



# ベストプラクティス 不動産管理サービス

管理会社 | 依頼人との関係 | 物件の管理 | 物件の管理 | テナント・入居者との関係 |

© 2020 by the Institute of Real Estate Management of the NATIONAL ASSOCIATION OF REALTORS®

無断複写・転載を禁じます。出版者からの文書による事前の許可がない限り、本書、またそのいかなる部分も、コピー、録音などを、エレクトロニック、メカニカルなど、その形や方法に関わりなく、複製、情報検索システムへの保存、または送信をしてはいけません。お問い合わせは、Institute of Real Estate Management, 430 North Michigan Avenue, Chicago, IL 60611 Knowledge Solutions Teamにお寄せください。

#### 法的責任の否認

全米不動産管理協会は、その役員、理事、従業員、アドバイザー、コンサルタント、委員会メンバー、タスクフォース・メンバー、代理人、ボランティアと会員など（以下「IREM」）を含め、不動産管理サービスで使える慣行を提供するという目的のみのために、本書の内容をまとめました。本出版物、あるいはそのいかなる部分も、不動産専門家や不動産管理士の注意基準を作成することを意図したものではありません。本出版物は、あるいはそのいかなる部分も、IREM（あるいは定義によりIREMに含まれる人やグループ）と、本出版物あるいはその一部を読み、調べ、使い、あるいはその存在を知る、いかなる個人あるいは実体との間に、いかなる関係であろうと、生じさせるものではありません。

情報は「保証」はしません。IREMは、現在であろうといつの時点であろうと、つまり、現在、過去、あるいは将来のどの時点であろうと、提供されている情報が正確なものであると述べる、保証する、請け負う、あるいは約束するものではありません。

国、州、地方、地域の法律や規制は異なり、改正されますので、本出版物、それに関係するすべての書類、用紙、添付書類などを使用する前に、知識のある専門家のアドバイスを求めるべきです。この出版物は、出版者が、法律、会計、その他いかなる専門的なサービスをも提供するものではないという理解の下に販売されています。法的なアドバイスや専門家の援助が必要な場合は、資格のある専門家のサービスを求めるべきです。

ISBN-13: 978-1-57203-290-3

ISBN-10: 1-57203-290-1

Library of Congress Control Number: 2020949013

SKU: 785.20

テナント・入居者

# 目次

序論	iii
定義	v
管理会社	1
依頼人との関係	15
物件の管理	23
テナント・入居者との関係	39
ベストプラクティスのチェックリスト	44

## 貢献者

当団体は、本書の出版に貢献した以下の方々に深く感謝申し上げます。

ロバート・グリスウォルド、CPM®, ARM®

アン・ライシュ、CPM®

アンジェラ・エシュリマン、CPM®

リチャード・フォーサイス、CPM®

ポール・カステス、CPM®

ジェフ・ラピン、CPM®

ロビン・レイ、CPM®

ステファニー・スワンソン、CPM®, ACoM

---

# 序論

---

IREM® (全米不動産管理協会) は不動産管理会社の経営幹部が、ビジネスで成功し、専門家としてビジネスを運営していくための実践的に役立つツールとして、最良慣行をまとめました。これは、専門的な不動産管理サービスの適切な枠組みを提供することを目的として作られました。

これらのベストプラクティスの裏にある考え方は、特定の実績のある解決策や認められたガイドラインは、より効果的で、効率が改善され、最終的には競争上の優位性につながると言うものです。これら62のベストプラクティスは、基準ではないことが明確に謳われており、不動産管理サービスを提供する者へのガイドとなる提案です。これは、四つのカテゴリーに分けられています。

1. 管理会社
2. 依頼人との関係
3. 物件の管理
4. テナント・入居者との関係

これらのベストプラクティスは、不動産管理士や管理されている物件ではなく、不動産管理サービスを提供している管理会社や企業に焦点を当てています。これらのベストプラクティスは、賃貸物件や投資物件の管理に関するものが多く、どんな種類の、どんな規模の、どんな市場のものであろうと、適用できるものであり、そう意図されています。

IREMのベストプラクティスは、色々な使い方があります。

- ・ 営業開発ツールとして。ベストプラクティスは、管理会社のオペレーションの広さと深さ、またそのビジネスの堅固なプラットフォームを紹介するために、プレゼンや提案の一部として使えます。
- ・ 依頼人との関係とビジネス保持のツールとして。依頼人への報告にベストプラクティスを取り入れることによって、会社が如何によく統制されており、それがどのように依頼人にとって益になるかが分かります。ベストプラクティスを通知表のように使うことは、依頼人が専門家レベルのサービスを受けていることを表しています。

- ・ 会社設立時のチェックリストとして。
- ・ スタッフのトレーニングと教育のモデルとして。ベストプラクティスは、新人研修にも役立ちます。職務記述書の見直し、社内での業績評価、従業員開発プランの作成などのツールにも使えます。
- ・ 会社の年間目標や長期戦略計画の作成に使う。
- ・ 会社の商慣習の監査や改善できる部分やギャップの発見ツールとして。

この版には、五つの新しいベストプラクティスを取り入れました。

ベストプラクティス1.6データ・セキュリティ

ベストプラクティス1.16システム効率

ベストプラクティス1.17報道機関対応プラン

ベストプラクティス3.10契約業者

ベストプラクティス4.7テナント・入居者のプライバシー

これらのベストプラクティスに関するコメントや質問、また将来のベストプラクティスに関する提案は、[getinfo@irem.org](mailto:getinfo@irem.org)にお寄せください。

# 定義

このベストプラクティスに関しては、以下の定義を使います。これらは、法律用語や法律的定義ではありませんので、そう解釈するべきではありません。

**依頼人** - 「依頼人」という言葉は、管理サービスを提供している物件のオーナーか、オーナーが指名した代理人です。

**依頼人の指示** - 「依頼人の指示」は、依頼人からの文書、による、あるいは依頼人と文書で確認した、または管理契約書に含まれている指示です。

**家主** - ここで言う「家主」とは、個人か会社に賃貸あるいはリースしている不動産のオーナーあるいは指名された代理人です。

**管理会社** - ここで使われている「管理会社」という言葉は、管理料をもらって不動産管理サービスを提供し、管理を代行している会社です。これには、不動産管理会社と、包括的な業務を提供する不動産会社の不動産管理部が含まれます。

**オーナー** - ここで言う「オーナー」という言葉は、物件の法的所有権を持っている個人あるいは事業体を指します。

**テナント・入居者** - ここで使われている「テナント・入居者」という言葉は、家賃を払う、あるいは何か価値あるものと交換して、不動産を占有する個人あるいは事業体を指します。「入居者」は居住系不動産管理で使われる用語を反映しており、「テナント」はその他の物件タイプです。



管理会社

## 1.1

**会社の形成。**管理会社は、すべての適用法と規制を順守して設立する必要があります。

」 **ベストプラクティスの説明 1.1.**管理会社を、個人事業体、合名会社、法人、あるいはその他の法的事業体として作った場合、それぞれ収益と税金は異なりますが、設立の全ての法的要件を満たさなければなりません。正当かつ合法的にビジネスを設立し、運営しなければ、管理している物件その他の資産を危険にさらすことになりかねません。

## 1.2

**法の順守。**管理会社とその従業員は、すべての適用法や規制を知り、順守して、事業活動をしなければなりません。

」 **ベストプラクティスの説明 1.2.**管理会社は、多くの法的責任を負います。これには、ビジネス全般に影響を与える法律や規制もあれば、特に不動産会社に影響を与えるものもあります。多くの管轄区域では、リースや自社以外の物件の管理に携わる第三者管理会社に、不動産のライセンスが義務付けられています。

**管理会社の保険。**管理会社は、管理会社、会社の人間として働いているその従業員、受託者として預かっている資産を補償する保険を維持しなければなりません。

**ベストプラクティスの説明 1.3.**現代のビジネス環境においては、会社やそのオーナーの利害を守りたい場合、大きさに関わ

」 正当かつ合法的にビジネスを設立し、運営しなければ、管理している物件その他の資産を危険にさらすことになりかねません。 //

」 上記の説明1.1参照

# 1.3

らず、管理会社が保険会社と特定のリスクを共有しなければなりません。クライアントは、管理会社が、損失が生じて、管理の代理人としてビジネスを途切れなく継続することができるという、信頼を持っていなければなりません。保険は、会社の財産の破損や破壊による損失から守り、会社のオーナーや従業員の行動によって発生した会社やクライアントの経済的損失から守らなければなりません。

管理会社の保険には、通常、以下が含まれますが、これらに限られません：労災保険、身元保証保険、犯罪保険、犯罪補償保険、過失脱漏保険、事業中断保険、雇用慣行損害賠償保険、従業員手当補償、身体障害保険、サイバー賠償責任保険、役員責任保険。その外に保険をかけられるものとしては、ビルやその他の建造物、自動車その他の可動性財産、機械や設備；家具や備品；在庫、記録や重要書類、お金や証券、トレードマークやロゴなどの無形財産などがあります。また、管理会社は、名誉棄損、中傷、差別、違法な報復的立ち退き、入居者やゲストのプライバシーの侵害などから守る保険に入ることもできます。

2

# 1.4

**会社の緊急時への備え。**管理会社の緊急時への備えと、緊急時の対応計画また手順を作成して、必要時にはそれに従わなければなりません。

「**ベストプラクティスの説明** 1.4.管理会社は、その大小に関わらず、緊急事態の準備ができていなければなりません。業務継続計画を含む緊急時への備えと対応計画を作ることによって、管理会社は、より効果的に緊急事態に対処し、従業員の命を守り、会社の資産と委託されている資産の継続的な管理の持続性を守ることができます。緊急処置マニュアルは、緊急事態に会社の一人ひとりが何をしなければならないかを一つ一つ指示するものです。

## 1.5

**会社のポリシーと手順。**文書による会社の運営ポリシーと手順を作成し、施行して、全従業員に伝え、簡単に見ることができるようにし、定期的に必要なに応じて調べ、アップデートしなければなりません。

- ▶ **ベストプラクティスの説明 1.5.**ポリシーや手順とは、職場での行動行為の手引きです。ポリシーは、職場の行動が法的要件や会社の期待に沿うものであることを確かにするためのものです。手順とは、特定の仕事をするために必要な行動一つ一つのリストであり、定型業務が効果的、能率的、そして一貫した方法でなされるようにするものです。ポリシーと手順は、二つとも従業員のロードマップであり、従業員が特定の任務を果たす方法を標準化するツールです。ポリシーと手順は、全ての管理会社にとって大切なものですが、特に支店がある場合、あるいは管理物件に現場の従業員がいる場合には重要です。

