

マンション羅針盤 特別ver.

円滑なマンション管理を目指して



昨年12月4日、北海道自治労会館にて、「マンション管理基礎セミナー」が開催されました。当日の様子と管理の関心が多く寄せられた相談事例内容とともにご紹介します。



マンション管理への関心の高さがうかがえる充実の内容

マンション居住者の皆さんを対象に行われた当セミナー。当日は、わずか3時間の開催時間のうち、会場のほとんどを埋め尽くす115名が参加しました。最近、マンション管理士会へ寄せられる相談事例では、マンションの仕組みなど、基本的なことへの理解が少ないことから起こる事例が多かったことから、まずはマンション管理組合の原点から話が始まりました。

第1講 マンションに住むために知っておきたいこと 生活上のトラブルの事例と対策

主催者である北海道マンション管理士会の菅野理事長の挨拶の後、第1講では管理士会会員の講演、第2講では管理士による個別相談が行われました。

第1講では、「マンションに住むために知っておきたいこと」をテーマに、NPO法人北海道マンション管理士会会員の辻信雄氏を講師に、マンション管理運営の原点、管理のポイント、そしてマンション生活上のトラブル等の事例とその対策について話がされました。

マンション管理を行ううえで、トラブルや悩みはつきものです。中でも関心を集めたのが、相談事例に多くあがっていた「滞納問題」「騒音問題」「理事のなり手がいない」です。ここで、セミナーでも紹介された事例内容と対策の一部をご紹介します。

まず「滞納問題」。管理費の収納を管理会社に委託していると、管理会社が滞納の処理もしてくれると思いがちですが、管理会社は代行しているのみで、訴訟権限もありません。管理会社任せにせず、管理組合が自ら徴収に努力しなければなりません。まず、



面談することが大事です。時効(法的に請求できる期間)が5年ということを考慮しつつ、滞納額が少ないうちに迅速に対応することです。

続いて、「騒音問題」では、騒音がどこから出ているか発生源を突き止め、専有部分の床の改造時の理事会の許可制が必要だと思えます。

最後に、「理事の成り手がいない」。理事の資格者の拡大ですが、非居住の区分所有者や配偶者、未成年者を除く一親等の親族、賃借人など、資格の拡大や理事に対する報酬の支払いを検討する必要があります。など対策法が語られ、皆さん熱心に耳を傾けていました。

第2講 管理等に対する疑問・困っていることについての個別相談

第2講では、18名の相談者(24の相談案件)に管理士や弁護士、賛助会員の会社の専門担当者が対応しま

した。

相談内容は、防犯カメラの設置インターホン・エレベーターのメンテナンス・LED(電子ブレイカー)・地デジなどさまざまな相談がありました。

管理をしている方々もあらゆる問題をどう解決したらいいのか、アドバイスを受けて、真剣に聞き入っている様子が印象的でした。

その後、参加した方からは、「その場で即管理士に相談することができ、対応してもらったことが良かった、大変助かります」という声や、相談内容については、「身近で聞けないことや相談には費用や時間がかかることもあるので、このようなセミナーや相談の場があるのは嬉しい」という声などが上がり、大いに盛況ぶりを見せました。

管理士会は、今後も皆さんの快適なマンション生活のために、このようなセミナーや相談を開催できるように考えていきます。

マンション 羅針盤

テーマ
救急・防災対策について

回答 NPO法人
北海道マンション管理士会
成田 勝彦さん

防災から減災へ

「1904回」。この数字は平成20年日本国内で発生した有感地震の回数です。

毎日どこかで地震があり、震度3以上も205回を数えます（気象庁データより）。大きな地震に遭遇しても「揺れが激しい間には何もできなかつた」と被災者は証言しています。

マンション住戸内では、家具転倒やガラスなどの破損による手足のケガが多く、普段から家具の固定と室内の整理整頓で安全な通路確保に努めて下さい。

地震後、停電や断水が長期化した際には、日常生活にも支障をきたし、特に上層階への水運びは重労働です。トイレ用に汲み水や飲み水の確保



非常持出品

は日頃から心掛けたいものです。

大きな災害後には携帯電話をはじめ通信手段もつながりにくく、万一の際には公衆電話が比較的有効とされますが、普段から複数の設置場所の確認に加えて10円玉を数枚、非常持ち出し袋などにご用意ください。

