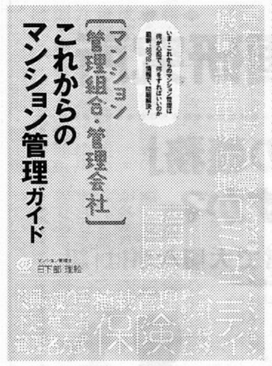


〈マンション〉管理組合・管理会社 これからのマンション管理ガイド

発行／ぱる出版 著者／日下部 理絵〈マンション管理士〉

「マンションは、購入した翌日から、否が応でも経年劣化がはじまり、快適なマンションライフの継続には、資産価値が下がるレベルをマンション管理を通じていかに乗り越え、維持するかが重要になります。そのためには、マンションに住んでいる方、マンション管理に関わる仕事に就任している方がいかに賢い選択をするかがポイントとなります。そしてこの賢い選択には、様々な情報や選択肢がなければ納得のいく判断をすることはできないでしょう。そこで、近年、マンション管理業界アドバイザーとも言われる、日下部理絵（マンション管理士・区分所有管理士）が、マンション管理に関して気になる最新トレードをピックアップし、取材レポートを通じ、〝知ッ得〟情報を提供いたします」（著者・日下部理絵）

■防災関係（マンションに在宅避難災害発生時は自立対応）

《東日本大震災以降マンションにおいても、住民の防災意識が高まっています。「南海トラフ巨大地震対策」で発表された、災害対策「避難所トリアージ」「在宅避難」とは？マンションでの防災の課題と可能性について「MLCP」とともに見ていきましょう。》

▲一般社団法人マンションライフ継続支援協会の誕生―「MALCA」「MALCp」とは？

一般社団法人マンション継続支援協会（通称MALCP）は、民・学・産・公の有志が集まり、マンション防災について、一年以上の検討会を経て結成されました。大地震などの自然災害の発生に備える中間支援組織として、マンション生活者、管理組合、管理会社、自治体などの取り組みの支援と、関係者をコーディネートする中間支援組織です。MLCPとはマンション生活継続計画（Mansion Life Continuity Plan）の頭文字で、官公庁や企業の間で作成が進んでいるBCP（事業継続計画）のマンション版といえるものです。大地震が発生した場合でも、できるだけマンションで共同生活を続け、自助と共助で生命と暮らしと財産を守るための計画です。多くのマンションでMLCPが作成されるように、個人、団体を問わずマンションの安心・安全に取り組む方々の相互連携を促し、活動を支援することがMALCAの使命です。

そして、災害への備えのために生じる多彩なコミュニティ活動を通して、平常時においても、マンションとその周辺地域の暮らしがより豊かになることを目指しています。

▲マンションライフと災害対策の現状とは？

マンションのストックは約600万戸、居住者は1450万人以上です。特に大都市ではマンションが住生活の中心になっています。しかし、日本でマンションが普及するようになってから未だ四半世紀足らずということもあり、マンションについての制度や仕組みは整っているとはいえません。暮らしのノウハウも蓄積されていません。

災害対策についても、頑丈で燃えにくく、多数の人が生活をするマンションの特性にあった仕組みや技術は体系化されていません。これまで都市の災害対策は、主に倒壊しやすく燃えやすい木造・低層の住宅を中心に考えられてきたからです。

高齢化と人口減少が進むなかで、これからもマンション生活者は増加します。マンション特有の建物・設備、管理の仕組み、居住者の暮らしにあった、新たな発想と視点の災害対策が必要になっています。このためにはMLCPを作成することが必要です。

未知の分野であるマンションの災害対策を進めるためには、当事者であるマンション居住者や管理組合、管理会社やデベロッパーなどの事業者、マンション管理士などの専門家、官公庁、研究機関などの様々な主体の連携と協力が必要です。

MALCAは、マンション生活者の立場を第一に、災害対策に欠かせない技術やノウハウの創出・集積と様々な主体の協働により、災害に負けないレジリエンス（強靭）なマンションづくりを進めるための組織です。

