

「住まいのしあわせ」を創出する取組

職員一人ひとりが「住まいのしあわせを、ともに作る。」を胸に、関係機関の皆さまと連携しながら、誠実な姿勢でお客さまに寄り添い、ともに歩んでいます。

また、政策実施機能の最大化を図るため、環境や人権に配慮しながら、業務基盤の強化に取り組み、組織の信頼性や効率性の確保に努めています。

39 副理事長インタビュー

41 人に寄り添う取組

- 41 金融リテラシー向上の取組
- 45 お客さまコミュニケーション
- 47 人財
- 50 働きやすい職場環境
- 54 人権

55 デジタル技術活用と今後のDX展開

- 55 デジタル化プロジェクト担当者座談会

59 関係機関との連携・支援

- 59 ステークホルダーとの連携
- 61 住宅金融に関する調査
- 62 国際対応
- 63 資金調達

64 環境への取組

- 64 脱炭素社会の実現に向けた取組
- 65 TCFD提言への対応

67 ガバナンス

- 67 コーポレートガバナンス
- 69 コンプライアンス
- 70 リスク管理
- 71 事業継続計画 (BCP)
- 71 情報セキュリティ
- 71 個人情報保護
- 72 内部監査
- 73 カイゼン活動



副理事長インタビュー

未来を想像し、「住まいのしあわせ」の
体現に向けて変革

副理事長

喜多 亮衛



一機構の未来に対するビジョンは

私たちは、全職員から意見を募集した上で意見交換を行う等、約1年かけて全職員参加型で検討し、令和6年2月に長期ビジョン「住宅金融支援機構 Vision 2035」を策定しました。

2035年のありたい姿として、私たちは、時代とともに変化する「住まいのしあわせを、ともにつくる。」プロフェッショナル集団であり続けたい、と決意しました。

一「住宅金融支援機構 Vision 2035」
における将来予測と取組内容は

少子高齢社会やグローバル化の進展等を背景として、将来、高齢者、子育て世代、外国人居住者等の多様な人々による世帯構成の多様化や二拠点居住、家族構成の変化、生活様式の変化等によるライフスタイルの多様化が予測されます。

そのような中で、【フラット35】による長期固定金利の安心の提供、自然災害で被災された方の住宅再建支援等を継続しつつ、将来のさらなるライフスタイルの多様化に柔軟に対応し、さまざまな人々が自身のライフスタイルにあった安心で豊かな暮らしを実現できるよう支援していきます。

また、既存住宅流通の促進、空家対策、高経年マンション対応、災害対応、カーボンニュートラルの実現といった住まいに関連した社会課題の解決に貢献することが求められます。

そのため、住宅の取得を中心とした支援に加えて、取得後の維持管理、性能・快適性向上を目的としたリフォーム、売却、解体、建て替えといった住宅のライフサイクルを通じた支援により、住宅の価値を維持・向上させること、地域全体の価値を維持・向上させること、ひいては住宅が後世に住み継がれることにより多様な人々のライフスタイルを実現することといった住まいの価値向上に貢献していきます。

そして、日本銀行の金融政策の変更で「金利のある世界」になったような、金融情勢の大きな変化に的確に対応しながら、将来起こりうる変化に対しても柔軟かつ的確に対応するため、AI・デジタル技術を活用し、これまでの手法にとられない最適なサービスをステークホルダーの皆さまと連携しながら、不断に探求し、提供し続けます。

一プロフェッショナル集団となるために
必要なことは

社会環境・金融情勢の変化に対応し、「住宅金融支援機構 Vision 2035」を実現するためには、AI・デジタル技術を活用した持続可能な業務基盤や、生産性・効率性が高く、挑戦し続けることのできる組織体制の整備、人材戦略に基づく人材育成や将来にわたって働きやすく・働きがいのある職場環境づくりに取り組む必要があると考えています。

一業務基盤や組織基盤の充実に関して、
現在取り組んでいることは

中期目標の達成に向けて、国の政策実施機関としての機能の最大化を図るため、地方公共団体や民間金融機関等のステークホルダーの皆さまと連携して、政策課題の解決に取り組むべく、業務基盤や組織基盤の充実に関してさまざまな取組を行っていますが、ここでは5つの取組をお伝えしたいと思います。

人に寄り添う取組

社会環境・金融情勢の変化に応じて、お客さまの期待やニーズも変化しますが、お客さまの住宅ローンに関する理解度を把握しながら、金融リテラシー向上のための情報発信等のお客さまに必要な客観的で正確な情報を他機関等と連携してタイムリーに提供することに努めるとともに、特に高齢者、障がい者、被災者に十分に配慮しながら、お客さまコールセンターでの電話対応、被災地での融資相談等において、誠実に、迅速に対応しています。

デジタル技術活用と今後のDX展開

「住宅金融支援機構 Vision 2035」の実現に向けて、「住宅金融支援機構デジタル戦略2035」を策定し、デジタル技術や保有データを活用したお客さまのライフサイクルを通じたサービスの提供、生成AI等を活用した事務改善やお客さまサービスの向上を継続的に追求していくこととしました。今後は、本戦略に則った取組を進め、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまの更なる負担の軽減および利便性の向上を図りつつ、新たなビジネス価値を創出していきます。

関係機関との連携・支援

子育て、空き家の利活用、高齢者の住宅取得、災害からの復興といった各地域が抱える課題に対して、【フラット35】や【リ・パース60】、災害復興住宅融資といった金融サービスにより、地方公共団体や民間金融機関等と連携して、解決策を講じています。

また、国内の住宅や金融に関する調査のほか、海外インフラ展開法および同法に基づく基本方針を踏まえ、アジアを中心に外国政府・政府関係機関に対して、住宅市場や住宅金融制度に関する調査、情報提供、人材

育成等を実施しています。

環境への取組

2050年カーボンニュートラルの実現に向けて、ZEH等のより高い水準の省エネルギー性能を有する住宅を取得する場合に借入金利を一定期間引き下げる【フラット35】S、断熱性を高める等の一定基準を満たす省エネルギーフォームを融資対象とする【グリーンリフォームローン】、子育て世帯向け省エネ賃貸住宅建設融資、グリーンボンドの発行等を通じて地球環境に貢献しています。

ガバナンス

内部統制基本方針に基づき、ガバナンス体制、コンプライアンス態勢、内部監査体制を構築・強化し、業務の健全性や適切性を確保するとともに、企業価値向上委員会（内部統制委員会）を設置して、企業価値向上に努めています。また、社会的信用や経営の自律性、効率性および透明性を向上させるため、業務に内在するリスクを各リスクカテゴリーに分類しつつ、統合的なリスク管理態勢を構築しています。10項目のトップリスクを定め、発現可能性や経営への影響度に応じたリスクマップを作成し、大局的な見地からリスクをコントロールしています。そのほか、カイゼン活動にも力を入れており、平成24年度から毎年度「カイゼン大会」を開催し、優秀事例を選定・表彰し、内部で共有することで、職員のカイゼン意識の向上を図り、業務の効率化を推進しています。

これからも「住まいのしあわせを、ともにつくる。」を体現し、お客さまに「安心」と「満足」をお届けします。



人に寄り添う取組



金融リテラシー向上の取組

ファイナンシャルプランナー出演による動画等

令和6年度は、日本銀行が政策金利を引き上げ、変動金利型の住宅ローン金利が上昇する傾向が見られました。「金利のある世界」への移行が進む中で、お客さまが正しい情報を入手し、最適な選択を行うことが求められます。

機構では、令和7年1月と3月に全国新聞各紙で住宅ローンの金利に関する啓発広告を掲載しました。また、ファイナンシャルプランナーの竹下さくら氏による「金利のある世界で住宅ローンをどう選ぶか?」と題した動画を制作し、住宅金融に関する情報を発信しています。



YouTube公式チャンネル開設

機構では、融資・金融商品に関する情報発信を目的に、令和5年2月にYouTube公式チャンネル「住宅金融支援機構 (JHF) 公式チャンネル」を開設しました。

【フラット35】、【リ・バース60】等の商品や【フラット35】子育てプラス等の金利引下げメニュー、【フラット35】の技術基準に関する説明動画を配信しています。

また、お客さまに住宅ローンに関する正しい知識を持っていただくため、住宅ローンの基礎知識や選び方に関する動画も配信しています。

さらに、機構のパーパスである「住まいのしあわせを、ともにつくる。」を体現した象徴的な取組として、平成28年4月に発生した熊本地震からの復興をテーマにした動画等、これまでに約80本の動画を配信しています。

今後もお客さまやステークホルダーの皆さまに向けて有益な情報を発信していきます。

>詳しくはこちら>
YouTube公式チャンネル
<https://youtube.com/@jhf.2007>



Close Up!

YouTube 動画「誰でもわかる住宅ローン」

機構では、令和6年7月に住宅金融リテラシーの向上を目的としたYouTube動画「誰でもわかる住宅ローン」を配信しました。

この動画は、3部構成になっており、金利の変動が返済額に与える影響や変動金利と固定金利の特徴等について解説しています。



第1部
これから借りたい人編



第2部
すでに固定金利で借りている人編



第3部
すでに変動金利で借りている人編

金融経済教育推進機構 (J-FLEC) との連携

「住宅分野に関する金融リテラシー向上に向けた連携」の合意

「金利のある世界」に移行し、金利環境等の社会経済情勢が大きく変化する中で、機構とJ-FLECはこれまでも金融経済教育のあり方について実務的な意見交換等を行ってきました。その結果、令和7年4月に両機構の理事長が協議し、金融リテラシー向上に向けて、住宅取得予定者等に対する「金利のある世界を踏まえた『住宅分野に関する金融に係る適切な情報の普及啓発』を目的とした連携」を行うことを合意しました。



Close Up!

住宅分野に関する金融リテラシー向上に向けた連携イメージ



① J-FLECが実施する「J-FLEC認定アドバイザー*向けフォローアップ研修 (動画)」のうち、住宅ローンに関する内容を住宅金融支援機構が作成・提供します。

② J-FLECが、住宅金融支援機構や住宅金融支援機構が紹介する法人等に講師を派遣し、金融経済に関する出張研修を実施します。

*特定の金融機関や金融商品に偏らない中立的な立場から、相談者や講義受講者に寄り添って金融経済に関するアドバイスを提供する人材。令和7年3月31日時点で合計1,236名

③ 住宅取得予定者等に対して、両者が連携して住宅金融に関する適切な情報を発信していきます。

「住まいのしあわせ」を創出する取組

日本FP協会等との連携

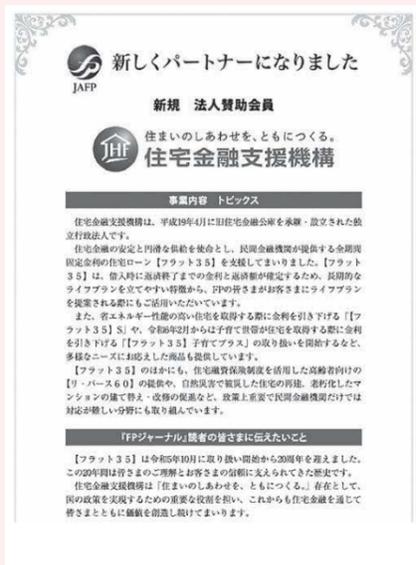
公平・中立的な立場で情報発信

ファイナンシャルプランナー（FP）とのより一層の連携を図るため、機構は令和6年9月にNPO法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会（日本FP協会）の法人賛助会員*となりました。

また、機構は日本FP協会会員向けの研修プログラムである継続教育研修会や、日本FP協会が承認した勉強会組織であるスタディ・グループにおいて、講師として公平・中立的な立場から住宅ローンの選び方やライフプランに合わせた住宅ローンの提案方法等についての解説を行っています。

そのほか、地域のFPとタイアップして、住宅ローンセミナーの開催や、インターネット、新聞等を通じ、金利動向を踏まえた住宅ローンの選び方等についての情報発信に取り組んでいます。

*日本FP協会の目的に賛同し、日本FP協会が行う事業活動を支援する企業および団体



日本FP協会会報（FPジャーナル）から抜粋

Close Up!

