

独立行政法人住宅金融支援機構
平成25年度業務実績評価調書

平成26年8月

国土交通省独立行政法人評価委員会

業務運営評価（個別項目ごとの認定）

項目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成25年度計画			
I 国民に対して提供するサービス その他の業務の質の向上に関する 目標を達成するためとるべき措置	I 国民に対して提供するサービス その他の業務の質の向上に関する 事項	A	<ul style="list-style-type: none"> ・適合証明検査機関（66 機関）及び適合証明技術者を有する事務所（75 事務所）に対して、適合証明業務の処理状況等に関する業務検査等を実施するとともに、結果を踏まえた措置を行った。 ・次のとおり総合的な広報活動を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 全国一斉相談会の開催（3回）に合わせた集中的な広告（テレビCM、新聞、雑誌、交通広告等）の実施 ➢ 関係機関、住宅事業者等を通じた制度周知 ➢ ファイナンシャル・プランナーへの情報提供、意見交換の実施等 ・中小工務店の技術力向上を支援すること等により、省エネ住宅に取り組む事業者のすそ野を拡大した。この結果、省エネ基準のスタンダード化に大きく寄与した。 ・工事審査の合理化に関して、検査機関窓口でのチラシ配布、ホームページ 	
<p>1. 証券化支援業務等の推進</p> <p>(1) 証券化支援業務</p> <p>① 長期・固定金利住宅ローンの安定的供給支援</p> <p>ア 住宅ローン債権の買取り又は特定債務保証（独立行政法人住宅金融支援機構法（平成 17 年法律第 82 号）（以下「機構法」という。）第 13 条第 1 項第 2 号に規定する特定債務保証をいう。以下同じ。）の基準等を定めるに当たっては、住宅の質の確保・向上や既存住宅の流通の促進に配慮し、優良住宅取得支援制度の更なる普及を図るため、消費者等への十分な周知を行う。</p> <p>イ 長期優良住宅制度、住宅性能表示制度等との連携を通じ、住宅ローン利用者の負担を軽減しつつ業務運営の効率化を図る。</p>	<p>1. 証券化支援業務等の推進</p> <p>(1) 証券化支援業務</p> <p>① 長期・固定金利住宅ローンの安定的供給支援</p> <p>ア 住宅ローン債権の買取り又は特定債務保証（独立行政法人住宅金融支援機構法（平成 17 年法律第 82 号）第 13 条第 1 項第 2 号に規定する特定債務保証をいう。以下同じ。）に関し、適合証明機関を適切にモニタリングする等、技術基準に基づく適切な適合証明業務の実施を確保する。</p> <p>また、フラット35やフラット35Sについては、引き続き、金融機関、住宅関連事業者、適合証明機関等への協力依頼及び各種媒体を通じた総合的な広報活動を行う。</p> <p>さらに、フラット35Sの対象に、認定低炭素住宅を追加したことを踏まえ、技術基準解説等について、施工マニュアル及びパン</p>			

ウ 適切な融資審査の実行及び職業、性別、地域等による画一的融資選別の防止を図るため、証券化支援業務への金融機関の参入に当たり協定書を締結するとともに、金融機関ごとに融資条件の把握や融資審査のモニタリングを行う。

エ 電子申請による事前審査の実施など、証券化支援業務の手續の電子化等を推進することにより、消費者、住宅関連事業者等の利便性の向上を図る。

フレットを活用し、説明会の開催等による中小工務店等への技術支援を行うとともに、ホームページを活用して周知を行う。

イ 住宅ローン利用者等が長期優良住宅制度、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ついて、機構ホームページ、適合証明機関の窓口でのパンフレットやチラシの配布により周知を図る。

また、適合証明機関向け研修において、当該合理化について、適合証明の申請者に対する周知を行うよう依頼する。

ウ 適切な融資審査の実行及び職業、性別、地域等による画一的融資選別の防止を図るため、証券化支援業務への金融機関の参入に当たり、協定書を締結するとともに、金融機関ごとに融資条件の把握や融資審査のモニタリングを行う。その結果、当該協定書や事務処理マニュアルの規定に違反する場合は、是正のために必要な措置を講ずるよう求める。

エ 消費者がフラット35の可否の見込みをできるだけ早期に知ることができるように、事前審査システムの利用金融機関の増加及び事前審査システムに係る金融機関の利便性の向上を図ることにより、事前審査システムの活用を推進する。

ジへの掲載、適合証明検査機関新任者向け研修等により周知を図った。

- ・平成 25 年度は証券化支援業務に新規参入した機関はなかった。
- ・金融機関ごとの融資条件や融資審査の把握のため、全ての金融機関に対して書面調査を、40 機関に対して実地調査を実施し、事務処理マニュアル等で規定した審査内容への対応が不十分と認められた事項について、対応要請を行った。

- ・新たに6機関が利用を開始し、利用機関は 75 機関、利用件数は 122,348 件となった。
- ・平成 25 年9月から、事前審査の追加審査（事前審査システムでは融資可否の見込みの明確な回答ができない一部の案件について機構職員が追加審査を実施する仕組み）を開始し、

<p>オ 機構が金融機関から住宅ローン債権の買取りの申請を受けた日から仮承認の決定をするまでの標準処理期間を3日とし、その期間内に案件の8割以上を処理する。</p> <p>カ 特定債務保証に係る証券化支援業務（保証型）については、民間金融機関等の市場関係者のニーズを把握するよう努めるとともに、ニーズが顕在化した場合には適宜適切に対応する。</p>	<p>オ 機構が金融機関から住宅ローン債権の買取りの申請を受けた日から仮承認の決定をするまでの標準処理期間を3日とし、その期間内に案件の8割以上を処理する。</p> <p>カ 特定債務保証に係る証券化支援業務（保証型）については、民間金融機関等の市場関係者のニーズを把握するよう努めるとともに、ニーズが顕在化した場合には適宜適切に対応する。</p>		<p>事前審査システムの利便性向上を図った。追加審査の利用機関は 22 機関、利用件数は 194 件となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 進捗管理の徹底、システム登録前の借入申込書記入必須項目の目検チェック、事前審査システムの活用推進等に取り組んだ結果、標準処理期間内に処理した件数の割合は 81.2% となった。 証券化支援事業に係る機構自らの経営課題（機構MBSの商品設計の見直し及び証券化支援事業の保証型の活用）について、マーケットとの対話等を通じて検討を進めることを目的として、機構内に設置した「証券化支援事業の課題に関する検討委員会」において議論を行い、報告書を公表した。 	
<p>② 自主的な取組としての商品の見直し</p> <p>一般の金融機関による相対的に低利な長期・固定金利の住宅ローンの安定的な供給を支援するため及び優良な住宅ストックの形成に資するよう、証券化支援業務の経営状況を勘案しつつ、機構の経費相当額の金利の引下げを含めた商品の見直し等を実施する。</p>	<p>② 自主的な取組としての商品の見直し</p> <p>一般の金融機関による相対的に低利な長期・固定金利の住宅ローンの安定的な供給を支援するため及び優良な住宅ストックの形成に資するよう、証券化支援業務の経営状況を勘案しつつ、機構の経費相当額の金利の引下げを含めた商品の見直し等を具体的に進める。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> お客さま、住宅関連事業者及び金融機関のフラット35の商品性等の改善要望を収集するとともに、商品性等の改善について検討を行い、以下の内容について実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ▶フラット35（買取型）における融資率上限の引上げ（融資率9割を超える融資の導入） ▶金融円滑化法の期限が到来した後（平成 25 年4月以降）も、返済困難者に対して償還期間延長などの特例措置を実施し、元金据置期間中の金利引下げについて、金融円滑化法の適用期間中は国費で対応していたが、終了後も機構の自助努力により金利引下げ(0.5%引 	

<p>③ 安定的かつ効率的な資金調達 ア 住宅ローン債権の買取りに必要な資金を、最も安定的、かつ、効率的に調達するよう努めるとともに、MBS市場に参入する投資家の範囲を拡大するため、MBSの発行方針及び発行計画、MBSの担保となる住宅ローン債権に係る償還履歴情報等の情報を積極的に開示するなど、ホームページ等の多様な手段により投資家への情報発信・広報活動を行い、併せて市場関係者等のニーズを踏まえながら、MBSの発行の多様化に努める。</p> <p>その際、倒産隔離の取扱いの観点も含め、財政負担の総合的な縮減を図る見地から、引き続きMBSの発行の枠組みのあり方を検討する。</p>	<p>③ 安定的かつ効率的な資金調達 ア 住宅ローン債権の買取りに必要な資金を最も安定的、かつ、効率的に調達するよう、以下の取組に努める。</p> <p>(ア) 投資家に対する丁寧な広報活動を実施すること及び投資家の需要を十分に把握した上で柔軟な起債運営を行うことにより、効率的かつ安定的な資金調達に努める。</p> <p>(イ) MBS市場に参入する投資家の範囲を維持・拡大するため、ホームページ及び情報ベンダーを通じ、MBSの裏付けとなる住宅ローン債権に関する融資種別等の属性分析の更新情報等を定期的に情報提供するなど、投資家のニーズを踏まえた情報の充実を図る。加えて、投資家の認知度及び理解度の向上を図るために、投資家を個別に訪問し、丁寧な広報活動を重ねるとともに、更なる情報の充実を検討する。</p> <p>また、市場環境や市場関係者からの意見・ニーズを踏まえながら、MBSの発行の多様化について検討を行う。</p> <p>その際、倒産隔離の取扱いの観点も含め、財政負担の総合的な縮減を図る見地から、</p>	S	<p>下げ)を実施 等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本銀行による異次元の金融緩和導入等の影響により、金利水準が大きく変動する中でも、新規投資家及び休眠投資家の取込み並びに既往投資家の投資枠拡大を企図した丁寧な広報活動を展開した。 ・その結果、過去のリーマン・ショック時や東日本大震災発生時の不安定な金融市場の情勢下におけるMBSのスプレッドは大きく上昇したが、今回の異次元金融緩和導入時は、MBSのスプレッドの上昇を抑え、安定的なスプレッドでの資金調達を実現した。 ・加えて、国債の金利が低下したことも相まって、平成26年2月条件決定分の月次MBSにおいては、機構史上最低クーポン（表面利率）となる1.00%を実現し、平成26年3月には機構史上最低の提示金利（1.69%）とする等、お客さまに低利で長期固定金利住宅ローンを提供することにつなげた。 ・さらに、機構内に設置した「証券化支援事業の課題に関する検討委員会」において、MBS発行額の平準化を図り、ベンチマーク性を高めることで証券化市場を育成していくべきとの提言を受け、実現に向けた検討を実施した。 ・平成26年1月に、投資家の需要に比べMBSの発行額が大きくなることが見込まれたことから、実際にM 	
--	---	---	---	--

<p>イ MBS発行に要する引受手数料率は、MBS発行の安定性及び効率的資金調達に配慮しつつ、証券市場における最低水準を維持する。</p>	<p>引き続きMBSの発行の枠組みのあり方を検討する。</p> <p>イ MBS発行に要する引受手数料率は、MBS発行の安定性及び効率的資金調達に配慮しつつ、証券市場における最低水準を維持する。</p>		<p>BS発行額の平準化を実施（161億円（信託債権ベース 200億円））した。この取組は、機構MBSの安定的な起債環境を保つという観点から投資家のメリットになるという引受証券会社からの見解があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なお、上記提言については、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）においても盛り込まれ、改めて機構の重要な課題として示された。 ・MBS発行に要する引受手数料率について、証券市場における最低水準を維持した。 ・多くの他の債券において引受手数料率が引き下げられた場合、速やかにMBSの引受手数料の引下げが実施できるよう、市場関係者に対するヒアリング及びベンダー情報の定期的なモニタリングを行った。 	
<p>④ 経費率 証券化支援業務に係る毎年度の経費率（事務関係費、債券発行関係費等の年度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、中期目標期間の平均が0.20%以下とすることに努める。</p>	<p>④ 経費率 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年度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、中期目標期間の平均を0.20%以下とすることを目指して取り組む。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度の証券化支援業務における経費率は、経費削減策を実施したこと及び買取債権等残高が増加したことにより0.14%となった。 	
<p>⑤ 調査研究 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、</p>	<p>⑤ 調査研究 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、フラ</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・フラット35利用者、民間住宅ローン利用者、民間金融機関を対象とした調査を実施し、証券化支援業務の円滑な実施に貢献するとともに、広 	

