

# ビルメンテナンス業者選定の ポイントと注意点



～メンテナンスが未来を変える！正しいメンテナンスのポイント～



講師 公益社団法人 東京共同住宅協会 会長 谷崎 憲一

事務局 相談ダイヤル・お問合せ ☎03-3400-8620

# 管理会社と同じような表現をするが、 明確にミッションが違う

**BM**〔メンテナンス会社〕と**PM**〔プロパティマネジメント会社〕

ビルやマンションなどの建物設備を維持、メンテナンス管理する仕事  
建物を安全・快適に維持し、  
入居者・利用者の利便性を保ちつつ、資産価値を守ることがミッション

**(B)** ビル      **(M)** メンテナンス

BMがカバーする領域は幅広く、  
それぞれに専門的な知識・技術が要求され、  
有資格者のみができる業務も多数ある



**(P)** プロパティ **(M)** マネジメント

大家さんの立場に立って資産を守り、  
入居者募集・対応から、リスク管理・バリューUPなど適切な  
マネジメントを行い、大家さんの利益の最大化を図ることがミッション



# PMはソフト的な管理・BMはハード的な管理

今回のテーマ



入居者募集・審査  
(リーシング)



賃貸契約  
新規・更新



入居者管理



家賃集金  
空室保証



入居者管理  
(データ管理)



退去立会  
敷金精算

## PM



鍵の保管  
交換



経営分析  
修繕提案



クレーム  
リクエスト対応



エレベーター保守点検



日常・定期清掃



給排水設備  
ポンプ点検・清掃

## BM



定期巡回  
パトロール



受水槽、浄化槽  
点検・清掃



消防点検



植栽の剪定  
敷地内の除草



設備機器  
メンテナンス



電球管類の交換  
LED提案

# いわゆる管理会社

## 設備・清掃 管理会社

## メンテナンス系 管理会社

拠点・出張所を持つ



お客様は大家さん  
物件に対して責任

## 不動産系管理会社

PM  
メイン

拠点を持つ



お客様は大家さん  
物件・入居者に責任

仲介・PM  
両方やる

客付店舗を持つ



お客様は両方  
責任は場合による

仲介  
メイン

客付店舗を持つ



お客様は入居者  
仲介終了まで責任

BMは、地味で目を掛けられることは少ないが  
経営の基礎となる重要な業務を行ってくれる部門

# メンテナンスの依頼パターン



**C**  
**自主管理**  
PM依頼せず  
BMも自主で  
分離発注もある

**Aパターン**  
PM会社に  
BMも一括依頼  
窓口PM会社一本

説明  
履歴入力  
チェック

入居者  
対応  
手配  
現調

**BM**

発注・アフターなどは  
PM会社の責任体制

**Bパターン**  
PM会社と分けて  
大家さんが直接BM会社に依頼

手配

**PM** **BM**

メンテナンスの発注責任は  
大家さんにあります

# 人の身体を賃貸経営に例えると・・・

## メンテナンス次第で建物の寿命が大きく変わります

顔・・・エントランス

脳・・・PM会社

目・耳・・・セキュリティ

心臓・・・オーナー様

皮膚・・・外壁材・塗料

神経・・・電気配線

骨・・・鉄骨・鉄筋  
筋肉・・・コンクリート

動脈・・・よこ給水管  
静脈・・・たて給水管

小腸・・・よこ排水管  
大腸・・・たて排水管

ゴミ置き場・・・トイレ

定期点検は  
人間ドック

メンテを怠ると  
重病リスク

### メンテナンス会社はソーシャルワーカーのようなもの

※状況に適した医療、病院の情報提供、必要に応じ診療に参考となる情報収集・医師への提供、健康支援

# 見えないところに お金かかるのがメンテナンス



## メンテナンスはランニングとスポット項目に別れる

ランニング  
Running  
(stock)