継続教育研修会への講師派遣

令和7年2月に開催された日本FP協会熊本支部主催の継続教育研修会において、最新の住宅ローン事情をテーマに機構職員が講師を務めました。金利動向を踏まえた住宅ローンの選び方や省エネ基準義務化等を踏まえた融資・税制・補助制度を紹介しました。併せて、災害復興住宅融資を始めとする機構の融資制度についても紹介しました。



継続教育研修会の様子

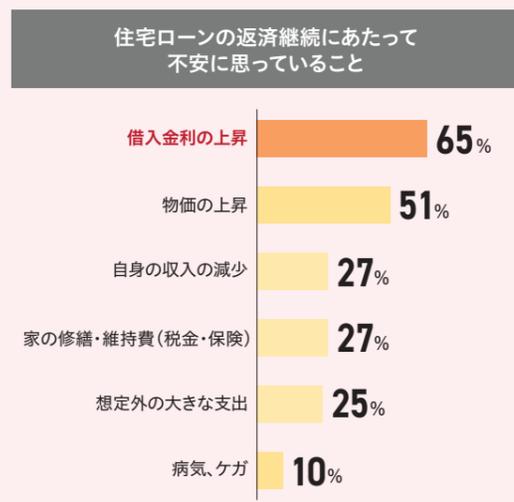
金利のある世界における変動金利住宅ローン利用者の実態調査

利用者の約7割が「借入金利の上昇」に不安感

住宅ローン利用者のうち、変動金利ローン利用者の割合は、米国の約1割に対して日本は約8割と、世界的に見ても高水準となっています。

令和6年3月に日本銀行がマイナス金利を解除し、金利のある世界へ移行しつつあったことから、変動金利ローン利用者を対象にしたインターネット調査を実施しました。

本調査を通じて、変動金利ローン利用者の約7割が「借入金利の上昇」を不安に感じていることや、半数以上の方が将来金利が上昇した場合の返済額への影響をあまり把握していなかったこと等が明らかになりました。



変動金利ローンを返済中の方は、金利が上昇した場合の「返済額のシミュレーション」や「借入金利・返済額の見直しルール」等に関心がありました。

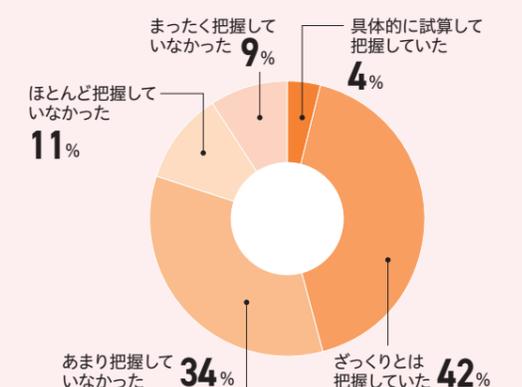
また、変動金利ローンを借り入れた当時、金利が上昇した際の返済額への影響についてどのくらい把握していたか尋ねたところ、5割以上の方が、「まったく把握していなかった」「ほとんど把握していなかった」「あまり把握していなかった」という状態であることがわかりました。

さらに、変動金利ローンを借り入れた当時、将来の金利変動リスクに対してどのように考えていたかを尋

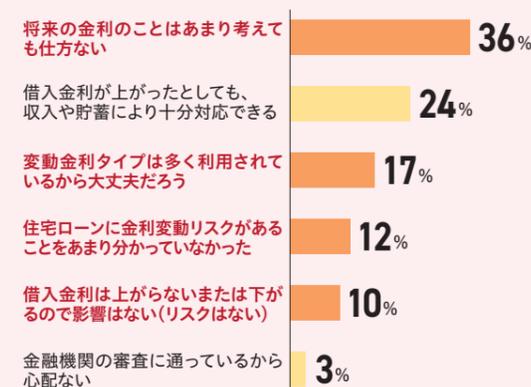
ねたところ、7割以上の方が、「将来の金利のことはあまり考えても仕方ない」「変動金利タイプは多く利用されているから大丈夫だろう」「住宅ローンに金利変動リスクがあることをあまり分かっていなかった」「借入金利は上がらないまたは下がるので影響はない(リスクはない)」と考えていたことがわかりました。

これらのことから、金利のある世界において、住宅ローンの金利変動リスク等を正しく理解して住宅ローンを選択できるよう、今後一層、金融リテラシーの向上のための情報提供が求められます。

金利上昇時の返済額への影響について (借入当時の把握度)



金利変動リスクに対する意識 (借入当時の捉え方)



変動金利ローンを返済中の方の声
棒グラフの調査は複数回答可として設問(上位6つの回答)
出所/住宅ローン利用者の実態調査(2024年5月調査)

Interview

金利変動リスクに対する理解の必要性を実感

17年ぶりに金利のある世界となる中で、貸出残高が100兆円を超える変動金利ローン利用者全体の状況を把握することは、今後の日本経済を考える上でも有用と考え、本調査に取り組みました。

調査結果は複数のマスコミにも取り上げていただき、金融機関や政府関係機関と情報交換する中でも「このような

国際・調査部調査グループ
矢野 聡



実態を踏まえると、金利変動リスクを十分に理解したうえで住宅ローンを選択することが必要」との意見が多く聞かれました。本調査結果が、これから住宅ローンを検討される方等にとって、参考になれば嬉しく思います。

「住まいのしあわせ」を創出する取組

お客さまコミュニケーション

被災した方への親身な対応

北陸支店では、令和6年能登半島地震等で被災された方々の住まい再建を支援するための相談を承っています。相談に来られる方々の被災状況や再建計画等は異なるため、一人ひとりのお話を丁寧に伺い、分かりやすい説明を心がけています。

奥能登地域は高齢化率が高く、相談に来られる方の

多くが高齢者です。年金収入のみで資金確保が難しい方には、リバースモーゲージ型住宅ローンを利用した再建方法も提案しています。

今後も、被災者の不安を少しでも解消し、安心して住まいの再建に取り組めるよう、サポートを続けます。

Interview

「能登はやさしや土までも」

令和6年1月1日、私の出身地である石川県鳳珠郡能登町を最大震度7の地震が襲いました。私は、年末年始に帰省していたため、母とともに被災し、避難所での生活を余儀なくされました。

避難されてきた方々は、自宅が倒壊していても命があることに感謝し、より厳しい状況に置かれている他者のことを気遣っていました。「能登はやさしや土までも」という地域の強

北陸支店
住まい再建支援担当

小松 美貴枝

い絆と助け合いの精神を象徴する言葉が心に浮かび、復興支援に全力を注ぐ決意をしました。

被災者の皆さまが一日でも早く安心して暮らせるよう、一杯サポートしていきます。



お客さまコールセンターの丁寧な対応

お客さまコールセンターでは、年間約9万件（令和6年度）のお客さまからの問合せをフリーダイヤルにより受け付けています。お客さまに寄り添った対応を心がけており、住宅ローンを検討中のお客さまから返済中のお客さままで、専門知識を持つ職員等が丁寧に対応しています。また、お客さまが安心して商品およびサービスをご利用いただけるよう、お客さまからの声を収集、分析し、業務改善に活かしています。

Close Up !

電話応対品質向上のため、基本スキル（第一声、滑舌等）習得や複雑な内容の問合せ、高齢のお客さまからの問合せ等をテーマに研修を実施しています。ロールプレイング形式にて実践的なトレーニングを行い、フィードバックを通じて改善点を明確化しながら、着実にスキル向上を図っています。



お客さま保護のための適正利用推進

お客さまが【フラット35】の不適正利用に巻き込まれないために、【フラット35】は投資用物件の取得資金に利用できないことについて、ホームページやパンフレットやYouTubeでの動画配信による注意喚起、金融機関との意見交換等を実施しています。



YouTubeでの動画配信による注意喚起

CSアンケート調査

お客さまの満足度向上を目的としてCSアンケートを実施しています。【フラット35】、【リ・バース60】等をご利用いただいたお客さまを対象とし、融資制度や手続に関するご意見を収集し、サービス改善に役立てています。

【フラット35】をご利用いただいたお客さまからは、【フラット35】を選択した理由として、商品性の部分については「返済額が確定する（全期間固定金利）」や「こどもの人数等に応じた金利引下げ制度がある」、商品性以外の部分については「将来の金利上昇に備えたい」といった回答が上位を占めました。

Customer Voice

先が読めない現代において、金利が固定されていることは、住宅を購入する人にとって非常にありがたい選択肢だと思います。

変動金利型は金利が低いメリットもありますが、長期間の返済を考えると、固定金利の方が安心できると思います、【フラット35】を選びました。

こどもがいる私にとって、子育て世帯を支援する「子育てプラス」の金利引下げ制度があり、本当に助かりました。

UCDAアワードの受賞

【リ・バース60】総合案内パンフレットは、高齢者が読みやすいデザインが実現されているとして、UCDAアワード2024 印刷物カテゴリ パンフレット部門において「特別賞」を受賞しました。

また、年間を通じた「企業の情報品質」が評価される総合賞では、機構自身の1年間のユニバーサルコミュニケーションデザイン活動が評価され、「総合賞（ブロンズ）」を受賞しました。

ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会 (UCDA)

産業・学術・生活者の重層的な議論によって「わかりやすさ」の基準を策定し、情報コミュニケーションが生活者にとって「見やすく、わかりやすく、伝わりやすい」デザインになっているかを評価・認証する国内唯一の第三者機関

UCDAアワード

企業・団体・行政が生活者に発信するさまざまな情報媒体を、第三者が客観的に評価し、各カテゴリにおいて優れたコミュニケーションデザインを表彰するアワード



Interview

パンフレットの「見やすさ」を追求

【リ・バース60】総合案内パンフレットは、60歳以上のお客さまが読み手となることを想定した情報量とし、商品説明を「できるだけわかりやすく表現すること」を意識して作成しました。

検討にあたっては、お客さまコールセンターの入電内容を分析し、質問が多い点や、わかりにくい点は図やマンガを活用して説明しています。

さらに、資金計画の検討や、家族との相談等、事前準備内容を案内し、スムーズにお申し込みいただくための工夫も取り入れています。

住宅融資保険部
リ・バース60推進グループ

我妻 美香

当該パンフレットは、機構のパンフレットとしては初めて、「見やすいデザイン」の第三者認証を取得することができました。これは、UCDA が、第三者の公正な審査を経て、ユーザにとって見やすく配慮されたデザインであると認証したものです。この認証を取得したことにより、私たちは自信をもって、お客さまにパンフレットを提供することができています。



人財

「住まいのしあわせを、ともにつくる。」 存在であり続けるために

住宅金融のプロフェッショナル集団を育成

当機構では令和5年度に「将来の住宅金融支援機構のありたい姿」である長期ビジョン「住宅金融支援機構 Vision 2035」を策定しました。これは、第五期中期目標期間に掲げられた目標を達成するだけでなく、その先にあるさまざまな社会課題の解決に向けて取り組む職員の決意でもあります。

これらを実現していくにあたって、住宅金融のプロフェッショナル人材を確保・育成するための「人材確保・育成方針」を策定し、人材開発に係る投資を強化しています。

採用においては、従来の新卒、社会人採用に加え、専門人材をターゲットとした採用やアルムナイネットワークの構築等、採用ルートの多様化を進めています。

人材育成では、金融や住宅政策等に関する専門的な知識の習得を目的とした研修のほか、IT・デジタル化技術を各種業務に導入していくためのリーダーの育成を目的としたビジネスアーキテクト研修を導入する等、IT・デジタル分野の育成も推進します。

また、適所への人事配置、外部組織との人事交流、自立的なキャリア形成を支援するための社内公募の実施等も組み合わせながら、専門知識・スキルの向上を促すことで住生活分野の政策実施機能の最大化を担う専門集団となることを目指します。

職員のエンゲージメントの向上にむけて

さまざまな社会課題の解決に貢献するためには、職員一人ひとりがプロフェッショナルであると同時に、職員こそが最大の財産であることから、多様なバックグラウンドを持った人財が、その能力を最大限発揮できる組織であることが必要です。そのためにはダイバーシティ&インクルージョン(D&I)の推進が重要となります。

女性活躍推進では、キャリアアップ支援に積極的に取り組むとともに女性管理職候補者に係るKPIを設定し、育成を図っています。

また、職員が安心してキャリアを継続できるように、仕事と育児の両立支援に関する情報交換や育児中の職員同士の交流会の開催、あらゆる世代が育児に参画できる休暇制度等の導入に取り組んでいます。

そして、令和6年度には、本店勤務の若手職員を中心に部署横断的に結成された「組織活性化に資する人材投資等検討チーム」から60を超える提言を受けました。提言を踏まえ既に実行に移した人事施策もあり、検討が必要なものは総務人事部内で検討を継続しています。

組織として、職員の声に耳を傾けながら、今後も大胆な処遇改善等の人事施策の取組や職員の健康維持・増進に向けた健康経営の推進を通じて、すべての職員が生き生きと活躍できるよう職員のエンゲージメントが向上する組織づくりを進めます。

これらの取組は「住まいのしあわせを、ともにつくる。」存在であり続けるための源泉となるものと考えています。

人事担当役員
齋藤 良太



人的資本の開示

定量情報			その他の開示情報	
人材育成	人材開発投資額(1人あたり) ^{※1}	67,264円	<ul style="list-style-type: none"> ●金融・証券関連専門講座 ●地域連携業務の推進のための研修 ●AI・機械学習習得研修 ●デジタルリテラシー習得研修 ●ITリテラシー習得研修 ●海外長期派遣研修 等 	
	保有資格者数 ^{※2}	FP1・2級		301人
		宅地建物取引士試験合格者		321人
		1・2級建築士試験合格者		62人
		証券アナリスト		29人
		ITパスポート		85人
		応用情報技術者		13人
		G検定		24人
	研修 ^{※1}	データサイエンティスト検定 TM リテラシーレベル		10人
		実施回数		26回
	延べ参加人数	468人		
	専門人材 ^{※3} の認定者数 ^{※2}	26人		
人材の流動性	新規採用職員の3年以内離職率 ^{※1}	5.5%	●兼業制度 ^{※4} の実施	
	中途採用者比率 ^{※1}	35%		
	女性職員割合 ^{※2}	35.4%		
	女性職員採用率 ^{※1}	41.8%		
ダイバーシティ	女性管理職比率 ^{※2}	9.0%		
	男女別の賃金比率 ^{※1, ※5}	全労働者		57.1%
		正職員		66.6%
		パート・有期職員		63.2%
	男性職員の育児参加休暇等取得率(合計5日以上) ^{※1}	100%		
コンプライアンス教育	コンプライアンス等の研修の受講率 ^{※1, ※6}	100%		

※1 令和6年度における実績

※2 令和7年4月1日時点

※3 高度な専門性ならびに市場での技術水準および要求水準の進展に応じた能力の向上が求められる業務分野において、中核を担うことが期待される人材

※4 機構では、職員の専門能力向上、社会貢献等を通じたモチベーション向上につながると思われる兼業を認めています。ただし、業務の遂行に支障が生じるおそれがないこと等の基準を設けています。

※5 男女別の賃金比率の詳細については、財務・非財務ハイライト(P.34)を参照ください。

※6 令和6年度コンプライアンスプログラムに定めるコンプライアンスミーティングまたはeラーニングの受講対象職員のうち、産休・育休等のやむを得ない事情で欠席した職員を除きます。

Close Up!