▲「在宅避難」の時代

2013年5月28日、中央防災会議が「南海トラフ巨大地震対策最終報告」を発表しこれまでの災害対策にはなかった新しい考え方が打ち出されました。それは「避難所トリアージ（選別）」と「在宅避難」です。これは巨大地震が発生したとき、避難所が大幅に不足することも考えられるため、避難所の利用者に優先順位をつけ、自宅の被害が軽微な被災者には在宅避難を促すということです。大地震が起きてもコンクリート造のマンションの建物が大きな被害を受けにくいことは、阪神・淡路大震災や東日本大震災のときに、マンション居住者が建物の倒壊や火災で亡くなったという話を聞かないことからも明らかです。

また、津波に襲われても5階以上のマンションならば上層階に逃げることができます。マンション生活者は〈軽微な被災者〉ですむ可能性が大きいわけです。メリット・デメリットがいろいろありますが、災害時に生命を守るシェルターとしての役割を果たすことほど大きなメリットはありません。

▲多くの人が生活することも、マンションの強み

戸建住宅と比べたときのマンションの災害時のメリットとして、多くの人が同じ建物で生活をしていることがあります。様々な経験、技能、職業の人が生活をしていますから、「在宅避難」をする場合でもお互いに協力することで大きな力が生まれることになります。行政が開設する避難所では、様々な境遇の見ず知らずの人が狭い場所で生活をすることによる不安があります。

たとえ日頃のお付き合いは少なくても同じマンションで生活をしている人という安心感があるだけでも気持ちが楽になります。

もちろん、多くの人が共同生活をしているメリットを、イザというとき実際の力にするためには、日頃のコミュニケーションが必要です。マンション居住者は、とかく近所づきあいが苦手といわれます。無理のない形で、良い関係をつくることも災害対策の一つです。

▲安全性が高いから、支援が遅れる。

マンションの災害対策を考えるうえで、忘れてならないことは、避難所が足りないために「在宅避難」を求められることだけではありません。おそらく消防や救急などの公的な支援や救助も、なかなかマンションにまで手が回らない可能性があります。

首都直下地震が発生したときは、東京都内だけでおよそ900箇所で同時に火の手があがると想定されています。東京消防庁には、約1900台の消防車両がありますが、とても消火に間に合わず19万棟以上が焼失するといわれています。

限られた公的な救助や支援は、木造住宅密集地帯などの被害が甚大で多くの命が危険にさらされている地域に優先的に投入」されることになります。119番もほとんど通じないなかで、マンションで小規模な火災が発生した程度では、残念ながら簡単に救援の手が及ばないと考えられます。

これはマンションのデメリットという面もありますが、安全性が高いというメリットの結果だといえるでしょう。

▲管理会社も被災する

管理会社にまかせているのだから、管理会社がなんとかするはずだ、するべきだと考える人もいるかもしれません。確かに多くのマンションは、日頃の管理業務の大半を管理会社に委託しています。近年供給されたマンションのなかには「ホテルライクな暮らし」を売り物にしたところもあり、居住者はほとんど何もしないで日常生活を送ることができるマンションもあります。ところがこうしたマンションでも大地震がおきたときには、管理会社に頼ることはできないのです。

つまり、管理会社も社員も被災者になりますから、発災時にはほとんど機能できないと考えた方が、イザという時に困りません。

国土交通省が作成した、マンション標準管理委託契約書にも、防災関係の業務は含まれていません。管理組合と管理会社の間で結ぶ、管理委託契約にも、通常は災害時に居住者や管理組合のために何かをするとは書かれていないはずです。

それでも、阪神・淡路大震災や東日本大震災のときには、管理会社が被災者への支援等に尽力しましたが、これは業務というよりも社会的な責任感によるものです。

広域的な大被害が予想される首都直下地震や南海トラフ地震では、管理会社も被災しますから、こうした活動も困難になる可能性が大きいと思います。管理組合と管理会社はパートナーとして、どのような対策が可能なのかを本音で話し合うことが必要です。

