

## (独) 都市再生機構の賃貸住宅入居者募集業務に関する 民間競争入札実施要項 (案)

### 1 目的

独立行政法人都市再生機構（以下「機構」という。）は、独立行政法人都市再生機構法（平成15年6月20日法律第100号。以下「機構法」という。）第3条において、都市基盤整備公団から承継した賃貸住宅等の管理等に関する業務を行うことにより、良好な居住環境を備えた賃貸住宅の安定的な確保を図り、もって都市の健全な発展と国民生活の安定向上に寄与することを目的とすると定められている。

このような目的を達成するため、機構が保有する賃貸住宅（以下「UR賃貸住宅」という。）の入居者募集業務について民間競争入札を実施することにより、公的賃貸住宅としての公平性、公正性を確保しつつ、効率的に業務を実施できる民間事業者を選定する。

### 2 業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき公共サービスの質

#### (1) 民間競争入札の対象となる業務の概要

UR営業センター（以下「営業センター」という。）は、UR賃貸住宅の入居者の募集を行うために設置した事務所であり、全国に24か所設置されている。

営業センターにおいては、UR賃貸住宅への入居を希望する者（以下「入居希望者」という。）に対し、住宅の斡旋、契約事務、入居資格確認、契約内容の説明等の業務を行っており、いずれの事務所においても、全国のUR賃貸住宅の申込受付、契約手続き等が可能である。

これらの営業センターのうち4か所について、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年6月2日法律第51号。以下「法」という。）に基づき、公共サービス実施民間事業者（以下「民間事業者」という。）との間に「UR賃貸住宅の賃貸借代理契約」（以下「賃貸借代理契約」という。）を締結し、UR賃貸住宅の入居者募集業務を実施するとともに、4か所のうち1か所については、機構が定める当該営業センターに近接する団地において、住宅の下見や周辺環境等に関する情報提供、仮予約の受付等を行う「現地案内所」の業務を合わせて実施（以下、当該業務を「民活型募集業務」という。）する。

#### (2) UR賃貸住宅の使用関係の法的性格

UR賃貸住宅の使用関係については、機構の前身である日本住宅公団において「その入居者との間に設定される使用関係は私法上の賃貸借関係である」（最高裁昭和55年5月30日判決）とされており、一般法として借地借家法、民法の規定が適用されることから、一般に行われている賃貸借契約と変わりがない。

したがって、民間事業者が、自己の所有に属さないUR賃貸住宅について、自己の名で機構に代わって入居希望者に対して斡旋及び賃貸借を業として行う行為は、宅地建物取引業法（昭和27年6月10日法律第176号。以下「宅建業法」という。）第2条第2項における宅地建物取引業に該当する。

なお、機構が自ら貸主となって賃借人を募集し、賃貸することは宅建業法の対象から除外されている。

### (3) 用語等の定義

本実施要項において使用する用語は以下のとおりである。

- イ 法第2条第7項による民間競争入札は、以下「入札」という。
- ロ 宅地建物取引業法施行令（昭和39年12月28日政令第383号）は、以下「施行令」という。
- ハ 宅地建物取引業法施行規則（昭和32年7月22日建設省令第12号）は、以下「施行規則」という。
- ニ 宅建業法第2条第2項による宅地建物取引業は、以下「宅建業」という。
- ホ 宅建業法第2条第3項による宅地建物取引業者は、以下「宅建業者」という。
- ヘ 宅建業法第22条の2第1項の宅地建物取引主任者証の交付を受けた者は、以下「取引主任者」という。
- ト 民活型募集業務に従事する者は、以下「従業者」という。

### (4) 宅建業法及び関係法令等との関係

2(2)のとおり、民活型募集業務は賃貸借の代理行為であり、宅建業に該当することから、実施にあたっては宅建業の免許が必要である。

なお、入札対象業務と宅建業法及び関係法令等との関係は以下のとおりである。

- イ 民間事業者が民活型募集業務を実施する場合、当該営業センターは、宅建業法に基づき業務を行う「事務所」（宅建業法第3条第1項及び施行令第1条の2第2号に定める事務所。以下「事務所」という。）に該当し、現地案内所は「その他国土交通省令で定める場所」（宅建業法第15条及び施行規則第6条の2第1号）に該当する。
- ロ 2(4)イにより、民間事業者は、民活型募集業務の実施に当たり、免許の交付（宅建業法第6条）を受け、専任の取引主任者の設置（同第15条）、営業保証金の供託等（同第25条）、従業者証明書の携帯、従業者名簿の備付け（同第48条）、帳簿の備付け（同第49条）、標識の掲示等（同第50条）、その他関係法令等により必要な措置を講じること。
- ハ 民活型募集業務に関して機構から受け取ることのできる報酬の額（以下「報酬」という。）は、「宅地建物取引業者が宅地又は建物の売買等に関して受けることができる報酬の額」（昭和45年10月23日建設省告示第1552号。以下「報酬告示」という。）第5及び第7の定めによる。
- ニ 民間事業者が民活型募集業務以外の業務を当該営業センター及び現地案内所において行うことは、「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方について」（平成13年1月6日国土交通省総動発第3号国土交通省総合政策局不動産課長から各地方支分部局主管部長あて通達。以下「不動産課長通達」という。）の定めを鑑み、賃貸借代理契約とは区分して取り扱うべきものであり、本件入札の対象外となる。
- ホ 機構と民間事業者の間で締結する賃貸借代理契約は、「住宅の賃貸借媒介等及び管理委託に関する標準契約書について」（平成6年4月8日建設省経動発第57号建設省建設経済局長から業界団体の長あて通達。以下「標準契約書」という。）を踏まえたものとする。

### (5) 対象となる営業センター及び現地案内所

- イ 対象となる営業センターは以下のとおりである。
  - (イ) 錦糸町営業センター（東京都）

- (ロ) 町田営業センター (東京都)
- (ハ) 所沢営業センター (埼玉県)
- (二) 堺東営業センター (大阪府)

なお、営業センターの移設(同一都府県内)、改称等については、顧客サービスの向上、営業力強化等を目的として、民間事業者と協議のうえ、機構が決定する。

- ロ 現地案内所の業務を合わせて実施する営業センター及び当該営業センターに近接するエリア内の現地案内所は次のとおりとする。

所沢営業センター及び埼玉県内に存する団地における現地案内所

なお、現地案内所の開設及び閉鎖については、顧客サービスの向上、営業力強化等を目的として、民間事業者と協議のうえ、機構が決定する。

また、現地案内所は、需要動向に応じて主に団地内の住宅や施設を活用し機動的に設置する臨時の窓口であることから、現時点において開設の時期、場所、規模等を明示することはできないが、平成23年10月1日時点においては、「プラザシティ新所沢けやき通り」団地1箇所において開設中である。

#### (6) 入札の対象となる民活型募集業務

入札の対象となる民活型募集業務は、別紙1に記載する営業センターにおけるすべての業務及び2(5)ロで指定する営業センターに近接するエリア内の団地の現地案内所における現地案内所業務である。

イ 民活型募集業務の詳細な内容は、別紙3別添2フロー図に示すとおりである。

ロ 事務処理の手順及び使用する帳票等は別紙3別添2フロー図に示すとおりである。

ハ 営業日、窓口営業時間等については、オンライン稼働時間等に基づき機構が指定する。

なお、顧客サービスの向上、営業力強化等を目的として、業務実施期間中に変更される場合がある。

特に現地案内所は、需要動向に応じて主に団地内の住宅や施設を活用し機動的に設置する臨時の窓口であることから、開設日数の増減が随時ありえるものとする。

二 民間事業者は、機構が定める基準により入居希望者の資格確認を行うとともに、入居希望者に対して取引態様の明示(宅建業法第34条)、重要事項の説明(同第35条)、その他契約に重要な影響を及ぼす事項の告知(同第47条)等宅建業法の定めに従い、契約締結前に必要な説明等を行う。

ホ 民間事業者は、上記二による資格確認の証拠書類、入居希望者の押印のある重要事項説明書及び契約内容に係る重要な事項の説明の写しを添付し、機構が指定する様式により賃貸借契約書(以下「賃貸借契約書及び添付書類」という。)を作成し、機構の代理として賃貸借契約を締結する。

代理権授与の時期は、上記による資格確認の後とし、重要事項説明書等の説明に先立ち、オンラインシステムにより行うものとする。

なお、当該代理権は、個々の入居希望者との賃貸借契約ごとに授与することとし、成約に至らない場合、民間事業者は直ちにオンラインシステムにより代理権消滅の手続きを行うこととする。

ヘ 民間事業者は、入居希望者が、契約に要する家賃、敷金及び共益費(以下「初期費用」という。)について、営業センターでの支払いを希望した場合、当該初期費用の収納を行うことができるものとする。ただし、当該事務に係る安全確保等については、民間事業者の責務において行うものとし、別途覚書(参考1参照)を取り交わすものとする。

また、民間事業者は、5（2）ホに示す技術資料において、民活型募集業務の内容・手順について新たな提案を行うことができる。当該提案について機構が承認した場合には、別紙1及び別紙3別添2フロー図と異なる内容・手順により業務を行う。

(7) 取扱い住宅

予め機構が指定する入居者の募集が可能な状態にあるUR賃貸住宅を対象とする。

(8) 確保されるべき民活型募集業務の質

これまで実施してきた入居者募集業務の実績を踏まえ、確保されるべき民活型募集業務の質として、以下の3項目を設定する。

イ 民間事業者は、契約目標件数以上の契約件数を獲得すること。

(イ) 契約目標件数の定義及び目標対象期間の設定

a 契約目標件数の定義

契約目標件数とは、平成18年7月から平成23年6月までの四半期ごとの契約件数の平均値とする。

(例示)

平成24、25及び26年7月から9月の契約目標件数は平成18、19、20、21及び22年7月から9月の当該営業センターの契約件数の平均値とし、営業センターごとの契約目標件数は、別紙2のとおりである。

b 目標対象期間の設定

目標対象期間の始期は平成24年7月とし、機構と民間事業者との契約が終了するまでの間、3か月ごとの目標対象期間を設定する。

(ロ) 契約件数の定義

契約件数とは、契約を行った件数とする。

ただし、賃貸借契約締結後、入居開始可能日（家賃発生の起算日）以前に契約解除となった場合（以下「未入居退去」という。）は、契約件数には含まないものとする。

ロ 民間事業者は、目標歩留まり率以上の歩留まり率を獲得すること。

(イ) 目標歩留まり率の定義及び目標歩留まり率の設定

a 目標歩留まり率の定義

目標歩留まり率とは、平成18年7月から平成23年6月までの1年ごとの歩留まり率の平均値とし、営業センターごとの目標歩留まり率は、別紙2のとおりである。

b 目標対象期間の設定

目標対象期間の始期は平成24年7月とし、機構と民間事業者との契約が終了するまでの間、1年ごとの目標対象期間を設定する。

(ロ) 歩留まり率の定義

歩留まり率とは、当該営業センターにおいて仮予約を行った者が、契約に至った率（百分率。小数点以下第2位を四捨五入。）とする。

(ハ) 仮予約の定義

仮予約とは、入居の申込をいい、機構が使用するオンラインシステム端末に登録された件数とする。

ハ 民間事業者は、前年以上の顧客サービス水準を獲得すること。

顧客サービス水準とは、機構が当該営業センターの仮予約者及び契約者を対象に

アンケート調査を行い、以下の条件で設定する評価水準をいう。

(イ) アンケート調査の項目

以下の2項目について実施する。

- a 入居希望者からの周辺環境や契約内容に関する質問に対し、従業者が適切に回答できたか
- b 従業者が入居希望者の要望を踏まえた住宅を適切に案内できたか

(ロ) アンケート調査の回答方法

以下の6段階を選択肢として、いずれか1つを選択させるものとする。

「良かった」、「まあ良かった」、「普通」、「あまり良くなかった」、「良くなかった」及び「当該質問（要望）をしなかった」

(ハ) 評価水準の考え方

「良かった」、「まあ良かった」及び「普通」を選択した回答の合計を、アンケート回収総数から「当該質問（要望）をしなかった」を控除した数で、除する率（百分率。小数点以下第2位を四捨五入。）とする。

(二) 顧客サービス水準の初期設定は、平成24年7月を始期とし平成25年6月を終期とする1年間で設定するものとする。

そのため、(9)ニで定める第1回集計時期での集計対象期間においては、報酬の増額及び減額措置の算出に際し、顧客サービス水準は適用しないものとする。

上記による初期設定後は、民間事業者は、平成25年7月を始期とする1年間及び平成26年7月を始期とする1年間について、前年以上の顧客サービス水準を獲得することとする。

(9) 機構と民間事業者の間の契約形態及び報酬の支払い

イ 契約の形態

UR賃貸住宅の賃貸借代理契約（委任による）

ロ 報酬の算定及び支払い

(イ) 報酬の算定は以下のとおりとする。

報酬額（月額）

＝当該月に契約したUR賃貸住宅の月額賃料の総和×報酬係数<sup>注1</sup>

注1：報酬係数は5（2）ハにより民間事業者が入札書に記載するもの。

注2：「契約したUR賃貸住宅」には、未入居退去は含まない。

(ロ) 所沢営業センターについては、上記（イ）による報酬に現地案内所業務に要する費用が含まれるものとする。

(ハ) 報酬の支払いは翌々月とする。

ハ 報酬の取扱い

民活型募集業務に係る報酬については、報酬告示によるほか、不動産課長通達及び標準契約書を踏まえ、以下のとおりとする。

(イ) 民間事業者が成約に向けて、賃貸借契約の相手方の探索を行うための積極的努力として、機構の依頼によらず独自に行う物件紹介図面の作成費、住宅情報誌やインターネットの不動産ポータルサイトへの物件情報の掲載に要する広告費、入居希望者の現地への同行案内等の営業活動に要する費用については、全て報酬に含まれるものとする。

(ロ) このほか、民活型募集業務の実施に当たり、民間事業者が企画提案に基づき実施する創意工夫に係る事項に要する費用については、報酬に含まれるものとする。

(ハ) 民活型募集業務に付随して、機構の依頼により広告を行う場合の費用については、これとは別に定めるものとする。

## 二 報酬の増額又は減額措置

2(8)による契約件数、歩留まり率及び顧客サービス水準について、事業開始から1年ごとに実績を集計し、

(イ) 当該集計期間(1年間)の契約件数の合計が、以下の上限を上回り、かつ、当該集計期間(1年間)の歩留まり率及び顧客サービス水準(1年目を除く)の両項目についても確保されるべき質を上回った場合は、当該集計期間(1年間)のうち、契約目標件数を上回った四半期について支払われた(支払われる)報酬(契約目標件数を上回った四半期が複数ある場合には、当該契約目標件数を上回った複数の四半期に支払われた(支払われる)報酬の総和)に3%を乗じた額を増額する。

(ロ) 当該集計期間(1年間)の契約件数の合計が、以下の下限を下回り、かつ、当該集計期間(1年間)の歩留まり率及び顧客サービス水準(1年目を除く)の両項目についても確保されるべき質を下回った場合は、当該集計期間(1年間)のうち、契約目標件数を下回った四半期について支払われた(支払われる)報酬(契約目標件数を下回った四半期が複数ある場合には、当該契約目標件数を下回った複数の四半期に支払われた(支払われる)報酬の総和)に3%を乗じた額を減額する。

こととする。

契約件数(1年間)の上限及び下限は、平成18年7月から平成23年6月までの間のうち同一四半期における契約件数が最大又は最小であった年度の当該四半期における契約件数を、第1四半期から第4四半期までそれぞれ足しあげたものとする。

なお、営業センターごとの契約件数(1年間)の上限及び下限は、別紙2のとおりである。

集計時期及び集計対象期間は以下のとおり。

第1回集計時期：平成25年7月

(集計対象期間：平成24年7月から25年6月)

第2回集計時期：平成26年7月

(集計対象期間：平成25年7月から26年6月)

第3回集計時期：平成27年7月

(集計対象期間：平成26年7月から27年6月)

## ホ その他

(イ) 本業務においては、毎年度、業務実績の評価を行い、当該結果を民間事業者に対して通知する。評価は評価項目(入札時に5(2)ホに示す技術資料に記載した内容を含む。)毎に、「A：適切に実施」「B：概ね適切に実施」「C：要改善」の3段階で行う。

なお、下記(ハ)に記載する民間事業者の責により5(2)ホに示す技術資料に記載した内容が履行されない場合は、当該年度の業務実績評価において「C：要改善」評価とする。

業務実績評価の結果、評価「C：要改善」が付された項目については、民間事業者は、機構が適切に実施し得る内容と認める「改善計画書」(任意様式)を提出するものとし、当該「改善計画書」に沿って業務を実施しなければならない。「改善計画書」を提出しない又は当該提出した「改善計画書」に沿って履行されない場合、機構は、契約を解除し、業務実績を評価した年度における報酬の100分の10に相当する額を違約金として支払いを求めることができるものとする。

なお、付与した業務実績評価結果は、将来、業務発注時に価格以外の評価項目

として使用することがある。

- (ロ) 民間事業者は提出した5(2)ホに示す技術資料に記載した内容どおりに業務を履行できない状況が発生した場合には、機構と協議するものとし、民間事業者の責により5(2)ホに示す技術資料に記載した内容を履行されない場合は、機構は入札時に付与した技術評価点の再評価を行い、落札時の評価値に相応する評価額(以下、「ペナルティ額」という。)を算定し、ペナルティ額に100分の5に相当する額を違約金として支払いを求めることができることとする。ただし、当該違約金は、業務実績を評価した年度における報酬の100分の10に相当する額を上限とする。

ペナルティ額(千円未満切捨て) = (当初評価値 - 見直し後技術評価点 - 当初価格評価点) × (別紙3別添1で定める「1従来の実施に要した経費」の各年度(18~22年度)の合計金額を5で除する金額及び(注)①に記載する金額の合計額 ÷ 価格評価点の配分点(※))

※「価格評価点の配分点」とは、技術評価点に評価値配分割合を乗じた点数で、価格評価点の満点(100点)をいう。

### 3 実施期間

本件入札の対象となる民活型募集業務の実施期間は、平成24年7月から平成27年6月の3年間とする。

### 4 入札参加資格

- (1) 宅建業法第6条に定める免許を受けている者

なお、入札時点で有効な免許を受けていない場合には、少なくとも宅建業法による免許権者の審査を通過したことを通知する書面を提出できることを条件とする。

- (2) 法第15条において準用する法第10条各号(第11号を除く)に該当する者でないこと。

- (3) 過去に機構が行った入札等において、次のイからホまでのいずれにも該当しないこと。

イ 公正な競争の執行を妨げた者又は公正な価格を害し若しくは不正の利益を得るために連合した者。

ロ 落札者が契約を結ぶこと又は契約者が契約を履行することを妨げた者。

ハ 監督又は検査の実施に当たり機構職員の職務の執行を妨げた者。

ニ 正当な理由がなくして契約を履行しなかった者。

ホ イからニまでのいずれかに該当する事実があった後2年を経過しない者を、契約の履行に当たり、代理人、支配人その他の使用人として使用した者。

- (4) 「競争参加者の資格に関する公示」(平成23・24年度独立行政法人都市再生機構の物品購入等についての契約を締結する場合の一般競争入札(指名競争)参加資格を得ようとする者の申請方法等)に定める競争参加者の資格を有している者で、「役務提供」のうち、「サービス」又は「その他」に係る競争参加資格の認定を受けていること。

なお、当該申請を行っていない場合は、入札に先立ち、機構が定める期間内に当該資格審査申請書の受付を済ませ、かつ当該資格を取得する見込みがあることを条件とする。

- (5) 申請者は、法人その他の団体又はそれらのグループとし、個人での申請は受け付けない。

グループで申請する場合、(1)から(4)までのすべてについて、グループを構成する法人又はその他の団体すべてが要件を満たしていることが必要。グループで申請する場合の手続きは、「競争参加者の資格に関する揭示」により行う。

なお、同一の地区において、同時に複数のグループの構成員となることはできない。

## 5 入札に参加する者の募集

### (1) 入札に係るスケジュール

入札公告	平成23年12月上旬
入札公告後の質問期限	12月中旬
申請書提出期限	平成24年1月中旬
技術資料提出期限	2月上旬
入札書提出期限・開札	2月下旬
契約の締結	3月上旬
引継ぎ期間	3月上旬～6月下旬
民活型募集業務開始時期	7月

なお、入札公告後、入札に係る事項、本実施要項の内容について、質問ができる。質問の内容及び回答は原則として入札説明書の交付を受けたすべての者に公開することとする。ただし、民間事業者の権利や競争上の地位等を害する恐れがあると判断される場合には、質問者の意向を聴取した上で公開しないよう配慮する。

### (2) 入札実施手続

イ 対象となる営業センターごとに入札を行うものとする。

ロ 提出書類

入札に参加する者(以下「入札参加者」という。)は、5(1)で定める期間までに以下の(イ)、(ロ)及び(ハ)の書類をそれぞれ提出すること。

(イ) 賃貸借の代理による成約1件当たりの報酬額を算定するための係数(以下「入札報酬係数」という。消費税相当を含まない。)を記載した書類(様式1。以下「入札書」という。)

(ロ) 入札参加資格確認申請書(様式2。以下「申請書」という。)

(ハ) 技術資料(以下ホ(イ)から(ワ)で定める様式4～16。)

ハ 入札書の内容

入札書は、6(1)ロに示す価格評価点算出のための書面であり、機構が示す以下の予定報酬係数を上限とし、0.01を下限として、最小単位を0.001とした任意の数値を記載すること。

なお、予定報酬係数は、別紙3別添1で定める「1従来の実施に要した経費」の各年度(18～22年度)の合計金額及び(注)①で記載する金額に5を乗じた金額の合計額を、平成18年度から平成22年度までの間における入札対象となる営業センターの成約平均家賃に当該営業センターで成約した契約件数を乗じた金額で除する値とする。

(イ) 錦糸町営業センター(予定報酬係数 0.27)

(ロ) 町田営業センター(予定報酬係数 0.37)

(ハ) 所沢営業センター(予定報酬係数 0.55)

(二) 堺東営業センター(予定報酬係数 0.65)

ニ 申請書の内容

申請書は、4入札参加資格を確認するための書面であり、申請書には「参加事業者等確認書」(様式3)及び宅建業法第6条で定める免許証の写し又は免許権者の審査を通過したことを通知する書面の写しを添付すること。

ホ 技術資料の内容

技術資料は、6(1)ハに示す技術評価点算出のための資料であり、次の各項目



について具体的に記載すること。

- (イ) 技術資料申請書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ (様式4)
- (ロ) 業務実績申告書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ (様式5)
- (ハ) 会社概要書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ (様式6)
- (ニ) 個人情報保護への取組みに関する申告書・・・・・・・・ (様式7)
- (ホ) 品質保証・品質確保への取組みに関する申告書・・・・ (様式8)
- (ヘ) 環境への配慮に関する申告書・・・・・・・・・・・・・・・・ (様式9)
- (ト) 男女共同参画への取組みに関する申告書・・・・・・・・ (様式10)
- (チ) 業務の配置人員に係る申告書・・・・・・・・・・・・・・・・ (様式11)
- (リ) 業務の連絡体制に係る申告書・・・・・・・・・・・・・・・・ (様式12)
- (ヌ) 効率・効果的な業務実施方法に係る申告書・・・・・・ (様式13)
- (ル) 追客・同行案内の業務実施方法に係る申告書・・・・ (様式14)
- (ヲ) 他社との優位性を示す申告書・・・・・・・・・・・・・・・・ (様式15)
- (ワ) 研修実施及び業務マニュアル等に係る申告書・・・・・・ (様式16)

