

なるほど!シリーズ
マンション編

3巻

マンションに住むすべての方へ
おたすけガイドブック

マンション管理

自主管理と委託管理



神戸市すまいの総合窓口
すまいるネット

神戸市すまいの安心支援センター

あなたのマンション
お困り
ですか？

マンションの現況と管理方法が合わない！

理事の担い手がいない

賃借人が多くて
理事の担い手がいない…。



管理会社を信頼できない

管理業務がいいかげん…。
必要のない工事を勧められる…。



自主管理がしんどい

高齢者が多くなって、
自主管理は大変…。



マンションは、みなさん(区分所有者)の**財産**です！

だから…

あなたのマンションに合った管理方法を選びましょう！

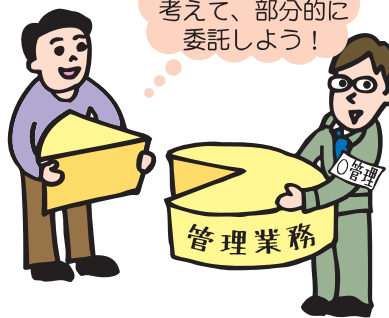
自主管理

みんなで協力
してがんばろう！



一部委託管理

費用と役務負担を
考えて、部分的に
委託しよう！



全部委託管理

信頼できる
管理会社にお任せしよう！



それにお答えするのが、この「なるほどシリーズ マンション編 第3巻」です！

もくじ

1	マンション管理～3つのタイプ～	P. 3
2	自主管理のポイント	P. 5
3	委託管理のみなさんへ～これだけは知っておこう～ 法律上のマンション管理会社の位置づけ	P. 6
4	マンション管理会社の選び方～基本編～	P. 7
5	マンション管理会社の選び方～すすめ方～	P. 9
6	マンション管理会社との契約のポイント	P. 11
7	管理会社などが管理者となる場合の注意点	P. 13

なるほどシリーズ マンション編 各巻のご案内

1巻 マンション管理組合とは マンション生活で大切なことや 管理組合の役割について	2巻 マンション管理規約 なぜ、管理規約が必要なの？ 管理規約の大切さや つくり方・変え方について	3巻 マンション管理 自主管理と委託管理 様々な管理形態の特徴やマンション 管理会社の選び方について
4巻 大規模修繕工事の実施 劣化調査診断から大規模修繕工事 までの手順やポイントについて	5巻 マンションのこれから よくあるトラブルと解決に向けて 課題解決に向けたアイデアや 税務上のポイントなどについて	6巻 建替えをめざして 計画と実現のために マンションの再生検討や 建替えのすすめ方について



マンションの管理方法には、「自主管理」「一部委託管理」「全部委託管理」それぞれにメリット・デメリットがあるので、みなさんで内容を

自主管理

住民自らが主体的に管理します。

全ての管理業務を住民が行う方法です。

メリット	デメリット
<p>金銭負担 少ない</p> <ul style="list-style-type: none"> 委託費用がかからないので、管理費を安く抑えることができます。 <p>住民同士の連帯感が生まれる</p> <ul style="list-style-type: none"> 住民同士で協力して管理業務を行うことで、管理組合の中に一体感が生まれ、管理をする意識もできます。 	<p>役務負担 多い</p> <ul style="list-style-type: none"> 全ての管理業務を住民自らが行う必要があります。 負担が大きいため、理事のなり手が不足しがちです。

一部委託管理

一部の管理業務を管理会社に委託する

管理業務の中から、特に専門的な業務を管理会社に委託する方法です。

メリット
<p>負担の大きい業務だけを委託できる</p> <ul style="list-style-type: none"> 費用を抑えながら、負担の大きい業務だけを委託することができます。 <p>自主的な管理意識の高まり</p> <ul style="list-style-type: none"> 委託項目を自主的に選択する作業を通じて、規約や組合運営への意識が高まります。