<p>住宅ローン利用者の属性・ニーズ、民間金融機関の動向等、国内外の住宅・金融市場に関する調査研究を行う。</p>	<p>ット35利用者調査、住宅ローンに関する顧客アンケート調査、民間住宅ローン調査等の調査研究を行い、業務運営の基礎資料を得るとともに、住宅・金融市場に関するデータを収集する。</p> <p>また、米国を中心に海外の住宅ローン市場や商品に関する情報収集を行う。</p>		<p>報誌や学会等の様々な場面を利用し、調査結果を発表した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来公表していなかった各研究員の研究レポート、論文及び新聞掲載記事について、平成 25 年度からは研究成果としてホームページに掲載し、住宅金融に関するデータの幅広い情報発信を実施した。 ・海外における金融経済全般のデータ整備や住宅金融関係機関等との情報交換、海外関連のレポートの執筆及び国際会議における講演・発表活動等を精力的に実施するとともに、海外の住宅金融等に関する研究員レポートを専門家に向けてタイムリーに情報発信し、参考出典としても引用された。 ・将来の新商品の開発等も見据えて、平成 26 年1月に米国政府抵当金庫（ジニーメイ）と住宅金融に関する研究に係る情報交換等の了解覚書（MOU）を締結した。また、タイ王国SMC（第二次抵当公社）とも了解覚書（MOC）を締結し、住宅金融インフラの整備に向けた日本の事例等について情報提供を実施した。さらに、ミャンマーへの住宅金融に関する情報提供も実施するなど、国と連携した国際貢献への取組も積極的に実施した。 	
<p>(2) 住宅融資保険業務 ① 事務・事業の見直しの基本方針を踏まえて、次に掲げる業務を実施する。</p>	<p>(2) 住宅融資保険業務 ① 「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)」(以下「事</p>	S	<ul style="list-style-type: none"> ・証券化支援業務と連動して実施する必要のある事業等に係る住宅融資保険業務を適切に実施した。 	

ア 証券化支援業務と連動して実施する必要のある事業等(フラット35及び災害復興住宅融資(東日本大震災分)に係るつなぎ融資・パッケージ融資、リバースモーゲージ型融資、子会社の保証会社を持たない中小金融機関等が実施する融資に対する付保)に係る住宅融資保険業務は、民間による代替が可能となるまでの措置として行う。

なお、当該業務については、民間による代替状況を踏まえ、見直しの検討を行う。

イ 高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律(平成23年法律第32号)(以下「高齢者住まい法」という。)の成立を受け、サービス付き高齢者向け住宅の入居一時金についての民間金融機関のリバースモーゲージを付保対象とする住宅融資保険業務を実施する。

② 保険金の支払等

ア 機構が保険金の支払の請求を受けた日から保険金を支払うまで(保険金を支払わない場合は、その決定をするまで)の標準処理期間を25日とし、その期間内に案件の8割以上を処理する。

務・事業の見直しの基本方針」という。)を踏まえて、次に掲げる業務を実施する。

ア 証券化支援業務と連動して実施する必要のある事業等(フラット35及び災害復興住宅融資(東日本大震災分)に係るつなぎ融資・パッケージ融資、リバースモーゲージ型融資、子会社の保証会社を持たない中小金融機関等が実施する融資に対する付保)に係る住宅融資保険業務は、民間による代替が可能となるまでの措置として行う。

なお、当該業務については、民間による代替状況を踏まえ、見直しの検討を行う。

イ 高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律(平成23年法律第32号)(以下「高齢者住まい法」という。)の成立を受け、サービス付き高齢者向け住宅の入居一時金についての民間金融機関のリバースモーゲージを付保対象とする住宅融資保険業務を実施する。

② 保険金の支払等

ア 機構が保険金の支払の請求を受けた日から保険金を支払うまで(保険金を支払わない場合は、その決定をするまで)の標準処理期間を25日とし、その期間内に案件の8割以上を処理する。

- ・ サービス付き高齢者向け住宅の入居一時金についてのリバースモーゲージに対する住宅融資保険業務の実施については、リバースモーゲージに関心を示す金融機関との意見交換等を実施した。その結果、平成26年2月から都市銀行の一行が住宅融資保険を活用し、入居一時金も対象となるリバースモーゲージ商品の取扱いを開始した。
- ・ 金融機関が保険金の支払請求を行う際に、保険金支払審査項目を事前に金融機関でチェックできる仕組みを機構において導入し、支払審査業務の効率化を図る等により、標準処理期間内に処理した件数は92.0%となった(487件中448件)。

<p>イ 保険金を支払った保険事故に係る債権については、金融機関と連携しながら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について第1順位債権50%、第1順位以外債権20%を達成するよう努める。)</p> <p>ウ 実績反映型保険料の的確な運営及び保険料率のモニタリング態勢の整備を通じ、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、保険契約者である金融機関のモラルハザードの防止や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。</p>	<p>イ 保険金を支払った保険事故に係る債権については、金融機関からの各債権別の回収状況報告に基づき、借入者の分割弁済等の具体的な交渉を実施させる等の対応方針を策定の上、金融機関と連携しながら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について第1順位債権50%、第1順位以外債権20%を達成するよう努める。)</p> <p>ウ 融資保険料率の計量モデルによるモニタリング等を通じ、実績反映型保険料の的確な運営並びに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、保険契約者である金融機関のモラルハザードの防止や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。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・保険金支払請求に至っていない長期延滞債権の全件について機構も状況把握する等、機構による進捗管理を徹底し、早期に回収方針を策定する等により、平成24年度に支払った保険金について、平成25年度末までの回収実績率は、第1順位債権は65.3%、第1順位以外債権は44.8%となった。 ・的確な付保審査及び債権管理を徹底したことで、平成25年度においては、属性、デフォルト率を踏まえた保険引受リスク計量モデルによるモニタリングを通じて保険引受コストの引下げが可能であることを確認出来たことから、機構独自の取組として保険料率の引下げに繋げた(平成26年度実施)。
<p>(3) 団体信用生命保険等業務</p> <p>① 証券化支援業務や住宅資金融通業務の対象となる住宅ローンの借入者が死亡した場合等に相続人等に弁済の負担を負わせることのないよう、団体信用生命保険等の活用により住宅ローンに係る債務を充当・弁済する業務を行う。</p>	<p>(3) 団体信用生命保険等業務</p> <p>① 証券化支援業務や住宅資金融通業務の対象となる住宅ローンの借入者が死亡した場合等に相続人等に弁済の負担を負わせることのないよう、団体信用生命保険等の活用により住宅ローンに係る債務を充当・弁済する業務を行う。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・適切に団体信用生命保険等業務を行った(団信弁済実績10,203件(84,411百万円))。 ・団信加入者確保に向けて、以下の取組を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ▶フラット35の周知活動と連携し、金融機関及び住宅事業者に対して団信加入促進を継続的に依頼 ▶機構の経営層による主要金融機関の経営層への取組強化依頼及び団信加入率の低い金融機関に対して個別の加入率を示した上での取組

<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を構築・維持するため、必要に応じ、住宅ローン利用者が利用しやすい制度となるよう、商品性の見直し等を行う。</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を構築・維持するため、必要に応じ、住宅ローン利用者が利用しやすい制度となるよう、商品性の見直し等を行う。</p>	<p>強化依頼</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 金融機関等が活用する団信加入勧奨チラシについて、一般の生命保険と団信の違いを記載する等のリニューアルを実施 ▶ 不加入希望者へのダイレクトメールによる勧奨（約1万通） ▶ 金融機関向け説明会において、平成25年度から規定帳票化した団信不加入申出書の適切な運用等についての説明を実施 ▶ 任意・未納脱退率を縮減するために、金融機関に対して継続勧奨への取組の強化を要請 <p>・お客さまからのニーズの高かった住宅ローン繰上完済時等における未経過期間分に相当する特約料を精算返戻する制度について平成25年7月から開始した。制度開始に当たり、平成25年4月から5月にかけて、団信加入中のすべてのお客さまあてにDMを送付（約179万通）し、制度の開始及び内容についての周知を行った。平成25年度の制度適用件数は、75,914件。</p>	
<p>2. 住宅資金融通業務等の実施 (1) 事務・事業の見直しの基本方針を踏まえた事業の見直し等 民業補完の趣旨及び事務・事業の見直しの基本方針を踏まえ、一般の金融機関では融資を行うことが困難で、かつ、政策的に重要度の高い次に掲げる業務を実施する。</p>	<p>2. 住宅資金融通業務等の実施 (1) 事務・事業の見直しの基本方針を踏まえた事業の見直し等 民業補完の趣旨及び事務・事業の見直しの基本方針を踏まえ、一般の金融機関では融資を行うことが困難で、かつ、政策的に重要度の高い次に掲げる業務を実施する。</p>	<p>A</p> <p>①災害復興住宅融資</p> <ul style="list-style-type: none"> ・台風、大雨、突風などの災害発生時に、当該災害による被害状況等の情報収集を直ちに行った後、災害復興住宅融資の受付を開始するとともに、記者発表、ホームページ等による迅速な対外周知、現地相談等の取組を実施した。特に被害規模が大きかった台風26号による土砂災害(東 	

① 国民生活の安定を図るための、地方公共団体及び受託金融機関との適切な連携を通じた、災害により滅失又は被災した住宅及び災害の防止・軽減に資する住宅の建設等に必要な資金の融資業務を実施する。

② 高齢者住まい法の成立を受けサービス付き高齢者向け住宅として登録された賃貸住宅への融資業務及び高齢者住宅の改良等に必要な資金の融資業務を実施する。

③ 賃貸住宅融資業務について、省エネ性能の高い住宅の供給に関連する賃貸住宅への融資業務に限り、民間による代替が可能となるまでの措置として行う。

なお、当該業務については、民間による代替状況を踏まえ、見直しの検討を行う。

④ 都市居住の再生・改善を図るための、合理的土地利用建築物の建設等に必要な資金の融資業務及びマンションの共用部分の改良に必要な資金の融資業務については、権利調整が難しく、事業が長期化するマンション建替え事業等（市街地再開発事業・防災街区整備事業、マンション建替え・リフォーム事業、重点密集市街地等における建替え事業）につ

① 災害発生時における災害復興住宅融資の実施に当たっては、災害の規模や住宅への被害状況などについて迅速な情報収集により確認し、必要に応じて相談窓口を設置するとともに、記者発表やホームページによりその旨を速やかに周知する。

また、災害復興住宅融資が円滑に実施されるよう、工事審査等を行う地方公共団体等及び融資手続を行う金融機関と適切に連携する。

さらに、災害の防止・軽減に資する住宅の建設等に必要な資金の融資が円滑に実施されるよう、ホームページ等を活用した周知を行う。

② 高齢者住まい法の成立を受けサービス付き高齢者向け住宅として登録された賃貸住宅への融資業務及び高齢者住宅の改良等に必要な資金の融資業務を実施する。

③ 賃貸住宅融資業務について、省エネ性能の高い住宅の供給に関連する賃貸住宅への融資業務に限り、民間の代替が可能となるまでの措置として行う。

なお、当該業務については、民間による代替状況を踏まえ、見直しの検討を行う。

京都大島町）等の災害に対しては、地方公共団体との連携により災害復興住宅融資の的確な周知を実施した。

- ・被災者等の要望等を踏まえ、災害復興住宅融資における併用住宅の要件緩和等の制度改善を図った。
- ・構造計算書偽造問題に係る分譲マンションの健全化に向けた支援を平成17年の事件発覚以後から継続して行っており、平成25年度はリフォーム融資希望者11組に対して、資金実行に向けた説明会及び個別相談説明会を行う等の対応を行った。これにより訴訟等の影響で対応未定の1物件を除き、機構が把握している構造計算書偽造案件の対応は完了した。