▲災害発生時に自立できるマンションに

―このような行政や消防、管理会社などをあてにできない事態も予想されるなかで、マンション居住者や管理組合は、どのように備えをすればいいのでしょうか。

まず、手掛かりにしたいのは、管理についての制度ですが、残念なことに現在のマンション管理の仕組みのなかで、防災について明確な考え方は示されていません。国土交通省が作成し、多くの管理組合が準拠しているマンション標準管理規約は第32条で管理組合業務の一つとして、「防災に関する業務」を示していますが、防災についての具体的な記述はありません。また第27条には管理費の使い道として12項目が示されていますが、そこにも防災に必要な費用は含まれていません。防災の基本は防火です。ほとんどのマンションは消防法で防火管理者を置かなければならないことになっていますが、これについてもマンション標準管理規約に記載がありません。公的な文書のなかで防災について具体的に書かれているのは国土交通省が平成17年に作成した標準管理指針だけです。しかし、この指針があることを知らない管理組合も多く、実際にあまり活用されていません。

自分たちのマンションの実情にあわせて、自力で災害対策と行動計画を考えなければなりません。MLCPを作成することで、それぞれのマンションがオリジナルな災害対策をすることができます。

■専有部サービス（充実のサービス内容で、生活面をサポートする）

《近年、マンション管理会社では、共用部分の建物といったハード面の管理だけでなく、専有部分に住む居住者の暮らしもサポートする、ソフト面のサービスを行っています。》

▲専有部分サービスとは？

専有部サービスとは、一般的に居住者個人を対象に水漏れ時の駆けつけや家具の移動、管球類の交換等、生活面をサポートするサービスをいいます。

2007年、大手管理会社が、福利厚生を提供する企業と管理組合向けにパッケージ化し、受託先である管理組合に導入したのを皮切りに、マンション管理業界に広まっている比較的新しいサービスといえます。

▲サービス提供・契約形態について

サービス提供や契約形態については、管理会社や管理組合ごとに異なり、単位や方法は〈管理組合（申込及び契約）各世帯（居住者）申込〉のいずれか一方による提供が多く、中にはそれぞれの組み合わせ、もしくは、管理組合や居住者による選択で提供されているケースも存在します。

なお、各社の専有部サービスは、自社で実施するほかに、例えば、福利厚生やITサービス、家事代行等の専門会社を協力業者として実施される等、提供形態は様々です。

▲サービス内容や使用料について

サービス内容は、水漏れや玄関鍵の粉失、ガラス修理等の緊急対応、専有部の管球類交換、家具の移動、不用品の回収等の生活面をサポートするもの、独居高齢者の声かけや見守り、電話相談、福利厚生サービス等様々なものがあります。

今後は、管理組合の総会議事録、共用部の修繕履歴等の閲覧、独居高齢者の見守りをIT利用するサービス、ハウスクリーニングや家事、買い物代行にも拡充が進み、居住者等からの要望に伴いサービス内容は、年々変更・追加される傾向にあります。

使用料は、管理組合単位の場合、戸当たり月額使用料、数百円（戸当たり月額使用料90円から600円、なかには期限限定で無料提供も）の全住戸分を管理組合が管理費会計から支払っていることが多く、この費用のなかで対応してもらえるサービス内容や作業時間、回数は各社によって異なります。

一般的には、水漏れ時に駆けつけて、応急措置をする一次対応までは無料、その後の二次対応は有料というケースが多く、その他、様々なサービスも使用者のみが、その都度、支払う有料のケースが多く見受けられます。

また、各世帯（居住者）単位のみの、サービス提供をしている場合、管理組合単位で申込および契約をするとかかる戸当たりの使用料は発生せず、使用者のみが、その都度、費用が発生するケースが多く、なかには一部無料で提供されているサービスも存在します。

▲注意しなければならない事項

専有部サービスは、マンションの管理に関係ないと思われがちですが、快適なマンションライフには、共用部分の適正な管理にとどまらず、必要に応じて専有部サービスのご案内ができるよう内容の把握もしておくと良いでしょう。

ただし、そもそも専有部サービスを実施していない管理会社や、契約主体が管理組合でなく各世帯の場合もあるので注意する必要があります。

そのため、管理組合として、管理会社として、どこまで対応すべきなのかを、事前に確認しておくと良いでしょう。

■専有部サービス、マンションコンシェルジュ（ワンストップサービス安全安心に快適便利を）

《家事や育児に、忙しく働く現代人にとって「家事代行サービス」は心強い味方です。そのノウハウが、〝マンションコンシェルジュ〟や〝専有部サービス〟として、マンション業界にも参入しています。その一つが㈱ベアーズで問答形式で掲載します。》

