

第 190 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 190 回入札監理小委員会
議事次第

日 時：平成 23 年 10 月 21 日（金）14:17～15:08

場 所：永田町合同庁舎 1 階 第 1 共用会議室

1. 実施要項（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、加藤専門委員

（（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 190 回入札監理小委員会」を開催いたします。

本日は、独立行政法人都市再生機構の「賃貸住宅入居者募集業務」の実施要項（案）についての審議を行います。

本日は、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 20 分程度でお願いいたします。

○安高室長 都市再生機構の安高でございます。よろしくお願いいたします。

今、お話がございました実施要項（案）を御提出させていただきますので、よろしく御審議のほどお願い申し上げます。

詳細は、担当の谷ロリーダーから御説明申し上げますので、よろしくお願いいたします。

○谷ロリーダー それでは、お手元でございます民間競争入札実施要項（案）に基づきまして、御説明したいと思います。

なお、本件につきましては、前回からの継続の業務ということもございまして、基本的には前回の実施要項をベースにしておりますので、資料の赤字で書いてあるところが変更点として御認識いただければと思います。

今回、大きく変更した点でございますけれども、確保される質の、前回 1 項目であったものを 3 項目にした点と、民間事業者を決定するための評価の基準を変更したところが結構大きな変更点と考えてございます。

以下、ページ順に御説明をしたいと思います。

まず、本件の業務の概要を、ご存じいただいていると思いますが、御説明します。2 の（1）番目に書いてございますが、全国で 24 か所ございます「営業センター」のうち 4 か所、錦糸町、町田、所沢、堺東というところになりますが、そちらと、所沢営業センターに近接する現地案内所において、機構の賃貸住宅へ入居する希望者に対して、住宅のあっせんから契約に係る事務までの入居の募集業務を実施するというものになってございます。

なお、今回実施するに当たりまして、通常の入居募集業務の中身を、従来の業務に加えて、予約に来ていただいたお客様に連絡をして契約に至らしめるような形でやっていただく追客ですとか、住宅を見たいと言われたときに一緒についていって部屋を見せる、同行案内という業務を追加してございます。後ほど見ていただければと思いますが、別紙 1 の 20 ページ、2 番で「内覧・入居資格確認等手続案内」の中に、同行案内、追客というものを追加しているところでございます。2 の（ハ）のところに、「入居希望者への住宅の仮予約受付・手続、追客」。この追客と、「予約者への住宅内覧手続説明、同行案内」と書いてございますが、ここの部分を業務として追加しております。

資料に戻っていただきまして、2 ページ目を見ていただきますと、2 の（5）に「対象となる営業センター及び現地案内所」という項目がございますが、営業センターの移設につきましては、顧客サービスの向上、あるいは営業力の強化などを目的といたしまして、民間事業者と協議の上、移

設等ができるという形で項目を追加してございます。この項目は、下の方に現地案内所のことが書いてございますが、表現は現地案内所と同様の形にしてございます。

次に、(6)の「入札の対象となる民活型募集業務」、ハのところでございます。別紙3に営業センターにおける営業日、営業時間を記載してございまして、通常、定休日が水曜日、祝日、年末年始で、営業時間は9時半から18時という形にしてございますが、そういったものが場合によっては変更があり得る旨の記述を追加してございます。

また、ヘの部分でございますが、営業センターでの敷金、家賃など、契約締結時に必要となつてまいります初期費用、そういったものの現金収納を可能とする旨、記述を追加しているところでございます。

次に、4ページの(8)、「確保されるべき民活型募集業務の質」という項目につきましては、前回、契約目標件数のみが確保されるべき質としていたものを、今回は、イの契約目標件数に加えて、ロの目標歩留まり率、ハの顧客サービス水準というものを追加して3項目という形にしてございます。(イ)の1番に記載してございますのは、契約目標件数につきまして、これまで3か年の平均値としていたものを、平成18年から平成23年までの5年間の平均値という形で修正しております。これは、受託事業者の責によらない外的要因による影響を排除するという事で5年間にしているものでございます。

