

第 182 回入札監理小委員会 議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第 182 回入札監理小委員会
議事次第

日 時：平成 23 年 9 月 26 日（月）15:43～17:12
場 所：永田町合同庁舎 1 階 第 3 共用会議室

1. 実施要項（案）の審議

○国際協力人材センター運営及び PARTNER システム再構築・運用保守業務（（独）国際協力機構）

2. 事業の評価（案）等の審議

○（独）都市再生機構の賃貸住宅入居者募集業務（（独）都市再生機構）

2. その他

<出席者>

（委員）

小林副主査、逢見副主査、佐藤専門委員、加藤専門委員

（（独）国際協力機構）

国際協力人材部 稲葉部長、竹内次長、国際協力人材センター課 江種課長

（（独）都市再生機構）

住宅経営部営業推進室 安高室長、谷口リーダー、富田主幹、細谷主査、荒井主査

（事務局）

和田参事官、栗田参事官、後藤参事官

○小林副主査 それでは、ただいまから第 182 回入札監理小委員会を開催いたします。

本日は、独立行政法人国際協力機構の「国際協力人材センター運営及びPARTNERシステム再構築・運用保守業務」の実施要項（案）、独立行政法人都市再生機構の「賃貸住宅入居者募集業務」の事業の評価（案）等についての審議を行います。

はじめに、「国際協力人材センター運営及びPARTNERシステム再構築・運用保守業務」の実施要項（案）の審議を行いたいと思います。

本日は、独立行政法人国際協力機構国際協力人材部稲葉部長に御出席いただいておりますので、事業の評価等を踏まえた実施要項（案）の内容等について御説明をお願いしたいと思います。御説明は 15 分程度でお願いいたします。

○稲葉部長 どうもありがとうございます。

本日は、御多用の中、私ども JICA の事業に関しまして、御審議いただきを大変ありがとうございます。

国際協力人材センター「PARTNER」でございますけれども、平成 15 年 10 月にウェブサイトとしてサービスを開始いたしました。それ以降、順調に利用者・利用団体を増やしておりまして、オール・ジャパンの国際協力人材市場の活性化に貢献してまいっております。現行契約でございます平成 21 年度から 23 年度の国際協力人材センターに係る業務委託については、市場化テストの対象案件となりまして、今年 5 月に、本入札監理小委員会の場で事業評価の御審議をいただきました。本日の議題となります平成 24 年度以降の次期契約に係る貴重な御意見をいただいております。改めて御礼申し上げたいと思います。

さて、前回の小委員会での審議におきまして、競争性を確保する上で、1 者応札への対応を図るようという御指摘をいただきました。次期の入札におきましては、国際協力業務に関する専門性を要しますキャリア相談業務につきましては、私ども JICA が直営で実施することといたしまして、それ以外の部分について、多くの民間事業者が入札しやすいような工夫を図っております。また、今回の入札におきましては、競争性を確保した上で、業務の質を保ちつつ、より一層の効率化、経費削減を図ることを目標として、現行契約では、人材登録を始めとする運營業務のみを契約対象としておりましたけれども、次回におきましては、システム関連業務を含みます包括的な契約形態を考えております。

それでは、これから、実施要項（案）におきます現行契約と次期契約の違い、次期契約における競争性の確保、インセンティブの設定、情報開示並びにパブリックコメントへの対応について、担当課長でございます江種から御説明したいと思います。どうか、御審議をよろしく願います。

○江種課長 それでは、早速説明をさせていただきます。時間も限られておりますので、要点のみ説明させていただきます。後ほど質疑応答のところで、詳細についてお答えできればと思います。

最初に現行契約と次期契約の違いですが、お手元の資料の別紙 2 で説明をさせていただきます。まず、資料に基づきまして、上段の部分が現行契約でございまして、下段の部分が次期契約、24 年度から 26 年度までの契約の範囲を示しております。

まずは、先ほど稲葉より説明しましたとおり、専門性の高い業務として上の部分の 6 の黄色のと

ころ「キャリア相談」を24年度から26年度の次期契約においては契約外としまして、機構の直営で行います。ここが一番大きく変わったところでして、競争性の確保に貢献できるものと思われま
す。前回入札が1者応札でしたので、機構独自に調査をいたしました結果、キャリア相談を担当す
るポストの確保が障壁になったことが確認されまして、現行の事業に係る評価に関する小委員会
でも指摘をいただきましたので、改善させていただきました。

それから、左側の部分ですが、今の契約においては国際協力人材センターの運營業務のみであり
まして、「PARTNER」はウェブサイトですので、システムの運用保守の部分、システムを再
構築する部分。それから、サービスの拡大やシステム上の不具合が出てきた時にシステムを改修し
たりする部分、それから、一番下にあります基盤関連の部分、いわゆるサーバーの賃貸及び設置を
する場所を借りている費用も入っております。次期契約においては、業務の運営とシステムの再
構築・運用保守業務を一括にした、いわゆるBPO契約を想定しております。次期システムはクラ
ウドSaaSサービスを利用しようと考えておりますので、再構築、運用保守、基盤関連のリース等
を一切適切サービス利用契約という形で契約することを考えております。

このような形でできるだけ効率化・合理化を図りまして、さらなる経費削減を目標としまして、
BPOの契約を選択いたしました。なお実際にBPOを選択したものの、また1者応札といったこ
とがあってはなりませんので、機構の方で市場調査を行い、現在のところ6社ほど非常に高い関心
を持っていただいております。IT関連の会社の他、BPOを実際に業務として受注した実績のあ
る会社も数社含まれております。

次に、インセンティブとディスインセンティブも前回とは変更しまして入札の実施要項（案）の
22ページを見ていただければと思います。ここで概略を説明させていただきます。インセンティブ
の説明に関しては、まず、「確保されるべき質として」から説明をさせていただきます。22ペー
ジの1-9の(2)から始まるのですが、確保されるべき質は、次期のこの業務を3年契約で行う中で2年
が経過したところで、事業に係る評価を行うことになるとは思います。そのときの指標になるとこ
ろであります。設定の考え方といたしましては、例えば国際協力人材登録者1年度当たり1,500人
以上となっていますが実施要項に書いてあることに沿って業務を進めていけば、基本的には達成可
能と考えております。確保されるべき質を保っていただければ現状維持は可能と考えております。

インセンティブの方は26ページの3)から書いてあるのですが、こちらの考え方としては、「確保
されるべき質」が現状の維持でありサービスの低下にならないという考え方に対してインセンティ
ブの基本的な考え方としては、努力目標という形で、この10~20%増加する数を設定しておりま
す。現行契約は、1年度の契約金額の5%あるかないかという形でした、その後、インセンティブ
について、他の民間会社がどのように活用しているかの調査をしましたところ、5%あるかないか
ではなく、段階的に設定していく方がよりインセンティブが働くということがわかりました。例え
ば先ほどの国際協力人材登録が年間1,500人、これが10%増加して、1,650人になると1%、さら
に、150人増加して1,800人になると2%という形で、こういう段階を追う形でインセンティブを、
設定することでモチベーションを高める工夫をしました。一方で、すべてのインセンティブを到達

