

今後のマンションコミュニティのあり方について



マンションコミュニティ研究会 代表 廣田 信子

1 はじめに

(1) 本稿の趣旨

『「今後のマンション施策にあり方に関する検討会」とりまとめ』が8月10日に公表されました。この「とりまとめ」に対し、「マンションにおけるコミュニティの形成」と「マンションにおけるIT総会・理事会に実施」に関して記事を記載させていただきます。

「とりまとめ」の「はじめに」には、「マンションの管理の適正化や建替え等の円滑化を進めていくためには、区分所有法制の見直しのみならず、マンション政策において、適切な管理水準の誘導や、良好なコミュニティの形成、合意形成の促進、事業の安定性の確保など施策を一体となって講じていくことが重要となる。」とあります。良好なコミュニティの形成、合意形成の促進が不可欠だとされています。

また、「マンションを取り巻く現状」の「近年のマンション政策の取組」として、下記が記載されています。

- 国土交通省では、2020年6月にマンション管理適正化法、マンション建替円滑化法の改正を行った。
- 改正マンション管理適正化法では、国による基本方針の策定のほか、地方公共団体の役割を明確に位置付けるものとして、マンション管理適正化推進計画の作成、一定の基準を満たすマンションの管理計画の認定制度、管理適正化のための助言・指導・勧告制度の創設などを行った。
- 2021年6月には、デジタル化や新型コロナウイルス感染症対策への対応として、マンション標準管理規約を改正し、ITを活用した総会・理事会、

置き配に係る内容等を位置づけた。また、同年9月にはマンション管理計画認定制度の認定基準となる「長期修繕計画ガイドライン」及び「マンションの修繕積立金に関するガイドライン」の改定を行った。

これらの施策によってマンション管理は大きく変わろうとしています。しかし、計画認定制度の認定基準を満たす30年の計画期間を有する長期修繕計画の作成、それに対する修繕積立金の決定には総会決議が必要です。管理計画認定制度の認定手続きにも総会決議が必要です。これらを円滑に進めるためには、長寿命化に対する幅広い理解が必要になります。

私たちマンションコミュニティ研究会の出発は、マンションでの無関心、あるいは逆に内部対立が多いことで合意形成がうまくいかない状態を何とかしたいという思いから、マンションでのコミュニティ形成の重要性について考えたいという趣旨でした。良好な合意形成にコミュニティ形成は不可欠だという思いは、勉強会やフォーラムを重ねる中でより明確になりました。

しかし、当研究会の設立より約15年で、マンションの高経年化、住民の高齢化は一層進み、輪番制の理事では、マンションの適切な維持管理や将来に向けた合意形成が進まない現状が見られるようになりました。

一方、自治会等での防災対策、老人会の高齢者対策等に力が入ってきている状況を見受けます。マンションにおけるコミュニティとは何かという課題に、管理組合の合意形成との関係で再度取り組む必

要があると感じ、アンケート調査を試みることにしました。

合意形成できるコミュニティであるためには、これまで関わった事例から、「管理組合の情報を常にオープンにしていること」、「総会にはかる議案について丁寧に説明をしていること」がもっとも重要です。さらに、「理事の考え方が分かるようになっていく」、「理事が組合員に寄り添い挨拶等に心がける」等が効果的であると感じていました。その結果として、総会で理事に対してご苦労様という組合員の気持ちがあることがコミュニティにとっては重要だと思っています。そのへんの実施状況と、合意形成の結果に関する状況を調査したいと考えました。