なお、すべての様式の提出をもって正式な申請があったものとし、様式の不備や未提出などがあった場合には、無効な申請として取り扱うものとする。

また、技術資料の作成に当たり、UR賃貸住宅の配置図、間取り図及び特記事項等を記載した「団地概要書」のサンプル、入居に際して居住者に周知すべき内容を記載した「住まいのしおり」、営業センター及び現地案内所において使用している申込書及び契約書等の見本を参考資料として配布する。

### (3) 広告宣伝等に関する提案の取扱い

#### イ 広告宣伝等に関する提案について

(イ) 住宅情報誌への掲載、インターネットを利用した物件広告及び新聞折り込みチラシ等、通常の媒介業務で必要とされる程度の範囲内で、機構の特別の依頼によらず行う広告については、技術資料に記載した範囲内で実施することができる。この場合の報酬の取扱いは2(9)ハ(イ)による。

(ロ) 上記(イ)以外の広告宣伝等に関する提案については、民活型募集業務の対象ではないことから、提案しないこと。

#### ロ 不動産取引に関連する他の業務の提案について

民活型募集業務以外の不動産コンサルティング業務等については、入札対象外であり提案しないこと。

### (4) 入札の無効

本実施要項に示した入札参加資格のない者又は入札参加者に求められる義務を履行しなかった者の提出した入札書、申請書及び技術資料は無効とする。

### (5) 入札の延期

入札参加者が相連合し又は不穩の挙動をする等の場合であって、競争入札を公正に執行することができない状態にあると認められるときは、当該入札を延期することがある。

### (6) 代理人による入札

イ 代理人が入札する場合には、入札書に入札参加者の氏名、名称又は商号、代理人であることの表示及び当該代理人の氏名を記入して押印(外国人の署名を含む。)するとともに、入札時まで別途定める様式による委任状を提出しなければならない。なお、開札において別の代理人が立ち会う場合は、開札当日に当該委任状を提出しなければならない。

ロ 入札参加者又はその代理人は、本件に係る入札について他の入札参加者の代理人を兼ねることができない。

## (7) 落札者が決定しなかった場合の措置

機構は、入札に参加する者がなかった場合又は入札に参加する者が当機構の関係法人1者のみだった場合は、直ちに再度の入札を行う。

再度の入札において、入札に参加する者がなかった場合には、事業開始時期を勘案の上、業務に支障がないよう、機構が適当と認めた者に業務を実施させることができるもの等とし、その場合は決定の理由を公表するとともに、官民競争入札等監理委員会に報告するものとする。

## 6 民間事業者を決定するための評価の基準

### (1) 総合評価の方法

イ 価格と価格以外の要素がもたらす総合評価は、入札参加者の入札報酬係数から求められる下記ロにより得られた「価格評価点」と下記ハにより得られた「技術評価点」との合計値（以下「評価値」という。）をもって行う。

ロ 価格評価点の評価方法は、以下のとおりとし、満点は100点とする。

価格評価点＝ $100 \times (1 - \text{入札報酬係数} / \text{予定報酬係数})$

ハ 技術評価点の算出は以下のとおりとし、満点は100点とする。

技術評価点＝技術点

技術点の算出は、技術資料の内容に応じ、下記(3)の評価項目毎に評価を行い、技術点を与えるものとする。

なお、評価は、機構に設置する「UR営業センターにおける市場化テストに関する入札等評価委員会※」（以下「評価委員会」という。）において行うものとし、評価委員会は、外部の有識者等を含めた委員により構成し、入札参加者を委員とすることはできない。

※「UR営業センターにおける市場化テストに関する入札等評価委員会」（平成20年7月1日付設置）において、落札者の評価、事業実施期間中の評価等を行う。委員の構成は、機構職員以外から選考する学識経験者等を3名、当該営業センターを所掌する機構の支社等部門長1名、及び本社住宅経営部営業推進室長の1名とする。

### (2) 落札者の決定方法

民間事業者（この項においては「落札者」という。）は、入札報酬係数が当機構であらかじめ作成した予定報酬係数の制限の範囲内である者のうち、評価値の最も高い者とする。

ただし、落札者となるべき者の入札報酬係数によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるとき又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある著しく不相当であると認められるときは、予定報酬係数の制限の範囲内で、機構の求める最低限の要求要件を全て満たした他の者のうち、評価値の最も高い者を落札者とすることがある。

なお、評価値の最も高い者が2者以上あるときは、くじ引きにより落札者となるべき者を決定する。

### (3) 技術点を算出するための基準

技術資料の内容について、以下の評価項目についてそれぞれ評価を行い、技術点を算出する。

評価項目	評価の着目点		作成様式	得点	
	判断基準				
入札参加者（企業）の経験及び能力	業務実績	成果の確実性	1 拠点（または発注単位と同等規模）当たりの賃貸借契約の事務作業取扱い実績を評価する。 ①1,000 件以上 ②500件以上1,000件未満	様式 5	① 6 点 ② 3 点
		技術資料提出時点において、賃貸住宅の募集等業務を実施している継続年数を評価する。 ①10年以上 ②5年以上10年未満			① 6 点 ② 3 点
	専門技術力	企業独自の取組	当該営業センターが存する都府県に営業拠点を有し、かつ当該 1 拠点（または発注単位と同等規模）当たりの賃貸借契約の事務作業取扱い実績を評価する。 ①1,000 件以上 ②500 件以上 1,000 件未満	様式 6	① 6 点 ② 3 点
			個人情報保護への取組みを評価 プライバシーマーク取得有又は企業としての体制整備あり	様式 7	3 点
			品質保証・品質確保への取組みを評価 ISO9001 認証の取得等又は企業としての体制整備あり	様式 8	3 点
			環境への配慮に関する取組みを評価 ISO14001 認証の取得等又は企業としての体制整備あり	様式 9	3 点
			男女共同参画に係る取組みを評価 育児支援措置、女性の職域拡大、セクハラ防止対策など 3 項目以上の取組み	様式 10	3 点
			資格	本業務に関連する資格取得（マンション管理士・管理業務主任者・宅地建物取引主任者等）を評価する。	様式 11
	業務責任者の経験及び能力	業務遂行力	賃貸住宅等募集に係る業務責任者又は監督者としての業務経験年数を評価する。 ① 3 年以上の業務経験		① 5 点
		実務経験	賃貸住宅等募集に係る従業者としての業務経験年数を評価する。 ①従業者の 1/2 以上が 3 年以上 ②従業者の 1/2 以上が 1 年以上 3 年未満		① 5 点 ② 3 点
従業者					

実施方針	配置人員	従業者の業務実施期間における配置人員を評価する。 ①従来の実施に要した人員以上の体制確保	様式 11	①10点
	連絡体制	従業者及び各事務所間との機能的な連絡体制を評価する	様式 12	①5点
	実施方法 ①	当該営業センターが存する都府県における賃貸住宅市場特性等を踏まえた効率・効果的な賃貸住宅募集の実施方法を評価する。 ①相対的に優位 ②標準 ③相対的に劣位 ④記載なし又は期待できない	様式 13	①10点 ②5点 ③3点 ④0点
	実施方法 ②	追客、同行案内の業務実施方法を評価する。 ①相対的に優位 ②標準 ③相対的に劣位 ④記載なし又は期待できない	様式 14	①10点 ②5点 ③3点 ④0点
	優位性	他社との比較において募集等業務を行うに当たり優位性ある取組みを評価する。 ①相対的に優位 ②標準 ③相対的に劣位 ④記載なし又は期待できない	様式 15	①10点 ②5点 ③3点 ④0点
	研修等	公的賃貸住宅の取扱に係る知識、従業者の能力開発、顧客対応等の品質向上を図るための社内研修の実施状況及び入札参加者組織全体として対応するマニュアルがあるかを評価する。 ①研修実施及びマニュアルがある ②研修実施又はマニュアルがある	様式 16	①10点 ②5点

なお、技術資料に記載した実施方針に係る技術提案の内容については、「提案仕様書」として、仕様書と同様に契約書に添付するものとする。

#### (4) その他

落札者が決定したときは、遅滞なく落札者の商号若しくは名称、報酬係数、落札者の決定理由並びに提案された実施方針の概要について公表するものとする。

#### 7 従来の実施状況に関する情報の開示

以下の項目については、別紙3「従来の実施状況に関する情報の開示」に記載する。

- (1) 経費
- (2) 人員
- (3) 施設及び設備
- (4) 目的の達成の程度
- (5) 実施方法等

8 民活型募集業務において民間事業者が使用できる施設・設備・備品等及び機構が負担する費用

(1) 民活型募集業務を実施するために必要な上記7(3)に掲げる施設及び設備のうち、民間事業者が引き続き使用できるものとしている施設及び以下に掲げる営業センター内の設備については、別途使用貸借契約を締結し、無償で使用させる。

イ オンラインシステム用端末装置

ロ パーソナル・コンピュータ

ハ 複写機

ニ 電話設備

ホ ファクシミリ

ヘ 現在設置されている什器等

ト その他、民活型募集業務処理に必要と認められる設備一式

(2) 機構が無償で使用させる施設等を改修又は改造する場合には、予め機構の承認を得るものとし、改修等のために必要となる費用及び契約終了時の原状回復に要する費用は民間事業者の負担とする。

(3) 使用が認められた施設、設備及び物品については、善良な管理者の注意をもって使用するとともに、これを民活型募集業務の目的外に使用してはならない。

(4) 宅建業法に定める事務所登録等に要する全ての費用は民間事業者の負担とする。

(5) 入居希望者に対する重要事項の説明(宅建業法第35条)その他重要な事項の告知等(同第47条)に使用する帳票の作成費用等、賃貸借の代理行為に係る費用のうち、以下の(7)に掲げる機構負担分を除き、民間事業者の負担とする。

(6) 営業センター及び現地案内所に係る光熱費、事務用品、消耗品等については、民間事業者の負担とする。

また、機構の承諾を得て看板等を新たに設置する場合は、民間事業者の負担とする。

(7) 8(1)の施設及び設備の利用に際し、次に掲げる費用については、機構の負担とする。

イ 営業センター

(イ) 事務所使用に係る費用

事務所賃料、共益費、清掃費、TVアンテナ使用料(堺東営業センターのみ)

及び案内看板設置費用

(ロ) 電話料金等

電話料金、インターネット接続に係るプロバイダ利用料金

(ハ) 帳票類

空家入居申込案内書、入居申込書、契約書用紙等、機構所定様式の帳票

ロ 現地案内所

(イ) 事務所使用に係る費用

事務所賃料(機構が指定するUR賃貸住宅の一住戸等を利用する場合に限る。)

(ロ) 帳票類

空家入居申込案内書

9 民間事業者が民活型募集業務を実施するに当たり機構に対して通知、報告すべき事項、秘密を取り扱うために必要な措置その他民活型募集業務の実施のために契約により民間事業者が講ずべき措置に関する事項

(1) 通知又は報告を要する事項等

## イ 通知事項

- (イ) 民間事業者は、やむを得ない事情により、民活型募集業務を中止又は終了しようとするときは、6か月以上前に機構に通知しなければならない。
- (ロ) 民間事業者は、民活型募集業務以外の自ら実施する業務において、宅建業法その他関係法令により行政処分を受けた場合には、直ちに機構に通知しなければならない。
- (ハ) 民間事業者の経営に関する通知等
  - a 民間事業者は、合併、事業の売却又は他の企業との提携など、自らの経営体制等に関する変更を行う場合は、予め機構に通知することとする。
  - b 民間事業者は、民事再生法（平成11年12月22日法律第225号）の適用の申請等、経営の継続が困難な状態に陥った場合等には、申請手続き後、速やかに機構に通知することとする。

## ロ 報告を要する事項

- (イ) 民間事業者は、民活型募集業務開始に当たり、技術資料に基づく配置人員について、従業者の登録に先立ち、機構に報告すること。
- (ロ) 民間事業者は機構が定める様式の日報を作成し、賃貸借契約書及び添付書類とともに、機構に提出しなければならない。  
なお、日報、賃貸借契約書及び添付書類の提出にあたっては、機構の社内便を利用することができる。
- (ハ) 民間事業者は、機構が指定する様式により毎月の実施状況を記載した月次事業報告書を作成し、翌月15日（当該日が休日の場合は翌営業日）までに機構に提出しなければならない。
- (ニ) 機構は、民活型募集業務の適正な実施を確認するため、法第26条第1項に基づき、民間事業者に対し、必要な報告を求め、又は機構職員に事務所その他の施設に立ち入り、民活型募集業務の実施状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは質問させることができる。立入検査をする機構職員は、検査等を行う際には、当該検査等の根拠を民間事業者に明示するとともに、当該検査等が法第26条第1項に基づくものである場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示する。
- (ホ) 民間事業者は、契約期間満了により民活型募集業務が終了したときは、報酬の支払いが完了した後の機構が定める期間内に、機構が定める項目を記載した「民活型募集業務実施報告書」を提出しなければならない。

## (2) 指示

機構は、以下の場合のほか民活型募集業務の適正な実施に必要ながあると認めるときは、民間事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

### イ 確保されるべき質の達成状況について

2(8)に示す確保されるべき質を下回った場合。

### ロ 民間事業者の技術資料の実施状況について

- (イ) 民間事業者が技術資料に記載した内容について、その実施状況が民間事業者が提案した内容に満たない場合。
- (ロ) 賃貸借契約書及び添付書類の不備が判明した場合。
- (ハ) 接客態度、電話対応、その他営業行為について、入居希望者から機構に直接、苦情等の申し出があった場合。

## (3) 秘密の保持等

民間事業者は、個人情報の取扱い及び秘密の保持について以下の措置を講ずること。

### イ 個人情報の取扱い等

(イ) 民間事業者は、個人情報 を適正に管理するために必要な以下に掲げる措置を講じなければならない。

- a 個人情報の適正な取扱方法を具体的に定めた実施要領を策定すること。
- b 個人情報の適正な取扱方法についての研修の計画を策定し、これに基づいて従業員に対して研修を実施すること。

(ロ) 民間事業者は、就業規則等において、以下に掲げる事項を定めなければならない。

- a 個人情報の取扱いに係る業務に関する事項
- b 個人情報の取扱状況の点検及び監督に関する事項
- c 個人情報の取扱いに関する責任者及び従業員の役割及び責任に関する事項
- d 個人情報の取扱いに関する規定に違反した従業員に対する処分に関する事項

(ハ) 上記(イ)及び(ロ)については、民間事業者が民活型募集業務に関して知り得た法人の情報についても同様である。

#### ロ 秘密の保持

(イ) 民間事業者(役員(理事、取締役、執行役、業務を執行する社員及び監事、監査役又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問、その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し理事、取締役、執行役、業務を執行する社員及び監事、監査役又はこれらに準ずる者と同様以上の支配力を有するものと認められる者を含む。)若しくは従業員その他の民活型募集業務に従事する者。以下「民間事業者等」という。)又は民間事業者等であった者は、民活型募集業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。

(ロ) 民間事業者等又は民間事業者等であった者は、民活型募集業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用することとならない場合であっても、民活型募集業務の実施に関して知り得た情報を民活型募集業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

また、民間事業者は、民活型募集業務において取得した顧客情報について、自己の利益のため、自らが運営する不動産媒介業務に活用する等、民活型募集業務以外に利用してはならない。

(ハ) 上記(イ)に該当する場合には、法第54条により罰則の適用がある。

#### (4) 契約に基づき民間事業者が講ずべき措置

##### イ 民活型募集業務開始前の研修及び引継ぎ等の実施

###### (イ) 民活型募集業務の実施体制

民間事業者は、民活型募集業務を効率的に実施するため、民活型募集業務開始に当たり、必要な実施体制を確保すること。なお、本入札における民間事業者が、現在本業務を受託している事業者が雇用している従業員の採用について検討する場合は、機構に問い合わせをすることとする。

###### (ロ) 研修

民間事業者は、民活型募集業務の開始前に、従業員に対して、担当する業務に必要な研修を実施しなければならない。なお、UR賃貸住宅に係る知識の習得、端末操作の指導等、必要に応じ機構職員が協力するので、その場合には、予め機構に対して研修の実施計画を提出しなければならない。

特に、秘密の保持に関して、民活型募集業務においては、入居希望者の住宅選定に関する相談を受ける中で、当該希望者の経済的状态など一身上の秘密に関わる情報に触れる機会が多いことを考慮し、守秘義務に関する研修を必ず実施すること。

###### (ハ) 引継ぎ

機構は引継ぎに必要な措置を講じるので、民間事業者は、民活型募集業務の開始前に、現に業務を実施している機構又は民間事業者から、民活型募集業務の実施に必要な引継ぎ(管理帳簿及び貸与物品類の引継ぎ、統計表作成上の留意点、その他特に引き継ぐべき事項)を受けなければならない。

また、民活型募集業務の終了に伴い民間事業者が変更となる場合は、当該民間事業者は次期民間事業者に対し必要な引継ぎをしなければならない。

ロ 公正な取扱い及び適正な事務処理

民間事業者は、民活型募集業務のうち機構法及び関係法令等に従い、入居者の募集に当たり、入居希望者を区別することなく公正に取り扱わなければならない。

また、2(6)ニ及びホの事務処理を不備なく適正に行わなければならない。

(5) 予め機構の承諾が必要な事項

イ 再委託

民間事業者は、予め技術資料に再委託により実施することを記載した業務以外の業務について、自己の負担において再委託をしようとする場合には、再委託する業務の範囲、再委託をすることの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収その他の運営管理の方法を明らかにした上で、機構の承諾を得なければならない。

ロ 実施状況の公表

民間事業者等は、民活型募集業務の実施状況を公表しようとするときは、予め機構の承諾を得なければならない。

ハ 機構のブランドマーク等の使用

(イ) 民間事業者等は、機構のブランドマーク、サウンドロゴ及びその他商標等を広告宣伝のために使用するときは、予め機構の承諾を得なければならない。

(ロ) 民間事業者等は、機構の「営業センター」又は「現地案内所」の名称又はそれと誤認される名称(公団、UR等)を用いて、民活型募集業務以外の自ら行う業務が機構業務の一部であるかのように誤認されるおそれのある行為をしてはならない。

ニ その他機構の承諾が必要な事項

(イ) 民間事業者等は、営業センター及び現地案内所の営業時間の変更を行うときは、予め機構の承諾を得なければならない。

(ロ) 民間事業者等は、8(1)の施設及び設備の改造、増設等を行うときは、予め機構の承諾を得なければならない。

(6) 民活型募集業務の実施に当たり、営業センター及び現地案内所等において禁止する事項

イ 民活型募集業務全般の再委託の禁止

民間事業者は、民活型募集業務の全部を第三者に再委託してはならない。

ロ 他の業務の禁止

民間事業者は、不動産コンサルティング業務等の不動産取引に関連する他の業務及び当該業務の広告又は勧誘を行ってはならない。

ハ 権利金その他の金品の受領又は提供の禁止

民間事業者は、入居希望者及び賃借人から、仲介手数料、権利金及び更新料その他これに類する金品を受け取ってはならない。

また、敷金、家賃又は共益費相当額の提供又は立替、並びに入居希望者に対するキャッシュバック等の金品の提供を行ってはならない。

ニ 他の不動産の媒介行為等の禁止

(イ) 民間事業者は、UR賃貸住宅以外の他の不動産の広告、斡旋等の媒介若しくは代理行為を行ってはならない。



- (ロ) 民間事業者は、民活型募集業務以外の自己の営業する店舗や営業員の紹介等の行為を行ってはならない。
- ホ 第三者との取引の禁止  
民間事業者は、いかなる理由においても、第三者から金品を得て入居希望者の紹介を受けてはならない。
- ヘ 取引事例の取扱いについて  
民間事業者は、民活型募集業務に活用する以外に、取引事例の収集を行うこと及び第三者に取引事例を伝える目的で入居希望者へのアンケート調査等を行ってはならない。
- (7) 民活型募集業務の開始  
民間事業者は、契約に定められた業務開始日に、確実に民活型募集業務を開始しなければならない。
- (8) 帳簿、書類等  
民間事業者は、宅建業法第49条に定める帳簿を作成し、民活型募集業務を終了、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間保存しなければならない。
- (9) 権利の譲渡等  
イ 民間事業者は、契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。  
ロ 民間事業者は、民活型募集業務の実施にあたり、第三者の特許権、著作権その他の権利に抵触するときは、民間事業者の責任において、必要な措置を講じなければならない。
- (10) 委託内容の変更等  
顧客サービスの向上、営業力強化等を目的とし、または、その他やむを得ない事由により本契約の委託内容を変更しようとする場合は、機構及び民間事業者は予め協議し、機構が決定する。  
また、民間事業者が運営する営業センターの周辺で機構が募集案内窓口を新設するなどしたために、契約件数の実績に影響を与えたと判断される場合の報酬の取扱い等については、機構及び民間事業者は協議し、機構が決定する。
- (11) 契約の解除  
機構は、民間事業者が、本実施要項のほか賃貸借代理契約に定める禁止事項を行った場合又は次のいずれかに該当すると認めるときは、契約を解除することができる。  
イ 9(6)に定める禁止事項に違反したとき。  
ロ 宅建業法その他関係法令に関する処分、指導及び勧告等を受けたとき。  
ハ 契約期間中に免許の更新ができなくなったとき。  
ニ 偽りその他の不正の行為により民間事業者となったとき。  
ホ 法第14条第2項第3号又は法第15条において準用する法第10条各号(第1号を除く。)の規定による民間競争入札に参加する者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき。  
ヘ 法第20条第1項の規定による契約に従って民活型募集業務を実施できなかったとき、又はこれを実施することができないことが明らかになったとき。  
ト 法第20条第1項の契約において定められた事項について重大な違反があったとき。  
チ 法令又は契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して回答せず、若しくは虚偽の回答をしたとき。  
リ 法令又は契約に基づく指示に違反したとき。

- ヌ 民間事業者等が、法令又は契約に違反して、民活型募集業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき。
- ル 民間事業者等が、法令又は契約に違反して、民活型募集業務の実施に関して知り得た情報を目的外に利用したとき。
- ヲ 民間事業者等が、暴力団員及び暴力団関係者であることが明らかになったとき。
- ワ 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき。
- カ 機構と民間事業者との間の契約書に定める通知義務に反する行為をしたとき又は承諾義務に反する行為を繰り返したとき。
- ヨ 民間事業者の破産等、経営上の理由により、事業の継続が困難になったとき。

(12) 損害賠償

民間事業者は、9（11）により契約が解除され、又は民間事業者の経営上の理由等により民活型募集業務の継続が不可能になること、その他民活型募集業務を実施することにより機構に生じた損害のうち、民間事業者の責めに帰すべき理由により生じた損害について賠償する。

この場合には、民間事業者はその損害に相当する金額を損害賠償として、機構の指定する期間内に支払わなければならない。

(13) 契約の解釈

契約に定めのない事項で疑義が生じた場合には、その都度、機構と民間事業者で協議する。

10 民間事業者が民活型募集業務を実施するに当たり第三者に損害を与えた場合において、その損害の賠償に関し契約により当該民間事業者が負うべき責任に関する事項

民活型募集業務を実施するに当たり、民間事業者又はその従業員（従業者を含む。）が、故意又は過失により第三者に損害を与えたときは、

- (1) 民間事業者が民法第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について機構の責めに帰すべき理由が存在するときは、民間事業者は機構に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することができる。
- (2) 機構が民法第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、機構は民間事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について機構の責めに帰すべき理由が存在する場合は、機構が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。こととする。