しますと、前回の5%を超えてしまいまして、次回はかなり高額な契約になりますので、最大は5%という形で設定をしております。一方、ディスインセンティブは27ページの4)に書いてありますが、基本的に、先ほど説明しました「確保されるべき質」のいずれかの項目について1つも達成できなかった場合ですので、要するに、全滅した場合を想定しています。まず、これは通常の仕事をしていればあり得ないことと考えています。ディスインセンティブを設定する際に、民間事業者に著しい負荷をかけるわけにはいきませんので、その辺も考慮して、通常どおり仕事をやっていただければ、ディスインセンティブの対象にはならないだろうと考えています。もう一つが、4)の①～⑤のいずれかに相当する場合ということで、例えば①で、年間1,350名人材登録が下回った場合ですが、これは、過去、数年間でこういったことはありませんので、通常どおり広報活動をしていただければ人材登録者に関しては、毎月100名以上は増加してきておりますので、1,350名を下回ることはないと考えております。

最後の点ですが、情報開示のところ、これはパブリックコメントとあわせてお話しさせていただきます。情報開示に関しては、前回の事業評価におきましても、委員の方々から、民間事業者がプロポーザルをつくる際にも、見積価格を適正に立てられるよう情報は開示すべしという指示をいただいております。それに基づいて、特に業務に関しては、業務のイメージをしっかりと把握するために、別紙5において、業務の機能構成図をつくりまして、業務の全体像を示しております。さらに、別紙6にありますWFA業務流れ図がありまして、こちらにかなり詳細に示しておりますので、これを見れば、どんな仕事か一目瞭然と考えております。これは次回の契約中も、適宜新していく予定ですので、まだ先になります。次の次の入札の際にも参考になるよう配慮しております。

システムの方は、要件定義書、いわゆるシステムを開発するときに、どんなシステムにする、という中身を示したものを別紙7に詳細に開示しました。特に現行システムの概念とは考え方が違うので、必ずしも参考になるわけではないですが、システムリソース等、出せる情報は最大に開示しております。

パブリックコメントについては、5社から37の質問をいただきまして、これらの質問への対応案をとりまとめましたが、傾向としては、システム関連への質問が非常に多くて、こちらも一つひとつ説明するのは大変になりますので、対応案を類型化すると、実施要項記載内容に対する確認への説明、記載が不十分で追記をしたもの、機構の表現が間違っていたところがありましたので、誤りを修正したものにわけられます。さらに、もう一つは、開示できるところとして、新に情報開示をしたといった形で対応をしました。

以上のような形で、今回の実施要項（案）を作成しました。

○小林副主査 ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明いただきました実施要項（案）につきまして、御意見・御質問をお願いいたします。

○加藤専門委員 システムの変更を考えられているということで、クラウド等のネット関係のものをお使いになることを想定しているが、その新たに作られたシステムについて、例えば契約する前に、機構のどなたかがシステムチェックをすとか、あるいは外部の業者さんをお願いしてチェッ

クをする、そういったことは考えられていらっしゃるのでしょうか。

○江種課長 今回の予定でいきますと、10月に公示公告をしまして、12月には契約ができると思います。システム開発期間は6か月間十分とっておりますので、今考えているのは6月17日ぐらいには稼働できる予定です。検品・検収、機能のチェックは機構でさせていただきますして、それから数か月はきちんと機能チェックをする必要があり、もし不備が起こった場合は、すぐさま対応できるように、現行のものと数か月は並行させて動かすことになると思います。

○加藤専門委員 テストランはその数か月間で行うということですね。

○江種課長 その通りです。システムが変わるときは、並行期間を設けるのが通常になっておりますので、今回の場合も、もし新たなシステムが、ダウンするような場合は、現行のシステムを稼働できる状態にしておかないと、登録業務等が影響を受けます。○加藤専門委員 はい、わかりました。

○逢見副主査 今回のキャリア相談のメール、中・上級は、機構が別途行うことになる。そのことによって競争性が確保されるという御説明です。一方初級の方は引き続き委託業務に入るわけですが、63ページで言うと、初級は、全メール相談の1割程度、10～15回程度と見込んでいますが、これは大体過去の経験値から、安定的にこのぐらいの数字であるということですか。

○江種課長 はい、その通りです。今年度、去年、一昨年の内容を確認して、コンテンツとしてFAQを作成しました。初級の相談はFAQを見れば対応できます。初級レベルの相談は、去年の実績ですと、120通ぐらいのメール相談のうち、10から15通ぐらいです。これらの初級の相談内容への対応は、FAQを見たり、JICAの既存のホームページなどから確認をとれば対応可能です。JICAの中で、例えばほかの部署とか、あるいは外の機関に聞かなければ対応できないようなものは排除しておりますので、初めての受託事業者も、できるものと考えております。

○逢見副主査 初級のキャリア相談では、特別な資格は必要ないですか。

○江種課長 必要ありません。FAQ等からの情報収集で対応可能と考えております。

○逢見副主査 わかりました。

○佐藤専門委員 著作権の取扱いについてちょっと確認させていただきたいのですが、システム開発ということで、プログラムの著作権が発生する可能性があると思うのですが、物の考え方としては、多分今回の業務で「PARTNER」システムということで、相当カスタマイズしたものの作成をお願いするということであれば、恐らく著作権の帰属が機構側であるというような公募条件で入札に出されて、開発した業者さんも、この業務の対価でもって全額その投下資本を回収するというような考え方になると思います。逆に、ある程度どの範囲でプログラムの著作権が発生するのかちょっと詳しくないのですが、汎用性のある部分があるということであれば、それは無理に著作権の譲渡を受けずに、落札者のもとに著作権を残したまま、ライセンス代で受けるという形の方が、理論的には応札金額が下がるという可能性があると思うのですが、今回の業務に関しては、そこら辺のところはどんな構成ですか。

○江種課長 基本的にはSaaSを考えており、既存のソフトウェアを使うのですが、先ほどまさに御指摘されたように、「PARTNER」業務にカスタマイズしていきますので、カスタマイズし

た部分関しては、著作権は JICA の方に完成した段階で移ると考えております。

○佐藤専門委員　そういう御整理であれば、そういう旨の記述を、実施要項の中に記載がないのであれば、応募する方が事前に著作権を譲渡しなければいけないのか、それともしなくていいのかというところについてはお示しの方がいいのではないかと思います。

○江種課長　契約書の方には、そういった形で書く予定をしておりますので、留意したいと思いません。

○佐藤専門委員　契約書は、公募書類としてお示しされるということであれば、その扱いで。

○江種課長　はい、そういたします。

○小林副主査　ちょっと確認ですが、先ほどのテストランについては、ここに何か記載がされているのですか。

○江種課長　実施要項の中にですか。

○小林副主査　ええ。

○江種課長　29 ページの上の方に、「実施期間に関する事項」で、現行システム 6 月 30 日までスタンバイということで、読取に関してはこの辺りで考えております。

