

# マンション お悩み 相談室



このコーナーでは、皆さんが持っているマンションに関する悩みについて、プロ集団である北海道マンション管理士会がアドバイスします。ぜひ、参考にしてください!

## 今回のお悩み

「マンション管理員検定」と言うのがあると聞きましたが、どのような制度で、マンションには、どのように役立つものなのでしょうか?

回答者



マンション管理士  
辻 信雄 さん

## お答えします

今日のマンション管理員は専門職と呼ぶにふさわしい幅広い知識を求められており、マンションの価値がマンション管理によるところが大きいとも言われています。実際、教育が行き届いた質の高い管理員のいるマンションでは、ほとんどの問題がその人一人の対応だけで解決され、管理会社に対する信頼感も厚いという現状があります。

管理員はマンション管理全体を広く知っている必要もあると言われていますが、管理員業務の精通度を客観的に評価できる統一基準がなく、その基準作りを指して、全国で初めて「マンション管理員検定」が誕生したと聞いています。この検定は、昨年9月に第1回試験が行われ、全国で約1350人が受験(うち札幌は27人)されました。注目されたようにお役に立つ

か3つのケースに分けてみました。

### 「マンション管理員を目指す方」

管理員を目指す方が、管理員の仕事は、良から分らず、実際に管理員になってから安易に抱いていたイメージと実際の業務内容とのギャップに苦しむ方も多く、原因は、管理員の業務に焦点を当てた書籍は少なく、管理員教育は、管理会社への入社後に受けるのが一般的だからです。この検定によって、知識・技術・能力・資質を高め、コミュニケーションや情報収集能力の大切さを理解できるので、管理員としてのプロ意識を持つには、有意義だと思います。

### 「管理会社に お勤めの方や 管理会社にとって」

既に管理員として働いている方は、この検定を通じて実務の精進や管理員としての資質が測られること、向上心やプロ意識も高くなりモチベーションの低下予防や離職率の低下が期待できそうです。また、管理会社にとっても、即戦力となる管理員が増えることにより、入社後の管理員教育の負担軽減も図れるでしょう。

### 「マンションの 住民の方」

管理員さんの顔は知っているが、仕事内容は、あまりよく知られていないのが実情です。マンションの住

民の方々にも、この検定を通じて、マンション管理員の本当の業務内容やその大変さを理解され、居住者の方と管理員さんとの関係が益々向上すれば良いと思います。

また、あなたに管理組合の理事の役割が回ってきた時に、この検定で培った知識が役に立ち、役員任せが多い「マンションの管理運営」の脱皮が図られ皆様の住環境が更に快適になる一助にもなるでしょう。

一般社団法人 マンション管理員検定協会 理事長 日下部 理絵さんは「管理組合から選ばれる管理会社として、差別化を図らなければならぬ時代であり、管理員の質の良さが求められ

## 受験手続き要項

- ①受験申込締切**  
平成24年2月10日(金)  
(当日消印有効)
- ②受験手数料**  
(8,900円)の振込み
- ③試験日**  
平成24年3月20日(祝・火)
- ④合格発表**  
平成24年4月10日(火)  
当協会のホームページ  
(<http://www.m-kanken.or.jp/>)  
にて合格者の受験番号を掲載するとともに各受験者に対して、結果通知書を発送いたします
- ⑤お問い合わせ**  
一般社団法人  
マンション管理員検定協会  
〒104-0032  
東京都中央区八丁堀4丁目  
9番6号塩部ビル  
Tel:03-3524-8150  
Mail:kentei@m-kanken.or.jp

## マンション無料相談受付中!

北海道マンション管理士会事務所で専門スタッフが相談を承ります。  
お気軽にご連絡ください。

マンション管理士110番  
毎週水・土曜日 10:00~15:00

TEL.011-551-0110  
FAX.011-551-0110 / E-mail konri@kita-mansion.com

○月・火・木・金・日は、さぶろ相談室(011-590-8000受付時間/10:00~15:00)が取り次ぎます。後日、北海道マンション管理士会からご連絡します。

※さぶろ相談室は、編集部とは異なりますので、マンション相談以外のお問い合わせはご連絡ください。

# マンション お悩み 相談室

## 今回のお悩み

高齢者で買い物が大変…。  
マンション内で共同購入等をお願いしたいのですが、どうしたらいいですか？



回答者  
マンション管理士  
佐藤 慎二

このコーナーでは、皆さんが持っているマンションに関する悩みについて、プロ集団である北海道マンション管理士会がアドバイスします。ぜひ、参考にしてください！

## お答えします

### ● 買い物弱者等の増加

近年、築年数の長いマンションでは、住民の高齢化で、「買い物弱者・買い物難民」といわれる人が増加しており、ほとんどの場合、居住者任せの状況ではないでしょうか。

しかし、マンション全体での高齢化が急速に進み、いつまでも個人任せでは、適切なコミュニケーション形成という観点からも問題があり、今後は管理組合としてもハード面だけでなくソフト面の対応も必要になるでしょう。