定期的

毎月、毎年  
数年に1回

- エレベーターの定期的な保守点検
- 植栽剪定（年に1、2回想定）
- 日常清掃、拭き・履き・拾い清掃  
パートさん、シルバーさんのレベル

スポット  
Spot

突発的

点検で発見  
故障・クレーム

- エレベーター故障、点検時の不具合
- 隣地から剪定要求、猛暑でボロボロ
- 一斉集中清掃、ポリッシャーや高圧洗淨、脚立・梯子を使った大掛かり

- ランニングは毎月決まった支払い、スポットはその都度の支払い  
※3ヶ月に1回は年4回なので、1回の金額×4回分÷12ヶ月で按分  
※3年に1回は、1回の金額÷36ヶ月で計算し、積立のように分割
- ランニングは予算立てやすいが、スポットは予算外の出費が多い  
※設備の耐用年数など認識しておく、そろそろ・・・など目安を立てやすい（10p参照）

# 空調機器・電気設備・給排水設備・EV・給湯機器 警備防犯機器・機械駐車場はなぜ劣化するのか？

## 環境的な要因

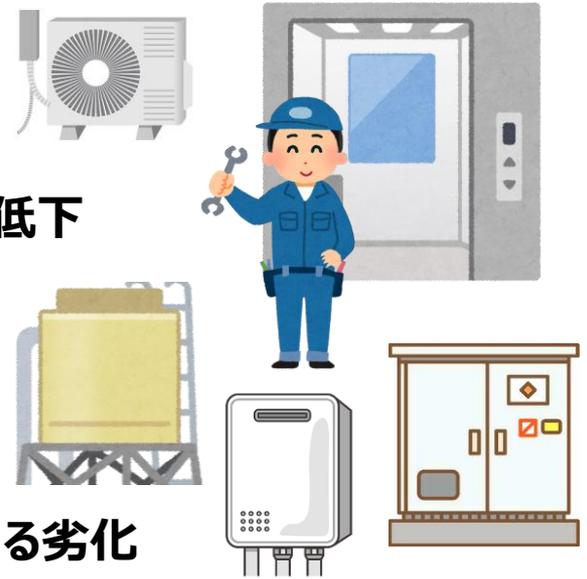
- 直射日光や紫外線による加熱・表面劣化
- 塵埃や腐食性ガスによる目詰まり・腐食
- 温度変化による結露・膨張・収縮、湿度による腐食・絶縁低下

## 電気的な要因

- 過電流やサージによる絶縁材料の劣化
- 雷の直撃による絶縁材料のダメージ

## 機械的な要因

- 振動や衝撃・圧縮・屈曲・引張による劣化、熱サイクルによる劣化



時間と共に劣化し、故障やトラブルが起こる運命（経年劣化）若返りサプリはない

**そのため、点検が重要** … この当たり前のことを怠りがち、忘れがちなのがメンテナンス

設備の劣化予防には、清掃・給油・増締めなどの保全、動作確認・点検による早期発見が重要で、修理・改善により劣化・復元の手当てが良ければ設備寿命が延びる

**重要**

事後保全	故障したら直す保全方法（故障発生を予測できない箇所に採用）
予防保全	トラブルを予測して事前に部品を交換する方法・・・定期点検
予知保全	設備や機械に故障やトラブルの兆候が見られたら対処する

# 設備の耐用年数

## ● 給排水管の材料と耐用年数の目安 ※法定耐用年数は一律15年

	材料	耐用年数
給水管	亜鉛めっき鋼管	15年程度
	塩化ビニルライニング鋼管	20年程度
	ステンレス鋼管	60年程度
	水道用ポリエチレン管	40年程度
	架橋ポリエチレン管	40年程度

