

平成 23 年 10 月 4 日
内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業

(独) 都市再生機構の賃貸住宅入居者募集業務の評価について (案)

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 年法律第 51 号）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

I 事業の概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

(独) 都市再生機構（以下「機構」という。）が実施する「賃貸住宅入居者募集業務」については、公共サービス改革基本方針（平成 19 年 12 月 24 日改定を閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて機構は、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「(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」（以下「実施要項」という。）に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	(独) 都市再生機構の錦糸町（東京都）、町田（同）、所沢（埼玉県）、堺東（大阪府）の各営業センターにおける賃貸住宅の入居に係る契約事務、入居資格確認、契約内容の説明等に関する業務及び新所沢現地案内所（埼玉県）における現地案内業務
契約期間	平成 21 年 7 月 1 日から平成 24 年 6 月 30 日までの 3 年
受託事業者	財団法人 住宅管理協会
契約金額（報酬係数） ※ 入札時点における契約件数及び成約平均家賃の想定値を乗じた概算額。 受託事業者との契約は、報酬係数による単価で実施。	錦糸町営業センター 1 2 8, 6 2 3, 7 7 4 円（税込）(0.210) 町田営業センター 1 0 4, 7 5 4, 7 8 7 円（同）(0.290) 所沢営業センター 1 1 3, 2 5 6, 5 2 0 円（同）(0.480) 堺東営業センター 1 1 9, 8 6 8, 4 3 6 円（同）(0.440) 注：所沢営業センターに新所沢現地案内所の業務含む。
実施に当たり確保されるべき達成目標	○ これまで機構が実施してきた入居者募集業務の実績を踏まえ、確保されるべき質として、四半期ごとに、過去 3 年間の契約件数の平均値以上の件数を獲得すること。

2 受託事業者決定の経緯

錦糸町、町田、所沢、堺東の各営業センターの単位で入札を実施したところ（所沢には現地案内所業務を含む。）、入札参加者は、錦糸町が4者、町田、所沢がそれぞれ3者、堺東が4者（参加表明者は5者、うち1者は辞退）であり、いずれも入札参加資格を満たしていた。平成21年2月2日に開札し、営業センターごとに、総合評価点の最も高い1者が落札者となった。

II 評価

1 評価方法について

機構から提出された実施状況（平成21年7月から23年6月分）についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から、実績評価を行うものとする。

2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

(1) 対象公共サービスの質

ア 契約件数

(ア) 実施結果

本事業において確保されるべき質として設定された賃貸契約に係る「契約件数」について、その実施結果は以下のとおりである。

第1業務実施年度（平成21年7月～平成22年6月）

単位：件数（%）

区 分	錦 糸 町		町 田		所 沢		堺 東	
	目 標	実施結果 (達成率)	目 標	実施結果 (達成率)	目 標	実施結果 (達成率)	目 標	実施結果 (達成率)
平成21年 7月～9月	489	449 (91.8)	319	298 (93.4)	249	210 (84.3)	311	179 (57.6)
10月～12月	447	431 (96.4)	323	278 (86.1)	217	245 (112.9)	318	224 (70.4)
平成22年 1月～3月	461	463 (100.4)	440	334 (75.9)	282	283 (100.4)	412	257 (62.4)
4月～6月	494	540 (109.3)	349	307 (88.0)	228	218 (95.6)	363	285 (78.5)
年合計	上限 1,984 1,891 下限 1,762	1,883 (99.6)	上限 1,567 1,431 下限 1,298	1,217 (85.0)	上限 1,044 976 下限 902	956 (98.0)	上限 1,514 1,404 下限 1,294	945 (67.3)

注： 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（平成21年は18～20年、22年は19年～21年の平均）。「年合計」の上限及び下限は、四半期ごとに直近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。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%を乗じた額を増額又は減額するものとしている。

なお、契約件数には、入居開始可能日以前に契約解除となったものは含まない。

第2業務実施年度（平成22年7月～平成23年6月）

単位：件数（％）

区分	錦糸町		町田		所沢		堺東	
	目標	実施結果 (達成率)	目標	実施結果 (達成率)	目標	実施結果 (達成率)	目標	実施結果 (達成率)
平成22年 7月～9月	465	463 (99.6)	329	296 (90.0)	244	210 (86.1)	268	212 (79.1)
10月～12月	437	499 (114.2)	309	315 (101.9)	228	215 (94.3)	281	263 (93.6)
平成23年 1月～3月	458	567 (123.8)	399	439 (110.0)	283	317 (112.0)	358	322 (89.9)
4月～6月	498	436 (87.6)	315	338 (107.3)	213	233 (109.4)	314	298 (94.9)
年合計	上限 1,989 1,858 下限 1,762	1,965 (105.8)	上限 1,482 1,352 下限 1,217	1,388 (102.7)	上限 1,026 968 下限 898	975 (100.7)	上限 1,404 1,221 下限 945	1,095 (89.7)

(イ) 評価

受託事業者は、各営業センターに、平日6名（町田は5名）、土日等繁忙期には8名（町田は7名）の人員を配置し、事前に法令順守等に係る研修を行うとともに、本業務の質の維持向上を図るため、定期的に営業研修、CS研修を実施した。また、業務の効率化を図るため、データベースを構築し、追客営業、業績管理、重要事項説明書発行等に活用し業務を実施した。

この結果、第1事業実施年度（平成21年7月から22年6月）では、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。年間の合計でみると、いずれの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、下限の目標件数をも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た（町田64.3万円、堺東69.1万円の減額）。第2事業実施年度（平成22年7月から23年6月）では、町田は四半期中3期目標を達成し第1事業実施年度に比べ達成回数が増加したものの、錦糸町、所沢、堺東は第1事業実施年度と同様に、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。年間合計でみると、第1事業実施年度に比べ、いずれの営業センターも契約件数は増加したこと等から、堺東を除き、目標を達成することができた（減額措置はなし）。

また、機構は、毎月、受託事業者も出席した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の取組を促してきた。受託事業者は独自のチラシ配付、ポスティング等を実施してきたが、結果として目標を達成することができなかった。

以上のような状況の中で、機構側で分析を行ったところ、賃貸住宅の契約件数を増やすためには、いかに来場者を契約まで結びつけることができるかが重

要となってくる。来場者のうち契約まで至った者の割合（歩留まり率）は、以下の表のとおりいずれの営業センターも従来に比べ高くなっており受託事業者の取組は評価できるものの、町田・堺東については、他の営業センターに比べ歩留まり率の上昇の程度が低くなっている。景気の悪化による賃貸住宅市場に厳しい状況にある中において事業者として契約実績を増やす取組みを行ったものの、契約を獲得するためより一層の努力が必要であったものと考えられる。

各営業センターの歩留まり率状況

区 分	錦糸町	町 田	所 沢	堺 東
従来実施(20.7~21.6) 来場者数(a)	11,530	6,637	5,359	7,853
契約者数(b)	1,762	1,366	952	1,294
b ÷ a	15.3%	20.6%	17.8%	16.5%
第1業務実施年度 来場者数(a)	10,244	5,739	4,637	5,354
契約者数(b)	1,883	1,217	956	945
b ÷ a	18.4%	21.2%	20.6%	17.7%
第2業務実施年度 来場者数(a)	9,844	6,052	4,737	5,568
契約者数(b)	1,965	1,388	975	1,095
b ÷ a	20.0%	22.9%	20.6%	19.7%

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、次期事業においては、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が必要と考えられる。また、契約目標達成に向け、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、企画提案を求める内容の明確化等を図ることが必要と考えられる。

なお、機構から契約目標件数の達成につながる企画提案を求め、落札者決定に当たっての評価基準等の見直し等を検討することが報告されている。

来場者に対する受託事業者の接客態度について、実施期間中に1～2ヶ月程度行った利用者を対象としたアンケートをみると、挨拶、身だしなみ、言葉遣い等について、おおむね好意的に受け止められていたものと評価できる。

本事業における確保されるべき質は、契約件数のみの設定となっているが、

契約件数の多寡に関わらず、利用者への対応はサービスの質を左右する重要なものと考えられる。このため次期事業においては、本アンケートの内容を見直し、「住宅に係る疑問について明確な回答を得られたか（法令等の知識）」、「契約時の住宅周辺の住環境や契約内容等について十分な説明を受けたか」といった照会・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る。

事業者の接客態度（第1業務実施年度アンケート結果）

評価 区分	良かった	まあ良かった	普通	あまり良くない	良くない	合計
挨拶	658件 (54.3%)	300件 (24.8%)	214件 (17.7%)	28件 (2.3%)	12件 (1.0%)	1,212件 (100%)
身だしなみ	723件 (57.7%)	274件 (21.9%)	251件 (20.0%)	3件 (0.2%)	2件 (0.2%)	1,253件 (100%)
言葉遣い	734件 (58.1%)	306件 (24.2%)	193件 (15.3%)	19件 (1.5%)	11件 (0.9%)	1,263件 (100%)

事業者の接客態度（第2業務実施年度アンケート結果）

評価 区分	良かった	まあ良かった	普通	あまり良くない	良くない	合計
挨拶	418件 (59.0%)	169件 (23.8%)	108件 (15.2%)	10件 (1.4%)	4件 (0.6%)	709件 (100%)
身だしなみ	425件 (60.2%)	154件 (21.8%)	125件 (17.7%)	1件 (0.1%)	1件 (0.1%)	706件 (100%)
言葉遣い	439件 (61.8%)	160件 (22.5%)	100件 (14.1%)	5件 (2.8%)	6件 (0.8%)	710件 (100%)

イ 民間事業者による企画提案の実施状況について

(ア) 実施結果

受託事業者の企画提案については、機構から以下のとおり報告されている。

- ・ 民間事業者は、宅地建物取引業法に基づき説明が義務づけられる「重要事項説明」について、独自で「重要事項説明書作成システム」を構築、窓口での業務効率化を実現した。
- ・ 民間事業者は従来、機構支社単位で実施していた折込チラシ配布について、営業センター単位での実施を行ないまた、街頭でのポスティングや、営業センター独自のホームページを開設する等、広く集客するための取組を実施した。

(イ) 評価

本業務は民間でも同様の業務が幅広く行われていることから、“業務の目的に則して”民間事業者の創意工夫がさらに発揮されるように検討することが必要と考えられる。

(2) 実施経費等

平成 21 年 7 月から 23 年 6 月までの 3 年間の事業として、錦糸町、町田、所沢（現地案内所の業務を含む。）、堺東の営業センターごとに民間競争入札を実施し、入札者が提出した企画書及び報酬係数（成約家賃に対する受託事業者への支払割合）について、総合評価（加算方式（価格点 400 点、技術点 400 点））を行い、落札者を決定した（従来は住宅相談・申込受付・申込資格確認・入居説明等の補助的な業務について随意契約により民間委託。）。

本事業の実施経費（受託事業者への支払額（成約家賃に受託者が入札時に提出した報酬係数を乗じた額））と従来の実施経費（平成 17 年度から 19 年度費用の 3 ヶ年の平均額）の比較は次のとおり。

実施経費は、受託事業者が提示した報酬係数の低下及び契約件数の減少により、いずれの営業センターにおいても減少し、全体で第 1 事業実施年度が 11,970 万円、第 2 事業実施年度が 13,347 万円となり、従来経費に比べ、それぞれ 7,005 万円（約 37% に相当）、5,629 万円（同 30%）の削減となった。成約 1 件当たりの経費でも、いずれの営業センターにおいても減少する結果となった。

なお、本事業における成約家賃による機構の収入額も同様に減少しており、収支（成約家賃の合計額と実施経費の差）を試算すると、4 営業センター全体で第 1 事業実施年度が 27,470 万円、第 2 事業実施年度が 30,073 万円となり、従来に比べ、それぞれ 3,329 万円（約 11% に相当）、347 万円（同 1%）減少し、機構の賃貸住宅募集業務としての事業の収支は、第 1 事業実施年度において悪化したものと考えられる。

単位：千円

区 分	錦糸町	町 田	所 沢	堺 東	計
従来経費(17~19年度平均)					
実施経費 (a)	50,247	42,888	43,844	52,771	189,750
契約件数と成約 1 件 当たり経費	2,045 件 24,571 円	1,433 件 29,929 円	1,040 件 42,158 円	1,699 件 31,060 円	6,217 件 30,521 円
成約家賃合計 (b)	204,132	120,408	78,625	90,791	493,956
b - a	153,885	77,520	34,781	38,020	304,206
第 1 事業実施年度		(27,552)		(23,020)	
実施経費 (a)	37,438	26,909	33,020	22,329	119,696
契約件数と成約 1 件 当たり経費	1,883 件 19,882 円	1,217 件 22,110 円	956 件 34,540 円	945 件 23,629 円	5,001 件 23,934 円
成約家賃合計 (b)	178,277	92,787	68,791	50,748	390,603

b - a	140,839	65,878	35,771	28,419	270,907
第2事業実施年度					
実施経費 (a)	40,001	32,412	35,940	25,112	133,465
契約件数と成約1件 当たり経費	1,965件 20,357円	1,388件 23,352円	975件 36,862円	1,095件 22,933円	5,423件 24,611円
成約家賃合計 (b)	190,481	111,765	74,874	57,074	434,194
b - a	150,480	79,353	38,934	31,962	300,729

注：1 従来経費は、年により契約件数等に変動があることから平成17年度～19年度の3年間の平均値を利用した。

2 受託事業者が入札時に提出した報酬係数は、錦糸町0.21、町田0.29、所沢0.48、堺東0.44（従来実施時の計算上の報酬係数（平成17年度～19年度の平均）は、錦糸町0.25、町田0.36、所沢0.56、堺東0.59）

3 第1事業実施年度の実施経費中（）内の数値は、減額措置がなかった場合の支払額（町田は64.3万円、堺東は69.1万円を減額）

3 評価のまとめ

業務の実施に当たり確保されるべき質として設定された契約件数は、年間の合計で見ると、第1事業実施年度では4営業センターともに達成することができず、第2事業実施年度では、3営業センターにおいて達成し、1営業センターでは達成することができなかった。景気の悪化による賃貸住宅市場に厳しい状況にある中において事業者として契約実績を増やす取組みを行ったものの、契約を獲得するためより一層の努力が必要であったものと考えられる。

また、実施経費（受託事業者への支払額（成約家賃に受託者が入札時に提出した報酬係数を乗じた額）は、契約件数の減少等により初年度で7,005万円（従来経費の約37%に相当）、2年度目は5,629万円（同30%）削減されたが、同様に成約家賃による収入額も減少しており、両者による収支を試算すると、初年度が3,329万円（従来に比べ約11%に相当）、2年度目が347万円（同1%）の減少となり、賃貸住宅の募集業務としての本事業の収支は、初年度において悪化したものと考えられる。

次期事業に当たっては、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る。

- ① 契約件数目標の達成に向け、民間事業者の創意工夫を活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、企画提案を求める内容を明確にし、落札者決定に当たっての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、現行の利用者アンケートを見直し、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あたっては、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

平成 23 年 9 月 26 日
独立行政法人都市再生機構

平成 20 年度 民間競争入札実施事業
「(独)都市再生機構の賃貸住宅入居者募集業務」の実施状況について
(平成21年7月分～平成23年6月分)

1 事業概要

(1) 委託業務内容

賃貸住宅入居者募集業務

(機構が保有・管理するUR賃貸住宅への入居を希望する者に対し、宅建業法等の法令に基づき、機構の「代理」として、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実施)

(2) 業務委託期間

平成 21 年 7 月 1 日から平成 24 年 6 月 30 日まで (3年間)

(3) 受託事業者

財団法人住宅管理協会

(4) 対象事務所等

- | | |
|-------------------------|----------|
| ① UR 錦糸町営業センター | (東京都墨田区) |
| ② UR 町田営業センター | (東京都町田市) |
| ③ UR 所沢営業センター及び新所沢現地案内所 | (埼玉県所沢市) |
| ④ UR 堺東営業センター | (大阪府堺市) |

2 確保すべき質の達成状況等(平成21年7月～平成23年6月分)

本業務においては、従来、機構が実施してきた入居者募集業務の実績を踏まえ、「(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」(以下「実施要項」という。)により、契約件数の目標(以下「契約目標件数」という。)を、「確保されるべき質」として設定しているところ。併せて、契約実績に応じ「報酬の増額又は減額の措置」を設定しているところ。

以上のことから、各営業センター毎に、契約目標件数に対する契約実績の達成率、報酬の増額又は減額の措置の状況、また、実施要項に記載された調査対象項目に基づき、民間事業者による企画提案の実施状況やクレーム等を確認するため実施した、来場者・契約者アンケートの結果等について報告する。

(1) 契約目標件数について（実施要項11(2)イ関係。詳細は別添1参照）

① 第1業務実施年度(平成21年7月～平成22年6月)

	錦糸町	町田	所沢	堺東
契約実績 a	1,883件	1,217件	956件	945件
契約目標件数 b	1,891件	1,431件	976件	1,404件
達成率 (a/b)	99.6%	85.0%	98.0%	67.3%

② 第2業務実施年度(平成22年7月～平成23年6月)

	錦糸町	町田	所沢	堺東
契約実績 a	1,965件	1,388件	975件	1,095件
契約目標件数 b	1,858件	1,352件	968件	1,221件
達成率 (a/b)	105.8%	102.7%	100.7%	89.7%

③ 業務実施年度合計

	錦糸町	町田	所沢	堺東
契約実績 a	3,848件	2,605件	1,931件	2,040件
契約目標件数 b	3,749件	2,783件	1,944件	2,625件
達成率 (a/b)	102.6%	93.6%	99.3%	77.7%

第1業務実施年度における契約目標件数に対する契約実績は、いずれの営業センターにおいても、契約目標件数を上回ることはできなかったが、錦糸町(99.6%)・所沢(98.0%)の両営業センターは概ね達成した件数となった。一方、町田(85.0%)・堺東(67.3%)の両営業センターは、契約目標件数に及ばず、契約目標件数の下限を下回る件数となった。

第2業務実施年度における契約目標件数に対する契約実績は、錦糸町(105.8%)・町田(102.7%)・所沢(100.7%)の各営業センターにおいて達成した。唯一未達成となった堺東営業センターにおいても、達成率は前実施年度比増加(89.7%)となった。

(2) 報酬の増額又は減額の措置について

① 第1業務実施年度(平成21年7月～平成22年6月)

	錦糸町	町田	所沢	堺東
契約実績	1,883件	1,217件	956件	945件
契約目標件数(上限)	1,984件	1,567件	1,044件	1,514件
契約目標件数(下限)	1,762件	1,298件	902件	1,294件
報酬の増額有無	なし	なし	なし	なし
報酬の減額有無	なし	<u>あり</u>	なし	<u>あり</u>

② 第2業務実施年度(平成22年7月～平成23年6月)