11 民活型募集業務に係る評価に関する事項

(1) 民活型募集業務の実施状況に関する調査の時期

民活型募集業務の実施状況調査については、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成26年9月以降の予定）を踏まえ、平成26年7月以降に実施するものとする。

(2) 調査の対象期間及び実施方法

調査の対象期間は、平成24年7月から平成26年6月までの24か月間とし、以下の調査項目について9（1）口の報告及び9（2）の指示内容を踏まえ、機構が実施状況の調査を行う。

- イ 当該営業センターの契約件数

- ロ 当該営業センターの歩留まり率
- ハ 当該営業センターの顧客サービス水準
- ニ 民間事業者の6（3）に示す「実施方針」項目の実施状況
- ホ 通知義務、承諾事項等の遵守状況

## 12 その他民活型募集業務の実施に関し必要な事項

### （1）民活型募集業務の実施状況等の委員会への報告及び公表

- イ 機構は、11（2）の調査について取りまとめた本業務の実施状況等について、11（1）の評価に資するために、平成26年8月以降に内閣総理大臣及び官民競争入札等監理委員会（以下「監理委員会」という。）に報告するとともに、公表することとする。
- ロ 民間事業者に対する会計法令に基づく監督・検査の状況について、民活型募集業務の終了後に監理委員会へ報告するとともに、法第26条及び第27条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会に報告することとする。

### （2）機構の監督体制

- イ 民活型募集業務の契約に係る監督は、当該営業センターを所掌する機構の支社等部門長等が、自ら又は補助者に命じて、立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。
- ロ 民活型募集業務の実施状況に係る監督は、9（1）及び（2）により行うこととする。
- ハ 情報共有や課題の検討を行うため、民間事業者との間で、定期的な打合せを行うこととする。
- ニ 機構は、民間事業者が置いた業務責任者との連絡・調整（民間事業者からの民活型募集業務の処理上の質問に対する対応を含む。）を担当する機構職員を置くものとする。

### （3）民間事業者の責務等

- イ 従業者は、刑法(明治40年4月24日法律第45号)その他の罰則の適用については、法第25条第2項の規定により公務に従事する職員とみなされる。
- ロ 民間事業者は、会計検査院が必要と認めるときには、会計検査院法(昭和22年4月29日法律第73号)第25条及び第26条により、会計検査院の实地検査の受検、同院から直接又は国土交通省又は機構を通じて、資料・報告等の提出、質問への回答等の対応を求められることがあり、これに応じなければならない。
- ハ 民間事業者は、イ及びロの内容について、従業者に周知を徹底すること。また、再委託により民活型募集業務を行う場合には、当該受託事業者との業務委託契約書にイ及びロの内容を記載するとともに、民活型募集業務に従事する当該受託事業者の従業者に周知を徹底すること。

以上

## UR 営業センター・現地案内所における業務内容一覧

### 1 相談・物件紹介・斡旋

- (イ) 入居希望者に対する住宅相談の受付、物件紹介、入居申込資格等の説明。
- (ロ) インターネット申込サイトの利用案内。オンライン端末による取扱住宅の確認。

### 2 内覧・入居資格確認等手続案内

- (ハ) 入居希望者への住宅の仮予約受付・手続、追客、予約者への住宅内覧手続説明、同行案内及び鍵貸出票の手配。
- (ニ) 機構が定める入居資格に関する資格確認必要書類の説明、受領及び記載内容の確認。

### 3 入居資格確認・契約締結等

- (ホ) 上記の資格確認に基づく入居予定者及び入居対象住宅の確定。
- (ヘ) 対象住宅の月額家賃、共益費及び敷金の額及び支払い方法の説明。
- (ト) 対象住宅の設備、居住期間中及び退去時の費用負担の説明。
- (チ) その他賃貸借契約書に定める事項についての説明。
- (リ) 上記(ホ)により決定した入居予定者と機構との間に締結する賃貸借契約書の作成及び機構を代理しての契約書への署名押印、契約書の交付。
- (ヌ) 契約手続きのスケジュール変更等に伴う予約者との連絡。
- (ル) 入居可能日及びその他入居までの間に必要な事項の通知。
- (ヲ) 予約辞退の受付及びその処理業務。
- (ワ) その他機構が定める事項に関する入居希望者への説明。

### 4 各種報告等

- (カ) 機構が定める方法による運営状況や来場者等に関する件数整理・報告等。

※ 詳細な業務内容は、参考 2（UR 営業センター業務仕様書・業務仕様書別紙/UR 賃貸住宅現地案内所 業務仕様書・業務仕様書別紙）をご参照ください。

## 契約目標件数等の算出

平成18年7月から平成23年6月までの営業センターごとの実績を踏まえた、契約目標件数等の算出は次のとおりである。

### (1) 契約目標件数・契約件数の上限及び下限

#### 1 錦糸町営業センター

目標対象期間	第1四半期 7～9月	第2四半期 10～12月	第3四半期 1月～3月	第4四半期 4月～6月	合計
契約目標件数 (5か年の平均値)	476	454	482	492	1,904
H18～19	518	460	471	528	1,977
H19～20	523	462	464	484	1,933
H20～21	425	420	447	470	1,762
H21～22	449	431	463	540	1,883
H22～23	463	499	567	436	1,965
最大値	523	499	567	540	2,129
最小値	425	420	447	436	1,728

#### 2 町田営業センター

目標対象期間	第1四半期 7～9月	第2四半期 10～12月	第3四半期 1月～3月	第4四半期 4月～6月	合計
契約目標件数 (5か年の平均値)	310	312	419	338	1,379
H18～19	268	318	456	407	1,449
H19～20	359	332	469	317	1,477
H20～21	331	318	395	322	1,366
H21～22	298	278	334	307	1,217
H22～23	296	315	439	338	1,388
最大値	359	332	469	407	1,567
最小値	268	278	334	307	1,187

#### 3 所沢営業センター

目標対象期間	第1四半期 7～9月	第2四半期 10～12月	第3四半期 1月～3月	第4四半期 4月～6月	合計
契約目標件数 (5か年の平均値)	233	222	289	227	972
H18～19	223	210	277	265	975
H19～20	267	225	281	228	1,001
H20～21	257	216	287	192	952
H21～22	210	245	283	218	956
H22～23	210	215	317	233	975
最大値	267	245	317	265	1,094
最小値	210	210	277	192	889

#### 4 堺東営業センター

目標対象期間	第1四半期 7～9月	第2四半期 10～12月	第3四半期 1月～3月	第4四半期 4月～6月	合計
契約目標件数 (5か年の平均値)	265	288	363	334	1,250
H18～19	329	327	440	418	1,514
H19～20	312	324	414	354	1,404
H20～21	292	304	381	317	1,294
H21～22	179	224	257	285	945
H22～23	212	263	322	298	1,095
最大値	329	327	440	418	1,514
最小値	179	224	257	285	945

※ 契約目標件数（各四半期）は青色、上限（1年間）は黄色、下限（1年間）は赤色表示。

※ 各営業センターにおける契約件数（1年間）の上限及び下限の算出方法は、2（9）ニ（ロ）参照。

※ 平成18～22年度の実績は「従来の実施状況に関する情報の開示」に記載している。

## (2) 目標歩留まり率

各営業センター毎の仮予約件数及び契約件数から算出。

### 1 錦糸町営業センター

目標対象期間		年度計	第1四半期 7～9月	第2四半期 10～12月	第3四半期 1月～3月	第4四半期 4月～6月
目標歩留まり率	合計契約数	7,189	1,813	1,635	1,953	1,788
	合計仮予約数	23,211	5,950	5,347	6,172	5,742
	(5か年の平均値)	31.0%	30.5%	30.6%	31.6%	31.1%
H1807-1906	契約件数	1,860	488	432	469	471
	仮予約件数	5,786	1,516	1,341	1,425	1,504
	歩留まり率	32.1%	32.2%	32.2%	32.9%	31.3%
H1907-2006	契約件数	1,525	445	319	398	363
	仮予約件数	4,732	1,411	1,015	1,180	1,126
	歩留まり率	32.2%	31.5%	31.4%	33.7%	32.2%
H2007-2106	契約件数	1,297	316	303	359	319
	仮予約件数	4,510	1,105	1,171	1,172	1,062
	歩留まり率	28.8%	28.6%	25.9%	30.6%	30.0%
H2107-2206	契約件数	1,203	267	260	333	343
	仮予約件数	3,964	900	885	1,121	1,058
	歩留まり率	30.3%	29.7%	29.4%	29.7%	32.4%
H2207-2306	契約件数	1,304	297	321	394	292
	仮予約件数	4,219	1,018	935	1,274	992
	歩留まり率	30.9%	29.2%	34.3%	30.9%	29.4%

### 2 町田営業センター

目標対象期間		年度計	第1四半期 7～9月	第2四半期 10～12月	第3四半期 1月～3月	第4四半期 4月～6月
目標歩留まり率	合計契約数	4,157	998	901	1,344	914
	合計仮予約数	10,107	2,430	2,226	3,128	2,323
	(5か年の平均値)	41.1%	41.1%	40.5%	43.0%	39.3%
H1807-1906	契約件数	994	214	227	326	227
	仮予約件数	2,456	554	547	761	594
	歩留まり率	40.5%	38.6%	41.5%	42.8%	38.2%
H1907-2006	契約件数	900	236	194	289	181
	仮予約件数	2,199	565	482	652	500
	歩留まり率	40.9%	41.8%	40.2%	44.3%	36.2%
H2007-2106	契約件数	824	207	186	252	179
	仮予約件数	2,018	534	429	596	459
	歩留まり率	40.8%	38.8%	43.4%	42.3%	39.0%
H2107-2206	契約件数	677	172	150	205	150
	仮予約件数	1,589	379	376	486	348
	歩留まり率	42.6%	45.4%	39.9%	42.2%	43.1%
H2207-2306	契約件数	762	169	144	272	177
	仮予約件数	1,845	398	392	633	422
	歩留まり率	41.3%	42.5%	36.7%	43.0%	41.9%

### 3 所沢営業センター

目標対象期間		年度計	第1四半期 7～9月	第2四半期 10～12月	第3四半期 1月～3月	第4四半期 4月～6月
目標歩留まり率	合計契約数	3,799	920	836	1,150	893
	合計仮予約数	8,740	2,092	1,871	2,602	2,175
	(5か年の平均値)	43.5%	44.0%	44.7%	44.2%	41.1%
H1807-1906	契約件数	825	214	193	201	217
	仮予約件数	1,895	496	436	490	473
	歩留まり率	43.5%	43.1%	44.3%	41.0%	45.9%
H1907-2006	契約件数	843	199	164	264	216
	仮予約件数	1,904	459	378	551	516
	歩留まり率	44.3%	43.4%	43.4%	47.9%	41.9%
H2007-2106	契約件数	820	228	180	239	173
	仮予約件数	1,853	482	404	510	457
	歩留まり率	44.3%	47.3%	44.6%	46.9%	37.9%
H2107-2206	契約件数	648	150	164	197	137
	仮予約件数	1,474	356	343	428	347
	歩留まり率	44.0%	42.1%	47.8%	46.0%	39.5%
H2207-2306	契約件数	663	129	135	249	150
	仮予約件数	1,614	299	310	623	382
	歩留まり率	41.1%	43.1%	43.5%	40.0%	39.3%

### 4 堺東営業センター

目標対象期間		年度計	第1四半期 7～9月	第2四半期 10～12月	第3四半期 1月～3月	第4四半期 4月～6月
目標歩留まり率	合計契約数	5,670	1,337	1,273	1,666	1,394
	合計仮予約数	11,796	2,754	2,592	3,506	2,944
	(5か年の平均値)	48.1%	48.5%	49.1%	47.5%	47.4%
H1807-1906	契約件数	1,222	311	279	293	339
	仮予約件数	2,479	631	528	607	713
	歩留まり率	49.3%	49.3%	52.8%	48.3%	47.5%
H1907-2006	契約件数	1,262	315	307	312	328
	仮予約件数	2,468	581	589	617	681
	歩留まり率	51.1%	54.2%	52.1%	50.6%	48.2%
H2007-2106	契約件数	1,240	298	284	388	270
	仮予約件数	2,518	619	572	778	549
	歩留まり率	49.2%	48.1%	49.7%	49.9%	49.2%
H2107-2206	契約件数	922	196	181	311	234
	仮予約件数	2,052	441	405	708	498
	歩留まり率	44.9%	44.4%	44.7%	43.9%	47.0%
H2207-2306	契約件数	1,024	217	222	362	223
	仮予約件数	2,279	482	498	796	503
	歩留まり率	44.9%	45.0%	44.6%	45.5%	44.3%

※1 仮予約件数は、機構で使用しているオンラインシステム端末に登録している件数。

※2 (2)記載の契約件数は、※1の当該営業センターで仮予約した者のうち、契約締結に至った件数である(他の募集窓口で仮予約を行い、当該営業センターで契約した件数を含まないため、(1)記載の契約件数とは異なる)。

以上

## 従来の実施状況に関する情報の開示

## 1 従来の実施に要した経費 ※事務所毎の経費は、別添1を参照して下さい。

(注記事項)

(1) 各費目の内容は以下のとおりです。

## ・ UR営業センター

人件費：営業センター所長級職員の平均給与 (平成21年6月までの実績)

物件費：電気料金、消耗品等

※ 機構の指定した事務所で業務を実施することから、事務所賃貸料及び共益費等は計上していません。

※ 机、椅子等は事務所内にあるものを使用することができるため、費用は計上していません。

委託費：業務委託費

※ 委託内容は「2 従来の実施に要した人員」の「注記事項」に記載しています。

## ・ 現地案内所

物件費：光熱水費、電話・プロバイダ料金、他団地への顧客案内に係る交通費、備品賃貸料・消耗品購入費等

※ 機構の指定した事務所で業務を実施することから、事務所賃貸料及び共益費等は計上していません。

※ 机・椅子等の賃貸料を含んでいます。

※ 現地案内所の案内看板の設置は事業者の負担となりますが、今回記載の事務所については設置済みのため、費用を計上していません。

委託費：業務委託費

※ 委託内容は「2 従来の実施に要した人員」の「注記事項」に記載しています。

※ なお、宅地建物取引業法に基づく事務所登録等に係る費用については、機構では不要なため計上していませんが、事業開始に当たり、民間事業者の負担となります。

(2) 減価償却費、退職給付費用及び間接部門費は推計の要素を含む参考情報であり、各費目の算定方法は以下のとおりです。

・ 減価償却費：民間事業者において調達すべき資産はないことから、計上していません。

・ 退職給付費用：機構全体の退職給付費用を総職員数で除した数に、営業センターの職員数を乗じた額です。

・ 間接部門費：機構本社及び支社の共通部門及び住宅管理部門で当該間接業務に関係する者に係る人件費及び事務費を、事業に従事する人員数に基づき配賦する方法により算出しています。

## 2 従来の実施に要した人員 ※事務所毎の人数は、別添1を参照して下さい。

(従業者に求められる知識・経験等)

(1) 業務の実施に当たり、従業者には、次のような能力が求められます。

・ 賃貸住宅募集業務に関連する法令等に関する知識を有すること。

・ 入居希望者の要望に添った、適切な住宅をあっせんすること。

・ 団地の特記事項、契約内容等について、過不足なく説明を行うこと。

・ パソコン、オンライン端末等の操作に習熟し、事務処理を適切かつ迅速に行うこと。

(参考)

※ 首都圏の営業センターは主に首都圏域を、西日本の営業センターは主に関西域の賃貸住宅を取扱っていますが、営業センターでは、全国の機構賃貸住宅の取扱いが可能です。

(参考) 首都圏約800団地、西日本約350団地が、募集中の物件数となります。

(2) 機構の顧客対応窓口として、賃貸住宅募集業務以外の問い合わせ等を受けることがあります。

(機構があらかじめ指示した内容に基づき、適切な窓口を案内する等の対応が必要です。)

(3) この他、不動産一般(特に賃貸住宅募集業務)に関する経験・知識を有することが求められます。

(業務の繁閑の状況とその対応)

・ 賃貸住宅募集業務であることから、一般的に転居の多い時期、特に春先は繁忙度が高くなります。

## 従来の実施状況に関する情報の開示

## (注記事項)

- ・ 機構職員と委託職員の担当業務について（平成21年6月までの業務執行体制に基づく内容です。）
- ・ UR営業センター
  - \* 機構職員は契約締結に係る決裁行為・契約締結業務・庁舎管理等を担当し、委託職員は住宅相談・申込受付・申込資格確認・入居説明等に関する補助的な業務を担当していました。
  - \* 従来は、機構職員を配置し、機構自らが賃貸する前提で業務を執行していましたが、今回の民間競争入札においては、民間事業者が、宅地建物取引業法に基づく賃貸借の代理業務として、業務を実施することとなります。
- ・ 現地案内所
  - \* 委託職員が住宅相談から仮予約受付に係る補助的な業務を担当しています。
  - \* 現地案内所は入居促進を特にはかるべき団地にのみ開設し、全ての団地に開設するものではありません。また、現地案内所で仮予約した場合、それ以降の手続きは顧客が指定する営業センターで行うことができます。（民間競争入札の実施に伴い、従来機構職員が実施していた業務も委託しております。）

## 3 従来の実施に要した施設及び設備

## (施設関係)

対象営業センター及び現地案内所事務室の事務スペース

## (設備関係)

- ・ UR営業センター
  - イ オンラインシステム用端末装置
  - ロ パーソナル・コンピュータ（1営業センター当たり3台（委託職員用1台・顧客用2台（機構職員用の1台を除く。））
  - ハ 複写機
  - ニ 電話設備
  - ホ ファクシミリ
  - ヘ 什器等  
机、椅子、番号発券機、書庫及び戸棚
  - ト その他、業務処理に必要と認められる設備一式
  - \* 上記に記載された施設及び設備は、民間事業者が引き続き使用することができます。
- ・ 現地案内所
  - イ パーソナル・コンピュータ（1台）
  - ロ 複写機
  - ハ 電話設備
  - ニ ファクシミリ
  - ホ 什器等  
机、椅子、書庫及び戸棚
  - ヘ その他、業務処理に必要と認められる設備一式
  - \* 上記に記載された施設及び設備は従来の事業において受託者が調達しており、今回の事業においても、民間事業者自ら調達していただきます。（施設については、機構が指定するUR賃貸住宅の一住戸等を利用する場合に限り、UR営業センターと同様の取扱いとします。）

## (注意事項)

- ・ 物件情報を管理する端末装置は機構全体のオンラインの一部となっていることから、原則として、午前9時から午後6時までの稼働となります。（緊急の保守点検等の必要が生じない限り、年間を通じて使用可能です。）



## 従来の実施状況に関する情報の開示

## 4 従来の実施における目的の達成の程度 ※事務所毎の件数は、別添1を参照して下さい。

- ・ UR営業センター
  - イ 契約件数には、他の営業センターで入居申込みを行い、契約手続きのみを当該営業センターで行ったものを含まれます。
  - 「来場組数」には、既に住宅を申込済みで、書類提出・手続等のために来所された方を含まれます。
- ・ 現地案内所
  - イ (仮予約件数)は、当該現地案内所で、特定住宅の仮予約を受け付けた件数です。(正式な入居申込は、営業センターで行います。)件数には、周辺団地の住宅に係る仮予約件数を含まれます。

## 5 従来の実施方法等

## 従来の実施方法

(1) 業務フロー図 別添2「業務フロー図」を参照して下さい。

(2) 組織図 別添3「組織図」を参照して下さい。

## (3) 業務取扱時間

- ・ UR営業センター
  - イ 水曜日を除く、午前9時30分から午後6時まで。(昼休み時間中も、業務を取り扱っています。)
  - ロ (錦糸町・町田・所沢)
    - 年末年始(12月29日から1月3日まで)は、休業となります。
    - (堺東)
      - 年末年始(12月29日から1月3日まで)及び5月3日～5日は、休業となります。
  - ハ この他、臨時に営業又は休業する場合があります。
- ・ 現地案内所
  - イ 午前10時から午後5時まで。(昼休み時間中も、業務を取り扱っています。)
  - ロ 年末年始(12月29日から1月3日まで)は、休業となります。土日祝日は営業日となります。
  - ハ 開設日数、開設期間については、当該団地の空家状況等により、随時変更されます。

## 従来の実施状況に関する情報の開示

UR錦糸町営業センター (1/5)

1 従来の実施に要した経費		(単位：千円)				
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
人件費	常勤職員	9,088	9,148	8,956	2,076	-
	非常勤職員	-	-	-	-	-
物件費		1,159	1,124	1,636	0	0
委託費等	委託費	33,019	37,352	28,673	33,403	40,195
	成功報酬等	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
計(a)		43,265	47,624	39,266	35,479	40,195
参考値	減価償却費	-	-	-	-	-
	退職給付費用	1,429	1,401	616	265	-
(b)	間接部門費	2,093	2,145	2,466	1,962	-
(a)+(b)		46,786	51,170	42,348	37,706	40,195
2 従来の実施に要した人員		(単位：人)				
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
常勤職員		1.0	1.0	1.0	0.3	-
非常勤職員		-	-	-	-	-
委託職員		5.8	5.9	6.0	6.4	7.2
※機構職員は同事務所に配置された人数、委託職員は開設1日あたりの平均人数を記載しています。						
4 従来の実施における目的の達成の程度						
・報酬係数等						
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
契約件数(c)		1,970	1,977	1,776	1,813	2,069
契約1件当たりの経費(千円)		24	26	24	21	19
成約平均家賃(円)(d)		99,931	98,927	97,458	94,626	97,137
係数((a)+(b))/(c)×(d)		0.24	0.26	0.24	0.22	0.20
・歩留まり率						
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
仮予約件数 α		5,673	5,110	4,574	3,968	4,285
αのうち、契約に至った件数 β		1,822	1,633	1,341	1,179	1,355
歩留まり率(β/α)		32.1%	32.0%	29.3%	29.7%	31.6%
β(契約に至った件数)は、当該営業センターで仮予約した者(α)のうち、契約締結に至った件数である(他の募集窓口で仮予約を行い、当該営業センターで契約した件数を含まないため、・報酬係数等記載の契約件数(c)とは異なる)。						
※ なお、今回の業務実施に際し、追客及び同行案内に係る業務を、機構が民間事業者に依頼する業務として位置付けることとする。 当該業務実施に際し、参考となる金額及び人数については、以下のとおりとする。また、(注)①金額については、報酬係数算出における基礎費用となる。 (注)①については、現段階における金額目安であり、発注に際しては、公示時点の単価を用いるため変動の可能性がある。						
(注)						
①金額(年額・千円)		7,945				
②想定人数		2.4				