### ● 理事会等への提案

今回は、ご自身で共同購入などを申し込みたいとのことですが、他の方法として理事会等に提案し、マンションの実情にあった取組等を検討して貰うのも一つで

しょう。例えば、配送会社との窓口理事等を配置し、購入申込等でご高齢者の方をサポートするなど、それは見守りの安心にもつながります。

### ● 共同購入等の申込み方法

それでは、具体的な配送サービスの申込みについてですが、道内にはサービス提供会社が数社あり、内容的には「共同購入」や「戸別配送」による方法が主流です。いずれの場合も、サービスを受けるためには、提供会社の組合員や会員になるのが一般的です。

さらに、組合員等の資格取得には出資金が必要ですが、出資方法は各社色々あり、配送サービス提供会社の担当者から説明を受けることをお勧めします。

会員になると、定期的に1カ月分(週単位)の申込書が届

きますので、それに必要な品を記入した後に回収され、商品は1カ月分が週単位に分割された形で届けられます。支払いは毎月1回銀行などからの引き落としになります。

以上ですが、配送サービス提供会社の情報は、北海道マンション管理士会の佐藤(011-582-8125)まで、お気軽にお尋ねください。

## マンション無料相談受付中!

北海道マンション管理士会事務所で専門スタッフが相談を承ります。  
お気軽にご連絡ください。

マンション管理士110番  
毎週水・土曜日 10:00~15:00

TEL.011-551-0110  
FAX.011-551-0110 / E-mail kanri@kita-mansion.com

○月・火・木・金・日は、さぶりふ相談室(011-590-8000受付時間/10:00~15:00)が取り次ぎます。後日、北海道マンション管理士会からご連絡します。  
※さぶりふ相談室は、編集部とは異なりますので、マンション相談以外のお問い合わせはご連絡ください。

# マンション お悩み 相談室

## 今回のお悩み

お部屋のリフォームを考えていますが、業者の選定や規約などわからないことだらけです。どこにどう相談したらいいかアドバイスをお願いします。



回答者  
マンション管理士  
小笠原 健

このコーナーでは、皆さんが持っているマンションに関する悩みについて、プロ集団である北海道マンション管理士会がアドバイスします。ぜひ、参考にしてください!

## お答えします

共同住宅である分譲マンションは、各住戸の区分所有者が組合員となり、管理組合が設立されています。その管理組合には、管理規約が定められており、組合員をはじめ全入居者がマンションのルールとなる管理規約を遵守する必要があります。

その管理規約に従い、マンションの管理運営を中心的に行っているのが、理事長を含む理事会です。今回は、リフォームを行う場合の注意事項についてアドバイスをします。

## ●管理規約について

標準管理規約第17条では、区分所有者はリフォームを行う前に理事長へ設計図・仕様図・工程表などを添付の上、申請書を提出し、理事会の決議を経て書面による承諾を得る必要があります。

なお、専有部分にある共用部分については、この承認の範囲内において、専有部分のリフォームに係る共用部

分の工事を行うことができます。

特に、床をフローリングへ変更する場合など、下階との騒音問題が発生しないように構造、工事仕様、材料など、専門家へ確認を要する場合がありますので注意しましょう。

また、工事中のトラブル防止のため、電気配線や給排水配管などの位置を示す竣工図面の写しを理事長または管理会社から入手し、事前にリフォーム業者へ提供することをお勧めします。まずは、理事長および管理会社へ相談しましょう。

## ●リフォーム業者選定について

工事価格だけで判断せず、工事中の近隣対策や工事完了後の瑕疵にもきちんと対応できるところを選びましょう。

また、管理規約により、窓や玄関のドア、バルコニー、配管設備等の共用部分に属する部分は、自由に変更できないことを十分に認識し、理事長から承認を受けた範囲内で

工事を実施することとなりますので、事前にリフォーム業者との十分な打合せを行うてください。また、リフォーム業者の会社内容を確認するため、会社概要(設立年月日、売上実績、従業員数、技術者人数など)および過去のリフォーム実績の提示を求め、必要に応じて過去のリフォーム先への視察を要請し、社歴や工事実績などを参考に最終決定されることをお勧めします。

