



公益財団法人  
日本賃貸住宅管理協会

# 東京都支部通信

第68号  
平成27年7月

発行人  
公益財団法人  
日本賃貸住宅管理協会  
東京都支部長 塩見 紀昭  
TEL 03-6265-1555

## 多彩な研究会活動やセミナー等で 業界全体のレベルアップめざす



### 平成27年度東京都支部会員総会・第2回定例会

平成27年度東京都支部会員総会および第2回定例会が、さる5月25日、日本橋三井ホール（東京都中央区）で行なわれ、会員企業代表や実務者など約250名が参加しました。

今回の総会では、26年度事業報告・収支決算報告と27年度事業計画・収支予算の報告が行なわれました。

また、総会に引き続き行なわれた定例会では、管理住戸の住環境向上を目指した取り組みや、社会的問題になっている「空き家」をテーマにした記念講演のほか、支部の研究会および委員会の活動報告や今年度の活動予定が発表されました。

すべてのプログラム終了後には、懇親会が行なわれ、会員同士の交流の輪が広がりました。

### IREM会長・ローリ・バーガー氏が総会で挨拶

今年度総会には、友好団体であるIREMジャパンの総会に出席するため来日していたIREM2015年度会長のローリ・バーガー氏も来賓として参加し、壇上で挨拶しました。

塩見支部長に「お招きすることが念願だった」と紹介されたローリ会長は、IREMが世界各国で普及を進めているCPM（不



ローリ氏

動産経営管理士）についてアピール。「我々は、不動産管理のプロフェッショナル団体として、不動産管理従業者のスキルをより高めることが仕事。どんな物件でも、よりよい管理をすることでより大きな収益を上げることができる」と、「CPM」資格を積極的に取得してもらおうよう、参加者に訴えかけました。

#### 重要施策への理解求める

国土交通省住宅局住宅総合整備課賃貸住宅対策室長の二俣芳美氏も挨拶。

空き家対策としての個人住宅の賃貸活用の促進、個人住宅の賃貸流通のためのDIY型賃貸の活用といった、同省が取り組んでいる賃貸関連の施策について解説、参加者の理解を求めました。

#### 人口減少にしっかり対応を

最後に、日管協会長の末永照雄氏が挨拶。「業界団体が一致団結して勉強



二俣氏

会を開くなどして、賃貸不動産経営管理士資格を、アメリカのCPM資格に負けない資格にしたい。国の政策もストック重視へと舵を切った。我々を取り巻く環境の最大の変化は、人口の減少だ。このままいけば、2050年には人口は9,700万人まで減少する。この変化をしっかりと受け止め、オーナーに対策をしなければ生き残れないことをしっかり周知させていく必要がある」などと語りました。



末永氏

#### 講演 1

### 「空き家問題」は 新しい不動産価値を創造 絶好のチャンスが到来

テーマ：全国で深刻化する空き家問題  
～問題の本質と解決への処方箋～  
講師：牧野知弘氏（オラガHSC 株、  
株オフィス牧野代表取締役）

講師の牧野氏は、空き家問題のオーソリティ。ベストセラー「空き家問題1000万戸の衝撃」をはじめ、テレビやラジオ、雑誌等を通じ、社会問題となっている「空き家」問題の本質をわかりやすく解説してきました。

同氏はまず、空き家問題の深刻さについて触れていきます。「最新の住宅土地統計調査では、全国で820万戸の空き家が発生しており、なかでも個人住宅の空き家は318万戸に達しています。なかでも、首都圏郊外の個人住宅の空き家は、都心居住のあおりを受け急増しています。もちろん、賃貸住宅の空

き家も急増していますが、賃貸住宅中心だった空き家問題は、個人住宅の問題になりつつありますね」。



牧野氏

同氏が例に挙げたのが、横浜市郊外の戸建住宅地。昭和50年代に大手ディベロッパーにより開発されたベッドタウンでは、最近15年間で人口が15%～20%も減少。駅からバス便という立地は競争力もなく、居住者の高齢化も進展。「バブル時には1億5,000万円もした住宅が、今では3,000万円でも売れません。空き家問題はもはや地方の問題ではなくなりました」(牧野氏)

生産年齢人口の減少と高齢化の進展、なかでも高齢単身世帯が30年間で4.2倍にも増加したことが、膨大な「空

き家予備軍」を生み出しています。「単身高齢者の死去、住宅ストックの飽和、若年人口の急減、個人のライフスタイルの変化、“郊外よりも都心、戸建てよりもマンション”という嗜好など、今後空き家が急増する要因がすべてそろっています」(同氏)。このままいけば、空家数は2018年には1,000万戸を超え、さらなる社会問題となると、同氏は警鐘を鳴らします。