今回、さらに、防災対策、高齢者対策等、自治会等が担うことが多い業務と管理組合との関係についても調査を試みました。

(2) アンケート調査の概要

名称：「マンションコミュニティの今後についてのアンケート調査」

実施主体：マンションコミュニティ研究会

対象：全国のマンション管理組合役員及びマンション居住者

方法：Webアンケート（選択式&自由記載）

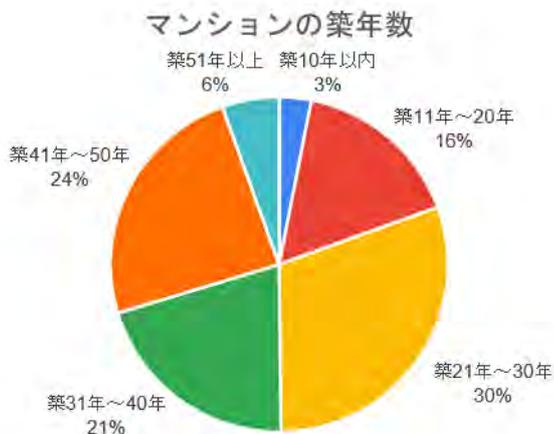
実施期間：2023年7月18日～7月24日

回答：293

(3) 回答者の基礎情報

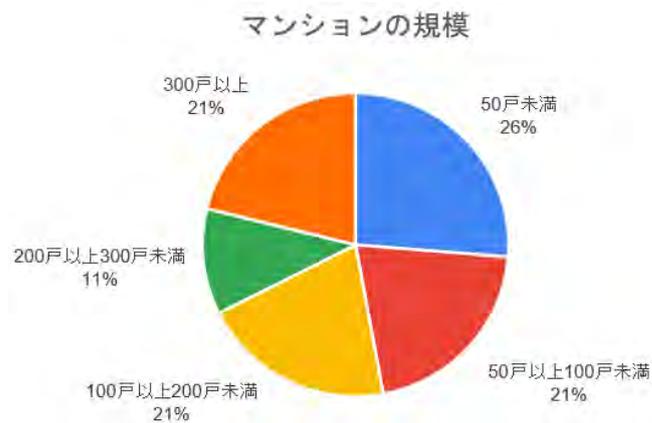
① マンションの築年数

築21年～築50年が計75%と多数を占めました。



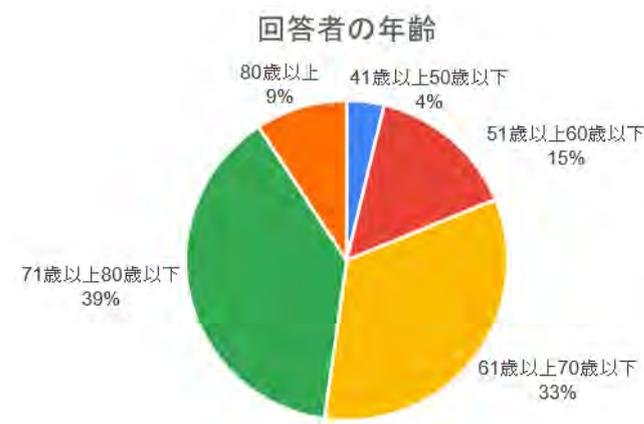
② マンションの規模

「50戸未満」が26%、300戸以上も21%となりました。



③ 回答者の年齢

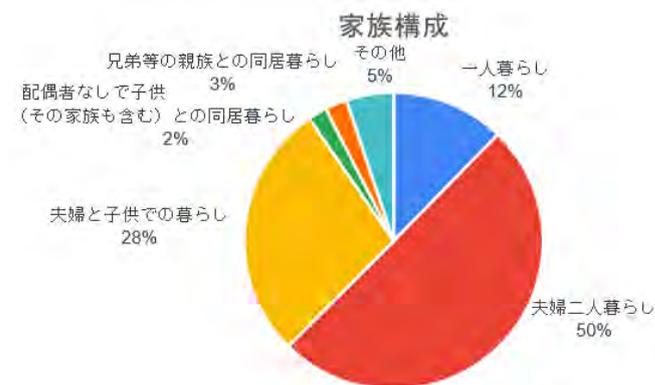
回答者は、61歳から80歳以下が72%を占めました。



④ 回答者のマンションにおける家族構成

「夫婦二人暮らし」が50%、「夫婦と子供の暮らし」が29%、「一人暮らし」は12%でした。

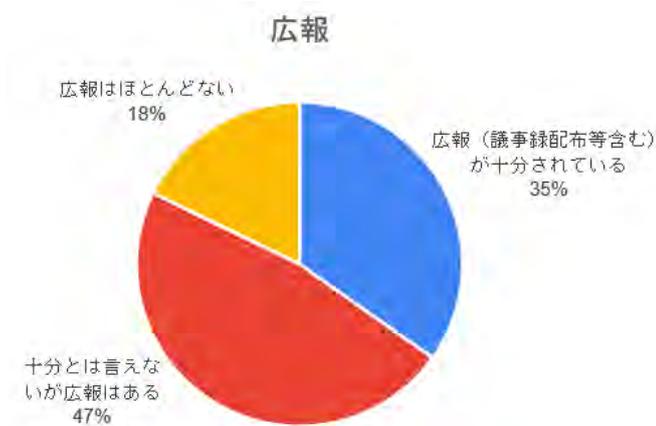
「その他」としては、「夫婦と母親」、「親と姉」「回答者と親」等がありました。



