

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24年7月分～平成26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

(独立行政法人都市再生機構(以下「機構」という。))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 24 年7月1日から平成 27 年6月 30 日まで (3年間)

(3) 対象営業センター及び受託事業者

営業センター名称	所在地	受託事業者
UR錦糸町営業センター	東京都墨田区	株式会社中央賃貸管理・株式会社ジーピーエム共同体
UR町田営業センター	東京都町田市	株式会社URコミュニティ ^{※1}
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	株式会社中央賃貸管理・株式会社ジーピーエム共同体
UR天王寺営業センター ^{※2}	大阪府大阪市	株式会社URサポート・東急リバブル株式会社共同体

※1 第 120 回官民競争等入札監理委員会(平成 25 年 11 月 20 日)において受託事業者の変更を承認
変更前:財団法人住宅管理協会

※2 平成 25 年 3 月、UR堺東営業センターを大阪市阿倍野区に移転し、UR天王寺営業センターに改称
「(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。)において、「営業センターの移設(同一都府県内)、改称等については、顧客サービスの向上、営業力強
化等を目的として、民間事業者と協議のうえ、機構が決定する。」と記載されている。

以下、各種表の営業センター名称については、平成 24 年度及び実施期間合計を「堺東・天王寺」とし、平成
25 年度を「天王寺」と表記する。

(4) 受託事業者決定の経緯

対象営業センターの単位で入札を実施し、総合評価を行った結果、上記の受託事業者に決定した。

事業者決定プロセス	錦糸町	町田	所沢	堺東・天王寺
技術資料提出者数	4	2	4	4
入札参加資格を満たした者	4	2	4	4
入札参加者数	4	2	4	4
予定価格の範囲内であった者	4	2	4	4

2 確保すべき質の達成状況

本業務においては、従来、機構及び民間事業者が実施してきた入居者募集業務の実績を踏まえ、実施要項により、以下の3項目を、「確保すべき質」として設定しているところ。併せて、当該3項目の実績に応じ「報酬の増額又は減額の措置」を設定しているところ。

- (i) 契約目標件数以上の契約件数の獲得
- (ii) 目標歩留まり率以上の歩留まり率の獲得
- (iii) 前年以上の顧客サービス水準の確保

上記3項目の達成率、報酬の増額又は減額の措置の状況、並びに民間事業者からの改善提案による改善実施事項について以下のとおり報告する。

(1) 契約件数について

当該目標に対する達成状況は以下のとおりであり、部分的には未達成などところがあるが、業務実施期間合計において、4営業センター全体として目標を達成しており、確保すべき質は概ね達成されている。

目標未達成の主な要因としては、町田営業センターについては、主たる営業エリアである町田市において、競合する民間賃貸住宅が大幅に増加(平成23年度比約1.4倍)したこと、また、天王寺営業センターについては、移転前(平成24年7月～平成25年3月)の堺東営業センターにおいて、お客様の動向として、近隣の営業センターへ流出したことが推測される。

なお、営業センターの配置最適化を図るため、平成25年3月に堺東営業センターを大阪市阿倍野区に移転し、天王寺営業センターに改称した。

① 平成24年度(平成24年7月～平成25年6月)

	錦糸町	町田	所沢	堺東・天王寺	合計
契約実績 a	1,860件	1,314件	1,132件	940件	5,246件
契約目標件数 b	1,904件	1,379件	972件	1,250件	5,505件
達成率 (a/b)	97.7%	95.3%	116.5%	75.2%	95.3%

・平成24年度における契約実績は、所沢を除いて目標を上回っていないが、4営業センター全体として概ね目標を達成している。(達成率95.3%)

② 平成25年度(平成25年7月～平成26年6月)

	錦糸町	町田	所沢	天王寺	合計
契約実績 a	2,182件	1,170件	1,309件	1,111件	5,772件
契約目標件数 b	1,904件	1,379件	972件	1,250件	5,505件
達成率 (a/b)	114.6%	84.8%	134.7%	88.9%	104.9%

・平成25年度における契約実績は、町田及び天王寺で目標を上回っていないが、4営業センター全体として目標を達成している。(達成率104.9%)

③ 業務実施期間合計(平成24年7月～平成26年6月)

	錦糸町	町田	所沢	堺東・天王寺	合計
契約実績 a	4,042件	2,484件	2,441件	2,051件	11,018件
契約目標件数 b	3,808件	2,758件	1,944件	2,500件	11,010件
達成率 (a/b)	106.1%	90.1%	125.6%	82.0%	100.1%

・業務実施期間合計における契約実績は、町田及び天王寺で目標を上回っていないが、4営業センター全体として目標を達成している。(達成率100.1%)

(2) 歩留まり率について

当該目標に対する達成状況は以下のとおりであり、業務実施期間合計において、4営業センター全体として目標を達成しており、確保すべき質は達成されている。

① 平成24年度(平成24年7月～平成25年6月)

