

1. 運営会議、役員会の実質化によるPDCAサイクルを強化

検証報告書の指摘事項(目標)

○運営会議や理事懇談会等による適切な業務目標の設定と業務管理

【達成(対応)状況】

対応済

(今後も継続して実施)

達成のための取組等

◆年度計画や予算執行計画、年度決算など理事長が特に必要と認める機構の重要方針及び施策に関しては、適時に理事会を開催し、審議、決定するとともに、理事者間で協議が必要な事業のあり方等の検討を行うため、理事懇談会(月2~4回程度)を開催。

◆運営会議において、機構における重点課題について、前月の取組状況及び今後の予定を報告し、理事長から対処方針等の確認を行うとともに、理事長からの指示事項を踏まえ、適宜、進捗状況を整理する事項の見直しを実施。

【参考】各会議における審議・検討内容等

会議名称	開催回数	審議・検討内容	出席者
理事会	適時開催	機構の重要方針及び施策に関して、議長である理事長が必要と認める事項について審議、決定	役員
理事懇談会	適時開催 (月2~4回程度)	事業のあり方等を検討	役員及び各部等の長
運営会議	月2回	重要な方針及び施策について審議	役員及び各部等の長

検証報告書の指摘事項(目標)

○現場からの課題提起に対応する恒常的な検討の場の設置

【達成(対応)状況】

対応済

達成のための取組等

◆平成23年1月から、職員個人からの業務改善に関する意見を汲み上げる「提言用メールボックス」を設置。毎月上旬、法人内のグループウェア掲示板にて職員に提言募集中の周知を実施。

◆提出された提言については、関係部長等会議で協議を行った後、3ヶ月ごとに運営会議で報告の上、提言への対応等を掲示板に掲示することで、職員のモチベーションを適切に引き出し、業務改善に向けた取組の推進に努めた。

2. 課題や指摘を経営に取り込み、計画的・戦略的に組織改善



検証報告書の指摘事項(目標)

○奨学事業全体を把握し戦略的に統括する部門の充実

【達成(対応)状況】

対応済

達成のための取組等

◆平成22年8月に、奨学事業全体を統括する「奨学事業本部」を設置し、そのヘッドクォーターとして、奨学金事業の将来計画の策定、予算案の調整、重要事項の企画立案等を行う「奨学事業戦略室」を設置し、奨学事業部門における調整や機構の管理部門との連携強化により、機構全体で課題の共有を図ることができる体制とした。

◆より一層の奨学事業の円滑な実施に向けて、対外的調整機能を強化するため、平成23年4月に奨学事業戦略室の定員を増員。

検証報告書の指摘事項(目標)

○業務を効率的に実施できるよう業務を集約化

【達成(対応)状況】

対応済

達成のための取組等

◆平成22年8月に、住所調査業務を集中的・効率的に処理するための組織である「奨学事務センター」を設置。

◆機構から送付した振替不能通知等が住所不明により返戻となった者の新住所データを機械登録するまでの期間を1ヶ月短縮する等、業務の集約化により業務効率を改善。

【参考】役場照会調査に係る業務迅速化

区分	文書返戻から新住所機械登録までの期間
業務集約前	2ヶ月
業務集約後	1ヶ月

検証報告書の指摘事項(目標)

○文部科学省とJASSOの役割分担の明確化と一層の連携強化

【達成(対応)状況】

対応済

(今後も継続して実施)

達成のための取組等

◆平成22年9月以降、文部科学省学生・留学生課長とJASSO政策企画部長との意見交換会を定期的(週1回程度)に実施。JASSOにおける事務・事業の実施の状況等を確認し、今後の方策を検討するなどの連携強化を図った。

◆JASSOにおける事務・事業の実施に当たっての課題等を確認するため、文部科学省学生・留学生課長とJASSO関係部長との意見交換会を適時実施。

◆新たに学生・留学生課に配属された担当官へ、JASSO各部等が所掌する事務・事業の概要、これまでの経緯、懸案事項及び当面の課題などの説明を行った。

【参考】文部科学省とJASSOの意見交換の実施状況

事項	実施状況
文部科学省学生・留学生課長とJASSO政策企画部長との意見交換会	週1回程度
文部科学省学生・留学生課長とJASSO関係部長との意見交換会	平成22年9月以降計7回
文部科学省学生・留学生課担当官への所管事項説明	平成22年9月以降計2回