詳細につきましては、先ほど見ていただいた21ページに、それぞれの4営業センターの契約目標件数を掲載しているところでございます。字が細かくて恐縮でございますが、21ページの青いラインが引いてあるところの一番右が、それぞれの営業センターの目標値という形でございます。

ロの目標歩留まり率につきましては、機構賃貸住宅の予約手続を行った仮予約者が契約に至った率ということでございまして、機構全体の5年間の平均値である32.7%というふうにしてございます。これも資料を付けてございまして、先ほど見ていただいた22ページに目標歩留まり率というものがございまして、過去5年間の平均を出しております。

なお、歩留まり率というのは、外的要因による影響が極めて少なく、受託事業者の営業努力を示す一指標と考えてございます。前回、評価の委員会の中では、来場者数と契約者数で割り算して歩留まりというふうにしておりましたが、外的な要因による影響を考えると、なおかつ、仮予約というのは電算登録を機構内でいたしますものですから、客観性のある数字という意味におきまして、今回、来場者数よりも仮予約件数の方がすぐれていると考えて、仮予約数を分母にして契約を分子にしたところでございます。

5ページにまいりまして、顧客サービス水準につきまして、1年目に5段階評価のアンケート調査を行いまして、その結果を基準として、2年目以降にその水準以上を獲得するという形にさせていただきたいと考えております。そのため、増額あるいは減額の措置を行うに当たりましては、1年目はその基準をつくるためのアンケートをさせていただくということで、1年目は顧客サービス水準を増額・減額措置の基準には適用しないという形にしてございます。

なお、アンケート調査の項目につきましては、5ページのハの(イ)に書いてございまして、
「aー入居希望者からの周辺環境や契約内容等に関する質問に対し、従業者が適切に回答できた

か」、「b－従業員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」といった顧客満足度を把握する内容にしているところでございます。

なお、具体的なアンケート調査の詳細につきましては、今後、整理していきたいというふうに考えているところでございます。

6 ページ目にいきまして、二の「報酬の増額又は減額措置」の項目でございますけれども、報酬の増額・減額措置につきましては、前回は契約件数のみの評価で措置をしてきたところでございます。今回は、民間事業者の責によらない外的要因による影響を排除するために、(イ) のところで見ていただきますと、契約件数が、先ほど見ていただいた別紙2の中に上限と下限を記載しているわけですが、その上限を上回って、かつ追加した2つの質（歩留まり率、顧客サービス水準）が上回った場合に増額措置を講じるように修正しております。

なお、増額の金額の算出は、前回と同様という形にしております。減額についてはその逆という形にしております。

ホの「その他」という部分でございますが、これは、私ども機構の方で、他の営業センターの競争化に当たって記述している項目で、今回、追加したものでございます。

(イ) につきましては、民間事業者が今回運営する営業センターの周辺で機構が募集窓口を新設することによって、契約件数の実績に影響があった場合の報酬の取扱いに関する項目を加えてございます。

(ロ) につきましては、機構独自でも、毎年度、業務実績評価を行いまして、民間事業者の責により提案いただいた内容に記載されたものが履行されない場合、C評価とする。それで改善計画書の提出を求めるとい形にしておりまして、それでも履行されない場合は、契約を解除して違約金をいただくこともある、という内容の項目でございます。

(ハ) につきましては、民間事業者の責によってできない場合は違約金をいただくことがあります、という項目とさせていただきます。

7 ページの下、(5) ですけども、これはグループ、JV を組んで申し込んでいただくこともできます、ということ項目として追加したところです。

8 ページの5番目、「入札に参加する者の募集」というところでございますが、これは今回の入札に合わせて修正をしてございます。(1) の下に「また」という項目がございますが、これは、入札に参加する者が関係法人1者という場合には再公募をすると、機構内部で取決めがございまして、その旨を追加で記載しているところでございます。

