

## シェアハウスの運営管理の実態と課題

## Issues and Challenges of the Shared Housing Administration

○松林優奈<sup>\*1</sup>, 齊藤広子<sup>\*2</sup>

MATSUBAYASHI Yuna, SAITO Hiroko

This study aims to clarify the Shared Housing's administration business and its challenges. Shared Housing is a living style where you can have your private room and share the other facilities. Usually there is an entrepreneur to manage the shared facilities and some entrepreneur holds events to encourage resident's relationship. In addition, the administration has its diversity. In order to understand Shared Housing administration business, this research focuses on three attributions. First, the characteristic of the entrepreneur. Second, the building attribution. Finally, the resident's attribution. These three facts will lead to understand the situation and challenges toward the Shared Housing administration business.

キーワード: シェアハウス、運営管理、事業者

Keywords: Shared Housing, Administration Business, Entrepreneur

## 1. 研究の背景

近年、シェアハウスと呼ばれる共同居住型賃貸住宅が増加している<sup>(1)</sup>。家賃相場が高く、好立地な東京都心部のエリア<sup>(2)</sup>で、入居に際した初期費用を低く抑えられ、安く住めるなどという理由から20代～30代の男女に人気がある<sup>(3)</sup>。供給物件数や住戸数に関しては2013年から2016年にかけて約1.6倍に増加している。シェアハウス物件数の7割が東京都内、また8.5割が首都圏近郊にあり、一人暮らしをすると初期費用や家賃が高額になる首都圏でのシェアハウス住戸数の増加が目立つ。その増加の要因としては、シェアハウスの認知度、注目度が上がったことが考えられる<sup>(4)</sup>。認知度が上がった背景としてはテレビドラマの影響が考えられ、これによりシェアハウスという居住形態が広く認知されるようになった<sup>(5)</sup>。シェアハウスを扱う事業者数は、1999年からみると2013年には約21倍に増加し<sup>(2)</sup>、物件や事業者が急激に増加した。それに伴い、シェアハウスの物件や運営も多様化し

つつある。その一方で、入居者がシェアハウスの運営管理に関する情報を入居前に得ることに限界があり、入居後の生活に対する期待値に差異<sup>(6)</sup>がある、あるいは国際交流型シェアハウスで外国人入居者とコミュニケーションがうまく取れず入居者の不満が大きくなる<sup>(7)</sup>といったことが発生しており、シェアハウスの運営管理、コミュニケーションの重要性が再認識される現状となっている。以上より、シェアハウスを安心な居住の場とするための要素として、運営管理事業者の運営管理方法が入居者の暮らしに大きく影響すると考えられる。

## 2. 研究の目的

以上を背景に、シェアハウス運営管理事業者の運営管理方法やその体制の多様化により、取り組み内容が事業者ごとに異なるため、サービスの質の差が生じる、入居者・事業者間で誤解が生じるケースもあると考えられる。

そこで本研究では、シェアハウス運営管理事業者の運

\*1 横浜市立大学都市社会文化研究科、博士前期課程

\*2 横浜市立大学国際教養学部、教授、博士（学術）

Graduate School, Yokohama City University  
Prof. School of International Liberal Arts Yokohama City Univ. Ph.  
D

営管理方法の実態に注目し、①事業者の属性：事業者の業種、所在地、スタッフ数、運営管理物件数、運営開始時期、②運営管理物件の属性：物件コンセプト、取り組み、1部屋あたりの家賃、共用しているモノ・場所、③居住者の属性：平均年代、外国人入居者について把握した上で、上記の①、②、③がシェアハウス運営管理事業者の運営管理にどのように影響を与えているか、その実態と課題を明らかにすることを目的としている。

### 3. シェアハウス運営管理事業者の定義と本研究の位置づけ

シェアハウスを「家族や親類(交際相手も含む)以外の他人と生活関連施設等を共用し、入居者一人一人が個室あるいはベッド単位で居住に関する契約を結ぶ住居」<sup>(8)</sup>と定義し、その運営管理している事業者をシェアハウス運営管理事業者と呼ぶ。シェアハウス運営管理事業者は一般の賃貸住宅とは異なり、生活の質を向上させるために、入居に際したルールの設定、イベントといった様々なサービスを入居者に提供している。本研究でのシェアハウス運営管理とはシェアハウスに関わる企画、不動産仲介、建物の管理、人の管理、シェアハウスの管理といった一連の業務(表-6 a. ~e.)をさすこととする。

シェアハウス運営管理事業者に関する先行研究では、シェアハウス運営管理事業者のタイプに多様性があること<sup>7)8)9)</sup>、運営管理事業者によるサービスが充実してきていることが<sup>7)10)</sup>が挙げられている。上記の研究より、シェアハウス運営管理事業者にも機能面を重視する事業者、入居者間コミュニティを重視する事業者、入居者との交流を大切にする事業者、すべてを一任する事業者が存在するのではないかと考える。また事業者が入居者に提供するサービスが充実してきていることにより、シェアハウスは新しいライフスタイルを提供できる居住形態である可能性があると考ええる。

### 4. 研究の方法

①シェアハウス運営管理事業者の実態を明らかにするために事業者リストを作成する。その作成方法はシェアハウス物件掲載ポータルサイトの「ひつじ不動産」と「ゲストハウスバンク」に掲載されている運営件数3件以上のシェアハウス運営管理事業者を選出し、さらに検索エンジンにて「シェアハウス」と検索し、検索にかかる運営件数3件以上のシェアハウス運営管理事業者を選出した。なお、運営管理物件数が少ないと運営管理方法が確