○小林副主査　ちょっと気になったのが、ディスインセンティブのところの⑤で、「民間事業者の責めによるシステム障害」というのが、限定つきですけれどもあります。これは「業務を継続して 2 日以上実施できなかった場合」とありますが、この期間は一応除外されると考えていいですか。

○江種課長　ここは、除外はしません。システムの再構築が終了しまして、正式な稼働期間に入った段階で、もう契約期間に入りますので、もし、そこで何らかの不備が起ってシステムがダウンするようなことになれば、それはシステム自体の完成度の問題です。事業者の方に起因する問題だということが確認できれば、こちらの対象になります。

○小林副主査　それはペナルティであったりするということだと思うのですが、多分、パブコメとかも出ていたように、ペナルティのところは、いずれかに該当する場合の中のワン・オブ・ゼムが⑤になっているじゃないですか。これと①～④までがちょっと質が違うかなと思ひまして。それで、⑤の場合は、システムダウンしてしまったら、上のところも達成できなかったのだからネガティブだとは思ひのですが、⑤はちょっと質が違うかなと思ひまして。

○江種課長　ただ、実際にこのシステムがダウンして 2 日間動かなくなるということはまず考えられません。今まで稼働期間は丸 7 年を超えているところですが、例えば DoS 攻撃を受けて、システムがダウンをしたことはあるのですが、それはまた別の問題です。システム自体に障害あって 2 日間ダウンするのは、これはシステム上相当な問題ですので、まず考えられません。稼働率自体は 99%であることを要件としております。

○小林副主査　それはわかるのですが、今、質のレベルとおっしゃったとおり、システムが民間事業者の責任で 2 日間ダウンしてしまいましたということは、根本的な民間事業者のミスということではないですか。

○江種課長　はい、そう思います。

○小林副主査　つまり、ほかの項目はサービスレベルに関係しているけれども、サービスレベルを

飛び越えて根本的な問題なのではないかと思います。

○江種課長 ディスインセンティブになじまないということですか。

○小林副主査 ディスインセンティブとして、このいずれかという中に入れるのはどうかと思います。

○逢見副主査 例えば契約の解除は、44 ページにいろいろな解除について記載がありますが、例えば(3)とか(4)で、「契約に沿った委託業務が実施できなかった」とか、あるいは「重大な違反があった」というものに、こういう能力不足とか、民間の責でシステムダウンするというのは、むしろこっちの方に当てはまるのではないかという感じもしたのですが。

○小林副主査 私も逢見副主査と同じニュアンスです。

○江種課長 あるいは、「契約の解除」の次の条項の「損害賠償」に当たるとか、そういった類の問題だということですか。

○逢見副主査 あくまでも民間の責あるいは能力不足が原因でということですね。そうだとすれば、これはむしろ損害賠償みたいな話になるのではないかと思います。

佐藤先生どうですか。

○佐藤専門委員 そうですね。もし、ここに書かれたようなことが従来起こってなくて、しかも、今回起こってしまったとしたら、相当深刻だと思うのですが。

○江種課長 5%とか言っている場合ではないということですね。

○佐藤専門委員 ええ。

○小林副主査 ないと思ったのですが。

○江種課長 では、その御意見をいただきましたので、再度、検討をさせていただきます。

○小林副主査 その方が、サービスの質というので一貫性があるってよろしいのではないかと思います。

○佐藤専門委員 1点だけ。これはどういうことをおやりになるのかなと思って、純粋な質問です。実施要項の30ページの4-1「入札スケジュール」に、技術提案書提出後のプレゼンテーションがあるのですが、これはどんなことをおやりになる想定ですか。

○江種課長 実際に入札に参加していただいた事業者の方に機構に来ていただきまして、総括に当たる方が、持ち時間5～10分程度で今回の事業に対してどんな留意点でやって、特徴としては、どんなところがあるのか等、プレゼンテーションしていただきます。それで、選定委員の方からも質疑をさせていただいて、審査の対象にさせていただきます。

○佐藤専門委員 はい、わかりました。ありがとうございました。

○加藤専門委員 1点だけ確認事項です。実施要項の26ページですね。プラスの報奨金について、3)の①で、これは文字どおり解釈しますと、「年間1650人達成した場合」には、契約金額の1%に相当する額、1800人を達成した場合には2%。では、1799人だったら1%なのだなと、文字どおり読むと、こう解釈せざるを得ないのですけれども、そこは機構内部で何か議論はあったかどうか確認をさせていただきませんか。1人でも達成できなかったら1%になってしまうということですね。

○江種課長　そういうことです。どこかに区切りに置かないといけませんので。

○加藤専門委員　スライド的に考えるという案は、この検討過程で出てきたのか出てないのか、そこから辺の話を伺いたいと思います。

○江種課長　家電量販店など民間企業が行っているインセンティブの設定を参考にしました。民間事業者にとって、インセンティブの各段階毎の設定値が、ひとつの目標値となり、スライド制に比べ、より高い設定値への達成に向け、インセンティブの効果が働くものと考えております。それに伴い、民間事業者の創意工夫も一層働くものと考えています。○加藤専門委員　ニュアンスはよくわかりました。結構です。

○小林副主査　それでは、時間になりましたので、実施要項（案）についての審議はこれまでにさせていただきたいと思います。

先ほどのディスインセンティブの部分のシステム障害の部分は。

○事務局　確認をさせていただきます。

○小林副主査　それについては、確認していただいて、その結果を委員にフィードバックいただいて、確認をさせていただきたいと思いますので、先生方よろしく願いいたします。

○加藤専門委員　はい。

○小林副主査　それでは、ただいまの点がございませけれども、本実施要項（案）につきましては、今の点を確認いたしました上で、小委員会での審議はおおむね終了したものととして、改めて小委員会を開催することはせずに、実施要項（案）の取扱いや監理委員会への報告資料の作成を行っていきたくと思いますが、確認いただいた後は、私に一任いただいてよろしいでしょうか。

○加藤専門委員　はい。

○小林副主査　ありがとうございます。

今後、実施要項（案）の内容等に何か疑義が生じた場合には、事務局から各委員にお知らせして、適宜、意見交換をさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

また、今日お気づきにならなかった点、後でお気づきになった点がありましたら、事務局にお寄せいただいて、事務局で整理をしていただいて、結果を送付していただきたいと思います。

独立行政法人国際協力機構におかれましては、競争性を確保すべく、いろいろ見直しをしていただきまして、この実施要項（案）に沿って適切に事業を実施していただきますようお願いしたいと思います。

本日は、ありがとうございました。

（（独）国際協力機構退室、（独）都市再生機構入室）

○小林副主査　それでは、続きまして、「独立行政法人都市再生機構の賃貸住宅入居者募集業務」の実施状況及び事業の評価（案）の審議を行いたいと思います。

本事業につきましては、平成 21 年 7 月から平成 24 年 6 月までの 3 年間の契約期間として、民間競争入札により事業を実施しているところですが、まずは、事業の実施状況について、独立行政法人都市再生機構住宅経営部営業推進室安高室長より御説明をお願いしたいと思います。御説明は 10 分程度でお願いいたします。よろしくお願いいたします。