	材料	耐用年数
排水管	排水用鋳鉄管	40年程度
	耐火二層管	40年程度
	排水用塩化ビニルライニング鋼管	40年程度
	アルファ鋼管	40年程度

## ● 電気設備・空調などの耐用年数の目安

電気設備名	耐用年数	特記事項
配電盤や分電盤	20～30年	定期的な点検が必須。不具合が起きる前に交換を検討
コンセントやスイッチ	10～15年	劣化が目視で判断しやすい。焦げ跡や異臭に注意
LED照明や蛍光灯器具	10～15年	省エネ効果が高いが、ちらつきや点灯不良が発生したら交換時期
空調設備や換気扇	10～15年	フィルターの清掃を怠ると寿命が短くなる、当たりはずれがある
エコキュートや給湯器	10～15年	部品交換で延命可能。水漏れや異音が初期故障のサイン

- **ポンプの耐用年数**は、適切な保守・点検が行われた場合は10～15年程度（長いと30年ほどもつこともある）  
基本的に使用頻度と環境、メンテナンスの有無によって決まる  
使用頻度が多いものはその分だけ劣化が進み、屋内か屋外でも耐用年数が大きく違ってくる

## ● エレベーターの耐用年数メーカーの目安

株式会社日立ビルシステム	20～25年	三菱電機ビルソリューションズ株式会社	20～25年
東芝エレベータ株式会社	20～30年	フジテック株式会社	20～25年

パーツの供給が終了してしまったために、リニューアル・更新工事を実施せざるを得ないこともあるので注意

# ビルメンテナンスの業務は以下に区分

## ① 清掃関連（環境衛生管理業務） 業界規模割合63.5%

建物や外周の環境をきれいに保ったり、建物の水などが安全な状態になるよう管理したりする業務

### ■ 清掃管理業務・・・

① 建築物内部清掃・・・建物の中の床、壁、天井、照明器具、家具、窓などを清掃する業務。

清掃は建物の美観を保つだけでなく、腐食などを防いで建物を長持ちさせる役割も果たす。

実は、専門的な知識や技術が要求される業務であり、建物の隅々まできれいにするのは、一般に想像されるよりも難しく、清掃道具や清掃方法を選びながら作業する（汚れの種類の見極めが重要、建材によっては使用できる洗剤に限られるため、専門的な判断が必要）

② 建築物外部清掃・・・外壁や外ガラスを清掃したり、外構や駐車場、屋上の清掃、景観維持のための植栽の管理。大気中の粉塵を原因とした外装の汚れは放っておくと清掃困難になるので、建物の外側も定期的な清掃が必要。外部清掃も建築物内部清掃と同様に建材や汚れによって清掃方法を変える

### ■ 衛生管理業務・・・

③ 給水管理・・・飲用など安全な水を維持管理する業務。貯水槽清掃や定期的な水質検査など、貯水槽は清掃を怠るとカビや雑菌が発生)

貯水槽内には錆が沈殿するため、トラブルが発生しないよう適切に管理

④ 排水管理・・・排水槽や排水管、雑排水槽、浄化槽などの清掃などを行う。適切に排水管理をしないと、悪臭や詰まり、漏水などが発生する

他の設備と同様、排水設備も清掃をすることで長持ちする。日常使用で汚れが溜まりやすい設備のため、清掃をはじめとした管理が重要

⑤ 害虫・ねずみの防除・・・ゴキブリ、ハエ、ノミ、シラミ、ダニといった人の健康を害するような害虫や、ねずみの発生・侵入を防いだり、駆除したりする業務

害虫やねずみが発生する場所や侵入経路、被害などの調査を定期的に行い、調査結果を踏まえて必要な対策を講じる

⑥ 廃棄物処理・・・基本的に入居者が行政に依頼するケースが多いが、集積された粗大ごみの置場の管理や整理、不正に廃棄された場合、処理業者との連携などを取りながらそれぞれ適切に処理する