② 高齢者向け住宅への融資

- ・サービス付き高齢者向け賃貸住宅融資については、お客さまに事業の早期段階で融資可否の方向性をお知らせするため、支店窓口における事前相談の積極的活用及び抵当権同順位等による民間金融機関との協調融資制度等の制度改善を行った。
- ・高齢者住宅の改良等については、チラシ配布やホームページの掲載等により幅広く制度周知を行った。

③ 子育て省エネ賃貸住宅融資

省エネ性能の高い子育て賃貸住宅に対する融資に限り実施した。

④ 合理的土地利用建築物の建設等に

必要な資金の融資業務等

- ・権利調整が難しく、事業が長期化す

いて中小事業者が実施するものに限り、民間による代替が可能となるまでの措置として行う。

なお、当該業務については、民間による代替状況を踏まえ、見直しの検討を行う。

- ⑤ 勤労者の計画的な財産形成を促進するための、勤労者財産形成促進法(昭和46年法律第92号)の規定による財形住宅に係る融資業務を実施する。

- ④ 都市居住の再生・改善を図るための、合理的土地利用建築物の建設等に必要資金の融資業務及びマンションの共用部分の改良に必要な資金の融資業務については、権利調整が難しく、事業が長期化するマンション建替え事業等(市街地再開発事業・防災街区整備事業、マンション建替え・リフォーム事業、重点密集市街地等における建替え事業)について中小事業者が実施するものに限り、民間による代替が可能となるまでの措置として行う。

なお、当該業務については、民間による代替状況を踏まえ、見直しの検討を行う。

- ⑤ 勤労者の計画的な財産形成を促進するための、勤労者財産形成促進法(昭和46年法律第92号)の規定による財形住宅に係る融資業務を実施する。

るマンション建替え事業等のうち中小事業者が実施するものに限り実施した。

- ・宮城県石巻市の再開発事業に位置づけられている2地区について、機構が事業検討段階から積極的に関与し、準備組合への融資を実施した。
- ・マンション共用部分リフォーム融資のうち耐震改修工事について、平成25年11月から融資限度額を引き上げる制度改善を実施した。

⑤財形住宅融資

ホームページ等を通じた制度周知や、中小企業勤労者向けの融資金利を0.2%引き下げる制度改正を実施するなど、融資業務を実施した。

(2) 業務の実施

- ① 住宅の質の確保・向上を図るために必要な事項に配慮した措置を講ずるとともに、国及び地方公共団体が行う良好な居住環境を整備するためのまちづくりその他の必要な施策に協力しつつ、業務に必要な資金を効率的に調達して業務を実施する。また、緊急性の高い災害復興に係る融資以外は、財政融資資金に依存しないことと

(2) 業務の実施

- ① 合理的土地利用建築物の建設等に必要資金の融資等を通じて、国及び地方公共団体が行う良好な居住環境を整備するためのまちづくりその他の必要な施策に協力する。さらに、省エネ住宅の普及の促進等の住宅政策上の課題に対応する。

また、業務に必要な資金を効率的に調達して業務を実施する。

なお、緊急性の高い災害復興

- ・住宅の耐震化等の住宅政策上の課題に適切に対応するため、合理的土地利用建築物の建設等に必要資金の融資等を行うとともに、地方公共団体、住宅関連業界団体、NPO法人等と連携して、マンション建替えや大規模修繕に関するセミナーを開催した。

- ・勘定内他経理の資金を活用する等、効率的な資金調達を行った。
- ・災害復興に係る融資を除き、財政融資資金は利用していない。

<p>する。</p> <p>② 災害復興、災害予防等に係る融資以外の業務については、次の融資の区分に応じ、それぞれ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、その期間内に案件の8割以上を処理する。</p> <p>ア マンション共用部分改良融資 12日</p> <p>イ 省エネ賃貸住宅及びサービス付き高齢者向け賃貸住宅融資 45日</p> <p>ウ 高齢者住宅改良融資 12日</p> <p>エ 財形住宅融資 12日</p>	<p>に係る融資以外は、財政融資資金に依存しないこととする。</p> <p>② 災害復興、災害予防等に係る融資以外の業務については、次の融資の区分に応じ、それぞれ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、その期間内に案件の8割以上を処理する。</p> <p>ア マンション共用部分改良融資 12日</p> <p>イ 省エネ賃貸住宅及びサービス付き高齢者向け賃貸住宅融資 45日</p> <p>ウ 高齢者住宅改良融資 12日</p> <p>エ 財形住宅融資 12日</p>		<p>・進捗管理の徹底等に取り組んだ結果、標準処理期間内に処理した件数の割合は次のとおりとなった。</p> <p>ア マンション共用部分改良融資 94.8%</p> <p>イ 省エネ賃貸住宅融資及びサービス付き高齢者向け賃貸住宅融資 87.1%</p> <p>ウ 高齢者住宅改良融資 83.0%</p> <p>エ 財形住宅融資 87.8%</p>	
<p>(3) 経費率 直接融資業務（既往債権管理勘定の既融資を除く。）に係る毎年度の経費率（事務関係費、債券発行関係費等の年度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、中期目標期間の平均が0.40%以下とすることに努める。</p>	<p>(3) 経費率 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年度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、中期目標期間の平均を0.40%以下とすることを目指して取り組む。</p>	A	<p>・平成25年度の直接融資業務における経費率は、経費削減策を実施したこと等により0.28%となった。</p>	
<p>3. 東日本大震災への的確な対応 東日本大震災への対応については、国及び地方公共団体との緊密な連携のもと、住宅金融の側面から被災者への支援を行う。</p>	<p>3. 東日本大震災への的確な対応 東日本大震災への対応については、国及び地方公共団体との緊密な連携のもと、住宅金融の側面から被災者への支援を行う。</p>	S	<p>・新たな取組として、機構自らが、関係機関（地方公共団体、建築士団体）と連携し、公的補助、住宅計画及び融資・資金計画の相談をワンストップで提供する住宅再建相談会を企画</p>	

(1) 被災して住宅を取得等する方への対応

災害復興住宅融資、災害復興宅地融資等の業務について、電話や面談による相談業務や、審査業務・融資業務など、被災者支援の業務実施態勢を関係機関との緊密な連携のもとで機動的に構築し、適切に実施する。

(2) 返済中の被災者への対応

被災者の状況に応じた返済方法の変更について、電話や面談による相談業務や、返済方法変更の審査業務など、被災者支援の業務実施態勢を関係機関との緊密な連携のもとで機動的に構築し、適切に実施する。

また、「個人債務者の私的整理に関するガイドライン」(平成23年6月17日に開催された二重債務問題に関する関係閣僚会合でとりまとめられた二重債務問題への対応方針を踏まえ、個人債務者の私的整理に関するガイドライン研究会により策定された個人債務者の私的整理に関するガイドラインをいう。)等の手続に従い、適切な措置を講ずる。

(1) 被災して住宅を取得等する方への対応

災害復興住宅融資、災害復興宅地融資等の業務について、被災地への出張相談やお客コールセンターにおける返済シミュレーションサービスを積極的に実施する等、面談及び電話相談業務の取組を強化し、また、審査業務・融資業務など、被災者支援の業務実施態勢を関係機関との緊密な連携のもとで機動的に構築し、組織を挙げて適切に実施する。

特に、防災集団移転促進事業等に関する取組を支援するため、引き続き東北復興支援室を中心として、地方公共団体等との連携を強化する。

また、顧客のニーズ等を踏まえ、事務手続や商品性の改善を進める。

(2) 返済中の被災者への対応

被災者の状況に応じた返済方法の変更について、電話や面談による相談業務や、返済方法変更の審査業務など、被災者支援の業務実施態勢を関係機関との緊密な連携のもとで機動的に構築し、適切に実施する。

また、返済相談においては、借入者の状況に応じて、災害特例等のみならず、「個人債務者の私的整理に関するガイドライン」(平成23年6月17日に開

し実施した。(開催：198回、相談実績：1,181組)

- ・住宅再建相談会には、全国から事前研修を受けた職員を派遣(延べ422人・日)し、相談対応の質を確保するとともに、継続的な相談サービスを提供できる体制を構築した。
- ・今後、沿岸部における宅地供給等が本格化することを踏まえ、被災者相談対応等を強化するため、東北支店(宮城県仙台市)以外の拠点として、新たに三陸復興支援センターを釜石市に設置する方針を決定(平成26年3月)し、設置に向けた準備を実施した(平成26年6月26日に設置)。
- ・インターネットを利用できる環境にない被災者がいることを踏まえ、フリーダイヤル対応で各被災者のライフプランを踏まえた災害復興住宅融資の返済シミュレーションを行うサービスを開始した(対応実績98件)。返済シミュレーションの実施に当たっては、年齢や収入等、各被災者の状況を伺いながら、定年退職後の収入減、親子リレー返済の利用可能性等も踏まえ、希望者には試算結果を郵送する等、きめ細やかに対応した。
- ・その他、
 - ▶ 福島第一原発事故による避難指示解除後、直ちに自宅での生活が再開できるよう、避難指示解除が見込まれる地域内において、り災住宅の再建・補修を行う帰還予定者への災害復興住宅融資による支援
 - ▶ 所有権移転登記が留保される土地

	<p>催された二重債務問題に関する関係閣僚会合でとりまとめられた二重債務問題への対応方針を踏まえ、個人債務者の私的整理に関するガイドライン研究会により策定された個人債務者の私的整理に関するガイドラインをいう。)等の概要を説明するとともに、手続に従い、適切な措置を講ずる。</p>	<p>への融資実行等、防災集団移転促進事業の宅地供給手続に併せた災害復興住宅融資の柔軟な対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 取扱金融機関向け災害復興住宅融資業務マニュアルのサマリー版の作成による取扱金融機関の事務サポート ▶ 地方公共団体等との連携により工事審査の円滑な実施等を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・消費税率引上げに伴う融資限度額の引上げ、被災した店舗等併用住宅に係る住宅部分の面積要件（住宅部分が1/2以上必要）撤廃、親子リレー返済の後継者の融資住宅入居要件の撤廃等、被災者等からの要望を踏まえた融資制度の改善を実施した。 ・返済特例制度の適切な対応（408件、累計5,685件）を実施するとともに、適用者のうち、据置期間の終了予定の方には、DMによる返済開始の案内を行うとともに、必要に応じて据置期間の延長等必要な措置を講じた。 ・私的整理ガイドラインの適切な対応（申請146件（累計299件）、弁済計画成立149件（累計196件））を実施するとともに、私的整理ガイドラインにおいて方向性が留保された案件においても、被災者の足下の状況を詳細に把握し、債権者の判断で債務整理を行う等きめ細やかな対応を行った。 	
<p>Ⅱ 業務運営の効率化に関する目標</p>	<p>Ⅱ 業務運営の効率化に関する目標</p>		

