

賃貸住宅における住生活サービス提供の現状分析

—実態調査からの一考察—

太田 秀也

1. 研究の背景と目的

高齢化、女性の社会参加、住まい方の変化等の社会情勢の変化に応じて、豊かな住生活を実現するためには、高齢者世帯・子育て世帯など幅広い世帯のニーズに応える住生活関連のビジネス市場や同産業の創出・拡大が重要であり、この点に関しては、「住生活基本計画」においても重要な施策として位置づけられている^{注1}。

この住生活関連のビジネスに関しては、「住生活基本計画」において、個別のビジネスの例示^{注2}がされているものの、明確な定義はされていないが、その例示等も勘案すると、住生活に関連する「もの」と「サービス」を提供するビジネス・産業と捉えることができる。

このうち、住生活に関連する「もの」に関する産業については、ICT技術の展開等により、市場による産業展開が進み、関連する調査研究に関しても、技術開発を中心に進められているところである。他方で、住生活に関連するサービス（以下、本稿では「住生活サービス」ということとする）については、サービス（業）全般に関する研究が一定の蓄積のある（参考文献参照）中で、住生活サービスに着目した調査や研究は乏しいのが現状である。

特に、賃貸住宅における住生活サービスに関しては、下記2で見ると、関連する主体が多いこと等もあって、その実態が必ずしも把握されていない。

そこで、本稿においては、賃貸住宅における住生活サービス及び同サービスを提供する産業（住生活サービス産業）の今後の展開等について検討する上での基礎的資料を提供することを目的として、その現在の実態について調査分析することとした。

2. 調査研究の対象・視角・方法

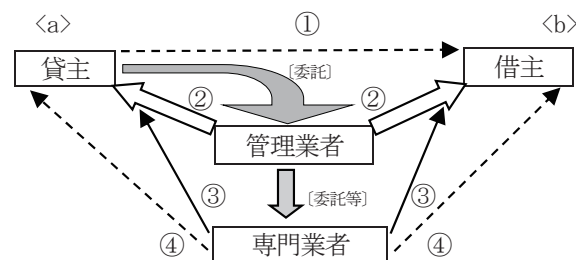
(1) 調査研究の対象・視角

ここでは、まず、本調査研究の対象とする賃貸住宅における住生活サービスについて整理することとした

い。

一般的に、サービスに関しては、サービスの享受主体が、自ら提供する（内部化）か、他者からサービスの提供を受ける（外部化）形態がある。後者の場合のサービスの提供を行うものが、サービス産業である。

賃貸住宅における住生活サービスに関しても、上記と同様の観点から、サービス、サービス産業を捉えることができるが、賃貸住宅に関連する主体が、主なものでも、賃貸住宅の貸主、借主、賃貸住宅管理業者（以下「管理業者」という）^{注3}、専門業者^{注4}と多いことから、サービスの提供の形態も様々となる^{注5}。これを図示すると、下図のようになる。



【図1 賃貸住宅における住生活サービスの提供の形態】

ここで、<a>は、貸主・借主によるサービスの内部充足（自給）、①～④は、他者からサービスの提供が行われることを示している（この点で、本調査研究では、専門業者だけでなく、貸主、管理業者も住生活サービスの提供事業者として捉えて分析等を行うものである）。図1の①～④は、次の内容を示す。

①：貸主が借主に直接提供するサービス^{注6}

②：管理業者が貸主からの委託を受けて提供するサービス（管理業者が専門業者に委託等〔委託及び業務提携（注11参照）。以下同じ〕して提供するサービス（③）を含む）

③：専門業者が管理業者からの委託等を受けて提供するサービス

④：専門業者が貸主・借主からの直接の発注を受けて貸主・借主に提供するサービス

このうち、賃貸住宅においては賃貸住宅管理業者が

管理の中核を担っている^{注7}ことから、①の貸主が借主に直接提供するサービスは実態的には限られており、賃貸住宅における住生活サービスとしては、②（③を含む）及び④が中心となると考えられる^{注8}。

ただし、④については、住生活サービスの範囲が必ずしも明確でないこともあり、対象の産業分野や事業者を特定することが難しく^{注9}、その調査は困難である。

そこで、本調査研究では、賃貸住宅において提供される住生活サービスとして、賃貸住宅管理業者が提供する住生活サービス（②（③を含む））を対象として把握分析することとする。

その上で、本調査研究においては、

ア）賃貸住宅における住生活サービスの提供の実態（どのような住生活サービスが提供されているのか等）〔②全体〕

イ）②のうち、管理業者が専門業者にサービスの提供を委託等^{注10}している実態〔③〕、すなわち、管理業者におけるサービス提供の外部的化（以下、本稿では「再アウトソーシング」という）の実態について、把握分析を行うこととした。