## ② 設備関連（設備・建築物管理・保全業務） 業界規模割合17.4%

建築物の点検・保全、各設備が正常に動作するよう運転保守・整備する業務。

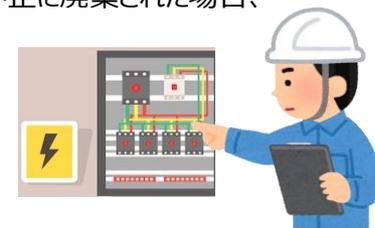
建物の各設備は「動いて当たり前」と思われがちだが、その裏には日頃の管理業務の積み重ねがある。

適切な点検・整備をすることによって、建物・設備を長く使えるようにする。

規模によって、定期的に集中して行う場合と日常清掃に付加して不具合を発見したときに対処する場合がある。

建築物・設備保全業務も専門的な知識が必要で、多くの点検では報告書も作成（点検によってトラブルの発生を未然に防ぐことができる）

EVの保守点検、電気設備・ガス点検、給排水設備・ポンプ、貯水槽、空調・給湯など、建物の規模や用途によって様々な設備があり、法定点検項目も多い



## ③ 防犯・防災関連（保安警備・防災業務） 業界規模割合7.1% ※その他メンテナンス業務：12.1%

警備員が常駐、若しくは巡回、又は機械警備をし、防犯・防災を行うことで建物と利用者の安全を保つ業務。

① 警備業務・・・建物の出入り口や監視カメラのチェック、見回りなどを行い、建物と利用者の安全を守る。

機械警備システムや出入管理システムの導入も進んでおり、適応も求められている

② 防火防災業務・・・消防設備などの維持・管理などを行う業務。たとえば、火災報知機の動作確認のほか、

規模によっては、防災監視装置の監視や制御、緊急対応なども行う

③ 駐車場管理・・・駐車する車の出入りや配置などを管理し、安全に車を保管する業務。

駐車場管理でも機械化・自動化が進み、機械警備システムでの監視を行う駐車場が増えている



# ビルメンテナンス業者の種類

## 系列系



**ゼネコン・ハウスメーカーや大手不動産の子会社が、親会社施工・保有物件を担当しているタイプの業者**

- ネームバリューあり、規模が大きく、幅広い業務に対応する機会が多いのが特徴。大規模物件の心強いパートナーになりえるが、メンテナンス費用は高くなりがち。親会社からの天下りも多い
- 設備の保守・点検は外注、協力会社、孫請け、玄孫請けの場合もあり、その分費用がかさむ

## メーカー系



**EV・空調メーカーや警備会社などが生産した設備の保守・点検を中心に業務を請け負うタイプの業者**

- 専門性を活かして、クオリティの高いメンテナンスをするほか、万一の故障・トラブル時の対応にも優れている
- 設備メンテナンスがメインで業務の守備範囲が狭い場合もあるので、ピンポイントに任せたい業務がある場合はおすすめ

## インフラ系



**電力会社やガス会社、鉄道会社などが保有する施設の管理からスタートした業者**

- 得意分野は元の会社によって異なり、電力会社であれば電気設備、ガス会社であればガス設備が得意
- 鉄道系は沿線建物が多く、さまざまなビルや施設のノウハウを蓄積している業者もある。地域密着型、事業エリア内得意

## 独立系



**清掃、若しくは設備の保守・点検から業務を拡大してメンテナンスを請け負うようになったタイプの業者**

- どちらかといえば、中小規模の業者が多く、依頼にかかる費用も上記と比較すると安く対応が早い傾向がある
- 外注せずに自社で業務を担当する割合が大きいのも特徴（内製化によりスピード・金額・品質に優位性）
- 自社で業務を担当する分、実際にビルや施設の様子を見て、最適な提案につなげられる