有事の通信手段として、小型の無線機やトランシーバーなど、管理組合役員間の連絡用に準備することもあります。

アイアア商品のアイテムに携帯電話に充電できる機能のある、モバイル太陽電池やLED小型ライト付きのホイッスルなどは、もしもの時の力強い味方です。

消防計画の何？

マンションが完成して、火災や救助に事前書類と図面などを参考に消防車の有効な活動確保や管理権原者（権限者とは違いますが）により防火管理者が選任届けられ、その選任された防火管理者により地震や火災などの非常時の管理体制等（書類、図面により構成）から消防計画が作成されています。

しかし、現況に合わないケースが多く、管理権原者（所有者や分譲マンションでは理事長など）が変更されていないこともあるた



め、建物事情をよく知る防火管理者と消防署とのホットラインとして消防計画書は重要です。

消防計画は、通常は昼・夜間を想定し、在宅予想者の数や駐車場スペース確保によるはしご車の消火・救助などに加えて、管理組合役員がリーダーとなる通報、初期消火、避難の役割分担を定めて自衛組織を形成するほか、駐車場利用者の車種把握も必要です。いつでも移動できる体制を管理組合が整え、消防隊の進入に際してオートロック解除、玄関バスタードなど、事前の打ち合わせも大切です。

経年劣化の消防設備

マンション内には多種多様の消防設備などがあり、有事の際に消火、避難、通報など普段の点検はとて重要です。しかし、屋内消火栓に収容されているホースの経年劣化による破断や老朽

化した消火器の破裂事故もあり、一定期間経過した設備は使用（型式失効）できませんで十分ご注意ください。

スプリングラーの誤作動の出水事故は、甚大な被害も予想されますので消防設備点検の際にはヘッド部分の亀裂の有無を調査してもらいましょう。その他にも誘導灯や非常照明のバッテリーの日頃のチェックと防火戸やバルコニーに設置されている避難器具の付近には物を置かないようにしましょう。

マンションでの避難訓練には是非参加して消火器の使い方や避難器具による避難体験も大切です。119番は正しく通報、目的（火災・救助・救急）目標の建物などは正確に伝えましょう。

季節柄、暖房機器を利用する機会も多くありますので、日頃から火の用心を心掛けたいものです。

マンション 羅針盤

テーマ

マンション内のコミュニティ & コミュニケーションについて



【調査】NPO法人
北海道マンション
管理士会 会長
奈良僚一さん

マンション内の
コミュニティ

マンションを購入した方の中には、「鍵一つでプライベートが守れる」他の居住者と近所付き合いしなくて済む」と考えている方も多いと思います。

しかし、マンションに住んでいる以上、マンションの部分修繕・改修または大規模修繕を行うにしても、管理組合の理事会や総会で決めていかなければなりません。それを円滑に進める上で大切なのは、マンション内のコミュニティです。平成16年に改正された新標準管理規約では、第32条において、地域コミュニティにも配慮した居住者間のコミュニティ形成を、管理組合の行う業務の一つとして定めています。コミュニティの形成は、特別な活動を行うものではありません。住民が主体となったコミュニティ活動を通して、住民間・地域間の良好なコミュニケーションを育み、自治意識を高めることが大きな目的です。また、情報の共有や自

治意識の向上が重要な防犯・防災対策を進める上で、近隣住民や地域との連携は欠かすことができません。

特にマンションでは、横の繋がりが必要。コミュニティ活動を通して、防犯・防災への安全、安心対策や環境保全、福祉への対策が浸透しやすくなるだけでなく、マンション管理や管理組合の円滑な運営にも効果があり、住みよいマンション作りに大きな役割を果たすといえます。したがって、毎年マンション内で懇親会・防災訓練等を行うなどして居住者間の交流に努める必要があります。