人材育成実施計画に基づく充実した研修内容

機構では住宅金融のプロフェッショナル人材を育成するため、毎年度、人材育成実施計画を策定し、職員一人ひとりが自ら成長する意識を持ち、その成長を支援する機会として、現場でのOJTと集合研修等のOFF-JTの両輪による人材育成に取り組むとともに、自己啓発の支援を行っています。

特に、新卒採用職員については、入構後1年間は特別指導員制度のもとで、研修のほかOJTを中心として育成を行っています。

また、入構後3年間を「機構人材育成期間」と位置付け、重点的に研修等を実施し、基本的なビジネススキルや業務知識を習得する機会を設けています。

その後も、昇格時等に実施する階層別研修に加え、金融・証券や住宅政策を学ぶための研修、外部機関への派遣等、専門能力を高めるためのさまざまな取組を通じて職

員一人ひとりのリスクリング・アップスキリングを継続して支援しています。

最近では、IT・デジタル人材の育成にも特に力を入れて取り組んでいます。IT・デジタル化の知識・スキルの習得を目的とした公募型研修を継続して実施するとともに、令和7年度は、IT・デジタル化技術を各種業務に導入していくための知識・スキル、マネジメント能力の習得を目的とした指名制の「ビジネスアーキテクト研修」を新たに実施し、機構におけるIT・デジタル化をさらに進展させる取組を行っていきます。

人材開発投資

令和6年度 平均投資金額

6.7 万円/人

「住まいのしあわせ」を創出する取組

充実した自己啓発支援制度

機構では、社会情勢の変化に的確に対応しつつ、住宅金融市場における先導的・模範的な取組の担い手として顧客価値の創造を体現できる住宅金融のプロフェッショナルとなる人材の育成を実現するため、自己啓発支援制度により、自らの能力を自発的に向上させる職員を支援しています。

補助対象とする指定資格の受験料に加え、指定資格の取得を目的とした通信・通学講座の受講料や書籍の購入費用も補助する等、制度を充実させ、職員一人ひとりの自己研鑽を促進しています。

Interview

業務に直結する知識を幅広く学ぶ

現在、住宅の技術基準や検査スキームの企画・運用改善を担当しています。機構の自己啓発支援制度を利用して一級建築士を取得しました。法規や構造等の基礎知識を習得したことで、技術基準等の専門的な照会にもスムーズに対応できるようになりました。着実な対応の積み重ねが周囲の人々からの信頼を得ることに繋がっていると感じます。

マンション・まちづくり支援部
技術統括室 技術統括グループ
長嶋 星奈



今後は、現在の業務と関連する建築関係の知識習得だけでなく、金融分野等の学習にも取り組み、さらに幅広い知識を身につけていきたいと考えています。

ベテランから若手へのスキルの承継

長期にわたる住宅ローンの返済期間中には、お客さまを取り巻く環境が変わることもあります。

機構では、お客さまに起こるさまざまな変化に対応するため、多様な返済方法変更のメニューをそろえ、金融機関と連携して、お客さま一人ひとりの事情に合っ

た返済方法を提案しています。

これまででも、そしてこれからも、住宅ローンを利用中のお客さまに返済中の安心を提供し続けるため、豊富な知識と経験を持つベテラン職員から若手職員へのスキルの継承を進めています。

Interview

一緒に悩み、考えることが大切

お客さまに寄り添った対応を行うためには、お客さまの一番近くで問合せや返済相談に対応している金融機関との連携が不可欠です。日頃からお客さまのために尽力されている金融機関の担当の方と、気楽に相談してもらえる信頼関係を構築するため、若手職員には、質問等に迅速、丁寧、正確に答えることの大切さを伝えています。加えて、可能な限りお客さまとのカウンセリングに同席してもらい、一緒に悩み、考えるといったリアルな体験を通じて学んでもらうことを重視しています。

首都圏業務第一部
債権管理グループ
堀田 一郎



は、住宅金融のプロフェッショナルとして金融知識や機構の融資制度に精通することはもちろん、困っているお客さまを救うという熱意と誠意をもつことが大切です。お客さまに対して、まずは長年の返済に対する感謝の気持ちを伝え、お客さまの話を共感をもって肯定的に聞き、真意を汲みとる、そのための技法と想いを伝えていくことが、若手職員の成長に繋がると信じています。

働きやすい職場環境

女性活躍推進

機構では、女性活躍推進法に基づく行動計画（令和6年4月2日～令和8年4月1日）において目標を設定し、取組を進めています。各種制度の拡充を図る等、仕事と育児の両立支援に取り組んできた結果、出産等を理由に退職するケースは減少しています。

員の割合の向上が重要になるため、管理職候補者に係るKPIを設定し育成を行うとともに、社会人採用をより積極的に行うことで女性活躍を組織の次の成長に繋げていきます。

更なる女性活躍の推進には管理職の占める女性職

Interview

仕事と育児の両立を支援する各種制度を利用した働くママの声

2度の出産・育休を経て、現在は【フラット35】の推進業務に従事しています。

出産・育休・復職の時期は多忙かつ緊急の対応を要する部署に在籍していましたが、周囲の方々の配慮もあり、過度なストレスなく過ごすことができました。復職後も勤務時間が限られていることや急な休みを取得する可能性があることを上司に伝え、業務スケジュールの調整等を行うことで仕事と育児を両立できました。利用してよかった制度は、育児休暇^(※1)、子の看護等休暇^(※2)、特例時差勤務^(※3)です。生後約7か月で復職し、0歳児育児とフルタイム勤務の両立は難しかったため、1歳になるまで育児休暇にて有給で時短勤務ができたのは助かりました。



首都圏業務第一部営業グループ
伯耆 溪菜

子の看護等休暇は、子の体調不良等で勤務が難しい時に時間単位で活用しました。

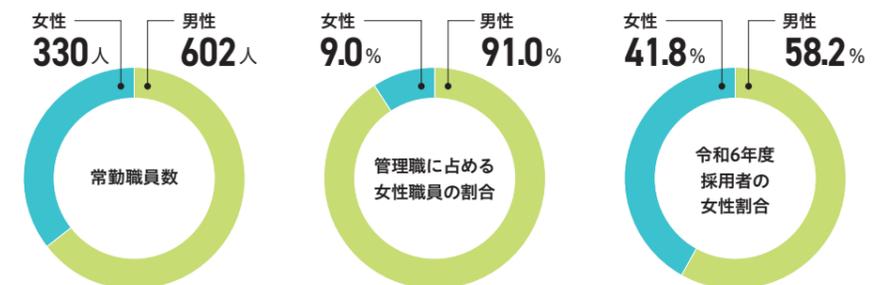
また、完遂したい担当業務は上司と相談しつつ、テレワークを活用し処理できました。責任ある業務も任せられており、マミートラックを感じたことはありません。

現在は育児と仕事の両立ができていますと感じますが、子が成長するにつれ新たな悩みが生じる場合は、職場と相談し支援制度を活用して引き続き両立をしていきたいと思っています。

※1 1歳に達するまでの子を養育する職員が養育のために必要な場合に取得できる有給の休暇
※2 小学校を卒業するまでの子を養育する職員が、負傷し、または疾病にかかった当該子の世話をを行うために取得できる有給の休暇
※3 小学校を卒業するまでの子を養育する職員等が、1日の勤務時間を変更することなく、始業・終業時刻を1時間変更して勤務することを認める制度

女性活躍推進法に基づく行動計画における目標

目標1	目標2
<ul style="list-style-type: none"> ●管理職に占める女性職員の割合：9%以上 ※令和9年4月1日には10%以上を目指す。 ●主任調査役および調査役に占める女性職員の割合：33%以上 	<ul style="list-style-type: none"> ●男性職員の育児休業の取得率：50%以上 ●女性職員の育児休業の取得率：原則100% ●配偶者の出産のための休暇および育児参加のための休暇取得：対象者である男性職員の90%以上が合計5日以上取得



令和7年4月1日時点

「住まいのしあわせ」を創出する取組

ワーク・ライフ・バランス

職員一人ひとりがやりがいを持ち、能力を最大限に発揮できる職場づくりを目指し、各種休暇制度や在宅勤務を導入し、仕事と育児・介護等の両立支援に取り組んでいます。毎週水曜日や給与支給日はノー残業デーとするほか、マンスリー休暇等の休暇取得を奨励し、ワーク・ライフ・バランスの促進に力を入れています。

あわせて、育児・介護等の理由により特定の勤務地でなければ勤務の継続が難しい場合に一定期間当該勤務地で勤務することができる「転勤配慮措置」等を設け、仕事と生活の両立を支援しています。

令和6年4月には、孫・甥・姪等の育児のために取得できる「親族育児参画休暇」を創設し、世代を問わず育児に参加し、育児への関心や理解を深める職場

環境の構築に取り組んでいます。

また、令和6年12月には、職員が仕事と介護を両立できる職場環境を整備するため、介護短時間勤務制度の取得上限期間を撤廃し、介護に必要な期間は短時間勤務を継続できるよう見直しました。

より働きやすい職場環境を目指し、仕事と育児・介護の両立支援を積極的に行っています。



Interview

「親族育児参画休暇」の取得

北海道に住む長女が令和6年10月に出産し、東京から初孫に会うために「親族育児参画休暇」を4日間取得しました。

初めてのこどもを育てる夫婦の負担は大きく、休暇中は娘からのリクエストに応じてあげることができました。

この制度ができたことにより、「娘の育児支援のために休暇を取得します」と職場内で声を挙げやすくなり、併せて、「孫に会える」ので仕事のやる気もアップしました。

事業融資部サ高住グループ
茂木 守



共働きの夫婦の場合、仕事に保育園から突然呼び出される等、さまざまなプレッシャーを感じていると思います。子のサポートと孫の世話を可能にする「親族育児参画休暇」は、まさに時代の流れに則した休暇制度だと感じています。

健康経営

機構では、職員の心身の健康を維持し、増進するために各部署に健康推進担当を配置した「健康づくり体制」を構築し、多様な人が活躍できる環境づくりに取り組んでいます。当該取組において職員の健康管理を経営的な視点で考え戦略的に実施する健康経営を掲

げています。

健康経営への重要性が高まる中、機構はこの取組を着実に進めており、特に優良な取組を実践している法人として日本健康会議が認定する健康経営優良法人(大規模法人部門)に2年連続で認定されました。

Close Up!

楽しみながら健康増進に取り組む職員

日々の健康管理に役立つ健康アプリを職員へ提供し、食生活支援や運動記録、各種情報提供のツールとして利用しています。

当該アプリを利用し、「みんなで歩活2024秋～歩いて歩いて靴底をすり減らせ!!～」と銘打って、社内対抗のウォーキングイベントを実施しました。全部署・全支店から60以上のチームが参加して運動習慣への意識向上を図りました。



職員のモチベーションが向上した特別な機会

令和6年度は中野国土交通大臣(以下、中野大臣)や白石麻衣氏の来訪が実現しました。

Close Up!

国土交通大臣来訪

令和7年1月23日、中野大臣が住宅金融支援機構本店に来訪されました。ご来訪の際、地域業務統括部(現:個人営業企画部)災害融資グループから、令和6年能登半島地震における機構の取組(被災者向け住宅再建資金相談会の実施状況、災害復興住宅融資の受付状況等)および災害復興支援において機構の果たす役割について紹介しました。

現地で被災者対応に従事する北陸支店職員からは「日々の相談会対応の様子を大臣に知っていただけたことは非常に嬉しかった。今後も被災者に寄り添い、災害復興支援に尽力していきたい」という声が寄せられました。



Interview

【フラット35】イメージキャラクター
白石麻衣さん来訪メッセージ

令和6年9月住宅金融支援機構へ訪問する機会をいただきました。到着前は少し緊張していましたが、毛利理事長はじめ、たくさんの職員の方に笑顔で迎えていただき、とても嬉しかったです。

また、若手職員の皆さんからもご質問をいただき、交流ができて、私自身も新たな気持ちで頑張ろうと大きなエネルギーをもらいました。これからも【フラット35】の魅力をお伝

女優
白石 麻衣氏



えするとともに、「住まいのしあわせを、とものつくる。」ために皆さまと一緒にがんばります! 本当に素敵な時間をありがとうございました。皆さまのこれからのご活躍をこころから願っています。



「住まいのしあわせ」を創出する取組

組織活性化のための人材投資等検討チーム

組織活性化や働きやすい職場環境づくりの一環として、令和6年に、本店勤務の若手職員を中心とした部署横断のプロジェクトチーム「組織活性化に資する人材投資等検討チーム」を結成しました。

検討チームでは、組織活性化、働きやすい職場等をテーマに自由に意見を出し合い、意見を集約した上で、担当部署と連携しながら、各種改善の実現に向けて取り組みました。検討チームのみでは対応が難しい人事制度等の改善については、担当部署にフィードバックし、引き続き担当部署で検討を行っています。

このように、機構では、職員が自発的に環境を改善する取組を行うとともに、こうした改善の取組を通じて職員のエンゲージメント向上に取り組んでいます。

< 検討チームのアイデアと具体的な取組の例 >

- 職員同士で感謝の気持ちを伝え合う機会の創出
「サンクスメッセージの取組開始」
- 若手職員がキャリアプランを検討するために機構内の業務を知る機会の創出
「本店部署の業務紹介資料の作成」
- 本店ビル内の打合せスペース不足の解消
「フロアを超えた会議室の利用ルール策定」

Interview

チームメンバーへのインタビュー

-検討チームではどのような活動をしましたか

中橋:検討チーム結成後、組織・コミュニケーションの活性化、働きやすい職場づくり等をテーマに16人のチームメンバーで意見を出し合いました。

新田:自分が日頃感じていることに加え、周囲の職員へのインタビューも行い、幅広く意見を集めました。集めた意見を検討チームで議論し、内容を整理し、優先順位を決めました。検討チームのみでは対応が難しい内容については、担当部署に協力を依頼しました。

