

平成 23 年度における業務実績の概要

平成 23 年度 年度計画の概要	平成 23 年度 業務実績の概要
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	
1. 組織運営の効率化 業務の一層の効率化の観点から、組織の在り方について、業務の集約等機動的に見直しを実施する。 既往債権管理事務の関係部局の縮小と証券化支援業務を主要業務とした組織の重点化を行う。	・東日本大震災への対応として、震災発生当日に本店、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以下のとおり実施した。 【対応例】 ・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し、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 日後から現地相談職員登録を実施 機構本店及び支店職員から選定のうえ、延べ 165 名の職員を震災発生 8 日後から現地に派遣 ・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や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 - また、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人員の追加配置を機動的に行った（4 月：3 名、5 月：3 名、6 月：4 名、7 月：2 名、3 月：2 名を異動）。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うえ同年 4 月に東北復興支援室を新設 ・経済対策に伴う買取申請件数の大幅な増加に対応した人員増加による審査体制の強化やフラット 35 に係る事務手続き等の改善、不適正案件への対応を強化するための体制強化を実施 ・業務効率化の観点から、支店債権回収業務の一部（サービサー委託後の管理業務）及び支店会計業務の本店集約を実施し、また、電話相談業務の外部委託をさらに進めた。
2. 一般管理費等の低減 (1) 一般管理費について、計画的な人員管理等を行うことにより、中期目標の達成に向け削減する。 [中期目標] 中期目標期間の最終年度までに平成 18 年度比で 15%以上削減する。	(1) 役員俸給や管理職手当の引下げ、計画的な人員管理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、調達予定案件の事前チェック体制の構築等による物件費の削減により、一般管理費全体としては、平成 18 年度と比べて△ 37 億円（△ 22.6%）とし、中期目標で掲げる目標値（△ 15%）を大きく上回った。
(2) 事務関係費の削減の徹底 ① 個人向け住宅ローン債権のうち全額繰上償還請求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 事務手続を外部機関へ委託する。	(2) 平成 23 年度においても、引き続き、債権回収会社への業務委託や旅費事務手続の外部機関への委託により、業務運営の効率化を推進している。 ① 全額繰上償還請求を行った債権を債権回収会社に委託した（平成 23 年度の委託率は 84.9%）。 ※平成 20 年度：81.0%、平成 21 年度：86.1%、平成 22 年度：88.1% ② 旅費事務手続について外部機関へ委託した。
(3) 証券化支援業務に係る経費率について、中期目標期間の最終年度において 0.30%以下とすることを目指して取り組む。 (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%以下とすることを目指して取り組む。	・経費率の削減に向け、業務運営全体の効率化、一般管理費や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。 (3) 証券化支援業務の経費率は 0.23%となり、中期目標期間の目標水準である 0.30%以下を達成した。 ※平成 19 年度：0.49%、平成 20 年度：0.38%、平成 21 年度：0.35%、平成 22 年度：0.31% (4) 直接融資業務の経費率は 0.30%となり、中期目標期間の目標水準である 0.35%以下を達成した。 ※平成 19 年度：0.42%、平成 20 年度：0.41%、平成 21 年度：0.31%、平成 22 年度：0.30%

平成 23 年度 年度計画の概要	平成 23 年度 業務実績の概要
3. 業務・システム最適化 (1) 業務・システム最適化計画を着実に実施する。 (2) 業務・システム最適化計画の効果測定、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、業務運営の合理化を行う。 (3) 内部人材のレベルアップを図るため、外部の専門的知見を有する者を活用して職場内研修等を行う。	(1) 業務・システム最適化計画に基づき、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った。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、立案した。 (2) すべてのシステムメンテナンスについて競争性の高い一般競争入札により調達を行うなどコストの適正化に努め、基幹システム（総合オンラインシステム、本支店オンラインシステム）のシステムコスト合計は 68.1 億円となり、平成 22 年度（73.9 億円）から 5.8 億円、平成 18 年度比 59.5 億円（削減率△ 46.6%）を削減した。 (3) 外部の専門的知見を有する者との職場内研修等を行った。