**大家さんの手元に届く見積金額のイメージ**（個別事情や企業によって変わりますので参考程度であるご認識ください）

**原価100 < 独立系115~125 < メーカー系125~130 < インフラ系130~135 < 系列系130~150**

# メンテナンスは大家さんの意識とPM会社によって 物件レベル・クオリティが変わる



1. 必要な範囲と作業項目と時間を明確にする
2. 人件費が上がってきていることに留意する
3. 現場作業員とマネジメントは別であると心得る
4. 回数や作業量が少ないと安くなるものではない (割高)
5. 直接雇用・清掃業者委託・PM会社に委託などメニュー違う
6. 日常清掃と定期清掃はやる人が違う (技術、知識レベル)
7. コロナ以降、ゴミの量が格段に増えたため清掃の負担が増えた

大家さんの  
心得

# 清掃・メンテナンス業界のいま

- **社員**・・・若年層・マネジメント層の人手不足、人材不足は年を追うごとに深刻化
- **現場スタッフ（清掃員・管理員）** 不足、時給増加、高齢化、クオリティの低下・・・採用経費の上昇も深刻



## 東京 最低賃金

2004年 710円

2014年 888円

2024年 1,163円

## 「全国ビルメンテナンス協会」 調査データ2020年

エリアマネージャーの仕事  
の多くは代役



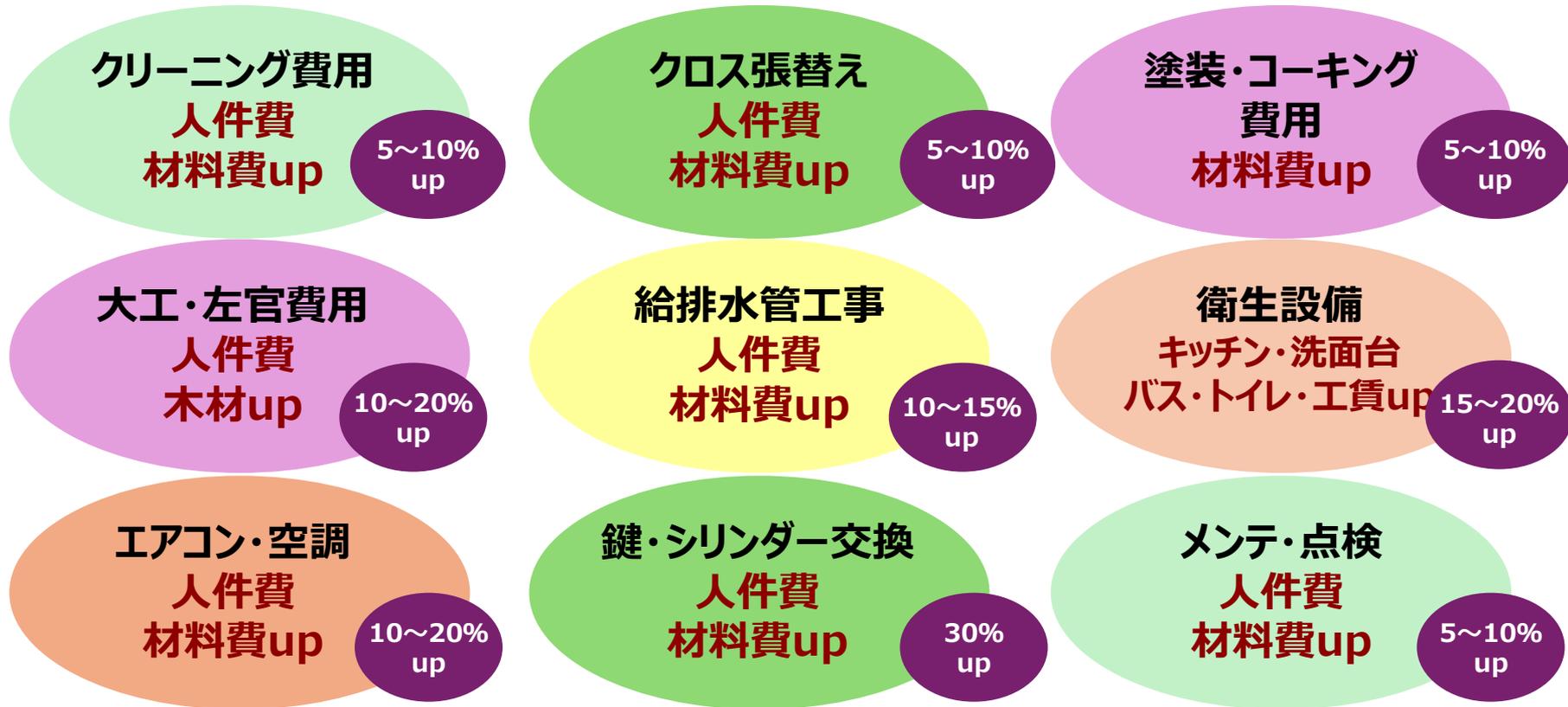
## Q 従業員の過不足（常勤従業員）について

本社：「不足」35.8%、「やや不足」43.7%：合計79.5% 上昇トレンド  
営業所：「不足」31.1%、「やや不足」43.0%：合計74.1% 上昇トレンド

## Q ビルメンテナンス業務での悩み事

1位 「現場従業員が集まりにくい」87.2%（2013年以来、悩み事ずっとトップを維持）  
2位 「現場従業員の若返りに苦勞」73.0%（2009年53.5%以降右肩上りで増加）

# メンテナンス・清掃・原状回復・リフォームも 多岐にわたって上昇（先行きも上昇ライン）



**管理会社3社、リフォーム会社3社ヒアリング**

**現状、物価上昇による営業利益の圧迫により  
赤字になるメンテナンス会社が出てきている**

