



01

管理会社のタイプは4種類。それぞれの「強み」とは？

管理会社に委託することは できるだけ具体的に決めておく

管理組合と管理会社がよくパートナーとなるためには、まずは「管理委託契約書」の内容をしっかりと精査しよう。「何を」「どこまで」「頼みたいか、明確にしておくことが大切だ。」

マンション管理会社は 4つに大別できる

管理の行き届いたマンションは、高齢年となっても資産価値が落ちにくく、住民も気持ちよく住み続けられる。しかし、管理において大きな役割を担っている管理会社について、よく知っている人は少ないのではないだろうか。購入時に間取りや立地、設備などを熱心に検討した人は多くても、管理会社でマンションを選んだ人はそれほど多くはないはずだ。

「管理会社についてよく考える機会もないまま、なんとなく契約し続けているのなら、非常にもったいないですね」

横浜市立大学教授で、マンシ

ョン長寿命化協議会やマンション2025ビジョン懇話会の座長も務めた齊藤広子氏は、そう語ったうえで次のように続ける。

「管理会社の役割は、マンション管理の知識やノウハウを活用しながら、管理組合をサポートすることです。マンション管理の主体は、あくまでも住民からなる管理組合なのです」

管理会社は、ルーツによって4つのタイプに大別できる。「デベロッパー系」「ゼネコン系」「ビルメンテナンス系」「独立系」だ。「デベロッパー系」は主に、マンションデベロッパーの管理部門が独立して設立した会社だ。大規模物件の受託件数も多く、豊富な管理経験とノウハウを持っている。「ゼネコン系」は主に、

マンション工事を数多く手掛けるゼネコンの子会社や関連会社。「デベロッパー系」と同様に大手企業が多く、豊富な管理実績を持っている。いずれも親会社が販売・施工したマンションの管理を自動的に受注できるので、経営が安定しているという特徴がある。「ビルメンテナンス系」は、オフィスビルのメンテナンス系業から発展した会社。建物の管理に関するノウハウを持っているのが特長だ。「独立系」は特定の会社との資本関係がなく、低価格をウリとしていることが多い。

管理委託契約書は 極力、具体的に

マンション管理には3つの方

管理委託契約書のたたき台となっているのが、国土交通省の公開する「マンション標準管理委託契約書」だ。2018年にはその内容が改訂され、管理会社と管理組合とでトラブルが起こ

りやすかった理事会及び総会支援業務を明確化するなど、昨今のマンション管理事情に対応する内容となっている。国土交通省のHPで公開されているので、閲覧してみるとよいだろう。

「管理会社は、マンションと交わす『管理委託契約書』に基づいて管理業務を実行します。新築時に管理会社が提示する契約書をそのまま活用している管理組合が多いと思いますが、契約の内容は、管理組合が決めてよいのです。もちろん不足があると感じれば、内容を変更することもできます」

ルーツ別—管理会社の4つのタイプ

デベロッパー系

マンションデベロッパーの管理部門がルーツ。マンション設備・管理に関する情報に精通しており、大規模物件の受託戸数が多い。築年数の浅いマンションから高齢年マンションまで、さまざまなマンションの管理組合に対応できるだけのノウハウと経験がある。

ゼネコン系

大手建設会社の子会社や関連会社。建築についての知識が豊富で、建て替えや修繕などを安心して任せられる。反面、理事会運営のサポートなどに関しては、それほどノウハウを有していないケースも。

ビルメンテナンス系

オフィスビルのメンテナンス会社がルーツ。日常清掃や設備点検の技術に秀でており、管理の専門知識を持つ人材も豊富。日頃の管理は安心して任せられる一方、トラブル対応やコミュニティ支援などに課題を抱えていることも。

独立系

特定の会社との資本関係がなく、比較的若い会社が多い。管理実績や知識では大手に劣ることもあるが、管理費が比較的に安価なため、リブレイス先として一定程度支持されている。