コミュニティの課題

各自自治体では、活発なコミュニティの再生・創出を目指し、補助金制度や住民間・地域とのネットワーク作りのサポートを積極的に進めているところも増えてきました。しかし、居住者が千人近い高層マンションや転居などにより居住者の移り変わりが多かったりするなど、コミュニテ

ィの形成は容易ではありません。管理会社が行ったアンケートでは、若年層ほどコミュニティの参加率が少なくなっている現状があり、コミュニティが形だけのものとなってしまう恐れもあります。コミュニティ作りにおいては、カルチャー教室や町内のゴミ拾い活動、リサイクル工場の見学、フリーマーケットを行っているところもあるようです。しかし、これらは参加率が低いという悩みがあるようです。

参加率を高めるには、コミュニティ参加者の意思や共有化が重要ですが、多くの居住者からなるマンションでは多種多様な考え方があり、その維持継続が難しいとの指摘もあります。なかには、マンションのポータルサイトを作成し、ページ内の掲示板やブログを使って意見・情報交換を行っているところもあるようです。例えば、回覧板や管理組合からのお知らせなどは、データセンターで一括管理して各住戸で手軽に閲覧できる等、居住者・管理組合・管理会社とのコミュニケーションをスムーズにするためのネットワークシステムも出てきています。その反面、老朽化したマンションでは、居住者の高齢化により、活発なコミュニティの維持が難しくなるケースが想定されています。

集会所・会議室の有無とコミュニティ活動

資料1を見ると、集会所や会議室、広場など共用施設があるマンションではコミュニティ活動が活発であることが伺えます。マンション内の共用施設としては「集会所・会議室(40.6%)」「ロビー(35.4%)」「趣味・娯楽室(9.7%)」その他(14.3%)となっており、他に敷地内のオーブンスペースとして、広場を保有しているマンションもあり、このような集いの場所が、身近にあることがコミュニティ活動の活発さに繋がっているようです。

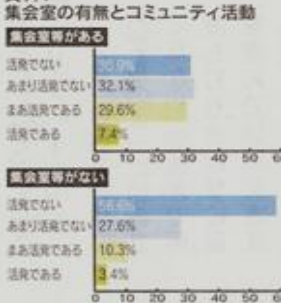
マンション内のコミュニケーション

資料2を見ると、マンション内の居住者間のコ

資料2 住人同士のコミュニケーション

挨拶を交わす	44.6%
話がわかる	32.7%
会話をする	12.2%
一緒に遊ぶ	3.1%
相談・お願いをする	2.4%
付き合いなし	5.0%

資料1 集会所の有無とコミュニティ活動



資料3 マンションの居住者が参加したイベント

イベント	住戸数	参加率	費用
敷地内での懇親会	130戸	25%	1人 2,500円 (管理費から2,000円補助)
ホテルでの懇親会	123戸	50%	1人 10,000円 (管理費から全額円補助)
防災訓練	130戸	40%	地元の消防署の協力を得て実施することになります

ミニコミュニケーションとして、「挨拶を交わす」が一般的のようです。一方で、「一緒に遊ぶ」「相談事やお願ひ事ができる」などの密接な付き合い方は低くなってきています。このことから管理組合が中心となり、マンション内の居住者同士が意識的に挨拶を交わす、会話をするなど、積極的に実行に移すことがコミュニケーションを活発にすることに繋がります。

資料3を見ると、やはり懇親会が中心ですが、「防災訓練」は管理組合の重要な業務であることとを認識し、取り組むべきと思われます。防災訓練頻度については、法令上の定めはありませんが、年1回を目安に定期的に行うことが必要です。ただし、飲食店等が入っている複合用途防火対象のマンションの場合は、消防法により年2回以上の実施が義務付けられています。消防法というマンションは、標準管理規約の複合用途型マンションの定義とは異なります。この防災訓練は、居住者間のコミュニケーション向上にとどまらず、居住者の連帯感を強くする作用が大きいと思われれます。