<p>を達成するためとるべき措置</p> <p>1. 組織運営の効率化 住宅融資保険業務及び住宅資金貸付業務のうち事務・事業の見直しの基本方針において廃止することとされた業務に係る組織の合理化を進める。 支店については、機構の主要な業務が直接融資業務から証券化支援業務に変更され、支店の業務内容が変化していることから、全国を11ブロックに分けている現在の支店体制について、業務量に応じた効率的・効果的な体制となるよう統廃合を含めた配置等の見直しを進める。</p>	<p>を達成するためとるべき措置</p> <p>1. 組織運営の効率化 住宅融資保険業務及び住宅資金貸付業務のうち事務・事業の見直しの基本方針において廃止することとされた業務に係る組織の合理化を進める。 支店については、機構の主要な業務が直接融資業務から証券化支援業務に変更され、支店の業務内容が変化していることから、全国を11ブロックに分けている現在の支店体制について、業務量に応じた効率的・効果的な体制となるよう統廃合を含めた配置等の見直しについての検討を進める。</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事務・事業の見直しの基本方針において廃止することとされた業務に係る組織の合理化については、24年度に以下の取組を実施したところであり、25年度においても引き続き当該取組を継続している。 <ul style="list-style-type: none"> ▶ まちづくり推進部のマンション再生支援グループを廃止 ▶ 北海道支店、中国支店及び九州支店のまちづくり推進グループを廃止 ▶ 事業系直接融資に係る融資審査業務を審査部事業審査センターに集約し、各支店の事業審査グループを廃止 ・支店体制の見直しについては、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、支店体制の見直しについて決定されたことを踏まえ、支店体制の見直しの具体内容、見直しに係る課題及び今後の対応について検討を進めた。 	
<p>2. 一般管理費等の低減 (1) 一般管理費（人件費、公租公課及び特殊要因を除く。）については、業務運営全体の効率化を図ることにより、平成23年度に比べ、中期目標期間の最終年度までに15%以上削減する。 (2) 事務関係費については、民間</p>	<p>2. 一般管理費等の低減 (1) 一般管理費（人件費、公租公課及び特殊要因を除く。）については、業務運営全体の効率化を図ることにより、中期目標の達成に向け削減する。 (2) 事務関係費については、民間</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度から繰り越された費用等により平成24年度実績と比べて増加したものの、事務用品等の本店一括購入契約による単価の引下げや一般競争入札等の競争性を確保できる調達方式の継続的实施等の経費削減の取組により、平成23年度に比べ8.0%削減した。 ・債権回収会社への業務委託を活用し、 	

<p>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。</p> <p>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)に基づき策定した業務・システムに関する最適化計画(以下「最適化計画」という。)を引き続き着実に実施する。 (2) 最適化計画におけるシステム調達方式の見直し及び徹底した業務改革の断行を継続するとともに、最適化計画の趣旨を踏まえ策定する情報体系整備のための計画に基づき、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) 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>機関における取組の状況を踏まえ、その縮減を徹底する。</p> <p>① 業務の効率化を図るため、住宅ローン債権のうち全額繰上償還を行ったものについて、管理回収業務を債権回収会社に委託する。 ② 事務手続の外部機関への委託を行い、業務の効率化及び体制の合理化を推進する。</p> <p>3. 業務・システム最適化 (1) 業務・システム最適化計画(平成19年度策定)を着実に実施する。 (2) システム調達について、引き続き競争性の高い調達方式の採用等を行うとともに、最適化計画の趣旨を踏まえ策定する情報体系整備のための計画に基づき、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) 内部人材のレベルアップを図るため、ITリテラシー向上に資する外部の専門的知見を有する者を活用して、職場内研修(OJT)等を実施する。</p>	<p>A</p>	<p>物件処分による回収を促進した(個人向け債権の委託率:89.1%)。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話相談業務、社内システムの運用・管理業務、住宅債券に係る事務手続、旅費事務手続等の外部委託を継続し、業務の効率化を行った。 ・業務・システム最適化計画に基づき、IT投資管理委員会の運営等を通じたITガバナンスの実施、一般競争入札による調達等のシステムの調達、コストの適正化を行った。 ・人材育成のための計画の作成、外部の専門的知見を有するCIO補佐官を交えた研修や勉強会を実施した。
<p>4. 入札及び契約の適正化 (1) 国における公共調達の適正化</p>	<p>4. 入札及び契約の適正化 (1) 契約監視委員会における審議</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・随意契約等見直し計画に基づき、入札及び契約の適正化を着実に実施し

<p>に向けた取組(「公共調達の適正化について」(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。))及び契約監視委員会(「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、外部有識者及び監事により構成。)における審議結果等を踏まえ、入札及び契約手続の適正化を推進する。</p> <p>(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。</p>	<p>等を踏まえて策定した随意契約等見直し計画(平成 22 年6月 策定)に基づき、入札及び契約の適正化を着実に実施する。</p> <p>(2) 随意契約の基準をホームページ上で公表する。また、国の基準も参照しつつ、一定額以上の契約についてもホームページ上で公表する。</p>	<p>た。その結果、競争性のない随意契約は、金額ベースで全体の2%となり、平成 24 年度(3%)より減少し、また、見直し計画(5%)についても達成した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度計4回の契約監視委員会の点検を通じ、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(後納郵便料等)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され、追加措置実施の指摘はなかった。 さらに、2か年度連続で一者応札・一者応募になった案件についても、改善可能な取組は実施されており、機構の取組は妥当とされた。 随意契約の基準等の契約方法に関する定め及び一定額(国の基準と同一)以上の契約情報(半月ごと)等について、ホームページで公表した。 	
<p>5. 適切な内部統制の実施</p> <p>内部統制基本方針に基づき適切な内部統制を実施するとともに、実施状況の点検を四半期ごとの年度計画についての点検とあわせて行う。また、その結果を踏まえ業務運営等の改善を図るとともに、必要に応じ、ガバナンス向上の観点から内部統制基本方針の見直しを行うなど、ガバナンス体制の充</p>	<p>5. 適切な内部統制の実施</p> <p>内部統制基本方針に基づき適切な内部統制を実施するとともに、実施状況の点検を四半期ごとの年度計画についての点検とあわせて行う。また、その結果を踏まえ業務運営等の改善を図るとともに、必要に応じガバナンス向上の観点から内部統制基本方針の見直しを行うなど、ガバナンス体制の充実</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> 内部統制基本方針に基づき、PDC Aサイクルによる適切な内部統制の取組を実施し、四半期ごとに取組状況を点検し、役員会に報告を行った。 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・プログラム等を策定し、これに基づいてコンプライアンス推進活動を行った。 コンプライアンス・プログラムには、 	<ul style="list-style-type: none"> 金融機関として求められるコンプライアンスを意識し、今後も改善する努力をつづけてほしい。現時点では適切に取り組んでいると考えられる。

実を図る。

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、毎年度1回、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う。

また、「国民を守る情報セキュリティ戦略」等の政府の方針を踏まえ、適切な情報セキュリティ対策を推進する。

を図る。

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昨年度に引き続き盛り込み、また、平成20年度に発生した不祥事が平成24年度に新たに判明したことを踏まえ、更なる取組を盛り込むこととし、組織を挙げて再発防止に取り組む。

加えて、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う。

事務品質の向上に向けて、事務処理に関し、全部署共通ルールとして策定した事項の着実な定着を図るほか、書式や事務手順の見直しの検討など、組織横断的な取組を行う。

また、「国民を守る情報セキュリティ戦略」等の政府の方針を踏まえ、適切な情報セキュリティ対策を推進する。

二度の職員不祥事の再発防止策も盛り込み、引き続き組織を挙げて再発防止に取り組んだ。

- ・コンプライアンス・プログラムの四半期点検を行い、コンプライアンス委員会へ報告し、必要に応じて取組内容の見直しを行うとともに、コンプライアンス委員会に外部有識者の参加を求め、コンプライアンスの取組についての評価、意見を聴き、取組内容の見直しを行った。
- ・また、コンプライアンス意識調査により職員意識・行動の実態の把握・評価を行い、コンプライアンス委員会へ報告し、平成26年度のコンプライアンス・プログラムへ反映させた。
- ・平成25年度に発覚した審査部審査センターにおける不適切な事務処理事案を踏まえ、以下の再発防止策を実施した。
 - ▶ 予防的統制の観点から、審査結果の確定について担当者の申請と管理職者等の承認がある場合のみシステム入力が可能となるようシステムオペレーションを変更
 - ▶ 審査案件全件リストと審査関係書類とを突合し、日常的な管理を徹底
 - ▶ 決裁権限の水準について見直しを行い、審査センター長の決裁権限の一部をグループ長・推進役に委譲してセンター長が日常業務のモニタリングを行うなど、よりマネジメントに注力できる態勢を整備

し内部管理体制を強化

- ▶ 内部監査において、審査センターにおける日常的な管理の徹底等の実施状況を点検
- ・当該事案により内部統制の脆弱性が露呈したことから、審査業務以外にも次のような取組を行い、組織を挙げて内部統制の充実を図った。
 - ▶ 理事長から職員に対し、折に触れ内部統制についてメッセージを発信しているほか、外部の専門家を講師に招き内部統制について管理職研修の実施等、役職員への啓発を通じた統制環境の整備・充実
 - ▶ お客さま等からの申請を受け、機構において承認等を行う業務のうち、潜在的な不正リスクがあり、かつ、不正があった場合に影響が大きいと想定される業務について、担当者と管理職者等によるシステムオペレーションが必要な仕様に変更する等の不正防止策の方針を決定
 - ▶ 決裁内容に照らした決裁権者の適切性及び業務負荷状況を勘案し、決裁権限を委譲することで、上位決裁権者が日常業務のモニタリングを行うなどのマネジメントに注力できる態勢を整備し、内部管理体制を強化
 - ▶ 現場の実態や感覚と乖離して過剰な負担を強いている等の原因となっているルールの洗い出し及び見直しを実施するとともに、各部署において、継続的なルールの見直

6. 積極的な情報公開
業務運営の透明性を確保するた

6. 積極的な情報公開
業務運営の透明性を確保するた

しに向けたモニタリングを継続的に行うための態勢を構築し、取組を実施

▶ 内部監査において、個人デスク内の書類を確認する等の検査的視点を強化した監査を実施。また、内部自主点検や実地点検・モニタリングの実施状況やその有効性を加味し、発見的統制を意識した監査を実施

▶ 民間金融機関における運用を踏まえ、不正防止の観点から、自部署における執務室内の個人デスク等の点検や長期休暇の取得の徹底についての検討を実施（平成 26 年 4 月実施） 等

・なお、上記取組等については、四半期毎にフォローアップを行った（コンプライアンス委員会、役員会に付議）。

・事務品質の向上に向けカイゼン活動に取り組んだほか、お客さまの負担軽減やお客さま満足の向上に繋がる手続の簡素化、迅速化、正確性の向上等を図るため、お客さまに記入いただく書式の見直しや融資手続の見直しを行った。

・内閣官房情報セキュリティセンターの要請や提供情報の活用等により、情報セキュリティ対策を推進し、標的型攻撃（特定の情報を狙ったサイバー攻撃）を想定した対策方針を決定した。