○安高室長 今日はどうぞよろしくお願ひいたします。

私どものUR賃貸住宅の入居者募集の最前線窓口ということで、この民間競争入札を2年ほど前にさせていただきました。この間の評価の御報告につきまして、担当の谷口リーダーから御報告させていただきますので、よろしくお願ひいたします。

○谷口リーダー それでは、早速ではございますけれども、お手元の資料2に基づきまして御説明をさせていただきます。私どもの機構の賃貸住宅入居者募集業務の実施状況の御報告でございます。

まず1番目につきましては、先ほど簡単に御説明いただきましたので割愛させていただきますが、私どもの4つの営業センターで、財団法人住宅管理協会が今回の事業を実施したというところでございます。

2番目の「確保すべき質の達成状況等」につきましては、この業務は、実施要項の中で、契約件数の目標が「確保されるべき質」という形で設定されておるところでございます。今回の御報告では、その契約実績の達成率とか、あるいは、その報酬の増減の措置の状況について、あとは、実施要項に記載された調査対象項目に基づきまして御報告をしたいと考えてございます。

1ページ目をめくって2ページ目でございます。2ページ目には、契約目標件数の実施状況で、1年目、2年目、合計とございます。下の段を見ていただきますと、1年目については、どこも達成しているところはなく、ただ、錦糸町と所沢についてはおおむね達成という状況で、町田、堺東については未達という状況でございました。また、2年目については、錦糸町、町田、所沢は100%を超えており達成をしていたところですが、堺東は達成しておりません。ただ、1年目から比べると、2年目は契約件数を伸ばしたという状況でございます。合計しますと、達成したのは錦糸町のみという状況でございます。

次に3ページ目をご覧ください。

次に、報酬の増減の措置がどういう状況であったかという表でございます。表の下に書いてありますが、「あり」と書いてある町田と堺東で1年目については報酬の減額措置があったというところがございます。3ページの下の方に③で、その要因について書いてございますが、実際、募集関係業務は、来場者がどれくらい来ていただいて、その来場者の増減が契約に結構影響してくるというようなところでございまして、その割合を私どもは「歩留まり率」と言っておりますが、その比較を、それぞれ市場化テスト前と後で比較したものが4ページ目でございます。網のかかっているところでございます。おおむね100%近かった錦糸町、所沢に対して、町田、堺東については、「歩留まり率」が市場化テスト前と市場テスト後で、伸びが若干足りなかったというところで、町田、堺東については、余り芳しい成績ではなかったのかなと分析しておるところでございます。ただ、来場者を多くするために、民間事業者においては、チラシとかポスティングとかそういったような努力はしていただいたところですが、結果的に契約件数を伸ばすことができなかったこともございまして、一層の努力が必要であったかなと認識しているところでございます。

また、④番で、民間事業者に対する機構の取組としては、毎月営業センター会議を実施しながらフォローアップをし、どういったことをやってほしいかというような話を聞いて、機構としてできることはやってきているというようなところでございます。

次に、(3)で、企画提案の実施状況で、5ページ目に入りますけれども、民間事業者については、競争の入札時に各種の企画提案をしていただいているわけでございます。その企画提案の内容を踏まえて実際業務をやってきていただいたということで、具体的な例として2点ほど記載してございますが、1つは、今回民間事業者が募集業務をやることで、宅建業法上の重要事項説明をやらなければならないことから、そういった重要事項説明書の作成システムを構築し、業務の効率化を実現している。もう一つは、従来であれば機構の方で折り込みチラシ等をやっておったところでございますけれども、そういったものを民間事業者の方が営業センター単位でチラシを配布したり、ポスティング、あるいは独自にホームページを作成するなど、来場者を多くするための取組を実施してきたというようなところでございます。

次に(4)番目。営業行為に関するクレーム等の発生情報等につきましては、アンケートを行いまして、実際、営業センターに来られた方とか、あるいは契約をされた方、そういった方に確認してございます。①のイで来場者アンケートについて書いてございますが、(ロ)の「実施結果」を見ていただきますと、約9割程度の来場者からおおむね満足というような回答を得ているという状況でございます。また、ロの「契約者アンケートについて」(ロ)のaとかbとか書いてございますが、取組認知とか、接客態度についても、おおむね好意的というように受けとめられていただいております。ただ、cの「手続時間」については、おおむね適切という評価をいただいているところですが、申込時あるいは契約時について、ちょっと長いなというような回答が一定程度ございました。この理由については、6ページ目をめくっていただきますと、先ほど少し御説明しましたが、重要事項説明をやらなければならないというところで、この部分が若干長く感じられたのかなと考えておるところでございます。次のdの契約者からの指摘については、応対において何かしらの指摘をされた方が1割ぐらいいらっしゃって、その1割の中の7割ぐらいの方は「言ったら、ちゃんと改善してくれた」という回答をいただいておりますが、約3割の方については、画一的な対応であるとか、あるいは業務従事者の理解不足というようなことで、不満を感じられた方が中にはいらっしゃるというような状況です。この意見については、機構の業務に参考にさせていただいているところでございます。

あと、②で「通知義務、承諾事項の遵守状況について」は、通知すべき事項については発生しておらず、承諾すべき事項については、レイアウト変更等がありました承諾申請をしていただいで適切に行われていることを確認してございます。

次、7ページ目でございます。経費の状況を調べたものでございます。1年目と2年目とでそれぞれ表に分けてございますが、aの業務委託費用については今回の費用、bの過年度実績は、市場化テスト前の費用ということで、真ん中に差額がございまして、下に過年度比と、要は、市場化テスト前と後での比を出しております。1年目については、この差額のところを全部足し算していただきますと、約7,000万円ほどの費用の減少という形になってございます。2年目については、2年目の方が1年目より契約件数が若干増えてございますので、全部で5,600万円程度の費用の減少。1年目よりは契約件数が若干増えた分、費用の減少が少なかったというところでございます。

8ページ目には、今申し上げたことが字面で書いてあるというところでございます。(2)は、ちな

みに、契約1件当たりどれくらいの経費がかかっているのかというものを調べたものでございます。この表で言いますと、契約1件当たりの経費が、市場化テストをしたときに1件当たりどれくらいの費用がかかっているかと。下の過年度実績は市場化テスト前ということで過年度比を出してございますが、こちらの1件当たりの経費についても、先ほどの全体の金額と同様、費用の減少という形になってございます。

次の9ページ目でございますが、(3)と後ろのページの(4)では、収入面での比較をしておりますけれども、これについては、実際契約された月額賃料が大体幾らぐらいだったかというものを(3)で計算しております。実際の金額については、dの契約1件当たりの月額賃料が実際の1件当たりの月額賃料で、下に書いてありますのが、市場化テスト前の状況でございまして、ほぼ同じか若干下回っているというような状況です。