	錦糸町	町田	所沢	堺東・天王寺	合 計
仮予約件数 a	3, 294件	1, 471件	2, 131件	1, 834件	8, 730件
上記 a 中の契約件数 b	1, 336件	612件	981件	924件	3, 853件
歩留まり率 c (b/a)	40. 6%	41. 6%	46. 0%	50. 4%	44. 1%
目標歩留まり率 d	31. 0%	41. 1%	43. 5%	48. 1%	38. 7%
達成率 (c/d)	131. 0%	101. 2%	105. 7%	104. 8%	114. 0%

・ 平成24年度における歩留まり率実績は、4営業センター全体として目標を達成している。(達成率114.0%)

② 平成25年度(平成25年7月～平成26年6月)

	錦糸町	町田	所沢	天王寺	合 計
仮予約件数 a	3, 906件	1, 381件	2, 458件	2, 182件	9, 927件
上記 a 中の契約件数 b	1, 685件	574件	1, 077件	1, 064件	4, 400件
歩留まり率 c(b/a)	43. 1%	41. 6%	43. 8%	48. 8%	44. 3%
目標歩留まり率 d	31. 0%	41. 1%	43. 5%	48. 1%	38. 7%
達成率 (c/d)	139. 0%	101. 2%	100. 7%	101. 5%	114. 5%

・ 平成25年度における歩留まり率実績は、4営業センター全体として目標を達成している。(達成率114.5%)

③ 業務実施期間合計(平成 24 年7月～平成 26 年6月)

	錦糸町	町田	所沢	堺東・天王寺	合 計
仮予約件数 a	7, 200件	2, 852件	4, 589件	4, 016件	18, 657件
上記 a 中の契約件数 b	3, 021件	1, 186件	2, 058件	1, 988件	8, 253件
歩留まり率 c (b/a)	42. 0%	41. 6%	44. 8%	49. 5%	44. 2%
目標歩留まり率 d	31. 0%	41. 1%	43. 5%	48. 1%	38. 7%
達成率 (c/d)	135. 5%	101. 2%	103. 0%	102. 9%	114. 2%

・ 業務実施期間合計における歩留まり率実績は、4営業センター全体として目標を達成している。(達成率114.2%)

(3) 顧客サービス水準について

顧客サービス水準とは、仮予約者及び契約者を対象に應對した従業員の印象等について5段階のアンケート調査を行い、回答総数のうち上位3段階(「良かった」、「まあ良かった」、「普通」)の回答率を算出したもの。

当該目標は、平成24年度の実績を初期設定値とし、以後1年ごとに前年を上回ることとしている。

当該目標に対する達成状況は以下のとおりであり、確保すべき質は達成されている。

- ・ 平成25年度における評価が、平成24年度における評価を全ての項目において上回っており、目標を達成している。

① 平成24年度(平成24年7月～平成25年6月) (以下表の詳細は、別添1-1参照)

○仮予約者

		錦糸町	町田	所沢	堺東・天王寺	合計
アンケート回収総数		9	21	46	14	90
物件周辺環境に関する説明	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	100.0%	75.0%	100.0%	83.3%	90.3%
契約内容に関する説明	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	100.0%	100.0%	100.0%	85.7%	96.7%
要望を踏まえた住宅の案内	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	100.0%	100.0%	100.0%	91.7%	98.3%

○契約者

		錦糸町	町田	所沢	堺東・天王寺	合計
アンケート回収総数		172	396	248	192	1,008
物件周辺環境に関する説明	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	95.9%	97.5%	97.1%	92.3%	96.3%
契約内容に関する説明	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	96.0%	97.2%	96.5%	94.6%	96.3%
要望を踏まえた住宅の案内	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	97.6%	97.0%	98.0%	96.2%	97.3%

② 平成25年度(平成25年7月～平成26年6月) (以下表の詳細は、別添1-2参照)

○仮予約者

		錦糸町	町田	所沢	天王寺	合計
アンケート回収総数		34	23	10	29	96
物件周辺環境に関する説明	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	目標率※	100.0%	75.0%	100.0%	83.3%	90.3%
契約内容に関する説明	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	目標率※	100.0%	100.0%	100.0%	85.7%	96.7%
要望を踏まえた住宅の案内	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	目標率※	100.0%	100.0%	100.0%	91.7%	98.3%

○契約者

		錦糸町	町田	所沢	天王寺	合計
アンケート回収総数		335	419	318	275	1,347
物件周辺環境に関する説明	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	99.1%	99.3%	97.5%	95.9%	98.2%
	目標率※	95.9%	97.5%	97.1%	92.3%	96.3%
契約内容に関する説明	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	98.6%	97.7%	97.1%	98.2%	97.9%
	目標率※	96.0%	97.2%	96.5%	94.6%	96.3%
要望を踏まえた住宅の案内	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	98.9%	98.4%	100.0%	98.5%	99.0%
	目標率※	97.6%	97.0%	98.0%	96.2%	97.3%