通常、ポリシーと手順は、会社やその従業員の日々の運用手順を説明したオペレーション・マニュアルにまとめられています。これらのマニュアルには、一般的に、書式や手紙のサンプルなどが含まれています。印刷されている場合も、会社のサイトに載せてある場合も、これらのポリシーや手順は、全従業員がすぐにアクセスでき、実行されていなければなりません。

## 1.6

**データ・セキュリティ。**管理会社は、会社とその運営に関するすべてのデータを安全に守らなければなりません。

- ▶ **ベストプラクティスの説明 1.6.**現在のビジネス環境では、秘密情報や占有情報を保護し、会社を守らなければなりません。それには、会社の財務記録、テナント、入居者の申込書、その他の秘密や占有情報があります。

なりすまし事件、ランサムウェア、ビジネスの運営に必要な重要データのハッキングなどが増えましたので、管理会社は、機密保護侵害を避け、機密データを暗号化し、侵害があった場合にどう対応するかなど、前もってプランを立てることが欠かせません。

# 1.7

**記録保管。**管理会社は、会社、物件、依頼人の記録を、適切な規制のガイドライン、契約上の義務、また会社のポリシーに従って、適切で安全な保管をし、効率よく探せるようにし、必要のないものを適切に破棄して、維持管理しなければなりません。

」 **ベストプラクティスの説明 1.7.**記録管理は管理会社の重要な機能の一つです。これには、会社自体、管理している全物件、全クライアントの記録が含まれます。記録管理の手順は、いろいろな法律を順守し、ビジネスを適切に運営するために必要です。管理会社の記録管理システムには、管理会社自体、管理している全物件、会社の各クライアントの、以下のような記録の適切で安全な保存、簡単に能率的な検索、不必要な記録の破棄などが必要です。

- ・ 会計と経理報告
- ・ 取得書類 (権原、契約書類、竣工図)
- ・ 銀行の記録
- ・ 契約とリース
- ・ 会社の記録
- ・ 通信とコミュニケーション (ハードコピーとデジタル)
- ・ 現場の非常用書類 (連絡先リスト、地図、電気ガス水道の遮断装置の場所)
- ・ 従業員の記録
- ・ よく使う用紙
- ・ 知的財産の記録
- ・ マーケティングと宣伝広告の記録
- ・ 許可証とライセンス
- ・ 在庫品元帳
- ・ 税金の記録

」 **ポリシーと手順は、二つとも従業員のロードマップであり、従業員が特定の任務を果たす方法を標準化するツールです。** 」

」 上記の説明1.5

# 1.8

**スタッフの開発。**管理会社は、多様性のあるチームを開発するよう努力し、従業員の専門的能力の開発、トレーニング、資格認定などを、彼らの役割と職務に沿って提供しなければなりません。

**ベストプラクティスの説明 1.8.**不動産管理業は、従業員の専門知識、スキル、多様性に頼る活力に満ちたビジネスです。不動産管理会社は、多様性のあるスタッフの継続教育と研修によってのみ、能力のレベルを上げ、欠陥を除き、スタッフに高い専門意識を提供して、競争力を維持することができます。また、教育を受け、専門の称号を取る機会を提供することは、業界における従業員の仕事を助け、忠誠心と生産性を高めます。開放的な職場環境の多様性のあるスタッフは、色々な背景の利害関係者が共感し、市場に役立つサービスを提供することができます。また、背景が異なると、会社に異なる視点をもたらすことができ、全体的な知識、スキル、能力をチームに貢献します。

トレーニングと開発は関係ありますが、同義語ではありません。トレーニングは、通常、従業員に特定のスキルを与え、業績上の問題を助けるものですが、開発は、従業員に長期的に仕える能力を提供し、キャリアの生涯過程全体を通して、より豊かで能力のある従業員を開発するためのものです。従業員の開発プログラムは、会社のビジネスニーズと目標に沿った現在と将来の仕事の要請に応えるための、従業員に必要な知識、スキル、能力を提供するための体系的で計画性のある活動です。従業員の開発は、会社の目標をサポートし、生産性を高め、良い結果をもたらし、成績の欠如を補うあるいは無くし、従業員の意欲を高め、離職率を下げるために、会社で働いている全期間、その職位に関わらず、従業員全員のために計画されるべきです。

# 1.9

**職務記述書。**管理会社は、社内のすべての人間の任務と責任を正確に説明する職務記述書を持つべきです。

**ベストプラクティスの説明 1.9.**今社員募集中、あるいは新しい職位を作るわけでもなくとも、雇用者は、全職位の明確、簡潔、

# 1.9

そして正確な職務記述書を持っているべきです。職務記述書は既存の社員だけでなく、潜在的な将来の社員にも役に立ちます。職務記述書は、既存の社員の責任の明確なガイドラインを提供し、社員が自分の仕事に専念するのに役立ちます。職務記述書の境界線によって、従業員がほかの人の仕事を侵害することを避けることもできます。職務記述書には、通常、職位の名前、仕事の要約、仕事の任務と責任、職務要件、最低資格などが含まれます。

募集において、職務記述書は、求職者に、申し込んでいる仕事に関する総合的な情報を提供します。正確で効果的な職務記述書は、評価する申込者をフィルターし、より質の高い申込者のみが申し込むようになります。また、雇用するときの選考手段の選択を助けることによって、ポジションを埋めようとしている上司の参考にもなります。

それだけでなく、職務記述書は、社員の成績を判断する基準も提供します。これは、従業員の給与を決め、それぞれの仕事が生産する会社の全体的な実績にどれだけ貢献しているかを比較する基準ともなります。

6

# 1.10

**会社の倫理。**管理会社は、会社の従業員と依頼人、入居者、テナント、業者、一般社会、同僚との倫理的関係を定義する、文書による会社の倫理規定を持ち、施行するべきです。

▶ **ベストプラクティスの説明 1.10.**不動産管理会社は、会社において倫理的な行動基準に従う責任があります。倫理規定は、ビジネス行為における全従業員のガイドラインや基準を提供するために、不可欠です。これは、会社独自の規定を開発したり、IREMのような職業団体の倫理規定を導入したりすることができます。

会社の倫理規定は文書化し、入社時に全従業員に配り、継続的に従業員に伝えていかなければなりません。規定とその適用について、定期的にトレーニングをすることも、奨励します。会社の経営陣や重役の手本や、従業員に提供するトレーニングが、会社の倫理に対する責任感を強化します。

## 1.11

**会計システム。**管理会社は、会社の運営を助け、クライアントの指示に沿った、一般に認められた会計と財務報告の原則を順守しなければなりません。

- 」 **ベストプラクティスの説明 1.11.**クライアントのお金の処理は、管理会社と、それが管理している物件に合った会計システムを通してなされます。会計とは、通常、金銭的取引を集め、分類し、記録し、要約する作業と定義されます。これは、主に、ビジネスの収支の流れを、借方と貸方に分けてモニターすることです。より詳しく言うと、短期的な勘定の動きが、支払勘定と受取勘定によってモニターされると言うことです。財務会計とは、金銭取引を分類し、分析し、解釈するシステムで、特定の事業体、つまり管理会社が管理している物件の財務状態を、貸借対照表と損益計算書と言う形に文書化するものです。会計システムに関するクライアントの指示は、大きく異なります。機関投資家の中には、その期間の要件をすべて説明した会計手順マニュアルを、管理会社に提供することもあります。会計に関して、それほど厳しくはないクライアントもありますが、だからと言って重要でないと言うことではありません。会計システムは、クライアントの報告要件に従って、現金主義も発生主義もサポートできなければなりません。会計システムは、社内の会計部署で提供することも、会計業務を外注することもできます。いずれにしろ、そのシステムと、公正妥当と認められている会計と会計報告の原則にそのシステムが沿っているかに関しては、管理会社の責任です。

## 1.12

**会社の予算。**管理会社は、会社の年間予算を作成し、継続的に実績をモニターしなければなりません。

- 」 **ベストプラクティスの説明 1.12.**会社の予算は、組織の収支と、事業体の存続能力を監視し、ビジネスとしての成功を計る多くのツールの一つです。

## 1.13 財務管理。管理会社は、会社と依頼人のすべてのお金を取り扱うための会社の財務管理を構築し、順守しなければなりません。

- 」 **ベストプラクティスの説明 1.13.** 会計には多くの機能がありますが、クライアントのお金の処理は非常に重要です。クライアントのお金は、管理会社かそのオーナーの名義で受領と支払いをします。そのため、収支の取り扱い方に関しては、具体的なポリシーと手順が必要です。内部牽制制度は、お金が盗まれたり横領されたりする可能性を減らし、会計エラーの可能性も減ります。内部財務管理は、内部監査組織を提供し、上司が不規則な取引を調べ、小切手にサインする権限や二つ目のサインなしでも良いドル額を承認し、その他の会社やクライアントのお金の処理を守る適切な手順を提供します。また、会社は、法律や規制、会社のポリシー、クライアントの指示で必要な場合は、独立会計監査や財務概況の報告をするべきです。

## 1.14 資金混同。管理会社は、複数の依頼人の資金、あるいは依頼人の資金と会社の資金を混同してはなりません。複数の依頼人のためのトラストや第三者預託の資金は、どれがどの依頼人の資金か明確に指定し、明らかにしなければなりません。

- 」 **ベストプラクティスの説明 1.14.** 第三者管理会社がクライアントのお金を不正に処理することは、法律や規制違反であるかもしれませんが、IREMの倫理規定の違反でもあります。最も深刻な違反の一つは、資本混合で、複数のクライアントお金、あるいは管理会社とクライアントのお金を混合し、お金の持ち主が誰であるか不明確になることです。多くのクライアントのお金をまとめた親アカウントを使って、書類の上で勘定を別にすることはできますが、ほとんどの管理士は、潜在的な問題を避けるために、個々のクライアントのために別々の銀行口座を維持しています。それどころか、多くの場合、会社が複数の物件を管理している場合、物件ごとに別々の口座を作ります。

# 1.15

**戦略プラン。**会社は、会社の戦略プランを作り、維持し、定期的に更新し、常に従業員に伝えなければなりません。

- ・ **ベストプラクティスの説明 1.15.**会社の戦略プランは、組織の目的、目標、ガイドラインを設定し、全員がそれぞれの役割と組織の方向性を理解するためのものです。戦略プランは、最も総合的に、市場戦略（どんなサービスをどんなクライアントに提供するか）、管理戦略（誰がどんな機能を果たすか）；そして財務戦略（どのようにビジネスに資金を供給するか、収益があり採算が合うようにするためにはどのようにビジネスを運営しなければならないか）を特定します。管理会社は、資材人材に焦点を当て、戦略とは相反する個人的な利益の追求を避け、組織のビジョンを伝達する土台を作って戦略を計画し、開発することによって、大きな便益を得ることができます。