その際、次の2点を問題意識・視角として分析を行う。

- i）管理業者による賃貸住宅の管理戸数の規模の差異による、提供される住生活サービスの内容の差異及び再アウトソーシングの度合いの差異（すなわち、管理業者の管理戸数が多くなるほど、多様な住生活サービスの提供が行われ、また、再アウトソーシングの割合も高くなるではないか）
- ii）住生活サービスの種類の差異による再アウトソーシングの度合いの差異（すなわち、専門性等のあるサービスほど、再アウトソーシングの割合が高くなるのではないか）

（2）調査の方法

本調査研究においては、上記（1）において調査対象として設定した、②の管理業者が提供する住生活サービスの提供の実態を把握するため、管理業者に対してアンケート調査を行った（別添のアンケート調査票参照）。そのうち、③については、（1）で述べたような理由から、専門業者に直接に質問するのではなく、管理業者から委託等している内容を管理業者に質問することで把握することとした。

アンケート調査の概要は、以下のとおりである。

調査対象は、管理業者の実態を広く把握できるよう、賃貸住宅管理業務を行う業者の全国的な団体である、公益財団法人日本賃貸住宅管理協会の正会員の全業者

1104社（2016年8月時点）とした。

調査は、郵送により調査票を配布し、個別の回答を公表しない前提で、無記名方式で、返信用封筒にて返信する方法で実施した。調査内容は、選択式・自由記入式で、業者属性（賃貸住宅管理戸数等）のほかに、⑦賃貸住宅管理において提供している住生活サービスの内容

④住生活サービスの提供形態（直営、委託等の別）^{注11}等について、2016年9月時点での回答をお願いした。

結果、128社より回答を得た（回収率11.6%）。

ここで、図1との関係を整理すると、⑦の設問で②を、④の委託等の部分の設問で③を把握する。

3. 賃貸住宅における住生活サービスの実態

（1）賃貸住宅における住生活サービスの提供の実態

1）賃貸住宅における住生活サービスの提供の状況

賃貸住宅における住生活サービスの提供の状況に関しては、関連する既往調査として日本賃貸住宅管理協会（2008）、国土交通省住宅局（2010）において管理業者の管理業務の内容に関する調査があり、それにより管理業者が提供する住生活サービスを整理すると、表1のとおりである。

本アンケート調査では、既往調査（表1）のサービス類型（表2では①～⑥）に加え、住生活基本計画（注2）も参考に、⑦～⑭のサービスの提供の有無についても調査を行った（⑮は上記の例示サービス以外で提供しているサービスについて自由記入で質問した）。

また、回答のあった業者を、管理戸数1000戸、5000戸で区別し^{注12}、1000戸未満の業者を小規模業者（59社）、1000戸以上5000戸未満の業者を中規模業者（52社）、5000戸以上の業者を大規模業者（15社）〔管理戸数不明の2社を除く〕として、管理業者の管理戸数の規模の差異による住生活サービスの提供状況の違いについても整理した。

その結果が、表2のとおりであり、ここから、賃貸住宅における住生活サービスの提供の状況について、以下のような実態が明らかになった。

- i）①～⑥のサービスは、ほとんど（約9割以上）の業者において提供されている（なお、本調査結果では、既往調査の結果と比べ、サービスを提供している業者の割合（以下、「提供業者割合」という）が概して高くなっている^{注13}）。業者規模別にみても、（④⑤では、小規模業者の割合が少し低い）が提供状況に大きな差異は見られない。これらのサービスは、賃貸住宅における管理業者が提供するサービスとして一般的になっている状況がわかる。

ii) ⑦～⑮のサービスに関しては、⑬が、いずれの業者にいても提供されていないが、それ以外は一定の業者において提供されている。

⑦⑧⑪のサービスでは、提供者割合が全業者でみて5割超となっている。概ね、大規模業者、中規模業者、小規模業者の順で提供者割合が高くなっている。大規模業者と小規模業者における提供者割合を比べると、⑧では1.5倍程度、⑪では2倍程度の差が見られる。

また、⑨のサービスでは、提供者割合は全業者でみて約4割、⑩では約2割と、あまり高くないが、同様に、大規模業者、中規模業者、小規模業者の順で提供者割合が高くなっている。

これら⑦～⑪のサービスに関しては、管理戸数が多い業者ほど、サービス提供の多様化・充実を図っている状況が見て取れる。

他方、⑫⑭のサービスは、提供者割合は全業者でみて1割未満と低く、中規模業者の方が大規模業者より提供者割合が高い等、管理戸数が多くなるほど、サービスの提供が高まるという状況は見取れず、サービスの提供が試行的な段階にあるものと考えられる。