(注)上表における年度は、4月から翌年3月までを1年間とする年度である。

1 従来の実施に要した経費		(単位：千円)				
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
人件費	常勤職員	9,088	9,148	8,956	2,076	-
	非常勤職員	-	-	-	-	-
物件費		1,343	1,472	1,950	0	0
委託費等	委託費	25,859	29,381	22,938	25,009	30,138
	成功報酬等	-	-	-	-	▲ 643
	-	-	-	-	-	-
計(a)		36,289	40,001	33,845	27,085	29,495
参考値	減価償却費	-	-	-	-	-
	退職給付費用	1,429	1,401	616	265	-
(b)	間接部門費	2,093	2,145	2,466	1,962	-
(a) + (b)		39,811	43,547	36,927	29,312	29,495
2 従来の実施に要した人員		(単位：人)				
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
常勤職員		1	1	1.0	0.3	-
非常勤職員		-	-	-	-	-
委託職員		4.5	4.5	4.6	5.5	6.2
※機構職員は同事務所に配置された人数、委託職員は開設1日あたりの平均人数を記載しています。						
4 従来の実施における目的の達成の程度						
・ 報酬係数等						
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
契約件数(c)		1,375	1,567	1,361	1,232	1,357
契約1件当たりの経費(千円)		29	28	27	24	22
成約平均家賃(円)(d)		83,588	83,319	80,742	76,497	80,472
係数((a)+(b))/(c)×(d)		0.35	0.33	0.34	0.31	0.27
・ 歩留まり率						
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
仮予約件数 α		2,521	2,293	2,059	1,700	1,771
αのうち、契約に至った件数 β		1,013	946	826	706	735
歩留まり率(β/α)		40.2%	41.3%	40.1%	41.5%	41.5%
β(契約に至った件数)は、当該営業センターで仮予約した者(α)のうち、契約締結に至った件数である(他の募集窓口で仮予約を行い、当該営業センターで契約した件数を含まないため、報酬係数等記載の契約件数(c)とは異なる)。						
※ なお、今回の業務実施に際し、追客及び同行案内に係る業務を、機構が民間事業者へ依頼する業務として位置付けることとする。 当該業務実施に際し、参考となる金額及び人数については、以下のとおりとする。また、(注)①金額については、報酬係数算出における基礎費用となる。 (注)①については、現段階における金額目安であり、発注に際しては、公示時点の単価を用いるため変動の可能性がある。						
(注)						
①金額(年額・千円)		5,746				
②想定人数		1.8				

(注)上表における年度は、4月から翌年3月までを1年間とする年度である。

## 従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費		(単位：千円)				
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
人件費	常勤職員	9,088	9,148	8,956	2,076	-
	非常勤職員	-	-	-	-	-
物件費		641	780	1,307	0	0
委託費等	委託費	19,868	22,665	17,204	28,191	33,463
	成功報酬等	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
計(a)		29,597	32,592	27,467	30,268	33,463
参考値	減価償却費	-	-	-	-	-
	退職給付費用	1,429	1,401	616	265	-
(b)	間接部門費	2,093	2,145	2,466	1,962	-
(a)+(b)		33,119	36,139	30,549	32,495	33,463

2 従来の実施に要した人員		(単位：人)				
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
常勤職員		1	1	1.0	0.3	-
非常勤職員		-	-	-	-	-
委託職員		3.5	3.6	3.5	4.6	5.6

※機構職員は同事務所に配置された人数、委託職員は開設1日あたりの平均人数を記載しています。

4 従来の実施における目的の達成の程度						
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
契約件数(c)		970	1,038	988	930	960
契約1件当たりの経費(千円)		34	35	31	35	35
成約平均家賃(円)(d)		75,682	76,807	76,662	70,043	76,249
係数((a)+(b))/(c)×(d)		0.45	0.45	0.40	0.50	0.46

ブラザシティ新所沢けやき通り現地案内所の開設に係る経費を加算した場合の係数

		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
係数((a)+(b))/(c)×(d)		0.54	0.50	0.47	0.50	0.46

・ 歩留まり率

		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
仮予約件数 α		1,903	1,861	1,912	1,584	1,579
αのうち、契約に至った件数 β		820	844	863	684	650
歩留まり率(β/α)		43.1%	45.4%	45.1%	43.2%	41.2%

β(契約に至った件数)は、当該営業センターで仮予約した者(α)のうち、契約締結に至った件数である(他の募集窓口で仮予約を行い、当該営業センターで契約した件数を含まないため、報酬係数等記載の契約件数(c)とは異なる)。

※ なお、今回の業務実施に際し、追客及び同行案内に係る業務を、機構が民間事業者に依頼する業務として位置付けることとする。  
当該業務実施に際し、参考となる金額及び人数については、以下のとおりとする。また、(注)①金額については、報酬係数算出における基礎費用となる。  
(注)①については、現段階における金額目安であり、発注に際しては、公示時点の単価を用いるため変動の可能性がある。

(注)

①金額(年額・千円)	4,038
②想定人数	1.2

(注)上表における年度は、4月から翌年3月までを1年間とする年度である。

1 従来の実施に要した経費		(単位：千円)				
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
人件費	常勤職員	9,088	9,148	8,956	2,076	-
	非常勤職員	-	-	-	-	-
物件費		2,161	990	1,134	187	0
委託費等	委託費	38,723	31,529	33,370	23,893	24,078
	成功報酬等	-	-	-	-	▲ 658
	-	-	-	-	-	-
計(a)		49,971	41,666	43,460	26,156	23,420
参考値	減価償却費	-	-	-	-	-
	退職給付費用	1,429	1,401	616	265	-
(b)	間接部門費	2,093	2,145	2,466	1,962	-
(a) + (b)		53,493	45,212	46,542	28,383	23,420
2 従来の実施に要した人員		(単位：人)				
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
常勤職員		1	1	1.0	0.3	-
非常勤職員		-	-	-	-	-
委託職員		6	5	5.4	6.3	6.6
※機構職員は同事務所に配置された人数、委託職員は開設1日あたりの平均人数を記載しています。						
4 従来の実施における目的の達成の程度						
・ 報酬係数等						
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
契約件数(c)		1,480	1,468	1,331	977	1,082
契約1件当たりの経費(千円)		36	31	35	29	22
成約平均家賃(円)(d)		53,760	54,573	54,856	55,565	53,106
((a)+(b))/((c)×(d))		0.67	0.56	0.64	0.52	0.41
・ 歩留まり率						
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
仮予約件数 α		2,439	2,500	2,650	2,103	2,274
αのうち、契約に至った件数 β		1,219	1,273	1,298	958	1,035
歩留まり率(β/α)		50.0%	50.9%	49.0%	45.6%	45.5%
β(契約に至った件数)は、当該営業センターで仮予約した者(α)のうち、契約締結に至った件数である(他の募集窓口で仮予約を行い、当該営業センターで契約した件数を含まないため、報酬係数等記載の契約件数(c)とは異なる)。						
※ なお、今回の業務実施に際し、追客及び同行案内に係る業務を、機構が民間事業者へ依頼する業務として位置付けることとする。 当該業務実施に際し、参考となる金額及び人数については、以下のとおりとする。また、(注)①金額については、報酬係数算出における基礎費用となる。 (注)①については、現段階における金額目安であり、発注に際しては、公示時点の単価を用いるため変動の可能性がある。						
(注)						
①金額(年額・千円)		5,220				
②想定人数		1.6				

(注) 上表における年度は、4月から翌年3月までを1年間とする年度である。

## 従来の実施状況に関する情報の開示

プラザシティ新所沢けやき通り現地案内所 (5/5)

1 従来の実施に要した経費		(単位：千円)					
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
人件費	常勤職員	-	-	-	-	-	
	非常勤職員	-	-	-	-	-	
物件費		1,773	688	1,167	0	0	
委託費等	委託費	4,872	3,359	3,550	0	0	
	成功報酬等	-	-	-	-	-	
	-	-	-	-	-	-	
計(a)		6,646	4,047	4,716	0	0	
参考値	減価償却費	-	-	-	-	-	
	退職給付費用	-	-	-	-	-	
(b)	間接部門費	-	-	-	-	-	
(a) + (b)		6,646	4,047	4,716	0	0	

2 従来の実施に要した人員		(単位：人)											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
機構職員	18年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	19年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
機構職員	20年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	21年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	22年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
委託職員	18年度	46	24	48	49	24	44	52	30	24	57	72	84
	19年度	57	42	39	42	36	42	39	39	36	36	36	48
委託職員	20年度	18	18	18	16	20	16	16	20	18	18	16	18
	21年度	16	20	16	52	54	54	56	52	51	48	61	61
	22年度	60	67	60	67	66	60	65	65	59	64	67	73

※現地案内所に係る人員数は、月毎の延べ人数（各月の全営業日における配置実績合計）を記載しています。

〔開設状況〕（通年で開設している場合も、御盆・年末年始は閉鎖している場合があります。）

（18年度） 4月16日まで、6月10日から7月17日まで、9月16日から10月22日まで及び19年1月13日からは水曜日を除く毎日開設、4月から12月までのうち、これらを除く期間は土日祝の開設（2乃至3名ずつの配置）

（19年度） 4月15日まで水曜日を除く毎日開設、以降は土日祝月の開設（3名ずつの配置）

（20年度） 土日祝の開設

（21年度） 6月30日まで土日祝の開設、以降は水曜日を除く毎日開設

（22年度） 水曜日を除く毎日開設

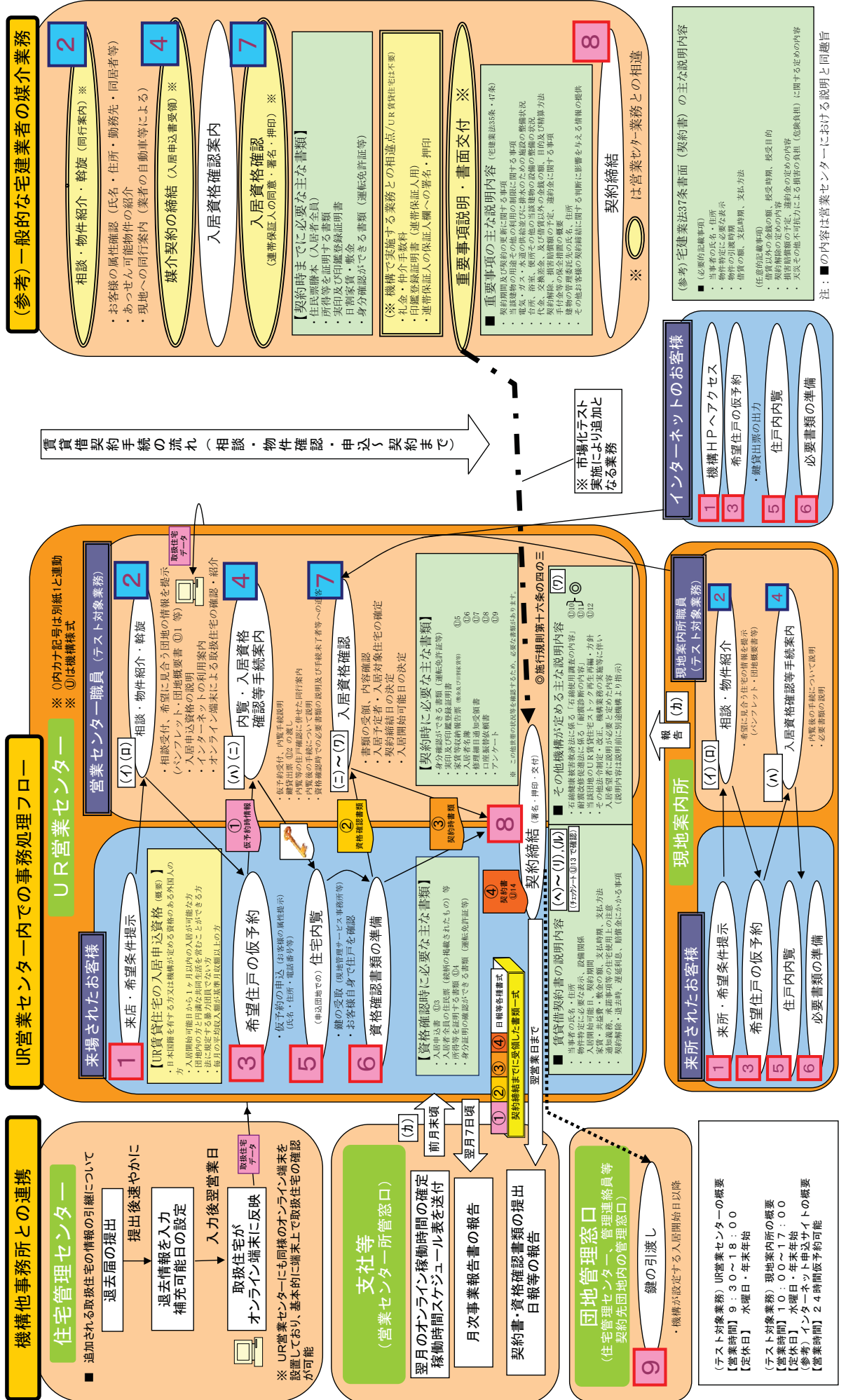
4 従来の実施における目的の達成の程度		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
仮予約件数		218	403	512	332	334
来場組数		553	894	1,411	1,946	2,104
仮予約1件当たりの経費（千円）		30	10	9	0	0
仮予約件数／来場組数		39.4%	45.1%	36.3%	17.1%	15.9%

※ 業務運営に要した経費は、UR所沢営業センターにおける委託費に含まれる。

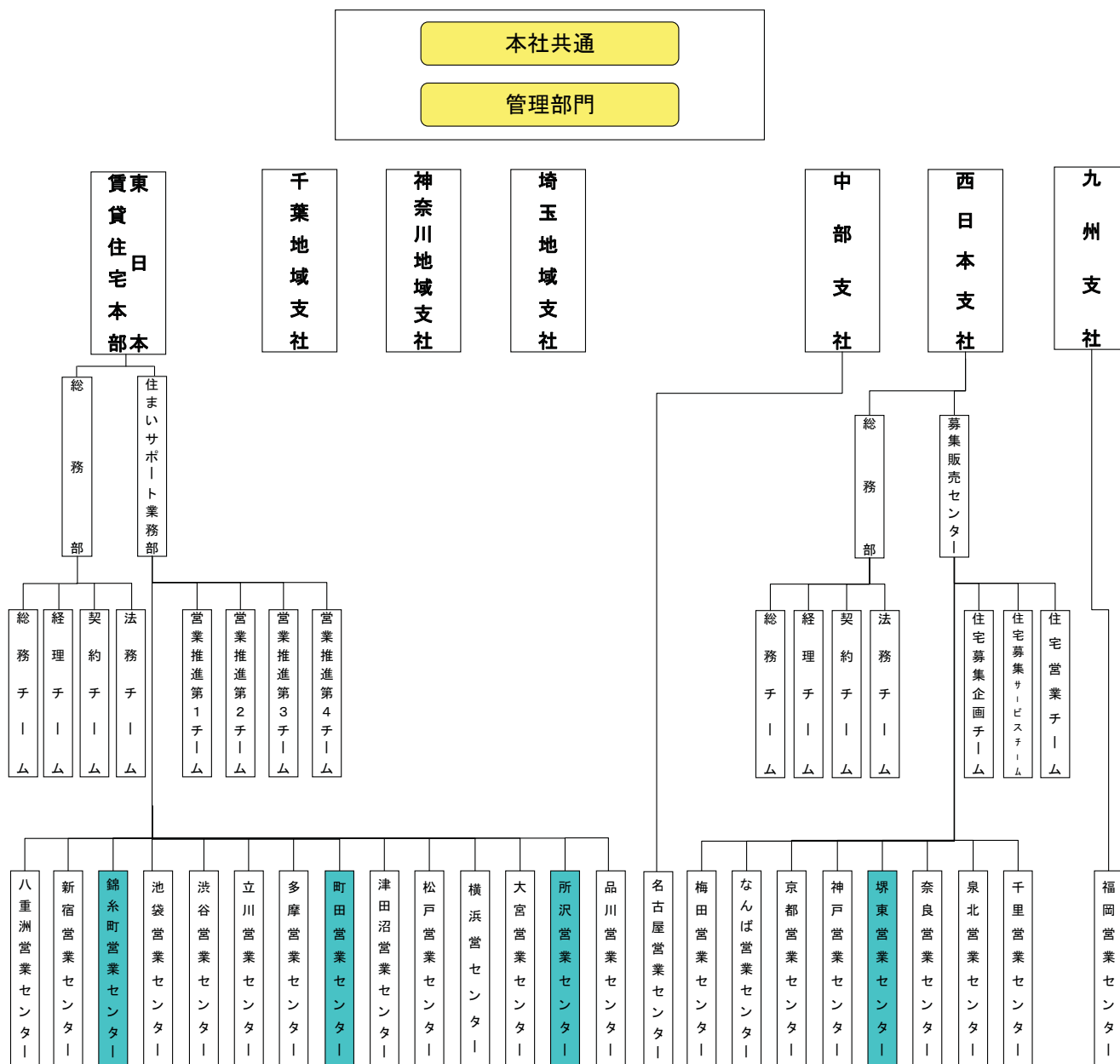
(注) 上表における年度は、4月から翌年3月までを1年間とする年度である。

## UR営業センター、現地案内所等における業務フロー図（宅建業者の業務との比較含む）

○ 現在UR営業センターで実施している下記の全ての業務、また、現地案内所で実施している下記の業務を入札対象の業務と定めており、現状の体制を引き継いで業務ができることが競争入札の参加条件となる。



# 組織図



※ 平成23年1月に品川営業センターを開設いたしました。



(様式 1)

入 札 書

(報酬係数入札用)

	報酬係数の値				
入札 報酬係数	0	●			

ただし、(件名)

入札心得書（物品購入等）を承諾の上、入札します。

年 月 日

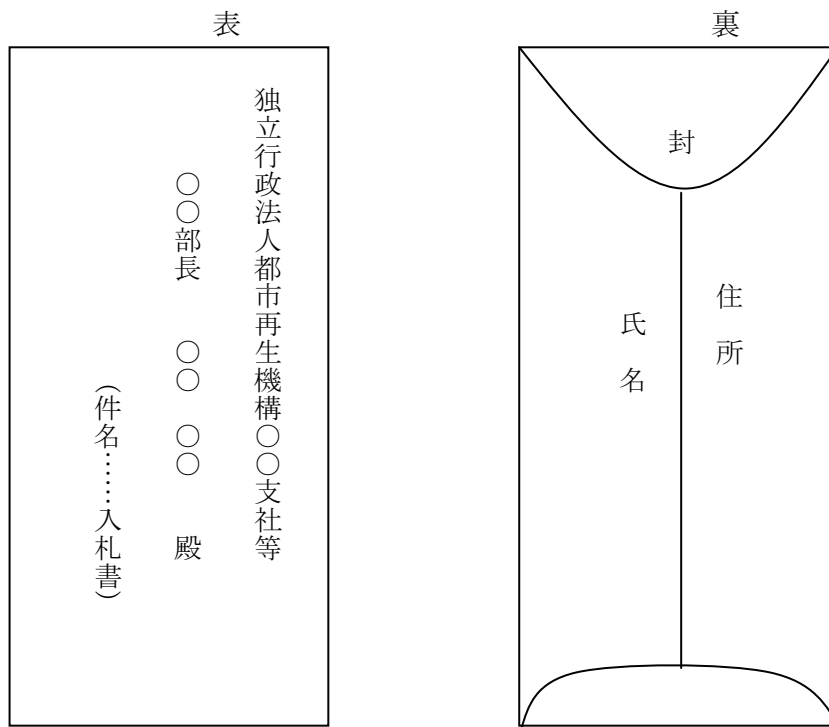
住 所  
商号又は名称  
代表者氏名

印

独立行政法人都市再生機構〇〇支社等

〇〇部長 〇〇 〇〇 殿

(参考) 封筒様式



(様式2)

## 入札参加資格確認申請書

平成 年 月 日

独立行政法人都市再生機構〇〇支社

支社長 〇〇 〇〇 殿

住 所  
商号又は名称  
代表者氏名

印

平成 年 月 日付けで公示のありましたUR賃貸住宅募集等業務(〇〇営業センター)に係る入札参加資格について確認されたく、下記の書類を添えて申請します。

なお、独立行政法人都市再生機構会計実施細則第331条及び第332条の規定に該当する者でないこと、当機構から本件業務の実施場所を含む区域を措置対象区域とする指名停止を受けている期間中でないこと、並びに添付書類の内容について事実と相違ないことを誓約します。

### 記

- 1 参加事業者等確認書 : 様式3
- 2 宅地建物取引業法(昭和27年法律第176号)第6条で定める免許証の写し又は免許権者の審査を通過したことを通知する書面の写し
- 3 「競争参加者の資格に関する公示」(平成23・24年度独立行政法人都市再生機構の物品購入等についての契約を締結する場合の一般競争入札(指名競争)参加資格を得ようとする者の申請方法等)に定める競争参加者の資格を有している者で、「役務提供」のうち、「サービス」又は「その他」に係る競争参加資格の認定を受けた際の登録番号

〇〇支社(平成23・24年度) 競争参加資格物品購入等登録番号	登録番号:
------------------------------------	-------

なお、登録番号がない者は、入札に先立ち、機構が定める期間内に当該資格審査申請書の受付を済ませ、かつ当該資格を取得する見込みがある旨を以下に記載する。

競争参加資格の認定時期	平成 年 月 頃
-------------	----------

以上

(様式3)

(第1面)

参加事業者等確認書

平成 年 月 日

独立行政法人都市再生機構

●●支社 ●● ●● 殿

(郵便番号 )

住所

商号又は名称

代表者氏名

印

電話番号 ( ) -

本書面の各記載事項については、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第15条で準用する第10条各号に規定されている欠格事由に該当しない事実であることに相違ありません。

(留意事項)

1 この書面及び提出書類は、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第10条各号に規定されている欠格事由該当性の審査に必要であり、この書面及び提出書類に記載されている個人情報については、欠格事由該当性の審査のため、必要な範囲において利用し又は警察庁等関係行政機関に対し提供します。

2 この書面とともに第8面の一覧表に示す書類の提出をお願いします。

## 1 入札参加事業者

個人・法人の別	<input type="checkbox"/> 個人	<input type="checkbox"/> 法人
---------	-----------------------------	-----------------------------

## ア 入札参加事業者が個人の場合

フリガナ 氏名	生年月日 (性別)	本籍 住所
フリガナ 商号又は屋号		事業活動の内容
	( )	

## イ 入札参加事業者が法人の場合

フリガナ 商号又は名称	主たる事務所の所在地 代表者の氏名
	事業活動の内容

(記載上の注意)

- 「個人・法人の別」は、該当するものに○印を付けて下さい。
- 「商号又は屋号」は、商号登記をしているときはその商号を、商号登記していないときは屋号等の名称のうち1個を記載して下さい。

## 2 法定代理人

フリガナ 氏名	生年月日 (性別)	本籍 住所
	( )	
	( )	

(記載上の注意)

- 「法定代理人」は、
  - 入札参加事業者（法人の場合は、当該法人の役員）
  - 入札参加事業者の親会社等（法人の場合は、当該法人の役員）が、法第10条第6号に規定する「営業に関し成年者と同一の行為能力を有しない未成年者」である場合に、当該未成年者の法定代理人を記載して下さい。
- 記載しきれないときは、この様式の例により作成した書面に記載して、第2面の次に添付して下さい。

## 3 役員等

フリガナ	生年月日(性別)	本籍
氏名	役職名又は名称	住所
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	

(記載上の注意)

- 1 入札参加事業者が法人の場合に記載して下さい。
- 2 「役員等」とは、役員（理事、取締役、執行役、業務を執行する社員、監事、監査役又はこれらに準ずる者）及び相談役、顧問等名称のいかんを問わず、役員と同等以上の支配力を有する者をいい、その全てを記載して下さい。
- 3 記載しきれないときは、この様式の例により作成した書面に記載して、第3面の次に添付して下さい。