戦略プランは、変化がない文書ではなく、必要な場合は、ビジネス環境の変化に沿って修正することのできる作業文書であるべきです。これは、成功するために、ビジネスをどのように運営するかに関する決断をまとめたもので、実際、ビジネスの本質を決めるものです。そうすることにより、戦略プランは、機会を特定してそれに対処することによって、会社の潜在力を最適化してくれます。究極的に、戦略プランの意図するところは、測ることのできる、そして特定することのできる基準に基づいて会社の実績を上げ、安定した存続可能なビジネスを促進することによって、クライアントにサービスを提供することです。

# 1.16

**システム効率。**管理会社は、常にその手順と慣習の効率を評価し、改善を図ります。

- ・ **ベストプラクティスの説明 1.16.**テクノロジーとビジネス概念の進化で、不動産管理ビジネスのいろいろな仕事の効率を上げる商品、システム、テクニックなどのイノベーションは、常に変化しています。管理会社のリーダーは、不動産管理業界誌や出版物をモニターし、会社の能力と業績を改善する潜在的な方法として、新しいアイデアやサービスを定期手に調べ、既存の手順や慣習と比較するべきです。

## 1.17

**報道機関対応プラン。**管理会社は、会社とその従業員がマスコミに対してどのように対処するかを決めるべきです。

- 」 **ベストプラクティスの説明 1.17.**物件でニュースになるようなことが起きると、マスコミから問い合わせがあったり、招いていないのに物件に来たりすることがよくあります。報道機関対応プランを十分に立てておくと、管理会社は、そのような状況が起きても、準備ができています。その状況がビルの緊急事態であろうと計画されたイベントであろうと、管理会社は物件の適切な広報担当者を決め、その人が、マスコミとの対処方法と、物件、会社、依頼人のコミュニティにおける評判を守り最善のものにするために、会社や依頼人がどのような情報を提供するかを、物件のチームと共有します。

## 1.18

**業界への参与とサポート。**管理会社は、業界の団体に参加し、サポートするべきです。

- 」 **ベストプラクティスの説明 1.18.**業界団体や専門職協会は、管理会社と従業員に、教育（継続教育を含む）へのアクセス、業界のデータやその他の情報、不動産のオーナーの支援運動、会社を強め、クライアントにより効果的にサービスを提供できるようにするリソース、便益、サービスを、提供することができます。

10

「 収支の取り扱い方に関しては、具体的なポリシーと手順が必要です。 //

」 上記の説明1.13

# 1.19

**ソーシャル・メディア。**管理会社は、会社とその従業員がソーシャル・メディアでどのように行動するかに関する、文書によるポリシーを持つべきです。

- 1) **ベストプラクティスの説明 1.19.**ソーシャル・メディアは、従業員、現在あるいは将来のクライアント、現在あるいは将来のテナントや入居者とのようにコミュニケーションをとり関わり合うかに関して、新しい可能性を創造しました。同時に、このバーチャル世界においては、何が公で何がプライベートか、また何が個人的で何が仕事なのかの明確な線がありません。会社と従業員のソーシャル・メディアの使い方に関して、どのような行動をとることが求められているのか、そのソーシャル・メディアのポリシーを作ることは、会社と従業員を守る助けになります。

すべての管理会社が採択するべきポリシーと言うものではありません。企業文化とポリシーの目的がその方向性を決めます。一般的に、このようなポリシーには、従業員がいつどのようにソーシャル・メディアを使うか、ソーシャル・メディアの声の選択に関する提案;機密極秘情報の公開の禁止、著作権に関するガイドライン、インターネットの永続性に関する注意などが含まれます。また、ポリシーには、ソーシャル・メディアやその機会の範囲、例えばポピュラーなソーシャル・ネットワークキングのサイトであるツイッター、インスタグラム、フェイスブック、リンクトイン、ユーチューブだけでなく、ブログ、ウィキス、メッセージボード、オンライン・フォーラム、チャットルーム、その他のユーザーが情報を交換できるサイトなども含まれるかどうかが決まっていなければなりません。

# 1.20

**電子通信**管理会社は、会社とその従業員が、メール、インスタント・メッセージ、ショート・メールなどをどのように使うかに関する文書によるポリシーを持つべきです。

- 1) **ベストプラクティスの説明 1.20.**メール、インスタント・メッセージ、ショート・メールなどの電子通信は、テナント・入居者とのコミュニケーションの手軽で便利な効果的な手段として、会社で

# 1.20

使われています。管理会社は、電子通信が重要でセンシティブなビジネスのツールであることを理解し、その効率、会社の目的の達成、法的リスクの削減、関連規制の順守などを目的とした使い方のポリシーを持つべきです。

メール、インスタント・メッセージ、ショート・メールなどのポリシーは、通常、会社が、どのような使い方が適切だと考え、そしてより大切なことに、どのような使い方が不適切であるかを、詳しく説明しています。

ポリシーは、デジタルのコミュニケーションの保存に関する明記すべきです。デジタルのコミュニケーションの記録を維持することは、コミュニケーションの記録を取って法的リスクを緩和するためにも重要です。

すべての管理会社が採択すべきポリシーと言うものではありません。企業文化とポリシーの目的がその方向性を決めます。

” 上記の説明1.19



2



依頼人との関係

## 2.1

**依頼人の目標。**管理会社は、依頼人が物件を所有している目的が何であるかを特定し、それを文書で確認しなければなりません。

**ベストプラクティスの説明 2.1.**不動産管理の目的は、物件のオーナーの目標や目的を達成することです。みんなが同じ理由で不動産を持っているわけではありません。典型的な目的には；キャッシュフローからの定期的な収入、自己資本の増加による投資収益、資本増加、節税；ビジネスでの使用；投資コントロール、融資レバレッジ；所有者としてのプライドなどがあり、通常複数あります。目的が変われば管理の仕方も変わりますので、クライアントの目的は、物件の管理の主な方向性のパラメータを設定します。というわけで、それによって物件を毎日どのように管理するか、また管理士が、金銭的その他の問題の対処に当たって、どれだけの権限を持つかが決まります。

管理会社は、クライアントにその目標を明確に述べてもらい、文書化して確認することを要求するべきです。物件の物理的要素の正しい管理と保守を含めたこれらの目標は、管理契約に反映され、それによって、これらの目標を達成するための運営パラメータと、それらの目的や目標をどのように達成するかをまとめた管理計画が決まります。設備改良、最善のテナントミックス、資産の保護に関する細かい目標も、文書化して添付できます。

## 2.2

**管理契約。**管理会社と依頼人との間の取引関係を規定し、双方の任務、機能、行動、責任、また管理会社の権限を明確にする管理契約書を持つべきです。

**ベストプラクティスの説明 2.2.**誤解と、それによって発生する問題の可能性を最小限にとどめるため、物件のオーナーと管理会社との関係は、管理契約書と言う形で文書化されます。管理契約は、管理会社と物件のオーナーとの間の正式で拘束力のある契約で、管理士が物件の運営に関してどれだけの法的権

## 2.2

限を持っているかを設定します。それには、物件のオーナーと管理会社が、契約の当事者として特定されており、特定期間、オーナーと管理士との関係を取り決め、管理士の権限と提供するサービスの報酬を明確にし、手順をまとめ、管理士の権限と行為の制約を特定し、物件のオーナーの財務的またその他の責任を述べ、両者が維持すべき保険要件を免責の文言を含めて明記し、特定の時あるいは状況下での契約の解約を規定します。

## 2.3

**権限の範囲。** 文書による依頼人の承認がない限り、管理会社は、管理契約に特定されている以上の行動を取るべきではありません。

」 **ベストプラクティスの説明 2.3.** 管理契約の主な目的の一つは、管理会社の権限の範囲と、承認なしに使える金額の限度がある場合はそれを明記し、つまり何からの承認を得ない限り管理会社に科せられる制約を明確にすることです。代理人として働いている管理会社の権限の範囲と言う概念は、具体的な法的意味があり、明示または黙示を問わず、文書化して保存され、本人によって代理人に任されている法律義務や任務の遂行に関するものです。

## 2.4

**顧客サービス。** 管理会社は、依頼人のための顧客サービス目標を持つべきです。

」 **ベストプラクティスの説明 2.4.** 物件へのサービスのレベルとクライアントに注意を払う度合いに反映される顧客サービスは、管理会社の最優先事項の一つですので、会社は、組織全体で高いレベルの顧客サービスを提供できる土台を作れるように、

管理会社は、クライアントにその目標を明確に述べてもらい、文書化して確認することを要求するべきです。

」 上記の説明2.1

## 2.4

顧客サービス目標を持つべきです。綿密な目標には、クライアントのリクエストやニーズに迅速にプロ意識を持った対応、クライアントとの定期的な連絡とコミュニケーション、顧客サービスのレベルを発見し改善するためのオプションのアンケート、高いレベルの顧客サービスを提供することを目的としたスタッフのトレーニング、クライアントに物件の状況や事件などを通知するコミュニケーション、クライアントのニーズを満たすテクノロジーのインフラとオプションのトレーニング、クライアントの目標を達成し期待に応えることなどが含まれます。

物件のオーナーの代理として、管理会社は、物件のテナントやユーザーとコミュニケーションを図る責任を負います。これは、顧客サービスのもう一つの部分です。提供するサービスの質は、管理会社がオーナーにどのようなサービスを提供しているかを示すだけでなく、物件のオーナーを反映するものです。

## 2.5

**運営報告。**内容、書式、頻度などに関する依頼人の指示に沿って、正確で完全な財務運営報告書を、定期的に、遅れないで、依頼人に提出するべきです。

**ベストプラクティスの説明 2.5.**クライアントへの定期的な報告は、管理会社とクライアント間の最も大切な文書によるコミュニケーションのリンクです。大方、これが物件の実績の判断、またクライアントが管理会社の実績を評価する根拠となります。報告をいつするか（通常毎月ですが、四半期を希望するオーナーもいます）、その内容と作成するときのフォーマットに関するクライアントの要件を最初から確認し、お互いに合意した要件に沿ってクライアントに報告することは、管理会社の責任です。