(2) の修正につきましては、提出書類の表現を変更しているのみという形にしてございます。

10 ページの6の(1)、「総合評価の方法」というところでございますが、総合評価の方法といたしましては、価格評価点と技術評価点の合計をもって行うということには変わりはありません。それぞれを100点として価格評価点の評価方法を変更しているところでございます。

具体的に価格評価点はどういうふうに変更したかといいますと、記載のとおりではございますが、「 $100 \times (1 - \text{入札報酬係数} / \text{予定報酬係数})$ 」というふうに変更してございます。相対的に技術点の方に重きを置くという評価に結果的にはなるということです。技術評価点は後の3番目の方で御

説明をします。この変更は、今、機構の方で競争化を行っている評価方法に合わせた形になってございます。

(3)の「技術点を算出するための基準」というところでございます。評価項目につきましては、前回、7項目ぐらいの項目だったものに対しまして、今回は、11～12 ページに記載してございますが、16 項目と、より細かく評価をすることに変更してございます。11 ページは、評価の着目点のところに書いてございますが、入札参加者の業務実績、専門技術力、実務経験といった基本的な事項を評価する項目になっております。12 ページの方には実施方針と書いてございますが、民間事業者の創意工夫による提案を評価するという項目になってございます。この項目につきましても、既に機構の方で競争化の際に使っている評価の基準に準じた形としているところでございます。

具体的には、11 ページ目を見ていただきますと、賃貸住宅の仲介業務の地域性を考慮する項目といたしまして、様式6 の下段の方でございますが、「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 拠点当たりの賃貸借契約の事務作業取扱い実績を評価する」と、地域性をこちらの方で見ているのと、裏面で申し上げますと、様式13、実施方法①と書いてあるところでございます。「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」というところで、そういったものを考慮しております。

また、積極的な営業活動の提案という項目といたしましては、その下段、様式14、実施方法②の欄でございますが、「追客、同行案内の業務実施方法を評価する」。また、その一つ下の段、優位性というところでございますが、「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」といったところで、参加事業者における業務遂行能力、業務実施可能性を審査するという形にしてございます。

この項目で言いますと、恐縮ですが、11 ページに戻っていただきまして、「業務責任者の経験及び能力」の「資格」の欄でございます。本業務を行うに当たり宅建業の免許が必要になってきますけれども、必ずしも業務責任者が有資格者である必要はない。ただ、そうは言いつつも、業務責任者というのは業務に精通していただいている必要もありますし、当然、業務責任者の下で働く従業者を掌握しながら業務を円滑に行っていくという、極めて重要な役割を担うこととなりますので、そういった資格を有している場合に評価をするという形にしております。また、本件業務を行う上で有益と考えられる国家資格、宅地建物取引主任者以外にマンション管理士・管理業務主任者と書いてございますが、そういった資格を有する場合においても同等の評価を行うという形にしてございます。

次に12 ページで、従来の実施状況に関する情報の開示というところで、開示を広げたらどうかというお話がございました。そういった点につきましては、別紙3、23 ページ以降、どういった経費で、どういった施設・設備があつて、目標の達成度はどうだったかというものを、各営業センターごとに細かく過去5年分を、配置人員とか、仮予約件数が何件あったとか、契約件数はどういった状況だったというような基礎的な数値を示して、今回、開示してまいりたいというふうを考えているところでございます。

17 ページに飛んでいただいて、17 ページの(10)に「委託内容の変更」と書いてございますが、

委託内容の変更を行う場合の項目を追加して記載したところです。

18 ページ、19 ページに、若干時期を変えているものがありますが、これは実施の時期を明記したものでございます。

簡単ではございますが、私からの説明は以上でございます。

○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 実施要項（案）の3ページ目の一番下の段落、(6)のへ、ここの2行目で、「営業センターでの支払いを希望した場合、例外的に、当該初期費用の」とあります。この「例外的に」ということがちょっとひっかかったのですけれども、こういう収納を行うのはまさにレアケースなのか、通常のケースはやはり収納というものは希望なさるものなのか、その実態はどうでしょうか。

