トップインタビュー

外部管理者には管理士が最適とPR

業務・人材の質の向上へ体制整備

日管連管理組合サポートセンター 理事長 髙辻 潤司氏

マンション管理士が外部管理者方式を担う形が推進されるよう、今年1月に（一社）日管連管理組合サポートセンター（NKS）が設立された。管理会社が外部管理者を務める管理業者管理者方式が新築を中心に増えつつある中、マンション管理士による外部管理者方式を普及させるために新たな組織を設けて機動力を上げ取り組む。マンション管理士による外部管理者方式をどう差別化させるのか、髙辻潤司理事長に今後の方針を聞いた。

髙辻　潤司（たかつじ・じゅんじ）氏
1969年埼玉県生まれ。不動産販売会社、マンション管理会社を経て2012年4月にマンション管理士事務所を設立。2019年2月より（一社）東京都マンション管理士会副理事長（現任）、同年9月より（一社）日本マンション管理士会連合会副会長（同）。

管理組合や管理会社へダイレクトに普及・広報

――設立の経緯について。

髙辻氏　日本マンション管理士会連合会（日管連）では以前から、外部管理者方式を担える人材を認定する「認定マンション管理士」の制度を始めていた。研修による効果測定で優れた成績を収めた人材が認定され、万が一管理士に不正行為があっても日管連が最大3億円まで管理組合を補償する「管理組合損害補償金給付制度」への加入が可能になる資格でもある。現在は約900人が認定を受けている。マンション管理士が外部管理者や外部監事に就任する上で、認定マンション管理士の制度は管理組合への安心感や信頼感の醸成につながる仕組みとなっている。日管連ではこの制度の普及推進に取り組んできたが、この制度によりマンション管理士による外部管理者方式を普及・広報していくためには新たな組織を立ち上げて活動する必要があると判断し、1月にNKSを設立した。日管連は各都道府県にあるマンション管理士会を統括する組織であり直接所属しているマンション管理士はいないが、NKSには全国の認定マンション管理士が所属するので、管理組合や管理会社によりダイレクトにアクセスできる。これによりマンション管理士による外部管理者方式や認定マンション管理士を周知していきたいと考えている。

――就任の抱負は。

髙辻氏　日管連としては認定マンション管理士が外部管理者の担い手としては最適であると考えており、日管連と連携した団体として、NKSでもその方針に基づいて取り組む。全国のマンション管理士の活動拡大のためにも認定マンション管理士の活用・普及を推進したい。マンション管理士の一番の使命は、役員のなり手のないマンションに専門家が入って支援していくところ。それをNKSの活動で定着させたい。

――これまでの体制整備の状況は。

髙辻氏　1月の設立以降、標準的な契約書式や、外部管理者方式を採用した場合の管理規約のひな形の整備に取り組んでいる。また管理者業務を行う上でのマニュアル作成も進めており、これらは近く整備が完了する。4月から会員を募集し、これまでに約150人が登録された。現在は、ホームページの充実化や、役員を中心とした広報活動に取り組み始めたところだ。

活動に当たっては、大きくは財産的担保と人的担保の2点が重要になると捉えている。財産的担保では、日管連が設けた管理組合損害補償金給付制度と「マンション管理士賠償責任保険」を活用していく。管理組合損害補償金給付制度は、現在の最大3億円の補償を拡大することも検討したい。賠償責任保険では、管理士によるミスなどで管理組合に損害を与えた際に最大1億円を補償する。こうした仕組みにより過失が起こったとしても管理組合をサポートしていく。

人的担保では、管理者を務めるマンション管理士が急病などで業務ができなくなっても別の管理士が対応する「バックアップ制度」を設けた。バックアップする管理士は管理組合からの指名も可能とし、NKSで実績や所在地を考慮して紹介する形も想定する。

マンション管理士による能力のばらつきを指摘されることもあるため、研修制度にも注力している。これまでに日管連として外部管理者方式に関する実務研修を行ったほか、倫理研修も始めた。管理業者管理者方式で外部監事に就任する場合は管理会社との距離感が重要になるので、研修で担保したい。NKSで苦情の受付を行う体制も整備し監督体制の不安も取り除きたい。