※目標率とは、平成24年度(平成24年7月～平成25年6月)の「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合

(4) 報酬の増額又は減額の措置について

平成 24 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、所沢営業センターが契約目標件数を上回る契約実績(1,132 件)となり、歩留まり率についても目標数値を上回る結果となったことから、報酬の増額の対象となった。一方、天王寺営業センターは、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(940 件)であったが、歩留まり率が目標数値を上回っており、報酬の減額の対象ではない。

平成 25 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が契約目標件数を上回る契約実績(錦糸町:2,182 件、所沢:1,309 件)となり、歩留まり率及び顧客サービス水準についても目標数値を上回る結果となったことから、報酬の増額の対象となった。一方、町田営業センターは、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(1,170 件)であったが、歩留まり率及び顧客サービス水準が目標数値を上回っており、報酬の減額の対象ではない。

① 平成 24 年度(平成 24 年7月～平成 25 年6月)

	錦糸町	町田	所沢	堺東・天王寺
契約実績	1, 860件	1, 314件	1, 132件	940件
契約目標件数(上限)	2, 129件	1, 567件	1, 094件	1, 514件
契約目標件数(下限)	1, 728件	1, 187件	889件	945件
報酬の増額有無	なし	なし	あり	なし
報酬の減額有無	なし	なし	なし	なし

② 平成 25 年度(平成 25 年7月～平成 26 年6月)

	錦糸町	町田	所沢	天王寺
契約実績	2, 182件	1, 170件	1, 309件	1, 111件
契約目標件数(上限)	2, 129件	1, 567件	1, 094件	1, 514件
契約目標件数(下限)	1, 728件	1, 187件	889件	945件
報酬の増額有無	あり	なし	あり	なし
報酬の減額有無	なし	なし	なし	なし

(5) 民間事業者からの改善提案による実施事項

民間事業者からは、技術資料提出時及び業務を履行する上で、以下のような提案が出され、その内容については、確実に実施していることを確認している。

当該取り組みにおいて、特に、同行案内、追客、ウェブを活用した営業等に注力することにより、契約獲得に努めている。

民間事業者の創意工夫のなされた取り組みにより、確保すべき質が達成されたものと評価できる。

● 錦糸町

- ・ キャンペーン期間中において、エリア内の賃貸マンションに「キャンペーン」チラシを月2～3回程度ポスティングを実施し、また、月1回駅前にて「キャンペーン」チラシを配布するなどし、PRに努めた。
- ・ 民間不動産サイト「at home」に物件情報を掲載し、PRを図った（掲載物件数：約60件程度/月）。
- ・ 同行案内のために専用車両を2台確保。また、同行案内の際には、周辺施設を案内するとともに、室内の写真を撮影し、同行案内後にお客様にメールで送付することにより検討を促した。
- ・ 接客対応したお客様の情報シートを作成し、その後の電話又はメールによる追客に活用。追客した履歴も当該シートに記録し、全従業員で情報共有を図り、追客の実施徹底を図った。
- ・ 宅建業者を定期的に訪問し、募集協力の依頼を行った（月平均10件程度訪問）。
- ・ 全体研修の他に、週1回、接客ロールプレイング及び契約ロールプレイングを実施し、営業力の向上及び説明内容の統一化を図った。

● 町田

- ・ 民間不動産サイト「SUUMO」及び「HOME'S」に物件情報を掲載（各サイト掲載物件数：約20件程度/月）。また、公共団体の広報等へも広告を掲載するなどし、PRを図った。
- ・ 高齢者の来場者が比較的多いため、高齢者の方の入居に関する相談に対応するための特設テーブルを設置し、安心して相談していただけるよう対応した。
- ・ 公共交通機関・タクシー等を利用して同行案内を行うとともに、内覧後の追客も実施し、契約率向上に努めた。
- ・ 宅建業者を定期的に訪問し、募集協力依頼を行った（月平均15件程度訪問）。
- ・ 営業研修、クレーム対応研修、業務マニュアルを活用した研修、OJT・フォロー研修等を適宜実施し、サービス水準の向上に努めるとともに、月1回の頻度で住宅の管理を所掌するUR南多摩住まいセンターと住宅の設備機器関係の勉強会を実施し、商品知識の向上を図った。

● 所沢

- ・ 新所沢地域において、民間賃貸住宅のマップを作成し、計画的にポスティングを実施（月1回程度）。また、街頭においてチラシを配布（月1回程度）。他にも民間のフリーペーパーに物件情報等を掲載するなどし、PRに努めた。
- ・ 民間不動産サイト「at home」「ADOADO」等に物件情報を掲載し、PRを図った（掲載物件数：約30件程度/月）。
- ・ 駐車場の空きが少ない団地については、近隣の月極駐車場のマップを作成・提供するなどし、サービス水準の向上に努めた。
- ・ 同行案内のために専用車両を2台確保。同行案内の際には、周辺施設の案内も実施し、契約率向上に努めた。