-取組を通じて得られた成果について教えてください

都筑:私は「サンクスメッセージの取組」を担当しました。コロナ禍では人との繋がりを持つ機会が限られたため、コミュニケーションを活性化し、感謝の気持ちを伝え合う文化を醸成したいと思いました。取組を通じて人との繋がりを持って、他の職員から「サンクスメッセージをもらい、業務に取り組むモチベーションがアップした」との声を聞いて、とても幸せでした。

中橋:「本店部署の業務紹介資料の作成」を担当しました。多くの若手職員から、キャリアプランを検討するために、



審査部
個人審査企画グループ
中橋 誠則

個人営業企画部
デジタルソリューショングループ
都筑 夏菜子

財務企画部
ALM・財務戦略グループ
新田 かおる

本店での業務内容や身に付くスキル等が知りたいとの声を聞いていました。そこで、統一のフォーマットを作成し、本店の全部署に業務紹介資料の作成をお願いすることにしました。全社的な取組に携わり、達成に向けて取り組んだことは貴重な経験でしたし、若手職員から「参考になった!!」という声を聞いた時は、嬉しかったですね。

-取り組む中で感じたことを教えてください

新田:本店ビル内の打合せスペース不足の課題等、1人では解決できないことも、チームとして声を上げ、一歩踏み出して行動することで課題を解決することができました。声を上げることの大切さや目標に向けて皆で取り組むことの楽しさを学びました。

都筑:小さなことでも一つずつ実現することで、前進する喜びを感じることができました。各部署の方も協力的でした。

-今後に向けてひと言お願いします

中橋:今回の経験を糧に、周囲の意見も聞きながら何かあれば声を上げ、更なる組織の活性化に向けて取り組んでいきたいと思っています。



「本店部署の業務紹介資料」の一部

人権

独立行政法人住宅金融支援機構人権方針の策定

国内外で多様な価値観を尊重する意識が高まっているなか、機構においても人権尊重に努め多様な人材が活躍できる環境の実現に向けた指針として、令和7年3月に「独立行政法人住宅金融支援機構人権方針」を策定しました。

機構は、パーパス「住まいのしあわせを、ともにつくる。」および経営理念を行動原則としており、それらを実現する上で、人権の尊重を経営において取り組むべき重要課題として捉え、事業活動のすべてにおいて人権尊重に努めます。

機構の人権尊重の取組については、企業価値向上

委員会（内部統制委員会）で管理することとし、定期的に取組状況を確認します。

人権侵害等の組織的または個人的違反行為等、またその疑いのある行為等の早期発見と是正を目的として、外部通報窓口を設けています。役職員等からは内部通報窓口（コンプライアンスヘルプライン）を設けて通報・相談を受け付けています。

また、全部署において、風通しのよい組織風土の醸成をテーマとしたミーティングを実施する等、多様な価値観の尊重に対する意識の向上を図っています。

独立行政法人住宅金融支援機構人権方針

1 人権尊重へのコミットメント

機構は、すべての事業活動において人権の尊重に努めます。機構は、パーパス「住まいのしあわせを、ともにつくる。」及び経営理念を事業活動の行動原則としており、人権の尊重を経営上の重要課題と捉えて、これらを実現するために取り組みます。

2 適用範囲と期待の明示

機構は、従業員及びステークホルダーの皆さまの人権の尊重に努めます。さらに、人権の尊重に関する機構の考えを、ステークホルダーの皆さまに伝えていくことで、ステークホルダーの皆さまにも同様の人権の尊重を期待します。なお、機構は、「国際人権章典」、「労働における基本的原則および権利に関する国際労働機関宣言」、「ビジネスと人権に関する指導原則」等の人権に関する国際規範に則り、人権の尊重に努めます。

3 取組推進及び管理

機構は、事業活動を通して生じ得る人権への負の影響を防止又は軽減することに努めます。まずは、従業員の意識の醸成を図ります。ステークホルダーの皆さまに対しても、機構の事業活動を通して生じ得る人権への負の影響を防止又は軽減するように働きかけます。また、機構は、問題が発生した場合は、適切に対策を講じ、管理します。

4 相談窓口の設置・対応

機構は、従業員や提供する商品・サービスが人権に対する負の影響を引き起こした、又はこれに関与した場合は、適切な手続を通してその救済に取り組みます。機構は、人権に関する相談窓口として外部通報窓口又は内部通報窓口（コンプライアンスヘルプライン）を設け、この相談窓口を通して相談を受け付け、人権問題に責任をもって対応します。これらの枠組みの中では、相談者が不利益を被ることがないよう匿名性や秘密保持について十分に配慮します。

5 人権方針の周知浸透・教育

機構は、本人権方針を従業員に周知徹底することに努めます。また、人権に関する課題の解決に向け、従業員一人一人が人権に関する正しい理解と認識を深めることを目的に、幅広い人権研修を実施します。

6 ステークホルダーの皆さまとの対話

機構は、本人権方針に基づく取組について、関連するステークホルダーの皆さまとの対話を行うことにより、ステークホルダーの皆さまによる人権尊重の意識が高まることを期待します。

7 ガバナンス及び機構内の体制

人権の尊重に関する取組について、理事長を委員長とする企業価値向上委員会（内部統制委員会）において管理します。また、本人権方針は、役員会で審議した上で定められています。

8 人権方針の定期的な見直し

本人権方針は、定期的に内容を確認し、必要に応じて見直します。

デジタル技術活用と 今後のDX展開

機構では、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまの負担軽減、利便性の向上を目指し、全社的にデジタル化を推進してきました。具体的には、【フラット35】や災害復興住宅融資のWeb申込み、事務のIT化等に取り組みました。今般、実際に各部署でデジタル化に携わった職員が、デジタル化の成果や課題、今後の展望について意見を交わしました。



経営企画部
広報グループ
田中 慶典



CS・事務管理部
IT化推進グループ
竹部 ひより



情報システム部
IT業務グループ
中澤 佐穂

デジタル化プロジェクト担当者座談会

目指すべきデジタル技術の 活用の将来像

一見 私たちは、長期ビジョンの実現を目指すべく将来像とし、その実現のため、「住宅金融支援機構デジタル戦略2035」を令和7年5月に策定しました。お客さまやステークホルダーの皆さまとのデジタルによるつながりを最大限活用することにより、多様な金融サービスを安定的・効率的に提供し、ステークホルダーの皆さまとの関係を深化させるとともに、更なる負担の軽減や利便性の向上を図りつつ、新たなビジネス価値を創出していくことを目指しています。また、生成AI等を活用した事務改善により働き方と職場環境を変革し、組織の生産性を向上させるほか、お客さまやステークホルダーの皆さまへのサービスの向上に資する取組を実施していきます。

多角的に進めた機構の デジタル化

一見 私は、機構内におけるITツールやITサービスの導入・活用推進、導入したITツール等の運用業務等を担う部署に所属しています。例えば、昨年、生成AIのクラウドサービスを導入しました。導入にあたっては、生成AIの利用マニュアルを整備し、職員が安全に利用できる環境を整えました。また、職員向け生成AI活用セミナーの開催や活用事例の横展開等を通じて生成AIの業務活用を推進しました。
竹部 私は一見さんと同じグループで、機構業務のRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）活用推進に携わってきました。RPAは、定型的で繰り返しの多い業務を自動化することで、効率を向上させ、職員の作業負担を軽減するこ

とができます。各部署の定型的な業務をRPAで効率化できないか検討し、委託先事業者と連携しながら開発・導入・運用を行っています。その結果、120を超える業務でRPAが導入されています。
田中 私はプロジェクトに携わっていた当時、財務企画部会計グループに籍を置き、会計事務のデジタル化に取り組みました。その一つに、令和6年1月以降に、請求書、領収書、契約書等を電子データのまま保存することを義務付けた「電子帳簿保存法」に対応したシステムの構築があります。システム構築では、予算の確保から契約、支払いといった会計上の事務手続を、一本化した流れになるよう再構築し、電子帳簿保存法に対応したシステムと連携させました。
金高 私は「【フラット35】Web申込みサービス」の開発に携わりました。マイナンバーカードがあればWeb上で申込み手続を完結できます。審査通過後に対

面で行われている契約内容の説明も、Web上の動画を視聴していただくことに見直しました。ペーパーレス化のみならず、お客さまおよびステークホルダーである【フラット35】取扱金融機関の負担軽減や利便性の向上が開発の目的で、機構が提供する共通インフラとして、令和7年1月以降、利用を希望する金融機関に順次導入していただいています。
竹之内 私は審査部に所属し、AI審査モデルの導入に携わっています。現在取り組んでいるAI審査モデルは、返済能力を審査するものではなく、投資目的の利用や住宅購入価格の水増しといった不適正な申込みを検知することを目的としています。このモデルは、【フラット35】の申込内容に加え、個人信用情報やインターネット上の情報を外部のAPI連携を通じて取得し、これらの情報を活用してAIが審査を行うことで、高精度な審査を可能とします。現在、不適正

利用の懸念がある申込事案は職員が慎重に審査していますが、AI審査モデルの導入により、こうした案件を検知する精度が向上するため、職員による審査の件数を減らすことが期待されます。その結果、お客さまへの回答スピードの向上も見込まれます。
中澤 私は情報システム部に所属し、機構と委託先の間で業務上必要なデータファイルを共有することが可能なファイル共有機能や、災害復興住宅融資や【グリーンリフォームローン】のWeb申込みサービス、機構の内部情報と外部情報を組み合わせた機構専用の生成AIシステム等の構築に開発部門の立場として関わりました。機構内の業務部門にヒアリングし、現場のニーズに応えることのできるシステム仕様を協力会社に依頼し、マネジメントしながらシステムリリースさせることが私の役割です。



CS・事務管理部
IT化推進グループ
一見 篤史



個人営業企画部
デジタルソリューション
グループ
金高 美紀



審査部
個人審査企画グループ
竹之内 秀一

知識を習得しながらプロジェクトを推進

金高 「【フラット35】Web申込サービス」では、希望するサービスの仕組みを協力会社にどう伝えるかが難しい問題でした。私の所属するグループは【フラット35】の制度や申込手続を所管する部署ではないため、制度や申込手続のすべてを理解しているわけではありません。そのため、制度や申込手続の理解から始め、関連部署からアドバイスをもらいながらサービスの導入を進めました。また、金融機関のニーズ把握にも努めました。開発内容が金融機関のニーズや現場実務に合っているかどうかを確かめるため、直接金融機関にヒアリングを行いました。こうした取組を通じて、幅広く情報を共有し、使いやすいサービスになるよう努めました。

中澤 私は令和6年度から情報システム部に所属していますが、私自身、ITに関する知見があまりなく、配属が決まった際には驚きました。配属後はさまざまな業務経験を重ねることで、システム開発では、業務部門の業務の流れや要望を正確に把握し、協力会社に伝えることが重要だと考えるに至りました。特に、協力会社の作成した開発方針書や設計書等がこちらの要望に沿った内容かどうかを確認する作業は、慣れるまで本当に大変でした。専門的な内容で理解するのが難しいですが、少しでも疑問に思った記述は、後続の開発工程で戻り

が発生してしまうリスクがあるため、その度に上司や協力会社に確認していました。また、業務の流れについては、業務マニュアルで確認しつつ業務部門にも照会するとともに、システム開発やプロジェクトマネジメント等の情報システム部特有の知識については、日々の業務だけでなく、機構内外の研修や資格の勉強を通して補っています。

竹部 今の部署に所属するまで、RPAをほとんど使用したことがなかったため、どのような仕組みで動いているのかが分かりませんでした。最初は、専門用語や技術的な概念に戸惑いましたが、外部研修を受講したり、周囲から具体的なアドバイスをいただいたりすることで知識を習得していきました。実際にRPAの導入に携わっていくうちに、「この業務は自動化に向いている」「この業務はプロセスをこう見直すと自動化できる」等を考えながら、業務に取り組むことができるようになったと思います。

金高 私もデジタル化に関わるようになってから、外部のセミナーに参加するようになりました。同じグループの職員が別のセミナーに出席していたら、互いに受講内容について共有し合っています。

竹之内 皆さん、やはり多くの苦勞を経験されているんですね。私もITは専門外で、もともとは建築技術職として採用されましたが、時代の流れに合わせて、実務を通じて日々学んでいるという状況です。デジタル技術の進展に対応するため、私も新しい知識を積極的に取り入れ、業務に活かせるよう心がけています。

一見 私も生成AIの活用を推進していく中で、生成AIの可能性を再認識し、デジタル技術を活用することで得られる新たな視点を学びました。

田中 このメンバーの中では唯一、私は前職でIT系の仕事に就いていました。とはいえ、会計のことはよくわかっておらず、業務に詳しい人に教えてもらいながら、どのようなシステムを構築したいのかについて、協力会社と頻りに打合せを行い、各部署で実際に使ってもらい改善点を絞り出し、システムを構築し直すという作業を何度も繰り返しましたね。皆さんと同じく、私も日々勉強を続けています。

実を結び始めた取組の成果

金高 「【フラット35】Web申込サービス」は、申込手続を非対面でできることや、電子契約サービスにより収入印紙代が不要になる等、お客さまにメリットがあることを実感しています。

また、「【フラット35】Web申込サービス」を導入した金融機関から、よりわかりやすくして簡単な手続にするためのアドバイスを頂戴し、サービスに適時反映しています。例えば、お客さまが入力する各申込情報について、入力すべき内容が分かりにくい場合には、補足説明を画面上に追加して理解しやすくしました。また、金融機関が申込情報を確認する際、これまで見慣れた申込書の形で確認できるツールを作りました。これにより、金融機関の事務処理がよりスムーズになりました。

竹部 RPAは定型的な作業を自動的に処理してくれるので、その間に担当者が別の業務に携われるようになり、「作業効率が上がった」といった声が、導入した部署から届いています。また、職員がより付加価値の高い業務に集中できるようになったとも聞いています。