立していない可能性があるため物件数は3件以上と設定した。

上記の方法でリストアップした運営管理事業者は112社となり、112社を対象に運営管理事業者の業種、業務内容、運営管理方法や手法、運営管理物件の属性といった特徴を各事業者のホームページやポータルサイトより把握する。情報収集は2018年10月に実施した。

②上記112社の運営管理事業者にアンケート票を送付し、得られた結果よりシェアハウス運営内容を把握し、運営管理事業者の実態を明らかにする。アンケートの総質問数は計26問で事業者・物件・入居者の属性、シェアハウス運営に関する質問を行った。具体的な項目は表-5の1から25および表-6の項目である。さらにタイプ別に運営管理事業者に聞き取り調査を実施し、その運営管理方法の詳細を明らかにする。調査期間は2018年11月~12月、アンケートの回答件数は37件で回答率が33%、そのうち聞き取り調査を8社に対して実施した。

以上の調査を踏まえ、シェアハウス運営管理事業者の運営管理体制、運営管理方法の実態、それを踏まえた課題について考察する。

### 5. シェアハウス運営管理事業者の概要(112社)

①シェアハウス運営管理事業者(以下、事業者)の概要

はじめに事業者の所在地を明らかにする。事業者の所在地の73.0%が東京都内、84.7%が首都圏近郊にある。その理由としては相場家賃が全国的に高い東京で居住するには立地が良く、安く住めるシェアハウスの需要が高いからであると考えられる。また、事業者も現場に行く必要があるため、東京近郊に多いと考えられる。運営管理物件数に関しては、最も割合の多い物件数は10件までで、1件から20件までの事業者が67.9%である(表-1)。また、シェアハウスポータルサイトを使用している事業者は95.5%で、ホームページのみでの入居者募集を行なっている事業者は少ない。シェアハウスポータルサイトを利用する理由として、一般の賃貸住宅のポータルサイトでは運営管理に関する情報や、設備などに関する情報がないためである。シェアハウスのポータルサイトでは、建物に関する情報が少ないが、運営管理に関する情報が多くなっている(表-2)。こうした情報も含めて、入居者はシェアハウス選んでいると考えられる。

表-1 シェアハウス運営管理事業者概要(112 社)

所在地	東京都72.3%、神奈川県12.5%、その他関東5.4%、中部地域2.7%、関西地域7.1%
運営管理物件数	1~10件:42.9%、11~20件:25.0%、21~30件:12.5%、31~40件:6.3%、41~50件:4.5%、51~70件:2.7%、それ以上:4.5%
HPでの入居者募集	している81.3%、していない18.7%
物件掲載ポータルサイトの使用	している95.5%、していない4.5%

表-2 一般的な賃貸住宅とシェアハウスポータルサイトの掲載内容の比較

		不動産賃貸・仲介	シェアハウス
専用部	設備	×	○
	写真	○	○
	占有面積	○	○(専用部のみ)
	向き	○	×
	間取り	○	×
運営管理	階数	○	×
	管理スタイル	×	○
	清掃	×	○
	ルール	×	○
共用部	イベント	×	○
	設備	×	○
物件情報	写真	○(外観)	○(リビング等)
	物件PR	×	○
	所在地	○	○
	パノラマ(写真)	○	×
	築年数	○	×
	建物種別	○	×
	構造	○	×
	駐車場	○	×
	周辺情報	○	○
	賃料・その他費用	○	○
参考: Suumo/ひつじ不動産		○: 項目あり ×: 項目なし	

② 兼業の業務内容

各事業者の会社概要に記載されている業務内容を分類すると、シェアハウス運営管理業務以外だと不動産関連業を行っている事業者が多いことがわかる。それ以外には、ホテル、旅館、飲食店のサービス系、IT、教育関係、金融・保険、建設といった様々な業務を兼業している(表-3)。また、シェアハウス運営管理に特化している事業者は計 16 事業者で、他業種の事業者が多い。

表-3 シェアハウス運営管理事業者の業務内容(複数該当)

不動産関連	不動産賃貸	48.2%	教育	外国人関連	4.5%
	不動産運営管理	34.8%		保育所	0.9%
	不動産取引	33.9%		投資	0.9%
	不動産コンサルティング	24.1%	金融・保険	金融商品取引	0.9%
	その他	12.5%		保険代理	5.4%
サービス	ホテル・旅館	8.0%	建設業	リフォーム	14.3%
	飲食店	6.3%		総合建築	8.9%
	イベント企画	3.6%	その他	デザイン	4.5%
	警備	0.9%		イベント企画	3.6%
	その他	11.6%		記載なし	17.0%
IT	情報・広告	8.9%			

③ 運営物件のコンセプト

各事業者のホームページで物件や事業者のシェアハウスに関するコンセプト(経営方針)を把握したところ、

立地、入居のしやすさ、価格といった利便性(17.9%)を重視するもの、テーマによる入居者のコミュニティ性(18.8%)を重視するもの、設備、サービスといった機能性(28.6%)を重視するものがある(表-4)。このように事業者によってシェアハウスの供給や経営に対する考え方に違いがある。事業者は物件の提供だけでなく、その他の付加価値(生活面におけるサービス、テーマなど)を提供しているという特徴がある。なお、二つ以上のコンセプトを持つ事業者がいる一方で、コンセプトがない事業者も約 4 割を占めている。

表-4 シェアハウスのコンセプト(112 社 HP より、複数該当)