# あるメンテナンス会社の値上げの事情

25世帯 賃貸マンション	2019年				2022年			
	分離発注先 (直接雇用含) 原価	大家さん との契約	メンテ会社 の利益	メンテ会社 の利益率	分離発注先 (直接雇用含) 原価	大家さん との契約	メンテ会社 の利益	メンテ会社 の利益率
■ 日常清掃 (週3)	420,000	546,000	126,000	23.1%	462,000	546,000	84,000	15.38%
■ 定期清掃 (6回/年)	360,000	468,000	108,000	23.1%	396,000	468,000	72,000	15.38%
■ 設備遠隔監視 (24h)	144,000	180,000	36,000	20.0%	158,400	180,000	21,600	12.00%
■ 消防設備点検 (年2)	6,000	8,500	2,500	29.4%	6,600	8,500	1,900	22.35%
■ 増圧ポンプ点検 (年2)	38,400	49,920	11,520	23.1%	42,240	49,920	7,680	15.38%
■ EVメンテ (4回/年)	456,000	556,320	100,320	18.0%	501,600	556,320	54,720	9.84%
■ マット交換 (月2)	96,000	108,000	12,000	11.1%	105,600	112,800	7,200	6.38%
■ 特別高圧洗浄 (年2)	64,000	83,200	19,200	23.1%	70,400	83,200	12,800	15.38%
■ 除草植栽剪定 (年2)	120,000	144,000	24,000	16.7%	132,000	144,000	12,000	8.33%
合計 (年間)	1,704,400	2,143,940	439,540	20.5%	1,874,840	2,148,740	273,900	12.75%

▲  
適正は20~25%

▲  
10%値上

▲  
値上せず我慢

▲  
経常利益は赤字

2022年、原価が上がり、危険なレベルまで利益率が落ちたが、  
新規物件は20~25%で受託しており平均化して値上げせずに企業努力  
しかし、2024以降に一斉値上げ・・・2割は失注（それでも背に腹は代えられない）