表1 既往調査における管理業者の管理業務の類型毎の当該業務を行っている業者割合

管理業務の内容	調査Ⅰ	調査Ⅱ	表2の関連類型
入居者募集	97.6%	97.5%	
敷金・一時金の収受保管	57.0%	51.2%	①
契約更新	85.7%	81.8%	
賃料改定	77.7%	-	
賃料の代理受領	81.1%	84.2%	①
賃料の値上げ交渉	65.7%	77.3%	
解約・明渡し	94.2%	93.8%	
クレーム処理など入居者管理	95.4%	94.8%	
建物設備管理	68.1%	66.3%	④⑤
退去時立会い・修繕	95.3%	94.7%	⑥
清掃	68.6%	73.0%	③
敷金精算	-	91.6%	
原状回復に関する費用負担の調整	-	90.4%	⑥
延滞賃料の徴収	-	84.2%	②
修理手配	-	93.9%	④

（備考）

調査Ⅰ：民間賃貸住宅の管理の適正化に関する調査報告（日本賃貸住宅管理協会、2008）〔調査対象は賃貸住宅の仲介・管理のいずれかに関わる不動産業者2318社（全国宅地建物取引業協会連合会、全日本不動産協会、不動産流通経営協会、日本賃貸住宅管理協会の会員社）〕

調査Ⅱ：民間賃貸住宅に関する市場環境実態調査（国土交通省住宅局、2010）〔調査対象は賃貸住宅管理会社1235社〕

表2 賃貸住宅における住生活サービスの提供状況

住生活サービスの類型	全業者 (n128)		管理戸数規模別		
			大規模業者 (n15)	中規模業者 (n52)	小規模業者 (n59)
	業者数	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)
①賃料等の徴収	127	99.2	100.0	100.0	98.3
②賃料等の滞納管理	127	99.2	100.0	100.0	98.3
③清掃業務	123	96.1	100.0	98.1	93.2
④建物の点検・メンテ等の管理業務	118	92.2	93.3	98.1	88.1
⑤設備の点検・メンテ等の管理業務	115	89.8	93.3	96.2	84.7
⑥原状回復工事	127	99.2	100.0	98.1	100.0
⑦暮らしのトラブル駆けつけ	106	82.8	86.7	88.5	78.0
⑧防犯・セキュリティ業務	67	52.3	73.3	51.9	47.5
⑨入居者の見守り・安否確認	53	41.4	60.0	46.2	32.2
⑩家具家電レンタルサービス	28	21.9	40.0	28.8	11.9
⑪インターネットサービス	67	52.3	80.0	61.5	37.3
⑫食事宅配サービス	2	1.6	0.0	3.8	0.0
⑬家事代行サービス	0	0.0	0.0	0.0	0.0
⑭賃料等のポイント付与サービス	11	8.6	6.7	15.4	3.4
⑮その他	6	4.7	13.3	5.8	1.7

（備考1）割合は、業者数（列）に占める当該サービスを提供している業者数の割合

（備考2）「その他」としては、保険あっせん（2業者）、空き家管理・見回り（2業者）、草刈り（1業者）、賃料保証（1業者）があった。

2）今後提供を予定・検討している住生活サービス

今後提供を予定・検討している住生活サービスに関する質問については、回答が必ずしも多くなかった（24社回答）が、高齢者関係サービス〔見守り・安否確認、草刈り等生活支援等〕（11社）、空き家サービス〔空き家管理等〕（3社）とする回答が多い結果となっている（他には、民泊、外国人向けサービス、DIY型賃貸、ポイント付与等があった）。

（2）賃貸住宅における住生活サービスの再アウトソーシングの実態

1）賃貸住宅における住生活サービスの再アウトソーシングなど提供形態の状況

賃貸住宅における住生活サービスの提供形態（直営・委託等の別）について質問した結果は、全業者でみると表3、業者規模別にみると表4のとおりである。また、図2は、サービス類型ごとに、当該サービスを委託等（表4の「委託」及び「提供」の合計）で提供している業者（以下、「再アウトソーシング業者」という。残りが全て直営で当該サービスを提供する業者（以下、「直営提供者」という）の割合を業者規模別に示したものである。ここから、以下のような実態が明らかになった。

i）サービス類型により、直営提供者、再アウトソーシング業者の割合が異なっている。

全業者でみて、①②⑨⑩のサービスでは、直営提供業者の割合が5割超となっており、再アウトソーシング業者の割合より高くなっている（ただし、業者規模別でみると5割未満となっている場合もある）。賃貸住宅管理の基本的業務^{注14}である①②の賃料関係のサービスのほか、入居者の見守り・安否確認、家具家電レンタルサービスでも、直営提供業者の割合が約6割と高くなっている。