齊藤氏は「大切なのは、どんな業務を、どのくらいのクオリティーで委託したいか、できるだけ具体的に決めることだ」と強調する。

「実際、管理組合と管理会社が業務内容を誤解していることが原因で、トラブルに発展するケースは多いのです。例えば理事会の議事録作成にしても、発言内容をすべて文字起こしするのか、要点をまとめるだけでよいのかによって、労力も時間も全く異なってきます。あらかじめ委託業務の内容を具体的に決めておけば、管理会社に対して「なんでこれをやってくれないのか」と不満を持つことも少なくなるでしょう」

実際の業務は管理会社に任せるにしても、管理のあり方を決めるのは、管理組合の役割だ。管理会社と連携し、良好な管理を実現するには、まずは管理組合が「どんな管理をしたいか」のビジョンを固め、それに沿って、具体的な管理業務を決めていくことが大事だ。

新築時に管理会社が提示する

「マンション標準管理委託契約書(改訂)」の概要

1 改正個人情報保護法に対応した見直し

管理組合員の個人情報の適切な取り扱いを管理組合の義務とした。

2 反社会的勢力の排除条項の追加

管理会社が反社会的勢力に該当しないことを確約させるなど、反社会的勢力をマンション管理から排除するために新たな条項を追加。

3 理事会及び総会支援業務についての記載の明確化

理事会及び総会支援業務に関するトラブルを防止するため、管理組合と管理会社が協議して支援業務の内容を決定することが望ましい旨などを新たに記載。

4 その他

管理対象部分に宅配ボックスなどを追加することや、管理会社に別途委託するコミュニティ活動業務支援内容の修正などがある。



02

チェックリストで管理会社の担当者和管理員の実力を見極めよう

管理の質は「担当者」と「管理員」で！ 住民とのコミュニケーションがカギ

管理業務全般のサポートをしてくれる「担当者」と清掃業務などを行ってくれる「管理員」。それぞれの役割と、どんなときに頼りになるかを知っておこう。

担当者の実力差は 提案力と知識量による

マンションで実際に管理組合のサポートに当たる管理会社の社員を「担当者」と呼ぶ。担当者の役割は管理業務全般のサポートで、総会や理事会の運営のほか、マンションで開かれるイベントや大規模修繕委員会のサポート、管理組合会計収支の出納など、多岐にわたる。

一般的に、担当者は同時に複数のマンションを受け持っている。どの担当者がどのマンションを受け持つかは、管理会社の上司が本人の経験や実力などをみて判断する。大規模修繕や建て替えを控えたマンションでは、

住民の意見集約などで難しい局面が多く予想されるため、経験値の高い担当者が派遣されることが多い。

担当者の実力を見極めるポイントとして、齊藤氏は次の点を挙げる。

「まず大前提として、委託契約書に定められた基本的な業務をきちんとこなし、速やかに報告や連絡のできる人であることが大切です。それに加えて、管理組合ごとのニーズや課題に即して的確な提案やアドバイスをしてくれる人が、良い担当者といえるのではないのでしょうか」

管理の主体はあくまでも管理組合だが、担当者の持つプロの視点や、管理会社が長年蓄積してきた経験・知識には大いに頼

りたい。

「何か気になることがあれば、『ほかのマンションではこういう場合、どんな対応をしているんですか？』と聞いてみるといういでしょう。やはり事例が一番参考になりますし、住民としても気になるところですからね」

管理費未納者への対応力も、担当者の腕の見せどころだ。標準管理委託契約書によれば、特定期間内は管理会社が督促を行うが、特定期間を過ぎると管理組合が督促することになる。当然ながら未納期間が長くなるほど回収は難しくなり、法的解決以外に道がないという事態に追い込まれる可能性も。現状、未納者は出ていないか、また未納金は早期に回収できているか

