

調査研究報告書

「管理会社との上手な付き合い方」

平成 24 年 7 月

管理会社と上手につきあう方法

1. はじめに

みなさん、現在の管理会社に対して不満をもっていませんか。中には管理会社を変えてはとお考えになっている方はいませんか。

まず、管理会社は、「マンションをよくする」という同じ目的を持つ「パートナー」であるということを忘れてはいけません。

管理組合と管理会社が疑心暗鬼に陥ったり、いがみ合ったりしているようでは、質の高いマンション管理など望めないからです。

管理会社のフロントマンや、常日頃マンションの維持・管理を手がける管理員も、我々同様に感情を持った人間ですから気に入った仕事の方に力が入るのは当然です。

管理会社に対して、パートナーという認識を持たず、「管理会社に騙されてはいけない」と過度な要求をしていませんか。

逆に、日頃の業務に対する感謝の気持ちを伝えたり、管理会社が仕事をしやすい環境を整えたりすれば、マンションへの愛着も増すものです。

そうすれば、フロントマンがマンションに足を運ぶ回数が増え、維持・管理の助言が得られるなどの効果が表れるかもしれません。

次に、「パートナー」になる以上は相手のことを良く知ることが必要です。

それにはまず管理業界の現状と、自分のマンションを管理してくれている管理会社はどんな会社なのかを勉強しましょう。

更に、その「パートナー」とうまく付き合うにはどこに注意すればよいか。

又、良いフロントマンとはどんな人をいうのか。良い管理会社であるかを見極めるには、どのような観点から判断すればよいかについて勉強します。

勿論、管理会社の良し悪しを判断するためには管理組合の理事自らが勉強しなければならないことは言うまでもありません。

最後に、余りにも不満が大きく、どうしても「パートナー」となれない場合は管理会社の切り替えを検討しなくてはなりません。

管理会社の変更は最もハードな仕事であるということを知って欲しいと思います。

2. マンション管理業の現状

(1) 社員一人当たりの利益が少ない（付加価値が小さい）

(2) 兼業が多い

マンション管理業を専業とする企業は少なく、多くの企業がビル管理業、警備業、マンション分譲業などを営んでいる。

(3) 新規参入が容易である

マンション管理業は、許可・認可は不要で登録のみで算入できる業種であり、しかも比較的小資本で開業可能なため、新たにマンション管理業に参入する企業が多い。

(4) 業務対応が二重構造である

マンション管理業は、管理組合から管理業務を委託されても、その全部を自社で行うことは不可能または非効率であるため、清掃業務や設備管理（専門家）などを再委託する機会が多い。

(5) 業務展開が地域分散型である

マンションは、広範囲に点在するため、1つの地域に集中して人員を配置することはできない。

(6) 高齢者の割合が高い

マンション管理業の多くは管理人としての人員であるが、高齢者の割合が高くなっている。

(7) サービスの差別化が困難

多くの場合、管理会社との管理委託契約書は、国土交通省が発行している「マンション標準管理委託契約書」を採用して作成されているために、各社で委託業務の内容に変わりが無い。そのため、各社のサービスの提供にあまり差がないのが現状である。

3. マンション管理業の増大

(1) マンションストックの増大

平成21年度のマンションストックは562万戸、特に都市部においては、4戸に1戸程度が、マンション住まいといった状況である。

(2) マンション形態の多様化

単棟型、団地型、複合用途型、超高層マンション、リゾートマンション、ワンルームマンション等形態の多様化が進んでいる。

(3) 経年化への対応

築後30年以上のマンションストックが増加するに伴い居住者の高齢化が進み、管理組合の役員のみならず手不足や支援を必要とする高齢者の増加が顕在化してきた。これを放置すると管理機能の不全が懸念される。

(4) 所有と利用、所有と経営の分離

投資用ワンルームマンションは、所有者が居住せず賃貸している場合が多い。またリゾートマンション、リースマンションでは、所有者と経営者が分離する形をとっている。このようなマンションでは、管理組合が機能せず、新しい管理形態が模索されている。