空き家は「景観」「治安」「災害」などの外部不経済を地域にもたらすとされていますが、同氏は「不動産問題の観点からは、もっと深刻な問題をはらんでいる」と指摘します。

「都市部の住宅を放置すると維持管

理費や固定資産税・都市計画税の負担は膨大になる。固定資産税は地方自治体の税収の柱であり、評価減の可能性もない。空き家対策特別措置法の施行もあり、有効活用できない不動産は「負資産」というやっかいものになる」(同氏)

同氏は、今後「住宅」は、ブランド住宅地や主要鉄道の駅前立地など「資産」としての価値と、住むための道具として利活用の価値に二極化すると指摘。「親から相続した土地や、競争力の無くなった古いアパートや賃貸マンションなど、土地の価値の値上がりだけに頼ってきた住宅地は、このままでは需要の減少を招く。活用するか処分するか、土地の選別を行なう必要があります」(同氏)

では、空き家問題を解決するために、どのような手を打っていけばいいのでしょうか。「残す」と決断した空き家については、さまざまな空き家管理サービスが用意されていますが「資産価値

が著しく減じられているいま、家という資産が負債としてやっかいものに転じるリスクを考える必要があります。空き家として管理するだけでは出口の見えない状態にあるわけで、なるべく早く有効利用や賃貸、売却の意思決定をする必要があります。皆さんのような不動産会社さんが、背中を押してあげることが、商売にもつながってくるでしょう」(同氏)

空き家を借り上げ外国人に賃貸するシステム、空き家を使った田舎体験、京町家ステイ、空き家を地域コミュニティの拠点に改修する、また自治体による空き家バンクの運営や、リノベーション・空き家購入への補助など、いま空き家の有効活用のためのさまざまな仕組みが提案されています。「人が住む・不動産としての価値があるといった考え方から決別して、いかに有効活用できるかという利用価値に視点を変えていくべきでしょう。自治体も、目の前の空き家対策だけでなく、中長期的な不動産の価値転換を目指す施策にかじを切るべきです」(同氏)

こうした時代の変革は、不動産オーナーにとっても大変な苦難をもたらすそうです。不動産の二極化が進行する中で、資産防衛のため活用する不動産と処分・売却する不動産とに選別する「アロケーション」を積極的に進めていくことが求められるといいます。一方で、新築マンションの高騰により賃貸住宅への新たなニーズも生まれそうですが「大量に存在する賃貸住宅の中で、いかに差別化できるかという付加価値を付けていくことが資産運用のカギ」と同氏は語ります。

このように、「家」に対する価値観の転換は、新たなビジネスを生み出すと同氏は言います。「資産価値を失った不動産に所有権を張り付けたままにするのではなく、利用権に転換する仕組みを作ってみたらどうか。たとえば、市街地の低利用地をデベロッパーが取得して高齢者住宅等を開発、地権者は権利床を取得して、所有権ではなく、新たな負担なく施設に入居できる利用権を得ることもできるでしょう」(同氏)。建物を使用しない権利者は、そうした



横浜市郊外の住宅地では、空き家が急速に増加している。空き家問題は、地方だけではなくってきた

利用権を売却できれば、流通マーケットができますし、相続者が利用権に交換して、流通市場で売却できるようになれば、資産価値の実現が図れるというわけです。こうした利用権をひとまとめにして証券化するという考えもあります。

「空き家問題は、新しい不動産価値を創造する絶好の材料。何の価値もなくなったような空き家を整理して、利

用価値に着眼した事業を興すことが成功への近道です。そのためには土地建物に対する所有権の概念の根本的な転嫁が必要です。担保価値が崩壊する我が国では、利用権に根差した新しい不動産価値の創造が必要。所有権はブランドエリアのみ、その他のエリアは利用権による新しい都市計画のもとで再編と再生を図ってみたいだろうか」(同氏)

## 講演 2

### アパート管理の「原点」 「清掃」に着目、改善運動 顧客満足度を高める

テーマ：住生活環境を目指した取り組み～  
賃貸経営のベストパートナーを目指して  
講師：森山恭子氏（パナホーム不動産㈱  
大阪営業所所長）

の評価を聞いてみることにしたのです」と同氏。



森山氏

森山氏は、パナホーム不動産始めて以来の女性責任者で、2児の母として育児を務めながら、賃貸管理実務のマネジメントを実践している、女性管理職の草分け的存在です。その取り組みは、日管協近畿ブロックの「賃貸住宅管理業務・成果発表大会」で発表され、高い評価を得ました。そこで、改めて本支部の会員にも、そのノウハウを提供していただきました。