	錦糸町	町田	所沢	堺東
契約実績	1,965件	1,388件	975件	1,095件
契約目標件数(上限)	1,989件	1,482件	1,026件	1,404件
契約目標件数(下限)	1,762件	1,217件	898件	945件
報酬の増額有無	なし	なし	なし	なし
報酬の減額有無	なし	なし	なし	なし

第1業務実施年度における報酬の増額又は減額の措置の適用については、錦糸町・所沢の両営業センターは、増額又は減額のいずれも対象とならなかった。

一方、町田・堺東の両営業センターは、業務実施年度における契約目標件数の下限を下回る契約実績(町田・1,217件、堺東・945件)となったことから、報酬の減額対象となった。

(※ 減額額は、「3 実施経費の状況等」を参照)

第2業務実施年度における報酬の増額又は減額の措置の適用については、いずれの営業センターにおいても当該対象とならなかった。

③ 報酬の減額の措置の適用となった要因について (第1業務実施年度の分析)

賃貸住宅の契約件数を増やすためには、多くの者に来場を促し、いかに来場した者を契約締結まで結びつけることができるかが重要となってくる。

そのため、来場者のうち契約まで至った者の割合(以下「歩留まり率」という。)について、市場化テストの実施前後の状況を比較した。

○ 各営業センターの歩留まり率状況（市場化テスト実施前後）

業務実施年度	町田	堺東
市場化テスト実施前	6,637	7,853
(平成20年7月～平成21年6月)	1,366	1,294
上段:来場者数 中段:契約者数 下段:歩留まり率	20.6%	16.5%
第1業務実施年度	5,739	5,354
(平成21年7月～平成22年6月)	1,217	945
上段:来場者数 中段:契約者数 下段:歩留まり率	21.2%	17.7%
歩留まり率の差	+0.6ポイント	+1.2ポイント

業務実施年度	錦糸町	所沢
市場化テスト実施前	11,530	5,359
(平成20年7月～平成21年6月)	1,762	952
上段:来場者数 中段:契約者数 下段:歩留まり率	15.3%	17.8%
第1業務実施年度	10,244	4,637
(平成21年7月～平成22年6月)	1,883	956
上段:来場者数 中段:契約者数 下段:歩留まり率	18.4%	20.6%
歩留まり率の差	+3.1ポイント	+2.8ポイント

(参考)

第2業務実施年度	6,052	5,568
(平成22年7月～平成23年6月)	1,388	1,095
上段:来場者数 中段:契約者数 下段:歩留まり率	22.9%	19.7%

第2業務実施年度	9,844	4,737
(平成22年7月～平成23年6月)	1,965	975
上段:来場者数 中段:契約者数 下段:歩留まり率	20.0%	20.6%

※ 歩留まり率 = 契約者数 ÷ 来場者数

歩留まり率については、市場化テスト実施前との比較において、いずれの営業センターも改善していた。しかし、錦糸町・所沢の両営業センターに比べ、報酬の減額の措置が適用された町田・堺東の両営業センターは、歩留まり率の改善の程度が低かった。

その間、民間事業者においては企画提案内容に記載している営業センター独自のチラシ配布やポスティングなどを実施(2(3)参照)し、契約実績を増やす取組みを行ったところであったが、結果として、報酬の減額の措置が適用となったことから、一層の努力が必要であったものと思われる。

④ 民間事業者に対する機構の取組(実施要項9(2)関係)

機構では、毎月営業センター会議を実施しており、当該会議に民間受託者を出席させ、契約目標件数の達成率についてフォローアップをしており、目標を達成している営業センター、未達成の営業センターを顕在化させ、未達成の営業センターには奮起を促すこととしたところ。

(3) 民間事業者による企画提案の実施状況について（実施要項11(2)口関係）

民間事業者は、民間競争入札時に各種の企画提案を行っており、本業務で定める契約目標件数を達成するため当該提案内容を踏まえ、業務を実施してきたところ。

例としては、宅地建物取引業法に基づき説明が義務づけられる「重要事項説明」について、独自で「重要事項説明書作成システム」を構築、窓口での業務効率化を実現した。

また、機構では、従来、支社単位で実施していた折込チラシ配布について、民間事業者が営業センター単位での実施を行ったり、街頭でのポスティングや、営業センター独自のホームページを開設する等、広く集客するための取組を実施した。

(4) 接客態度、電話対応、事務処理に要する時間その他営業行為に関するクレーム等の発生状況、通知義務、承諾事項の遵守状況について（実施要項11(2)ハ関係）

① 営業行為に関するクレーム等の発生状況について

上記について、窓口における対応状況や感想及び民間事業者の企画提案の実施状況などを、以下のアンケートを通じて、来場者及び契約者へ確認した。（別添2参照）

イ 来場者アンケートについて

(イ) 実施概要

各業務実施年度におけるUR営業センターへの来場者を対象に、機構が当該窓口内にアンケート用紙及び回収箱を備え付け、来場した上での感想を記入させた。

（各業務実施年度期間中に1～2か月程度の実施期間を設け、投函してもらう方式）

(ロ) 実施結果

各UR営業センターにおいて、約9割程度の来場者より、概ね満足との回答を得た。

ロ 契約者アンケートについて

(イ) 実施概要

各業務実施年度における賃貸借契約締結者（入居者）を対象に、機構が郵送でアンケート用紙及び返信用封筒を送付し、民間事業者の取組及び当該窓口での接客状況等を記入させた。

（第1業務実施年度は年1回実施、第2業務実施年度は年2回に分けて実施）

(ロ) 実施結果

a 事業者の取組認知

主に重要事項説明の認知度が高かったが、UR営業センター独自で実施した新聞折込チラシや営業センター独自のホームページ等にも一定の認知があった。

また、各取組については、概ね好意的に受け止められていた。

b 事業者の接客態度

来店時の挨拶、職員の身だしなみ、対応時の言葉遣いなどについて確認したところ、概ね好意的に受け止められていた。

c 各種手続き時間

物件のご案内時、お申込み時、契約締結時、電話対応時等における手続きに要した時間を確認したところ、概ね適切という認知であったものの、第1業務実施年度においては、申込時や契約時の手続きで「やや長い」との回答が一定程度あった。

この点、従来の業務と比較すると、本業務の民間競争入札に際し、機構の職員を配置しない

こととなるため、賃貸借の「代理」として、賃貸借契約事務を行うとしたことから、宅地建物取引業法(以下「宅建業法」)に基づく「重要事項説明」が行われることとなったことが、理由としてあげられるところ。

重要事項説明は、宅建業法上、宅地建物取引主任者から説明すること、その者の各事務所への配置義務は、5人に1人以上の割合で配置することと定められており、今回の民間事業者も、概ね1事務所に2～3名の主任者で対応していたことから、繁忙期においては、当該者の説明に時間を要したことが、手続きの時間が長く感じられたものと思われる。

d 契約者からの指摘

本アンケートでは、窓口対応における内容について指摘をしたケースがあったか調査したところ、約1割の方が何らかの指摘をされたとの回答があった。

約1割の方のご指摘後は、約7割程度改善した旨の回答をいただいた。ただし、約3割の方にはご納得いただけなかった点があった。内容としては、画一的な対応や業務従事者の理解不足等により、不満を感じさせたケースであった。なお、契約後に実施したアンケートであったことから、居住中の相談や苦情なども記載されており、直接本業務の実施窓口で改善が困難な意見もいただいていた。当該意見については、機構として各業務の参考にさせていただいているところである。

② 通知義務、承諾事項の遵守状況について

本業務の実施に当たり、民間事業者が通知すべき事項は発生していない。また、承諾すべき事項としては、民間事業者がUR営業センター内のレイアウト変更を企画提案項目としており、当該レイアウト変更に係る工事実施の申請が実施前に適切に行われたことを確認した。

3 実施経費の状況等

(1)実施経費の状況について

① 第1業務実施年度(平成 21 年7月～平成 22 年6月)

単位:円

	錦糸町	町田	所沢	堺東
業務委託費用 a	37,438,104	27,551,636	33,019,848	23,019,876
(報酬の増減)	0	▲643,284	0	▲690,596
過年度実績※ b	50,247,405	42,887,965	43,844,174	52,770,951
差額	▲12,809,301	▲15,336,329	▲10,824,326	▲29,751,075
(報酬の増減含む)	▲12,809,301	▲15,979,613	▲10,824,326	▲30,441,671
過年度比 (a/b)	74.5%	64.2%	75.3%	43.6%
(報酬の増減含む)	74.5%	62.7%	75.3%	42.3%

② 第2業務実施年度(平成 22 年7月～平成 23 年6月)

単位:円

	錦糸町	町田	所沢	堺東
業務委託費用 a	40,001,123	32,412,094	35,939,592	25,112,494
(報酬の増減)	0	0	0	0
過年度実績※ b	50,247,405	42,887,965	43,844,174	52,770,951
差額	▲10,246,282	▲10,475,871	▲7,904,582	▲27,658,457
(報酬の増減含む)	▲10,246,282	▲10,475,871	▲7,904,582	▲27,658,457
過年度比 (a/b)	79.6%	75.6%	82.0%	47.6%
(報酬の増減含む)	79.6%	75.6%	82.0%	47.6%

※ 実施要項記載の「従来の実施に要した経費」の平成 17 年度～19 年度の3か年平均値を算出。

本業務における業務委託費用は、賃貸借契約締結を行った住戸の月額賃料に対し、成約1件当た

りの報酬額を算定するための係数(報酬係数)を乗じて算出することとしているところ。(参考参照)

第1業務実施年度における業務委託費用については、いずれの営業センターも従前に比して大きく低減することとなった。特に、町田・堺東の両営業センターは、報酬の減額対象にもなったことから、他の2営業センターに比して減少幅が拡大することとなった。(町田・▲15,979千円、堺東・▲30,442千円)

第1業務実施年度における4営業センター計では、約7,000万円の費用減少となった。

第2業務実施年度における業務委託費用については、いずれの営業センターも契約件数が増加したことより、第1業務実施年度に比して、業務委託費用が増加することとなったが、従前に比しては、前業務実施年度同様、大きく低減することとなった。

第2業務実施年度における4営業センター計では、約5,600万円の費用減少となった。

(参考) 実施要項(抜粋)

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

(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 (略)

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) = 当該月に契約されたUR賃貸住宅の月額賃料の総和 × 報酬係数 注1

注1: 報酬係数は5(2)ロにより民間事業者が入札書に記載するもの。

注2: 「契約されたUR賃貸住宅」には、未入居退去は含まない。

(2) 契約1件当たりの経費について

① 第1業務実施年度(平成21年7月～平成22年6月)

		錦糸町	町田	所沢	堺東
費用 (円)	a	37,438,104	26,908,352	33,019,848	22,329,280
契約実績(件)	b	1,883	1,217	956	945
契約1件当たりの経費 (a/b)(円)	c	19,882	22,110	34,540	23,629
過年度実績 ※	d	24,571	29,929	42,158	31,060
過年度比	(c/d)	80.9%	73.9%	81.9%	76.1%

② 第2業務実施年度(平成 22 年7月～平成 23 年6月)

		錦糸町	町田	所沢	堺東
費用 (円)	a	40,001,123	32,412,094	35,939,592	25,112,494
契約実績(件)	b	1,965	1,388	975	1,095
契約1件当たりの経費 (a/b) (円)	c	20,357	23,352	36,861	22,934
過年度実績 ※	d	24,571	29,929	42,158	31,060
過年度比	(c/d)	82.8%	78.0%	87.4%	73.8%

※ 実施要項記載の「従来の実施に要した経費」の平成 17 年度～19 年度の3か年合計額を同記載の「契約件数」の平成 17 年度～19 年度の3か年合計額で除した値。

契約1件当たりの経費は、3(1)同様、いずれの営業センターも減少となった。

(3) 収入に係る比較について (その1・契約1件当たりの月額賃料)

① 第1業務実施年度(平成 21 年7月～平成 22 年6月)

		錦糸町	町田	所沢	堺東
費用 (円)	a	37,438,104	26,908,352	33,019,848	22,329,280
契約実績(件)	b	1,883	1,217	956	945
落札報酬係数	c	0.210	0.290	0.480	0.440
契約1件当たりの月額賃料 (a/(b×c))	d	94,677	76,242	71,957	53,702
過年度実績 ※	e	99,820	84,025	75,601	53,438
過年度比	(d/e)	94.8%	90.7%	95.2%	100.5%

② 第2業務実施年度(平成 22 年7月～平成 23 年6月)

	錦糸町	町田	所沢	堺東
費用 (円) a	40,001,123	32,412,094	35,939,592	25,112,494
契約実績(件) b	1,965	1,388	975	1,095
落札報酬係数 c	0.210	0.290	0.480	0.440
契約1件当たりの月額賃料 (a/(b×c)) d	96,937	80,523	76,794	52,122
過年度実績 ※ e	99,820	84,025	75,601	53,438
過年度比 (d/e)	97.1%	95.8%	101.6%	97.5%

※ 実施要項記載の平成 17 年度～19 年度の3か年における「成約平均家賃」に「契約件数」を乗じた値を加重平均した値。

次項の収入概算額を算出するための係数として、契約1件当たりの月額賃料を算定した。

全体的に、契約1件当たりの月額賃料は過年度実績を大きく上回る状況となっていなかったところ。

(4) 収入に係る比較について (その2・収入概算額での比較)

① 第1業務実施年度(平成 21 年7月～平成 22 年6月)

	錦糸町	町田	所沢	堺東
契約実績(件) a	1,883	1,217	956	945
契約1件当たりの月額賃料 b	94,677	76,242	71,957	53,702
収入概算額 (a×b)	178,276,791	92,786,514	68,790,892	50,748,390
過年度実績※1(契約) c	2,045	1,433	1,040	1,699
過年度実績※2(成約平均家賃) d	99,820	84,025	75,601	53,438
過年度収入概算額 (c×d)	204,131,900	120,407,825	78,625,040	90,791,162

② 第2業務実施年度(平成 22 年7月～平成 23 年6月)

	錦糸町	町田	所沢	堺東
契約実績(件) a	1,965	1,388	975	1,095
契約1件当たりの月額賃料 b	96,937	80,523	76,794	52,122
収入概算額 (a×b)	190,481,205	111,765,924	74,874,150	57,073,590
過年度実績※1(契約) c	2,045	1,433	1,040	1,699
過年度実績※2(成約平均家賃) d	99,820	84,025	75,601	53,438
過年度収入概算額(c×d)	204,131,900	120,407,825	78,625,040	90,791,162

※1 実施要項記載の「契約件数」の平成 17 年度～19 年度の3か年平均値。

※2 実施要項記載の平成 17 年度～19 年度の3か年における「成約平均家賃」に「契約件数」を乗じた値を加重平均した値。

収入における従前業務との比較を行うための指標として、契約実績に契約1件当たりの月額賃料を乗じて算定した額を「収入概算額」と仮定し、同様に算定した過年度の収入概算額と比較した。

過年度収入概算額との比較においては、契約実績及び契約1件当たりの月額賃料が低下していることから、いずれの営業センターにおいても、同様に低減する結果となった。

(5) 落札時の状況について

① 業務受託者決定手続きについて

イ 企画提案競技の公示

- ・ 実施要項に基づき企画提案競技の公示を実施
- ・ 手続の公平性を確保するため、企画提案競技説明会及び現場説明会を開催し、情報を開示

ロ 企画提案競技の開催

- ・ 参加表明書を提出した者について、公共サービス改革法、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律及び実施要項等に定める資格審査を実施
- ・ 全ての参加表明者が参加資格を満たしていたことから、企画提案書の提出を招請
- ・ 全ての参加表明者に対し企画提案競技を開催

ハ 入札等評価委員会の開催

- ・ 当該企画提案競技の内容について、機構に設置した「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」(評価委員5名の内、過半数(3名)は学識経験等を有する外部委員で構成。)において、実施要項6(2)で定める各審査基準(運営、実施体制、賃貸借取引実績等)に照らして評価
- ・ 評価の結果、得られた点数と提示された報酬係数を得点換算した点数との合計が参加者の中で最も高かった者を特定

② 各業務における民間競争入札参加事業者数

企画提案競技件数 (のべ)(a)	企画提案競技 参加者数(のべ)(b)	平均参加者数 (b/a)
4	14	3.5

各項目	UR錦糸町営業センター	UR町田営業センター	UR所沢営業センター	UR堺東営業センター
参加表明者の数(H20.12.17 [〃] 切)	4	3	3	5
①企画提案競技参加者の数(H21.1月実施)	4	3	3	4
②予定価格外	0	0	0	0
③辞退	0	0	0	1
④失格	0	0	0	0

4ロットでの発注を行ったところ、いずれのロットにおいても複数者の参加表明があったところ。(平均参加者数・3.5 者)いずれの参加表明者においても失格した者はなく、業者選定において競争性が図られた結果となった。

4 総評

確保されるべき質として設定した「契約目標件数」は、第1業務実施年度においては、いずれの営業センターも目標件数を下回ったところであり、結果として評価できる実績とはならなかった。ただし、来場者に対する契約者の割合を示す歩留まり率は、市場化テスト実施前との比較において、いずれの営業センターも改善したことから、この点については評価できる。

また、町田・堺東の各営業センターにおいては、報酬の減額措置の対象となった。この点、報酬の減額措置の対象とならなかった錦糸町・所沢の各営業センターと比べ、歩留まり率の改善の程度が低かった。よって、来場者が減少していた厳しい状況下にはあったものの、他の営業センターとの比較において、一層の努力が必要であったと考える。

しかし、第2業務実施年度においては、錦糸町・町田・所沢の各営業センターにおいて、「契約目標件数」を上回る実績値となっており、未達成となった堺東営業センターにおいても、その実績が逡増していることから、一定の評価はできる。

なお、実績に影響を与える要因としては、第1業務実施年度においては、平成20年秋以降の世界的な金融不況等を背景とした景気の悪化により、賃貸住宅市場においても引き続き厳しい状況にあったこと、その状況に加え、第2業務実施年度においては、本年3月の東日本大震災の発生により、主に首都圏域における実績に影響を及ぼしたところ。

民間事業者の企画提案の実施については、契約目標件数を達成していない年度があることから、必ずしも

「確保すべき質」の達成に繋がるものではなかったものの、個々の取り組みについては、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。

なお、業務の実施に当たっては、概ね来場者及び契約者より好意的に受け止められていたこと、実施要項に定める通知義務や承諾事項の違反はなく、適切な業務遂行を行っていたことなどを踏まえると、評価できる。

ただし、一部の方には画一的な対応や業務従事者の理解不足等により、利用者の不満が解消されなかった点があることから、今後の業務において、より丁寧かつ可能な限りでの対応を実施するよう民間事業者と調整して参りたい。

市場化テストの目的の一つである低廉な経費での業務実施については、民間競争入札による複数者の参加もあり、総支払経費及び契約1件当たりの経費のいずれについても減少しており、全ての営業センターにおいても達成となった。

