

2020.09

マンション管理推進協議会
マンション管理基礎セミナー(名古屋)に替えて

withコロナ時代のマンション管理

～日々の安心と将来の安心のために～

マンションコミュニティ研究会
代表 廣田 信子

2

■ 廣田信子プロフィール

一級建築士、マンション管理士
(公財)マンション管理センター参与
マンションコミュニティ研究会代表
浦安住宅管理組合連合会のアドバイザー
マンション総合コンサルティング(株)代表取締役



- ◆「集まって住むってステキ！」を広げ、
 - ◆力を合わせて豊かに暮らす未来を創造するために、
セミナー、講演、研修、執筆活動を行っています。
- (コミュニティ形成、合意形成、防災、高齢化対策、マンション再生等のテーマ)

※情報発信は、

マンションに関する発信...「廣田信子のブログ」より
コミュニティに関する情報...「マンションコミュニティ研究会」のHPより
住宅新報 コラム「マンション管理応援歌」連載中
書籍 「2020年マンション大崩壊から逃れる50の方法！」(宝島社)

■はじめに

- ◆コロナ禍は、管理組合に**感染防止対策**という新たな役割を生じさせました。そして、人が集まって話し合えない、**コミュニティ活動ができない**等、管理組合活動に大きな影響を与えています。
- ◆特に、**高齢組合員、若い世代、外部区分所有者…**と立場や価値観の違う人が共存する高経年マンションでは、**合意形成**に向けて、開かれた管理組合運営やコミュニティのつながりが不可欠で、「withコロナ時代」の新たな戦略が必要になります。
- ◆一方、コロナ禍の中で、**Web活用**が進む、**在宅勤務**で若い人がマンションに関心を持つなど**新たな芽**も生まれています。この新たな芽を活かしながら、未来を共有できるマンションを目指す方策を考えます。



■高経年マンションの課題

- ◆マンションの**高経年化** ⇒ 将来の選択に高度な決断が必要
 - ・長寿命化(耐震性確保) or 建替え or 解体・敷地売却
 - ・組合員・役員・居住者の高齢化
 - ・管理費・修繕積立金不足(コロナ禍により深刻に)
- ◆**価値観の多様化**
 - ・幅広い世代の組合員(30歳代から90歳代まで)
 - ・外国人居住者・組合員の増加
 - ・外部組合員が増加(**居住価値**↔**資産価値**)
- ◆**災害が多様化**(コロナ禍も災害)
 - ・火災保険料、地震保険料等の高騰
- ◆**管理会社の現場スタッフの**人手不足****
 - ・管理委託費の**値上げ**、管理委託契約**辞退**



■コロナ禍で何が変わったか

◆ 感染症対策という新たな管理組合の課題

- ・**感染者情報**の取り扱いは慎重に
- ・共用施設利用は**自治体のガイドライン**に沿って神経質になり過ぎない
- ・EV操作盤にはビニールを貼って、消毒液を直接つけないように

◆ 人が集まれないという合意形成、コミュニティの危機

- ・オンライン会議システムによる総会、理事会、意見交換会の検討始まる
- ・高齢者 →「集まることを怖がる」と「これまで通り集まりたい人」に2極化
- ・若い世代⇒オンライン会議を歓迎 ⇒ 出席率が上がる

◆ 管理会社のIT化が急速に進む

- ・コロナ禍対策、働き方改革、
- 現場の人材不足解決が相まって大きな流れ

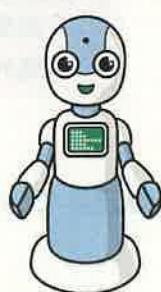


■管理会社のAI・IoT等の導入状況

マンション管理業マンション管理トレンド調査2020

●管理会社のAI・IoT導入状況は下記(335社回答うち、導入済数、導入予定数)

- | | |
|---|---|
| A | 管理組合収納口座の出納にネットバンキング活用(105 68) |
| B | 現場現金の完全キャッシュレス化 (37 78) |
| C | 現場現金の一部キャッシュレス化(現金との併用)(45 42) |
| D | ITを活用した理事会 (10 95) |
| E | 5項目書面(月次報告書)の電磁的交付 (18 78) |
| F | 重要事項調査報告書のオンライン化 (23 56) |
| G | 管理組合口座の通帳レス (15 61) |
| H | 管理組合ホームページの設置・提供 (32 44) |
| I | デジタルサイネージ(掲示板) (27 44) |
| J | OCR(画像・手書き文字認識)・RPA(ロボットによる業務自動化) (17 47) |
| K | 支払い承認システム(理事長用)(19 46) |
| L | 電子契約サービス(BtoBまたはBtoC) (10 49) |
| M | 清掃ロボット(共用部分) (4 53) |
| N | 音声認識による議事録自動作成 (2 53) |
| O | 点検用ドローン (3 47) |
| P | AIによるお客様対応(コールセンター) (2 47) |
| Q | 水道検針等のIoT化(自動読込アプリ等) (4 42) |
| R | 遠隔管理(AI・IoTを活用したバーチャル管理員)(4 42) |



