

平成 15 年 1 月 26 日

第 1 回神奈川県マンション管理士会勉強会

「管理組合運営のためのノウハウ」

マンション管理士 **notes**

内藤 正裕

bzb05510@nifty.com

<http://www3.to/notes/>

要旨：

自分の住むマンションの管理組合活動を活性化するために、この 2 年間管理組合理事として行ってきた数々の取り組みについて、具体的な改善例や注意点を交えて紹介します。

- はじめに
- 管理コストの削減
- 駐車場問題の是正
- 駐輪場不足に悩んだら
- ペット問題の考え方
- 騒音問題の考え方
- 管理費の滞納
- 定例理事会の開き方
- 広報誌の作り方
- 掲示板の位置を見直そう
- 意見箱の設置
- アンケート調査
- 噂話と立ち話
- 長期修繕計画
- クリスマスツリーの設置
- 消防訓練の実施
- マンションの良好なコミュニティとは
- 最後に

マンション概要

名称: ナイスステージ湘南台

所在: 神奈川県藤沢市湘南台 4-11-13

構造: 地下 1 階地上 6 階建、一棟

竣工: 1997 年(平成 9 年)9 月(築 6 年目)

専有部分延床面積: 4,430.05m²

戸数: 62 戸 (平均専有面積 71.45m²)

管理方式: 全部委託(自主的管理)

管理会社: A 社 (1997/09 ~ 2001/08)

B 社 (2001/09 ~)

URL: <http://www3.to/nicestage/>



(はじめに)

私は藤沢市にある築 6 年目、62 戸のマンションに住んでいます。昨年 11 月までの 2 年間、管理組合理事として管理組合の活性化のための様々な活動に取り組んできました。私のマンションでは役員は 1 年交代の輪番制で、私がマンション管理組合活動にのめりこんだのは、2 年前にたまたま輪番制で第 4 期の理事になったことがきっかけでした。それまでは管理組合の「か」の字も知らないような無知・無関心派の代表のような居住者でしたが、いざ輪番制で理事をやることになり、定期総会の 1 ヶ月くらい前の日曜日の午後に、年に 1 度だけ開かれる理事会、すなわち次期役員の役職を抽選で決めるための理事会に出席しました。私は一番仕事が楽と思われる(当時はそう思っていました)監事を引き当て、心の中で「ラッキー！」と喜びました。しかし、たまたま自治会担当理事に当たった方が足の不自由なご夫婦で、毎月集会所まで自治会の会合に出かけていただくのが大変ということで、他の役員の方からプレッシャーをかけられ、結局、監事の仕事をその方に譲り、私は自治会担当理事をしつづき引き受けることになりました。そして、理事会も終わりがちになって、管理会社からひとつ困った問題があるということを聞かされます。聞くと居住者の X さんが管理費を下げろとか、駐車場を再抽選しろと理事長や管理会社に食って掛かって手を焼いているとのこと。どう対処したら良いか困っているとの相談でした。私は「そんな面倒な話は引き継ぎたくないで、今の理事会で片付けてほしい」と文句を言いましたが、すぐに解決できる問題でもなく、とりあえずその居住者の方が理事長や管理会社宛に出している質問状のコピーをもらって帰宅します。

この当時は恥ずかしいことに管理規約すら見たこともありません。入居時にもらったのですが、家の中を探しても見つからず、その後管理員さんにコピーをもらうことになります。当然、X さんの出している質問状の内容も理解できないまま、とりあえず管理組合とは何なのかインターネットで調べてみようと思い、テレホーダイの時間を待ってから、検索サイトで「マンション管理組合」をキーワードに検索を試みました。そこで初めて知ったのが、他のマンションの管理組合役員や役員経験者が開設している数多くのホームページでした。それらのホームページにより、マンションという集合住宅には数多くの問題があること、それらを解決するために諸先輩方が素晴らしい活動をされていること、そして自分のマンションではほとんど何も行われておらず、X さんが指摘するように問題が山積みそのまま放置されていることを知り、たいへんなショックを受けました。そして、今までそんなことも知らずに無関心でいた自分を深く反省しました。「マトリックス」という映画の中で、主人公のネオは、自分が今まで生きてきた世界が実は「マトリックス」に支配された仮想世界であったことを知って大変なショックを受けますが、そのときの私もまったく同じ心境になりました。そしてこの管理組合も私が立て直さないと大変なことになるという危機感を覚えて、管理組合活動の活性化に乗り出すことになります。

それから 1 週間くらいは毎晩明け方までインターネットでこれらのホームページに書かれていることを理解することに没頭しました。管理規約も初めて読み、管理組合や理事会の役割、管理組合運営の仕組みも理解しました。優れたリーダーシップを発揮した諸先輩方により改革に成功した管理組合が多い一方で、理事長さんや問題を提起した組合員の方がひとりだけ理事会や管理組合の中で浮いてしまい、うまく改革が進まないケースもあることも知りました。X さんのようにまったく正しい主張をしても、他の居住者の理解と協力を得られないと、マンションの中では何もできないのだということも分かってきました。そして、マンションでは何をするにも総会決議が必要であり、1 ヶ月後に行われる定期総会で、とにかく私が在任中の 1 年間の実施計画を発表し、承認を得ておかないと何もできないということも分かりました。総会議案書の配布までに間に合わせないと、せっかくのタイミングを逸してしまいます。そこで、急遽次のような実施計画と議案を作成し、臨時理事会を開いてもらい、なんとか総会議案書に盛り込むことができました。

- (1) 管理委託契約書の変更
- (2) 管理委託費のコスト削減活動
- (3) 駐車場利用料の有料化
- (4) 長期修繕計画の見直し
- (5) 理事長名義の通帳・印鑑の自主管理
- (6) リフォーム規定の追加
- (7) 管理組合ニュースの発行
- (8) 竣工設計図書の保管
- (9) 自主防災訓練の実施

(1) 管理規約の中に記載された管理会社の固有名称を削除

「(管理組合業務の一部を A 社に請負わせて代行させるものとする」→「(管理組合業務の全部または一部を、第三者に委託し、又は請負わせて執行することができる」

(2) 管理委託契約期間の変更

従来の契約期間は会計年度と一致した「当年 9 月 1 日から翌年 8 月 31 日まで」というものでしたが、これでは例年 11 月に行われる定期総会での承認なく管理委託契約が自動延長されてしまうため、これを防ぐために、定期総会での承認後に新たな契約期間に入る形にして、「当年 12 月 1 日から翌年 11 月 31 日まで」に変更しました。ただし、この契約期間は、その後の総会で「翌年 2 月 1 日から翌々年 1 月 31 日まで」に変更しました。これは、定期総会で管理会社と契約を更新しないという決議が行われた場合、契約終了の 2 ヶ月前までに通知する必要が生じるためです。現在は 11 月 30 日までに通知すれば、契約は翌年 1 月 31 日に終了することになります。

そしてこれらの議案が承認され、上記の実施計画を所信表明演説のような形でみなさんに発表し、新任理事として私の管理組合での活動がスタートすることになりました。本書では、それから 2 年間、管理組合活動の活性化のために取り組んできたことについて、いくつかご紹介したいと思います。

「社会に対して何を望むかよりも、自分が社会に何を奉仕できるかを考えるべきである。」(ジョン・F・ケネディ)

(管理コストの削減)

私がマンション管理組合活動で一番力を入れたのが管理コストの削減です。私はかつてコンピューター周辺機器の製品開発の仕事をしていましたが、競争力のある製品を生み出すために、とにかく 1 円でも部品コストを削ろうと毎日悩みながら徹夜で設計の仕事を続けましたので、「コスト削減」という言葉には特別な思い出があります。そのため、管理費の低減活動に関しても、あえて慣れ親しんだ「コスト削減」という呼び方をして、活動を進めていきました。

当初はコスト削減の成果は居住者のみなさんに還元する予定だったのですが、コスト削減活動と並行して作成していた長期修繕計画で当マンションの資金がまったく足りないという事実が分かり、コスト削減の成果はそのまま修繕積立金の増額に当てざるを得ないということになりました。逆に言えば、このままでは当マンションの資産が枯渇してしまうという危機感が、あえて管理会社を変更してまでコスト削減活動を進めるための大きな原動力となったと言っても過言ではありません。

コスト削減の仕方についてはいくつかのアプローチがあると思いますが、私がとったのは次の 3 つのアプローチでした、

1. 明細書を徹底的に洗う
2. 世間相場を知る
3. 管理会社から相見積を取る

管理組合活動が成功するかどうかは住人のみなさんの理解と協力を得られるかどうかにかかっています。そのため、この活動はすべてオープンな状態で行い、広報誌の発行や説明会の開催で、住人のみなさんに逐次状況をご連絡しながら、進めていきました。