4. 入札及び契約の適正化 (1) 平成 22 年度に策定した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する。 (2) 随意契約の基準、一定額以上の契約についてホームページで公表する。	(1) 新たに締結する契約については、業務の性質上、真にやむを得ない場合を除き、全て一般競争入札等の競争性のある契約に移行した。 ・競争性のない随意契約の総額は 19.1 億円（3.8%：契約全体 499.2 億円に占める割合）となり、平成 22 年度の 21.0 億円（4.6%：契約全体 460.3 億円に占める割合）から 1.9 億円の減少となったとともに、随意契約等見直し計画の目標（5%）も下回った。この競争性のない契約については、業務の性質上やむを得ないものに限られていると認められる。 ・一般競争入札における一者応札率は、17.8%（241 件のうち 43 件）（平成 22 年度は 18.2%（220 件のうち 40 件））となり、件数は増加したが、割合は減少した。平成 23 年度は東日本大震災の発生に起因し、一者応札が発生している案件が 5 件あり、この契約を除くと、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。また、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。 ・引き続き、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等の点検を実施した。 (2) 随意契約の基準、国と同一基準による一定額以上の契約情報については、機構ホームページで公表した。
5. 業務の点検 業務の適正を確保するため、内部統制基本方針に基づき対応する。 また、四半期毎に年度計画の内部点検を実施し、業務運営等の改善を図る。	・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った。また、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。 ・年度計画等の達成のために策定したアクションプランについて、四半期毎に実施状況の点検を行い、必要に応じて業務運営等の改善を図った。 ・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。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。 ・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・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（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。

平成 23 年度 年度計画の概要	平成 23 年度 業務実績の概要
	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。
6. 積極的な情報公開 ディスクロージャー誌の作成、ホームページの内容の充実を通じて、業務の内容や財務諸表等の経営状況に関する情報公開を積極的に推進する。	・平成 22 年度に引き続き、機構の業務内容や財務内容等を紹介するディスクロージャー誌について日本語版に加え、英語版を作成し、機構の業務内容、財務内容のほか、東日本大震災の復興支援への取組等を掲載するなど記載内容の充実を行っている。ディスクロージャー誌については、ホームページにも掲載している。 ・機構ホームページへの掲載内容の追加、記者発表の実施により情報公開を推進した。
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 ① 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、金融機関ごとに融資条件の把握及び融資審査のモニタリングを行い、違反がある場合は是正措置を求める。 なお、金利変動リスクのない長期・固定金利の住宅ローンについて、積極的に周知する。	① 金融機関（40 機関）を訪問し、融資審査体制や融資審査の内容についてヒアリング等を行い、画一的融資選別等が行われていないことを確認した。また、テレビ CM の実施、パンフレット等の配布により、フラット 35 を積極的に周知した。
② 技術基準に基づく適切な工事審査の実施を確保する。 ③ 優良住宅取得支援制度について、総合的な広報活動、中小工務店等への技術支援、ホームページを活用した内容の周知を行う。	② 適合証明検査機関（69 機関）及び適合証明技術者（42 名）に対して、適合証明業務の処理状況等に関する立入調査等を実施した。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。 ③ 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 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った。また、経済対策を通じて、優良住宅取得支援制度の利用率が大幅に向上した（平成 21 年度：49.7%→平成 22 年度：88.6%→平成 23 年度：94.4%）。
④ 住宅性能表示制度を利用した場合の工事審査の合理化について、検査機関の窓口でのチラシの配布等により周知する。	④ 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 物件検査の手引きを作成し、機構ホームページへの掲載により周知した。