■管理会社の従業員の雇用確保状況

マンション管理業マンション管理トレンド調査2020

●管理会社の従業員の雇用確保状況



- ◆ かなり厳しかった昨年と同様+さらに厳しくなった ⇒ 9割
- ◆ 従業員の不足度 ⇒ 大いに不足+やや不足 ⇒ 7割
- ◆ 不足している業種は下記(大いに不足の66社中)

a 営業担当者(フロント)	62
b 管理員(日常清掃兼務を含む)	49
c 修繕技術の担当者	36
d 日常清掃員	33



- 営業担当者(フロント)・管理員不足は続いている

■管理会社の働き方改革への取り組み状況

マンション管理業マンション管理トレンド調査2020

●管理会社の働き方改革への取り組み状況

A 既に取り組んでいた	38%
B 今回の新型コロナウイルス対応により新たな取組みを始めた	31%
C 今回の新型コロナウイルス対応を踏まえ、新たな取組みを検討中	19%

- 実施している内容は...(335社中)

a 在宅勤務、テレワーク	154
b 休暇の取得推進 (時間単位有給休暇、有給休暇取得促進、フォローワー体制整備等)	154
c 時間外労働の短縮(ノーカンクンデー、朝型勤務、深夜残業禁止等)	131



- 遅れていたマンション管理業界でもコロナ禍で働き方改革が急速に進む



- 管理組合への対応も今まで通りにはいかない・IT化対応も避けられない

■高齢者が抱える「不安」

◆ 慣れ親しんだものが変わることへの不安

・これまで通りの生活ができない、人との関わり方が変わることがストレスに

◆ 自分が取り残されることへの不安

・管理組合運営の若返りやIT化に抵抗感

◆ 経済的に厳しくなることへの不安

・年金生活での日々の支出増は厳しい

◆ 健康に関する不安

・持病があるので感染症が心配

・病院入院や施設入居が不安



「不安」は、コロナ禍でより大きくなる

いかにして様々な不安を取り除いていくかが重要になる！

■コロナ禍で不安解消のために管理組合が実施した事例

◆ 管理費等が支払えない、支払えなくなるかも…

- ・管理費等の**支払い猶予**（希望者の引き落とし中止、滞納扱いしない）
- ・管理費等の**徴収休止**（余剰金等を当てる）

◆ 人と会えない・家に籠る ⇒ 取り残され不安・孤立

- ・ものを届けることをきっかけに**戸別訪問**
- ・**電話・メール・LINE**でつながる
- ・元気が出たり、心がなごむ**動画**を送る
- ・三密にならない**野外での共同作業**で一体感



■コロナ禍で在宅が増えたことで起きたトラブルと対策

◆ 子供の騒音(上下階・敷地内)が気になる



- それぞれの事情を理解し合えるようにし、
お互いが思いやりを持って
この危機を力を合わせて乗り切ろう！ と広報



◆ インターネット環境がよくないことがストレスに

(在宅勤務・子供のオンライン授業、動画視聴、ゲーム)



- マンションの設備で速度制限がある場合は
各住戸の接続速度をあげられるようにする
- 集会室等共用スペースにもWi-Fiを入れる



■今後の理事会・総会は…

◆オンラインとリアル両方で参加できるハイブリット型が主流になっていく

◆オンライン会議が可能になることでプラスのこともある

- 子供を置いて家を空けられない・仕事があって家まで戻れない・出張が多い・遠方、海外に住む外部組合員・身体が不自由で外出が難しい…等でこれまで参加できなかった人が参加できる
- 声を出さなくても意見はチャットに書き込むことも可能(電車の中から参加も)
- 説明資料を簡単に共有できる、会議をそのまま録音できる
- 広い会議スペースがいらない⇒集会室がなくてもすぐ会議が可能
- 管理会社のフロント、各部署の担当、外部の専門家も負担なく参加できる

* オンライン総会については、今、法的側面を検討中

* オンライン理事会は、自分たちの管理組合でルール化できる(規約改正必要)

* 組合員、管理会社、外部専門家がすべて参加できる会議システムが必要



オンライン会議システム活用は、大きな時代の流れでコロナ後も変わらない

■オンライン会議システムをうまく取り入れるために

◆オンラインが苦手、環境がない人へ配慮する

- 集会室等でリアル参加もできるようにする
- オンライン参加の方法を丁寧にレクチャーする
- Wi-Fi機能付きタブレットを貸し出す
- メールアドレスが知られたくない人には、メルアドなしでも参加できる方法を使う

