

# 仕様書

## 1 件名

2025年度・2026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可能な専用システムを自社で開発済み、又は開発可能であること。

### (2) 学生支援機能について

前項の専用システムを活用し、学生が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) 学生との対話機能について

学生からの問い合わせに対応できるチャット機能を当該システムに実装していること。

### (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（今後導入予定の場合も含む）。

### (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（今後取得予定も含む）。

### (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、日本国内に複数の自社拠点を保有しており、再委託先を介さず、自社内で業務移管が可能な体制を構築していること。

## 3 委託期間

自 2025年10月1日（水） 至 2026年9月30日（水）

## 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。

下記記載の業務に加えて、学生への送付物をオプション等で送付できる仕組みを準備していること。

### (1) 予約採用業務（給付のみ）

予定件数：50件程度

- ① 進学届提出期間については、受託業者決定後、受託者と協議のうえ決定する
- ② 説明動画作成・配信
- ③ 申請受付・申請内容の添削
- ④ 申請者への進学届ID・PW（識別番号）配信
- ⑤ 進学届入力内容確認（申請内容との照合含む）
- ⑥ 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）

- ⑦ JASSOへ提出が必要な書類のJASSOへの書類送付
  - ⑧ 学園側の保管が必要な書類の学園への書類送付
  - ⑨ 上記に関する内容確認、不備対応、督促対応、進捗管理
- (2) 定期採用業務（1次、2次）（給付・貸与とも）
- 給付の予定件数：200件程度
- 貸与の予定件数：学部50件程度、大学院（修士課程、博士課程含む）10件程度
- ① 1次及び2次の採用月は、受託業者決定後、受託者と協議のうえ決定する
  - ② 説明動画作成・配信
  - ③ 申請受付・申請内容の添削
  - ④ 申請者へのスカラネットID・PW（識別番号）配信
  - ⑤ スカラネット入力内容確認（申請内容との照合含む）
  - ⑥ 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）
  - ⑦ 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）
  - ⑧ JASSOへ提出が必要な書類のJASSOへの書類送付
  - ⑨ 学園側の保管が必要な書類の学園への書類送付
  - ⑩ 上記に関する内容確認、不備対応、督促対応、進捗管理
- (3) 採用後対応業務
- ① 申請者への手続きの周知（書類発送は学園が行う）
  - ② 説明動画作成・配信
  - ③ 返還誓約書の受付、内容の添削
  - ④ 申請者からの書類回収、JASSOへの書類送付
  - ⑤ 保証制度変更希望者・採用取消希望者の情報連携
  - ⑥ 上記に関する内容確認、不備対応、督促対応、進捗管理
  - ⑦ 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）
  - ⑧ 在籍報告（督促対応含む）
- (4) 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）
- (5) 返還（満期）手続き（貸与：返還確認票等）
- ① 対象者への手続きの周知（書類発送は学園が行う）
  - ② 説明動画作成・配信
  - ③ リレー口座未登録者への督促
  - ④ 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
  - ⑤ 返還方式変更届・利率の算定方法変更届の回収
  - ⑥ 返還方式変更届・利率の算定方法変更届のJASSOへの送付
  - ⑦ 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
  - ⑧ 上記に関する内容確認、不備対応、督促対応、進捗管理
- (6) JASSOとの関連業務（在学届）
- 在学届の予定件数：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 上記に関する内容確認、不備対応、督促対応、進捗管理
- (7) JASSOから指摘のあった不備照会等への対応
- 上記（1）～（6）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。
- (8) 学生・保護者からの問い合わせ対応（ヘルプデスクの運用）  
予定件数：上記各予定件数の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、学生及び保護者からの問い合わせに対し、通年での対応体制（電話・メール・チャット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。
- (9) その他  
上記（1）予約採用業務及び（2）定期採用業務の予定件数について、合計500件以内は通常業務として対応すること。合計500件を超えた場合は、学園と協議の上、追加請求することができる。

## 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者分を用意すること  
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) 電子申請専用システムの構築  
業務遂行にあたり、電子申請に対応可能な専用システムを構築すること。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。
- (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

## 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)～(8)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の提出
- ④ 導入初年度(2025年度)は必要に応じて、学園担当職員との対面レビューを実施すること

### (2) 事故・トラブル時の対応

事故やトラブルが発生した場合は、受託者は速やかに学園に報告し、協議の上、必要な措置を講じ、暦日3日以内に状況及び対応内容を文書で提出すること。

## 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。