1) 明細書を徹底的に洗う

次頁の表は管理会社から入手した明細書です。値下げ交渉前の総額を 100 として、それぞれの科目の金額を表しています。値下げ交渉後にそれらがどう変化したかの金額も併せて表示しました。

まずこの中で疑問に思われる点を追及して値下げ交渉を行いました。まったくサービスレベルを変えずに単に交渉によって値下げを要求するものです。

明細書による値下げ交渉のポイント

1. 実費精算が可能な項目はすべて定額から実費精算に変更

- 物件費(備消耗品費、共用灯取替費)
- その他の経費(交通費運搬、通信費、雑費)
- 年末特別清掃

2. 設備保守費に関しても値下げ要求

- 消防設備、昇降機設備、機械式駐車場設備

3. 一般管理費や管理報酬も下げさせる

- 一般管理費 (管理原価 × 15% → 13%)
- 管理報酬 (管理原価 × 6.5% → 6.0%)

この結果、定額管理費は当初の 89%まで削減できました。なお、実費精算に変更した部分の実績値はすべてを合計しても当初の 2%以内の金額に収まっています。それまで定額で支払っていた金額の半分以上しか実際にはかからなかった訳です。

管理業務費計算明細(交渉前の定額管理費=100とした相対値)

科目	交渉前 (総額=100)	交渉後	備考
管理費用総額	100	89	
(内訳)			
事務員・渉外員	7	7	経理事務・折衝業務・運營業務
技術員	2	2	諸設備保守点検応急対応
管理員	29	29	通勤 8時間
備用品費	1	実費精算	点検工具・オイル・グリス・ウエス他
共用灯取替費	2	実費精算	蛍光管・グロー取替
給排水設備	1	1	受水槽年1回清掃
消防設備	5	5	火災報知器等年2回保守
非常通報機	1	3	設備保守費及び専用電話料 -> 緊急対応業務
昇降機設備	9	9	常時遠隔監視
機械式駐車設備	11	9	保守点検3ヶ月1回
清掃費	13	11	年末特別清掃は実費精算
交通運搬費	2	実費精算	交通費・車両消耗品
通信費			電話・切手・葉書代等
雑費			連絡・配布物等
一般管理費等	12	10	管理原価×15% → 13%
管理報酬	5	5	管理原価×6.5% → 5%
(消費税)			
消費税等			5%

2) 世間相場を知る

価格交渉を行うにはまず世間相場を知らないといけません。交渉が難航した場合、一部を直接契約に切り替えることも念頭に置きながら、現在のサービスレベルと同一の条件で近くの管理業者から直接契約の場合の見積を取得しました。早速、エレベーター保守、機械式駐車場保守、消防設備点検、受水槽清掃、定期清掃、植栽剪定の費用を近隣の専門業者から直接見積を取ってみたところ、これらの 6 項目を直接契約に切り替えるだけで、合計額で年間 150 万円近くのコスト削減ができることがわかりました。

そこでこれらの見積結果を踏まえた形で、コスト削減委員会が中心となって管理会社に定額管理費の削減を要請しました。しかし、最初に管理会社が提示してきた見積はサービスレベルを大きく落とす代わりに金額を下げるもので、こちらの期待するものとは大きな隔たりがありました。また、管理組合活動が続けていく中で、管理会社のとんでもないミスや不手際も数多く経験し、管理会社に対する不信感がだんだんつのってきたこともあり、その後は管理会社の変更も具体的に視野に入れた活動に変わっていきました。

3) 管理会社から相見積を取る

見積は従来の管理会社(A 社)を含めて計 4 社から取得しました。基本的に管理仕様を変えないことが条件です。最終的に得られた見積金額が次頁の表です。この結果、最も安価な見積を提示した B 社に変更することを決定しました。なお、管理会社の変更決議のための臨時総会の前に B 社による説明会を開催し、あらかじめ居住者のみなさんから管理会社が変わることによる不安や疑問を解決するようにしました。

最終的には A 社からもかなりの値下げ額を引き出すことができたのですが、B 社との価格差が歴然としている上に、結局最後までお互いに信頼関係を築けなかったことで、管理会社変更も止むを得ないという結論になり、住人のみなさんにも納得していただきました。

「活動は必ずしも幸福をもたらすものではないが、活動のない幸福はない。」(ベンジャミン・ディズレーリ)

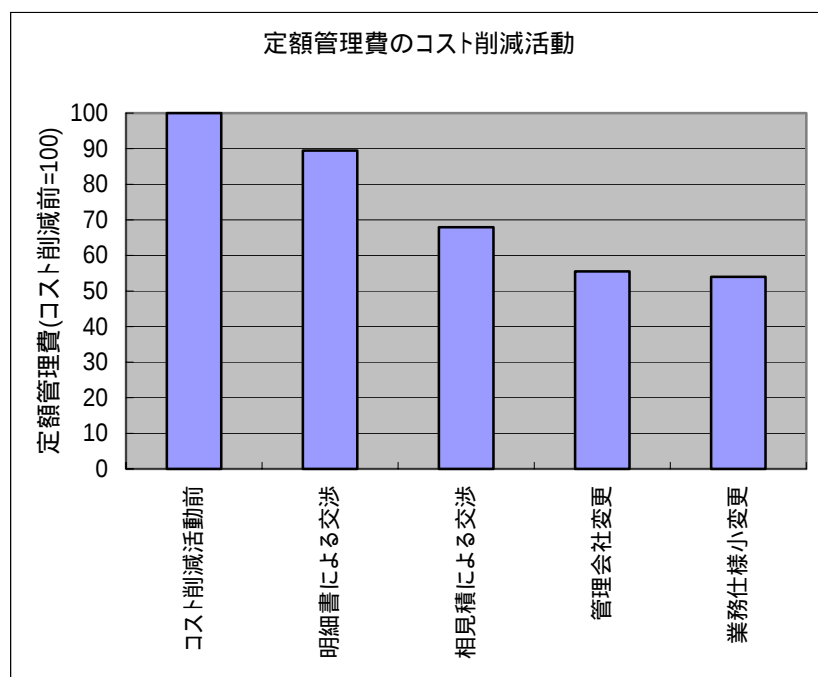
定額管理費の相見積結果(従来の定額管理費=100 とした相対値)

	A社			B社	C社	D社	備考
項目	(コスト交渉前)	(明細書で交渉)	(相見積で交渉)				
定額管理費	100	89	68	55	67	(62)	
(内訳)							
事務管理業務	7	7	7	4	12	4	
管理員業務	29	29	27	24	23	27	通勤・8時間/日
日常清掃	13	6 (2回/週)				1 (器材消耗品)	
定期清掃		5	4	3	5	(4)	1回/2ヶ月
年末特別清掃		直接契約	直接契約	直接契約	直接契約	直接契約	年1回
物件費	3	実費精算	実費精算	実費精算	実費精算	実費精算	
巡回点検	2	2	2	1	0	1	
緊急対応業務	1	3	3	2	3	(3)	
給排水設備保守	1	1	1	1	2	1	年1回
消防設備保守	5	5	4	2	2	(3)	年2回
エレベーター保守	9	9	6	7	8	(5)	毎月
機械式駐車場保守	11	9	6	7	7	(8)	1回/3ヶ月
電気設備点検	直接契約	直接契約	直接契約	直接契約	0	直接契約	
植栽管理	直接契約	直接契約	直接契約	直接契約	直接契約	直接契約	
宅配ロッカー管理	直接契約	直接契約	直接契約	直接契約	直接契約	直接契約	
その他経費	0	実費精算	実費精算	実費精算	実費精算	実費精算	
一般管理費 (原価比)	12 (5%)	10 (13%)	6 (10%)	6 (9.8%)	4 (7%)	5 (9%)	
管理報酬 (原価比)	5 (6.5%)	5 (6%)	2 (3%)	0	2 (3%)	0	

(注)D 社の場合、一部が管理組合の直接契約となるため、()内は保守業者から直接得た見積金額を使用

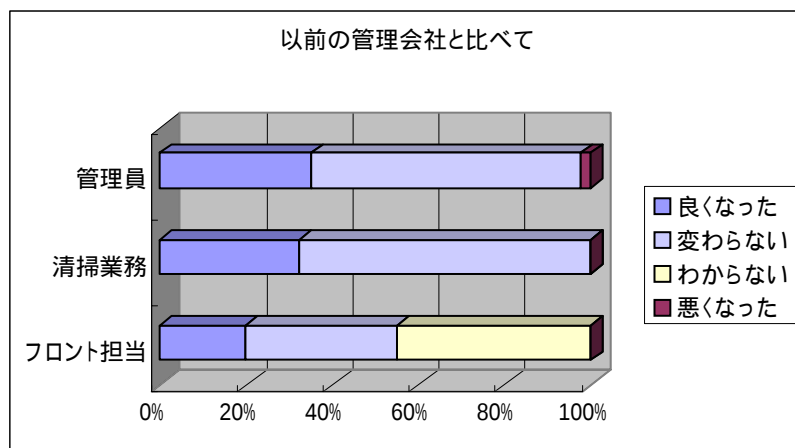
4) 業務仕様小変更

その後、定期清掃やエレベーター点検の頻度など、細かい業務仕様を見直すことによって、若干のコスト削減を行い、現在は当初の 54%の金額になっています。下のグラフはコスト削減前に管理会社に支払っていた定額管理費を 100 として、コスト削減活動でそれがどのように低減していったかの相対値を表したものです。