―需要のあるサービス～マンションへの事業参入のきっかけは？

『創業から早いもので一五年になります。現在多く、ご用頂いているのは、「家事代行」、つまり家事のアウトソーシング全般、「ハウスクリーニング」「ホテルやオフィスの清掃」「マンションコンシェルジュ」です。あるマンションの管理会社から、リゾートマンションの部屋（専有部）の掃除から、共用部の受付まで、ワンストップで御社にお願いできないかと依頼がきたことがきっかけとなり、コンシェルジュのサービス展開に至りました。

管理会社の概念からすると、縦割りでなく、ベアーズならまとめてお願いできるのではないかと思ったようです。』

『またある時、同じ住所・マンションに住む様々なお部屋の方からの注文が増えた時期がありました。その時にそのマンションのお客様から、「予約の変更やキャンセル、新しいリクエストをHPや電話で依頼するより、マンションで直接お願いしたいから、常駐してくれたらいいのに」というご意見をいただきました。このとき、マンションコンシェルジュがあることを確信したのです。』

―最近は、消防設備点検などですら、家の中に入られることを断る方がいらっしゃいますが、家事代行サービスには心を開いた方が多かったわけですね。

『そうですね。供給する側からすると、同じ場所にサービスを提供できるといったスケールメリットがあります。また、マンションのお客様からすると、集まって住むからこその利点として、マンションの知人を紹介して、「友達割引」を受けられたり、同じマンション同士の子供を一つの部屋に集めて、まとめて子供を見てもらうこともできます。』

―なるほど。本来の家事代行のニーズも兼ねて、「マンションコンシェルジュ」もしているということですね。

『当社はお宅に入る、家事代行スタッフ（ベアーズレディ）ができる社員教育を徹底しています。プライバシー保護に配慮し、個々にマスカスタマイゼーション（個々の消費者の持つニーズや欲求に対応し一部または全てを変更し、システム管理を導入）しています。

また、サービスマインドやホスピタリティ教育にも力を入れています。この徹底した、教育からすると、お部屋の中に入らない、共用部の受付は、楽とは言わないですが、密室という舞台に比べると難しいものではありませんでした。』

▲家事代行サービスが、管理会社ならではの専有部サービスに成りうる⁉

―管理会社ならではの専有部サービスの一貫として「、家事代行サービスが確立されていけば、住民にとっても、より利用しやすくなりますね

『管理会社での確立はまだ始まったばかりだと思っています。現在、共働きの夫婦が増え心のゆとりだけでなく、「体を休めたい」「友人やパートナーとゆっくり過ごしたい」という方が増えているかと思います。また、「女性が働きやすい環境支援」という観点から、家事代行をはじめとするサービスは確実に発展していく市場だと思っています。』

▲家事代行サービス以外の管理会社との提携

『マンションでは、住民同士の絆を深めるイベントがありますが、私共も楽しいことを提供するお役に立てることができればと思い、セミナーやイベントに参加させていただいております。セミナーなどでは、私のもう一つの肩書き「日本の暮らし方研究家」としての立場で活動しています。自らの生活の実体験を通して、「こんなライフスタイルがありますよ」という発信をしています。』

▲今後のマンションライフに必要な〝キーワード〟は？

『私個人の意見となりますが、マンションの中で実施されているコンシェルジュやフロントサービスなどと当社（ベアーズ）のような家事代行をする実働部隊がしっかり連携を取って、居住者の一つ一つの要望に対応できることが、スムーズなマンションライフを過ごせることに繋がると思っています。』

―受付などのサービスも含めて、このマンションを選んで住んで良かった」と思ってもらえたら素敵ですよね。

『現在の日本では、安全・安心な暮らしは当たり前になっていますが、これからのマンションライフに期待する、私ども縁の下の力持ちとしてのキーワードは、「快適・便利」です。これまでの「安全・安心」に「快適・便利」がプラスされるとより良いマンションライフを過ごせると思います。』

