

仕様書

1 件名

2026年度・2027年度 日本学生支援機構（JASSO）奨学金業務に関する業務委託 一式

2 参加資格

本業務に参加を希望する事業者は、以下のすべての要件を満たしていること。

(1) 業務実施形態について

本業務は、放送大学学園（以下「学園」という。）に常駐しないオフサイト型又はオフサイトとオンサイトのハイブリッド型運営とする。よって、国内の外部拠点において業務を実施できる体制を有し、かつ、日本学生支援機構（以下「JASSO」という。）が提供する奨学金申請等の電子申請に対応するとともに、専用システム又はMicrosoft 365その他の既存のICT環境を活用し、申請者情報、申請状況、提出書類及び対応履歴等を適切に管理できる体制を有していること。

(2) 学生支援機能について

前項の専用システム又は既存のICT環境等を活用し、学生への手続き案内、問い合わせ対応その他必要な支援を行い、奨学金に関する手続きを円滑に進められるサポート体制を有していること。

(3) 学生からの問い合わせ対応について

学生からの問い合わせを受け付け、適切かつ円滑に対応できる体制を有していること。また、問い合わせ内容及び対応履歴を適切に管理できること。

(4) 各種通知機能について

奨学金手続きに関する各種書式を学生に対して電子的に通知できる機能を有していること（業務開始までに導入する予定であり、その実施計画を提出できる場合も含む）。

(5) 情報セキュリティ体制について

プライバシーマークの付与、又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を取得していること（業務開始までに取得する予定であり、認証取得に向けた申請状況等を確認できる書類を提出できる場合も含む）。

(6) 業務実績について

過去にオンサイト型又はオフサイト型の高等教育機関向け奨学金業務委託において、直近3年間のうち2年以上の受託実績を有していること。

(7) 事業継続性の確保について

災害等の緊急事態発生時にも安定して業務を継続できるよう、再委託先を介さず、自社内で代替要員の確保その他必要な体制を構築していること。

3 委託期間

自 2026年10月1日（木） 至 2027年9月30日（木）

4 業務概要

前提事項として、奨学金業務委託の対象は、学部生及び大学院生に対する奨学金業務とする。

また、上記対象となる業務についての入学希望者（保護者含む）及び学生等からの問い合わせは、受託者が設置する対応部署で請け負うものとする。

※ 以下（1）～（10）に定める各業務の対応期限（処理日数等）及び対応回数（督促回数の上限、受付件数の上限等）の基準については、下記（10）に定めるとおりとする。受託者は、当該基準を踏まえ、業務を適切に実施するために必要な要員配置計画を策定するものとする。