5) 居住者の反応

下のグラフは、管理会社を変更してから半年経過後に行ったアンケート調査の結果です。62 戸中 40 戸(64.5%)から回答をいただきましたが、居住者の反応は概ね良好です。



(コスト削減によって実現したこと)

以上のコスト削減活動により、当初の半分近く(54%)までコスト削減することに成功しました。その結果、管理費との合計額では変更なしに修繕積立金を 6,000 円から 12,000 円に倍増することができ、第 1 回大規模修繕の際に予想された一時負担金もなくなる見込みになりました。このコスト削減によって得た資金は、駐車場問題の是正や、クリスマスツリーの設置等、より快適なマンションの住環境を実現するために有効利用しています。これらの実績について次頁の表にまとめました。

コスト削減によって実現したこと

1) 管理費の減額と修繕積立金の増額(合計額では変更なし)

管理費: ¥22,000 → ¥16,000、修繕積立金: ¥6,000 → ¥12,000 (世帯平均)

築 17 年以上の優良中古マンションの条件(修繕積立金¥10,000 以上)をクリア

2) 第 1 回大規模修繕(2010 年)での一時負担金なし

32 万円(世帯平均) → 徴収なし

3) 機械式駐車場問題(不公平感)の是正

(駐車位置によらず一律無料 → 駐車位置によりマイナス使用料)

(上段:マイナス 1000 円、中下段:マイナス 2000 円、抽選免除:無料)

4) マンション住環境の改善

エントランスにクリスマスツリー設置

来客用駐車場の新設

集会室に電波時計設置

中庭の植栽の修復

エントランス屋上に植栽用の水道設置

カム送り解錠対策

ガス警報器の一斉交換

(コスト削減で苦労した点)

1) 活動のための時間と労力

理事会の諮問機関として「コスト削減委員会」を発足させ、理事会にコスト削減案を提言するという形を取りましたが、コスト削減活動は相見積の取得や、業者や管理会社と何度も打ち合わせや交渉をしないといけないので、結構時間を取られます。そのための資料作成や議案書・議事録作成にも時間がかかります。私の場合、一時期、仕事から帰宅後の深夜や土日のほとんどがその活動のために費やされました。平日に業者と打ち合わせすることも多く、休暇も何日か取りました。それなりの成果が得たいのであれば、それなりの時間と労力を惜しまない覚悟は必要だと思います。最近はおカネを払えば管理費のコスト削減を行ってくれるコンサル業者もいますので、そんな時間も労力もかけたくないという方はそういう業者を利用することもできるでしょう。しかし、それではせっかくこれはせっかく「コスト削減」という身近なテーマで管理組合活動を活性化させる良いチャンスなのに、ちょっともったいないような気がします。管理組合活動とは、マンションという問題の山をみんなで一緒に乗り越えていくようなもので、共に苦労をしていく中で仲間意識が生まれ、どのような問題の山でも乗り越えていける知恵と体力がついてくるものです。しかし、コンサルに依頼すると、汗をかきながら山道を登らずに、お金を出してヘリコプターをチャーターして一気に山頂まで到達できてしまいます。それではいつまで経っても自分たちの力で山を登れるようにはなれません。管理組合の問題は何も管理コストだけではなく、騒音やペット、管理費の滞納、大規模修繕等、たくさん問題があるのです。それらを解決するには、管理組合活動を活性化してマンション内に良好なコミュニティを形成することが結局は一番の近道なのですが、コンサルに依頼する方法だとコスト削減はできても、その他の問題は何も解決できないような気がします。食糧難に悩む開発途上国を支援するには、単に食糧を送るのではなく、自分たちで農作物が作れるように農業技術を教えるのが本質的な解決策であるように、マンションでも単にコスト削減という一面だけを捉えるのではなく、それをひとつの契機として管理組合活動を活性化し、マンション内に良好なコミュニティを確立することも大事だといえるでしょう。

2) 広報活動の重要性

管理組合があまり機能していなくて、住人のみなさんの自覚や仲間意識が薄いと、アンケートに結構ひどい事を書かれてショックを受けたりします。私も新任理事で駐車場問題の改革に乗り出した頃の最初のアンケート調査では、「絶対反対!」とか、「余計なことをするな!」と厳しい口調の意見を多数いただきました。その後広報誌やホームページによる広報活動に力を入れて、みなさんの理解を深めることができた結果、今ではそんなことも笑い話のひとつになりましたが、やはり広報活動によって、住人のみなさんを啓蒙していくことが一番大事だと思います。

3) 合意形成の難しさ

「はじめに」で述べた居住者の X さんは、すでに定年退職されて悠々自適の生活をされている方で、ご自身で勉強をした結果、他のマンションと比べて高額な管理費に疑問を持ち、当時の理事長宅に頻繁に押しかけ、問題提起して、管理会社にコスト削減を要求するようにさかんに働きかけました。彼の主張はまったく正しいものでしたが、当時は管理会社にすべてお任せの状態だったため、逆に彼の執拗なアプローチが当時の理事長とご家族、そのご近所のみなさんの強い反感を買う結果になってしまいました。私が理事になって管理組合活動の活性化を始めた当初も、この X さんのような人間がひとり増えたように思われてしまったようで、多少動きにくい面もありました。しかし、その誤解を解くためにはとにかく実績を作って認めてもらうしかない、地道に活動を続けました。イソップ寓話の「北風と太陽と旅人」が説くように、「北風」の論理で攻めるだけでは世の中通用しないことも多いようです。マンション内で合意を形成するには、多少時間がかかっても「太陽」の暖かみで相手の心を動かすことも必要であることを学びました。

4) 管理員やフロント担当者との信頼関係

前の管理会社の管理員さんは子供好きで大変人気があったので、管理会社が変更になった場合、へんな管理員に変わってしまっただけでは困るという意見が相当ありました。このような事情もあり、新しい管理員の人柄の重要性について管理会社に何度も訴えた結果、人当たりの良いベテラン管理員の方に来ていただくことができました。居住者の方にとっては管理員の人柄や資質が管理会社の評価をもっとも左右する要素だと思います。どのような人に来ていただきたいのか、管理組合の希望をはっきりと管理会社に伝えて、優れた人材を確保するという事は意外と大事な要素になります。また、理事会や管理組合の運営面では、管理会社のフロント担当者との信頼関係を築くことができるかも重要です。マンション内に良好なコミュニティが形成され、居住者全員が仲間意識を持つようになれば、どんなトラブルでも乗り越えられるというのが私の持論ですが、それと同じように管理会社と管理組合の間の信頼関係も極めて重要になります。その信頼関係の元になるのはフロント担当者の人柄であり、資質による部分が大きいと思います。管理会社の変更を検討する際には、単にコスト面だけの比較でなく、管理員やフロント担当と良好な信頼関係を築くことができるかどうか、また何か問題があった場合に、管理会社として迅速に対応をしてもらえるかどうかをしっかりと見極める必要があると思います。

「過去の苦しみが後になって楽しく思い出せるように、人の心には仕掛けがしてあるようです。」(星野富広)

(駐車場問題の是正)

うちのマンションは62戸全戸に駐車場があり、全戸が各1台分の専用使用権を持っています。そのため駐車場使用料は「無料」というのが販売時のセールストークのひとつでした。うち7台分は平置きで1階住戸の専用庭に付随しており、その1階住戸が使用権を持ちます。残りの55台は機械式で、駐車位置は管理組合が決めることになっています。

機械式駐車場はピット式と呼ばれるタイプで、中段・下段の利用者は駐車車両が地下にもぐっているため、出し入れに時間がかかります。車を出すのにパレットをいったん上に上げ、クルマを出してからまたパレットをもとにもどすという作業が必要になるため、中段で約4分、下段では約8分程度かかります。また中段・下段は車両の高さが155cmに制限されているため、ワンボックスやRV車のように背の高い車を停める事はできません。

入居前に駐車位置の初回の抽選会がありました。当然上段の人気の高く、ほとんどの入居者が上段を希望しましたが、抽選によって駐車場所が決まりました。抽選に外れた人からは次の抽選はどうなるのかという質問も出ましたが、抽選会を主催した管理会社の回答は「管理組合で決めれば良い」とのことで具体的な話はされませんでした。その後は初回の駐車位置のまま3年が経過することになります。