通常、営業報告には、財務報告と文章による報告があり、この二つが、物件にどのような重要なことが起きたか、またそれが物件の運営費にどのような影響を与えたかを、明確かつ正確に説明しています。報告は、一つの期間から次の期間へと、明確で、分かりやすく、使いやすい形で、一貫して作成されるべきです。

## 2.5

報告の頻度、深さ、範囲に関してはクライアントによっても、また物件のタイプによっても異なりますが、迅速に、正確に、十分な、役に立つ、そして正確な報告をするというクライアントの要件を守る管理会社の能力は、効果的な管理サービスの提供に欠かせないものです。

## 2.6

**物件の監査。**管理会社は、依頼人に、物件の運営の年一度の見直し、あるいは会計監査をするよう提案するべきで、依頼人が監査をする場合は、その財務概況調査に十分に協力しなければなりません。

- ） **ベストプラクティスの説明 2.6.**管理会社は、多額の資産に対して責任を負っています。物件の会計と運営の監査は、資産とその会計が正しく正確になされており、守られていることを確認するものです。物件のオーナーは、通常、いつでも物件の会計を監査する権利を持っていますが、オーナーと管理会社は、監査のスケジュールを組み、それを管理契約書で明記することもできます。いずれにしろ、管理会社は、クライアントが少なくとも年に一回は監査をするのを奨励し、監査に協力して十分にサポートするべきです。

## 2.7

**依頼人の物件の保険。**管理会社は、依頼人から要請された場合には、資格があり免許を持ち保証のある保険代理人を物件のオーナーに紹介して、助けとサポートを提供しなければなりません。

- ） **ベストプラクティスの説明 2.7.**保険に入る責任は、通常物件のオーナーにあります。現行の保険は、多くの種類の損害が補償されていません。両者を守るのに十分な保険は、物件のオーナーのみが入れるわけですが、管理会社を守るためには、管理会社がそれを勧めなければなりません。それには、湿気から来る損失の補償（カビ補償）、サイバー賠償責任補償、またその物件独特の補償が含まれます。物件のオーナーは、通常、保険証書の保存、保険金の請求、保険料の支払いなどの責任を、管理会社に任せます。

## 2.8

**依頼人の固定資産税。**管理会社は、依頼人がすべての固定資産税の納税義務を果たし、査定や税額の抗議を依頼人から要請された場合には、それらの助けとサポートを提供しなければなりません。

- 」 **ベストプラクティスの説明 2.8.**管理会社は、固定資産税に関して責任はありませんが、クライアントは、納税額に関して異議を申し立てたり、あるいはそれを順守したりするために、管理会社に助けを求めることがしばしばあり、必要に応じてオーナーを助ける準備ができていなければなりません。

## 2.9

**依頼人への忠誠。**管理会社は、依頼人の利益に対して忠実に行動し、完全に開示することなしに、依頼人にとって最善の利益でないと解釈される可能性がある行動をとってはけません。

- 」 **ベストプラクティスの説明 2.9.**管理会社は多くのクライアントの代理をしていますので、ポートフォリオの物件の中には、同じ市場で競合しているものあり、中には、直接的な関係のあるものもあります。管理会社は、競合する物件や利害があることを、できれば文書で、このような潜在的利益相反を全て開示して、クライアントに知ってもらうべきです。競合物件と管理会社に共通のオーナーがいる場合は特にそうです。

」 物件のオーナーは、通常、保険証書の保存、保険金の請求、保険料の支払いなどの責任を、管理会社に任せます。

」 上記の説明2.7.

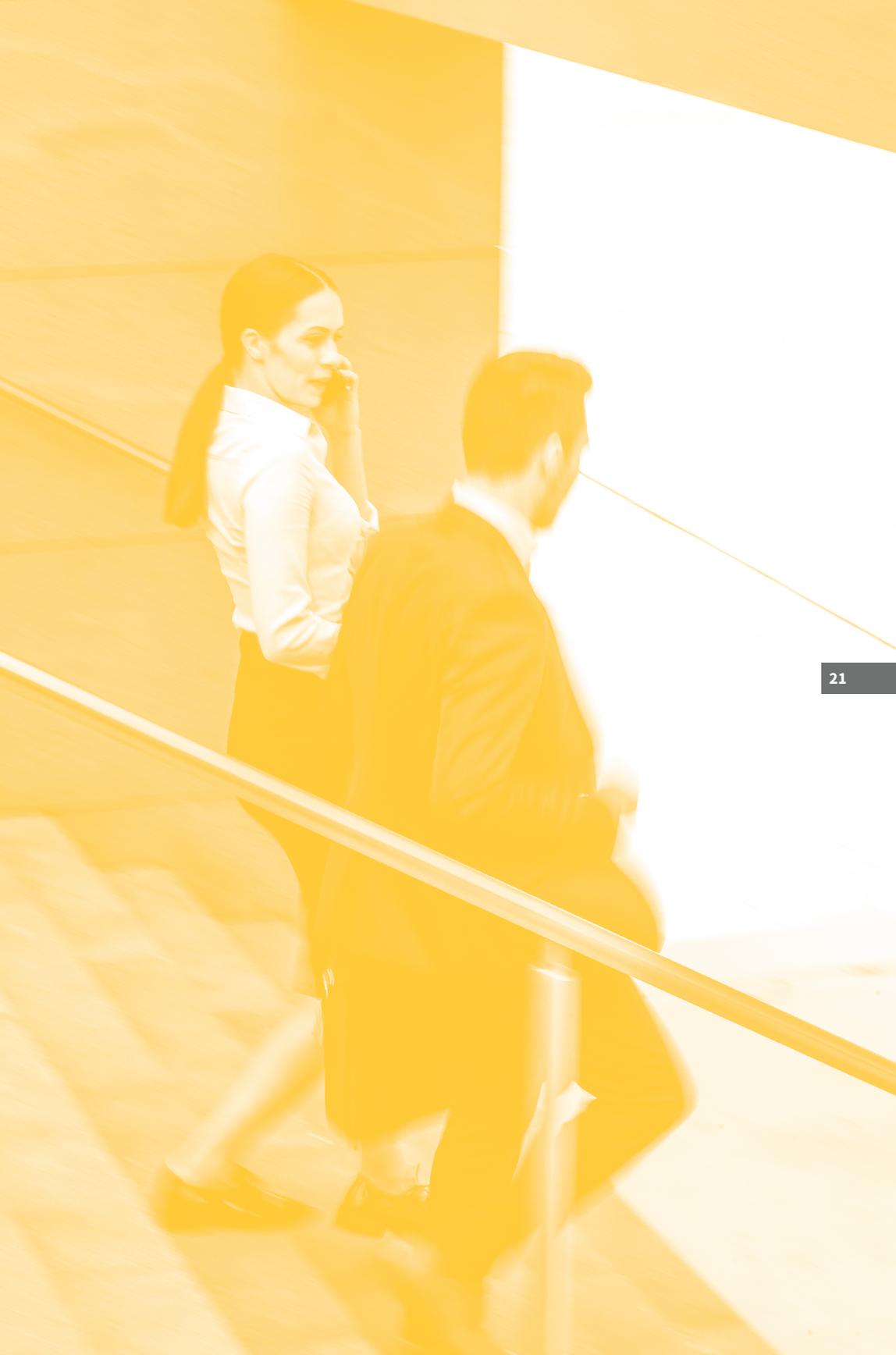
**2.10** **開示。**管理会社は、依頼人の受託者として、直接であろうと間接であろうと、リベート、フィー、コミッション、割引、金銭的なものであるかどうかに関わらずその他の利益を、依頼人にすべて開示することなく受け取ってはけません。

） **ベストプラクティスの説明 2.10.** 供給業者やサービス会社が、物件のオーナーの代理である管理会社から仕事を獲得しようとすることは、よくあります。管理会社は複数の物件の代理をしていますので、会社にコンタクトしただけで多くの仕事が入る可能性があるわけです。その結果、業者は、大量に注文してくれるなら、料金を割り引いたほうがよいこともあります。この便益がすべての物件あるいはクライアントにある場合は、開示する必要はありませんが、管理している物件の注文をまとめることによって、このような利益が生じることをクライアントに知らせることは、無駄ではないでしょう。しかし、経済的その他の便益が管理会社やその社長に生じるときは、開示しなければなりません。

20

**2.11** **クライアントの義務。**管理会社は、依頼人が他者に対して果たすべき義務や責任の順守について依頼人から要請された場合には、それらの非金銭的助けとサポートを、それらが管理会社の専門範囲にある限りにおいて、提供しなければなりません。

） **ベストプラクティスの説明 2.11.** クライアントは、政府や規制機関、テナントや入居者、他の投資家などに対して、何らかの責任を持っているかもしれません。これらの責任は、リース、契約、法令、規制コンプライアンス、法律、報告義務などから発生したものが含まれます。これらの責任を果たすのはクライアントの義務ですが、これらの責任の認識と履行における非金銭的な助けとサポートを提供するよう、管理会社に求めるかもしれません。管理会社は、助けを提供するのに必要な専門知識があれば、オーナーの妥当な要請に応える準備がなければなりません。



3



物件の管理

## 3.1

**管理計画。**管理会社は、依頼人の指示に従って、管理している物件の管理計画書を作成するべきです。

- ▶ **ベストプラクティスの説明** 3.1.管理計画は、クライアントの目標を達成するために、通常向こう1年間の管理会社による物件の運営の概要を詳しく提供しますが、もっと長期のものもあります。計画を文書にすることによって、物件の管理の方向性に関する誤解を確実に避けることができます。

管理計画の目的は、管理会社が物件のすべての面を見て、オーナーの目的に沿った次期の最善の行動方針を決めることです。その意味で、これは、物件に関する全ての要素の論理的、演繹的、そして徹底的な分析です。これには、通常、地域分析、近隣分析、物件分析、市場分析、予算とキャッシュフローの予想、代替案の分析などが含まれ、それに提案と結論が続きます。

## 3.2

**物件の予算。**管理会社は、物件の年間運営予算を作成し、内容と書式に関する依頼人の指示に従って遅れることなく依頼人に提出し、必要に応じて承認を得なければなりません。

- ▶ **ベストプラクティスの説明** 3.2.物件の予算とは、物件の特定の期間の収支および資本的支出の項目別の予想です。予算は、物件運営のガイドラインの役割を果たします。これは、オーナーの目的と目標に沿ったものであり、全体的な管理プランの基礎となります。これは、物件の実績を計るために、ひいては管理会社の実績を計るため、またオーナーの財務的目標と目的を達成できたかどうかを計るのに使われます。

