス・個人情報保護・情報セキュリティ研修会（支部職員対象）（平成 28 年 11 月 16 日及び 30 日（いずれかに参加）） 外部講師によるプログラムの他、総合計画課長が「個人情報保護規程」の逐条解説を中心に実施した。業務の都合で欠席となった者は、後日、外部研修の受講を義務づけた（対象者：支部職員 75 人）。 ⑤新入職員等（常勤、任期付、非常勤職員、派遣職員）研修 採用の都度、個人情報保護に係る守るべきポイントを中心に総合計画課又は個人情報保護管理者等により実施した。

中期計画項目	平成 27 年度業務実績評価における主要な指摘等	左記の指摘等を踏まえた平成 28 年度の改善の状況
		<p>(2) 個人情報漏えい等事案に対する再発防止策の取組 組織が一丸となった仕組みの改善として、文書発送時のチェックに関する「機構内統一ルール」の制定を中心に、以下のとおり取り組んだ。</p> <p>①「保有個人情報の適切な管理のための委員会」の開催（平成 28 年 8 月、12 月） 個人情報漏えい等事案の削減を目指し、総括管理者が指名する首都圏事務所筆頭課等の課長相当職を委員とする「保有個人情報の適切な管理のための委員会」を開催し、平成 27 年度に発生した個人情報漏えい等事案の確認、平成 28 年度の取組等について共有した。</p> <p>②「ダブルチェック等に係る実態調査」の実施（平成 28 年 8 月～9 月） 「保有個人情報の適切な管理のための委員会」での検討を踏まえて、文書発送時に複数人で確認を行うダブルチェックの実態調査や個人情報を含む文書等の発送状況調査を実施した。</p> <p>③「個人情報を含む文書等発送時に係る機構内統一ルール」の制定（平成 28 年 11 月） ダブルチェック等の実態調査に基づき、<u>文書発送時に全役職員が実施すべき確認のルールとして、「個人情報を含む文書等発送時に係る機構内統一ルール」を制定し、経営管理会議やグループウェアでの掲示を通じて機構内に周知した。</u></p> <p>④個人情報漏えい等事案の共有 個人情報漏えい等事案の発生時には、<u>迅速に個人情報保護の総括部署である政策企画部総合計画課への報告を行うとともに、各部署において同様の事案を発生させることのないよう、役員や各部等の長に事案の概要等を共有した。</u></p> <p>⑤職場ミーティングの実施 個人情報漏えい等事案が発生した部署において、<u>事案の共有及び対応プロセス等の振り返り等を目的として、職場ミーティングを実施した。</u></p> <p>⑥個人情報漏えい等事案発生部署へのヒアリング等の実施（平成 29 年 2 月～3 月） 平成 28 年度に個人情報漏えい等事案が複数回発生した部署等に対し、その後の再発防止策の実施状況等について確認するため、<u>管理者へのヒアリングや業務状況の視察を行い、その結果を経営管理会議で報告した。</u></p> <p>⑦支部における事務の標準化に向けた取組 支部間での事務処理の不統一が個人情報漏えい等を含む過失事故にも繋がることを踏まえ、<u>支部における業務の効率化及び事務の標準化を目的とし</u></p>

中期計画項目	平成 27 年度業務実績評価における主要な指摘等	左記の指摘等を踏まえた平成 28 年度の改善の状況																		
		<p data-bbox="1155 225 2036 323">た「法的処理支部事務ガイド」(試行版)を作成し、平成 29 年 4 月より全ての支部においてこれに基づき業務を実施することとした。(今後検証・改訂の上、平成 30 年度より本格施行の予定。)</p> <p data-bbox="1102 363 2036 427">また、郵便事故が増加していることを受け、日本郵政東京支社に対して、郵便事故防止について協力を要請した。(平成 28 年 9 月 14 日)</p> <p data-bbox="1146 467 1917 496"><個人情報漏えい等事案(郵便物誤発送等)発生(発覚)状況></p> <table border="1" data-bbox="1131 496 2016 746"> <thead> <tr> <th data-bbox="1131 496 1641 560">種別</th> <th data-bbox="1641 496 1839 560">平成 28 年度</th> <th data-bbox="1839 496 2016 560">(参考) 平成 27 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1131 560 1641 595">機構職員によるもの</td> <td data-bbox="1641 560 1839 595">21 件</td> <td data-bbox="1839 560 2016 595">22 件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1131 595 1641 630">委託業者によるもの</td> <td data-bbox="1641 595 1839 630">6 件</td> <td data-bbox="1839 595 2016 630">3 件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1131 630 1641 665">当該者の住所変更未届等に起因するもの</td> <td data-bbox="1641 630 1839 665">9 件</td> <td data-bbox="1839 630 2016 665">6 件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1131 665 1641 700">郵便事故等によるもの</td> <td data-bbox="1641 665 1839 700">19 件</td> <td data-bbox="1839 665 2016 700">6 件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1131 700 1641 746">計</td> <td data-bbox="1641 700 1839 746">55 件</td> <td data-bbox="1839 700 2016 746">37 件</td> </tr> </tbody> </table>	種別	平成 28 年度	(参考) 平成 27 年度	機構職員によるもの	21 件	22 件	委託業者によるもの	6 件	3 件	当該者の住所変更未届等に起因するもの	9 件	6 件	郵便事故等によるもの	19 件	6 件	計	55 件	37 件
種別	平成 28 年度	(参考) 平成 27 年度																		
機構職員によるもの	21 件	22 件																		
委託業者によるもの	6 件	3 件																		
当該者の住所変更未届等に起因するもの	9 件	6 件																		
郵便事故等によるもの	19 件	6 件																		
計	55 件	37 件																		