◆オンラインでは意見が言えないという人には…

- 意見を言うタイミングやパソコン操作に慣れてもらう
- 議長が指名して平等に発言の機会をつくるなど進行を工夫する
- 意見に感謝し、反応を示す

◆オンライン会議では不足することを補う



●不足するのは…

- ちょっとした情報交換(雑談)をすること
- お互いの人となりを知って親しみを感じること

●補う仕組みを取り入れる

- オンライン懇親会から始める
- 電話、対面等で1対1でコミュニケーションを取る
- リアルでは、大きなイベントではなく少人数の集まりを数多く企画する

■意見をまとめていこうというマインドが必要

◆意見を言いやすい環境をつくることと同じぐらい大事なのは、それをまとめて、みんなが納得する形で一つの結論を出すこと

● もともと人間関係の対立があるところでは…

- ・議論をまとめようという力が働かない
- ・思考が、提案の欠点探しに向かってしまう

● 意見はそれぞれ異なっても当たり前、お互いに敬意を持って耳を傾け、最後はそれを調整して一つの結論を出そう…というマインドが必要



◆日頃から、対立関係にならない合意形成をめざしていることが、緊急時にも、新たな仕組を取り入れる時にも、重要なポイントになる

オンライン利用の有無に関わらず、合意形成に重要なことは変わらない

■未来の「安心」をつくるために…

◆マンションの未来に否定的な情報が溢れている

- 管理不全マンション
- 大災害で復興ができない
- 壊すことでも再生も建替えもできない負動産になる



◆コロナ禍で将来への不安な気持ちは高まる



photo/p - 24042336

◆運命共同体のマンション住民が

自分たちのマンションの行く末は、自分たちにしか決められない
と覚悟を決めて、合意形成できるマンションを目指さなければ
「安心」は作り出せない



コロナ禍で始まった変化もプラスに活かしていこう！

■再生で未来をつくれるマンションの特徴

1. 定例理事会にほぼ全員の理事が出席 → **理事の意識が高い**
2. 総会の委任状等も含めた出席率が高い(常に3／4以上) → **組合員の参加意識が高い**
3. ほぼ100%有効な居住者名簿がある → **居住者の共属意識が高い**
4. 長寿命化のビジョンを持ち、共有している → **再生、修繕積立金の値上げがしやすい環境がある**
5. コミュニティ活動が活発 → **合意形成の下地となる人間関係がある**
6. 難しいバリューアップ工事も実現 → **丁寧な合意形成、協力依頼で、理事会に対する信頼がある**
7. 永住意識、愛着が強い → **再生・長寿命化へのモチベーションがある**

■合意形成ができる管理組合運営のコツ

1. マンションの**将来ビジョン**を明確にする
 - ・何を目指して管理を行うのかを共有する
2. 理事の**行動規範**を明確にする
 - ・理事がやってはいけないことを具体的に確認する
3. **コミュニケーション**に配慮する
 - ・意見をきちんと聴く
 - ・相手の感情を理解してアサーティブ(自分も相手も尊重して、適切な場で、適切な伝え方をする)に話す
4. 専門家、コンサルタント、管理会社、施工会社等の選定は**公明正大**に行う



■合意形成ができる管理組合運営のコツ

5. 理事会・専門委員会の情報を常に**オープン**にする
 - ・A41枚に分かりやすく...でいいからスピード重視で広報
6. 普段から質問や意見を**言いやすい状況**をつくる
 - ・理事の顔が見え、直接会話する機会があることが重要
7. 総会**議案書は丁寧**につくる
 - ・新たな提案は、検討を開始したきっかけから検討過程、メリット・デメリット、疑問点の解消等分かりやすく、読めばすべてが分かるように丁寧につくる
8. **大多数の人が納得する決議**を目指す
 - ・決議要件を満たせばいいという強引な決議はしない



■新たな話し合いの場の作り方

- ◆未来の安心をつくるには、結論を出さない話し合い(意見交換)の場が必要



- ◆コロナ禍では、お茶会ワークショップ(自由に意見交換するお茶会)開催は躊躇する



- ◆オンライン会議システム活用は、結論を出さない話し合いの場としても有効

- ・誰もが参加できるようにオンライン環境を整備し、使い方をレクチャーして、とにかくやってみよう
- ・簡単に企画できるので、慣れると、高齢者の定期的なおしゃべりの機会にもなる
- ・オンラインでつながることに慣れておくと、将来、高齢者が施設や病院に入り、外の人と面会ができないときも、つながることができる



- ◆自分の意見をきちんと聞いてもらい、その上で決まったことには納得するのが人間



- ◆自分以外の人の価値感に敬意を払い、それぞれの事情に寄り添って、不安を取り除く方法を考えしていくことで、未来の安心をつくり出していく

■最後に…

- ◆ここに暮らす人全員の「今」と「未来」の安心を自分たちで守ろう…という気概を持って、変化にも対応して、合意形成できるマンションを目指そう！



■関連情報

●マンションコミュニティ研究会

Web調査「Withコロナ、コロナ後の管理組合運営とコミュニティについて」
2020年9月下旬～10月 マンションコミュニティ研究会HPから参加を

●マンション再生セミナー2020(in名古屋)

(マンション管理センター主催、国土交通省後援)

2020年11月18日(水)14:00～16:00 ウインクあいち
「将来の方向性を決められるマンションを目指す」廣田講演