を、しっかりチェックしておくたい。

トラブルを未然に防ぐ 管理員の対応力

担当者と連携しながら、日頃の清掃や設備点検などを行うのが、管理員だ。

担当者は常にマンションにいるわけではないので、住民が管理について最初に相談をしたりクレームを伝えたりするのは、管理員であることが多い。

「優秀な管理員は、住民が何に不満を抱いているかを素早く察知して、適切な対応をします。だから何か問題が発生しても、大きなトラブルになるのを未然に防げるのです。風通しのよい快適なマンション管理が実現で

きるかどうかは、実は、管理員の実力によるところが非常に大きいのです」

管理員の実力を見極めるポイントとしては、基本業務をきちんとこなしてくれることに加え、住民とのコミュニケーションがとれていることが挙げられる。

また、管理員には管理組合と管理会社をつなぐ橋渡しとしての役割もある。日常業務のなかで気づいたことや、住民から寄せられた相談などを管理組合と管理会社双方にこまめに伝えてくれる人なら、信用できるだろう。

「『良い管理員』は、管理組合として、管理員に何を望むかで変わってきます。最近では、『うちのマンションは高齢者が多いので、介護資格がある方に管理員をお願いしています』というマンションもあります。『緊急時のために、防災士の資格のある方がいい』『管理費会計を助けてほしいから、会計能力の高い人がいい』など、希望があれば一度、管理会社に相談してみるといいですよ」

担当者の実力チェックリスト

- ☐ 決められた業務をしっかりとこなせる
- ☐ 管理組合からの要望には、即時に適切な対応をする
- ☐ 管理組合の理事だけでなく、すべての住民と向き合い、丁寧に声を聞く姿勢がある
- ☐ 自らの経験やほかのマンションの事例などを挙げながら、管理の質を上げるための的確な提案やアドバイスができる
- ☐ 必要であれば、管理組合の要望を会社側に伝えてくれる



管理員の実力チェックリスト

- ☐ 決められた業務をしっかりとこなせる
- ☐ エレベーターや機械式駐車場などの設備点検に立ち会っている
- ☐ 管理組合と日頃から密に連絡をとりあい、信頼関係を築けている
- ☐ 住民とあいさつを交わすなど、“顔の見える関係”が築けている
- ☐ 管理会社と管理組合との橋渡し役として、こまめに双方と連絡をとりあっている





03

もしも管理会社変更の必要性を感じたら、どうすればいい？ 管理会社変更はあくまで最終手段 まずは改善点を明確にしよう

管理会社変更にはリスクも伴う。リプレイスの前に、まずは管理組合が何を問題と捉えているかを明確にしよう。話し合いの機会を持つなど、契約変更以外の解決策をじっくり探ろう。

管理会社変更は慎重な検討が必要

管理会社の仕事ぶりに不満がある管理組合では、管理会社のリプレイス（変更）が話題に上ることもあるだろう。しかし、「変更にはリスクも伴うので、検討は慎重に行うべきです」と齊藤氏は警鐘を鳴らす。

「例えば、それまで培ってきた管理会社の担当者や管理員との関係がすべてリセットされますから、新しい管理会社に管理組合の習慣・慣例を一から覚えてもらう必要が生じます。また当然ですが、リプレイスしたからといって、必ずしも新しい管理会社が期待どおりの仕事をしてくれるとは限りません」

管理委託費の安さにつられて変更したら、サービスの質が大幅に低下してしまったということも起こり得る。

安易な変更に走る前に、「不満の原因は何なのか」を明確にしよう。場合によっては、話し合いだけで問題を解決できることもある。

「ありがちなのは、理事長や理事長、ほかの理事が、それぞれ管理会社に対して別のことを言っているというケースです。そうした状況では、管理会社としても非常にやりにくいはず。問題があるのなら、まずは何を問題と捉えているかを明確にしましょう。そのうえで、管理会社と話し合いの機会を持つことが大切です」（齊藤氏）