- ・ 接客対応したお客様の情報シートを作成し、その後の電話又はメールによる追客に活用。追客した履歴も当該シートに記録し、全従業員で情報共有を図り、追客の実施徹底を図った。
- ・ 宅建業者を定期的に訪問し、募集協力依頼を行った(月平均 5 件程度訪問)。
- ・ 社宅廃止予定の企業に対して積極的に訪問し、従業員へPRしてもらえよう営業活動を行った。
- ・ 接客サービス研修、コンプライアンス研修、並びに設備に関する問い合わせ対応力向上のためマンション管理会社の研修施設を利用し、設備研修を実施するなど、サービス水準の向上に努めた。

● 天王寺

- ・ 自社HPに物件情報を掲載し、PRを図った。また、東急リハブルの営業所(関西21営業所)へのUR情報誌等の配布や定期的に街頭にてチラシを配布するなど、PRに努めた。
- ・ メールによる問い合わせ等の受付体制を構築し、時間外でもお客様へアプローチできるようサービス水準の向上に努めた。
- ・ タクシーを利用して同行案内を行うとともに、内覧後の追客も実施し、契約率向上に努めた。
- ・ 来場時に「URカード」を記入してもらい、これを基に顧客管理を徹底させ、追客等に活用。また、追客の一環として、電話・メールだけではなく、仮予約者に対しては、お礼状を送付し、契約率向上に努めた。
- ・ 宅建業者を定期的に訪問し、募集協力依頼を行った(月平均50件程度訪問)。また、新規宅建業者の獲得、囲い込み、既存宅建業者との情報交換等のために、著名人を講師に迎え、UR賃貸住宅セミナーを開催した。
- ・ 営業力アップ研修、CS研修及び接客マナー研修等を実施しサービス水準の向上に努めた。

(6) 通知義務、承諾事項の遵守状況について

①通知義務

町田営業センターの受託事業者に係る事業譲渡が当機構に通知すべき事項に該当し、従前受託事業者の財団法人住宅管理協会が株式会社URコミュニティに事業譲渡することを予め当機構に通知しており、適切に行われたことを確認した。

②承諾事項

承諾すべき事項については発生していない。

3 実施経費の状況等

(1) 実施経費の状況について

本業務における業務委託費用(実施経費)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。(参考参照)

実施経費については以下のとおりであり、経費は削減されており評価できる。

- ・平成24年度における実施経費は、約4,470万円(27.8%)の削減となった。
- ・平成25年度における実施経費は、約2,880万円(17.9%)の削減となった。
- ・業務実施期間合計における実施経費は、約7,350万円(22.8%)の削減となった。

① 平成24年度(平成24年7月～平成25年6月)

単位:円(税抜)

	錦糸町	町田	所沢	堺東・天王寺	合計
業務委託費用 a	31,946,435	33,120,489	31,753,988	18,815,962	115,636,874
(報酬の増減) b	0	0	708,545	0	708,545
実施経費 (a+b)	31,946,435	33,120,489	32,462,533	18,815,962	116,345,419
従来実施経費 ^{※1}	42,348,000	36,927,000	35,265,000	46,542,000	161,082,000
差額	▲10,401,565	▲3,806,511	▲2,802,467	▲27,726,038	▲44,736,581
削減率	▲24.6%	▲10.3%	▲7.9%	▲59.6%	▲27.8%

② 平成25年度(平成25年7月～平成26年6月)

単位:円(税抜)

	錦糸町	町田	所沢	天王寺	合計
業務委託費用 a	37,610,468	29,726,860	37,725,685	25,258,212	130,321,225
(報酬の増減) b	798,427	0	1,113,449	0	1,911,876
実施経費 (a+b)	38,408,895	29,726,860	38,839,134	25,258,212	132,233,101
従来実施経費 ^{※1}	42,348,000	36,927,000	35,265,000	46,542,000	161,082,000
差額	▲3,939,105	▲7,200,140	3,574,134	▲21,283,788	▲28,848,899
削減率	▲9.3%	▲19.5%	+10.1% ^{※2}	▲45.7%	▲17.9%

※1 実施要項記載の「従来の実施に要した経費」の平成20年度(市場化テスト実施前直前年度)の値。

※2 所沢営業センターについては、平成25年度の契約実績が大幅に増加したため実施経費は増加している。

ただし、その分の収入も増加しており、差引きの収支についても大幅に増加している。

③ 業務実施期間合計(平成 24 年 7 月～平成 26 年6月)

単位:円(税抜)

