

第一期中期目標に係る事業報告書

平成24年6月



住宅金融支援機構
Japan Housing Finance Agency

【目 次】

	ページ
第一期中期目標に係る事業報告書の概要	1
業務運営に関する事項	
Ⅰ 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	
1. 組織運営の効率化	22
2. 一般管理費等の低減	27
3. 業務・システム最適化	39
4. 入札及び契約の適正化	51
5. 業務の点検	65
6. 積極的な情報公開	80
Ⅱ 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 ためとるべき措置	
1. 証券化支援業務	
(1) 総論	84
(2) 買取型の証券化支援業務	105
(3) 保証型の証券化支援業務	138
2. 住宅融資保険業務	142
3. 住情報提供業務	153
4. 住宅資金融通業務	171
5. 団体信用生命保険等業務	209
Ⅲ 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	
1. 収支改善	215
2. 繰越損失金の低減	229
3. リスク管理の徹底	233
4. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	271
Ⅳ 短期借入金の限度額	290
Ⅴ 重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画	291

VI 剰余金の使途	-----	296
VII その他主務省令で定める業務運営に関する事項		
1. 施設及び設備に関する計画	-----	298
2. 人事に関する計画	-----	299
3. 積立金の使途	-----	315
その他評価に際して参考となる事項		
1. 東日本大震災への対応	-----	317
2. CS（顧客満足）の向上に向けての取組	-----	332
3. 個人情報漏えい等防止の取組	-----	334
4. 事業仕分けへの対応	-----	337
5. 「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定） への対応	-----	340

本報告書は、独立行政法人住宅金融支援機構に係る第一期中期目標期間の業務実績についてまとめたものである。

本報告書の概要は次表のとおり。

ページ	第一期中期目標（概要）	業務実績（概要）
I 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置		
22	<p>1. 組織運営の効率化</p> <p>継続的に事務や組織のあり方について点検を行い、機動的に見直しを実施すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・統合的リスク管理機能、コンプライアンスの強化及び債権管理業務における外部の債権管理会社への委託の活用を進めることにより業務の効率化を一層推進することにあわせて、各支店及び本店における債権管理部門の縮小、証券化支援業務等への重点化等組織運営の機動的見直しを行った。また、本店次長職の廃止によるフラットな組織体制を構築する等、組織の見直しを積極的に行った。 ・業務効率化の観点から、支店における電話相談業務、個人系審査業務、受託金融機関監査業務、経理業務（金融機関との資金のやりとり等の業務）、事業系融資業務の集約、債権回収業務の一部（サービサー委託後の管理業務）及び会計業務を本店に集約した。 ・東日本大震災への対応として、震災発生当日に本店及び東北支店に対応本部を設置し、震災に関する情報共有や対応を組織横断的に一元管理する態勢としたほか、大きく拡充された災害復興住宅融資等が利用されるよう、地方公共団体と連携した現地説明、相談及び受付体制の迅速な整備等を実施した。 <p>また、融資相談業務、融資審査業務及び返済相談などに適切に対応できる態勢を整備するため人員の追加配置を機動的に行った。加えて、東北支店において管理体制の強化のため債権管理グループを増設したほか、防災集団移転促進事業や福島復興再生特別措置法への対応に関して、地方公共団体等との連携を強化していくために平成24年2月に専門相談チームを発足の上、同年4月に東北復興支援室を新設した。</p>
27	<p>2. 一般管理費等の低減</p> <p>(1) 一般管理費を中期目標期間の最終年度までに15%以上削減すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・一般管理費については、計画的な人員管理並びに本俸及び賞与月数の引下げ等により人件費を削減したほか、競争性の高い入札方式の採用によるシステム経費等の削減、調達予定案件の事前チェック体制の構築及び業務・事務の削減、効率化等を実現するため、全職員参加のカイゼン運動の実施等による物件費の削減により、一般管理費全体としては、中期目標（▲15%）に対して平成18年度比▲37億円（▲22.6%）となり、大幅に目標を上回った。
31	<p>(2) 事業関係費の縮減にあたり業務委託等による業務の効率化及び組織体制の合理化を推進すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・債権管理回収業務については、外部の債権回収会社への積極的な委託を活用した結果、全額繰上償還請求債権に占める債権回収会社への委託率が約8割を超える水準で推移しており、一層の効率化を推進した。また、その効果として物件処分による回収率が上昇した。

36	<p>(3) 経費率に関する目標を設定し、効率的な業務運営により、その達成に努めること。</p> <p>[中期計画]</p> <p>(3) 証券化支援業務の経費率を中期目標期間の最終年度において 0.30%以下</p> <p>(4) 直接融資業務の経費率を中期目標期間の最終年度において 0.35%以下</p>	<p>・経費率の削減に向け、業務運営全体の効率化、一般管理費の削減、業務・システム最適化計画に基づくシステムコストの削減、証券会社との折衝等を通じた債券発行コストの削減等、経費の削減に取り組んだ。また、買取債権等平均残高の増加を図るため、証券化支援業務については、制度改善、普及推進活動等に取り組み、直接融資業務については、賃貸住宅融資、まちづくり融資等を適切に実施した結果、証券化支援業務及び直接融資業務に係る経費率は中期目標を達成した。</p> <p>中期目標期間の最終年度における証券化支援業務の経費率 0.23%</p> <p>中期目標期間の最終年度における直接融資業務の経費率 0.30%</p>
39	<p>3. 業務・システム最適化</p> <p>(1) 業務・システム最適化計画を策定し、実施すること。</p> <p>(2) システム構成及び調達方式の抜本的見直し、コスト削減、調達における透明性の確保及び業務運営の合理化の実現すること。</p> <p>(3) 最適化計画を平成19年度末までに策定し公表すること。</p> <p>[中期計画]</p> <p>(1) 業務・システム最適化計画を策定し、実施する。</p> <p>(2) システム構成及び調達方式の抜本的見直し、コスト削減、調達における透明性の確保及び業務運営の合理化の実現する。</p> <p>(3) 最適化計画を平成19年度末までに策定し公表する。</p> <p>(4) 職員のITリテラシー向上、内部人材のレベルアップを図るため、研修等を実施する。</p>	<p>(1) 業務・システム最適化計画を策定し、システム経費を削減するため総合オンラインシステム（ホストコンピューター）のダウンサイジング、本支店オンラインシステムのマイグレーションや運用時間の延長等の柔軟性や迅速性の確保を図るため総合オンラインシステム（買取審査サブシステム等）のオープン系サーバへの移行を行った。また、返済中の顧客がインターネットを利用して、「残高照会」、「繰上返済シミュレーション」及び「帳票（残高証明書、償還予定表）の機構への発行依頼」を行うことができるインターネット一般管理申請システム（サービス名称：住・My Note(すまいのーと)）などのシステムを構築した。また、システム投資を行う場合は、投資効果について事前・事後の検証を行うなどITガバナンスの強化を行い、業務・システム最適化計画を着実に実施した。</p> <p>(2) 基幹システムである総合オンラインシステム（ホストコンピューター）及び本支店オンラインシステムに対して、(1)の取組や競争性の高い調達方法の採用、また、契約の透明性を確保するため「情報システムに係る政府調達基本方針（平成19年3月1日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）」との適合性を確認し、外部コンサルタントを活用して仕様書の事前チェックの実施等を行った結果、システムコストを平成18年度127.6億円から約60億円（削減率46.6%）削減した。</p> <p>(3) 「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策」に基づき、平成19年度に「業務・システム最適化計画」を策定し、公表した。また、業務・システム最適化計画の趣旨を踏まえ、独法第二期は、総合オンラインシステムのホストコンピューターのサーバ化及び融資保険システムの金融機関との連携強化等の情報体系整備によってコスト削減や業務の効率化・合理化等に取り組む旨、平成23年度に立案し、平成24年度以降実施する予定である。</p> <p>(4) 人材育成プログラムの策定、経済産業省が策定している「情報システムユーザースキル標準（UISS）」に基づき、「住宅金融支援機構版情報システムユーザースキル標準」を作成し、業務に必要なスキル及びレベルを明確にするとともに、外部の専門的知見を有する者との職場内研修等を行い、内部人材のレベルアップを図った。</p>
51	<p>4. 入札及び契約の適正化</p> <p>外部機関への業務の委託等に係る</p>	<p>・平成19年12月に公表した随意契約見直し計画を踏まえ、随意契約によることが真にやむを得ない場合を除き、可能なものから一般</p>

<p>入札及び契約手続において、透明性及び公正な競争の確保、不正行為の予防等を推進すること。</p> <p>[中期計画]</p> <p>(1) 入札及び契約手続きの適正化を推進する。</p> <p>(2) 随意契約基準を定め、基準及び一定額以上の随意契約をホームページで公表する。</p>	<p>競争入札等による調達を実施し、競争性のない随意契約による契約額は、平成18年度の86%、平成19年度の73%から、平成20年度には6%の水準まで低下した。平成21年度以降は、業務の性質上、競争性のない随意契約によることが真にやむを得ない場合を除き、全て一般競争入札又は企画競争等の競争性のある契約に移行している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部有識者4名及び監事2名により構成する「契約監視委員会」を設置し、競争性のない随意契約や一者応札の点検・見直しを適切に実施するとともに、平成20年度実績に基づく「随意契約見直し計画」を新たに策定し、ホームページにて公表している。また、企画競争及び公募による発注においては、ホームページでの公示等、競争性及び透明性を確保するよう配慮している。 ・契約の競争性・透明性を確保するため、機構役員を委員とする契約審査会等を設けて契約相手方の選定方法等についての審査を行っており、また、随意契約案件については監査部、監事及び会計監査人の監査を受けている。また、随意契約見直し計画の進捗状況については監事のモニタリングを受け、その適正な実施がチェックされている。随意契約の基準等については国と同一の基準とし、これらを含む契約情報等については、ホームページ上で公表している。また、国の基準に則り、一定額以上の契約についてはその内容等をホームページ上で公表している。
<p>65</p> <p>5. 業務の点検</p> <p>業務の内部点検を定期的実施し、その結果を踏まえ、業務運営等の改善を図ること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の適正な推進を確保するための取組として、会社法において取締役会設置会社である大会社に義務づけられている内容を参考に内部統制基本方針を策定（平成20年4月1日）し、機構ホームページで公表した。 ・また、独立行政法人としての基本的使命と社会的責任を認識し、高い倫理観と見識を持って業務に取り組んでいくため、コーポレートガバナンスの強化を経営の重要課題と位置づけ、積極的な取り組みを行っている。具体的には、役員会その他委員会の位置付けや役割分担、根拠規定等を明確にした上で、その運営を行うとともに、企業倫理をも包含する「コンプライアンス」について、住宅金融支援機構の行動規範としてコンプライアンス憲章を定め、コンプライアンスを徹底させている。また、業務上発生しうる様々なリスクを適切に管理できる体制を構築している。 一方、他のセクションから独立した監査部においても本店及び支店に対して、定期的な実地監査を行い、公正かつ適切な業務運営が確保されるよう努めている。さらに、監事は、経営理念・経営方針やコンプライアンスの徹底・浸透の状況、事業運営にかかわる各種リスク管理体制及び統合的なリスク管理の状況、役員会等における審議状況や意思決定プロセスなど、機構のコーポレートガバナンスの体制整備・運用状況について監査を行っている。 ・内部統制基本方針に規定する取組体制の整備状況（コンプライアンス委員会の設置、顧客説明管理者の設置、各種規定の制定等）の点検を踏まえ、当該取組体制において、内部統制基本方針に沿った取組がPDCAサイクルに基づき、業務改善等に向けて実施されているか否かの点検を行い、点検の結果及び職員不祥事等を踏まえ、内部統制基本方針の見直しを行った。また、四半期ごとに年度計画の達成状況等について内部点検を実施した上で、その

		<p>結果を経営層に報告し、必要に応じて業務運営の改善等を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機構職員が収賄罪で逮捕されたことを踏まえ、当該事案の原因の究明及び再発防止策の策定を目的として、外部有識者3名の委員を含む職員不祥事再発防止検討委員会を設置し、検討を行った(4回)。職員不祥事再発防止検討委員会から提言を受け決定した再発防止策及び職員の処分については、記者会見を行って対外公表し、組織を挙げて再発防止策に取り組んでいる。その後、再発防止策の実施状況の点検及びその後の取組の検討のため、再度委員会を開催し、予定していた全ての再発防止策が実施済み又は実施中であることが確認された。 ・事件の発生と内部調査の結果や職員不祥事再発防止検討委員会における審議状況を踏まえ、臨時支店長会議を開催したほか、職員不祥事再発防止策及び職員処分の対外公表時に、理事長から職員に向けた綱紀維持徹底の通知、部店長から職員へ向けた訓示、全国一斉職場集会の開催などにより、事件の内容、教訓及び再発防止策を全役職員が共有し、組織を挙げて再発防止策に取り組むことを確認した。 ・一連の取組を通じて、職員一人ひとりが、不祥事は他人事ではなく、自らの職場の業務においても不祥事につながるリスクがあるという認識を深めている等、職員のコンプライアンス意識の向上が見られ、毎年度実施しているコンプライアンスに関する意識調査(平成23年度は平成24年1月実施)の結果でも、前年度調査に比べ改善されている。こうした意識の高まりを持続又は向上させて、事件を風化させないために、職員が逮捕された日から1年が経過した日(平成24年5月17日)に理事長及び各部署の所属長から職員に対してメッセージを発信し、併せて全国一斉ミーティングを開催して事件及び自らの職場におけるコンプライアンスにかかわる身近なリスクについて討議を実施したところであり、1日も早く国民の信頼を回復できるよう、今後とも役職員一丸となって継続して緊張感を持って取り組んでいく。 ・今後のコンプライアンスに係る取組については、外部有識者の意見を踏まえ、理事長を委員長とするコンプライアンス委員会において、毎年度の実践計画であるコンプライアンスプログラムを策定し、実施していく。 なお、コンプライアンスプログラムには、職員不祥事再発防止のためのコンプライアンスの徹底、営業行動管理、人事管理及び情報管理に係る具体的な取組事項を盛り込み、組織を挙げて再発防止に取り組むとともに、四半期ごとに取組状況を点検するほか、職員のコンプライアンス意識の浸透状況を検証の上、適宜、取組方策について必要な見直しを行っていく。
80	<p>6. 積極的な情報公開 ディスクロージャー誌等の内容の充実を図り情報公開を積極的に推進すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・決算の財務内容、勘定ごとの財務情報の解説、中期目標・中期計画・年度計画等、機構の業務内容や経営状況を記載したディスクロージャー誌を毎年度作成するとともに、次のとおり記載内容の充実を行った。 ①英語版ディスクロージャー誌を作成 ②内部統制基本方針、CS行動指針、随意契約見直し計画の追加及びリスク管理に関する記載内容の充実

		<p>③財務諸表2期分の掲載、補正予算を踏まえた経済対策に関する取組の掲載など</p> <p>④「トピックス」や東日本大震災の復興支援への取組の掲載など</p> <p>・フラット35や災害復興住宅融資などの制度拡充について迅速に記者発表を行うとともに、不祥事・不適切事案についても記者発表を行った。その回数は平成23年度までに117回となっている。</p>
II 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とるべき措置		
84	<p>1. 証券化支援業務</p> <p>(1) 総論</p> <p>①金融機関において画一的な選別が行われないよう、金融機関との協議を通じ、適切な融資審査の推進に努めること。</p>	<p>・適切な融資審査の実行及び画一的融資選別の防止を図るため、証券化支援業務に参入した金融機関との間で協定書を締結している。また、機構の職員がメガバンクやモーゲージバンク等を訪問し、融資審査体制や融資審査の内容等について詳細なヒアリング等を行うことにより、協定書や事務処理マニュアルの規定に違反する融資選別等は行われていなかったことを確認している。</p>
86	<p>②住宅ローン債権の買取り又は特定債務保証に関する基準等を定めるに当たっては、住宅の質の確保・向上に配慮すること。</p> <p>[中期計画]</p> <p>②住宅ローン債権の買取り又は特定債務保証に関する基準等を定めるに当たっては、住宅の質の確保・向上に配慮する。</p> <p>③優良住宅取得支援制度の普及と積極的な利用を図るため、消費者等への周知を図る。</p>	<p>・技術基準に基づく適切な工事審査の実施を確保するため、工事審査を行う適合証明検査機関に対して、適合証明業務の処理状況等に関する立入調査、業務検査及び協定に基づく措置を行った。なお、処理状況に問題のあった検査機関等については、業務停止等の処分を行った。</p> <p>・優良住宅取得支援制度について、金融機関、住宅展示場、住宅事業者等を通じたパンフレット等の配布、テレビCM、ホームページの活用等の総合的な広報活動を行うとともに、技術基準等の説明会等を通じて中小工務店への技術支援を行うことにより、本制度に関する技術的情報の周知に取り組んだ。</p>
96	<p>③住宅性能表示制度等との連携により、業務運営の効率化を図ること。</p>	<p>・住宅ローン利用者等が住宅性能表示制度等を利用した場合における工事審査の合理化に関する措置について、検査機関の窓口でチラシを配布するとともに、フラット35物件検査の手引を作成し、機構のホームページに掲載するなど、周知を図った。</p>
101	<p>④証券化支援業務の円滑な実施やその対象となる住宅ローンの商品性の向上を図るため、住宅・金融市場に関する調査研究を推進すること。</p>	<p>・国内の調査研究については、住宅ローンの新規貸出額及び貸出残高に関する調査、民間住宅ローンの貸出動向調査アンケート調査、住宅ローン利用に関する顧客調査、フラット35利用者の属性調査及びフラット35利用者の顧客満足度調査を実施し、データを収集・分析するとともに、ホームページ等により広く公表した。また、欧米を中心とした海外の住宅ローン市場などに関する情報を迅速に把握するために調査研究を行うとともに、調査結果をホームページ等に公表した。</p>
105	<p>(2) 買取型の証券化支援業務</p> <p>①新たな信用補完方式の導入を図るなど、MBS発行の枠組みの見直しを推進し、住宅ローン債</p>	<p>・MBSの裏付けとなる住宅ローン債権のうち超過担保部分に相当するものについて、満期一括償還である住宅金融支援機構債券等で調達することについては、早い段階から情報を提供し、投資家への説明を行ったことにより、円滑に移行を完了し、その後も安</p>

	<p>権の買取りに必要な資金を最も効率的、かつ、安定的に調達するよう努めること。</p>	<p>定的な起債を行った。なお、MBSの超過担保に国債等を用いる方式については、市場関係者が慎重なスタンスであったことを踏まえ、現行のMBS発行方式を継続した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マスタートラスト方式については、超過担保の管理方法、超過担保率の低減効果等について複数の格付機関と協議を実施し、超過担保率の数値的検証、自己信託を前提とした事務の検討、システムの基本設計等、導入に向けた事務の検討を進めたが、MBSの発行方式を大幅に変更することについて市場関係者から慎重な意見があったことから、市場環境の改善の定着を見極めた上で検討することとした。 ・国際的な金融市場の混乱の余波を受け、投資家需要が徐々に減退する状況の中、平成20年12月においては、市場の資金流動性の急激な収縮に見舞われ、月次債の発行を見送らざるをえない事態となった。これを受け、翌月以降、円滑にMBSを発行するための措置を緊急的に導入した。また、経済対策に伴うフラット35の事業量増加によるMBS及びSBの発行増や市場環境の変化による需要減などへの備えを明確にするため、コンティンジェンシープランを策定した。なお、東日本大震災直後のMBS発行においては、上記コンティンジェンシープランを発動し、MBSを継続的に発行し、震災後の起債市場の安定化にも寄与した。 ・新規投資家や休眠投資家の取り込み及び既往投資家の投資枠拡大を企図し、IR活動や投資家向けセミナーへの参加などを行った。丁寧な広報活動や積極的な個別投資家訪問などにより投資家数の拡大に努めた結果、平成23年4月には5,143億円の超大型起債を成功させたほか、平成24年3月には独法第一期中で最も低い対国債スプレッドとなる40bpでのMBS発行を実現した。
<p>111</p>	<p>②買取仮承認の決定をするまでの標準処理期間を設定し、当該申請に係る審査の質を維持しつつ業務運営の効率化を図ること等により、その期間内に案件の8割以上を処理すること。</p> <p>[中期計画]</p> <p>②買取仮承認の決定までの標準処理期間を3日とし、その期間内に8割以上を処理する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・経済対策に伴い、平成20年度から平成22年度にかけて処理件数が約4倍となるなど買取申請件数が大幅に増加する中で、必要な人員を審査部門に配置した上で、金融機関から送付された借入申込書の主な記載項目について、システム登録処理前に機構において目検チェックすること等により、システム登録時の基本的なエラー発生によるロスタイムを削減するとともに、審査事務全般について標準化を図ることにより、審査の早期化に努めた。また、平成20年度から事前審査制度を活用した案件に係る審査期間の短縮化を推進した結果、平成19年度から平成23年度までの各年度において、標準処理期間内に案件の8割以上を処理し、中期目標を達成することができた（5か年平均83.9%）。
<p>114</p>	<p>③対象となる住宅ローンの商品性について、適宜適切な見直しを行うこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・金融機関、住宅事業者及び消費者からの商品性改善要望を積極的に収集し、商品性及び事務手続の改善を以下のとおり行った。 (商品性の改善) ・中古住宅購入に併せたりフォーム支援、優良住宅取得支援制度の拡充、高齢者等の住み替え支援、フラット35のためのつなぎ融資に係る住宅融資保険の見直し、住宅の共有者の同居要件等の見直し、親子リレー返済の後継者要件の見直し、借換融資の対象化、融資の対象となる諸費用の拡大、フラット50の導入、家賃返済特約付きフラット35の導入など (事務手続の改善) ・事前審査制度の導入、優良住宅取得支援制度(中古タイプ)に関す

		る工事審査合理化、火災保険の付保確認の見直し、債権買取代金の支払時期の複数化、借換融資に係る物件検査の簡素化、債権買取代金の支払時期の拡大、保留地融資における担保要件の緩和など
122	④投資家及び金融機関のニーズを踏まえ、MBSの発行の多様化に努めること。	<ul style="list-style-type: none"> ・CMOの発行に関して、法令上の制約等について弁護士等との意見交換を行い整理及び確認を行うとともに、実現に向けた対応案を検討した。また、発行に向けて弁護士及び市場関係者と検討を行うとともに、市場関係者に対しニーズをヒアリングし、発行に向けた課題について検討を行うなど準備を進めたが、CMOに対する需要が十分には存在しないことから、現行のMBS発行方式を継続した。 ・スワッププログラムの導入に当たっての課題等について市場関係者と意見交換を行い整理するとともに、オリジネーターのニーズの把握及び導入に向けたヒアリングを行った。 ・TBA取引及びクーポンの規格化の導入については、主要な証券会社等と連携し検討を進めた。また、市場関係者にモニタリングを行った結果、現状では、時価発行に対応困難な投資家が投資を見送る可能性があることから導入を見送った。
126	⑤投資家の範囲を拡大するため、MBSの担保となる住宅ローン債権に係る情報を積極的に開示するなど、投資家への情報発信を行うこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・MBSの裏付けとなる住宅ローン債権に関する属性分析の情報を定期的に更新し情報提供するとともに、投資家からの要望に応え、機構ホームページにおいて、証券会社ごとのMBSの平均年限の予測値、証券会社ごとのMBSのPSJ予測値、既発MBSのサマリー情報及びファクター等に係る情報を毎月開示するとともに、英文ホームページを開設した。また、制度改正事項についてもIR資料等を通じて情報提供し、投資家の理解に努めた。加えて、IR活動等を通じて、投資家ニーズを積極的に把握し、これを踏まえて住宅ローン債権に係る属性分析データを拡充し音声付のMBSの概要資料をホームページ上で新たに提供するなど、情報の充実を図っている。 ・海外投資家向けのビデオカンファレンスや地方投資家向けに特化したIR資料の作成を行うことにより、投資家のニーズを踏まえた効果的な情報提供を行った。積極的にIRを行った結果、平成23年度には地方投資家などの新規参加が30社程度（平成21年度：7社程度）もあり、月次債の一起債当たりの購入投資家数は、平均で60社を超える水準となった（平成23年3月の東日本大震災直後は25社程度）。また、平成23年3月の東日本大震災の影響で、一時、債券市場は縮小し、投資家需要の減退が顕著となったものの、震災により悪化した投資家心理の回復が早かったことに加えて、震災後の裏付資産の状況や月次MBSの発行状況等について積極的に情報発信を行った結果、平成23年4月には5,143億円の超大型発行を成功させ、以降も安定した資金調達を実現した。加えて、対国債スプレッドは平成21年1月の105bpをピークとして大幅に低下し、平成24年3月には独法第一期中で最も低い対国債スプレッドである40bpで発行条件を決定するなど、住宅ローン債権の買取りに係る提示金利の低下に寄与した。
131	⑥手続きの電子化等を推進することにより、消費者等の利便性向	<ul style="list-style-type: none"> ・フラット35の利用の可否の見込みをできる限り速やかに知りたいたいという住宅事業者や消費者からの要望を踏まえ、本審査の前の

	<p>上を図ること。</p>	<p>段階でも、電子申請による主要な審査項目のみの提出で審査結果の見込みを知ることができる事前審査サイト（事前審査の対象は買取型及び保証型）を平成20年4月に開設し、金融機関の利用を開始した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットを活用し、事前審査システムと金融機関側のシステムのオンライン連携を実現することで、金融機関担当者の負荷軽減及び迅速なサービス提供に寄与した。また、事前審査サイトを活用した案件について、追加で必要となる情報を電子申請により提出することで借入申込書の郵送を不要とする等、審査期間の短縮化の取組を推進した。
134	<p>※（⑦ ①から⑥までの取組以外の方策について検討を行う）（年度計画のみ）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・金利スワップ取引における問題点を回避するため、平成22年2月25日取引分から新しいヘッジスキーム（キャンセル・スキーム）を導入した。キャンセル・スキームとは、MBS等の条件決定時点で当該取引を解約（現在価値で清算）するスキームであり、同スキームの導入により、取引先信用リスクの累積を従来の約10年から約2か月程度へと大幅に短縮した。なお、キャンセル・スキームの導入による平成23年度における取引コストの低下は、平成21年度との比較で1.2bp（約26億円）コスト削減に相当する。 ・理事長を委員長とする経営戦略検討委員会を設置し、機構全体の財務戦略の検討を行った。 <ul style="list-style-type: none"> フラット35や賃貸住宅融資に係るストックと今後一年度分の事業を一体的にとらえて、ストックから生ずる資金のズレを新規の資金調達時に継続的に調整する仕組みを導入するとともに（ストックベースALM）、フラット35及び賃貸住宅融資の資金の過不足についても一体的にとらえて、内部の資金を有効に活用するため長期の勘定間融通を行うことや、従来は直接融資のみに用いていたマンションすまい・る債による資金をフラット35においても活用することなどの資金の効率化を図った。 ・賃貸住宅融資について、これまで最長で20年債による調達であったが、機構初の30年債を発行した。
138	<p>(3) 保証型の証券化支援業務</p> <p>①金融機関の要望に対応できるような業務の仕組みの見直しに努めること。</p> <p>②保証型の対象となる住宅ローンについて適宜適切な見直しを行うこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・マルチセラー方式については、金融機関との間において、実施に向けた調整を行い、市場環境の悪化等により同方式によるMBS発行の実現には至らなかったものの、金融機関からの要望を踏まえた機構における体制整備の具体的検討を進めた。 ・金融機関の多様なニーズに対応するため、以下のとおり商品性の改善を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・段階金利型ローンの対象の拡充、資金実行からMBS発行までの期間の延長、優良住宅取得支援制度の拡充、中小企業金融円滑化法への対応、融資の対象となる諸費用の拡大優良住宅取得支援制度の金利引下げ幅拡大（フラット35Sエコ）など ・上記のほか、保証型の証券化支援業務については、平成22年度末決算以降、住宅融資保険と同様に未経過保険料を責任準備金とした上で、将来収支分析により将来の債務の履行に支障を来すような責任準備金の不足がないか、年度末決算ごとに検証を行うこととしている。また、平成23年度においては、外部よりコンサルタントを招聘し、「将来収支分析を行うために機構が算定した各種基礎率（デフォルト率、期限前完済率、回収率等）の妥当性、対象データの網羅性・正確性」及び「平成23年度末決算における責