マンション 羅針盤

テーマ



マンションにおける清掃業務について

回答 NPO法人
北海道マンション
管理士会 会員

西山 聡さん

1 清掃業務の意義

マンションの管理組合の業務の中に「敷地及び共用部分等の保安、保全、保守、清掃、消毒及びゴミ処理」があり、これは管理規約にも定められています。

分譲マンションにお住まいの皆様は、毎月、管理費等の費用が引き落とされていると思いますが、管理費は日常発生するさまざまな業務に使われており、清掃業務にかかる費用もこの中から



2 おもな清掃業務

清掃業務は大きく分けて①日常清掃、②特別清掃(定期清掃とも言う)があります。

①は日常的な床の掃き拭きやちり払い等が中心で、②は定期的に床の洗浄やワックス仕上げ等を行うというものです。マンションの規模や材質により頻度や方法が異なりますので、一般的な事例をご紹介します。

①日常清掃

清掃員は管理員が兼ねるか、専門の清掃員が行うこととなります。頻度は毎日もしくは週に数回で、これはマンションの規模、材質、設備、年数等により異なりますが、清掃内容は「ゴミ拾い、掃き、拭き、ちりはらい等です。対象箇所は屋外(建物周囲、植込、駐車場、ゴミ集積場、屋上、排水口等)、屋内(ポーチ、エントランス、エレベーターホール、廊下、階段、管理員室、集会室、屋上等)です。

②定期清掃(特別清掃)

専門のスタッフが機材を持ち込み、数力月に1回実施するパターニングが一般的です。床のワックス掛け、ガラス清掃等で、日常清掃と同様に規模、材質、設備、年数等により頻度や清掃方法は異なります。対象箇所はエントランス、エレベーターホール、廊下、階段、管理員室、集会室、照

明、ガラス等です(詳細は管理会社に委託している場合は清掃業務仕様書が配布されていますのでご確認ください)。

3 清掃業務の現状と課題

日常清掃の清掃員は、管理員が兼ねることもあり、専門の清掃員が行う場合も毎回同じ担当者が行うため、本人が気づかないことがあります。そこで入居者の皆様は、気になる箇所があれば直接担当者に伝えていただくか、担当者によく問い合わせる管理会社や管理組合の理事に連絡したり、管理員ポストに書面を投函することなども有効です。これらの場合は匿名でも結構です。

また、普段は清掃をしない箇所もあるため、たとえば手の届かない外側のガラスや網戸の清掃なども要望があれば仕様に加えるなどの提案をしてください。アンケートを実施して広く意見を求めることも有効です。

次に清掃内容のレベルについてですが、どの程度まで行うか、清掃する側と入居者の側によつて見方が異なります。入居者の求めるレベルもまちまちです。管理会社の管理委託内に清掃業務がある場合は仕様書がありますので、頻度や清掃

範囲が規定されていますが、清掃は午前中に行うことが多いため、清掃後に汚れてしまつこともあります。

そして、マンションが汚れる原因ですが、内部の問題では、靴の泥、髪の毛、繊維くず、ペットの毛、子どものいたずら、クモの巣、タバコやゴミのポイ捨て、ゴミ出しのルールを守らない、雑草が生える等があります。マンション外部では、周囲からの落ち葉、ゴミ、砂埃、虫、カラス・ハト等の飛来等があり、せつかく清掃してもその後また汚れてしまつ、ということの繰り返しとなります。

近年、駐輪場に不要な自転車が増え、清掃もできない状況になっている事例もあり、不要となった自転車は各自で処分するのが基本です。

マンションは新旧、規模、形状などさまざまですが、常に清潔できれいに維持管理されていることはどのマンションでも最低限の条件です。実際きれいなマンションにはゴミは捨てにくいものです。マンションの入居者は、共用部についても大切な我が家の一部であるという意識を常に持ち、他人任せにせず、来訪者も含めて一人ひとりがゴミを落とさない、目に付いたゴミは拾うなどのモラルやマナーを守ることが一番重要です。



