

**墨田区主催、すみネット共催で マンション管理セミナーが開催されました  
聞いてみよう！ マンションの危機管理、コミュニティ形成  
管理会社から管理組合に対する要望**

平成19年2月24日(土)午後1時半より、墨田区都市計画部住宅課主催、すみだマンション管理組合ネットワーク(略称：すみネット)共催による、分譲マンション管理セミナーが、区役所13階の会議室で開催された。

今回は、地元の管理会社4社に参加していただき、危機管理の取り組み、高齢者支援、コミュニティづくりの提案、さらに管理組合に対する要望について、お聞きしました。アドバイザーとして、マンション管理センターの廣田信子主席研究員を迎えて、各テーマについての総括をして頂きました。会場は50名を超える参加者が、身近な問題として、真剣に耳を傾けました。(本号文責：すみネット事務局)



老朽化した40年代のマンションは、これから建替を余儀なくされるが、その時には建替法による再建が役に立つ。手続きについても今回のノウハウが継承できると思っている。

区では第4次マスタープランが作成されており、その中でもマンションに居住する都市型形態が当たり前になっている。

現在墨田区ではすみネットのような団体とマンション居住者交流会を通して、直接マンション居住者の意見を聞くようにしている。今回のセミナーを通して、管理組合と管理会社が良きパートナーとしてマンションの適正な管理のあり方について取り組んで欲しい。

参加して頂きました皆様のご紹介(順不同)

吉川学様【大京管理株式会社 城東支店副支店長】

小林俊一様【日本ハウズイング株式会社 常務取締役 営業推進部長】

野口裕一様【株式会社東急コミュニティー 首都圏第二事業部東京東支店運営チームマネジャー】

高橋一哲様【三井不動産住宅サービス株式会社 高層住宅本部 事業開発部事業開発課 事業開発課長】

アドバイザー：廣田信子様【(財)マンション管理センター 総合研究所 主席研究員】



引き続きマンション管理センターの廣田様より「みらいネット」の紹介がありました。

新しいマンションが増えるのに、住む人が減少していく現状で、従来マンション選びに「占有面積」「駅からの距離」などが参考とされていたのが、「どのように手入れされてきたか」「積立金はどうなっているのか」「そのような資料が公開されているか」等について評価の対象になってきた。

アメリカでは、査定するために建物会社の修理実態を調べて評価しており、建物の寿命をどう考えているかを質問すると、維持管理が適切であれば何年でももつという返事が返ってくる。

マンション建物を今後50年～100年残すとすれば、役員交代により、散逸がちな修繕履歴、管理履歴などをきちんと残しておくことが必須となる。

建設時の構造計算書、設計図面はもとより、総会・理事会の議案、議事録、見積書、修繕記録など、「みらいネット」を利用することで、電子保管することが可能となる。子供の世代がマンション管理を担う際に、倉庫へ行って書類を見てもどこに何があるか分からないということがなくなることから、「未来へのプレゼント」にもなる。

マンションの価値を上げるために、情報をしっかりと管理し、それを公開することが必要であることを認識理解しておかねばならない。

因みに浦安管理組合連合会では、「みらいネット」ができる以前よりシステムを構築しているので興味のある方は参考にして欲しい。<http://www.urayasu-kanri.com/>

## 第1テーマ：マンションの危機管理

D：大災害の際、救援復旧のお手伝いとして、居住者安否の確認、支援物資の配布、マンション被害状況の把握、関係方面との交渉、居住者向けの広報、復旧に向けた話し合いについて、過去取り組んできた。災害発生時に一居住者として、管理組合として何ができるのかについて地震対策のパンフレットを作り、全居住者に配布して、災害時の心構え・チェックリスト・コミュニティ形成の必要性を認識してもらうよう努めている。

いざという時のために防災訓練の実施、防災備蓄品の購入、非常時連絡体制の構築、地域防災マップの作成などについても提案している。防災用品の展示会を開き、直接見て触って購入を呼びかけている。