(1) 次の（2）、（3）の業務に係る学生向け周知文、案内資料、チェックリスト等の作成及び更新

(2) 予約採用業務（給付のみ）（JASSOが定める進学届提出期間）

想定件数：50件程度

- ① 申請受付・申請内容の添削
 - ② 申請者への進学届ID・PW（識別番号）配信
 - ③ 進学届入力内容確認（申請内容との照合含む）
 - ④ 申請者からの書類回収
（JASSOの定める「奨学事務の手引」や処理要領、事務連絡に記載のJASSOへの提出が必要な書類、及び学園側の保管が必要な書類）
 - ⑤ JASSOへ提出が必要な書類のJASSOへの書類送付
 - ⑥ 学園側の保管が必要な書類の学園への書類送付
 - ⑦ 上記に関する内容確認、不備対応、督促対応、進捗管理
- （3）定期採用業務（第1回・第2回・予備回）（1次・2次採用）（給付・貸与とも）
給付の想定件数：200件程度
貸与の想定件数：学部50件程度、大学院（修士課程、博士課程含む）10件程度
- ① 申請受付・申請内容の添削
 - ② 申請者へのスカラネットID・PW（識別番号）配信
 - ③ スカラネット入力内容確認（申請内容との照合含む）
 - ④ 選考ソフトによる推薦準備（成績登録及び推薦処理は学園が行う）
 - ⑤ 申請者からの書類回収
（JASSOの定める「奨学事務の手引」や処理要領、事務連絡に記載のJASSOへの提出が必要な書類、及び学園側の保管が必要な書類）
 - ⑥ JASSOへ提出が必要な書類のJASSOへの書類送付
 - ⑦ 学園側の保管が必要な書類の学園への書類送付
 - ⑧ 上記に関する内容確認、不備対応、督促対応、進捗管理
- （4）採用後対応業務
- ① 申請者への手続き案内資料の作成（書類発送は学園が行う）
 - ② 返還誓約書の受付、内容の添削
 - ③ 申請者からの書類回収、JASSOへの書類送付
 - ④ 保証制度変更希望者・採用取消希望者の情報連携
 - ⑤ 上記に関する内容確認、不備対応、督促対応、進捗管理
 - ⑥ 採用・不採用の結果通知を申請者へ通知（JASSOからの通知と併せて）
 - ⑦ 在籍報告（督促対応含む）
- （5）返還（満期）手続き（貸与：返還確認票等）（大学院のみ）
- ① リレー口座未登録者への督促
 - ② 第一種奨学金返還方式変更届（様式 31）・第二種奨学金利率の算定方法変更届（様式 11）の受付
 - ③ 返還方式変更届・利率の算定方法変更届の回収
 - ④ 返還方式変更届・利率の算定方法変更届の JASSO への送付
 - ⑤ 返還方式変更届・利率の算定方法変更届（写）の学園への送付
 - ⑥ 上記に関する内容確認、不備対応、督促対応、進捗管理
- （6）授業料減免関連業務
- ① 給付奨学金に採用された者毎・学期毎に減免額を一覧化して管理する
 - ② A様式のフォーマットに対象者の情報を入力し、通知する
 - ③ 採用者から提出が必要な様式を回収する
 - ④ B様式等、授業料減免における実績データをまとめ、データを学園へ納品する
（資料点検・提出等については学園で行う）
- （7）JASSOとの関連業務（在学届）
在学届の想定件数：600件程度
- ① 在学届の申請受付、申請内容の添削
 - ② 申請情報を学園指定のフォーマットに入力
 - ③ 在学届のJASSOへの送付（4月及び10月は随時、その他の月は毎月20日に送付）
 - ④ 上記に関する内容確認、不備対応、督促対応、進捗管理
- （8）JASSOから指摘のあった不備照会等への対応

上記（２）～（７）の各種手続きに関連して、JASSOより照会又は指摘された不備に対して、速やかに内容を確認し、適切に対応を行うこと。

（９）学生及び保護者等からの問い合わせ対応（ヘルプデスクの運用）

想定件数：上記各想定件数の２倍以内は通常件数とする。

JASSO奨学金に関する各種手続きを含む全般的な業務について、学生及び保護者等からの問い合わせに対し、通年での対応体制（電話・メール等によるヘルプデスク）を整備し、的確かつ迅速に対応を行うこと。

問い合わせに対する一次回答期限は、４業務概要（１１）（ｃ）に定めるとおりとする。

（１０）対応件数

上記（２）予約採用業務及び（３）定期採用業務の想定件数について、合計５００件以内は通常業務として対応すること。合計５００件を超えることが見込まれる場合は、受託者は事前に学園へ報告し、追加業務の範囲、実施方法及び費用について、学園と書面により合意した場合に限り、追加請求することができる。

（１１）対応期限・対応回数の基準

本業務における対応期限（処理日数）及び対応回数（督促回数の上限等）の基準は、以下（ａ）～（ｄ）のとおりとする。受託者は、当該基準に基づき、業務を適切に実施するために必要な要員配置計画を策定するものとする。

（ａ）不備・未提出者への督促対応の上限回数（４業務概要（２）～（７）に定める督促対応全般に適用）

不備書類の提出又は各種手続きが未完了の学生等に対する督促対応は、原則として、次の３段階までとする。ただし、それ以降の対応について、学園が指示した場合は、この限りでない。

