

資料1-4

快適な
暮らし心地を
つくる。

わたしたちは、賃貸住宅管理業です。

管理業者の見える化と 新たな管理業務について

7.12.1 賃貸住宅管理業のあり方のあり方に係る有識者会議



公益財団法人 日本賃貸住宅管理協会

【賃貸住宅管理業における課題】

管理業務は法律で定められた内容のみならず、その範囲は極めて広い。オーナーにおいても管理業者がどのような業務をやっているかわからずサービスの見える化が課題。

➤ 管理会社の業務例

入居審査 家賃集金 督促対応 入居者クレーム対応 近隣対応 物件清掃
定期巡回 日常メンテナンス 設備修理 原状回復 更新・解約 etc.



これらの課題に対応するため、
管理業務を見える化したチェック項目等、各種ツールを作成
オーナーの資産を守るべく、業務の質向上を推進している

「賃貸住宅管理業務87のメソッド」 内容と効果



日管協が定めた87項目の賃貸住宅管理業務

まずは自社の業務の実施状況を○△×でチェックしてみましょう

法○条：賃貸住宅管理法で定められている業務項目
標 準：日管協が定める標準的な業務項目
推 奨：日管協が定める推奨される業務項目

業務区分	No	日管協が定めた賃貸住宅管理業務	日管協区分	実施状況
組織体制構築	1	賃貸住宅管理業者登録制度(国土交通省)に登録している	法3条	
	2	賃貸不動産経営管理士をはじめとする資格取得や管理業務に関する講習を受ける等、従業者の資質向上を図っている	標準	
	3	空室事項(番号、住所、役員、営業所・事務所の名称・所在地等)に変更があったときは、30日以内に国土交通大臣に届け出ている	法7条	
	4	営業所・事業所ごとに業務管理者を選任して、管理受託契約の内容の明確性及び賃貸住宅の維持保全の実施方法の委任性等について管理監督させている	法12条	
	5	賃貸住宅管理業務に従事する従業者は、従業者証明書を携帯させ、委託者等からの求めがあった場合には証明書を提示している	法17条	
	6	営業所又は事務所ごとに、公衆の見やすい場所に、標識を掲げている	法19条	
	7	業務管理者や営業所・事務所ごとに権数選任し、業務管理者が欠けたときに速やかに対応できるよう体制を整えている	推奨	
	8	管理開始前に、現地調査(建物・設備・セキュリティ等)・使用調査・オーナーへのヒアリング等により、賃貸管理に必要な項目を調査している	標準	
事前調査	9	管理受託時や管理移管時、賃貸人への確認チェック表を作成し、ヒアリング等を行っている	推奨	
	10	事前調査の結果等から、自社の賃貸管理に用いる、賃貸人が賃貸経営を行う上で必要な法定点検や長期修繕について委託先や管理会社と協議している	標準	
	11	管理移管(管理業者変更、賃貸人変更)の場合、居住中の賃借人の契約内容・賃料収納状況等を確認している	標準	
	12	管理受託前に、その物件の家賃査定を行っている	標準	
会社運営	13	賃貸人に対し、会社概要・会社としての業務内容等の説明・提案をしている	標準	
	14	賃貸不動産の管理業務等が契約書を作成・交付して重要事項を説明し、管理受託契約を締結している	標準	
	15	賃料・管理費・共済料等の管理費を管理費として、家賃収納方法以外にも使用細則、ごみ収集方法、夜間連絡先など管理費の必要な事項を賃借人に説明している	標準	
	16	賃借人に対し、火災保険・家財保険等への加入を必ず提案し、加入有無を確認している	標準	
管理受託契約	17	原則、入居前までに鍵交換をしている	標準	
	18	入居直後のトラブル防止のため、入居前や入居時にチェック表や写真等を用いて、不具合・傷等の有無を確認している	標準	
	19	管理移管による管理受託時、居住中の賃借人に対し、管理業者変更通知を発行している	標準	
	20	営業所又は事務所ごとに、賃貸住宅管理業務に関する帳簿(取引台帳)を備え付け、委託者(賃貸人)ごとに必要事項を記載し、保存している	法18条	
	21	賃貸人に対し、賃貸借契約の交付に関する各種契約や保証について、書面を交付するなど内容を説明している	標準	