―マンションならではのサービス展開とは？―生活リズムの把握が、有事の活用に役立てる⁉

『マンション選びの際に、地域密着型でこのカラーが好きでここを選んだという方もいらっしゃると思いますので、個々の要望と、それぞれのマンション毎の特性、地域に特化したサービスを新たに開発して要望に応えていきたいと思っています。』

―個々の把握に加えて、マンション個々の把握にも努めていくということですね。

『またマンション内での近所付き合いをしたくても、生活リズムの違い等により出来ない人がいらっしゃいます。弊社はサービスをご利用いただくことによって、各お宅の生活リズムを知ることができますので、その情報を駆使して有事の際に役立てることができれば良いと思っています。』

読者の皆様へメッセージ

ご縁あって今回本書に登場させていただきましたが、日下部さんの大変熱心でマンション管理に対して愛情を持った姿勢に、お会いする度に感銘しております。

我々もまだまだ微力ではございますが、家事代行サービスを通して、管理会社様や居住者様、デベロッパー様の益々の幸せな暮らしづくりのお力になれるよう精進して参ります。

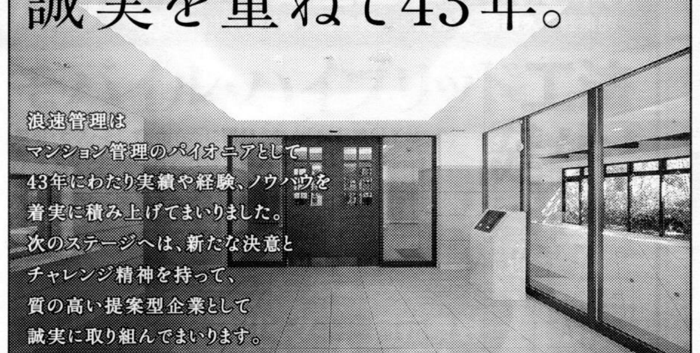
「ワンルームマンション規制」が広まる社会的背景とは

近年、東京都内で、ワンルームマンションの建築を規制する区の条例が、相次いで施行されています。この規制のおもな内容は、「1戸の専有面積で25平方メートル未満の部屋を持つマンションが建てにくくなる」というものです。

そもそも2000年前後から、不況の影響で地価が下がり、利回りの高さから、投資対象として注目されるようになったワンルームマンションが、なぜ今になって、様々な規制対象になっているのでしょうか。

それにはワンルームマンションが増えすぎると、地域の人口構成がいびつになってしまうことや、ゴミ等のマナー問題、税の問題があると言われています。例えば、地域に住んでいる住民たちも防犯・防災活動の担い手として、大きな役割をはたしていますが、ワンルームマンションの住民である単身者は、このような地域活動に参加しない傾向にあり、また、自転車の駐輪等のマナー問題、さらに地方自治体は、地方分権化によって、国からの補助金が減り、住民税でまかなうことになりましたが、住民票を置かないことが多い単身者より、できればファミリーで住んでもらい、住民税とともに地域が活性化できればという思惑が、社会的背景にあるからのようです。

〈コラム〉



浪速管理
TEL.06-6441-4000 大阪市西区江戸堀1丁目15番26号

丸紅コミュニティ株式会社
東京本社 〒108-0014東京都港区芝5-20-6 芝520ビル 0120-053-153
大阪本社 〒530-0014大阪市北区鶴野町1-9 梅田ゲートタワー11階 0120-981-741

Your Life First
何よりも あなたのこと 暮らしのこと
私たち日本ハウズイングは、
50年以上にわたるお客様との長いおつきあいの中、
国内外で約47万戸超というマンションの管理実績を通じて
日常生活の一コマはもとより人生という長いスパンにわたって、
お客様と密接に関わり、ひとりひとりの声をくみ上げながら
心地よい生活環境を実現してきました。
お客様の声、暮らしに対する要望を
最優先に考え、動き、応えていく、
住・オフィス環境創造企業として、
お客様と共に未来へ、着実に進んでいきます。

● マンション管理事業
● ビル管理事業
● 不動産管理事業
● 営繕工事業
NIHON HOUSING
日本ハウズイング株式会社
〒 160-8410 東京都新宿区新宿1丁目31番12号
受託推進部
0120-280-165
eisui@housing.co.jp
http://www.housing.co.jp