予算は、管理会社が物件の営業純利益を安定させること、また物件の特定の時点の現金残高の評価に役立ちます。運営予算は、物件の主なあるいは定期的な収入源と支出をリストし、通常毎月で、また取引がいつ起きるかを示しています。予算は、オーナーに出さなければならない定期的な運営決算報告を作る土台となります。

## 3.2

予算をオーナーにプレゼンするときには、物件の過去の実績について話し合い、来年のことを考えながら予算の個々の項目を調整する良い機会です。管理会社は、予想される収支が物件の実績にどのような影響を与えると期待されるかを説明することができます。

年次運営予算だけでなく、複数年の資本予算の予想も提出すべきです。

## 3.3

**物件のポリシーと手順。**管理会社は、管理している物件の運営に関するポリシーと手順を文書にして施行し、定期的に見直し、必要に応じてアップデートして、会社と物件のスタッフ全員が、それらのポリシーと手順をすぐにアクセスできるようにしておかなければなりません。

」 **ベストプラクティスの説明 3.3.**具体的なポリシーと手順は、管理している物件ごとに必要です。物件には類似点も多くありますが、それぞれの物件にはユニークな特徴があり、そのポリシーと手順は、物件の特定の要件に焦点を絞るべきです。また、物件のポリシーと手順は、クライアントのオペレーション・マニュアルの一部を取り入れたり、管理会社のポリシーと手順を修正してクライアントの要件を満たしたりすることもできます。それぞれの物件には独特の特徴があり、通常、違いは詳細な事柄ですが、管理会社は、物件の管理を効果的で費用効率の高いものにするために、それらの具体的な事柄を取り扱わなければなりません。ポリシーと手順は、現行法と規制に沿ったものでなければなりません。これらは定期的に見直し、必要に応じてアップデートし、現行の運用手順を反映し、法律や規制の変化を順守しなければなりません。

ポリシーと手順は従業員にポリシーを伝え、手順を教え、参考にするための専門的なデータを提供し、仕事の範囲と組織全体との関係を明確にします。会社のポリシーと手順に似て、物件のポリシーは、職場の行動が法的要件や会社の期待に沿うものであることを確かにするためのものです。

## 3-3

ポリシーと手順は、通常、オペレーション・マニュアルにまとめられており、しばしば書式や手紙のサンプルを補足し、印刷して、あるいはすぐにアクセスできるようなデジタルのフォーマットで、従業員に提供されます。

## 3-4

**日常、用務、矯正保守。**管理会社は、依頼人の指示に沿った物件の日常また矯正メンテのプランを評価し、作成し、導入しなければなりません。

」 **ベストプラクティスの説明 3.4.**日常メンテは、物件の毎日の保守に焦点を絞ったもので、オーナーの資産が一貫して高いレベルに確実に保守されるようにして、価値を維持し、信頼性を上げ、時期尚早の修理や陳腐化を減らし、同時に物件の外見とテナントの環境の最適化を図るものです。

日常メンテ計画には、規則正しい定期点検が含まれています。用務的な管理には、通常、建物の設備、共用部分、そして商業系物件の場合はテナントがリースしているスペースの清掃などが含まれます。矯正メンテは、事後の保守であり、物件の点検や、時にはテナントのリクエストで分かったものを修理したり矯正したりすることです。問題が発覚してすぐに修理をすることによって、システムや設備のそれ以上の被害を予防し、よりお金と時間のかかる修理を避けることができます。

日常、用務、矯正メンテは、会社のスタッフですることでもできますし、契約して外注することもできます。

” 予算は、オーナーに出さなければならない定期的な運営決算報告を作る土台となります。 ”

” 上記の説明3.2

## 3.5

**予防メンテ。**管理会社は、依頼人の責任に沿った物件の予防メンテのプランを評価し、作成し、導入しなければなりません。

」 **ベストプラクティスの説明 3.5.**予防メンテは、定期的点検と修理の事前対策プログラムで、設備その他の寿命を延ばし、費用のかかる故障を避けるためのものです。予防メンテは重要な管理慣行で、設備の寿命を何年も延ばし、物件を良い状態に保ちます。予防メンテは、ビルのほかのメンテと関係なく予定通りにできるようにスケジュールを組むべきで、設備が使われていない、あるいはピーク容量でないときにするよう計画を立てなければなりません。

予防メンテは、リスク管理において重要な役割を果たします。物件を定期的に点検して修理することは、設備の損害や故障、また事故を避けるのに役立ちます。全てのシステムや設備を定期的に点検し、良い作動状態に保つことによって、予防メンテのプログラムは、テナントの健康や快適な生活を危機にさらすような緊急事態を繰り延べる、あるいは避けるのに役立ちます。

予防メンテのプランの基礎は、通常、機械、電気、配管、その他の物件の構成要素の目録を作り、修理をすることです。操作マニュアルに書かれている情報と指示、またそれぞれの設置されている設備の製造業者の保証書に、何をしなければならないかが書いてあります。どんなメンテをしたか、どのような問題が見つかったか、どのように矯正したか、取り替えたか、またスーパーバイザーの抽出点検などの記録は、保管しておきます。

」 **矯正メンテは、事後の保守であり、物件の点検や、時にはテナントのリクエストで分かったものを修理したり矯正したりすることです。**」

」 上記の説明3.4

## 3.6

**資本改善。**管理会社は、依頼人の指示に沿った資本改善を提案し、その導入をサポートしなければなりません。

- 」 **ベストプラクティスの説明 3.6.**全てのビルにはライフ・サイクルがあります。年月が経つにつれて、取り付けの備品、電気製品、装飾、そしてビル自体が陳腐化し、摩滅します。最終的には、取替えが必要になり、ビルの一部を取り替えたり改装したりするには、多額の資金が必要ですが、これは、資本的支出とみなされます。資本的支出とは、ビルや設備をよくして、寿命を延ばしたり、その実用性や生産性を上げたりすることです。例としては、電気製品の取替え、屋根の葺き替え、空調システムのアップグレード、ビルの建て増し、警報の設置、テナントの造作変更などがあります。資本的支出の費用は、そのときに必要経費として落とされる修理やメンテと異なり、改善した資産の基礎額に足して、減価償却します。

健全な資本的改善や取替えの計画は、物件の総合的なコンディションの評価から始まります。評価には、インフラ、敷地の改善、建物、システム、固定資産が含まれるべきです。

## 3.7

**資金の受領。**管理会社は、入ってくるお金を、正確かつ迅速に、受け入れられている会計原則、依頼人の指示、適用法や規制に従って受領し、記録し、預け、記録しなければなりません。

- 」 **ベストプラクティスの説明 3.7.**受取勘定を綿密に管理することによって、会社のキャッシュフローを一定に保つことができます。受取勘定は、できるだけ早く回収し、すぐに銀行口座に入金すべきです。居住系であろうと商業系であろうと、賃貸物件で受取勘定を綿密に管理するということは、リースの義務に従って、家賃の支払いの経過を追うことを意味しており、滞納に注意し、期日までに支払わなかったテナントにはすぐに連絡を取ります。

## 3.8

**資金の預金。**管理会社は、依頼人の資金を第三者預託、トラスト、保険をかけてある金融機関の代理店勘定、あるいは依頼人の指示するものに預金し、相当な注意を払って、依頼人の資金を予測できる不慮の出来事から守らなければなりません。

- 」 **ベストプラクティスの説明 3.8.**職務の分離によって、一人の人がお金を排他的かつ一方的にコントロールできないようにするため、受領したお金を迅速かつ一貫性を持って処理するため、方針及び手順を設けるべきです。お金を受け取ってから入金するまでの処理は、オーナーと管理会社をお金の紛失から守るように管理されるべきです。管理会社の手順は、速やかな受領と、それらが正しい勘定に入れられることをモニターする適切な決算の仕方を提供するべきです。管理会社は、お金の入金のポリシーと手順が適用法と規制に沿ったものであることを確認しなければなりません。クライアントのお金を扱う管理会社の職員は、保証保険をかけるべきで、十分な監査証跡を設定しなければなりません。

28

## 3.9

**支出。**管理会社は、出て行くお金や支払勘定を、正確かつ迅速に、受け入れられている会計原則、依頼人の指示、適用法や規制、また正当な承認に従って支払い、記録しなければなりません。

- 」 **ベストプラクティスの説明 3.9.**管理会社は、物件のための備品、サービス、材料などにかかる費用をモニターする方法として、購買ポリシーを規定します。管理会社は、請求書の支払い、

」 予防メンテのプログラムは、テナントの健康や快適な生活を危機にさらすような緊急事態を繰り延べる、あるいは避けるのに役立ちます。

」 上記の説明3.5

## 3.9

お金の支払い、全ての支払いの会計処理を適切に行い、職務の分離で個人が排他的かつ一方的にコントロールすることを避けるべきです。お金が物件からどのように流れているかをモニターするためには、請求書自体が正しいことの確認、期日までに支払うこと、支払いが正しい会社あるいは人になされることなどが大切です。多くの場合、支払いのコントロールとモニターには注文書が使われます。

## 3.10

**契約業者。**管理会社は、物件のニーズを評価し、相当な努力をして、依頼人の目標に沿ったサービスを提供してもらうために、資格と経験のある会社を雇います。

- **ベストプラクティスの説明 3.10.**請負業者とは、別の企業体で、物件の仕事をするため、あるいはサービスを提供するために、管理会社が雇う人、あるいは会社です。管理会社とオーナーは、物件のニーズを満たすために、社員と契約サービスの適切な配分を決めます。管理会社は、各業者がすべき仕事の適切な範囲を決め、そのニーズを満たすことができる資格のある会社のサービスを確保します。管理会社は、業者を監督して契約通りのサービスを提供していることを確認し、そうでない場合は必要な手段を講じます。

## 3.11

**業者の保険に関する要件。**管理物件にモノやサービスを提供する業者は、オーナーが文書によって放棄しない限り、最低保険要件を満たしていなければなりません。管理会社は、業者の保険証書を集めて、保険要件を順守していることをモニターするシステムを開発し、導入します。

- **ベストプラクティスの説明 3.11.**管理会社は、請負業者が保険に入っていることを確認し、モニターして、物件、物件のオーナー、オーナーの法定代理人、そして管理会社が、物件にサービスを提供する請負業者の過失による損失の危険にさらされていないことを、満足の行く程度に立証できなければなりません。

請負業者の保険は、少なくとも、物件に仕事をしに来る従業員を補償しなければなりません。多くの物件は、請負業者が満たなけ

## 3.11

ればならない限度を設けています。管理会社は、請負業者に保険証書を提出してもらって、全ての保険の要件を満たしていることを確認する必要があります。保険証書は、保険会社が出す書類で、保険契約が存在することを証明し、保険会社、保険代理業者、被保険者、保険の種類、保険証券番号、有効期間、制約、証書所有者、解約手順、特別条項（追加被保険者など）、証書を発行する権限を持つ代理人の名前などを特定するものです。