		<p>任準備金が省令に基づき適正に算定されているか」についての検証を受け、保険財務の健全性を確保していることを確認した。</p>
142	<p>2. 住宅融資保険業務</p> <p>(1) 保険金支払いの標準処理期間を設定するとともに、保険金を支払った保険事故に係る債権の回収に努めること。</p> <p>[中期計画]</p> <p>(1) 標準処理期間を30日とし、その期間内に8割以上を処理する。</p> <p>(2) 保険事故に係る債権の積極的な回収に取り組む。(その際の目安として、保険金支払年度の翌年度末までの回収実績率の年度ごとの平均値40%を達成するよう努める。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険金支払審査管理台帳を作成し、これを活用することによって保険金支払日までの期限管理をより徹底するとともに、金融機関からの不足書類の徴求においても期日管理を実施するなどの取組により、平成19年度から平成23年度までの各年度において、標準処理期間内に案件の8割以上を処理し、中期目標達成を大きく上回る処理を実施することができた(5か年平均99.8%)。 ・ 保険金支払済債権の全件について債権管理リストを作成し、個別案件ごとに措置方針を決定し管理した。その他、年2回(7月末及び1月末)、金融機関に債権管理の状況や措置状況等を確認する回収状況調査を実施し、物件処分や分割弁済等の個別の措置状況について進捗状況を把握し、必要な対応を依頼した。加えて、平成22年度以降、保険事故発生時に金融機関で策定した債権回収方針について、保険金支払請求があった時点で再度確認し、状況に応じて債権回収方針の追加や変更を行い、金融機関で速やかに債権回収を働きかける等により措置の遅延を防止することで、債権回収の早期化及び極大化を図った。 <p>その結果、平成20年度支払以外において、各年度の翌年度末までの回収実績率は、中期計画での目安である40%を超え、各年度の平均値も40.7%となった。</p>
146	<p>(2) 金融機関のモラルハザードを防止するとともに、住宅融資保険勘定における中長期的な収支の均衡を確保するため、付保割合等に応じた付保の基準及び保険料率の設定に努めること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険料率について、四半期毎のモニタリングの実施及びモニタリング結果の分析を可能とするモニタリングシステムを開発した。その後、既往分も含めた住宅融資保険事業全体の損失見通しを推計するための機能の追加を行った。保険料率算定モデルのパラメータ及び保険引受リスク計量結果については、継続的に、実績との比較検証を行い、現行保険料率算定手法の妥当性を確認するとともに、パラメータについて足下の実績を取り込んだ上で更新し、計測の精度向上を図った。また、フラット35パッケージに係るリスクプロファイルを踏まえた保険料率の算定を行う手法の検討を外部機関と共同で行い、フラット35パッケージについては、フラット35と一体としてリスク計量を行うことが適当との検証結果を踏まえ、フラット35と同様の手法を用いて保険引受コストの妥当性を検証した。 ・ 平成21年6月から債権填補率の引上げ(填補率10割型商品の新設)に併せ、填補率(付保割合)に応じた付保基準を適用した。併せて、保険料率についても、実績反映型保険料制度の見直しを行い、保険事故発生状況の分析を踏まえ、LTV(Loan To Value)85%以下(融資実行額が担保評価額に担保掛目率85%を乗じた額以下であること)に限定して保険契約を締結する金融機関には、LTV85%以下に限定しない金融機関よりも低い保険料率を適用することとした。 ・ 金融機関のモラルハザードを防止するために、金融機関ごとの過去3年度間の保険金支払額、保険料収入額、事故率等に応じ適用する保険料率を決定する「実績反映型保険料率制度」を採用している。事故率等の高い金融機関に対しては高い保険料率を適用し、保険料率の改善を指向する金融機関での融資審査の適正化を図

		<p>り、その結果として、事故率等が抑えられた場合には、翌年度以降の適用保険料率を引き下げること、金融機関の自助努力を促している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「経済危機対策」（平成21年4月10日発表）の一環として、民間金融機関による住宅ローンについて、機構が保険引受けによる信用補完を行う住宅融資保険の事業量を拡大するとともに、平成21年6月から①填補率10割型の新設、②填補率10割型の担保掛目の撤廃及び諸費用を対象に追加、③保険料率の引下げ④住宅ローンの借換融資の保険対象化といった制度改正を実施した。また、民間金融機関における住宅改良等資金に係るリバースモーゲージ（死亡時一括償還型融資）に対する住宅融資保険商品を新設し、平成21年6月から実施した。加えて「明日の安心と成長のための緊急経済対策」（平成21年12月8日閣議決定）の一環として、平成22年1月から12月まで、「経済危機対策」（平成21年4月10日発表）の保険料率から一律0.05%引下げを行った。さらにリバースモーゲージ（高齢者一括償還型融資）において、高齢者住まい法の改正（平成23年4月28日公布、同年10月20日施行）により新たに創設された「サービス付き高齢者向け住宅」に係る入居一時金を保険対象に追加した。 ・上記のとおり、保険料率算定モデルの高度化や定期的なモニタリングの実施を通じて保険引受リスクを適切に管理するとともに、実績反映型保険料制度等を適確に運営し、住宅融資保険勘定において単年度黒字を達成し、収支の均衡を確保した。
152	<p>(3) 住宅融資保険の付保の基準等を定めるに当たっては、住宅の質の確保・向上に配慮すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅事業者が「住宅建設チェックリスト」及び「購入住宅チェックリスト」に基づき、設計図面の確認や購入物件の現地確認を行い、住宅の規格、断熱構造、耐久性、劣化状況等に問題がないことを確認するとともに、同リストを融資実行時までに金融機関へ提出することを付保の要件とした。また、機構が住宅融資保険を活用した住宅ローンに関する利用者向けリーフレットを作成し周知を行った。
153	<p>3. 住情報提供業務 消費者が安心して住宅を取得できるための環境を整備する観点から、業務や調査研究を通じて蓄積した情報等を活用し、消費者、住宅関連事業者等に対して住宅ローンや良質な住宅の設計・建設等に関する情報を積極的に提供するとともに、相談その他の支援を行うこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者及び住宅事業者に対する住宅ローンや住宅建設等に関する情報提供を、セミナーの開催、ホームページへの情報等の掲載、パンフレットの作成等により積極的に推進した。また、住宅の仕様や施工等に関する情報提供について、ガイドライン等を策定・ホームページで公開すること、住宅工事仕様書を監修し普及させることによる情報提供等を実施した。
157	<p>[中期計画]</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・国の行う良好な居住環境の整備のための施策に関する情報を、セミナーの場等を通じて積極的に提供するとともに、ホームページにおける情報提供や住み替え支援等に関するパンフレットの提供等により、地方公共団体における施策との連携強化に取り組んだ。
160	<p>(1) 業務や調査研究を通じて蓄積した情報等を活用し、良質な住宅の設計・建設等のためのガイドラインを策定し、消費者、住宅関連事業者等に対して積極的に情報提供を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全国の電話相談業務について、平成19年度にお客様コールセンターへ集約化し、地域によるサービスの格差を解消するとともに、「総合相談システム」の導入等を実施した。また、お客様コールセンターにおける顧客対応能力向上のため、電話対応マナー研修

	<p>①金利タイプに応じた特性等の住宅ローンに関する情報提供</p> <p>②良質な住宅の設計・建設等に関する情報提供</p> <p>(2) 国、地方公共団体等の行う施策に協力し、消費者等に対する情報提供を実施する。</p> <p>(3) 消費者等からの電話や面談等に的確に対応し、消費者等へのサービスの充実を図る。</p>	<p>及び業務能力向上研修を（平成20年度35回、平成21年度23回、平成22年度27回）実施し、電話対応品質に関する年2回の外部機関評価において、金融業における平均を上回る評価を得た。</p> <p>・また、東日本大震災に関する電話相談への対応として、震災発生日の翌日に災害専用ダイヤルを設置するとともに、お客様コールセンターの人的態勢を強化し、計画停電等の影響も考慮して、機構本店ビル内（東京都）に臨時のコールセンターを設置した。また、電話相談が一層増加した場合のバックアップとして、全国の各支店においても、電話相談を行うことができる態勢を迅速に整えた。</p>
164	<p>(4) 住情報提供業務に関するホームページのアクセス件数について、中期目標期間の最終年度において年間500万件以上を目指す。</p> <p>(5) セミナー等の参加者へのアンケート調査を実施し、80%以上の者から肯定的な評価を得る。</p>	<p>・住情報提供業務に関するホームページ（住まっぷサイト）については、住宅ローンに関する有益な情報を分かりやすくかつ的確に提供し、ホームページの利用度及び満足度を向上させるため、ホームページコンテンツの変更などを行った。具体的な取組は次のとおり。</p> <p>①利用者に対するアンケート調査を踏まえた改善（平成20年度、平成21年度）</p> <p>②利用者のアクセス状況の分析、利用者からの意見を踏まえた改善</p> <p>③機構内の複数の部署から構成される「ホームページ戦略検討会」による改善（平成22年度）</p> <p>④外部コンサルタントからの専門的かつ客観的な提言を踏まえた改善（平成22年度）</p> <p>⑤フラット35の商品性改善等に関する経済対策の実施に当たっては、制度内容、商品性改善等の内容が分かりやすくかつ正確に伝わるように、ホームページの内容を工夫等</p> <p>この結果、アクセス件数は、平成21年度から目標の年間500万件を大きく上回った（平成21年度：約736万件、平成22年度：約1,021万件）。</p>
167		<p>・機構が主催するセミナーとして、消費者向けセミナー及び住宅事業者向けセミナーを開催した。参加者のニーズの把握やセミナーの内容充実及び質の向上を図るため、セミナー実施後に毎回アンケート調査を行い、アンケートにおいて要望が多かったテーマの設定や、アンケートにおいて評価が高かった講師又は開催地域において著名な講師を起用するなどの取組を行った。また、経済対策の実施後は、「フラット35Sに関する個別相談の時間が足りない。」との声を多数のセミナー参加者からいただいたことから、セミナー終了後において、職員の増員や、対応時間の延長により、個別相談の体制を整備し、利用者の要望に適切に対応した。その結果、平成19年度以降各年度において、アンケート回答者から目標の80%を上回る肯定的な評価を得た。</p>
171	<p>4. 住宅資金融通業務</p> <p>(1) 一般の金融機関では実施困難で、政策的に重要度の高い融資業務を行うこと。</p> <p>①災害復興住宅</p> <p>②合理的土地利用建築物の建設等、マンション共用部分の改良</p>	<p>①災害復興住宅融資</p> <p>・平成23年3月の東日本大震災への対応として、震災発生日に本店及び東北支店に対応本部を設置し、震災に関する情報共有や対応を組織横断的に一元管理する態勢とするなど、いち早く対応したほか、大きく拡充された災害復興住宅融資等（基本融資額の金利を当初5年間0%まで引き下げる等）が利用されるよう、地</p>

- ③子育て向け・高齢者世帯向け賃貸住宅の建設等、高齢者住宅の改良等
- ④財形住宅

方公共団体と連携した現地説明・相談、受付体制の迅速な整備等を実施した。

- ・復興支援のため、災害復興住宅融資、災害特例の制度拡充等の実施、制度拡充等をホームページ、地方公共団体やファイナンシャルプランナーとの連携等により周知を行うとともに、融資相談、融資審査、返済相談等に適切に対応するため、仙台市等の地方公共団体等が開設している住宅相談窓口にも機構職員を派遣し、融資及び返済の相談に対応した。また、仙台市等が実施する防災集団移転促進事業に関する説明会や個別相談会にも機構職員を派遣し、融資及び返済の相談に対応した。
- ・地域にふさわしい良質で被災者が取得可能な価格の住宅（地域型復興住宅）の推進のため、岩手県、宮城県及び福島県と各地域の住宅生産者団体で構成する各県の地域型復興住宅推進協議会と連携し、「地域型復興住宅」の検討を行った。その成果を冊子として取りまとめ、災害復興住宅融資の制度概要や返済シミュレーション等の情報を掲載することにより、被災者の円滑な住宅再建を支援した。冊子は地方公共団体や住宅事業者等を通じて5万部を配布した。
- ・災害復興住宅融資の受付については、これまでは機構への借入申込書の郵送による方法としていたが、本震災の被害状況の大きさに鑑み、被災地に代理店又は営業店のある金融機関に対して融資業務への対応を依頼する等、融資業務に関する連携体制の強化を図った（5月16日から11の金融機関、5月23日から120の機関において、災害復興住宅融資の受付を開始した。）。
- ・災害復興住宅融資の工事審査業務を円滑に行うために、地方公共団体に対してのみ業務を委託していたが、民間の検査機関に対しても業務を委託することとし、65機関と工事審査業務に係る委託契約を締結し、業務を円滑に行えるよう工事審査業務に関する研修等を実施した。
- ・また、お客さま、金融機関等から寄せられる要望、苦情等を踏まえ、災害復興住宅融資等がより使いやすくなるよう改善を図った（これまで72項目）。
- ・東日本大震災以外の災害融資についても、災害発生時においては、災害に関する情報収集を迅速に行った後、災害復興住宅融資の受付を開始するとともに、記者発表等による対外周知、現地相談等の取組を実施した。

②合理的土地利用建築物建設等融資及びマンション共用部分改良融資

- ・都市居住の再生、マンション共用部分改良、賃貸住宅、財形住宅についても適切に融資を実施している。特に、まちづくり融資については、「住宅・不動産活性化のための緊急対策」（平成20年12月15日）の一環として、制度拡充が行われたが、年末及び年度末の資金需要期に対応するため、迅速に制度拡充のための準備を進め、速やかな制度拡充の実施を実現するとともに、人員配置の機動的見直し等により、休日における対応も含め、急増した問い合わせ、相談、申請等に的確に対応した。また、まちづくり関連事業の実情を踏まえつつ、追加の制度見直しについても、機動的に対応した。

③賃貸住宅融資

- ・子育て世帯及び高齢者世帯に適した賃貸住宅の建設等に必要な融

		<p>資を行うとともに、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」に沿った制度の見直しを行い、サービス付き高齢者向け住宅及び省エネ性能の高い賃貸住宅に対する融資を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー対応高円賃登録賃貸住宅融資に関し、会計検査院から文書にて指摘を受けた（平成23年8月）次の事項については、平成22年度決算検査報告において不当事項とされた（平成23年11月7日）。 <ul style="list-style-type: none"> ※借受者が提出期限までに貸付対象物件を高円賃登録していないこと、周知期間を全く設けていないことなどを把握していたのに貸し付けていたもの 2件 貸付額109,100,000円 ※周知期間が不足していることが明らかであるのに貸し付けていたもの 4件 貸付額270,800,000円 ・平成23年8月の指摘を受け、平成21年11月25日以降の借入申込み分の全件調査及び同調査を通じた原因分析を行い、再発防止策の策定及び実施（説明ツールの改善、進捗管理の徹底、内部点検の強化）並びに関係職員の処分を行った。 <p>④財形住宅融資</p> <ul style="list-style-type: none"> ・財形住宅融資における東日本大震災の被災者向け特例措置について、記者発表及びホームページにおいて周知を行った。
199	<p>(2) 住宅の質の確保・向上を図るため国及び地方公共団体の施策に協力しつつ、業務に必要な資金を効率的に調達して業務を実施すること。</p> <p>また、災害復興住宅融資以外は財政融資資金に依存しないこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・賃貸住宅融資に係るバリアフリー性能の技術基準を策定するとともに、東京都等と連携しマンション耐震改修等のチラシを作成・配布するなど、国及び地方公共団体が行う施策に協力した。 ・経済対策によるまちづくり融資の拡充に伴い必要となる体制整備を機動的に行うとともに、耐震改修、マンション再生等に係る融資制度に関する情報の提供を、地方公共団体とも連携しながら、積極的に行った。 ・平成24年度1月からストックベースのALMの運用を開始し、ストックと今後一年度分の事業を一体的にとらえるだけでなく、フラット35及び賃貸住宅融資の資金の過不足についても一体的にとらえて、内部資金を有効に活用するなど資金の効率化を図った。 <p>なお、平成21年度に発行したマンションすまい・る債による資金調達において、認可した発行額を約6億円（発行認可額の1%）を上回る債券発行を行い、独立行政法人住宅金融支援機構法に違反する事態が生じたことについては、その後に策定した再発防止策に則り、平成22年度の発行手続を適切に行った。</p>
204	<p>(3) 機構が融資の申込みを受けた日から融資の決定をするまでの標準処理期間を設定し、その期間内に8割以上を処理すること。</p> <p>[中期計画]</p> <p>(3) 機構が融資の申込みを受けた日からその決定をするまでの標準処理期間を設定し、その期間内に8割以上を処理する。</p> <p>①マンション共用部分改良融資 13日</p> <p>②子育て世帯向け賃貸住宅及び高</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・申込案件について、機構における進捗管理の徹底を図るとともに、借入申込書送付の迅速化及び事業者等に対して事前相談の積極的な活用等の徹底を要請することにより、高齢者住宅改良融資（5か年平均77.8%）を除き、標準処理期間内に案件の8割以上を処理し、中期目標を達成することができた。なお、高齢者住宅改良融資に関しては他の融資と同様に金融機関に対して、添付書類完備後の受理の徹底及び受付時の機構への連絡等の徹底を要請することにより、平成21年度以降の各年度においては、標準処理期間内に案件の8割以上を処理することができた。 ・平成19年度から平成23年度までの各年度における中期目標期間の標準処理期間の平均は以下のとおり。 <ul style="list-style-type: none"> ①マンション共用部分改良融資 94.1% ②子育て世帯向け賃貸住宅及び高齢者世帯向け賃貸住宅融資

	<p>高齢者世帯向け賃貸住宅融資 45日</p> <p>③高齢者住宅改良融資 14日</p> <p>④財形住宅融資 14日</p>	<p>81.0%</p> <p>③高齢者住宅改良融資 77.8%</p> <p>④財形住宅融資 83.3%</p>
208	<p>(4) 住宅金融公庫法に基づき申込みを受理した融資等についても適切に実施すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・旧「住宅金融公庫」において申込みを受理した融資等について、適切に実施した。 ・また、機構ホームページにおいて融資概要を案内する等利用予定者への情報提供を行った。 ・経過措置の融資件数については、以下のとおり。 平成19年度：245件、平成20年度：37件、平成21年度：17件、平成22年度：3件、平成23年度：4件
209	<p>5. 団体信用生命保険等業務</p> <p>(1) 保険金等により住宅ローンにかかる債務を充当・弁済する団体信用生命保険等業務を行うこと。</p> <p>(2) 長期・固定金利の住宅ローンに対応した安定的な制度となるよう、適切な業務運営を行うこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災に対しては、特約料の払込猶予や払込特約料の一時返戻の特例措置、団信弁済の手續の簡素化等の対応を実施した。 ・団体信用生命保険業務を機構設立と同時に機構が承継し、業務運営の効率化を図りつつ、適確に実施した。主な業務運営の効率化については以下のとおり。 ア 帳票の整理を行い31の統計帳票（(例)「保険料精算明細表」等）を削減した。 イ 団信告知書情報のシステム登録時期早期化を実施し、融資申込みから団信加入審査結果の登録までの期間を約10日短縮した。 ウ ユーザーニーズを踏まえ、加入希望者の告知書再提出負担を軽減し、併せて審査期間を短縮するため、3大疾病付機構団信の告知書をもって、通常の機構団信に係る告知書の審査を同時に行うよう審査方法を見直した。 エ 保険金請求事務や高度障害事前判定依頼事務等の団信弁済事務について、個別判断を要するものを除き外部委託した。 ・制度を安定的、継続的に運営するため、平成21年度から団信特約料の引上げを行った。この改定に当たり、加入者からの多数の照会に適切に対応するため、相談体制を整備し、引上げについての理解を得よう努めた。
<p>Ⅲ 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画</p>		
215	<p>1. 収支改善</p> <p>(1) 既往債権管理勘定について、財政融資資金の繰上償還を実施し、中期目標期間の最終年度までに補給金を廃止できるよう単年度収支の改善を図ること。 また、損失の状況、処理方法について情報を随時公開すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・財政融資資金の繰上償還（補償金なし）を実施したことにより、貸付金と借入金との金利差が平成20年度以降順ぎやとなり、既往債権管理勘定の単年度収支が改善し、平成23年度には当期総利益837億円（平成22年度：当期総損失169億円）を計上した。この結果、平成23年度措置額をもって国からの補給金を廃止することができた。また、リスク管理債権、事業の実施状況、損失の状況、処理方法等についてはディスクロージャー誌に掲載するとともに、ホームページにも掲載している。
218	<p>(2) 既往債権管理勘定以外の勘定について、中期目標期間の最終年度までに単年度収支の黒字化を達成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・既往債権管理勘定以外の勘定（保証協会承継業務に係るものを除く。）の単年度収支は、当期総利益453億円（平成22年度：当期総損失171億円）を計上した。単年度収支が改善したのは、経済対

	<p>すること。</p>	<p>策による買取債権残高の積み上がり(平成22年度末64,372億円→平成23年度末86,099億円)及び貸倒引当金繰入額の減少等に加え、以下の取組によるものである。</p> <p>■収益拡大のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅事業者等への訪問、CM・ホームページ等による広報活動によりフラット35及び優良住宅取得支援制度の周知 ・金融機関及び住宅事業者訪問により利便性向上のため住宅事業者等のニーズ・要望の把握 ・融資率上限の引上げ、借換融資の対象化、優良住宅取得支援制度の拡充、融資対象となる諸費用の拡大、フラット50の導入等の商品性の改善 ・事前審査制度の導入、工事審査の合理化、債権買取代金の支払時期の複数化等の事務手続改善 ・積極的な広報活動（IR）等を展開し、参入投資家のすそ野を広げて数を増やし、安定して資金調達を行うとともに、平成24年3月には独法一期中で最も低い対国債スプレッド（40bp）を実現 <p>■経費削減の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人事給与制度改定、計画的な人員管理による削減 ・事務用品等の本店一括購入契約による単価の引下げ ・一般競争入札等の競争性を確保できる調達方式の見直し ・業務システム最適化計画に基づきシステム再構築によるシステム運用経費の削減
227	<p>(3) MBSの発行に要する経費を削減することにより資金調達コストの低減に努めること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・MBS引受手数料単価については、フラット35の事業量増加に伴い発行規模が拡大していること、積極的なIR活動等により投資家数が拡大していること及び流動性が向上していること等を材料に、単価引下げを実現した。平成23年度末現在の引受手数料については、SB（10年）の引受手数料と同等程度となっており、更なる引受手数料の引下げについては非常にハードルが高いものの、引受主幹事候補会社に対し粘り強く交渉を継続して行っており、資金調達コストの低減に努めている。 <p>また、MBS起債ごとに税務意見書を取得していたところ、平成23年度においては、年度につき1回の税務意見書取得を基本とし、例外として税制、関連法令等の改正やMBSのスキーム変更等により税務意見書の内容変更が必要となった場合はその都度取得することとし、税務意見書作成者の選定においては価格競争入札を実施し、税務意見書作成に係るコストを大きく削減した。</p>
229	<p>2. 繰越損失金の低減 既往債権管理勘定以外の勘定全体で、第二期中期目標期間の最終年度までに解消を目指すこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・既往債権管理勘定以外の勘定（保証協会承継業務経理に係るものを除く。）の利益剰余金は168億円（平成22年度は285億円の繰越損失金）。また、既往債権管理勘定以外の勘定（保証協会承継業務経理に係るものを含む。）の繰越利益金は3,662億円（平成22年度：3,274億円）となった（繰越利益金には、団信特約料長期安定化積立金：3,070億円が含まれている。）。
233	<p>3. リスク管理の徹底 (1) 各種リスクを的確に管理するとともに、リスク管理機能を強化すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成19年4月にリスク統括部を設置した。リスクの種類を信用リスク、保険引受リスク、市場リスク、流動性リスク、運用先等信用リスク、オペレーショナルリスク等に分類し、これらのリスクを適切に管理するため、各リスク管理を担当する役員・部署を定めるとともに、信用リスク管理委員会、ALMリスク管理委員会