## マンション無料相談受付中!

北海道マンション管理士会事務所専門スタッフが相談を承ります。  
お気軽にご連絡ください。

マンション管理士110番  
毎週水・土曜日 10:00~15:00

TEL.011-551-0110

FAX.011-551-0110 / E-mail kanri@kita-mansion.com

○月・火・木・金・日は、さふりぶ相談室(011-590-8000受付時間/10:00~15:00)が取り次ぎます。後日、北海道マンション管理士会からご連絡します。

※さふりぶ相談室は、編集部とは異なりますので、マンション相談以外のお問い合わせはご連絡ください。

# マンション お悩み 相談室



## 今回のお悩み

夜9時を過ぎてからの上階の人の生活音が気になって眠れません。直接話した方がいいのでしょうか？

回答者 マンション管理士 石倉 由男

このコーナーでは、皆さんが持っているマンションに関する悩みについて、プロ集団である北海道マンション管理士会がアドバイスします。ぜひ、参考にしてください！

## お答えします

マンションは住戸同士が床・壁・天井一枚でしか隔てられていませんので、音が聞こえやすい状況にあります。

マンションでは世帯により様々な生活音（子供が飛び跳ねる音・走り回る音・足音・ドアの開閉音・掃除機・洗濯機の音、テレビ・ラジオの音、家具・椅子の音など）が発生しますが、他人にとっては苦痛を伴う騒音になってしまう場合があります。

音の感じ方や受け取り方は人によって差がありますし、場合によっては階をまたいで伝わる音や発生源の特定が難しい音もあり、騒音トラブルはやっぱりいな問題といえます。

## うまく解決するには

騒音トラブルでは、騒音を受けている人の苦痛は言うまでもなく、騒音を出すと言われる人も気持ち良く暮らすことができなくなりま

なると、お互い感情的になり、かえって問題がこじれることが多くなりますので、当事者同士で直接話すことはせず、理事会（理事長等の役員）などの第三者に相談してください。

理事会は、注意を喚起する掲示や当事者の協力を得て、音の大きさ・発生源などの実態を調査し、その結果をふまえてトラブルを解決するために当事者を交えて話し合いをすることが重要です。

話し合いがこじれて裁判で争う場合もあります。が、受忍限度（我慢可能な限界）を超えるようなひどい騒音と判断されない限り、満足できる結果にならないこともありません。騒音に関する問題は、未然に防ぐことが最も大切です。

## トラブルを未然に防ぐには

- ① マンションは、音が伝わりやすいことを住民全員に知ってもらいましょう。
- ② 知り合い同士だと不快に感じなくて

も、知らない人が出す音は気になるものです。住民相互のコミュニケーションがとれる工夫を。まずは日頃の挨拶からはじめましょう。

③ 必要に応じて最低限の居住ルールを決めましょう。

④ 絨毯からフローリングへの改修によって騒音が発生することがあります。専有部分のリフォーム工事は届け出制または許可制にしましょう。

## マンション無料相談受付中!

北海道マンション管理士会事務所で専門スタッフが相談を承ります。お気軽にご連絡ください。

マンション管理士110番  
毎週水・土曜日 10:00~15:00

TEL.011-551-0110

FAX.011-551-0110 / E-mail konri@kita-mansion.com

○月・火・木・金・日は、さぶりぶ相談室(011-590-8000受付時間/10:00~15:00)が取り次ぎます。後日、北海道マンション管理士会からご連絡します。  
※さぶりぶ相談室は、編集部とは異なりますので、マンション相談以外のお問い合わせはご遠慮ください。

# マンション お悩み 相談室



## 今回のお悩み

来客駐車場が2台しかないのに  
いつも同じ車が駐車しています。  
どんな対策が有効か教えてください

回答者 マンション管理士 長谷川秀人

このコーナーでは、皆さんが持っているマンションに関する悩みについて、プロ集団である北海道マンション管理士会がアドバイスします。ぜひ、参考にしてください！

## お答えします

### ●規約を確認 してみる

はじめに、規約の中  
に問題のお客様用スペースに関する項目はあるのでしょうか。もしもない場合、あるいは見直しが必要な場合は規約(使用細則)の制定、変更をお勧めします。

その場合、公平・公正であることが大前提です。そのマンションにあつた案を提示し、居住者からのアンケートによる意見の聴取等、できる限りの配慮をした上で、最終的には総会での決議を得ることになります。この場合、規約事項に係る場合は、特別決議が必要となります。

しかし、総会決議を得て細則の効力が有効になるには時間がかかるため、それまでは、段階的に細則案に沿って運営してみているかがでしょう。

### ●規約がうまく 機能しない場合

普段、駐車スペースを管理しているのは多くは管理員さんだ

と思われませんが、常時対応できるものでもありません。やはり、理事会から担当役員を2名程出しておくのが理想でしょう。

具体的には、1週間分の利用予約状況が分かるもの、例えば、事前に利用日時・訪問先・車種・滞在予定時間(予め何時間と決めておくのも可)等が記入できる掲示板等を作っておくと便利です。希望が重複した場合同のために、過去の利用実績をデータ化しておくこと公平に利用するためになります。