・平成 24 年度決算の財務内容、勘定ごとの財務状況の解説、中期目標・

<p>め、説明責任の向上を図る見地から、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。</p>	<p>め、説明責任の向上を図る見地から、機構の業務等を紹介する日本語版及び英語版のディスクロージャー誌並びにホームページの内容について、勘定ごとの財務内容の解説等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。</p>		<p>中期計画・年度計画等、機構の業務内容や経営状況等について、日本語版及び英語版のディスクロージャー誌並びにホームページにより情報を公開した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度は、上記に加えて機構の取組内容等が簡潔に分かるようにミニディスクロージャー誌を作成し、関係機関へ配布した。 	
<p>Ⅲ 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画</p>	<p>Ⅲ 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画</p>			
<p>1. 収支改善 (1) 既往債権管理勘定以外の勘定（財団法人公庫住宅融資保証協会（以下「保証協会」という。）から承継した業務に係る経理を除く。）については、証券化支援業務等の商品の見直し、業務運営の効率化の推進等により、全体として、中期目標期間の最終年度までに繰越欠損金を解消する。</p> <p>また、繰越欠損金の発生要因等を分析し、損失の状況、処理方法等については、ホームページを通じて、機構の財務諸表、リスク管理債権等に関する情報を随時公開する。</p> <p>(2) 既往債権管理勘定については、借入者の個別状況を踏まえつつ、返済相談等を通じて新規延滞発生抑制を図り、また、長期延滞債権については、担保不</p>	<p>1. 収支改善 (1) 既往債権管理勘定以外の勘定（財団法人公庫住宅融資保証協会から承継した業務に係る経理を除く。）については、証券化支援業務等の商品の見直し、業務運営の効率化の推進等により、全体として、中期目標期間中に繰越欠損金を解消する。</p> <p>また、繰越欠損金の発生要因等を分析し、損失の状況、処理方法等については、ホームページ及びディスクロージャー誌を通じて、機構の財務諸表、リスク管理債権等に関する情報を随時公開する。</p> <p>(2) 既往債権管理勘定については、借入者の個別状況を踏まえつつ、返済相談等を通じて新規延滞発生抑制を図り、また、長期延滞債権については、担保不</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> 個々のお客さまの状況に応じ丁寧に返済相談を行う等の管理回収の取組の結果としてリスク管理債権を削減したほか経費削減の取組により損益が改善した。また、買取債権残高の増加により収益が拡大し、既往債権管理勘定以外の勘定（保証協会から承継した業務に係る経理を除く。）について、761 億円の当期総利益を計上した。 機構の財務諸表、リスク管理債権等に関する情報をホームページ及びディスクロージャー誌に掲載し、損失の状況、処理方法等に関する情報を公開した。 返済相談等を通じた新規延滞発生の抑制、担保不動産の任意売却等の回収の取組等により、繰越欠損金は 2,844 億円となり、平成 24 年度から 1,655 億円削減した。 	<ul style="list-style-type: none"> 既往債権管理勘定以外の勘定の中期目標期間の最終年度までに繰越欠損金を解消という目標に対して、中期目標期間初年度の平成 24 年度から解消しており、さらに平成 25 年度には法人全体として繰越欠損金を解消しており、優れていると評価できる。

<p>動産の任意売却を進める等、債権管理・回収を的確に行うこと等により、繰越欠損金を着実に削減する。</p> <p>また、損失の状況、処理方法等については、ホームページを通じて、機構の財務諸表、リスク管理債権等に関する情報を随時公開する。</p>	<p>動産の任意売却を進める等、債権管理・回収を的確に行うこと等により、繰越欠損金を着実に削減する。</p> <p>また、損失の状況、処理方法等については、ホームページ及びディスクロージャー誌を通じて、機構の財務諸表、リスク管理債権等に関する情報を随時公開する。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・機構の財務諸表等に関する情報をホームページ及びディスクロージャー誌に掲載し、損失の状況、処理方法等に関する情報を公開した。 	
<p>2. リスク管理の徹底等 (1) 機構の各種リスクを的確に管理するとともに、これらを統合的に管理する態勢を通じて、リスク管理機能を強化する。</p>	<p>2. リスク管理の徹底等 (1) 機構の各種リスクを的確に管理するために、機構内に設置するリスク管理委員会等において、住宅ローン等の事業の特性を踏まえて、各リスクの管理を行う。また、各リスクを統合的に管理するために、網羅的なリスクの洗い出し、モニタリング指標の設定、各リスクの管理態勢計画の策定等を行うとともに、これに基づくモニタリングを行い、認識された課題に適切に対応する。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・信用リスク、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、機構内の信用リスク管理委員会（20 回開催）及びALMリスク管理委員会（17 回開催）において、各リスクのPDCAを実践した。各リスク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体制について、役員会において審議している。 ・リスクの洗い出し、モニタリング指標の設定及びリスク管理の態勢整備の進捗管理の3つの観点から、統合的リスク管理に係るモニタリング等の方針を策定し、統合的リスク管理を実施した。モニタリング結果は可能な限り早期に役員会へ報告した。 ・平成 25 年度においても、平成 24 年度同様、信用リスク及びALMリスクの両リスクを横断的に捉えた事業ストップ型の生涯収益シミュレーシ 	

(2) 信用リスクに適切に対応するため、将来のデフォルト発生を極力抑制するよう与信審査の厳格化を図るとともに、融資先のデフォルト率、住宅ローン債権の回収率等のモニタリングを行い、その結果を踏まえ、将来の損失発生見通し、必要な信用リスクプレミアムの水準等を計測し、必要に応じ、買取型の証券化支援業務に係る提示金利又は保証型の証券化支援業務に係る特定住宅融資保険料等の料率の見直しを行う。

(3) 金利リスク及び流動性リスクについては、住宅ローン債権の証券化や金利スワップ取引を活用した金利リスクのヘッジ等により的確に管理する。また、既

(2) 信用リスクに適切に対応するため、将来のデフォルト発生を極力抑制するよう与信審査の厳格化を図るとともに、不適正申込みの未然防止を徹底するよう金融機関に対して適切な融資審査の実施について働きかけを行う。また、融資先のデフォルト率、住宅ローン債権の回収率等のモニタリング及び信用リスク計量化手法の高度化を図りつつ、将来の損失発生見通し、必要な信用リスクプレミアムの水準等を計測することにより、必要に応じ、買取型の証券化支援業務に係る提示金利又は保証型の証券化支援業務に係る特定住宅融資保険料等の料率の見直しを行う。

(3) 金利リスク及び流動性リスクについては、証券化、多様な年限の一般担保債券（以下「SB」という。）の組み合わせによる発行等により、適切に対応する。

ョンにより財務上の影響を分析した。

・平成 25 年度は、平成 24 年度に分析した証券化支援勘定（買取型）及び既往債権管理勘定に加え、財形住宅資金貸付勘定及び住宅資金貸付等勘定（住宅資金貸付等業務経理）についても分析対象とした。また、証券化支援勘定（買取型）では事業継続型の生涯収益シミュレーションも実施した。

・与信審査の厳格化として、不適正案件の未然防止や早期延滞未然防止のための金融機関向け説明会の開催、金融機関モニタリングの実施、機構における価格審査などの与信審査を徹底した。

・早期延滞発生率が一定基準を超えた金融機関に対して業務委託手数料を減額する仕組みを平成 26 年 4 月から導入することとした。

・平成 26 年度における買取型の証券化支援業務（平成 26 年 2 月 24 日以降買取分の融資率 9 割超のものを含む。）に係る提示金利については、与信ポートフォリオ管理システムにおけるモニタリング結果等を総合的に勘案して設定した。

・フラット 35 及び賃貸住宅融資において、ストックから生ずる資金のズレを、新規の資金調達時に事後的に調整するために平成 24 年 1 月に導入した仕組み（ストックベースAL

<p>往の資金の再調達・再運用と新規の資金調達を一体的に管理すること等により、ALM(資産・負債総合管理)の高度化を図る。</p> <p>既往債権管理勘定にあっては、財政融資資金の償還を着実に行うため、将来において生じる資産と負債のギャップへの対応策の検討を進め、必要な措置を講ずる。</p>	<p>また、SBの満期償還に伴う再調達や余剰資金の再運用と新規の資金調達を一体的に管理すること等により、ALMの高度化を図る。</p> <p>既往債権管理勘定にあっては、財政融資資金の償還を着実に行うため、将来において生じる資産と負債のギャップへの対応としてSB15年債等による資金の再調達を行うとともに、資金の有効活用のための方策を検討・実施する。</p>		<p>M)を平成25年度も引き続き実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既往債権管理勘定における将来の資金ギャップへの対応として、SB15年債による資金調達を実施した(997億円、平均クーポン1.223%)。 	
<p>(4)住宅ローン債権の回収業務の委託先については、経営状況等を適切に把握するとともに、万一委託先が破綻した場合には、業務の引受けが円滑に行われるよう事務処理の整備等の体制構築を図る。</p> <p>(5)借入者の個別の状況を踏まえつつ、的確な債権管理を行うことにより、延滞債権を削減する。借入者の生活再建の円滑化に向け、返済困難者や被災者等との返済相談や返済条件の変更等のきめ細やかな対応等により新規延滞発生の抑制を図る。また、長期延滞債権については、担保不動産の任意売却等により、債</p>	<p>(4)住宅ローン債権の回収業務の委託先に対しては、財務状況、社会的信用、業務遂行能力等について適切な審査を行う。また、委託先の経営状況のモニタリングを行い、万一委託先が破綻した場合には、当該委託先が行っていた業務の引受けが円滑に行われるよう譲渡先の選定、移管手順等の事務処理スキームの整備等を行う。</p> <p>(5)個人向けの住宅ローン債権については、返済相談等を通じ延滞債権の新規の発生を抑制するとともに、延滞債権の処理を進める。</p> <p>返済が困難になった借入者に対して、中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律(平成21年法律第96号)(以下「金融円滑</p>	S	<ul style="list-style-type: none"> ・委託先について、決算結果等の経営状況等のモニタリングを実施した。 ・委託先が破綻した場合の業務の引受方法を定めた事務処理マニュアルの見直しを行うとともに、破綻に際して初動対応を行う部署の担当者向けに研修を実施した。 ・延滞の初期段階のお客さまには、入金状況のお知らせを徹底し、早期の正常化を支援した。 ・延滞が継続しているが、返済継続可能性が認められるお客さまには、借入状況を把握して条件変更を適用し、今後の返済継続を支援した。 <p>※条件変更後の4年経過時点における正常化率は、77.9%(平成25年度末)</p>	

権回収を的確に行う。

化法」という。)の適用期限終了後においても積極的にきめ細やかな返済相談を行い、返済条件の変更を的確かつ柔軟に対応する。

また、長期延滞債権については、担保不動産の任意売却等により、その削減に重点的に取り組む。

(6) 事業者向け債権については、延滞債権、貸出条件緩和債権並びに正常償還中の大口貸出先債権及び過去延滞債権について、借入者の財務内容を把握する。また、満3か月以上の延滞債権について、個別債権ごとに進捗管理を行う。

返済が困難になった借入者に対して、金融円滑化法の適用期限終了後においても積極的にきめ細やかな返済相談を行い、返済条件の変更を的確かつ柔軟に対応する。

また、長期延滞債権については、担保不動産の任意売却等により、その削減に重点的に取り組む。

- ・それでも返済が困難なお客さまには、任意売却の提案を行う等早期解決による生活再建に向け立ち直りを支援した。
- ・上記のように、返済が困難となったお客さまへの正常化・生活再建に向けたきめ細やかな対応で、的確な債権管理を実施した。
- ・平成 25 年度の追加取組として延滞が継続しているお客さまについては、提案型カウンセリング(アンケート形式の書面を活用するなど、具体的な延滞の原因や生活状況を詳細に把握することにより、お客さまの状況に応じた家計の見直しや返済条件の変更を提案すること)を充実させ、きめ細やかな対応を行い、正常化を支援した。
- ・金融円滑化法の適用期限終了後においても、同法の趣旨を踏まえ機構独自に継続して丁寧に対応。必要な相談体制の整備や実施状況の主務省報告を行った他、証券化支援業務の買取債権における元金据置期間中の金利引下げ(1%引下げ)について、同法適用期間中は国費で対応していたが、終了後も機構の自助努力により金利引下げ(0.5%引下げ)を実施した。
- ・事業者向け債権については、延滞の初期段階から返済相談を実施し、賃貸住宅の入居率やお客さまの事業の経営状況等の把握を徹底するとともに、民間金融機関とも連携しながら、条件変更により返済額を一定期間減