「全部委託管理」の3つのタイプがあります。
内容をよく検討し、あなたのマンションに合った管理方法を選びましょう。

全部委託管理

管理業務を
全部委託します。

役員負担の大きい業務など
が中心です。

デメリット

金銭負担がある

- ・管理会社への委託費用が発生します。

自主的な管理意識の低下

- ・管理会社にまかせっきりになると、住民の管理意識が低くなりがちです。



全部委託管理

管理会社に一括して
管理業務を委託します。

管理業務を一括して管理会社に委託する方法です。

メリット

役員負担

少ない

- ・理事の負担を軽減します。
- ・少ない理事で対応が可能になります。

専門知識の活用

- ・法令、建築や設備、会計などの専門知識を活用したスムーズな組合の運営ができます。

デメリット

金銭負担

多い

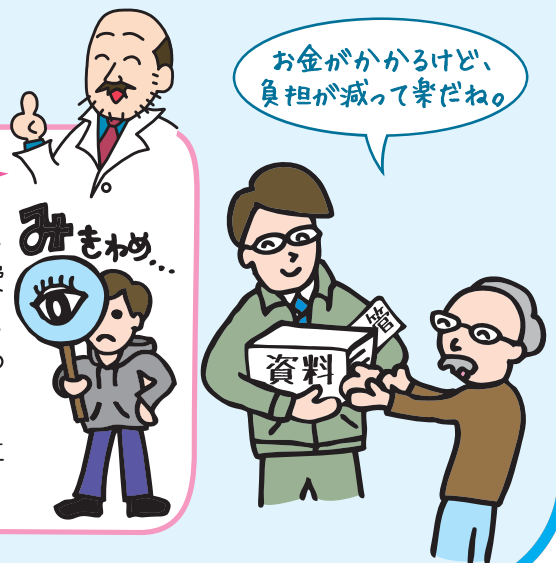
- ・管理会社への委託費用が発生します。

自主的な管理意識の低下

- ・管理会社にまかせっきりになると、住民の管理意識が低くなりがちです。

信頼できる管理会社を
きちんと見極めよう！

管理会社の質には差があります。委託金額だけでなく、業務と費用のバランスを比較しましょう。日常的に接するフロントマンや管理員の人柄も重要です。誠実に対応してくれる管理会社を見つけましょう。





基本は…「自分のマンションを自分で管理する」意識！！

みなさんの財産であるマンション建物を守るのは、区分所有者であるみなさん自身です。お住まいのマンションの状況によっては、委託管理がベストな方法の場合もありますが、あくまでも、**管理の主体は管理組合にある**ことを忘れないようにしましょう。



「マンション管理の基本は自主管理！」と言っている専門家もいるんだよ

自主管理の主なポイント

いくつかある自主管理のポイントの中から、特に大切なものを解説します。

管理規約の改正

定期的に管理規約を見直し、みなさんのマンションの実態に合った内容に改正しましょう。

- 時代とともに、居住者も入れ替わり、年齢層や暮らし方も変わっていきます。マンションで慣例化しているルールは、新しい入居者の方に分からない場合があります。住む人が誰でも分かりやすいルールづくりのためにも、**定期的に規約を見直し、書面化**しましょう。

なるほど、このマンションはこんなルールがあるのね。入居前に分かってよかった！



2巻「マンション管理規約」へ

管理の委託検討

管理の一部委託を検討してみましょう。

- 負担の大きい業務だけを**一部委託**することもできます。
- シルバー人材センターや地域の便利屋さんなども活用しましょう。

P. 3~4
「マンション管理~3つのタイプ」へ

大規模修繕の実施

設備変更を要するところや必要に応じた耐震診断・改修などをお見逃しなく！

- 専門家（建築士など）に**設計／監理**を依頼する方法もあります。

4巻「大規模修繕の実施」へ

長期管理費滞納者への対応

管理費滞納者への督促マニュアル／返済計画を作りましょう。

- 理事が交代した場合も、マニュアルがあれば、**適正に管理費を回収**することができます。
- マンション管理士やコンサルタントに返済計画づくりを依頼する方法もあります。
- 賃貸に出している物件などもあるので、**正確に区分所有者の連絡先を把握**しておきましょう。

