

管理会社との上手な付き合い方とその評価方法



**講師：一般社団法人 大阪府マンション管理士会
マンション管理士 村瀬 博之**

目次

- **管理会社と管理組合の関係** . . . 2
- **管理会社とマンション管理士の違い** . . . 7
- **管理会社の種類** . . . 10
- **管理会社の評価ポイント** . . . 14
- **管理組合と管理会社の役割分担** . . . 19
- **最後に：資産価値を守るために** . . . 22

管理会社と管理組合の関係

1. 「主従」ではなく「パートナー」の意識

- 両者は「お金を払う側・もらう側」という単純な上下関係ではなく、マンションの価値を守るという共通の目的を持ったビジネスパートナーです。
- 組合側： 「お金を払っているんだから何でもやれ」という態度は、管理会社のモチベーションを下げ、隠ぺい体質を招くリスクがあります。
- 会社側： 「住民は素人だから」と情報を独占せず、誠実な情報開示とプロとしての提案を行う義務があります。
- 理事役員も管理会社も善管注意義務を守る義務があります。

2. 「任せきり（丸投げ）」にしない適度な緊張感

- 「良い管理会社」を維持させるのは、実は「管理組合の関心」です。
- **契約の把握**：「どこまでが管理会社の仕事か」を契約書で理解し、やっていないことは指摘し、やってくれたことは評価する。
- **相見積もりの活用**：高額な修繕などは管理会社の言いなりにならず、他社の見積もりと比較する姿勢を見せることで、管理会社側に「適正価格」を意識させます。
- 施工のチェックは理事役員も立ち会う姿勢が大事です。

3. 担当者（フロントマン）とのコミュニケーション

- 現場を動かしているのは「人」です。担当者を孤立させない工夫が重要です。
- **窓口の一本化**：個々の住民からのクレームを直接ぶつけるのではなく、理事会を通じて整理して伝えることで、担当者が実務に集中できる環境を作ります。
- **「ありがとう」のフィードバック**：清掃や修理の結果に対してポジティブな反応を返すと、担当者もその物件への優先順位を上げたくなるものです。
- フロントマンは「決定権者」ではありません。あくまで「会社」の代表として動いているため、その場で即答できないことや、会社の利益に反する提案（管理費の値下げなど）はしにくい立場にあります。

4. 役割分担の徹底

- 混乱を防ぐため、決定権の所在を明確にします。
- **管理組合**：「やるか・やらないか」の**意思決定**をする。
- **管理会社**：決定のための材料（見積もりや案）を出し、**決まったことを実行する**。
- この境界線が曖昧になると、「勝手にやられた」「決めてくれないから進まない」といった不満が爆発します。
- 管理組合（特に理事会）にとって、管理会社は「最も身近なアドバイザー」である一方、立場上の利害が対立することもある、非常にユニークな関係にあります。

5. 透明性の確保

- 信頼関係を維持するために、情報をオープンにします。
- 理事会の議事録を速やかに公開し、管理会社がどのような動きをしているかを全住民に見える化します。これにより、一部の住民からのあらぬ疑いや管理会社への不当なバッシングを防ぐことができます。
- 「管理組合がしっかり関心を持ち、管理会社がそれに応える専門性を提供する」この両輪が噛み合った時、マンションの資産価値は最大化されます。
- もし、現在の管理会社との関係で「ここがうまくいっていない」と感じる具体的なエピソードがあれば、その解決策（伝え方や交渉術）を一緒に考えることができます。何かお困りごとはありますか？

管理会社とマンション管理士の違い

- 一言で言うと、管理会社は「実務の代行者」、マンション管理士は「管理組合の顧問・軍師」です。

比較項目	管理会社(および管理業務主任者)	マンション管理士
立場	管理組合のパートナー兼、契約相手	管理組合の100%味方(第三者)
主な役割	清掃、点検、会計、管理人派遣などの「実務」	運営のアドバイス、規約改正、管理会社の監査
利益関係	利益を出す必要がある(営利企業)	組合の利益を最大化させる(コンサル)
関係性	業務を委託する「外注先」	専門知識を借りる「顧問・アドバイザー」

1. それぞれを採用するメリットと使い分け

- **管理会社を採用（変更）すべきケース**
- 現在の管理会社の対応が遅い、清掃が不十分、委託費用が高すぎるなど、「日々の実務」に不満がある場合です。
- **メリット**：大手なら組織力があり、トラブル対応のノウハウが豊富。
- **注意点**：提案が自社の利益（修繕工事の受注など）に偏ることがある。
- **マンション管理士を採用すべきケース**
- 管理会社との交渉を有利に進めたい、大規模修繕のコストを抑えたい、住民間のトラブルを解決したいなど、「組合の運営力」を強化したい場合です。
- **メリット**：専門知識を持って管理会社をチェックできるため、無駄な支出を削り、管理の質を上げられる。
- **注意点**：あくまで「助言者」であり、清掃や点検などの実務自体は行わない。