3. 円滑な業務実施に向けた適正な人材・育成・配置



検証報告書の指摘事項(目標)

○事業部門の強化と管理部門の精選

【達成(対応)状況】

対応済

達成のための取組等

- ◆平成22年8月に奨学金の事業規模の拡大に対応するため、特に返還に係る業務を改善し、効率化するとともに、奨学金事業に関するガバナンスの強化を図るため、奨学事業部を「奨学金事業部」(貸与部門及び返還部門(無延滞者及び比較的延滞の浅い者)を所管)及び「債権管理部」(法的処理(支部が実施するものを含む。)及び機関保証が中心となる延滞債権を所管)の2部に分割するとともに、奨学事業全体を統括する「奨学事業本部」を設置。
- ◆平成23年4月に、総務部人事課福利室を廃止するなど管理部門の見直しを行うとともに、奨学事業部門の所掌業務見直しや業務増に伴う定員増を図るなど事業部門の体制を強化。

検証報告書の指摘事項(目標)

○本部と支部の役割分担の明確化、連携の強化、支部体制の強化

【達成(対応)状況】

対応済

(今後も継続して実施)

達成のための取組等

- ◆支部長会議及び支部法的処理担当職員研修を定期的実施し、法的処理全体に関する今後の処理方針について説明を行った。その際、方針や研修内容について支部内で周知するよう指示し、債権管理部法務課と支部との連携強化を図った。
- ◆金融機関経験者を支部へ配置することにより、支部体制を強化。
- ◆平成23年度の支部における申立対象件数に基づき、平成23年4月に支部の定員の再配置(定員増)を実施。

検証報告書の指摘事項(目標)

○委託業務範囲の見直しと共に、組織内人員を再配置

達成のための取組等

◆返還誓約書徴収の早期化や採用者数の増に伴う事務処理の増、学校等とのコミュニケーション強化、返還期限猶予の増、及び減額返還制度導入に関する事務処理の増に伴う定員増や、外部委託の活用による事務処理の減に伴う定員減を行うなど、平成23年4月奨学事業部門における組織内人員を再配置。

【達成(対応)状況】

対応済

【参考】奨学事業部門の定員の推移

(単位:人)

	平成22年8月	平成23年4月
奨学事業部門	159	163
支部	88	89
計	247	252

検証報告書の指摘事項(目標)

○専門職人材確保のための職員育成の取組の充実

達成のための取組等

◆平成22年度及び平成23年度においては、階層別研修及び分野別研修を実施。

◆昇任選考基準の在り方を見直し、意欲と能力のある若手職員の積極的な登用が実施できるよう検討し、平成22年度中に新たな基準を策定。これに基づき、平成23年度における昇任選考を実施。

【達成(対応)状況】

対応済
(今後も継続して実施)

【参考】専門的人材確保のための分野別(奨学事業部門)研修

区分	実施した研修
平成22年度	金融機関における債権管理及び債権償却に係わる研修
	支払督促申立・民事訴訟等に必要の基礎知識習得研修
	電話対応基礎研修
	会計研修(会計基準・財務3表の見方と活用)
平成23年度	クレーム電話対応研修

4. 業務改善に向けた組織内情報の一層の共有化



検証報告書の指摘事項(目標)

○職員への情報提供体制の充実

達成のための取組等

- ◆従来から運営会議資料を機構内グループウェアに掲載し職員への情報を提供。
- ◆加えて、奨学事業関連の各職場における情報共有や情報提供体制の充実を図るため、運営会議の開催後に奨学金事業担当理事、奨学金事業関連部署の部長及び課長による合同部会を開催し、奨学金事業関連の各部署においてはミーティングなどを定期的、臨時的に実施。

【達成(対応)状況】

対応済

5. 奨学金業務の各プロセスにおける業務の迅速化



検証報告書の指摘事項(目標)