他方、「その他」を除き）それ以外のサービスでは、再アウトソーシング業者の割合が、直営提供業者の割合より高くなっている。すなわち、建物・設備の保守・点検・メンテ・工事関係のサービス（③④⑤⑥）、借主への24時間対応等が必要と考えられるサービス（⑦⑧）、全国的な規模で展開されるネットワーク的なサービス（⑪⑬）では、それらのサービスの特質に応じて、再アウトソーシングが行われている実態が見て取れる。また、（件数は少ないが）食事宅配サービス（⑫）は全て再アウトソーシングで提供されている。

その他の特徴を見ると、防犯・セキュリティ業務、インターネットサービスでは、再アウトソーシング業者の割合が特に高くなっている、そのうちインターネットサービスでは、提携業者による割合が他のサービスに比べ高くなっている、賃料等のポイント付与サービスでは、直営業者割合も一定程度あるということが見て取れる。

- ii) 業者規模別にみて、住生活サービスの提供形態に一定の傾向が見られるかについては、表4、図2をみると、再アウトソーシング業者の割合は、②⑦では大規模業者ほど高く、⑩ではその逆に低くなっているという傾向が見られるが、他のサービス類型ではそのような傾向は見られず、管理業者の管理戸数が多くなるほど、再アウトソーシング業者の割合が高くなっているという関係が見られるとは言えない。

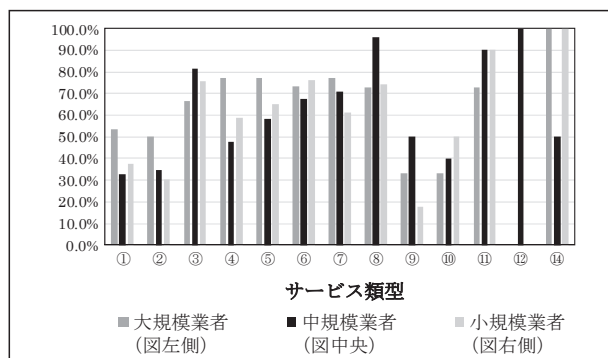
表3 住生活サービスの提供形態（全業者）

住生活サービスの類型	業者数	当該提供形態による管理業者数の割合（%）					
		全て直営	委託			提携	形態不明
			計	一部委託	全部委託		
①賃料等の徴収	127	59.1	37.0	36.2	0.8	0.0	3.9
②賃料等の滞納管理	127	59.8	31.5	29.1	2.4	1.6	7.1
③清掃業務	123	22.0	50.4	24.4	26.0	24.4	3.3
④建物の点検・メンテ等の管理業務	118	41.5	35.6	16.1	19.5	18.6	4.2
⑤設備の点検・メンテ等の管理業務	115	34.8	41.7	22.6	19.1	20.0	3.5
⑥原状回復工事	127	26.0	38.6	14.2	24.4	30.7	4.7
⑦暮らしのトラブル駆けつけ	106	30.2	50.0	23.6	26.4	13.2	6.6
⑧防犯・セキュリティ業務	67	16.4	56.7	17.9	38.8	20.9	6.0
⑨入居者の見守り・安否確認	53	58.5	26.4	5.7	20.8	7.5	7.5
⑩家具家電レンタルサービス	28	57.1	21.4	0.0	21.4	17.9	3.6
⑪インターネットサービス	67	11.9	41.8	11.9	29.9	38.8	7.5
⑫食事宅配サービス	2	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
⑬賃料等のポイント付与サービス	11	27.3	27.3	0.0	27.3	27.3	18.2
⑭その他	6	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7

表4 住生活サービスの提供形態（管理戸数規模別）

住生活サービスの類型	大規模業者			中規模業者			小規模業者		
	直営	委託	提携	直営	委託	提携	直営	委託	提携
①賃料等の徴収	46.7	56.6	0.0	67.3	32.7	0.0	62.5	37.5	0.0
②賃料等の滞納管理	50.0	49.5	0.0	65.3	34.7	0.0	69.8	26.4	3.8
③清掃業務	33.3	48.6	20.8	18.4	61.2	20.4	24.5	43.4	32.1
④建物の点検・メンテ等の管理業務	23.1	45.5	29.1	52.1	37.5	10.4	41.2	33.3	25.5
⑤設備の点検・メンテ等の管理業務	23.1	52.1	21.9	41.7	43.8	14.6	34.7	38.8	26.5
⑥原状回復工事	26.7	41.6	35.8	32.7	38.8	28.6	23.6	40.0	36.4
⑦暮らしのトラブル駆けつけ	23.1	69.0	16.1	29.3	58.5	12.2	38.6	45.5	15.9
⑧防犯・セキュリティ業務	27.3	51.1	28.3	4.2	75.0	20.8	25.9	51.9	22.2
⑨入居者の見守り・安否確認	66.7	24.2	12.4	50.0	40.9	9.1	82.4	11.8	5.9
⑩家具家電レンタルサービス	66.7	16.7	19.4	60.0	26.7	13.3	50.0	16.7	33.3
⑪インターネットサービス	27.3	35.6	36.7	10.0	40.0	50.0	10.0	55.0	35.0
⑫食事宅配サービス	—	—	—	0.0	100.0	0.0	—	—	—
⑬賃料等のポイント付与サービス	0.0	0.0	100.0	50.0	33.3	16.7	0.0	50.0	50.0