2. 良好な関係を築くための「最強の布陣」

- 最も理想的なのは、「信頼できる管理会社」に実務を任せつつ、「マンション管理士」を顧問に付けてチェック機能を働かせる形です。
- 管理会社に対して：「プロとして頼りにしている」という姿勢を見せつつ、マンション管理士を介して「根拠のある指摘」を行う。
- マンション管理士に対して：管理組合の「本音（どうしたいか）」を共有し、管理会社との交渉を代行してもらう。
- [重要ポイント] マンション管理士を導入すると、管理会社側は「しっかりチェックされている」と緊張感を持ち、結果として対応が丁寧になるという副次的な効果もあります。

管理会社の種類

- 次のステップとしておすすめすること
- 現在の状況はどちらに近いでしょうか？
- 「今の管理会社を変えたい」とお考えであれば、新しい管理会社の選び方や比較のポイント考えましょう。
- 「管理会社をうまくコントロールしたい」のであれば、マンション管理士等の専門家の意見を参考にしましょう。
- マンション管理会社は、その成り立ちや親会社の有無によって大きく3つ（または4つ）のタイプに分類されます。それぞれの特徴を知ることによって、自分たちのマンションに最適なパートナーを見極めやすくなります。

1. デベロッパー系（分譲系）

- マンションを建設・販売した不動産会社（三井、三菱、住友、野村など）のグループ会社です。
- **特徴**：新築時から管理を引き受けていることが多く、建物の構造や仕様を熟知しています。
- **メリット**：**ブランド力と安心感**：経営基盤が安定しており、サービス品質が一定以上に保たれている。**情報のスムーズな連携**：親会社（売主）との連携が強く、建物の不具合に対する保証対応などがスムーズ。
- **デメリット**：**管理費が高め**：広告宣伝費や人件費などのコストが上乗せされる傾向がある。**親会社への配慮**：建物に瑕疵（欠陥）があった際、親会社の立場を優先してしまい、組合側に立った厳しい指摘がしにくい場合がある。

2. 独立系

- 特定のデベロッパーに属さず、管理業務を専門（またはメイン）としている会社です。
- **特徴**：競争に勝つために、既存のマンションから管理を勝ち取る「リプレイス（乗り換え）」に積極的です。
- **メリット**：* **コストパフォーマンス**：無駄を省き、デベロッパー系よりも委託費用を安く抑えられることが多い。
- **柔軟な対応**：系列のしがらみがないため、清掃や点検業者を自由に選定でき、組合の要望に柔軟に応じる傾向がある。
- **デメリット**：* **質のバラツキ**：会社によってサービスの質に差が大きい。
 - **安かろう悪かろうの懸念**：委託費を安くする分、小規模な修繕工事などで利益を上げようとする場合がある。

3. ビルメンテナンス・ゼネコン系

- オフィスビル管理を本業とする会社や、建設会社の子会社です。
- **特徴**：建物の「ハード面（設備・清掃）」の維持管理に非常に強いです。
- **メリット**：**技術力が高い**：複雑な設備を持つタワーマンションや大規模物件のメンテナンスに長けている。
- **修繕への安心感**：ゼネコン系であれば、将来の修繕工事の際に技術的なアドバイスを受けやすい。
- **デメリット**：**ソフト面の弱さ**：理事会運営のサポートや、住民同士の合意形成（ソフト面）のノウハウが、デベロッパー系に比べると手薄な場合がある。

管理会社の評価ポイント

1. 担当者（フロントマン）の質と業務量

- 管理の実務は、担当者一人で決まると言っても過言ではありません。
- **担当件数**：1人の担当者が10棟以上持っている場合、対応が疎かになる可能性が高いです。理想は**8棟前後**（あるいは合計1,000戸程度）です。
- **資格の有無**：「マンション管理士」や「管理業務主任者」の資格を持ち、法令や建築の知識があるか。
- **レスポンス**：見積もり段階での質問に対する回答スピードや、的確さは重要です。

2. 「管理委託契約書」の透明性と詳細

- 安すぎる見積もりには、後で追加費用が発生する「罨」が隠れていることがあります。
- 標準管理委託契約書に準拠しているか。
- 定額委託業務の範囲はどこまでか（電球交換1本で出張料を取られないか等）。
- 緊急対応：24時間365日のコールセンターがあるか、現場に駆けつける体制が整っているか。