また、空きがある場合の予約なしの利用・時間延長等については臨機応変に対応してください。将来的には、パソコンや携帯等からの予約・閲覧等も併用できると便利です。

### ●規約違反の場合

最後は、規約(使用細則)が完備されているが、利用に偏りがあり、迷惑している居住者がいる場合です。これは明らかに義務違反の範囲と考えられ

ます。標準管理規約には、理事長の業務として、一区分所有者等が法令、規約または使用細則等に違反した時、または共同生活の秩序を乱す行為を行った時、理事会の決議を経て是正のための勧告または指示若しくは警告を行うこと(67条1項)ができる旨の定めがあります。

まずは規約(使用細則)の内容の理解と協力を得るところから始めてはいかがでしょうか。

## マンション無料相談受付中!

北海道マンション管理士会事務所専門スタッフが相談を承ります。  
お気軽にご連絡ください。

マンション管理士110番  
毎週水・土曜日 10:00~15:00

TEL.011-551-0110

FAX.011-551-0110 / E-mail kanri@kita-mansion.com

◎月・火・木・金・日は、さぶらぶ相談室(011-590-8000受付時間/10:00~15:00)が取り次ぎます。後日、北海道マンション管理士会からご連絡します。  
◎さぶらぶ相談室は、編集部とは異なりますので、マンション相談以外のお問い合わせはご連絡ください。

# マンション お悩み 相談室



## 今回のお悩み

隣で犬を飼っていますが、  
バルコニーでおしっこをさせ、  
とても臭くて困っています

回答者 マンション管理士 **平井 孝**

このコーナーでは、皆さんが持っているマンションに関する悩みについて、プロ集団である北海道マンション管理士会がアドバイスします。ぜひ、参考にしてください！

## お答えします

バルコニーはマンションの共用部分ですが専用使用が認められている部分です。その使い方は管理規約や建物使用細則によって制限されていますので、バルコニーで犬を飼ったり放尿させてはいけないことは言うまでもありません。

また、マンション内で犬を飼う場合、管理規約で飼育が認められているか、ベツトクラブを作り飼い主がしつけや飼育マナーを守って隣近所に迷惑をかけるかポイントになっているかがポイントです。十分しつけをしてトラブルにならないように飼いましょう。

## ●トイレのしつけ

飼い犬の「おしっこ（排尿）」はしつけが大事。ベツトシート、ジオシートなどの排尿用のシートや、ウッティサークル、カラーサークルなどが市販されています。このサークルの中に排尿用シートを敷き、犬を入れてしばらく様子を見ま

す。犬は我慢できなくなるので、排尿するの、その時大いに褒めてやりましょう。この褒められた経験から犬は排尿場所を学習しシートの上で排尿するようになります。トイレのしつけは、早ければ1週間、遅ければ2〜3カ月かかる場合もありますが、必ず上手くいきますので、根気よく続けましょう。

## ●尿の臭いについて

正常の尿は臭いは少ないものです。犬が膀胱炎に罹っていると臭いが強くなります。雄犬は雌犬より臭いが少し強いです。正常の尿でも、バルコニーの床や壁面などに付着して乾くと強く臭うようになります。水洗いして清潔にしましょう。面倒だからと犬をベランダに出して放尿させていると、バルコニーのコンクリート等に尿が染み付き、臭いが消えなくなり、臭いが乾いた尿の強い臭いがご近所に迷惑をかけ、トラブルの原因となります。

## マンション無料相談受付中!

北海道マンション管理士会事務所専門スタッフが相談を承ります。  
お気軽にご連絡ください。

マンション管理士110番  
毎週水・土曜日 10:00~15:00

TEL.011-551-0110

FAX.011-551-0110 / E-mail kanri@kita-mansion.com

○月・火・木・金・日は、さぶらぶ相談室(011-590-8000受付時間/10:00~15:00)が取り次ぎます。後日、北海道マンション管理士会からご連絡します。  
※さぶらぶ相談室は、編集部とは異なりますので、マンション相談以外のお問い合わせはご連絡ください。

## ●ご近所対策について

ベツト飼育が認められている管理組合の場合、飼い主でベツトクラブを作り、飼育マナー向上に取り組み、ベツトを飼っていない居住者の理解を得ることが大事です。管理組合や管理会社等と知恵を出し合い、飼育マナーを守らない飼い主には、迷惑している気持ちを伝えましょう。気持ちがわかってもらえれば、状況は改善することでしょう。