2 マンションの維持管理や管理組合運営、今後の対応に必要な「コミュニティ」について

(1) 理事会の内容等が分かりやすく広報されているか

「理事会で話されている維持管理や管理組合運営、今後の対応について分かりやすく広報されているか」ということが合意形成には大きく影響すると考えています。この問いに対しては、「広報が十分されている」が35%、「十分ではないが広報はある」が47%、「ほとんど広報はない」が18%となりました。



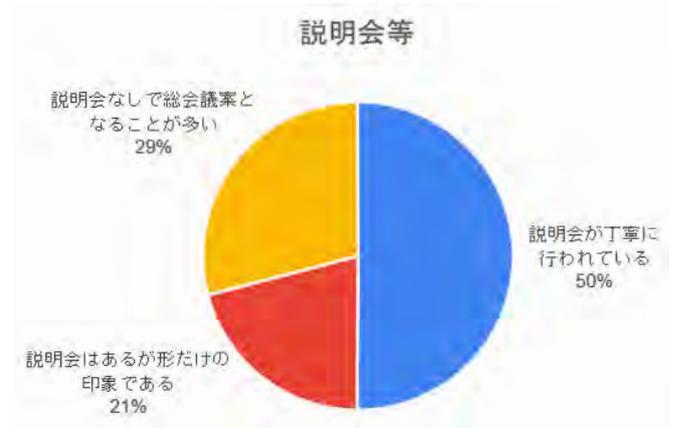
これに対して、(9)の問い「30年後を考えた上で、修繕積立金の大幅な値上がが必要になった場合、受け入れると思うか」との関係性を調べたところ、「受け入れると思う」との回答は、「広報が十分ある」では63%、「十分ではないが広報はある」では34%「広報はほとんどない」では33%でした。^{※1}

広報がきちんとされていて、普段から管理組合の状況がわかっていることが合意形成に大きく関係することがわかります。「コミュニティ」の基本はきちんと理解し合っているかどうかということが大きいのです。

(2) 重要な決議の前に説明会等が開かれているか

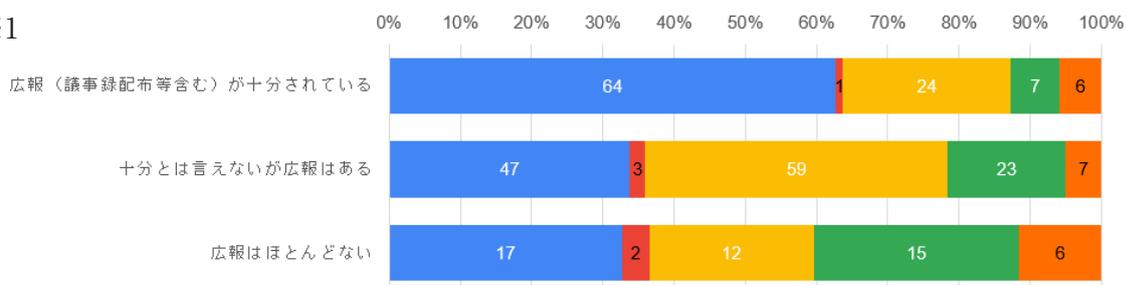
「重要な決議をする前に説明会等が開かれているか」という問いに、「説明会が丁寧に行われている」が50%でした。これは予想より多かったです。