長期修繕計画の必要性を切実に感じるのは、たぶん第1回目の大規模修繕工事が視野に入ってきたときでしょう。それは修繕積立金の収支の見通し、すなわち資金計画無くしては、大規模修繕工事発注の総会議案の説明に、根拠と迫力を欠くことになるからです。

この長期修繕計画があることにより、①管理組合の役員に交

- ② 修繕項目の整理
- ③ 概算工事費の算出
- ④ 長期修繕計画書の作成(収支バランスのシミュレーションと確認)
- ⑤ 総会における承認

長期修繕計画の必要性とメリット

替が生しても、事業計画が一貫して継承される。②各種修繕工事の効率的な発注が可能になる。③区分所有者の認識を高め合意を得やすくなる等、種々のメリットがあります。

作成の流れ

長期修繕計画書作成の大きな流れは以下のようになります。

- ① 組織作りすなわち専門委員会の立上げ(立上げ根拠が管理規約に明記されていることが必要。また、必要経費の予算化等)
- ② 建物の状況の把握(建物の劣化診断やアンケート調査の実施等)

マンション 羅針盤

テーマ

長期修繕計画書を作りたいと考えています。見直し時期のタイミングを教えてください。



回答 NPO法人
北海道マンション
管理士会
野口正一さん

作成のタイミング

作成のタイミングは大きく分けると以下の3つです。

- ① 分譲直後のなるべく早い時期
- ② 第1回大規模修繕工事の2~3年前
- ③ 第1回大規模修繕工事終了直後

①は、管理組合の力が弱いこともあり、管理会社の作成による場合が多いようです。これはこれでやむを得ないでしょう。大切なのは②の場合です。この場合は、冒頭に述べたように、大規模修繕工事の準備という切実な事情があります。大規模修繕工事の実施と工事後の見通しが、現実論として語られなければならぬため、各々のマンションの実態が反映されていないければなりません。そのためにもマンションの劣化や住民の要求を含む種々の実情が加味されていることが前提となります。③は大規模修繕工事の終了直後の結果を反映した計画の見直しです。(表1参照)

計画期間と見直し

長期修繕計画の計画期間は、分譲直後であれば30年間、以後は25年間とするのが妥当と思われます。大規模修繕工事の周期を全国平均の12年とすると、第1回目の工事終了後であれば第3

修繕項目

建物の劣化の進行は部位により異なります。同じ仕上げでも方位や階数によっても違いがありますし、設備の内容により修繕周期に差が出てきます。従って、計画期間に修繕時期が含まれるかどうかではなく、原則として建物のすべての部分について検討が必要とす。

また、経年劣化の部位のみならず、日常の管理や使用上の不便等の改善も考慮した項目はもちろんのこと、純然たる専用部分であっても、共用部分

管理組合の姿勢

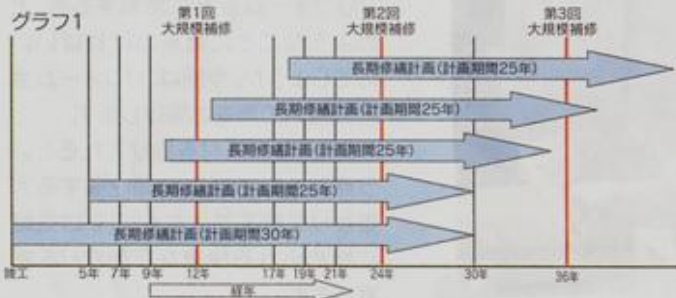
長期修繕計画の作成にあたり、建物の調査診断や概算工事費の算出が必要となります。通常、専門家に依頼することになります。あくまで管理組合が主体であることを忘れず、専門家を上手に使うことが大切です。

この関わりが大きく切り離しにくい部分については、対象とすることも可能です。使用上の不便や住民の要望などはアンケートの実施により把握することが出来ます。


なお、建築・設備の調査診断費用、修繕設計・工事監理費、突発的事故や災害のための予備費も確保し、いざという時に慌てたり、急遽一時金の徴収という事態を招くことにならないようにしたいものです。

