

2010(平成 22)年 9 月 28 日

これからのマンションを考える

## 第7回 住民交流会 報告書

報告者: マンション住民交流会 運営委員会  
副会長 谷恒夫

開催日時 : 2010(平成 22)年 9 月 18 日 午後 2:00～午後 5:00  
テーマ : 「管理会社に期待すること、管理組合に望むこと」  
( 第1部:管理会社 4 社によるパネルディスカッション )  
( 第2部:7 名によるパネルディスカッション & Q&A )

参加者 : 34名  
パネラー : 近鉄住宅管理(株) 木本 浩史さん  
互光建物(株) 堀 正博さん  
(株)ダイワサービス 芝田 健さん  
日本ハウズイング(株) 広瀬 大司さん

豊中北コーポラス 神島 治美さん  
グランスティツ六甲 吉岡 一泰さん  
ルネ大津団地 三宅 新一さん

コーディネーター 藤和宝ヶ池ホームズ 谷 恒夫

今回お集まりいただいた管理会社4社さんには忌憚のない発言をいただき、本音の7～8割は語っていただきました。各社がそれぞれに変化していく社会や管理組合のニーズに強い関心を持ち、専有部への取組みなど、ニーズに対応していこうと努力されているのがよく分かりました。

(第1部)

管理会社が一番困ることとして、「役員が集まらず理事会が開催できない」、「管理委託契約の内容以上を要望される」、「管理組合の窓口が1つでない」、「任されればなしにされる」、「『管理委託』は『管理依存』ではない」、「『全部委託』は(何もかも全部を委託と誤解されるので)言い方が悪い」などという発言がありました。

いずれにしても、現在の管理会社が社会や管理組合の変化に独自の対応をしている(しようとしている)姿勢がうかがわれました。以前の管理会社は理事長に手を煩わせないようにと「印鑑だけ押してください」と委託管理を進めることも多くありましたが、今は随分と変わって来たようです。

パネラーからは、「管理会社はサービス業」、「管理組合との人間関係」といった言葉が何度も出ていましたが、意識が変わった背景には「マンション管理適正化法」「マンション標準管理委託契約書」などの改正や、管理会社見直しが当たり前になった管理組合の変化などから、変わらなければ生き残っていけないという、管理会社の危機

感としたかさが感じられました。

これからは本当の意味で管理会社と管理組合が緊張感を保ちながらお互いを認め合うパートナーシップを築く必要がありそうです。管理組合は素人集団ですが、管理委託契約の当事者として「素人」も「玄人」もありません。管理組合としては、「素人として」だけではなく「契約当事者」としての認識をも同時に持ち、先述の「窓口問題」や「管理に対する意志」など、きちんと管理会社に伝える必要があると思いました。

そうした中、「管理委託契約書」の「仕様書」を管理組合が理解していないケースが多い、という話題になりました。「管理委託契約の仕様書はグレーゾーンが多く、イラストや写真が入った仕様書にするなど、具体的で管理組合にも分かりやすくする工夫が必要だが、まだ実践できていない」という発言もありました。

意識の高い管理組合が集まる交流会でも「理事長をやっていたが仕様書を知らなかった」というコメントがあり、仕様書の存在が一般化していないと感じました。管理組合としては、仕様書について、もっと意識しなければならないと思いました。

また、独居や高齢化問題は、管理員にもあるようです。パネラーから、あるマンションの住込み管理員が独居で亡くなったエピソードが披露されました。亡くなった管理員さんは身寄りがなく、管理会社として後処理に苦労されたが、管理組合に愛された管理員だったため、葬式は管理組合が出してくれたそうです。とても良い話でした。

管理組合への少子高齢化・独居問題に関しては、横つながりに必須である「コミュニティ」形成の補助や共用部から「専有部」に踏み込んだサービスなどが紹介されました。具体的には、「地域コミュニティサポートとしてのイベント企画」や「1日10円で、蛍光灯の交換などを無償でもらえるサービス」、「電気ポットを使った安否確認サービス」などです。まだまだ煮詰め不足を否めない部分も感じましたが、それぞれが独自に取り組まれていることがよく分かりました。また、既に実施されている専有部サービスの紹介に驚かれた参加者もおられたようでした。

パネラーの4社は、管理会社としてのプロ意識が高く誇りを持たれている点は共通していましたが、それぞれに特長があり、これからの課題への考え方やサービスが異なっていました。逆にいえば、これからのマンションは、平準化したサービスを受けるのではなく、自分たちにフィットしたサービスや管理会社を選ぶべきだと感じました。



## (第2部)

第2部は、管理組合の3名も参加した7名のパネルディスカッションを行いました。話の中心は第1部で話題となった「仕様書」についてでした。管理組合のパネラーから第1部の所感として「標準管理委託契約書とほぼ変わらない内容の契約が多いが、