「説明会はあるが形だけの印象である」が21%、「説明会なしで総会議案となることが多い」が29%でした。



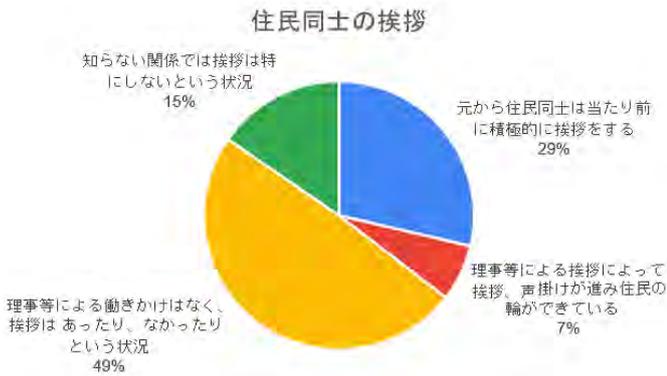
これらに対して、(9)の問い「30年後を考えた上で、修繕積立金の大幅な値上がが必要になった場合、受け入れると思うか」との関係性では、「受け入れる」との回答は、「説明会が丁寧に行われている」では58%、「説明会なしで総会議案となることが多い」では33%でした。説明会が丁寧に行われることが合意形成に大きく影響することがわかります。

※1



- 理事会がきちんと説明してその事情が理解されれば受け入れられると思う
- 理事会は外部の者の言いなりだと思われがちで抵抗が大きいと思う
- 抵抗はあるだろうが、説明の仕方によって可能性はあると思う
- 今後30年まで考える必要はないと思う人が多数いるので難しいと思う
- その他

(3) 理事等が中心になって住民に挨拶する等の積極的なコミュニケーションをとっているか



挨拶については、思いのほか、挨拶が当たり前でないことがわかりました。

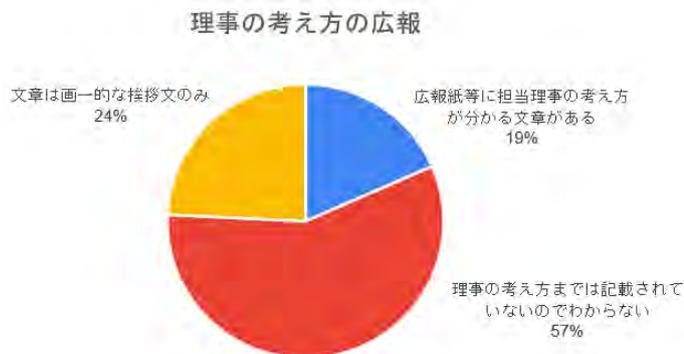
「元から住民同士は当たり前積極的に挨拶する」が29%、「理事等による挨拶によって挨拶、声掛けが進み住民の輪ができていく」が7%でした。

しかし、(9)の問い「30年後を考えた上で、修繕積立金の大幅な値上がが必要になった場合、受け入れると思うか」については、「元から当り前に挨拶する」が62%、「理事等による挨拶、声掛けが進み積極的に挨拶する」が70%と回答しています。

「挨拶はあたり、なかったりという状況」が36%、「知らない関係では挨拶しない」が22%となっていることと比べ、挨拶している状況が共属意識の元となっていることがわかります。

(4) 理事の考え方が分かる広報文があるか

「理事の考え方が分かる文章がある」は18%。「記載されていないのでわからない」は57%、「文章は画一的な挨拶文のみ」は24%でした。



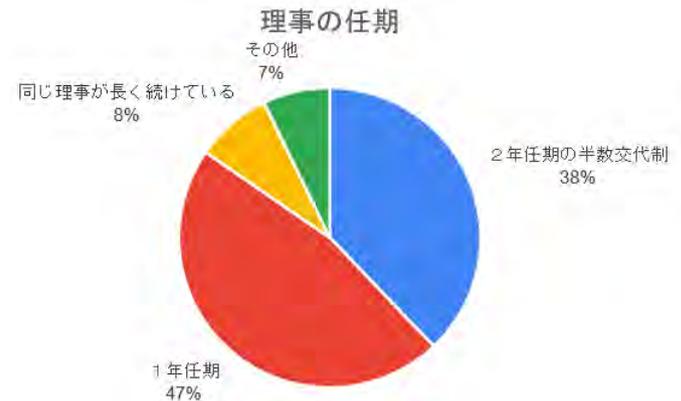
(9)の問い「30年後を考えた上で、修繕積立金の大幅な値上がが必要になった場合、受け入れると思うか」については「理事の考え方が分かる文章がある」では57%が「受け入れる」と回答していて、「記載

