

第25回江東区マンション交流会

「管理会社とのじょうずな付き合い方」

講師 マンション管理士 重松秀士

平成20年7月5日

主催：江東・マンションふおーらむ21

後援：江東区都市整備部住宅課

(財)マンション管理センター

カメラアプラザ 5F

1 はじめに

2 管理会社とは…？

① 法的位置付けは？

- ・ 基幹事務を行う会社

② どんなことをやってくれるの？

3 管理会社と管理組合のトラブル事例

(1) 平成15年度マンション総合調査

① 自主管理組合→7.7%

② 管理会社満足度調査

- ・ 非常に満足→17.7%
- ・ やや満足→42.9%
- ・ 普通→31.3% 以上合計で9割以上が満足しているか納得している？

③ 区分所有者の意向調査

- ・ 全て任せたほうが良い→9.8%
- ・ 任せても良いが方針は管理組合が決めるべき→82.0%

(2) 代表的なトラブル事例

最初はほんの些細なことから。。。。

① 管理員に関するトラブル

- ・ 居住者に対して挨拶をしない。横柄だ！
- ・ 特定の居住者にはペコペコするが、他の居住者に対しては威圧的
- ・ 館内の巡回や管理員が行うべき清掃をきちんとやらない
- ・ 休みが多く、代行要員もきちんと派遣されない

② 掃除に関するトラブル

- ・ エントランスやエレベーターホールなど「マンションの顔」に対する配慮が足りない。
- ・ 目立ちにくい箇所の手抜きが多い。

③ 担当者（フロントマン）に関するトラブル

- ・ 理事会からの要望に対しての反応が遅い。又はやらない。
- ・ 組合運営や理事会業務の支援を専門家としてきちんとやらない。
- ・ 管理組合の立場に立って業務を行わない。

④ コストに関するトラブル

- ・ 委託業務の見直しを申し入れても「のらりくらり」で応じない。
- ・ 委託業務以外に発注した工事等において価格が異常に高い。

4 管理会社とじょうずに付き合うには

- (1) 管理委託契約の内容をきちんと理解して、要望事項は契約書に盛り込む
特に契約書に添付される「別表」が大事！

① 管理員の業務内容

- ・ 勤務時間、休暇、代替要員の派遣内容
- ・ 作業の内容

- ・ 依頼したい事項があれば明確にする。
- ② 清掃の人員や清掃範囲
 - ・ 現在の人員、仕様の妥当性を検証してみる。
 - ・ 契約以外でお願いしたい箇所などは当然に別費用となる。
 - ③ 理事会支援業務の内容（議事録の作成補助等）
 - ・ どうしても作業や請負的な内容となる。
 - ・ 組合員名簿や、居住者名簿の整理をきちんと指示しておく。
 - ④ 修繕に対する企画（大規模修繕工事を含む）
 - ・ 管理会社にどこまでをお願い（期待）するのかを明確に

（2）管理会社も管理組合を見ている

- ① 管理組合のレベルに応じて担当者も違ってくる
 - ・ 「甘い」と見られた管理組合には、優秀な担当者は来ない。
- ② 管理会社からの三行半もあり得る時代
 - ・ 小規模マンションや採算性の悪いマンションは、管理会社のほうからお断りをしてくる。
- ③ 管理会社を何でも言うことを聞く下請けと思ったら大間違い
 - ・ あくまでも、管理委託契約に基づき双方が義務をおっている。

（3）緊張感のある信頼関係を作り上げよう

- ① 意思決定はあくまでも管理組合
 - ・ 間違っても「御用管理組合」にはならないように
 - ・ 管理組合の業務は管理組合の責任と負担で実施することが大前提であることを認識する。

- ・ 管理会社と管理組合は「利益相反」になる場合が当然にあることを理解する。
- ② 管理組合の特性をきちんと理解しよう。
- ・ トレードオフの関係にある「自主性」と「専門性」

 - ・ 同じく…「継続性」と「理事の負担の公平性」

5 さいごに

講師紹介：

マンション管理士 重松秀士

昭和25年大分県生まれ

大手タイヤメーカー系の会社を早期退職して

2002年千葉市内でマンション管理士事務所開設

重松マンション管理士事務所（株式会社マンションサポート・ドットコム） 所長

現在は、個別案件の相談等のほか約20件の管理組合と顧問契約を結び活動中

ホームページURL：<http://www.office-shigematsu.com/index.html>