	錦糸町	町田	所沢	堺東・天王寺	合 計
業務委託費用 a	69,556,903	62,847,349	69,479,673	44,074,174	245,958,099
(報酬の増減) b	798,427	0	1,821,994	0	2,620,421
実施経費 (a+b)	70,355,330	62,847,349	71,301,667	44,074,174	248,578,520
従来実施経費 ^{※3}	84,696,000	73,854,000	70,530,000	93,084,000	322,164,000
差額	▲14,340,670	▲11,006,651	771,667	▲49,009,826	▲73,585,480
削減率	▲16.9%	▲14.9%	+1.1%	▲52.7%	▲22.8%

※3 業務実施期間の 2 か年合計の経費削減額を算出するため、平成 20 年度の値に 2 を乗じたものを従来実施経費としている。

(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) = 当該月に契約した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)ハにより民間事業者が入札書に記載するもの。

注2: 「契約した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

契約1件当たりの経費は以下のとおりであり、3(1)同様、経費は減少しており評価できる。

- ・平成24年度における契約1件当たりの経費は、約7,300円(24.9%)の減少となった。
- ・平成25年度における契約1件当たりの経費は、約6,600円(22.4%)の減少となった。
- ・業務実施期間合計における契約1件当たりの経費は、約6,900円(23.6%)の減少となった。

① 平成24年度(平成24年7月～平成25年6月)

(税抜)

	錦糸町	町田	所沢	塚東・天王寺	合計
実施経費(円) a	31,946,345	33,120,489	32,462,533	18,815,962	116,345,329
契約実績(件) b	1,860	1,314	1,132	940	5,246
契約1件当たり経費(円) (a/b)	17,175	25,206	28,677	20,017	22,178
従来1件当たり経費(円)※	23,845	27,132	35,693	34,968	29,524
削減率	▲28.0%	▲7.1%	▲19.7%	▲42.8%	▲24.9%

② 平成25年度(平成25年7月～平成26年6月)

(税抜)

	錦糸町	町田	所沢	天王寺	合計
実施経費(円) a	38,408,895	29,726,860	38,839,134	25,258,212	132,233,101
契約実績(件) b	2,182	1,170	1,309	1,111	5,772
契約1件当たり経費(円) (a/b)	17,603	25,408	29,671	22,735	22,909
従来1件当たり経費(円)※	23,845	27,132	35,693	34,968	29,524
削減率	▲26.2%	▲6.4%	▲16.9%	▲35.0%	▲22.4%

③ 業務実施期間合計(平成24年7月～平成26年6月)

(税抜)

	錦糸町	町田	所沢	塚東・天王寺	合計
実施経費(円) a	70,355,330	62,847,349	71,301,667	44,074,174	248,578,520
契約実績(件) b	4,042	2,484	2,441	2,051	11,018
契約1件当たり経費(円) (a/b)	17,406	25,301	29,210	21,489	22,561
従来1件当たり経費(円)※	23,845	27,132	35,693	34,968	29,524
削減率	▲27.0%	▲6.7%	▲18.2%	▲38.5%	▲23.6%

※ 実施要項記載の「従来の実施に要した経費」の平成20年度(市場化テスト実施前直前年度)の額を同記載の「契約件数」の平成20年度の数値で除した値。

(3) 収入の状況について

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「収入額」と仮定し、同様に算定した従来の収入額と比較した。

収入額については以下のとおりであり、収入増となっており評価できる。

- ・ 平成 24 年度における収入は、約 360 万円(0.8%)の収入減となった。ただし、実施経費が約 4,470 万円削減されており、差引きの収支は約 4,110 万円増加している。
- ・ 平成 25 年度における収入は、約 5,270 万円(12.2%)の収入増となった。
- ・ 業務実施期間合計における収入は、約 4,910 万円(5.7%)の収入増となった。

① 平成 24 年度(平成 24 年7月～平成 25 年6月)

	錦糸町	町田	所沢	塚東・天王寺	合 計
契約実績(件) a	1,860	1,314	1,132	940	5,246
契約1件当たりの月額賃料 b	99,858	79,015	76,226	55,603	—
収入額(円) c (a×b)	185,735,880	103,825,710	86,287,832	52,266,820	428,116,242
従来契約実績(件) ^{※1} d	1,776	1,361	988	1,331	5,456
従来1件当たりの月額賃料(円) ※2 e	97,458	80,742	76,662	54,856	—
従来収入額(円) f (d×e)	173,085,408	109,889,862	75,742,056	73,013,336	431,730,662
差額(円)	12,650,472	▲6,064,152	10,545,776	▲20,746,516	▲3,614,420
従来比 (c/f)	107.3%	94.5%	113.9%	71.6%	99.2%

② 平成 25 年度(平成 25 年7月～平成 26 年6月)