10ページ目を見ていただきますと、10ページも同様に、大きく1件当たりの月額賃料が上回るというようなことはなかったというところではございます。

10ページ、11ページ目にかけては、仮に月額賃料に実際の契約の実績を掛け算して収入概算額を出したときに、市場化テスト前とその後とで、実際どういう状況であるかを示した表でございまして、網のかかっている収入概算額が、今実際やっている業務の単純に掛け算した場合で、下の過年度収入概算額は、市場化テスト前の掛け算で、見ていただきましたとおり、収入の方も低下しているというような状況でございまして。

次に、11ページ目の(5)の落札時の状況につきましては、記載のとおりでございますが、受託者の決定手続としては、企画提案競技の公示、開催をいたしまして、12ページになりますけれども、入札等評価委員会の開催を実施し、一番点数の高かった者を受託者として特定をしておるといったところではございます。

②に書いてございますのは、実際この4つの営業センターで行ったときに、参加事業者数が平均3.5者ありましたので、業者選定においても競争性が図られた結果になっていると記載してございます。

4番で、これまで御説明させていただいた「総評」ということで、契約目標件数については、先ほど見ていただきましたとおり、結果として評価できる実績ではありませんでした。特に町田と堺東については、減額の対象にもなって、より一層の努力が必要であったのかなと考えてございます。

ただ、第2業務実施年度につきましては、3つの営業センターにおいては、契約目標件数を上回る実績になっておりまして、堺東においても、実際、1年目よりは2年目の方がよくなってきているというようなところで、一定の評価はできるのかなと考えてございます。

ただ、実績に影響を与える要因としては、第1業務実施年度については、リーマンショックが平成20年秋にありまして、世界的な金融不況を背景として景気が悪化して、賃貸住宅市場も厳しい状況にありました。第2業務実施年度におきましては、今年の3月に東日本大震災がございまして、主に首都圏域で契約件数がかなり落ちるといったようなこともございました。

次に、民間事業者の企画提案の実施については、先ほど申し上げましたように、個々の取組については、その企画提案時における内容を実施しており、一定の評価はできるのかなと。また、業務

の実施におきましても、先ほどのアンケート結果のとおり、好意的に受けとめられている。また、実際、通知義務、承諾事項の違反もなく、そういった意味で言うと、適切な業務遂行がなされていると評価はできるのかなと思っております。

次に、13 ページに移りまして、ただ、そうは言いつつも、お客様の都合に合わせた柔軟な対応をしてほしいとかいうようなお声をいただいております、画一的な対応とか、あるいは、業務従事者の理解不足によって利用者の不満が解消されなかった点もありますので、この部分については、民間事業者と調整をしてみたいと考えてございます。

次に、経費の面については、先ほど見ていただいたとおり、すべての営業センターにおいて達成しております。ただ、そうは言いつつも、参考までに、収入に与える影響についても、比較したところ、契約実績が減っているということもありまして、収入も減っておるといようなところでございます。

総合いたしますと、実際、2か年の総計におきまして、錦糸町営業センターでは契約件数は達成したものの、そのほかの営業センターでは達成していなかったというようなこともございますので、より一層の民間事業者の努力が必要であったのかなと考えてございます。まだこれは終わった業務ではございませんので、来年の6月まで実施をしていくこととなりますので、引き続き民間事業者の業務をフォローしてみたいと考えてございます。

なお、この業務の終了後につきましては、評価基準の内容や「契約目標件数」の達成につながる取組を重視するなどの見直しを含め、検討してみたいと考えてございます。

5 番目には、私どもの入札等評価委員会の委員の先生から意見をいただいております、簡単に御説明します。「意見等」のところですか。透明性と公平性が担保されており、よかったのではないかなという御意見。1 営業センターで契約目標は達してないけれども、それなりにおおむね契約実績を上げているので、一定の評価はできるのではないかな。公的賃貸住宅として、公団時代からの信頼を損なわないよう業務を実施していくことが必要だよねと。あと、業者の選定に当たっては、地域に精通した業者の能力を評価する工夫があるとよいのではないかな。また、費用は安かろう悪かろうではあまりよろしくないということで、業務の質が低下しないよう定期的にチェックしていくことが必要ではないかな。業務を推進するに当たっては、機構の中でベストプラクティスを確立して、それを基準にして、クオリティを落とすことがなく、効率的な業務委託を可能にしていく必要があるのではないかな。市場化テストの実施につきましては、質や効率性の評価をする基準を確立する点で意味はあったけれども、昨年度に機構がやっております営業センター等の賃貸住宅募集業務の競争化については、この市場化テストを踏まえまして、自発的に行っていることから評価できるというような御意見をいただいております。

私の方からは、以上でございます。

○小林副主査 ありがとうございました。

続きまして、同事業の評価（案）について、内閣府より説明をお願いします。説明は 10 分程度をお願いします。

○公共サービス改革推進室 それでは、資料 B（委員限り）に基づきまして、「独立行政法人都市

再生機構の賃貸住宅入居者募集業務の評価（案）」につきまして御説明をさせていただきます。

事業の概要及び入札経緯等につきましては、機構より御説明がただいまございましたので、割愛をさせていただきます。

それでは、まず2ページ目の「評価」をご覧ください。こちら評価方法につきましては、機構から提出された実施状況についての報告に基づきまして、実績評価を行っております。

2の(1)「対象公共サービスの質」としては、賃貸契約に係る契約件数についてとなっております。その実施結果は以下の表にお示ししてあります。表については、第1業務実施年度と、次のページの第2業務実施年度に分けて記載してありまして、4営業センターの四半期ごとの実施結果と達成率をお示したものでございます。こちらの表については、目標は、四半期ごとに、直近の過去3年の平均契約件数を設定しております。年合計の部分でございますが、上限及び下限は、四半期ごとに直近の3年の契約件数の最大又は最小の件数をそれぞれ四半期分足し上げたもので、年間の契約件数が上限を上回った場合、又は下限を下回った場合に、上限を上回った、又は下限を下回った四半期における支払額に3%を乗じた額を増額または減額するものとしております。

次のページをご覧ください。

続いて、(イ)の「評価」といたしましては、こちら1年目は、目標として設定された四半期において、錦糸町及び所沢では2期達成し、町田及び堺東ではすべての期間で達成することができなかった。年間の合計で見ても、各営業センターも目標を達成することができず、町田及び堺東においては、下限の目標件数を下回ったことから、委託費の減額措置が生じることとなっております。2年目につきましては、町田は、四半期中3期目標を達成し、1年目に比べ達成回数が増加したものの、錦糸町及び所沢はそれぞれ2期達成、堺東はすべての期間で達成することができなかった。年間合計で見ますと、1年目に比べ、いずれの営業センターも契約件数は増加しており、堺東を除き目標を達成することができたと考えられます。

機構といたしましては、毎月営業センター会議を行い、契約件数等のフォローアップを通じ目標達成に向けた受託事業者への取組を促してきており、受託事業者は、チラシの配布、ポスティング等を実施してきましたが、結果として、目標を達成することに及ばなかったことから、機構からは、契約件数の獲得に向け、受託事業者の一層の努力が必要であったこと。また、景気の悪化による賃貸住宅市場の厳しい状況にあったこと等が要因として報告されております。