田中 私の役割は会計上の事務手続を一本化させるという大掛かりなシステム再構築だったため、当初は各部署から、「従来のやり方を大きく変える必要があ

るのか?」とか、「あまりにも違いすぎるので使い方がわからない」といった不満の声が寄せられました。しかし、従来は案件の情報が予算確保、契約、支払いの各事務手続で連携していなかったため、各事務手続において案件の情報の再入力が必要だったフローが、新たなシステム導入後は、初期登録をすると自動的に各事務手続で情報が紐付けられるようになり、利便性を評価してもらえるようになりました。

一見 生成AIの活用では、職員から「業務の効率化につながった」というコメントを多くいただきました。特に、ドキュメントの草案作成等により業務の効率化が図られたと聞いています。また、生成AIを活用した「カイゼン」事例も複数見られました。

中澤 プロジェクトマネージャーとして開発に携わった生成AIシステムは、令和7年4月にリリースされたばかりですが、今後、機構業務の効率化に大きく貢献すると期待されています。このシステムは高いセキュリティ要件を満たしていることから、文章要約や翻訳といった基本的な機能に加え、Web検索による最新の動向を反映した回答や、機構のマニュアルや問合せ履歴等の内部情報に基づいた回答も可能です。このシステムの導入により、お客さま対応を含めて機構の業務が、より迅速かつ円滑に進んでいくと思います。

現状における課題と今後の展望

竹部 私が担当しているRPAは、稼働の安定性を向上させることが当面の課題ですね。エラーが発生して処理がストップすると、職員が代わりに手作業で補う必要がありますので、その分だけ作業効率が低下してしまいます。エラーが発生しにくい仕組みに改善し、発生した場合も速やかに復旧していくことを意識しながら運用しています。また、RPAを使用するのは職員ですが、業務の効率化や事務処理ミスの削減等が進むことで、結果的にお客さまの満足度向上にも

つながれば、嬉しく感じます。現状のRPAはロボット自らが判断することができないため、定型的な作業しか自動化できません。今後、AI技術が進歩し、ロボットが自ら判断・処理できるようになれば、さらにRPAの活用の幅が広がり、より複雑な業務の自動化やさらなる効率化、お客さまサービスの向上が実現できるようになると考えています。

一見 生成AIは、業務に活用できる範囲が広く、非常に高い可能性を秘めていますので、より多くの業務で職員が日常的に活用できる環境を整えたいと考えています。また、特にこの分野は急速に技術が進歩しているため、最新技術を積極的に取り入れていくことで、お客さまサービスの向上や業務プロセスの改善を目指します。一方、生成AIのユーザーは、倫理的な側面や虚偽の情報をあたかも真実のように生成するハルシネーションの問題等、生成AI特有のリスクについても理解を深めていく必要があります。これらのリスクにも細心の配慮を行いながら、積極的に業務への活用を進めていきたいと思っています。

金高 「【フラット35】Web申込サービス」というインフラを構築すれば、それで完了というのではなく、これからが大切だと思っています。より多くの金融機関に導入していただくためには、サービス内容や操作方法の説明会を開催するだけでは不十分です。そのため、頻りに金融機関を訪問し、活用法について提案したり、現状のサービス内容について意見を頂戴したりする活動に励んでいます。得られた情報をもとにアップデートを重ね、サービス内容の改善のみならず手続自体をさらに簡易化できれば、お客さまとともに金融機関の負担も軽減できると考えています。

竹之内 先ほどお話したように、AI審査モデルを導入しても、AIが検知した不適正が疑われる案件については、職員が慎重に審査をしています。具体的には、申込書類や申込情報から不審な点がないかを確認しています。しかし、最近では画像認識技術が向上しており、これをAIと組み合わせることで、人の目による確認作業をある程度代替できる可能性



があります。つまり、AIが職員と同等のレベルで審査できるようになれば、その内容を職員がチェックし、承認または不承認を判断することが可能になるのではないかと考えています。

田中 会計事務のデジタル化については、私が財務企画部を離れた後もシステムに詳しい職員が残っていますし、幸いなことに安定的に稼働して大きなトラブルも発生していません。とはいえ、今後も職員の入れ替わりは繰り返されるので、開発に携わった職員が他の部署に異動した後も円滑な運用を続けていくため、組織的にデジタル関連知識を底上げするような取組も求められていると思います。

竹之内 デジタル技術の活用は、私たちが実現したいことの選択肢を広げるための手段であり、その重要性はますます高まっています。自動化によってルーチンワークを効率化することで、職員がこれまでの経験と知識を活かし、さらに高度な業務や新たな価値創造に取り組む時間を確保できるようになります。また、お客さまサービスの観点においても、住宅ローンの申込みがオンラインで可能になり、契約までWebで完結できるようになったことで、お客さまの利便性が大幅に向上しました。実現したい姿を思い浮かべることでデジタル技術の活用がそれを可能にしてくれることがたくさんあることを、日々の業務を通じて感じています。今後もデジタル技術の活用を進めることで、お客さまやステークホルダーの皆さまの負担を軽減し、利便性を高めることを目指してまいります。



関係機関との連携・支援



ステークホルダーとの連携

地方公共団体等との連携による政策課題への対応

住宅取得支援を通じた政策課題解決の取組

住まいを取り巻く地域の政策課題解決に向けて、地方公共団体と連携しています。例えば、【フラット35】地域連携型は、地方公共団体が子育て支援、空き家対策等の施策として実施する住宅取得時の財政的支援と併せて【フラット35】の借入金利を一定期間引き下げることで、住宅取得を支援し、政策課題の解決に貢献しています。制度開始から8年を経た現在は、全国707先の地方公共団体と連携しています。

本サイトは、全国264先の地方公共団体の助成制度等、全国91先の民間金融機関の空き家対策に関するローン商品、機構の商品および空き家バンク掲載物件に関する情報が集約されており、市区町村単位で情報を一覧することができます。



空き家活用に向けた一元的な情報発信

機構では、地方公共団体および金融機関と連携して、令和6年1月に「空き家関連情報サイト」を開設し、空き家の所有者や活用検討者の方が必要とする情報を一元的に情報発信しています。

Interview

地域の住宅政策課題の解決に向けて 地方公共団体や地域の金融機関の皆さまと連携

地方公共団体は、住宅に関するさまざまな課題を抱えています。機構は、課題解決に向けて、住宅取得支援という観点で貢献しています。

空き家問題に対しては、平成30年に【フラット35】地域連携型に空き家対策の分野を設け、空き家の利活用支援に取り組んできました。さらに、課題解決に向けた機構の役割が別にあるのではないかと思います、商品・サービスの枠組みにこだわることなく、機構が培ってきたネットワークを活かした取組が必要だと考え、空き家に関する情報を集約した

個人営業企画部
営業企画グループ
八木 紘平

「空き家関連情報サイト」を開設しました。全国の地方公共団体や金融機関の皆さまにご協力いただきサイトを開設できたこと大変感謝しています。今後、より有益な情報を発信できるよう、情報の拡充を行っていきます。



住まいの再建における官民協働による支援

「ともに手を取り合う」

災害が激甚化・頻発化する中で被災者支援は行政だけでは限界があり、官民を問わずさまざまな活動主体が連携して支援を行うことが不可欠となっています。機構も災害で失われた「住まいのしあわせ」を取り戻していただくため、組織を挙げて住まい再建支援に取り組んでおり、金融機関や建設業界団体等の関係機関とも深く連携しています。

とりわけ、「災害協定」を締結している被災地方公共団体との連携は、機構の住まい再建支援の中核です。機構は、住宅金融公庫の時代から積み上げてきた災害対応の経験・知見を全ての被災地方公共団体に提供し、住まい再建支援策の早期整備を支援するとともに、新たな被災者ニーズを踏まえた追加支援策の必要性等を協議しています。また、内閣府、厚生労働省が推進する「災害ケースマネジメント」（官民連携の被災者支援の手法）についても、これまで全国各地で数多くの取組に参画してきた経験・知見を活かし、早期導入を支援しています。

更に、実際に「災害ケースマネジメント」の取組に参画し、再建資金の面で課題を抱えている方々に対して、発災直後から、被災地方公共団体と連携した資金計画相談の機会を提供し、一人ひとりの事情や意向に沿った資金計画を提案しています。

機構では、発災直後の被災地や、今もなお復興道半ばである東日本大震災や平成28年熊本地震の被災地等においても息の長い相談会のご提供に努めており、被災された方々に最後まで寄り添い続けます。

また、住宅事業者不足等を背景とした「住宅価格の高騰」や「工期の長期化」といった早期の復旧・復興を阻む重い課題が顕在化していますが、東日本大震災以降、安全面やコスト面で配慮がなされた「復興住宅モデルプランの提案」が被災各地で行われており、機構も、当該取組に積極的に加わることで、復興住宅の建設を資金面から支援しています。



能登半島地震等で被災された方への高齢者向け住宅ローンチラシ



「いしかわ型復興住宅」モデルプラン集

Interview

「ともに、寄り添い続ける」

今や当たり前のように使われる言葉、「被災された方に寄り添う」。その意味するものは具体的に何なのか？全国各地で住まい再建支援に当たってきた約10年、自問自答を繰り返してきました。

市町村役場等に「足を運んでもらう相談」から仮設住宅や自宅等に「足を運ぶ相談」へとアウトリーチの推進に努めてきたこと。被災世帯が抱える多岐にわたる課題を解決するため、さまざまな「得意技」をお持ちの建築士、地盤判定士、弁護士等と連携した相談態勢を模索し続けてきたこと。被災世帯に関する情報を一切持ち得ない機構が、再建資金でお困りの方へと確実に繋がるために、「地域支え合いセンター」（被災市町村が設置する見守り支援拠点）との連携を切り拓き、ともに被災世帯を支援し続けてきたこと。

個人営業企画部
住まい再建支援部長
林 憲政

それら全ての挑戦は、「寄り添うとは具体的に何なのか?」、新しい悩み、考え抜いた先にありました。そして、やっと辿り着いた組織の枠を超えて皆が手を取り合う被災者支援の手法こそが、「災害ケースマネジメント」そのものであったことに気づきました。

「被災された方に寄り添うとは?」、今もなお明確な解を見つけれはおりませんが、最後の一人が住まいの再建を果たされるその日まで、我が機構は、「同志」の皆さまと手を取り合い、被災された方々に最後までともに寄り添い続けていくことを、ここにお約束します。



住宅金融に関する調査

時宜にかなった社会に役立つ調査

「金融ジェロントロジー」等の調査研究

金融ジェロントロジー（金融老年学）の新たな領域として「高齢者×住まい×金融」の切り口から大学教授と共同で調査研究に取り組み、学会等に発表しています。また、国民の金融リテラシーの向上に向けた取組機

運が高まる中、金融リテラシーと住宅ローンの選択行動に関する研究等にも取り組んでいます。

機構では、皆さまの住まいのしあわせにつながるよう、社会情勢に応じた調査研究成果を広く発信しています。

Interview

調査研究の側面から機構が果たす役割

住宅金融支援機構は調査研究にも積極的で、生活経済学会をはじめ各方面でその成果を発信されています。共同で行った今回の金融ジェロントロジーに関する調査研究は、高齢者の住環境改善における課題と金融面からの解決策を提言するもので、学会関係者からも高い評価を得ています。

公正中立な公的機関である機構が公表するさまざまな市場調査データは、住宅・金融業界関係者はもちろんのこ

名古屋学院大学経済学部教授
上山 仁恵氏

と、大学機関の研究者等にとっても有用なものとなっています。

時代の変化に応じて、新たな住まいの課題が生まれていきます。機構がこれからも住宅ローン商品の提供に加えて、住宅・金融市場に関する調査研究の側面からも貢献され続けることを期待しています。



令和5年度【フラット35】住宅仕様実態調査

機構では、最近の戸建住宅の仕様に関する実態を調査・分析し、機構の技術基準や「住宅工事仕様書」にその成果を反映させ、住生活の向上を図ることを目的とした住宅仕様実態調査を行っています。

これまでの調査により準耐火（省令準耐火）構造の住宅の増加やべた基礎の普及拡大、管柱の寸法におい

て10.5cmが主流になってきたこと等を把握できました。今回の調査では平屋の増加や屋根形状の変化等がみられました。

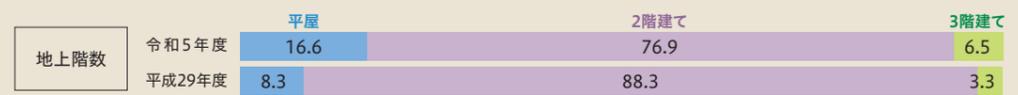


>詳しくはこちら>
住宅仕様実態調査報告
https://www.jhf.go.jp/about/research/tech_flat35_siyou.html



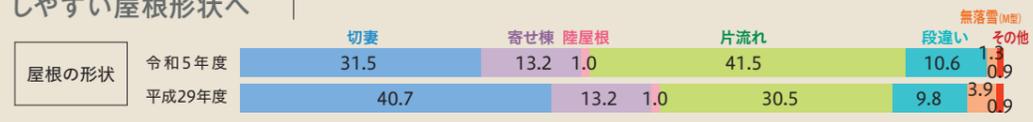
Close Up !