されていないのでわからない」の44%、「画一的な挨拶文のみ」の34%を上回っています。

区分所有者は、理屈だけではなく、理合の考え方や思いに共感することが分かります。

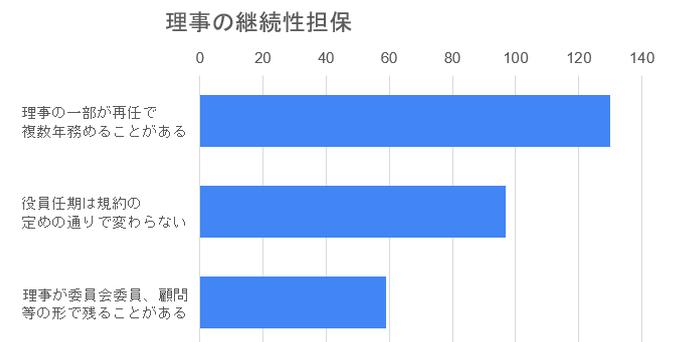
(5) 理事の任期はどうなっているか

「1年任期」が47%、「2年任期の半数交代制」が38%で、まだ1年任期が多かったです。「同じ理事が長く続けている」が7%でした。



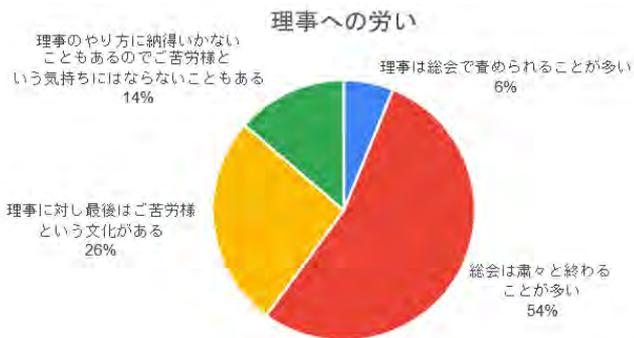
(6) 継続性担保のため役員再任等があるか

「理事の一部が再任で複数年務めることがある」が52%。「役員任期は規約の定め通りで変わらない」が39%、「理事が委員会委員、顧問等の形で残ることがある」が24%でした。まだまだ任期を変えないマンションが4割あることがわかりました。(N=248)



(7) 総会で、これまでの理事に「ご苦労さまでした」という状況があるか

「理事に対し最後はご苦労様という文化がある」は26%でした。「総会は粛々と終わることが多い」が54%と最多で、「理事は総会で責められることが多い」が6%でした。



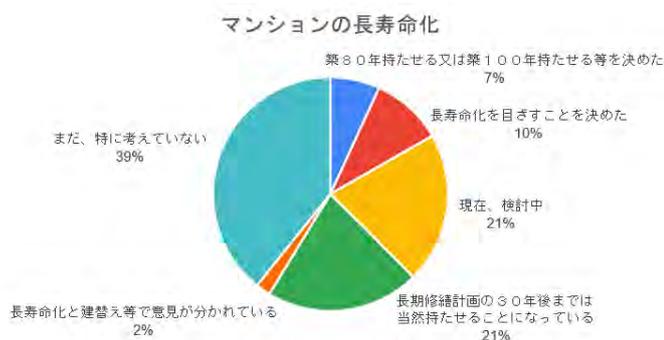
しかし、ご苦労様の文化があるところでは、(9)の問い「30年後を考えた上で、修繕積立金の大幅な値上がが必要になった場合、受け入れると思うか」については、58%が「受け入れる」と高い数字が出ています。「理事会は肅々と終わる」、「理事は責められることが多い」では各41%、39%だったことと比べ、ご苦労様の文化があるところは格段に高い数字となっています。(N=293)

(8) 理事会、総会等でマンションの30年後50年後について考えたことがあるか

「築80年又は築100年持たせることを決めた」が7%。「長寿命化を目指すことを決めた」が10%となりました。「現在検討中」が21%。「長期修繕計画の30年後までは持たせることになっている」が21%でした。