業務区分	No	日管協が定めた賃貸住宅管理業務	日管協区分	実施状況
賃料等徴収業務	42	支払期日までに支払いが無い場合、速やかに賃借人及び連帯保証人へ支払いを促し、必要に応じて家賃債務保証会社と協力し、未納にならないよう努めている	標準	
	43	督促については、自力救済を行わない等、各種法令を遵守している	標準	
	44	家賃債務保証会社の利用の有無に関わらず、滞納状況について、定期的に賃貸人へ報告をしている	推奨	
	45	管理受託契約に基づいて、受領する家賃・敷金等を自己の財産と分別して、管理している	法16条	
	46	日管協預り金保証制度((公財)日本賃貸住宅管理協会)へ加入する等、敷金・家賃等の預り金の保全に努めている	推奨	
	47	毎月前日までに賃貸人へ送金している	標準	
	48	定期的に管理業務に関する報告書等を発行し、年に1回以上、賃貸人へ管理業務内容を報告している	法20条	
	49	設備故障の報告、入居者対応履歴、清掃等の報告書を発行している	標準	
入居・退居・修繕・その他	50	鍵を保管する場合、停止使用等を防ぐための適切な管理を行っている	標準	
	51	各種契約書類、その他の管理業務に関する書類等は場所・期間等の社内ルールを定め、適切に保管している	標準	
	52	賃貸人・賃借人等の個人情報に関する情報は、情報漏洩しないよう社内ルールを定めて管理し、厳密に保管している	法21条	
	53	物件で問題が生じた場合の連絡先、受付時間、対応方法等について、予め自社のルールを決め、これを賃貸人・賃借人に明示している	標準	
	54	設備故障等の問題発生時に手配等の対応を速やかに行っている	標準	
	55	物件で起きた故障事項(ハード面・ソフト面)は賃貸人へ報告・記録管理している	標準	
	56	賃貸人からの相談、相談は専任職員、専任相談員、専任相談員に代わって対応し、必要に応じて専門家に依頼している	標準	
	57	物件に必要な日常メンテナンス(清掃・修繕・点検等)について、物件価値を下げないよう賃貸人へ提案し、必要に応じて行っている	標準	
メンテナンス・修繕	62	放置自転車や積置物を撤去せず、事前周知等を行い、法令に則り、適切に保管・搬去している	標準	
	63	設備故障が起きた際の「予防メンテナンス」の提案をしている	推奨	
	64	賃貸人へ共用設備リニューアル等の修繕工事や長期修繕計画等の提案をしている	推奨	
	65	賃借人の支払うべき精算金が敷金を超える場合、支払い期日を定めたうえで請求し、未収にならないよう管理している	標準	

賃料・敷金・送金	45	管理受託契約に基づいて、受領する家賃・敷金等を自己の財産と分別して、管理している	法16条
	46	日管協預り金保証制度((公財)日本賃貸住宅管理協会)へ加入する等、敷金・家賃等の預り金の保全に努めている	推奨
	47	毎月期日通りに賃貸人へ送金している	標準

契約	38	賃貸借契約に際しては管理業者が契約書類を作成し、家賃収納方法以外にも使用細則、ごみ収集方法、夜間連絡先など管理費の必要な事項を賃借人に説明している	標準
	39	賃借人に対し、火災保険・家財保険等への加入を必ず提案し、加入有無を確認している	標準
	40	原則、入居前までに鍵交換をしている	標準
	41	入居直後のトラブル防止のため、入居前や入居時にチェック表や写真等を用いて、不具合・傷等の有無を確認している	標準