## 3.12

**保険金請求。**管理会社は、まず物件のオーナーと相談して、特定の損害に関して保険を請求するかどうかを決めてもらいます。管理物件の保険金請求をする際、管理会社は、管理している物件の損害の請求と、潜在的賠償請求の報告、また請求のプロセスに関する一貫した手順を作成して、それに従わなければなりません。

**ベストプラクティスの説明 3.12.**管理会社が予防手段を講じていても、損害を起こす事故は発生します。一貫して物件の潜在的な賠償請求に対処するポリシーと手順は、全ての必要な処置がなされており、対応が一貫したものであることを確かになります。戦略的に見て、請求すると当該物件の保険料が上がり、複数の物件にまとめて保険をかけている場合は、他の物件も上がるかもしれませんので、物件のオーナーは、請求をしない方が良いかもしれません。事故の対処には、少なくとも以下が含まれていなければなりません。

- ・ 物件あるいは不動産管理会社に保管する内部報告書である、事件報告書を提出する。
- ・ 事件と損失の可能性について、物件のオーナーに知らせる。
- ・ 将来訴訟になる可能性に備えて、情報としてすぐに保険会社に報告する。通知期限は、通常、保険証書に明記されています。
- ・ 損害の請求は、オーナーの同意を得た場合のみする。

損害の記録と報告に関する手順は、これらのステップが全部正確に踏まれることを確かになります。物件の損失の報告には、以下などが含まれます：被保険者の名前と連絡先、そのほかの情報が必要な場合の連絡窓口と連絡先、損害が発生した日時、損害の場所、受け取った入札に基づく修理と取替えの費用、誰が修理をするか、損害を受けた物件のももとの建築会社あるいは損害を受けたものの製造業者、竣工日あるいは損害を受けたものの製造年月日、証人の特定

## 3.12

と当局への通知（消防署や警察署など）、損害と原因の詳しい説明、報告書提出者の署名、提出日、必要な場合は写真。法的責任のある損害は、特に誰かがけがをした場合、または物件に損害があった場合、報告しなければならない情報が他にもあります。

管理会社は、損失が発生する前に、保険がかかっているものの詳しい記録を保管し、必要な場合は、建築や仕上げだけでなく、設置されている設備の写真を撮っておくことによって、損失が発生した場合の査定を助けることができます。

## 3.13

**緊急時への備えと対応計画。**管理会社は、管理している物件の緊急時への備えと、緊急時の対応計画および手順を作成し、必要なときにはそれに従わなければなりません。

、 **ベストプラクティスの説明 3.13. 緊急時への備えと対応計画** は、緊急時とその後の物件と人の保護を最適にし、回復に必要な時間を最短にします。綿密でよく作られた緊急処置プランは、大災害が起きる前に物件のスタッフがその準備をし、人の怪我や物件の損害を緩和することができるようにします。このプランで対応する出来事には、火災、爆弾脅迫、洪水、パンデミック、地震、ハリケーン、発砲事件、医学的な緊急事態などがあります。

全ての物件は、その大きさや機能に関わらず、その物件特有のニーズを満たす緊急処置プランがなければなりません。プランは、物件のスタッフがいろいろな緊急事態にどのように対処するかを明確にし、当局や関係者に通知するプロセスを特定し（賃借人、オーナー、保険会社、地元の緊急当局、管理会社の従業員）、緊急事態における管理会社の役割と、テナントがどのように対応するべきであることを知らせるものでなければなりません。

管理会社とオーナーは、物件のニーズを満たすために、社員と契約サービスの適切な配分を決めます。

## 3.13

総合的な安全緊急プランは、予防、早期発見、通知、避難と移転計画によって、緊急事態の脅威を緩和します。また、復旧作業の管理と軽減によって、リスクも減ります。一度計画を立てると、定期的に少なくとも年に一度はアップデートし、それをしばしば伝達し、全関係者がすぐにアクセスできるようにし、従業員とテナントのトレーニングや習熟プログラムによってサポートするべきです。

## 3.14

**かなり安全な環境の維持。** 管理会社は、人身傷害、窃盗、物件での物的損害のリスクを緩和するために、ある程度安全な環境を維持するべきです。

- ） **ベストプラクティスの説明 3.14.** 犯罪や安全上の問題のない物件はありませんが、管理物件の人身傷害、窃盗、個人財産の物的損害リスクを最小化する方針や手順を作り、必要に応じて、あるいは状況に変化があった場合に、時に応じて見直すべきです。

## 3.15

**安全。** 管理している物件の非常設備と救命設備、および部品は、正常な稼働状態に保たれ、適用される基準、法律、規制、また両者間のリースの取り決めに沿って、順守していなければなりません。

- ） **ベストプラクティスの説明 3.15.** 管理会社は、適切な保守手順、定期的点検とテスト、設備や部品の説明書を作ってそれを守り、テナントやそのほかの占有者を守るべきです。

## 3.16

**環境、健康安全、ハザード制御。** 管理会社は、環境と健康安全管理慣習を設け、維持しなければなりません。危険を引き起こす原因があれば、直ちに依頼人に報告し、対処法を提案しなければなりません。

- ） **ベストプラクティスの説明 3.16.** どのようなタイプの物件であろうと、多くの重要な環境危険が潜んでいます。物件に毒素があれば、屋内空気質が悪化し、利用者を有害汚染物質にさらし、健康を害し、発病の可能性があります。汚染物質には、カビ、ラ

## 3.16

ドン、揮発性有機化合物 (VOC)、ウイルス、その他の有害毒素などがあります。知っている懸念事項に対応し、修正しないことは、オーナーと管理会社に重大な賠償責任をもたらします。法律は新しくなり、規制は変わり、現場も変化しますので、年に一度は現場のリスクと法的責任を見直したほうが賢明でしょう。特定の問題の矯正計画を立てるときは、資格のある環境問題の専門家に相談するべきです。

## 3.17

**・販促プラン。**管理会社は、管理している物件の依頼人の目標に沿った販促プランを開発し、導入しなければなりません。

- ▶ **ベストプラクティスの説明 3.17.**マーケティング・プランは、効果的に潜在的なテナントをひきつけて、物件の現在、そして将来の空室をリースしてもらうことです。これには、ビルに最も適したテナントの特定、望ましいテナント・ミックス、他のテナントと良く合うタイプのテナント、彼らに宣伝するためのガイドライン、広告のプランや宣伝活動のための予算などが含まれます。マーケティング・プランの目的は、物件のすべてのマーケティングとリーシング努力に方向付けを与え、焦点を絞ることです。

## 3.18

**リーシングのポリシーと手順。**管理会社は、依頼人の目標、会社のポリシー、適用法と規制に沿って、物件に適したリーシングのポリシーと手順を文書で作成し、導入しなければなりません。

- ▶ **ベストプラクティスの説明 3.18.**リーシングのポリシーと手順は、テナント・ミックスをよくし、物件の価値を上げるような、現在と将来の空室の潜在的なテナントを効果的に探すツールです。リーシングを管理会社の従業員がしようと、独立したリーシング・エージェントがしようと、依頼人が納得できるポリシーと手順を作るのは管理会社の責任です。

## 3.19

**リーシング計画。**管理会社は、依頼人の目標に沿って、各管理物件に適したリーシング計画書を作成しなければなりません。

」 **ベストプラクティスの説明 3.19.**リーシング・プランとは、テナントにリースして物件に入ってもらうための概要です。リーシング・プランの情報は、物件のタイプによって異なりますが、居住系物件の場合はユニットの家賃や場所、オフィスビルなら面積やスペースをどのように使うかのプラン、小売なら商品のカテゴリー、テナント・ミックス、テナントの配置などが含まれます。リーシング・プランは、全体的なマーケティング・プランの一部とみなすことができます。

## 3.20

**家賃。**管理会社は、市場の評価と依頼人の目標に基づいて、物件の適切な家賃を設定しなければなりません。

」 **ベストプラクティスの説明 3.20.**家賃が物件の収入を決め、それによって価値が決まります。家賃は、市場分析から始まり、それによって管理会社は現在の市況における物件の位置づけをして、市場の基準に沿って評価することができます。家賃設定には、物件の望ましさ、近隣の生存能力、市場の全体的な強さの評価が必要です。基準家賃は、それでスペースをリースして満足できる稼働率になり、しかも安過ぎない設定です。

## 3.21

**物件のスタッフの配置。**管理会社は、依頼人の目標に沿って、物件にスタッフを十分に配置し、物件の従業員を監督しなければなりません。

」 **ベストプラクティスの説明 3.21.**管理会社は、管理している物件に適切な数とスキルの従業員が配置され、望ましいレベルのサービスを提供できるようにするための、人事計画を適用します。通常、ニーズの評価をもとに人材のニーズを決め、適切な社員を雇い、保持することができるようにします。

## 3.22

**法の順守。**管理会社は、すべての適用法と規制を知り、それらに従って、物件を管理しなければなりません。

」 **ベストプラクティスの説明 3.22.**管理会社には、管理している物件に対して権限を持っている機関を良く理解し、会社と会社の責任下にある物件が提供するサービスに適用される法律や規制に関して、知識を得る責任があります。物件管理のすべての面において、法の順守は、規制措置や訴訟のリスクを軽減します。適用法と規制を知り、順守して行動を取ることは、物件のオーナーと管理会社の評判を高めることにもなります。

## 3.23

**持続可能性。**不動産管理会社は、持続可能な代替案について知識を深め、依頼人の指示に沿って、物件の管理に持続可能な保守や運営業務を導入することが出来なければなりません。

」 **ベストプラクティスの説明 3.23.**持続可能な不動産管理業務は、物件の運営費を下げ、資産価値を保つ効果があります。それだけでなく、投資家、テナント、入居者は、持続可能性を要求する人が増えており、オーナーも管理士も、それに対処しなければならぬというプレッシャーが強まっています。持続可能な不動産管理の専門家もそう感じており、特に非居住系不動産においては、投資家、テナント、入居者の要求が、持続可能性への主な原動力になっていると考えています。不動産管理会社は、クライアントの指示に沿って、物件のために道理にかなった持続可能性戦略を作り、省エネ、節水、屋内環境品質、廃棄物処理とその量などに関する持続可能性目標を達成する適切な管理決断をしなければなりません。この戦略は、毎年、あるいは必要に応じてアップデートするべきです。