タイプ	コンセプト	項目	割合
利便性	立地	地域限定	2.7%
		駅近	
	入居のしやすさ	ニーズに合うシェアハウス	3.6%
		保証人不要	
		短期入居可	
	価格	シンプル会計	11.6%
		リーズナブル	
		手軽で身軽な住まい方	
		安くて便利	
機能性	設備	家具家電付き	5.4%
		共用部分の充実	
	サービス・管理面	ハウス間の移動可能	23.2%
		英語対応	
		品質の高い管理・運営	
		コンシェルジュによる定期巡回	
	サービス・生活面	清潔	
		入居後のコミュニケーション	
		知人の宿泊可能	
		体験入居	
		就業支援	
		女性に優しい	
コミュニティ	テーマ	快適な暮らし	20.5%
		女性専用	
		カフェ暮らし	
		レトロ	
		成長の場	
		ペット可	
		かわいい	
		おもしろい	
		一人だけど一人じゃない	
		仲間と暮らす	
		海のある湘南でのシェア生活	
		テーマがある暮らし	
		国際交流	
	その他	ニーズに合わせて選べる	13.4%
		御飯がおいしく食べられる	
		ちょうどいい	
		一生の財産になる経験	
		長期滞在型居住施設	
		豊富な物件数	
		多様なシェアハウス	
		住みたい住居	
記載なし		法令順守	43.8%
		丁寧な入居審査	
		安心安全な暮らし	

6. アンケート回答事業者の運営管理の実態(表-5)

アンケートに回答した 37 社の運営管理事業者の概要を示したものが表-5 である。全体 112 社に対して事業者

所在地(記載なしを除いた場合)、運営管理物件数からみると、概ね同様の傾向である(表-5 0.)。

① 事業者の属性(表-5 1.から7.)

運営管理物件数は10件までの事業者が35.1%、11～20件までの事業者が24.3%で全体の6割を占める。1物件あたりの部屋数は6～10部屋が45.9%、次に11～19部屋が多く32.4%である。また、10部屋以下が半数を超える。運営するシェアハウスの所有形態は自社所有が27.0%、サブリース(借り上げ)が40.5%、管理委託が32.4%であり、自社所有とサブリースの事業者は計67.5%である。つまり、約7割の事業者は運営管理だけでなく自社所有やサブリースをし、家賃収入を得ている。運営開始時期は、2006年～2015年の間に運営開始した事業者が72.9%と多い。運営管理に携わるスタッフ数が5人以下の事業者は70.2%である。スタッフ数に対して扱う物件数を比較したところ、1人は20件まで、2～3人は40件まで、4～5人は70件までと人員数と運営管理物件数は比例する。事業者の対応可能言語は、英語のみの事業者が35.1%と一番多く、次に多いのは日本語のみの事業者で21.6%、3番目に多いのが英語と中国語と韓国語で13.5%であり、外国語対応を行っている事業者は約8割でみられる。

②物件の属性(表-5 8.から9.)

一部屋当たりのシェアハウスの平均家賃は5～8万円未満が計78.3%である。東京都23区のワンルームの平均相場家賃と比較したところ、ワンルームの平均相場家賃は5.6万円～8.2万円であり<sup>1)</sup>、ワンルームとシェアハウスでは大きく変わらない。しかし、シェアハウスの場合は初期費用、敷金礼金がかからないことが多く、使用する備品が整備されていることから、入居に関わる費用を抑えることができると考えられる。共用物として整備しているものとして一番多いのは家電(100%)、次にシャワールーム(97.3%)、3番目は家具(94.6%)である。また、ゲストルームを備えている事業者もある。

② 居住者の属性(表-5 10.から12.)

入居者の平均的な年代は20代の入居者が70%、30代の入居者が27%と若者が多い。シェアハウスの特徴として短期入居可能である物件が多くあり、入居者の平均居住年数が1年未満の事業者が48.6%、1～2年未満が40.5%、2年以上が10.8%で、短期間での入居が顕著である。外国人入居者がいると回答した事業者は89.2%と多い。