昇等の思ひの他、必要と	83	賃借人の支払うべき精算金が敷金を超える場合、支払い期日を定めたうえで請求し、未収にならないよう管理している	標準
	84	賃借人に対して、相談策の提案を行っている	推奨
	85	賃貸人の認知症に備えて、親族を代理人として選任する旨の委任状を作成する等の対策を行っている	推奨
	86	賃借人の夜逃げや賃借人死亡後の相続人の不在の際に、残置物を適切に処分できるよう対策を行っている	推奨
	87	予算管理等を行うことで、収入の増加や経費の削減に努め、物件の収益向上を図っている	推奨

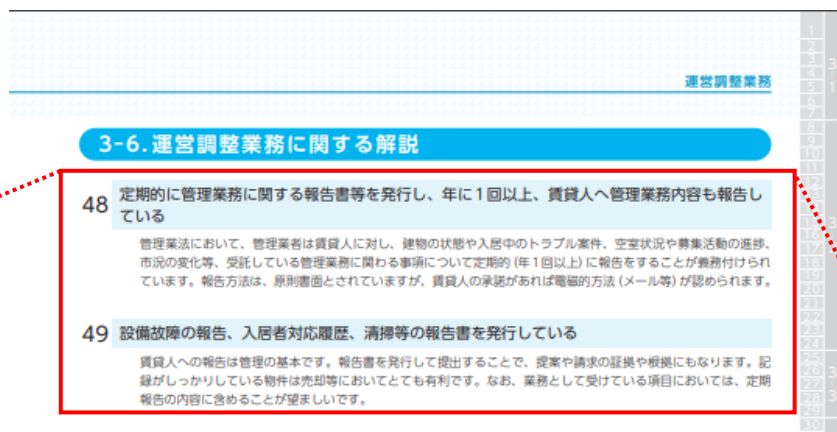
【業務のリスト化による効果】

1. 管理会社は**セルフチェック**として活用することで、業務の質向上へ
2. **報酬の根拠**として提示することで、賃貸人への理解を得る材料となる



「賃貸住宅管理業務87のメソッド」各種ツール紹介

日管協標準版 賃貸住宅管理業務セルフ Check Book



48 定期的に管理業務に関する報告書等を発行し、年に1回以上、賃貸人へ管理業務内容も報告している

管理業法において、管理者は賃貸人に対し、建物の状態や入居中のトラブル案件、空室状況や募集活動の進捗、市況の変化等、受託している管理業務に関わる事項について定期的（年1回以上）に報告をすることが義務付けられています。報告方法は、原則書面とされていますが、賃貸人の承諾があれば電磁的方法（メール等）が認められます。

49 設備故障の報告、入居者対応履歴、清掃等の報告書を発行している

賃貸人への報告は管理の基本です。報告書を発行して提出することで、提案や請求の証拠や根拠にもなります。記録がしっかりしている物件は売却等においてとても有利です。なお、業務として受けている項目においては、定期報告の内容に含めることが望ましいです。

リスト内にある各項目の詳細を説明した冊子。管理会社が未実施
或いはこれから実施を検討する内容の理解を促す資料として有用

「賃貸住宅管理業務87のメソッド」各種ツール紹介

賃貸住宅管理業務チェックリスト(セルフチェックシステム)

業務内容	No	日管協が推奨する実施業務	日管協区分	チェック
組織体制構築	1	賃貸住宅管理業者登録制度（国土交通省）に登録している	必須業務	<input type="radio"/> ▼
	2	賃貸不動産経営管理士をはじめとする資格取得や管理業務に関する講習を受ける等、従業員の資質向上を図っている	標準業務	<input type="radio"/> ▼
	3	登録事項（商号、住所、役員、営業所・事務所の名称・所在地等）に変更があったときは、30日以内に国土交通大臣に届け出ている	必須業務	<input type="radio"/> ▼
	4	営業所・事業所ごとに業務管理者を選任して、管理受託契約の内容の明確性及び賃貸住宅の維持保全の実施方法の妥当性等について管理監督させている	必須業務	<input type="radio"/> ▼