平屋の増加 | 近年の住宅価格の増加や世帯構成の変化を背景に、平屋の割合が増加しました。



太陽光発電設備を搭載しやすい屋根形状へ

太陽光発電設備を効率的に設置しやすい「片流れ」屋根が前回調査に比べ増加しました。



その他

- 国によるZEH水準住宅への補助金創設や、令和5年度実施の【フラット35】の省エネルギー基準要件化等を背景に断熱材の厚みの増加や開口部の断熱性能の向上がみられました。
- 資材高騰を背景に、材料費や輸送コストで優位な管柱が選択されるようになり、通し柱のない住宅の割合が増加しました。

調査対象：全国の木造軸組工法・新築一戸建て住宅・2,633件

国際対応

海外インフラ展開法等に基づく調査・研究・情報提供等

海外インフラ展開法に基づく取組

海外社会資本事業への我が国事業者の参入の促進に関する法律（平成30年法律第40号）（海外インフラ展開法）および海外社会資本事業への我が国事業者の参入の促進を図るための基本的な方針（基本方針）に基づき本邦事業者の海外展開につながる取組を行っています。令和6年度は基本方針に基づき相手国における人材育成支援、海外調査等を行いました。

令和6年10月にインドネシア共和国の公共事業・住宅省（PUPR）、財務省、第二次担当公社（SMF）、公共住宅貯蓄管理庁（BP Tapera）および国営貯蓄銀行（BTN）の職員向けに日本の住宅政策、【フラット35】のビジネスモデル等につき情報提供を行い、日本の住宅および住宅金融制度等への理解を深めました。

また、ベトナム社会主義共和国における住宅市場および住宅金融に関する基礎的調査を実施し、調査結果を国土交通省住宅局主催の住宅産業海外展開支援セミナーおよび機構のサイトで令和7年3月に発表しました。

Close Up !

海外機関との連携強化

令和6年6月にウクライナ住宅金融公社（UFHC）と住宅金融を通じた復興支援および両国におけるアフォーダブル住宅とサステナブルな住宅金融の発展を目的とした協力覚書を締結しました。

本覚書に沿って令和7年3月にウクライナ経済省とUFHC が共催したFirst Affordable Mortgage Forumのパネルディスカッションに参加し、戦後の復興過程における日本の住宅政策等を説明しました。

令和7年2月にベトナム宅建業協会(株)不動産投資促進コンサルティングセンターと両国における住宅市場・住宅金融に関する情報収集・調査での協力を目的とする協力覚書を締結しました。本覚書に基づき機構はベトナムの住宅市場等のデータを集めています。



ウクライナ/経済省・UFHC共催フォーラムへの参加



ベトナム/ベトナム宅建業協会(株)との協力覚書締結式

海外の機関との連携強化・情報提供等の取組

機構においては、情報交換、協力支援等を目的として各国の関連機関との連携強化等を行っています。令和6年6月にはウクライナ住宅金融公社（UFHC）と住宅金融を通じた復興支援等を目的とした協力覚書を締結し、令和7年3月に同社開催の会議で講演を行いました（詳細は下記Close Up! 参照）。その他、令和6年度の主な取組実績は以下のとおりです。

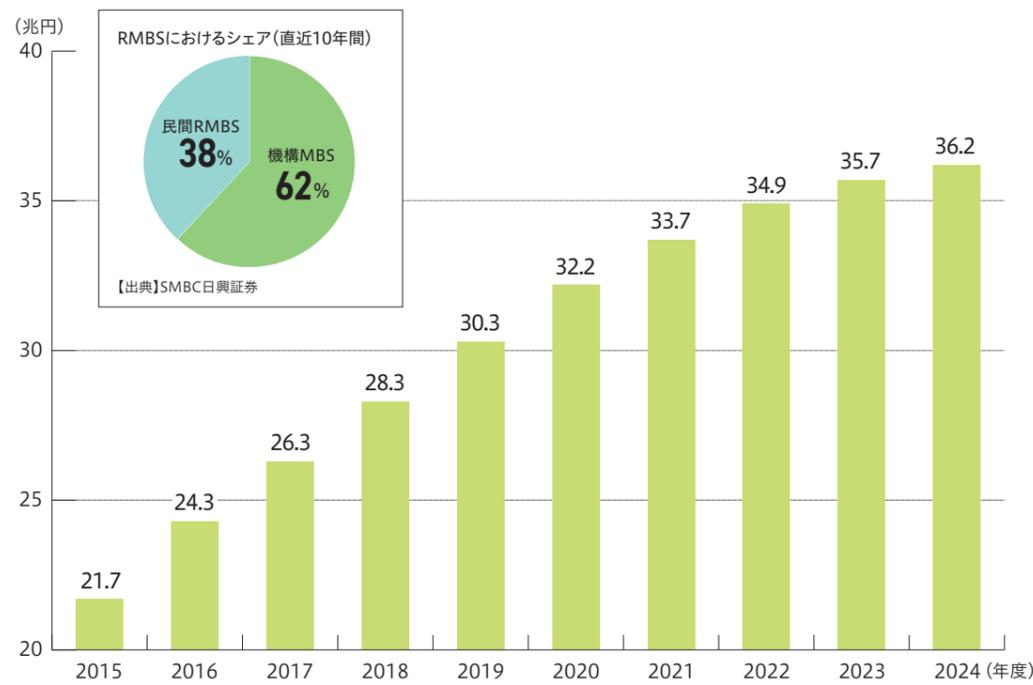
- マレーシア国立担当公社（Cagamas）と研修、情報交換等を両国においてそれぞれ実施
- ドイツで開催された国際住宅金融連合（IUHF）総会で住宅金融を活用した耐震住宅取得促進、災害復興住宅融資等について講演
- パキスタン・イスラム共和国で開催されたアジア証券化機関連合（ASMMA）の総会に参加し、日本の住宅金融に係る情報提供および住宅ローンの二次市場の発展等に係る意見交換を実施
- カンボジアで開催された第5回日カンボジア都市開発・不動産開発プラットフォーム会合に参加
- ベトナム宅建業協会(株)不動産投資促進コンサルティングセンターと協力覚書締結（詳細は下記Close Up! 参照）
- フィリピンで開催されたMortgage Market Global Summit 2025において講演

資金調達

平成13年3月の初回債発行以降、国内最大のMBS発行体として累計約36兆円を発行してきました。四半世紀にわたる歴史においては、リーマンショックや東日本大震災、日本銀行による異次元の金融緩和等、様々な金融市場の変化がありました。投資家の皆さまとの対話を重視し、市場のニーズを反映することで、

安定的な機構MBSの発行に努めてきました。「金利のある世界」への移行によって金融市場は新たな局面を迎えています。IR活動等を通じて投資家の皆さまの声を確認しつつ、市場環境の変化に対して柔軟な対応を行うことで、機構MBSのベンチマーク性を高め、日本の証券化市場の更なる発展に貢献していきます。

機構MBSの発行累計額



Interview

証券化市場における機構の役割

平成13年3月に当時の住宅金融公庫が初のMBSを発行しました。私募の形態が多かった当時の我が国の証券化市場において、MBSの公募発行は市場の透明性を高めることに大いに貢献しました。例えば、日々公表されるMBSの時価は流通市場で参考とされ、セカンダリー取引の活性化につながりました。住宅ローンに関するさまざまなデータが開示されたことによって、証券会社はこれらのデータをもとにこぞって期限前償還モデルを構築しました。また、MBSが債券インデックスに組み込まれると、銀行や

SMBCE日興証券株式会社
チーフ証券化アナリスト
宮坂 知宏 氏

生損保といった機関投資家に加えて投資信託や年金の運用対象にもなり、投資家層が拡大しました。このような経緯に加え、20年以上毎月発行してきたことを踏まえると、機構のMBSが日本の証券化市場のベンチマークとしての礎を築いたと言えます。



環境への取組

脱炭素社会の実現に向けた取組

グリーンボンドの発行

機構は【フラット35】S (ZEH) 等の提供を通じて、省エネルギー性の高い住宅の普及に取り組んでいます。投資家の皆さまにこの取組を周知するとともに、資金調達の面からサポートいただくことを目的として、SBおよび政府保証債においてグリーンボンドを発行

しています。グリーンボンドについては、これまで累計1.3兆円発行し、255件の投資家の皆さまに投資を表明していただきました。今後もグリーンボンドの発行を通じて、政府目標である2050年カーボンニュートラルの実現に貢献していきます。

Interview

グリーンボンド (MBS) の発行

機構では、国内外のESG投資への関心に応えるべく、平成31年1月に国内初となる住宅ローンを資金用途とするグリーンボンド (SB) の発行を開始しました。また、令和2年12月に閣議決定された総合経済対策において政府保証が措置されたことを踏まえ、令和3年6月からはグリーンボンド (政府保証債) を発行しています。また、投資家の皆さま

市場資金部
債券発行グループ
重田 大輔

まからのご要望に応え、当機構の主要な資金調達手段であるMBSにおいても、令和7年度下期からグリーンボンドの発行を予定しています。



啓発イベントへの出展

令和6年10月、東京ビッグサイトで開催された「GOOD LIFE フェア2024」に【フラット35】ブースを出展し、環境に配慮したZEHや省エネ住宅等のパネル展示を行いました。

会中には、タレントの藤本美貴氏をゲストに迎え、ファイナンシャルプランナーの高山一恵氏による「住宅ローンの選び方」セミナーを開催しました。



セミナーの様子



展示ブース

「住まいのしあわせ」を創出する取組

TCFD 提言への対応

2050年カーボンニュートラルを目指す国の取組を踏まえ、機構は、気候関連財務情報開示タスクフォース (TCFD) の提言に対し、令和4年6月に賛同しました。TCFDが提言する開示基礎項目ごとに取組を定め、定期的なブラッシュアップを図っています。機構における開示基礎項目ごとの現在の対応状況は、以下のとおりです。

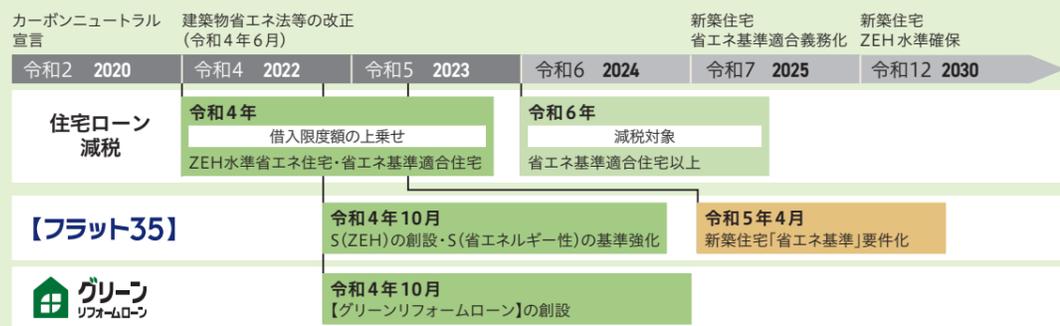
ガバナンス

機構は、国の政策実施機関としての機能の最大化を目指している中で、気候変動への対応は重大な経営課題と位置付けています。気候変動によるリスクと機会、

それらに対応するための方針等について、個別のリスク管理委員会および役員会において審議等を行い、モニタリングをしています。

戦略

2050年カーボンニュートラルの実現に向けた取組



【フラット35】の省エネ基準要件化等

2050年カーボンニュートラルの実現に向けた国の取組として、令和7年度から全ての新築住宅に省エネ基準適合が義務付けられています。【フラット35】では、国の取組に先駆けて、2年前倒しの令和5年4月以降

の設計検査申請分から、省エネ基準への適合を利用要件としました。

また、【フラット35】Sの金利引下げ制度を通じて、省エネルギー性に優れた住宅の普及に取り組むことで、CO₂排出量削減に貢献しています。

【グリーンリフォームローン】

断熱改修工事や太陽光発電設備設置工事等、断熱性・省エネルギー性を高めるリフォーム工事を行う場合に利用できる個人向け住宅の省エネルギー専用

ローン【グリーンリフォームローン】により、新築住宅だけでなく、既存住宅についても、建築物の省エネルギー性向上による2050年カーボンニュートラルの実現のための取組を推進しています。

子育て世帯向け省エネ賃貸住宅建設融資等

機構は、政策上重要で民間金融機関では対応困難な分野への融資の1つとして、子育て世帯に必要な住戸規模と優れた省エネルギー性を有する賃貸住宅の供給を促進するための建設資金の融資を行っています。

また、まちづくり融資 (長期事業資金) およびサービス付き高齢者向け賃貸住宅建設融資について、長期優良住宅または機構の定めるZEH基準を満たす住宅を対象として金利を引き下げることにより、賃貸住宅等の省エネルギー性向上に貢献しています。

グリーン住宅金融に関する国際的な普及

海外社会資本事業への我が国事業者の参入の促進に関する法律 (平成30年法律第40号) に基づき、機構では、省エネルギー性に優れた住宅の普及やグリー

ンボンドの発行等に関する知見を活かし、海外の団体に対する研修を行うことによる人材育成支援等に取り組んでいます。

グリーンボンドの発行

省エネルギー性に優れた住宅を対象とした住宅ローン債権の買取代金を資金使途とするグリーンボンドを発行しています。

また、令和3年度に発行した国内初となる政府保証付きグリーンボンドについても、令和6年度も引き続き

発行しています。令和6年度に新規で発行したグリーンボンドおよび政府保証付きグリーンボンドによるCO₂削減効果は、年間7,147トンとなりました。

(注) 試算方法: 発行額見合いの融資実行件数×現在の平均的な省エネ性能水準の住宅と比較した場合のCO₂削減量
現在の平均的な省エネ性能水準の住宅のCO₂排出量等については、機構サイトをご覧ください。

資金運用におけるESG投資

資金運用にあたって、信用力等の安全性を踏まえた上でESG債 (環境や社会問題に対応するプロジェクト等のための資金調達手段として発行される債券) を優先的に購入できる運用枠を設けています。

これにより、グリーンボンドの発行による資金調達だけでなく、資金運用においても気候変動対応を意識した取組を進めています。

令和6年度は、石川県、京都市等の発行したグリーンボンド (計60億円/26先) を購入しました。

リスク管理

気候変動リスクに関する物理的リスクおよび移行リスクについて、その特定、計測および評価に取り組み

(P.70参照)、これらの内容について個別のリスク管理委員会および役員会において審議等を行っています。

物理的リスクの計測

【フラット35】等の担保物件が、気候変動による洪水の増加により、被災し毀損した場合に機構が被る損失額を計測した結果、機構の財務への影響は限定的であると考えています。