築4年目になり、第3期定期総会が行われる直前に、下段利用者のひとりの居住者の方から「公平に再抽選をすべき」との投書が理事会になされたことを契機に、ようやく理事会が動き出します。まず第3期定期総会で第4期の新任理事から今期に駐車場問題の解決を図ることの所信表明が行われ、総会の直後、駐車場問題検討委員会が設立されました。

委員の公募の結果、上の投書をした下段利用者と中段利用者の新任理事に、上段利用者を加えた3人が委員会のメンバーとなりました。

最初に行ったのはアンケート調査です。抽選に外れて外部の有料駐車場を借りている人がいることは分かっていたましたが、実際に何人いるのか、具体的には把握していなかったので、まずその実態調査を行うことにしました。その結果、やはり数名の方が車両制限のため中段・下段には停められず、外部の有料駐車場を借りていることや、車の買い替えをされた方もいらっしゃる事が分かりました。

このアンケートはあまりつまらない質問をせずにとりあえず現状把握という意味合いのものでしたが、フリーコメントでかなり賛成・反対の意思表示をされてきた方がおられました。特に一番ショックだったのは上段の利用者からの反発が予想以上に大きかったことで

す。新任理事が総会での所信表明の際に、格差是正のために駐車場料金を有料化して上段と下段で料金格差を設けることをひとつの案として示したこともあり、上段の使用を「既得権」と考える方から、手厳しいコメントを数多くいただきました。正直なところ人のために苦労することが馬鹿らしくも思えてきました。しかし、同じ建物の中に住んでいながら、なかなかお互いを知る機会がありませんでしたので、今回多数の方からコメントを頂いたことは良いことと前向きに考えることにしました。そしてマンションで何かをするには、とにかく広報活動を進めて、居住者のみなさんの理解と協力を得るしかないと思うようになりました。

委員会は毎月行われ、単純に全員の再抽選を行う案や、中段と下段のみを毎年ローテーションする案など、様々なアイデアが議論されました。そして全5回の会合を経て、2001/03/21に駐車場使用細則改定案がまとまります。この案では基本的に上段と中段・下段で料金格差を設け、3年ごとに再抽選を行うことを決めました。ただしポイントとなるのは、駐車場使用料を「マイナス」の金額にしたことと、抽選免除の選択を認めたことです。すなわち、駐車場使用料は上段がマイナス 1,000 円で、中段・下段がマイナス 2,000 円で 1,000 円の料金格差を設け、再抽選を希望せず現在の駐車位置のままでいたい人は再抽選を免除し、その代わりに駐車場使用料は従来通り「無料」としました。

駐車場使用細則改正案の概要

1. 機械式駐車場の駐車位置は3年毎に再抽選を行って決定する。
2. 抽選に先立って「抽選免除」、「上段」、「中下段」のいずれかの希望を出す。
3. 「抽選免除」希望者は、現在の駐車位置を引き続き使用できる。
4. 抽選方法と場所により下表の駐車場使用料を支払う(受取る)。(管理費等月額支払額からマイナス使用料分を差し引きます)

駐車場使用料

抽選方法	駐車位置	使用料(月額)
抽選免除	駐車位置によらず	無料
再抽選・ 抽選対象外	上段・平地	マイナス1,000円
	中下段	マイナス2,000円

マイナスの駐車場使用料というのは管理組合が駐車場使用者に支払うことを意味していますので、財源が必要になります。そのため、並行して進めていた管理費のコスト削減活動での成果の一部が財源として充てられました。逆に言えば、管理費の大幅なコスト削減を達成できたために、「マイナスの駐車場使用料」という変則的なアイデアが生まれたという訳です。

この駐車場使用細則改定案は 2001 年 11 月の定期総会で承認され、翌 12 月に第 1 回目の再抽選が行われました。このとき再抽選に臨んだ方は上段 1 名、中段 4 名、下段 8 名。抽選会では上段の台数が少ないことを理由に、中段の利用者がその場で抽選を拒むというトラブルもありましたが、話し合いで納得いただき、無事再抽選が終了しました。駐車車両の移動もその 12 月に新設したばかりの来客用駐車場を利用してローテーション表を作り、翌年の 1 月中旬に滞りなく完了しました。

予想通り上段はほとんどの方が抽選免除を希望しましたので、実質的に上段と下段に月額 2,000 円の料金格差を設ける結果になりました。中段の利用者も下段になることを嫌って抽選免除の希望をされた方が多かったです。下段の方でも抽選免除を希望された方が意外と多かったのですが、この制度のメリットを十分にご理解いただけなかったようで、居住者のみなさん全員の理解を得るのもなかなか難しいことだと感じました。

2004 年 12 月には 2 回目の再抽選が行われますが、現状の料金格差が本当に妥当であるのか、抽選免除を認めたことにより実質的に上段使用者と中段使用者が固定することを良しとするのかなど、まだまだ課題は多いです。しかし、駐車場問題の是正に向けて第一歩を踏み出せたことと、居住者のみなさんに問題意識を持っていただいたことの意義は大きいと思っています。

一般に駐車場の問題は使用者の間で利害が分かれますので、居住者のひとりひとりが自分の権利を主張している状況では解決が難しくなります。マンションという集合住宅に快適に住んでいくには、結局は同じマンションに住む仲間としてお互いの立場を思いやる心を持つことが大切であること。そのことにどのように気づいてもらうかが円満な解決のためのポイントになると思います。

「ひとたび決断を下し、あとは実行あるのみとなったら、その結果に対する責任や心配を完全に捨て去ろう。」(W・ジェームズ)

(駐輪場不足に悩んだら)

駐輪場不足に悩むマンションは多いようで、私のところにも駐輪場に関する相談がときどき来ます。また、駐輪設備の問題も多く、ラック式の駐輪場で間隔が狭すぎてうまく駐輪できないとか、２段式のラックで上の段がほとんど使われないとかの問題もあるようです。

もともと駐輪場が何台分あるのかを承知の上で購入している訳ですので、入居した後になってから駐輪場が足りないに悩んでも仕方がないと思うのですが、子供が増えたり、生活環境が変化したりすることもあり、管理組合として対応を迫られるケースも多いようです。しかし、どこの駐輪場でもよく見ればサドルの上にほこりが蓄積している自転車もあり、ほとんど使われていない自転車がスペースを喰っているケースも多いように見受けられます。

うちのマンションは 62 戸で 62 台分の駐輪場がありますので、各戸 1 台ずつ置く権利を持っています。月額 200 円で、年間 2,400 円です。この権利は 1 年単位で権利を放棄できるので、その年は自転車を置く必要のない方は権利を放棄します。そして権利を放棄した方のスペースは希望者による抽選で他の居住者が 2 台目以降を置くことができるようにしています。このため最大で 3 台を停めているお宅もあります。今まで駐輪場も数が足りなくて毎年抽選だったのですが、みなさんの管理意識が高まってきたせいかな不要な自転車の処分が進み、昨年は初めて空きができました。

駐輪場不足で駐輪場の増設や 2 段式のラックの導入を検討するマンションも多いと思いますが、単純に駐輪台数を増やすことだけを考えるのではなく、限られた駐輪スペースを有効に利用するために、居住者のみなさんの理解と協力を得て、あまり使わない自転車の廃棄も並行して積極的に進めていく必要があるように思います。そのことが管理組合活動の活性化につながりますし、管理組合活動の活性化によって居住者のみなさんの意識が高まれば、限られた駐輪場をお互いに譲り合って使うという状況が自然と生まれてくるものだと思います。

(ペット問題の考え方)

少子・高齢化の流れの中で、ペットは単なる愛玩動物ではなく、コンパニオンアニマル(伴侶動物)として考えられるようになっており、集合住宅でもペットを飼いたいという人が増えています。もともとペット禁止のマンションでペットを飼ってしまったたり、ペット飼育を希望する住人が現れたりするケースや、「他の区分所有者に迷惑又は危害を加えるおそれのある動物を飼育することは禁止」というあいまいな規約が、トラブルの原因になっているケースが代表的と思われます。一般にペットの問題というと、ペット好きな住人とペット嫌いな住人との間のトラブルを考えがちですが、実際にはそのような単純なものだけではなく、ペット愛好家が集まる「ペット可」のマンションでも、ペットを飼育する人間のモラルが原因で、住人の間でトラブルが発生することがあります。実際私も、ペット可のマンションの方から、隣人の飼う犬の管理状態が悪く、トラブルが発生しているという相談を受けたことがあります。

これらのトラブルへの対応策としては、ペットに関する使用細則を作成したり、ペットクラブを設立して飼い主が自ら飼育のルール作りと徹底を図ったりすることが一般的に推奨されています。しかし細かいルールを定めればそれですべてが解決する訳ではなくて、実はペットのトラブルの本質は人間同士のトラブルにあり、「飼い主のマナー」が一番大事なことです。そして、その多くはマンション内のコミュニティが未成熟であることに起因しています。ペットに関する使用細則を作成したり、ペットクラブを設立したりすることは、それら自体がもつ効力以上に、むしろそれらを作る過程で居住者同士が密にコミュニケーションを取り合い、自由闊達に意見を交換し、力を合わせてマンション内のルールを作っていくというプロセスに意味があると思います。