(6) 既往債権管理業務については、平成 23 年度末のリスク管理債権の残高額について、新規の不良債権発生額を抑制しつつ、中期目標期間の最終年度までに 10%以上削減する。

(7) 証券化支援業務については、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するリスク管理債権の残高額の比率を 3.6%以内に抑制する。

(8) 賃貸住宅融資業務については、中期目標期間の最終年度末時点における証書貸付残高額に対するリスク管理債権の残高額の比率を 3.6%以内に抑制する。

(9) 保証協会から承継した独立行政法人福祉医療機構及び沖縄振興開発金融公庫の住宅ローン債権については、債務の保証等を適切に実施する。

(7) 既往債権管理業務については、平成 23 年度末のリスク管理債権の残高額について、新規の不良債権発生額を抑制しつつ不良債権の処理を促進し、中期目標期間の最終年度までに 10%以上削減することを目指して取り組む。

(8) 証券化支援業務については、適切な融資審査及び的確な債権管理を行い、中期目標期間の最終年度における買取債権残高額に対するリスク管理債権の残高額の比率を 3.6%以内に抑制することを目指して取り組む。

(9) 賃貸住宅融資業務については、適切な融資審査及び的確な債権管理を実施し、中期目標期間の最終年度における証書貸付残高額に対するリスク管理債権の残高額の比率を 3.6%以内に抑制することを目指して取り組む。

(10) 独立行政法人福祉医療機構及び沖縄振興開発金融公庫の住宅ローン債権については、債務の保証を適切に実施し、保証債務履行により発生する求償権につ

額し、リフォームを提案する等、積極的に経営の安定化を支援した。

・平成 25 年度の追加取組として特定優良賃貸住宅の家賃補助の終了時期が到来する債権に対し、文書、面談、現地調査等による状況のモニタリングを実施し、今後の返済継続を支援した。

・返済相談の実施等により、新規の不良債権を抑制しつつ、返済継続が困難な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り削減を図った結果、リスク管理債権額は対平成 23 年度比で 26.1%減少した。

・買取債権残高が増加する中、買取審査の適切な実施、返済相談の実施等による延滞債権増の抑制に努めた結果、リスク管理債権比率は 1.00%となった。

・お客さまの財務内容の把握、個別債権ごとの進捗管理の実施により延滞債権削減に努めた結果、リスク管理債権比率は 1.84%となった。

・福祉医療機構及び沖縄振興開発金融公庫から請求のあった債権の全てについて、保証債務履行を行った。履行後の求償権については、債権回収会社への業務委託等により、回収を

	いては、物件の任意売却、競売等の回収手段により着実に実施する。		行った。	
3. 予算（人件費の見積りを含む。）、 収支計画及び資金計画 （1）予算 （2）収支計画 （3）資金計画	3. 予算（人件費の見積りを含む。）、 収支計画及び資金計画 （1）予算 （2）収支計画 （3）資金計画	—	報告書本文を参照	
IV 短期借入金の限度額	IV 短期借入金の限度額			
（1）短期借入金の限度額 15,000 億円 （2）想定される理由 ① 予見し難い事由による一時的な資金の不足に対応するための短期借入金 ② 機構が行う業務の円滑な実施に資するための短期借入金 ③ 既往債権管理勘定に係る資金の不足に対応するための短期借入金	（1）短期借入金の限度額 15,000 億円 （2）想定される理由 ① 予見し難い事由による一時的な資金の不足に対応するための短期借入金 ② 機構が行う業務の円滑な実施に資するための短期借入金 ③ 既往債権管理勘定に係る資金の不足に対応するための短期借入金	—	・平成 25 年度は短期借入金の実績はなかった。	
IV-2 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合には、当該財産の処分に関する計画	IV-2 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合には、当該財産の処分に関する計画			
該当なし	該当なし	—	該当なし	
V IV-2に規定する財産以外の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	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			
南が丘第一宿舎（名古屋市）、南が丘第二宿舎（名古屋市）、木太宿	南が丘第一宿舎（名古屋市）、南が丘第二宿舎（名古屋市）、木太宿	—	・南が丘第一宿舎、南が丘第二宿舎及び木太宿舎の3宿舎について、平成	

舎（高松市）の処分を計画	舎（高松市）について処分手続を進める。		25年5月23日までに資金決済を行い、売却手続が完了した。	
VI 剰余金の使途	VI 剰余金の使途			
決算において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。	決算において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。	—	・平成 25 年度末における剰余金の剰余については、財形住宅資金貸付勘定の機構法第 18 条第 2 項積立金及び住宅資金貸付等勘定の前中期目標期間繰越積立金 3,353 億円を除き、全て一般積立金として整理し、剰余金の使途への充当は行わない予定である。	
VII その他主務省令で定める業務運営に関する事項	VII その他主務省令で定める業務運営に関する重要事項			
1. 施設及び設備に関する計画 該当なし	1. 施設及び設備に関する計画 該当なし	—	該当なし	
2. 人事に関する計画 (1) 業務運営の効率化により計画的な人員の抑制を図り、中期目標期間の最終年度までに常勤職員数について 5%以上削減する。 (2) 人件費（退職手当及び社会保険料を除く。）については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、厳しく見直す。 (3) 給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含め役職員給与の在り方について厳しく検証した上で、目標水準・目標期限を設定してその適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組	2. 人事に関する計画 (1) 中期目標に設定している数値目標を達成するため、業務運営の効率化により計画的に人員の抑制を図る。 (2) 人件費（退職手当及び社会保険料を除く。）については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、厳しく見直す。 (3) 給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含め役職員給与の在り方について厳しく検証した上で、平成 28 年度までに地域・学歴を勘案した対国家公務員指数を国家公務員と同程度としていく	A	・計画的な人員の抑制により、平成 25 年度末の常勤職員数は、881 人（平成 24 年度期首比▲4.3%）となった。 ・人件費については、国家公務員の給与の見直しに準じた役員の報酬減額支給措置及び職員の給与減額支給措置の継続、人事・給与制度改革の実施等により、7,369 百万円（平成 24 年度比▲0.7%）となった。 ・国家公務員の退職手当の支給水準の見直しに準じ、職員の退職手当の支給水準の見直しを実施した。 ・給与水準については、対国家公務員指数の結果等について検証の上、平	

<p>状況を公表する。</p> <p>(4) 専門性の高い業務において、必要に応じ、外部人材を活用することによる専門性のノウハウの蓄積や、専門研修の実施等により職員の専門性の向上を図る。</p>	<p>ことを目指して計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表する。</p> <p>(4) リスク管理、証券、IT等、高度な専門性が求められる分野について、必要に応じ、外部人材を活用することによる専門性のノウハウの蓄積や、専門研修の実施、民間金融機関への研修派遣等により職員の専門性の向上を図る。</p>		<p>成 25 年6月28 日にホームページで公表した。公表資料においては、平成 28 年度までに年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員指数を国家公務員と同程度としていくことを目指すこととした。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度の対国家公務員指数は、年齢・地域・学歴勘案後 111.0（平成 24 年度比：▲0.5 ポイント）となった。 民間金融機関からの出向者を受け入れ、リスク管理等に関する支援、助言等を受けた。また、専門能力向上のための研修等を実施し、専門能力の向上が期待される職員に対しては、人材育成を意識した配置・ローテーションを実施した。 	
<p>3. 機構法第 18 条第 1 項に規定する積立金の使途 機構法第 18 条第 1 項の規定に基づき主務大臣の承認を受けた積立金は、同法第 13 条第 1 項第 10 号に規定する団体信用生命保険等業務の運営の使途に充てる。</p>	<p>3. 機構法第 18 条第 1 項に規定する積立金の使途 機構法第 18 条第 1 項の規定に基づき主務大臣の承認を受けた積立金は、同法第 13 条第 1 項第 10 号に規定する団体信用生命保険等業務の運営の使途に充てる。</p>	—	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年6月 29 日付けで主務大臣の承認を受けた「前中期目標期間繰越積立金」については、団体信用生命保険等業務の財源に充てることとした。 平成 25 年度は、92 億円を取崩し、平成 25 年度末の積立金は 3,127 億円となった。 	
<p>4. 宿舎に関する事項 「国家公務員宿舎の削減計画」（平成 23 年 12 月 1 日国家公務員宿舎の削減のあり方についての検討会）を勘案し、借上宿舎を含めた宿舎戸数について、第三期中期目標期間中に 40%程度の削減</p>	<p>4. 宿舎に関する事項 「国家公務員宿舎の削減計画」（平成 23 年 12 月 1 日国家公務員宿舎の削減のあり方についての検討会）を勘案し、借上宿舎を含めた宿舎戸数について、第三期中期目標期間中に 40%程度の削減</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> 宿舎の見直し計画に基づき、平成 28 年度末までに廃止し処分することとしている保有宿舎(15 宿舎)のうち、1 宿舎（藤井寺市）について、平成 26 年 2 月に一般競争入札を実施し、同年 3 月に売却手続を完了した。 なお、宿舎戸数について、第三期中 	

<p>を実現するため、第二期中期目標期間において具体的な計画を策定し、実行する。</p>	<p>を実現するため、平成 24 年度に策定した宿舍見直し計画を踏まえ、必要な取組を行う。</p>	<p>期目標期間中に 40%程度の削減を実現するため、宿舍入居に関する年齢制限を措置することとしている（実施は平成 28 年度）。</p>	
--	---	---	--

<記入要領>・項目ごとの「評価結果」の欄に、以下の段階的評価を記入するとともに、その右の「評価理由」欄に理由を記入する。

SS：中期目標の達成に向けて特筆すべき優れた実施状況にあると認められる。

S：中期目標の達成に向けて優れた実施状況にあると認められる。

A：中期目標の達成に向けて着実な実施状況にあると認められる。

B：中期目標の達成に向けて概ね着実な実施状況にあると認められる。

C：中期目標の達成に向けて着実な実施状況にあると認められない。

・SSをつけた項目には、特筆すべきと判断した理由として、他の項目における実績との違いを「評価理由」欄に明確に記述するものとする。

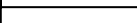
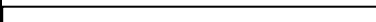
・必要な場合には、右欄に意見を記入する。

総合的な評価

業務運営評価（実施状況全体）

評点の分布状況（項目数合計：19項目）

（19項目）

SS	0項目	
S	4項目	
A	15項目	
B	0項目	
C	0項目	

総合評価

（法人の業務の実績）

独立行政法人住宅金融支援機構（以下、機構）の平成25年度における中期計画の実施状況については、以下の点を総合的に勘案すれば、中期目標に対して着実な実施状況にあるものと認められる。

証券化支援業務については、当該業務に係る機構自らの経営課題について、機構内に設置した「証券化支援事業の課題に関する検討委員会」において議論を行い報告書を公表したうえ、当該委員会にて提言を受けたMBS発行の平準化の取組を実施した。また、フラット35の商品性の改善について検討を行い、フラット35（買取型）における融資率上限の引き上げ（融資率9割を超える融資の導入）等について実施した。住宅融資保険業務については、機構による進捗管理を徹底し、早期に回収方針を策定する等により、平成24年度に支払った保険金について、平成25年度末までの回収実績率は、第1順位債権は65.3%、第1順位以外債権は44.8%と、中期計画に掲げる目安を大幅に上回った。団体信用生命保険等業務については、ニーズの高かった住宅ローン繰上完済時等における未経過期間分に相当する特約料を精算返戻する制度について開始した。

東日本大震災への対応については、新たな取組として、機構自らが、地方公共団体等の関係機関と連携し、公的補助、住宅計画及び融資・資金計画の相談をワンストップで提供する住宅再建相談会を企画・実施、全国から事前研修を受けた職員を派遣し、相談対応の質の確保及び継続的な相談サービスを提供できる体制構築を行った。また、インターネットを利用できる環境にない被災者がいることを踏まえ、フリーダイヤルでの対応で各被災者のライフプランを踏まえた災害復興住宅融資の返済シミュレーションを行うサービスを開始する等、きめ細やかな対応を行った。