○谷口リーダー 通常は、振込用紙をお渡ししてお払いいただくというのを原則とさせていただいています。ただ、実態は現金で持ってこられる方も多し。どれくらいの割合かと言われると、今、ちょっと手持ちにはないですが、そういった方も多しというふうに聞いております。

○加藤専門委員 そうしますと、「例外的に」と書かれた場合、読んだ側の印象としては、こういうケースは少ないのだろうなど、原則はそうではない形でお勧めしなければいけないのかなというふうに、誤解をなされるおそれはないでしょうか。

○谷口リーダー その部分につきましては、実態を把握した上で修正するなりさせていただきたいと思っております。

○小林副主査 文章的には、「例外的に」というふうにあると、「これは例外です。ただし」というので変なつながり方になっていますね。「できるものとする」ということで、収納を行うことができますということを書けばよくて、「例外的に」はなくてもよろしいのではないかと思います。かえってミスリードしますね。

○荒井主査 なぜ「例外的に」と書いているかと申しますと、現金収納の取扱いというのが機構の通達上は例外的な位置付けとして定められていることから、そのような記載としているところがございます。

○小林副主査 それは事業の評価（案）の審議のときにもお伺いしたので、その点はやはり業者としては、持ってこられたときに収納を行うことができた方がいいというようなお話でしたね。

○谷口リーダー そうです。

○加藤専門委員 わかりました。今のところの後の文章、4ページの1行目になりますけれども、「別途覚書を取り交わすものとする」とあります。言わんとすることは、ニュアンスは伝わってきますけれども、「別途覚書」は、どういう内容の覚書なのかというのを書く必要はここにはないでしょうか。といいますのは、民間事業者の責務において安全確保等を行うものとして、別途覚書を取り交わすということなので、「どういう内容の覚書を取り交わせばいいのか」というふうに思われなないように、明確にする必要はないかという点です。

○荒井主査 契約書の添付書類として開示することを考えておりますので、そこで内容を把握いた

だくことは可能かと思えます。

○加藤専門委員 どういう内容でしょうか。

○荒井主査 細かく事業者の責任を明確にするための文言にはなっていますが、大きく分けて、収納業務について定義しているもの、それと危険負担です。お金を収納した後の危険負担の取扱いを、甲と乙どちらにするかといったことが定められております。

○加藤専門委員 わかりました。

○逢見副主査 そこは、もし既にそういう様式があるのであれば、別添として実施要項に付けておいた方がいいのではないかと思います。

○谷ロリーダー 付けることは全然構いません。

○逢見副主査 そうした方がいいと思います。

○谷ロリーダー はい。

○加藤専門委員 同じ趣旨で今度は6ページ目になりますが、「ホ その他」の(イ)、ここも3行目に「協議のうえ、定めるものとする」とあります。具体的にどういう定めになるのかということに不安に思われなかなという点ですが、いかがでしょうか。

○谷ロリーダー 実際どれくらいの影響があるかを、具体的にこの段階で記述するのはなかなか難しいかなというふうに思っております。実際そういう状況になった場合、お互い機構側と受託された側と協議を進めていくのかなというところで、例えば新設をしたから、受託者側は影響があるんだというふうに言うでしょうし、機構は、いや、そこは影響ないでしょうというようなこともあるでしょうし、今の段階でどこまで記載できるかというのはなかなか難しいのではないかと考えております。

○加藤専門委員 具体的に今まで、こういう事例があったか、ないかといいますと、実際にはどうでしょうか。

○谷ロリーダー 実際に営業センター自体は、営業拠点を拡大する中で設置している例もありますが、具体的に契約件数の実績に影響を与えたところまでの事例はないと思います。