		<p>を設置し、各リスクのモニタリング状況及びリスク管理に関する企画、立案等について審議している。</p> <p>また、各リスクの管理状況を全体としてとりまとめた統合的リスク管理に係るモニタリング及び今後の体制整備について、役員会において審議している。</p>
241	(2) 信用リスクに適切に対応するため、融資先のデフォルト率等のモニタリングを行い、その結果を踏まえ、提示金利等の見直しを行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・与信ポートフォリオ管理システム（デフォルト率や回収率等に基づき将来の損失見通し及び必要な信用リスクプレミアムの水準を計測するシステム）を活用し、信用リスクのモニタリングを行うとともに、モニタリング結果等を総合的に勘案し、提示金利等を見直した。また、経済対策に伴う制度拡充の影響をタイムリーに把握するために、月単位でのモニタリングを実施した。
244	(3) 金利リスク及び流動性リスクについて、住宅ローンの融資と調達した資金の償還期間等の整合性を適切に確保するため、ALMを実施すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・MBS超過担保部分の資金調達については、多様な年限の債券の組み合わせによる発行を行い、市場リスクを削減している。 ・証券化支援勘定における金利スワップについては、ヘッジの有効性を高めるための見直し等を行いつつ、活用を行った。また、賃貸住宅融資における資金調達時期の見直しを行い、金利スワップ取引を導入することにより、融資金利決定時から実際の資金調達時までの間の金利変動リスクをヘッジした。 ・機構内部の資金を有効に活用するため、各勘定間の資金の過不足を把握し、既往債権管理勘定等の余裕金を証券化支援勘定の超過担保等に係る資金調達の一部として融通した。 ・流動性リスク管理態勢の高度化を図るため、資金繰りの逼迫度に応じた管理区分（平常時・警戒時・危機時）を設定し、逼迫度区分に応じた対応策を定めることなどにより、適切な流動性リスク管理を実施した。 ・平成23年度第4四半期からストックベースALMを開始し、フラット35及び賃貸住宅融資についてストック及びフロー1年を計測対象として資金調達割合及びALMコストを算出した。
249	(4) 既往債権管理勘定に係る債権管理を適切に行い、回収率の改善やリスク管理債権の処理の推進をするとともに、既往の住宅ローン債権の証券化等により、財政融資資金の着実な償還を行うこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・平成19年度から債権回収会社（以下「サービサー」という。）への業務委託の活用を行った。サービサーへの積極的な業務委託により、全額繰上償還請求債権のサービサー委託率は平成20年度以降80%を超える水準で推移した。また、平成22年10月から自然人保証の賃貸住宅関係債権に係る全額繰上償還請求債権について、管理回収業務の委託を開始し、平成23年度は年度当初からサービサーへの委託を進めた結果、平成23年度末において、全額繰上償還請求債権82件のサービサー委託率は91.5%（委託債権75件）に達し、委託が必要な債権すべての委託手続を完了した。 ・財政融資資金の繰上償還については、融資利用者からの繰上返済の状況や債券発行に係る市場環境を勘案した上でS種MBSを発行し、着実に実施した。
252	(5) 返済困難者に対する返済条件の変更等のきめ細やかな対応を進めつつ、的確な債権管理を実施すること。 [中期計画]	<ul style="list-style-type: none"> ・返済相談の実施により借入者の実情を考慮した返済計画の策定を行うほか、返済が困難な借入者について、任意売却等による回収を進めるなどの取組により、「長期延滞+新規全額繰上償還請求発生」債権が大幅に削減した。また、中小企業金融円滑化法の施行に伴う主務大臣からの要請に基づき、中小企業金融円滑化法の趣旨を踏まえ、借入者からの相談により適切に対応するための取

	<p>(5) 個人向け住宅ローン債権については、的確な債権管理、返済相談及び返済条件の変更を実施する。</p> <p>(6) 事業向け債権については、延滞債権を削減する。</p>	<p>組を実施している。同取組の実施にあたっては、金融機関との情報交換を積極的に行うとともに、方針及び体制の強化、実施状況の公表について、他の金融機関に先駆けて実施している。早期に取り組んだことから、大きな混乱はなく実施できている。</p> <p>※返済相談 平成23年度：159,849件（平成22年度：155,696件） ※返済条件変更 平成23年度：14,537件（平成22年度：24,713件）</p> <p>・延滞債権及び貸出条件緩和債権に係る債務者の財務内容を把握した。また、正常償還中の大口貸出先債権については、対象範囲を拡大し、債務者の財務内容を把握した。また、満3か月以上の延滞債権については個別債権ごとに状況把握の上措置方針を決定し、進捗管理を行った結果、満3か月以上の延滞債権、破綻先債権等は、平成23年度末において平成18年度末から26.0%の大幅な削減となっている。</p>
261	<p>(6) 既往債権管理業務についてリスク管理債権の残高額の削減目標を設定し、その達成に努めること。</p> <p>[中期計画]</p> <p>(7) 既往債権管理業務については、リスク管理債権を中期目標期間の最終年度までに20%以上削減する。</p>	<p>・返済相談の実施等により新規の不良債権を抑制しつつ、不良化した債権は債権回収会社への委託を活用し、任意売却等による早期の処理による削減を図った結果、平成18年度末と比べて▲35.3%とし、中期目標で掲げる目標値（▲20%）を大幅に達成した。</p> <p>※平成18年度末：33,765億円、平成23年度末：21,852億円</p>
265	<p>(7) 証券化支援業務等についてリスク管理債権の残高額の削減目標を設定し、その達成に努めること。</p> <p>[中期計画]</p> <p>(8) 証券化支援業務について中期目標期間最終年度のリスク管理債権比率を1.5%以内に抑制する。</p> <p>(9) 賃貸住宅融資業務について中期目標期間最終年度のリスク管理債権比率を0.1%以内に抑制する。</p>	<p>・証券化支援業務のリスク管理債権比率については、フラット35Sの金利引下げにより買取債権残高が増加する中、買取審査を適切に実施するとともに、既往債権管理業務と同様、返済相談の実施等により、延滞債権増の抑制に努めた結果、1.20%となり、中期目標で掲げる目標値（1.5%以内）を達成した。</p> <p>※平成19年度末：0.34%、平成20年度末：0.63%、 平成21年度末：1.32%、平成22年度末：1.34%</p> <p>・賃貸住宅融資（平成17年度以降受理分）についても、既往債権と同様に、決算書類の徴求等、日常的に債務者の財務内容の把握に努めるとともに、短期延滞発生時から機構本店が支店とともに個別の進捗管理を実施して延滞債権削減に努めた。</p> <p>なお、賃貸住宅融資業務のリスク管理債権比率については、①金融円滑化法を踏まえた条件緩和債権、②東日本大震災により物件が全壊した債権、③自己査定基準の精緻化等によりリスク管理債権に区分された債権の影響により、1.31%となった（これらの影響を除いた比率は0.06%となる。）。 ※平成19年度末：0.02%、平成20年度末：0.50%、 平成21年度末：0.29%、平成22年度末：0.86%</p>
268	<p>(8) 住宅ローン債権の回収業務の委託先の破綻リスクについて、適切に対応すること。</p>	<p>・回収業務の新規委託先について、財務状況等を確認し、委託先としての適切性を審査した。</p> <p>また、既存委託先については、決算書、業務処理状況等を確認し、必要に応じて信用調査を行い経営状況をモニタリングした。</p> <p>・委託先の破綻を想定して業務の引継方法を定めた事務処理マニュアルに沿って、対応要員の研修を実施した。</p>
	<p>(9) 福祉医療機構及び沖縄振興開発</p>	<p>・福祉医療機構及び沖縄振興開発金融公庫から履行請求のあった債</p>

270	金融公庫の住宅ローン債権の債務保証等を適切に実施すること。	権について保証債務を履行した。また、求償権については、債権回収会社への業務委託の活用等により回収を図った。
271	4. 予算(人件費の見積もりを含む。)、 収支計画及び資金計画 報告書 本文を参照	報告書本文を参照
IV 短期借入金の限度額		
290	[中期計画] 短期借入金の限度額 13,000億円	・短期借入金(手形借入及びコール借入)については、平成19年度中における最大借入残高は4,531億円(12月21日~12月26日)、平成20年度中における最大借入残高は4,988億円(5月30日~6月6日)、平成21年度から平成23年度における実績はなかった。
V 重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画		
291	[中期計画] 北五条宿舍(札幌市)、額新第二宿舍(金沢市)の処分を計画	・平成19年度に策定した宿舍整理計画において、平成23年度末までに売却することとした宿舍については全て売却を完了した。 ・公庫総合運動場について、共有他法人と分割案及び処分スケジュールについて協議し、平成21年6月末に閉鎖、クラブハウス等の建物を除却し、平成22年3月に関係機関の持分に基づく分筆を終了した。その後、三鷹市による地区計画決定(平成23年2月確定)まで約1年を要したが、鑑定評価書を取得し、売却に向けた国への認可申請のための協議等を行った。 ・「独立行政法人の主要な事務及び事業の改廃に関する勧告の方向性」等を勘案し資産見直しの検討を行った。
VI 剰余金の使途		
296	[中期計画] ・剰余金が発生したときは、業務の充実、広報活動の充実、職員の研修機会の充実等に充てる。	・団信特約料長期安定化積立金を除く利益剰余金については一般積立金として整理しており、剰余金の使途に充ててはいない。
VII その他主務省令で定める業務運営に関する事項		
298	[中期計画] 施設及び設備に関する計画 該当なし	・該当なし
299	1. 人事に関する計画 (1) 常勤職員数について中期目標期間の最終年度までに10%以上削減すること。	・退職者の見込みを踏まえて新規採用を抑制するなど計画的な人員抑制を行った結果、平成19年度期首と比べて▲10.1%とし、中期目標で掲げる目標値(▲10%)を達成した。 ※平成19年度期首:1,021人、平成23年度末:918人
300	(2) 人件費(退職手当等を除く。)については、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」(平成18年法律第47号)	・国家公務員においては、平成18年度から平成22年度までの間に、官民給与格差是正措置に伴う地域手当支給割合の見直しを段階的に実施することとしているところ、機構では、当該支給割合を国家公務員との比較において抑制(東京都特別区の場合、国家公務

	<p>を踏まえ、平成19年度～平成22年度の4年間で国家公務員に準じた人件費削減に取り組み、役職員の給与について見直しを行うこと。</p> <p>[中期計画] (2) 総人件費改革の取組を実施し、人件費（退職手当等を除く。）について、平成19年度から平成22年度まで4年間に於いて4%以上の削減する。</p>	<p>員18/100（最終）に対し当機構職員は12/100）するとともに、平成19年度にその見直しを前倒しで完了させた。また、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）の施行（平成24年3月1日）を受け、国家公務員において平成24年3月に給与改定、平成24年4月から給与減額支給措置が実施されることとなったことを受けて、機構の役員においても俸給月額の見直し、計画的な人員管理を行うなどにより、人件費の削減及び給与の見直しを着実に実施した結果、人件費は平成18年度との比較において、8,047百万円（平成18年度比：▲17.5%）となった。</p> <p>なお、ラスパイレス指数については、地域による差を考慮すると平成23年度は115.5ポイントとなった。国家公務員と比べ大卒以上の学歴の職員割合が82.1%（国：52.6%）と高くなっており、学歴による差を考慮すると121.3ポイントとなり、さらに地域・学歴による差を考慮すると112.8ポイントとなる。いずれの数値も国家公務員に比して高くなっているが、これは、専門的な金融技術・業務能力を有する人材の確保・定着のために必要な措置と認識している（平成17年度の水準である135.0ポイント（地域・学歴考慮後：126.0ポイント）と比較すると、9.9ポイント（地域・学歴考慮後：13.2ポイント）低下した。）。</p>
310	(3) 職員の専門性向上を図るとともに、適正な人員配置を推進すること。	<ul style="list-style-type: none"> 証券化市場等に通じた専門性を有する人材を育成するため、金融証券関連専門講座、大学院、民間金融機関への派遣等、計画的に職員向け研修を実施した。専門能力の向上が期待される職員に対しては、研修のみならず、人材育成を意識した配置・ローテーションを実施した。
313	(4) 専門性が高い業務においては、高度の知見を有する人材の登用を図ること。	<ul style="list-style-type: none"> 民間金融機関からの出向等により、リスク管理、アクチュアリー及びIT関係等の高度な専門性を有する人材を受け入れた。
315	<p>2. 積立金の使途 保証協会から継承した資産に係る積立金のうち、主務大臣の承認を受けた金額は、団体信用生命保険等業務の運営の使途に充てること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平成20年2月13日付けにて主務大臣の承認を得て振替えを行った「団信特約料長期安定化積立金」（承認金額3,643億円）については、団体信用生命保険等業務の運営の使途に充てるため、平成19年度に148億円、平成20年度に216億円、平成21年度に65億円、平成22年度に45億円、平成23年度に99億円を取り崩した。 その結果、平成23年度末の積立金は3,070億円となった。

【その他評価の参考となる情報】

ページ	項目
317	<ul style="list-style-type: none"> 東日本大震災への対応として、震災発生当日に本店及び東北支店に対応本部を設置し、震災に関する情報共有や対応を組織横断的に一元管理する態勢とするなど、いち早く対応したほか、大きく拡充された災害復興住宅融資等（基本融資額の金利を当初5年間0%まで引下げ等）が利用されるよう、地方公共団体と連携した現地説明・相談、受付体制の迅速な整備等を実施した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・復興支援のため、災害復興住宅融資、災害特例の制度拡充等の実施、制度拡充等をホームページ、地方公共団体やファイナンシャルプランナーとの連携等により周知を行うとともに、融資相談、融資審査、返済相談等に適切に対応するため、仙台市等の地方公共団体等が開設している住宅相談窓口にも機構職員を派遣し、融資及び返済の相談に対応した。また、仙台市等が実施する防災集団移転促進事業に関する説明会や個別相談会にも機構職員を派遣し、融資及び返済の相談に対応した。 ・地域にふさわしい良質で被災者が取得可能な価格の住宅（地域型復興住宅）の推進のため、岩手県、宮城県及び福島県と各地域の住宅生産者団体で構成する各県の地域型復興住宅推進協議会と連携し、「地域型復興住宅」の検討を行った。その成果を冊子として取りまとめ、災害復興住宅融資の制度概要や返済シミュレーション等の情報を掲載することにより、被災者の円滑な住宅再建を支援した。冊子は地方公共団体や住宅事業者等を通じて5万部を配布した。 ・災害復興住宅融資の受付については、これまでは機構への借入申込書の郵送による方法としていたが、本震災の被害状況の大きさに鑑み、被災地に代理店又は営業店のある金融機関に対して融資業務への対応を依頼する等、融資業務に関する連携体制の強化を図った（5月16日から11の金融機関、5月23日から120の機関において、災害復興住宅融資の受付を開始した。）。 ・災害復興住宅融資の工事審査業務を円滑に行うために、地方公共団体に対してのみ業務を委託していたが、民間の検査機関に対しても業務を委託することとし、65機関と工事審査業務に係る委託契約を締結し、業務を円滑に行えるよう工事審査業務に関する研修等を実施した。 ・また、お客さま、金融機関等から寄せられる要望、苦情等を踏まえ、災害復興住宅融資等がより使いやすくなるよう改善を図った（これまで72項目）。
332	<ul style="list-style-type: none"> ・CS行動指針を実践するため、ビジネスパートナー向けアンケート調査の結果をもとに、相対的に満足度の低かった項目を重点取組事項として、全社的にCS活動に取り組んだ。
334	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報漏えい等防止に向けて、事務リスクRCSAの実施、カイゼン運動の実施、事務管理委員会における再発防止策の審議・策定、現場におけるマネジメントの徹底、バーコードによる文書管理、実地点検及び内部自主点検等を行った。
337	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度の事業仕分けへの対応を踏まえ、政策的な金利引下げにかかる経費について、出資金の運用益を活用する方式を改め、毎年度、所要額を補助金にて受け入れることとした。 なお、信用リスクに対応する経費については、資本金対応とすることが金融分野のリスク管理の原則である。 ・平成22年度の事業仕分けの評価結果を踏まえて決定された「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）への対応を行った。
340	<ul style="list-style-type: none"> ・「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）への対応について、国土交通省に確認しつつ、検討及び対応を進めた。

業務運営に関する事項

I 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置

I - 1

中期目標

1 組織運営の効率化

独立行政法人として設立する趣旨を踏まえ、効率的な業務運営が行われるよう、継続的に事務や組織のあり方について点検を行い、機動的に見直しを実施すること。

中期計画

1 組織運営の効率化

独立行政法人として設立する趣旨を踏まえ、機構の機能と責任を明確にするとともに、意思決定の迅速化を図り、生産性の高い効率的な業務運営が行われるよう、継続的に事務や組織のあり方について点検を行い、機動的に見直しを実施する。

1 内部管理態勢の強化

(1) 統合的リスク管理機能及びコンプライアンスの強化

リスク統括部及びコンプライアンス・法務室を設置した（平成19年度）。

(2) 顧客保護等管理態勢の整備

C S推進部を顧客説明責任統括部署として明確化した（平成19年度）。

(3) 金融機関に対する委託管理態勢の整備

総務人事部に「事務・委託管理室」を設置し、業務推進部から委託業務グループを事務・委託管理室に移管することで明確化した（平成20年度）。

(4) 牽制の確保

営業と参入審査を分離することにより牽制を確保するため、買取型参入審査業務を業務推進部から総務人事部事務・委託管理室へ移管した（平成21年度）。

2 業務の集約等による効率化

(1) 支店業務の集約

ア 電話相談業務をC S推進部お客様コールセンターに集約した（平成19年度）。

イ 個人系審査業務を審査部審査センターに集約した（平成19年度）。

ウ 受託金融機関監査業務を監査部に集約した（平成19年度）。

エ 支店経理業務（金融機関との資金のやりとり等の業務）を、次のとおり段階的に集約した。

・平成21年度 北海道支店、中国支店管轄の金融機関との業務

- ・平成22年度 東北支店、東海支店、近畿支店（北陸支店及び四国支店を含む。）、九州支店（南九州支店を含む。）管轄の金融機関との業務

オ 事業系融資業務の集約（平成21年度）

北陸支店、四国支店の機能を近畿支店に、南九州支店の機能を九州支店に、それぞれ集約した。

カ 債権回収業務の集約（平成23年度）

債権回収業務の一部（債権回収会社委託後の管理業務）について、支店の債権管理回収業務の一部を債権管理部に集約した。

また、代位弁済件数の減少が見込まれる沖縄事務所を閉鎖し、首都圏支店に移管した。

キ 支店会計業務の集約（平成23年度）

支店会計業務うち旅費支給業務について、財務企画部会計事務管理室に集約した。

(2) 電話相談業務の集約（平成21年度～平成22年度）

平成20年度までは、一般の電話相談はお客様コールセンターで対応し、団体信用生命保険関係の電話相談は団信・火災保険部団信サービスセンターで対応し、住宅宅地債券及びマンションすまい・る債関係の電話相談は市場資金部債券募集センターで対応していたが、顧客の利便性の向上及び業務効率化を図るため、お客様コールセンターに集約した（平成21年度：団信関係、22年度住宅宅地債券等関係）。

3 重点化・機能強化

(1) 支店内部組織の重点化

債権回収会社への業務委託の推進を踏まえ、支店内の事故債権回収業務を中心としたグループを債権管理担当のグループと統合することで、支店内部組織を証券化支援業務等へ重点化した（平成20年度）。

(例) 首都圏支店・近畿支店 債権回収第一グループ+債権回収第二グループ→債権回収グループ
その他の支店 債権管理グループ+債権回収グループ→債権管理グループ

(2) 財務戦略実行機能の強化

商品設計や財務構造等を見直すことにより、フラット35の金利引下げや機構の収支改善等を実施することを目的として、財務に係る企画・立案を担当する財務企画グループと、ALM及び資金計画関係を担当するALM・財務戦略グループを所掌する「財務戦略室」を財務企画部に設置し、財務戦略の実行機能を強化するための体制を整備した（平成22年度）。

(3) 技術関係業務の強化

フラット35の営業活動に資する技術関係業務を充実すること及び国や地方公共団体等との住替え支援等の施策連携を強化することを目的として、「住宅技術情報室」をCS推進部内に設置し、技術関係業務を強化するための体制を整備した（平成22年度）。

(4) フラット35の事務手続等の改善

フラット35の制度拡充（金利引下げ幅の拡大：0.3%→1.0%）終了後の対応として、フラット35に係る事務手続等の改善の検討を行うために専属的に対応する「業務改善グループ」を業務推進部内に新設した（平成23年度）。

(5) 不適正案件への対応

不適正案件に対する審査を迅速かつ適確に行うために、不適正の審査を専属的に行う「個人特別審査グループ」を審査部審査センター内に新設した（平成23年度）。

(6) 既往債権管理業務の縮小

既往債権の減少を踏まえ、既往債権管理事務の人員を削減する一方、経済対策の実施に伴うフラット35の事業量の増加への対応として、証券化支援業務の人員を増員した。

(参考1) 役職員数の推移

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
既往債権管理勘定の人員数	361人	314人	284人	255人	245人	242人
証券化支援勘定の人員数	381人	401人	404人	405人	408人	417人
機構全体の役員・職員数	1,032人	995人	974人	955人	933人	932人

※ 各年度とも4月1日現在

(7) マンション建替支援等の機能強化

マンション建替支援、マンション共用部分リフォームの事業支援、マンションすまい・る債の営業を一体的に対応するために、まちづくり推進部にマンション再生支援グループを新設した（平成21年度）。

(8) 東日本大震災、経済対策等への機動的な対応

東日本大震災、経済対策等による事業量、業務量の増加に対して、機動的に人員配置等を行った。

4 東日本大震災への対応

(1) 初期対応

震災発生当日に本店及び東北支店に対応本部を設置し、震災に関する情報共有や対応を組織横断的に一元管理する態勢とするなど、いち早く対応した。具体的には次のとおり。

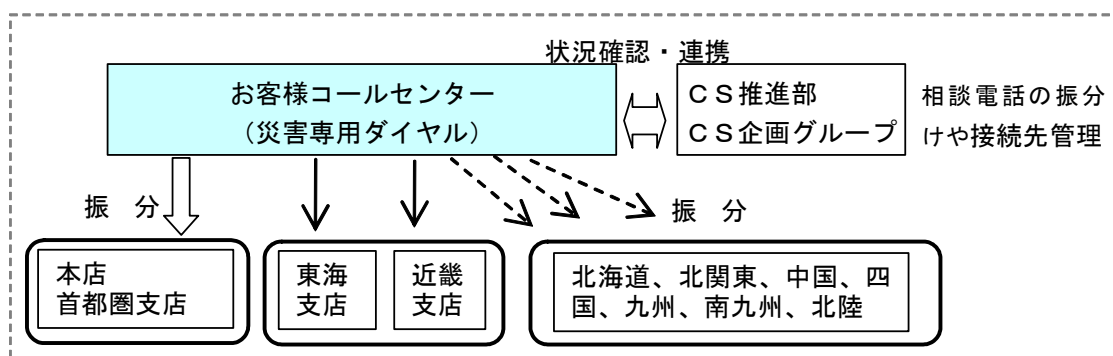
- ・震災発生翌日にはお客様コールセンターに災害専用フリーダイヤルを設置し、土日・祝日を含め電話相談を通じてお客さまへの対応をいち早く実施
- ・更に、電話相談に適時適切に対応するために、コールセンターの態勢を強化し、計画停電等の影響も考慮して、本店内の臨時コールセンターの設置、全国の各支店のバックアップ態勢を整備
- ・震災発生4日後から本店職員の現地相談職員登録を実施。機構本店職員の2割にあたる100名を超える現地相談要員を選定し、首都圏支店及び地方支店職員からも選定の上、震災発生8

日後から現地に派遣

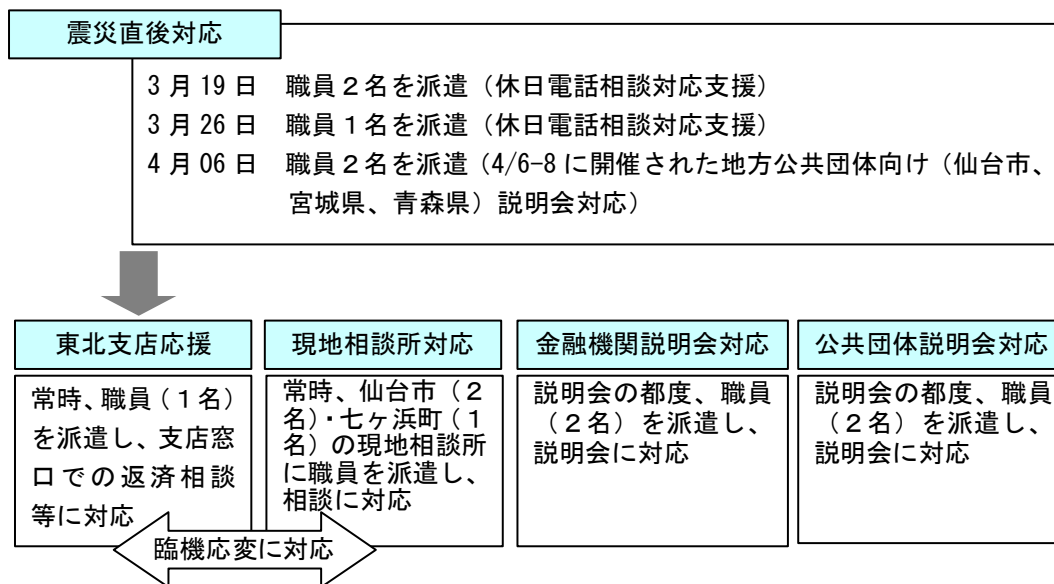
- ・ 建築制限等による災害融資相談の長期化や防災集団移転事業等への対応を考慮し、災害復興住宅融資及び災害特例を実施するために融資相談業務、融資審査業務や返済相談などに適切に対応できる態勢を整備するため、以下のとおり人員の追加配置を機動的に実施

- ① 東北支店 8名（4月：3名、5月：2名、7月：1名、3月：2名）
- ② 審査部 1名（5月：1名）
- ③ まちづくり推進部 5名（6月：4名、7月：1名）

(参考2) お客様コールセンターの態勢整備



(参考3) 職員の現地派遣



(2) 現地説明・相談、受付体制の迅速な整備等

大きく拡充された災害復興住宅融資等（基本融資額の金利を当初5年間0%まで引下げ等）が利用されるよう、地方公共団体と連携した現地説明・相談、受付体制の迅速な整備等を実施した。具体的には以下のとおり。

- ・ 機構支店における相談対応のほか、地方公共団体等が開設している住宅相談窓口にも機構職

員を派遣し、融資及び返済の相談を実施

- 原則郵送受付に限っていた災害復興住宅融資の借入申込みについて、被災地の金融機関で受け付けられるよう受付体制を拡充
- 災害復興住宅融資に係る工事審査について、地方公共団体に加えて民間検査機関でも実施できるよう体制を拡充
- 東北支店において災害特例の承認事務等の増加により、管理体制の強化のため債権管理グループを増設（平成23年7月）したほか、防災集団移転促進事業や福島復興再生特別措置法（平成24年法律第25号）への対応に関して、地方公共団体等との連携を強化していくために平成24年2月に専門相談チームを発足の上同年4月には東北復興支援室を新設

I - 2 - (1)

中期目標

2 一般管理費等の低減

- (1) 一般管理費（退職手当を除く人件費を含む。）については、平成18年度の住宅金融公庫の一般管理費（機構が権利及び義務を承継した財団法人公庫住宅融資保証協会（以下「保証協会」という。）に係る一般管理費を含む。）に比べ、中期目標期間の最終年度までに15%以上削減すること。

中期計画

2 一般管理費等の低減

- (1) 一般管理費（退職手当を除く人件費を含む。）については、業務運営全体の効率化、計画的な人員管理を図ることにより、平成18年度の住宅金融公庫の一般管理費（機構が権利及び義務を承継した財団法人公庫住宅融資保証協会（以下「保証協会」という。）に係る一般管理費を含む。）に比べ、中期目標期間の最終年度までに15%以上削減する。