14項目中13個が出来ています。

必須業務

実施できていない（×がついた）項目を記載しています。詳細について、解説をご確認ください。

管理受託業務

No.20

営業所又は事務所ごとに、賃貸住宅管理業務に関する帳簿（取引台帳）を備え付け、委託者（賃貸人）ごとに必要事項を記載し、保存している

解説

診断結果印刷はこちら

PR用資料の印刷はこちら

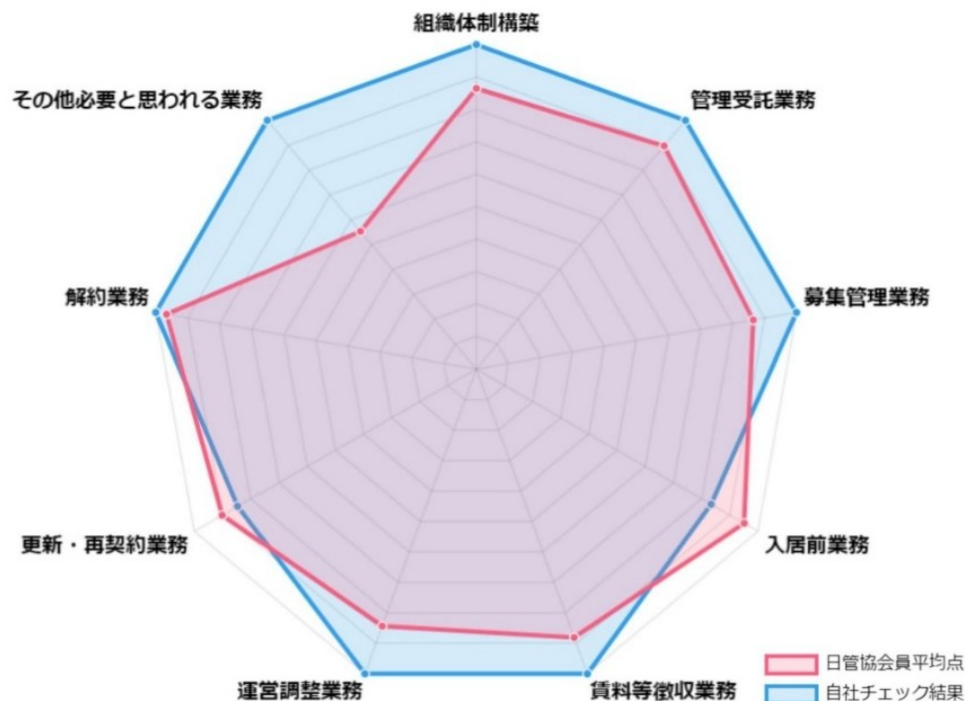


業務実施状況の入力をオンライン化。全て入力すると実施できていない項目がピックアップされ、解説を閲覧することができる。

「賃貸住宅管理業務87のメソッド」各種ツール紹介

賃貸住宅管理業務チェックリスト(レーダーチャート)

