

解説

「オンサイトマネジャー」とは  
アメリカでは、16戸以上ある建物には、オンサイトマネジャーを配置することが定められている。「オンサイト」とは、「現場」という意味。オンサイトマネジャーは、建物に常駐し、内見案内から家賃回収、クレーム対応、清掃やメンテナンス、入居者向けサービスなど幅広い業務を行う。日本の管理業務と比較して米国では役割分担が明確。

オンサイトマネジャーの上にはプロパティマネジャーがあり、対オーナーの窓口を担当。年間の予算編成や月々の収支管理・報告などを行う。

おく。「30~40分の作業ですが想像以上に骨が折れます」。大学の授業が終われば、自転車置き場の自転車の共用部をモップでふいて、学校がすでに加入して、学校側が学生に再委託をした。契約内容には、業務中の事故やケガに対し、学生が住みながら管理の仕事の一部を請け負うやり方だった。だが労務関係のルールが固まらず実現化に時間がかかったという。

今回の実験中、学生側からはいくつかの改善案が上がった。「毎日共用部の電気が自動でつく時

木下さわこさんは、週に2回、自分が住むマンションのゴミ収集が終わって後、ゴミ捨て場に行き清掃をする。現場には業者が回収しなかった曜日もしばしばだ。そうしたゴミを項目ごとに分別し回収日まで保管して

## 時代を読む

### 米国発オンラインサイトマネジメントをアレンジ

明海大学大学院1年の木下さわこさんは、週に管協が行った「オンラインマネジャー制度」の社会実験に参加した。昨年11月から先月末までの3ヶ月間、同大学不動産学部の学生3人が1ヶ月ずつアミックス(東京都中央区)の管理物件に入居し、週2回、1日合計2時間程度、清掃業務を行ない、謝礼として管理会社より2万4000円を受

け取った。今回の実験では、明海大学とアミックスとの間で業務委託契約を結び、学校側が学生に再委託をした。契約内容には、業務中の事故やケガに対し、学生が住みながら管理の仕事の一部を請け負うやり方だった。だが労務関係のルールが固まらず実現化に時間がかかったとい

う。アメリカのオンラインサイトマネジメントの仕組みを国内でも取り入れようという動きがある。その現場を追つた。

### 学生が定期清掃

車を整頓するのも仕事のひとつだ。



清掃の様子

アメリカの賃貸管理業の職種である「オンラインマネジャー」。物件に常駐して管理業務を行なう専門の仕事だ。きめ細かい入居者サービスや建物維持メンテナンスを組み込むため、このオンラインサイトマネジメントの仕組みを国内でも取り入れようという動きがある。その現場を追つた。

### 住民視点で管理状態を改善

暮らしする資金を捻出すのが難しいケースが増えてきていた」と説明する。こうした問題を緩和できないか。そこで2008年に構想したのがアメリカのオンラインサイトマネジメント(上記「解説」参照)をアレンジして、

管理料は3~5%が主流だが、オンラインサイトマネジメントに関わる費用(マネジャーの給与、清掃・メンテナンス費、イベント費用等)は管理料に含まれておらず、オーナーが別途負担している。また、広い土地に低層の賃貸住宅が優に200戸もあるような物件が多いアメリカではスケールメリットで効率的な現地管理ができるが、日本では小

さな中、国内に合つたオーナーがまだまだ時間がかかる

### 現地管理のプロ養成

間帯は同じだが、暗くなるのが早くなるのに合わせて早めにつけられない

トを確立しようと試行錯誤を続けたのはシーエフ・ネット(神奈川県鎌倉市)。巡回しながら現

地管理を行う「オンラインマネジメントカー」を廊下や階段を歩いてもすぐに濡れてしまう。代わりに壁やガラス窓の汚れをふいたらどうか」。ア

ミックスの鎌田隆部長の車で各担当エリアを回り、同社の管理物件1万戸のうち約6800戸に

いる学生保険がカバーすること、入居者トラブルなどがあった場合は学生から管理会社に連絡し、すぐに対応することなどを盛り込まれてい

ます」と話す。実験に至ったきっかけは、明海大学側の事情が大きい。発案者である同

大学不動産学部の中城康彦教授は、「地方経済が落ち込み、子どもが一人

い」と話す。それでも国内でオンラインマネジメントの仕組みをそのまま取り入れる

ことでもできる。時間差を埋めて貼り紙データを作成しプリントアウトして貼ることもできる。時間差を

作らす即対応できるのが強みだ。

倉橋社長がこだわったことだ。「以前、清掃を外注したこともありますが、天井にクモの巣がかかるついても契約以外の箇所なのでやらない

ことがありました。」倉橋社長がこだわったのが、その場ですぐ修繕

ができる技術を持つ職人を採用し、教育を徹底し

たことだ。以前、清掃を外注したこともありますが、天井にクモの巣

が朽ちていく。同社では

オーナーに天井を修理するが、天井にクモの巣

がかかるついても契約