第１段階：システム、メールその他の方法による学生本人への通知

第２段階：第１段階の通知後も手続きが完了していない場合に、学生本人に対して電話、メールその他の方法により連絡を行う。学生本人と一度以上連絡が取れ、必要な手続きについて説明したにもかかわらず、なお手続きが完了していない場合は、第３段階へ移行する。

第３段階：学生本人への連絡後も手続きが完了していない場合に、保護者その他学園が連絡先として指定した者に連絡を行う。これらの者と一度以上連絡が取れ、必要な手続きについて説明したにもかかわらず、なお１週間以内に手続きが完了していない場合は、受託者は、それまでの連絡日時、連絡方法、連絡結果及び対応内容を記録したうえで、４営業日以内に学園へ報告し、以後の対応について学園の指示を受けるものとする。

（ｂ）書類確認・処理完了までの対応期限（処理日数）（４業務概要（２）～（７）までに関連）

申請書類等を受託者が受領した日を含め４営業日以内に、内容確認及び必要な処理を完了するものとする。

ただし、提出書類が著しく大量又は複雑である場合その他やむを得ない事情により、当該期間内に処理を完了することが困難な場合は、受託者は、その理由、対象件数及び処理完了の見込みを速やかに学園へ報告し、対応について学園と協議するものとする。

（ｃ）ヘルプデスクへの問い合わせに対する一次回答期限（４業務概要（９）に関連）

学生及び保護者等からの問い合わせについては、問い合わせを受け付けた日を含めて２営業日以内に一次回答を行うものとする。

一次回答とは、問い合わせに対する回答のほか、直ちに回答することが困難な場合における受付済みである旨、確認状況及び回答予定時期の連絡をいう。

（ｄ）基準の見直しについて

前各号に定める基準について、業務量の著しい増減、制度改正その他当初想定することが困難であった事情が生じた場合は、学園及び受託者が協議のうえ、必要に応じて見直すことができるものとする。ただし、受託者は、学園との協議及び合意を経ることなく、当該基準を変更することはできない。

５ 業務の実施方法

（１）業務実施日時について

業務の実施日時は、委託期間中の月曜日から金曜日の午前９時１５分から午後５時３０分までを

原則とする（祝日は除く）。

（２）実施場所及び施設

受託者は、本業務の実施に必要な作業場所を自らの責任及び費用負担により確保するものとする。

（３）設備及び使用機器について

① 作業に使用するクライアント端末機（ディスプレイ、キーボード、マウス等の周辺機器を含む）は、受託者の費用負担により作業分を用意すること

また、端末機には以下のソフトウェアを導入し、常に最新版を適用すること

- ・Microsoft Word
- ・Microsoft Excel
- ・PDF 閲覧ソフト（無料版可）
- ・セキュリティ対策ソフト

なお、OSを含め、正式ライセンスのないソフトウェアやメーカーサポートが終了しているソフトウェアの使用は認めない

② プリンター、コピー機、スキャナー等、各種文書の印刷・複写・電子化に必要な機器は、受託者の費用負担で用意すること

③ 上記以外に、業務実施に必要な機器・備品・消耗品等も、すべて受託者の費用負担により用意すること

④ 電話対応に必要な回線、受電チャンネルの増設、通話料、各種オプションサービス料金等の費用は、すべて受託者の負担とすること

⑤ なお、上記①～④は受託者の責任及び費用負担により準備したものについては、学園に請求できないものとする

（４）電子申請等に使用するICT環境

業務遂行にあたり、電子申請に対応するとともに、申請者情報、申請状況、提出書類及び対応履歴等を適切に管理できるICT環境を整備すること。クラウド環境を利用する場合も含め、ウイルス対策、不正アクセス防止等、万全なセキュリティ対策を講じた環境を保持すること。

（５）スカラACの使用について

JASSO奨学金業務システム「スカラAC」へのログインに必要なID・PWは、学園が受託者に通知する。また、選考ソフトへのログインに必要なID・PWについても、学園が業務遂行に必要な数を発行し、受託者に配付するものとする。

