

汎用型

新任管理員・研修テキスト

6 時間コース用



編著：藤本 博己(マンション管理士)

2015.06 初版

はじめに

このテキストは、新しい「管理員」のみなさんが、「安心して配属先の業務に就ける」ように、を最大の目的にして、必要な基礎知識をコンパクトに編集したものです。

このテキストは、二つの単元で構成されています。

まず第1単元では、「マンションとはどういうものなのか」、「その管理や運営はどのように行われているのか」等、マンションに関する基礎知識を学びます。管理員業務を行っていく上でベースとなる、欠かせない内容です。

第2単元では、管理員の仕事の具体的なマニュアルを学びます。この第2単元は、一般社団法人マンション管理業協会発行の「管理員業務マニュアル」(発行日 平成27年3月1日 改訂初版)を参考・引用にしながらも、現場実態を加味して随所に補筆や修正を加えた、オリジナル版です。

今や全国に分譲マンションは600万戸あり、国民の10人に1人がマンションに住んでいます。そして、マンションの管理員は、全国に10数万人いるといわれています。あなたも今日からその一員です。社会一般としては、管理員や管理員業務に対する理解や認知度は、まだまだ低い状況だと言わざるを得ません。

けれど、管理員は、マンション管理の最前線において、マンションの建物・設備の管理だけでなく、日々居住者と接しながら、「マンションの管理運営」や「くらしのサポート」に係る幅広くかつ重要な仕事を、日々行っているのです。

マンションの居住者を自分の親や子と考え、他人事を自分事に置き換えて、居住者のみなさんが安心して快適的なマンションライフをおくれるようにサポートすることが、管理員の最大の使命だと思います。

このテキストを学んだうえで、配属先のマンションにおける固有性を掌握し、立派な管理員に成長されることを心から願っています。

どんな場合にでも、柔軟性と臨機応変性を保ちつつ、迅速で適切かつ的確な業務が遂行できるよう、常に謙虚さをもって、絶えず知識の向上と心の練磨に努めてください。

居住者さまから「いつもありがとう」「あなたが居てくれると安心だわ」との声を、一日も早くいただけるよう、笑顔を忘れず、言葉づかいは丁寧に、常に感謝の気持ちと教えていただく姿勢を忘れずに勤務をしてください。

さあ、明るく、爽やかに、常に前向きに、第一歩を踏み出しましょう。

— 目 次 —

はじめに

【第1単元】マンション管理概論

7~46

I マンションの歴史・特性・管理のポイント

8~14

1. 日本のマンションの歴史 9
 - (1) 日本の近代集合住宅の黎明期 9
 - (2) 戦後日本のマンションの歴史 10
 - (3) マンションの新規供給戸数・ストック戸数の変遷 11
 - (4) マンションの類型 12
2. マンションの特性 12
 - (1) 建物構造の戸建てとの違い・マンションの構成図 12
 - (2) 建物等の所有関係が複雑なこと 13
 - (3) 建物や敷地の使用及び維持に関すること 13
3. マンション管理のポイント 14
 - (1) 資産の維持保全（プロパティ = ハード面） 14
 - (2) 良好なコミュニティの形成と運営（アメニティ = ソフト面） 14
 - (3) 「マンション管理はマネジメント（経営）である」との考え方の必要性 14
4. マンション管理の責任区分と負担の考え方 14

II 区分所有法と管理規約

15~32

1. マンションの管理に関する主な法令・指針等の一覧表 16
2. 区分所有法 17
 - (1) 区分所有法の制定の背景 17
 - ① 民法と建物の区分所有 17
 - ② 民法の特別法としての区分所有法の制定 17
 - (2) 区分所有法の主要な内容等 17
【管理組合の組織図】 18
3. 管理規約 19
 - (1) 管理規約の区分所有法上の位置付け 19
 - (2) 管理組合の最高の自治規範としての管理規約 19
 - (3) マンション標準管理規約（国土交通省） 19
 - (4) 標準管理規約の重要項目 20~32

III 管理会社の役割と業務

33~46

1. 管理会社の役割 34
 - (1) マンション管理会社の概観 34
マンション管理会社 総合管理受託戸数 ランキング 35
 - (2) 管理組合の業務（マンションの管理業務）とは 36
 - (3) マンション管理会社の役割と業務 36
 - (4) マンション管理適正化法 37
2. 管理会社と管理委託契約書 38
 - (1) マンション標準管理委託契約書の公表と背景 38
 - (2) マンション標準管理委託契約書の構成と内容 38~46
個人情報 Q&A 引っかけりそうな質問例と回答・対応方法 41
標準管理規約から想定される個人情報が含まれる帳票例 42

I	管理員の役割と一般的留意事項	48～54
----------	-----------------------	-------

1. 管理員としての心構え 49
2. 管理員の立場 50
3. 管理員の業務と実施上の留意点 51
 - 表1 管理員業務の区分及び業務内容 51
 - 基本的な留意事項 13則 52
4. 管理員の業務実施態様 54