	錦糸町	町田	所沢	天王寺	合 計
契約実績(件) a	2,182	1,170	1,309	1,111	5,772
契約1件当たりの月額賃料 b	100,213	79,648	78,316	63,152	—
収入額(円) c (a×b)	218,664,766	93,188,160	102,515,644	70,161,872	484,530,442
従来契約実績(件) ^{※1} d	1,776	1,361	988	1,331	5,456
従来1件当たりの月額賃料(円) ※2 e	97,458	80,742	76,662	54,856	—
従来収入額(円) f (d×e)	173,085,408	109,889,862	75,742,056	73,013,336	431,730,662
差額(円)	45,579,358	▲16,701,702	26,773,588	▲2,851,464	52,799,780
従来比 (c/f)	126.3%	84.8%	135.3%	96.1%	112.2%

※1 実施要項記載の「契約件数」の平成 20 年度(市場化テスト実施前直近年度)の値。

※2 実施要項記載の「成約平均家賃」の平成 20 年度(市場化テスト実施前直近年度)の値。

③ 業務実施期間合計(平成 24 年 7 月～平成 26 年6月)

	錦糸町	町田	所沢	堺東・天王寺	合 計
収入額(円) a	404,400,646	197,013,870	188,803,476	122,428,692	912,646,684
従来収入額(円) ^{※3} b	346,170,816	219,779,724	151,484,112	146,026,672	863,461,324
差額(円)	58,229,830	▲22,765,854	37,319,364	▲23,597,980	49,185,360
従来比 (a/b)	116.8%	89.6%	124.6%	83.8%	105.7%

※3 業務実施期間の 2 か年合計の収入増加額を算出するため、平成 20 年度の値に 2 を乗じたものを従来収入額としている。

(4) 収支の状況について

収支については以下のとおりであり、収支は増加しており評価できる。

- ・ 平成 24 年度における収支は、約4,110万円(15.2%)の増加となった。
- ・ 平成 25 年度における収支は、約8,160万円(30.2%)の増加となった。
- ・ 業務実施期間合計における収支は、約12,270万円(22.7%)の増加となった。

① 平成 24 年度(平成 24 年7月～平成 25 年6月)

単位:円

	錦糸町	町田	所沢	堺東・天王寺	合 計
実施経費 a	31,946,435	33,120,489	32,462,533	18,815,962	116,345,419
収入額 b	185,735,880	103,825,710	86,287,832	52,266,820	428,116,242
収支 c(b-a)	153,789,445	70,705,221	53,825,299	33,450,858	311,770,823
従来実施経費 d	42,348,000	36,927,000	35,265,000	46,542,000	161,082,000
従来収入額 e	173,085,408	109,889,862	75,742,056	73,013,336	431,730,662
従来収支 f(e-d)	130,737,408	72,962,862	40,477,056	26,471,336	270,648,662
差額	23,052,037	▲2,257,641	13,348,243	6,979,522	41,122,161
従来比 (c/f)	117.6%	96.9%	133.0%	126.4%	115.2%

② 平成 25 年度(平成 25 年7月～平成 26 年6月)

単位:円

	錦糸町	町田	所沢	天王寺	合 計
実施経費 a	38,408,895	29,726,860	38,839,134	25,258,212	132,233,101
収入額 b	218,664,766	93,188,160	102,515,644	70,161,872	484,530,442
収支 c(b-a)	180,255,871	63,461,300	63,676,510	44,903,660	352,297,341
従来実施経費 d	42,348,000	36,927,000	35,265,000	46,542,000	161,082,000
従来収入額 e	173,085,408	109,889,862	75,742,056	73,013,336	431,730,662
従来収支 f(e-d)	130,737,408	72,962,862	40,477,056	26,471,336	270,648,662
差額	49,518,463	▲9,501,562	23,199,454	18,432,324	81,648,679
従来比 (c/f)	137.9%	87.0%	157.3%	169.6%	130.2%

③ 業務実施期間合計(平成 24 年 7 月～平成 26 年6月)

単位:円

	錦糸町	町田	所沢	堺東・天王寺	合 計
収支 a	334,045,316	134,166,521	117,501,809	78,354,518	664,068,164
従来収支 b	261,474,816	145,925,724	80,954,112	52,942,672	541,297,324
差額	72,570,500	▲11,759,203	36,547,697	25,411,846	122,770,840
従来比 (a/b)	127.8%	91.9%	145.2%	148.0%	122.7%

4 評価

(1) 全体評価

業務の実施については、契約件数(達成率 100.1%)、歩留まり率(達成率 114.2%)及び顧客サービス水準(全て達成)において、契約件数の一部未達成はあるが、業務実施期間を通じ、4営業センター全体として確保されるべき質が達成されていることから、良好に事業が実施されていると評価できる。