次のページをご覧ください。今回目標を達成できなかった一因として、景気の悪化による賃貸住宅市場全体の影響もみられたので、次期事業におきましては、目標値及び減額措置の設定については、受託事業者の責めによらない外的要因による影響を排除する仕組みを構築することが必要と考えられる。また、契約目標達成に向け、地域の現状を踏まえた営業戦略・営業活動や、責任者の職務内容を含めた実施体制などの企画提案を求めることが必要と考えられる。

機構側からは、今後、契約目標件数の達成につながる企画提案を求め、落札者決定に当たり、評価基準等の見直し等を検討することが報告されております。また、来場者に対する受託事業者の接客態度につきましては、下の表にお示ししてありますが、あいさつ、身だしなみ等についておおむね好意的に受けとめられたものと評価できると考えられます。

本事業における確保されるべき質につきましては、契約件数のみの設定となっておりますが、契約件数の多寡にかかわらず、利用者への対応は重要なものと考えられるため、次期事業において、本アンケートの内容を見直し、本事業に必要な知識や照会・相談内容に対する満足度などを設定し、確保されるべき質として位置づけることを検討することも必要と考えられます。

次のページをご覧ください。

続きまして、(2)の「実施経費等」でございます。こちらは、次のページに表でお示ししておりますが、本事業の実施経費と従来の実施経費の比較についてでございます。実施経費については、受託事業者が提示した報酬係数及び契約件数の減少により、各営業センターにおいても減少し、全体で、1年目が1億1,970万円、2年目が1億3,347万円となり、従来経費に比べ、それぞれ7,005万円と5,629万円の減少となっております。成約1件当たりの経費で見ましても、各営業センターにおいて減少する結果となっております。なお、本事業における成約状況により、機構の収入額も同様に減少しており、収支を試算いたしますと、4営業センターで、1年目が2億7,470万円、2年目が3億73万円となり、従来収支に比べ、それぞれ3,329万と347万と減少し、事業の収支としては、1年目において悪化したものと考えられます。

続いて、3の「評価のまとめ」でございます。7ページ目に移らせていただきまして、こちら次期事業に当たりましては、本実施状況を踏まえ、次の内容について検討を加え、引き続き民間競争入札の実施が必要と考えられます。

①契約件数目標の達成に向け、民間事業者の創意工夫を生かし、地域の状況を踏まえた営業戦略・営業活動や、責任者の職務内容を含めた実施体制など、企画提案を求め、落札者決定に当たって評価項目を適切に設定すること。

②目標を達成できなかった一因として、景気の悪化による賃貸住宅市場全体の影響もみられたことから、目標値及び減額措置の設定に当たっては、受託事業者の責めによらない外的要因による影響を排除する仕組みを構築すること。

③確保されるべき質としては、利用者への対応もサービスの質を左右する重要な要素と考えられることから、アンケートの見直し、本事業に必要な知識や照会・相談内容等に係る利用者の満足度を把握し、確保されるべき質として設定すること。

④次期事業の民間競争入札の実施に当たっては、受託実績のない民間事業者においても企画提案が可能となるよう、実施要項等に本実施状況の内容等を十分に開示し、さらなる競争性の確保に努めること。

以上で、内閣府評価（案）の説明を終わります。

○小林副主査 ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明いただきました事業の実施状況及び事業の評価（案）について、御質問・御意見をお願いいたします。

○加藤専門委員 資料2の8ページの下の方の表と9ページの上の方の表を見比べまして、所沢営業センターで、まず8ページの下の方の表で、「契約1件当たりの経費」cの欄で、所沢が34,540円、9ページの上の方の表で、第2業務実施年度が、同じく所沢のcの欄で36,861円と。所沢だけかなり突出し

て、この全体額だけ見ると高くなっているわけですが、これは何か理由があるのでしょうか。

○谷口リーダー これは、資料2の9ページ、10ページ目にかけて、実際の契約の月額賃料を見ていただきますと、所沢は71,000円だったのが、次に76,000円というふうになっていますので、実際この報酬自体は、契約した住戸の月額賃料×報酬係数で出していますので、単純に、月額賃料が上がれば、1件当たりの経費も上がってくるという形になろうかと思えます。

○加藤専門委員 そうしますと、これを読ませていただいて、各営業センターごとに、受託事業者の要因による、すなわち取組不足によってこういう結果になってしまっているということだと思いますが、それだけでなく、外的要因ももちろんあります。それはわかるのですけれども、前者の営業センターの要因による、すなわち取組不足によるというところの端的に言うと、どういうところで取組不足があったのだろうかというのがちょっと見えないのですけどね。

例えば来場者数を多くお招きすることが結果につながるという御説明が先ほどありましたけれども、そのとおりに思うのですけれども、来場者数は予定どおり大体このセンターは来た、このセンターは来なかったと。そこに各センターごとの取組不足が見受けられることもあるでしょうし、その後の事後フォローのところで取組不足もあるでしょうし、そこはちょっと見えなかったのですけれども。

○谷口リーダー 実際、私どもの方は、「歩留まり率」をもうちょっと上げてほしいというところは大きくあるのですけれども、特に町田とか堺東とか、今回契約件数がそんなに伸びていないところについてどのような影響が考えられるか、事業者からは聞いておりました。具体的な例として、窓口での現金収納ができないことが考えられるとのことでした。例えば契約をされる際には、敷金とか、あるいは日割の家賃を、契約の事前に払い込んでいただかなければいけないというような状況になっておまして、基本は、お客様が銀行振替をするのですけれども、現実問題、お金を持ってきて、その場で払うという方が契約時には多々ございます。ただ、今回の市場化テストをやった4つの営業センターにつきましては、実施要項の中で、現金収納はやりませんというふうに定めておりました。その部分で、お客様は何度も足を運ぶのが大変なので、資格審査と契約と一緒にやろうとされると。本来であれば、資格審査のときに渡される振込用紙みたいなものを銀行に持って行って、払って、その後契約、というふうにやればいいのですけれど、ただ、銀行は土曜・日曜はやっておりませんし、かつ、お客様は土曜・日曜に来られる方が多いというようなところで、民間事業者の努力とか云々とかという問題ではないのかもしれないですけど、そういった部分で契約件数をかなり減らしておくと事業者からは聞いておるといようなところですよ。

○加藤専門委員 実際に、その要因は今後も続くということですか。

○谷口リーダー 次回実施するのであれば、家賃収納とか敷金の収納をその事務所でできるような形でやりたいなと。先ほど申し上げましたが、私どもの方で、今年の4月から競争化した営業センターにつきましては、「現金収納可」としておりますので、流れとしては、現金収納もできるような形でしていきたいなと考えておるといようなところですよ。

○加藤専門委員 例えばそういう要因がありますということがこの中に書いてないものですから、ちょっと見えなかったということですよ。

○谷口リーダー 申しわけございません。

○安高室長 主として「歩留まり率」の関係の比較というのが一番大きいと思います。その中にすべての業務が詰め込まれている結果、契約率につながっているという総体的な評価をさせていただいているということです。