表-5 シェアハウス運営管理事業者の概要

事業者の属性	0.事業者の所在地	東京都(59.5%)、神奈川県(5.4%)、その他関東(0%)、中部地域(2.7%)、関西地域(2.7%)、記載なし(29.7%)
	1.物件数	1～10件(35.1%)、11～20件(24.3%)、21～30件(10.8%)、31～40件(10.8%)、41～50件(5.4%)、51～70件(5.4%)、71～90件(0.0%)、それ以上(8.1%)
	2.物件あたりの部屋数	1～5部屋(8.1%)、6～10部屋(45.9%)、11～19部屋(32.4%)、20～49部屋(8.1%)、50部屋以上(5.4%)
	3.シェアハウスの所有形態	自社所有(27.0%)、サブリース(40.5%)、管理委託(32.4%)
	4.所有者(家主)との連絡頻度	頻繁に連絡をする(10.7%)、定期的に連絡をする(67.9%)、特に連絡はしない(10.7%)、その他(10.7%)
	5.シェアハウス運営の開始時期	2000年以前(10.8%)、2001～2005年(8.1%)、2006～2010年(35.1%)、2011～2015年(37.8%)、2016年～現在(8.1%)
	6.シェアハウス運営に携わる人の人数	1人(10.8%)、2～3人(40.5%)、4～5人(18.9%)、6～10人(16.2%)、それ以上(13.5%)
物件の属性	7.対応可能な言語数(複数回答)	英語(23.2%)、中国語(8.9%)、韓国語(6.3%)、フランス語(2.7%)、スペイン語(0.0%)、日本語が話せることが前提(9.8%)
	8.平均家賃	3万円未満(0.0%)、3～4万円未満(10.8%)、4～5万円未満(10.8%)、5～6万円未満(37.8%)、6～7万円未満(21.6%)、7～8万円未満(18.9%)、8～9万円未満(0.0%)、それ以上(0.0%)
	9.共用物・部分としての整備しているもの(複数回答)	LDK(89.2%)、家具(94.6%)、家電(100.0%)、シャワールーム(97.3%)、風呂(75.7%)、食器(78.4%)、自転車(27.0%)、ゲストルーム(10.8%)、その他(37.8%)
入居者の属性	10.入居者の年代	10代(0.0%)、20代(70.3%)、30代(27.0%)、40代(2.7%)、50代(0.0%)、それ以上(0.0%)
	11.平均居住年数	3ヶ月未満(0.0%)、3～6ヶ月(21.6%)、7～1年未満(27.0%)、1～2年未満(40.5%)、2年以上(10.8%)
	12.外国人入居者の有無	いる(89.2%)、いない(10.8%)
シェアハウス運営	13.入居者との関わり方	定期的にコミュニケーションをとる(45.9%)、入居者から連絡がない限り、こちらから連絡しない(8.1%)、イベントや物件巡回時に入居者の状況を確認する(45.9%)
	14.入居者間交流促進イベントの主催	運営管理事業者(43.2%)、居住者(13.5%)、管理会社&居住者(5.4%)、していない(24.3%)、物件による(13.5%)
	15.入居者交流促進のための取り組みやイベント内容(複数回答)	ウェルカムパーティー(16.1%)、趣味(4.5%)、BBQ(14.3%)、食事会(16.1%)、食事会(16.1%)、地域イベントへの参加(6.3%)、掲示板やノートの設置(17.9%)、定期的な入居者ミーティング(3.6%)、行なっていない(2.7%)、その他(4.5%)
	16.シェアハウスのコンセプト(複数回答)	国際交流(16.1%)、趣味(6.3%)、食(4.5%)、DIY(2.7%)、ペット(1.8%)、コミュニティ(17.9%)、その他(9.8%)
	17.現地対応現地巡回	男性が行うことが多い(27.0%)、女性が行うことが多い(21.6%)、両方が分担して行う(51.4%)
	18.外国語対応は外部に委託しているか	している(9.1%)、していない(90.9%)
	19.低額居住の取り組み(複数回答)	初期費用を低額に抑えている(21.4%)、立地・築年数を考慮(7.1%)、清掃は入居者に任せる(8.0%)、キャンペーンを行う(16.1%)、特にしていない(1.8%)、光熱費・インターネット代を家賃に含める(0.9%)
	20.長期居住の取り組み(複数回答)	快適な居住空間づくり(30.4%)、緊急時のサポート体制の強化(14.3%)、運営シェアハウスの移動間割引(16.1%)、初期費用を低額に設定(17.0%)、その他(6.3%)
	21.魅力的な居住空間作りのための取り組み(複数回答)	共用部分の充実(23.2%)、プライバシー(23.2%)、家具・家電を揃えている(27.7%)、共用部分の清掃を定期的に行う(24.1%)、コミュニケーション(2.7%)、その他(2.7%)
	22.安全性担保のための取り組み(複数回答)	セキュリティシステムの強化(14.3%)、ハウスルールの周知(28.6%)、迅速な緊急時対応(26.8%)、複製不可能な鍵を導入(7.1%)、連帯保証人(0.9%)、その他(1.8%)
	23.ハウスルール周知の取り組み(複数回答)	物件訪問時に確認(24.1%)、居住者ミーティング(5.4%)、掲示板やノートの設置(21.4%)、規約確認(26.8%)、メールで連絡(0.9%)、SNSの使用(1.8%)
	24.外国人入居者のための取り組み(複数回答)	特にない(9.8%)、外国語でのハウスルール(14.3%)、外国語による契約書の作成(11.6%)、外国語による対面対応(12.5%)、緊急時の外国語対応(12.5%)、その他(1.8%)
	25.シェアハウス運営の課題(複数回答)	特にない(4.5%)、入居者トラブルの対応(19.6%)、入居者の入退去が多い(8.0%)、空室が多い(5.4%)、スタッフの人員不足(9.8%)、入居者がルールを守らない(15.2%)、家主との意見が合わない(1.8%)、近隣住民からのクレーム(2.7%)、その他(4.5%)

#### ④シェアハウス運営管理（表-5 13. から 25.）

事業者は入居者と定期的にコミュニケーションをとり（91.7%）、交流促進の取り組みとして、ノート・掲示板の設置、食事会、ウェルカムパーティー、BBQ の実施を行っている。イベントの主催は事業者が行う場合が多い（48.6%）。運営物件のコンセプトとしては、コミュニティづくり、国際交流を掲げている事業者が多い。事業者は入居者のために様々な取り組みを行っており、低額居住のために、初期費用を低額に抑える、キャンペーンを実施している。長期居住のためには快適な居住空間づくりに取り組む事業者が多い。魅力的な居住空間づくりのために家具家電を揃える、共用部分の清掃を定期的に行う、プライバシーの確保、共用部分の充実に取り組む事業者が多い。入居者の安全性担保のためにハウスルールの周知、迅速な緊急時対応に取り組む事業者が多い。ハウスルール周知のために規約確認、物件訪問時に確認、掲示板やノートの設置に取り組む事業者が多い。

外国語対応に関しては、外部委託する事業者が 9.1%を占める。外国人対応の課題はハウスルールの周知、対面対応、緊急時対応、契約書の作成が挙げられる。ただし、課題が特にないと回答した事業者は 35.4%で、問題を問題として捉えきれていない現状がある可能性がある。

シェアハウス運営管理上の課題は、入居者のトラブル対応（19.6%）や入居者がルールを守らない（15.2%）といったことが多く挙げられ、その他にも人員不足、入退が多いなどの課題がある。