結果的に売上伸びるが、利益減少となる現象  
小規模メンテナンス会社の廃業や倒産も増加

# ビルメンテナンス業者の選び方のポイント

どれも最低限軽く確認しておいた方がよいポイント・業者を選定する際の参考

## 実績

**実績・管理棟数・社歴・従業員数・有資格者数など基本的な会社情報**

※業者の実績は多くの場合ホームページから確認できることもある（直接聞くことも大事）

## エリア

**拠点・エリア（物件から1時間以内に拠点があるか）**

※周辺や沿線にも似たような管理物件があるか、万一の現場急行に時間はかからないか

## カテゴリ

**得意なカテゴリ（商業ビル・マンション・公共施設・分譲マンションなど）**

※例えば、ターミナルビルの清掃が得意な業者にはアパート・マンションの清掃は出来ない

## 特に実績が 重要な理由

- 経験豊富で良質な仕事をする可能性が高い
- 万一のトラブル対応にも慣れている（的確で速い）
- 知識が豊富なのでコミュニケーションを取りやすい
- 悪質な業者ではない可能性が高い

## 価格

**ビルメンテナンス費用の原価の大半は人件費**

※相応の資格・技術を持った従業員がきちんと作業をすると、それなりの費用が発生

本来極端に安くなりようがない・・・ブラックの危険性、クオリティ・コンプライアンス問題

## 丁寧さ

**長い付き合いになる以上、対応の丁寧さも重視される**

※見積もりや契約する際の業務仕様書に曖昧な点がないか、説明は丁寧かなどを確認

## スピード

**トラブルが発生した場合は一刻も早く復旧しなければならない場合が多い**

※担当者（大家さん窓口）の差配スピードと報連相のマメさ、力量が問われる・・・

人材不足の今、どこも優秀な社員確保で悩んでいる、力量のある人材は限られる

## 強み

**給排水設備やポンプ関係が強い（専門スタッフが揃っているなど）**

※リフォーム部門も備えている場合、雨漏り・水漏れの処置ばかりでなく原状回復も一緒に対応など

# 清掃を依頼する際のポイント

## ① 対応できる掃除内容であるか

- 依頼したい物件の内容を伝え、現地調査をしてもらい清掃をできるかどうかを確認する  
全ての清掃業者が同じ作業を行えるわけではなく、業者によって得意、不得意がある  
業者側としてはなるべく契約を取りたいため、二つ返事で請け負おうとするケースもあるが、  
依頼したい内容に対して実績があるかどうかを見極めることが大切
- できないことが分かっているながら受注する悪徳業者も存在しているため、必ずホームページ  
やチラシなどで作業内容をチェック（ネットの業者は拠点が無いこともあるので要注意）

## ② 清掃を行ってもらう時間帯、範囲を明確に

- 日常清掃と定期清掃があるが、それぞれ対応できる清掃箇所が異なる  
清掃箇所が明確でないと、仕上がりにムラが出る、作業者が変わる度に清掃箇所が変わ  
るなどといったトラブルが起こり得るため注意が必要
- 日常清掃か定期清掃、清掃箇所によって費用が大きく変動する  
見積もりを作成してもらう段階で、予算にあわせて事前にどの箇所を清掃してもらうかを  
しっかり決めておくこと  
そのため、清掃の範囲や拭き掃除・掃き掃除、除草はどの範囲までかなど仕様書が重要