○加藤専門委員 おっしゃるとおりですね。

○逢見副主査 今回、減額措置がなされたわけですけど、それが事業者の努力不足という部分と、それから、景気の悪化によって市場が冷え込んでいるというのがあって、1つは内部要因で、もう1つは外部要因で、それはどっちが大きいのか。内閣府の指摘ですと、これがもし外部要因ということになるのであれば、そこはこういう減額の設定に当たって排除すべきではないかという指摘があるのですが、実際、このデータを見て、どっちなのかというのがなかなか判断し切れないところがあるのですが。

○安高室長 確かにおっしゃるとおりでございまして、リーマンショック以来高い家賃の賃貸住宅を1世帯で借りるというよりは、親と一緒に住むとか、安い家賃の方へ行くとかということで、機構住宅から出て行かれる方も多かったですし、成約される営業センターの業務もその影響で減少したのは事実ですが、実際に、今おっしゃいますように、どこまでがそういう外的要因で落ちているのかというところがなかなか測り切れないところがあるものですから、今回、減額した一つの指標として、「歩留まり率」の観点でどこまで努力をしているか。少なれば少ないなりに成約をしているのかどうかということについても見ていったところ、2センターについては、その頑張りがちょっと足りないというようなことも考えて、今回そういう措置をとったということでございます。基本的には、契約上、そういう目標設定をし、減額項目がございまして、それに沿ってやるのが当然だと思っておりますが、さらに、今後細かなところを見ていくときに、どこまでを見ていけばいいのか、私どももちょっと思いつかないところでございますね。

○逢見副主査 「歩留まり率」は、この業界では一般に使われる指標ですか。

○谷口リーダー この業界で使われているかどうかと言われると、なかなかわからないところがありますが、せっかくお越しいただいた方をどれだけつかまえるかということが、単純に契約件数だけではなく、来場者がかなり来ているのに何をやってたのかという判断基準として「歩留まり率」という指標を機構の内部では使っております。

○小林副主査 ちょっとこのデータが悩ましくてですね。つまり、歩留まり率としては、テストの実施前と比べると改善しているわけじゃないですか。だから、その点をどう見るかというのはあるのではないかと思います。だから、いろいろ委員から御指摘があったとおり、外的なリーマンショックの影響と事業者の努力の部分はどう切り分けるのかは非常に難しい問題だと思うのですが、若干だけれども、横並びで比較すると、町田と堺東は、「歩留まり率」の伸びが余りなかったという意味で努力が足りなかったという評価をしているのだけれども、その厳しい状況の中でも、ある意味これだけ前よりは努力しているのだという評価もあり得ると思います。だから、ここがちょっと悩ましくて、一概に事業者の取組不足だと、内閣府の案では、取組不足と言い切ってしまうだけの。

○谷口リーダー そういう意味で言うと、契約件数プラス求めるべき質として、こういう「歩留まり率」みたいなものも評価するというふうな形にしておけば、結果的に、社会情勢が悪化して、来場者が少なくなって、契約件数は減ったけれども、事業者としては、この「歩留まり率」を実際過去よりも上げているわけで、頑張ったというような評価もできるのかなと思います。

○小林副主査 そう思うのですよね。だから、先ほどの御説明の中では、上がっているというデータがあるけれども、それを余りポジティブに評価してないというところが、私としてはちょっと厳しいかなと思います。ベンチマークになるような、ほかの例えば賃貸業者の一般的なデータみたいなものがあれば、それはそれで比較可能だけど、そこはなかなか難しいのですか。

○谷口リーダー 余りそういう話は聞いたことがないので、「歩留まり率」みたいなものは。

○小林副主査 「歩留まり率」でなくてもいいと思うのですよ。例えば来場者数がどのぐらい減ったとかというようなものも、多分内部資料になってしまうのでしょうか。

○谷口リーダー 一応私どもで、民間の方で、日本賃貸住宅管理協会というところが財団法人であるようですが、この協会の短観で見えますと、やはりリーマンショックのときの20年の下半期は、これは成約数ですけれども、皆さんが増えたとか減ったとか、自分の思いを言ってカウントするものを見てみると、48%、49%、半分ぐらいの方が「減っている」という形で言っているという、そういう指標みたいなものはあるのですけれども、具体的にここでは何件減った、どうだこうだというのが、全国的に見られるような指標がなかなかないものですから、そういう意味で言うと、多分私どもの独自でやっているのだらうと思いますけれども、そういった「歩留まり率」みたいなものも評価の中に入れるのも一つあるのかなという感じはします。

○加藤専門委員 今の点に関連しまして、あと、私が先ほど申し上げた点ですね。取組不足というその内容の点ですね。現金での入金ですね。それを今回はなしにしていますと、そういう取り決めでスタートしましたという御説明でしたね。もし仮に、それも認めてスタートした場合に、どのくらいのロス感をお感じになられているのですか。それが一番大きな要因かなというふうに私は理解したのですが。

○谷口リーダー これは実際やっている事業者から聞いている話なので、それがイコールそれだけ契約件数が伸びるのかどうなのかということはあるかもしれませんが、たしか町田に関して言うと、100件ぐらいは契約を落としているのではないかというような話で、事業者からは聞いているところですよ。

○加藤専門委員 この数字が合っているかどうかは別にしまして、ニュアンスはそのぐらいということでは理解させていただきましたが、そうであれば、最初の取り決めそのものに要因があったということですか。

○谷口リーダー 当時は、民間の事業者に一事務所全部を任せるとするような場合は、現金の取扱いの話、機構の中の話ですけれども、民間事業者に危機管理というのか、リスク管理というのか、そういった面で任せるのはいかなものかという話があったので、この市場化テストをやるときには、現金収納はやらないという形にしました。けれども、そうは言いつつも、私どもが4月からやった別の営業センターについては、弁護士等の見解も踏まえながら、導入しても問題ないだろうと

いうようなところで導入しているところもあるので、今になって考えると、その当時、現金収納を扱わないということにしたのは、余りよくなかった選択だったのかなというような気はします。

○加藤専門委員 受託事業者の責による目標を下回ってしまった要因ですね。その中に、今の現金云々ということによる要因は入れてしまっているのかなとふと思ったのですが。

○谷口リーダー それも、どちらかというと外的かもしれないですね。

○加藤専門委員 決まりですからね。現金でやらせてくれと希望されたにもかかわらず、それはできなかったというところもあるかもしれません。その部分が見えるように要因分析をなされて表現された方がより正確かなと思うのですがね。

○谷口リーダー そういう意味で言うと、来場者がすごく減ったにもかかわらず「歩留まり率」を上げてきたという意味において、その部分は事業者について評価してもいいのかなというふうに思います。