実施経費については、約 7,350 万円(▲22.8%)の経費削減効果があったと認められる。また、収支については、約 12,270 万円(22.7%)の収支増加となっており、効率的な業務が実施されたと評価できる。

各業務における民間事業者からの改善提案の実施にあたっては、創意工夫がなされており評価できる。

(2) 今後の事業について

事業全体を通じての実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に、受託民間事業者への業務改善指示等はなく、また、法令違反行為等もなかった。
- ② 本事業については、外部有識者を中心に構成された「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」に事業実施状況等を報告しており、チェックを受ける体制が整っていた。
また、今後の事業についても、事業実施状況等のチェックを受ける体制を維持する予定である。
- ③ いずれの営業センターにおいても、複数者の参加表明(平均参加者数・3.5 者)があり、競争性は確保されていた。
- ④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、全体として目標を達成していた。
なお、賃貸住宅募集業務の特性として、分譲マンション・賃貸住宅の供給状況及び人口動向などの要因により地域毎の需要動向が変動することから、個別の営業センター毎ではなく全体として達成状況を判断した。
- ⑤ 実施期間における、従来経費からの削減額は約 7,350 万円(削減率 22.8%)であり、経費削減効果を上げた。
なお、本事業の収支については、従来の収支に比べ約 12,270 万円(22.7%)増加している。

上述のとおり、本事業については、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」に定める市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果を得られている。また、当機構では市場化テスト対象の営業センター以外のすべての営業センターにおいて、すでに一般競争入札(総合評価)を実施している。以上のことから、今後の事業に当たっては、市場化テストを終了し、当機構の責任において行うこととしたい。

市場化テスト終了後も、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する事項を踏まえた上で、引き続き公共サービス改革法の趣旨に基づき、当機構自ら公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてまいりたい。

以上

■ 平成24年度(平成24年7月～平成25年6月)

		錦糸町	町田	所沢	天王寺	合計	
仮予約者	アンケート回収総数		9	21	46	14	90
	物件周辺環境に関する説明	質問をしなかった	5	13	33	8	59
		良かった	2	6	7	3	18
		まあ良かった	1	0	4	2	7
		普通	1	0	2	0	3
		あまり良くなかった	0	2	0	0	2
		良くなかった	0	0	0	1	1
		「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	100.0%	75.0%	100.0%	83.3%	90.3%
	契約内容に関する説明	質問をしなかった	3	8	19	0	30
		良かった	5	13	22	7	47
		まあ良かった	1	0	3	2	6
		普通	0	0	2	3	5
		あまり良くなかった	0	0	0	0	0
		良くなかった	0	0	0	2	2
		「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	100.0%	100.0%	100.0%	85.7%	96.7%
要望を踏まえた住宅の案内	要望を伝えなかった	1	9	20	2	32	
	良かった	7	11	24	5	47	
	まあ良かった	0	1	1	5	7	
	普通	1	0	1	1	3	
	あまり良くなかった	0	0	0	0	0	
	良くなかった	0	0	0	1	1	
	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	100.0%	100.0%	100.0%	91.7%	98.3%	
契約者	アンケート回収総数		172	396	248	192	1,008
	物件周辺環境に関する説明	質問をしなかった	123	276	146	140	685
		良かった	33	77	67	26	203
		まあ良かった	9	22	23	14	68
		普通	5	18	9	8	40
		あまり良くなかった	1	1	3	3	8
		良くなかった	1	2	0	1	4
		「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	95.9%	97.5%	97.1%	92.3%	96.3%
	契約内容に関する説明	質問をしなかった	48	149	75	80	352
		良かった	87	192	118	56	453
		まあ良かった	19	32	34	21	106
		普通	13	16	15	29	73
		あまり良くなかった	3	3	5	4	15
		良くなかった	2	4	1	2	9
		「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	96.0%	97.2%	96.5%	94.6%	96.3%
要望を踏まえた住宅の案内	要望を伝えなかった	89	230	101	114	534	
	良かった	57	111	91	42	301	
	まあ良かった	14	32	35	19	100	
	普通	10	18	18	15	61	
	あまり良くなかった	1	3	1	1	6	
	良くなかった	1	2	2	2	7	
	「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	97.6%	97.0%	98.0%	96.2%	97.3%	

■ 平成25年度(平成25年7月～平成26年6月)