(5) 多角的業務代行の要請

従来のマンション管理業は、管理員業務や設備管理に代表される物の管理であった。しかしこれからのマンションは、防犯カメラやスロープの設置など共用部の改善提案や電球の交換・不用品の査定・買取りといった専有部分のサービス、居住者のイベントや部活動、同好会などコミュニティ形成支援、健康サポート・介護相談サービス等の開催などソフト面でのサービスが欠かせなくなっている。

4. 管理会社と上手に付き合うために

管理会社というパートナーと上手に付き合うためには管理組合としてどこに注意をすればいいでしょうか。

(1) 連絡系統の一本化

管理会社との連絡系統をきちんと整理・把握し、意思疎通をスムーズにすること。

総会や、理事会での決定事項は、すべて理事長からフロントマンに連絡。清掃などの日常業務に対する依頼は、理事長から管理員に連絡するというように連絡系統を一本化しておけば、互いの意思疎通が円滑になります。

(2) 契約内容の再確認

エレベーターや消防設備点検の内容、回数、管理員の業務内容、フロントマンによる総会や理事会などへの支援業務の内容などすべて契約で決められています。

契約内容を再確認しておくことは、パートナーである管理会社の業務範囲と責任の所在を明確にし、管理会社と上手につきあう「よりどころ」となるのです。

5. 良い管理会社とは

管理会社の選定は、単に管理委託料の金額だけで決められるものではなく、「業務の品質」も問題です。資本系列や規模だけでなく、いかに訓練された人材「フロントマン」が存在するかにかかります。

6. フロントマンの資質を見極めるチェックポイント

(1) マンションへの訪問回数

フロントマンは、1人あたり10～15棟のマンションを担当しているケースが多いようですが、10棟以下が望ましいと思われます。そのため、月に二度以上訪問してくれる人は、マンションの管理に熱心だと言えるでしょう。

(2) 上司や専門家を同伴する回数

総会に上司を連れてきたり、大規模修繕工事に関する理事会に技術系の専門家を同席させたりするフロントマンは、社内での発言力があるとみていいでしょう。

(3) 新たな提案や情報提供の頻度

「マンションのセキュリティを高める設備を見つけた」「大規模修繕工事で活用できそうな工法がある」など新たな提案をし、的確で個別具体的なアドバイスを頻繁に提供してくれるフロントマンが望ましいでしょう。

(4) 依頼に対する対応の速さ

見積もり依頼や書類作成の依頼をしたときに、すぐに対応してくれるフロントマンは信頼できるでしょう。

(5) フロントマンの継続勤務

自分たちのマンションをよく理解してくれるためには、長期間〔3年以上〕担当してくれることが望まれるでしょう。

(6) 兼務の有無

経理業務などを兼務していないフロントマンが望ましいでしょう。

(7) 管理会社との連絡体制

24時間・365日管理会社と連絡がとれることが望ましいでしょう。

7. 管理会社の業務の品質を見極めるチェックポイント

(1) 管理委託契約書について

管理会社と取り交わした管理委託契約書、業務仕様書に業務内容が詳細に記載されていますか。〔標準管理委託契約書に準拠していること〕

(2) 重要事項説明について

管理委託契約締結前に重要事項説明会が開かれていますか。

①重要事項の中身は11項目ある（施行規則84条）。

説明会〔総会〕の1週間前までに区分所有者等全員に対し説明会の書面を交付し、管理業務主任者が説明すること。

しかし、重要事項説明はマニュアルに従い義務付けられた事項を説明する機会が多いため、肝心の管理委託料の詳細説明は不十分である。理事長は委託契約にあたり、業務明細に記載された項目を完全実施させるか、又は実施しない項目は削除してから委託料の交渉をするべきです。