業務区分別達成度レーダーチャート



業務区分別点数表

点数の付け方 標準業務・・・○：2点、△：1点、×：0点
推奨業務・・・○：3点、△：1.5点、×：0点

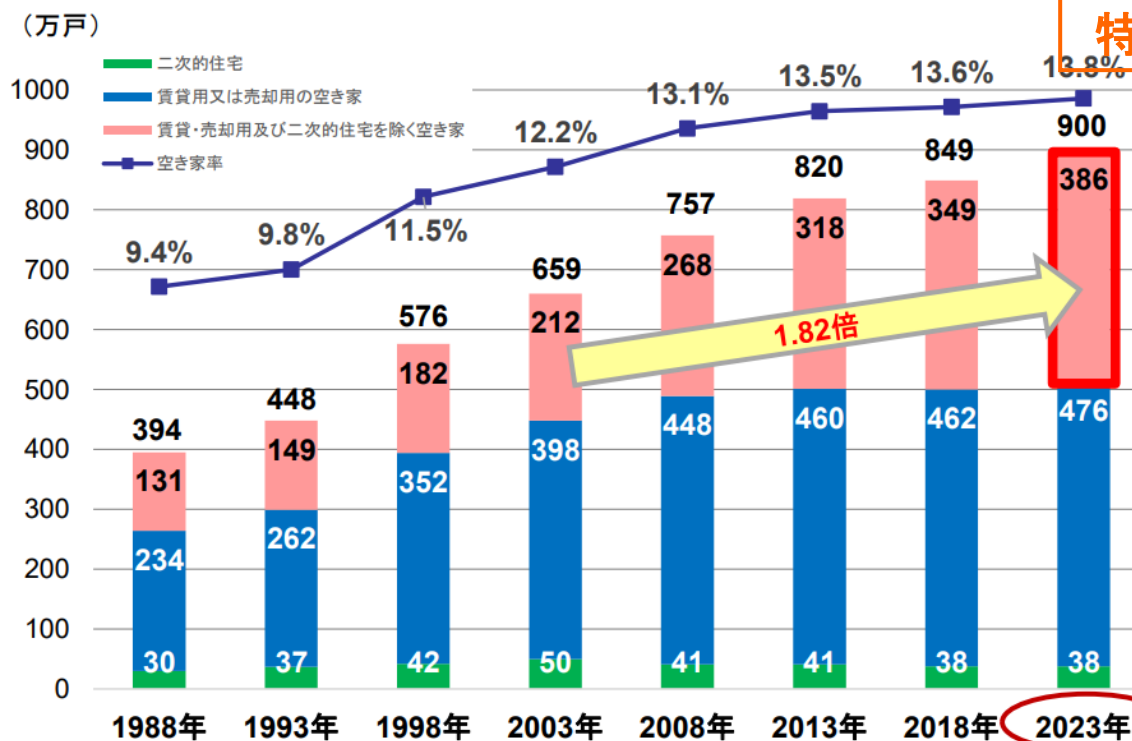
	標準業務・推奨業務	
	自社	平均
組織体制構築	5.0 / 5	4.3 / 5
管理受託業務	28.0 / 28	25.1 / 28
募集管理業務	11.0 / 11	9.5 / 11
入居前業務	20.0 / 24	22.8 / 24
賃料等徴収業務	12.0 / 12	10.5 / 12
運営調整業務	38.0 / 38	32.0 / 38
更新・再契約業務	11.0 / 13	11.7 / 13
解約業務	20.0 / 20	19.3 / 20
その他必要と思われる業務	12.0 / 11	6.6 / 11
合計	157.0 / 168	142.0 / 168



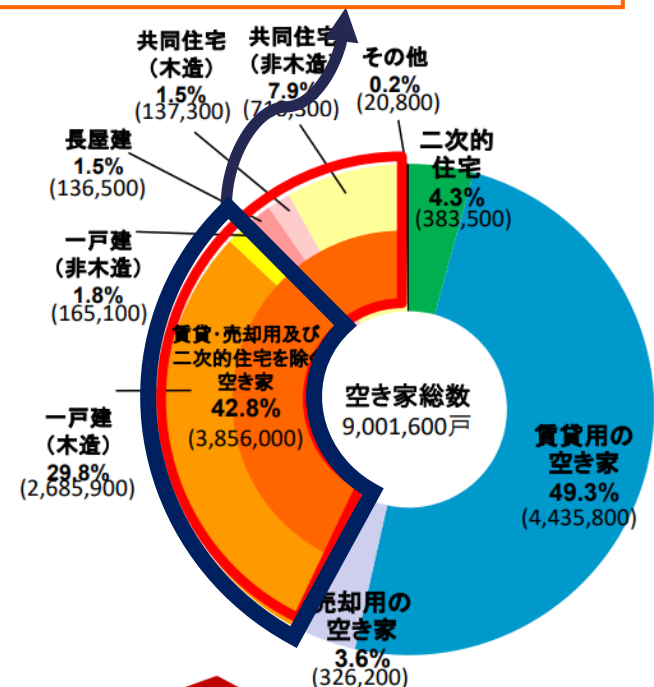
実施状況をレーダーチャート化し、会員の平均と比較できる確認のみならず、印刷しオーナーへの説明資料としても活用