防災訓練といっても主に消防訓練に近い形だが、最低年1回実施することで非常の際の心構えとコミュニティ形成ができると考えている。



大京管理

吉川様

N：エリアにもよるが、地震発生時には誰がどのマンションに行き被害状況の調査をするか等を予め決めており、チェックリストを作っている。災害発生後、住むことが可能か、避難を要するか早急に結論を出す必要があり、ほぼ1日半位で点検できるシステムを作っている。直近の例では、福岡大地震の際、全国の技術者を集めておおむね2日位で診断を行い管理組合に報告した実例がある。その際、固定電話回線が使えなくなり、携帯電話が役に立った。幸いに大きな被害はなかったが、阪神を含め経験則を積み重ねて災害対策を考えている。

防災グッズ販売について、石油18リットル程度の大きさの箱の中に、72時間分の乾パン・水・ティッシュペーパー・懐中電灯・トイレ(箱本体に凝縮剤が入り座れるようになっている。)等の必要品を入れた価格2000円程度のセットを準備し、世帯の人数分の購入を提案している。

日本ハウズイング  
小林様

また防災訓練については、自治会、町会と連携して行っている。洪水の危険のある地域においては、マンションの3階以上の共用部を地域で利用してもらうなどを含めた防災マップの作成の実例がある。地域との連携については今後の課題として重要と考えている。

T：災害時の対応について、支店毎に対策本部の設置、個々の社員の対応基準などをマニュアル化しており、連絡体制、具体的なマンション毎の説明会、模擬訓練を半年に1回程度行っている。

24時間対応の体制を持っており、支店毎に専門スタッフを配置している。いち早く災害場所に駆け付けることを基本としており、被害が大きい場合は事務・技術に係わらず招集がかり、支店を挙げて対応する体制をとっている。

管理組合に対しては、法にもとづく消防計画がベースになるが、その中で防災面での向上の必要性が高くなっており、消防計画に併せて防災計画を組み込むよう提案している。

防災意識を高めるため、10年位前から防犯防災に対する注意資料を作り配布している他、4半期毎の機関誌にも関係記事を掲載している。過去の事例を積み重ね、情報共有の観点から危機管理マニュアルを備えて、いざという時に対応できるようにしている。

また、給水管更生にあたり、高架水槽を外して直結化した場合、受水槽(旧)を耐震化して緊急用の蛇口を設置した事例もあり、そのような提案も行っている。

東急コミュニティ  
野口様

M：関西地区での災害救助、支援及び物資輸送の経験があり、それらを取り込み、毎年1月又は2月に全社的な震災訓練を行っている。その際、担当者が最寄りのマンションに出向くことにしている。

社内に基準を作り、震度6弱或いは台風・河川洪水などを含めた広域災害の場合、社長を本部長とする緊急対策本部を設け、各支店、各営業所には対策拠点を設置して、被害状況の確認、復旧対応を行うこととしている。

緊急センターとコールセンターの機能を併せ持つ「お客様センター」では、365日24時間体制で被害情報の把握及び対策拠点の情報支援を行っている。被害現場については対策拠点から管理人に指示して、情報の収集にあたり、また必要に応じて協力会社を投入する。

管理人が不在の場合、台風等、事前に災害が予想されるには、協力会社をそのマンションに待機させるなどの体制をとってウエザーニュースと提携し、台風など地域情報を予め察知した場合は、工事用のシートや看板の飛散防止などの措置をとるとか、マンションに冠水が予想される場合は、駐車場の車の移動を勧告する等も行っている。

管理組合に対しては、防災計画の作成、居住者連絡先名簿の作成等の他、防災訓練の実施、防災用品の斡旋の提案をしている。



三井不動産住宅サービス  
高橋様

**アドバイザーの指導:** 恐らく危機管理は管理会社としてではなく、管理組合がやることと各社お考えでないかと思う。

実際に大災害が起こればどんなに支援したいと思っても交通機関が途絶して、マンションに行けない、行けるのは小規模の地震などに限られる。

危機管理には、自助、共助、公助の3つがあり、誰か人に助けてもらうことを考える前に、先ず個人はここまで、管理組合はここまで、役所が対処するのはここまでということ为前提に、近隣を含めて管理組合として出来ることを行うことが重要です。例えば受水槽の水の出を通常の使用状態から、非常に切り替え、近隣を含めて利用できるようなことなど、頭を整理してそれぞれノウハウを展開しながら対処するということが大切と思う。