### 7. 運営管理業務の担当者

アンケートに回答した 37 社のシェアハウス運営管理事業者において運営管理業務を誰がどのように行なっているかをみる（表-6）。その業務内容を a.企画、b.不動産仲介、c.建物の管理、d.人の管理、e.シェアハウス運営に分類する。c～e の業務は一般的なシェアハウス運営管理業ならでの業務である。自社で業務を遂行する割合が基本的には高いが、特に建設業者のローンの斡旋と共用スペースの清掃は 5 割以下の事業者でのみ自社で行われている。表-6 中の a～d の各業務のうち、自社で行う割合の低い業務に注目し、これらを a から 1 つ、b から 1 つ、c から 1 つ、d から 1 つ、e から 1 つ選び、それらの項目によりタイプ分けを設定したものが表-7 である。事業者自らが行う業務は○、それ以外が行う時は×と示している。

特徴として、事業者タイプ A～C はイベントを実施し、

入居者間や入居者・事業者間のコミュニティを重視している傾向にある。それらの事業者のうち、一社で行うものを A. 総合管理型（表-7 パターン 1）、清掃を外部に委託するものを B. 建設・コミュニティ重視型（表-7 パターン 2）、建設ローンの斡旋を外部に委託し、さらに一部は清掃も外部委託しているものを C. コミュニティ重視型（表-7 パターン 3 と 4）とする。事業者タイプ D～F はイベントを実施しない事業者である（表-7 パターン 5 から 9）。これらの事業者タイプに事業者の属性、物件の属性、入居者の属性がどのように影響を与えているのかについて、表-5 における 1. 物件数、2. 一物件あたりの部屋数、3. 所有形態、6. 運営スタッフ数、11. 平均入居年数、26. 運営管理上の課題の 6 つの項目において分析したところ、以下の 1) ～6) が明らかになった。

表-6 運営管理業務の担当者

業務		担当者	自社で行う	他社に委託	家主が行う	入居者が行う	その他
a.企画	家賃やコンセプトの事業企画		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	間取りなどのプランニング		83.8%	8.1%	2.7%	0.0%	5.4%
	建設業者のローンの斡旋		45.9%	0.0%	16.2%	0.0%	37.8%
	物件の賃料設定		94.6%	0.0%	2.7%	0.0%	2.7%
b.不動産仲介	賃貸借契約の作成		97.3%	0.0%	2.7%	0.0%	0.0%
	入居希望者の物件への案内		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	入居審査の選定		94.6%	2.7%	0.0%	0.0%	2.7%
	賃貸借契約の締結（仲介含む）		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
c.建物の管理	日常的な建物修繕の実施		73.0%	21.6%	2.7%	0.0%	2.7%
	共用スペースの清掃		45.9%	29.7%	0.0%	21.6%	2.7%
	物件の定期巡回		91.9%	5.4%	0.0%	0.0%	2.7%
	入居者交流イベントの実施		75.7%	0.0%	0.0%	8.1%	16.2%
d.人の管理	入居者からの相談対応		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	入居者からのクレーム対応		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	近隣住民等への対応		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	電化製品や家具等の購入		89.2%	0.0%	8.1%	0.0%	2.7%
e.シェアハウ	生活ルールの作成		91.9%	0.0%	0.0%	5.4%	2.7%

表-7 業務内容のタイプ（事業者タイプ）

パターン	建設ローンの斡旋	契約の締結	共用スペース清掃	イベント実施	生活ルール作成	事業者タイプ	該当件数
1	○	○	○	○	○	A.総合運営管理型	7(A-1)
2	○	○	×	○	○	B.建設・コミュニティ型	9(B-2)
3	×	○	×	○	○	C.コミュニティ重視型	12(C-3,C-4)
4	×	○	○	○	○		
5	○	○	×	×	×	D.建設重視型	2(D-5,D-6)
6	○	○	×	×	○		
7	×	○	○	×	○	E.賃貸住宅管理型	2(E-7)
8	×	○	×	×	×		
9	×	○	×	×	○	F.契約締結型	5(F-8,F-9)

○：自社で行う ×：他社に委託、家主が行う、入居者が行う、その他

1) 物件数と事業者タイプの関連については、A タイプでは運営管理できる物件数には限度があり 40 件まで、C タイプは 50 件まで、B タイプは物件数が 90 件以上もある。その理由は物件数が多くなると、清掃を外部委託しているからと考えられる。イベントの実施、共用スペースの清掃と入居者に深く関わるほど、運営管理物件数

が少ない傾向にある。

2) 1 物件あたりの部屋数と事業者タイプの関連については、A タイプの 85.7%が 10 部屋までと少なく、手厚く入居者対応をしていると考えられる。B タイプは 1～50 部屋以上と様々で、清掃を他社に依頼しているため部屋数が限定されていない。C タイプの 83.3%が 19 部屋までと B タイプより部屋数は少ない。

3) シェアハウスの所有形態と事業者タイプの関連については、管理委託を受けている事業者が C タイプでは 58.3%と多い。C タイプはコミュニティ重視型でシェアハウスらしいサービスの提供を所有者が期待していることに要因があると考えられる。

4) 運営スタッフ数と事業者タイプの関連については、A～C タイプは 2 人～5 人の割合が高く、スタッフ数が少ないのに対して、D～E タイプは 4 人以上の割合が高いという傾向がある。しかし、事業者タイプによりスタッフ数も様々である。これは、各事業者の経営方針や戦略によってタイプが決まり、スタッフ数がタイプを規定しているわけではないと考えられる。