必ず、区分所有者の所在を把握すること！

分譲賃貸の場合、区分所有者の所在が分からず、管理費の回収や建替え時の意向確認などが困難なケースがあります。所在が分からない場合は登記簿の確認などを行いましょう。



「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」では、次にあげる内容を管理会社の最低限の義務として定めています。管理会社を選ぶときにはこのような点に注意して下さい！

あたりまえのことだけど…
誠実か！？

誠実に業務を行う

信義を旨とし、誠実にその業務を行わなければならない。

基幹事務の再委託（下請け）の禁止

基幹事務を一括して他人に委託してはならない。

基幹事務とは…P. 8「どの業務を委託するか？」へ

秘密の保持

正当な理由がなく、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

委託契約の際には説明会を開催する

管理組合と「管理受託契約」を締結しようとするときは、説明会を開催し、区分所有者等及び管理者等に対し、重要事項説明をしなければならない。

契約更新の際には、区分所有者に通知する

管理受託契約を更新しようとするときは、あらかじめ、区分所有者等全員に対し、重要事項を記載した書面を交付しなければならない。

管理者に対して重要事項説明を行う

マンション管理業者は、管理者などに対し、重要事項を記載した書面を交付して説明しなければならない。

契約内容を管理者に通知する

管理組合の管理者などに対し、契約内容を通知しなければならない。

管理者に対して定期的に報告を行う

管理者などに対して、定期的に管理事務に関する報告をしなければならない。

ちゃんと
説明・報告
お知らせ
してくれるか！？

帳簿の作成

管理事務について帳簿を作成し、保存しなければならない。

財産の分別管理

修繕積立金その他国土交通省令で定める財産については、自己の固有財産及び他の管理組合の財産と分別して管理しなければならない。

書類の保管

管理業者の業務及び財産の状況を記載した書類をその事務所ごとに備え置き、その業務に係る関係者の求めに応じ、これを閲覧させなければならない。

きっちり
仕事・管理
できるか！？

一部委託管理 も 全部委託管理 も
管理会社選びのすすめ方は同じです。

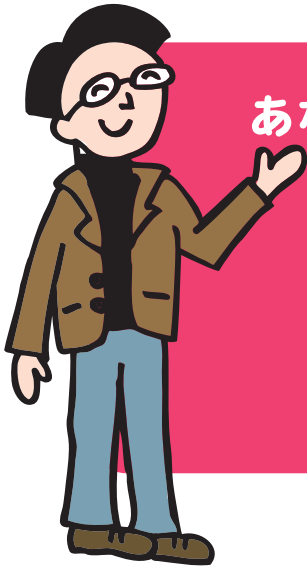
まず、

あなたのマンション
の課題を知る！

「どの業務をどの程度
委託する必要があるのか」
を整理する！

あなたのマンションの現状（規模・費用など）
に合った委託方法を選びましょう。

・ 過剰ではない } バランスを見極めましょう。
・ 不足もない }



管理項目選びは、懐具合もよく考えて！

会計



庭・建物の
掃除やメンテナンス



管理費の回収作業



管理組合の印鑑は
組合できちんと
保管しましょう。

区分所有者数との
バランスを見ながら、
負担の大きい業務を
依頼しましょう。

総会の支援



いくらかいまでの
管理費なら、
払えるかしら…。



最後は、費用と相談して決めましょう！！



どの業務を委託するか？～項目を決めよう

事務管理業務

基幹事務

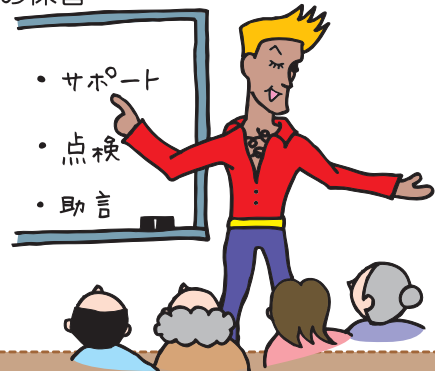
- 管理組合の会計の収入及び支出の調定
- 出納(収納・督促・通帳などの保管・経費の支払い・帳簿などの管理)
- 共用部分の維持・修繕に関する企画又は実施の調整