II	管理員業務実施要領【マニュアル編】	55～124
-----------	--------------------------	--------

【マンション管理員の1日・ノイメージ】 56

- 1 受付等の業務 57～73
 - (1) 基本事項 58
 - ① 来訪者の応接〈居住者等への来訪者・訪問販売業者等・警察官の聞き込み・チラシ投函〉 58
 - ② 電話の接受 59
 - ③ 官公庁(公共サービス窓口)との連絡 60
 - ④ 拾得物の取扱い 61
 - (2) 各種使用申込の受理及び報告 63
 - ① 施設使用の申込、専有部分工事の業者等についての問い合わせ 63
 - ② 苦情・相談等の受付 64
 - ③ 来客用駐車場の受付、駐車場・駐輪場の申込 → 契約 → 解約 65
 - ④ 防犯カメラ映像の再生の申込み 67
 - (3) 組合員等異動届出書の受理及び報告 68
(区分所有者変更・入居・退去・長期不在)
 - (4) 宅配物の預かり、引渡し 69
 - (5) 利害関係人に対する管理規約等の閲覧 70
 - (6) 共用部分の鍵の管理及び貸出 71
 - (7) 管理用備品の使用状況及び在庫の管理 72
 - (8) 引越業者等に対する指示 73

- 2 点検業務 74～96

マンションの部位の名称(建物外観図・屋上詳細図・階段詳細図・廊下外観図) 75

- (1) 建物、諸設備及び諸施設の外観目視点検 77
 - ① 敷地及び建物内 77
 - ② 外壁目視点検 78
 - ③ 駐車場 79
 - ④ 駐輪場(自転車置場・バイク置場) 80
 - ⑤ 管理用倉庫、備蓄倉庫等 81
 - ⑥ ゴミ置場 82
 - ⑦ 巡回点検に確認した管理規約や使用細則等に違反する行為 83
 - ⑧ 子供の悪戯、危険な遊び 84
- (2) 照明の点灯及び消灯並びに管球類等の点検・交換 85
 - ① 照明の点灯・消灯 85
 - ② 管球類等の交換 86
- (3) 諸設備の運転及び作動状況の点検並びにその記録 87
 - ① エレベーター 87
 - ② 機械式駐車場・ラック式駐輪場 88
 - ③ 受水槽、高置水槽 89
 - ④ 残留塩素の測定 90

- ⑤ 給水ポンプ、排水ポンプ 91
- ⑥ 消防用設備等 92
- ⑦ 浄化槽(ディスポージャー槽含む) 93
- ⑧ 排水槽、排水枡・汚水枡、雨水枡、排水溝 94
- ⑨ 各種メーターの検針 95
- (4) 無断駐車等の確認 96
- 3 立会業務 97～100
 - (1) 外注業者の業務の着手、実施の立会い 98
 - (2) ゴミ搬出時の際の立会い 99
 - (3) 災害、事故等の処理の立会い 100
- 4 報告連絡業務 101～107
 - (1) 文書の配布又は掲示 102
 - ① 基本事項 102
 - ② 管理組合総会 103
 - ③ 各種点検・清掃、公共工事 104
 - (2) 各種届出、点検結果、立会結果等の報告 105
 - ① 報告・連絡 105
 - ② 日誌・月報の記録 106
 - (3) 災害、事故等発生時の連絡、報告 107
- 5 緊急時の対応 108～117
 - ① 基本事項、応急処置 109
 - ② 停電、断水、ガス供給停止 110
 - ③ エレベーター閉じ込め 111
 - ④ 給水ポンプ関係 112
 - ⑤ 漏水 113
 - ⑥ 火災 114
 - ⑦ 台風、集中豪雨 115
 - ⑧ 落雷、雪害等 116
 - ⑨ 地震 117
- 6 清掃業務 118～120
 - ① 共用部分の日常清掃 119
 - ② 植栽管理 120
- 7 新築・新規物件管理 121～124
 - (1) 入居前・入居直後の管理員対応 122
 - ① 管理開始前 122
 - ② 管理開始直後 123
 - (2) 前管理員との交替（前任者からの引継ぎ、業務仕様変更時の対応） 124

Ⅲ

管理員業務における安全の確保

125～127

- 1. 安全の確保（労働安全衛生の確保） 125
- 2. 労働災害はなぜ起きるか 127
- 3. よくある労働災害 127
- 4. 脚立での作業で守るべきこと 127
- 5. やってはいけない作業 127

【編著者プロフィール】

理論と実務力を併せ持つ マンション管理士(国家資格者)だから

- 管理組合側の味方として、常に、ものを見・考え、助言をします。
- マンションの管理運営状態を、短期日で個別診断します。
- 「現場体験」と「専門的知見」を相乗させ、適正方向を提案します。



藤本 博己

1950(S25)年生まれ
兵庫県朝来市出身
大阪府寝屋川市在住

資格

マンション管理士 (第1期生)

「マンション管理適正化法」により創設された国家資格
NPO 法人 近畿マンション管理者協会 会員

- マンションドクター火災保険 診断業務研修 修了
- 普通救命講習 修了
- 認知症サポーター養成講座 修了

著書

「分譲マンション全国 590 万戸の共通の悩みと課題」
2013(H25)年 10 月出版 A4 判 93 ページ構成

管理したマンション

マンションの管理員歴 15 年 180 戸～450 戸の 3 物件

最前線で、管理・運営の実態や矛盾に接し、試行錯誤しながら、学習と前向きな実践を重ねました。

巡回したマンション

管理員の教育・指導歴 1年 低層～タワーまでの 40 物件

個々マンションの概況を短時間で掌握し、管理員業務の問題点と課題をそれぞれ明文化しました。

【自らに課している言葉】

- 実力の差は誠実なる努力の差 ▶ 実績の差は責任感と使命感の差
- 人格の差は苦勞と謙虚な學びの差 ▶ 判断力の差は情報の質量の差
- 真剣だと知識が智慧に転化する ▶ 中途半端だと愚痴が出る
- いい加減だと言いつけばかり ▶ 本氣でするから大抵のことはできる
- 本氣で行動するから何でも面白い ▶ 本氣でしているから誰かが助けてくれる

続きは
完成版で
お楽しみ下さい。