新築や既存にもアプローチ、管理会社との連携も

髙辻氏　社会的な要請を踏まえると、管理不全マンションや高経年マンション、小規模マンションなど多くの課題を抱えるマンションを支援する形が挙げられる。こうしたマンションでは経済的な余裕がないケースもあり、業務を絞るなどして費用を圧縮し支援することも考えられるだろう。最近では管理組合から直接相談が寄せられることも増えた。外部管理者方式に関心はあるがどのように導入するかわからないといったケースや、外部管理者方式を導入しているが管理者・管理会社を切り替えたいといったケースがあり、その支援も業務になってくる。

新築マンションでの外部管理者方式も担いたい。既にデベロッパーや大手・中小の管理会社に提案を進めている。デベロッパーは販売時の資料に外部管理者方式をPRしたい面もあり、NKSが担う信頼感を強調できるよう協議したい。中小の管理会社では外部管理者方式を担うには人材の確保が厳しく、国がまとめた外部管理者に関するガイドラインを実行するのも難しい面がある。我々と連携して取り組む余地があると考えており、積極的にアプローチしたい。

既存マンションへの導入では、中小の管理会社への提案を強化したい。管理会社としても公平性を保って業務を担うことはNKSと連携することはアピールになると考えている。連携に当たり癒着や利益相反が生まれないよう、倫理研修を継続して実施するほか、懲戒処分などの対応も行う。

――活動を拡大する上では行政への周知や連携も必要だ。

髙辻氏　国や自治体に訪問してアプローチを始めており、組織の説明やNKSによるメリットなどを提案している。行政によって、建替えを推進したい自治体もあれば、長寿命化を進めたい自治体もあるので、自治体の方針を踏まえた連携が行えることも周知している。

人材の質向上へ育成強化、経験少ない管理士を底上げ

――業務を担う人材をどう育成するか。

髙辻氏　マンション管理士によって業務にバラツキがある点を指摘されたケースもあるので、業務マニュアルの整備も含め、業務の均一化がされるよう取り組む。研修を充実させるほか、会員が管理者業務を行う中で困った点があったときに相談に乗れる窓口を設ける。

経験が少ないマンション管理士の能力を底上げすることも必要だ。認定マンション管理士が直接所属することを生かし、方法を考えたい。管理者を務める上では顧問契約を得てから段階的に移行していく形も想定しており、顧問になれる人材を育てることも考えている。私自身も外部管理者を務めているが、まず顧問に就任し外部理事を経て管理者になったマンションがあり、段階を踏んで管理者に就くことは管理組合との信頼も得られるなど良い点も多かった。

――管理業者管理者方式とどう差別化するか。外部監事になることも含め、管理会社と連携する場面も出てくるが距離感をどう取るか。

髙辻氏　管理会社が管理者を担う場合、どうしても構造的に利益相反を生む状況が付きまとうと思う。私は管理会社でフロント経験があるが、管理会社は営利企業なので1円でも高く利益を上げたいもの。一方で、管理者になれば1円でも安く良いものを管理組合や区分所有者に提供しなければならず、そこに矛盾が生じる。

その意味で、外部管理者を務めるのは実務に精通したマンション管理士がふさわしく、その点が一番の優位性だと考えている。そのためには実務に特化した研修を提供できるかもカギになる。現在の会員をさらに増やすというより、今いる会員の質の向上が重要と考えている。

外部管理者方式の監事を担うケースも想定されるが、管理者を担う人材と監事を担う人材は分けて考えていない。どちらも担当できる人材が必要だ。その中でも大事なのは、管理業者管理者方式で監事を務めるときの管理会社との距離感は保っていきたい。

――政策要望は。

髙辻氏　外部管理者として行う業務のすべてを任せるには資金が不足する管理組合も多い。そうした場面で行政からの補助があれば、管理組合も業務を委ねることができ、管理不全の解消などにもつながることになる。外部管理者に就任した際に補助する仕組みや、専門家派遣への支援を、国も含めて要望していきたい。

――今後の目標は。

髙辻氏　まずは継続して組織を維持することだ。継続して活動ができれば管理組合からも管理会社からも相談先として認知され、そうなればおのずとマンション管理士が外部管理者方式に活用される件数は増えていくだろう。そこまでは継続して取り組みたい。

今いる会員の質の向上を優先させ会員の全員が管理者業務を務めることができる水準にしていく。認定マンション管理士の効果測定を通過していれば一定の水準はあるので、実務経験を積ませられるようにしたい。業務マニュアルの整備に加え、相談窓口で業務上の課題に対応することが組織としてできれば、一定の質を向上できると考えている。