もっとも重要な業務なので、一括での再委託(下請け)は、禁止されています。

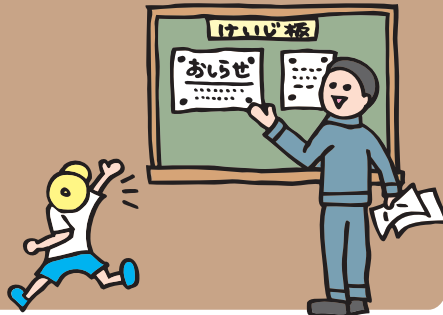
基幹事務以外

- 理事会支援業務
- 総会支援業務
- 各種点検・各種検査などの報告
- 点検・検査などに基づく助言、図書などの保管



管理員業務

- 受付業務 : 組合への異動届書の受理及び報告
- 点検業務 : 建物・設備・施設の外観目視点検、設備の運転作動状況の確認、点検など
- 立会業務 : 外注作業の履行確認など
- 報告連絡業務 : 管理組合からの文書配布・掲示
- 管理補助業務



清掃業務

- 専門業者による定期的な清掃の実施
- 日常的な清掃業務



建物・設備管理業務

- 建物設備の点検・検査
- 建物設備の法定点検
- 給排水設備の管理



マンション管理会社に任せっきりにしなくて、あなたのマンションに必要な業務を委託しましょう。



委託項目の検討

アンケート

委託希望業務などについて、全戸アンケートを行います。



ワークショップ

参加者一人ひとりの考えを、目で見確認したり共有しながら楽しい雰囲気の中で話し合います。



会合

みなさんで集まり、管理委託について話し合います。



上記以外にも、「理事さんが中心になって進めるケース」「専門家を呼んでセミナーを開きながら進めるケース」など、色々な整理の仕方があります。

委託項目の決定

予算など条件を整理できたら…

みなさんからの意見や条件をまとめます。



みなさんで話し合って「何を委託するのか」共通の認識を持ちましょう。

大切なのは、あなたのマンションに合った委託項目を選ぶこと！

管理会社選びの注目ポイント！



管理実績

管理会社の実績は豊富ですか？

管理委託料

管理委託料は妥当な金額ですか？

清掃

清掃が行き届いていますか？

災害時の備え

災害時の備えは万全ですか？

緊急時の対応

24時間・365日連絡がとれますか？

管理費回収

管理費滞納の解消に強い会社ですか？

事務業務

会計・管理の状況をきちんと報告していますか？

信頼性

誠実で信頼できる会社ですか？

コミュニティ

消防訓練など



委託会社の選定

委託会社の選び方には色々な方法がありますが、代表的な3つの方法をご紹介します。

方法 その1 見積

管理会社を競合させて、費用を安くしたい…

数社から見積をとって見る方法もあります。

選ぶポイント

価格が安いという理由だけで、管理会社を選ぶことは危険です。きちんと見積内容をチェックし、価格と業務のバランスのとれた管理会社を見極めましょう。

各社の見積内容を比較しやすいように、共通の仕様書を作って見積を依頼しましょう。



方法 その2 プレゼン

価格だけでは不安…会社の体質や担当者の人となりも見て決めたい…

数社にプレゼンテーションをしてもらう方法も有効です。

- ① 委託会社の候補を数社選ぶ
- ▼
- ② 理事会や総会で、3~4社に絞る
- ▼
- ③ 総会でプレゼンテーションの場を設け、1社に決める



担当者・管理員も
しっかりチェック！

日常的に接する担当者や管理員の人柄も大切な選考項目です。



方法 その3 直接 依頼

おつきあいのある信頼できる管理会社がある場合…

まず、ご相談してみるのも一案です。

選ぶポイント

どんなに信頼できそうな会社でも、一部の住民の方の希望だけで、管理会社を決めることはやめましょう。みなさんで話し合って決めることが大切です。



近隣マンションの管理会社にまとめて発注する方法もあります！

なかなか管理会社が見つからない場合などは、近隣マンションの管理会社に相談してみてもいかがでしょうか？地域内で依頼を取りまとめることでコストメリットが出るかもしれません。特に小規模なマンションにおすすめです。