②管理組合から契約解除を申し入れる場合に、業者が弁明できる等の条件は付いていませんか。

③管理業者に対する解除通知は、契約期間終了3ヶ月以内になっていますか。

事前通知期限が遅いほうが望ましいでしょう。

④管理組合の事業年度開始前に管理委託費の見積書を提出してくれていますか。

(3) 更新の場合の書面交付について

従前の契約と同一条件で更新する時に、重要事項が記載された書面が理事長（管理者）に交付され、業務管理主任者の説明を受けていますか。

(4) 契約成立時の書面交付について

法定記載事項〔第73条〕を記載した書面を交付。業務管理主任者が書面に記名捺印していましたか。

(5) 管理委託契約の業務内容について

①基幹業務の一括委託の禁止が守られていますか。

②基幹業務以外の事務管理業務にどのようなものを委託していますか。

届け出等の代理受理、事務处理的業務、総会理事会補助業務等は、管理組合でおこなうことにより、管理委託費の低減を図ることも必要です。

③受託作成した管理事務に関する帳簿の保存義務は守られていますか。

(6) 財産の分別管理について

管理組合と管理業者の分別管理業務を遵守していますか。

①口座名義は管理組合になっていますか。

②通帳・カード・印鑑は管理組合が保管していますか。

- ③期日までに管理組合名義の口座に契約で定めた金額が振り込まれていますか。
- ④管理費の口座と修繕積立金の口座は別になっていますか。
- ⑤管理費口座と修繕積立金口座の間で、資金のやりとりがないですか。
- ⑥火災保険等の契約者、被保険者、保険金受取人は管理組合又は理事長名義又は管理組
合法人名義になっていますか。
- ⑦保険証券は管理組合で保管していますか。

(7) 各種報告書について

- ①報告すべき内容、作成要領、適切に作成され提出されていますか。
- ②総会時、管理会社から会計報告書が理事会に提出されていますか。
管理費会計について、収支計算書、貸借対照表、支払い明細書、預金の残高証明書。
修繕積立金会計については、収支計算書、貸借対照表、預金の残高証明書。
- ③毎月滞納状況が報告されていますか。
- ④管理員や点検業者は活動記録報告書をつけていますか。
管理人の活動記録、保守点検業者の点検記録〔デジカメ写真貼付〕は書面で残しておくこと。

(8) 決算書について

- ①管理費会計は赤字になっていませんか。
- ②両方の会計において、通帳の残高と貸借対照表の預金残高は一致していますか。
- ③両方の会計において、未収金は増えていませんか。
- ④未払い金は増えていませんか。
- ⑤施設利用料はどのように振り分けられていますか。
- ⑥水道光熱費が収入欄に計上されていますか。
- ⑦日常修繕について、積立金を取り崩していませんか。
- ⑧収支予算における「予備費」と決算における予想外の出費はどうなっていますか。
- ⑨駐車場使用料を積立金とせず、管理費会計に全額組み込むようになっていませんか。
- ⑩未分譲住戸部分の管理費や積立金は分譲業者が負担するようになっていませんか。

(9) 長期修繕計画書について

- ①長期修繕計画を策定していますか。
- ②長期修繕計画の期間が30年以上となっていますか。
- ③長期修繕計画は5年以内ごとに見直すことになっていますか。
- ④修繕一時金の徴収予定がありますか。
- ⑤修繕予定の2年前の時点で、修繕予定部分の修繕費用の見積もりを取っていますか。

(10) 滞納対策について

- ①収納状況について毎月報告していますか。
- ②滞納管理費等の督促について、電話、書類、個別訪問が行われていますか。
- ③滞納管理費等の徴収率は高いですか。滞納率は3%未満ですか。
(独) 住宅金融支援機構の融資条件は滞納率10%以内。

(1 1) 管理費の現状について

2011年1～3月までの首都圏における新築マンションの管理費の平均は、(専有面積70㎡に換算) ¥15,324 ¥219/㎡です。(東京カンテ調査資料)

