

独立行政法人日本学生支援機構の平成 28 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 28 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 29 年度業務運営への反映状況
<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>(要返還債権数に占める当該年度に新たに 3 ヶ月以上延滞債権となった債権数の割合の削減率)</p> <p>・<u>貸与中の指導の充実等により、奨学生の返還意識の涵養を図る</u>など、さらなる延滞発生防止策を検討する必要がある。</p>	<p>新たな 3 ヶ月以上の延滞を抑制するためには、延滞の早期における解消とともに、在学中の指導も含めた返還意識の涵養や奨学金制度に関する正しい理解の促進が重要であることを踏まえ、以下のとおり様々な施策を実施した。</p> <p>(1) 奨学金申込前及び貸与中の奨学生への指導等</p> <p>① 借り過ぎ防止策の実施 貸与額が高額となることが返還に与える影響等を勘案し、奨学金の借り過ぎ防止策として、「第二種奨学金における貸与期間の制限」、「併用貸与者のうち第二種奨学金の最高月額希望者に対する指導等」、「申込時における過去の奨学生番号の届出」を平成 28 年度採用者より着実に実施している。</p> <p>② 貸与月額の見直し 真に必要な月額を貸与するとともに、貸与額の適正化を図るため、以下のとおり貸与月額を見直した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第一種奨学金の貸与月額を新設するとともに、家計支持者の年収が一定額を超える場合の貸与月額に制限を設けるための準備を行った。 (平成 30 年度大学等奨学生採用候補者(平成 30 年度入学の予約採用者)から適用予定。) ・第二種奨学金は、2 万円から 12 万円まで 1 万円単位で選択できるよう貸与月額を増やした。 (平成 30 年度以降、第二種奨学金の希望者(貸与中の者を含む)に適用予定。) <p>③ 大学等が実施する奨学生に対する説明会の充実のための取組 採用時等において、奨学金制度や諸手続に対する理解の増進や返還意識の涵養を図るため、奨学生に対して説明会を開催するよう大学等に協力を求めるとともに、説明会の充実を図るため、返還説明会用のマニュアルを改訂し、各大学等に配付するなどの取組を実施した。</p> <p>④ スカラシップ・アドバイザー派遣事業 スカラシップ・アドバイザー派遣事業とは、高校生等が、進学後の経済的な状況についての不安を払拭するとともに安心して奨学金を利用していただくため、必要な知見を提供し理解を深めていただくことを目的に、金融的な観点から専門的な知見を有するスカラシップ・アドバイザーを全国の高校等に派遣する事業であり、平成 29 年度から開始した。</p> <p>(2) 返還者への指導等</p> <p>① 初期延滞債権に係る督促</p> <ul style="list-style-type: none"> ・振替不能 1～3 回目の者に対して振替不能通知の送付及び督促の架

中期計画項目	平成 28 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 29 年度業務運営への反映状況
		<p>電を行った。(振替不能 2 回目は連帯保証人、振替不能 3 回目は連帯保証人及び保証人への通知・架電も併せて実施。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・延滞 3 ヶ月以上の者については回収業務をサービサーに委託し、督促のほか、返還期限猶予の願出に係る指導、個人信用情報機関への登録に関する注意喚起、法的措置や代位弁済に関する注意喚起を行った。 <p>②学校と連携した卒業生に対する働きかけ</p> <p>学校長から卒業生への働きかけを依頼する取組を平成 26 年度より実施しており、平成 29 年度は以下のとおり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施時期:各学校にて適当と思われる時期 ・実施方法:文書送付及びメール送信に加えて、ホームページ・SNS・同窓会誌等への掲載など <p>③返還期限猶予制度の周知</p> <p>返還が困難になった場合の救済制度として、引き続きより一層の周知を図るため、減額返還制度及び返還期限猶予制度の内容や両制度の違いについての解説が入った「返還を始める皆さんへ(動画)」「返還DVD」を機構ホームページに掲載した。</p> <p>また、新たに返還を開始する者に対して、両制度の内容や両制度の違いを解りやすく説明をしたリーフレットを、「返還開始のお知らせ」に同封した。リーフレットは、減額返還制度について割賦金を 3 分の 1 に減額して返還する制度の新設に合わせ内容を更新した。</p> <p>④携帯電話番号宛ショートメッセージサービス(SMS)を用いた働きかけ</p> <p>SMS を用いて、以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口座未加入者及び減額返還・返還期限猶予の適用期間が満了する返還者を対象とした口座加入督促及び返還期限猶予制度等の案内 ・機関保証で振替不能 3 回目の督促架電が不通話であった返還者に対する口座入金督促 ・平成 29 年 10 月の新規返還開始者のうち、口座振替において「残高不足」以外の理由による振替不能であった債権で払込用紙による請求に移行した返還者に対する口座手続きの督促 ・平成 29 年 3 月に学校を退学もしくは奨学金が廃止になった者を対象に、初回振替日前の返還開始(振替日)の案内
<p>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</p>	<p>(個人情報保護の徹底に係る実施状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に対する職員の意識向上を図るため、個人情報保護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 	<p>○研修等の実施</p> <p>役職員の個人情報保護に対する意識向上に資するため、職種別に研修内容の多様化を図り、以下の個人情報保護研修を実施した。</p> <p>①平成 29 年度上半期個人情報保護研修(全役職員対象)(平成 29 年 8</p>