また、参考として、収入に与える影響について「収入概算額」により比較したところ、契約実績等の減少もあり、過年度に比して減少した。

総合すると、確保されるべき質とした「契約目標件数」は、2年間の総計において錦糸町営業センターで達成、その他の営業センターでは未達となった。「契約目標件数」が未達となった営業センターにおいては、より一層の民間事業者の努力が必要であったものとする。

本業務は、平成24年6月末の業務終了まで実施することとしていることから、契約件数の獲得に向けて、引き続き適切に民間事業者の業務をフォローして参りたい。

なお、業務終了後、次回の業者選定においては、「契約目標件数」の達成に繋がる企画提案を求め、当該評価基準の内容や「契約目標件数」の達成に繋がる取組を重視するなどの見直しも含め検討していくものとする。

5 評価委員への報告内容及び評価委員の意見

(1) 報告内容等

上記1～4のとおり

(2) 意見等

- ・ 従来、随意契約で実施していた業務に、複数業者が入札に参加したことは、透明性と公平性が担保されており評価できる。
- ・ 一営業センターで契約目標件数に達しなかったものの、他の営業センターは概ね契約実績を上げており、一定の評価はできる。
- ・ 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。
- ・ 一般に、賃貸住宅募集業務は、物件及び営業拠点周辺の詳しい知識が顧客から求められるため、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。
- ・ 費用が大きく縮減されている点は評価できるが、それに伴い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。
- ・ 受託事業者のマネジメントには、機構内で「ベストプラクティス」の確立が重要。それを受託事業者に指導し、共有していくことにより、クオリティを落とすことなく、効率的な業務委託が可能になると思われる。
- ・ 市場化テストの実施は、競争入札において、質や効率性を評価する基準を確立することができた点で意

味があったが、現時点では、市場化テストを踏まえ、機構として自発的に賃貸住宅募集業務の競争化に取り組んでいることは評価できるため、次回、市場化テストで実施することには必ずしもこだわる必要はないのではないか。

以 上

UR錦糸町営業センターにおける業務実施状況

(錦糸町)

別添1-1

属性	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			
	H21.7	H21.8	H21.9	H21.10	H21.11	H21.12	H22.1	H22.2	H22.3	H22.4	H22.5	H22.6	
【第1業務実施年度実績】	合計												
(1) 来場者	10,244	836	765	723	843	770	708	881	977	1,004	994	828	915
① 仮予約	1,903	153	153	120	139	138	100	183	181	223	200	148	165
② 本申込	1,860	166	122	126	148	137	140	136	163	177	196	169	180
③ 契約締結	1,883	171	135	143	149	130	152	120	164	179	211	150	179
(2) 受電件数	12,101	997	874	733	1,058	925	796	965	1,011	1,126	1,216	1,204	1,196
歩留まり率③/(1))	18.4%	20.5%	17.6%	19.8%	17.7%	16.9%	21.5%	13.6%	16.8%	17.8%	21.2%	18.1%	19.6%
契約実績… a	1,883	449				431			463			540	
契約目標件数… b	1,891	489				447			461			494	
達成度 (a/b)	99.6%	91.8%				96.4%			100.4%			109.3%	
契約目標件数(上限)	1,984	523				462			471			528	
契約目標件数(下限)	1,762	425				420			447			470	

属性	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			
	H22.7	H22.8	H22.9	H22.10	H22.11	H22.12	H23.1	H23.2	H23.3	H23.4	H23.5	H23.6	
【第2業務実施年度実績】	合計												
(1) 来場者	9,844	890	771	804	845	854	599	884	952	897	769	695	884
① 仮予約	2,080	176	164	168	162	150	108	191	193	216	150	184	218
② 本申込	1,940	162	139	151	186	179	134	169	197	179	144	113	187
③ 契約締結	1,965	175	140	148	162	199	138	168	192	207	152	106	178
(2) 受電件数	13,214	1,216	1,109	944	1,266	1,173	820	1,020	1,244	1,342	1,044	939	1,097
歩留まり率③/(1))	20.0%	19.7%	18.2%	18.4%	19.2%	23.3%	23.0%	19.0%	20.2%	23.1%	19.8%	15.3%	20.1%
契約実績… a	1,965	463				499			567			436	
契約目標件数… b	1,858	465				437			458			498	
達成度 (a/b)	105.8%	99.6%				114.2%			123.8%			87.6%	
契約目標件数(上限)	1,989	523				462			464			540	
契約目標件数(下限)	1,762	425				420			447			470	

属性	【対前年度比】												
	H22.7	H22.8	H22.9	H22.10	H22.11	H22.12	H23.1	H23.2	H23.3	H23.4	H23.5	H23.6	
(1) 来場者	96.1%	106.5%	100.8%	111.2%	100.2%	110.9%	84.6%	100.3%	97.4%	89.3%	77.4%	83.9%	96.6%
① 仮予約	109.3%	115.0%	107.2%	140.0%	116.5%	108.7%	108.0%	104.4%	106.6%	96.9%	75.0%	124.3%	132.1%
② 本申込	104.3%	97.6%	113.9%	119.8%	125.7%	130.7%	95.7%	124.3%	120.9%	101.1%	73.5%	66.9%	103.9%
③ 契約締結	104.4%	102.3%	103.7%	103.5%	108.7%	153.1%	90.8%	140.0%	117.1%	115.6%	72.0%	70.7%	99.4%
(2) 受電件数	109.2%	122.0%	126.9%	128.8%	119.7%	126.8%	103.0%	105.7%	123.0%	119.2%	85.9%	78.0%	91.7%
歩留まり率③/(1))	108.6%	96.1%	102.9%	93.1%	108.5%	138.0%	107.3%	139.5%	120.1%	129.4%	93.1%	84.2%	102.9%

※ 100%以上の欄については、着色表示。

UR町田営業センターにおける業務実施状況

(町田)

別添1-2

【第1業務実施年度実績】

属性	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期		
	H21.7	H21.8	H21.9	H21.10	H21.11	H21.12	H22.1	H22.2	H22.3	H22.4	H22.5	H22.6
合計	476	457	466	524	433	378	450	520	618	547	466	404
(1) 来場者	69	72	84	82	74	62	89	92	106	87	64	55
① 仮予約	108	82	85	100	80	80	74	127	113	112	96	85
② 本申込	107	101	90	108	81	89	81	108	145	120	93	94
③ 契約締結	644	587	582	675	586	519	594	622	859	822	681	659
(2) 受電件数	22.5%	22.1%	19.3%	20.6%	18.7%	23.5%	18.0%	20.8%	23.5%	21.9%	20.0%	23.3%
歩留まり率③/(1)												
契約実績… a	298				278			334			307	
契約目標件数… b	319				323			440			349	
達成度 (a/b)	93.4%				86.1%			75.9%			88.0%	
契約目標件数(上限)	359				332			469			407	
契約目標件数(下限)	268				318			395			317	

【第2業務実施年度実績】

属性	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期		
	H22.7	H22.8	H22.9	H22.10	H22.11	H22.12	H23.1	H23.2	H23.3	H23.4	H23.5	H23.6
合計	476	430	422	506	439	296	520	768	733	557	445	460
(1) 来場者	100	78	66	94	57	43	106	171	154	90	73	94
① 仮予約	108	83	91	116	98	63	123	163	160	118	92	87
② 本申込	110	96	90	120	122	73	101	167	171	152	83	103
③ 契約締結	752	718	664	832	722	570	844	1,051	1,168	963	805	782
(2) 受電件数	23.1%	22.3%	21.3%	23.7%	27.8%	24.7%	19.4%	21.7%	23.3%	27.3%	18.7%	22.4%
歩留まり率③/(1)												
契約実績… a	296				315			439			338	
契約目標件数… b	329				309			399			315	
達成度 (a/b)	90.0%				101.9%			110.0%			107.3%	
契約目標件数(上限)	359				332			469			322	
契約目標件数(下限)	298				278			334			307	

【対前年度比】

(1) 来場者	105.5%	100.0%	94.1%	96.6%	101.4%	78.3%	115.6%	147.7%	118.6%	101.8%	95.5%	113.9%
① 仮予約	120.3%	144.9%	108.3%	114.6%	77.0%	69.4%	119.1%	185.9%	145.3%	103.4%	114.1%	170.9%
② 本申込	114.0%	100.0%	101.2%	116.0%	122.5%	78.8%	166.2%	128.3%	141.6%	105.4%	95.8%	102.4%
③ 契約締結	114.1%	102.8%	95.0%	111.1%	150.6%	82.0%	124.7%	154.6%	117.9%	126.7%	89.2%	109.6%
(2) 受電件数	126.1%	116.8%	122.3%	123.3%	123.2%	109.8%	142.1%	169.0%	136.0%	117.2%	118.2%	118.7%
歩留まり率③/(1)	108.2%	102.8%	101.0%	115.1%	148.6%	104.7%	107.9%	104.7%	99.4%	124.4%	93.5%	96.2%

※ 100%以上の欄については、着色表示。

UR所沢営業センターにおける業務実施状況

(所沢)

別添1-3

属性	第1四半期				第2四半期				第3四半期				第4四半期					
	H21.7	H21.8	H21.9	H21.10	H21.11	H21.12	H22.1	H22.2	H22.3	H22.4	H22.5	H22.6	H22.7	H22.8	H22.9	H22.10	H22.11	H22.12
【第1業務実施年度実績】																		
合計	4,637	367	335	364	483	349	332	445	426	478	386	334	338					
(1) 来場者																		
① 仮予約	948	54	66	74	100	74	72	116	96	81	74	66	75					
② 本申込	932	88	59	62	95	72	63	104	80	99	76	66	68					
③ 契約締結	956	78	68	64	92	77	76	86	91	106	79	67	72					
(2) 受電件数	8,643	794	712	607	793	716	608	724	707	852	749	635	746					
歩留まり率(③/①)	20.6%	18.4%	18.4%	16.6%	19.0%	18.5%	16.9%	17.9%	17.2%	20.6%	17.1%	20.1%	21.3%					
契約実績… a	956	210				245		283				218						
契約目標件数… b	976	249				217		282				228						
達成度 (a/b)	98.0%	84.3%				112.9%		100.4%				95.6%						
契約目標件数(上限)	1,044	267				225		287				265						
契約目標件数(下限)	902	223				210		277				192						

属性	第1四半期				第2四半期				第3四半期				第4四半期					
	H22.7	H22.8	H22.9	H22.10	H22.11	H22.12	H23.1	H23.2	H23.3	H23.4	H23.5	H23.6	H23.7	H23.8	H23.9	H23.10	H23.11	H23.12
【第2業務実施年度実績】																		
合計	4,737	341	336	270	408	358	245	429	566	644	415	337	388					
(1) 来場者																		
① 仮予約	1,059	73	67	53	88	59	43	124	125	175	67	74	111					
② 本申込	976	75	72	58	92	70	49	68	130	127	95	61	79					
③ 契約締結	975	77	77	56	74	81	60	59	122	136	98	62	73					
(2) 受電件数	10,124	811	757	639	875	816	639	836	1,041	1,199	882	762	867					
歩留まり率(③/①)	20.6%	22.6%	22.9%	20.7%	18.1%	22.6%	24.5%	13.8%	21.6%	21.1%	23.6%	18.4%	18.8%					
契約実績… a	975	210				215		317				233						
契約目標件数… b	968	244				228		283				213						
達成度 (a/b)	100.7%	86.1%				94.3%		112.0%				109.4%						
契約目標件数(上限)	1,026	267				244		287				228						
契約目標件数(下限)	898	209				216		281				192						

属性	【対前年度比】											
	H22.7	H22.8	H22.9	H22.10	H22.11	H22.12	H23.1	H23.2	H23.3	H23.4	H23.5	H23.6
(1) 来場者	102.2%	92.9%	100.3%	84.5%	102.6%	73.8%	96.4%	132.9%	134.7%	107.5%	100.9%	114.8%
① 仮予約	111.7%	135.2%	101.5%	88.0%	79.7%	59.7%	106.9%	130.2%	216.0%	90.5%	112.1%	148.0%
② 本申込	104.7%	85.2%	122.0%	96.8%	97.2%	77.8%	65.4%	162.5%	128.3%	125.0%	92.4%	116.2%
③ 契約締結	102.0%	98.7%	113.2%	80.4%	105.2%	78.9%	68.6%	134.1%	128.3%	124.1%	92.5%	101.4%
(2) 受電件数	117.1%	102.1%	106.3%	110.3%	114.0%	105.1%	115.5%	147.2%	140.7%	117.8%	120.0%	116.2%
歩留まり率(③/①)	99.8%	122.6%	124.5%	95.2%	122.5%	144.7%	77.0%	125.2%	102.3%	138.3%	91.7%	88.3%

※ 100%以上の欄については、着色表示。

【第1業務実施年度実績】

属性	H21.7	H21.8	H21.9	H21.10	H21.11	H21.12	H22.1	H22.2	H22.3	H22.4	H22.5	H22.6	合計
(1) 来場者	179	163	218	155	166	119	130	242	251	174	197	182	2,176
うち、仮予約	28	26	31	22	20	14	22	36	38	26	26	23	312
(2) 受電件数	141	105	63	105	57	58	65	91	109	68	56	66	984

【第2業務実施年度実績】

属性	H22.7	H22.8	H22.9	H22.10	H22.11	H22.12	H23.1	H23.2	H23.3	H23.4	H23.5	H23.6	合計
(1) 来場者	168	139	143	202	133	135	209	261	161	175	183	182	2,091
うち、仮予約	33	20	19	37	19	17	38	47	29	27	26	40	352
(2) 受電件数	81	56	50	68	63	56	88	162	83	66	71	73	917

【対前年度比】

(1) 来場者	93.9%	85.3%	65.6%	130.3%	80.1%	113.4%	160.8%	107.9%	64.1%	100.6%	92.9%	100.0%	96.1%
うち、仮予約	117.9%	76.9%	61.3%	168.2%	95.0%	121.4%	172.7%	130.6%	76.3%	103.8%	100.0%	173.9%	112.8%
(2) 受電件数	57.4%	53.3%	79.4%	64.8%	110.5%	96.6%	135.4%	178.0%	76.1%	97.1%	126.8%	110.6%	93.2%

※ 100%以上の欄については、着色表示。

UR堺東営業センターにおける業務実施状況

(堺東)

別添1-5

【第1業務実施年度実績】

属性	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期		
	H21.7	H21.8	H21.9	H21.10	H21.11	H21.12	H22.1	H22.2	H22.3	H22.4	H22.5	H22.6
(1) 来場者	460	376	502	481	404	350	408	451	590	461	476	395
① 仮予約	97	120	109	116	121	73	147	202	219	137	130	139
② 本申込	75	54	74	75	73	65	78	103	121	97	81	89
③ 契約締結	51	60	68	82	70	72	51	93	113	109	92	84
(2) 受電件数	831	783	838	764	747	619	793	853	969	742	677	664
歩留まり率(③/(1))	11.1%	16.0%	13.5%	17.0%	17.3%	20.6%	12.5%	20.6%	19.2%	23.6%	19.3%	21.3%
契約実績…a	179			224			257			285		
契約目標件数…b	311			318			412			363		
達成度(a/b)	57.6%			70.4%			62.4%			78.5%		
契約目標件数(上限)	329			327			440			418		
契約目標件数(下限)	292			304			381			317		

【第2業務実施年度実績】

属性	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期		
	H22.7	H22.8	H22.9	H22.10	H22.11	H22.12	H23.1	H23.2	H23.3	H23.4	H23.5	H23.6
(1) 来場者	429	325	345	534	439	340	459	579	770	566	380	402
① 仮予約	131	114	145	153	136	110	219	217	195	131	106	133
② 本申込	89	61	90	104	80	71	104	131	134	122	71	89
③ 契約締結	83	69	60	107	83	73	67	104	151	129	87	82
(2) 受電件数	614	662	665	656	642	501	715	894	758	701	682	724
歩留まり率(③/(1))	19.3%	21.2%	17.4%	20.0%	18.9%	21.5%	14.6%	18.0%	19.6%	22.8%	22.9%	20.4%
契約実績…a	212			263			322			298		
契約目標件数…b	268			281			358			314		
達成度(a/b)	79.1%			93.6%			89.9%			94.9%		
契約目標件数(上限)	312			324			414			354		
契約目標件数(下限)	179			224			257			285		

【対前年度比】

(1) 来場者	104.0%	93.3%	86.4%	111.0%	108.7%	97.1%	112.5%	128.4%	130.5%	122.8%	79.8%	101.8%
① 仮予約	111.2%	135.1%	95.0%	131.9%	112.4%	150.7%	149.0%	107.4%	89.0%	95.6%	81.5%	95.7%
② 本申込	116.3%	118.7%	113.0%	138.7%	109.6%	109.2%	133.3%	127.2%	110.7%	125.8%	87.7%	100.0%
③ 契約締結	115.9%	162.7%	115.0%	130.5%	118.6%	101.4%	131.4%	111.8%	133.6%	118.3%	94.6%	97.6%
(2) 受電件数	88.5%	73.9%	84.5%	85.9%	85.9%	80.9%	90.2%	104.8%	78.2%	94.5%	100.7%	109.0%
歩留まり率(③/(1))	111.4%	174.5%	133.0%	117.5%	109.1%	104.4%	116.8%	87.1%	102.4%	96.4%	118.5%	95.9%

※ 100%以上の欄については、着色表示。

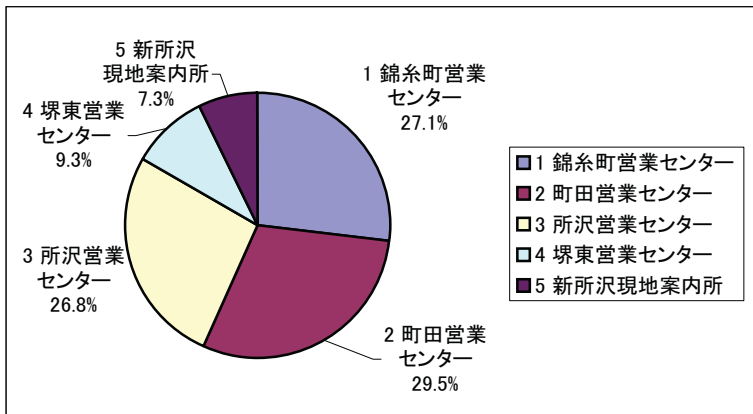
○アンケート方法

アンケート用紙及び目安箱(回収箱)を営業センター等に設置、来場者に記入・投函を依頼。

○期間中の回収件数 451件

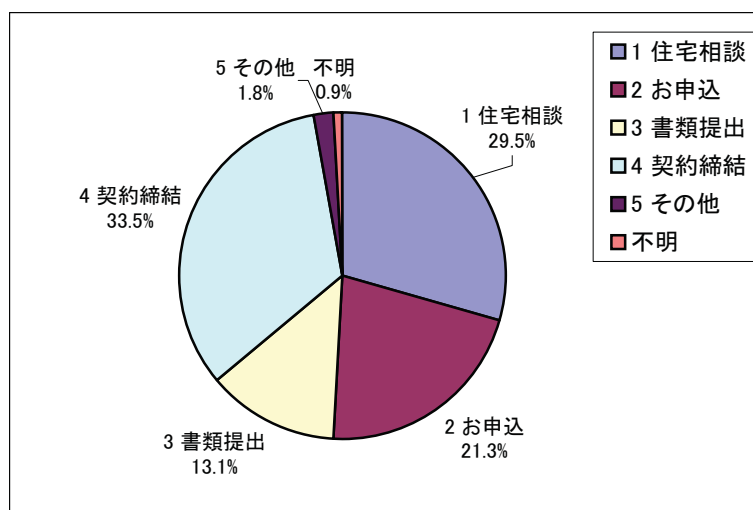
問1 来場された事務所

選択肢	件数
1 錦糸町営業センター	122
2 町田営業センター	133
3 所沢営業センター	121
4 堺東営業センター	42
5 新所沢現地案内所	33
合計	451