業務運営の効率化については、支店体制の見直しの具体内容、見直しに係る課題及び今後の対応について検討を進めたほか、経費削減の取組により、一般管理費を平成23年度対比8.0%削減した。また、随意契約見直し計画に基づき、入札及び契約の適正化を着実に実施し、競争性のない随意契約は、金額ベースで全体の2%と減少した。内部統制については、平成25年度に発覚した審査部審査センターにおける不適切な事務処理事案を踏まえ、システムオペレーションの変更や内部管理体制の強化等の再発防止策を実施するとともに、これを契機として組織を挙げて、役職員への啓発活動や不正リスクの影響の大きな業務のシステムオペレーションの変更等の取組を行い、それらの取組等について四半期毎にフォローアップを行うことにより、内部統制の充実を図った。

収支改善については、個々のお客さまの状況に応じ丁寧に返済相談を行う等の管理回収の取組の結果としてリスク管理債権を削減したほか経費削減の取組により損益が改善した。リスク管理の徹底等については、返済が困難になったお客さまへの正常化・生活再建に向けたきめ細やかな対応で、的確な債権管理を実施し、リスク管理債権の目標値を大幅に上回る削減を実現した。

職員の給与水準については、人事・給与制度改革の実施等により、平成25年度の対国家公務員指数は、

年齢・地域・学歴勘案後 111.0（平成 24 年度比：▲0.5 ポイント）となった。また、宿舎については、宿舎見直し計画に基づき、平成 28 年度末までに廃止し処分することとしている保有宿舎（15 宿舎）のうち、1 宿舎について売却手続を完了した。

（課題・改善点、業務運営に対する意見等）

（適切な内部統制の実施）

・金融機関として求められるコンプライアンスを意識し、今後も改善する努力をつづけてほしい。現時点では適切に取り組んでいると考えられる。

（収支改善）

・既往債権管理勘定以外の勘定の中期目標期間の最終年度までに繰越欠損金を解消という目標に対して、中期目標期間初年度の平成 24 年度から解消しており、さらに平成 25 年度には法人全体として繰越欠損金を解消しており、優れていると評価できる。

（その他）

・事務品質の向上に向けカイゼン活動に取り組んだほか、顧客の負担軽減や顧客満足の向上に繋がる手続の簡素化、迅速化、正確性の向上等を図るため、顧客が記入する書式の見直しや融資手続の見直しを行うなど、業務改善への前向きな取組姿勢が認められる。

総合評定
（SS, S, A, B, C の 5 段階）

A

（評定理由）

評定の分布状況からして、ほとんどの項目において、中期目標に対して着実な実施状況にあると認められるため。

	実績	評価
<p>1 政府方針等</p> <p>○ 過去の指摘(勧告の方向性、年度評価意見、会計検査院指摘等)を踏まえた取組について明らかにした上での評価(【年度評価の視点】ii 関係)</p>	<p>○「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)</p> <p>●「証券化支援業務について、本法人のMBS に対する市場の信認を維持するためには、経営の健全性を維持することが重要であることから、中立的立場の外部有識者により構成される第三者委員会を本法人に設置し、過度な規模拡大の防止や民業補完の視点を踏まえた上で、本法人の事業運営の妥当性を審議するとともに、その概要を開示する。」とされたことを踏まえ、第三者委員会の運営体制(審議事項、委員の人選等)について検討を行い、設置に向けた準備を行ったところである(平成26年4月設置)。</p> <p>●「民間金融機関の住宅ローンが変動金利型中心である現状に鑑み、当面は、本法人のMBSの発行額の平準化を図り、ベンチマーク性を高めることで民間によるMBSの発行の活性化及び流動性の向上を促し、我が国の証券化市場を育成する。また、MBS発行を図る民間金融機関等との対話を継続的に行い、ニーズを迅速に把握する。」とされたことを踏まえ、MBSの発行額の平準化に資する取組みとして、MBSの発行所要額の満額を発行することを原則としつつも、市場環境等を踏まえた上で必要に応じてMBSの発行額の調整(担保となる住宅ローン債権の一部を繰り延べる)を行う取組みを実施した。民間金融機関等のニーズの把握については、個別訪問等により適宜実施しているところである。</p> <p>●「平成28 年度末までに北関東支店、南九州支店を他支店と統合する。」とされたことを踏まえ、支店体制の見直しの具体内容、見直しに係る課題及び今後の対応について検討を行っているところである。</p> <p>○「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)</p> <p>●住宅融資保険事業については、以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度から、証券化支援事業と連動して行う必要のある事業等(フラット35に係るつなぎ融資・パッケージ融資等に対する付保)に限定し、民間による代替が可能となるまでの措置として行っている。 ・平成23年10月20日に「高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律」(平成23年法律第32号)が施行されたことを受けて、サービス付き高齢者向け住宅の入居一時金についての民間金融機関のリバースモーゲージを付保対象とする住宅融資保険事業を実施している。なお、平成24年度から、従来の住宅融資保険事業は廃止し、証券化支援事業と連動して行う必要のある事業等に限定し、民間による代替が可能となるまでの措置として行っている。 ●住宅資金貸付事業については、以下のとおり対応している。 ・平成23年度から、従来の賃貸住宅融資は廃止し、証券化支援事業において特に取得促進を行っている省エネ性能の高い住宅の供給に関連する賃貸住宅への融資事業に限り、民間の代替が可能となるまでの措置として行っている。 ・従来の賃貸住宅融資は廃止し、平成23年10月20日に「高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律」(平成23年法律第32号)が施行されたことを受けて、同年11月7日からサービス付き高齢者向け住宅として登録された賃貸住宅への融資業務を実施している。 ・まちづくり融資については、平成24年度から、権利調整が難しく、事業が長期化するマンション建替え事業等について中小事業者が実施するものに限定し、民間による代替が可能となるまでの措置として行っている。 	<p>○政府方針等に沿って適切な取組がなされているものと認められる。</p>

	実績	評価
	<p>●保有事務所等の見直しについては、第2期中期計画において、全国を11ブロックに分けている現在の支店体制について、業務量に応じた効率的・効果的な体制となるよう統廃合を含めた配置等の見直しを進めるとしたところであり、見直し計画については策定済みである。また、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)において、支店体制の見直しについて決定されたことを踏まえ、支店体制の見直しの具体内容、見直しに係る課題及び今後の対応について検討を進めた。</p> <p>職員宿舎については、「独立行政法人の職員宿舎見直し計画」(平成24年4月3日行政改革実行本部決定)に基づき、平成28年度末までに、第2期中期計画において処分するとした保有宿舎3宿舎に加え、保有宿舎15宿舎(91戸)及び借上宿舎13戸を廃止する宿舎見直し計画を平成24年12月に策定済みである。</p> <p>なお、平成25年度には、処分対象18保有宿舎のうち4宿舎及び公庫総合運動場を売却した。</p> <p>●人件費の見直しについては、平成25年度においては、前年度に引き続き「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)に基づく国家公務員の給与の見直しに準じた給与減額支給措置を実施するとともに、給与体系の見直しを含めた人事・給与制度改革(給与表の最高号俸を81号俸に短縮したことに伴う該当職員の本俸の現給保障を打ち切り)を実施した。また、給与水準適正化に向け、管理職定年制(平成25年度末に55歳超となる一定の管理職を非管理職とし、給与水準を7割程度に引下げ)を実施した。</p> <p>平成26年度以降も政府における総人件費削減の取組を踏まえつつ、管理職定年制等従来の取組の継続及び給与体系の見直しを含めた人事・給与制度改革(※)の実施等により人件費の見直しを行うとともに、給与水準の適正化に向けた更なる取組を進める。</p> <p>※平成26年4月から、従来の職種(業務職)を廃止し、新職種(ビジネスキャリア職)を創設(給与水準は従来と比較し、概ね1割程度引下げ)。</p> <p>○会計検査院等において取り組むべきとされた事項</p> <p>●会計検査院による平成23年度決算検査報告意見表示(「証券化支援事業における住宅ローン債権に係る審査が適切に実施され、不適正案件や早期延滞案件の発生の未然防止に資するものとなるよう意見を表示したもの」)の内容は、次のとおり。</p> <p>【意見表示内容】</p> <p>・機構において、以下のような処置を講ずることにより、フラット35に係る審査が適切に実施され、不適正案件や早期延滞案件の発生の未然防止に資するものとなるよう意見を表示する。</p> <p>ア 金融機関が融資審査をどのように行っているかなどについて十分に把握した上で、金融機関ごとの融資審査の状況に応じて、十分な融資審査を行うよう金融機関に働きかけを行ったり、貴機構自ら効果的な買取審査を行ったりすること</p> <p>イ 金融機関による十分な融資審査を動機付けるものとなるよう、特に重要な審査方法についてはその実行を債権買取りの条件とすることを検討するなどして再売買権がより実効性のあるものとなるようにしたり、金融機関ごとの融資審査の状況等に応じて提示金利に差を設ける仕組みを導入したりなどすること</p>	

	実績	評価
	<p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関が次のいずれかの審査を実施していない場合には、再売買予約完結権の行使の対象となる旨を住宅ローン債権売買基本契約に規定し、平成25年4月から当該規定を適用することとした。 a 勤務先の在籍確認 b 個人信用情報機関への照会 c 借入申込人との面談 d 本人確認資料及び工事請負契約書又は売買契約書の原本確認 ・「金融機関ごとの融資審査の状況等に応じて提示金利に差を設ける仕組みを導入したりなどすること」との意見に関して、平成25年度に、早期延滞発生率が一定基準を超えた金融機関に対して業務委託手数料を減額する仕組みを平成26年4月から導入することとした。 <p>○「独立行政法人が支出する会費の見直しについて」(平成24年3月23日行革実行本部決定)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記に基づき、会費の支出については、平成24年度と同様に次の考え方によるものとした。 ①公益法人等への会費の支出については、ゼロベースで見直し、原則として行わない。 ②会費を支出しようとするときは、機構の業務遂行のため、真に必要性があるか、また支出に見合った便益が与えられているか等を厳格に精査した上、これを認めるものとする。 ③会費を支出する場合であっても、1法人あたりの支出は、原則として1口かつ20万円を上限とする。 ④引き続き公益法人等に対して会費(年10万円未満のものを除く。)を支出した場合は、四半期ごとに支出先、名目・趣旨、支払金額等の事項について公表を行う。 <p>なお、平成25年度においては、該当する10万円以上の会費の支出は、平成24年度4件(405千円)から平成25年度3件(300千円)に減少した。</p> <p>また、当該支出については、監事による精査を受け四半期ごとに公表した。</p> <p>○「公益法人に対する支出の公表・点検の方針について」(平成24年6月1日行革実行本部決定)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記等に基づき、該当事案となる四半期ごとの支出状況について公表した。なお、「公益法人に対する支出(平成24年度分)に係る公表・点検について(依頼)」(平成25年7月1日付け内閣官房行政改革推進本部事務局及び内閣府大臣官房公益法人行政担当室事務連絡)に基づき、契約監視委員会の点検の対象となる支出については、「1件あたり1,000万円以上のもののうち、前年度において、同一法人に対し同一又は類似の内容で同一府省・独立行政法人から支出されているもの又は随意契約若しくは一者応札となっている契約による支出」となり、これに該当する支出は無かった。 	
2 保有資産の管理・運用等		
(1)保有資産全般の見直し		
ア 実物資産		
○ 保有資産の保有の妥当性について、政府方針、会計検査院の指摘等を踏まえた評価(【年度評価の視点】v関係)	○業務実績評価調書本文(「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」及び「VII-4 宿舍に関する事項」)参照。	○第二期中期目標等に沿って、適切に保有資産の見直しがなされているものと認められ、妥当である。