管理組合で契約内容を決め、よく確認しましょう

委託契約期間

- 一般的には、1~2年ごとの契約更新が多いようです。
- マンション標準管理委託契約書及び同コメントでは以下のように書かれています。
 - ・契約更新時にも重要事項の説明が必要です。
 - ・契約有効期間が満了する3ヶ月前までに書面で更新を申し出ましょう。

管理委託費の項目

- 管理会社は、管理業務委託契約時に契約内容の説明が義務づけられています。
(マンションの管理の適正化の推進に関する法律 第72・73条)

管理業務に不満がある…

管理費が高い？

- 委託業務内容、項目ごとの費用を確認します。
- 委託業務のうち自分たちでできるものを検討しましょう。

仕事内容に不満

- 「業務仕様書」と「業務の実施報告書」との比較検討をします。
- 委託契約どおりの仕事内容かを確認します。
- 担当者や管理員の変更を管理会社に要求しましょう。

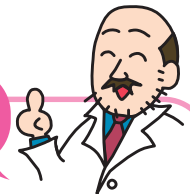
契約変更が必要だと感じたら…

管理会社と良好な関係を築こう

- ・マンションの維持管理の主体は管理組合です。
- ・管理組合と管理会社の役割分担を明確にしましょう。
(委託業務内容をしっかりチェックします。)
- ・委託金額だけを比較せず、業務と金額のバランスを見ましょう。
- ・日常的に接する担当者や管理員の人柄も重要です。
- ・管理会社に遠慮は不要です。分からないことは、何でも聞きましょう。



マンション管理士を活用しよう！



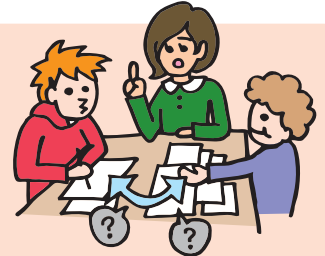
マンション管理士（通称：マン管）とは、マンションの管理に関する専門的知識をもち、管理組合や区分所有者からの相談に対し、指導や援助を行うことを業務とする者のことです。日常の管理から大規模修繕まで、困ったことがあれば、マンション管理のスペシャリストであるマンション管理士のアドバイスを受けてみましょう。



マンション管理会社との契約変更の手順

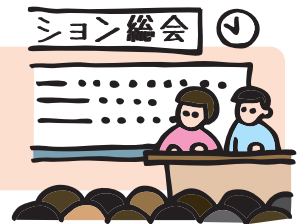
① 契約変更について検討

- ① 変更するメリット・デメリットをチェックします。
- ② 現在の「管理委託契約書」で管理会社の変更条件を確認します。
- ③ 区分所有者へ管理業務に関するアンケートを実施します。
- ④ 新しい業務委託内容を決定します。



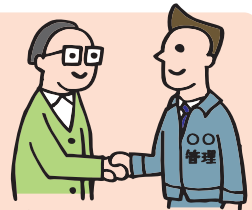
② 総会で決議

- ・委託業務内容の説明を行います。
- ・委託契約の予定金額…などについて審議します。



③ 管理会社と契約

- ① 管理会社が管理業務委託契約書を作成します。
- ② 管理組合で管理業務委託契約書の業務内容を再確認します。
- ③ 管理会社と契約します。
※契約締結時までには、管理会社より重要事項説明が義務づけられています。



管理は続くよ
どこまでも…



「管理会社に委託したから、もう組合の仕事はないよね♪」…なんて思っている方はいませんか！？そんなことはありませんよ！管理会社に業務を委託しても、管理の主体が「管理組合」であることは変わりません。管理会社はみなさんのお手伝いをする立場であり、管理についての判断は、みなさん自身で行うべきことです。