○業務迅速化に必要な体制や基準の整備や、手続きの簡素化等

達成のための取組等

【返還期限猶予】

- ◆返還期限猶予処理の迅速化に努め、一般的な申請内容で申請から承認又は不備返送まで概ね2ヶ月程度かかっていた処理を、平成22年度末には1ヶ月程度に短縮する等改善。
- ◆平成22年度末に発生した東日本大震災により返還が困難となった場合の返還期限猶予の手続き方法等についてホームページ等に掲載し、業務迅速化だけでなく制度の周知にも努め、適切に対応。

【住所調査】

- ◆平成22年8月組織改編により新設した「奨学事務センター」が住所調査業務を集約して行うことにより、役場住所調査業務を迅速に実施することが可能となり、機構から送付した振替不能通知等が住所不明により返戻となった者の新住所データを機械登録するまでの期間を1ヶ月短縮する等、業務改善。

【代位弁済】

- ◆代位弁済基準の整備については、保証機関と協議を重ね、債務保証の履行範囲及び破産等の受任通知を受理した場合の取扱いについて合意。
- ◆また、代位弁済手続きについては、代位弁済請求時の添付書類について見直す等簡素化を図った。
- ◆保証機関と更に密接に連携し、事務処理の効率化等を推進。

【達成(対応)状況】

対応済

(今後も継続して実施)

6. 大学等との連携の一層の強化、奨学生に対する説明・広報の充実



検証報告書の指摘事項(目標)

○貸与開始時の大学等における奨学生への意識付けの強化

達成のための取組等

- ◆従来から開催している奨学業務連絡協議会を平成23年2月に開催し、大学等の奨学金担当者に対し、平成23年度の奨学事務に対する方針及び返還金回収促進のための具体的方策等を説明。(平成23年度は24年2月に開催)
- ◆これに加え、各学校の奨学金事務担当者のうち初任者に向けた研修(初任者研修会)を平成22年12月に新たに実施し、奨学金の事務処理とともに奨学生としての自覚や返還意識の徹底について説明。(平成23年度は23年8月に実施)
- ◆各学校の奨学生採用事務の開始時期に合わせ、平成24年度奨学生採用業務の基本的な内容に特化した研修会(採用業務研修会)を平成24年3月に新たに開催し、採用に係る事務処理を中心に、奨学生への返還誓約書の提出指導についても説明を行い、大学等との連携による貸与開始時の奨学生への意識付けを強化。
- ◆平成22年度から順次、国立大学協会等の総会に理事長等が出席し、奨学金の現状を説明したうえで、奨学生としての自覚や返還意識の涵養に関する協力要請を実施。また、私立大学連盟及び私立大学協会との意見交換会を継続して実施。

【達成(対応)状況】

対応済
(今後も継続して実施)

7. 奨学金業務システム（イクシス）の最適化



検証報告書の指摘事項(目標)

○奨学金業務システム(イクシス)の最適化

【達成(対応)状況】

対応済

達成のための取組等

◆「奨学金業務・システム最適化計画」に基づき、一部の機能について先行稼働させたうえで、システム最適化を推進。

◆学校担当者向けサービス機能の操作説明会を全国8会場で計11回開催した。また、実際に操作できるデモ環境を開放し、ネット上で質問に回答する「公開Q/Aシステム」をあわせて提供した。

◆稼働後は事前テスト等による準備・重要ポイントでの確認を踏まえての処理の実行・さらに担当部署を含めて検証等に当たった。また、初稼働の業務においては、開発業者にも立会い及び不具合等の発生時の対応を依頼する等、引き続き安定稼働に向けて業務体制を整備。

【参考】新システム移行までの進捗状況

年度	月	業務内容
平成22年度	7月	スカラネット・パーソナル情報の閲覧
	11月	奨学金貸与・返還シミュレーションの運用
平成23年度	4月	申込者数・適格者数報告等一部の機能を先行稼働
	4月～12月	新システム並行運用の実施
	8月～9月	学校担当者向け新システム操作説明会
	11月	機構職員向け新システム説明会
	12月～1月	新システムへの移行
	1月	新システム稼働

8～11. 業務の民間委託の一層の促進



検証報告書の指摘事項(目標)