	実績	評価
イ 金融資産		
○ 金融資産について、保有の必要性、事務・事業の目的及び内容に照らした資産規模の適切性についての評価が行われているか。 ○ 資産の売却や国庫納付等を行うものとなった場合は、その法人の取組状況や進捗状況等についての評価が行われているか。	平成25年度末時点では、証券化支援勘定において、フラット35Sの実施、信用リスク対応、金利変動リスク対応等のために5,505億円、住宅融資保険勘定において保険引受リスク対応のために1,020億円、住宅資金貸付等勘定においてまちづくり融資及びサービス付き高齢者向け賃貸住宅融資に係る信用リスク対応、災害復興住宅融資に係るALMリスク等対応のために429億円の出資金をそれぞれ保有しており、これらは平成25年度に実施する各事業量を踏まえて、所要額を受け入れているところである。 また、住宅融資保険勘定においては、将来の保険金支払いに備えるために責任準備金515億円を、住宅資金貸付等勘定の団信業務においては、団信業務の運営に備えるために、前中期目標期間繰越積立金3,127億円を積み立てている。これらを賄うため必要十分な範囲で金融資産を保有しているところである。 既往債権管理勘定については、財政融資資金借入金等の償還に備え、資金繰りを勘案し、銀行への預金等の金融資産で運用している。	○事務・事業の目的及び内容を踏まえた資産規模となっており、適切な資産規模が保たれているものと認められる。
ウ 知的財産等		
○ 特許権等の知的財産について、法人における保有の必要性の検討状況についての評価が行われているか。 ○ 検討の結果、知的財産の整理等を行うことになった場合は、その法人の取組状況や進捗状況等についての評価が行われているか。	○該当なし。	
(2)資産の運用・管理		
ア 実物資産		
○ 活用状況等が不十分な場合は、原因が明らかにされているか。その妥当性。	○宿舎については8割以上の入居率を確保している。また、各事務所については、証券化支援業務等の業務を実施するために活用している。	○各施設の活用状況は十分であるものと認められる。
○ 実物資産の管理の効率化及び自己収入の向上に係る法人の取組。	○本店ビル、各支店事務所、宿舎について、管理業務のアウトソーシングを行い、効率化を図っている。	○アウトソーシングによる管理効率化の取組が適切になされているものと認められる。
イ 金融資産		
a) 資金の運用		
○ 資金の運用について、次の事項が明らかにされているか。(iiについては事前に明らかにされているか。) i 資金運用の実績 ii 資金運用の基本的方針(具体的な投資行動の意思決定主体、運用に係る主務大臣、法人、運用委託先間の責任分担の考え方等)、資産構成、運用実績を評価するための基準(以下「運用方針等」という。)	○金融資産のうち機構が保有できる有価証券は、独立行政法人通則法第47条に定める国債、地方債、政府保証債及び特別の法律により法人の発行する債券(主務大臣の指定する有価証券)である。この他、機構が運用できる金融資産は、銀行への預金及び金銭信託となっている。 ○個々の金融資産の取得に際しては、個別に有価証券の銘柄を指定して取得していない。機構は原則として、予め証券会社に対し運用条件(運用金額及び運用年限)を提示し、この条件に沿って証券会社が回答した銘柄の中から、利回りの高い銘柄を選び取得している。金融資産のうち国債等の債券により長期の運用を行う場合は、ALMリスク管理委員会及び役員会において、運用方針(運用金額及び運用年限)を決定している。銀行への預金等で短期の運用を行う場合は、「資金及び余裕金の運用等に係る運営実施細則(平成23年住機財細11号(A))」に基づき、資金繰りを勘案して、運用額や運用期間を決定している。運用結果については、四半期ごとにALMリスク管理委員会に報告を行っている。	○ALMリスク管理委員会等において運用方針を決定し、同委員会に運用結果を報告するなど、資金運用体制が適切に整備されているものと認められる。
○ 資金の運用体制の整備状況についての評価が行われているか。		
○ 資金の性格、運用方針等の設定主体及び規定内容を踏まえて、法人の責任について十分に分析しているか。		

	実績	評価
b) 債権の管理等		
○ 貸付金、未収金等の債権について、回収計画が策定されているか。回収計画が策定されていない場合、その理由の妥当性。	○業務実績評価調書本文(Ⅲ-2 リスク管理の徹底等(4)~(9))参照	
○ 回収計画の実施状況。i)貸倒懸念債権・破産更生債権等の金額やその貸付金等残高に占める割合が増加している場合、ii)計画と実績に差がある場合の要因分析を行っているか。		
○ 回収状況等を踏まえ回収計画の見直しの必要性等の検討が行われているか。		
ウ 知的財産等		
○ 特許権等の知的財産について、特許出願や知的財産活用に関する方針の策定状況や体制の整備状況。	○該当なし。	
○ 実施許諾等に至っていない知的財産の活用を推進するための取組。		
3 内部統制		
○ 過去の指摘を踏まえた内部統制の充実・強化に係る取組についての適切な評価(特に、最近の独立行政法人をめぐる動き等を踏まえ、ガバナンス機能の発揮、契約事務の適正化等に係る評価について留意)(【年度評価の視点】iv 関係)	○業務実績評価調書本文(Ⅱ-4 入札及び契約の適正化、Ⅱ-5 適切な内部統制の実施)参照	
4 財務状況		
(1)当期総利益(又は当期総損失)		
○ 当期総利益(又は当期総損失)の発生要因が明らかにされているか。また、当期総利益(又は当期総損失)の発生要因の分析を行った上で、当該要因が法人の業務運営に問題等があることによるものか。	○業務実績評価調書本文(Ⅲ-1 収支改善)参照。	
(2)利益剰余金(又は繰越欠損金)		
○ 利益剰余金が計上されている場合、国民生活及び社会経済の安定等の公共上の見地から実施されることが必要な業務を遂行するという法人の性格に照らし過大な利益となっていないか。		
○ 繰越欠損金が計上されている場合、その解消計画の妥当性。当該計画が策定されていない場合、未策定の理由の妥当性(既に過年度において繰越欠損金の解消計画が策定されている場合の、同計画の見直しの必要性又は見直し後の計画の妥当性を含む)。 さらに、当該計画に従い解消が進んでいるかどうか。		

	実績	評価
(3)運営費交付金債務		
○ 当該年度に交付された運営費交付金の当該年度における未執行率が高い場合において、運営費交付金が未執行となっている理由が明らかにされているか。	○該当なし。	
○ 運営費交付金債務(運営費交付金の未執行)と業務運営との関係についての分析。		
5 人件費管理		
(1) 給与水準		
○ 国家公務員と比べて給与水準の高い法人について、以下のような観点から厳格なチェックが行われているか。 ・ 給与水準の高い理由及び講ずる措置(法人の設定する目標水準を含む)についての法人の説明が、国民に対して納得の得られるものとなっているか。 ・ 法人の給与水準自体が社会的な理解の得られる水準となっているか。	○業務実績評価調書本文(Ⅶ-2 人事に関する計画)参照。	
○ 国の財政支出割合の大きい法人及び累積欠損金のある法人について、国の財政支出規模や累積欠損の状況を踏まえた給与水準の適切性に関する法人の検証状況をチェックしているか。	○法人全体としての繰越欠損金について、平成25年度末をもって解消している。 ○既往債権管理勘定以外の勘定(財団法人公庫住宅融資保証協会から承継した業務に係るものを除く。)の利益剰余金は1,022億円(平成24年度: 260億円)、既往債権管理勘定の繰越欠損金は、2,844億円(平成24年度末: 4,499億円)となった(国からの補給金については、第一期中期目標期間の最終年度(平成23年度)までに廃止済)。 ○中期計画に基づき、給与水準の適正化に向けた更なる取組を進める。	○既往債権管理勘定においては、繰越欠損金は2,844億円と、昨年度より(平成24年度末: 4,499億円)削減されているところ。 ○引き続き、給与水準の適正化に向けた取組を進めて行く必要がある。
(2) 総人件費		
○ 取組開始からの経過年数に応じ取組が順調であるかどうかについて、法人の取組の適切性。また、今後、削減目標の達成に向け法人の取組を促すものとなっているか。	○業務実績評価調書本文(Ⅶ-2 人事に関する計画)参照。	
(3) その他		
○ 法人の福利厚生費について、法人の事務・事業の公共性、業務運営の効率性及び国民の信頼確保の観点から、必要な見直しが行われているか。	○健康保険料について、平成23年4月の保険料納付分から事業主と被保険者の負担割合を5:5とする見直しを実施済みであり、平成25年度も継続して実施している。 ○なお、法人の福利厚生費について、平成25年度は新たな支出は行っていない。	○福利厚生費については、これまでに必要な見直しを適時実施してきている。平成24年度は新たな支出を行っておらず、評価できる。
6 契約		
(1) 契約に係る規程類、体制		
○ 契約方式等、契約に係る規程類について、整備内容や運用の適切性等。	○業務実績評価調書本文(Ⅱ-4 入札及び契約の適正化)参照。	
○ 契約事務手続に係る執行体制や審査体制について、整備・執行等の適切性等。		

	実績	評価
(2) 随意契約見直し計画 ○ 「随意契約見直し計画」の実施・進捗状況や目標達成に向けた具体的取組。		
(3) 個々の契約 ○ 個々の契約の競争性・透明性の確保。		
7 関連法人		
○ 法人の特定の業務を独占的に受託している関連法人について、当該法人と関連法人との関係が具体的に明らかにされているか。 当該関連法人との業務委託の妥当性。	○特定関連会社、関連公益法人等との契約は、全て競争性のある契約となっている。	○関連法人との契約については、全て競争性のある契約となっており、業務委託は妥当であるものと認められる。
○ 関連法人に対する出資、出えん、負担金等について、法人の政策目的を踏まえた出資等の必要性。	○該当なし。	
8 業務改善のための役職員のイニシアティブ等についての評価		
○ 法人の業務改善のための具体的なイニシアティブを把握・分析し、評価しているか。	○CS(顧客満足)の向上を目的とした役職員の行動規範として定めている「CS行動指針」を踏まえ、平成25年度についても、お客さまコールセンター等に寄せられる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」を活用し、大量の相談履歴データからお客さまのニーズ(業務改善に繋がると考えられる意見、要望等)の傾向を把握している。お客さまのニーズは担当部署において検討し、検討結果をCS委員会及び役員会に報告している。 ○平成25年度は、お客さまのニーズを踏まえた業務改善の実施に加えて、ご返済中のお客さま向けにきめ細かいサービスを提供することを目的として、平成25年6月より、お客さまコールセンターに「ご返済中のお客さま専用ダイヤル」を設置するとともに、通話無料化を実施した。 ○事務リスクの削減及び事務品質向上に向けた取組として、平成25年度は、事務リスク顕在化事例の発生の都度、その原因分析や再発防止策の策定に重点を置いた取組を実施したほか、「事務の基本動作の周知徹底」及び「内部自主点検」を実施した。また、日常業務中での個人の気づきや問題意識を掘り起こし、チーム・グループで議論をしっかりと行い現場で解決するなどの方法により、各部署が主体的にカイゼン活動に取り組むとともに、「カイゼン全国発表大会」を開催し、全国で優れた事例を実施した部署を選出し、表彰した。	○CSの向上への取組が積極的に実施されており、業務改善への前向きな取組姿勢が認められる。 ○また、各部署において主体的にカイゼン活動に取り組むなど、事務リスクの削減及び事務品質の向上に向けて、前向きな取組姿勢が認められる。
9 その他 ○ 電子化等による業務の効率化に関する取組状況を明らかにした上での評価(【年度評価の視点】iii 関係)	○業務実績評価調書本文(Ⅱ-3 業務・システム最適化)参照	