

(独)都市再生機構の賃貸住宅入居者募集業務に係る措置に関する計画案

平成 23 年 10 月
独立行政法人都市再生機構

1 措置に関する計画案

公共サービス改革基本方針(平成 23 年 7 月 15 日閣議決定)(別添 1)に基づき、(独)都市再生機構の賃貸住宅入居者募集業務における民間競争入札について、次のとおり計画案を策定した。

(1) 入札の対象範囲及び対象事務所

対象範囲

現行実施業務に同じ。

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、入居資格確認、契約内容の説明、契約事務等の業務を実施。

ただし、現行実施業務において、「家賃、敷金及び共益費の収納業務は行わない」としてきたところであるが、現行実施業務事業者のヒアリング等を踏まえ、顧客サービスの向上、営業力強化等を目的として実施可能となるよう措置する。

対象事務所

現行実施業務に同じ。

UR 錦糸町営業センター(東京都)、UR 町田営業センター(東京都)、UR 所沢営業センター(埼玉県)及び新所沢現地案内所(埼玉県)並びに UR 堺東営業センター(大阪府)

ただし、顧客サービスの向上、営業力強化等を目的とする事務所の移転等(同一都府県内、民間事業者との協議要)が可能となるよう措置する。

(2) 入札等の実施予定時期

平成 23 年中に入札公告し、平成 24 年 7 月から落札事業者による事業を実施。

(3) 契約期間

現行業務に同じ契約期間で実施するものとし、平成 24 年 7 月から平成 27 年 6 月までの 3 年間とする。

2 計画作成にあたっての考え方

現行実施業務の評価（別添2）及び（別添3）を踏まえ、以下の（1）及び（2）について措置する。

また、現行業務の実施状況の内容等を開示し、競争性の確保に努めるものとする。

（1）評価項目等

「契約目標件数」の達成に繋がる提案を求めるべく、評価項目や評価基準の見直し等を検討する。

（2）確保されるべき質

現行業務においては、確保されるべき質の指標として「契約目標件数」のみを用いてきたところであるが、短期的な景気変動等の影響を考慮するよう指標の見直し等を検討する。

また、利用者への対応等のサービス水準についても確保されるべき質の指標とすることを検討する。

以上

「公共サービス改革基本方針」(抄)

(平成23年7月15日閣議決定)

(別表)

13. 国土交通省

(5) 独立行政法人の業務

事項名	措置の内容等
イ (独)都市再生機構の賃貸住宅入居者募集業務	<p>次の内容の民間競争入札により事業を実施している(独)都市再生機構の「UR営業センター」におけるすべての業務、及び「UR営業センター」に近接するエリア内の団地の「現地案内所」における現地案内業務について、実施要項等に基づき適切に運営する。</p> <p>【業務の概要及び入札等の対象範囲】 「UR営業センター」におけるすべての業務(契約事務、入居資格確認、契約内容等の説明等) 民間競争入札の対象とする「UR営業センター」のうちの機構が指定する1か所については、の業務と機構が指定する当該UR営業センターに近接するエリア内の団地の「現地案内所」における現地案内業務(住宅の下見や周辺環境等に関する情報提供、仮予約の受付等)を合わせて対象</p> <p>【契約期間】 平成21年7月から平成24年6月までの3年間</p> <p>【入札等の対象官署・事業所の数・所在地】 「UR錦糸町営業センター」(東京都)、「UR町田営業センター」(東京都)、「UR堺東営業センター」(大阪府)の3か所(「UR営業センター」におけるすべての業務) 「UR所沢営業センター及び所沢市に存する団地における現地案内所」(埼玉県)(「UR営業センター」におけるすべての業務、及び当該「UR営業センター」に近接するエリア内の団地の「現地案内所」における現地案内業務)</p> <p>平成21年7月から平成24年6月までの3年間を契約期間として実施している(独)都市再生機構の「UR営業センター」におけるすべての業務、及び「UR営業センター」に近接するエリア内の団地の「現地案内所」における現地案内業務については、その業務の全般にわたる評価を踏まえ、平成24年7月以降の民間競争入札による事業の実施の可否について、監理委員会と連携しつつ、平成23年中に結論を得る。その結果、民間競争入札を実施することとした場合は、入札の対象範囲、実施予定時期、契約期間等を内容とする計画を、監理委員会と連携しつつ策定する。</p>

(別添 2)

平成 23 年 9 月 26 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。

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。

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 実施経費 (a)	37,438	(27,552) 26,909	33,020	(23,020) 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り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。

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

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

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

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

UR錦糸町営業センター	(東京都墨田区)
UR町田営業センター	(東京都町田市)
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)
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)

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%

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%

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

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>

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。

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	+1.2

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	+2.8

(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。

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)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)八関係)

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、応対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、電話応対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。

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

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%

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

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%

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)

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%

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)

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

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

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

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〆切)	4	3	3	5
企画提案競技参加者の数(H21.1月実施)	4	3	3	4
予定価格外	0	0	0	0
辞退	0	0	0	1
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