6 要員配置

（１）人数

受託者は、本業務の円滑な遂行に必要な適切な人数の要員を配置すること。

要員配置数の算定に当たっては、「４業務概要（11）対応期限・対応回数の基準」に定める基準を踏まえるものとする。

ただし、受託者は、対応期限までに業務を実施できない恐れがあることが判明した場合又は学園から指摘を受けた場合は、直ちに、その理由及び遅延の見込みを学園に報告しなければならない。

また、受託者は、学園と協議の上、遅延を是正するための計画を提出し、速やかに必要な処置を講じるものとする。

なお、受託者の責めに帰すべき事由により必要となった改善措置に要する費用は、受託者の負担とする。

（２）統括管理者の配置

受託者側は本調達に係る統括管理者を選任し、学園に届け出ること。統括管理者は、本調達類似業務の統括経験を２年以上有する者とし、実質的な業務統括者として継続的に担当すること。また、統括管理者は、以下の要件も満たすこと。

- ・受託者の雇用する正規労働者であること
- ・JASSO「奨学事務の手引」及び文部科学省「授業料減免事務処理要領」について、年度毎の制度改正内容を理解し、業務の管理ができること

- ・学園担当者との円滑な連絡、相談ができること

(3) 統括管理者の交代

統括管理者の業務遂行能力等の問題により、本業務の適正な遂行が困難となり、又は支障が生じていると学園が判断した場合は、学園は、受託者に対して統括管理者の交代を求めることができる。受託者は正当な理由がない限り、速やかこれに対応しなければならない。

7 業務計画の策定

受託者は、業務開始に向けた設備、要員配置、研修等の計画を事前に策定し、学園との協議により誠実に業務を実施すること。配置計画書と異なる配置が生じた場合には、変更実績及び理由書を速やかに提出すること。

また、業務の円滑な進行のため、進捗管理及び課題管理等を含むプロジェクト管理計画を策定し、実施すること。

(1) 留意事項

業務の各手続きや書類確認にあたっては、学園と協議のうえチェックリスト等を作成し、進捗管理が可能な体制を整えること。

8 業務報告

(1) 定期報告会等

受託者は、以下の業務報告を学園と協議のうえ実施すること。

- ① 4 業務概要（1）～（9）の各手続きに関連して、以下の内容について学園担当者との業務進捗状況を定期的に共有すること（頻度・日時は別途協議）
 - ・申請件数の集計及び報告
 - ・特殊又は個別の対応事例に関する共有
 - ・学園側の判断を要する事案が発生した場合の速やかな報告
- ② 毎月末に業務毎の実施件数を報告すること
- ③ 委託期間終了後 1 か月以内に最終業務報告書の提出
- ④ 契約初年度は必要に応じて、学園担当職員との対面又はオンラインによるレビューを実施すること
- ⑤ 4 業務概要（11）に定める対応期限及び対応回数の基準について、その遵守状況、処理件数、未処理件数、処理遅延の発生状況その他の運用状況を学園に報告すること。運用状況、制度改正、業務量の著しい増減その他の事情により基準の見直しが必要であると学園が認めた場合は、学園及び受託者が協議のうえ、書面による合意により当該基準を見直すことができるものとする。

(2) 事故・トラブル時の対応

事故や個人情報の漏えい、情報セキュリティ上の問題、業務の重大な遅延その他トラブルが発生し、又は発生する恐れがある場合は、受託者は速やかに学園に報告し、協議のうえ、必要な措置を講じ、3 暦日以内に中間報告を提出し、原因等が確定した後、速やかに最終報告書を提出すること。

9 責務

(1) 法令遵守

受託者は、業務遂行に関わるすべての法令を遵守し、適切に対応すること。

(2) 秘密情報

- ① 本契約において、秘密情報とは、本契約締結日以降、学園が受託者に開示する情報のうち、学園が秘密情報であると指定したものを指す。
- ② 前項にかかわらず、受託者により、秘密情報が以下に該当する情報である旨を証明する通知がなされ、学園が当該通知の内容が適正であるものと判断した場合には、当該秘密情報は秘密保持義務を負わないものとする。
 - ・既に公知、公用の情報
 - ・開示後、受託者の責めによらず公知、公用となった情報
 - ・開示を受けたときに既に受託者が知得していた情報