空き家の現状(種類別)

- 空き家の総数は、この20年で約1.4倍(659万戸→900万戸)に増加。
- 空き家の種類別の内訳では、「使用目的のない空き家」(386万戸)がこの20年で約1.8倍に増加。
- 「使用目的のない空き家」は、「一戸建(木造)」(269万戸)が最も多い。



その他空き家の対策、
特に『一戸建て』にその必要性が高い



出典：総務省「住宅・土地統計調査」(令和5年)

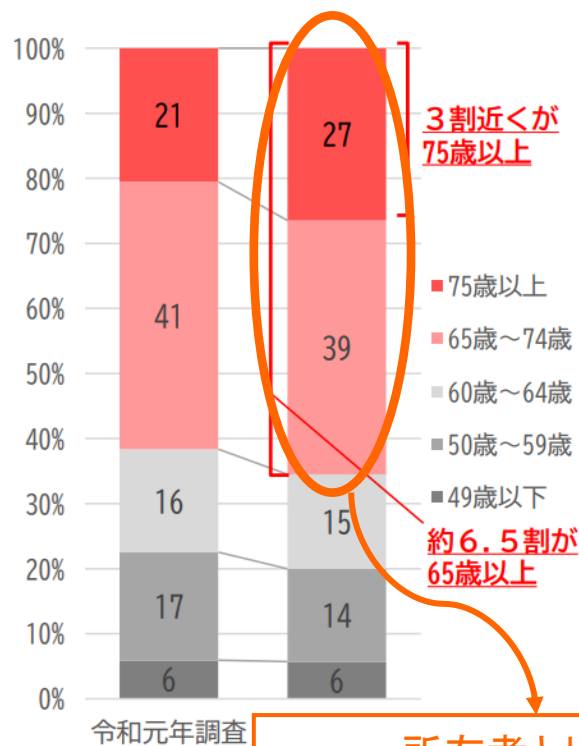
[空き家の種類]
 二次的住宅：別荘及びその他(たまに宿泊する人がいる住宅)
 賃貸用又は売却用の空き家：新築・中古を問わず、賃貸又は売却のために空き家になっている住宅
 賃貸・売却用及び二次的住宅を除く空き家：上記の他に人が住んでいない住宅で、例えば、転勤・入院などのため居住世帯が長期にわたって不在の住宅や建て替えなどのために取り壊すことになっている住宅など

「空き家所有者の高齢化」と「空き家の取得経緯等」

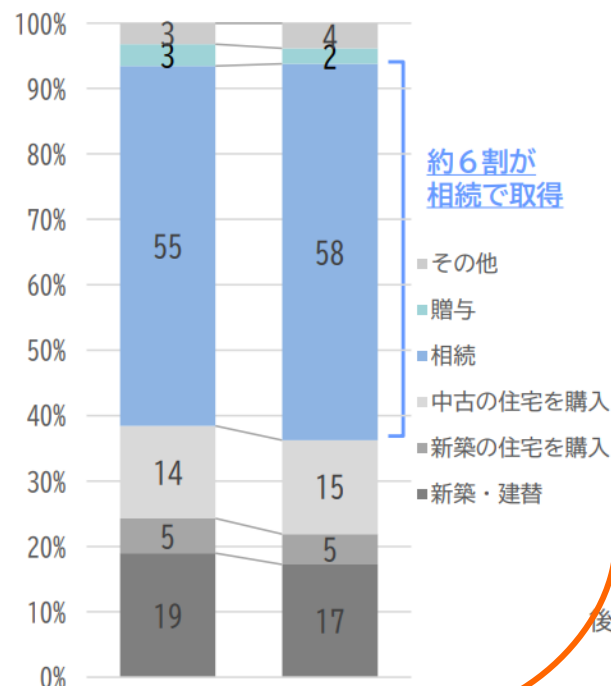
- 全国の空き家所有者の約6.5割が65歳以上で、75歳以上に限っても3割近くを占める。
- 空き家の取得経緯等は、相続が微増し、約6割を占める。
- 相続で空き家を取得した世帯における相続前の対策状況として、2割超が対策を行っている一方、8割近くは特に対策をしていない。