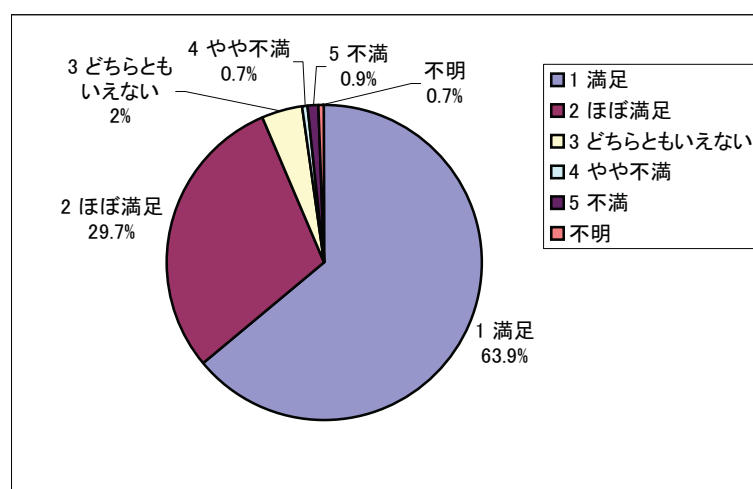
問2 来場目的

選択肢	件数
1 住宅相談	133
2 お申込	96
3 書類提出	59
4 契約締結	151
5 その他	8
不明	4
合計	451



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。

選択肢	件数
1 満足	288
2 ほぼ満足	134
3 どちらともいえない	19
4 やや不満	3
5 不満	4
不明	3
合計	451

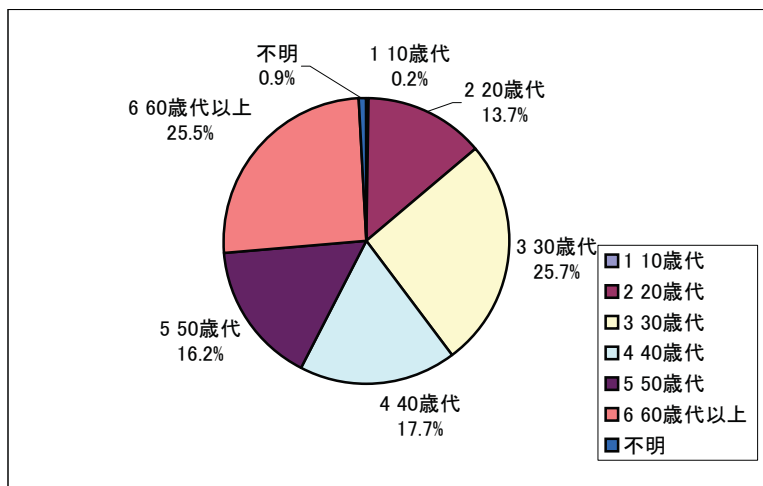


問4 その他自由意見

- ・ 手続きについて、正確にスピーディーに進めていただき満足いたしました。
- ・ どの営業所もとてもきれいでゆっくりできます。
- ・ 閉店間際だが、親切な対応だった。
- ・ ご親切に対応されて有りがとうございました。お世話になりました。
- ・ ゆっくり内容を聞いて下さい。
- ・ 契約時の説明がとても簡単でわかりやすかったです。
- ・ 内覧の手続きが不便。
- ・ 持参物等の分かりやすいリストを早目にもらえると、時間を短縮できるので嬉しいと思います。
(確認漏れで再度くるのも少し大変です)
- ・ 待ち時間もなく、特に問題なし

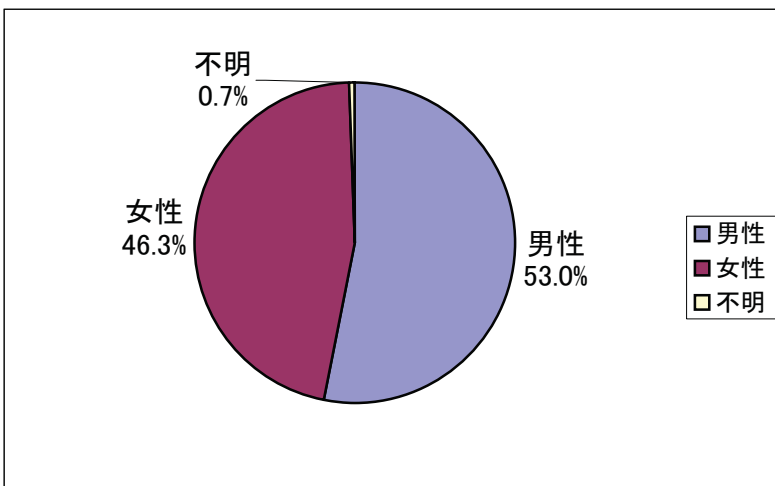
問5 年齢

選択肢	件数
1 10歳代	1
2 20歳代	62
3 30歳代	116
4 40歳代	80
5 50歳代	73
6 60歳代以上	115
不明	4
合計	451



問6 性別

選択肢	件数
男性	239
女性	209
不明	3
合計	451



□第2業務実施年度 UR営業センター来場者アンケート集計(首都圏:H23.1~2月、堺東:H23.5~6月)

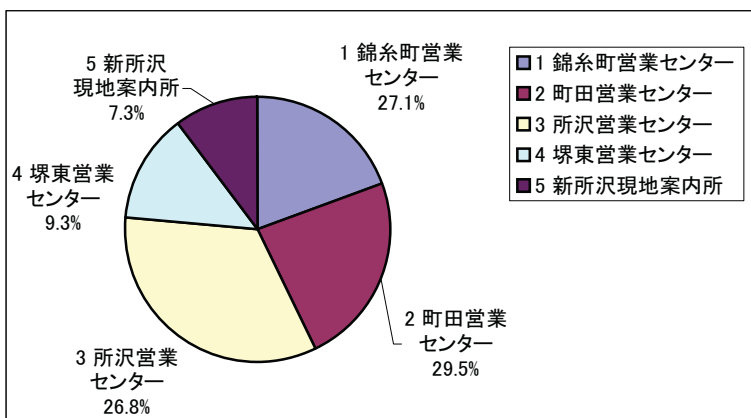
○アンケート方法

アンケート用紙及び目安箱(回収箱)を営業センター等に設置、来場者に記入・投函を依頼。

○期間中の回収件数 450件

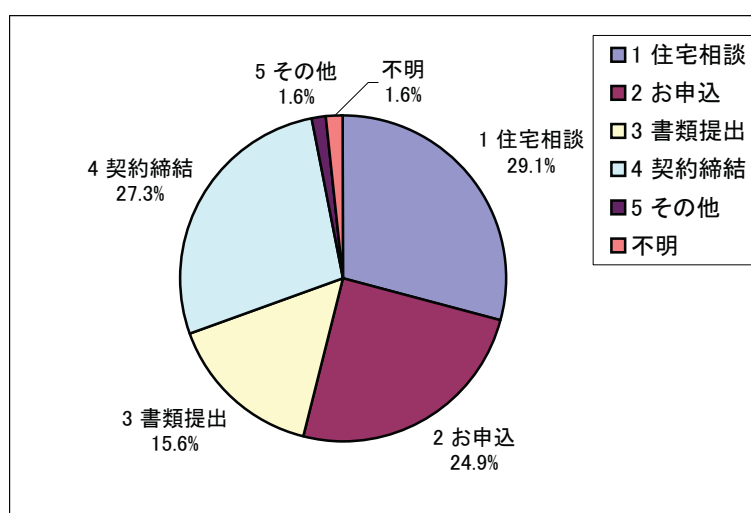
問1 来場された事務所

選択肢	件数
1 錦糸町営業センター	88
2 町田営業センター	105
3 所沢営業センター	151
4 堺東営業センター	60
5 新所沢現地案内所	46
合計	450



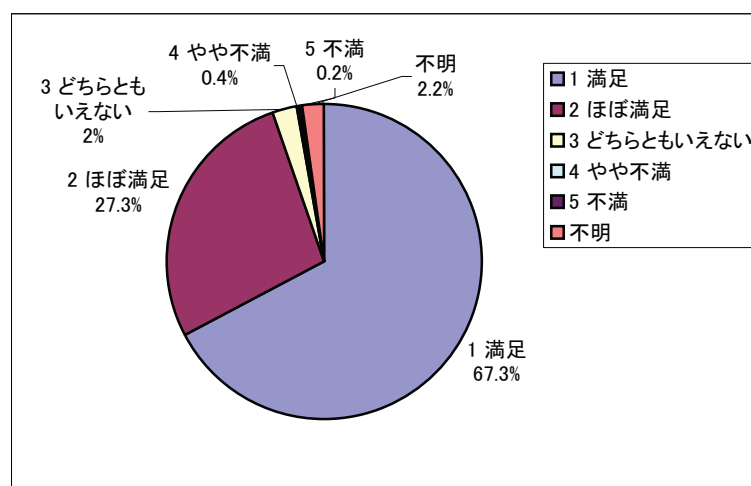
問2 来場目的

選択肢	件数
1 住宅相談	131
2 お申込	112
3 書類提出	70
4 契約締結	123
5 その他	7
不明	7
合計	450



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。

選択肢	件数
1 満足	303
2 ほぼ満足	123
3 どちらともいえない	11
4 やや不満	2
5 不満	1
不明	10
合計	450



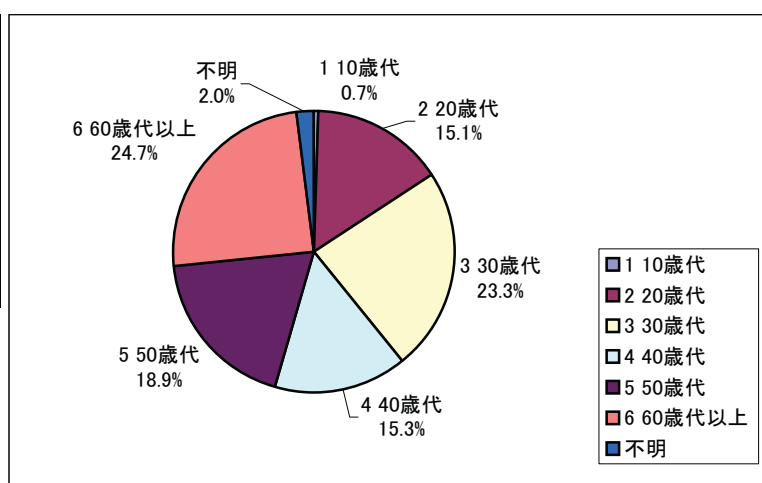
□第2業務実施年度 UR営業センター来場者アンケート集計(首都圏:H23.1~2月、堺東:H23.5~6月)

問4 その他自由意見

- ・ とても良い対応でした。
- ・ いろいろ相談に乗ってくださり安心しました
- ・ 説明が適切でした
- ・ 駐車場があるとありがたいです。
- ・ 近くにこのような公団(UR)の住宅があり助かりました。
- ・ スタッフ全員の手ぎわの良い対応に大変満足致しております。
- ・ 係りの方がテキパキとしてとても対応が良かった。気遣いに感謝しています！
- ・ とても丁寧で、好感がもてました。(時間がかかるのは仕方ないですね。)
- ・ 案内所でも、色々と説明して下さった〇〇さんがとても親切な方で、安心できました。
- ・ 相談しやすい感じです。
- ・ 申し込みの際も、契約締結の際も、とても丁寧に應對して頂いたので、安心だった。
- ・ 民間と違い、公団は更新料がなく、とても嬉しいです。受付の方もとても親切でした。
- ・ 待たされた(30分以上)。でも、丁寧な説明で待遇が良かった。
- ・ 親身に対応して頂きましたが、URの定めている契約や駐車場利用のシステムはわかり難く、受付の人、利用者共にとても不便なおもいをすると感じました。

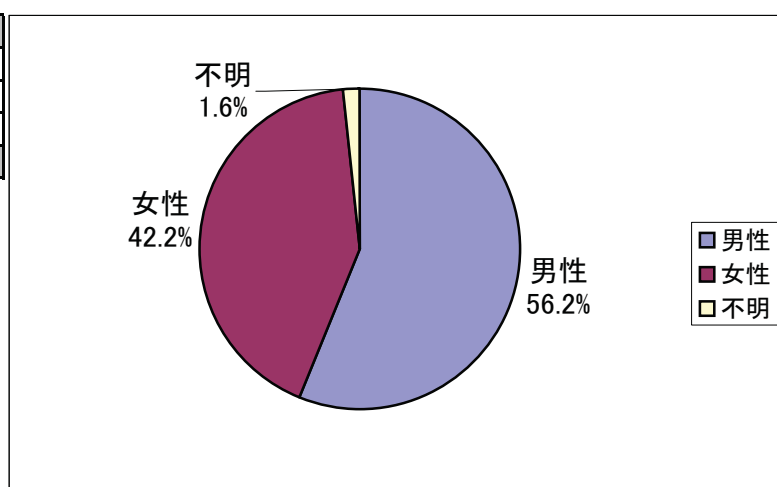
問5 年齢

選択肢	件数
1 10歳代	3
2 20歳代	68
3 30歳代	105
4 40歳代	69
5 50歳代	85
6 60歳代以上	111
不明	9
合計	450



問6 性別

選択肢	件数
男性	253
女性	190
不明	7
合計	450



第1業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H21.7.1～H22.6.30)全体版

○アンケート方法

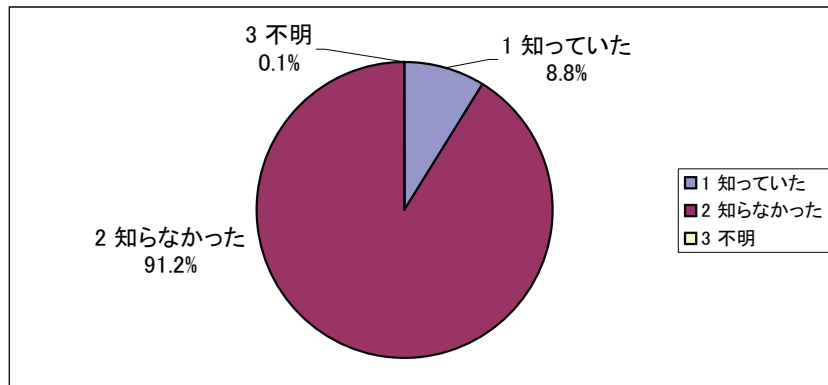
市場化テスト対象営業センターでの賃貸借契約締結者に郵送でアンケートを実施し、記入・返信を依頼。

○期間中の回収件数 1,324件 (回収率 26.5%) 参考:対象契約件数 5,001件

○対象営業センター 対象全営業センター(錦糸町・町田・所沢・堺東)

問1 「市場化テスト」対象業務としての認知度

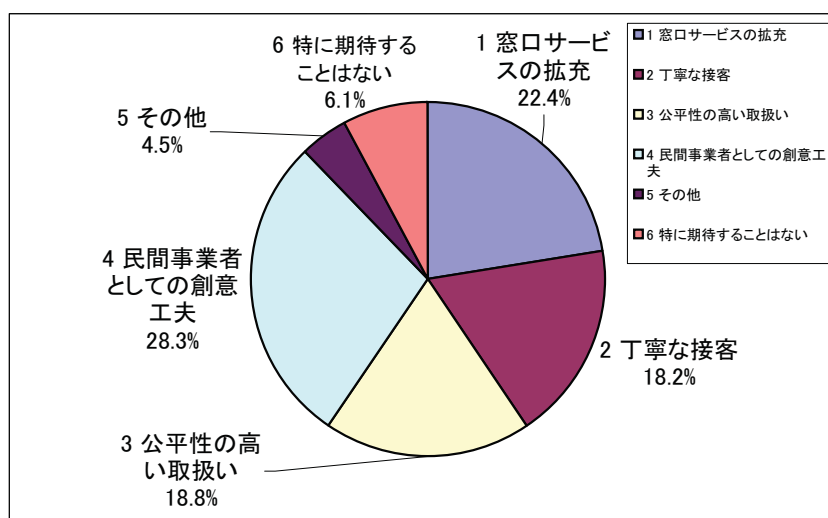
選択肢	件数
1 知っていた	116
2 知らなかった	1,207
3 不明	1
合計	1,324



市場化テスト対象として認知していた者は約1割弱。

問2 「市場化テスト」に期待すること(※問1の「1」回答者のみ、複数回答可)

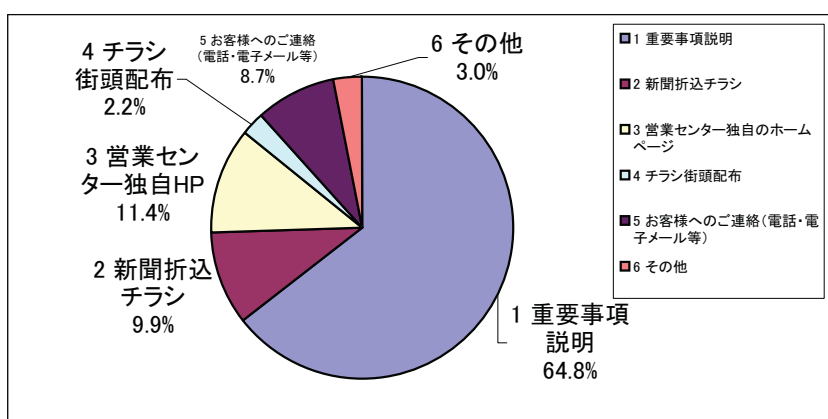
選択肢	件数
1 窓口サービスの拡充	80
2 丁寧な接客	65
3 公平性の高い取扱い	67
4 民間事業者としての創意工夫	101
5 その他	16
6 特に期待することはない	28
合計	357



窓口サービスの拡充や民間事業者の創意工夫への期待が多かった。

問3 事業者の取組認知(複数回答可)

