

寄稿者が居住されているマンションは、集合住宅維持管理機構が調査診断・設計監理業務を受託し 2019 年に調査診断が完了し現在大規模改修工事中のマンションです。私たちが調査診断を開始した直後から委託管理への検討を開始され、ほぼ 1 年をかけて管理会社を選定されました。46 年間自主管理を継続し実体験として建物管理の重要性を知っている管理組合の取り組みをご報告いただきました。

管理強化に資する管理委託導入への取り組み

当マンションは 1972 年に建設され、以来、理事による自主管理を行ってきました。総戸数は約 180 戸、理事は 1 年任期で各階から 1 名、順番に選出され、新理事が互選で理事長、副理事長などを選ぶ輪番制を採っており 14 名の構成となります（全理事に役職があります）。そのような状況において、2019 年 8 月よりマンション管理を管理会社に委託することの検討を開始、管理費の値上げとともに総会での承認を経て、2020 年 10 月より運用を始めることができましたので、その経緯とポイントについて記載いたします。

検討を開始するに至ったきっかけは、理事業務負担の大きさ（引継ぎ後しばらくはひと月に一人平均 30 時間以上、最大 60 時間が理事業務に費やされていました）ですが、最も大きな理由は理事業務を遂行していく中で数々の課題が表面化し、このままでは安心して暮らせる環境を継続していくことが困難になるのではないかと、という理事全員の危機意識です。

【当マンション管理における課題】

■継続性のある建物管理、対応の不足

- ・1 年で理事が替わるため設備更新、マンション管理等、継続性のある対応ができていない。
- ・問題が発生してからの対処という受動的な対応になっている。
- ・住人の出入りや緊急連絡先の把握に苦慮しており、問題があった際に即日の対応ができない。

■専門知識の不足

- ・事案毎に業者や専門家と提携しているが、全体を見通した将来に備えた対応ができていない。
- ・会計業務、特に決算は専門知識や経理事務の経験なしに対応することができない。毎年、適任となる理事を確

保できるとは限らない。

■管理組合業務遂行・対応のばらつき

- ・担当理事の年齢、体力、就業状況、家庭環境、経験、知識によって対応にばらつきが生じている。
- ・業務によっては仕事を休んで対応をしなければならない状況。

■理事のなり手不足による一部住人への過負荷

- ・高齢により免除された世帯、遠方在住の為対応できないといった世帯が増加し、ある階では数世帯で理事を選任しなければならないところもあり不公平な状況となっている。

■管理組合業務の長時間化

- ・環境変化(※)に伴う対応事項が増加し、総会開催まで毎週の理事会開催に加えて各理事業務+付随する表に出ない業務（情報収集、資料作成、業者との調整等）に対応。総会以降も理事によっては各種改善活動のためのミーティング実施や自治会活動に対応する等、活動が多岐に渡っている。(※マンションの老朽化、自然災害の多発、家族構成・所有目的の多様化、住人の高齢化・高齢独居世帯の増加 等)

そこで、私たちは、安心して暮らしていくために管理組合のあるべき姿と、取り組むべき事項を定め、これらの実現に向け、まずは理事業務の負担軽減に向けて業務改善に取り組みました。しかし、長時間業務を解消できる目処は立たず、また種々の課題に対する根本的な解決策とはなりません。やはり今までの管理体制の延長線上では限界があるとの結論から、管理会社への業務委託を一つの選択肢として管理会社へのコンタクトを開始した経緯となります。

【管理組合のあるべき姿】

取り巻く環境変化による将来起こりうる事象を予想し、適切に管理・対応ができる状態にすべく、長期的な視点を持って業務遂行、改善に取り組む。

【取り組むべき事項】

- ・継続性を持った長期的な視点でのマンション管理、設備管理、更新・修繕対応
- ・災害時、緊急時におけるリスクマネジメント体制の構築、整備
- ・将来起こりうる事項を予測し適切に備えること
- ・公平性、継続性のある適切な管理組合体制の維持

管理会社への委託にあたっては、管理費の値上げが必ず必要となりますので、住人の方々に心づもりしてもらうための広報物を配布しています。内容としては、理事会にて業務委託の検討を開始したことの報告と併せて、国土交通省実施の「マンション総合調査」における当該地区の管理費平均を指標として掲載しました。

その後は、選定基準を設定の上、実現できること、掛かる費用の両面のバランスをとりながら管理会社との交渉と並行して、住人の方々への説明を適時行い、最終的に管理会社1社を選定するに至ります。

【管理会社選定基準】

①委託金額、②信頼性・安心感、③実績、④専門性・技術力等管理の資質、⑤教育・研修、⑥総合力（企画提案力、機動性、危機管理能力等）

【管理会社選定理由】

- ①現場管理員とフロント担当者の連携はもとより、本社の豊富な人材を活用した専門性の高いサポート体制が充実しているなど組織的な対応力に期待が持てること。
- ②資産を安全・確実に管理する仕組みと体制が整備されていること、また、会計部門に関して、ISO（国際標準化機構）審査をJQA（日本品質保証機構）により受けていること。
- ③事務管理業務、管理員業務、清掃業務の提案のほか、設備管理について、スケールメリットを活かした積極的な提案がみられること。
- ④当マンションの現状・課題を認識し、長期的な視点に立って適切に管理するため、毎年長期修繕計画を作成、

総会に提案するなど課題の共有を図ることや、防災に対する積極的な取り組みを行っていること。

⑤警備会社と連携した24時間、365日の日常緊急対応のほか、大規模災害も想定し、コールセンターを設けるなど万全を期していること。

⑥管理会社説明会終了後の意見交換の場で、本管理会社を推す声が多かったこと。

ここまでのスケジュール概要をまとめます。

【スケジュール概要】

<6月-8月>理事業務の効率化・平準化・標準化、課題の整理、管理組合のあるべき姿・今後の取り組みについて理事会で議論

<9月>業務委託に関する勉強（管理会社からレクチャー）

<10月>委託管理候補会社の選定、管理会社3社へのヒアリング、他マンション管理費情報収集、周辺マンションの管理会社評判調査

<11月>住人へ問題提起・委託検討に関する文書を作成し配布、業務委託範囲検討、現在のマンション管理に関わる費用まとめ、委託費用見積もり依頼（4社）、選定基準策定

<12月>各社の費用比較表作成、候補2社選定

<1月>住人へ検討状況経過文書配布、候補企業2社による住人説明会実施

<2月>管理会社1社選定、住人へ正式に管理費の値上げとともに業務委託を提案

<3月（→コロナの影響で5月に延期）>臨時総会で承認

自主管理の限界はここ数年の理事は感じていたと思いますが、任期内でこの課題に取り組むことは容易ではありません。今回実現できたポイントは理事全員が共通認識を持ち、1年以内にやりきる覚悟を持ったこと、住人への適切なコミュニケーションであったと考えています。また変更にあたっては委託によって理事や理事会がなくなるわけではなく、自分たちが管理の主体であることは変わらないという意思形成も重要です。私たちは委託した今でも理事は各役職に就き職務を遂行しています。

私たちの取り組みが少しでも参考となりましたら幸いです。