1 人件費削減の取組

(1) 機構における自主的な取組

ア 本俸を平均5.03%引下げ（平成19年度）

イ 役員及び職員の賞与の年間支給月数を0.3か月引下げ（平成19年度）

ウ 業務職（平成19年度から平成21年度に総合職から業務職に転換した職員）本俸を平均5%引下げ

エ 管理職手当の見直し

- ・最高額を180,000円から140,000円に引き下げるとともに、管理職手当の支給区分を見直し（支給総額ベースで約3%引下げ）（平成22年度）

- ・最高額を140,000円から139,300円に引下げ（平成23年度）

(2) 人事院勧告等を踏まえた取組

ア 役員俸給月額

	平成21年度	平成22年度	平成23年度
平均改定率	▲0.32%	▲0.24%	▲0.50%

イ 役員俸給賞与支給月数

	平成21年度	平成22年度
支給月数	▲0.25か月	▲0.15か月

ウ 職員俸給月額

	平成21年度	平成22年度
平均改定率	▲0.24%	▲0.19%

エ 職員俸給賞与支給月数

	平成21年度	平成22年度
支給月数	▲0.35か月	▲0.20か月

(3) 人員管理

退職者の見込みを踏まえ、新規採用を抑制するなど計画的な人員管理により、人件費削減に取り組んだ。

(参考) 常勤職員数の推移 (実績)

(単位:人)

	平成19年度		平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度	
	期首	期末	期首	期末	期首	期末	期首	期末	期首	期末
常勤職員数	1,021	970	984	951	963	938	944	915	923	918
対前年度増減数	—	▲51	—	▲19	—	▲13	—	▲23	—	3
削減率	—	▲5.0%	—	▲6.9%	—	▲8.1%	—	▲10.4%	—	▲10.1%

※ 削減率については、平成19年度期首との比較である。

2 物件費削減の取組

平成19年度から事務的経費の節減を継続するとともに、平成20年度からは事務用品等の本店一括購入契約による単価の引下げ及び一般競争入札等の競争性を確保できる調達方式の見直しを行った。

また、中期計画削減目標 (年度毎) と各年度執行見込みを勘案して、翌年度の経費の配分計画を策定し計画をさらに厳格に実行するとともに、経費削減の取組として、調達の必要性や予定金額の妥当性等に対する「支出決議時チェックリスト」による点検の継続実施や一定 (本店の契約担当役が行う調達契約で、その支出決議予定金額が10百万円以上のもの。ただし、システム関係及び公共料金等に係るものは除く。) の案件について、財務担当役員等への調達内容の報告を実施した。

3 業務運営の効率化に向けた取組

業務・事務の削減、効率化等を実現するため、平成20年度から全職員参加のカイゼン運動を実施した。実施に当たっては、強化月間の設定、優れたカイゼン事例の全社的な紹介、社内表彰等を実施した。

(参考) 主なカイゼン事例

主なカイゼン事例	カイゼン内容
災害復興住宅融資のご案内に関する補足説明資料の作成	・お客様からの照会に、迅速・正確な対応ができるよう、「災害復興住宅融資のご案内（東日本大震災）」の補足説明資料を作成した。
支店債権管理業務の詳細な事務処理に関する手順書の作成	・事務ミス防止の観点から、同じ支店内で複数ある債権管理グループ間での事務処理の違いをなくするため、業務標準化の手順書等を作成した。
督促の基本行動のポイントをまとめた下敷きの作成	・延滞者への督促の基本行動のポイントを1ページにまとめた「延滞督促の基本と方法」を記載した下敷きを作成した。
中間資金交付時チェックシートの改訂	・平成22年度から追加された要件に対応するため、現行チェックシートの見直しを行った。
返済方法変更申請時の提出書類一覧表の作成	・「お客様自身が用意する書類」と「機構規定書式に記入、押印していただく書類」とを分けた提出書類一覧表を作成した。
弁護士相談台帳の作成	・弁護士相談台帳を新たに作成し、一覧表によって整理及び管理するようにした。
金銭消費貸借契約書の記載例の作成	・照会の多い事項を吹き出しで表示した金銭消費貸借契約書の記載例を作成した。

4 一般管理費の削減結果

上記1から3までの取組の結果、一般管理費は平成18年度決算の16,369百万円に対し、中期計画策定時の想定を上回る22.6%の削減となる12,674百万円となり、中期目標の水準である15%削減以上を達成している。

(注) 平成18年度の値は、住宅金融公庫の一般管理費（機構が権利及び義務を承継した保証協会に係る一般管理費を含む。）である。

(参考) 一般管理費の削減状況

(単位：百万円)

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
人件費	11,397	10,411	10,118	9,867	9,584	9,478
削減率	—	▲ 8.7%	▲ 11.2%	▲ 13.4%	▲ 15.9%	▲ 16.8%
物件費	4,972	4,659	4,373	3,990	3,316	3,197
削減率	—	▲ 6.3%	▲ 12.0%	▲ 19.8%	▲ 33.3%	▲ 35.7%
合計	16,369	15,070	14,491	13,857	12,900	12,674
削減率	—	▲ 7.9%	▲ 11.5%	▲ 15.3%	▲ 21.2%	▲ 22.6%

※ 削減率については、平成18年度からの削減率である。

<参考> 中期計画策定時の想定

(単位：百万円)

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
人件費	12,314	10,722	10,564	10,481	10,332	10,140
削減率	—	▲ 12.9%	▲ 14.2%	▲ 14.9%	▲ 16.1%	▲ 17.7%
物件費	4,989	5,510	5,700	5,264	4,894	4,568
削減率	—	10.4%	14.3%	5.5%	▲ 1.9%	▲ 8.4%
合計	17,303	16,232	16,265	15,746	15,227	14,707
削減率	—	▲ 6.2%	▲ 6.0%	▲ 9.0%	▲ 12.0%	▲ 15.0%

※ 削減率については、平成18年度からの削減率である。

(参考) 用語の解説

【一般管理費】

一般管理費を構成する経費は次のとおり。

- ・退職手当を除く人件費
- ・法人の全般にわたる計画、調整、管理などの一般管理業務に関連して発生する物件費
(管理旅費、管理諸費、税金等)

中期目標

2 一般管理費等の低減

- (2) 事務関係費については、民間機関における取組の状況を踏まえ、その縮減を徹底すること。特に、専門性を有する外部機関の能力を活用した方が効率的と考えられる債権管理回収業務等の業務は、積極的に外部機関への委託を進めることにより、業務の効率化及び組織体制の合理化を推進すること。

中期計画

2 一般管理費等の低減

- (2) 事務関係費については、民間機関における取組の状況を踏まえ、その縮減を徹底する。特に、専門性を有する外部機関の能力を活用した方が効率的と考えられる債権管理回収業務について、外部の有識者の知見を活用する等透明性の高い方法により債権回収会社を選定し、その委託を積極的に進めるなど、業務の効率化及び組織体制の合理化を推進する。

1 債権管理回収業務の債権回収会社への委託

(1) 債権回収会社の選定

債権回収会社（以下「サービサー」という。）の選定に当たっては、機構業務の生産性及び効率性の向上、機構の社会的信用の確保等を勘案し、公正かつ適切な方法により選定を行った。

なお、サービサーとの打合せを重ね、業務処理スキームを構築するとともに、個別の債権の処理状況等を管理する回収支援システム等の業務系システムを整備し、サービサーに対しシステムを活用した期限管理により不良債権の処理を進める業務処理体制構築に関する要請を行った。

① 個人向け住宅ローン債権（平成19年度から平成21年度）

具体的な選定方法は次のとおり。

ア 参加サービサーを指名しない（公募）。

イ 参加サービサーは回収体制、手数料単価等の提案を競い、機構は、回収能力、手数料単価、信用、実績等を総合的に評価した上で、選定を行う。

ウ 評価項目等の策定及び評価の実施については、外部有識者等からなる委員会の審議を踏まえる。

エ 複数社を選定し、委託先を競争環境下に置く。

（参考）選定までの経過

平成18年

10月10日：営業許可取得済全サービサーあて、当該時点において予定している委託の概

要を通知

12月25日：第1回サービサー選考評価委員会開催（評価項目等について審議）

平成19年

1月12日：営業許可取得済全サービサーあて、募集案内を通知

1月16日：サービサーの募集について、旧住宅金融公庫のホームページにおいて公表

1月24日：募集説明会開催（参加36社）

3月2日：応募書類提出期限（応募12社）

3月27日：第2回サービサー選考評価委員会開催（評価等について審議）

4月1日：独立行政法人住宅金融支援機構設立

4月2日：選定会社（3社）を決定

※4月25日委託成立分から、株式会社住宅債権管理回収機構への業務委託開始

※7月25日委託成立分から、エム・ユー・フロンティア債権回収株式会社及びオリックス債権回収株式会社への業務委託開始

② 個人向け住宅ローン債権（平成22年度以降）

サービサーへの業務委託については、企画競争方式により委託先を選定し、平成19年度から開始しているが、その契約は3年契約であり、平成21年度末をもって契約期間の3年を経過するため、平成22年度以降に業務を委託するサービサーの選定を行う必要があった。

平成22年度以降に業務を委託するサービサーの選定に当たっては、公平性・透明性の高い一般競争入札（総合評価落札方式）により実施することとし、更に公平性・透明性を確保するため、大学教授・生活経済ジャーナリスト等の3名の外部有識者からの意見を聴取し、選定基準を決定した。また、外部有識者の意見を踏まえ、住宅ローンに係る業務実績を考慮するA募集枠と業務実績を考慮しないB募集枠の2つに分けて行うことにより、サービサーが新規参入しやすい工夫を行い、募集を行った。

その結果、A募集枠に4社、B募集枠に8社の応募があり、平成21年12月にA募集枠より2社、B募集枠より1社、計3社を選定した。

なお、今回落札した3社の業務委託手数料の合計金額は、前回選定された3社の業務委託手数料単価に基づいて積算した手数料の合計金額に対し、年間約937百万円の業務委託手数料の削減となっている。

（参考）選定までの経過

平成21年

8月7日：第1回サービサー選考評価委員会開催（選定方法、評価項目・評価基準について審議）

8月中旬：選定方法（案）等について外部有識者より意見聴取

9月8日：第2回サービサー選考評価委員会開催（評価項目・評価基準について審議）

9月14日：営業許可取得済全サービサーあて、当該時点において予定している委託の概

要を通知

- 9月18日：サービサーの募集について、機構のホームページにおいて公表
- 9月25日：入札説明会開催（参加25社）
- 10月30日：入札書及び企画提案書の提出期限（応募 A募集枠4社、B募集枠8社）
- 11月13日：第3回サービサー選考評価委員会開催（評価等について審議）
- 11月20日：開札、B募集枠について低入札価格調査のため落札者の決定を保留
- 12月7日：第4回サービサー選考評価委員会開催（B募集枠について低入札価格調査結果の審議）
- 12月11日：応札サービサーへの選定結果の通知

※平成22年4月10日委託成立分から、株式会社住宅債権管理回収機構、エム・ユー・フロンティア債権回収株式会社及び日立キャピタル債権回収株式会社への業務委託開始

③ 事業者向け住宅ローン債権（平成22年度10月以降）

具体的な選定方法は次のとおり。

- ア 参加サービサーを指名しない（公募）。
- イ 参加サービサーは回収体制、手数料単価等の提案を競い、機構は、回収能力、手数料単価、信用、実績等を総合的に評価した上で、選定を行う。
- ウ 委託するサービサーは1社とする。

（参考）選定までの経過

平成22年

- 4月22日：第1回サービサー選考評価委員会開催（評価項目等について審議）
- 6月1日：営業許可取得済全サービサーあて、募集案内を通知
- 6月4日：サービサーの募集について、旧住宅金融公庫のホームページにおいて公表
- 6月11日：募集説明会開催（参加13社）
- 7月8日：応募書類提出期限（応募3社）
- 7月16日：第2回サービサー選考評価委員会開催（評価等について審議）
- 7月30日：開札、低入札価格調査のため落札者の決定を保留
- 8月17日：第3回サービサー選考評価委員会開催（低入札価格調査結果の審議）
- 8月20日：応札サービサーへの選定結果の通知

※10月25日委託成立分から、エム・ユー・フロンティア債権回収株式会社への業務委託開始

(2) サービサーへの委託実績

① 個人向け住宅ローン債権

サービサーへの積極的な業務委託により、全額繰上償還請求債権の債権回収会社委託率は平成20年度以降80%を超える水準で推移した。

なお、未委託の債権は、近いうちに任意売却による決済が見込まれる等、サービスへの委託を不要とする債権又は最近時の全額繰上償還請求分で委託手続き中の債権である。

(参考) 個人向け住宅ローン債権におけるサービスへの委託実績

(単位：件)

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
全額繰上償還請求債権	53,585	50,483	48,079	41,459	24,364
対前年度比	—	▲5.8%	▲4.8%	▲13.8%	▲41.2%
債権回収会社委託債権	38,221	40,903	41,372	36,546	20,682
対前年度比	—	7.0%	1.1%	▲11.7%	▲43.4%
債権回収会社委託率	71.3%	81.0%	86.1%	88.1%	84.9%

② 事業者向け債権

自然人保証の賃貸住宅関係債権に係る全額繰上償還請求債権について、サービスを選定し、平成22年度10月より管理回収業務の委託を開始した。平成23年度においては、年度当初からサービスへの委託を進めた結果、平成23年度末において、全額繰上償還請求債権82件のサービス委託率は91.5%（委託債権75件）に達し、委託が必要な債権全ての委託手続きを完了した。

なお、未委託の債権は、機構が直接債務者又は保証人と交渉中の債権等、サービスへの委託を当面不要とする債権又は最近時の全額繰上償還請求分で委託手続きを準備中の債権である。

(3) サービスによる回収実績

サービスへの業務委託を進めた債権の物件処分等が進んだことから、物件処分による回収率が増加した。

(参考1) 個人向け住宅ローン債権における物件処分による回収状況

(単位：億円)

		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
任意売却	対象金額	1,708	1,425	1,507	1,497	1,281
	回収額	1,088	1,027	1,096	1,092	936
	回収率	63.7%	72.1%	72.7%	73.0%	73.1%
	対前年度比	—	13.1%	0.9%	0.4%	0.1%
競売	対象金額	276	1,740	1,775	1,419	891
	回収額	168	1,036	1,037	902	588
	回収率	60.9%	59.6%	58.4%	63.6%	66.0%
	対前年度比	—	▲2.0%	▲2.0%	8.8%	3.8%
合計	対象金額	1,984	3,165	3,282	2,916	2,172
	回収額	1,256	2,063	2,132	1,994	1,524
	回収率	63.3%	65.2%	65.0%	68.4%	70.2%
	対前年度比	—	3.0%	▲0.3%	5.2%	2.6%

(参考2) 事業者向け住宅ローン債権における物件処分による回収状況

(単位:億円)

		平成22年度	平成23年度
任意売却	対象金額	1.6	4.9
	回収額	0.9	3.6
	回収率	56.1%	73.7%
	対前年度比	—	31.3%
競売	対象金額	3.3	12.0
	回収額	0.6	5.6
	回収率	19.1%	46.5%
	対前年度比	—	143.7%
合計	対象金額	4.9	16.9
	回収額	1.5	9.2
	回収率	31.4%	54.3%
	対前年度比	—	72.8%

2 事務手続の外部機関への委託

(1) 旅費事務

平成19年度から旅費事務手続の外部機関への委託を行い、経路（規定に沿った経路による旅程か否か）等の審査業務の外部委託化により、業務軽減を図り、組織体制の合理化を推進の上、業務の効率化を継続して行った。

また、経費面においても外部委託化に伴う法人割引の適用により、飛行機及び新幹線出張における経費を削減した。

(2) 団信保険金請求等事務

平成22年度より団体信用生命保険業務における保険金請求業務及び債務弁済業務等手続の外部機関への委託を行い、業務の効率化を行った。

I - 2 - (3)、(4)

中期目標

2 一般管理費等の低減

(3) 証券化支援業務等の業務に関しては、経費率（事務関係費、債券発行関係費等の合計額の買い取った住宅ローン等の年間平均残高額に対する割合をいう。）に関する目標を設定し、効率的な業務運営により、その達成に努めること。

中期計画

2 一般管理費等の低減

(3) 証券化支援業務に係る経費率（事務関係費、債券発行関係費等の合計額の買い取った住宅ローン等の年間平均買取債権等残高に対する割合をいう。）について、中期目標期間の最終年度において0.30%以下とするように努める。

(4) 直接融資業務（既往債権管理勘定の既融資を除く。）に係る経費率（事務関係費、債券発行関係費等の合計額の融資した住宅ローンの年間平均貸出債権残高に対する割合をいう。）について、中期目標期間の最終年度において0.35%以下とするように努める。

1 経費率削減に向けた取組

経費率の削減に向け、支店業務を本店に集約するなどの業務運営全体の効率化、計画的な人員管理や人事給与制度の見直し、一般競争入札等の競争性を確保できる調達方式の採用による一般管理費の削減、業務・システム最適化計画に基づくシステムコストの削減、証券会社との折衝等を通じた債券発行コストの削減等、経費の削減に取り組んだ。

また、買取債権等平均残高の増加を図るため、証券化支援業務については、制度改善、普及推進活動等に取り組み、直接融資業務については、賃貸住宅融資、まちづくり融資等を適切に実施した。

2 証券化支援業務における経費率

証券化支援業務における経費率は、システムコストの削減やMBS発行に際して負担する引受手数料の単価引下げ等の経費削減努力を行うことにより、中期目標期間の最終年度の経費率は0.23%となり、中期目標期間の最終年度の目標水準である0.30%以下を達成した。

(参考1) 証券化支援業務における経費率実績の推移

(単位：億円)

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
買取債権等平均残高	15,550	24,148	31,949	38,541	52,219	77,609
経費	104	119	122	135	160	182
経費率	0.67%	0.49%	0.38%	0.35%	0.31%	0.23%

(参考2) 中期計画策定時の想定

(単位：億円)

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
買取債権等平均残高	18,708	36,442	57,537	77,012	94,789	110,853
経費	131	257	288	299	304	311
経费率	0.70%	0.71%	0.50%	0.39%	0.32%	0.28%

3 直接融資業務における経费率

直接融資業務における経费率は、東日本大震災に係る災害復興融資等のために必要な経費支出はあったものの、業務全般における経費削減努力を行うことにより、平成21年度に2年前倒しで中期目標期間の最終年度の目標水準である0.35%以下を達成し、その後、経費削減の継続により中期目標期間の最終年度の経费率は0.30%となり目標水準を達成した。

(参考1) 直接融資業務における経费率実績の推移

(単位：億円)

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
貸付金平均残高	14,264	14,685	15,191	16,643	17,111	16,859
経費	87	61	62	52	51	50
経费率	0.61%	0.42%	0.41%	0.31%	0.30%	0.30%

(参考2) 中期計画策定時の想定

(単位：億円)

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
貸付金平均残高	15,045	17,304	19,786	22,082	23,943	25,431
経費	97	103	91	88	90	90
経费率	0.64%	0.60%	0.46%	0.40%	0.38%	0.35%

(参考)用語の解説

【経費率】

(1) 経費率の対象経費

- ① 事務関係費：業務推進関係費、P R経費、システム関係費、通信運搬費、人件費等
- ② 業務委託関係費：金融機関手数料（直接融資分）等
- ③ 債券発行関係費：引受手数料、信託報酬、元金償還手数料等
- ④ 減価償却関係費：固定資産減価償却費

(2) 経費率の算定式

$$\text{経費率} = \frac{\text{事務関係費} + (\text{業務委託関係費} - \text{受託手数料}) + \text{債券発行関係費} + \text{減価償却関係費}}{\text{買取債権等平均残高}}$$

(注) 証券化支援業務におけるサービシングフィーは、

- ① 金融機関の経費分を一旦ローン利用者から徴収し、機構が金融機関に支払うものであること。
- ② 機構が主体的にフィーの水準を決定できる費用ではないこと。
から算出対象から除いている。

中期目標

3 業務・システム最適化

- (1) 「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策」（平成17年6月29日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づき、業務・システムに係る監査及び刷新可能性調査を実施するとともに、業務・システムに関する最適化計画（以下「最適化計画」という。）を策定し、実施すること。
- (2) 業務・システムに係る監査及び刷新可能性調査を通じ、システム構成及び調達方式の抜本的な見直しを行うとともに、徹底した業務改革を断行し、システムコスト削減、システム調達における透明性の確保及び業務運営の合理化を実現すること。
- (3) 最適化計画については、原則として、平成19年度末までのできる限り早期に策定し、公表すること。最適化計画の策定に当たっては業務運営の効率化・合理化に係る効果・目標を数値により明らかにすること。

中期計画

3 業務・システム最適化

- (1) 「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策」（平成17年6月29日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づき、業務・システムに係る監査及び刷新可能性調査を実施するとともに、業務・システムに関する最適化計画（以下「最適化計画」という。）を策定し、実施する。
- (2) 業務・システムに係る監査及び刷新可能性調査を通じ、システム構成及び調達方式の抜本的な見直しを行うとともに、徹底した業務改革を断行し、システムコスト削減、システム調達における透明性の確保及び業務運営の合理化を実現する。
- (3) 最適化計画については、業務運営の効率化・合理化に係る効果・目標を数値により明らかにし、外部の専門的知見を有する者の意見も踏まえ、原則として平成19年度末までのできる限り早期に策定・公表する。
- (4) 職員のITリテラシー向上、内部人材のレベルアップを図るため、研修等を実施する。

1 業務・システム最適化計画の実施

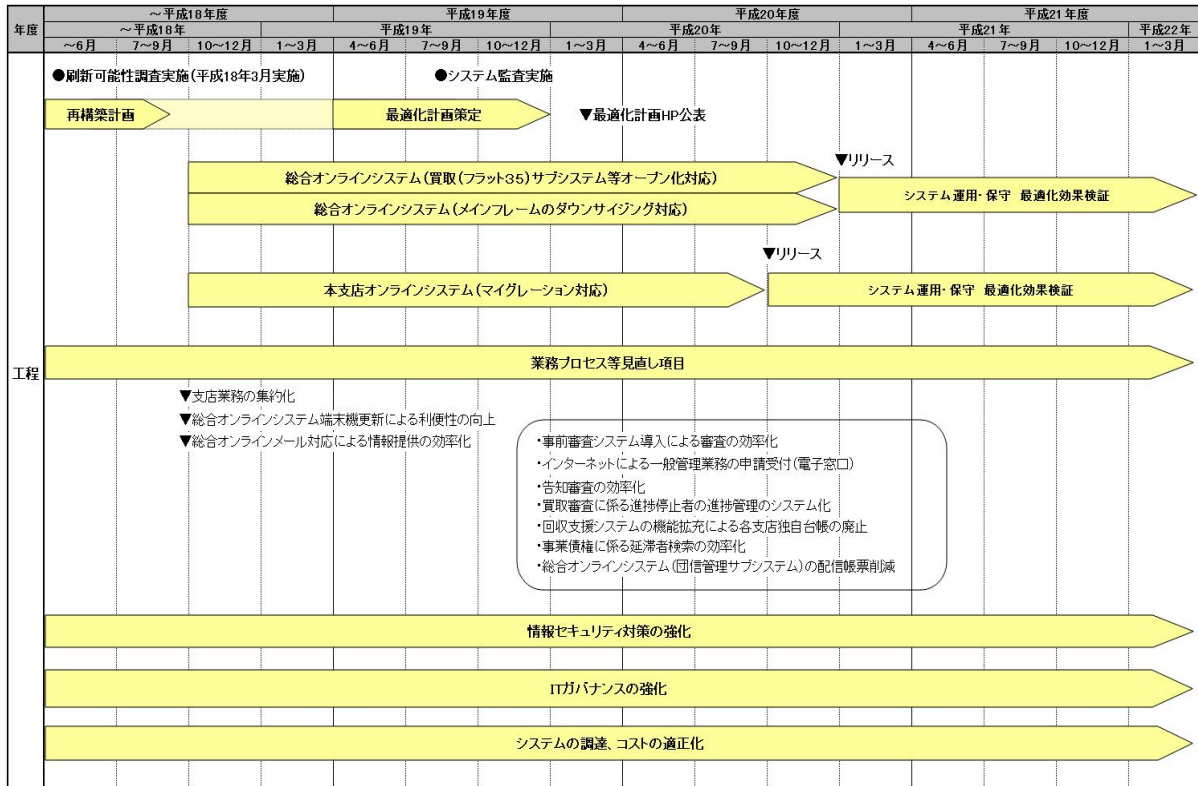
(1) 業務・システム最適化計画の策定

① 独法第一期における業務・システム最適化

機構では、「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策」（平成17年6月29日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づき、平成19年度に「業務・システム最適化計

画」を策定し、コスト削減や業務処理時間の削減に取り組む旨決定した。

(参考) 業務・システム最適化工程表



② 独法第二期における業務・システム最適化

業務・システム最適化計画の趣旨を踏まえ、独法第二期は、総合オンラインシステムのホストコンピューターのサーバ化及び融資保険システムの金融機関との連携強化等の情報体系整備によってコスト削減や業務の効率化・合理化等に取り組む旨立案し、役員会に付議した。

なお、役員会での審議結果を踏まえ、独法第二期における情報体系整備のための計画について平成24年度に策定し、実施する予定である。

(2) 業務・システム最適化計画に基づくシステム構築の実施

平成19年度に定めた業務・システム最適化計画に基づき、以下のシステム構築を実施した。

① 総合オンラインシステム(ホストコンピューター)のダウンサイジング

総合オンラインシステムのホストコンピューターについて、オンライン処理負荷やバッチ処理時間等を推定し、ピーク時でも業務に影響を与えない演算性能を求め、更改前の機器性能を100%とした場合に、性能比が77%の機器に移行することでシステム経費の削減を図ることとし、平成21年1月に移行を完了した。

② 本支店オンラインシステムのマイグレーション

本支店オンラインシステムのホストコンピューターについて、マイグレーション（オープン系サーバへの移行）によりシステム経費の削減を図ることとし、平成20年10月に移行を完了した。

③ 総合オンラインシステム（買取審査サブシステム等）のオープン化

総合オンラインシステム（買取審査サブシステム等）について、オープン系サーバへの移行により運用時間の延長等の柔軟性や迅速性の確保を図ることとし、平成21年1月に移行を完了した。

④ 団体信用生命保険告知書情報の登録の効率化

団体信用生命保険告知書情報の登録と借入申込書情報の突合処理の見直しにより審査期間を短縮するためのシステム変更について、平成21年3月に導入を完了した。

⑤ 買取審査に係る進捗停止者の進捗管理機能の導入

買取審査時の追加審査案件の進捗管理機能を追加し、審査業務の品質管理強化や審査業務の効率化を図るためのシステム変更について、平成21年1月に導入を完了した。

⑥ 回収支援システムの進捗管理機能の拡充

全額繰上償還請求後債権を管理する支店独自の台帳作成を廃止し、回収支援システムでの個別案件の進捗状況把握を容易にすることで業務効率化を図るためのシステム変更について、平成21年3月に導入を完了した。