管理会社の提案に対して、実際に管理組合がどのように受け入れられているかの実態を伺いたい。(会場から適切な実態の発言がありませんでした。～編集注)



(財)マンション管理センター  
主席研究員  
廣田信子様

## 質疑応答

Q1 防犯対策として、ガラスにフィルムを貼る方式があるが、ガラスは外に向いており、共用部と思われるが、貼付が可能か？

A1 貼付するのは室内側であり、共用部ではないので、差し支えはない。

Q2 危機管理やコミュニティに関する取り決めは管理委託契約に記載されていないが、何らかの形で契約化することはできないか？

A2 危機管理について一部の管理会社は、模擬訓練を実施しているが、危機管理のようなサービスを実際に管理委託契約に含めているところは未だないのが実情である。

管理組合としても、危機管理を考えたときに、防火管理者になる人がいないとか、講習を受ける機会が少ないといった問題もある。

一部の管理組合では、危機管理体制ができていて、参考になる。風水害の予報で自動車に退避勧告を出すサービスもある。江東区では震度1以上の場合とスモッグ警報を区内に広報している。管理会社の中には、フロントマン用、支店用のチェックリストを準備しているところもあるのが現状である。

**司会:** マンションの危機管理を考えると、やはりその前提として、コミュニティの形成と共に、近隣の住民、町内会、管理会社、行政との連携が必要である。行政としても、なんらかのガイドを出してくれることを期待したい。このセミナーがきっかけとなり、自分達でできることから、一つでも準備を始めることが大事である。

## 第2テーマ：高齢者問題、コミュニティづくり

**M:** もちつき、防災訓練など日頃から実施しており、高齢者支援、防災名簿、非常時に助けるべき人のリスト、一人暮らし、障害者支援、ハードソフト両面でサービスの提案、フロントマンの指導を行っている。

**T:** 当社のコミュニティ憲章に基づき、管理組合さんには、各種イベントの際、管理会社として店を出したり、花火大会では屋上でお手伝いをしたり、独居人の方の郵便ポストのチェックとか、お菓子を持って様子を伺うなど細かなサービスを提供している。

**N:** 認知症の方々に対応できるよう、管理人を含めて全員ヘルパー資格をとるようにしている。そのため地域包括センターと連携して高齢者のケアを委託していく計画です。

例えば独居人が店屋物の注文はできないが、集会室を利用してみんなと食べても良いのではないかと。当社では部屋の中で困ったことがあれば30分以内に対応する有償サービスを提供している。

**D:** 高齢者支援策として、バリアフリーの体験会を開催しており、スロープ、エレベーター前の段差等、個々のマンションにあったバリアフリーの提案をしている。

コミュニティ形成とは、問題意識を共有することではないでしょうか。何かテーマを、取り上げ食事をしながら対話集会を開いたらどうでしょうか。

## 質疑応答

Q1 管理人の居ない場合、電球の交換などどうしているのでしょうか。

A1 コミュニティー形成ができていない管理組合では、隣人、組合役員に頼めるが、そうでない場合には、管理会社により、頼める場合はあるが、特別なサービス契約がない場合は困ってしまう。そのためにもコミュニティー形成をしておく必要がある。管理会社として、そのための提案もできるが、居住者がお互いに助け合う環境になっていけば殆どのケースは、お金をかけずに解決するものです。もちろん「かけつけサービス」のように月300円の費用で問題を解決してもらうこともできる。出席の管理組合から、看護師さん、お医者さんの名前を届けてもらったり、防災名簿を作成したり、しっかりコミュニティー形成ができていくところがある。

防災対策で介護の必要な人の名前を提出して欲しいが一部の方からしか出てこないのが現状である。またマンションにより、理事会の他に、自治会をつくりコミュニティー形成のために活発に活動しているところもある。