選択肢	件数
1 重要事項説明	1,155
2 新聞折込チラシ	180
3 営業センター独自のホームページ	205
4 チラシ街頭配布	44
5 お客様へのご連絡(電話・電子メール等)	158
6 その他	54
合計	1,796

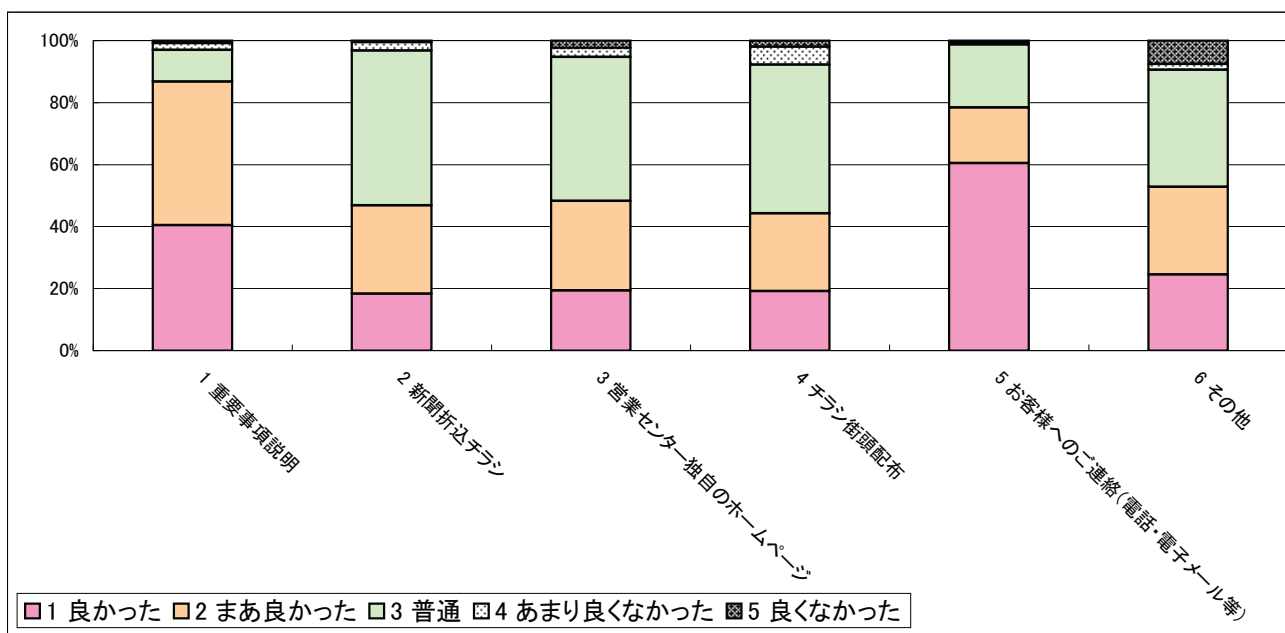


重要事項説明の認知が高く、チラシ・独自HP等へも一定の認知があった。

□第1業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H21.7.1～H22.6.30)全体版

問4 事業者の取組認知別感想(複数回答可)

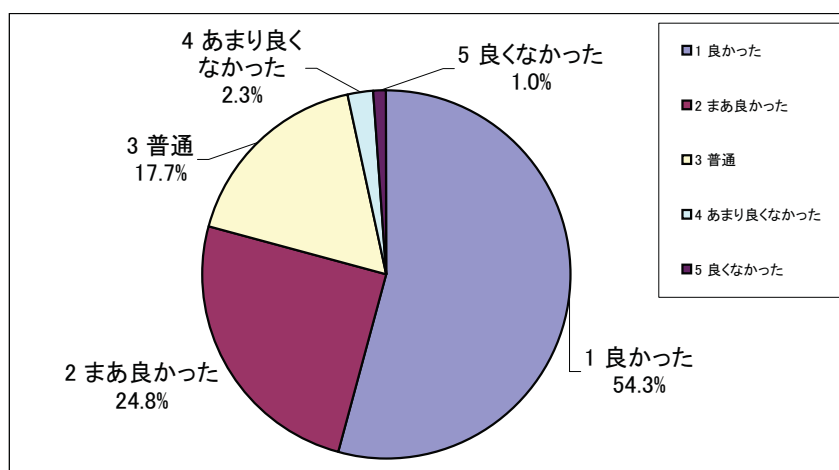
選択肢	前問の事業者取組					
	1	2	3	4	5	6
1 良かった	470	35	41	10	101	13
2 まあ良かった	538	54	61	13	30	15
3 普通	118	95	98	25	34	20
4 あまり良くなかった	25	5	6	3	1	1
5 良くなかった	10	1	5	1	1	4
合計	1,161	190	211	52	167	53



事業者の各取組については、概ね好意的に受け止められていた。

問5 事業者の接客態度(来店時の挨拶)

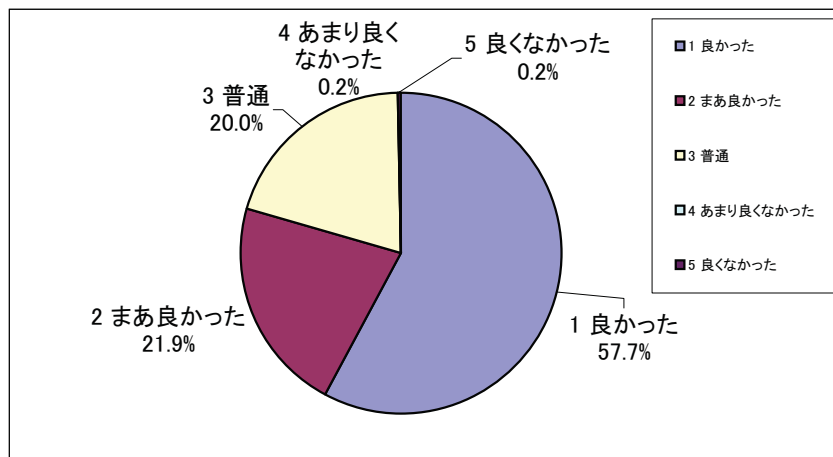
選択肢	件数
1 良かった	658
2 まあ良かった	300
3 普通	214
4 あまり良くなかった	28
5 良くなかった	12
合計	1,212



□第1業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H21.7.1～H22.6.30)全体版

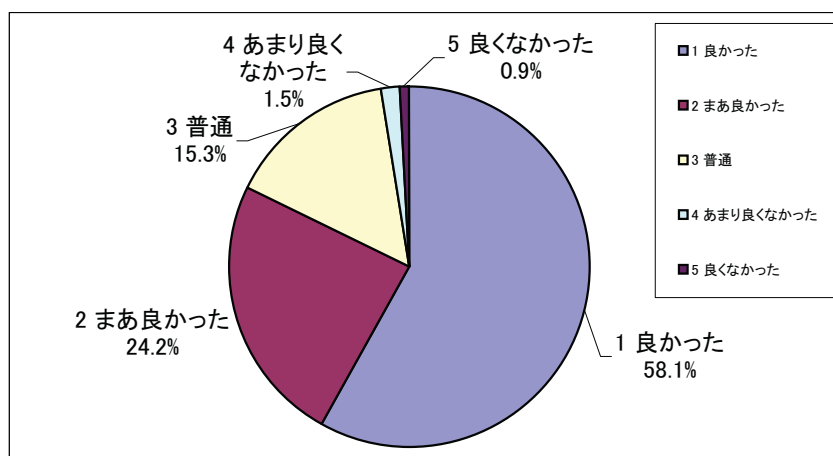
問5 事業者の接客態度(職員の身だしなみ)

選択肢	件数
1 良かった	723
2 まあ良かった	274
3 普通	251
4 あまり良くなかった	3
5 良くなかった	2
合計	1,253



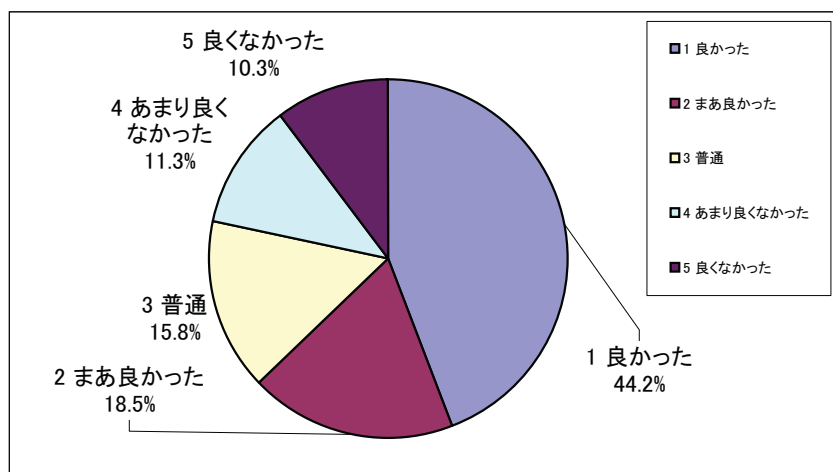
問5 事業者の接客態度(応対時の言葉遣い)

選択肢	件数
1 良かった	734
2 まあ良かった	306
3 普通	193
4 あまり良くなかった	19
5 良くなかった	11
合計	1,263



問5 事業者の接客態度(その他)

選択肢	件数
1 良かった	129
2 まあ良かった	54
3 普通	46
4 あまり良くなかった	33
5 良くなかった	30
合計	292

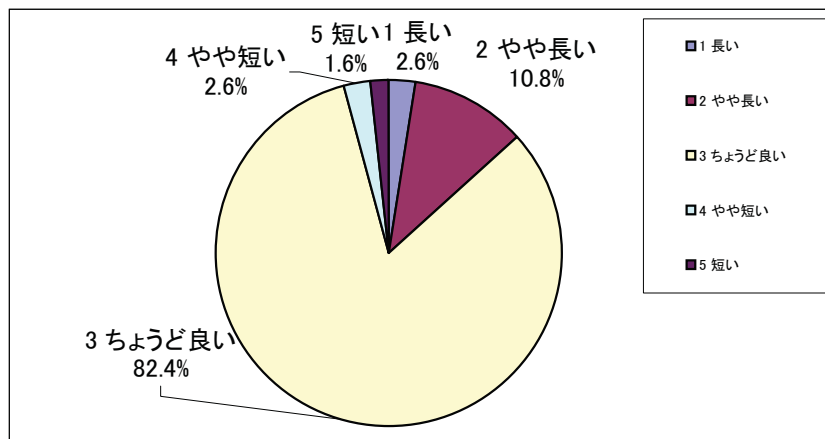


挨拶、身だしなみ、言葉遣いは、概ね8割程度の方に好意的に受け止められていた。

□第1業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H21.7.1～H22.6.30)全体版

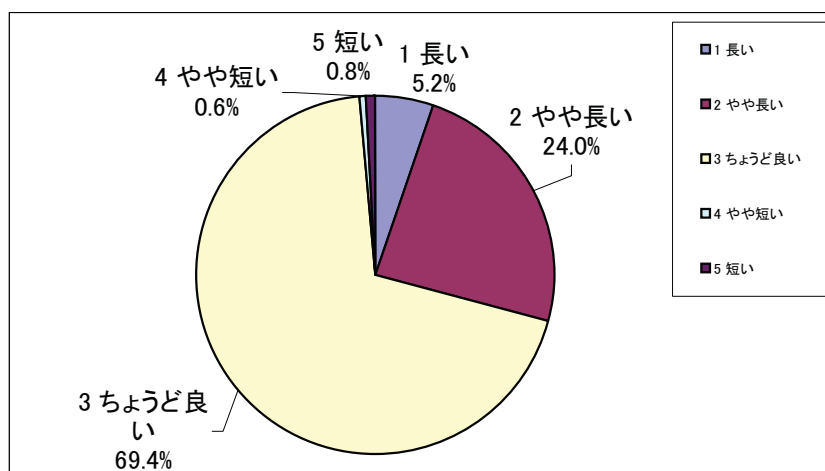
問6 各種手続き時間（物件のご案内時）

選択肢	件数
1 長い	28
2 やや長い	116
3 ちょうど良い	884
4 やや短い	28
5 短い	17
合計	1,073



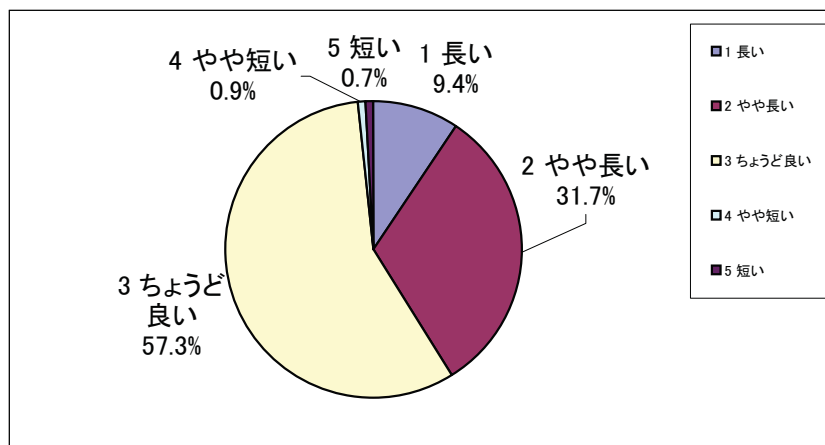
問6 各種手続き時間（お申込み時）

選択肢	件数
1 長い	61
2 やや長い	280
3 ちょうど良い	808
4 やや短い	7
5 短い	9
合計	1,165



問6 各種手続き時間（契約締結時）

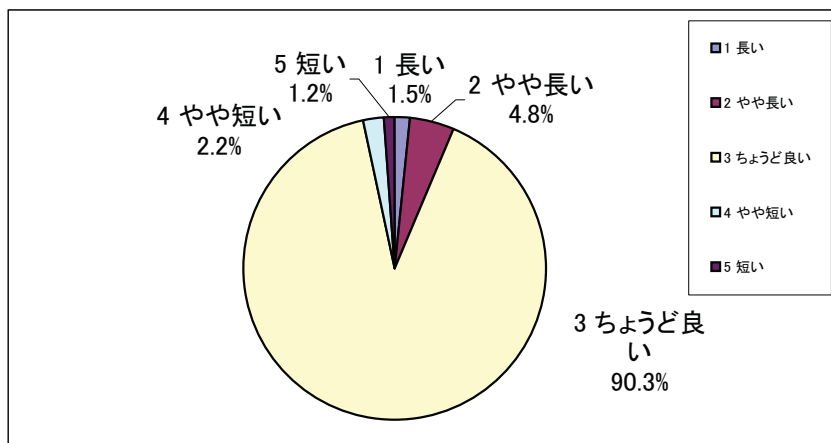
選択肢	件数
1 長い	117
2 やや長い	393
3 ちょうど良い	711
4 やや短い	11
5 短い	9
合計	1,241



□第1業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H21.7.1～H22.6.30)全体版

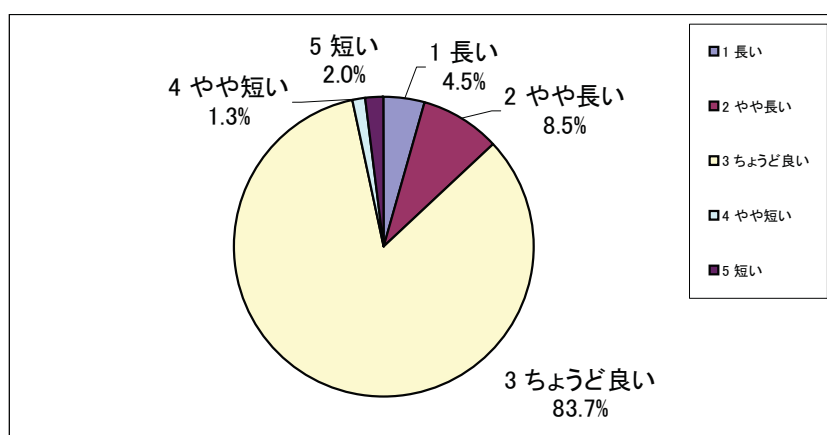
問6 各種手続き時間（電話応対時）

選択肢	件数
1 長い	14
2 やや長い	44
3 ちょうど良い	825
4 やや短い	20
5 短い	11
合計	914



問6 各種手続き時間（その他の応対時）

選択肢	件数
1 長い	18
2 やや長い	34
3 ちょうど良い	334
4 やや短い	5
5 短い	8
合計	399

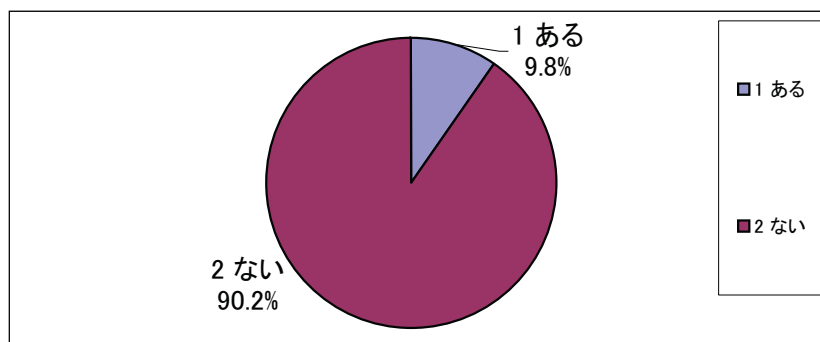


概ね適切という認知も、申込・契約時の時間を長く感じられた者が3～4割程度あった。

□第1業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H21.7.1～H22.6.30)全体版

問7 窓口対応でのご指摘の有無

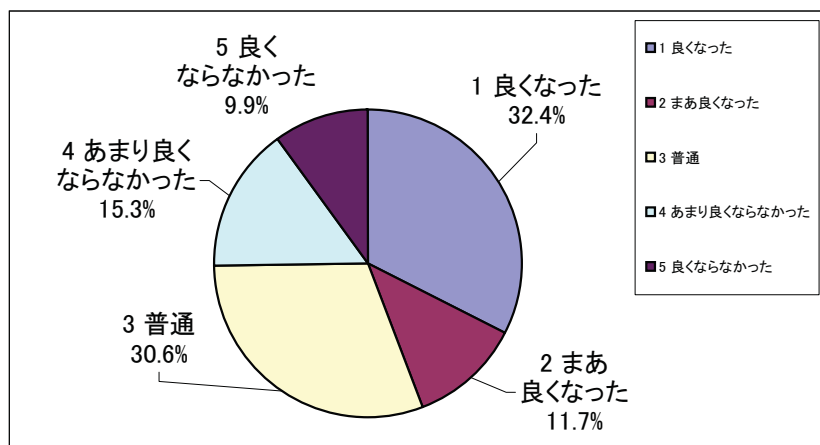
選択肢	件数
1 ある	123
2 ない	1,136
合計	1,259



窓口での疑問点等についてご指摘いただいた方は1割弱。

問8 (前問で「ある」と回答した者のみ)指摘後の職員の対応

選択肢	件数
1 良くなった	36
2 まあ良くなった	13
3 普通	34
4 あまり良くならなかった	17
5 良くならなかった	11
合計	111



疑問点等のご指摘後も、一部の者にはご理解いただけない点があった。

(ご理解いただけなかった例)