残念ながらマンションには、「隣近所との煩わしい付き合いが不要」と誤解して住み始めた人が多く、集合住宅に住む上でのマナーや適性に欠けた居住者が多いのも事実です。しかし、管理組合が真面目に問題解決に取り組み、住人の意見を聴きながら、地道に改善活動が続けていけば、マンション全体に次第に理解が広まり、結果として良好なコミュニティが形成されていくと信じています。そしてそのような良好なコミュニティさえあれば、多くのトラブルは、住人自らが力を合わせて解決できるようになるのです。ペット問題に即効性のある良薬はありません。漢方薬のように時間をかけてマンションの体質改善を行っていくこと、すなわち良好なコミュニティを作っていくことが解決のための一番の近道だと考えます。

「人生の半分はトラブルで、あとの半分はそれ乗り越えるためにある。」(映画『八月の鯨』)

(騒音問題の考え方)

私の住むマンションにも騒音はあります。実際、私の部屋でも夜中に下の部屋の洗濯機の音が聞こえてきます。他の居住者の方も夜中になると上の部屋のモノを動かす音がよく聞こえるという話も聞きます。私自身も深夜型の生活をしているため、夜中にシャワーを浴びたりすることもしばしばで、たぶん隣近所にご迷惑をかけているのではないかと考えています。しかしトラブルになることはありません。なぜかというと、みなさんとは日頃の管理組合活動を通して、お互いによく知り合った関係だからです。コミュニティが未成熟のマンションでは隣や上下階にどんな人が住んでいるのかお互いによく知らない場合も多く、ちょっとした物音でも騒音トラブルにつながりがちです。そのようなマンションでは騒音にイライラしながらの生活を強いられたり、物音ひとつ立てないように神経をすり減らす生活を強いられたりして、苦勞が耐えないようです。逆に良好なコミュニティが形成されたマンションでは、隣や上下階の人とも顔見知りで、多少の物音が聞こえたとしても、お互い様であり気になりませんし、逆に自分が夜中にうっかり物音を出してしまっても多少は大丈夫という安心感のようなものも生まれます。結局、そのような騒音トラブルのない住み心地の良いマンション生活を望むのであれば、管理組合活動の活性化によって良好なコミュニティを形成することが一番の近道であると思っています。

(管理費の滞納)

日本経済が長い不況のトンネルから抜け出せないでいる現在、管理費の滞納はどのマンションでも頭の痛い問題でしょう。管理費の滞納は手遅れになればなるほど解決が難しくなってしまうので、管理組合としては先手・先手で対処していく仕組みを作っておく必要があります。すなわち、毎月の入金・引き落とし状況を理事会がタイムリーに把握でき、適切な処置を行うことができるシステムの構築が必要です。私のマンションでは月末の引き落とし状況を翌月の理事会で管理会社のフロント担当者に報告させ、その場で対処方法の指示を出すというシステムにしています。管理会社では入金のチェックや初期の電話での催促は専門の経理担当者が行うケースが多く、フロント担当者が滞納に長期間気が付かないという場合もあるようですので、注意が必要です。実際、経理担当者が途中で何度も交代し、その間の引継ぎが十分に行われなかったため、巨額の滞納が長年放置されていたという話も聞いたことがあります。管理費の滞納問題というと、巨額の滞納が発覚してからの、督促、少額訴訟、競売といった、どちらかというと法的な手続きの面に目が向き勝ちですが、一番大事なのは、タイムリーな状況把握と、問題が小さいうちに適切な対応をする仕組みを作ることだと思っています。そして悪質なケースを除けば、滞納者の方と十分に話し合って、解決の道を一緒に考えることが大事だと思います。

(定例理事会の開き方)

管理組合を活性化するには、まず理事会を活性化させる必要があります。そのためにはとにかく何でもよいので、定期的に理事会を開くシステムを作ることです。毎月がよいと思います。なるべく役員全員の都合の良い日に合わせて、「毎月第○週の○曜日」のように決めておくのが良いと思います。

以前、理事会の出席率が悪いことを悩む理事長さんからの相談を受けたこともありましたが、よくよく聞いてみると、理事会は毎回土曜日の午前中に行われていて、土日を有効利用するにはそれが一番良かろうとの判断で設定したとのこと。ところが実際には土曜出勤の方もいらして、出席率が悪いということが分かりました。数人の理事会でしたので、全員が都合のよい日時に設定しなおして解決したようです。実際うちのマンションでも以前夫婦で理容店を経営されている方が役員になり、その方の定休日に合わせて、火曜日の夜が理事会だったときがあります。現在も消防関係で 1 日おきの夜勤のお仕事をされている方がいらっしゃるため、その方のご都合を最優先した形で日程を決めています。

とにかく全員の都合の良い日を決めて、定期的に集まって話し合いをする場を設けることをお勧めします。どんな話でもいいのです。人間はコミュニケーションによってお互いの信頼関係ができますので、仮にメールで日常のやりとりはできるとしても、月に一度は顔を合せて話し合う機会を設けるのが良いと思います。

また、理事会を進めていく中で、勘違いしてはいけないのは、理事会の中で理事長が一番権力を持っているわけではないということ。区分所有法上、管理者としての役目を負うだけで、理事長もヒラ理事も理事会で持つ議決権は同じ 1 票。実際、私も 2 年間、ずっとヒラ理事でしたが、それでも自分がリーダーシップを取って、管理組合運営をしてきたという自負はあります。要は肩書きではなくて、誰が一番管理組合のことを深く考えていて、リーダーシップを取れるのかということ。よく、理事長ひとりが張り切り過ぎて理事会の中で浮いてしまうというケースを聞きますが、ビーカーに入った水の一番上をいくら熱しても下のほうの水は冷たいのと同じで、むしろ私のように一番下に位置するヒラ理事が熱意を持って、理事会全体をじっくりと温めていくのがよいのかもしれません。

ナイスステージ湘南台管理組合ニュース Vol.26 (2002 年 12 月号)

かながわマンション管理組合ネットワーク正会員 <http://www3.to/nicestage/>

「学習を伴わない行動は致命的である。行動を伴わない学習は無益である。」(メリー・ピアード)

新役員あいさつ

11/17(日)の定期総会で選出された第6期の新役員をご紹介します。どうぞよろしくお願いいたします。

理事長 xxx号室 K. K.

この度理事長になったxxx号のKです。不慣れな点もあるかと思いますが、皆様方のご理解、ご協力を得て、精一杯頑張っていきたいと思いますので、どうぞ宜しくお願い致します。

副理事長 xxx号室 S. H.

副理事長を務めることになりました、xxx号室のSです。昨年素晴らしい活動を行われた方々からの引継ぎとなり、大きな不安を抱いておりましたが、引き続きNさんがアドバイザーとしてご参画頂けることになりました。Nさんにアドバイスを頂きながら理事長をサポートし、管理組合活動の維持・向上に努めていきます。1年間宜しくお願いいたします。

理事(自治会担当) xxx号室 K. E.

この度、順番制選出にて理事を担当する事になりました。何分にも不慣れのものでありますので皆様方の協力をよろしくお願い致します。

監事 xxx号室 G. M.

xxx号室のG. M.です。今年度、監事を担当します。今後、より良いマンション生活をおくるため、頑張ります。宜しくお願いします。

今後の理事会運営について

第6期事業計画の中で総会後の運営方法が未定だった項目について、管理会社と協議の結果、下記の通り役割分担が決定しました。

なお、管理組合ニュース作成とホームページ作成についてはxxx号室のN前理事が引き続き協力することになりました。

項 目	役割分担
理事会議案書・議事録作成	管理会社
管理組合ニュース作成	理事会
ホームページ管理	理事会

定例理事会の開催について

第6期の定例理事会は基本的に毎月1回、土曜日の19:00～21:00に行うことになりました。ただし、役員の都合により、第何週という固定ができないため、具体的な日時が決まり次第、掲示板や当ニュースの紙面でお知らせしていくことにします。理事会は従来と同様にオープンで行い、どなたでもご自由に参加いただけますので、管理組合活動に関心をお持ちの方、ご意見・ご要望等をお持ちの方の積極的な参加を歓迎します。



12 月～1 月の予定

【管理組合活動】

12/24(火) 管理組合ニュース Vol.26(2002/12 号)発行
01/18(土) 19:00-21:00 第 6 期第 5 回理事会(集会室)

01/28(火) 管理組合ニュース Vol.27(2003/01 号)発行

【点検・清掃・修繕】

12/26(木) 年末特別清掃(K 社)