マンション生活をしていく上で管理はかかせません。立場の異なる人達が生活する中で、意見をまとめることは大変ですが、集まって暮らすことは楽しいこともたくさんあります。みなさんで協力しながら、楽しんで管理をしていきましょう！

**「自分たちのマンションを
自分たちで管理する」意識が大切です！！**

おたすけ
HP

近畿地方整備局 建政部 建設産業

内容 マンション管理に関するQ&A

HP https://www.kkr.mlit.go.jp/kensei/sangyo/mansion_qa/index.html

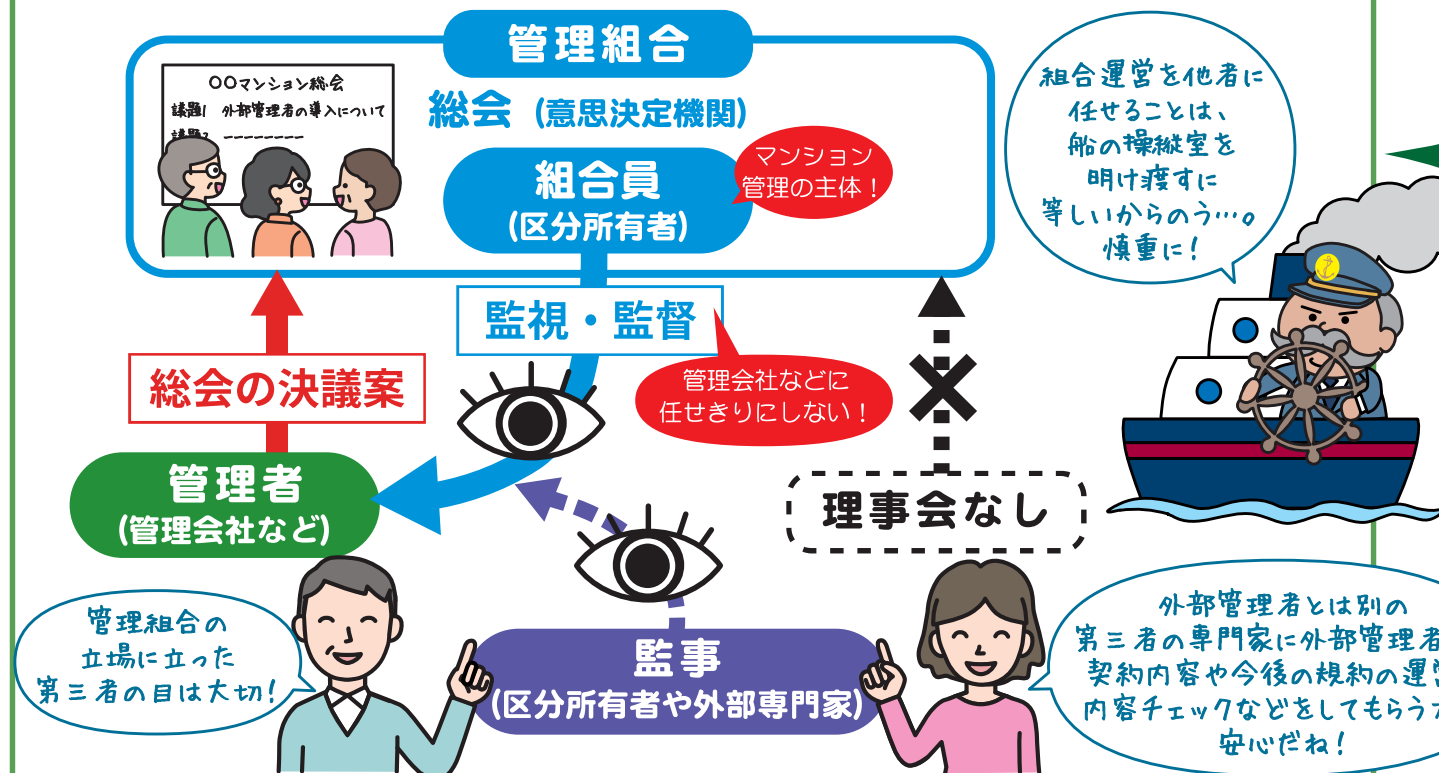
マンション所有者の高齢化による役員の担い手不足、マンションの大規模化等により管理
2024年の新ガイドライン策定を経て、専門家が区分所有者に代わって管理組合運営を行