- ・開示を受けた後、正当な権限を有する第三者により守秘義務を負うことなしに受託者が入手した情報
- ・受託者が開示された情報と無関係に開発、創作した情報
- ・法令により開示することが義務付けられた情報

(3) 秘密保持

- ① 受託者は、本調達業務に着手する以前に秘密情報管理者を選任し、学園に書面にて通知すること
また、秘密情報管理者が変更された場合、速やかに変更事項を書面にて通知すること
- ② 受託者は、本調達業務に着手する以前に秘密情報にアクセスする作業者の名簿を作成し、学園に提出すること
また、作業者の変更が生じた場合、速やかに変更事項を書面にて提出すること
- ③ 受託者は、学園から開示された秘密情報を秘密として保持すること
いかなる場合も、秘密情報にアクセスする作業者の名簿に記載されていない第三者に秘密情報を開示、漏洩、公表してはならない
- ④ 受託者は秘密情報を秘密にしておくために合理的な安全保証の予防措置を取らなければならない
- ⑤ 全ての秘密情報は学園の所有物であり、かつ学園の所有物のまま残ることを確認する受託者は秘密情報についていかなる権利も有さない
- ⑥ 秘密情報の目的外利用は禁止する
- ⑦ 秘密情報の引き渡し、及び受領については、日時、種類、受取人等記録をつけること
- ⑧ 秘密情報の複写については、原則禁止とするが、事前に学園の許可を得た場合については、この限りではない
- ⑨ 秘密情報の保管については、施錠管理等適切な対策を施すこと
- ⑩ 秘密情報を電子データとして送受信する場合は、漏洩等の事故が発生しないように、適切な措置を講じること
- ⑪ 秘密情報の紛失等の事故が発生した場合に、受託者は速やかに学園担当者に報告するとともに、最善の策を講じなければならない
- ⑫ 受託者は、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」を遵守するとともに個人情報保護法等の関連法令を遵守し、秘密情報を取扱う業務を適正に履行すること
- ⑬ 受託者は、本業務の実施にあたり学園のセキュリティポリシーを厳守すること
(セキュリティポリシーについては契約後に学園担当者より提供する)
- ⑭ 学園は、受託者の秘密保持の状況を確認するために、年1回以上の定期的検査を行う

(4) 秘密情報の返却

- ① 受託者は、契約期間満了後、速やかに秘密情報の現物、複写、要約、及び各業務につき直接発生した二次的資料を学園に返却、又は破棄し、一切のこれらの資料を保管しないものとする
また、学園から提出された秘密情報等の資料については、シュレッダー等で判読できないようにしてから廃棄すること
契約期間中であっても、学園からの要求があったときは、同様に返却、又は破棄すること
- ② 受託者は、秘密情報を本調達範囲の業務のために使用するものとし、その他の目的、及び用途で使用してはならない
- ③ ①の規定にかかわらず、学園の指示又は承諾がある場合、認められた範囲と期間に限り、受託者は資料を保管できるものとする

(5) 秘密情報に係る損害賠償

受託者が、本契約に違反して秘密情報を外部に漏洩したり、持ち出したりしたことを起因として、学園又は関係機関が損害を被った場合には、学園は受託者に対して損害賠償を請求し、かつ学園が適当と考える必要な措置を取ることを請求できる権利を有する。

(6) 再委託の制限

受託業務の一部を第三者に委託する場合は、学園の書面による事前承諾を得なければならない。

(7) 損害賠償責任

本契約において、受託者の故意又は過失により学園に損害を与えた場合は、賠償責任を負う。

(8) 疑義の協議

この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、学園と協議のうえ決定するものとする。

以 上