【年末年始ごみ収集日】

年末年始はごみの収集が変則的になります。
ご注意ください！

種 別	収 集 日
可燃ごみ (月、木)	年末最終日 12/30(月)
	年始開始日 1/06(月)
不燃ごみ (水)	12/25、1/15、1/29
プラスチック製容器包装 ペットボトル (水)	12/18、1/08、1/22
資源ごみ (金)	12/27、1/17、1/31
大型ごみ	12/20(金)までの申込みは 年内収集。それ以降の申込みは 1/07(火)以降の収集。

質問: 発泡スチロールの捨て方は？

回答: 「プラスチック容器包装」として捨ててください。
収集後、資源として有効利用されます。
ごみの減量と地球環境の保護に、ご協力を！

第 4 回理事会報告

1) クリスマスツリーの飾り付け

小さな子供さん達に手伝っていただき、11/30(土)の 15:00 から飾り付けを行いました。現在、タイマーによって 16:30 ~ 23:00 の間、自動点灯させています。

2) 植栽剪定について

当マンションでは例年 12 月に植栽剪定を行ってききましたが、今年 8 月に枝が伸びすぎていた高木・中木の剪定を追加で行った関係で、まだ剪定作業が必要な状況ではありません。T 社と相談した結果、年内は 12/02(月)に枯損したグリーンコーンの植替え作業のみを行い、枝が伸びだす春以降に剪定を実施する方向で年間の植栽管理日程を見直すことにしました。新しい日程は定まり次第別途お知らせします。

3) 排水管高圧洗浄

N 社により、12/15(日)に排水管の高圧洗浄を行いました。みなさんのご協力により 62 戸すべてで洗浄作業を実施できました。ありがとうございました。100%の実施率というのはめずらしいことらしく、業者の方もびっくりされていました。休日にもかかわらず、朝早くから作業の立会いに来られた G 社の T 管理主事と N 管理員にも感謝します。

4) 積立マンション保険証券の移管完了

当ニュースの 2002 年 10 月号でお知らせしたように、昨年 8 月に施行された「マンション管理適正化法」により、管理会社が管理組合の有価証券を預かることができなくなった関係で、約 xxx 万円の価値がある有価証券に相当する積立マンション保険証券を今後は副理事長が保管することになりました。12/07(土)の定例理事会で G 社より保険証券の引渡しを受け、現在は S 副理事長が保管しています。

5) 機械式駐車場のカギの抜き忘れにご注意

機械式駐車場のカギを差し込んだまま、うっかり抜き取るのを忘れてしまう方が多いようです。事故防止と防犯上からもカギの抜き忘れにご注意ください。また、カギに部屋番号を記載していただくと、持ち主の方にすみやかにお返しすることができますので、ぜひ部屋番号の記載をお願いします。拾得したカギは管理員室で保管していますので、紛失された方は N 管理員までお申し出ください。

ご存知ですか？

区分所有法の改正について

私たちがマンションに住んでいく上での基本的な法律である「建物の区分所有等に関する法律」(区分所有法)の改正案が 12/04(水)の参院本会議で賛成多数で可決され、12/11(木)に公布されました。来年 6 月までに施行されますので、私たちのマンションの管理規約についても見直しと変更が必要になります。住宅地審議会により 1982 年に作成され、1997 年に改正された標準管理規約も、今回の法改正を踏まえて来年の 3 月頃に再度改正される見込みですので、それを受けた形で当マンションの管理規約も見直しと変更作業を行い、来年秋の定期総会でみなさんの承認をいただく予定です。

管理規約の見直し・変更の主なポイント	
大規模修繕	大規模修繕工事が普通決議(総会出席者の過半数の賛成)で可能になります。
訴訟	理事長が管理組合を代表して損害賠償請求等の訴訟を起こすことができますようになります。
公平性	駐車場等の共用部分の利用については、区分所有者間で不公平がないように定める必要が生じます。
電子化	規約や議事録を電子ファイルで保管することや、総会での議決権行使を電子メールで行うことが可能になります。
建替え	建替え決議を行う場合には総会議案書に建替えの理由や費用等についても明記し、それらについて事前に説明会を実施することが必要になります。

編集後記

(財)日本漢字能力検定協会が定めた 2002 年の世相を表す漢字は「帰」だそうです。北朝鮮に拉致された被害者 5 人の帰国に揺れた 1 年であるとともに、長引く不況に原点に帰り、将来に希望を託す気持ちの現れもあるようで、過去最多の全 60,144 通の応募の中で、「帰」が 3,518 票(5.85%)を集めて 1 位になったそうです。私が毎晩帰宅する時刻にはライトはすでに消えていますが、この時期に綺麗に飾られたクリスマスツリーを眺めながらエントランスに入るとほっとした気分になります。このクリスマスツリーの飾り付けを一所懸命手伝ってくれた小さな子供たちも、やがて成長してこのマンションから巣立っていくことと思いますが、彼らの帰るべき故郷として、このマンションを永く美しく大切に維持していくことも、私たち管理組合の大事な役目のひとつと考えています。(ま)



(広報誌の作り方)

私が作っている広報誌「管理組合ニュース」は A4 判 1 枚で両面印刷という簡単なもの。すべてプリンターで印刷。当初はモノクロでしたが、最近はカラーで印刷しています。といってもカラーは挿絵等に単なるアクセント付けに使うだけで、基本はモノクロです。とにかくゴミ箱にダイレクトメールされることは避けたかったので、気軽に目を通してもらえる構成にしました。参考にしたのは集合住宅管理組合センターのホームページ(<http://www.netlaputa.ne.jp/~syujyu/>)の中の「マンション管理講座：広報誌を発行してみよう」。毎月の定例理事会後に発行することに決めて、レイアウトも A4 縦で 2 段組みに固定しました。

表面はトップ記事と「今月の予定」と「お知らせ」。題字の下に、「名言」。これは私の趣味。裏面は「理事会報告」とコラム記事「ご存知ですか？」と「編集後記」。実際の記事の作成や編集作業は私がひとりで行いますが、編集後記だけは全役員持ち回りで執筆してもらっています。毎回理事会が終わってから 10 日後に発行することになっていて、発行前に役員全員のチェックを受けて、その後に全戸に配布となります。

広報の作成は結構時間と労力がかかるものです。私も毎号最低 8 時間は作成に費やしています。いったんレイアウトを決めてしまえば編集作業や印刷等はパソコンで簡単にできるから良いものの、そこに載せる文章作成にはいつも苦労しています。気の利いた記事や文章がなかなか浮かばず、文章作成力の無さを痛感しながら、毎月の締め切り日に追われています。過去 20 年近くにわたって完全自主管理を行い、発刊以来 240 号を越える機関誌を発行している川越市のマンション管理組合法人の常任理事さんによると、広報誌を長く継続できた要因は、「常に投稿を求めながら、住民参加型のコミュニティー紙として歩んできたこと」なのだそうです。何事も自分ひとりでやるには限界がありますから、住民参加型という理想に近づけることも考慮する必要があります。

私のマンションの広報誌はホームページ(<http://www3.to.nicestage/>)で公開しています。下記のホームページで公開されている広報誌も大変参考になります。

マンション N の管理組合大作戦 (<http://www.mansion-n.com/> → 「改善活動」)

スぺリア佐屋へようこそ (<http://s-saya.cside.com/> → 「広報誌」)

「人生とは、人前でバイオリンを弾きながら、しだいに腕を上げてゆくようなものである。」
(サミュエル・バトラー)

(掲示板の位置を見直そう)

掲示板は居住者向けの広報活動としては最も手軽で基本的なものです。うちの場合、掲示板には役員名、月間予定表、緊急連絡先、管理規約と議事録の保管場所が常時掲示されていて、あとはその時々で管理組合や自治会等からのお知らせを掲示しています。掲示板は居住者の目によく触れる場所に置く必要がありますが、新築マンションの掲示板は、エントランスの美観を優先させるためなのか、案外目立たない場所に取り付けてあるケースが多いようです。うちの場合もまさにそうでした。エントランスに入った居住者は集合郵便受けで郵便物を受け取り、エレベーターや各自の部屋へと向かいます。掲示板はその動線の中に位置しないと生きてきません。簡単なことですが、意外と重要なことですので、掲示板の位置が適切であるかどうかの見直しはぜひ行うべきだと思います。

また、掲示板も一箇所だけでなく、重要な掲示物は裏口やエレベーター内等、何箇所かに貼るという工夫も大事でしょう。うちのマンションは 62 戸のマンションですが、重要な掲示はエントランスと、ゴミだしに使う裏口へ向かう扉の裏と表、エレベーター内の計 4 箇所に貼るルールになっています。これだけ貼れば居住者全員に完璧に伝わります。

(意見箱の設置)