## 4 主要株主・主要出資者

発行済株式の総数		出資総額	
----------	--	------	--

## ア 主要株主・主要出資者が個人の場合

フリガナ	生年月日（性別）	本籍 住所	
		所有株式数又は出資金 額	割合
氏名			
	( )		
	( )		
	( )		
	( )		
	( )		
	( )		
	( )		
	( )		
	( )		
	( )		
	( )		
	( )		
	( )		
	( )		
	( )		
	( )		

## イ 主要株主・主要出資者が法人の場合

フリガナ 商号又は名称	フリガナ 代表者氏名	主たる事務所の所在地	
		所有株式数又は出資金額	割合

(記載上の注意)

- 1 主要株主とは、発行済株式の総数の100分の5以上の株式を所有する株主をいいます。
- 2 主要出資者とは、出資総額の100分の5以上の額に相当する出資をしている者をいいます。
- 3 割合は、「所有株式数（出資金額）／発行済株式の総数（出資総額）×100」とします。
- 4 法第10条第9号の親会社等に該当する場合は、第6面の「5親会社等」欄に記載して下さい。
- 5 記載しきれないときは、この様式の例により作成した書面に記載して、個人の場合は第4面の次に、法人の場合は第5面の次にそれぞれ添付して下さい。



## 5 親会社等

## ア 施行令第3条第1項第1号に該当する場合

## ○ 個人の場合

フリガナ	生年月日 (性別)	本籍		
氏名		住所		
		議決権の総数	所有する議決権の数	割合
	( )			

## ○ 法人の場合

フリガナ	フリガナ	主たる事務所の所在地		
商号又は名称	代表者氏名	議決権の総数	所有する議決権の数	割合

## イ 施行令第3条第1項第2号に該当する場合

フリガナ	フリガナ	主たる事務所の所在地		
商号又は名称	代表者氏名	その役員に占める自己の役員等の割合		

## ウ 施行令第3条第1項第3号に該当する場合

フリガナ	フリガナ	主たる事務所の所在地		
商号又は名称	代表者氏名	その代表権を有する役員の地位を占める自己の役員等の氏名		

(記載上の注意)

1 「親会社等」には、入札参加事業者と次の関係（特定支配関係）にある者（施行令第3条第1項第1号から第3号まで）を記載して下さい。

① その株主（株主総会において決議をすることができる事項の全部につき議決権を行使することができない株主を除く。）

又は総出資者の議決権の過半数を有していること。（第1号）

② その役員（理事、取締役、執行役、業務を執行する社員又はこれらに準ずる者をいう。）に占める自己の役員又は職員（過去2年間に役員又は職員であった者を含む。以下同じ。）の割合が2分の1を超えていること。（第2号）

③ その代表権を有する役員の地位を自己又はその役員若しくは職員が占めていること。（第3号）

2 親会社等に該当するものがある場合は、その該当する欄に記載して下さい。

3 役員に占める自己の役員等の割合は、「入札参加事業者における自己の役員等の数/入札参加事業者の役員の数×100」とします。

6 親会社等の役員等

法人の商号又は名称		
フリガナ	生年月日(性別)	本籍
氏名	役職名又は名称	住所

	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	

	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	
	( )	

(記載上の注意)

- 1 親会社等が法人の場合は、当該法人の役員等(第3面という「役員等」に同じ。)を全て記載して下さい。
- 2 記載しきれないときは、この様式の例により作成した書面に記載して、第7面の次に添付して下さい。

## 7 提出書類

この書面のほか、下表に示す提出書類のうち、該当するものを提出して下さい。なお、提出する書類については、チェック欄に○印を付けて下さい。

提出書類一覧表		チェック
1 住民票の写し（外国人の場合は外国人登録原票の写し）※1		
① 入札参加事業者（個人）		
② 入札参加事業者（個人）の法定代理人※2		
③ 入札参加事業者（法人）の役員		
④ 入札参加事業者（法人）の役員の法定代理人		
⑤ 入札参加事業者（法人）の役員と同等以上の支配力を有する者※3		
⑥ 入札参加事業者（法人）の親会社等※4（個人）		
⑦ 入札参加事業者（法人）の親会社等（個人）の法定代理人		
⑧ 入札参加事業者（法人）の親会社等（法人）の役員		
⑨ 入札参加事業者（法人）の親会社等（法人）の役員の法定代理人		
⑩ 入札参加事業者（法人）の親会社等（法人）の役員と同等以上の支配力を有する者		
2 登記事項証明書（履歴事項全部証明書）※5		
⑪ 入札参加事業者（法人）		
⑫ 入札参加事業者（法人）の親会社等（法人）		
3 戸籍抄本※6		
⑬ 入札参加事業者（個人）		
⑭ 入札参加事業者（法人）の役員		
⑮ 入札参加事業者（法人）の親会社等（個人）		
⑯ 入札参加事業者（法人）の親会社等（法人）の役員		
4 未成年者登記簿の謄本※7		
⑰ 入札参加事業者（個人）		
⑱ 入札参加事業者（法人）の役員		
⑲ 入札参加事業者（法人）の親会社等（個人）		
⑳ 入札参加事業者（法人）の親会社等（法人）の役員		
5 誓約書		
○21 入札参加事業者（個人）		
○22 入札参加事業者（法人）		

※1 住民票の写しは、本籍地の記載のあるものとし、外国人登録原票の写しは、その者が外国人で外国人登録をしている場合に提出して下さい。また、いずれも発行後3ヶ月以内のものを提出して下さい。

※2 法定代理人とは、その者が営業に関し成年者と同一の行為能力を有しない未成年者の場合の当該未成年者の法定代理人をいいます。  
 ※3 役員と同等以上の支配力を有する者とは、正規の役員ではないが、相談役、顧問等名称のいかんを問わず、役員と同等以上の支配力を有する者をいいます。

※4 親会社等とは、入札参加事業者と施行令第3条第1項各号のいずれかに該当する関係（特定支配関係）を有する者とします。

※5 登記事項証明書（履歴事項全部証明書）は、発行後3ヶ月以内のものを提出して下さい。

※6 戸籍抄本は、その者が営業に関し成年者と同一の行為能力を有しない未成年者の場合及びその者が未成年者で婚姻により成年に達したものとみなされている場合（民法第753条）に提出して下さい。

※7 未成年者登記簿の謄本は、その者が未成年者であって、営業に関し成年者と同一の行為能力を有する場合（婚姻により成年に達したものとみなされている場合を除く。）に提出して下さい。

(様式4)

## 技術資料申請書

平成 年 月 日

独立行政法人都市再生機構〇〇支社

支社長 〇〇 〇〇 殿

住 所  
商号又は名称  
代表者氏名

印

平成 年 月 日付けで公示のありましたUR賃貸住宅募集等業務(〇〇営業センター)に係る技術資料について、下記の書類を添えて申請いたします。

また、添付書類の内容について事実と相違ないことを誓約します。

### 記

- 1 技術資料(入札参加者(企業)の経験及び能力): 様式5~様式10(添付資料を含む)
- 2 技術資料(業務責任者の経験及び能力): 様式11(添付資料を含む)
- 3 技術資料(従業者の経験及び能力): 様式11(添付資料を含む)
- 4 技術資料(実施方針): 様式11~様式16(添付資料を含む)

以 上

(様式5)

## 業 務 実 績 申 告 書

・ 賃貸住宅の募集等業務の実績件数

平成22年度（平成22年4月から平成23年3月まで）における1拠点（または発注単位と同等規模）当たりの賃貸借契約に係る事務取扱実績を記載する。

(1 拠点あたり最大)

事務所名称	住所	取扱件数 <sup>注2)</sup>
		件
合 計		件
法 人 等 名 <sup>※</sup>		

(1 拠点平均)

事務所数 a	取扱件数 b	平均取扱件数 (b/a)
		件

注1) グループで申請する場合は、上表を適宜追加し、法人等ごとに記載してください。

「業務実績」においては、グループの内、取扱実績の最も多いもので評価（加点）します。  
なお、単体での申請の場合は、※欄は削除してください。

注2) 法人全体での取扱件数ではなく、不動産店舗、現地モデルルーム等の1拠点における事務取扱件数の中で最大のものを記載してください。

(様式6)

会 社 概 要 書

称号又は名称、 代表者名			設立年月日 (本店のみ)	取扱 実績 (件) 注3)
			賃貸住宅募集等業務 実施期間 上段：期間中年月 (累計) 下段：始期	
本 店	所在地			
	電話番号 (FAX)		年 月 日 年 月 日 ~	
業 務 実 施支店、 事務所、 営業所 等 注3)	所在地		—	
	電話番号 (FAX)		年 月 日 年 月 日 ~	
	所在地		—	
	電話番号 (FAX)		年 月 日 年 月 日 ~	
	所在地		—	
	電話番号 (FAX)		年 月 日 年 月 日 ~	

注1) 会社案内等を添付してください。(任意書式)

注2) 現在、賃貸住宅募集等業務を実施している本支店・営業所等をご記入ください。

賃貸住宅募集等業務実施期間の始期は、和暦で記載してください。また、期間は始期から平成24年2月までの期間を記載してください。

注3) 取扱実績は平成22年度(平成22年4月から平成23年3月まで)における賃貸借契約に係る事務取扱実績を記載してください。

注4) グループで申請する場合は、法人等ごとに様式(申告書)を作成してください。

「業務実績」においては、グループの内、継続年数の最も多いもので評価(加点)します。

(様式7)

## 個人情報保護への取組みに関する申告書

企業としての個人情報保護の体制・取組みについて、責任体制や役割分担等を具体的に記載してください。

注1) プライバシーマークを取得していない場合に記載。取得している場合は当該様式に認定証の写しを添付してください。

注2) 社内規定等がある場合は、写しを添付してください。

注3) グループを構成する法人等において、1者でも要件を欠く場合は評価(加点)しません。したがって、法人毎に様式(申告書)を作成し、提出してください。

注4) 取組み等を行っていない場合は「なし」と記載してください。

(様式 8)

## 品質保証・品質確保への取組みに関する申告書

企業としての品質 ISO 認証 (ISO9001) に係る取組状況は、次のとおりです。

### 1 取組状況について

	取 組 状 況
1	品質 ISO 認証 (ISO9001) を取得済みまたは申請中である。
2	品質 ISO 認証 (ISO9001) を未取得または未申請である。

注) 「1」か「2」のいずれかを選択 (○で囲む) し、「1」を選択した場合は、「認定証の写し」又は「申請中であることを証する書類の写し」を添付してください。「2」を選択した場合は、下記「2 企業としての体制整備」を記載してください。

### 2 企業としての体制整備

企業として業務品質を確保するための体制整備等を行っている場合に、以下に記載いただくか当該内容が記載された資料を提出してください。(様式任意)

--

注 1) グループを構成する法人等において、1 者でも要件を欠く場合は評価 (加点) しません。したがって、法人毎に様式 (申告書) を作成し、提出してください。

注 2) 取組み等を行っていない場合は「なし」と記載してください。



(様式9)

## 環境への配慮に関する申告書

企業としての環境ISO認証（ISO14001）に係る取組状況は、次のとおりです。

	取組状況
1	環境ISO認証（ISO14001）を取得済みまたは申請中である。
2	環境ISO認証（ISO14001）を未取得または未申請である。

注) 「1」か「2」のいずれかを選択（○で囲む）し、「1」を選択した場合は、「認定証の写し」又は「申請中であることを証する書類の写し」を添付してください。「2」を選択した場合は、下記「2 企業としての体制整備」を記載してください。

### 2 企業としての体制整備

企業として環境への配慮をするための体制整備等を行っている場合に、以下に記載いただくか当該内容が記載された資料を提出してください。（様式任意）

--

注1) グループを構成する法人等において、1者でも要件を欠く場合は評価（加点）しません。したがって、法人毎に様式（申告書）を作成し、提出してください。

注2) 取組み等を行っていない場合は「なし」と記載してください。

(様式 10)

## 男女共同参画への取り組みに関する申告書

男女共同参画に関し、企業として取り組んでいる主な事項について、簡潔に記載してください。

	取 組 み の 内 容
1	
2	
3	

- 例) ・ 3 歳から小学校就学前の子を育てる労働者に対し、勤務時間の短縮等の措置を講ずる、有給による子の看護休暇など法定を超える育児支援制度がある。  
・ セクシャル・ハラスメントの防止について、社内報の配布、マニュアルの作成、就業規則への規定、社内研修の実施などの措置が講じられている。

注 1) 男女共同参画社会基本法、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律、次世代育成支援対策推進法等の関連法令で義務付けている内容を超える取り組みを実施している場合に得点を付与します。

また、法令等によらず実施している場合は、記載内容により評価します。

注 2) グループを構成する法人等において、1 者でも要件を欠く場合は評価 (加点) しません。したがって、法人毎に様式 (申告書) を作成し、提出してください。

注 3) 取り組み等を行っていない場合は「なし」と記載してください。

(様式 11)

## 業務の配置人員に係る申告書

当該業務の実施にあたり配置する業務責任者及び従業者（予定者を含む）の配置人員計画及び業務経験等については次のとおりです。

### 1 各事務所毎の月別配置人員計画

各事務所毎に配置を予定している人員を記載してください。

事務所名	平成24年						平成25年						月平均
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	
合計													

注1) 各月における1日当たりの平均配置人員計画を記載してください。(※小数点第1位までとし、第2位を四捨五入の上記載)

なお、評価(加点)における「従来の実施に要した人員」とは、別紙3別添1で定める「2従来の実施に要した人員」に記載する各年度(18~22年度)の全ての人数の合計数を5で除する値に(注)②で記載する想定人数を加えた値とします。(※小数点第1位までとし、第2位を四捨五入)

注2) 業務責任者及び従業者の全部又は一部を落札後に採用を予定している場合は、配置を予定している人数をご記入ください。また、記載人数が確定した数字でない場合は、この他に要員確保についての方法、スケジュール等を記載した資料を提出してください。(様式任意)

なお、従業者の採用予定の内容は、申告に基づき評価(加点)しますが、落札後、同等以上の者を配置できない場合は、違約金の支払いを求めるとともに、入札を無効とすることがあります。

注3) グループで参加する場合には、グループを1企業に見立て、評価(加点)します。

## 2 業務責任者及び従業者の業務経験

業務責任者及び従業者となる者の氏名、業務経験、資格取得等の状況を記載してください。

職制	氏名 (専従/非専従) (正規/非正規)	業務経験			資格取得	
		代表的な実績 (担当した地域、 業務内容等)	経験 年数	実施期間	資格名称	取得年月日
業務 責任者			年 月	平成 年 月 ～ 平成 年 月	(例) マンション管理士 管理業務主任者	平成 年 月 日 平成 年 月 日
従業者			年 月	平成 年 月 ～ 平成 年 月	宅地建物取引主任者	平成 年 月 日
従業者			年 月	平成 年 月 ～ 平成 年 月		平成 年 月 日
従業者			年 月	平成 年 月 ～ 平成 年 月		平成 年 月 日
従業者			年 月	平成 年 月 ～ 平成 年 月		平成 年 月 日

注1) 業務責任者の業務経験とは、賃貸住宅等募集業務に関する責任者としての経験を指します。また、当該業務実施に有用と機構が判断する資格（宅地建物取引主任者、マンション管理士、管理業務主任者等の国家資格）を一つでも有している場合は、得点を付与します。

注2) 当業務に専従である場合は「専従」、専従でない場合は「非専従」、正規雇用者である場合は「正規」、正規雇用でない場合は「非正規」と氏名欄にご記入ください。なお、専従としている者について複数地区に申告があった場合は、全ての地区の申告を無効とします。

注3) 業務責任者は、技術資料提出時点において雇用関係にある者のみを評価（加点）の対象といたします。（なお、評価（配点）の対象ではありませんが、落札後に採用することを予定している場合には、氏名欄に「採用予定」と記載し、要員確保についての方法、スケジュール等を記載した資料を提出してください。（様式任意）

注4) 従業者は、その全部又は一部を落札後に採用を予定している場合には、氏名欄に「採用予定」と記載（記載欄が不足する場合は欄を適宜追加してください。）し、要員確保についての方法、スケジュール等を記載した資料を提出してください。（様式任意）

なお、採用予定の内容は、申告に基づき評価（加点）しますが、落札後、同等以上の者を配置できない場合は、違約金の支払いを求めるとともに、入札を無効とすることがあります。

注5) グループで参加する場合には、グループを1企業に見立て、評価（加点）します。

(様式 12)

## 業務の連絡体制に係る申告書

当該業務の実施に際しての機構、従業者及び各事務所との連絡体制等は次のとおりです。

業務実施に係る連絡体制

<p>(1) 営業時間内</p>
<p>(2) 営業時間外（夜間・休日等）</p>

注1) 連絡先等を図示し、説明を加えるなど分かりやすさを心がけてください。必要に応じて、参考資料を添付しても構いません。

注2) グループで参加する場合には、グループを1企業に見立て、評価（加点）します。

(様式 13)

### 効率・効果的な業務実施方法に係る申告書

営業センターが存する都府県における賃貸住宅市場特性等を踏まえた上で、本業務を適切に実施するための方策として、貴社で取り組んでいる又は取り組むことを予定している効率・効果的な業務実施方法を具体的に記載してください。

注1) グループで参加する場合には、グループを1企業に見立て、評価(加点)します。

注2) ない場合は「なし」と記載してください。

(様式 14)

### 追客・同行案内の業務実施方法に係る申告書

本業務を適切に実施するための方策として、貴社で取り組んでいる又は取り組むことを予定している追客・同行案内の業務実施方法を具体的に記載してください。

注1) 「追客」とは、仮予約を行った者等に対して、今後の手続きに関するフォローを行うなど契約に向けた積極的な営業活動をいいます。

「同行案内」とは、住宅の下見を希望する入居希望者の、下見に同行し、当該住宅や周辺環境等に関する案内をし、契約に結びつける営業活動をいいます。

「追客」及び「同行案内」は契約締結に資すると見込まれる場合に実施するものとし、「追客」及び「同行案内」を拒む入居希望者を除きます。

注2) 自家用車に入居希望者を同乗させて「同行案内」を行う運送行為の提案については、当該営業センターが立地している都府県を管轄する運輸支局に道路運送法に抵触しないことを確認した上で提案してください。なお、自家用車の維持管理に要する一切の費用（駐車場代、ガソリン代、保険料（同乗者を含む）、諸税等すべて含む）は民間事業者が負担するものとし、入居希望者から金品等を一切受領してはならないものとします。業務用駐車場を確保していない団地があることにご留意ください。また、同行案内中の事故等に起因する一切の責任は民間事業者が負うものとします。

注3) グループで参加する場合には、グループを1企業に見立て、評価（加点）します。

注4) ない場合は「なし」と記載してください。

(様式 15)

### 他社との優位性を示す申告書

貴社が本業務を実施するにあたって、同業種の他社との優位性を示す取組等がありましたら、具体的に記載してください。

注1) グループで参加する場合には、グループを1企業に見立て、評価（加点）します。

注2) ない場合は「なし」と記載してください。



(様式 16)

## 研修実施及び業務マニュアル等に係る申告書

能力開発及び顧客対応の向上を図るための社内における研修の実施状況及び業務マニュアル等の整備状況は次のとおりです。

### 1 社内における研修の実施状況

平成 22 年度（平成 22 年 4 月から平成 23 年 3 月まで）において、自ら企画した研修の主な実績（10 件以内）について記載してください。

	実 施 日	研 修 等 名	対 象 者	来年度実施の有無 <sup>注 3)</sup>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

注 1) 自ら企画（実施を外部委託したものを含む。）した研修のほか、次のものも記載できることとします。

- ・ 外部の研修、講習等であるが、勤務命令として、受講料を全額負担した上で社員を参加させているもの。

注 2) グループでの申請の場合は、各法人等についてそれぞれ記載してください。

なお、グループを構成する法人等の一部で、当該者単体では要件を欠く場合であっても、機構の業務実施に当たっては、グループ内の他の法人等が実施する研修やマニュアルに基づいて業務を実施することが明確化されている場合には、要件を満たすものとして評価（加点）します。

注 3) 実施を予定していない場合は「なし」と記載してください。

注 4) 社内研修等を行っていない場合は「なし」と記載してください。

## 2 新たに実施を予定している研修

平成 24 年 7 月以降、本業務を受託するに当たり、新たに実施を予定している研修（10 件以内）について記載してください。

	実施予定日	研 修 等 名	対 象 者
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

## 3 募集等業務の実施に係る業務マニュアルの整備状況

--

注 1) 業務マニュアルの整備状況を記載し、主要なマニュアル等を添付してください。

注 2) グループでの申請の場合は、各法人等についてそれぞれ記載してください。なお、グループを構成する法人等の一部で、当該者単体では要件を欠く場合であっても、機構の業務実施に当たっては、グループ内の他の法人等が実施する研修やマニュアルに基づいて業務を実施することが明確化されている場合には、要件を満たすものとして評価（加点）します。

注 3) 業務マニュアルが存在しない場合は「なし」と記載してください。

## 収入金の処理に係る覚書

独立行政法人都市再生機構を甲とし、〇〇〇〇（名義人）を乙として、甲乙間に平成〇〇年〇〇月〇〇日付で締結した業務委託契約（以下「業務委託契約」という。）第〇条に規定する収入金の処理について、次のとおり覚書を交換する。

（賃貸借契約に伴う収納業務）

第 1 条 乙は、業務委託契約に基づき業務を実施するUR〇〇営業センターにおいて、次の各号に掲げる場合に限り、UR賃貸住宅への入居希望者のうち、乙による入居資格確認を完了した者（以下「賃借内定者」という。）から現金及び小切手等（以下「現金等」という。）を収納する業務（以下「収納業務」という。）を行うことができるものとする。

一 賃借内定者が、賃貸借契約締結までの間、別に甲が指定している取扱銀行等（以下「取扱銀行等」という。）で次項に定める費用を支払うことが困難である場合

二 その他甲が止むを得ないものと認めた場合

2 前項により乙が収納する現金等の対象は、敷金、契約締結時賃貸料及び共益費又は家賃等の一時払契約を合わせて締結する場合の一時払家賃等（以下「契約時初期費用等」という。）に係るものとする。

3 乙は、前 2 項により収納業務を行う場合は、乙が事前に賃借内定者に交付する家賃等収納報告票等（以下「報告票等」という。別添参照。）の提出を賃借内定者より受け、報告票等記載の金額と現金等を照合し、報告票等の所定欄に甲が乙に貸与する収納印を押印の上、家賃等収納報告票（領収証）を裁断し、賃借内定者に交付するものとする。

4 乙は、前項により受領した契約時初期費用等及び家賃等収納報告票について、翌営業日までに、取扱銀行等を通じて甲に納付しなければならない。

（危険負担等）

第 2 条 乙は、前条により受領した契約時初期費用等及び家賃等収納報告票を、甲に納付するまでの間、乙の責めにおいて適切に管理するものとする。

2 乙は、契約時初期費用等及び家賃等収納報告票を乙の責めにより滅失等したときは、甲に対する納付義務及び滅失等に付随して損害が発生した場合の賠償等義務を免れないものとする。また、甲乙双方の責めに帰すべからざる事由により滅失等したときにおいても同様とする。

3 甲は、乙が前条第 4 項による納付及び前項による賠償等義務を履行しない場合は、業務委託契約の解除及び損害賠償等の請求を行うことができるものとする。

この覚書交換の証として、本書 2 通を作成し、甲乙記名押印の上、各自 1 通を保有する。

平成 年 月 日

甲 住 所  
氏 名

印

乙 住 所  
氏 名

印

標準仕様書

# UR 営業センター

## 業務仕様書 業務仕様書別紙

(注意)

本資料は、民間事業者と締結する業務委託契約書に添付される標準的な仕様書であり、資料中の「甲」は独立行政法人都市再生機構をあらわし、「乙」は契約相手方をあらわします。  
また、機構が承認した技術提案の内容は、本資料に別途付記されます。

## 業務仕様書

- 1 履行場所 . . . . .
- 2 営業日 . . . . .
- 3 営業時間 . . . . .
- 4 接客場所 . . . . .
- 5 電話対応場所 . . . . .
- 6 事務処理場所 . . . . .
- 7 業務対象 . . . . .
- 8 業務内容 . . . . .
- 9 機構への報告 . . . . .
- 10 法律及び法令関係の遵守 . . . . .
- 11 機密の保持 . . . . .
- 12 備品等の保全 . . . . .
- 13 関連部署及び関連会社 . . . . .
- 14 業務責任者 . . . . .