（備考）数値は、表3の「形態不明」の業者を除いた業者について、サービス類型ごとに当該サービスを提供している業者数に占める「直営」「委託」「提携」別の提供業者の割合（%）



（備考）割合は、表4の「委託」と「提携」を加えた割合

図2 サービス類型ごとの再アウトソーシング業者の割合

2) 賃貸住宅における住生活サービスの再アウトソーシング費用の状況

管理業者における住生活サービスの再アウトソーシングの状況について、個別のサービス類型でなく、費用面から全般的にみるために、賃貸住宅管理業務の全体経費に占める業務委託費の傾向を質問した結果は、表5のとおりである^{注15}。

全業者でみると、基本的にかわらないとする業者が過半を占めるが、増加傾向・減少傾向を比べると、増加傾向であるという業者の方が多くなっている。

業者規模別にみても、いずれも、基本的にかわらないとする業者が一番多いが、増加傾向・減少傾向について比べて見ると、いずれの規模の業者でも増加傾向であるという業者の方が減少傾向であるという業者より多い。ただ、その中でも、中規模業者が増加傾向であるという業者の割合が一番多く、管理業者の管理戸数が多くなるほど、費用面で、再アウトソーシングの割合も高くなっているとは必ずしも言えない。

表5 賃貸住宅管理業務の全体経費に占める業務委託費の傾向

	全業者 (n=95)			
		大規模業者 (n=13)	中規模業者 (n=39)	小規模業者 (n=43)
増加傾向	33 (34.7%)	4 (30.8%)	18 (46.2%)	11 (25.6%)
基本的にかわらない	56 (58.9%)	6 (46.2%)	19 (48.7%)	31 (72.1%)
減少傾向	6 (6.3%)	3 (23.1%)	2 (5.1%)	1 (2.3%)

3) 賃貸住宅における住生活サービスの再アウトソーシングの今後のスタンス

管理業者における賃貸住宅管理業務の外部への業務委託（再アウトソーシング）に関する今後のスタンスを質問した結果は、表6のとおりである。

全業者でみると、基本的に変更しないとする業者が過半を占めるが、外部委託のウエイトを高めるという業者の方が、ウエイトを低くするという業者より多くなっている。

業者規模別にみても、いずれも、基本的に変更しないとする業者が一番多いが、中規模業者ではウエイトを高めるという業者の方が多い一方で、大規模業者ではウエイトを低くするという業者の方が多くなっており、管理業者の管理戸数が多くなるほど、今後、再アウトソーシングのウエイトを高めるという傾向があるとは言えない。

表6 賃貸住宅管理業務の外部への業務委託（再アウトソーシング）に関する今後のスタンス

	全業者 (n=111)			
		大規模業者 (n=15)	中規模業者 (n=44)	小規模業者 (n=52)
外部委託のウエイトを高める	32 (28.8%)	2 (13.3%)	17 (38.6%)	13 (25.0%)
外部委託のウエイトは基本的には変更しない	70 (63.1%)	8 (53.3%)	24 (54.5%)	38 (73.1%)
外部委託のウエイトを低くする	9 (8.1%)	5 (33.3%)	3 (6.8%)	1 (1.9%)

4. まとめ

以上、本調査研究では、管理業者へのアンケート調査により、賃貸住宅における住生活サービスの提供の実態、当該サービス提供における再アウトソーシングの実態について把握分析を行った。以下、本調査研究により得られた主な知見をまとめておきたい。

i) 賃貸住宅における住生活サービスの提供状況に関しては、既往調査で把握されていない（賃料関係サービス等以外の）住生活サービスについても把握を行った。

その結果、トラブル駆けつけ、防犯・セキュリティ業務、入居者の見守り・安否確認、家具家電レンタルサービス、インターネットサービスのサービスに関しては、一定程度、サービス提供が普及している状況が見られ、また、管理戸数が多い業者ほど、サービス提供の多様化・充実を図っている実態が明らかとなった。食事宅配サービス、賃料等のポイント付与サービスに関しても、業者は少ないものの、サービス提供がされていることが確認された。