⑤ フラット 35 利用者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。	⑤ 金融機関業態別住宅ローンの調査、フラット 35 の利用者調査などの各種調査を行い、フラット 35 の業務運営上の基礎資料とした。また、上記の各種調査のほか、欧米を中心とした海外の住宅ローン市場の調査、フラット 35 の経済効果等についてもホームページに公表しており、調査結果へのアクセス件数は、平成 21 年度：57.3 万件→平成 22 年度：82.7 万件→平成 23 年度：86.5 万件と増加した。
(2) 買取型の証券化支援業務 ① 投資家に対する丁寧な広報活動の実施等により効率的かつ安定的な資金調達に努める。	・IR 活動（国内：229 社、海外：19 社）、投資家向けセミナーへの参加など丁寧な広報活動を実施した。 ・東日本大震災の影響で、一時、投資家需要の減退が顕著となり、月次 MBS の対国債スプレッドが拡大（平成 23 年 3 月：68bp）したが、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うとともに、新規投資家や休眠投資家の取り込みを企図して積極的に個別投資家訪問を行うなど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、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 を実現した。 ・国債担保方式については、市場関係者へのヒアリングを行い、市場関係者は、足下の欧州債務危機問題等の影響もあり引き続き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。
② 機構が金融機関から買取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 8 割以上を処理する。	・経済対策に伴うフラット 35 の大幅な事業量増加にもかかわらず、事前審査制度の活用による審査期間の短縮化のほか、審査部門の人員を増員することにより審査の早期化に努めた結果、標準処理期間内に処理した件数シェアは、目標の 80%を大きく超える約 9 割（88.2%）を標準処理期間内に処理し、平成 21 年度：84.2%、平成 22 年度：86.1%に比べ処理率を増加させた。
③ 長期優良住宅及び優良住宅取得支援制度に係る商品性の改善を行う。また、金融機関等のニーズを把握して、事務手続の改善を行う。	・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、次のとおり商品性の改善を実施した。 （経済対策の一環として実施したもの） ・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）（上記以外のもの） ・家賃返済特約付きフラット 35 の導入、融資の対象となる諸費用の拡大、債権買取代金の支払時期の拡大及び保留地融資における担保要件の緩和

平成 23 年度 年度計画の概要	平成 23 年度 業務実績の概要
④ MBS 投資家の範囲を拡大するため、TBA 取引の前提となる MBS クーボンの規格化について、導入に向けた準備を進める。	・ MBS クーボンの規格化及び CMO について、市場関係者にモニタリングを行い、市場関係者は、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、CMO に対する需要が十分には存在しないことから、この時期の導入については慎重なスタンスであったため、導入を見送った。
⑤ MBS 投資家の範囲を維持・拡大するため、ホームページ等により、投資家のニーズを踏まえた情報の充実を図る。 また、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。	・ 投資家向け説明会、ホームページ、海外投資家向けビデオカンファレンス等により情報提供を行った。 ・ 国内 229 社及び海外 19 社の投資家に対する IR 訪問を行った。特に中央の大手投資家から地方投資家に至るまで月次 MBS 起債状況等の情報についてタイムリーに説明を行うなど積極的に IR を行った結果、地方投資家などの新規参入が 30 社程度（平成 21 年度：7 社程度→平成 22 年度：22 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（東日本大震災直後は 25 社程度）。 平成 23 年 3 月 11 日に発生した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、安定した資金調達を実現した。また、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。
⑥ 消費者がフラット 35 の利用の可否の見込みをできるだけ早い段階で知ることができるように事前審査システムの活用を推進する。	・ 平成 23 年度においては、新たに 22 機関が利用を開始し、利用機関は 58 機関となった。 ・ 平成 23 年度における事前審査件数は 93,735 件となり、買取（付保）申請全体に対する割合は 62.9%となった（平成 22 年度は 41.1%）。
⑦ 相対的に低利な住宅ローンの供給のための方策について検討を行う。	・ 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など資金の効率化を図った。 ・ ALM 運営方針について、これまで年 1 回策定していたが、事業量が多いフラット 35 及び賃貸住宅融資に係る ALM 運営方針については四半期ごとに見直すこととした。 ・ 賃貸住宅融資について、これまで最長 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。 ・ キャンセル・スキームによる金利スワップ取引を引き続き実施し、取引コストが平成 21 年度買取分対比で約 1.2bp（約 26 億円相当）低下した。