## 業務仕様書 別紙

- 1 仮予約
  - (1) 業務発生時期 . . . . .
  - (2) 業務方法 . . . . .
  - (3) 実施期間 . . . . .
  - (4) 納入方法 . . . . .
  - (5) 納入形態 . . . . .
- 2 本申込
  - (1) 業務発生時期 . . . . .
  - (2) 業務方法 . . . . .
  - (3) 実施期間 . . . . .
  - (4) 納入方法 . . . . .

- (5) 納入形態・・・・・・・・・・・・・・・・
- 3 代理権の取得（民活型のみ）
  - (1) 発生時期・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (2) 業務方法・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (3) 実施期間・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (4) 納入方法・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (5) 納入形態・・・・・・・・・・・・・・・・
- 4 代理権の喪失（民活型のみ）
  - (1) 業務発生時期・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (2) 業務方法・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (3) 実施期間・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (4) 納入方法及び納入形態・・・・・・・・
- 5 契約
  - (1) 業務発生時期・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (2) 業務方法・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (3) 実施期間・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (4) 納入方法・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (5) 納入形態・・・・・・・・・・・・・・・・
- 6 辞退
  - (1) 業務発生時期・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (2) 業務方法・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (3) 実施期間・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (4) 納入方法及び納入形態・・・・・・・・
- 7 住宅管理センターへの連絡
  - (1) 発生時期・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (2) 業務方法・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (3) 実施期間・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (4) 納入方法及び納入形態・・・・・・・・

- 8 現地案内所との連携
  - (1) 空住戸情報の送付・・・・・・・・・・・・・・・・
  - (2) 空住戸の問合せに係る業務・・・・・・・・
  - (3) 仮予約受付に係る業務・・・・・・・・
- 9 管理サービス事務所との連携
  - (1) 空住戸の問合せに係る業務・・・・・・・・
  - (2) 仮予約受付に係る業務・・・・・・・・
- 10 宅建あっせん制度に係る業務
  - (1) 空住戸の問合せに係る業務・・・・・・・・
  - (2) 仮予約受付に係る業務・・・・・・・・
  - (3) 本申込・・・・・・・・
  - (4) 契約に係る業務・・・・・・・・
- 11 電話対応
  - (1) 業務発生時期・・・・・・・・
  - (2) 業務方法・・・・・・・・
  - (3) 実施期間・・・・・・・・
  - (4) 納入方法及び納入形態・・・・・・・・
- 12 広告掲載物件問合せ対応
  - (1) 業務発生時期・・・・・・・・
  - (2) 業務方法・・・・・・・・
  - (3) 実施期間・・・・・・・・
  - (4) 納入方法及び納入形態・・・・・・・・
- 13 下見可能住宅の同行案内
  - (1) 業務発生時期・・・・・・・・
  - (2) 業務方法・・・・・・・・
  - (3) 実施期間・・・・・・・・
  - (4) 納入方法・・・・・・・・
  - (5) 納入形態・・・・・・・・

# 業務仕様書



## UR 営業センター 業務仕様書

### 1 履行場所

名称：

住所：

### 2 営業日

### 3 営業時間

### 4 接客場所

接客カウンター、接客テーブル及びその他募集業務の目的を達成するために業務を行う場所

### 5 電話対応場所

UR ○ ○ 営業センター内

### 6 事務処理場所

UR ○ ○ 営業センター内

### 7 業務対象

- (1) 空家賃貸住宅
- (2) 高齢者向け賃貸住宅
- (3) 事業者（法人）利用可能とする賃貸住宅（社宅向け賃貸住宅）
- (4) 新規賃貸住宅
- (5) 定期建物賃貸借（「定期借家」）による住宅
- (6) 特別募集住宅（事故住宅）
- (7) 子育て及び高齢者等世帯優遇対象団地における賃貸住宅
- (8) その他甲が提供する賃貸住宅及び甲が実施する業務に係る情報提供
- (9) 甲の賃貸住宅募集に関連して実施される他の事業者の業務に係る情報提供等

### 8 業務内容

- (1) 空家賃貸住宅の募集等に関する業務
  - ① UR 賃貸住宅の制度、申込条件、申込方法等の問合せ対応
  - ② 甲が指定する下見可能住宅の下見及び内覧業務
  - ③ 仮予約・・・・・・・・・・・・・・・・別紙 1 参照

- ④ 本申込（資格確認）・・・・・・・・・・別紙 2 参照
- ⑤ 代理権の取得及び喪失・・・・・・・・・・別紙 3 参照
- ⑥ 契約・・・・・・・・・・別紙 4 参照
- ⑦ 辞退・・・・・・・・・・別紙 5 参照
- ⑧ 住宅管理センターへの連絡・・・・・・・・・・別紙 6 参照
- ⑨ 現地案内所との連携・・・・・・・・・・別紙 7 参照
- ⑩ 管理サービス事務所への連絡・・・・・・・・・・別紙 8 参照
- ⑪ 宅建あっせん制度に係る業務・・・・・・・・・・別紙 9-1～別紙 9-3 参照
- ⑫ 電話による問合せ及び空家確認等への対応・・・・・・・・別紙 10 参照

(2) 高齢者向け賃貸住宅の募集に関する業務

① 高齢者向け賃貸住宅の種類

- イ 高齢者向け優良賃貸住宅
- ロ 高齢者向け特別設備改善住宅
- ハ 高齢者等向け住宅
- ニ 高齢者家族向大型住宅
- ホ 3世代（ペア）住宅
- ヘ シルバー住宅
- ト 安心長住住宅
- チ その他甲が定める住宅

② 高齢者向け賃貸住宅に係る手続き

- イ 抽選対象団地に関する案内及び説明並びに住宅相談
- ロ 抽選対象住宅の抽選結果の情報提供
- ハ 先着順対象団地に関する 8（1）①～⑩に定める業務
- ニ 電話による高齢者向け賃貸住宅に関する問合せ及び空家確認等への対応
- ホ その他、イ～ニに付随する業務

(3) 事業者（法人）利用可能とする賃貸住宅の募集に関する業務

① 事業者（法人）へ貸与する場合の各種制度

- イ 事業者複数戸割引制度
- ロ 事業者敷金免除制度
- ハ 特定事業者割引制度
- ニ その他甲が定める事業者向け制度

② 事業者（法人）利用可能とする賃貸住宅に係る手続き

- イ 窓口における案内及び説明並びに住宅相談及び仮予約手続き
- ロ 甲が定める特定団地における複数戸割引制度の説明並びに住宅相談及び仮予約手続き
- ハ 仮予約後の引継ぎ業務
- ニ 電話による社宅向け賃貸住宅募集に関する問合せ及び空家確認等への対応
- ホ その他イ～ニに付随する業務

(4) 新規賃貸住宅の募集に関する業務

- ① 営業センターにおける案内及び説明
- ② 抽選結果の情報提供
- ③ 電話による新規賃貸住宅募集に関する問合せへの対応
- ④ その他①～③に付随する業務

(5) 定期借家による賃貸住宅の募集に関する業務

① 定期借家による賃貸住宅の種類

- イ 耐震診断未実施団地における定期借家
- ロ 耐震診断済未改修団地における定期借家
- ハ 団地再生事業または用途転換予定団地における定期借家
- ニ その他甲が定める団地における定期借家

② 定期借家による賃貸住宅に係る手続き

- イ 抽選対象団地に関する案内及び説明
- ロ 抽選対象住宅の抽選結果の情報提供
- ハ 先着順対象住宅に関する8(1)①～⑩に定める業務
- ニ 電話による定期借家賃貸住宅に関する問合せ及び空家確認等への対応
- ホ その他イ～ニに付随する業務

(6) 特別募集住宅（事故住宅）の募集に関する業務

- ① 甲が実施する抽選手続きに係る案内及び説明
- ② 先着順対象住宅に関する8(1)①～⑩に定める業務
- ③ 営業センター内における特別募集住宅の情報提供
- ④ 電話による特別募集住宅に関する問合せへの対応
- ⑤ その他①～④に付随する業務

(7) 子育て及び高齢者等世帯優遇対象団地における募集に関する業務

① 優遇措置の種類

- イ 優先申込期間（毎月1日（年始は第1営業日）から7日間）の設定
- ロ 近居支援制度（対象申込者の敷金額を1か月とする）
- ハ その他甲が定める優遇措置

② 優遇対象団地に係る手続き

- イ 優遇対象団地に関する8(1)①～⑩に定める業務
- ロ 営業センター内における優遇対象団地の情報提供
- ハ 電話による優遇対象団地に関する問合せ対応
- ニ その他イ～ハに付随する業務

(8) その他甲が提供する賃貸住宅及び甲が実施する業務に係る情報提供

- ① 各種パンフレット等の設置による情報提供
- ② 電話による問合せに係る関係部署への案内対応
- ③ その他①～②に付随する業務

(9) 甲の賃貸住宅募集に関連して実施される他の事業者の業務に係る情報提供等

- ① 各種パンフレット等の設置による情報提供
- ② 電話による問合せに係る関係部署への案内対応
- ③ その他①～②に付随する業務

(10) 入居促進キャンペーン期間における業務

- ① 業務発生時期  
夏・春・秋の入居促進キャンペーン開始の時
- ② 業務方法  
それぞれの入居促進キャンペーン毎に甲が定める方法に基づいて実施する  
イ 入居促進キャンペーン期間における敷金分割支払制度、敷金2か月化制度などの各種入居促進制度の情報提供  
ロ 入居促進キャンペーンの内容の周知徹底  
ハ 入居促進キャンペーン用の販促品の準備  
ニ その他イ～ハに付随する業務
- ③ 業務完了時期  
夏・春・秋の入居促進キャンペーン終了の時

(11) 業務集計

- ① 業務発生時期  
営業日単位で営業時間内に「仮予約」、「本申込」、「契約」、「辞退」が発生した時
- ② 業務方法  
12(1)で定める募集オンラインシステム端末により、当該業務の発生事項を入力し、ジャーナル表を出力した上で当日の業務内容と突合する
- ③ 納期  
業務発生当日の営業時間終了まで
- ④ 納入方法  
所定の書庫に保管する
- ⑤ 納入形態  
保管用ファイルを作成し、仮予約書類を綴じ込むと共に、発生日ごとに出力したジャーナル表を綴じ込む

## 9 甲への報告

(1) 日次報告

- ① 甲が定める様式の日報を作成し、甲が定める日までに甲に提出する
- ② 契約締結済みの賃貸借契約書及び関連書類を甲が指定する方法で取りまとめ、甲に指定する場所へ送付する

(2) 月次報告

- ① 甲が定める様式の月次報告書を作成し、甲が定めた提出期限までに提出する

## 10 法律及び法令関係の遵守

- (1) 個人情報の保護に関する法律
- (2) 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
- (3) その他関係法令  
を遵守し、必要な措置を講じるものとする。

## 11 機密の保持

情報管理を徹底すると共に、業務上知り得たすべての情報について常に守秘義務を厳守し第三者に漏らしてはならない。

又、業務上知り得たすべての情報を盗用してはならない。

## 12 備品等の保全

- (1) 募集オンラインシステム端末（ctweb（賃貸住宅総合管理システム）など端末にインストールされたソフトウェア及び専用プリンター含む。以下「募集端末」という。）
- (2) 汎用パソコン（プリンター含む）
- (3) コピー機
- (4) 電話設備
- (5) ファクシミリ設備
- (6) 設置されている什器
- (7) その他事務処理に必要と認められる設備一式

以上（１）～（７）の甲より無償で提供され、使用が認められている設備及び物品については、善良な管理者の注意を持って使用すると共に、これを目的外に使用してはならない。

## 13 関連部署及び関連会社

- (1) 各関連部署及び関連会社の担当業務及び連絡先を把握する
- (2) 甲の関連部署への連絡は、業務責任者が行う事とする

## 14 業務責任者

- (1) 当該営業センターに「業務責任者」を１名置くこととし、営業日の営業時間内は甲からの連絡を受けることが可能な状態とする
- (2) 「業務責任者」は、当該営業センターの行う業務に精通すると共に、従業者を掌握し、業務を円滑に行う
- (3) 「業務責任者」は甲からの業務連絡等本業務に係る取扱いを定めた書類について、その内容を従業者全員に周知徹底させる
- (4) 従業者から甲への直接の問合せは、原則禁止であることを周知徹底すると共に、「業務責任者」が関連部署への問合せを迅速に行うものとする
- (5) 甲が定める当該営業センターの契約目標などの制定事項を理解し、従業者に周知すると共に、目標を達成すべく当該営業センターを運営するものとする
- (6) 甲の定めにより、営業センターに係る運営方針などの募集方策を周知するため、甲が開催する業務責任者向けの会議に出席する
- (7) その他本業務の実施に際し発生・付随する業務については、甲の定めに従い実施するものとする

以 上

# 業務仕様書別紙

UR 営業センター

## (1) 業務発生時期

賃貸住宅入居申込者来訪時

## (2) 業務方法

- ① 申込者に「独立行政法人都市再生機構賃貸住宅入居申込書」を記入してもらう
- ② 募集端末により申込者の情報を入力する
- ③ 募集端末により「(仮) 予約受付票」、「鍵貸出票」、「辞退届」を出力する
- ④ 申込者に「(仮) 予約受付票」「鍵貸出票」の記入方法を説明の上、必要事項を記入してもらい、複写を取ったうえで交付する
- ⑤ 当該仮予約団地に関する「耐震診断実施の有無・耐震診断結果及び耐震改修に係る取組み」「アスベストに関する調査結果」「ストック再生・再編方針」等の説明を行う
- ⑥ 交付する「(仮) 予約受付票」に記載された、当該仮予約における「内覧期間」「内覧時の注意（期間内での内覧及び「鍵貸出票」並びに内覧者の「身分証明確認可能な書類の提示」等）」「書類提出期限」「辞退」について説明を行う
- ⑦ 申込者に記入してもらい、提出された「独立行政法人都市再生機構賃貸住宅入居申込書」の記入事項の確認を行ったうえで、受付印を押印する
- ⑧ 募集端末入力後、申込者が他の機構物件との重複契約者であることが判明した場合、既契約住戸と重複しての契約ができない旨を説明する。また、申込者が既契約住戸を解約し、当該仮予約住戸の入居を希望する場合には、既契約住戸に係る契約解除届の提出を約させ、退去を約する誓約書に記入させる
- ⑨ 募集端末入力後、当該仮予約者が再入居防止対策対象者であることが判明した場合、業務責任者を通じて甲に連絡し、入居の可否に係る回答を得た上で、入居が認められない場合には、契約手続きができない旨を伝える。また、受領した資格確認書類がある場合には、当該書類を郵送により返還する
- ⑩ その他、再入居防止に付随する取扱いは、甲の定めるところにより対応する

## (3) 実施期間

業務発生当日の営業時間終了まで

## (4) 納入方法

所定の書庫に保管する

## (5) 納入形態

甲が営業センターで定めたルールに従い、申込者毎に保管用ファイルを作成し、仮予約関係書類を綴じ込んだうえで、収納する

## (1) 業務発生時期

仮予約者から申込の意思表示が有り、申込関係書類の提出を受けた時

## (2) 業務方法

- ① 仮予約者から提出された「住民票の写し」「所得証明書」などの書類を確認の上、資格要件の確認を行う。
- ② 仮予約者に「契約締結日」「入居開始可能日」の説明を行い、それぞれを設定する
- ③ 募集端末に「契約締結日」「入居開始可能日」を入力する
- ④ 営業センターに甲が常駐している場合には、作業後、①で提出された書類を甲に提出し資格確認の手続きを依頼する。資格に問題が無いことを確認し、「契約書」等の準備を行う
- ⑤ 募集端末より下記イ～ホを出力すると共に、へ～チを別途準備する
  - イ 契約書 2部
  - ロ 家賃等収納報告票（敷金及び契約時家賃等払込票）
  - ハ 住宅賃貸借契約締結のご案内
  - ニ UR賃貸住宅 アンケート票
  - ホ 家賃等のお支払について（記入要領）
  - へ 入居者名簿
  - ト 口座振替依頼書（銀行用又はゆうちょ銀行用）
  - チ 修理細目通知受領書
- ⑥ 項目⑤で出力及び準備した書類の記入要領等の説明を行う
- ⑦ 家賃等収納報告票による敷金等を払込む場合の注意事項の説明を行う
- ⑧ 別添○「団地概要が記載された書類」を用い、当該団地の特記事項等の説明を行う
- ⑨ 項目⑤で出力及び準備した書類をすべて渡す
- ⑩ 別添○「都市機構賃貸住宅賃貸借契約締結時チェックシート」を活用し、書類及び業務の再確認を行い、保管用ファイルに綴じこんでおく

## (3) 実施期間

業務発生当日の業務時間終了まで

## (4) 納入方法

所定の書庫に保管する

## (5) 納入形態

仮予約時に作成した当該申込者の保管ファイルに、資格確認書類等を綴じ込んだうえ、甲が営業センターで定めたルールに従い収納する



### 3 代理権の取得（別添〇\_移行説明書（代理権申請等）参照）

別紙 3

(1) 業務発生時期

本申込後、「入居開始可能日」を設定した後に重要事項を行う前

(2) 業務方法

募集端末の操作により実施する

(3) 実施期間

本申込受理後

(4) 納入方法

本申込と同じ方法（別紙2参照）

(5) 納入形態

募集端末より出力された「委任状」を本申込の納入形態に加え、納入する

### 4 代理権の喪失

(1) 業務発生時期

本申込後に契約予定者より辞退の意思表示が有り、かつ「辞退届」の提出を受けた時

(2) 業務方法

募集端末の操作により「委任撤回通知書」を出力する。

(3) 実施期間

業務発生当日の営業時間終了まで

(4) 納入方法及び納入形態

辞退処理と同じ方法

## (1) 業務発生時期

契約予定者もしくは契約予定者の代理人から、当該団地の契約の意思表示が有り、契約関係書類の提出があった時

## (2) 業務方法

- ① 写真付き身分証明書等で契約予定者本人又は契約予定者本人が委任した代理人であることを確認し、複写の許可を得たうえで写しを受領する
- ② 契約書類等の提出を受け、資格確認書類等と突合し記入漏れ及び記入違い等の不備の確認を行う（①で写真付きの身分証明の確認ができる書類を提示の上、写しを受領できる場合は、「印鑑証明書」の提出は不要。ただし、代理人の場合には、「委任状」「契約予定者の印鑑証明書」「契約予定者の実印」が必要）
- ③ 家賃等収納報告票による敷金等の払込を金融機関による収納印の押印等で確認する。また、申込者が振込を行っていない場合は、最寄りの金融機関を案内の上、振込をさせるものとする。なお、金融機関の窓口閉設等止むを得ない場合において、営業センターでの払込を受け付けるものとする。
- ④ 宅地建物取引業法上の重要事項説明を実施する
- ⑤ 契約書の内容の説明を行う
- ⑥ 定期借家契約の場合には、契約期間満了により賃貸借契約が確定的に終了する旨を記載した書面を交付し説明を行う
- ⑦ 契約書に契約日を記入し、甲の契約代理人である乙の社印を押印する
- ⑧ 契約住戸の鍵の受け取り方法等、入居に係る説明を行う
- ⑨ 「契約書」1部と、「入居者名簿」「修理細目通知書」のお客様控え等を揃え、「住まいのしおり」とともに申込者にお渡しする
- ⑩ 契約日に変更があった場合には、募集端末の契約締結日を修正する
- ⑪ その他契約締結に付随する事項を実施する

## (3) 実施期間

業務発生当日の営業時間終了まで

## (4) 納入方法

所定の書庫に保管する

## (5) 納入形態

本申込時に作成した当該契約者の保管ファイルの書類を、契約書等と共に所定の方法で取りまとめ収納すると共に、送付準備を行う

(1) 業務発生時期

仮予約者及び契約予定者より「辞退届」が提出された時

(2) 業務方法

- ① 仮予約者及び契約予定者より「辞退届」の提出を受ける
- ② 写真付き身分証明書等で本人確認を行う
- ③ 「辞退届」を受理する
- ④ 募集端末により取消の手続きを行う

(3) 実施期間

業務発生当日の営業時間終了まで

(4) 納入方法及び納入形態

- ① 当該契約予定団地を管轄する住宅管理センターに「辞退依頼書」を必要事項記入の上、ファクシミリ送信<sup>\*</sup>し、かつ、住宅管理センターから受領印の入ったファクシミリ返信を確認すると共に、営業センターで定めたルールに従って保管、管理する
- ② 契約予定者から提出済みの資格確認書類及びその他契約書類は、所定の手続きに従い、個人情報保護法等に十分留意した上で処分する

(1) 業務発生時期

仮予約時、本申込受付時、契約締結時及び辞退受付時

(2) 業務方法

① 仮予約時（別紙1の業務終了後、住宅管理センターごとに取りまとめて行う）

イ 当該仮予約団地を管轄する住宅管理センターに「内覧補修依頼書」を必要事項記入の上、ファクシミリ送信\*する

ロ 住宅管理センターへファクシミリ返信の旨を電話連絡し確認する

ハ 営業センターで定めたルールに従って、返信された「内覧補修依頼書」を保管及び管理する

② 本申込時（別紙2の業務終了後、住宅管理センターごとに取りまとめて行う）

イ 当該申込団地を管轄する住宅管理センターに「本申込発信票」を必要事項記入の上、ファクシミリ送信する

ロ 住宅管理センターへファクシミリ返信の旨を電話連絡し確認する

ハ 営業センターで定めたルールに従って、返信された「本申込発信票」を保管及び管理する

③ 辞退受付時（別紙5の業務終了後、住宅管理センターごとに取りまとめて行う）

イ 当該辞退受付団地を管轄する住宅管理センターに「辞退依頼票」を必要事項記入の上、ファクシミリ送信する

ロ 住宅管理センターへファクシミリ返信の旨を電話連絡し確認する

ハ 営業センターで定めたルールに従って、返信された「辞退依頼票」を保管及び管理する

ニ 辞退者が契約予定者の場合、提出済の資格確認書類等は所定の手続きに従い、個人情報保護法に十分留意した上で処分する

(3) 実施期間

業務発生当日の業務時間終了まで

(4) 納入方法及び納入形態

上記(2)①～③による

## 8 現地案内所との連携

別紙 7

### (1) 空住戸情報の送付

- ① 業務発生時期  
甲が指定した日
- ② 業務方法  
各現地案内所が担当する団地の空住戸の情報を甲が別途指定する現地案内所へファクシミリ送信<sup>\*</sup>する
- ③ 実施時期  
業務発生当日の対象現地案内所開設時間内