(1 2) 専門家〔マンション管理士〕の活用について

適正化法の施行によって創設されたマンション管理士制度について、管理組合の認知度は約8割になり、同制度が概ね周知されたと思われます。

今後は、規模が大きく、築年数が長く、高齢化・賃貸化により役員のなり手がいないマンションほど、専門家を活用するケースが増えると思われます。

管理会社にとっても、管理組合が専門家を活用することにより、組合運営が円滑になると思われます。

(1 3) 管理員について(常駐の場合)

①マンションは管理で買えと言われていています。その管理の第一線に立つのが管理員であるといっても過言ではありません。フロントマンの手足となって管理委託契約書の業務仕様書に沿って業務を遂行する重要な役割を担っています。

- ・ 日常清掃は定期的に行なわれ、マンション全体がきれいですか。
- ・ ゴミ置場は常に分別・整理されていますか。
- ・ フロントマンへの依頼事項の期日を定めて迅速・的確に回答されていますか。
- ・ 定期的にマンションを巡回し、建物設備の不具合の報告がされていますか。

②きちんと挨拶を行い居住者とコミュニケーションが図られていますか。

(1 4) コミュニティ支援について

マンションでの永住志向の高まりや居住空間の快適性の維持という面からはもちろん、将来的な資産価値の維持という観点からもマンション管理に関心が高まっています。

そんな中、コミュニティ創りは、マンション管理で大切なものの一つと考えます。

不審者の侵入を防ぐ最も効果的な方法は、最新鋭のセキュリティシステムではなく、居住者の方々同士がお互いに顔を知ることです。

具体的な支援内容は次の通りです。

- ①防災、消防訓練
- ②イベントの企画(打ち水大作戦、エコキャップ回収大作戦)
- ③ワインセミナー
- ④健康サポート、介護相談サービス
- ⑤専有部サービス(インテリア、収納の工夫、コンシェルジュサービス)
- ⑥双方向コミュニケーション〔情報誌発行〕
- ⑦自治会費の代行徴収〔引き落とし〕、宅配物の一時預かり

8. 管理会社の変更は最後の手段

第1項「はじめに」で述べた通り、管理会社は管理組合にとって、マンションの管理・維持という同じ目的に向かうパートナーです。管理会社を頻繁に変えるということは、マンションにとってあまり望ましいこととは言えないでしょう。

しかし、管理会社の業務の品質を見極めるチェックポイントで、一つでも NO があれば管理会社と話し合ってください。話し合いをしてもお互いに理解が得られない、管理会社に対しての不満が大きい等の場合は、管理会社の切り替えを検討しなければなりません。

ただ、それは「最後の手段」としてとらえるべきでしょう。

マンション管理には「継続性」が重要です。たとえば経験の豊富なフロントマンや管理員は、大雨の時に詰まりがちな排水口、ペットがよく立ち寄る場所、マンションの「クセ」を実によく把握しています。だから何かトラブルが起こったとしても、適切に対処できるのです。ところが管理会社を変えると、こうしたノウハウが失われる危険性があります。

管理組合の中には、少しでも管理委託費を抑えようと、頻繁に管理会社を変えるところがあります。逆に管理会社に対して「クレマー」のようになることで、管理会社から解除されることもあり得ます。マンション管理は、短期的な利益ばかりを追求するのではなく、じっくりと時間を掛けて管理会社と良い関係を築いていくことが、マンションのためになるのだということを覚えておきましょう。

9. おわりに

マンションは、たくさんの住人が協力しながら生活する場所です。長期間暮らしている内に建物の修繕や交換が必要になりますし、時にはトラブルが起こります。

しかしほとんどの理事は、マンション運営についての専門知識を持っていません。

そこで管理規約では「管理組合の運営や管理全般について、専門家に相談したり、助言、指導、援助を求めたりすることができる」と定めています。

専門家には、マンション管理士、弁護士、司法書士、建築士、公認会計士、税理士等がおります。上手に活用することは解決への近道になるかもしれません。

《参考文献》

標準管理委託契約書

重要事項説明書

マンション管理標準指針