⑦ 事前審査サイトの稼働

金融機関から機構の事前審査システムへのアクセスを可能とすることで審査期間の短縮を図るための事前審査サイトについて、平成20年4月に稼働した。

⑧ インターネットによる一般管理申請システムの構築

返済中の顧客がインターネットを利用して、残高照会等を行うことができるインターネット一般管理申請システムを導入した。

(3) 業務・システム最適化計画に基づくITガバナンスの強化

① IT投資管理の実施

外部に発注する一定金額（10万SDR：平成20、21年度に契約締結するものは1,700万円、平成22、23年度に契約締結するものは1,500万円）以上の新規開発、既存システムメンテナンス等のIT化案件について、必要性の調査、開発効果等をIT投資前に役員会に付議し、さらにシステム導入後に効果を検証する仕組みを定め、IT投資案件として役員会に付議し、システム投資の妥当性の評価を行った（平成20年4月から）。

平成20年度：総合オンラインシステムのメンテナンス、資産自己査定システムの再構築等合計10件

平成21年度：金融管理サポートシステムの再構築、事前審査システムのシステム間オンライン連携等合計6件

平成22年度：与信ポートフォリオ管理システムの再構築、財務会計システム再構築等合計6件
平成23年度：総合オンラインシステムのメンテナンス、与信ポートフォリオ管理システムのメンテナンス等合計8件

② 情報システム全体像の可視化

機構内における情報システムの全体像及びシステム間のデータ関係等とその課題について可視化することを目的として「システム白書」を平成19年度に作成した。

③ 機構システムの基盤管理（平成21年度）

従来、各業務担当部署が所管していた以下のシステム（※）について、システム基盤調達業務及びシステム運用業務を情報システム部に移管することにより、各部門で管理しているシステムに対する情報システム部の関与を強化した。その結果、必ずしもシステムに精通していない各業務担当部署のみが所管している状況と比較して、システム運用の品質向上、運用コスト削減、システム基盤（ハードウェア、OS等）構築における信頼性、セキュリティレベルの引上げ等を図ることができた。

また、システムの重要度に応じてシステムリスク評価を行い、対応が不十分な点については、対応策を講じさせること（例：ハードウェア監視状況の報告義務付け）で、システムの基盤やセキュリティレベルの統一化、データの管理方法の統一化等に向けての準備を行った。

※ 回収支援システム、ホームページ、証券化システム、自己査定システム、金融管理サポートシステム

(4) システムの調達、コストの適正化

業務・システム最適化計画に係るシステムメンテナンスの調達について、次に掲げるものを除き、全て一般競争入札により調達を実施した。

- ・平成20年度：「住宅・不動産市場活性化のための緊急対策」（平成20年12月15日国土交通省発表）システムメンテナンス1件及びシステム機器の再リース契約1件
- ・平成21年度：平成21年度第2次補正予算に伴うシステムメンテナンス

また、透明性を確保するため、調達に当たっては、「情報システムに係る政府調達基本方針（平成19年3月1日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）」との適合性を確認し、外部コンサルタントを活用して仕様書の事前チェックを実施した。

2 業務・システム最適化計画の効果測定

(1) 資源の最小化と情報システムの合理的な整備・運用による関連経費の削減

基幹システムである総合オンラインシステム（ホストコンピュータ）及び本支店オンラインシステムに対して、次の①から④までの取組及び競争性の高い調達方法の採用等を行った結果、システムコストを平成18年度比約60億円（削減率46.6%）削減した。

① 総合オンラインシステムにおける買取審査サブシステム等のオープン化（平成20年度）

買取審査に必要となる機能については、制度改善及び事務処理改善によって、頻繁に機能改

善が行われる。このため、これらの機能改善のスピードアップを行うために、ホストコンピューター上から新たにサーバ上に機能を新規に構築した。その際には、制度改善に伴う影響をなるべく小さくするようなシステム構築方法を採用した。このようなシステム構築が浸透することにより、緊急経済対策のメンテナンス実施時（平成22年2月）には、保守性向上策とメンテナンス内容がうまく合致し、当初想定よりも素早い対応を行うことができた。

② 総合オンラインシステム（ホストコンピューター）のダウンサイジング（平成20年度）

ホストコンピューター機器更新の際に、必要性の低い機能の追加などをシステムベンダーから推奨され、必要な性能がアップし、コスト増加となってしまう可能性があった。しかし、機構のコストダウンへの意思を強く表明し、大きく取ってあった性能の予備の縮小、処理集中日の深夜処理の容認、高い負荷のかかる処理（金融機関からの回収引落データ集信処理）の早朝実施などの新たな方策を実施することで、性能を下げた機器を導入し、コストダウンを図った。

③ 本支店オンラインシステムのマイグレーション（オープン系サーバへの移行）（平成20年度）

本支店オンラインシステムにおいて稼働していたシステム（融資保険・住宅債券）は、システム規模が小さいが、従来は、これを大型のホストコンピューターで稼働させていた。しかし、このシステム規模であればサーバ上で稼働させることが可能であると考え、小型のサーバ上で動くようにシステムの一部を改修して移管した。

④ 運用体制の見直しによる運用コストの削減（平成21年度）

上記②の機器のダウンサイジングを契機として、従来より行っていた運用体制を大幅に見直すこととし、機構自らが現行の運用要員の業務内容を点検し、統合可能な業務を洗い出すことにより運用要員の見直しを行った。

（参考1）基幹システムに関する経費の推移

（単位：億円）

	平成18年度 (A)	平成19年度(実績) (B)		平成20年度(実績) (C)		平成21年度(実績) (D)		平成22年度(実績) (E)		平成23年度(実績) (F)						
		B-A	18年度比	C-A	18年度比	D-A	18年度比	E-A	18年度比	F-A	18年度比					
総合オンラインシステム	122.6	85.7	▲36.9	▲30.1%	87.7	▲34.9	▲28.5%	73.9	▲48.7	▲39.7%	70.7	▲51.9	▲42.3%	65.1	▲57.5	▲46.9%
運用経費	68.8	57.4	▲11.4	▲16.6%	63.4	▲5.4	▲7.8%	60.0	▲8.8	▲12.8%	58.5	▲10.3	▲15.0%	54.7	▲14.1	▲20.5%
開発・メンテナンス経費	53.8	28.3	▲25.5	▲47.4%	24.3	▲29.5	▲54.8%	13.9	▲39.9	▲74.2%	12.2	▲41.6	▲77.3%	10.4	▲43.4	▲80.7%
本支店オンラインシステム	5.0	8.5	3.5	70.0%	7.2	2.2	44.0%	3.8	▲1.2	▲24.0%	3.2	▲1.8	▲36.0%	3.0	▲2.0	▲40.0%
運用経費	4.8	4.8	0.0	0.0%	3.9	▲0.9	▲18.8%	2.0	▲2.8	▲58.3%	2.0	▲2.8	▲58.3%	1.9	▲2.9	▲60.4%
開発・メンテナンス経費	0.2	3.7	3.5	1750.0%	3.3	3.1	1550.0%	1.8	1.6	800.0%	1.2	1.0	500.0%	1.1	0.9	450.0%
システムコスト合計	127.6	94.2	▲33.4	▲26.2%	94.9	▲32.7	▲25.6%	77.7	▲49.9	▲39.1%	73.9	▲53.7	▲42.1%	68.1	▲59.5	▲46.6%
運用経費	73.6	62.2	▲11.4	▲15.5%	67.3	▲6.3	▲8.6%	62.0	▲11.6	▲15.8%	60.5	▲13.1	▲17.8%	56.6	▲17.0	▲23.1%
開発・メンテナンス経費	54.0	32.0	▲22.0	▲40.7%	27.6	▲26.4	▲48.9%	15.7	▲38.3	▲70.9%	13.4	▲40.6	▲75.2%	11.5	▲42.5	▲78.7%

(参考2)

機構のシステム概要について（「業務・システム最適化計画」より）

1 総合オンラインシステム

総合オンラインシステムは、第5期情報体系整備計画に基づき、それまで単独のシステムとして稼働していた、個人融資サブシステム、団体融資サブシステム、債権管理サブシステムの連携強化を図り、平成12年度にオンライン化されたシステムである。その後、買取審査サブシステムが追加となり、今年度より、旧財団法人公庫住宅融資保証協会で求償債権の進捗管理を行っていた回収支援システムが総合オンラインシステムの一部として追加となっている。

主に証券化支援業務、直接融資業務、債権管理業務、団体信用生命保険業務に関する業務処理の支援を行うシステムである。主なサブシステムについては、以下のとおり。

・個人融資サブシステム

直接融資業務（災害復興住宅融資等の個人向け融資）の融資審査を行うシステム

・買取審査サブシステム

証券化支援業務の買取審査を行うシステム

・団体融資サブシステム

直接融資業務（賃貸住宅融資等の事業者向け融資）の融資審査を行うシステム

・債権管理サブシステム（不良債権管理サブシステムを含む。）

既往債権や買取債権等の債権管理を行うシステム

・団信管理サブシステム

団体信用生命保険に係る業務処理を行うシステム

・預託金管理サブシステム

償還金等の入出金情報を管理するシステム

・回収支援システム

全額繰上償還請求後債権の任意売却等の進捗管理を行うシステム

総合オンラインシステムは、複数のサブシステムが1台のメインフレームで構成され（ただし、回収支援システムは、単独のサーバ構成）、業務処理を行っている。

メインフレームの他、機構及び民間金融機関等が総合オンラインシステムを利用するにあたってアクセス制御等を行うセンタサーバ、機構及び民間金融機関等に設置される集配信サーバ

・総合オンライン端末という構成となっている。

2 本支店オンラインシステム

本支店オンラインシステムは、機構本店と各支店間との接続を可能とし、住宅融資保険業務や住宅宅地債券業務に関する業務処理の支援を行うシステムである。

業務ごとに独立したシステムが構築され、システムの連携は行っていないが、1台のメインフレームで業務処理が行われている。

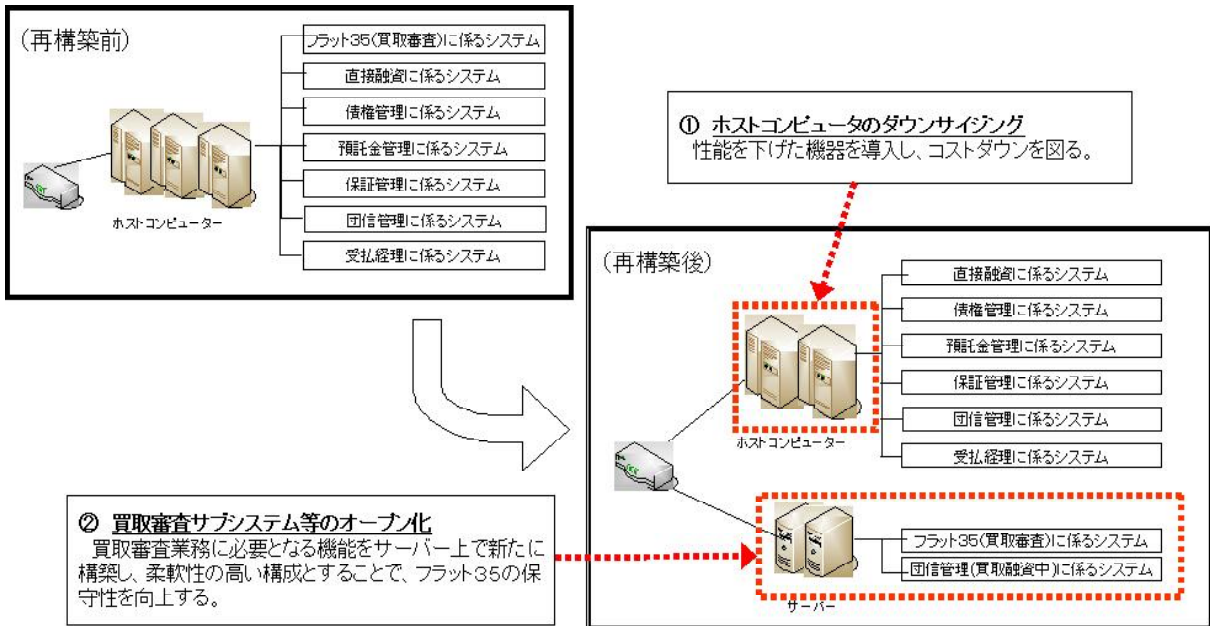
- ・住宅融資保険システム

民間金融機関との保険契約の付保・保険料の収納管理・保険金の支払い等の管理を行うシステム

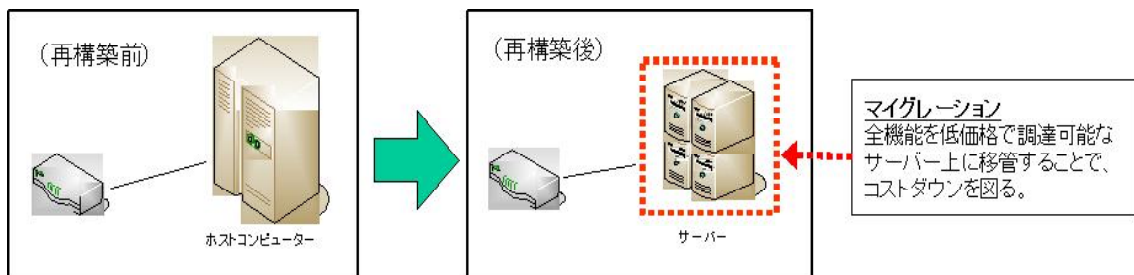
- ・住宅宅地債券システム（マンションすまい・る債）

管理組合向けの債券積立に関する申込から積立終了までを運用・管理するシステム

(参考3) 総合オンラインシステムの再構築



(参考4) 本支店オンラインシステムの再構築



(2) 顧客・関係機関の負担軽減による利便性の維持・向上

① 総合オンラインシステムにおける買取審査サブシステム等のオープン化（平成20年度）

総合オンラインシステムにおける買取審査サブシステム等について、オープン系サーバへの移行（平成21年1月）により、運用時間の延長が可能（変更前：土日を除く9時から17時30分、変更後：毎日6時から24時）となった。

また、柔軟性の高い構成に変更したことで、緊急性の高い経済対策に伴うシステムメンテナンスも含めて、制度改正等のメンテナンスが発生した場合には、従来と比べて、迅速な対応が可能となった。

② 事前審査システム導入による審査の効率化（平成20年度）

金融機関から機構の事前審査システムへのアクセスを可能とすることで、事前審査申請（データ入力後）から審査結果回答まで約10分で処理できるようになった。

また、事前審査情報の本審査への活用により、利用金融機関から、通常4日程度要していたものが2日程度となったと報告を受けている。

③ 団体信用生命保険告知書情報の登録の効率化（平成21年度）

団体信用生命保険告知書情報の登録と借入申込書情報の突合処理を見直すことで、借入申込受理から団信加入諾否結果の総合オンラインシステム登録までの期間が約10日短縮（約26日から約15日へ）した。

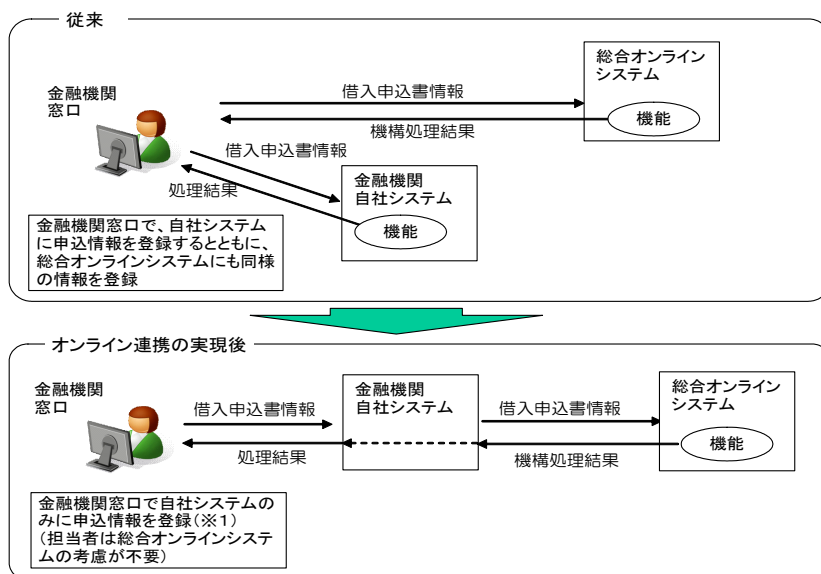
④ 総合オンラインシステムと金融機関側システムのオンライン連携の実現（平成22年度）

インターネットを活用し、システム間を通信させるという業界標準の接続方式を組み込み、総合オンラインシステムと金融機関側のシステムのオンライン連携（参考5）を実現することで、金融機関担当者の負荷軽減（※1）及び迅速なサービス提供（※2）に寄与した。

※1 従来は、金融機関側で自社システムと機構システムとを別々に利用し、両システムに対してデータ入力を行っていたが、オンライン連携の実現後は、金融機関側の自社システムを操作することで、総合オンラインシステムの機能による処理結果を取得できる仕組みとなった。

※2 制度改正の実施にあたり、従来、金融機関側で自社システムへのシステムメンテナンスが必要となる場合に、その対応が機構のシステムメンテナンス完了よりも遅れることで、顧客への迅速なサービス提供が困難となる可能性があった。オンライン連携の実現後は、機構のシステムメンテナンスが完了することでサービス提供できる仕組みとなった。

（参考5）総合オンラインシステムと金融機関側システムのオンライン連携の実現



⑤ インターネットによる一般管理業務の申請受付による利便性の向上及び事務処理負荷の軽減
(平成22年度)

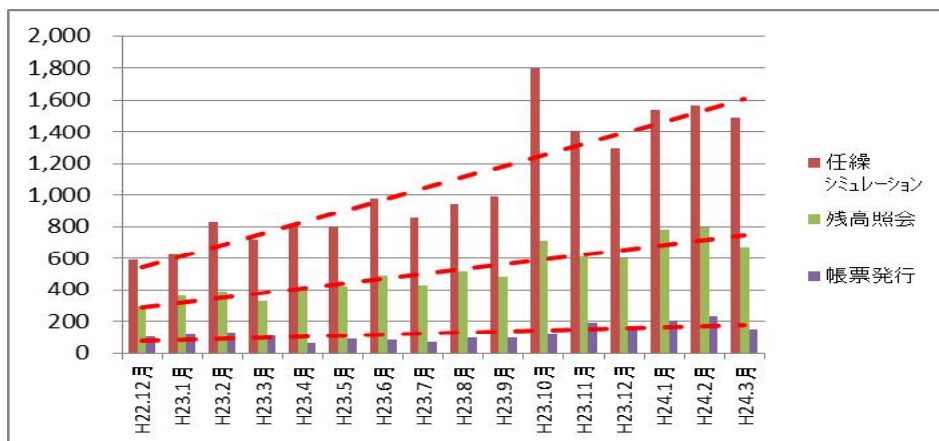
返済中の顧客がインターネットを利用して、「残高照会」、「繰上返済シミュレーション」及び「帳票（残高証明書、償還予定表）の機構への発行依頼」を行うことができるインターネット一般管理申請システム（サービス名称：住・My Note^{すまいのーと}）（参考6）について、平成22年度のサービス開始以降、利用者登録申請は5,154件、各機能全体の利用件数は27,529件（※1）と増加しており、顧客満足の向上（※2）及び事務負担の軽減（※3）の効果が得られている。

※1 機能別の利用件数の状況

① 機能別の利用件数の実績

機能	稼働後累計（平成23年度末時点）
繰上返済シミュレーション	17,246 件
残高照会	8,277 件
帳票発行依頼	2,006 件

② 機能別の利用件数の推移



※2 利便性向上による顧客満足の向上

住・My Noteは、金融機関の営業時間内に来店や電話による照会を行うことが難しいという顧客からの声を受けて導入したものである。

住・My Noteによって、顧客は自宅等のパソコンからインターネット経由で残高照会や繰上償還シミュレーションが可能となった。利用者のうち、金融機関窓口の営業時間外に利用する割合は約7割、残高照会や繰上返済シミュレーション機能を再利用する割合は約4割と、顧客満足の向上に寄与している。

また、導入後も、利用者から寄せられた意見等を踏まえ、画面入力時のサポート機能の追加等のシステムメンテナンスを行い、サービス向上策を実施している。

※3 事務負担の軽減

住・My Note導入前は、残高照会及び繰上返済シミュレーション等の対応は機構のコールセンターや金融機関窓口等で対応していたが、住・My Note導入後は顧客が自らインターネット経由で照会及び情報取得を行うことが可能となっている。

平成23年度末現在、住・My Noteの各機能全体の利用件数は27,529件となっており、機構や金融機関の事務負担の軽減に寄与している。

(参考6) 住・My・Noteの概要 (機構ホームページ)

The screenshot shows the '住・MyNote' website interface. At the top, there is a green header with the logo and navigation links. The main content area is divided into several sections: 'お客様情報' (Customer Information), 'サービスメニュー' (Service Menu), and '各種情報' (Various Information). The 'サービスメニュー' section includes '契約情報・借入金残高照会' (Contract Information and Loan Balance Inquiry), '繰上返済シミュレーション' (Prepayment Simulation), '書類発行依頼' (Document Request), and 'お客様登録情報変更' (Customer Registration Information Change). The '各種情報' section includes 'ご利用案内' (Usage Guide), '操作ガイド' (Operation Guide), '取扱規定' (Terms of Use), 'Q&A(よくあるご質問)' (FAQ), 'セキュリティ' (Security), '利用環境' (Usage Environment), and 'お問い合わせ' (Contact Us). A footer section contains an 'お知らせ' (Notice) about the service hours and a copyright notice for Japan Housing Finance Agency.

(3) IT (情報通信技術) を活用した業務の効率化・合理化

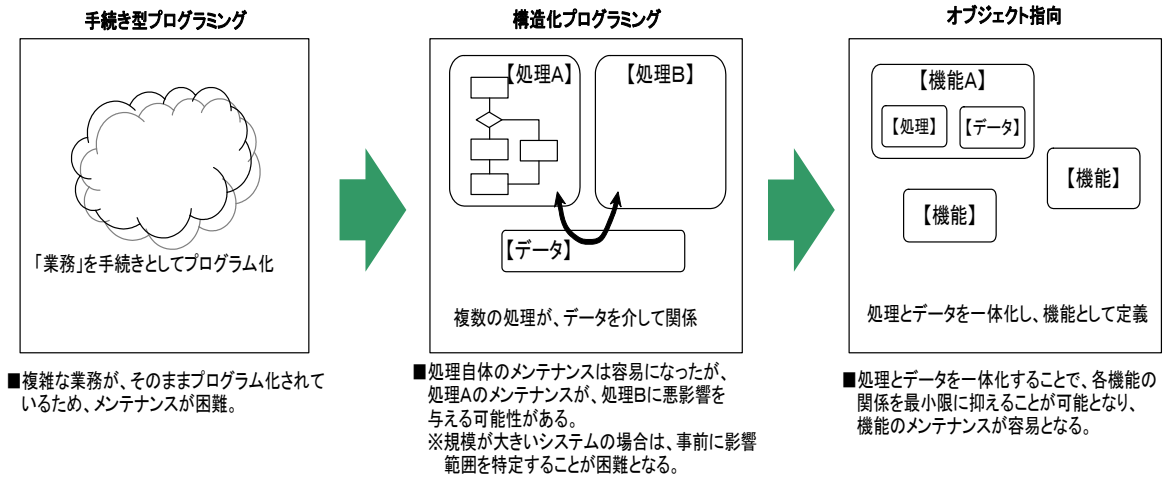
① オブジェクト指向 (※) の活用による機構内システム間の連携強化 (平成22年度)

総合オンラインシステムで保有する機能について、プログラム間で複雑に連携していたものをオブジェクト指向を活用して、実際に業務機能を実現する部品と業務機能間を連携する部品に分解・再構成を行い、再利用可能な部品を作成した (例えば、従来は、「名寄せ機能」と「画面操作の結果を帳票に表示する機能」が複雑に連携し、これらを分けて実施することができなかったが、これを分解し、「名寄せ機能」を部品として利用可能とした。)。また、部品化した機能は他のシステムからも利用できるようシステム間を接続するネットワーク接続などの外部接続機能を追加した。

具体的には、総合オンラインシステム上で保有する名寄せ機能について、融資保険システムから利用可能とし、従来は、担当者が両システムを個別に確認していた作業が、融資保険システムのみでの確認で対応できるようにすることで、業務効率の改善を図った。

※ オブジェクト指向は、手続型プログラミングや構造化プログラミングが進化し誕生した開発方法論であり、システム内のデータと処理の一体化によって各機能の関係を最小限に抑えることで、機能のメンテナンスを容易にしている。

(参考7) 開発方法論



② 買取審査に係る進捗停止者の進捗管理機能の導入（平成20年度）

ア 従来、手処理により実施していた進捗停止者に対する進捗管理及び指定条件抽出に係る機能を総合オンラインシステムに追加したことにより、以下のとおり、照会から回答までに要する時間が改善された。

- ・金融機関が総合オンラインシステムの端末で照会可能な情報が増えたことにより、金融機関から機構への照会が1.1件/日程度から0.6件/日程度に減少した。
- ・機構において手処理で管理していた台帳検索から総合オンラインシステムを用いた画面照会に変更したことで、金融機関からの照会に対する機構審査センターの回答時間が4.7分/件程度から2.6分/件程度に短縮した。

※ 進捗停止：機構で追加審査を要すると判断した案件について、融資審査の進捗手続を一時停止すること。

イ 追加審査案件の進捗管理を効率的に行うようになった結果、以下のとおり審査センターでの審査期間を短縮して審査の迅速化を図ることができた。

- ・標準処理期間内の処理割合※（平成20年度：81.0%、平成21年度：84.2%）
- ・審査センターの平均審査日数（平成20年度：進捗停止なし2日、進捗停止あり12日、平成21年度（12月末）：進捗停止なし1日 進捗停止あり7日）

※ 標準処理期間の目標（3日以内に80%処理）

ウ 審査センターが独自に作成していた進捗管理台帳を廃止したことにより、項目の二重登録の事務負担が解消された。

また、エラー修正後の進捗停止状況がリアルタイムで把握できるようになったため（従前

は翌日の進捗停止リストで把握)、金融機関へ照会が必要な場合にも迅速な対応が可能となった。

③ 回収支援システムの進捗管理機能の拡充（平成20年度）

各支店独自で作成していた進捗管理のための台帳を廃止し、回収支援システムで進捗状況を一元管理することで、入力作業等の負荷を軽減し、業務効率の改善を図った。

④ 事業債権に係る延滞者検索の効率化（平成20年度）

頻繁に利用する延滞情報確認の画面にたどり着くまでの画面展開とキー入力情報の削減を行い、業務効率の改善と利便性の向上を図った。

3 内部人材のレベルアップ

(1) 人材育成のための計画

平成19年度4月に人材育成プログラムを策定し、年度達成目標を明確化した。

また、経済産業省が策定している「情報システムユーザースキル標準（U I S S）」に基づき、平成20年度に「住宅金融支援機構版情報システムユーザースキル標準（以下「機構版U I S S」という。）」を作成し、業務に必要なスキル及びレベルを明確にした。

