

評価項目	良い	普通	悪い
「管理業務主任者」の資格を持っている。(一般的な管理会社のフロントマンの有資格者率は80%といわれています。有資格者ではなくても、マンション関連の法律に精通し、修繕工事や、設備、会計処理などマンション管理のプロとしての知識を充分もっていてクレーム対応力がある。)			
「管理業務主任者」が、管理の前提となる管理受託契約の重要事項の説明から、受託した管理業務の処理状況のチェック等及びその報告までをおこなっているか。(管理業者には、事務所ごとに国土交通省令で定める人数の設置が義務付けられている 1。)			
赤字の一般会計予算を提案する。 修繕積立金や余剰金から借り入れを起こし、総資産では黒字だと、誤った説明をし、一般会計の赤字分を膨らませる。			
管理費の滞納が赤字の原因であると誤った説明をする。(貸借対照表上の繰越金は滞納金を含めるので、滞納金が赤字の原因にはならない。)			
担当フロントマンが頻繁に入れ替わる。(同じフロントマンが2年以上担当することが望ましい。フロントマンは離職率が高い職種で、フロント経験が少ない担当者にあたる場合もあります。社員の離職率の高い管理会社は、提供するサービスの質も低く、社内の居心地が悪ければ、社員も能力が発揮できません。社員全体の平均勤続年数も確認しましょう。)			
フロントマンの担当管理組合数が過大ではない。(フロントマン一人当たり最大15棟が目安で、少ないほどよい。マスコミで扱われるランキングの担当者当りの棟数は自己申告なので、信憑性に欠けます。)			
担当フロントマンがマンションを巡回し、点検報告業務を行っているか。(建物・設備・敷地などの目視点検を行っているか。管理員の勤務態度の指導などを行っているか。巡回回数は委託契約書で確認でき、月に最低一回は必要です。) 理事会や管理組合がフロントマンに質問したことや、問題点を指摘したことに、期限内に的確な回答・対応を行う。			
月次報告が適切に毎月理事会で報告されているか。(月次報告書の内容は、建物・設備点検報告、入退居者および区分所有者変更の報告、不具合部分の報告、居住者からの要望・苦情事項の報告などがあります。「月次報告書のチェックポイント」を参照にしてください。)			
マンションの現況にあった、細則・規約の変更を提案している。			
長期修繕計画の見直しを適切に提案する。			

評価項目	良い	普通	悪い
高額な費用を要する工事の場合は、管理会社からの見積もり提出だけでなく、理事会にも独自で見積もりを取得するようアドバイスを行なっている。			
長期修繕計画案を超過する修繕工事を、不足分の借り入れや管理費の余剰金を充当して、修繕積立金累計額がマイナスになるような提案をする。			
理事会が管理規約等で定められている権限を逸脱するようなことを総会に上程しそうな場合や、理事会で独断で決定して行う場合に、そのリスクについて、きちんと理事会にアドバイスをしている。			
フロントマンの携帯番号を開示している。			
フロントから前向きな組合運営についての提案が出されている。ソーシャルスキル、コミュニケーションスキルに長け人間的な魅力がある。			
議事録・議案・アンケートなどが、管理会社よりもニュアンスが変更されたり、決定の方式が管理会社都合で選択されていないか。			
業務違反をしている区分所有者、滞納委託費の督促、マンション内で起こったトラブルなどを看過して適切なアドバイスをしない。			