『標準』とは『最低限』とも捉えられる。『お墨付きですからこの仕様書で』、ではなく各管理組合と内容をよく話し合った仕様書を作るべきではないか？』という意見が出されました。そして、定期清掃では床洗浄のみなのに仕様書はワックス仕上げと間違った表記のまま何年もそのままだった例、月1回の床洗浄で床が剥げてきても仕様書の見直しに至らなかった例、アルミ面格子などに点蝕が発生したり、ルーフバルコニーから背の高い雑草が生えたりした実例が紹介されました。「プロとして管理会社からの提案がもっとあって然るべきでは？」という注文も出されました。

次に、誰が仕様書を作るべきか？という話題に移りました。原則は、どちらか一方が作るものではなく、両者がよく協議して作り上げていくものです。管理組合は生活者として管理会社は管理のプロとしてそれぞれの良い所を出し合えば良い仕様書ができあがりそうです。

一方そうすると、管理組合の意向を十分反映した内容にするために契約交渉時（＝仕様書作成時）、管理組合には交渉力が求められます。それには、管理組合のパネラー3名のようなスーパー理事長になる、もしくは専門家のフォローを受けるなど、何らかの対応が必要になりそうです。

最後に、自主管理マンションのパネラーから高齢化問題について発言がありました。このマンションでは管理組合が健康診断を行っているそうです。また、介護のデイサービスなどをマンション内でできないかの検討もされているとのことでした。

この話を聞いて、マンションで介護サービスを実施すると、戸建住宅よりも明らかに有利で、サービスを受ける住民の負担も少なく、既存マンションの良さを生かせる大きな可能性を感じました。管理会社のパネラーからも「今までは専有部への取組みに躊躇する気持ちがあったが、これからは『専有部だから知らない』では通用しない、専有部への取組みは待たなし！だということがよく分かった。」と話されました。



(参加者ご意見・感想)

#### ●パネルディスカッション I

- ◇ 管理組合ごとに特色があることが分かったのが参考になりました。→管理組合にもいろいろあるので、自分たち組合に適する管理会社を選ぶのが大事であると感じました。
- ◇ 管理組合としての勉強不足を痛感しました。←管理会社に任せきりになる不安を感じました。)

- ◇ 管理会社の本音部分が効けてよかった。管理組合が暮らしを守る団体であることに共感するところがあり、また、生活総合サービス・専有部分サービスの充実への流れが非常に興味深かった。
- ◇ “自分の思っていた管理会社と違って皆さまは時代に対応するようにしっかりした考えを持っておられる意見を聞くことができてよかった。
- ◇ 谷さんの進め方がよかったので、眠たくなく、リラックスして聞けた。
- ◇ 管理組合に管理会社との窓口の一本化は、なるほど納得できるので、即時実施の方針で進めます。”
- ◇ 管理会社の現況がわかり参考になりました。

## ●パネルディスカッションⅡ

- ◇ 委託契約は管理組合(甲)と管理会社(乙)は対等であるという意識が足りない。(今後に生かす必要あり)
- ◇ 専有部の管理をどうするかは高齢化に向けては最重要な問題になることがよくわかりました。
- ◇ 他管理組合の管理の工夫や考え方が聞けて、大変参考になった。今後のマンションライフの維持・管理に活用してほしい。
- ◇ 管理組合の役員の方はいろいろと体験しておられるので、言いたいことをすべてお話されましたのでよかったと思いました。改めて、管理委託契約書の中味仕様書をよく検討することを教えられた。歴史の浅いマンション管理はこれからやることを広範囲で考えていかなければならないと思いました。
- ◇ “具体的な例が出てよかった。管理委託契約の仕様が重要であることを再認識しました。管理組合が自主性を持って取り組まなければならないかの決意ができてよかったです。
- ◇ 現在仕様書の管理員業務や清掃業務の細かい部分まで明記されていないくて、住民の不満も多いと思う。アンケートを採り、住民の意見も取り入れて、住民の満足度を満たしていくことも管理組合の仕事だと思います。

## (その他のご意見・ご感想)

- ◇ 運営大変ご苦労様です。
- ◇ ご苦労様でした。第3部 参加者からの質疑応答(30分)が15分しかなく残念です。質問を丁寧に取り上げることで新しいヒントの発見につながり、リピーターの確保にもつながると思います。
- ◇ 質疑応答の時間は大切だと思う。この回答が得られただけでも、参加してよかったなあと感じるのではないのでしょうか。
- ◇ 管理組合代表者3人のマンションは理想のマンションだと思います。

お詫び： いただいた質疑は、コーディネーターの時間管理が拙く、ほとんど紹介できませんでした。大変申し訳ありませんでした。ご質問に対するパネラーの回答を別紙で添付いたします。

以上