(3) 保証型の証券化支援業務 ① 複数の金融機関の住宅ローンを一括して証券化するマルチセラー方式のニーズを確認の上、対応する。 ② 住宅ローンに係る消費者や金融機関の多様なニーズに対応するため商品性及び事務の改善を進める。	① マルチセラー方式については、市場環境の悪化もあり、同方式での MBS 発行のニーズが顕在化しなかった。 ② 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）を行った。 ・ 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。
2. 住宅融資保険業務	
(1) 機構が保険金の支払請求を受けた日から保険金を支払うまでの標準処理期間を 30 日とし、8 割以上を処理する。	・ 標準処理期間内に処理した件数は 100%となった（546 件中 546 件）。
(2) 保険金支払済債権について、金融機関と連携しながら積極的な回収に取り組む。（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。）	・ 個別案件ごとに措置方針の進捗状況を管理し、金融機関と連携して回収を行った結果、平成 22 年度に支払った保険金について平成 23 年度までの回収実績率は 40.4%となった。 ※平成 19 年度：42.0%、平成 20 年度：40.8%、平成 21 年度：37.5%、平成 22 年度：43.0%
(3) 融資保険料率の計量モデルの高度化に取り組みつつ、当該モデルのモニタリング等を通じ、実績反映型保険料の的確な運営等により、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。	・ 融資保険料率算定モデルに足下の実績を反映し計測の精度向上を図るとともに、当該モデルを活用したモニタリングを四半期毎に実施し、実績反映型保険料制度における保険料率の検証及び設定を行った。その結果、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。

平成 23 年度 年度計画の概要	平成 23 年度 業務実績の概要
(4) 住宅の質の確認手続を実施し、チラシ等を活用して機構が推奨する技術仕様の周知を図る。	・平成 23 年度においても、引き続き、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金融機関へ提出することを付保の要件とした。また、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。
3. 住情報提供業務 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「事務・事業の見直しの基本方針」という。）に沿って、7 月末までを目途に順次事業を廃止する。	—
4. 住宅資金融通業務 (1) 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ものについて、次のとおり業務を行う。 ① 災害復興住宅融資の実施に当たっては、被害状況等の迅速な情報収集及び融資制度等の速やかな周知を行うとともに、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と適切に連携する。 ② 良好な市街地整備の確保を図るため、合理的土地利用建築物の建設等及びマンションの共用部分改良に必要な融資を行う。 ③ 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資金の融資を行う。 ④ 勤労者の計画的な財産形成を促進するため財形住宅に係る融資を行う。	① 災害復興住宅融資を次のとおり実施した。 ・東日本大震災への対応として、震災発生当日に本店、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。 ・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（平成 23 年 7 月新潟・福島豪雨による災害、平成 23 年台風第 12 号による災害、平成 23 年台風第 15 号による災害、平成 23 年 9 月 25 日からの鹿児島県奄美地方における大雨による災害）。 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を実施するとともに、事務・事業の見直しの基本方針を踏まえた制度改正内容の周知等を行った。 ③ 賃貸住宅融資を次のとおり実施した。 ・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資を行うとともに、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。 ・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）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（平成 23 年 11 月 7 日）とされた（平成 22 年度評価済）。 ・上記指摘を受け、平成 23 年 6 月に平成 21 年 11 月 25 日以降の借入申込み分の手続きの実施状況を全件調査し、この調査を通じて原因分析を行った。原因分析等を踏まえ再発防止策を策定し、順次実施（説明ツールの改善、進捗管理の徹底、内部点検の強化）したほか、指摘を受けた貸付に関与した職員の処分を行った。 ④ 財形住宅融資を実施するとともに、財形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。