長期修繕計画書作成のタイミング

①分譲後のなるべく早い時期	精度は簡易的内容でも可。管理会社の作成による場合が多い。
②第1回大規模修繕工事の2~3年前	建物調査診断の実施結果に基づく内容が必要。精度の確保が必要。
③第1回大規模修繕工事の終了直後	大規模修繕工事の実施データを反映。



マンション 羅針盤

テーマ  北海道マンション管理士会ってなに？

回答 NPO法人
北海道マンション管理士会
管理士会
信雄さん

「マンション管理士」
北海道マンション管理士会
構成員の現在

現在、全国のお分譲マンションのストック数は545万戸で、うち1400万人が居住しています。マンションの重要性は年々高まっています。管理組合そのものは管理業務に十分に精通しておらず、管理業者とのトラブルや不十分な相談体制なども指摘されています。そのような現状をふまえて、マンションにおける良好な居住環境の確保のため、2001年(平成13)8月1日、「マンション管理適正化法」が施行されました。その中で「マンション管理士」という国家資格が定められました。マンション管理士は全国で1万7千人、北海道では567人が活動しています。

「マンション管理士」
業務

マンション管理士試験合格者のなかで、マンション管理センター(指定登録機関)に登録した者は、マンション管理士の名称を用いてマンションの管理に関して、管理組合、理事会や区分所有者等からの相談に応じ、助言、指導その他の援助を行うことができます。そのため、マンション管



理士は、これらの相談に応じ、マンションの管理に関するさまざまな問題に対して、専門的知識、経験、ノウハウをおしてアドバイスや解決を支援するための総合コンサルタントです。

「マンション管理士」
役割

昨今、マンションの老齢化と居住者の高齢化が問題になっています。単身赴任や賃貸化で役員のなり手も少なくなっており、管理組合の運営に支障をきたしています。

さらに、管理規約の改正にともない、管理費などの滞納、委託管理費の節減、大規模修繕工事、駐車場、ベッコ、騒音問題、孤独死対策など、住民だけでは容易に解決策を見いだせない課題が山積していました。

しかし、この法律はおろか、マンション管理士の存在さえもあまり知られておらず、マンション住民がトラブル解決などの相談

をどこに持ち掛けたら良いか分からず困っているのが現状でした。そこで、この解決のためにマンション管理士の集団が結集し、立ち上げたのが「北海道マンション管理士会」です。

「北海道マンション管理士会」の設立目的

北海道マンション管理士会では、マンションの管理に関わる者が



アドバイス・
相談・支援



専門的知識
経験・ノウハウ

相互に協力し、その活動を通して「マンション管理の適正化法」の目的を達成。誰もが暮らしやすい快適な居住環境と住み良い町づくりの推進に寄与することを目的としています。そのために、マンションの維持・管理に関する諸問題を抱えている管理組合および区分所有者からの相談に応じ、的確な情報の提供を行うとともに、専門知識、総合的解決能力をもって助言・援助を行います。※関連資格 管理業務主任者、防火管理者、宅建主任者、1級建築士、行政書士等の保有者が大勢います。詳しくは当会のホームページ <http://www.kita-nanshon.com/> (会員データ)をご覧ください。

<おもな活動>

- ①相談会の開催
- ②電話による無料相談 (マンション管理士110番) TEL 011-551-0110
- ③当会事務所および相談者の所へ出向いての相談に応じます (有料・予約制)
- ④セミナー、研修会の開催
- ⑤低料金の相談会の開催

<関係機関・団体との連携>

- 講師派遣・マンションの調査など開始しています。
- ①(財)マンション管理センター
 - ②北海道
 - ③札幌市
 - ④独立行政法人 住宅金融支援機構
 - ⑤(社)北海道マンション管理組合連合会など

北海道マンション管理士会 会員の勧誘活動

現在、正会員、賛助会員の増強を図っています。当会の活動を活発にする原動力として、新聞・情報紙「さぶりぶ」等によるパブリシティを行っているほか、DM、ホームページでPRを強化しています。お気軽にご相談ください。