担当者との話し合いや専門家に相談する手も

何が問題かが明らかになったら、まずは担当者としてしっかり話し合おう。場合によっては、管理会社との契約を続行しながら、一部業務のみ外部委託するという方法もある。

「ある管理組合では、植栽をきれいに維持したいという希望から、植栽管理だけを専門業者に直接委託するようにしました。それまで、枯れ木が並ぶ寂しい庭だったのが、専門業者に委託したことで徐々に緑が増え、「ゆくゆくはガーデンパーティーを開けたら」などと住民同士が話すようになり、コミュニティを活性化させるよいきっかけに

もなったそうです」

担当者に問題がある場合、担当者を別の人に代えてもらうよう、管理会社に要請し、しばらく様子を見るのも一つの方法だ。それでも問題が解決されない場合、担当者的上司も交えて話し合おう。その際の対応が、管理会社変更が必要かどうかを見極める判断材料となるだろう。

マンション管理の専門家や専門機関に相談するのも一つの手だ。マンション管理の国家資格者であるマンション管理士や、公益財団法人マンション管理センター、一般社団法人マンション管理業協会、NPO法人全国マンション管理組合連合会や、自治体のマンション担当窓口などが、無料相談会を開催し

ていることもある。そうした機会を利用するのがよいだろう。プロの視点で、的確なアドバイスをしてくれるはずだ。

管理会社の實力を見極める指標とは？

ここまでみてきたように、管

理会社と良い関係を築き、良好な管理を実現するにはまず、管理組合として目指す管理を明確にし、その実現をサポートしてくれる管理会社との付き合いを大切にしよう。

客観的な指標を基に管理会社の實力を見極めたいなら、管理

規模や、管理委託契約に関する重要事項説明などを行う管理業務主任者の数、経営状態などが参考になる。次のページには、これらの指標を盛り込んだ、マンション管理会社の管理戸数上位50社の表を掲載している。あくまでも客観的な指標に基づい

た表だが、それぞれの管理組合が長く付き合える管理会社を探す一助として、ぜひ活用してほしい。なお、表に掲載されていない会社の管理戸数や管理業務主任者の数は、各社のHPに掲載されているので、確認してみよう。

管理会社変更が必要かなと思ったら

1 まずは問題点を明確化し、理事会で共有する



2 管理会社の担当者と話し合いの機会を持つ



一定期間様子を見る

話し合いを踏まえ、管理会社の業務態度が変わるかどうかが、一定期間様子を見る。

担当者を代えてもらう

担当者の仕事ぶりや性格などに不満がある場合に有効。

一部業務のみ外部委託する

管理そのものには問題がなく、一部業務のみ質を高めたい場合に有効。

それでも改善されなければ

管理会社の上司も交えて話し合う

それでも改善されなければ

管理会社変更へ向けて動き出す

頼りになる相談窓口の例

公益財団法人 マンション管理センター	「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」に基づき、マンション管理適正化推進センターの指定を受けた唯一の団体。
一般社団法人 マンション管理業協会	「高層住宅管理問題懇談会」と「高層住宅管理懇話会」を前身とする組織。マンション管理に関する無料相談や苦情解決業務などを実施している。
NPO法人全国 マンション管理組合連合会	全国各地の管理組合団体を会員とする組織で、北は北海道から南は沖縄まで、20の団体で構成。管理組合同士の経験交流や、情報交換にも積極的。
コンサルティング 会社	民間の不動産会社などでマンション管理の専門知識を身につけたコンサルタントが相談に乗ってくれる。規模や料金はさまざま。
マンション管理士	マンション管理の専門知識を身につけた国家資格者。管理組合運営のほか、住民からの苦情対応などの相談を受けてくれることも。
各地域のマンション 管理士会	マンション管理士が所属する団体で、全国各地に事務所がある。無料相談会や、マンションアドバイザーの派遣などを行う。