また、今後提供を予定・検討している住生活サービスとしては、高齢者関係サービス、空き家サービスが注目されていることが把握できた。

ii) 賃貸住宅における住生活サービスの再アウトソーシングの状況に関しては、サービス類型により、直営提供者、再アウトソーシング業者の割合が異なることが確認され、その内容としては、以下のとおりである。

賃料関係のサービスのほか、入居者の見守り・安否確認、家具家電レンタルサービスでは、直営提供者の割合が高いことが明らかになった。

他方、建物・設備の保守・点検・メンテ・工事関係のサービス、暮らしのトラブル駆けつけ、防犯・セキュリティ業務、インターネットサービス、賃料等のポイント付与サービス等では、再アウトソーシング業者の割合の方が高く、サービスの特性に応じて、再アウトソーシングが行われている実態が明らかになった。

なお、業者規模別にみて、管理業者の管理戸数が多くなるほど、再アウトソーシング業者の割合が高くなっているという関係は確認されなかった。

再アウトソーシングにかかる費用の傾向、再アウトソーシングに関する今後のスタンスについては、基本的にかわらない、基本的に変更しないとする業者が過半であったが、増加傾向であるという業者の方が減少傾向とあるという業者より多く、また、外部委託のウエイトを高めるとする業者の方が、低くするという業者より多いことから、今後、全体としては、再アウトソーシングが進む方向にあると考えられる。

※本研究は、麗澤大学経済学部重点研究助成を受け行った。

注

- 1) 住生活基本計画（全国計画）（平成 23 年 3 月 15 日決定）において、「住宅市場を通じた豊かな住生活の実現に向けて、・・住生活関連サービス等に関する新技術の導入等新たな産業展開の方向性について、住宅関連事業者等の参画の下構築する」とされ、住生活基本計画（全国計画）（平成 28 年 3 月 18 日決定）においても、「生活の利便性の向上と新たな市場創出のため、子育て世帯・高齢者世帯など幅広い世帯のニーズに応える住生活関連の新たなビジネス市場の創出・拡大を促進する」とされている。
- 2) 住生活基本計画（全国計画）（平成 28 年 3 月 18 日決定）では、住生活関連の新たなビジネスとして、家事代行、暮らしのトラブル駆けつけ、防犯・セキュリティ技術、保管クリーニング、粗大ゴミ搬出、家具移動、食事宅配、ICT 対応型住宅、遠隔健康管理、IoT 住宅、ロボット技術が、例示されている。
- 3) 貸主からの委託（サブリース契約、無償管理等を含む）により賃貸住宅の管理業務を行う業者をいう。
- 4) 本稿では、清掃、設備点検等、賃貸住宅における専門化・細分化した分野の住生活サービスを提供する業者をいうこととする。
- 5) なお、持ち家では、一般に、持ち家所有者と（持ち家所有者がサービスの提供を発注する）専門業者という（単純な）二者間の構図となる。
- 6) 貸主が借主に提供するサービスという点で、貸主が管理業者に委託して提供するサービス（②（③も含む））を含めて捉えることもできるが、本稿では、②（③も含む）に着目する分析を行うことを踏まえ、理解の容易さの観点から、②（③を含む）の除いたサービスの提供、具体には、貸主が管理業者に一切

委託しない場合の貸主が直接提供するサービス、あるいは、管理業者に管理業務の一部を委託する場合の委託対象でない部分について貸主が直接提供するサービスを示すこととする（その点で、②と③の関係とは異なる捉え方をしている）。

- 7) 国土交通省住宅局「民間賃貸住宅に関する市場環境実態調査の結果について」（2010 年 12 月）によると、賃貸住宅の管理については、（民間賃貸住宅の 8 割以上が個人経営であり、保有 20 戸以下の小規模家主が約 6 割であることもあり、）約 8 割の家主が管理の全部・一部を業者に委託している状況であるとされている。
- 8) なお、②③④については、それぞれ、貸主に対するサービス、借主に対するサービスと区別して捉えることも想定されるが、例えば、賃貸住宅の保守点検や清掃のサービスで考えても、貸主が保有等する物件の長寿化、魅力向上等の点で貸主に対するサービスという面があることに加え、借主が使用する物件の快適性の維持等の点で借主に対するサービスという面もあり、本稿では、区別して捉えることはしていない。
- 9) 管理業者については、国土交通省による賃貸住宅管理業者登録制度（平成 23 年度創設）があり、賃貸住宅管理業務の内容も特定され、その業務を行う管理業者の数も国土交通省により約 3.2 万社と推計されているが、賃貸住宅における専門化・細分化した分野の住生活サービスを提供する専門業者に關しては、それを対象とする制度もなく、業務範囲も特定されておらず、業者数の推計等も行われていない。
- 10) 管理業者が貸主から受託している賃貸住宅の管理業務について、専門業者に委託する点から、正確にいうと再委託ということになる。
- 11) 別添のアンケート調査票のように、提供形態として、「全て直営で行っている」、「一部委託している」、「全部委託している」、「提供業者が行っている」の選択肢から選択し、加えて、「一部委託している」場合には、「委託の割合」を記入する質問とした。
ただ、その「委託の割合」については回答が少なかったこと等から、本稿では、その集計分析は行っていない。
- 12) 管理戸数について 1000 戸、5000 戸で区別する明確な基準はないが、本稿では、事業者数の分布を勘案し、戸数規模を区分して分析を行っている（事業者数で小規模事業者が約 47%、中規模事業者が約 41%、大規模事業者が約 12% という割合になっている）。
- 13) 本調査の対象が相対的に管理戸数の多い業者であ