中期計画項目	平成 28 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 29 年度業務運営への反映状況
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	<p>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、<u>職種別に研修を多様化させる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。</u></p> <p>・再発防止に向けて取組を行っているものの、漏えい事案が増加していることから、<u>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、再発防止策を再検討し実施する必要がある。</u></p>	<p>月 18 日～9 月 8 日) 個人情報を管理する独立行政法人の職員として必要な知識を修得するとともに、職員一人一人の個人情報保護に係る意識の向上を図ることを目的に実施した。平成 28 年度は下半期に実施していた研修を、平成 29 年度は早期化して上半期に実施した。テキストによる自習形式としたが、受講状況の確認に加え、各自で理解度を自己点検する目的で、確認テストの受験及び提出を義務付けた。(受講者:802 人)</p> <p>②平成 29 年度下半期個人情報保護研修(主に市谷事務所に勤務する奨学金業務担当職員対象)(平成 30 年 2 月 23 日、26 日、28 日、3 月 1 日(いずれかに参加)) 個人情報漏えい事案のうち、本機構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等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市谷事務所の奨学金関連部署を主な対象として下半期の個人情報保護研修を実施した。外部講師を招き、関連法規の講義とケーススタディ(数名毎のグループを作って実際の封緘作業を体験させ、封緘作業時の個人情報漏えい発生リスクについて学ぶ。)を組み合わせた実践型の研修を実施した。(受講者:262 人)</p> <p>③個人情報保護研修(個人情報保護管理者及び個人情報担当者対象)(平成 29 年 12 月 12 日及び 14 日(いずれかに参加)) 個人情報保護に関する独立行政法人特有の方針・制度の把握と、個人情報漏えい防止のため、個人情報保護管理者及び個人情報保護担当者として取り組むべき内容の理解を目的として、外部講師を招き実施した。(受講者:43 人)</p> <p>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(日本語教育センター教職員対象)(平成 29 年 11 月 6 日、16 日(いずれかに参加)) 外部講師によるプログラムの他、総合計画課長により「個人情報保護規程」の逐条解説を中心に実施した。</p> <p>⑤新規採用職員等(常勤、任期付、非常勤職員)研修 新入職員等(常勤・任期付職員・非常勤職員)に対して、採用の都度、個人情報保護について研修を実施し、個人情報保護に係る守るべきポイント等の内容を指導。なお、個人情報を取り扱う派遣職員に対しても、職員と同様の研修を実施した。</p> <p>○個人情報漏えい等事案に対する再発防止策の取組</p>

中期計画項目	平成 28 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 29 年度業務運営への反映状況
		<p>組織が一丸となった仕組みの改善として、以下について取り組んだ。</p> <p>①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、事案の共有及び対応プロセスの振り返り等を目的として、職場ミーティングを適宜実施した。</p> <p>②個人情報漏えい事案発生部署へのヒアリングの実施(平成 29 年 6 月) 平成29年度に、機構内で定められた個人情報保護に係るルールに基づかない事務処理が原因となって、個人情報漏えい事案が発生した法務課及び同課個人情報保護管理者に対してヒアリングを実施するとともに、事案発生後の再発防止策の実施方法の確認等を行った。</p> <p>③個人情報漏えい等事案が発生した部署における再発防止策の策定 機構過失による個人情報漏えい等事案が発生した部署において、発生後には速やかに理事長及び個人情報総括保護管理者に報告するとともに、再発防止策を検討するよう適宜周知を図った。また、必要に応じ、業務遂行の見直し等を行った。</p> <p>④平成 30 年度に向けての検討 以下の事項については、平成 30 年度の実施に向けて検討を行った。 ・「個人情報保護守ってほしい 12 のルール」の改訂 ・「個人情報を含む文書等発送時に係る機構内統一ルール」改訂</p>