### (2) 空住戸の問合せに係る業務

- ① 業務発生時期  
現地案内所より空住戸の問合せがあった時
- ② 業務方法  
募集端末により、空住戸の状況を確認し伝達する
- ③ 実施時期  
業務発生当日の対象現地案内所開設時間内

### (3) 仮予約受付に係る業務

- ① 業務発生時期  
現地案内所より「(仮) 予約受付票」をファクシミリ受信した時
- ② 業務方法  
イ 募集端末に仮予約者の情報を入力する  
ロ 募集端末より「独立行政法人都市再生機構賃貸住宅入居申込書」「鍵貸出票」「辞退届」を出力する  
ハ ロで出力した「鍵貸出票」「辞退届」を現地案内所へファクシミリ送信する  
ニ 募集端末入力後、必要に応じ、1 (2) ⑧～⑩に係る対応を行う
- ③ 実施時期  
業務発生当日の営業時間終了まで
- ④ 納入方法  
所定の書庫に保管する
- ⑤ 納入形態  
保管用ファイルを作成し、現地案内所からファクシミリ受信した申込書類及び「独立行政法人都市再生機構賃貸住宅申込書」を綴じ込んだうえ、収納する

## (1) 空住戸の問合せに係る業務

## ① 業務発生時期

管理サービス事務所より電話による空住戸の問合せがあった時

## ② 業務方法

募集端末により、空住戸の状況を確認し伝達する

## ③ 実施時期

業務発生当日の管理サービス事務所開設時間内

## (2) 仮予約受付に係る業務

## ① 業務発生時期

管理サービス事務所より「(仮) 予約受付票」をファクシミリ受信した時

## ② 業務方法

イ 募集端末に仮予約者の情報を入力する

ロ 募集端末より「独立行政法人都市再生機構賃貸住宅入居申込書」「鍵貸出票」「辞退届」を出力する

ハ ロで出力した「鍵貸出票」「辞退届」を管理サービス事務所へファクシミリ送信※する

ニ 募集端末入力後、必要に応じ、1 (2) ⑧～⑩に係る対応を行う

## ③ 実施時期

業務発生当日の営業時間終了まで

## ④ 納入方法

所定の書庫に保管する

## ⑤ 納入形態

保管用ファイルを作成し、管理サービス事務所からファクシミリ受信した申込書類及び「独立行政法人都市再生機構賃貸住宅入居申込書」を綴じ込んだうえ、収納する

※ ファクシミリでの送信は、あらかじめ登録されている宛先のみ使用するものとし、登録宛先以外への送信を行う必要が生じた場合は、業務責任者を通じて甲の了解を得るものとする。

### (1) 空住戸の問合せに係る業務

#### ① 業務発生時期

宅建あっせん業者から空住戸情報の問合せがあった時

#### ② 業務方法

募集端末や募集パンフレットなどにより、甲の定める空住戸情報を確認し伝え、必要に応じ、類似住戸等の相談を受けると共に、案内できる住宅及び現地の窓口の有無を確認の上、回答する

#### ③ 実施時期

業務発生当日の営業時間内

### (2) 仮予約受付に係る業務

#### ① 業務発生時期

規定の申込書により、宅建あっせん業者による紹介を受け、仮予約を希望する者が住戸を特定の上、申込の意向があった時

#### ② 業務方法

イ 募集端末に仮予約者の情報を入力する

ロ 募集端末より「独立行政法人都市再生機構賃貸住宅入居申込書」「(仮) 予約受付票」「鍵貸出票」「辞退届」を出力する

ハ 「(仮) 予約受付票」「鍵貸出票」「辞退届」を渡し、書類提出期限等の説明を行う

#### ③ 実施時期

業務発生当日の営業時間終了まで

#### ④ 納入方法

所定の書庫に保管する

#### ⑤ 納入形態

申込者ごとに保管用ファイルを作成し、仮予約関係書類を綴じ込んだ上で、甲が営業センターで定めたルールに従って保管する

## (3) 本申込（資格確認）に係る業務

## ① 業務発生時期

宅建あっせん業者から紹介を受けた仮予約者本人による申込の意思表示が有り、必要書類の提出及び賃貸住宅あっせん申込書の提出を受けた時

## ② 業務方法

イ 仮予約者から提出された資格確認書類（「住民票の写し」「所得証明書」等）及び仮予約者を通じて提出された賃貸住宅あっせん申込書を確認する。受領した賃貸あっせん申込書は、甲の定める部署に納品する

ロ 契約締結日及び入居開始可能日を設定する

ハ 募集端末に契約締結日及び入居開始可能日を入力する

ニ 資格確認に問題が無い場合、以下項目ホ等の準備を行う

ホ 募集端末より下記（イ）～（ホ）を出力すると共に、（へ）～（チ）を別途準備する

（イ） 契約書 2部

（ロ） 家賃等収納報告票（敷金及び契約時家賃等払込票）

（ハ） 住宅賃貸借契約締結のご案内

（ニ） UR 賃貸住宅 アンケート票

（ホ） 家賃等のお支払について（記入要領）

（へ） 入居者名簿

（ト） 口座振替依頼書（銀行用又は、ゆうちょ銀行用）

（チ） 修理細目通知受領書

へ 項目ホで出力及び準備した書類の記入要領等の説明を行う

ト 家賃等収納報告票による敷金等を払い込む場合の注意事項の説明を行う

チ 別添〇「団地概要が記載された書類」を用い、当該団地の特記事項等の説明を行う

リ 項目ホで出力及び準備した書類をすべて渡す

ヌ 別添〇「都市機構賃貸住宅賃貸借契約締結時チェックシート」を活用し、書類及び業務の再確認を行い、保管用ファイルに綴じこんでおく

## ③ 実施時期

業務発生当日の営業時間終了まで

## ④ 納入方法

所定の書庫に保管する

## ⑤ 納入形態

仮予約時に作成した当該申込者の保管ファイルに、資格確認書類等を綴じ込んだうえ、甲が営業センターで定めたルールに従い収納する



## (4) 契約に係る業務

## ① 業務発生時期

契約予定者もしくは契約予定者の代理人から、当該団地の契約の意思表示が有り、契約関係書類の提出があった時

## ② 業務方法

- イ 写真付き身分証明書等で契約予定者本人又は、契約予定者本人が委任した代理人である事を確認し、複写の許可を得たうえで写しを受領する
- ロ 契約書類等の提出を受け、資格確認書類等と突合し記入漏れ及び記入違い等の不備の確認を行う(①で写真付きの身分証明の確認ができる書類を提示の上、写しを受領できる場合は、「印鑑証明書」の提出は不要。ただし、代理人の場合、「委任状」「契約予定者の印鑑証明書」「契約予定者の実印」が必要)
- ハ 家賃等収納報告票による敷金等の払込を金融機関による収納印の押印等で確認する。また、申込者が振込を行っていない場合は、最寄りの金融機関を案内の上、振込をさせるものとする。なお、金融機関の窓口閉設時においては、営業センターでの払込を受け付けるものとする。
- ニ 宅地建物取引業法上の重要事項説明を実施する
- ホ 契約書の内容の説明を行う
- ヘ 定期借家契約の場合には、契約期間満了により賃貸借契約が確定的に終了する旨を記載した書面を交付し説明を行う
- ト 契約書に契約日を記入し、甲の契約代理人である乙の社印を押印する
- チ 契約住戸の鍵の受け取り方法等、入居に係る説明を行う
- リ 「契約書」1部と、「入居者名簿」「修理細目通知書」のお客様控え等を揃え、「住まいのしおり」とともに申込者にお渡しする
- ヌ 契約日に変更があった場合には、募集端末の契約締結日を修正する
- ル その他契約締結に付随する事項を実施する

## ③ 実施時期

業務発生当日の営業時間終了まで

## ④ 納入方法

所定の書庫に保管する

## ⑤ 納入形態

本申込時に作成した当該契約者の保管ファイルの書類を、契約書等と共に所定の方法で取りまとめ収納すると共に、送付準備を行う

### (1) 業務発生時期

賃貸住宅入居希望者の問合せ電話を受電した時

### (2) 業務方法

問合せに対し、「募集案内書」「ガイドブック」「物件概要書」「募集端末」「申込要領」その他の資料により以下の内容を説明する

- ① 募集する賃貸住宅の、間取・設備・募集家賃・共益費・敷金の額・支払い方法・所在地・利用交通機関・その他当該団地に関する詳細
- ② 申込資格
- ③ 申込方法
- ④ インターネット申込に関する操作方法等
- ⑤ 委託業務外の問合せに対する各担当チームの問い合わせ先
- ⑥ その他賃貸住宅募集に必要な事項

### (3) 実施期間

業務発生当日の営業時間終了まで

### (4) 納入方法及び納入形態

甲が営業センターで定めた方法に従い、電話対応と問合せ件数・内容の整理を行い、報告する

(1) 業務発生時期

賃貸住宅入居希望者の問合せ電話を受電又は問合せメールを受信した時

(2) 業務方法

問合せに対し、「募集案内書」「ガイドブック」「物件概要書」「募集端末」「申込要領」その他の資料により以下の内容を説明及びメールにて返信する

- ① 募集する賃貸住宅の、間取・設備・募集家賃・共益費・敷金の額・支払い方法  
所在地・利用交通機関・その他当該団地に関する詳細
- ② 申込資格
- ③ 申込方法
- ④ インターネット申込に関する操作方法等
- ⑤ 委託業務外の問合せに対する各担当チームの問い合わせ先
- ⑥ その他賃貸住宅募集に必要な事項

(3) 実施期間

業務発生当日の営業時間終了まで

(4) 納入方法及び納入形態

甲が営業センターで定めた方法に従い、電話対応及びメール返信対応の問合せ件数・内容の整理を行い、報告する

(1) 業務発生時期

賃貸住宅入居希望者に空住戸を提案し、内見の希望があった時

(2) 業務方法

- ① 募集端末などを利用し、確実に紹介できる住宅であることの確認を行う
- ② 紹介する賃貸住宅の「間取」「設備」「募集家賃」「共益費」「敷金の額」「支払い方法」「所在地」「利用交通機関」その他当該団地に関する詳細を説明する
- ③ 入居希望者に下見可能住宅を紹介し、当該住宅の鍵開けを行う
- ④ 入居希望者の見学後、下見可能住宅の内部を点検し、当該住宅の鍵閉めを行う

(3) 実施期間

業務発生当日の定められた紹介時間内

(4) 納入方法

- ① 仮予約に至った場合は、別紙1の仮予約の業務を行う
- ② 仮予約に至らない場合は、他の空住戸の再提案を行う

(5) 納入形態

甲が定めた書式により報告を行う

# UR賃貸住宅

## 現地案内所

### 業務仕様書

### 業務仕様書別紙

(注意)

本資料は、民間事業者と締結する業務委託契約書に添付される標準的な仕様書であり、資料中の「甲」は独立行政法人都市再生機構をあらわし、「乙」は契約相手方をあらわします。  
また、機構が承認した技術提案の内容は、本資料に別途付記されます。

## 業務仕様書

- 1 履行場所 . . . . .
- 2 営業日 . . . . .
- 3 営業時間 . . . . .
- 4 接客場所 . . . . .
- 5 電話対応場所 . . . . .
- 6 事務処理場所 . . . . .
- 7 業務対象 . . . . .
- 8 業務内容 . . . . .
- 9 営業センターへの報告 . . . . .
- 10 法律及び法令関係の遵守 . . . . .
- 11 機密の保持 . . . . .
- 12 備品等の保全 . . . . .
- 13 関連部署及び関連会社 . . . . .
- 14 業務責任者 . . . . .

## 業務仕様書 別紙

- 1 仮予約
  - (1) 業務発生時期 . . . . .
  - (2) 業務方法 . . . . .
  - (3) 実施期間 . . . . .
  - (4) 納入方法 . . . . .
  - (5) 納入形態 . . . . .
- 2 UR 営業センターへの連絡
  - (1) 業務発生時期 . . . . .
  - (2) 業務方法 . . . . .
  - (3) 実施期間 . . . . .
  - (4) 納入方法 . . . . .

- (5) 納入形態・・・・・・・・・・・・・・・・
- 3 住宅管理センターへの連絡
  - (1) 業務発生時期・・・・・・・・
  - (2) 業務方法・・・・・・・・
  - (3) 実施期間・・・・・・・・
  - (4) 納入方法及び納入形態・・・・・・・・
- 4 甲の資格確認書類・契約関係書類取次業務
  - (1) 業務発生時期・・・・・・・・
  - (2) 業務方法・・・・・・・・
  - (3) 実施期間・・・・・・・・
  - (4) 納入方法及び納入形態・・・・・・・・
- 5 宅建あっせん制度に係る業務
  - (1) 空住戸の問合せに係る業務・・・・・・・・
  - (2) 仮予約受付に係る業務・・・・・・・・
- 6 電話応対
  - (1) 業務発生時期・・・・・・・・
  - (2) 業務方法・・・・・・・・
  - (3) 実施期間・・・・・・・・
  - (4) 納入方法及び納入形態・・・・・・・・
- 7 広告掲載物件問合せ応対
  - (1) 業務発生時期・・・・・・・・
  - (2) 業務方法・・・・・・・・
  - (3) 実施期間・・・・・・・・
  - (4) 納入方法及び納入形態・・・・・・・・
- 8 下見可能住宅の同行案内
  - (1) 業務発生時期・・・・・・・・
  - (2) 業務方法・・・・・・・・
  - (3) 実施期間・・・・・・・・

- (4) 納入方法 . . . . .
- (5) 納入形態 . . . . .



# 業務仕様書

UR賃貸住宅 現地案内所

# UR賃貸住宅 現地案内所 業務仕様書

## 1 履行場所

名称：

住所：

## 2 営業日

## 3 営業時間

## 4 接客場所

接客カウンター、接客テーブル及びその他募集業務の目的を達成するために業務を行う場所

## 5 電話対応場所

UR賃貸住宅 現地案内所内

## 6 事務作業場所

UR賃貸住宅 現地案内所内

## 7 業務の対象となる物件

- (1) 空家賃貸住宅
- (2) 高齢者向け賃貸住宅
- (3) 事業者（法人）利用可能とする賃貸住宅
- (4) 新規賃貸住宅
- (5) 定期建物賃貸借（「定期借家」）による住宅
- (6) 特別募集住宅（事故住宅）
- (7) 子育て及び高齢者等世帯優遇対象団地における賃貸住宅
- (8) その他甲が提供する賃貸住宅及び甲が実施する業務に係る情報提供
- (9) 甲の賃貸住宅募集に関連して実施される他の事業者の業務に係る情報提供等

## 8 業務内容

### (1) 空家賃貸住宅の募集等に関する業務

- ① UR賃貸住宅の制度、申込条件、申込方法等の問合せ対応
- ② 仮予約…………… 別紙1 参照
- ③ 甲への連絡…………… 別紙2 参照
- ④ 住宅管理センターへの連絡…………… 別紙3 参照
- ⑤ 管理サービス事務所への連絡

- ⑥ 宅建あっせん制度に係る業務…………… 別紙 4 参照
- ⑦ 電話による問合せ及び空家確認等への対応…………… 別紙 5 参照
- ⑧ 住宅情報誌及び住宅情報サイト掲載物件の問合せ対応…………… 別紙 6 参照
- ⑨ 下見可能住宅に対する見学手配及び鍵の貸し出し…………… 別紙 7 参照
- ⑩ 契約関係書類の顧客取次業務…………… 別紙 8 参照

(2) 高齢者向け賃貸住宅の募集に関する業務

① 高齢者向け賃貸住宅の種類

- イ 高齢者向け優良賃貸住宅
- ロ 高齢者向け特別設備改善住宅
- ハ 高齢者等向け住宅
- ニ 高齢者家族向大型住宅
- ホ 3世代（ペア）住宅
- ヘ シルバー住宅
- ト 安心長住住宅
- チ その他甲が定める住宅

② 高齢者向け賃貸住宅に係る手続き

- イ 抽選対象団地に関する案内及び説明並びに住宅相談
- ロ 抽選対象住宅の抽選結果の情報提供
- ハ 先着順対象団地に関する8（1）①～⑩に定める業務
- ニ 電話による高齢者向け優良賃貸住宅に関する問合せ及び空家確認等への対応
- ホ その他、イ～ニに付随する業務

(3) 事業者（法人）利用可能とする賃貸住宅の募集に関する業務

① 事業者（法人）へ貸与する場合の各種制度

- イ 事業者複数戸割引制度
- ロ 事業者敷金免除制度
- ハ 特定事業者割引制度
- ニ その他甲が定める事業者向け制度

② 事業者（法人）利用可能とする賃貸住宅に係る手続き

- イ 窓口における案内及び説明並びに住宅相談及び仮予約手続き
- ロ 甲が定める特定団地における複数戸割引制度の説明並びに住宅相談及び仮予約手続き
- ハ 仮予約後の引継ぎ業務
- ニ 電話による社宅向け賃貸住宅募集に関する問合せ及び空家確認等への対応
- ホ その他イ～ニに付随する業務

(4) 新規賃貸住宅の募集に関する業務

- ① 現地案内所における案内及び説明
- ② 抽選結果の情報提供
- ③ 電話による新規賃貸住宅募集に関する問合せへの対応
- ④ その他 ①～③ に付随する業務

(5) 定期借家による賃貸住宅の募集に関する業務

① 定期借家による賃貸住宅の種類

- イ 耐震診断未実施団地における定期借家
- ロ 耐震診断済未改修団地における定期借家
- ハ 団地再生事業または用途転換予定団地における定期借家
- ニ その他甲が定める団地における定期借家

② 定期借家による賃貸受託に係る手続き

- イ 抽選対象団地に関する案内及び説明
- ロ 抽選対象団地の抽選結果の情報提供
- ハ 先着順対象住宅に関する 8 (1) ①～に定める業務
- ニ 電話による定期借家賃貸住宅に関する問合せ及び空家確認等への対応
- ホ その他イ～ニに付随する業務

(6) 特別募集住宅（事故住宅）の募集に関する業務

- ① 甲が実施する抽選手続きに係る案内及び説明
- ② 先着順対象住宅に関する 8 (1) ①～に定める業務
- ③ 現地案内所における特別募集住宅の情報提供
- ④ 電話による特別募集住宅に関する問合せへの対応
- ⑤ その他①～④に付随する業務

(7) 子育て及び高齢者等世帯優遇対象団地における募集に関する業務

- ① 優遇措置の種類
  - イ 優先申込期間（毎月 1 日（年始は第 1 営業日）から 7 日間）の設定
  - ロ 近居支援制度（対象申込者の敷金額を 1 か月とする）
  - ハ その他甲が定める優遇措置
- ② 優遇対象団地に係る手続き
  - イ 優遇対象団地に関する 8 (1) ①～に定める業務
  - ロ 現地案内所における優遇対象団地の情報提供
  - ハ 電話による優遇対象団地に関する問合せ対応
  - ニ その他イ～ハに付随する業務

(8) その他甲が提供する賃貸住宅及び甲が実施する業務に係る情報

- ① 各種パンフレットの設置による情報提供
- ② 電話による問合せに係る関係部署への案内対応
- ③ その他①～②に付随する業務

(9) 甲の賃貸住宅募集に関連して実施される他の事業者の業務に係る情報提供等

- ① 各種パンフレット等の設置による情報提供
- ② 電話による問合せに係る関係部署への案内対応
- ③ その他①～②に付随する業務

(10) 入居促進キャンペーン期間における業務

- ① 業務発生時期

夏・春・秋の入居促進キャンペーン開始の時

② 業務方法

それぞれの入居促進キャンペーン毎に甲が定める方法に基づいて実施する

- イ 入居促進キャンペーン期間における敷金分割支払制度、敷金2か月化制度などの各種入居促進制度の情報提供
- ロ 入居促進キャンペーンの内容の周知徹底
- ハ 入居促進キャンペーン用の販促品の準備
- ニ その他イ～ハに付随する業務

③ 業務完了時期

夏・春・秋の入居促進キャンペーン終了の時

(11) 業務集計

① 業務発生時期

営業日単位で営業時間内に「仮予約」が発生した時

② 業務方法

- a 12(1)で定める募集オンラインシステム端末により、当該業務の発生事項を入力し、ジャーナル表を出力した上で当日の業務内容と突合する(募集端末設置現地案内所のみ)
- b 当該営業日に仮予約した件数について、顧客が記入した書類を集計する

③ 納期

業務発生当日の営業時間終了まで

④ 納入方法

所定の書庫に保管する

⑤ 納入形態

- a 保管用ファイルを作成し、当該ファイルに仮予約書類を綴じ込む。
- b 発生日ごとに出力したジャーナル表を綴じ込む。(端末設置現地案内所のみ)

## 9 甲への報告

(1) 日次報告

- ① 甲が定める様式の日報を作成し、甲が定める日までに甲に提出する

(2) 月次報告

- ① 甲が定める様式の月次報告書を作成し、甲が定めた提出期限までに提出する

## 10 法律及び法令関係の遵守

- (1) 個人情報の保護に関する法律
  - (2) 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
  - (3) その他関係法令
- を遵守し、必要な措置を講じるものとする。

## 11 機密の保持

情報管理を徹底すると共に、業務上知り得たすべての情報について、常に守秘義務を厳守し第三者に漏らしてはならない。

又、業務上知り得たすべての情報を盗用してはならない。

## 12 備品等の保全

- (1) 募集オンラインシステム端末（etweb（賃貸住宅総合管理システム）など端末にインストールされたソフトウェア及び専用プリンター含む。以下「募集端末」という。）
- (2) 汎用パソコン（プリンター含む）
- (3) コピー機
- (4) 電話設備
- (5) ファクシミリ設備
- (6) 設置されている什器
- (7) その他事務処理に必要と認められる設備一式

以上（１）～（７）の甲より無償で提供され、使用が認められている設備及び物品については、善良な管理者の注意を持って使用すると共に、これを目的外に使用してはならない。

## 13 関連部署及び関連会社

- (1) 各関連部署及び関連会社の担当業務及び連絡先を把握する
- (2) 甲の関連部署への連絡は、業務責任者が行う事とする

## 14 業務責任者

- (1) 当該現地案内所を含む業務実施単位につき、少なくとも「業務責任者」を１名置くこととし、営業日の営業時間内は甲からの連絡を受けることが可能な状態とする
- (2) 「業務責任者」は、当該現地案内所の行う業務に精通すると共に、従業者を掌握し、業務を円滑に行う
- (3) 「業務責任者」は、甲からの業務連絡等本業務に係る取扱いを定めた書類について、その内容を従業者に周知徹底させる
- (4) 従業者から甲への直接の問合せは、原則禁止であることを周知徹底すると共に、「業務責任者」が関連部署への問合せを迅速に行うものとする
- (5) 「業務責任者」は、甲の求める当該現地案内所の仮予約目標などの制定事項を理解し、従業者に周知させると共に、目標を達成すべく当該現地案内所を運営するものとする
- (6) 甲の定めにより、現地案内所に係る運営方針などの募集方策を周知するため、甲が開催する業務責任者向けの会議に出席する
- (7) その他本業務の実施に際し発生・付随する業務については、甲の定めに従い実施するものとする