ることも影響している可能性も考えられる（調査対象業者の平均管理戸数：本調査 2192 戸、調査Ⅱ 1194 戸（調査Ⅰは集計なし））。

- 14) 国の「賃貸住宅管理業者登録制度」（平成 23 年創設）においても、家賃・敷金等の受領は、賃貸住宅管理業の基幹事務とされている。
- 15) 本アンケート調査では、賃貸住宅管理業務の全体経費に占める業務委託費の割合についても質問した。回答のあったのは 35 社にとどまったが、その平均は 30%（中央値は 25%）であった。

参考文献

- 1) アウトソーシング協議会（2000）「サービス産業競争力強化調査研究：アウトソーシング産業事業規模基本調査」
- 2) 井原哲夫（1999）『サービス・エコノミー〔第 2 版〕』（東洋経済新報社）
- 3) 国土交通省住宅局（2010）「民間賃貸住宅に関する市場環境実態調査の結果について」（2010 年 12 月）
- 4) 田中滋監修・野村清著（2008）『サービス産業の発送と戦略—モノからサービス経済へ—〔改訂版〕』（ランダムハウス講談社）
- 5) 鄭森豪（2008）『サービス産業経営論』（同文館出版）
- 6) 日本賃貸住宅管理協会（2008）「民間賃貸住宅の管理の適正化に関する調査報告書」（2008 年 1 月）
- 7) 羽田昇史（1988）『サービス経済論入門』（同文館出版）
- 8) 林 上（2005）『都市サービス地域論』（原書房）
- 9) 森川正之（2016）『サービス立国論—成熟経済を活性化するフロンティア』（日本経済新聞出版社）

【別添：アンケート調査票】

住生活サービス産業に関する実態調査

麗澤大学経済学部 太田研究室

本調査は、本年3月に改訂された「住生活基本計画」でも位置づけられた住生活関連ビジネス、住生活産業について、その実態を把握し、住生活産業の今後の展開について検討するために、麗澤大学経済学部重点研究助成プロジェクトとして麗澤大学経済学部太田研究室において実施するものです。本アンケートは、特に、賃貸住宅における住生活サービス産業について焦点をあてて調査するため、公益財団法人日本賃貸住宅管理協会の全会員様宛に行っています。

調査結果に関しては、個別の回答を公表することではなく、全体として取りまとめ・分析を行い、研究成果を発表し、住生活サービス産業や同関係施策の一層の展開に資するよう活用したいと考えておりますので、趣旨をご理解の上、何卒ご協力よろしくお願いいたします。

御回答につきましては、貴社の最新データ等に基づき、本調査票に記入の上、お忙しいところ恐縮ですが、9月26日（月）（消印有効）までに、返信用封筒により御返送いただけますよう、お願い申し上げます。調査票をパソコンで記入される場合は、《省略》から調査票をダウンロード下さい（この場合も回答はメール等でなくペーパーで返信用封筒により返送をお願いいたします）。調査に関するお問い合わせ等ございましたら、太田研究室《省略》までお願いいたします。

※可能な限り、全ての項目に御回答いただければ幸いです。データがない等で御回答が困難な項目がある場合でも、一部空欄でも結構ですので、御回答・御返送いただけますよう重ねてお願い申し上げます。

※回答スペースが足りない場合等は、適宜、別紙等を添付いただき御回答下さい。

I 会社概要

- 創業年 [] 年（会社設立年が異なる場合は会社設立年も記入下さい： [] 年）
- 本社所在地 [] 都・道・府・県
営業所数（本社を除く）[] 箇所 本社・営業所所在都道府県数 []
- 賃貸住宅管理戸数 [] 戸
うち、管理受託戸数 [] 戸 サブリース戸数 [] 戸 その他 [] 戸