中には、「長寿命化と建替え等で意見が分かれている」も2%ありました。

一番多かったのは「まだ、特に考えていない」で39%でした。



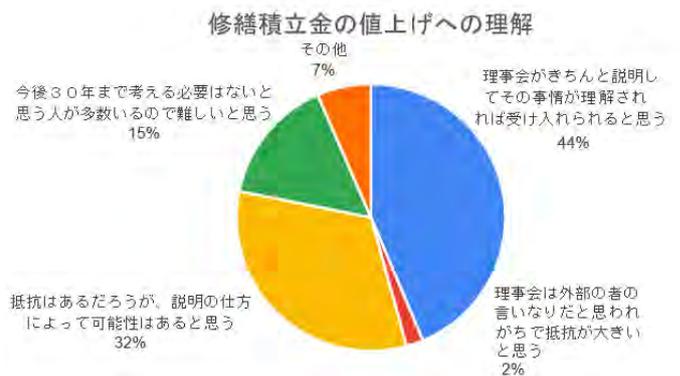
(9)の問い「30年後を考えた上で、修繕積立金の大幅な値上がが必要になった場合、受け入れると思うか」との関係では、「築80年、築100年までもたせる」、「長寿命化を決めた」で各、55%、66%と高い数字が出ています。「まだ考えていない」では30%と低い数字となっています。(N=293)

(9) 30年後を考えた上で、修繕積立金の大幅な値上がが必要になった場合、受け入れるか

クロス集計の元となった質問です。

「理事会が説明してその事情が理解されれば受け入れられると思う」が44%となっています。理事会の分かりやすい説明力が大きいことが分かります。

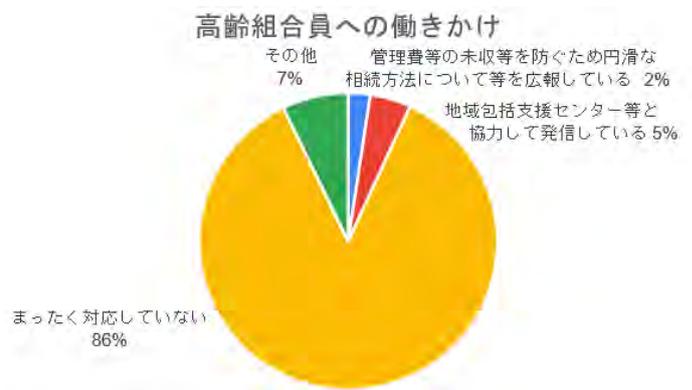
集計の結果は、(1) (2) (3) (4) (7) (8)に記載しています。



(10) 高齢組合員への働き掛け

「高齢組合員の今後の相続等の課題に何か働き掛けをしているか」という問いに86%が「まったく対応していない」との回答でした。

この問いは、高齢化に伴い、区分所有者が亡くなったときに、相続に関するトラブル等で管理組合が苦労することがあることから、管理組合として何か働き掛けをする必要があるのではないかという趣旨で聞いたものでした。

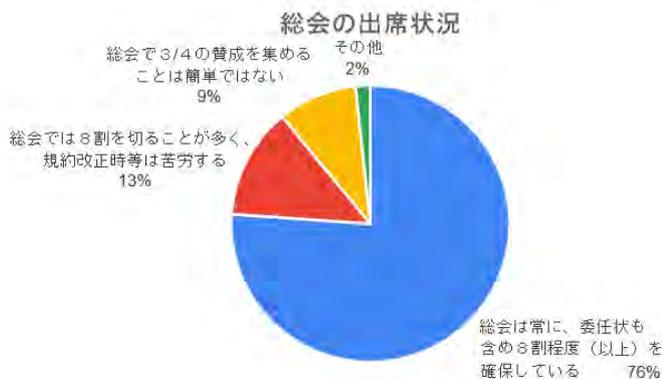


「管理費等の未収を防ぐため円滑な相続方法について等を広報している」が2%。「地域包括支援センター等と協力して発信している」が5%と少数でした。

今後、この課題については、管理組合として取り組んでいく必要があるのではないかと考えます。

(11) 総会は委任状等も含め8割程度の出席が確保されているか

「総会は常に、委任状も含め8割程度（以上）を確保している」が76%と多かったです。8割という数字は、建替え等に必要4/5のことも考えて出した数字でした（区分所有法の改正が検討されていますが）。76%が「確保されている」という結果は、きちんと運営されている管理組合では、4/5の賛成を得ることが可能ということで今後の建て替えや敷地売却等の検討にとって大きいと思われます。「総会では8割を切ることが多く規約改正等では苦勞する」が13%。「総会で3/4の賛成を集めることは簡単ではない」が9%でした。