平成21年度以降は、機構版U I S Sを情報システム部の各職員に適用し、各職員のスキルの現状レベル及び目標レベルを明確にした。

- ・スキルの例：IT企画、プロジェクトマネージャー、システム運用マネージャー等
- ・レベル：エントリー、アシスタント、サブリーダー、リーダー、エキスパート、プロフェッショナルの6段階

(2) 職場内研修（O J T）等

平成19年度からITに関し高度な専門的知見を有する外部のアドバイザーによるシステム部内会議でのアドバイス、勉強会を行った。また、平成20年度においては、同アドバイザーによる各職員のITスキル目標達成へのアドバイスを実施し、内部人材のレベルアップを図った。

また、平成21年度以降は、外部の専門的知見を有するC I O補佐官（情報化統括責任者（C I O）を補佐する者）を交えた人材育成チームを機構情報システム部内に設置し、機構版U I S Sを適用した各職員のレベルをアップするために必要な研修と実施時期を示した研修ロードマップを作成し、各職員を主に外部の研修（他社の専門家との議論による能力向上研修、システム知識と技能を向上させる専門研修等）に参加させた。加えて、C I O補佐官がアドバイザーとなり、若手中堅職員が参加してケーススタディと議論を行う勉強会を実施した。

(3) 育成強化職員の認定

平成21年度から開始した専門能力育成強化職員制度について、IT専門能力育成強化職員として、平成23年度現在で6名の職員を認定している。当該職員に対しては、高度な研修（例：10か月程度の期間をかけた外部機関の研修会への参加）を実施することにより、IT分野での専門家としての人材育成を行った。

中期目標

4 入札及び契約の適正化

国における公共調達に適正化に向けた取組を踏まえ、外部機関への業務の委託等に係る入札及び契約手続において、透明性及び公正な競争の確保、不正行為の予防等を推進すること。

中期計画

4 入札及び契約の適正化

- (1) 国における公共調達に適正化に向けた取組（「公共調達に適正化について」（平成18年8月25日付け財計第2017号。財務大臣から各省各庁の長あて。））等を踏まえ、入札及び契約手続の適正化を推進する。
- (2) 随意契約の基準を定め、ホームページ上で公表する。また、国の基準も参照しつつ、一定額以上の随意契約についてホームページ上で公表する。

1 随意契約等見直し計画の実施状況

(1) 随意契約等見直し計画

① 随意契約見直し計画（平成19年12月）

平成19年12月24日付け閣議決定「独立行政法人整理合理化計画」及び同年同月に公表した住宅金融支援機構による随意契約見直し計画では、「随意契約によることが真にやむを得ない場合を除き、遅くとも平成21年度から一般競争入札等に移行する」ことを目標として設定しており、可能なものから一般競争入札等への移行を先行的に実施した。

なお、当機構では、随意契約見直し計画では、競争性のない随意契約が金額ベースで全体の4%（平成21年度以降）と、国の随意契約見直し計画における見直し後の目標（金額ベースで全体の17%）を下回る水準に目標を設定している。

② 随意契約等見直し計画（平成22年6月）

平成21年11月17日付け閣議決定「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」に基づき策定し、平成22年6月に公表した住宅金融支援機構による随意契約等見直し計画では、「競争性のない随意契約の見直しとして、引き続き、真にやむを得ないものを除き、競争性のない随意契約は締結しないこと」、「一者応札・一者応募の見直しとして、一般競争入札等は、より入札等に参加しやすい環境を整備する観点から、引き続き、入札手続の効率化等の取組を進めること等により、競争性の確保に努めること」を具体的取組として設定している。

なお、当機構の随意契約等見直し計画では、競争性のない随意契約が金額ベースで全体の5%（平成22年度以降）と、国の随意契約見直し計画における目標（金額ベースで全体の17%）

よりも厳しい水準に目標を設定している。

(2) 競争性のない随意契約

① 随意契約見直し計画（平成19年12月）

ア 平成21年度の競争性のない随意契約は、平成20年度実績の213件（契約全体に占める割合（以下同じ）17%）、総額32.5億円（6%）から、165件（14%）、総額27.6億円（5%）となった。

(参考1) 随意契約等見直し計画と契約実績（平成19～21年度）

(単位：件、億円)

		平成19年度		平成20年度		平成21年度		随契見直し計画 (平成19年12月策定)	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
一般競争入札等	競争入札等	(11%) 136	(3%) 15.1	(25%) 309	(22%) 112.7	(24%) 278	(36%) 184.2	(5%) 64	(1%) 2.9
	企画競争	(2%) 29	(11%) 49.8	(6%) 77	(27%) 141.7	(6%) 68	(30%) 152.7	(14%) 187	(26%) 95.3
	公募	(15%) 193	(13%) 57.5	(52%) 659	(45%) 236.1	(56%) 651	(29%) 151.6	(50%) 671	(57%) 209.5
	競争性のある契約（小計）	(28%) 358	(27%) 122.3	(83%) 1,045	(94%) 490.5	(86%) 997	(95%) 488.5	(69%) 922	(83%) 307.8
競争性のない随意契約		(72%) 932	(73%) 331.3	(17%) 213	(6%) 32.5	(14%) 165	(5%) 27.6	(15%) 194	(4%) 13.7
事務・事業の取りやめ								(16%) 220	(13%) 48.0
合計		(100%) 1,290	(100%) 453.6	(100%) 1,258	(100%) 523.1	(100%) 1,162	(100%) 516.1	(100%) 1,336	(100%) 369.4

※ 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

イ 競争性のない随意契約の契約全体に占める割合について、平成21年度実績（5%）が平成21年度目標である随意契約見直し計画（4%）を上回っている。随意契約見直し計画は、旧公庫が平成18年度に締結した契約を対象に一般競争入札等に移行できないかとの観点で見直しを行い作成されたものであるが、平成21年度実績においては、見直し計画策定時には旧公庫住宅融資保証協会（以下「旧保証協会」という。）が締結していた契約で、平成19年4月の旧保証協会業務の承継により住宅金融支援機構が引き続き締結することとなった以下の2契約を含んでいる。

- ・旧保証協会時の随意契約に基づき平成18年度までに委託した求償債権の管理回収に係る「債権管理回収業務委託（サービサーへの手数料は、回収実績に応じた支払い）」（8.5億円）
 - ・団体信用生命保険加入者あてに送付する特約料振替のご案内等の「後納郵便」（1.5億円）
- この2契約の金額を除くと、競争性のない随意契約割合は3.5%となり、随意契約見直し計画と同水準となっている。

② 随意契約等見直し計画（平成22年6月）

平成23年度の競争性のない随意契約は、平成22年度実績の140件（契約全体に占める割合（以

下同じ) 13%)、総額21.0億円 (5%) から、134件 (12%)、総額19.1億円 (4%) と更に減少した。

随意契約等見直し計画 (平成22年6月策定) と比較すると、件数は計画170件 (契約全体に占める割合 (以下同じ) 14%) に対し実績134件 (12%)、金額は計画26.5億円 (5%) に対し実績19.1億円 (4%) となり、件数及び金額とも見直し計画を達成した。

(参考2) 随意契約等見直し計画と契約実績 (平成21~23年度)

(単位: 件、億円)

		平成21年度		平成22年度		平成23年度		随契等見直し計画 (H22年6月策定)	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
一般競争入札等	競争入札等	(24%) 278	(36%) 184.2	(21%) 222	(34%) 154.3	(21%) 244	(36%) 179.6	(28%) 356	(38%) 198.8
	企画競争	(6%) 68	(30%) 152.7	(6%) 64	(28%) 129.5	(6%) 63	(21%) 105.0	(6%) 80	(28%) 144.4
	公募	(56%) 651	(29%) 151.6	(60%) 648	(34%) 155.6	(61%) 696	(39%) 195.5	(52%) 652	(29%) 153.4
	競争性のある契約 (小計)	(86%) 997	(95%) 488.5	(87%) 934	(95%) 439.3	(88%) 1,003	(96%) 480.0	(86%) 1,088	(95%) 496.6
	競争性のない随意契約	(14%) 165	(5%) 27.6	(13%) 140	(5%) 21.0	(12%) 134	(4%) 19.1	(14%) 170	(5%) 26.5
合計	(100%) 1,162	(100%) 516.1	(100%) 1,074	(100%) 460.3	(100%) 1,137	(100%) 499.2	(100%) 1,258	(100%) 523.1	

※ 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

③ 平成20年度以降の主な競争性のない随意契約は、次表のとおりである。

(参考) 主な競争性のない随意契約 (平成20年度)

(単位: 件、億円)

契約内容	件数	金額
債権管理回収業務委託 (サービサー手数料)	1	9.0
後納郵便料	12	4.7
システム機器賃貸借 (賃借中の機器の継続使用)	7	2.5
住宅債券 (マンションすまい・る債) に係る事務委託	7	2.2
住宅債券 (つみたてくん) に係る事務委託	7	2.0
登記事項証明書等交付手数料	45	1.8
事務所賃貸借、賃借事務所の清掃等	13	1.4
電気、ガス、水道、NHK	14	1.4
融資物件の工事審査手数料	16	1.1
司法書士報酬とりまとめ事務委託	1	1.1
債券格付け取得	3	1.0

(注) 金額が1億円以上のものを全て記載している。

(参考) 主な競争性のない随意契約 (平成21年度)

(単位: 件、億円)

件名	件数	金額
債権管理回収業務委託 (サービサー手数料)	1	8.5
後納郵便料	13	3.7
住宅債券 (マンションすまい・る債) に係る事務委託	7	2.0
登記事項証明書等交付手数料	45	1.7
事務所賃貸借、賃貸借事務所の清掃等	12	1.3
司法書士報酬とりまとめ事務委託	1	1.2
システム改修 (経済危機・緊急経済対策)	4	1.2
債券格付け取得	3	1.1
電気、ガス、水道、NHK	7	1.1

(注) 金額が1億円以上のものを全て記載している。

(参考) 主な競争性のない随意契約 (平成22年度)

(単位: 件、億円)

件名	件数	金額
債権管理回収業務委託 (サービサー手数料)	1	6.9
後納郵便料	11	3.3
事務所賃貸借、賃貸借事務所の清掃等	12	2.7
登記事項証明書等交付手数料	49	2.1
個人信用情報端末照会料	2	1.2
司法書士報酬とりまとめ事務委託	1	1.2
電気、ガス、水道、NHK	7	1.1

※ 金額が1億円以上のものを全て記載している。

(参考) 主な競争性のない随意契約 (平成23年度)

(単位: 件、億円)

件名	件数	金額
債権管理回収業務委託 (サービサー手数料)	1	6.0
後納郵便料	11	3.1
システム運用・保守、改修等 (著作権有り)	15	1.9
事務所賃貸借、賃貸借事務所の清掃等	18	1.8
登記事項証明書等交付手数料等	40	1.6
司法書士報酬とりまとめ事務委託	1	1.0
ガス、水道等	4	1.0

※ 金額が1億円以上のものを全て記載している。

(3) 一般競争入札における一者応札率

- ① 一般競争入札における一者応札率は、平成20年度以降平成22年度まで減少したが、平成23年度においては、平成23年3月の東日本大震災の発生に起因し増加したが、割合は減少した。

(参考) 一般競争入札における一者応札者数

	平成19年度		平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
2者以上	105	80.2%	223	73.4%	221	80.4%	180	81.8%	198	82.2%
1者	26	19.8%	81	26.6%	54	19.6%	40	18.2%	43	17.8%
合計	131	100.0%	304	100.0%	275	100.0%	220	100.0%	241	100.0%

- ② 平成23年度は、平成23年3月の東日本大震災の発生に起因し、次のとおり特別な要因により、一者応札が発生している。

- 被災者支援の一環として、災害復興住宅融資について、金利引下げ措置等の制度改善を実施した結果、当該融資の審査及び債権の管理を行うシステムの改修を行う必要が生じた。システム改修の調達については、これまで一者応札改善の取組により、十分な公告期間の確保、入札等参加資格の緩和及びシステム開発時の設計書等の閲覧など、考えられる改善策を実施してきたが、新規に参加する事業者にとっては、改修するシステムの仕組み及びプログラムを理解するために必要となる人件費などにより、当初開発事業者と比べ価格上不利になること及び改修後に不具合が発生した場合のリスク等を勘案し、入札には参加せず、結果、当初のシステム開発事業者の一者応札が発生している。平成23年度に実施した災害復興住宅融資

の制度改善に係るシステム改修の調達では、3件の一者応札が発生した。

- ・電力の調達に係る入札において、東日本大震災の発生より、計画停電を検討していた電力会社が入札への参加を見合わせたため、一者応札となった調達が2件発生した。この5件の契約を除くと、一者応札は38件、一者応札率は16.1%となり、平成22年度実績件数より減少することとなる。
- ③ 一者応札の主なものは、システムの改修・運用・改修等（平成22年度：22件、平成23年度：26件）及び債券の募集委託契約（平成22年度：4件、平成23年度：4件）であり、平成22年度においては一者応札の65.0%、平成23年度においては69.8%を占めている。これらは当該システムの開発者や、当該債券の受託実績があり、すでに専門的なノウハウを有する大手銀行のみが応札しており、他者が入札に参加しにくい分野で発生している。
- ④ 平成21年7月に機構ホームページに公表した一者応札率を低減させるための改善策の他、随意契約等見直し計画に基づき競争性を確保する取組を実施した。実施した取組の主なものは次のとおりである。
- ・事業者が余裕をもって計画的に価格積算、提案を行えるよう業務等の内容に応じて、法令等で定められた以上の十分な公告期間を設けた。
 - ・業務等の内容に応じ、落札決定から業務等開始までの期間を十分設けられるよう入札実施時期を設定した。
 - ・当機構に来店する事業者の負担を軽減し、入札に参加しやすくするため、紙による入札と併せて電子入札を実施した。
 - ・入札に参加しなかった者に対し不参加の理由をヒアリングし、入札に関する改善事項があれば同種の次回の入札に反映させた。
 - ・一般競争入札への参加を当機構の資格のほか、国の各省庁における競争契約の参加資格を有する者も対象にした。
 - ・事業者に関する参加条件は、内容に照らし真に必要な性の高いものに限り設定した。
 - ・過去に一者応札となった案件等は、競争参加資格の資格等級を全等級に上げて入札等を実施した。
- ⑤ 平成23年度においては、一者応札改善の徹底を図るため、過去の入札において一者応札となり、契約監視委員会において審議した調達案件については、契約監視委員会で決定した一者応札改善策が実際に入札参加要件等に反映されているかを、入札公告前に個別案件ごとに確認した。
- ⑥ 上記④及び⑤の取組を徹底して実施したことにより、これまで一者応札が多かったシステム運用の調達において、次の2案件については、平成23年度調達では複数者の応札があり一者応札が改善された。
- ・住宅融資保険等システム等の運用管理及び保守業務
 - ・情報系システム（SCOPシステム）運用等委託業務

(4) 企画競争及び公募

- ① 企画競争を行う場合は、機構ホームページに参加者の募集を公示した。また、契約先選定に当たっては、業務担当部署だけでなく契約担当部署の職員が、提案書の評価要領の決定や最適な者の提案書の特定等を行う企画競争委員会に参加することとし、選定手続を適正に実施した。
- ② 企画競争における提案書の審査は、あらかじめ具体的に定めた複数の採点項目による採点を実施しており、競争性及び透明性を確保した。
- ③ 契約相手方が1者だけでは目的が達成できない機構融資に係る業務委託、証券化支援事業（買取型）に係る買取債権管理回収業務委託及び証券化支援事業（保証型）に係る代位債権管理回収業務委託における金融機関との契約並びに災害住宅復興融資等の工事審査業務委託における検査機関との契約については、一定の要件を機構ホームページに公示して公募を行い、当該要件を満たす申込者全てと契約を行う方法で透明性を確保した。
- ④ 特殊な技術又は設備等を機構ホームページ等に明示して、他に参加者がいないかを確認する公募は、平成20年4月契約を最後に一般競争入札に切り替えたため、実施していない。
- ⑤ 次の案件については、一定の要件を機構ホームページに公示して公募した。
 - ・ 高速道路使用料のみの支払契約となり、価格による競争がない「ETCカードの利用」（平成21年度：2件、平成22年度：1件）
 - ・ 掲載料金が独立行政法人国立印刷局指定の統一料金であり、価格による競争がなく、複数の機関が取扱窓口指定されている「官報公告の掲載業務」（平成23年度：1件）

(5) 総合評価方式

事務又は事業の性質や目的等から価格のみによる競争により難しい場合は、価格と価格以外の要素を総合的に評価する総合評価方式による一般競争入札を積極的に実施し執行した（平成20年度：7件、平成21年度：13件、平成22年度：20件、平成23年度：22件）。

(6) 複数年度契約

システム機器のリース契約等に対しては、複数年度契約を活用し契約締結を行った（平成20年度：109件、平成21年度：72件、平成22年度：104件、平成23年度：137件）。

(7) 1件当たり平均落札率

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
一般競争入札	76%	78%	74%	72%	70%
企画競争及び公募	93%	93%	89%	90%	98%
競争性のない随意契約	98%	99%	99%	99%	99%

(8) 機構ホームページへの公表

随意契約見直し計画（平成19年12月策定）の実施状況については、前年度に締結した競争性のない随意契約であったものを、当年度以降も競争性のない随意契約とならざるを得ないもの及び当年度以降に競争性のある契約に移行予定のものに分類し、機構ホームページに公表した。

2 契約事務に係る規程の整備状況

(1) 国の基準との整合性

平成19年度から、随意契約の基準、契約情報の公表に係る基準、包括的随意契約条項、指名競争入札限度額に関する基準は、国と同基準とし、適正に実施した。

(2) 契約に係る審査に関する内部牽制

平成19年度から、契約に係る審査を次のとおり実施し、内部牽制を有効に機能させる枠組みを実施した。

- ① 業務担当部署が契約内容の実施に係る支出決議書を起案する（業務担当部署内決議時のセルフチェック）。また、支出決議書には、契約方法（競争入札、企画競争、公募、競争性のない随意契約）及びその理由を記載する。
- ② 業務担当部署が契約担当部署への合議を行う（契約担当部署による契約方法等の審査）。
- ③ 予定価格が10万SDR（平成19年度は1,600万円、平成20年度から平成21年度までは1,700万円、平成22年度から平成23年度までは1,500万円）以上の契約担当役名契約の場合には、契約審査委員会による審査を実施する。
- ④ 上記①から③までの手続を適正に実施した後に、調達手続を行う。

(3) 契約事務に対する管理体制の強化

平成20年度に、財務企画部内への会計事務管理室の設置及び会計事務管理室長の配置により、契約事務に対する管理体制を強化した。

(4) 機構ホームページへの掲載

随意契約の基準等の契約方法に関する定め及び契約情報について、次のとおり機構ホームページに公表した。

- ① 契約方法に関する定め（会計規程及び会計実施細則（契約関係））
- ② 一定額（国の基準と同一）以上の契約情報について、半月毎（月2回）に個別案件ごとに公表

また、平成23年7月から、「独立行政法人が行う契約に係る情報の公表について」（平成23年6月3日付け内閣官房行政改革推進室長名事務連絡）に基づき、機構の役員等を経験した者が再就職しているなど、一定の要件に該当する契約先について、機構OBの再就職状況に係る情報及び機構との取引に係る情報を併せて公表しており、一層の契約の透明性を確保している。

3 その他契約適正化への対応状況

(1) 特定関連会社、関連公益法人等との契約

① 特定関連会社、関連公益法人等との契約は、競争性のない随意契約である次の1件を除き、全て競争性のある契約とした。

- ・(株)住宅債権管理回収機構との随意契約は、旧保証協会が平成16年12月24日付け契約に基づき委託した求償債権の管理回収に係る「債権管理回収業務委託契約((株)住宅債権管理回収機構への手数料は、回収実績に応じた支払い)」の継続契約である。なお、本契約は平成24年度末を目途に競争性のない随意契約を終了する予定である。

② 特定関連会社及び関連公益法人等に関する取引の状況、機構からの再就職の状況等について、機構ホームページにおいて公表した。

(参考1) 特定関連会社等との契約状況

(単位：件、億円)

法人名	契約種類	平成19年度		平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
(株)HS情報システムズ	一般競争	2	3	10	69	18	71	11	61	11	60
	公募	6	9	5	78	-	-	-	-	-	-
	随意契約	22	103	2	0.2	3	1	-	-	-	-
(株)エイチ・ジイ・エス	一般競争	-	-	3	2	-	-	-	-	-	-
	企画競争	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-
	随意契約	12	2	-	-	-	-	-	-	-	-
(株)住宅債権管理回収機構	一般競争	-	-	-	-	1	13	1	21	2	24
	企画競争	1	16	1	39	1	35	1	27	1	8
	随意契約	1	15	1	9	1	8	1	7	1	6
(財)住宅金融普及協会	公募	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-
	随意契約	1	0.03	-	-	-	-	-	-	-	-
合 計	一般競争	2	3	13	71	19	83	12	83	13	85
	企画競争	1	16	3	40	1	35	1	27	1	8
	公募	7	9	5	78	-	-	-	-	-	-
	随意契約	36	119	3	9	4	9	1	7	1	6
	計	46	148	24	197	24	128	14	116	15	99

※1 「随意契約」は、競争性のない随意契約を指す。

※2 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計において一致しない場合がある。

※3 (株)エイチ・ジイ・エスは、平成21年6月1日に(株)HS情報システムズと合併し解散。

(2) 公益法人、特定民間法人等(上記(1)を除く)との競争性のない随意契約

次のとおり、いずれも業務の性質上、競争性のない随意契約によることがやむを得ないものである。

なお、次の契約のうち、再委託を行う契約はなかった。

① 機構融資物件の工事審査手数料

平成20年度：8件、(財)日本建築センターほか、72百万円

平成21年度：2件、(財)日本建築センターほか、13百万円

※ 旧住宅金融公庫融資に係る物件の工事審査を委託するものであるが、委託先は顧客が選定し、その選定先と機構が契約することとなるため競争性のない随意契約によらざるを得ない。

② インターネット登記情報サービスの利用

平成20年度：2件、(財)民事法務協会、22百万円

平成21年度：2件、(財)民事法務協会、50百万円

平成22年度：2件、(財)民事法務協会、3百万円

平成23年度：5件、(財)民事法務協会、8百万円

※ 登記情報サービスについては、同社しか提供していないため競争性のない随意契約によらざるを得ない。

③ 事務所賃貸借の継続

平成20年度：4件、日本生命保険ほか、19百万円

平成21年度：2件、日本生命保険ほか、12百万円

平成22年度：3件、日本生命保険ほか、21百万円

平成23年度：2件、日本生命保険ほか 12百万円

※ すでに当該場所を事務所として利用し、業務を継続して実施する必要があるため競争性のない随意契約によらざるを得ない。

④ 不動産情報の利用

平成20年度：1件、(財)東日本不動産流通機構、1百万円

(3) 中小企業者との契約

平成23年度における中小企業者との契約は、機構全体の契約の64.8%を占めており、過半を超える水準であった。一般競争入札への参加を当機構の資格のほか、国の各省各庁における競争契約の参加資格を有する者も対象にし、国の競争参加資格を有する中小企業者の受注機会を確保した。

(参考) 中小企業者との契約状況(平成20年度)

(単位:件、百万円)

種別	官公需契約総実績		中小企業向け契約実績		比率 (B)/(A)×100
	件数	金額(A)	件数	金額(B)	
物件	1,508	450	1,097	203	45.1%
工事	444	104	329	61	58.7%
役務	2,280	14,312	1,301	8,746	61.1%
合計	4,232	14,866	2,727	9,010	60.6%

(参考) 中小企業者との契約状況(平成21年度)

(単位:件、百万円)

種別	官公需契約総実績		うち中小企業向け契約実績		比率 (B)/(A)×100
	件数	金額(A)	件数	金額(B)	
物件	1,306	469	976	250	53.3%
工事	439	129	309	45	34.6%
役務	2,114	13,854	1,146	7,904	57.1%
合計	3,859	14,452	2,431	8,198	56.7%

(参考) 中小企業者との契約状況(平成22年度)

(単位:件、百万円)

種別	官公需契約総実績		うち中小企業向け契約実績		比率 (B)/(A)
	件数	金額(A)	件数	金額(B)	
物件	991	326	768	186	57.1%
工事	496	212	347	65	30.6%
役務	1,735	11,210	882	7,096	63.3%
合計	3,222	11,748	1,997	7,347	62.5%

(参考) 中小企業者との契約状況(平成23年度)

(単位:件、百万円)

種別	官公需契約総実績		うち中小企業向け契約実績		比率 (B)/(A)
	件数	金額(A)	件数	金額(B)	
物件	873	396	687	233	58.9%
工事	521	139	360	79	57.2%
役務	1,400	10,444	764	6,803	65.1%
合計	2,794	10,979	1,811	7,115	64.8%

(4) 委託契約の適正化を図るための措置

委託契約においては、平成20年度から委託契約の全部を一括して第三者に再委託することを禁止し、契約の一部を第三者に再委託を行う場合は、あらかじめ、再委託の相手方の名称、再委託の業務の範囲等を記載した書面を提出させ、機構の承認を得ることを義務付けておりその旨契約書の中でも明記している。

再委託の審査に当たっては、再委託業務の内容、再委託の必要性等を記載した業務委託承認申請書、再委託先の営業経歴書及び2か年度分の財務諸表(個人情報を取り扱う場合には、個人情報の取り扱いに関する報告書等)の提出を求め、再委託を行う合理的理由及び再委託先の履行能力を審査し、適当と認められる場合に承認を行っている。

平成23年度における契約で再委託を承認した件数は、競争性のない随意契約で、平成20年度:3件、平成21年度:10件、平成22年度:1件、平成23年度:5件、一般競争入札における一者応札の契約で、平成20年度:11件、平成21年度:24件、平成22年度:13件、平成23年度:9件であ

った。

再委託割合が高率となることを抑止するため、高率となる案件が多い情報システム関係の調達において、一般競争入札は平成21年9月公示分から、競争性のない随意契約は平成22年6月から、仕様書（業務実施に必要な事項を記載した文書）に再委託割合は50%以内とすることを明記し取り組んでおり、当該措置後は、再委託割合が50%を超える契約はなかった。

また、再委託金額については、委託契約に係る事務手続規定に基づき、全て把握している。

なお、契約先が関連公益法人等で、さらにその再委託先も関連公益法人等である契約は発生していない。

4 競争性、透明性を確保するための取組

(1) 契約監視委員会での点検・見直し

「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づき設置した外部有識者4名及び監事2名で構成する「契約監視委員会」により、「競争性のない随意契約」及び「競争入札等における一者応札・一者応募」の点検を実施した。

また、機構独自の審議事項として、契約方法が一般競争入札（総合評価方式）、企画競争及び公募による契約の点検を実施した。

契約監視委員会による主な指摘事項及び委員会の指摘を受けての見直し内容は次のとおりである。

（平成21年度）

・与信ポートフォリオ管理システムのメンテナンス〔競争性のない随意契約〕

与信ポートフォリオ管理システムの平成17年開発時の契約において、一般競争は実施しているが落札金額と予定価格に大きな乖離があり、落札価格の検証がされていない。低価格となった場合は価格の妥当性の検証を行うべき。