## 3.24 ベンチマーク。不動産管理会社は、ベンチマークを、改善すべきエリアを特定するという目的で物件の実績を評価するツールとして使わなければなりません。

」 **ベストプラクティスの説明 3.24.** ベンチマークとは、手順と実績測定基準を比べるプロセスで、自分自身の結果を改善するためのものです。これは、特定の測定基準に基づいて実績を計るのに最も良く使われる方法で、例えば、平方フィートあたりの運営費を他と比べるものです。

ベンチマークには、通常四つのステップがあります。(1) 自社のビジネス過程と自社の実績測定基準の理解; (2) より良い結果を生んでいる他者のビジネス過程の特定、つまりベストプラクティス、(3) 自社のビジネス過程とこれらのベストプラクティスの比較、(4) よりよく、早く、そして効果的にすることによって、実績のギャップを埋めるための手段を行使する。理想的に、ベンチマークは一度だけするものではなく、継続的な工程改善戦略の不可欠な構成要素になるべきです。

オペレーションの構築において、標準以下のビルを特定し、効率の改善の機会を見つけ、米国環境保護庁 (EPA) エネルギー・スター認定®、IREM認定持続可能不動産 (CSP)、環境性能評価システム (LEED®) などからエネルギー性能の評価を受けるためには、電気、ガス、水道のベンチマークが不可欠です。

36

マーケティング・プランの目的は、物件のすべてのマーケティングとリーシング努力に方向付けを与え、焦点を絞ることです。 //

」 上記の説明3.17



# 4



テナント・入居者との関係

## 4.1

**リース契約。**管理会社は、家主とテナント双方の責任を具体的に書いた契約書に、すべてのテナント・入居者がサインしていることを確認しなければなりません。

- 」 **ベストプラクティスの説明 4.1.**賃貸物件では、二者間の法的契約であるリースが、テナントと家主、つまりオーナーあるいはオーナーが指定した代理人の、権利と責任を明示します。ですから、リースは、物件のオーナーの権利を守るだけでなく、テナントの権利も守ります。これは、意図されたスペースの用途、共用部分、テナントの用途に関する特別な条項、家賃と言う形でのオーナーへの定期的支払いが、その土台です。リース契約を処理し、両者がリース条項に沿って行動するようにするのは管理士の責任であり、したがって、管理会社がリースを保管し、各テナントやサブテナントのリース文書を定期的に調べなければなりません。

## 4.2

**テナント・入居者保険要件。**依頼人に要請された場合、リースは、必要な最低補償額など、テナントの保険に関する責任を特定し、管理会社は、テナントの保険証書を集め、定期的にその順守を調べるシステムを導入しなければなりません。

- 」 **ベストプラクティスの説明 4.2.**物件全体の保険は、テナントがリースしているスペースの中のもの保証しませんので、それらの保険を購入することは、テナントの責任です。居住系のリースであれば、入居者は簡単に保険を購入することができます。商業系の物件の場合、ほとんどのリースは、テナントが、その在庫

” リース契約を処理し、両者がリース条項に沿って行動するようにするのは管理士の責任であり ”

” 上記の説明4.1

## 4.2

や、リースしたスペースにある家具や設備などを補償する十分な保険を購入することを、義務付けています。商業系のテナントの保険の補償は、災害が起きた場合のビジネスの継続と、リース条項の履行のために、十分なものでなければなりません。商業系のテナントは、通常、自分の責任賠償保険を購入し、物件のオーナーと管理会社を保険の被保険者として加えることが、リースに義務付けられているべきです。居住系の場合、借家人保険を義務付けると、借家人が補償されるだけでなく、テナント・入居者が起こした損害（火災、水漏れ、動物咬傷）からオーナーを守り、損害があった場合は、オーナーが請求したり控除額を払ったりすることを避けることができるかもしれません。

## 4.3

**テナント・入居者の安全。**管理会社は、当事者間の個々のリースと適応法と規制に基づいて、テナント・入居者と、合法的に物件の共有部分にいる人を守るために、総合的な安全性のガイドラインを作成し、維持し、施行して、その認識を高めなければなりません。

ベストプラクティスの説明 4.3.安全性と犯罪予防は、物件の運営と、不動産管理会社の経営のすべての面で、重要な役割を果たします。管理会社は、物件の安全性と犯罪予防のニーズを査定し、安全計画を作ってテナントやその他の物件にいる人に伝え、導入し、モニターしなければなりません。物件のタイプと運営の複雑さ次第ですが、この評価には、事故予防プランも含まれるべきです。

物件のニーズを満たし、賠償責任を最小化する安全性と犯罪予防プランを作るためには、管理会社が、警察、自警団、専門の警備会社に相談することを勧めます。

商業系のテナントの保険の補償は、災害が起きた場合のビジネスの継続と、リース条項の履行のために、十分なものでなければなりません。

」 上記の説明4.2

## 4.4

**テナント・入居者と占有者の顧客サービス。**管理会社は、テナント、入居者、そのほか合法的に訪れている人のための顧客サービス・プランがなければなりません。

- ） **ベストプラクティスの説明 4.4.** 物件の最も価値ある資産はその収入の流れであり、この収入の流れは、主にテナントが払う家賃から発生します。テナントを保持する方が、新しいテナントを探すより楽で、また費用がかかりません。テナントや占有者の顧客サービス・プランは物件のタイプによって異なりますが、通常、ビルの運營業務、密接なコミュニケーション、正確で適時なテナントへの請求、電話やメールのタイムリーな返事、リクエストをすぐに丁寧処理すること、定期的訪問、そしてこれらの手順に関する従業員のトレーニングなどが含まれます。テナントにレベルの高い顧客サービスを提供することは、顧客関係を改善し、出入りを減らし、クライアントの目的と目標を達成する能力を高めます。

## 4.5

**テナント・入居者の審査。**管理会社は、依頼人の指示と会社のポリシーに則し、適用法と規制を順守したテナント審査の文書によるポリシーと手順を作成し、守らなければなりません。

- ） **ベストプラクティスの説明 4.5.** 物件のテナントを選択するためには、ポリシーと手順を一貫して適用し、物件のタイプによって異なる法律と規制を常に知っていなければなりません。物件のタイプに関わらず、最初から最適の申込者に貸しておけば、多くの管理の問題を避けることができます。見込み客が申込書を書いたら、テナントとしての可能性を評価しなければなりません。入居申し込み者の審査には、世帯収入、照会先、クレジット記録、立退きとオーナー・テナント間の民事訴訟の裁判歴、犯罪歴調査、適用法と規制に沿ったその他の審査方法があります。商業系の見込み客の審査には、ビジネスの経済力、安定性、評判、企業運営など、いろいろな分野の評価が含まれます。テナントの選択における管理会社の依頼人への責任は、営業純利益の最大化と、リスクの最小化です。

## 4.6

**リースの順守。**管理会社は、家賃回収など、テナントがリース条項を順守しているかどうかをモニターし、順守していない場合は、対応しなければなりません。

- ） **ベストプラクティスの説明 4.6.**管理会社は、テナントがリース条件を順守していることを確認し、していない場合は善処する責任があります。いかなるタイプのリース違反に対処する場合でも、管理会社は、滞納、取り立て、立ち退きに関する権利と手順を規定する適用法と規制の枠内でその業務をしなければなりません。管理会社は、これらの問題に関する法律と規制、また商慣習を良く知り、理解していなければなりません。見込み客がリース条項を守ることを確認できなければ、依頼人の目標は達成できません。

## 4.7

**プライバシー。**管理会社はテナントのプライバシーを尊重し、適用法と規制に沿って、個人のプライバシーを侵害する機密あるいは保護されている情報を漏らしてはいけません。

- ） **ベストプラクティスの説明 4.7.**物件を運営するためには、テナントの機密情報を集め、保管しなければなりません。彼らは、これらの情報が守られることを当然の権利として期待します。秘密情報を守らないことは、適用法と規制の違反である可能性もあります。管理会社は、どのように情報を守り、どのような状況においてそれを共有するかを決めなければなりません。





# ベストプラクティスの チェックリスト

注：ベストプラクティスの適用は、オーナーとテナント・入居者の責任を規定するリース条項と、適用法と規制に左右されます。

## 管理会社のベストプラクティス



1.1 **会社の形成。**管理会社は、すべての適用法と規制を順守して設立する必要があります。



1.2 **法の順守。**管理会社とその従業員は、すべての適用法や規制を知り、順守して、事業活動をしなければなりません。



1.3 **管理会社の保険。**管理会社は、管理会社、会社の人間として働いているその従業員、受託者として預かっている資産を補償する保険を維持しなければなりません。



1.4 **会社の緊急時への備え。**管理会社の緊急時への備えと、緊急時の対応計画また手順を作成して、必要時にはそれに従わなければなりません。



1.5 **会社のポリシーと手順。**文書による会社の運営ポリシーと手順を作成し、施行して、全従業員に伝え、簡単に見ることができるようにし、定期的に必要に応じて調べ、アップデートしなければなりません。



1.6 **データ・セキュリティー**管理会社は、会社とその運営に関するすべてのデータを安全に守らなければなりません。



1.7 **記録保管。**管理会社は、会社、物件、依頼人の記録を、適切な規制のガイドライン、契約上の義務、また会社のポリシーに従って、適切で安全な保管をし、効率よく探せるようにし、必要のないものを適切に破棄して、維持管理しなければなりません。



1.8 **スタッフの開発。**管理会社は、多様性のあるチームを開発するよう努力し、従業員の専門的能力の開発、トレーニング、資格認定などを、彼らの役割と職務に沿って提供しなければなりません。



1.9 **職務記述書。**管理会社は、社内のすべての人間の任務と責任を正確に説明する職務記述書を持つべきです。



1.10. **会社の倫理**。管理会社は、会社の従業員と依頼人、入居者、テナント、業者、一般社会、同僚との倫理的関係を定義する、文書による会社の倫理規定を持ち、施行する必要があります。



1.11. **会計システム**。管理会社は、会社の運営を助け、クライアントの指示に沿った、一般に認められた会計と財務報告の原則を順守しなければなりません。



1.12. **会社の予算**。管理会社は、会社の年間予算を作成し、継続的に実績をモニターしなければなりません。



1.13. **財務管理**。管理会社は、会社と依頼人のすべてのお金を取り扱うための会社の財務管理を構築し、順守しなければなりません。



1.14. **資金混同**。管理会社は、複数の依頼人の資金、あるいは依頼人の資金と会社の資金を混同してはなりません。複数の依頼人のためのトラストや第三者預託の資金は、どれがどの依頼人の資金か明確に指定し、明らかにしなければなりません。