マンション管理会社の管理戸数上位50社

管理会社名	本社所在地	管理戸数(戸)	受託管理組合数(棟)	管理棟数	管理業務主任者(人)	総売上高(百万円)	マンション管理部門売上高(百万円)	経常損益(百万円)	主要株主
日本ハウズイング	東京都新宿区	441,621	8,193	9,397	965	81,570	37,934	4,402	リロググループ 他
大京アステージ	東京都渋谷区	427,886	7,606	7,997	1,077	55,466	55,466	4,928	大京
東急コミュニティー	東京都世田谷区	334,172	5,108	6,411	1,875	120,714	54,496	10,427	東急不動産ホールディングス
三菱地所コミュニティ	東京都千代田区	328,172	4,278	5,107	928	50,360	42,067	3,107	三菱地所コミュニティホールディングス
長谷工コミュニティ	東京都港区	271,173	2,299	2,963	453	37,238	27,093	2,435	長谷工管理ホールディングス
大和ライフネクスト	東京都港区	263,064	3,834	4,236	1,119	79,066	52,587	4,751	大和ハウス工業
三井不動産レジデンシャルサービス	東京都江東区	203,241	2,323	2,914	629	43,412	32,521	3,257	三井不動産レジデンシャル
合人社計画研究所	広島県広島市	198,550	3,782	4,125	876	22,026	14,218	3,347	合人社グループ
住友不動産建物サービス	東京都新宿区	188,680	2,284	2,682	543	44,982	31,721	2,239	住友不動産
コミュニティワン	東京都世田谷区	163,637	3,263	3,475	416	25,494	14,571	2,366	東急コミュニティー
日本総合住生活	東京都千代田区	159,862	749	7,571	404	127,439	6,109	3,193	都市再生機構
野村不動産パートナーズ	東京都新宿区	156,204	2,130	2,436	586	82,372	34,959	6,368	野村不動産ホールディングス
穴吹コミュニティ	香川県高松市	106,829	1,986	2,009	409	20,605	20,129	2,755	穴吹工務店
グローバルコミュニティ	大阪府大阪市	89,962	1,989	2,096	226	16,535	6,635	852	大和ライフネクスト
穴吹ハウジングサービス	香川県高松市	84,428	1,710	1,720	288	2,858	1,825	463	穴吹
伊藤忠アーバンコミュニティ	東京都中央区	83,799	993	1,217	196	26,086	8,786	1,242	伊藤忠商事
近鉄住宅管理	大阪府大阪市	63,344	697	943	170	12,533	7,009	248	近鉄不動産 他
ナイスコミュニティ	神奈川県横浜市	61,797	1,335	1,381	217	12,736	6,489	145	すてきなナイスグループ
大成有楽不動産	東京都中央区	57,754	759	1,235	245	93,753	7,526	9,548	大成建設
浪速管理	大阪府大阪市	51,108	526	680	75	3,965	3,274	21	浪速ライフサービス 他
日本管財住宅管理	兵庫県西宮市	49,744	840	970	54	4,032	—	213	エヌ・ケイ・ジェイ・ホールディングス
日鉄コミュニティ	東京都千代田区	48,170	543	732	137	9,749	6,621	458	新日鉄興和不動産
長谷工スミルコミュニティ	東京都港区	47,078	883	908	107	8,543	4,578	500	長谷工管理ホールディングス
東京建物アメニティサポート	東京都中央区	46,421	542	604	211	11,967	6,213	251	東京建物
ライフポート西洋	東京都千代田区	45,438	1,123	1,174	159	5,550	4,989	279	ZEN ホールディングス
レーベンコミュニティ	東京都千代田区	44,861	787	810	88	5,942	3,608	503	タカラレーベン
総合ハウジングサービス	東京都港区	43,015	389	445	47	5,509	3,902	728	長谷工管理ホールディングス