謝るだけで、今後改善に取り組もうという気持ちが見えなかった。

重い荷物運ぶ時、鍵を借りに行ったら、説明をしても中々貸してくれず、頭にきて、借りずに車を道に置き、道から運んだ。

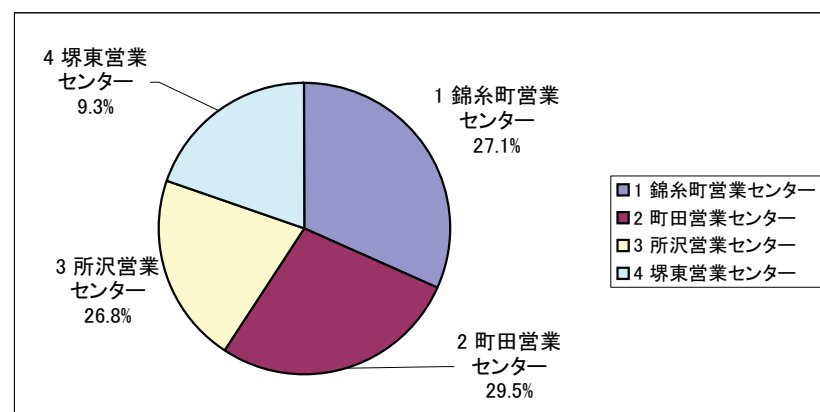
私たちは時間の仕事ですから、電車、バスで時間ギリギリになる場合あり多少猶予もっていただきたいと思います。

サービスはただ優しい対応や話し方だけしていれば良いというものではないと思う。客の苦情は改善のヒントなのだから、

決まりとして断り続け謝り続けるのではなく、改善/変化に向けた動きや意思を見せてほしい。

問9 契約された事務所

選択肢	件数
1 錦糸町営業センター	370
2 町田営業センター	322
3 所沢営業センター	248
4 堺東営業センター	231
合計	1,171



□第2業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H22.7.1～H22.12.31)

○アンケート方法

市場化テスト対象営業センターでの賃貸借契約締結者に郵送でアンケートを実施し、記入・返信を依頼。

○期間中の回収件数

739件 (回収率 30.0%)

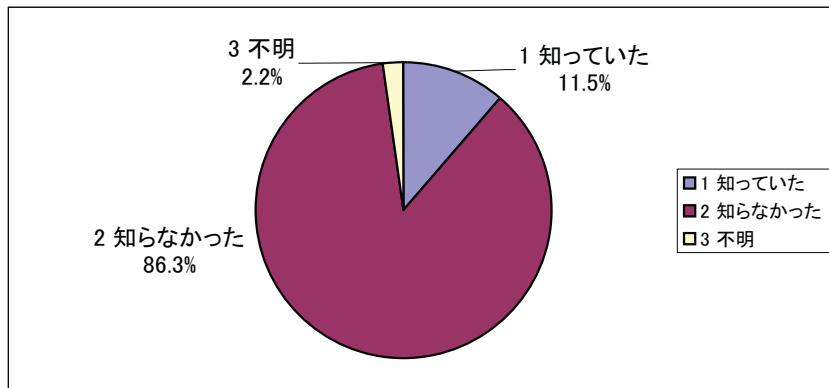
参考:対象契約件数 2,467件

○対象営業センター

対象全営業センター(錦糸町・町田・所沢・堺東)

問1 「市場化テスト」対象業務としての認知度

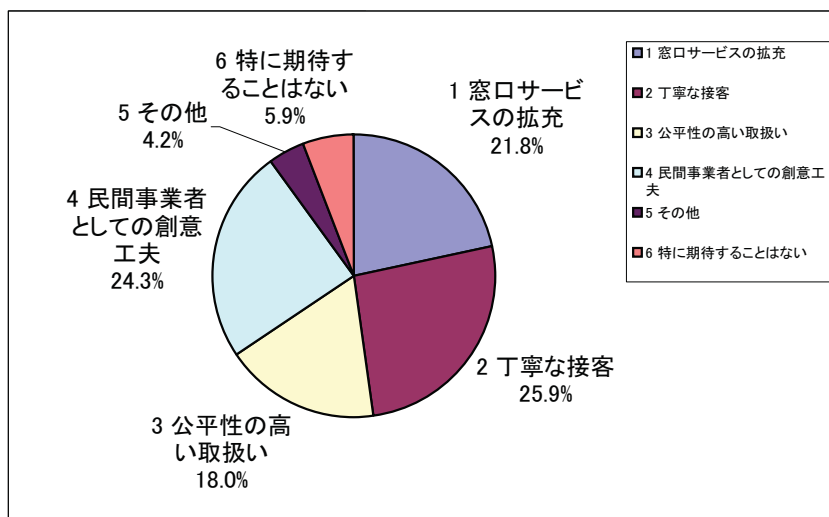
選択肢	件数
1 知っていた	85
2 知らなかった	638
3 不明	16
合計	739



市場化テスト対象として認知していた者は約1割強。

問2 「市場化テスト」に期待すること(※問1の「1」回答者のみ、複数回答可)

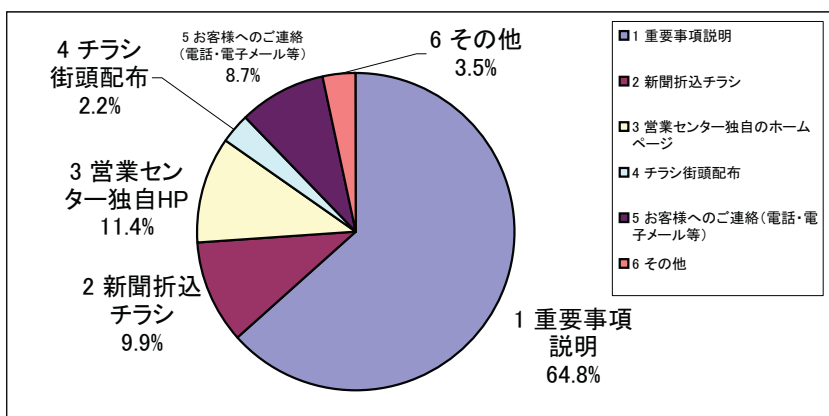
選択肢	件数
1 窓口サービスの拡充	52
2 丁寧な接客	62
3 公平性の高い取扱い	43
4 民間事業者としての創意工夫	58
5 その他	10
6 特に期待することはない	14
合計	239



丁寧な接客を求める割合が増え、前回同様民間事業者の創意工夫も期待が多かった。

問3 事業者の取組認知(複数回答可)

選択肢	件数
1 重要事項説明	624
2 新聞折込チラシ	104
3 営業センター独自のホームページ	106
4 チラシ街頭配布	30
5 お客様へのご連絡(電話・電子メール等)	86
6 その他	34
合計	984

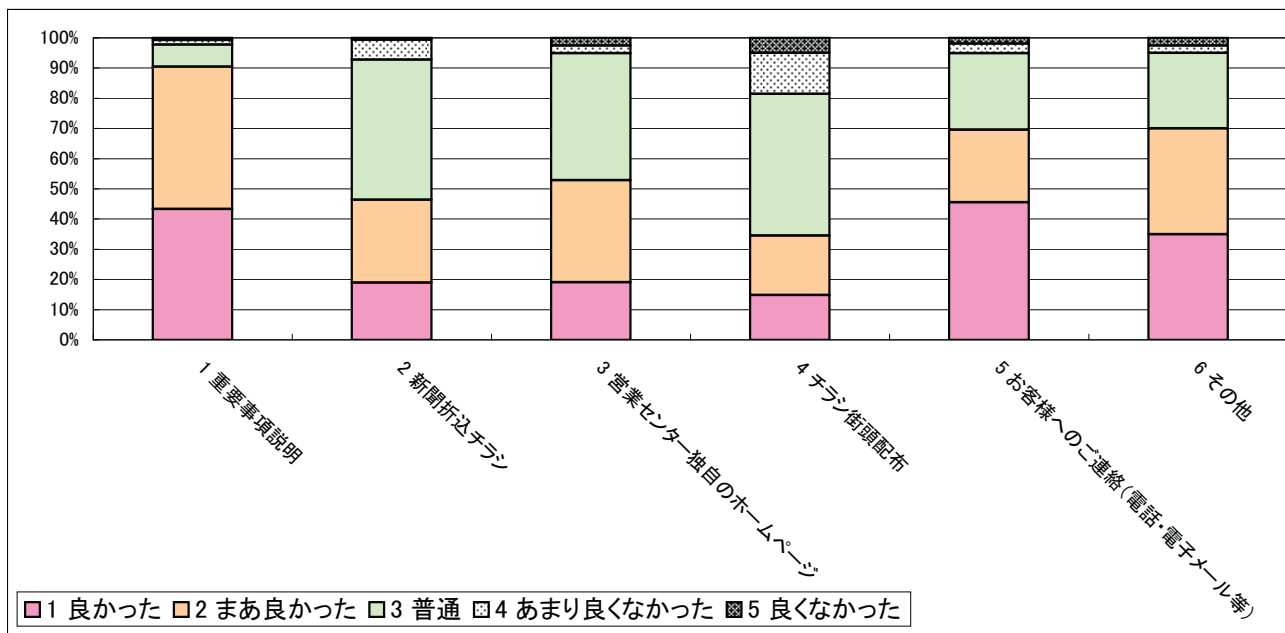


重要事項説明の認知が高く、チラシ・独自HP等へも一定の認知があった。

□第2業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H22.7.1～H22.12.31)

問4 事業者の取組認知別感想(複数回答可)

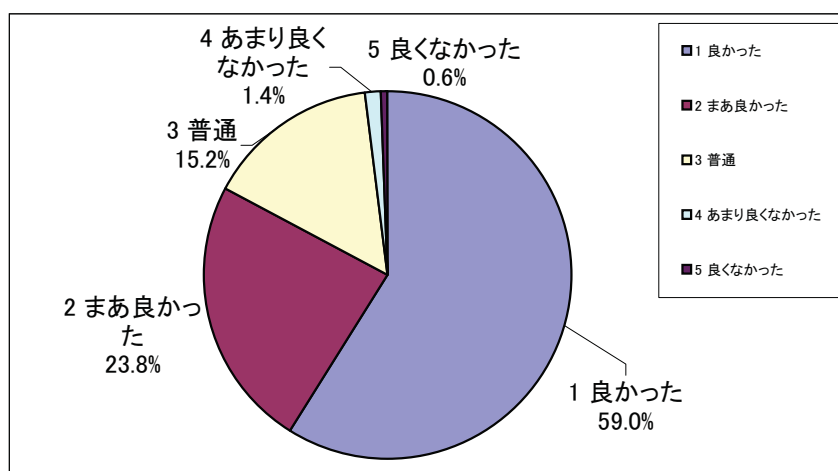
選択肢	前問の事業者取組					
	1	2	3	4	5	6
1 良かった	287	29	30	12	72	14
2 まあ良かった	312	42	53	16	38	14
3 普通	48	71	66	38	40	10
4 あまり良くなかった	10	10	4	11	5	1
5 良くなかった	5	1	4	4	3	1
合計	662	153	157	81	158	40



事業者の各取組については、概ね好意的に受け止められていた。

問5 事業者の接客態度(来店時の挨拶)

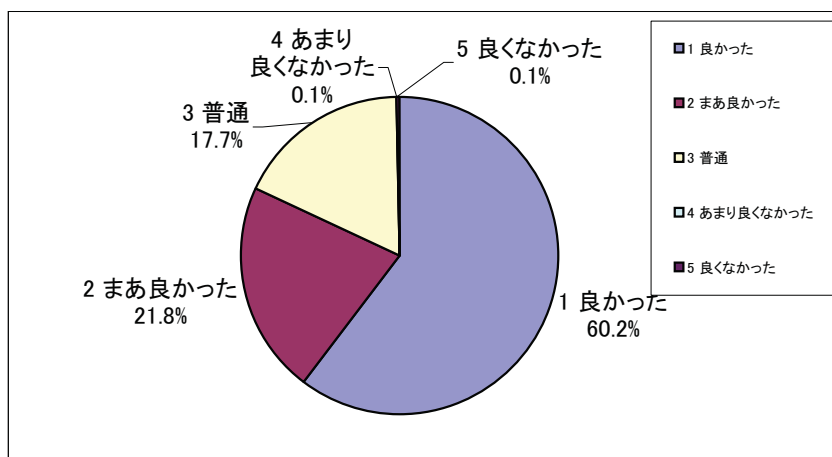
選択肢	件数
1 良かった	418
2 まあ良かった	169
3 普通	108
4 あまり良くなかった	10
5 良くなかった	4
合計	709



□第2業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H22.7.1～H22.12.31)

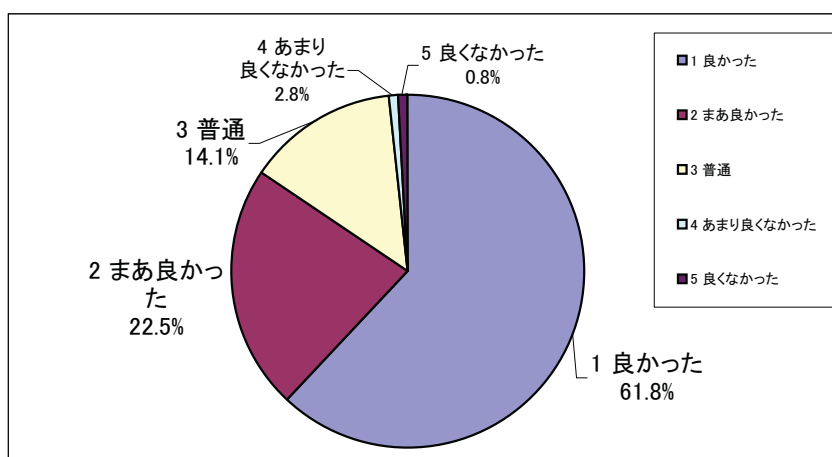
問5 事業者の接客態度(職員の身だしなみ)

選択肢	件数
1 良かった	425
2 まあ良かった	154
3 普通	125
4 あまり良くなかった	1
5 良くなかった	1
合計	706



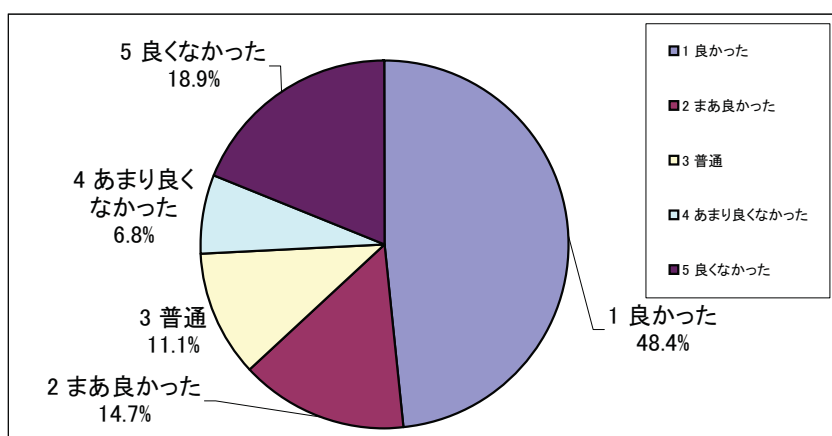
問5 事業者の接客態度(応対時の言葉遣い)

選択肢	件数
1 良かった	439
2 まあ良かった	160
3 普通	100
4 あまり良くなかった	5
5 良くなかった	6
合計	710



問5 事業者の接客態度(その他)

選択肢	件数
1 良かった	92
2 まあ良かった	28
3 普通	21
4 あまり良くなかった	13
5 良くなかった	36
合計	190

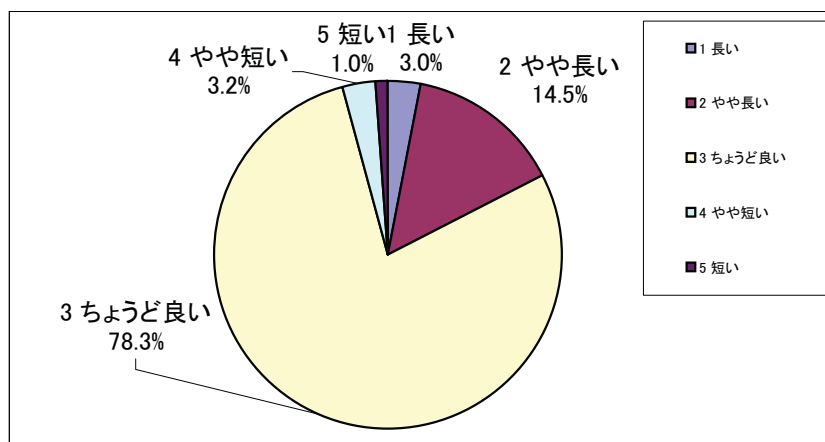


挨拶、身だしなみ、言葉遣いは、概ね8割程度の方に好意的に受け止められていた。

□第2業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H22.7.1~H22.12.31)

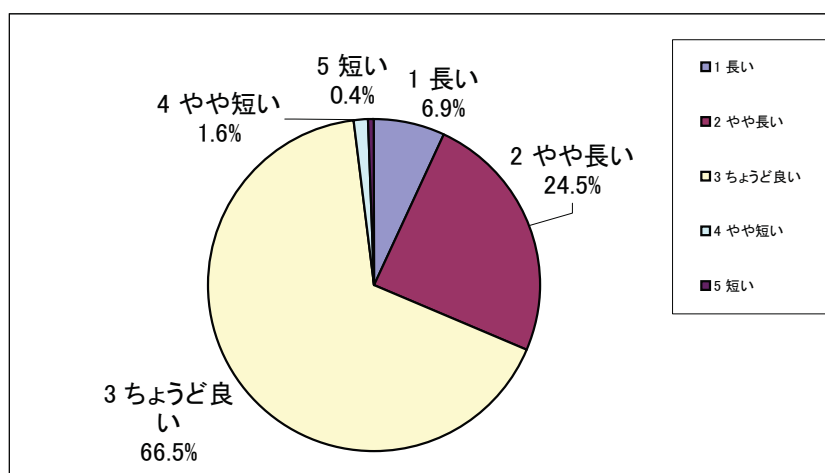
問6 各種手続き時間(物件のご案内時)