外部管理方式
(第三者管理方式)の
一例

管理会社などが管理者となる管理組合の例

管理会社などが管理者となり、理事会を組織しない場合を一例として紹介します。

管理会社が管理者となる外部管理は、管理組合運営にメリットがある一方で、自社や関連会社の参入を容易にするような規約改正を誘導するなどのトラブルが生じています。この方式の導入に際しては十分な検討を行い、導入後も管理者に任せきりにならないように注意が必要です。



管理会社などが管理者となることのメリット・デメリット

管理会社などが管理者となることについては、あらかじめ管理組合におけるメリット、デメリットを慎重に検討して、ニーズを見極めましょう。

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> 区分所有者の負担軽減となり、役員の担い手不足に対応できる。 外部専門家の知見に基づき、機動的な業務執行が期待できる。 	<ul style="list-style-type: none"> 管理者への報酬を支払うことにより管理組合の支出が増大する。 管理者と管理組合の利益相反が生じる可能性が高まる。 区分所有者の管理に対する関心が低下し、無関心層の増加を招く恐れがある。

利益相反とは?

一方の利益を追求するために、他方が受けてしかるべき利益が犠牲になることだね!



困難となることへの対策の一つとして、2016年の「マンション標準管理規約」改正より、
「外部管理方式(第三者管理方式)」が管理の選択肢の一つとして考えられるようになりました。

管理会社などが管理者となる場合のポイント

導入前にしっかりと契約・規約チェックを客観的な視点で行いましょう！！

管理組合の運営

- 管理者業務と管理業務の委託契約書は別々に分ける。
- 管理者業務と管理業務の担当者を分ける。
- 管理者の任期は1年程度とすることが望ましい。
- 区分所有者の意思反映のための環境を整備する。
- 議決権行使は、管理者や外部専門家である監事への議決権付与（委任状交付）ではなく、出席者または議決権行使書とすることが望ましい。

通帳印鑑の保管

- 預金口座は、管理組合に帰属することが一見してあきらかとなる名義とする。
- 同一主体による通帳と印鑑等の管理を避けるため、印鑑等は監事が保管することが望ましい。