移行リスクの計測

【フラット35】等の対象としている住宅について、二酸化炭素排出価格の引上げ (炭素税の導入等) やZEH基準の水準の省エネ性能の確保義務化等による建築・購入価格の変化が想定されますが、機構の財務への影響は限定的であると考えています。

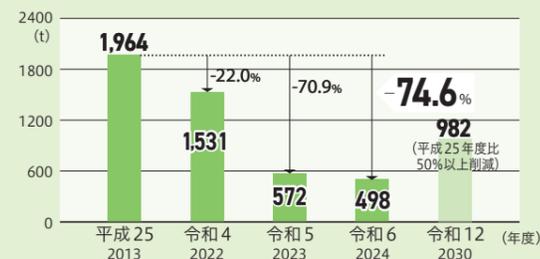
指標・目標

機構は、令和4年度に「独立行政法人住宅金融支援機構がその事務および事業に関し温室効果ガスの排出の削減等のため実行すべき措置について定める計画」を策定しました。

同計画では、公用車への電動車導入、LED照明の導入、再生可能エネルギー電力の調達等に取り組むことにより、令和12 (2030) 年度までに温室効果ガスの総排出量を平成25 (2013) 年度比で50%以上削減することを目標として掲げています。

令和6年度は、本店ビルの電力について再生可能エネルギー電力を調達したこと等から、温室効果ガスの

事業活動に伴うCO₂排出量 (Scope 1, Scope 2)



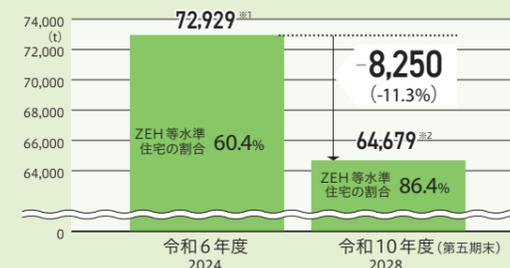
(注) 上記グラフは、環境省と経済産業省が策定したサプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量算定に関する基本ガイドラインに基づき、機構において使用したエネルギーの使用量からCO₂排出量を算出したもの

総排出量を平成25 (2013) 年度比で-74.6%まで削減しています。

今後も前記目標を意識し、毎年度の温室効果ガスの排出量についてモニタリングをしていきます。また、【フラット35】Sを通じた省エネ住宅の普及促進によるCO₂排出量の削減効果についても、継続的にモニタリングをしていきます。

第五期中期目標における定量目標

「新築住宅に係る【フラット35】の申請件数に占めるZEH基準の水準の技術基準を満たす住宅に係るものの割合」を達成した場合のCO₂削減効果 (試算)



※1 令和6年度における新築住宅に係る【フラット35】および【フラット35】S各プランの申請件数をもとに算出。【フラット35】および【フラット35】S各プランのCO₂排出量等の詳細については、機構サイトをご覧ください。

※2 令和6年度と令和10年度の【フラット35】申請件数を同一と仮定。【フラット35】の申請件数に占めるZEH等水準住宅の割合が、国の「エネルギー基本計画」において示されている適合率の目標を、第五期末時点において一定に上回るものとして試算 (国の適合率の進捗によって数値が上下する可能性があります。)

ガバナンス

コーポレートガバナンス

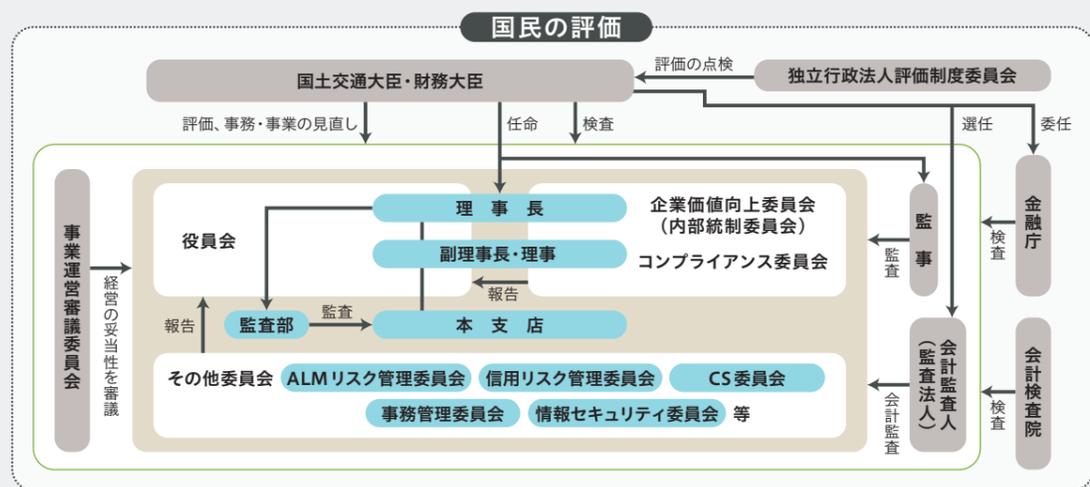
ガバナンス体制

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、独立行政法人通則法等に基づき、透明性・効率性の高い経営に取り組んでいます。また、高い倫理観と見識を持ち、業務の健全性および適切性を確保するためにガバナンス体制の強化に取り組んでいます。

独立行政法人通則法および業務方法書の規定に基づき、内部統制基本方針をはじめとして、機構の業務

の適正を確保するための内部統制に関する規程等を整備しているほか、内部統制を推進し、更には企業価値の向上について組織横断的に審議を行う場として、企業価値向上委員会（内部統制委員会）を設置しています。

>詳しくはこちら>
コーポレートガバナンス
https://www.jhf.go.jp/about/organization/value/corp_governance.html

企業価値向上委員会（内部統制委員会）

企業価値向上委員会は、理事長を委員長、全役員（監事を除く。）を委員とし、機構全体および部署ごとの内部統制の推進に関する具体的な取組である企業価値向上取組実施計画を策定・点検することに加え、組織横断的に検討すべき企業価値の向上に資する事項の審議等を行うことを目的としており、原則として年

2回開催しています。令和6年度は、企業価値向上取組実施計画の策定・点検に関する内容のほか、機構の将来のありたい姿を示す長期ビジョン「住宅金融支援機構 Vision 2035」を実現するための具体的な施策等、企業価値の向上を目的とした多様な議論を実施しました。

事業運営審議委員会

委員会の設立と目的

事業運営審議委員会は、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）に基づき、外部有識者である委員によって事業運営の妥当性について審議する場として設置されました。委員については、同閣議決定の中で「中立的立場の外部有識者により構成される」との定めがあり、機構と特段の利害関係がなく、かつ機構業務に関係の深い金融、経済、公共政策等の専門家から5名を選定しています（任期：2年）。

同委員会は、原則として年2回、前年度の業務実績や決算等について審議することを目的とした夏の委員会と、当該年度の業務の実施状況、次年度の予算案等について審議することを目的とした冬の委員会を開催しています。

なお、委員会の審議の概要等は機構サイトで公開しています。

委員会の活動内容と成果

事業運営審議委員会は、平成26年度の設置以降、令和6年度末までに計23回開催しました。機構では委員からいただいた提言を基に、事業体制や事業内容を検討し、より進化すべくさまざまな取組を実施しました。

これまでの委員会では、機構からの情報発信強化、職員のエンゲージメント向上、内部統制の強化、事業継続計画の進化、デジタル技術の活用等について審議しています。

令和6年度においては委員会を2回開催し、「令和5年度決算および業務実績の概要等」、「令和6年度取組等」、「第V期中期目標」および「令和7年度予算案等の概要」について審議が行われました。

今後の展望

事業運営審議委員会は、機構の経営の健全性を確保するとともに、自律的で透明性・効率性の高い経営に資するために、重要な役割を果たしています。今後も委員会を通じていただいた提言を踏まえ、「住まいのしあわせを、ともにつくる。」存在でありつづけるため、新たな挑戦を止めることなく邁進していきます。

事業運営審議委員会 委員一覧 (令和7年4月1日時点)

氏名	職業
大槻 奈那	名古屋商科大学大学院教授 ピクテ・ジャパン株式会社シニア・フェロー
大橋 弘	東京大学副学長 東京大学大学院経済学研究科教授 東京大学公共政策大学院教授
齊藤 広子	横浜市立大学国際教養学部教授
水島 正	株式会社コンサルティング・ワン代表取締役社長
柳川 範之	東京大学大学院経済学研究科・経済学部教授

(五十音順 敬称略)

Interview

事業運営審議委員会について

住宅金融支援機構は、【フラット35】をはじめとする多様な金融サービス機能を活かし、住宅金融市場において先導的かつ模範的な役割を果たしています。そのような機構の取組の一助となれるよう、事業運営審議委員会では活発な意見交換を行ってきました。

私自身も、これまでの委員会において、経済学や公共政



東京大学副学長
大橋 弘 氏



策学等における知見や経験を踏まえて、カーボンニュートラルの実現に向けた取組の重要性やデジタル化の推進等について、ささやかながら意見を申し上げます。

これからも私たち委員は、外部有識者としての知見を活かし、機構が政策実施機関としてさらに充実した取組ができるよう積極的に後押しを行っていきます。事業運営審議委員会の活動が、機構の更なるプレゼンス向上に寄与することを心から期待しています。

「住まいのしあわせ」を創出する取組

コンプライアンス

コンプライアンス態勢

機構では、理事長を委員長、全役員および関係部長を委員等とするコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンスに関する重要な方針等について審議・決定しています。

また、コンプライアンスの統括部署としてコンプライアンス・法務部を設けるとともに、全部署にコンプライアンス活動推進担当を配置しています。

加えて、機構内におけるコンプライアンス上の違反行為等（人権侵害やハラスメントも含まれます。）を未然に防止することを目的に、職員が通報できる窓口として内部通報窓口（コンプライアンスヘルプライン）を、外部の方が通報できる窓口として外部通報窓口を設置しています。

通報の受付にあたっては、通報者の匿名性や寄せられた情報の機密性を確保し、通報したことで不利益が及ばないよう内部規定で定めています。

コンプライアンス態勢



>詳しくはこちら>
コンプライアンス
<https://www.jhf.go.jp/about/organization/value/compliance.html>

コンプライアンス活動

機構では、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ほか、遵守すべき法令やルール、社会的要請、業務にあたり留意すべき事項等を掲載したコンプライアンスマニュアルを作成し、全役職員に周知徹底を図っています。

また、コンプライアンスに関する実践計画として、年度ごとにコンプライアンスプログラムを定めています。同プログラムの具体的な取組として、全役職員を対象としたコンプライアンスドリル、職場単位で実施するコ

ンプライアンスミーティング*、社内LANを活用した情報提供等を実施し、職員一人ひとりがコンプライアンスの本質を理解し、自律的に考え、行動することを目指しています。

また、同プログラムについては、その実施状況を四半期ごとに開催するコンプライアンス委員会で点検・検証し、必要な見直しを行った上で次年度のプログラムを策定する等、着実に取組を進めています。

※コンプライアンスに関する身近なテーマを題材とした、ケースメソッド方式等による少人数での双方向の職場討議

コンプライアンス憲章（抜粋）

- | | | |
|---|--|--|
| <p>1 法令、社会規範等を遵守し、適切な業務執行に努めることにより、国民の信頼を確保します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 法令、社会規範等の遵守 2. 積極的かつ公正な情報公開 3. 厳正な情報管理 4. 反社会的勢力との対決 | <p>2 お客さまの「安心」と「満足」を徹底的に追求します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 総合的な住宅金融サービスの提供 2. 適切かつ十分な説明 3. お客さまの声への真摯な対応 | <p>3 役職員一人ひとりの人格を尊重し、働きやすい職場環境の確保に努めます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人格・個性の尊重 2. 働きやすい職場環境 |
|---|--|--|

反社会的勢力への対応

機構では、暴力団等の反社会的勢力との一切の関係を排除するため、反社会的勢力との対決をコンプライアンス憲章に盛り込んでいます。また、反社会的勢力に対する基本方針を定めて機構サイトに掲載しているほか、反社会的勢力対応規程およびマニュアルを整備しています。

反社会的勢力との取引が判明した場合および反社会的勢力による不当要求がなされた場合は、経営陣および反社会的勢力対応統括部署であるコンプライアンス・法務部に迅速かつ適切に報告・相談する態勢を整備しています。また、不当要求への対処に関する職員向け研修の実施、警察等関係機関との連携等にも取り組んでいます。

さらに、取引の契約書には反社会的勢力に対する排除条項を盛り込み、暴力団のみならず、暴力団を中核とする反社会的勢力が不正に融資等を受けるために

利用する暴力団の共生者等とも一切の関係を排除することとしています。

>詳しくはこちら>
反社会的勢力への対応
https://www.jhf.go.jp/about/organization/value/antisocial_forces.html

リスク管理

機構では、経営の健全性を維持し、国民の皆さまからの理解と信頼を得られるように、業務上発生し得るさまざまなリスクを適切に管理する態勢の整備に取り組んでいます。具体的には、リスク管理基本規程を策定し、リスク管理の目的、各リスクの特定・定義、管理体制・手法、管理の実施状況の監査等、基本的な体系を定めています。各リスクの具体的な管理手法等については、

信用リスク管理規程等のリスク管理に関する諸規程で定めています。

これらに基づき、住宅ローン等の事業の特性を踏まえたリスク管理を実施するとともに、機構の業務・特性を踏まえ、各リスクを総体的に把握・評価することによる統合的な観点からのリスク管理を行っています。

リスク管理態勢

機構では、リスクの種類を信用リスク、保証リスク、保険引受リスク、市場リスク、運用先等信用リスク、流動性リスクおよびオペレーショナルリスクに分類しています。また、経済情勢等の大きな変化があった場合は、必要に応じて新たに管理すべきリスクを特定することとしています。