広報活動と同じくらい重要なのが、居住者の意見を吸い上げる仕組みです。掲示板や広報誌による理事会からの一方的な情報通知だけではコミュニケーションは成り立たず、居住者からの意見を聴くことによって初めてコミュニケーションが成り立ちます。このための手段としては意見箱を設置するというのもっとも手っ取り早い対策でしょう。うちのマンションでも早速意見箱を設置しました。投書を記名式にするか、匿名での投書も認めるかは、マンションによっていろいろあるようですが、うちのマンションでは書式も自由で、匿名でも OK というものです。匿名を認めるとへんな投書が行われるという意見もありますが、私はそのような投書が行われること自体が、そのマンションのコミュニティーが未成熟ということをよく表しているものと考えています。へんな投書がされないように匿名の投書を禁止するのではなく、良好なコミュニティーが形成されれば、自ずとそのようなへんな投書はなくなるものだと思います。

「チャレンジして失敗を恐れるよりも、何もしないことを恐れる。」(本田宗一郎)
--

(アンケート調査)

定期的なアンケート調査も重要です。うちのマンションでは昨年から管理会社や管理組合活動に関する総合的なアンケート調査を初めました。今年はもうすぐ 2 回目のアンケート調査を行います。このようなアンケート調査ではフリーコメントの欄に住人のみなさんから率直な意見を書いていただくことが重要です。そのため、うちの場合はあえて無記名式にしています。無記名式の場合、アンケートに書かれたコメントだけでは具体的な問題点が不明の場合、本人に確認できないことが難点ではありますが、これは止むを得ないと考えています。昨年のアンケート調査では 62 戸中 40 戸(64.5%)から回答をいただき、39 件ものフリーコメントをいただきました。いただいたコメントはすべて理事会で議題として取り上げ、改善検討を行っています。

年に 1 度の定期的なアンケート調査の他に、必要に応じて特定の項目に関するミニ・アンケート調査も適宜行います。昨年は FTTH(光ファイバーによる高速インターネット接続)導入のタイミングを見極めるために、ブロードバンド化に対する潜在的な要求を調査するミニ・アンケート調査を実施しました。私の知人のマンションでは、広報誌の余白の部分を利用して、毎月のようにアンケート調査を行っているそうです。

(噂話と立ち話)

意見箱やアンケート調査は良いコミュニケーションツールですが、実は意見をわざわざ書面に書いてくれる人は少ないものです。多くのクレームはアンテナを研ぎ澄ましていないとなかなか聞こえてきません。奥様方の井戸端ネットワークから聞こえてくる噂話や、住人や管理員さんとの立ち話で得られる情報は貴重です。私のようなサラリーマンは日頃マンション内にいないので、このような情報をキャッチすることはなかなか難しいことですが、日頃管理員さんと仲良くしていると、ちょっとした情報をメモにしてポストに入れてくれたりするので大いに助かります。管理員さんとはコミュニケーションを密に取って、良好な信頼関係を築いておきましょう。

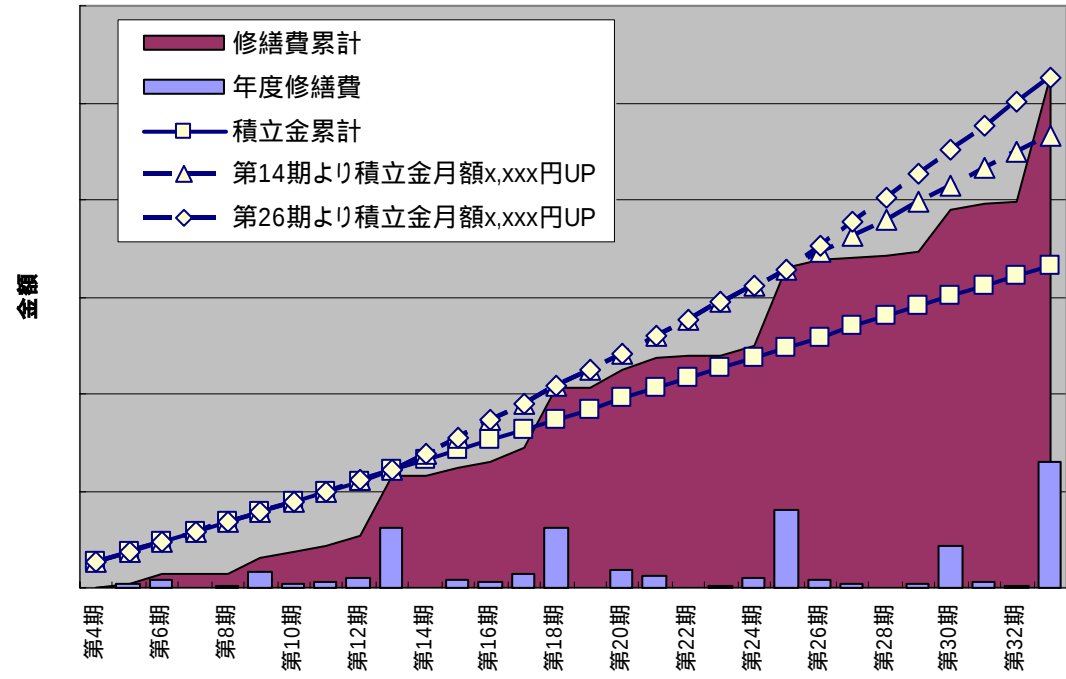
(長期修繕計画)

長期修繕計画は単なるメンテナンス予定表ではなく、修繕コストの必要額を算出することにより、修繕積立金が適正かどうかの判断材料になるべきものです。うちのマンションでは6年前の入居時に、管理会社によって築後15年間の長期修繕計画が全世帯に配られていたのですが、機械式駐車場の維持費が抜けていたり、15年目以降に発生するエレベーターや給排水管の交換工事費用が計算に含まれていなかったりで、あまり信用のできるものではなかったため、築4年目に、今後30年間の長期修繕計画を作成し直しました。それによって当初の修繕積立金では第1回目の大規模修繕で早くも戸当たり約32万円の一時金が発生することが分かり、そのことがその後のコスト削減活動の大きな原動力になりました。マンションという大きな船に乗り合わせた私たちにとって長期修繕計画は海図のようなものです。それがどの程度しっかり作られているかどうかで、今後の航海が順調にいくかが決まります。大規模修繕工事の際に多額の一時金の徴収が発生してあわてることのないように、早いうちから長期修繕計画と資金計画をしっかりと立てる必要があります。

さらによくありがちなのは、例えば長期修繕計画を30年で作ったとしても、それ以降に当然発生することが予測される費用がまったく計上されていないというケースです。うちのマンションの場合は、築4年目に長期修繕計画を築33年目まで作成しましたが、例えば築50年目に発生する予定のステンレス給水管の交換費用を最後の築33年目に50分の33の金額だけ案分して計上しました。その他の修繕費用もすべて修繕周期で割って、それまでの経過年数を掛けた金額を最後の年に案分して計上しています。このように長期修繕計画の期間を越える部分の修繕費用も最終年度に案分にして取り込むようにしていれば、長期修繕計画の期間を例えば20年から30年に延長したとしても、毎月の積立金額に影響することはないのです。あなたのマンションの長期修繕計画は大丈夫でしょうか？一度チェックしてみましょう。

「未来は予測するものではない、選び取るものである。」(ヨアン・ノルゴー)

長期修繕計画に基づく資産残高予測表



(クリスマスツリーの設置)

クリスマスツリーの設置が管理組合の業務かどうかについてはいろいろな意見もありますが、総会で過半数の賛成を得て、うちのマンションでは一昨年のクリスマスからエントランスにツリーを飾るようになりました。クリスマスの約1ヶ月前の土曜日の午後に、小さな子供たちに集まってもらって、楽しく飾り付けを行います。クリスマスの時期にエントランスを綺麗に飾るうちのマンションの自慢のツリーになりました。このツリーには良好なコミュニティの象徴のような意味が込められています。人間の性質を変えることは難しいですが、行動によって性格は変えることができるそうです。マンション内に良好なコミュニティを形成するのなかなか難しいことですが、毎年楽しくクリスマスツリーの飾り付けを行い、行動によって管理組合を活性化していくことができます。あまり悩まずに、とにかく、まず動くこと。それが大事だと思います。



(消防訓練の実施)

消防訓練をイベントと言ったら消防署に怒られてしまいそうですが、自衛消防隊員が全員在宅しているときに都合よく火災が起きるはずもなく、訓練そのものの意味よりも、訓練を通して防災意識を高め、同じマンションに住む居住者同士が集まって顔を合わせる機会として意味を考えたほうがよさそうです。定期総会も居住者が顔を合わせることもできる場なのですが、こちらは区分所有者しか集まらないので、そういう意味では片手落ち。大規模マンションではマンション全体が自治会を形成する場合がありますので、自治会でのイベントがコミュニティー形成に役立ちますが、中小規模のマンションでは、そういったことも難しいため。消防訓練が管理組合として行える公式行事としてはメインになります。クリスマスツリーの飾り付けと同じで、消防訓練もやることによって管理組合が活性化していきます。繰り返しになりますが、とにかく動いて何かを始めること。それが大事です。