注）本調査は、令和5年住宅・土地統計調査において、現住居以外に居住世帯のない住宅（空き家）を所有していると回答した世帯を対象に実施している。

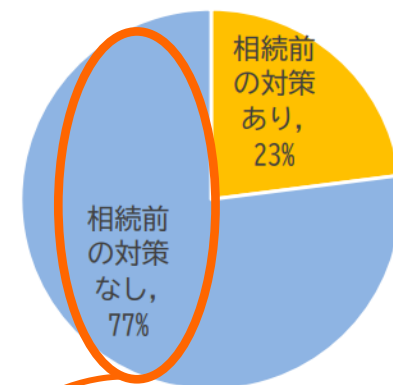
空き家所有者の高齢化



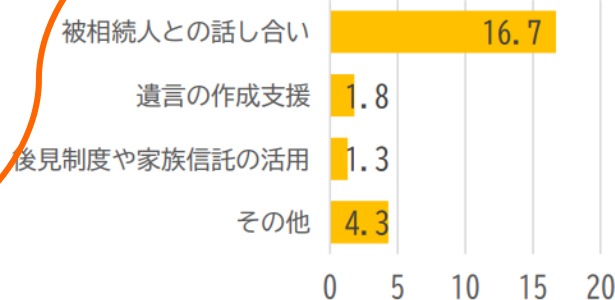
空き家の取得経緯等



相続前の対策等の状況



相続前の対策内容（複数回答）



所有者と地域の不動産の
相談窓口が求められる

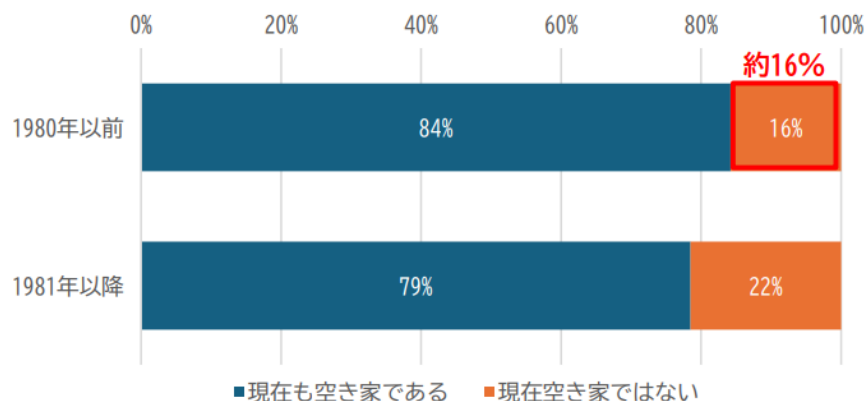
出典：令和6年空き家所有者実態調査（国土交通省 集計中）

約1年間における空き家の利用状況の変化

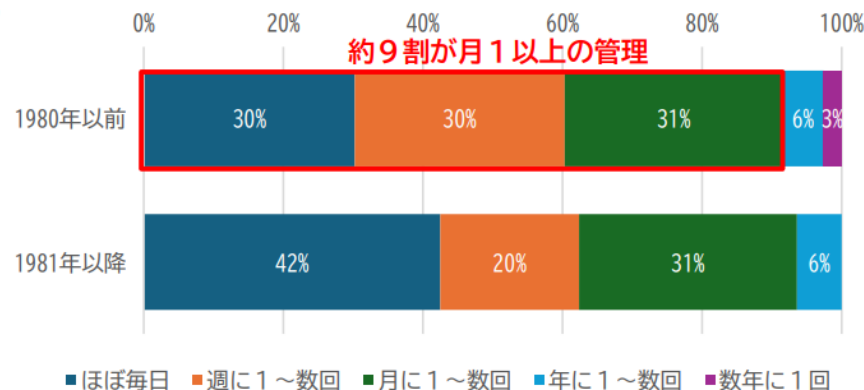
○約1年間※¹で旧耐震以前(建築時期が1980年以前)の空き家が解消※²された割合は、**約16%**。
○そのうち、**約2割は除却、1割超は所有者や親族が居住**(約9割は、月1以上で管理)。