		錦糸町	町田	所沢	天王寺	合計	
仮予約者	アンケート回収総数		34	23	10	29	96
	物件周辺環境に関する説明	質問をしなかった	19	13	6	24	62
		良かった	13	9	4	4	30
		まあ良かった	2	0	0	0	2
		普通	0	1	0	1	2
		あまり良くなかった	0	0	0	0	0
		良くなかった	0	0	0	0	0
		「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		目標率※	100.0%	75.0%	100.0%	83.3%	90.3%
	契約内容に関する説明	質問をしなかった	12	8	4	6	30
		良かった	19	15	4	14	52
		まあ良かった	3	0	2	8	13
		普通	0	0	0	1	1
		あまり良くなかった	0	0	0	0	0
		良くなかった	0	0	0	0	0
		「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		目標率※	100.0%	100.0%	100.0%	85.7%	96.7%
	要望を踏まえた住宅の案内	要望を伝えなかった	14	7	4	5	30
		良かった	15	12	5	14	46
		まあ良かった	2	4	1	7	14
		普通	2	0	0	3	5
あまり良くなかった		0	0	0	0	0	
良くなかった		0	0	0	0	0	
「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
目標率※		100.0%	100.0%	100.0%	91.7%	98.3%	
契約者	アンケート回収総数		335	419	318	275	1,347
	物件周辺環境に関する説明	質問をしなかった	224	284	199	201	908
		良かった	69	86	81	35	271
		まあ良かった	28	26	24	24	102
		普通	13	22	11	12	58
		あまり良くなかった	0	0	3	2	5
		良くなかった	1	1	0	1	3
		「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	99.1%	99.3%	97.5%	95.9%	98.2%
		目標率※	95.9%	97.5%	97.1%	92.3%	96.3%
	契約内容に関する説明	質問をしなかった	113	163	109	106	491
		良かった	154	178	151	106	589
		まあ良かった	46	48	42	34	170
		普通	19	24	10	26	79
		あまり良くなかった	2	3	6	2	13
		良くなかった	1	3	0	1	5
		「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合	98.6%	97.7%	97.1%	98.2%	97.9%
		目標率※	96.0%	97.2%	96.5%	94.6%	96.3%
	要望を踏まえた住宅の案内	要望を伝えなかった	156	230	137	145	668
		良かった	121	126	134	77	458
		まあ良かった	41	44	39	32	156
		普通	15	16	8	19	58
あまり良くなかった		2	0	0	1	3	
良くなかった		0	3	0	1	4	
「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合		98.9%	98.4%	100.0%	98.5%	99.0%	
目標率※		97.6%	97.0%	98.0%	96.2%	97.3%	

※目標率とは、平成24年度(平成24年7月～平成25年6月)の「良かった」、「まあ良かった」、「普通」と回答した割合

各営業センターにおける契約件数状況

参考

■ 第1業務実施年度(平成24年7月～平成25年6月)

営業センター	確保されるべき質	属性	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			合計
			H24.7	H24.8	H24.9	H24.10	H24.11	H24.12	H25.1	H25.2	H25.3	H25.4	H25.5	H25.6	
錦糸町	契約件数	四半期毎の契約実績	437			438			491			494			1,860
		契約目標件数	476			454			482			492			1,904
		契約目標件数(上限)	523			499			567			540			2,129
		契約目標件数(下限)	425			420			447			436			1,728
町田	契約件数	四半期毎の契約実績	307			292			392			323			1,314
		契約目標件数	310			312			418			339			1,379
		契約目標件数(上限)	359			332			469			407			1,567
		契約目標件数(下限)	268			278			334			307			1,187
所沢	契約件数	四半期毎の契約実績	228			252			350			302			1,132
		契約目標件数	234			222			289			227			972
		契約目標件数(上限)	267			245			317			265			1,094
		契約目標件数(下限)	210			210			277			192			889
堺東・ 天王寺(※)	契約件数	四半期毎の契約実績	251			229			261			199			940
		契約目標件数	265			288			363			334			1,250
		契約目標件数(上限)	329			327			440			418			1,514
		契約目標件数(下限)	179			224			257			285			945

各営業センターにおける契約件数状況

参考

■ 第2業務実施年度(平成25年7月～平成26年6月)

営業センター	確保されるべき質	属性	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			合計
			H25.7	H25.8	H25.9	H25.10	H25.11	H25.12	H26.1	H26.2	H26.3	H26.4	H26.5	H26.6	
錦糸町	契約件数	四半期毎の契約実績	523			523			650			486			2,182
		契約目標件数	476			454			482			492			1,904
		契約目標件数(上限)	523			499			567			540			2,129
		契約目標件数(下限)	425			420			447			436			1,728
町田	契約件数	四半期毎の契約実績	250			299			382			239			1,170
		契約目標件数	310			312			418			339			1,379
		契約目標件数(上限)	359			332			469			407			1,567
		契約目標件数(下限)	268			278			334			307			1,187
所沢	契約件数	四半期毎の契約実績	277			306			388			338			1,309
		契約目標件数	234			222			289			227			972
		契約目標件数(上限)	267			245			317			265			1,094
		契約目標件数(下限)	210			210			277			192			889
天王寺	契約件数	四半期毎の契約実績	264			220			343			284			1,111
		契約目標件数	265			288			363			334			1,250
		契約目標件数(上限)	329			327			440			418			1,514
		契約目標件数(下限)	179			224			257			285			945