(12) コミュニティ活動をしているか

「特に何もしていない」が50%となりました。「植栽の植え替え、ウォーキング等を有志でやっている」が27%。「お祭りを開催している」が17%、「クラブ活動、懇親会等をしている」が26%でした。「マンションの今後を考えるワークショップ等を開催している」が3%と少数ではありますが実績がありました。管理組合としてコミュニティ活動の一環として楽しくマンションの今後を考える取り組みはまだ今後の課題だと分かりました。(N=293)



<コミュニティ活動と築年数関係>

築41年～50年のマンションでは、各コミュニティ活動は活発で、「特にしていない」が少いことがわかりました。

<コミュニティ活動とマンションの規模の関係>

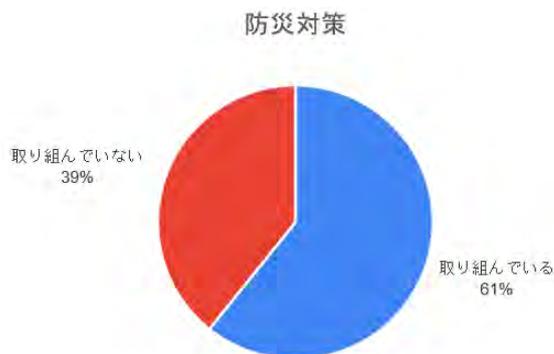
300戸以上のマンションでは、各コミュニティ活動が盛んで、「特になにもしていない」がごく少数であることが分かりました。

3 防災対策について

自治会等で取り組むことが多い防災対策についてどのように取り組んでいるかを聞きました。

(1) 防災対策に取り組んでいるか

「取り組んでいる」が61%。「取り組んでいない」が39%でした。予想より「取り組んでいる」が多かったと思います。



(2) 取り組んでいる場合—防災活動の人材は

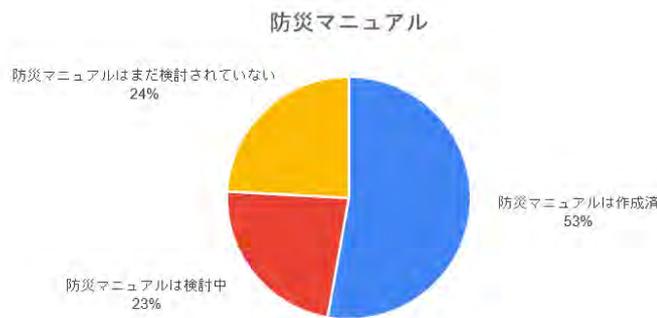
「取り組んでいる」と回答した人に人材の活用について聞きました。「防災組織をつくっている」が35%。「管理組合の組織の中に防災担当理事がいる」が55%。「防災対策は自治会が中心に行っている」が23%でした(複数回答可)。防災は地方公共団体によって対策が異なり、管理組合の規模の問題もあって、全体像の把握は難しいのですが、管理組合としてこのような回答でした。(N=178)



防災活動は、予防対策と緊急対応、復旧に向けた対策とがあり、後者は管理組合が対応しなければならないので、緊急対応を自治会が担っている場合、自治会と管理組合がトラブルになることがあるので注意が必要だと思われます。

(3) 取り組んでいる—防災マニュアル作成は

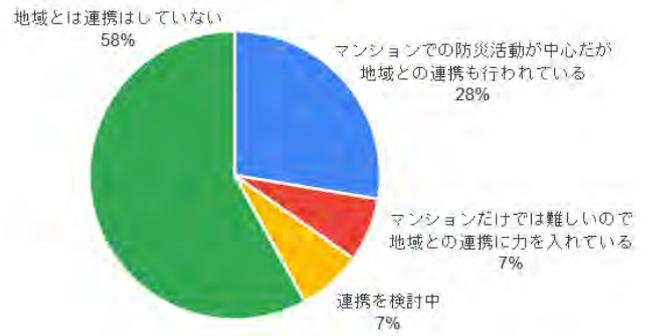
「取り組んでいる」と回答した人に防災マニュアルについて聞きました。「防災マニュアルは作成済」が53%、「防災マニュアルは検討中」が23%でした。これらの数字は予想より多かったです。「検討されていない」は24%でした。ただし、防災マニュアルが実際に使えるものかどうかについては注意が必要だと思われます。