## ③ 清掃員は直接雇用か、エリアマネージャーや委託先があるか

直接雇用の場合、労働基準を満たす健全な経営をしているか、ブラックの場合は頻繁に  
清掃員が変わり安定したクオリティが望めない

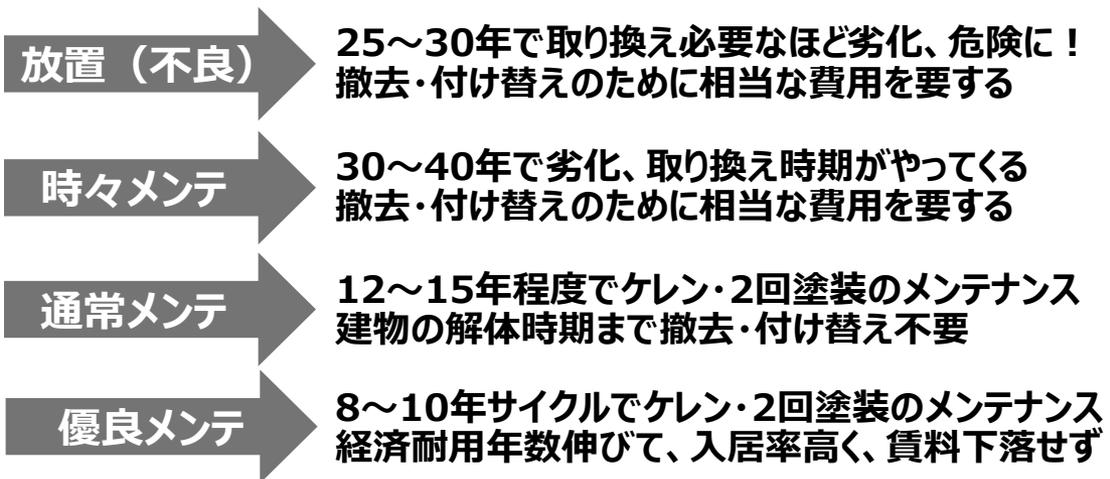
**見積書や請書、契約書に免責事項を明記している会社はしっかりしている**

# 良好なメンテナンスによる経済効果はとて大きいので、 優良なBM会社、若しくはPM会社に一元管理をしていただくことをお勧めします。

- 法定耐用年数・・・国税局が建物の減価償却費を算出するために設定した期間
- 経済耐用年数・・・建物から経済的な収益が得られる期間（稼いでもらえる期間）

建築構造 財務省・PRE戦略検討会 (早稲田大学・小松教授)	法定耐用年数	実際の平均寿命 (何年で壊しているか)			経済耐用年数	
		1997年度調査		2005年度調査	メンテ良好	メンテ不良
		全国(除東京)	東京特別区	全国		
■ 鉄骨鉄筋コンクリート (SRC)	47年	45.26年	43.23年	45.17年	60年～ 100年	40年程度
■ 鉄筋コンクリート (RC)						
■ 重量鉄骨 (厚さ6mm以上)	34年	41.00年	35.25年	49.94年	50年～70年	35年程度
■ 軽量鉄骨 (厚さ3～4mm)	27年				50年～60年	35年程度
■ 軽量鉄骨 (厚さ3mm以下)	19年	31.82年	28.46	37.61	40年～50年	30年程度
■ 木造 (在来工法・2×4)	22年	37.73年	33.10年	43.74年	50年～80年	35年程度

## メンテナンスがマメな物件は、間違いなく資産価値を維持し、賃料水準に影響します



# ご視聴頂き、誠にありがとうございました。



これを機会に、公益社団法人東京共同住宅協会に  
どうぞご入会くださいませ。

賛助会員様の会費で成り立っている協会です。お役立ち情報のお届けとともに  
どのようなご相談にも、専門の相談員が誠心誠意お応え致します。  
皆様の強い味方として、健全な賃貸経営をサポートさせていただきます。  
(ご入会は、任意でございます。)

入会金なし、年会費12,000円 会員特典についてはお問い合わせください。

空室対策	借地・底地	老朽物件	土地活用
リノベーション	共有物件	相続税	境界問題
税務・法律	不良入居者	資金計画	近隣問題

ご相談内容によって、90名以上の相談員の中から人選し丁寧にご案内いたします。  
機関紙の発行やセミナーなどお役立ち情報も随時お届けいたします。

公益社団法人 東京共同住宅協会 事務局 ☎03-3400-8620

平日：午前10時～午後6時まで受付

# YouTube 「大家さん大学」チャンネル登録 どうぞ宜しくお願い致します

チャンネル登録と、いいね！  を頂けると励みになります。



いつでもどこでも学べるニュートラルな無料講座 (200テーマ収録)