○初期延滞債権への対応

達成のための取組等

- ◆延滞の解消を図るためには、初期延滞の段階で集中的に督促を行うことが極めて重要であることから、督促架電、債権回収業務の全面的な民間委託を実施。
- ◆これにより、延滞1年未満の延滞債権及び全体の回収率は向上。

【参考】返還金回収率(回収額/要回収額)

区分	平成22年度	平成23年度
延滞1年未満債権	78.2%	82.8%
全体	80.6%	81.5%

暫定

【達成(対応)状況】

対応済

(今後も継続して実施)

検証報告書の指摘事項(目標)

○中長期延滞債権の回収強化

達成のための取組等

- ◆中長期延滞債権については、より効果的に回収できるよう、回収委託の対象について検討し、延滞年数別に分け、対象を絞ったうえで業者委託を効果的に実施。
- ◆これにより、1年以上8年未満の延滞債権の延滞抑制を図り、全体の回収率は向上。

【参考】返還金回収率(回収額/要回収額)

区分	平成22年度	平成23年度
延滞1年以上8年未満債権	15.5%	15.5%
全体	80.6%	81.5%

暫定

【達成(対応)状況】

対応済

(今後も継続して実施)

検証報告書の指摘事項(目標)

○機関保証制度の健全性の確保
[財政融資資金実地監査(H20. 5. 21、財務省理財局)]

【達成(対応)状況】

対応済
(今後も継続して実施)

達成のための取組等

- ◆毎年度、機関保証制度検証委員会が民間シンクタンクによる分析結果を参考に、機関保証制度の健全性が確保されているか審議。
- ◆「現時点では、財政収支の健全性の観点からは、早急に措置を講ずる必要性は確認できなかった。」と報告書においてとりまとめられたため、健全性は確保されていると判断。

検証報告書の指摘事項(目標)

○法的処理の円滑な実施等
[財政融資資金実地監査(H20. 5. 21、財務省理財局)]

【達成(対応)状況】

対応済
(今後も継続して実施)

達成のための取組等

- ◆平成22年度には「延滞債権に係る法的処理の方針について」及び「平成22年度法的処理実施計画」を、平成23年度には、「平成23年度法的処理実施計画」を策定。
- ◆法的処理の執行体制の構築や処理方針の策定を踏まえ、法務課の支部に対する指揮命令系統を明確化した組織改編を、平成22年8月に実施し、法的処理の円滑な実施に向け体制を改善。

【参考】支払督促申立予告件数

区分	平成22年度	平成23年度
支払督促申立予告	5,827件	12,426件
支払督促申立	7,390件	10,005件
強制執行申立	269件	356件
強制執行	85件	135件

暫定

1 2. 新たな債権償却基準の設定



検証報告書の指摘事項(目標)	【達成(対応)状況】
○新たな債権償却基準の設定	対応済
達成のための取組等 ◆平成22年度に新たな償却基準の協議、検討を行い、平成23年度において、関係機関と協議のうえ基準を策定し、償却対象債権を確定させたうえで償却処理を実行。	

13. 内部監査・監事監査機能の強化



検証報告書の指摘事項(目標)

○内部監査・監事監査機能の強化

【達成(対応)状況】

対応済

達成のための取組等

- ◆監事監査の更なる体制強化のため、平成23年4月組織改編時に、監事事務局を新設し、監事の補佐業務を強化。
- ◆内部監査については、理事長の問題意識を踏まえ、特定の課題について重点的に監査を実施。
- ◆監事監査を行う監事、内部監査を行う監査室は、役割分担の明確化と連携を図りながら、組織全体のチェック機能を強化。

【参考】監事事務局及び監査室の所掌業務

	所掌業務
監事事務局	監事の命ずるところに従い、監事を補佐し、監事が行う監査を補助するとともに、監事の事務を整理
監査室	機構の運営及び業務の実施に関する内部監査（業務監査、会計監査、奨学金に係る債権の自己査定に関する監査等）、会計監査人候補の選定及び同監査人との連絡調整、会計検査院との連絡調整、外部監査に関する連絡調整等の処理を分掌