○小林副主査 それは評価していいと思いますね。ただ、横並びで比較すると。

○谷口リーダー 足りないところもあるし、結構努力したところもあるというところはありますけれど。

○小林副主査 市場化テスト前と後という比較の時点が重要になるでしょうから。

○谷口リーダー はい、そうですね。

○佐藤専門委員 内閣府の評価（案）で、資料の見方を教えてください。1 ページ目の契約金額のところですが、4 か所についての契約金額がそれぞれ書かれていて、※で脚注的なこととお書きいただいている、そうすると、応募者が応募金額を作成するときには、機構の側でこういった想定 of 契約件数と、想定 of 平均家賃があって、その想定契約件数×想定成約平均家賃掛ける、それから、民間の応募者の提案に係ると理解しているのですけれども、報酬係数、何を掛けると、あと、この契約金額ができるのですか。

○谷口リーダー これは、実際 3 年間の想定される契約件数に平均家賃を掛けて、コンマ 21 なり、コンマ 29 なり掛けたら出ると。

○佐藤専門委員 報酬係数も掛けて、掛け算するとこれができるかと。

○谷口リーダー はい。

○佐藤専門委員 実際の支払いは、実際の契約したもの。

○谷口リーダー はい、そうです。ですから、生きてくるのは、報酬係数だけが生きてくると。

○佐藤専門委員 なるほど。

○谷口リーダー ですから、例えば家賃 10 万円のところを契約しましたと。そうすると、10 万円で 1 件ですから、10 万円掛ける、例えば錦糸町であればコンマ 21 を掛けて、21,000 円が入ってくると。

○佐藤専門委員 そうすると、報酬係数の大きい、小さい、そこが多分価格における競争の話だろうと思うのですが、それは結果でき上がりの想定 of 契約金額、応募するときの金額の中に報酬係数を高く入れたか、低く入れたかということが反映されて。

○谷口リーダー それは価格点で評価されると。

○佐藤専門委員 そういうことですね。

ちなみ、錦糸町が 0.21 で、一番高い所沢の 0.48 で、大分開きがありますが。

○谷口リーダー これは、もともとの業務委託費がありまして。それは従来、人工積み上げの委託費でやっているのですね。今回は、この報酬はどういうふうに計算するかとなったときに、契約した住戸の月額家賃×報酬係数という報酬の仕方に切り換えましたので、そうすると、単純に割り戻していったときに、1 件当たりの報酬が、堺東とか所沢は割高だったということだったと思います。だから、実際、例えば 10 万円のところを 48,000 円とか、ただ、これもまた地域性がありまして、都心の物件は家賃が比較的高い。逆に大阪とか所沢の方に行くと、比較的家賃は安いとなってきますので、人件費としては、家賃が高いところでしたら 20% ぐらいでも賄えるのですけれども、家賃の安いところだったら 4 割ぐらい報酬係数がなくてはいけないというようなこともございますので、従前の業務委託費を今回の報酬の出し方に割り戻すところという形になったというところで御理解いただければと思います。

○佐藤専門委員 はい、わかりました。

○逢見副主査 あと、利用者アンケートですけれども、これは、次期は見直した方がいいのではないかと思います。

○谷口リーダー はい。

○逢見副主査 例えば認知度とか聞いているわけですけれども、認知度で、市場化テストをやることを知っていたかということは、設問としてはあんまり意味がないかもしれません。こういうアンケートをやる意味は、1 つは、質の設定に絡めて満足度がどうであったかということで評価するものと、それから、利用者からいろいろな要望や意見を聞いて、それを次の実施なり、あるいは事業者がさらに創意工夫すべき点としてそういうものを使ってよりよい質のいいサービスをしていくという、そういう目的だと思いますので、それ以外のものを聞くことの意味は余りないのではないかと思いますので、そういうふうにしていったらいいのではないかと思います。

○谷口リーダー はい。それは参考にさせていただきます。

○小林副主査 それでは、この審議はこれまでとさせていただきたいと思うのですけれども、私の方でちょっと要望がありまして。機構の方ですと、先ほどの 4 ページ目の表の下の段落ですね。ここは「歩留まり率については、いずれの営業センターも前年度実績より上昇していた。」は、これは多分第 1 業務実施年度と第 2 業務実施年度を比較してのコメントだと思うのですけれども、そのほかに、「テスト実施前よりも歩留まり率は改善していた」という一言をつけ加えていただけると有り難いということですね。

内閣府の方は、ちょっと厳しめの書き方になっていましたが、6 ページ目の 3 の「評価のまとめ」の 4 行目の「これは、」というところの文章ですね。これは、先に「景気の悪化による賃貸住宅市場に厳しい状況であった。」をつけ加えでなくて、先に言っていただいて、だけれども、一層の取組が求められるみたいなふうに、ちょっと書いていただいた方が、今、いろいろ外的要因の分析は難しいねという話が出てきましたので、まず取組不足だったと言ってしまわないで、「このほか」と書いてある後ろの方を先に持ってきていただいて、それで、機構の方の言葉は「一層の取組」と

という言葉でしたね。だから、「取組不足」と言わないで、「一層の取組が求められる」みたいなふう
に書いてもらった方がよろしいのではないかと思ったのですが、委員の先生方いかがですか。

○加藤専門委員 そう思います。賛成です。

○逢見副主査 機構の方の12ページの「総評」では、第1は景気の悪化ですね。第2は、むしろ
一層の努力ということなのですかね。

○小林副主査 第2は、東日本大震災の発生が出てきます。

○安高室長 それと、さらに、引き続き世界的な不況に伴う賃貸住宅市場の景気の悪化が第2業務
実施年度には当たります。

○逢見副主査 内閣府の方が、機構より報告されているということで、取組不足、このほか景気
の悪化というのが、何かちょっと一致してない感じもありますね。

○小林副主査 ちょっと書きぶりは変えてもらった方がいいのではないかなと思います。

○公共サービス改革推進室 評価(案)の3ページをお開きいただきますと、実は同じようなこと
が書かれています。一番最後のところですが、「機構は、」と始まる場所の段落の4行目の「機構
からは、契約件数の獲得に向け受託事業者の一層の努力が必要であったこと、このほか、景気
の悪化」と書いてあります。この言葉をひっくり返らせていただいて、6ページに反映させていた
だきたいと思います。実施状況の報告の「総評」には、まず1つは努力が足りなかったこと、あと、第
1業務実施年度、第2業務実施年度は、こういう要因もあったという書きぶりとなっていますが、
評価はそのように整理させていただきたいと思います。

○小林副主査 その方向でよろしいでしょうか。

○逢見副主査 はい。

○小林副主査 では、機構も事務局も若干修正していただいて、それは、またこちらへフィードバ
ックしていただけますか。

○公共サービス改革推進室 実施状況の報告もちょっと手直しをいただきまして、また、私ども
の評価(案)も直させていただきまして、事前に先生方にご覧いただきました上で、進めさせていた
だきたいと思います。

○小林副主査 それで、事務局の確認すべき事項はいいですか。

○公共サービス改革推進室 はい。

○小林副主査 それでは、今の件を修正していただいて、委員の先生方にフィードバックして
いただきたいと思いますので、よろしくをお願いします。

それでは、それを行った上で、私の方で今後調整を進めさせていただきたいと思います。

本日はありがとうございました。