5) 入居者の平均入居年数と事業者タイプの関連については、A～C タイプは 29.7%の事業者が 1 年～2 年未満また 2 年以上と入居期間も長い傾向にあり (D～F は 21.6%)、D～F タイプでは 29.7%の事業者が 3～6 か月また 7 か月～1 年未満と入居期間が短い傾向にある (A～C は 18.9%)。以上より、入居者との交流が多い事業者では、その分対面することも多く、それが入居者の安心に繋がり、入居者の平均入居期間に影響すると考えられる。

6) 事業者タイプと運営管理上の課題の関連については「入居者トラブル」では、A～F タイプ全ての事業者タイプで 50%以上が課題だと感じている。「スタッフ数」に関しては、A～C タイプのように入居者との対面をより多くしている事業者のうち、C だけが 50%の割合で不足していると感じており、その要因としては物件数も 1 物件あたりの部屋数も A より多く、さらに共用部の清掃といったサービス提供を行なっているからであると考えられる。「入居者がルールを守らない」に関しては、A～C の事業者タイプでは 14.3%～44.4%の事業者が課題と感じており、D～E では 80%～100%を感じていると差がある。これは、A～C の事業者は入居者との関わりが D～E の事業者と比較しても多いからと考えられる。入居者が事業者スタッフの顔を把握していることで、問題が起きた時に入居者に知らせやすく、入居者自身もルールを守ろうと働く可能性があると考えられる。

## 8. インタビュー実施事業者の位置付けとその実態(表-8)

運営管理の実態を詳細に把握するために、A. 総合運営管理型、B. 建設・コミュニティ型、C. コミュニティ重視型、D. 建設重視型、F. 契約締結型の 5 タイプの事業者に聞き取り調査を実施した(表-8)。インタビューより明らかとなったタイプ別の課題を①から⑤で示す。

### ①総合運営管理型

A の事業者タイプの 3 社について、物件数は 1 件～40 件まで、部屋数に関しては 6 部屋～10 部屋、3 社ともコミュニティをコンセプトとしており、運営管理事業者、そして時には入居者主催のイベントを開催している。平均家賃は 6 万円～7 万円の事業者と 7 万円～8 万円の事業者がある。入居期間は 1 年～2 年未満とシェアハウスにしては長い。その理由として入居者間、入居者・事業者間の関係が比較的築けているからと考えられる。しかし、こだわったコンセプトを持つ事業者が多く共感できない入居者にとっては入居しにくい物件となる可能性があることが課題として挙げられる。

### ②建設・コミュニティ型

B の事業者タイプは 1 社で、運営管理物件数が 11 件～20 件、部屋数が 11 部屋～20 部屋、利便性をコンセプトとしている事業者のため、家賃は 5 万円～6 万円と低価格である。大型物件のみでイベントは主催し、ほかの物件では入居者に一任している。入居者の居住期間は 3 ヶ月～6 ヶ月未満と短く、ハウスルール周知のための取り組みは契約時の説明と掲示板でのアナウンスのみである。このタイプの課題は事業者と入居者のコミュニケーションは少ないということが挙げられる。

### ③コミュニティ重視型

C の事業者タイプの 2 社について、運営管理物件数が 41 件～50 件、平均部屋数が 1 部屋～10 部屋、コミュニティをコンセプトとしている事業者で、イベントは運営管理事業者によって開催されている。家賃は 4 万円～5 万円の事業者と 6 万円～7 万円の事業者があり、前者は入居者と棚を DIY で作り、後者はテーマ性のある居住空間を演出するなど、両社ともに女性専用物件を手がけている。居住期間は 7 ヶ月～1 年未満と 1 年～2 年未満である。入居者との関わり方に着目すると、事業者 5 はノートを使用し連絡をしているのに対して、事業者 6 は対面での交流を意識的にしており、性質としては総合運営管理型と類似している。このタイプの課題として入居者との関わりが多く人員不足になりやすいことが挙げられる。