平成 23 年度 年度計画の概要	平成 23 年度 業務実績の概要
(2) 国及び地方公共団体が行うまちづくりその他の必要な施策への協力、長期優良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。	・マンション建替えに関するセミナーやマンション居住者への融資相談会などを地方公共団体等と連携して開催した。 ・住宅資金融通業務については、勘定内の他経理の資金を活用し、効率的な調達を行ったほか、平成 24 年度 1 月からストックベース ALM の運用を開始し、ストックと今後 1 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ため、長期の勘定間融通を行うことや、従来は賃貸住宅等の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 にも活用するなど資金の効率化を図った。
(3) 機構が融資の申込みを受けた日から融資を決定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。 ① マンション共用部分改良融資 13 日 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 45 日 ③ 高齢者住宅改良融資 14 日 ④ 財形住宅融資 14 日	・それぞれの標準処理期間に処理をした割合は次のとおりであり、全てにおいて中期計画における目標を上回っている。 ① マンション共用部分改良融資：93.8% ② 子育て世帯向け賃貸住宅融資等：89.2% ③ 高齢者住宅改良融資：92.4% ④ 財形住宅融資：94.4%
(4) 平成 19 年 3 月 31 日までに住宅金融公庫が申込みを受理した融資等についても、適切に実施する。	・住宅債券（つみたてくん）積立者に係る経過措置分として融資を実施（平成 23 年度：4 件）するとともに、ホームページにて利用予定者への情報提供を行った。
5. 団体信用生命保険等業務 (1) 団体信用生命保険業務を行う。また、業務の実施に当たっては、保険料の請求・収納事務の見直し等により、業務運営の一層の効率化に努める。 (2) 安定的な制度を構築・維持するため、平成 21 年度に実施した保険料率の引上げによる影響についてモニタリングを行う。	(1) 団体信用生命保険業務を行った（平成 23 年度の新規加入：83,162 件、団信弁済：11,621 件）。また、団体信用生命保険に係る弁済事務の一部を外部機関に委託し、業務の効率化を図った。 特に、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、団信弁済の手続きの簡素化等の対応を実施した。 (2) 平成 21 年度に実施した保険料率引上げの影響を財務面からモニタリングした結果、引上げ前の平成 20 年度と比較して事業収支が改善されていることを確認した。
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 (1) 既往債権管理勘定について、引き続き単年度収支の改善を図る。 また、ホームページやディスクロージャー誌等を通じて機構の財務諸表等に関する情報を随時公開する。	・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 年度以降順次やとなり、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。
(2) 既往債権管理勘定以外の勘定については、証券化支援業務等の適切な実施、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単年度収支の黒字化の達成を目指して取り組む。	・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 億円を計上した。単年度収支が改善したのは、以下の取組によるものである。 ■収益拡大のための取組 ・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 ・優良住宅取得支援制度の拡充等の商品性の改善 ・事前審査制度の促進等の事務手続改善 ・サービスへの業務委託を進め、物件の早期処分等による回収率が増加 ・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 ■経費削減の取組 ・計画的な人員管理による人件費削減 ・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
(3) 債券発行経費を削減することにより、業務に必要な資金調達コストの低減に努める。	・MBS 引受手数料単価について、平成 23 年度は平成 18 年度から 100 円当たり 7.5 銭の引き下げ（平成 22 年度と同様の引受手数料）とし資金調達コストの低減に努めた。なお、コスト削減効果を試算すると、7.5 銭の引き下げに伴い約 18.7 億円となった。

平成 23 年度 年度計画の概要	平成 23 年度 業務実績の概要
	・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。
2. 繰越損失金の低減 繰越損失金が発生している勘定については、発生要因、処理方針及びスケジュールをディスクロージャー誌等に掲載して公開する。 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繰越損失金の解消を目指し、着実に業務を執行する。	・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）。