日本住宅管理	大阪府大阪市	41,255	765	809	93	6,467	6,447	404	エヌ・ケイ・ジェイ・ホールディングス
関電コミュニティ	大阪府大阪市	38,658	476	532	104	4,147	2,932	137	関電不動産開発
明和管理	東京都渋谷区	38,600	819	835	127	4,733	3,765	502	明和地所
ホームライフ管理	東京都渋谷区	38,173	571	852	106	8,218	3,799	177	セコムホームライフ
エムエムエスマンションマネジメントサービス	北海道札幌市	37,024	597	688	70	4,165	2,476	425	堂守貴志 他
住商建物	東京都千代田区	33,163	324	457	81	7,123	2,589	885	住友商事
三井不動産レジデンシャルサービス関西	大阪府大阪市	31,689	428	491	85	4,633	3,885	378	三井不動産レジデンシャル 他
互光建物管理	大阪府大阪市	30,790	320	523	67	12,076	2,652	268	浅田晃洋 他
阪急阪神ハウジングサポート	大阪府大阪市	30,124	326	424	52	3,355	2,992	109	阪急阪神不動産
日神管財	東京都新宿区	30,081	725	725	45	12,946	2,577	1,477	日神不動産
ユニオン・シティサービス	東京都新宿区	28,867	689	740	71	5,040	2,526	617	ユニオンキャピタル
双日総合管理	東京都港区	28,160	260	294	80	7,394	3,037	342	双日新都市開発
伏見管理サービス	東京都西京市	27,155	645	645	76	3,597	3,442	527	飯田興産
クラシエ	東京都新宿区	23,457	647	661	66	3,176	3,176	79	日本社宅サービス
マリモコミュニティ	広島県広島市	22,616	365	365	71	3,183	2,567	598	コミュニティワン
エスリード管理	大阪府大阪市	22,272	299	301	14	2,053	1,357	640	日本エスリード
名鉄コミュニティライフ	東京都新宿区	21,579	319	318	52	5,507	2,742	318	名鉄不動産
スカイサービス	東京都新宿区	21,071	527	527	22	668	668	171	スカイコート賃貸センター 他
日本ビルサービス	大阪府大阪市	21,025	313	332	31	1,445	—	—	—
大和地所コミュニティライフ	東京都港区	19,298	293	280	72	3,663	2,908	205	大和地所
エム・シー・サービス	東京都大田区	18,467	526	526	80	5,125	2,237	181	新月 他
エフ・ジェー・コミュニティ	東京都新宿区	17,840	264	264	30	2,929	531	863	エフ・ジェー・ネクスト
菱サ・ビルウェア	東京都豊島区	17,796	475	493	62	13,019	2,962	118	三菱電機ビルテクノサービス

※マンション管理業協会HP(2019年2月現在)を基に本誌編集部で作成。HPに記載されていないデータは「—」で表記。売上高や経常損益などは、10万の位を四捨五入している。

管理戸数の多さが決め手！
信頼できる
マンション管理会社一覧

提携している管理会社の実績や実力は？ その目安となるのが管理戸数の多さだ。規模や環境などが異なるさまざまなマンション、管理組合を知っているからこそ、フル対応や提案力、事例が豊富でいざというときに頼りになるのだ。トラ

表の見方とポイント

左の表はマンション管理業協会のHPに掲載されている加盟管理会社の経営データ(2019年2月現在)を基に、総合管理戸数に準じて本誌編集部で作成したもの。管理戸数に加え、以下の3つの指標が管理会社の実力チェックに役立つ。

① 管理組合数と棟数

管理戸数だけでなく、受託する管理組合の数やマンションの棟数が多い管理会社は、それだけノウハウも蓄積されている。

② 管理業務主任者数

管理業務主任者は、管理委託契約に関する重要事項の説明や管理事務報告を行う際に必要な国家資格者。

③ 資本・経営状態

マンション管理の売上高や経常損益は継続的な企業活動の健全性を見るうえで重要な指標となる。