監事の設置と監査

- 監事1名は外部専門家から選任し、加えて、区分所有者からも選任することが望ましい。

大規模修繕工事

- 大規模修繕工事は、区分所有者および監事で構成する修繕委員会を設置し、これを主体として検討することが望ましい。

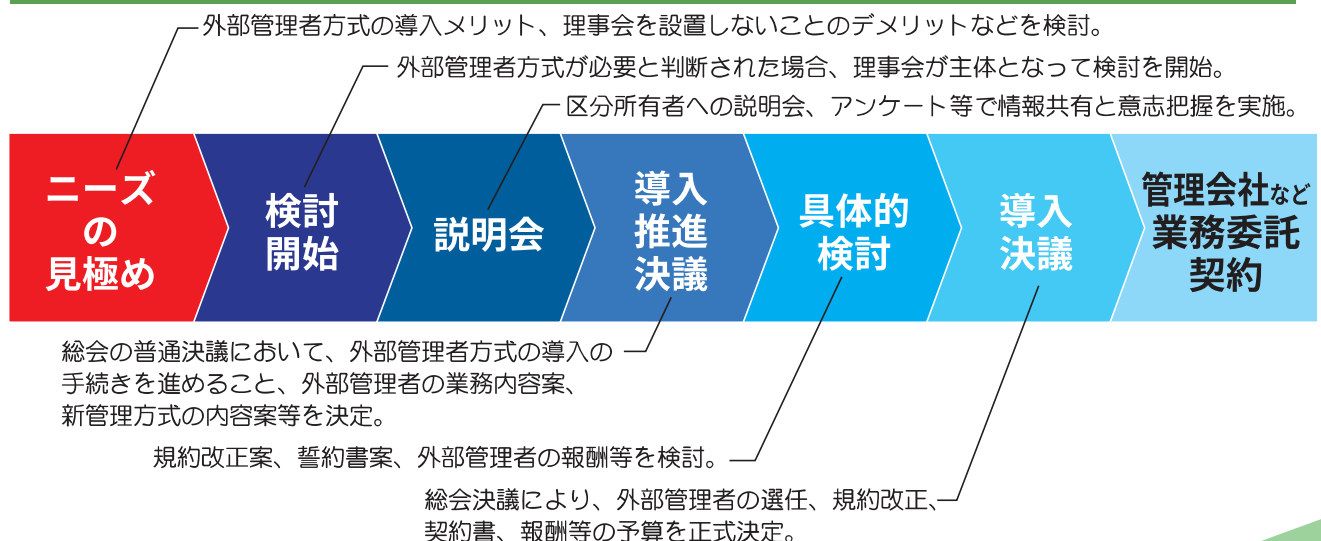
利益相反取引

- 総会で承認を得た金額以上の支出を伴う取引や、管理会社などの自己取引、グループ会社との取引等は、総会において承認を得る。

管理者の交代

- 規約には管理者の固有名詞を記載しないことが望ましい。
- 管理者退任後の体制移行手続きは監事が担うことが望ましい。
- 新体制への移行は、旧管理者の退任決定から1か月以内をめぐり臨時総会の招集通知を发出し、新管理体制を整備することが望ましい。

管理会社などを管理者とするプロセス例



引用元：「マンションにおける外部管理者方式等に関するガイドライン」



すま谷先生

須磨生まれ、還暦越えのマンション住まいの知恵袋。神戸を愛し、みなさんのマンション生活が豊かで幸せであるようにと願ってやまない。熱血漢の人情家。実は新婚ホヤホヤ、幸せいっぱい♡ますますマンションライフが充実!?



なぜなぜタッチー

「いつかは素敵なマンションライフを！」と夢みる社会人一年生。隣のマンションのマルコに、いつも見当ちがいの議論を吹っかけられては、間違いや日本のしきたりを教えてあげている。九州生まれのしっかり者だが、神戸の街が大好き。

パンフレットに登場する マンション住まいの 仲間たち

マンション住まいについて
みなさんと同じように困ったり、
悩んだり…時には、
課題解決のアドバイスを
くれる楽しい仲間たちを
ご紹介します。



ちょいワル・マルコ

ヨーロッパ、フラペリア国生まれの30才。日本のマンション住まいがすっかり気に入って、最近マンションを購入。しかし、ことあるごとに「ボクの国ではね…」とお国自慢を始め、マイペースな持論を展開、マンションの共用部分の使い方や管理規約の解釈などに反発する。根は単純ですなあ。



なるなるねえさん

マンション住まい10年、マンション暮らしも堂に入ったワーキングマザー。主婦の視点でマンション管理のあれこれをきちんと調べては、今後の人生設計に役立てている。「なるほど！」が口癖の、いろいろなことに感心する聞き上手。おっちょこちょいな一面もある。

神戸市すまいの総合窓口 「すまいるネット」

相談時間 10:00~17:00
(12:00~13:00は、一部お取り扱い出来ない業務があります)

水曜・日曜・祝日定休

住所 〒653-0042

神戸市長田区二葉町5丁目1-1 アスタくにづか5番館2階

マンション管理相談 078-647-9955

事務局 078-647-9908

F A X 078-647-9912

すまいるネット 神戸



新長田駅(JR・地下鉄)より徒歩13分
駒ヶ林駅(地下鉄)より徒歩3分

「マンション」の悩みごと・困りごと、お気軽にご相談ください。