3. リスク管理の徹底 (1) リスク管理委員会等において各リスクの特性に応じた管理を行い、統合的リスク管理の実施に向けた体制整備を行う。	・統合的リスク管理指標として、各リスクに対するモニタリングを月次、四半期、半年、年次ごとに実施した。また、ALM リスク管理委員会及び信用リスク管理委員会等を適時適切に開催し、リスクの計量結果や管理状況等を把握・評価した。加えて、オペレーショナルリスクを構成するリスクとして風評リスクを追加し、定義、管理手法等を検討し、風評リスク管理態勢を整備した。
(2) 信用リスクに適切に対応するため、デフォルト率や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、将来の損失発生見通し、必要な信用リスクプレミアム水準等を計測することにより、証券化支援業務に係る買取型の提示金利又は保証型の料率の見直しを行う。	・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、四半期毎に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。
(3) 金利リスク及び流動性リスクに適切に対応するため、証券化、金利スワップ取引等により適切な ALM を実施する。	・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。また、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。
(4) 既往債権管理勘定に係る債権管理を適切に行い、適切な方法により選定する債権回収会社への委託等により、回収率の改善やリスク管理債権の処理を推進する。	・個人向け債権について、全額繰上償還請求を行った債権を債権回収会社に委託し（平成 23 年度末の委託率 84.9%（24,364 件中 20,682 件））、個人向け住宅ローン債権について、債権回収会社への業務委託等により行った物件処分による回収率は 70.2%となり、平成 22 年度（68.4%）を上回った。また、リスク管理債権額は 21,852 億円となり、平成 22 年度（25,203 億円）から減少した。また、自然人保証の賃貸住宅関係債権について、全繰上償還請求を行った債権を債権回収会社に委託した（平成 23 年度末の委託率 91.5%（82 件中 75 件））。
(5) 個人向けの住宅ローン債権について、担保不動産の任意売却等により、長期延滞債権の削減に重点的に取り組む。また、きめ細やかな返済相談及び的確かつ柔軟な条件変更を実施する。 東日本大震災について、適時適切に対応することにより、災害り災者への支援を行う。	(5) 個人向け住宅ローン債権については、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」債権が大幅に削減され、対前年度比で 19.3%の減少となった（平成 22 年度：26,179 件、平成 23 年度：21,125 件）。また、金融円滑化法の趣旨を踏まえ、返済が困難となった借入者に対して、きめ細やかな返済相談、返済条件の変更を実施した。 ※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）
(6) 事業者向け債権について、延滞債権、貸出条件緩和債権及び正常償還中の大口貸出先債権について、債務者の財務内容を把握し、満 3 ヶ月以上の延滞債権について進捗管理する。また、きめ細やかな返済相談及び的確かつ柔軟な条件変更を実施する。 東日本大震災について、適時適切に対応することにより、災害り災者への支援を行う。	(6) 事業者向け債権については、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うえ措置方針を決定し、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、対前年度比で 3.3%の減少となった（平成 22 年度末：785 億円、平成 23 年度末：759 億円）。 ・上記のほか、東日本大震災の被災者が抱える二重債務問題に適切に対応するため、破産手続等の法的倒産手続によらずに私的な債務整理を行うための「個人債務者の私的整理に関するガイドライン」を踏まえ、独立行政法人住宅金融支援機構業務方法書を改正（12 月）し、同ガイドラインに基づき債務整理の申出があった場合に、弁済の請求の中止その他の適切な措置を講ずることとし、債務者の自助努力による生活や事業の再建を支援する体制を整備した。

平成 23 年度 年度計画の概要	平成 23 年度 業務実績の概要
(7) 既往債権管理業務における平成 18 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 20% 以上削減することを目指して取り組む。	・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%）を大きく上回った。 ※平成 18 年度末：33,765 億円、平成 23 年度末：21,852 億円
(8) 証券化支援業務について、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 1.5%以内に抑制することを目指して取り組む。	(8) 証券化支援業務のリスク管理債権比率は 1.20%となった。
(9) 賃貸住宅融資業務について、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 0.1%以内に抑制することを目指して取り組む。	(9) 賃貸住宅融資業務のリスク管理債権比率は、①中小企業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。）。