表-8 インタビュー対象事業者の概要

事業者	1	2	3	4	5	6	7	8
事業者タイプ	A.総合運営管理型			B.建設・コミュニティ型	C.コミュニティ重視型		D.建設重視型	F.契約締結型
物件数	1~10	31~40	11~20	11~20	41~50	41~50	21~30	51~70
1物件あたりの部屋数	6~10	6~10	5~6	11~19	6~10	1~5	11~19	11~19
所有形態	自社所有・他社にサブリース・他社に管理業務を委託	サブリース・管理委託	管理委託	自社所有	サブリース・管理委託	自社所有	サブリース・管理委託	管理委託
平均家賃	7~8万円	6~7万円	6~7万円	5~6万円	6~7万円	4~5万円	7~8万円	5~6万円
運営スタッフ数	2~3名	6~10名	3名	3名	5名	7名	6~10名	6~10名
物件の特徴	国際交流・趣味・コミュニティ	国際交流・食・DIY・成長と挑戦・コミュニティ	ペット飼育可	国際交流・コミュニティ・コストパフォーマンス	野菜・趣味など	DIY、女性のサポート	コミュニティ	国際交流
入居者の平均居住年数	1年~2年未満	1年~2年未満	1~2年未満	3~6ヶ月未満	7ヶ月~1年未満	1~2年未満	1~2年未満	3~6ヶ月未満
入居者間交流イベントの主催	運営管理事業者	運営管理事業者・入居者	運営管理事業者・入居者	運営管理事業者・入居者	運営管理事業者	運営管理事業者	入居者	入居者
イベントの内容	ウェルカムパーティー・BBQ・地域イベントへの参加	定期的な食事会兼ミーティング	パーティー・動物関連のイベント	ウェルカムパーティー	ウェルカムパーティー・BBQ	DIY	BBQ・食事会・ウェルカムパーティー	食事
入居者・事業者間交流	イベントへの参加	イベントへ参加	イベントへの参加	SNSを使用	物件巡回時	物件巡回時	イベントへの参加	SNSを使用
低額居住のための取り組み	初期費用・キャンペーン	水道・光熱費折半・清掃は各自で行う・初期費用を抑える	初期費用を抑える・立地・築年数で安くする	自社で物件を所有し、リノベーションをしている	キャンペーン	初期費用無料	キャンペーン	物件の構造上低価格で貸し出している
長期居住の取り組み	快適な居住空間づくり・緊急時サポート体制・シェアハウス間移動割引	快適な空間づくり・緊急時サポート	快適な居住空間づくり・運営するシェアハウス間移動割引	快適な居住空間作り・シェアハウス間移動割引	入居審査重視・再契約の手数料割引	信頼・安心・住みやすいを心がけている	リビングルームの充実	入居者と定期的に連絡を取る
魅力的な居住空間づくりのための取り組み	設備充実・プライバシー確保・家具家電・清掃	プライバシー・設備の充実・定期的にコミュニケーション	設備の充実・プライバシー・家具家電・共用部分の清掃	ホームパーティーなどの入居者間コミュニケーション	家電家具へのこだわり	家具・家電・設備の充実	広いリビングルーム	共用部分の設備の充実・プライバシー・家具家電・管理会社による清掃
入居者の安全性の担保の取り組み	セキュリティシステムの導入・ハウスルールの周知・迅速な対応・複製不可能なカードキー	迅速な緊急事対応・入居者同士の見守り	セキュリティシステムの導入・ハウスルールの周知・迅速な対応	セキュリティシステムの導入・迅速な緊急事対応・ハウスルールの周知	複製不可能なカードキー	24時間対応・モニター付きインターホン	オートロック・監視カメラ・住宅保険	ハウスルールの周知
ハウスルール周知の取り組み	物件訪問時に確認・規約確認・ノート	入居者ミーティング	物件巡回時にチェックし掲示板やノートで知らせる・入居者規約の確認	契約時に説明する・ノートや掲示板	シェアノートの使用・付箋を貼る・メールの送信	入居時の規約確認・掲示板	掲示板やノート	物件訪問時に確認する
事業者からみた運営管理上の課題	物件化の判断・入居者間トラブルの対応	海外の人が多く入退去が多い事	もっと多世代にしたいが年齢制限のない物件に限って若い入居者が多い	長期居住・外国人を増やす	人員不足・入居者との距離・ルールの周知	騒音	ブランディング	人員不足
外国人入居者の割合	約10~20%	約40%	約1%	約10~20%	不明	約50%	約10%	約40%
対応可能な言語	英語	日本語・英語	日本語	英語	日本語	日本語・英語・中国語・韓国語	日本語・英語	日本語・英語・中国語・韓国語
言語の外部委託	している	していない	していない	していない	していない	していない	している	していない
外国人入居者対応内容	ハウスルール・契約書の作成・対面対応	ビデオチャット・ハウスルール・緊急事対応・対面対応・英語webサイト	なし	なし	なし	契約書・ハウスルール・対応・案内	保証会社を使用	契約書も各言語で作成・HPは英語・中国語・韓国語対応・対面対応
外国人入居者課題	トラブル時の外国語対応窓口がない	生活習慣が違う	事業者の外国語のレベルが低い	なし	なし	生活習慣が違う	生活習慣が違う	連絡なしで帰国
その他	立地や駅距離などの環境面と賃貸相場などの需要と供給のバランスを大切にしている	コミュニティや入居者間の関わりを大切にしている。清掃は入居者で行う	尖らせたコンセプトを持つことでコミュニティができ自然と人が集まる	建設から不動産仲介を行うため比較的格安	インテリアにこだわり生活が楽しくなるような要素を取り入れている	30代までの女性専用物件	入居者との距離が近く維持管理に役立っている	韓国のワーキングホリデー、ブログに物件情報を掲載をしている

#### ④建設重視型

Dの事業者タイプの1社は、運営管理物件数が21件~30件、平均部屋数が11部屋~19部屋、コミュニティをコンセプトとしている事業者で入居者間交流促進のために、リビングルームを広めに確保し、ソファや大きなテーブルを置くなどしている。また、事業者はイベントを企画しないが、入居者が行っている。家賃は7万円~8万円と高額で、その分、設備を通して付加価値の提供に注力している。居住期間は1年~2年未満で、事業者は積極的に物件に訪れているため、入居者・事業者間の信頼関係が構築されている。このタイプの課題は、家賃が高額になりやすいことが挙げられる。

#### ③ 契約締結型

Fの事業者タイプの1社は、運営管理物件数が51件~70件、平均部屋数が11部屋~19部屋、コミュニティをコンセプトとしている事業者で外国人の入居者が多くス

タッフも多国籍である。イベントは開催しておらず、入居者同士の意向で開催されることがある。入居者と事業者の対面での交流はなく、入居者の居住期間は3ヶ月~6ヶ月未満と短い傾向にある。しかし、家賃設定も5万円~6万円と比較的低額で、運営管理物件数も多いことから、このタイプの課題としては、入居者との交流は人員不足の都合で難しく、入居者とのコミュニケーション不足があることが挙げられる。

#### 8. 結論

本研究により、シェアハウス運営管理の課題として入居者のトラブル対応、入居者がルールを守らない、入退去が多いといった入居者事業者間の問題、スタッフ数不足といった事業者側の問題が挙げられる。現状として、様々な事業者がそれぞれの経営方針のもとで運営管理を行っており、業種のバックグラウンドもそれぞれ異な