○加藤専門委員 ということは、起きる可能性はそんなに高くないことをここで取り上げている、そういうニュアンスですか。

○谷ロリーダー 万が一起きた場合には、という形になろうかと思えます。

○安高室長 これは、営業センターという契約行為をする拠点と、そこに誘導する現地案内所という拠点とがございまして、どちらをこれから重点的に配置していくかというときに、契約行為の機能を持たせた拠点も必要だなという構想があるものですから、もしそういったものを増やすとした場合には、こういったセンター間での契約者の取り合いというのが出てくる可能性があるということで記載したところでございますが、これはまだ構想案でございます。逆に、現状としては、契約行為の機能を持たせた拠点は、非常に限定的に設置されている状況であり、あちらこちらに次々に設置してしまうという、そういう状況にはございません。

○加藤専門委員 そうしますと、これを読んだ側としたら、「こういうことがあるのか」というふうに心配をする人もいると思うのです。そんなに頻繁に起きることではないというのは、口頭で御

説明されるのかもしれませんが、何か工夫できないものかなと思います。

○小林副主査 場所が、(9)の「報酬の契約形態及び報酬の支払い」のところにあるので、報酬に影響を与えるということでここに入れたわけですが、別のところに入れるということは考えられないのですか。

○谷口リーダー 位置を変えるということですか。

○小林副主査 ええ。

○谷口リーダー それは可能です。

○小林副主査 ここにあると、機構が、周辺にというのもあいまいでよくわからなくて、募集案内窓口を新設するときどんな影響があるのかわからないけれども、それが何らかの影響を与えるということが前提に含まれて、含意されてしまっていますね。だからここにはない方がいい。でも、どこにあったらいいのかというのは、その案がわかりませんが。

○加藤専門委員 私も、先生がおっしゃったとおりだと思います。全く同感ですが、報酬額の算定の大項目の中に、これが「その他」としてボンと入っているということで、読んだときに気にされる方が多いのではないかなというのが心配なのです。そういう懸念は大きくありません、例外的にこういうことが起きた場合、まさにレアケースでこういうことが起きた場合には、紳士的に別途協議しましょうと、こういうニュアンスが伝わればいいと思うわけです。そのために、報酬の算定以外のところで、こういうこともありますと言う方がいいのかなと思います。

○谷口リーダー 別途項目を立てて別のところに持っていくか。あるいは、その他のなところに持っていくか。

○細谷主査 17ページの(10)に「委託内容の変更」と記載させていただいていますので、その流れで記載させていただくと。

○小林副主査 17ページのどこですか。

○細谷主査 17ページの(10)に「委託内容の変更」という大きな概念を入れておりますので、「変更等」という扱いにさせていただくという案でいかがでございましょうか。

○加藤専門委員 その点は、検討していただくということでよろしいですか。

○荒井主査 はい。

○加藤専門委員 もう1点、よろしいですか。4ページですが、(8)の口の(ハ)、「仮予約件数の定義」のところですか。おっしゃっている趣旨は理解しているつもりですので、これは確認だけですが、「入居の申込があった件数」とありますが、この申込というのは、実務的にはお金の支払いはされるものなのか、されないものなのか。

○谷口リーダー お金の支払いはされません。

○加藤専門委員 わかりました。そうしますと、従来は来場者数で測ってこられた。ただ、客観性を担保するため等の理由によって、仮予約件数を使った方がいいのではないかという御説明がございましたが、どのくらい従来と差があるものなのか、そして、来場者数は本当に客観性を担保できないものなのか、その辺の説明をお願いしたいと思います。

○谷口リーダー 従来は数字は、今、ちょっと手持ちにないのですけれども、来場者数というのは、

これまでもそうでしたが、受託事業者からの申告と申すか、「これだけ来場がありました」という数字をいただいて、あとは契約件数をその数字で割るという形にしておりました。これが、例えば確保されるべき質というレベルまで上がってまいりますと、申告をする際に過少申告をされる恐れもあり、これは増額とか減額という話にも影響してまいりますので、そうなりますと、来場者数よりも仮予約者数を用いることが望ましいのではと考えたところです。仮予約者数は機構のシステムの中で登録をしていただく形になります。そうすると、そちらの方が確実に、ウソなくといえますか、システム上、きちっと把握できるというところがございます。