（見直し内容） 平成19年9月に定めた低入札価格調査の取扱いを踏まえ、今後も入札となった場合は、その価格により入札した理由、契約の履行体制等を調査し、その入札価格によって契約の内容に適合した履行が行われるかを確認する。

・財務会計システムのメンテナンス他〔一者応札・一者応募〕

入札参加要件に定められた独立行政法人での実績の必要性を検討すべき。

（見直し内容） 独立行政法人を含む官公庁だけの実績を入札参加要件としない。

・マネジメントスクールへの派遣研修〔一者応札・一者応募〕

研修期間を幅広に設定する場合は、当該措置が調達の目的に支障を与えることがないように注意する必要がある。

（見直し内容） 期間の設定は、競争性の確保と調達目的の確保とを十分に勘案して設定する。

（平成22年度）

- ・証券化支援業務に係る税務アドバイス〔競争性のない随意契約〕

証券化支援業務に係る税務アドバイス及び機構債に係る税務意見書の作成は、投資家に対する影響等を考慮すれば税務意見書を作成する税理士の継続性は重要であるが、税務や会計の事務を行う事業者は複数あり、後納郵便のように相手先が限定される他の契約と比べ随意契約とする理由が劣る。現在の契約方法を見直すべきである。

(平成23年度)

- ・4回の契約監視委員会を通じ、競争性のない随意契約とならざるを得ない全ての随意契約に関して、その理由について妥当であると判断され、一般競争入札等による調達方法の見直しの指摘はなかった。また、一者応札・一者応募案件についても、個別事案ごとに策定した改善策について妥当であると判断され、追加措置実施の指摘はなかった。

(参考)契約監視委員会の審議状況

回	開催日	審議内容
1	平成22年1月19日	・競争性のない随意契約の点検・見直し (平成20年度契約、複数年契約及び平成21年度契約(4月～11月))
2	平成22年2月3日	・一者応札・一者応募契約の点検・見直し (平成20年度契約、複数年契約及び平成21年度契約(4月～11月))
3	平成22年2月15日	・第1回及び第2回の点検結果を反映した総務省提出資料 (平成20年度契約及び複数年契約)の確認 ・随意契約等見直し計画(案)の確認 ・「契約における実質的な競争性確保に関する点検」の確認
4	平成22年3月17日	・競争性のない随意契約、一者応札・一者応募契約、新規案件の点検・見直し (平成21年度契約(12月～3月))
5	平成22年3月31日	・第4回の点検結果を反映した総務省提出資料の確認 ・平成21年度契約の一般競争入札(総合評価落札方式)、企画競争、公募案件の契約の確認 ・「随意契約等見直し計画」の対象となっていない契約の確認

回	開催日	審議内容
1	平成22年10月27日	・競争性のない随意契約、一者応札・一者応募契約の点検・見直し (平成22年度契約(4月～6月)) ・一般競争入札(総合評価落札方式)、企画競争、公募案件の契約の確認(平成21年度契約(平成21年度第5回で未審議となったものの一部))
2	平成22年12月6日	・競争性のない随意契約、一者応札・一者応募契約の点検・見直し (平成22年度契約(7月～9月)) ・一般競争入札(総合評価落札方式)、企画競争、公募案件の契約の確認(平成21年度契約(平成21年度第5回、平成22年度第1回で未審議となったもの))
3	平成23年3月7日	・競争性のない随意契約、一者応札・一者応募契約の点検・見直し (平成22年度契約(10月～12月)) ・一般競争入札(総合評価落札方式)、企画競争、公募案件の契約の確認(平成22年度契約(4月～12月))

回	開催日	審議内容
1	平成23年6月22日	平成22年度契約（1月～3月） ・競争性のない随意契約、一者応札・一者応募契約の点検・見直し ・一般競争入札（総合評価落札方式）、企画競争、公募案件の契約の確認
2	平成23年9月14日	平成23年度契約（4月～6月） ・競争性のない随意契約、一者応札・一者応募契約の点検・見直し ・一般競争入札（総合評価落札方式）、企画競争、公募案件の契約の確認
3	平成23年12月16日	平成23年度契約（7月～9月） ・競争性のない随意契約、一者応札・一者応募契約の点検・見直し ・一般競争入札（総合評価落札方式）、企画競争、公募案件の契約の確認
4	平成24年3月6日	平成23年度契約（10月～12月） ・競争性のない随意契約、一者応札・一者応募契約の点検・見直し ・一般競争入札（総合評価落札方式）、企画競争、公募案件の契約の確認

(2) 契約審査委員会の審議

機構独自の取組として、契約の透明性、公正性を確保するため、契約審査委員会を設置し、予定価格が10万SDR（平成19年度は1,600万円、平成20年度から平成21年度までは1,700万円、平成22年度から平成23年度までは1,500万円）以上の契約担当役名の調達等契約について、契約相手方の選定方法等の審査を行った。当該委員会の委員長には、契約の予定価格に応じて、理事長代理、理事又は審議役を充てている。

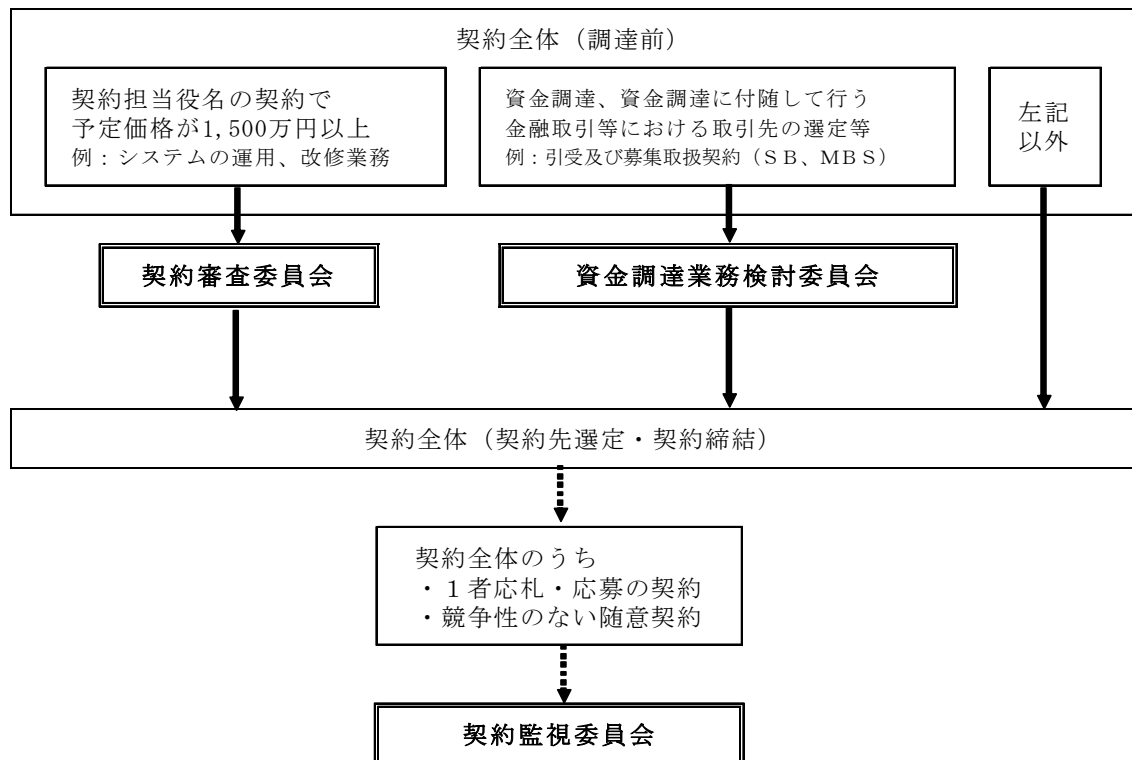
被審査案件（平成20年度：84件、平成21年度：66件、平成22年度：67件、平成23年度：76件）については、すべて適正であると委員会から認められている。

(3) 資金調達業務検討委員会の審議

資金調達業務等における取引先選定の透明性、客観性を確保するため、理事長代理を委員長とする資金調達業務検討委員会を設置し、取引先の選定方法等の審議を行った。

被審査案件（平成20年度：29件、平成21年度：38件、平成22年度：21件、平成23年度：21件）については、全て適正であると委員会より認められている。

(参考) 契約締結までの各委員会の審議・点検の概要



(4) 監査部監査

業務監査の一環として入札案件及び随意契約案件について、監査部による監査を実施した。

被審査案件（平成20年度：291件、平成21年度：404件、平成22年度：221件、平成23年度：332件）については、事務処理に一部不備が認められたものの、全て適正であると認められた。

(5) 会計監査人監査

財務諸表監査の枠内で、随意契約による取引が財務諸表に重要な影響を及ぼす事項について、会計監査人による確認を受けた。

会計監査人による指摘事項はなかった。

上記のほか、監事による書面監査を受けており、被監査案件は全て適正な契約が締結されていると判断された。

また、監事により、随意契約等見直し計画の実施状況を含む入札及び契約の適正な実施については、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づき設置した契約監視委員会に監事も委員として出席し審議した状況も踏まえ、着実に進捗していると判断された。

中期目標

5 業務の点検

機構において業務の内部点検を定期的を実施し、その結果を踏まえ、業務運営等の改善を図ること。

中期計画

5 業務の点検

機構の経営管理の体制を整備し、四半期毎に年度計画についての内部点検を実施する。また、その結果を踏まえ業務運営等の改善を図る。

1 経営管理態勢の整備

住宅金融支援機構では、独立行政法人としての基本的使命と社会的責任を認識し、高い倫理観と見識を持って業務に取り組んでいくため、コーポレートガバナンスの強化を経営の重要課題と位置づけ、積極的な取組を行っている。

具体的には、役員会その他委員会の位置付けや役割分担、根拠規定等を明確にした上で、その運営を行うとともに、企業倫理をも包含する「コンプライアンス」について、住宅金融支援機構の行動規範としてコンプライアンス憲章を定め、コンプライアンスを徹底させている。

また、業務上発生しうる様々なリスクを適切に管理できる体制を構築している。

一方、他のセクションから独立した監査部においても本店及び支店に対して、定期的に実地監査を行い、法令、規則等に則った公正かつ適切な業務運営が確保されるよう努めている。

さらに、監事は、コーポレートガバナンスの重要性が増してきている状況から、経営理念・経営方針やコンプライアンスの徹底・浸透の状況、住宅金融支援機構の事業運営にかかわる各種リスク管理体制及び統合的なリスク管理の状況、役員会その他委員会等における審議状況や意思決定プロセスなど、住宅金融支援機構のコーポレートガバナンスの体制整備・運用状況について監査を行っている。

(1) 内部統制基本方針

① 業務の適正を確保するための取組として、会社法において取締役会設置会社である大会社に義務付けられている内容を参考にして、平成20年4月1日付けで内部統制基本方針を策定し、機構ホームページで公表した。

② 内部統制基本方針に規定する取組体制の整備状況（コンプライアンス委員会の設置、顧客説明管理者の設置、各種規定の制定等）の点検を行い、各取組事項が実施されていることを確認するとともに、課題を認識し、課題解決に向けた取組を行った。

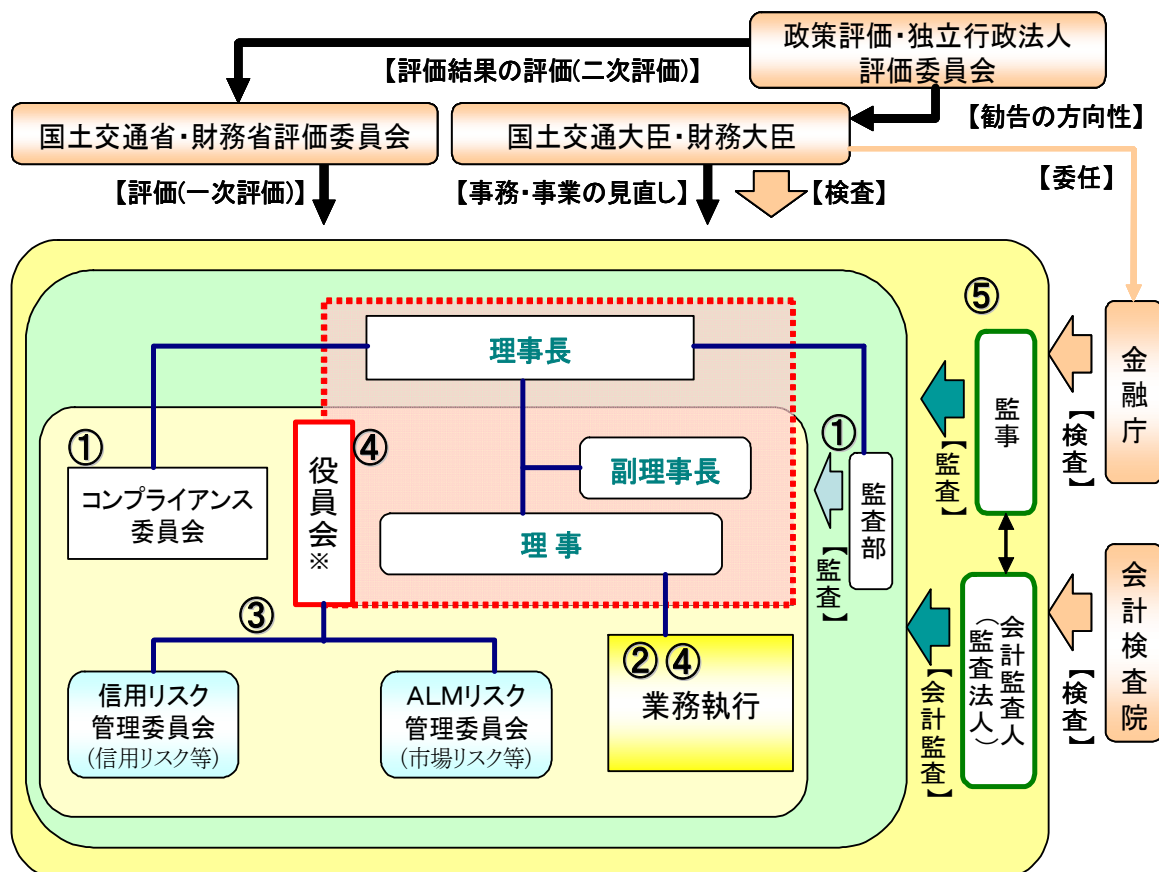
(課題解決に向けた取組)

- 郵便物の誤送付等を防止するために、発送件数の多い金曜日に発送業務の一斉点検・ダブルチェックの徹底、委託先に対する漏えい案件の情報提供（意識の共有化）、事務リスクRCSA（リスクとコントロールの自己評価）等の取組を行った。
- 職員不祥事件を踏まえ、次の事項を内部統制基本方針に記載し、職員のコンプライアンス意識・行動の適正化に向けた取組を実施した（平成23年度）。（詳細は3のとおり）
 - ・コンプライアンスの定着に向けた取組におけるPDCAの確立
 - ・コンプライアンス違反及びそのおそれがあると認められた場合の報告体制の構築
 - ・コンプライアンス違反の防止、早期発見及び是正のためのコンプライアンスヘルプラインの活用
- 取組体制の整備状況の点検等を踏まえ、内部統制基本方針に次の事項を記載し、内部統制におけるPDCAの確立に向けた取組を実施することとした。
 - ・四半期毎に内部統制に係る取組状況を点検し、役員会に報告すること。
 - ・取組状況の点検結果を踏まえて、必要に応じ内部統制基本方針の見直しを行うこと。

【内部統制基本方針（取組体制）の概要】

- ① 職務執行の法令等への適合を確保する体制
コンプライアンス憲章の制定、コンプライアンス推進体制の整備、内部監査の実施等
- ② 顧客保護等の管理体制及び職務執行に係る情報の保存・管理体制
顧客保護管理体制の整備、情報セキュリティ・文書管理に関する規程の制定等
- ③ 損失の危険の管理体制
リスクの特定・各リスク管理委員会の設置等のリスク管理体制の整備、緊急時対策の整備等
- ④ 職務執行の効率性を確保する体制
職務権限・意志決定ルール策定、役員会の設置、年度計画の四半期点検、CIOの設置等
- ⑤ 監事付職員の独立性・監事への報告・監事監査の実効性を確保する体制
監事付職員の独立性の確保、監事への協力義務、内部監査部門・会計監査人との連携

【ガバナンス体制図】



※ 表中の丸数字は、内部統制基本方針（取組体制）の概要に該当する箇所である。

(2) 役員会

機構の業務を総理する理事長が、経営に関する重要な事項について他の役員とともに審議を行い、その意思決定に資することを目的として、役員会を設置している。

役員会は、理事長、副理事長、理事長代理、理事及び監事により構成され、原則として毎週開催し、経営に関する重要な事項について審議、報告を行っている。また、役員会記録を整備している。

(3) コンプライアンス態勢

① コンプライアンス態勢の整備

ア 規程等の整備

- ・ コンプライアンス規程（この中でコンプライアンスの基本理念として「コンプライアンス憲章」を定めている。）
- ・ コンプライアンスマニュアル
- ・ 倫理規程
- ・ セクシュアル・ハラスメント防止規程
- ・ セクシュアル・ハラスメントに係る苦情・相談対応マニュアル

イ コンプライアンス委員会

全役員及び関係部室長を委員とするコンプライアンス委員会（委員長は理事長）において、コンプライアンスに係る企画及び立案に関する事項等を審議し、コンプライアンスの推進を図っている。

ウ コンプライアンス・法務室

コンプライアンスを統括する部署であるコンプライアンス・法務室において、コンプライアンス意識の定着のため、役職員に対する研修等を行うとともに、各部署に配置されたコンプライアンス活動推進担当と連携して、コンプライアンスの推進を図っている。

エ コンプライアンス活動推進担当

各部署におけるコンプライアンス活動を推進するほか、職員の相談に応じ、必要な指導、助言、啓発等の役割を負うものとして、各部署にコンプライアンス活動推進担当を配置している。

オ コンプライアンス・ヘルプライン

コンプライアンス上の違反行為等を未然に防止することを目的として、コンプライアンス・法務室内に通報窓口（コンプライアンス・ヘルプライン）を設置しているほか、機構の外部にも通報窓口を設置している。

② コンプライアンスに関する具体的な取組

ア コンプライアンス活動推進担当会議の開催

各部署のコンプライアンス活動推進担当を対象に、コンプライアンスプログラムの理解、コンプライアンス上の問題認識の共有及びコンプライアンス・法務室との連携を図ることを目的として、コンプライアンス活動推進担当会議を8月に開催するとともに、コンプライアンス活動推進担当に求められる役割について研修を実施した。

イ コンプライアンスプログラム

機構全体のコンプライアンスを実践するための行動計画として、コンプライアンスプログラム及び各部署における部署別コンプライアンスプログラムを策定し、これに基づいてコンプライアンス推進活動を行った。また、各部署は、定期的に部署別コンプライアンスプログラムの活動実績について点検を行い、点検結果をコンプライアンス・法務室に報告するとともに、コンプライアンス・法務室は点検結果を確認の上、必要に応じて進捗の促進、是正指導等を行った。

ウ コンプライアンスミーティングの実施

コンプライアンスに関する意識の醸成を図るため、全職員が各部署の小グループの単位に分かれて最低月1回、社会や機構において発生したコンプライアンスに関する問題事案等をテーマとして、その発生原因や再発防止策等について双方向の議論を行った。

エ コンプライアンスドリルの実施

コンプライアンスに関する知識を習得するため、社内LANを活用して、役職員に対し個

人情報の取扱方法や倫理に関する内容等を問題としたコンプライアンスドリルを実施した。

オ コンプライアンス研修等の実施

職員不祥事再発防止策の徹底及びコンプライアンスに関する理解を深めるため、役職員を対象としたコンプライアンス研修や外部講師（弁護士）による講演会を実施した。また、各部署主催の会議・階層別研修等においてコンプライアンス意識の徹底を行った。

カ セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント研修の実施

セクシュアルハラスメント及びパワーハラスメントに関する正しい理解を習得し、これらの発生の防止及び働きやすい良好な職場環境の形成を目的として、全職員を対象に具体の事例を設定した、ケースメソッド方式でのセクシュアルハラスメント及びパワーハラスメントに関する研修を実施した。

キ コンプライアンス意識調査の実施

コンプライアンスの浸透度・定着度及びコンプライアンスに関する取組の達成状況を把握するとともに、翌年度以降のコンプライアンス活動方針の立案、コンプライアンス推進活動の改善等に活用することを目的として、コンプライアンス意識調査を実施し、調査結果については全役職員にフィードバックを行った。

ク 情報提供の実施

時事問題等のコンプライアンスに関する情報を収集し、これを社内掲示板を活用して情報提供することにより、法令遵守等に関する注意喚起を行った。

(4) リスク管理体制

Ⅲ－３のとおり。

(5) 事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）に関する取組

BCPとは、大規模な災害により被害を受けた場合であっても、継続すべき優先業務が中断しないこと、仮に中断しても予め分析した事業影響度及び復旧優先順位に基づき経営資源を投入し、業務を早期に再開できる態勢を構築することで、被害を最小限に抑えることを目的としたものであり、機構においては、独立行政法人の公共的見地及び災害発生時における国民へのサービスの低下防止の観点から、首都圏直下型地震を想定災害としたBCPを平成20年度に策定している。

また、平成23年3月11日に発生した東日本大震災の経験を踏まえ、BCPの実効性を高めるべく、次のとおり取組を行った。

① 平成23年度における取組内容は次のとおり。

- ・全職員向け初動対応に係る研修の実施
- ・初期対応、災害対策本部設置及び各優先業務における机上訓練を一体的に実施する災害対策本部設置・運営訓練の実施
- ・証券化システムのバックアップセンターの設置作業開始
- ・避難訓練の実施
- ・帰宅難民の受入れ訓練の実施

② 平成23年度の取組及び東日本大震災で得た経験を踏まえ、BCPの見直しを行った。主な変更点は次のとおり。

- ・参集体制の見直し（優先業務を担当しない部署の職員でかつ事務所近辺に居住する職員を参集要員に指定）
- ・各優先業務ごとの権限委譲体制の明確化
- ・一斉帰宅による混乱防止の観点から職員の帰宅を制限できる旨変更

(6) 理事長のマネジメントに関する取組

① 機構のミッションの役職員への周知徹底

旧住宅金融公庫時代の平成18年に経営理念・経営方針を策定し、住宅金融支援機構への移行に伴い、平成19年4月に経営方針を見直した。この経営理念・経営方針については、年頭訓辞等を通じて役職員に広く周知徹底するとともに、機構ホームページ、ディスクロージャー誌等に掲載している。

また、職員の意識改革を推進するため、経営理念・経営方針の実現や諸課題に対する取組姿勢等に関する理事長メッセージを社内電子掲示板に掲載した。さらに、平成21年度からは、電子メールにより理事長から全役職員に対してメッセージを送信している（平成21年度：7回、平成22年度：10回、平成23年度：10回）。

② ミッションの達成を阻害する要因などの重要な課題の把握と対応

年度計画及び業務運営上の目標の確実な達成を図るため、各部署ごとに重点的に取り組む事項をまとめたアクションプランを定め、策定（Plan）、実施及び達成（Do）、四半期毎の点検（Check）、点検結果を踏まえた次四半期の予定等（Action）のPDCAサイクルを実現することにより、内部点検を適切に実施した。

点検の結果については、役員会において四半期に一度役員会に報告し、想定した計画よりも進捗していないもの等については、遅延の要因と次の四半期の具体的取組を経営層に報告することにより、業務運営の改善を図った。

また、経営管理機能の強化の観点から、会計検査院指摘事項、監事監査指摘事項、役員会や独立行政法人評価委員会において経営課題として認識された事項等のうち、対応プロセスが明確になっていないものについて、四半期毎に点検し、役員会に報告することにより、課題の把握及び解決に取り組んだ。

(7) 監事による監査

① 内部統制基本方針に定める事項

監事が行う監査に関しては、内部統制基本方針において、次の事項を定めている。

- ・監事とその補助すべき職員を置くことを求めた場合における、当該職員に対する体制及びその職員の理事長からの独立性に関する事項
- ・役職員が監事に報告するための体制、その他の監事への報告に関する体制
- ・その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制

② 監事監査の概要

監事監査計画が監事から理事長あてに通知され、併せて理事長以下全役員が出席する役員会において報告を受けた。決算監査（期末監査及び期中監査）、機構の業務運営に係る業務監査、独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針（平成22年12月7日閣議決定）、独立行政法人整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）に定められた監査が実施された。

業務監査については、次のアからウまでの観点から監査が行われた。

ア 内部統制システムの構築・運用

機構の内部統制システムの構築・運用の状況が十分であるかどうか。特に、理事長のマネジメント、本店内での統制状況、本店による支店への統制状況及び支店内での統制状況等が適切であるかどうかについて監査を受けた。

イ 組織・業務運営

重点分野（証券化支援事業、債権管理業務、業務の質的向上を目指した取組、CS実施態勢、金融円滑化対応実施態勢、業務の集約化全般、顧客情報管理態勢等）の態勢整備・運用の状況が十分であるかどうか、特に、有効性・効率性の観点から適切かどうかについて監査を受けた。

ウ 既往指摘事項への対応状況

業務監査（総括）で指摘した事項を含めて、業務監査の指摘事項への対応状況の確認・検証を受けた。

③ 理事長と監事の意見交換等

理事長は監事の求めに応じ、監事監査計画策定時、前年度監事監査報告書策定時、業務監査結果中間取りまとめ報告時及び業務監査結果最終報告時に意見交換等を行った。

④ 監査結果の機構役員への報告

業務監査結果については、役員等が、随時、監事から指摘事項等について報告を受けるとともに、役員会において、中間取りまとめ報告及び最終報告を受けた。

また、上記②の監査全体を取りまとめた「監事監査報告書」について、監事から役員会において報告を受けた。当該報告書については、監事から理事長及び主務大臣に提出された。

2 職員不祥事への対応

(1) 事案の概要

平成19年から20年当時、営業推進室長としてフラット35の営業支援の仕事をしていた職員が、内部情報の提供などの便宜を図る見返りに200万円の供与を受けたとの収賄容疑で、平成23年5月17日に逮捕され、同年6月7日に起訴された。その後、同年6月14日付で懲戒処分を行った。同年9月6日に判決（懲役2年執行猶予4年、追徴金200万円）が出て、その後確定している。

なお、当該職員に係る内部調査の過程で、他の職員について、関連事業者等からの金品の受領、飲食接待等の事実が判明し、1名を懲戒解雇、1名を訓告とし、これらの者の監督者についても、

監督責任を問い、処分等を行った。

(2) 事案の経緯

平成22年2月に外部からの情報提供があり、機構において内部調査を開始したが、機構における調査に限界があることから同年同月に警視庁に相談、その後は、警視庁の捜査に全面的に協力する形で事実関係の解明に努めた。