引受リスクに関する事項は信用リスク管理委員会において、また、市場リスク、運用先等信用リスクおよび流動性リスクに関する事項はALMリスク管理委員会において、それぞれ審議し、必要に応じて役員会でも審議しています。

さらに、各リスクを統合的な観点から管理するために、各リスクの計量結果、管理状況等を全体として把握・評価し、定期的に役員会に報告しています。

これらのリスクを定性面・定量面から適切に管理するために、各リスクの管理を担当する役員・部署を定めています。

>詳しくはこちら>
リスク管理の体制図
https://www.jhf.go.jp/about/organization/value/risk_management.html

各リスクのうち、信用リスク、保証リスクおよび保険

Interview

トップリスクの特定・見える化

機構では、リスクをより大局的、本質的に捉えるため、10項目のトップリスクを定めています。

また、この10項目のトップリスクそれぞれに、経営層が認識している課題やリスクの種類ごとに想定される事例を分かりやすくまとめた主要リスク事例をひも付け、整理しています。リスクを特定するプロセスでは、経営層とのディスカッションを重ねながら、時間をかけて丁寧に、合意形成を進めました。そのため、とりまとめまでに相当な労力を要したのは事実ですが、機構が国民の皆さまからの理解と信頼を得ながら着実に事業を遂行していくために、組織としてトップリスクを特定し、役職員への「見える化」を実現することができ、大きな達成感を得ることができました。

社会・経済情勢等が目まぐるしく変化している昨今においては、機構の事業運営上のリスク事象も変化していきますが、

リスク統括部
 統合・ALMリスク管理グループ
盛田 大彰



今後も経営層との対話等を通じて、直面するさまざまなリスクについて想像力を働かせて迅速かつ適切に捉え続けていきます。

トップリスク ※以下の項目に対応するリスク

- 組織のあり方
- 財務状況
- ビジネスモデル
- DX・イノベーション
- 社会通念・価値観の変化
- 気候変動
- 不適切・不正な行為、不作為
- システム障害、サーバー攻撃
- パンデミック、経済危機、大規模災害、国際情勢の変化等
- 人材育成等

事業継続計画（BCP）

機構では、大規模な災害が発生した場合や感染症が流行した場合にあっても、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまへの影響を最小化し、機構の基本的使命と社会的責任を果たすために、平成20年度に住宅金融支援機構事業継続計画を策定しました。同計画では、災害発生時や感染症流行時に役職員がとるべき行動手順や対応本部・対策本部の役割・設置等について定めています。

また、毎年の訓練や被災・感染症流行の想定の見直し等を通じて同計画の更なる充実に取り組んでおり、令和6年度は「南海トラフ地震臨時情報」が発表された際の機構の対応について策定しました。

事業継続計画に関する取組事例

訓練の実施	避難訓練、SNSを含む複数の連絡手段を用意した安否確認訓練、徒歩帰宅（又は参集）訓練を実施
	自然災害等の発生時において業務を遂行するための業務継続マニュアルに基づく訓練を実施
	重要な会議等については、対面形式に加え、Web会議を活用
備蓄・電源確保	役職員の3日分の食料等に加えて、お客さまの分も想定した10%増の食料等を備蓄
	業務継続に必要な最小限の電力確保が可能となる非常用発電設備に加えて太陽光発電・蓄電池を導入
感染症流行時の対応	テレワークおよび時差勤務を行う体制の維持



>詳しくはこちら>

事業継続計画（BCP）

<https://www.jhf.go.jp/about/organization/value/bcp.html>



情報セキュリティ

近年、ランサムウェアによる被害が巧妙化しており、不審メールを開封しないことに加え、開封時における迅速な対応が求められています。機構では、外部有識者である最高情報セキュリティアドバイザーと連携の上、令和6年度情報セキュリティ対策推進計画に沿った、役職員に対する情報セキュリティに関する注意喚起、情報セキュリティ事故発生時の対応から学ぶミーティング等の研修、標的型攻撃メール訓練等を定期的実施することにより、情報セキュリティリテラシーの維持・向上を図りました。

また、全支店の若手職員等を対象とした情報セキュリティ等に関する研修、階層別研修（新規採用職員、入構2、3年目職員、新任副調査役、新任調査役、新任管理職等向け）、情報セキュリティ担当部署の専門知識を有する職員が構成員となっているJHF-CSIRT（JHF Computer Security Incident Response Team）向けの最近時のサイバー攻撃の傾向を踏まえた研修等、役割に応じた情報セキュリティの知識向上に資する取組を実施しました。



>詳しくはこちら>

情報セキュリティ

https://www.jhf.go.jp/about/organization/value/info_security.html



個人情報保護

機構では、高度情報通信社会における個人情報の保護および適切な管理の重要性を深く認識し、保有する個人情報を適切に取り扱うこととし、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他の諸規範を遵守しています。

また、プライバシーポリシー（個人情報保護方針）を

策定するとともに、個人情報漏えい等の未然防止や意識向上を目的として、役職員向けの個人情報取扱ルール等の研修、過去に発生した個人情報漏えい等事案の全社的周知、金融機関等の業務委託先への実地点検等を実施しており、個人の権利利益の保護のために誠実かつ積極的に取り組んでいます。

内部監査

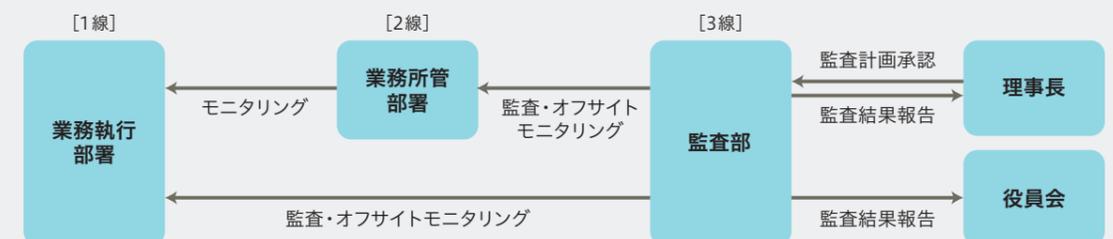
機構では、理事長直属の監査部を設置し、ガバナンス、リスク・マネジメントおよび内部統制に関するプロセスの妥当性および有効性について、独立した客観的な立場から評価・検証を行っています。

また、限られたリソースでも有効かつ効率的な監査を実施するため、リスクベースの内部監査を実施するとともに、オフサイトモニタリング（諸会議の傍聴、内部管理資料の収集等）を実施しています。

これらによって得られた監査結果を、理事長および役員会に報告した上で、課題については改善を促し、対応状況をフォローアップしています。

また、監査人の監査スキル向上のための育成計画の策定や研修の実施、内部監査の国際基準への適合性等について外部評価を受ける等、監査品質の確保にも取り組んでいます。

機構における3線型リスク管理態勢



Close Up !

内部監査における気づきをきっかけとした見直し 一人権方針の策定一

機構では令和7年3月に「独立行政法人住宅金融支援機構人権方針」を策定しました。

この人権方針の策定は、監査結果の提言を受けた関係部署が前向きに取り組むことで実現しました。

1. 監査部は機構におけるリスクを把握

近年、多様性への配慮を欠いた発言や発信により、社会的な非難を受ける事案が世間では散見されています。機構も【フラット35】をはじめとする各融資メニュー等について、広報・広告を行っています。その際に、多様性への配慮を欠いた内容を発信してしまうリスクがあるのではないかと考え、令和5年度に「広報・広告における多様性への配慮」をテーマとする監査を行いました。

2. 監査を実施して現場実態を把握

本支店で職員インタビューを行った結果、広報・広告を作成する際には、多様性について一定に配慮が意識されていたものの、組織内に統一的なルールがないこと等の課題を認識しました。

3. 監査結果 一改善に向けた提言一

把握した現場実態を踏まえ、監査部はコンプライアンス

等所管部署と議論し、多様性への配慮について更なる取組充実のため、次の4点の提言を行いました。

【多様性配慮に向けた提言】

- ① 広報・広告を作成する際に多様性への配慮の観点を確認する仕組みの整備
- ② 多様性への配慮に関する役職員向け研修の充実
- ③ 多様性への対応に関する組織方針の明確化と浸透
- ④ 機構業務全体における多様性配慮の取組の実施

4. 関係部署による取組 一人権方針の策定まで一

監査部の提言を受け、コンプライアンス等所管部署は、ジェンダーや多様な性を含む人権全般に関する組織方針の具体的な内容の検討と、役職員の人権配慮の具体的な行動の規定化に取り組まれました。

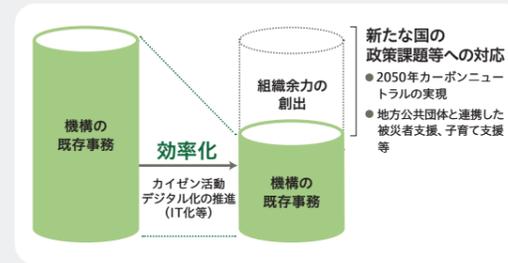
人権方針は、その後、組織内の議論を経て、令和7年3月に策定しました。

カイゼン活動

カイゼン活動の目的

カイゼン活動は、業務の効率化・事務ミス防止・職場環境改善を通して、お客さま目線でのCS向上および国の政策課題等へ対応するための組織余力を創出することを目的としています。

機構が効率的かつ効果的な業務運営等を行うためには、業務に係る不断の見直しが必要不可欠であるため、各職員一人ひとりによる自発的なカイゼン活動に引き続き取り組んでいきます。



Interview

住宅金融支援機構のカイゼン活動

住宅金融支援機構は平成24年度から10年以上に亘り「カイゼン活動」を地道に粘り強く継続し、組織内に根付かせてきました。その初期の頃から私はその取り組みを応援団のひとりとして見てきました。

民間企業でも改善の取り組みは行われていますが、その多くはなかなか定着せず、やらされ感が蔓延している例が多いです。一方、機構の取り組みは現場の主体性を上手に引き出し、小さな成功体験を積み重ねることによって「みんな当たり前のようにカイゼンする」という組織能力へと昇華させています。独立行政法人でも「カイゼン」の取り組みによって卓越した現場力を獲得することができるのだということを証明しています。

令和6年度の取り組みはとりわけその内容が大きく進化しています。AI等の先端テクノロジーを活用することによって

株式会社シナ・コーポレーション
代表取締役

遠藤 功氏

現場ならではの困り事・問題を現場自らが知恵を出し、解決に導いています。

実は、「カイゼン」と先端テクノロジーはきわめて親和性が高いです。機構のように高い「カイゼン」能力を持つ組織は、現場がテクノロジーをツールとして効果的に使い、業務改革や新たなサービスの創出を主導することができます。

「カイゼン」に終わりはありません。機構にはこれからも独立行政法人のフロントランナーとして良いお手本を示し続けてほしいです。



令和6年度のカイゼン大会

職員のカイゼン活動に対する意識の向上および各部署のカイゼン事例の横展開を図るため、カイゼン大会を開催しました。同大会では、各部署がカイゼン事例をエントリーし、その中から職員投票等により優秀事例を選定・表彰し、機構内で事例を共有しています。

令和6年度の大会では、新たに導入した生成AIサービスの利用を促進するために、生成AIサービス活用に関するカイゼン事例の表彰枠を新たに設けるとともに、表彰式ではアバターによる司会進行や遠藤功氏によるビデオメッセージ等のデジタル技術を活用し、デジタル化に関する職員の意識向上を図りました。



受賞部署への表彰

令和6年度カイゼン大会表彰事例

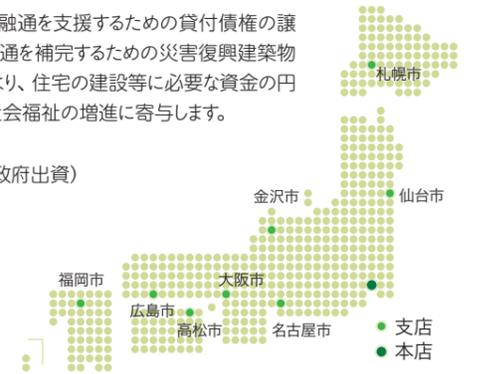
業務の効率化および業務品質の向上に大きく寄与した最優秀事例として、次の3事例を表彰しました。

- マンションすまい・る債におけるオンライン振込みの開始!
- 生成AIを活用した、外国籍のお客さまに対する督促状作成
- 不適正利用事案に係る全額繰上償還請求手続の変更により大幅な事務処理期間の短縮&事務負荷軽減!

コーポレートデータ

組織概要

設立	平成19年4月1日
目的	一般の金融機関による住宅の建設等に必要資金の融通を支援するための貸付債権の譲受け等の業務を行うとともに、一般の金融機関による融通を補完するための災害復興建築物の建設等に必要資金の貸付けの業務を行うこと等により、住宅の建設等に必要資金の円滑かつ効率的な融通を図り、もって国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与します。
資本金	6,949億5,842万円(令和7年3月31日時点、全額政府出資)
役員数	943人(令和7年4月1日時点)
業務	証券化支援業務、住宅融資保険等業務、融資業務等
店舗	本店:〒112-8570 東京都文京区後楽1-4-10 支店:全国の主要都市に8店舗
買取債権等残高	22兆156億円(令和7年3月31日時点) (うち買取債権:18兆1,047億円)
役員および組織図	https://www.jhf.go.jp/about/organization/sosiki.html



■ お客さまコールセンター

営業時間 9:00~17:00 (祝日、年末年始を除き、土日も営業しています。)

- フラット35、機構融資、技術基準に関する電話相談

通話無料 **0120-0860-35**

- 災害融資等に関する電話相談

災害専用ダイヤル(被災された方専用のダイヤル)

通話無料 **0120-086-353**

※ご利用いただけない場合(海外からの国際電話等)は、次の番号におかけください。(通話料金がかかります。)

TEL: 048-615-0420

■ 住宅金融支援機構Webサイト

<https://www.jhf.go.jp>