以 上

# 業務仕様書別紙

UR賃貸住宅 現地案内所

## (1) 業務発生時期

賃貸住宅入居申込者来訪時

## (2) 業務方法

- ① 申込者に「独立行政法人都市再生機構賃貸住宅入居申込書」を記入してもらう
- ② 募集端末により申込者の情報を入力する
- ③ 募集端末により「(仮) 予約受付票」、「鍵貸出票」、「辞退届」を出力する
- ④ 申込者に「(仮) 予約受付票」「鍵貸出票」の記入方法等を説明の上、必要事項を記入してもらい、複写を取ったうえで交付する
- ⑤ 当該仮予約団地に関する「耐震診断実施の有無・耐震診断結果及び耐震改修に係る取組み」「アスベストに関する調査結果」「ストック再生・再編方針」等の説明を行う
- ⑥ 交付する「(仮) 予約受付票」に記載された、当該仮予約における「内覧期間」「内覧時の注意(期間内での内覧及び「鍵貸出票」並びに内覧者の「身分証明確認可能な書類の提示」等)」「書類提出期限」「辞退」について説明を行う
- ⑦ 申込者に記入してもらい、提出された「独立行政法人都市再生機構賃貸住宅入居申込書」の記入事項の確認を行ったうえで、受付印を押印する
- ⑧ 募集端末入力後、申込者が他の機構物件との重複契約者であることが判明した場合、既契約住戸と重複しての契約ができない旨を説明する。また、申込者が既契約住戸を解約し、当該仮予約住戸の入居を希望する場合には、既契約住戸に係る契約解除届の提出を約させ、退去を約する誓約書に記入させる
- ⑨ 募集端末入力後、当該仮予約者が再入居防止対策対象者であることが判明した場合、業務責任者を通じて甲に連絡し、入居の可否に係る回答を得た上で、入居が認められない場合には、契約手続きができない旨を伝える。また、受領した資格確認書類がある場合には、当該書類を郵送により返還する
- ⑩ その他、再入居防止に付随する取扱いは、甲の定めるところにより対応する  
(※ 募集端末が設置されていない現地案内所では、任意の営業センターに連絡、②～③の手続を依頼の上、住宅の確保を行うものとする。)

## (3) 実施期間

業務発生当日の営業時間終了まで

## (4) 納入方法

所定の書庫に保管する

## (5) 納入形態

甲が現地案内所で定めたルールに従い、申込者毎に保管用ファイルを作成し、仮予約関係書類を綴じ込んだうえで、収納する



## 2 UR 営業センターへの連絡

別紙 2

### (1) 業務発生時期

1の仮予約手続実施時

### (2) 業務方法

仮予約者が賃貸借契約を希望する営業センターへ「補修依頼書」に必要事項記入の上「(仮) 予約受付票」と共にファクシミリで送信\*する

### (3) 実施期間

業務発生当日の業務時間終了まで

### (4) 納入方法

上記(2)による

### (5) 納入形態

甲が現地案内所において定めたルールに従い、「(仮) 予約受付表」及び「補修依頼書」を保管する

## 3 住宅管理センターへの連絡

### (1) 業務発生時期

仮予約時及び辞退受付時

### (2) 業務方法

#### ① 仮予約時（別紙1の業務終了後、住宅管理センター毎に取りまとめて行う）

- イ 当該仮予約団地を管轄する住宅管理センターへ「内覧補修依頼書」に必要事項入の上、ファクシミリで送信\*する
- ロ 住宅管理センターへファクシミリ返信の旨を電話連絡し確認する
- ハ 甲が現地案内所において定めたルールに従い、返信された「内覧補修依頼書」を保管及び管理する

#### ② 辞退受付時

- イ 仮予約者より「辞退届」の提出を受ける
- ロ 写真付き身分証明書等で本人確認を行う
- ハ 「辞退届」を受理する
- ニ 募集端末により取消の手続きを行う
- ホ 当該契約予定団地を管轄する住宅管理センターに「辞退依頼書」を必要事項記入の上、ファクシミリ送信し、かつ、住宅管理センターから受領印の入ったファクシミリ返信を確認すると共に、現地案内所で定めたルールに従って保管、管理する

### (3) 実施期間

業務発生当日の業務時間終了まで

(4) 納入方法及び納入形態

上記(2)①～②による

※ ファクシミリでの送信は、あらかじめ登録されている宛先のみ使用するものとし、登録宛先以外への送信を行う必要が生じた場合は、業務責任者を通じて甲の了解を得るものとする。

(1) 業務発生時期

取次希望者が来所したとき

(2) 業務方法

① 資格確認書類取次

希望の住宅の入居可能日を確認し、機構の募集端末にて仮予約実施後、資格確認書類一式を確認したのち、甲が指定する営業センター（又は委託業務責任者が所属する甲の事務所。以下「甲指定の場所」）へ指定された取次方法にて取次する

② 契約関係書類取次

契約に必要な書類の記入漏れ等確認後、甲指定の場所へ指定された取次方法で発送する。その際、機構の定めた様式で台帳管理をするものとする。甲での資格確認及び入居決定後、取次先から送付された契約書等の契約関係書類について、取次希望者へ交付する

③ その他の業務

取次希望者へ、契約書類等一式を預かる際に、住まいのしおり等各種説明資料入居者名簿、修理細目通知書の配布及び契約後の入居者への鍵の受け渡しを行う

(3) 実施期間

業務発生当日の業務時間終了まで

(4) 納入方法及び納入形態

上記(2)①～③による

### (1) 空住戸の問合せに係る業務

① 業務発生時期

宅建あっせん業者から空住戸情報の問合せがあった時

② 業務方法

募集端末や募集パンフレットなどにより、甲の定める空住戸情報を確認し伝え、必要であれば類似住戸等の相談を受けると共に、案内できる住宅及び現地の窓口の有無を確認の上、回答する

③ 実施時期

業務発生当日の営業時間内

### (2) 仮予約受付に係る業務

① 業務発生時期

規定の申込書により、宅建あっせん業者による紹介を受け、仮予約を希望する者が住戸を特定の上、申込の意向があった時

② 業務方法

イ 募集端末に仮予約者の情報を入力する

ロ 募集端末より「独立行政法人都市再生機構賃貸住宅入居申込書」「(仮) 予約受付票」「鍵貸出票」「辞退届」を出力する

ハ 「(仮) 予約受付票」「鍵貸出票」「辞退届」を渡し、書類提出期限等の説明を行う

③ 実施時期

業務発生当日の営業時間終了まで

④ 納入方法

所定の書庫に保管する

⑤ 納入形態

甲で定めたルールに従い、申込者ごとに保管用ファイルを作成し、仮予約関係書類を綴じ込んだ上で保管する

### (1) 業務発生時期

賃貸住宅入居希望者の問合せ電話を受電した時

### (2) 業務方法

問合せに対し「募集案内書」「ガイドブック」「物件概要書」「募集端末」「申込要領」その他の資料により以下の内容を説明する

- ① 募集する賃貸住宅の、間取・設備・募集家賃・共益費・敷金の額・支払い方法・所在地・利用交通機関・その他当該団地に関する詳細
- ② 申込資格
- ③ 申込方法
- ④ インターネット申込に関する操作方法等
- ⑤ 委託業務外の問合せに対する各担当チームの問い合わせ先
- ⑥ その他賃貸住宅募集に必要な事項

### (3) 実施期間

業務発生当日の営業時間終了まで

### (4) 納入方法及び納入形態

甲が現地案内所で定めた方法に従い、電話対応と問合せ件数・内容の整理を行い、報告する

### (1) 業務発生時期

賃貸住宅入居希望者の問合せ電話を受電又は問合せメールを受信した時

### (2) 業務方法

問合せに対し、「募集案内書」「ガイドブック」「物件概要書」「募集端末」「申込要領」その他の資料により以下の内容を説明及びメールにて返信する

- ① 募集する賃貸住宅の、間取・設備・募集家賃・共益費・敷金の額・支払い方法・所在地・利用交通機関・その他当該団地に関する詳細
- ② 申込資格
- ③ 申込方法
- ④ インターネット申込に関する操作方法等
- ⑤ 委託業務外の問合せに対する各業務担当チームの問い合わせ先
- ⑥ その他賃貸住宅募集に必要な事項

### (3) 実施期間

業務発生当日の営業時間終了まで

### (4) 納入方法及び納入形態

甲が現地案内所で定めた方法に従い、電話対応及びメール返信対応の問合せ件数・内容の整理を行い、報告する

(1) 業務発生時期

賃貸住宅入居希望者に空住戸を提案し、内見の希望があった時

(2) 業務方法

- ① 募集端末などを利用し、確実に紹介できる住宅であることの確認を行う
- ② 紹介する賃貸住宅の「間取」「設備」「募集家賃」「共益費」「敷金の額」「支払い方法」「所在地」「利用交通機関」その他当該団地に関する詳細を説明する
- ③ 入居希望者に下見可能住宅を紹介し、当該住宅の鍵開けを行う
- ④ 入居希望者の見学後、下見可能住宅の内部を点検し、当該住宅の鍵閉めを行う

(3) 実施期間

業務発生当日の定められた紹介時間内

(4) 納入方法

- ① 仮予約に至った場合は、別紙1の仮予約の業務を行う
- ② 仮予約に至らない場合は、他の空住戸の再提案を行う

(5) 納入形態

甲が定めた日報及び月次報告書による

**※本アンケートは現時点における案であり、今後、調査項目、調査内容等を変更することがあります。**

No. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## ご利用者アンケート

UR都市機構

このたびはUR都市機構の賃貸住宅にお申しいただき、ありがとうございました。

お客様にお申しいただきましたUR営業センターの対応等について、ご意見をお聞かせいただきたく存じます。

いただきましたご意見は、UR営業センターの業務実施状況の評価を行う際の資料として活用させていただきます。つきましては、趣旨等ご理解賜り、アンケートにご協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。

- 以下の各項目について、最も該当するものに○をご記入ください。  
 (※【記載任意】とある項目は、差し支えなければご記入ください。)

□ 「UR営業センター」における内容等について伺います。

問1 来場されたUR営業センターは次のうちどれですか。1つだけ○印で囲んでください。

- 1 錦糸町営業センター 2 町田営業センター 3 所沢営業センター 4 堺東営業センター

問2 お申込の際に、お客様から職員に対し、周辺環境や契約内容に関するご質問をなさいましたか。1つだけ○印で囲んでください。

- 1 周辺環境や契約内容に関する質問をしなかった。  
 2 周辺環境や契約内容に関する質問をした。

問2-1 (問2で2に○印で囲んだ方のみご回答ねがいます。)

対応した職員は、お客様からの周辺環境や契約内容に関するご質問に対し、適切に回答できましたか。お感じになられた印象について、一番近い項目を1つだけ○印で囲んでください。

- 1 良かった  
 2 まあ良かった  
 3 普通  
 4 あまり良くなかった  
 5 良くなかった

問2-2 (問2で2に○印で囲んだ方のみご回答ねがいます。)

お客様がなされた質問とそれに対する回答内容をお聞かせください。【記入任意】

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



問3 お申込の際に、職員に対して、お客様のご要望をお伝えしましたか。1つだけ○印で囲んでください。

- 1 要望を伝えなかった。
- 2 要望を伝えた。

問3-1 (問3で2に○印で囲んだ方のみご回答ねがいます。)

応対した職員は、お客様からのご要望を踏まえた住宅を案内できましたか。お感じになられた印象について、一番近い項目を1つだけ○印で囲んでください。

- 1 良かった
- 2 まあ良かった
- 3 普通
- 4 あまり良くなかった
- 5 良くなかった

問3-2 (問2で2に○印で囲んだ方のみご回答ねがいます。)

お客様がなされた要望とその対応内容をお聞かせください。【記入任意】

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

問4 来場されたUR営業センターでは、「市場化テスト」として、業務を実施している事業者が以下の取組を実施しております。お客様が説明を受けた、あるいはお見かけした等の項目をすべて○印で囲んでください。

- 1 新聞折込チラシ ※
  - 2 営業センター独自のホームページ ※
  - 3 チラシ街頭配布 ※
  - 4 お客様へのご連絡(電話・電子メール等)
  - 5 その他 ( ) (具体内容をご記入ください)
- ※ 折込チラシやホームページ等については、当機構でも実施しておりますが、事業者が実施しているものを見た場合のみご回答ください。(なお、事業者は、以下の名称を用いて業務を実施しております。)

(参考) 【事業者の名称】

※ 落札した民間事業者の名称を記入予定。

問5 以下の取組について、お気持ちに一番近いものをそれぞれ1つだけ○印で囲んでください。  
(問4の選択肢のうち、○印で囲んだ項目のみご記入ください)

- 1 新聞折込チラシ  
a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 2 営業センター独自のホームページ  
a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 3 チラシ街頭配布  
a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 4 お客様へのご連絡(電話・電子メール等)  
a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 5 その他 ( )  
a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった

問6 問5の選択に際して、特に記載したい内容がございましたらご記入ください。【記入任意】

<b>【項目番号】</b> ／	<b>【選択理由】</b>
-----	
-----	
-----	

問7 対応いたしました職員の接客態度について、お気持ちに一番近いものを、それぞれ1つだけ○印で囲んでください。

- 1 ご来場いただいた際の挨拶  
a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 2 職員の身だしなみ  
a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 3 お客様対応時の言葉遣い  
a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 4 その他 ( )  
a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった

問8 問7の選択に際して、特に記載したい内容がございましたらご記入ください。【記入任意】

<b>【項目番号】</b> ／	<b>【選択理由】</b>
-----	
-----	
-----	

問9 対応いたしました職員の各種手続きに要した時間について、それぞれ1つだけ○印で囲み、括弧内におおよその時間をご記入ください。(※ お客様がお手続きされた項目のみのご記入で結構です。)

- 1 物件のご案内時  
a 長い b やや長い c ちょうど良い d やや短い e 短い ( )
- 2 お申込み時  
a 長い b やや長い c ちょうど良い d やや短い e 短い ( )
- 3 電話対応時  
a 長い b やや長い c ちょうど良い d やや短い e 短い ( )
- 4 その他の対応時 ( )  
a 長い b やや長い c ちょうど良い d やや短い e 短い ( )

問10 窓口での対応について、お気づきになられた点を対応した職員にお伝えいただいたことはありますか。1つだけ○印で囲んでください。

- 1 ある 2 ない

問11 (問10で「1」を選択の場合) お客様がお伝えいただいた具体的な内容をご記入ください。【記入任意】

.....

.....

問12 (問10で「1」を選択の場合) お伝えいただいた後の職員の対応はいかがでしたか。1つだけ○印で囲んでください。

- 1 良くなった 2 まあ良くなった 3 普通 4 あまり良くならなかった 5 良くならなかった

問13 問12の選択に際して、特に記載したい内容がございましたらご記入ください。【記入任意】

.....

.....

問14 現在お住まいの市区町村 (( )内にご記入をお願いします。)

( ) 市 (区)

問15 お申込になられた住宅 (( )内にご記入をお願いします。)

(団地名: ) 住棟・住戸番号: )

問16 年齢

- 1 10歳代 2 20歳代 3 30歳代 4 40歳代 5 50歳代 6 60歳代以上

問17 性別

男性 女性

ご協力ありがとうございました。アンケートは、返信用封筒に封入の上、ご返信ください。  
なお、アンケートのご返信は、平成23年〇月〇日(当日消印有効)を締切とさせていただきます。

※上記情報は、適切に管理し、一定期間経過後は責任を持って廃棄いたします。

**※本アンケートは現時点における案であり、今後、調査項目、調査内容等を変更することがあります。**

No. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## ご利用者アンケート

UR都市機構

このたびはUR都市機構の賃貸住宅にご契約いただき、ありがとうございました。

お客様にご契約いただきましたUR営業センターの対応等について、ご意見をお聞かせいただきたく存じます。

いただきましたご意見は、UR営業センターの業務実施状況の評価を行う際の資料として活用させていただきます。つきましては、趣旨等ご理解賜り、アンケートにご協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。

- 以下の各項目について、最も該当するものに○をご記入ください。  
(※【記載任意】とある項目は、差し支えなければご記入ください。)

□ 「UR営業センター」における内容等について伺います。

問1 来場されたUR営業センターは次のうちどれですか。1つだけ○印で囲んでください。

- 1 錦糸町営業センター 2 町田営業センター 3 所沢営業センター 4 堺東営業センター

問2 ご契約の際に、お客様から職員に対し、周辺環境や契約内容に関するご質問をなさいましたか。1つだけ○印で囲んでください。

- 1 周辺環境や契約内容に関する質問をしなかった。  
2 周辺環境や契約内容に関する質問をした。

問2-1 (問2で2に○印で囲んだ方のみご回答ねがいます。)

対応した職員は、お客様からの周辺環境や契約内容に関するご質問に対し、適切に回答できましたか。お感じになられた印象について、一番近い項目を1つだけ○印で囲んでください。

- 1 良かった  
2 まあ良かった  
3 普通  
4 あまり良くなかった  
5 良くなかった

問2-2 (問2で2に○印で囲んだ方のみご回答ねがいます。)

お客様がなされた質問とそれに対する回答内容をお聞かせください。【記入任意】

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

問3 ご契約の際に、職員に対し、お客様のご要望をお伝えしましたか。1つだけ○印で囲んでください。

- 1 要望を伝えなかった。
- 2 要望を伝えた。

問3-1 (問3で2に○印で囲んだ方のみご回答ねがいます。)

応対した職員は、お客様からのご要望を踏まえた住宅を案内できましたか。お感じになられた印象について、一番近い項目を1つだけ○印で囲んでください。

- 1 良かった
- 2 まあ良かった
- 3 普通
- 4 あまり良くなかった
- 5 良くなかった

問3-2 (問3で2に○印で囲んだ方のみご回答ねがいます。)

お客様がなされた要望とその対応内容をお聞かせください。【記入任意】

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

問4 来場されたUR営業センターでは、「市場化テスト」として、業務を実施している事業者が以下の取組を実施しております。お客様が説明を受けた、あるいはお見かけした等の項目をすべて○印で囲んでください。

- 1 重要事項説明 ※1
- 2 新聞折込チラシ ※2
- 3 営業センター独自のホームページ ※2
- 4 チラシ街頭配布 ※2
- 5 お客様へのご連絡(電話・電子メール等)
- 6 その他 ( ) (具体内容をご記入ください)

※1 お住まいいただく上で重要となる内容についての説明を指すものであり、契約締結の際、「重要事項説明書」を交付し、説明を行っています。

※2 折込チラシやホームページ等については、当機構でも実施しておりますが、事業者が実施しているのを見た場合のみご回答ください。(なお、事業者は、以下の名称を用いて業務を実施しております。)

(参考) 【事業者の名称】

※ 落札した民間事業者の名称を記入予定。

**問5** 以下の取組について、お気持ちに一番近いものをそれぞれ1つだけ○印で囲んでください。  
(問4の選択肢のうち、○印で囲んだ項目のみご記入ください)

- 1 重要事項説明
  - a よく分かった b ほぼ分かった c どちらともいえない d あまり分からなかった e よく分からなかった
- 2 新聞折込チラシ
  - a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 3 営業センター独自のホームページ
  - a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 4 チラシ街頭配布
  - a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 5 お客様へのご連絡(電話・電子メール等)
  - a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 6 その他 ( )
  - a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった

**問6** 問5の選択に際して、特に記載したい内容がございましたらご記入ください。【記入任意】

<b>【項目番号】</b> ／	<b>【選択理由】</b>

**問7** 対応いたしました職員の接客態度について、お気持ちに一番近いものを、それぞれ1つだけ○印で囲んでください。

- 1 ご来場いただいた際の挨拶
  - a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 2 職員の身だしなみ
  - a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 3 お客様対応時の言葉遣い
  - a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった
- 4 その他 ( )
  - a 良かった b まあ良かった c 普通 d あまり良くなかった e 良くなかった

**問8** 問7の選択に際して、特に記載したい内容がございましたらご記入ください。【記入任意】

<b>【項目番号】</b> ／	<b>【選択理由】</b>

問9 対応いたしました職員の各種手続きに要した時間について、それぞれ1つだけ○印で囲み、括弧内におおよその時間をご記入ください。(※ お客様がお手続きされた項目のみのご記入で結構です。)

- 1 物件のご案内時  
a 長い b やや長い c ちょうど良い d やや短い e 短い ( )分
- 2 お申込み時  
a 長い b やや長い c ちょうど良い d やや短い e 短い ( )分
- 3 契約締結時  
a 長い b やや長い c ちょうど良い d やや短い e 短い ( )分
- 4 電話対応時  
a 長い b やや長い c ちょうど良い d やや短い e 短い ( )分
- 5 その他の対応時 ( )  
a 長い b やや長い c ちょうど良い d やや短い e 短い ( )分

問 10 【契約者のみ】ご契約前にお支払いいただいた初期費用(敷金や入居時の日割家賃等)のお支払い方法について、1つだけ○印で囲んでください。

- 1 金融機関窓口での払込 2 機構指定口座への振込 3 営業センターでの支払

問 11 窓口での対応について、お気づきになられた点を対応した職員にお伝えいただいたことはありますか。1つだけ○印で囲んでください。

- 1 ある 2 ない

問 12 (問 11 で「1」を選択の場合) お客様がお伝えいただいた具体的内容をご記入ください。【記入任意】

.....

.....

問 13 (問 11 で「1」を選択の場合) お伝えいただいた後の職員の対応はいかがでしたか。1つだけ○印で囲んでください。

- 1 良くなった 2 まあ良くなった 3 普通 4 あまり良くならなかった 5 良くならなかった

問 14 問 13 の選択に際して、特に記載したい内容がございましたらご記入ください。【記入任意】

.....

.....

問 15 現在お住まいの市区町村 (( )内にご記入をお願いします。)

( ) 市 (区)

問 16 お申込になられた住宅 (( )内にご記入をお願いします。)

(団地名: ) 住棟・住戸番号: )

問 17 年齢

- 1 10歳代 2 20歳代 3 30歳代 4 40歳代 5 50歳代 6 60歳代以上

問 18 性別

男性 女性

ご協力ありがとうございました。アンケートは、返信用封筒に封入の上、ご返信ください。

なお、アンケートのご返信は、平成 23 年〇月〇日(当日消印有効)を締切とさせていただきます。

※本アンケートは現時点における案であり、今後、調査項目、調査内容等を変更することがあります。

No. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## ご利用者アンケート

UR都市機構

本日はご来場ありがとうございました。よりよい窓口となるよう、みなさまの声をお聞かせください。

■ 以下の各項目について、最も該当するものに○をご記入(問6は自由記入)ください。

問1 来場された事務所をお答えください。

- 1 錦糸町営業センター 2 町田営業センター 3 所沢営業センター 4 堺東営業センター 5 新所沢現地案内所

問2 来場目的 (5を選択される場合は()内にその内容をお書きください。)

- 1 住宅相談 2 お申込 3 書類提出 4 契約締結 5 その他 ( )

問3 来場されてお客様がお感じになった、最も近い感想をお答えください。

- 1 満足 2 ほぼ満足 3 どちらともいえない 4 やや不満 5 不満

問4 お客様が日常利用される決済手段では、以下どちらの利用頻度が高いでしょうか。お答えください。

- 1 現金決済 2 現金以外での決済

問5 (問4で2を選択の方のみ) 現金以外で最も利用頻度の高い手段をお答えください。

- 1 クレジットカード 2 デビットカード 3 電子マネー 4 口座振替・振込 5 その他 ( )

問6 その他自由意見 (来場されてのご感想や上記の項目を選択した理由などをご記入ください。)

.....

.....

問7 現在お住まいの市区町村 (( )内にご記入をお願いします。)

( ) 市 (区)

問8 年齢

- 1 10歳代 2 20歳代 3 30歳代 4 40歳代 5 50歳代 6 60歳代以上

問9 性別

男性 女性

ご協力ありがとうございました。

備付けの回収箱へご投函くださいますようお願いいたします。