II 賃貸住宅管理において提供している住生活サービス内容及びその提供形態

- i) 賃貸住宅管理において提供している住生活サービスに○を付けて下さい（「その他」の場合は提供しているサービスの内容を記入下さい）。ii) サービスの提供の形態について該当するものに○を付けるとともに、iii) サービス提供について、外部に業務委託・業務提携している場合は、その理由を記入下さい。

住生活サービスの内容	i) 提供している 住生活サービス	ii) 提供形態				iii) 業務委託・業務提携 の理由 ※2
		全て直営で 行っている	一部委託している 〔委託の割合〕※1	全部委託 している	提携業者が 行っている	
①賃料等の徴収			[] %			
②賃料等の滞納管理			[] %			
③清掃業務			[] %			
④建物の点検・メンテ等の管理業務			[] %			
⑤設備の点検・メンテ等の管理業務			[] %			
⑥原状回復工事			[] %			
⑦暮らしのトラブル駆けつけ			[] %			
⑧防犯・セキュリティ業務			[] %			
⑨入居者の見守り・安否確認			[] %			
⑩家具家電レンタルサービス			[] %			
⑪インターネットサービス			[] %			
⑫食事宅配サービス			[] %			
⑬家事代行サービス			[] %			
⑭賃料等のポイント付与サービス			[] %			
その他 (契約の締結・更新等の業務は除く)	⑮		[] %			
	⑯		[] %			
	⑰		[] %			
	⑱		[] %			
	⑲		[] %			
	⑳		[] %			

※1 割合は、賃貸住宅全体管理戸数のうち、サービス提供を一部委託している戸数ベースで記入下さい。

※2 以下のうちから、該当する理由の番号（複数可）を記入下さい。

①サービスの質の向上、②専門性・付加価値の導入、③業務の効率化、④コストダウン、⑤人材不足への対応、⑥ノウハウ不足への対応、⑦新規分野への進出、⑧その他

「⑧その他」の場合の理由を記入下さい。（該当サービス番号 [] :

（該当サービス番号 [] :

)

)

- 2 今後の社会情勢の変化（高齢化、女性の社会参加、住まい方の変化等）や、技術革新等により、新たに提供する予定、あるいは提供を検討している住生活サービスがあれば記入下さい。

住生活サービスの内容	予定・検討の別	新たな提供を予定・検討する理由

- 3 賃貸住宅管理業務の外部への業務委託（アウトソーシング）に関する今後のスタンスについて、該当する番号に○を付けて下さい。

- ① 業務委託のウエイトを高める ② 業務委託のウエイトは基本的には変更しない
③ 業務委託のウエイトを低くする

- 4 上記3の回答が①の場合、業務委託のウエイトを高める住生活サービス分野と、その理由を記入下さい（前記1列記の住生活サービスの項目、理由（※2）も参考にして下さい）。

業務委託のウエイトを高める住生活サービス分野	業務委託のウエイトを高める理由

- 5 賃貸住宅管理業務を外部へ業務委託する場合に、入居者（賃借人）に配慮して講じている取組みがあれば、該当する番号に○をして下さい。

- ① 委託先業者名・委託内容の通知等、入居者への情報提供
② 苦情・トラブルへの対応方法の取決め等、入居者への対応体制・対応方法の委託先業者との明確化
③ その他〔内容： 〕

- 6 貴社が管理を行っている賃貸住宅の賃貸人が、自ら直接に行っている、あるいは、貴社を通さずに直接に業者に提供を委託等しているサービスがあれば、把握されている範囲で記入下さい。

- 7 貴社が管理を行っている賃貸住宅の入居者が、貴社を通さずに直接に業者に提供を委託等しているサービスがあれば、把握されている範囲で記入下さい。

Ⅲ 賃貸住宅管理業務の外部への業務委託（アウトソーシング）〔経費関係〕

- 1 賃貸住宅管理業務の全体経費に占める業務委託費の割合 [%]
2 業務委託費が大きい業務について、以下記入下さい。

	委託業務の内容	全体経費に占める当該委託費の割合(%)	業務委託の理由 ※
第1位			
第2位			
第3位			
第4位			
第5位			

※以下のうちから、該当する理由の番号（複数可）を記入下さい。

：①サービスの質の向上、②専門性・付加価値の導入、③業務の効率化、④コストダウン、⑤人材不足への対応、
⑥ノウハウ不足への対応、⑦新規分野への進出、⑧その他

「⑧その他」の場合の理由（第 1 位： ）
（第 2 位： ）

- 3 賃貸住宅管理業務の全体経費に占める業務委託費の傾向について、該当する番号に○をして下さい。
① 増加傾向にある ② あまり変わらない ③ 減少傾向にある

Ⅳ その他 賃貸住宅における住生活サービス、住生活サービス産業について、今後の取組み、その将来性等についてのお考え等があればご記載ください。