「最初の一步を踏み出さない。階段全体を見る必要はない。ただ、最初の一段を上りなさい」(マーチン・ルーサー・キング)

(マンションの良好なコミュニティとは)

マンション管理に一番必要なもの、それは居住者による良好なコミュニティの形成だと思います。自分のマンションにより長く、より快適に、より安全に住むことができること、それはマンションに住むすべての人々が願うことです。そのためには、管理規約や使用細則によるルール作りや、清掃・点検等の日常管理業務が必要なことはもちろんですが、考え方も価値観も違う、もともとは見ず知らずの住民同士が、同じひとつの建物の中で共同生活をしていくためには、マンション内に良好なコミュニティを形成することが最も重要なことだと感じています。ペット、騒音等、多くのマンション問題は、隣人の顔も名前も分からないような未熟なコミュニティに根本的な原因があると私は考えます。

しかし居住者のみなさんはそれぞれ異なる職業に従事し、生活の時間帯やライフスタイルも異なることから、同じ建物の中に住んでいながら、日頃はほとんど顔を合わせることもありません。昔の日本の社会には「村八分」という言葉がありました。これは葬式と火事の時を除いて、残りの八分は縁を切るという言葉らしいです。ところが、現在の都市生活者は、極端なことを言えば「村八分」どころか「村十分」でも、特に生活には困らないわけです。このような都市生活者が集まったマンションに良好なコミュニティを形成するためには、昔の農村社会で村全体がひとつの運命共同体であった時代とはまったく異なる、それなりの新しいやり方があるべきと私は考えています。

では、具体的にはどうすればよいのでしょうか？そのひとつの答えがマンション管理組合活動の活性化にあると思います。マンションの住民は、それぞれ職業も趣味も生活時間帯も違いますし、考え方も価値観も違う人の集まりですので、なかなか交流も生まれません。しかし、たったひとつだけ共通のものが 있습니다。それは自分たちの住んでいるマンションを自分たちで維持管理していかなければいけないということです。ところが、管理会社にすべて任せっきりの状態では、住民の間に「自らのマンションを自らの手で管理していく」という共通意識が生まれません。管理組合活動を活性化させ、定期理事会の開催、広報誌の発行、管理コストの削減、消防訓練の実施、等々、そういった管理組合活動を地道にこつこつと続けていく中で、次第に住民の間にも自覚が生まれ、マンション管理という共通の目的の下に、全員が一致団結して課題に取り組んでいく姿勢が初めて生まれてくるのです。そして、マンションの中にこのようなコミュニティが形成され、居住者全員が仲間意識を持つようになれば、どんな難しい問題に直面しても必ずそれを乗り越えていけるものと私は信じています。

(最後に)

私は昨年マンション管理士試験に合格し、マンション管理士として必要な基礎知識を一定のレベル持っているとお墨付きを国からいただきました。たしかに知識を持つことは必要ですが、マンション管理士として実務を行うにはそれだけでは十分ではなく、その知識をベースに具体的に管理組合を運営していく実務的なノウハウを持たなければいけません。優秀なマンション管理士とは自分の引き出しの中にそのノウハウを多数持っている人であり、それはマンション管理士試験の受験本を読んだだけでは決して得られないものだと思います。

先日、敷地内駐車場を入れ替え制にしたいという相談者の方からメールをいただきました。法的に考えれば、共用部分である敷地内駐車場には区分所有者全員が等しく利用できる権利がありますので、定期的に再抽選を行うのが本来は一番公平なやり方になります。そして再抽選や入れ替え制の導入は普通決議で可能ですので、ある意味では相談者の希望を実現することはそれほど難しいことではないわけです。しかしそこでアドバイスが終わってしまっただけではいけません。居住者全員の合意がないまま、無理やり導入した結果、居住者の間にへんなしこりが残って、かえって以前より住みにくいマンションになってしまっただけでは、いったい何のための改善活動が分からなくなってしまいます。そのために具体的にどうしたらよいのか、この相談者の方は何をすべきなのか、そこから先は実務的なノウハウの世界の話になります。理事会の中でどのように提案すべきか、居住者にはどのように広報を進めるか、専門委員会の設置を検討する必要があるかなど、相談者の置かれた事情を踏まえた上で、多数のノウハウの中から最適な対応策の提案をする必要があります。

経験豊かな諸先輩方のみなさんはマンション管理組合運営のノウハウをたくさんお持ちのことと思いますが、私が持っているノウハウは過去たった 2 年間の役員経験による、ほんの一握りのノウハウに過ぎません。したがって、今後も経験を積みながら、勉強会や交流会、インターネットの掲示板や ML(メーリングリスト)で情報収集・意見交換を行い、さらにたくさんのノウハウを身に着ける必要性を感じています。昨年 8 月に渋谷で行われた「マンション管理士任意講習」で、聖心女子大教授・弁護士の升田純先生は「朝起きたら国語辞典、寝る前に六法全書、そして昼休みには裁判事例を読みなさい」と、専門家としてのサービス品質向上のために、常に勉強を怠らない姿勢が大事であることを訴えておられましたが、そこまでは無理としても、日頃の情報収集と、マンション関係の会合や勉強会への積極的な参加を怠ってはいけないと考えています。

「私たちの人生は、私たちが費やした努力だけの価値がある。」(フランソワ・モーリアック)

(参考文献)

ノウハウを蓄積するには経験が第一ですが、日頃の情報収集も欠かせません。特にインターネットの掲示板や ML(メーリングリスト)ではマンション管理に関する Q&A や意見交換・情報交換が活発に行われており、大変参考になります。また、他のマンション管理組合が行っている活動はノウハウの宝庫といえます。ここで紹介するのは私がインターネット上で日頃の情報源としているものです。紙面の関係で一部しか紹介できませんが、これらのホームページのリンク集をたどることで、ここに記載されていない優れたホームページもたくさん閲覧することができます。

(筆者のホームページ)

マンション管理士 notes のページ(<http://www3.to/notes/>)

(掲示板)

マンション管理センター掲示板 (<http://www.mankan.or.jp>)

集合住宅ボード (<http://syujiyu.skytown.gr.jp/wwwboard/index.shtml>)

マンション管理士試験&実務情報(緑の掲示板) (<http://www.d2.dion.ne.jp/~keizou/>)

横浜マンション管理組合ネットワーク掲示板 (<http://www2m.biglobe.ne.jp/~yokohama/>)

マンションの管理について何でもお答えします(Yahoo!掲示板)

(<http://messages.yahoo.co.jp/> → 「不動産」)

住宅ねっと相談室 (<http://www.so-dan.net/>)

(メーリングリスト)

マンション ML(メーリングリスト) (<http://www.geocities.co.jp/SweetHome/3013/>)

(メディア関係)

住宅新報 (<http://www.jutaku-s.com/>)

日経住宅サーチ (<http://sumai.nikkei.co.jp/>)

読売新聞 YOMIURI HOME GUIDE (<http://www.yomiuri.co.jp/homeguide/>)

My home@nifty (<http://myhome.nifty.com/>)

毎日インタラクティブ (<http://www.mainichi.co.jp/> → 「住宅情報」)

asahi.com : 生活 (<http://www.asahi.com/life/>)

日経 BizTech (<http://sumai.nikkei.co.jp/>)

建築総合サイト「KEN-Platz」(登録制) (<http://kenplatz.nikkeibp.co.jp/>)

(マンション管理組合)

札幌発 マンション大規模修繕全記録 (<http://netpassport-wc.netpassport.or.jp/~wntera/>)

実例大規模修繕 (<http://www13.xdsl.ne.jp/~hasebe/renew/>)

モラーダ相模ヶ丘のホームページ (<http://www.geocities.co.jp/HeartLand-Suzuran/5987/>)

マンション管理組合からの発信・熊本版

(<http://www5a.biglobe.ne.jp/~kuwata/mkindex01/index02f.html>)

勝手にマンション改善委員会ホームページ (<http://homepage2.nifty.com/fumichin/>)

新築分譲マンション管理組合奮闘記（長崎編） (<http://homepage1.nifty.com/n~matsuo/>)

住宅管理組合用リンク 100 選 (<http://chiba.cool.ne.jp/sakira1/kanri2000/klink.html>)

ナイスステージ湘南台 (<http://www3.to.nicestage/>)

マンションNの管理組合大作戦 (<http://www.mansion-n.com/>)

Dr.もりもりのMS悩み相談室 (<http://mori2.kiy.jp/>)

スペリア佐屋へようこそ (<http://s-saya.cside.com/>)