※1 令和5年住宅・土地統計調査の調査基準日である令和5年10月1日時点～本調査の調査基準日である令和6年12月1日まで。
※2 居住世帯のない状況(空き家)ではなくなったもの(所有者等が居住、除却、売却、非住宅に転用など)。

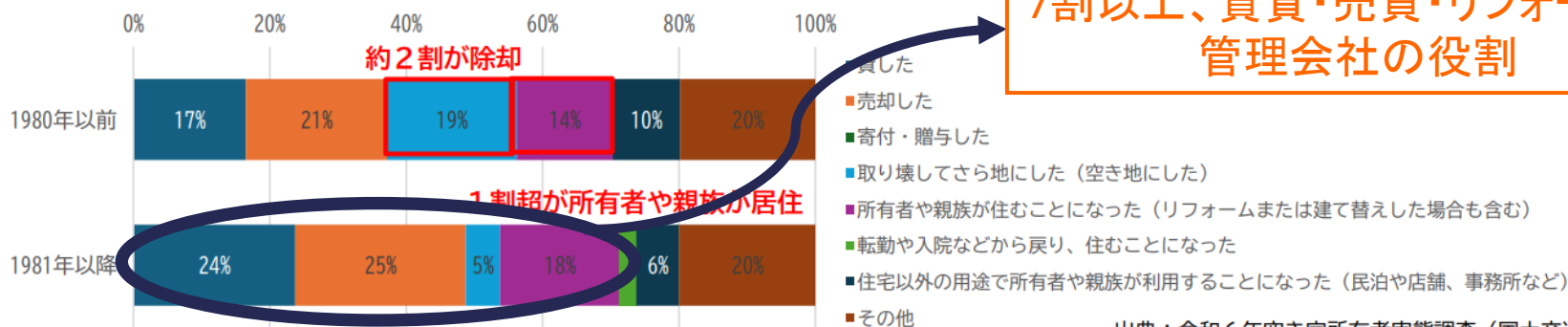
約1年間の空き家の解消割合(建築時期別)



約1年間で所有者や親族が住むことになった空き家の管理状況



約1年間に解消された空き家の利用状況の変化



出典：令和6年空き家所有者実態調査(国土交通省 集計中)

新たな管理業務について

管理会社は、日本全体で課題になる空き家対策(空き家の管理・流通・利活用)において取り組んでいかねばならないが、共同住宅だけではなく、『一戸建て』において管理業者は取り組む必要性がある。

➤ 管理会社の業務

入居審査 家賃集金 督促通知
入居者クレーム対応 近隣対応
物件清掃 定期巡回 原状回復
日常メンテナンス 設備点検・修理
更新・解約



etc
一戸建て空き家の管理
【空き家の管理・利活用】



管理会社は通常の管理業務だけでなく、空き家(特に一戸建て)に対し、所有者等の相談窓口となり、様々なアドバイスを提供することで、適切な管理・利活用を目指すことが今、求められる。

これからの維持・保全（メンテナンス）

完全オンライン

24時間受験可能

公益法人認定

建物や設備の知識を持たずして
「**管理のプロ**」と自信をもって言えますか？

新資格
始動

建物や設備のメンテナンスの基礎知識が
体系的に身に付く専門資格 ✕

賃貸住宅メンテナンス主任者

リリースから1ヵ月で申込人数が**1万人**を突破しました！

受験料 **9,900円**

ストック型社会の実現に向けた賃貸住宅管理業のサービス提供の為に、賃貸住宅管理法にて明記された「維持・保全業務」の実務対応が可能な管理業務従事者を育成していく必要がある。