**アドバイザーの指導:**コミュニティー形成については、防災とか高齢者化の問題と共に、最近になり取り上げられるようになってきた。特に新築マンションでは管理会社がきっかけを作ることが多い。

誰かリーダー的な人がいて小さな輪ができれば、それがきっかけとなってコミュニティーが形成されてくる。マンション住民だけではなく、管理会社、町内会の人々と力を結集してコミュニティー形成をしていければと思います。

### 第3テーマ：管理組合への要望

**M:**役員が交代しても、情報が引き継がれて、管理会社と管理組合が両輪のようになって、継続した管理運営が出来るように、町内会との関係を含めて、管理組合と管理会社の役割を正しく認識して欲しい。理事会運営方法については議案に基づいた進行をして欲しい。

**T:**管理組合として管理会社に何を求めるのか明確にして欲しい。組合の意識向上を図って欲しい。特に高齢者化している組合については、今後大きな問題となってくる。

**N:**管理組合の役員さんには高い意識を持っていただき、滞納処理等も管理会社の支援組織を上手に使って欲しい。大規模修繕等についての専門委員会などをつくってはどうか？管理会社にとっては管理運営の継続性、連続性を期待している。

**D:**やはり管理会社と管理組合の役割をはっきりして欲しい。何でも管理会社に頼めば良いと思って契約外のことを言ってくる組合さんがある。

## 質疑応答

町会費を払う、町会の行事に参加するなど管理組合が率先して行うべきではないか。管理会社としては、組合さんが動きやすいようにしたいと考えている。区分所有者の名簿は、管理会社は持っているが、管理組合が持っているところは少ないのではないかと。管理会社には、理事長宛に提供しているところもある。現実にはおかしな話であるが、管理会社、管理人、管理組合の間で名簿の持ち方、扱い方が明確になっていないのが現状のようである。

## アドバイザーの指導

居住者名簿が管理組合にないのはおかしな話で、無ければ総会も開けないのでは。

管理会社と管理組合とうまくコミュニケーションがとれているのだろうか？あの理事長さんの言うことならば、直ぐ飛んで行くといった関係を築いて、近隣の方々の力も借りられる良好な関係を築くこと。良いサービスには、それなりの費用と長いお付き合いの中で、管理組合の仕事は楽しくなければといったところまで育てることが大事です。管理組合として引継ぎを確実にやり、役員さんには高い意識を持って、うまく管理会社を使って欲しい。

## NHK全国放送にすみネット

昨年12月に、すみネットに対してNHKの取材がありました。テーマは、暮らしの中の憲法シリーズのひとつで「チラシ配布とプライバシー」というものでした。その様子は1月11日朝の「おはよう日本」で放映されましたので、ご覧になられた方もいらっしゃるのではないかと思います。

内容は、マンションに配布されるチラシやビラについて、どのように感じているかを役員が自由に発言しているところが収録されました。質問1)チラシは必要ですか？質問2)チラシ配布で外部の人が立ち入るが抵抗はありますか？質問3)チラシ配布は全て禁止すべきか？質問4)どんなチラシが必要ですか？さあ、読者の皆さんは、どのようにお答えになるのでしょうか。

## すみネット役員などの公募

すみネットでは、新年度の理事・監事候補者を公募しております。また、マンション管理に興味をお持ちの方でボランティアとしてお手伝いして頂ける方がありましたら3月10日までに事務局(メール、FAXは最下欄参照)へご一報ください。

## 編集後記

今回はマンション訪問記事、参考図書を紹介、セミナー案内等はスペースの関係で掲載できませんでした。

各地で暖冬のニュースが伝えられ、我がマンションの部屋は、例年になく暖かい。ガス料金も電気代も半減した。でも北極や南極の氷が崩れているニュースを見ると、何か恐ろしい気がしてくる。少しでもエコについて考え、実行したい。

広報担当

メール [JUUTAKU@city.sumida.lg.jp](mailto:JUUTAKU@city.sumida.lg.jp)

FAX 03-5608-6409