ることから、運営管理方法における多様性がみられる。それらの多様性をふまえて、運営管理方法として総合運営管理型、建設・コミュニティ型、コミュニティ重視型、建設重視型、賃貸住宅管理型、契約締結型の事業者タイプに分類ができる。総合運営管理型、建設・コミュニティ型、コミュニティ重視型の3つのタイプはイベントなどを通じて入居者の直接対応をしているため、他の事業者タイプよりも入居者と多く関わっている。

事業者タイプと運営管理上の課題や平均入居期間の関連で明らかになったように、入居者との関わりを重視するか否かで入居期間と事業者が感じる課題に差が生じている。「入居者がルールを守らない」と感じている事業者は入居者と関わらない事業者に多く、入居者と関わることが多い事業者は、入居者と話しやすい環境があり、そこに信頼や安心感が生まれている。入居者と定期的に対面することによって、入居者がルールを守るようになり、入居者対応も容易となっている。また、入居者と対面して交流している事業者における入居者の平均入居期間は、入居者と対面していない事業者と比較しても長い入居期間となっている。これらの結果は、入居者の満足度を示すひとつの指標と考えられる。入居者が安心して快適に居住するには、専用部分における設備、共用部分における設備だけでなく、事業者の運営管理方法、そして顔が見えるか見えないかというサービスの内容も大きく影響を与えるものと考えられる。

以上をふまえて、シェアハウスにおいては、マンションや一般的な賃貸住宅のように標準的な管理委託方法が存在しない。そのため、その運営管理方法には多様なケースがあり、それらがシェアハウスの付加価値になっているが、十分な情報が開示されていない場合にはトラブルや問題に発展する可能性もある。ゆえに、シェアハウスの運営管理に関する考え方の整備とともに、どのようなサービスがどの程度あるのか、例えば、イベントを実施しているのか、共用部の清掃は誰が行うのか、物件の定期巡回はあるのか、これらの頻度なども、取引時の開示情報とすることが必要と考えられる。

今後、シェアハウスが安心した居住の場となるためには、事業者向けの運営管理業務の手引書の作成や、事業者の問題意識の向上を目指し、運営管理方法の整備とともにシェアハウス運営管理の質の違いを消費者自身が判断できる情報開示による市場の整備が必要であると考えられる。

#### 【注釈】

- (1) 供給物件数や住戸数に関しては2013年～2016年の期間で約1.6倍に成長した(参考文献1)。
- (2) シェアハウス物件数の7割が東京都内、また8.5割が首都圏近郊にある(参考文献1)。
- (3) シェアハウス入居者の入居理由44.6%が「家賃が安いから」、32.8%が「立地が良いから」と回答した(参考文献2)。
- (4) シェアハウス運営開始理由として、「事業を通じて社会に貢献したい」29.2%、「保有物件を有効活用するため」27.3%、「シェアハウスの認知度・注目度が高まっているため」16.5%という回答が挙げられる(参考文献3)。
- (5) 2008年にフジテレビ系列で放送された「ラストフレンズ」というドラマがある。このドラマでは様々な悩みを持つ若者たちが温もりを求める場としてシェアハウスが登場しており、「シェアハウス」というワードが世間に広まった。2014年には「テラスハウス」というシェアハウスを舞台にしたリアリティ番組が放送され、若者の間で人気のある番組となった。この番組は、一つ屋根の下で複数の男女がシェア居住をする様子を記録したリアリティ番組である。
- (6) 筆者が運営に携わった大学が借り上げているシェアハウスは、入居検討者は「国際交流型シェアハウス」であるため、多くの国際交流ができるが、実際には事業者主催のイベントが少なく、入居者の希望とは異なるということが過去にあり、課題となった。
- (7) シェアハウスでは一般的に外国人が多いが(表-5 12.) シェアハウス運営においてはコミュニケーションが取れないことは入居者の不安や不満につながる。例えば上記のシェアハウスでは事業者が外国語による対応を行えず、大学を通じて通訳を依頼していたので入居者対応に時間がかかり、入居者の不満が募るという問題があった。
- (8) 参考文献6)を参考とし定義をした。

#### 【参考・引用文献】

- 1) 日本シェアハウス連盟「シェアハウス市場調査2016年度版」
- 2) 国土交通省住宅局、「シェアハウス等における契約実態等に関する調査報告書」、平成26年
- 3) 国土交通省住宅局、「H30年共同居住型住宅の居住、運営実態調査報告書」
- 4) 日本シェアハウス連盟「シェアハウス市場調査2013年度」
- 5) 国土交通省住宅局、「シェアハウスガイドブック」、発行年度不明
- 6) 国土交通省、「民間賃貸住宅における共同居住形態に係る実態調査報告書」、平成24年3月、3頁
- 7) 澤和也・高井宏之、東海地域におけるシェア居住の実態—管理・運営者を持つシェアハウスの登場とその拡がり—、日本建築学会大会学術講演梗概集、2012年9月、1173-1174頁
- 8) 平山雄磨・大沼正寛、仙台市内におけるシェアハウスの運営実態、日本建築学会東北支部研究報告集計画系第79号、平成28年6月、135-136頁
- 9) 中川みな・斎尾直子、シェアハウスの居住実態とシェア居住の多様性に関する研究、2012年度日本建築学会関東支部研究報告集Ⅱ、2013年3月、313-316頁
- 10) 鈴木優里・司馬麻未・三好庸隆、近年におけるシェアハウスの動向について—シェアハウスの動向と実態に関する研究—、平成24年度日本建築学会近畿支部研究発表会、1-4頁
- 11) suumo 相場家賃 <https://suumo.jp/chintai/soba/tokyo/> 最終閲覧2019.6

#### 【謝辞】

本研究を進めるにあたり、シェアハウス運営管理事業者には多くの協力を得ました。ここに記して感謝の意を表します。