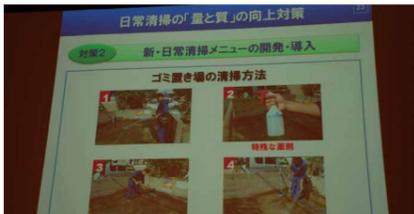
同氏が、管理物件の稼働率向上に向け着目したのが、物件の「清掃」でした。「当社の管理物件は、他社物件よりも汚れている、ごみステーションをカラスが荒らしている、クモの巣だらけ、雑草が生い茂るなどさんざんな状況でした。そこでまず、オーナー様と入居者様にアンケートを行ない、管理業務へ

アンケートの結果、オーナーの満足度は、入居率や担当者の対応などは満足度が80%以上と決して悪くなかったが、清掃に関しては48%と圧倒的に低く、「もっと清掃に力を入れて欲しい」「不法投棄がある」「近所からクレームがある」などの意見も多かった。また、入居者へ清掃に限定した満足度を聞いたところ、ゴミ置き場の清掃、廊下や階段の清掃、植栽の手入れなどの項目で、すべて満足度が他社物件を下回る散々な結果となりました。

「お客様の7割近くが、清掃等の管理状況を部屋選びの判断材料にしているという結果も出ました。これはまずいと、清掃業務を質と量から見直していくことにしました」(森山氏)

まず「量」については、「月2回」だった清掃回数を「週1回」へと大幅に増や

した。「清掃会社と交渉してスタッフを確保していただき、新規清掃会社も開発しました。ただ、そのまま増やせばコストが大幅に増加しますので、清掃会社各社と粘り強く折衝して、オーナー様の追加負担なしに回数を増やすことができました」(同氏)



そして「質」については、入居者の不満が多かった部分について新たな清掃メニューを追加したそうです。ゴミ置き場には、カラス、猫、コバエなどの忌避剤を散布し、駐車場の軒天などには、クモの忌避剤を撒きました。玄関ドアには月1回ワックスをかけ、雑草は除草剤で処理。空室についても、換気対策を施したそうです。

ただ、こうした新メニューの導入については、現場スタッフの作業レベルを標準化する必要がありました。そこで、共用部の日常清掃についてのマニュアルを作成し、管理物件現場で講習会を開いたそうです。また、入居者

に清掃をアピールするため、清掃スタッフには専用のベストの着用を義務付け、清掃作業のある日はその旨をポスティングしたそうです。このほかにも、駐輪場の不法駐輪の徹底排除、ゴミ捨て場への防犯カメラ設置提案、お客様の声を清掃現場に反映させる通話録音システムの導入、お客様の声をもとにした優秀清掃会社・優秀清掃スタッフの表彰を半年に一度実施する、などの取り組みを矢継ぎ早に展開しました。

こうした取り組みの結果、清掃に関する満足度は飛躍的に向上。調査5項目のうち4項目で満足度がアップ。「廊下・階段の清掃」「ゴミ置き場の清掃」については、満足度が一気に25ポイント以上もアップし、9割弱にまで達したということです。

「ただ、植栽の手入れはコストがかげられず満足度が下がるなど、まだまだ課題もありますね。とはいえ、賃貸アパート管理の原点は「清掃に始まり清掃に終わる」。今後も、お客様に喜んでいただけるか、業界が発展できるか、そして儲かるか(笑)を念頭に、賃貸経営のベストパートナーを目指していきます」(同氏)

## 支部総会

### 「DIY賃貸」など 4つの研究会を新設 会員へ最新情報を発信

平成27年度東京都支部総会は、①平成26年度事業報告・同年度会計報告、②27年度事業計画・同年度収支予算、③同年度支部幹事がそれぞれ報告さ

れ、承認されました。

27年度も、例年通り「賃貸住宅における健全かつ専門的な運営・管理業務の確立並びに普及を通じて、賃貸住宅市場の整備・発展を図り、豊かな国民生活の実現に寄与するために、賃貸住宅管理業界の業務水準の向上を目的とした公益活動を実施していく」と謳いました。

支部単独の委員会・研究会としては、

例年通りの「業務研究会」と「IT研究会」に加え、「DIY賃貸研究会」「障害者の民間賃貸住宅研究会」「特別会員サービス委員会」「新規事業計画委員会」の4つの委員会・研究会を新設します。

「DIY賃貸研究会」は、新たな賃貸借契約形態である「借主負担DIY型賃貸」の研究と普及促進に向け、DIYやカスタマイズの利用事例の収集や効果的な入居促進方法の検討、トラブル発生等

のリスク研究を行ない、制度普及のための情報提供を行ないます。「障害者の民間賃貸住宅研究会」は、住宅確保要配慮者に位置付けられる障害者の入居支援等に関する調査・研究を実施。平成28年4月施行の「障害者差別解消法」が賃貸不動産管理業界にどのような影響を及ぼし、どのような対策を講じるべきかを具体的に検討、セミナー等を通じて情報発信します。