(3) 職員不祥事再発防止検討委員会の設置

当該事案の原因の究明及び再発防止策の策定を目的として外部有識者3人の委員を含む職員不祥事再発防止検討委員会を設置し、検討を行った。その後一定期間経過後、再発防止策の実施状況の点検及びその後の取組の検討のため、委員会を開催した。

○ 委員の構成

・委員長（外部委員）

池田 耕一 氏 立教大学大学院ビジネスデザイン研究科教授
(元パナソニック（株）企業倫理室長)

・外部委員

中島 洋 氏 財団法人国際金融情報センター理事
(元（株）東京証券取引所常勤監査役、元（株）千葉銀行常勤監査役)

野村 周央 氏 弁護士（堀総合法律事務所）
(日本年金機構紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の入札に関する
第三者検証会議委員、日本年金機構職員制裁委員会委員)

・機構委員

全役員、人事・コンプライアンス・監査担当部長

○ 委員会スケジュール

平成23年6月3日（金）	第1回委員会	現状分析及び論点整理
6月23日（木）	第2回委員会	内部調査を踏まえた問題点の洗い出し 原因分析及び再発防止策の検討
6月30日（木）	第3回委員会	原因分析・再発防止への提言取りまとめ案の検討
7月19日（木）	第3回委員会	での議論を受け、取りまとめ案を修正、各委員持ち 回り確認後、報告書を確定、対外公表
平成24年2月9日（木）	第4回委員会	再発防止策の実施状況の点検及び今後の取組につ いて検討

○ 内部調査の実施

不祥事の発生原因を究明し再発防止策策定に資するため、不祥事に関連する業務の所管部署や人事管理・コンプライアンス関連部署の職員に対して、不祥事に関係する事実のほか、当時の所属部署等における業務管理、人事管理、コンプライアンス体制上の問題の有無等について、

平成23年5月23日から、面談又は書面等による内部調査を実施した。内部調査結果は、職員不祥事再発防止検討委員会に報告し、分析・再発防止策の検討を行った。

(4) 再発防止及びコンプライアンス強化に向けた取組

事件の発生と、その後の内部調査の結果や外部委員を含む職員不祥事再発防止検討委員会における審議状況を踏まえ、臨時支店長会議を開催（平成23年7月8日）したほか、職員不祥事再発防止策及び職員処分の対外公表（平成23年7月19日）時に、理事長から職員に向けた綱紀維持徹底の通知、部店長から職員へ向けた訓示、全国一斉職場集会の開催などにより、事件の内容・教訓と再発防止策を全役職員が共有し、機構を挙げて再発防止策に取り組むことを確認した。

職員不祥事再発防止検討委員会から提言を受け平成23年7月19日に決定した再発防止策（コンプライアンスの徹底、営業行動管理、人事管理、情報管理）及び職員の処分については、平成23年7月19日に記者会見を行って対外公表し、機構を挙げて再発防止策に取り組んでいる。

平成23年度中に実施した主な取組は次のとおり。

① コンプライアンスの徹底について（コンプライアンスの本質を理解させるための取組）

従来から取り組んできた研修、コンプライアンスミーティング（毎月1回、職場の小集団単位で行うコンプライアンスをテーマにした職場討議）、コンプライアンスドリル（社内LANを用いたe-learning。毎月1回実施）においては、事件に関連した倫理規程関連事項や、できるだけ職員が肌身に感じられる題材を取り上げ、一人ひとりが自律的にコンプライアンスの本質を考えられるよう工夫したほか、再発防止策として、新たに次のような取組を行った。

ア 職員のコンプライアンスに関する意識改革の更なる徹底のため、理事長と職員との直接対話【全国の部店毎に計31回実施】

理事長が自ら各部店の職員と直接対話し、コンプライアンスに関する心構え、職員不祥事に関する反省、組織をあげて職員不祥事再発防止策に最優先で取り組んでいくことを直接語りかけ、また、職員側の思いを聞き取り、それに答えることにより、職員のコンプライアンスに関する意識改革の徹底を行った。

イ コンプライアンスの本質を理解させるための研修の充実【平成23年10月～12月、計54回実施】

- ・ケースメソッドなど、自分で考える双方向的な新たな視点による研修を実施

具体的な設例を提示し、参加者各人が、設例の内容に対する是非を明確に表明させ、その立場に応じた議論を行うという方式をとることにより、自分の頭で考え、相互に議論を行うことが、従来よりも促進された。

- ・今回の事件を素材としたビデオを作成し研修で活用

理事長による記者会見映像など今回の事件を素材としたビデオを作成し、職員に改めて見せることにより、事件をより肌身に感じ、自分たち自身の問題として、より真摯に再発防止策に取り組むようにした。

- ・管理職の意識変革のための研修（模擬記者会見を含む。）・ミーティングの実施
- ・正当な目的無く機構への接近を図る者に対する警戒心の醸成

ウ 上級管理者研修会（部店長を対象にした研修会）にて、事件の振り返りと模擬記者会見を実施（事件の風化防止とコンプライアンスの本質理解促進）

（参考） 研修実施状況

平成23年10月～12月にかけて、本支店全部署をまわり、次のとおり研修を実施。

	部署	一般職向け	管理職向け	上級管理職向け
10/17	南九州支店	一般職向け研修①②	管理職向け研修	-
10/18	九州支店	一般職向け研修①②	管理職向け研修	-
10/21	北陸支店	一般職向け研修①②	管理職向け研修	-
10/26	東北支店	一般職向け研修①②	管理職向け研修	-
11/2	近畿支店	一般職向け研修①②③	管理職向け研修	-
11/7	東海支店	一般職向け研修①②③	管理職向け研修	-
11/10	北海道支店	一般職向け研修①②	管理職向け研修	-
11/11	上級管理職者研修	-	-	上級管理職者研修①
11/14	経営企画部・業務企画部	-	管理職向け研修	-
11/15	まちづくり推進部	-	管理職向け研修	-
11/17	四国支店	一般職向け研修①②	管理職向け研修	-
	住宅総合調査室・団信・火災保険部・監事付	-	管理職向け研修	-
11/10	上級管理職者研修	-	-	上級管理職者研修②
11/21	在京	一般職向け研修①②	-	-
	情報システム部・審査部	-	管理職向け研修	-
11/22	業務推進部	-	管理職向け研修	-
11/24	在京	一般職向け研修③④	-	-
	中国支店	一般職向け研修①②	管理職向け研修	-
11/25	監査部・債権管理部	-	管理職向け研修	-
11/28	在京	一般職向け研修⑤⑥	-	-
	財務企画部・市場資金部	-	管理職向け研修	-
11/29	首都圏支店	-	管理職向け研修	-
11/30	北関東支店	一般職向け研修①②	管理職向け研修	-
	リスク統括部・融資保険部	-	管理職向け研修	-
12/1	総務人事部・CS推進部	-	管理職向け研修	-
12/2	審査センター、お客様コールセンター、埼玉センター	一般職向け研修①②③	管理職向け研修	-
総計54回		計31回	計21回	計2回

エ コンプライアンス違反の処分及び規程整備

- ・今回の事件関係者の厳正な処分【平成23年6・7月に実施】
- ・懲戒規程の整備（倫理規程違反等に対する処分を詳細・明確化）【平成23年8月に規定化】

② 営業行動の管理について

ア 営業行動の透明化、営業活動における禁止事項の明確化

- ・関連事業者との接触のあり方の透明性の強化（自己負担1万円以下の飲食も届出義務化）

接待を受けることは禁止行為であり、たとえ少額の飲食で、費用を自己負担する場合であっても関連事業者と飲食を共にする場合の機構への届出を義務づけることにより、職員

に国民の疑惑を招くことのないよう徹底【平成23年8月に規定化】

- ・禁止事項を営業関連のコンプライアンスQ&Aに明記【平成23年11月】
- ・機構の倫理関係のルールを関係機関に周知【平成23年7月・12月】

イ 営業行動管理の複層化、営業対象先の組織的な決定の徹底、毎日の営業活動報告及び営業支援システムへの入力徹底による情報共有、担当部長等幹部管理職の営業行動管理強化

【平成23年7月の再発防止策策定後、直ちに実施。平成23年9月に規定化し再徹底し、その後も営業関連会議にて繰り返し徹底した。】

③ 人事管理について

ア 懸念・不審情報があった場合の人事・コンプライアンス部署・関係部署間での情報共有・連携の徹底及び監事への適時・的確な報告の徹底【平成23年7月から実施】

イ 職員の懸念・不審情報を収集する態勢の強化

- ・内部通報制度の周知徹底【平成23年7月から強化】

平成23年7月以降繰り返し社内LANの掲示板やコンプライアンスドリル、コンプライアンスミーティングの場を通じて周知したほか、平成23年10月以降実施したコンプライアンス研修や各種階層別研修・会議等の場においても繰り返し周知を行った。

- ・所属長による職員面談の実施【部署毎に所属長が定めた時期に実施】
- ・人事部署による一般職への面談実施【平成23年11月から実施】

ウ 職員情報の総務人事部による一元的蓄積・管理及び昇格・配転への活用【平成23年7月から実施】

エ 管理職の登用等の厳格な実施

- ・上司だけでなく周囲も含めた多面的な観点を評価に導入【平成23年9月から実施】
- ・昇格候補者に対する面談実施【平成23年9月から実施】
- ・管理職からの即時降格基準の追加【平成24年1月に規定化】
- ・同一部署での長期在籍を避ける職員ローテーションの実施【平成24年4月異動から実施】

オ 役員を含む管理職マネジメントの強化等【平成23年10～12月の管理職研修で実施等】

④ 情報管理について

ア 機構内部の部署間における情報提供のルールを明確化

平成23年7月以後、既往ルールを周知徹底したほか、特に秘密性が高い情報の部署間提供ルールを強化【平成24年1月に規定化】

イ 担当部長等以上の幹部管理職についても、他の職員同様、営業関連情報を持ち出す場合は、管理職による確認を受けるようチェック体制を拡充徹底【平成23年9月に規定化】

(5) 再発防止策実施状況の点検（P D C A管理）

① コンプライアンス委員会等における実施状況の点検

コンプライアンス委員会等において、職員不祥事再発防止策が実施されていることの点検がなされ、予定していた全ての再発防止策について適正・着実に実施されていることが確認され

た。

平成23年 7月19日 再発防止策の決定

10月 4日 実施状況点検（9月末実績）及び全役員・部店長会議報告

11月29日 実施状況点検（11月末実績）及びコンプライアンス委員会報告

平成23年10～12月 コンプライアンス・法務室（当時）が全部署を訪問し、再発防止策の実施状況について、実地点検

平成24年 2月 9日 実施状況点検（1月末実績）及び職員不祥事再発防止検討委員会報告

2月27日 実施状況点検（2月実績）及びコンプライアンス委員会報告

3月19日 実施状況点検（3月末実績）及びコンプライアンス委員会報告

② コンプライアンスに関する意識調査

一連の取組を通じて、職員一人ひとりが、不祥事は他人事ではなく、自らの職場の業務においても不祥事につながるリスクがあるという認識を深めている等、職員のコンプライアンス意識の向上が見られ、毎年度実施しているコンプライアンスに関する意識調査（平成23年度は平成24年1月実施）の結果でも、前年度調査に比べ改善されている。

コンプライアンス意識調査における主な設問の前年度調査との比較（平成24年1月実施）

問	平成22年度	平成23年度	増減
機構の業務運営は、国民の信頼を損なわないようコンプライアンスを意識して行われていると思いますか。	97.1%	97.3%	0.2% 改善
あなたは、業務執行に当たりコンプライアンスを意識して行動していますか。	98.8%	99.7%	0.9% 改善
あなたの所属する部署は、業務や職場環境について疑問や不明な点があった場合に、上司や同僚に相談しやすい雰囲気だと思いますか。	91.2%	93.0%	1.8% 改善
あなた自身は、日頃から上司に業務上必要な報告、連絡、相談を行っていますか。	97.8%	98.8%	1.0% 改善
あなたの所属する部署では、コンプライアンスに関する研修や情報提供が十分に行われていると思いますか。	93.4%	98.7%	5.3% 改善
あなたの所属する部署では、違反行為が発生したときには、それが隠蔽されることなく報告ルートに沿って適切に報告されていると思いますか。	98.2%	98.8%	0.6% 改善
あなたは、コンプライアンス上の問題に直面した場合で、上司や同僚にも相談できない状況のときは、コンプライアンスヘルプラインを利用しようと思いますか。	66.0%	83.2%	17.2% 改善

※「YES」「ややYES」「ややNO」「NO」の4段階の回答のうち、「YES」「ややYES」の割合を掲載。

(6) 今後の取組

職員一人ひとりの意識の高まりを持続・向上させて、事件を風化させないために、職員が逮捕された日から1年が経過した日（平成24年5月17日）に、理事長及び各部署の所属長から職員に対してメッセージを発信し、併せて全国一斉ミーティングを開催して事件及び自らの職場におけるコンプライアンスにかかわる身近なリスクについて討議を実施したところであり、今後とも1日も早く国民の信頼を回復できるよう、役職員一丸となって継続して緊張感を持って取り組んでいく。

今後のコンプライアンスに係る取組については、外部有識者の意見を踏まえ、理事長を委員長

とするコンプライアンス委員会において、毎年度の実践計画であるコンプライアンスプログラムを策定し、実施していく。コンプライアンスプログラムには、職員不祥事再発防止のためのコンプライアンスの徹底、営業行動管理、人事管理及び情報管理に係る具体的な取組事項を盛り込み、組織を挙げて再発防止に取り組むとともに、四半期ごとに取組状況を点検するほか、職員のコンプライアンス意識の浸透状況を検証の上、適宜、取組方策について必要な見直しを行っていく。

3 年度計画等の内部点検

年度計画及び業務運営上の目標の確実な達成を図るため、部署ごとに重点的に取り組む事項をまとめたアクションプランを定め、以下のとおりPDCAサイクルを実現することにより、年度計画等の内部点検を適切に実施した。

① アクションプランの策定 (Plan)

- ・所属長による理事長コミットメントを実施の上、目標達成に向けた各部署の課題を把握し、それらを反映したアクションプランを策定

② 実施及び達成 (Do)

- ・アクションプランに基づき、部署ごとに目標達成に向けた取組を実施

③ 四半期毎の点検 (Check)

- ・四半期毎に実施状況の点検を行い、役員会に報告

④ 点検結果を踏まえた次四半期の予定等 (Action)

- ・点検結果により新たに課題等が認識された場合は、次の四半期以降の具体的取組を経営層に報告し、業務運営の改善を図る。

また、各部署のアクションプランの達成状況については、半期に一度開催される部署別業績評価委員会において適正に評価を行うとともに、当該評価結果を職員の給与に反映する制度を平成19年度から導入している。

(参考) 上記取組により業務運営等の改善を図った例

- ・住宅ローン債権の回収業務の委託先が破綻した場合の事務処理スキームの整備について、機構内部での検討に時間を要し遅延が発生していることを点検時に明確にし、理事をリーダーとするプロジェクトチームを設置し、予定どおり年度内に完了した（平成20年度）。
- ・財形住宅融資については、機構が融資の申込みを受けた日からその決定をするまでの標準処理期間を14日と設定しその期間内に案件の8割以上を処理することを目指しているが、平成21年9月末現在の処理割合が71%と達成が難しい状況だった。そのため、借入申込書の早期送付が必ずしも十分に行われていない金融機関に対して、個別に早期送付の対応を要請し、対応を徹底した結果、目標を達成した（平成21年度）。
- ・証券化支援業務に係るリスク管理債権の残高額の比率については、中期目標期間の最終年度末時点における買取債権残高額に対して1.5%以内に抑制することを目指しているが、平成22年8

月末現在の「4か月以上延滞＋全額繰上償還請求債権」残元金の延滞率が1.11%と、平成22年度末における目標達成について困難な状況であった。そのため、延滞成績が悪い金融機関が多い首都圏支店の管理回収部門に人員を補強し、的確な債権管理を金融機関と一体となって行うことで、平成22年度末での目標を達成した（平成22年度）。

【その他評価の参考となる情報】

○ 業務改善のための役職員のイニシアティブ等

1 機構業務に対する国民のニーズを把握する取組

(1) ニーズを把握する態勢の整備

お客様コールセンター等における顧客からの相談内容を電子データとして蓄積する「総合相談システム」を活用するとともに、テキストマイニング（文章を単語に分解し、その出現頻度や他の単語との相関関係を定量化することで、文章データを効率的に分析する手法）を行うシステムを活用することとし、大量の相談履歴データから顧客ニーズ（業務改善につながると思われる意見、要望等）の傾向を把握することとしている。

これにより、顧客相談対応部署から定期的に報告される顧客ニーズと考えられる内容の他、大量の相談履歴の中からテキストマイニングシステムにより把握できた顧客ニーズも含め、業務改善につながるニーズの抽出を実施している。

(2) ニーズの業務改善への反映

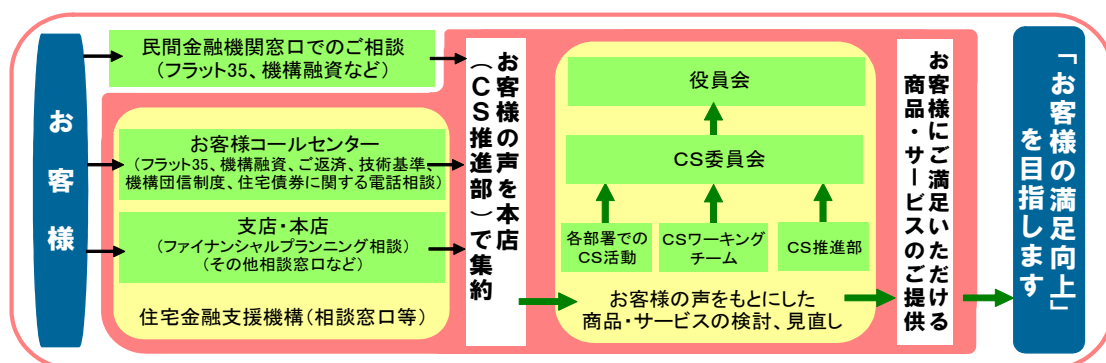
- 例 ・災害復興住宅融資「東日本大震災」の制度改善（福島原発避難者に対する拡充）
- ・フラット35パンフレットの改善（Q&A、団体信用生命保険特約制度の記載内容の見直し）
 - ・災害復興住宅融資「東日本大震災他」のパンフレットの改善（据置期間終了後の返済額増額イメージの記載）
 - ・ホームページの改善（災害融資のシミュレーションの新設、物件検査申請書式の検索方法の改善、財形融資の金利情報の掲載、技術基準に関する内容の追加） など

(3) 顧客サポート等管理態勢の整備

顧客サポート等（顧客からの相談・苦情等への対処）を適切に行うための管理態勢について、次の取組を行った。

- ① 顧客サポート等に関する全職員向け説明会の実施
- ② 各部署の苦情担当者を集めた研修の実施
- ③ 各部署における顧客サポート等の実施状況に関するモニタリングの実施
- ④ 受託金融機関における顧客サポート等の実施状況に関するモニタリングの実施

(参考) ニーズを反映する態勢の概要図



2 業務改善を図る取組を促すアプローチ

全員参加の組織的、自律的な改善を継続的に行うことにより、業務・事務の効率化、顧客満足の向上及び事務リスクの削減を実現するため、カイゼン運動を実施した。

実施に当たっては、強化月間の設定、優れたカイゼン事例の全社的な紹介、社内表彰等を実施した。

3 機構における職員の積極的な貢献を促すための取組（例えば、機構の姿勢やミッションを職員に徹底する取組や能力開発のための取組等）を促すアプローチ

(1) 職員に対するメッセージの発信

職員の意識改革を推進するため、経営理念・経営方針の実現や諸課題に対する取組姿勢等に関する理事長メッセージを社内電子掲示板に掲載した。さらに、平成21年度からは、電子メールにより理事長から全役職員に対してメッセージを送信している（平成21年度：7回、平成22年度：10回、平成23年度：10回）。

(2) 部署別業績評価制度の運用

アクションプランに対する部署ごとの達成状況の評価を適正に行うことにより、経営目標の確実な達成を図ることを目的として、部署別に業績を評価し、当該評価結果及び個人の勤務成績を評価する人事考課の結果を勤勉手当に反映する制度を平成19年度から全職員を対象として導入している。

(3) 人事考課制度の運用

人事考課制度においては、実績評定及び能力評定を実施している。実績評定にあつては、経営目標を踏まえて個人の目標を毎年度設定し、半期毎にその達成度を評価している。能力評定にあつては、経営理念・経営方針等を踏まえて職種や等級に応じた等級別期待能力を定め、半期毎に当該基準に照らして業務における行動を評価している。評価結果については、能力評定は昇格及び降格の判断基準として、実績評定は賞与の支給額の算定根拠及び定期昇給の判断基準として運用している。

中期目標

6 積極的な情報公開

業務運営の透明性を確保するため、機構の業務等を紹介するディスクロージャー誌及びホームページの内容の充実を図ること等により、情報公開を積極的に推進すること。

中期計画

6 積極的な情報公開

業務運営の透明性を確保するため、機構の業務等を紹介するディスクロージャー誌及びホームページの内容の充実を図ること等により、住宅ローン利用者を含めた国民に対して業務の内容や財務諸表等の経営状況に関する情報の公開を積極的に推進する。

1 ディスクロージャー誌の作成

毎年度、決算の財務内容、勘定ごとの財務情報の解説、中期目標・中期計画・年度計画等、機構の業務内容や経営状況を記載したディスクロージャー誌を作成するとともに、次のとおり記載内容の充実を行った。

- ・英語版ディスクロージャー誌を作成（平成19年度）
- ・内部統制基本方針、CS行動指針、随意契約見直し計画の追加、リスク管理に関する記載内容の充実（平成20年度）
- ・財務諸表2期分の掲載、補正予算を踏まえた経済対策に関する取組の掲載など記載内容の充実（平成21年度）
- ・「トピックス」や「課題への取組」の掲載など記載内容の充実（平成23年度）

<ディスクロージャー誌のコンテンツ（平成23年度）>

- ・理事長挨拶・プロフィール・経営理念・経営方針
- ・中期目標・中期計画・年度計画
- ・トピックス
- ・コーポレートガバナンス
 - ガバナンス体制、内部統制基本方針、コンプライアンス、顧客保護、CS推進、リスク管理、事業継続計画、ディスクロージャー
- ・業務の内容・特色
 - 業務概要、業務実施体制、資金調達、証券化支援業務、住宅融資保険業務、融資業務、団体信用生命保険（共済）業務、技術審査業務、債権管理業務、住宅金融に関する調査研究
- ・課題への取組

東日本大震災の復興支援への取組、経済対策への取組、住宅の質向上・環境問題等への取組、金融円滑化への取組

・主な経営指標

・事業の実施状況

事業計画及び実績、資金計画の実績、買取債権等残高

・財務諸表

法人単位、証券化支援勘定、住宅融資保険勘定、財形住宅資金貸付勘定、住宅資金貸付等勘定、既往債権管理勘定、各明細等

・商品概要

・リスク管理債権

・政策コスト分析

・独立行政法人住宅金融支援機構法（平成17年法律第82号：抜粋）

・独立行政法人住宅金融支援機構の中期目標・中期計画・年度計画

・業務実績の概要

・経営改善に向けた取組

・独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針への対応

・随意契約等見直し計画の概要

・役職員の報酬・給与等について

・コーポレートデータ

沿革、旧住宅金融公庫の果たしてきた役割、役員及び組織図、本支店の住所連絡先

2 ホームページへの情報掲載

機構ホームページにディスクロージャー誌をPDFファイルで掲載したほか、各種の情報を適時に掲載するとともに、次のとおり掲載情報を追加し内容の充実を行った。

- ・勘定ごとの財務情報の解説等（ディスクロージャー誌に掲載）
- ・入札予定情報、入札実績、契約情報
- ・自己査定の結果について、債務者区分、債権分類、引当金等の内容を公開
- ・住宅・金融市場に関する調査研究
- ・広報誌「季報住宅金融」（以上平成19年度）
- ・中小企業金融円滑化法の施行をふまえた措置の実施状況について（平成21年度）
- ・東日本大震災に関する情報（ご相談窓口、災害復興住宅融資、返済方法の変更等）（平成22年度）

3 特定関連会社、関連公益法人等に関する情報の公開

機構が出資している法人はないが、独立行政法人会計基準における特定関連会社、関連公益法人等に関する以下の情報を、適時ホームページ等に掲載した。

(1) 財務諸表附属明細書

- ① 概要（名称、業務の概要、機構との関係、役員の役職・氏名・機構での最終役職名、機構との取引の関連図）
- ② 財務状況（特定関連会社の資産、負債、資本金、剰余金の額、営業収入、経常損益、当期損益及び繰越利益剰余金の額、並びに関連公益法人等の資産、負債、正味財産の額、当期正味財産増減額、正味財産期首残高、正味財産期末残高、当期収入合計額、当期支出合計額及び当期収支差額）
- ③ 基本財産等の状況（機構が行う出資、出えん等及び運営費等に充てる負担金等はない）
- ④ 取引の状況（特定関連会社及び関連公益法人等に対する債権債務及び債務保証の明細、特定関連会社の総売上高及び関連公益法人等の事業収入の金額と機構の発注等に係る金額及び割合）

(2) 独立行政法人から関連法人への補助・取引等及び再就職の状況

(3) 独立行政法人等の役員に就いている退職公務員等の状況等

特定関連会社の役員に就いている退職公務員等の状況

(4) 独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律（平成13年法律第140号）第22条第1項第3号に規定する法人の名称、その業務と当該独立行政法人の業務の関係、当該独立行政法人との重要な取引の概要並びにその役員であって当該独立行政法人の役員を兼ねている者の氏名及び役職

4 記者発表の実施

フラット35や災害復興住宅融資などの制度拡充について迅速に記者発表を行うとともに、不祥事・不適切事案についても記者発表を行った。その回数は平成23年度までに117回である。主な内容は次のとおり。

- ・東日本大震災により被災された方に対する災害復興住宅融資等のお知らせ
- ・平成23年度第1次補正予算による東日本大震災に係る災害復興住宅融資及び返済方法変更の制度拡充等
- ・平成23年度第3次補正予算による東日本大震災の復興支援策
- ・福島復興再生特別措置法における災害復興住宅融資の対象拡大
- ・災害復興住宅融資のお知らせ
- ・フラット35の制度改正内容
- ・フラット50の取扱い実施
- ・中小企業金融円滑化法への対応
- ・機構団体信用生命保険制度の特約料の改定
- ・機構職員の逮捕

- ・就業規則違反に伴う機構職員の処分
- ・個人情報漏えい等（1件でも全て発表）
- ・機構の事務ミス
- ・東日本大震災に係る災害復興住宅融資の申込件数等
- ・フラット35の申請結果（四半期ごと）
- ・フラット35Sの受付期間
- ・経済対策によるフラット35の制度拡充の受付期間延長