もう一つ考えておりますのは、先だつての委員会の中でも言われていますが、外的な要因といえますか、そういったものが大きく影響されないようにという趣旨におきまして、例えば来場者というのは、やはり景気の変動で多く来られたり、余り来られなかったりと、それが契約に結びつく割合は結構幅があったりする。それよりも、部屋を仮予約しますという、仮予約をされた方をいかにつかまえるかという方が、幅がなく、そういった外的な要因も得にくいと考えて、仮予約数を分母にした方がいいのではないかというふうな形で書かせていただいているところです。

○加藤専門委員 素朴な疑問なんですけれども、来場者数はシステム登録はなされていない現状ですということなんですけれども、もし来場者数がシステム登録される、そういう管理システムであれば、来場者数を使った歩留まり率を算定することになるのでしょうか。

○谷口リーダー 先ほど申し上げましたように、両方とも客観的な数字として把握できますというふうになったときに、来場者と仮予約が、景気というか、そういった世の中の情勢に影響を受けない数字はどちらか、という話になった場合には、仮予約の方が一歩進んでいるわけです。来場者は、まだ入るか入らないかわからない。一歩進んだ方をいかに契約に結びつけていくかという割合を高めることが、世の中の変動に影響を受けない数字としては、よりいいのではないかというふうに考えておりますので、例えばシステム上、来場者の数をきちっとカウントできるというふうにした場合であっても、仮予約者を分母にした方がいいのではないかと考えています。

○加藤専門委員 そうしますと、客観性だけではなく、世の中の実勢に合わせた形で実態をより反映しやすいもの、という観点があるということですね。

○谷口リーダー そうです。

○加藤専門委員 もう1点、6ページのニの（イ）と（ロ）のところの計算式で、趣旨はよくわかりました。これも素朴な疑問ですが、3%という数字は、業界におけるインセンティブの事例ですか、実務慣行とかがあって3%という数字なのでしょう。それとも何か別の根拠があるのでしょうか。

○谷口リーダー 前回と同様にしています、申し訳ないです。特に業界上何かがあるということは、私は聞いたことがないので、前回の市場化テストを行うに当たって、何を基準にしたのか、ちょっと申し訳ないです。

○加藤専門委員 私の勝手な想像でしたけれども、手数料率を引用されたのかなとか、そういう業界特有の数字があったのかなというイメージだったのですが。

○荒井主査 前回も3%という数字でやらせていただいているのですけれども、その審議のときに

は、特段こちらで応答させていただいた経緯がないものですから、こちらは、また確認させていただいた上で、もし根拠となるものがあればお話をさせていただければと思います。

○加藤専門委員 承知しました。

○逢見副主査 よろしいですか。4ページの歩留まり率のところの**32.7%**という数字ですが、これは、別紙2を見ますと全国平均ですね。今回は4つのセンターしかやらないわけですけれども、センター別のデータというのはいないのですか。

○荒井主査 別添1の「従来の実施における目的の達成の程度」と記載してございます中に、入れさせていただいております。

○谷ロリーダー 4番の項目の下から3番目です。

○逢見副主査 目標として、**32.7**という全国平均をとっているというのは、どういう意味でしょうか。

○谷ロリーダー 営業センターによってばらつきがあるという状況にございまして、本来、仮予約というお申し込みいただくような状況の中で、契約に至るまでの過程というのは、営業センターによって本来ばらつきがあってはいけない数字であります。せっかく仮予約をしていただいた方はいかにつかまえるかという世界にございまして、本来そういうばらつきがあってはいけないのですけれども、それを目標値としてどの数値を持ってくるかといったときに、機構全体の目標値の方が客観的というか、評価するに当たっては適切なのではないかと、というようなことで全国平均にしています。