3. 会計・事務報告の正確性とスピード

- お金の管理がずさんな会社は、将来的に大きなトラブルを招きます。
- 駐車料金等の棚卸が定期的にされているか、請求漏れがないか。
- 共用部の鍵の管理が適切にされているか。
- **月次報告書**：毎月、収支報告書が迅速かつ正確に理事会へ提出されているか。
- **督促体制**：管理費を滞納している住民に対し、どのようなステップで督促を行うか。

4. 修繕工事の提案スタイル（利益相反の有無）



- 「工事で稼ぐ」スタイルの会社か、「組合の利益を優先する」会社かを見極めます。
- 相見積もりの許容：自社施工だけでなく、他社との相見積もりを快く受け入れるか。
- 長期修繕計画：計画の更新頻度が高く、将来を見越した現実的な提案（修繕積立金の適正化など）をしてくれるか。

5. 居住者アンケートや既存物件の評判

- 会社の営業トークよりも、実際の「現場」が真実を語ります。
- **管理物件の清掃状態**： その会社が管理している近隣のマンションを見学し、エントランスやゴミ置き場が綺麗か確認する。
- **解約率（リプレイス率）**： 過去に他社から選ばれた実績が多いか、逆に解約されたケースが少ないか。
- **選定時の裏ワザ**： 評価シートの作成
- 複数の会社を比較する場合、以下の項目でスコアを付けると客観的に判断できます。

評価項目	会社A(大手)	会社B(独立系)
フロント担当者の印象・知識	★★★★☆	★★★★☆☆
年間の委託費用(総額)	★★☆☆☆	★★★★☆☆
修繕計画の提案力	★★★★☆	★★★★☆☆
近隣管理物件の清掃状態	★★★★☆☆	★★★★★★

管理組合と管理会社の役割分担

- まず、「主体はあくまで管理組合にある」という認識が重要です。
- **管理組合（意思決定機関）**
マンションの最高意思決定者。
「どういうマンションにしたいか」という方針を決め、管理会社を監督する。
- **管理会社（業務受託機関）**
組合の決定に基づき、実務（事務・清掃・点検）を代行する。
専門家として、適切な維持管理のアドバイスを行う。

1. 良好な関係を築くための3大原則

- 「お任せっきり」でも「過度な攻撃」でもなく、**対等なパートナーシップ**が理想です。
- 「お客様」ではなく「**当事者**」意識を持つ
 - 管理会社を単なる業者扱いせず、共通の目標（マンションの価値維持）を持つチームと考える。
- **適切な「緊張感」と「信頼」のバランス**
 - 感謝は伝えつつも、業務報告書にはしっかり目を通し、不明点は論理的に質問する（「見ていますよ」というサインを送る）。
- **担当者（フロントマン）を味方につける**

担当者の熱意を引き出すコミュニケーションを心がける。担当者が働きやすい環境を作ること、結果的に自分のマンションに良いリソースを割いてもらえるようになります。

2. より良い管理を目指すためのチェックリスト

- もし関係性や運営に不安を感じたら、以下のステップで見直しを検討してください。
- **ステップ1：現状分析**
今の不満は「会社」の仕組みのせいか、「担当者」個人の資質かを見極める。
- **ステップ2：第三者の活用**
組合だけで判断が難しい場合は、マンション管理士を顧問に迎え、中立的なアドバイスを受ける。
- **ステップ3：選択肢の検討**
改善が見られない場合は、「管理会社のリプレイス（変更）」も視野に入れ、複数のタイプ（デベロッパー系・独立系など）から相見積もりを取る。

最後に：資産価値を守るために

- マンションの価値は、立地だけでなく「管理を買え」と言われるほど管理体制に左右されます。管理会社と良好な関係を築きつつ、彼らのプロのスキルを最大限に引き出すことが、住み心地の向上と将来の資産価値維持につながります。
- マンションの資産価値を守るためには、「建物自体の維持（物理的価値）」と「管理体制の質（社会的価値）」の両面を、管理組合と管理会社が連携して高めていく必要があります。
- 建物が綺麗でも、住民トラブルが多いマンションは価値が下がります。
- **管理規約の現代化**：放置自転車、騒音トラブル、最近では「民泊の禁止」や「EV充電設備の設置」など、時代の変化に合わせてルールをアップデートしているかが重要です。
- **適切な督促**：管理費の滞納を放置しない体制も、組合の財政と規律を守るために不可欠です。