(10) 住宅ローン債権の回収業務の委託先について、新規参入時に適切な審査を行うとともに、その後も経営状況のモニタリングを行う。 また、委託先の破綻時に、業務が円滑に行われるように、事務処理スキームの整備を行う等の体制構築を図る。	・新規参入先（2 機関）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。 また、既存委託先（594 機関）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。 ・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。
(11) 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、債務の保証を適切に実施し、求償権については、物件の任意売却、競売等の回収手段により着実に処理する。	・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。
4. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画 (略)	(略)
IV 短期借入金の限度額	
短期借入金の限度額 13,000 億円	・平成 23 年度は短期借入金の実績はなかった。
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	
平成 19 年度に策定した宿舍整理計画に基づき、残り 1 宿舍の処分を進める。 公庫総合運動場について、売却に向けて準備を進める。 事務・事業の見直しの基本方針を踏まえ、宿舍等の処分に向けて準備を進める。	・残り 1 宿舍（札幌市）について、再度入札を実施し、平成 24 年 2 月に売却を完了した。 ・公庫総合運動場について、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てきた。
VI 剰余金の使途	
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、剰余金の使途には充てていない。
VII その他主務省令で定める業務運営に関する事項	
1. 施設及び設備に関する計画 該当なし	—
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。 ※中期目標：中期目標期間の最終年度までに 19 年度期首から 10%以上削減する。	・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
(2) 中期計画の達成に向け、人件費の削減を行う。 ※中期計画：平成 18 年度の人件費を基準に、平成 19 年度から平成 22 年度までの 4 年間で 4%以上の削減を行う。 また、国家公務員の給与構造改革等を踏まえ、人件費改革を平成 23 年度まで継続する。	・計画的な人員管理及び給与の見直しにより、平成 18 年度との比較において、人件費は 8,047 百万円（平成 18 年度比：△ 17.5%）となった。 また、給与体系の見直しを含む人事・給与制度の導入（平成 24 年度以降実施）及び管理職手当の支給額の見直しを行った。
(3) 職場内外における研修の計画的な実施と併せて民間金融機関への研修派遣により多様な業務を経験させ、証券化市場等に通じた専門性を有する人材を育成する。また、業務の質・量に対応した適正な人員配置を機動的に行う。	・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。
(4) 高度な専門性が求められる分野について、多様な採用、多様な雇用形態等の活用により外部専門家を確保する。	・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 関係の高度な専門性を有する人材を 3 名確保した。
3. 積立金の使途 団体信用生命保険等業務の運営の使途に充てる。	—

【その他評価の参考となる情報】

1 東日本大震災への対応	・東日本大震災への対応として、震災発生日に本店、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。 ・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）。
2 フラット35の受付状況	「経済危機対策」（平成21年4月10日発表）、「明日の安心と成長のための緊急経済対策」（平成21年12月決定）、「新成長戦略実現に向けた3段階の経済対策」（平成22年9月10日閣議決定）及び平成23年度第3次補正予算の一環として拡充された優良住宅取得支援制度により、平成23年度における、フラット35申請戸数は14.9万戸（買取型：14.8万戸、保証型：534戸）となり、平成22年度と比較して14.9%の減少となった。
3 CS（顧客満足）の向上に向けての取組	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。
4 個人情報漏えい等防止の取組	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。
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	国土交通省に確認しつつ、検討、対応を進めた。
6 公益法人等に対する会費の支出について	「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日行政改革実行本部決定）で示された観点を踏まえ、機構内における「公益法人等への会費の支出に関する基本的な考え方」を策定し、厳格に対応することとした。