46



1.15. **戦略プラン**。会社は、会社の戦略プランを作り、維持し、定期的に更新し、常に従業員に伝えなければなりません。



1.16. **システム効率**。管理会社は、常にその手順と慣習の効率を評価し、改善を図ります。



1.17. **報道機関対応プラン**。管理会社は、会社とその従業員がマスコミに対してどのように対処するかを決めるべきです。



1.18. **業界への参与とサポート**。管理会社は、業界の団体に参加し、サポートする必要があります。



1.19. **ソーシャル・メディア**。管理会社は、会社とその従業員がソーシャル・メディアでどのように行動するかに関する文書によるポリシーを持つべきです。



1.20. **電子通信管理会社**は、会社とその従業員が、メール、インスタント・メッセージ、ショート・メールなどをどのように使うかに関する文書によるポリシーを持つべきです。

## 依頼人との関係のベストプラクティス



2.1. **依頼人の目標。**管理会社は、依頼人が物件を所有している目的が何であるかを特定し、それを文書で確認しなければなりません。



2.2. **管理契約。**管理会社と依頼人との間の取引関係を規定し、双方の任務、機能、行動、責任、また管理会社の権限を明確にする管理契約書を持つべきです。



2.3. **権限の範囲。**文書による依頼人の承認がない限り、管理会社は、管理契約に特定されている以上の行動を取るべきではありません。



2.4. **顧客サービス。**管理会社は、依頼人のための顧客サービス目標を持つべきです。



2.5. **運営報告。**内容、書式、頻度などに関する依頼人の指示に沿って、正確で完全な財務運営報告書を、定期的に、遅れないで、依頼人に提出するべきです。



2.6. **物件の監査。**管理会社は、依頼人に、物件の運営の年一度の見直し、あるいは会計監査をするよう提案するべきで、依頼人が監査をする場合は、その財務概況調査に十分に協力しなければなりません。



2.7. **依頼人の物件の保険。**管理会社は、依頼人から要請された場合には、資格があり免許を持ち補償のある保険代理人を物件のオーナーに紹介して、助けとサポートを提供しなければなりません。



2.8. **依頼人の固定資産税。**管理会社は、依頼人がすべての固定資産税の納税義務を果たし、査定や税額の抗議を依頼人から要請された場合には、それらの助けとサポートを提供しなければなりません。



2.9. **依頼人への忠誠。**管理会社は、依頼人の利益に対して忠実に行動し、完全に開示することなしに、依頼人にとって最善の利益でないと解釈される可能性がある行動をとってはけません。



2.10. **開示。**管理会社は、依頼人の受託者として、直接であろうと間接であろうと、リベート、フィー、コミッション、割引、金銭的なものであるかどうかに関わらずその他の利益を、依頼人にすべて開示することなく受け取ってはけません。



2.11. **クライアントの義務。**管理会社は、依頼人が他者に対して果たすべき義務や責任の順守について依頼人から要請された場合には、それらの非金銭的助けとサポートを、それらが管理会社の専門範囲にある限りにおいて、提供しなければなりません。

## 物件管理のベストプラクティス



3.1 **管理計画。**管理会社は、依頼人の指示に従って、管理している物件の管理計画書を作成すべきです。



3.2. **物件の予算。**管理会社は、物件の年間運営予算を作成し、内容と書式に関する依頼人の指示に従って遅れることなく依頼人に提出し、必要に応じて承認を得なければなりません。



3.3. **物件のポリシーと手順。**管理会社は、管理している物件の運営に関するポリシーと手順を文書にして施行し、定期的に見直し、必要に応じてアップデートして、会社と物件のスタッフ全員が、それらのポリシーと手順をすぐにアクセスできるようにしておかなければなりません。



3.4. **日常、用務、矯正保守。**管理会社は、依頼人の指示に沿った物件の日常また矯正メンテのプランを評価し、作成し、導入しなければなりません。



3.5. **予防メンテ。**管理会社は、依頼人の責任に沿った物件の予防メンテのプランを評価し、作成し、導入しなければなりません。



3.6. **資本改善。**管理会社は、依頼人の指示に沿った資本改善を提案し、その導入をサポートしなければなりません。



3.7. **資金の受領。**管理会社は、入ってくるお金を、正確かつ迅速に、受け入れられている会計原則、依頼人の指示、適用法や規制に従って受領し、記録し、預け、記録しなければなりません。



3.8. **資金の預金。**管理会社は、依頼人の資金を第三者預託、トラスト、保険をかけてある金融機関の代理店勘定、あるいは依頼人の指示するものに預金し、相当な注意を払って、依頼人の資金を予測できる不慮の出来事から守らなければなりません。



3.9. **支出。**管理会社は、出て行くお金や支払勘定を、正確かつ迅速に、受け入れられている会計原則、依頼人の指示、適用法や規制、また正当な承認に従って支払い、記録しなければなりません。



3.10. **契約業者。**管理会社は、物件のニーズを評価し、相当な努力をして、依頼人の目標に沿ったサービスを提供してもらうために、資格と経験のある会社を雇います。



3.11. **業者の保険に関する要件。**管理物件にモノやサービスを提供する業者は、オーナーが文書によって放棄しない限り、最低保険要件を満たしていなければなりません。管理会社は、業者の保険証書を集めて、保険要件を順守していることをモニターするシステムを開発し、導入します。



3.12. **保険金請求。**管理会社は、まず物件のオーナーと相談して、特定の損害に関して保険を請求するかどうかを決めてもらいます。管理物件の保険金請求をする際、管理会社は、管理している物件の損害の請求と、潜在的賠償請求の報告、また請求のプロセスに関する一貫した手順を作成して、それに従わなければなりません。



3.13. **緊急時への備えと対応計画。**管理会社は、管理している物件の緊急時への備えと、緊急時の対応計画および手順を作成し、必要なときにはそれに従わなければなりません。



3.14. **かなり安全な環境の維持。**管理会社は、人身傷害、窃盗、物件での物的損害のリスクを緩和するために、ある程度安全な環境を維持する必要があります。



3.15. **安全。**管理している物件の非常設備と救命設備、および部品は、正常な稼働状態に保たれ、適用される基準、法律、規制、また両者間のリースの取り決めに沿って、順守していなければなりません。



3.16. **環境、健康安全、ハザード制御。**管理会社は、環境と健康管理慣習を設け、維持しなければなりません。危険を引き起こす原因があれば、直ちに依頼人に報告し、対処法を提案しなければなりません。



3.17. **販促プラン。**管理会社は、管理している物件の依頼人の目標に沿った販促プランを開発し、導入しなければなりません。



3.18. **リーシングのポリシーと手順。**管理会社は、依頼人の目標、会社のポリシー、適用法と規制に沿って、物件に適したリーシングのポリシーと手順を文書で作成し、導入しなければなりません。



3.19. **リーシング計画。**管理会社は、依頼人の目標に沿って、各管理物件に適したリーシング計画書を作成しなければなりません。



3.20. **家賃。**管理会社は、市場の評価と依頼人の目標に基づいて、物件の適切な家賃を設定しなければなりません。



3.21. **物件のスタッフの配置。**管理会社は、依頼人の目標に沿って、物件にスタッフを十分に配置し、物件の従業員を監督しなければなりません。



3.22. **法の順守。**管理会社は、すべての適用法と規制を知り、それらに従って、物件を管理しなければなりません。



3.23. **持続可能性。**不動産管理会社は、持続可能な代替案について知識を深め、依頼人の指示に沿って、物件の管理に持続可能な保守や運営業務を導入することが出来なければなりません。



- 3.24. **ベンチマーク**。不動産管理会社は、ベンチマークを、改善すべきエリアを特定するという目的で物件の実績を評価するツールとして使わなければなりません。

## テナント・入居者との関係のベストプラクティス



- 4.1. **リース契約**。管理会社は、家主とテナント双方の責任を具体的に書いた契約書に、すべてのテナント・入居者がサインしていることを確認しなければなりません。



- 4.2. **テナント・入居者保険要件**。依頼人に要請された場合、リースは、必要な最低補償額など、テナントの保険に関する責任を特定し、管理会社は、テナントの保険証書を集め、定期的にその順守を調べるシステムを導入しなければなりません。



- 4.3. **テナント・入居者の安全**。管理会社は、当事者間の個々のリースと適応法と規制に基づいて、テナント・入居者と、合法的に物件の共有部分にいる人を守るために、総合的な安全性のガイドラインを作成し、維持し、施行して、その認識を高めなければなりません。



- 4.4. **テナント・入居者と占有者の顧客サービス**。管理会社は、テナント、入居者、そのほか合法的に訪れている人のための顧客サービス・プランがなければなりません。



- 4.5. **テナント・入居者の審査**。管理会社は、依頼人の指示と会社のポリシーに則し、適用法と規制を順守したテナント審査の文書によるポリシーと手順を作成し、守らなければなりません。



- 4.6. **リースの順守**。管理会社は、家賃回収など、テナントがリース条項を順守しているかどうかをモニターし、順守していない場合は、対応しなければなりません。



- 4.7. **テナント・入居者のプライバシー**。管理会社はテナント・入居者のプライバシーを尊重し、適用法と規制に沿って、そのプライバシーを侵害する機密あるいは保護されている情報を漏らしてはいけません。

IREMは不動産管理会社の経営幹部が、ビジネスで成功し、専門家としてビジネスを運営していくための実践的に役立つツールとして、最良慣行をまとめました。

この版では、62のベストプラクティスを四つのカテゴリーに分けています。

1. 管理会社
2. 依頼人との関係
3. 物件の管理
4. テナント・入居者との関係

こんにちは。私たちはIREMです。

私たちは、不動産管理の最もダイナミックな問題に取り組み、総合的知識を提供する、国際的不動産管理士と資産管理士の協会です。つまり、日常的なものから珍しいものまで、最近のテナントの危機から市場分析まで、どんなことにも通用する知識です。

この85年間、私たち会員は、不動産管理に関する最大の発言権を行使してきました。今日、2万人近くの商業系や居住系の管理士たちが、私たちを、教育、称号、ネットワークの本拠地と見なしています。

IREMに関する詳しい情報は、[irem.org](http://irem.org)をご覧ください。

ベストプラクティス：  
不動産管理サービス  
ISBN: 1-57203-206-5



**IREM® Headquarters**

430 North Michigan Avenue, Chicago, IL 60611  
(800) 837-0706 [irem.org](http://irem.org) [getinfo@irem.org](mailto:getinfo@irem.org)