選択肢	件数
1 長い	18
2 やや長い	86
3 ちょうど良い	465
4 やや短い	19
5 短い	6
合計	594



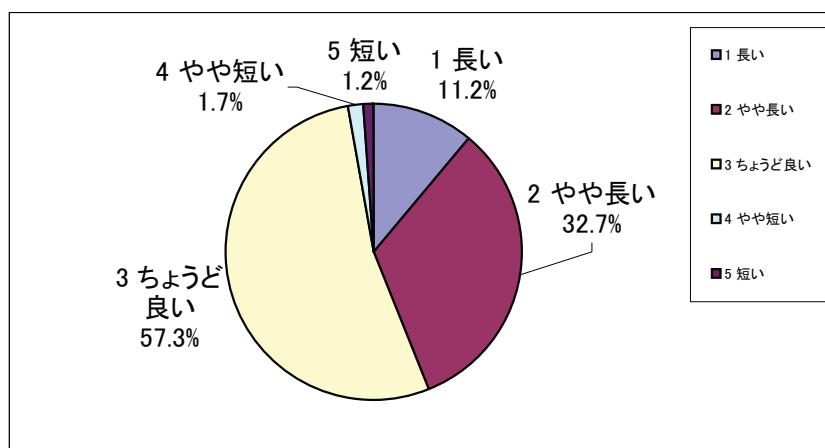
問6 各種手続き時間(お申込み時)

選択肢	件数
1 長い	47
2 やや長い	166
3 ちょうど良い	450
4 やや短い	11
5 短い	3
合計	677



問6 各種手続き時間(契約締結時)

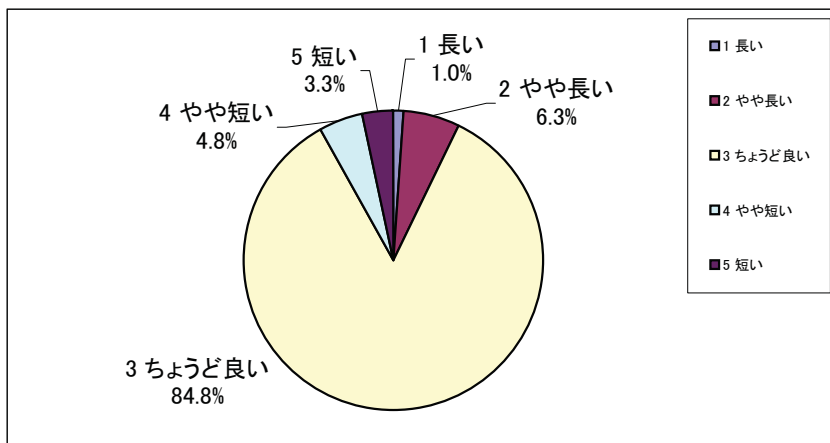
選択肢	件数
1 長い	77
2 やや長い	225
3 ちょうど良い	366
4 やや短い	12
5 短い	8
合計	688



□第2業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H22.7.1~H22.12.31)

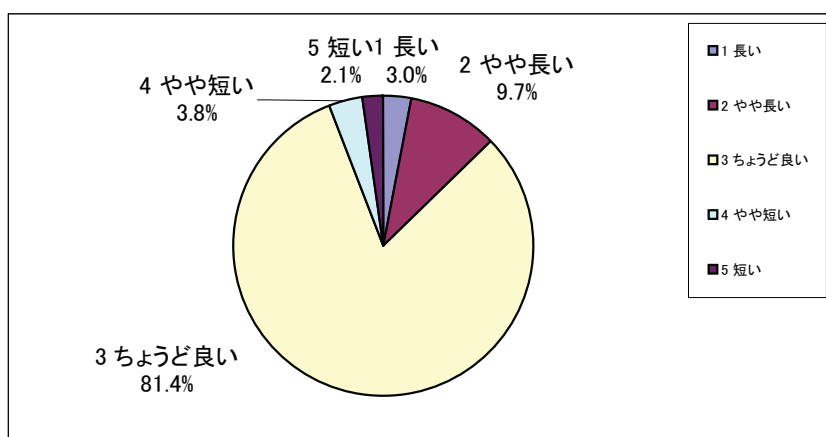
問6 各種手続き時間(電話応対時)

選択肢	件数
1 長い	4
2 やや長い	25
3 ちょうど良い	339
4 やや短い	19
5 短い	13
合計	400



問6 各種手続き時間(その他の応対時)

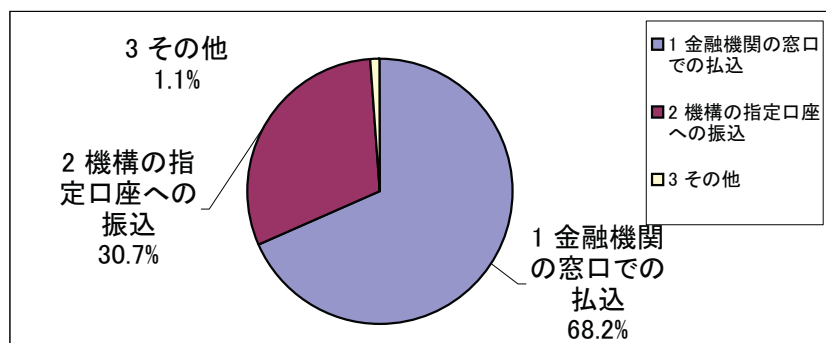
選択肢	件数
1 長い	7
2 やや長い	23
3 ちょうど良い	193
4 やや短い	9
5 短い	5
合計	237



申込・契約時に「やや長い」の回答が若干増加した。

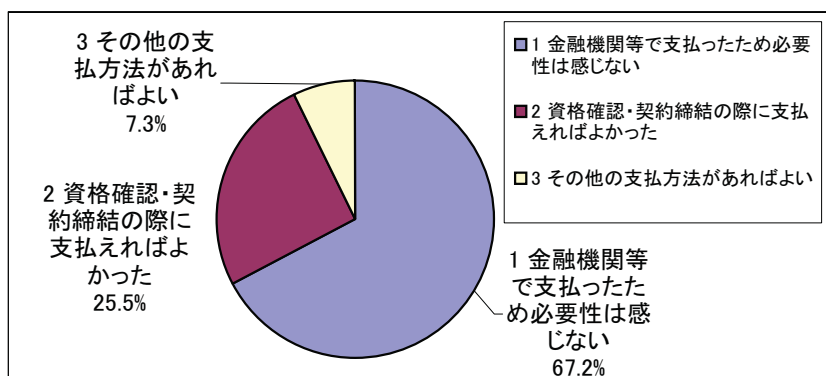
問7 初期費用の支払方法

選択肢	件数
1 金融機関の窓口での払込	475
2 機構の指定口座への振込	225
3 その他	13
合計	713



問8 現金での入金取扱いについて

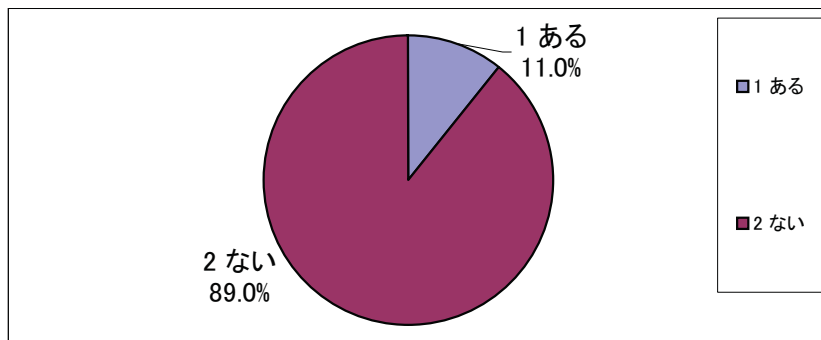
選択肢	件数
1 金融機関等で支払ったため必要性は感じない	481
2 資格確認・契約締結の際に支払えればよかった	149
3 その他の支払方法があればよい	54
合計	684



□第2業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H22.7.1～H22.12.31)

問9 窓口対応でのご指摘の有無

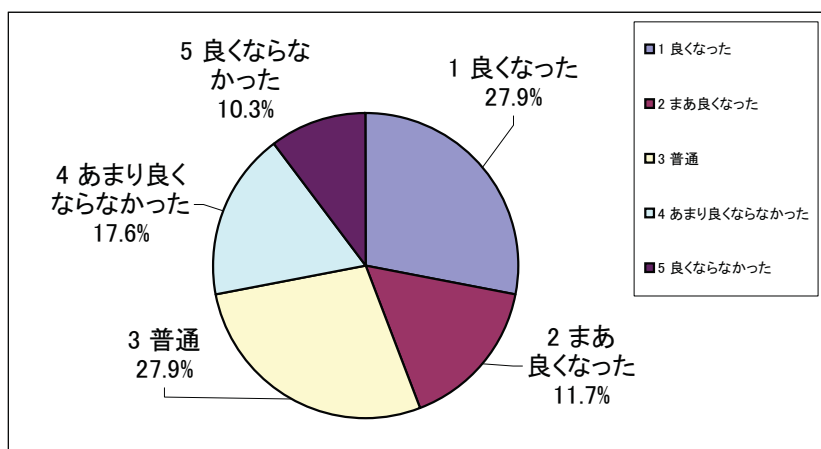
選択肢	件数
1 ある	76
2 ない	618
合計	694



窓口での疑問点等についてご指摘いただいた方は1割程度。

問10 (前問で「ある」と回答した者のみ)指摘後の職員の対応

選択肢	件数
1 良くなった	19
2 まあ良くなった	11
3 普通	19
4 あまり良くならなかった	12
5 良くならなかった	7
合計	68



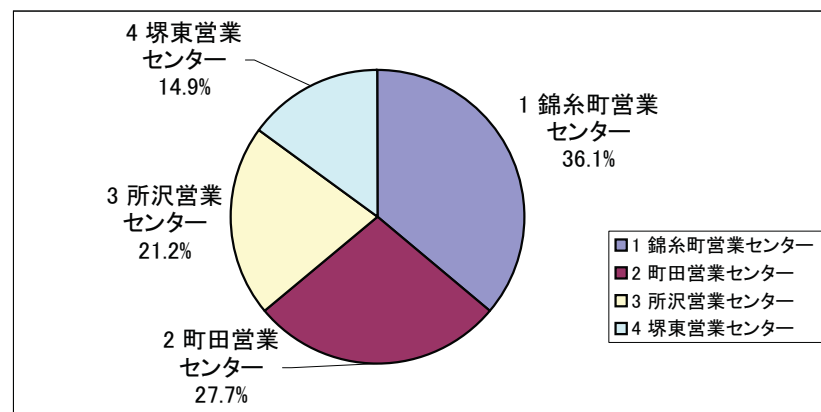
疑問点等のご指摘後も、一部の者にはご理解いただけない点があった。

(ご理解いただけなかった例)

入所時の支払いを一括払いにしたが、その金額も電話対応が間違えて再度こちらが電話して確認した。
 ルールを守らない入居者への厳しい指導をお願いしたい
 規則や営業形態は理解できるが客の意見や都合に合わせて柔軟に対応するのが重要だと思う
 職員の対応は、やはり民間業者と違いお役所的。管理センターの職員においては、もっとひどい。改善して頂きたいと思います。

問11 契約された事務所

選択肢	件数
1 錦糸町営業センター	267
2 町田営業センター	205
3 所沢営業センター	157
4 堺東営業センター	110
合計	739



□第2業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H23.1.1~H23.6.30)

○アンケート方法

市場化テスト対象営業センターでの賃貸借契約締結者に郵送でアンケートを実施し、記入・返信を依頼。

○期間中の回収件数

837件 (回収率 28.4%)

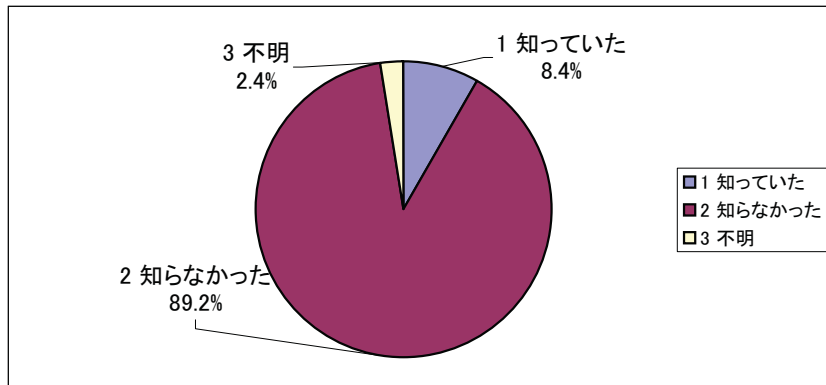
参考:対象契約件数 2,950件

○対象営業センター

対象全営業センター(錦糸町・町田・所沢・塚東)

問1 「市場化テスト」対象業務としての認知度

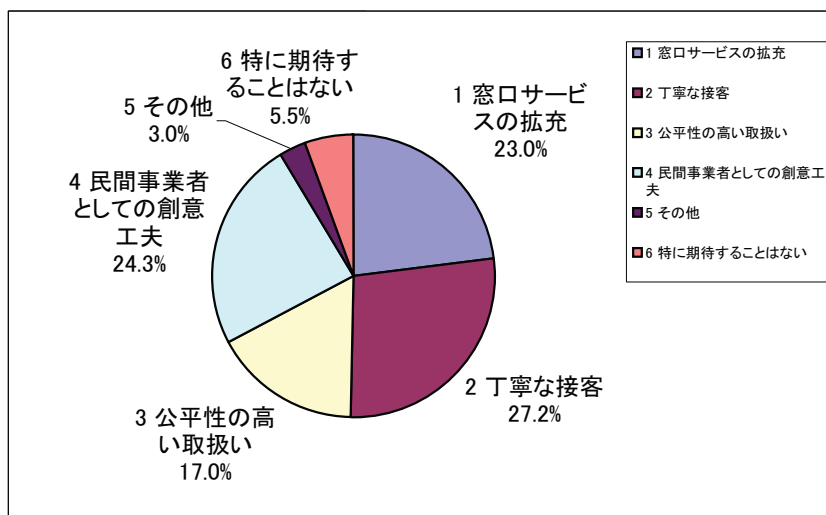
選択肢	件数
1 知っていた	70
2 知らなかった	747
3 不明	20
合計	837



市場化テスト対象として認知していた者は約1割弱。

問2 「市場化テスト」に期待すること(※問1の「1」回答者のみ、複数回答可)

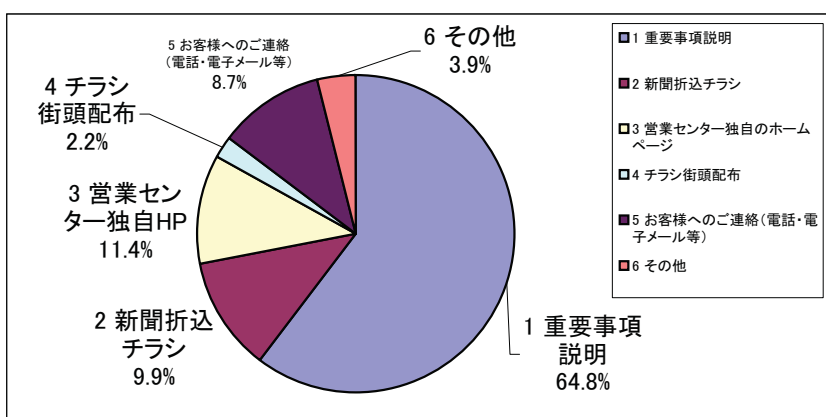
選択肢	件数
1 窓口サービスの拡充	54
2 丁寧な接客	64
3 公平性の高い取扱い	40
4 民間事業者としての創意工夫	57
5 その他	7
6 特に期待することはない	13
合計	235



前回同様、丁寧な接客や民間事業者の創意工夫の期待が多かった。

問3 事業者の取組認知(複数回答可)

選択肢	件数
1 重要事項説明	710
2 新聞折込チラシ	139
3 営業センター独自のホームページ	130
4 チラシ街頭配布	27
5 お客様へのご連絡(電話・電子メール等)	128
6 その他	46
合計	1,180

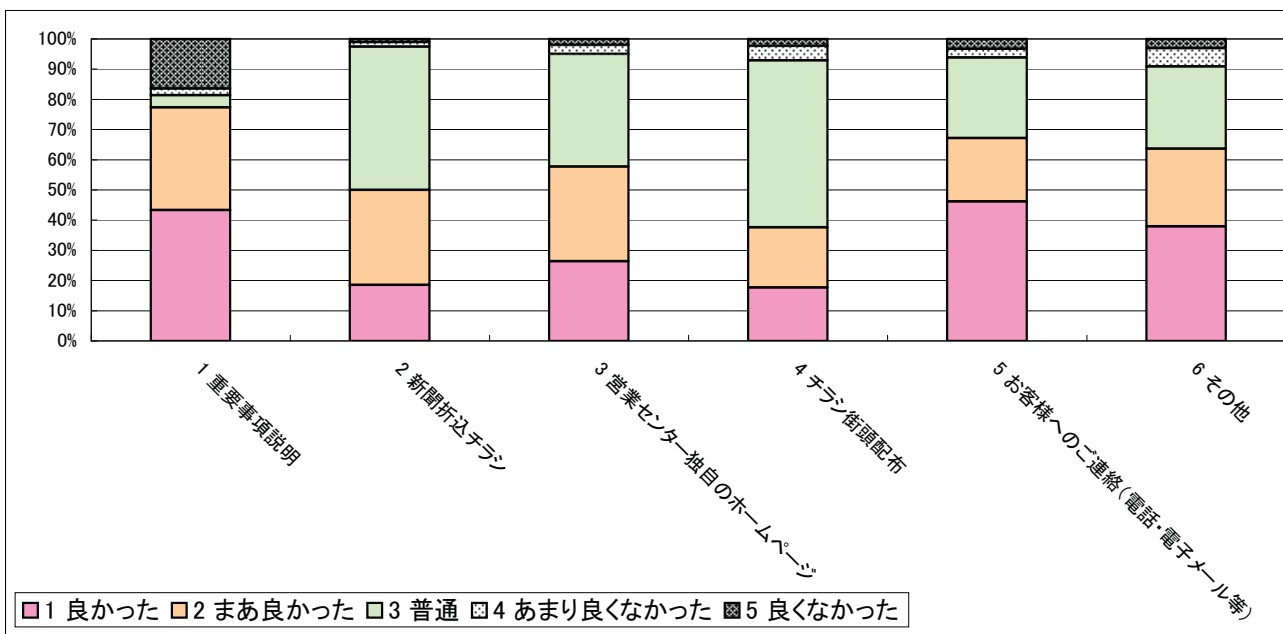


重要事項説明の認知が高く、チラシ・独自HP等へも一定の認知があった。

□第2業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H23.1.1～H23.6.30)

問4 事業者の取組認知別感想(複数回答可)