○逢見副主査 そう言われるとそうかもしれないけれども、一方、現に存在する地域差というのがあると、低いところはそれなりの低い理由があって、非常に高い目標を設定されると、とても達成しきれないというのものもあるのではないかと思います。

○小林副主査 逆に、高い歩留まり率のところは、低い歩留まり率を目標に設定されると全然意味がない。これを見ると、所沢とか、結構高いところが多い。ただ、プラザシティ新所沢というのは、ちょっとその情報が出ていないのでわからないのですけれども。

○谷ロリーダー 後ろの所沢は現地案内所でございまして。

○小林副主査 錦糸町は。

○谷ロリーダー 錦糸町は全国平均的な数字で。

○小林副主査 でも、**48.3%**まで行っている。ここを委託するのですか。

○谷ロリーダー そうです。

○小林副主査 委託するところが全部、ベンチマークをもう達成しているというところだと、余り意味がないように思いますが。

○逢見副主査 そうですね。目標にならないですね。

○荒井主査 仮予約件数というのが、周辺の現地案内所の状況によっても変わってくるところなんですね。実施要項の中にも書いてございますが、現地案内所というのは機動的に事務所を設置するようになっておまして。

○小林副主査 現地案内所はもういいですけども、ここで錦糸町も歩留まり率が5年間分出てく

るわけですね。各営業センター分、出ていますね。

○谷ロリーダー はい。

○小林副主査 それを平均するという方がいいみたいですが。

○逢見副主査 それの方がいいのではないかと思いますけれども、何か全国平均にこだわる強い理由があるのかなと思いました。そこをもう一回検討してみてください。

○谷ロリーダー はい。

○逢見副主査 それから、5ページのアンケートですが、「アンケート調査の項目」として、「以下の2項目について実施する」、a、bとあります。これは、アンケート用紙はこの2つの質問だけをやるのですか。

○谷ロリーダー 今、考えてございますのは、今回の確保されるべき質という点で、評価する項目としては、aとかbという部分のアンケート項目について評価をしようと。ただ、せっかくアンケートをとる形になりますので、それ以外の項目についてもアンケートを合わせてとろうというふうに考えております。

○逢見副主査 既にアンケートの内容はできていますか。

○谷ロリーダー そこまではまだ、整理という形で、今、考えております。

○逢見副主査 ほかに実施要項で、こういう顧客の満足をとるためのアンケートをやっている場合、事前に実施要項の中にアンケートの中身を入れているのもあるんですね。ですから、間に合うのであればそうしていただいた方がいいと思います。時間的にまだ作業が追いつかないというのならしょうがないですが。

○谷ロリーダー はい。

○細谷主査 ちょっとお伺いしたいのですが、そういうアンケート用紙を実施要項にはすでに公開して、その業務実施後にアンケート項目を変更するというのは、柔軟に対応してもよろしいのでしょうか。一回それで公開したら、3年間、同じアンケートをし続けなければならないものになってくるのでしょうか。

○逢見副主査 どうでしたか。

○事務局 基本的にはサービスの質として設定した項目、これを計測するためのアンケート項目については変更しない方がよろしいかと思えます。ただ、質の設定とは関係なく、機構さんとして、「これからの事業の参考に」というところでの変更はあり得るものと思えます。

○細谷主査 今回、掲載しなかった理由の一つに、余りここで掲載してしまいますと、今後の業務に柔軟に対応できなくなるのではないかと若干不安があったもので、報酬に関連する項目として2つだけを、今回は掲載させていただいていたという経緯がございます。