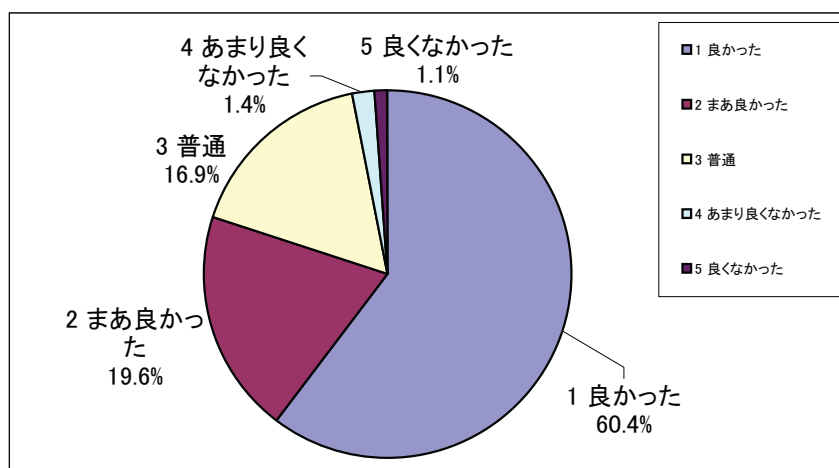
選択肢	前問の事業者取組					
	1	2	3	4	5	6
1 良かった	361	36	53	15	97	25
2 まあ良かった	283	61	63	17	44	17
3 普通	34	92	75	47	56	18
4 あまり良くなかった	18	3	6	4	6	4
5 良くなかった	137	2	4	2	7	2
合計	833	194	201	85	210	66



事業者の各取組については、概ね好意的に受け止められていた。

問5 事業者の接客態度(来店時の挨拶)

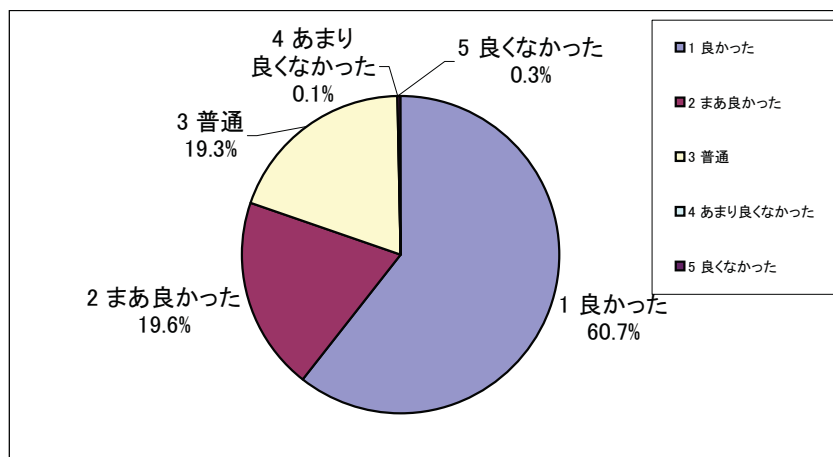
選択肢	件数
1 良かった	481
2 まあ良かった	156
3 普通	135
4 あまり良くなかった	16
5 良くなかった	9
合計	797



□第2業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H23.1.1～H23.6.30)

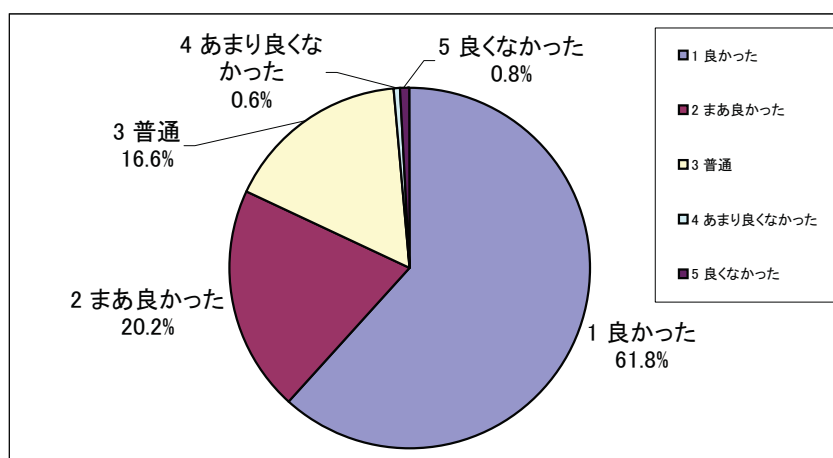
問5 事業者の接客態度(職員の身だしなみ)

選択肢	件数
1 良かった	480
2 まあ良かった	155
3 普通	153
4 あまり良くなかった	1
5 良くなかった	2
合計	791



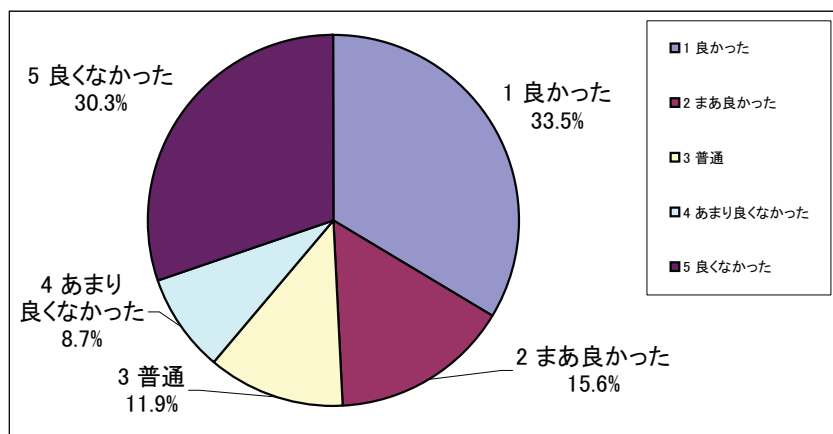
問5 事業者の接客態度(応対時の言葉遣い)

選択肢	件数
1 良かった	490
2 まあ良かった	160
3 普通	132
4 あまり良くなかった	5
5 良くなかった	6
合計	793



問5 事業者の接客態度(その他)

選択肢	件数
1 良かった	73
2 まあ良かった	34
3 普通	26
4 あまり良くなかった	19
5 良くなかった	66
合計	218

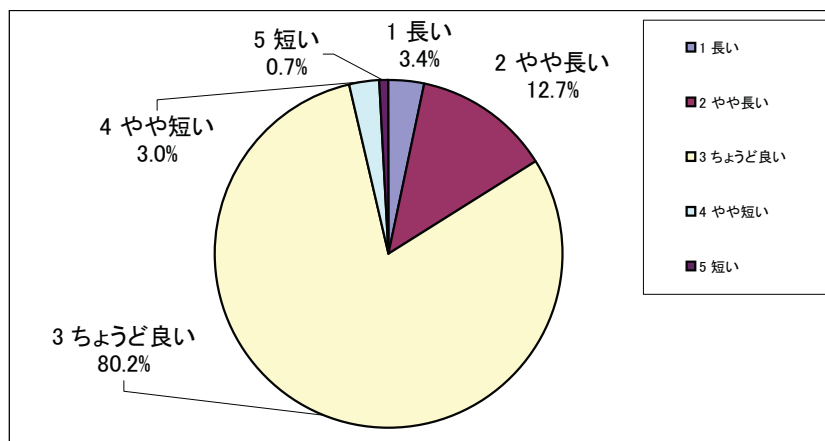


挨拶、身だしなみ、言葉遣いは、概ね8割程度の方に好意的に受け止められていた。

□第2業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H23.1.1～H23.6.30)

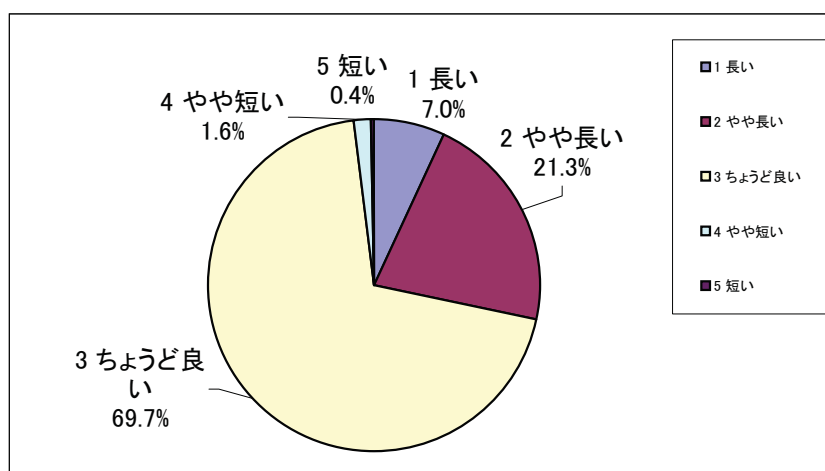
問6 各種手続き時間(物件のご案内時)

選択肢	件数
1 長い	23
2 やや長い	85
3 ちょうど良い	538
4 やや短い	20
5 短い	5
合計	671



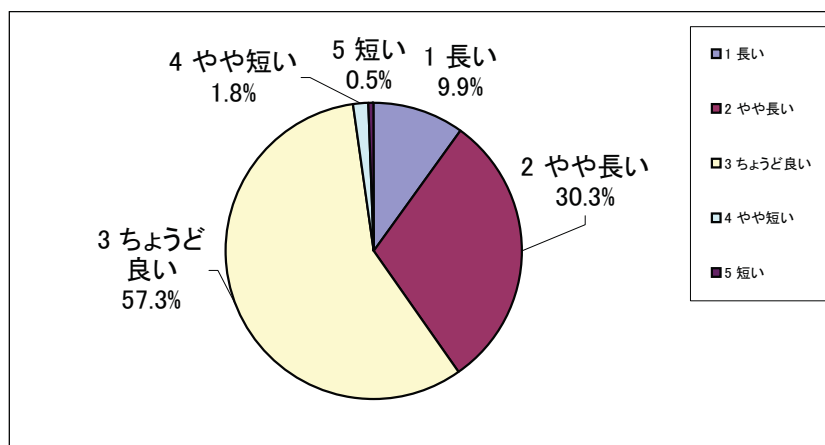
問6 各種手続き時間(お申込み時)

選択肢	件数
1 長い	51
2 やや長い	155
3 ちょうど良い	508
4 やや短い	12
5 短い	3
合計	729



問6 各種手続き時間(契約締結時)

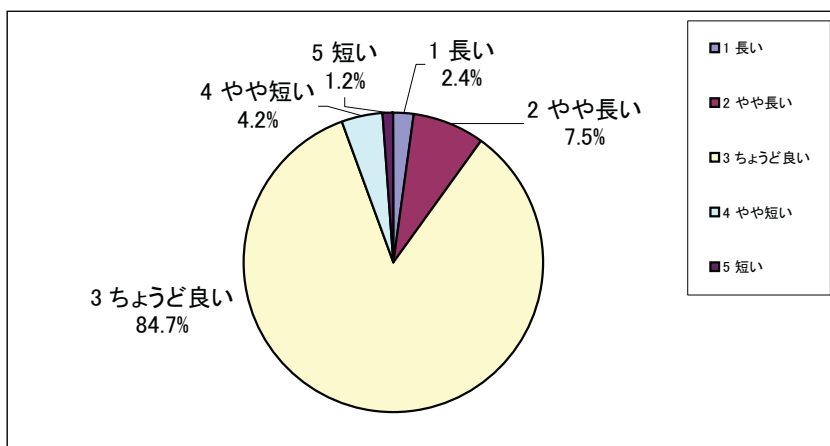
選択肢	件数
1 長い	76
2 やや長い	233
3 ちょうど良い	441
4 やや短い	14
5 短い	4
合計	768



□第2業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H23.1.1~H23.6.30)

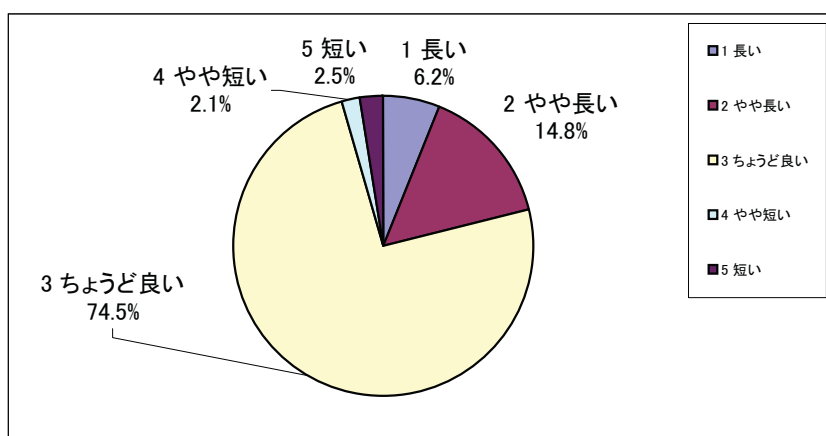
問6 各種手続き時間(電話応対時)

選択肢	件数
1 長い	10
2 やや長い	32
3 ちょうど良い	359
4 やや短い	18
5 短い	5
合計	424



問6 各種手続き時間(その他の応対時)

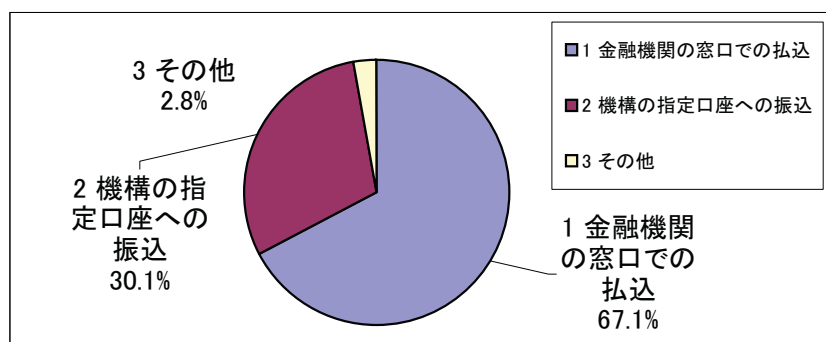
選択肢	件数
1 長い	15
2 やや長い	36
3 ちょうど良い	181
4 やや短い	5
5 短い	6
合計	243



申込・契約時に「やや長い」の回答が若干減少した。

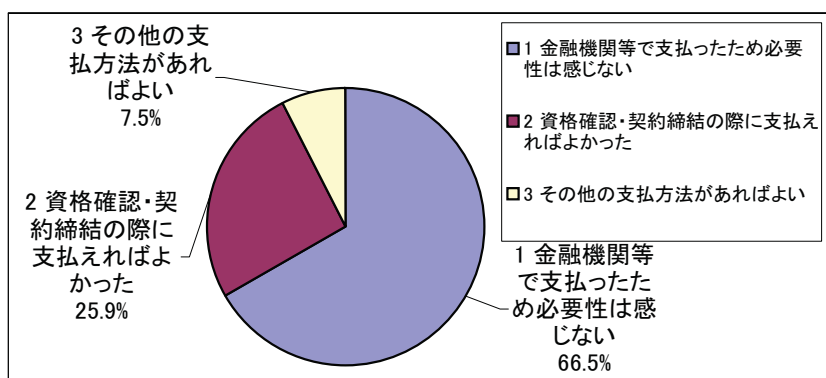
問7 初期費用の支払方法

選択肢	件数
1 金融機関の窓口での払込	531
2 機構の指定口座への振込	238
3 その他	22
合計	791



問8 現金での入金取扱いについて

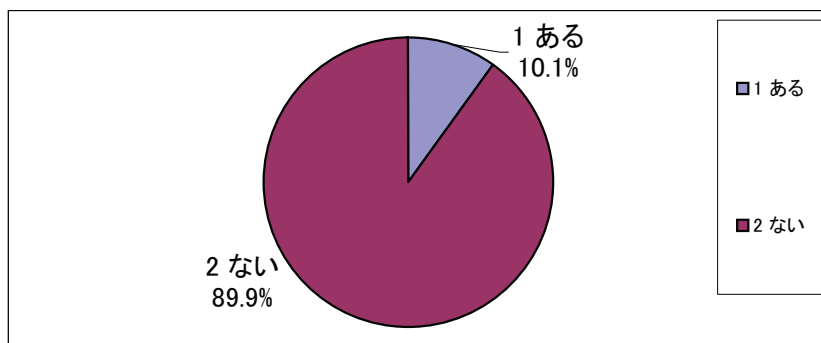
選択肢	件数
1 金融機関等で支払ったため必要性は感じない	513
2 資格確認・契約締結の際に支払えればよかった	200
3 その他の支払方法があればよい	58
合計	771



□第2業務実施年度 UR営業センター契約者アンケート集計(H23.1.1~H23.6.30)

問9 窓口対応でのご指摘の有無

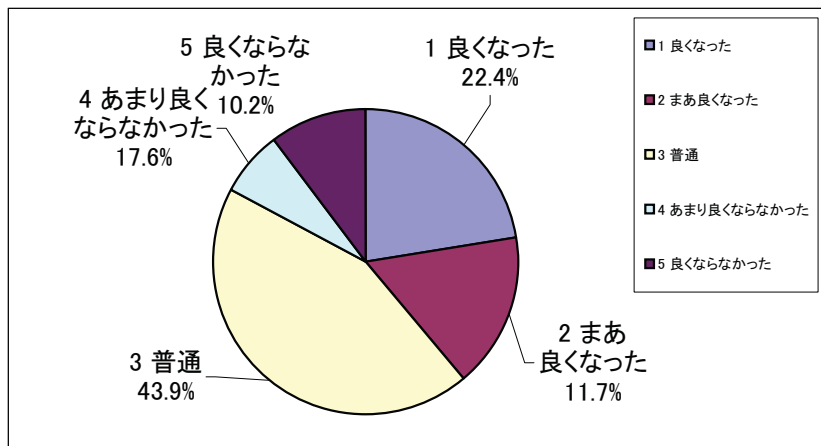
選択肢	件数
1 ある	79
2 ない	703
合計	782



窓口での疑問点等についてご指摘いただいた方は1割程度。

問10 (前問で「ある」と回答した者のみ) 指摘後の職員の対応

選択肢	件数
1 良くなった	22
2 まあ良くなった	16
3 普通	43
4 あまり良くならなかった	7
5 良くならなかった	10
合計	98



疑問点等のご指摘後も、一部の者にはご理解いただけない点があった。

(ご理解いただけなかった例)

時間内に到着出来ない場合の緊急連絡先を質問したが「時間内に来い」の一点張りだった。
 収入証明が取れない場合は1年間前払いする以外方法が無いと説明を受けた。当方でUR様をご用意されているHPの記載を読み貯蓄額の証明を提出すればよいことを確認して、その旨を伝える事でようやく月払いでの契約をすることができた。
 団地管理事務所の対応が良くない。入居させてやるという感じがして不愉快でした。
 団地内に契約内容に違反している方の罰則なり退去がよくなるない。

問11 契約された事務所

選択肢	件数
1 錦糸町営業センター	267
2 町田営業センター	231
3 所沢営業センター	170
4 堺東営業センター	169
合計	837