○逢見副主査 でも、質の設定に関係する項目は5ページのこの2つだけですね。

○細谷主査 はい。

○逢見副主査 それしか挙げていないのだから、それ以外は別に構わないです。

○細谷主査 わかりました。

○逢見副主査 それから9ページ、追客、同行というのは機構における特別な用語ですか。それと

も一般的なものですか。

○谷ロリーダー どうでしょうか。特別かもしれません。

○逢見副主査 何となく追客とか言うとしつこくつきまとうイメージがあって、顧客満足的な視点から言うと、ちょっと言葉としてどうかというのがあります。

○小林副主査 広辞苑にはないですね。

○荒井主査 様式の 14、このページで言いますと 55 ページになりますけれども、そこで、追客と同行案内については定義づけをさせていただいているところです。

○逢見副主査 言葉としてちょっと気になったということです。

それから、11 ページの表の中で、企業独自の取組みとしていろいろな評価をするというのは、前向きな取組みでいいと思いますけれども、その中に、「男女共同参画に係る取組み」(様式 10) というのがあります。これは、何か特別な理由があってこれを入れているのでしょうか。

○谷ロリーダー これは、機構の総合評価方式的な形で評価をする際の項目としては必ず入っています。

○荒井主査 標準として入れるように設定されております。

○逢見副主査 男女の問題もあるし、この並びで言うと、例えば高齢者とか、障害者とか、いろいろながありますが、男女というのを強く出しているのは何か特性があるのかなと思ったのですが、今までもそういうことでやっているということですね。

○谷ロリーダー はい。機構のこういった形でやる評価の場合には、必ず入っている項目ということです。

○逢見副主査 ただ、やや専門分野にわたるかもしれませんが、これは法的に義務づけているものと法を超えるものとあって、そこはちゃんと仕分けして評価をした方がいいと思います。

○谷ロリーダー 必ずやらなければいけないことは当たり前の話で。

○逢見副主査 当たり前のことで、それを書いてあったからといって別に評価するものではなくて、法を超えてやっているものがあれば、それは積極的に評価した方がいいと思います。以上です。

○小林副主査 私から 1 点ですが、先ほどのアンケートは契約者を対象にということですね。例えば、歩留まり率というのを質に設定していますね。そうすると、歩留まり率を改善することと、顧客満足度、サービス水準がいいというのと、何か関連しているように思います。そうすると、契約者だけではなく、仮予約者を対象にしてアンケートをとっていただいた方が、業務改善のための数字として参考になるのではないかというふうに思いますけれども、それはどうですか。

○谷ロリーダー ちょっと検討させていただきます。

○小林副主査 それから、形式的なことですが、「従来の実施状況」の 26 ページからの表がありません。これは 1、2、4 になっていますが、なぜ 3 がないのですか。

○谷ロリーダー それは、23 ページから字が書いてございますが、「1 従来の実施に要した経費」とか、「2 従来の実施に要した人員」とか、この番号に連動して、1、2、4 と。

○荒井主査 計数的なものを後ろのページ、前は文章で説明という使い分けになってございます。

○小林副主査 わかりました。

それでは、時間となりましたので、この審議はここまでとさせていただきますが、いろいろ整理すべきことが出てきましたので、事務局の方で少しまとめていただけますか。

○事務局 ただいま御審議いただいた内容につきましては、機構さんと御調整させていただいて、また御報告させていただくようにいたしますので、よろしくお願いします。

○小林副主査 それでは、今、検討いたしました事項につきまして、事務局と機構とで再度検討いただきまして、その結果を委員の方にフィードバックしていただいて、確認して、次回もう一回ありますね。

○事務局 修正内容を一度確認いただきました上で、パブリックコメントの方を進めさせていただきますまして、また、御相談させていただきたいと思います。

○小林副主査 わかりました。確認した上でパブコメにかけていただいて、次回の審議で議了する方向で調整を進めていきたいと思いますので、都市再生機構におかれましては、いろいろ再検討するところがございますけれども、よろしくお願ひしたいと思います。

委員の先生方も、本日質問できなかったこと、お気づきになったことがありましたら、事務局にお寄せいただきまして、それを事務局で整理していただきたいと思いますので、よろしくお願ひいたします。

本日は、ありがとうございました。