(4) 地域防災との連携をしているか

「地域との連携も行われている」が28%。「マンションだけでは難しいので地域連携に力を入れている」が7%でした。「検討中」が7%、地域とは連携していないが58%でした。地方公共団体では地域との連携を求めますが、連携は今後の課題です。

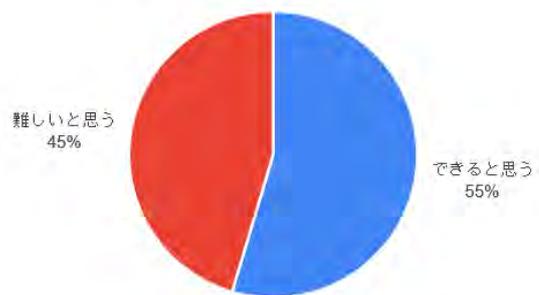
地域防災との連携



(5) 今後、防災対策に積極的に取り組んでいけるか

「できると思う」が55%。「難しいと思う」が45%でした。「できると思う」が半数を超えています。

防災対策への取り組み

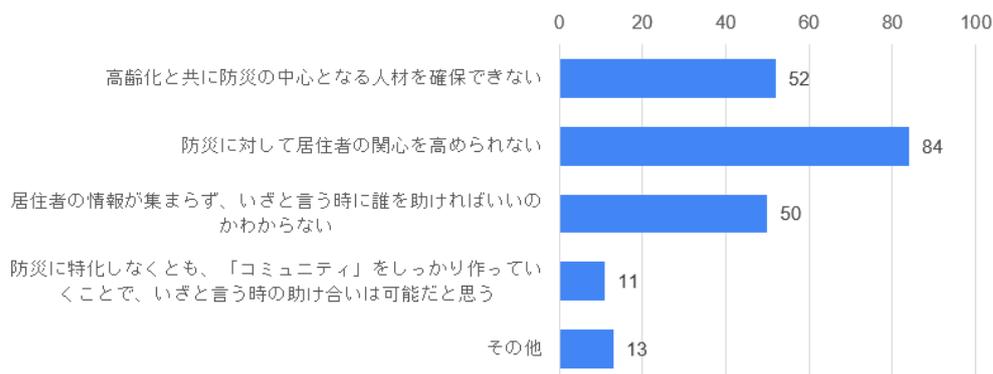


(6) 難しいと思う理由は何か

「難しいと思う」人に、その理由を聞きました。「高齢化と共に防災の中心となる人材が確保できない」が39%。「防災に対して居住者の関心を高められない」が最多で63%でした。「居住者の情報が集まらず、いざというとき誰を助ければいいのか分からない」が38%でした。 ※2

※2

防災対策が難しい理由

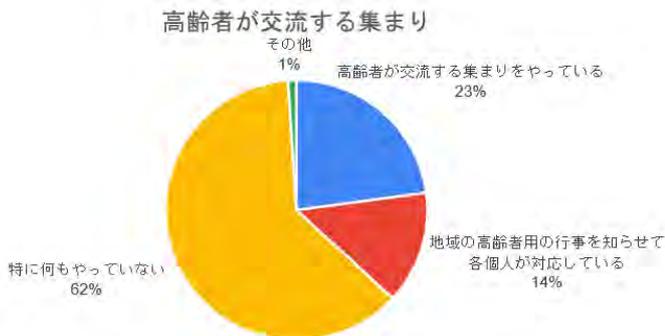


「防災に特化しなくとも、『コミュニティ』をしつかりつくっていくことで、いざと言うときの助け合いは可能だと思う」が8%と少数でした。緩やかな「コミュニティ」があれば、いざというときに自主的に助け合えることを東日本大震災時に実感した身としては、この数字は意外でした。(N=133)

4 高齢者対策について

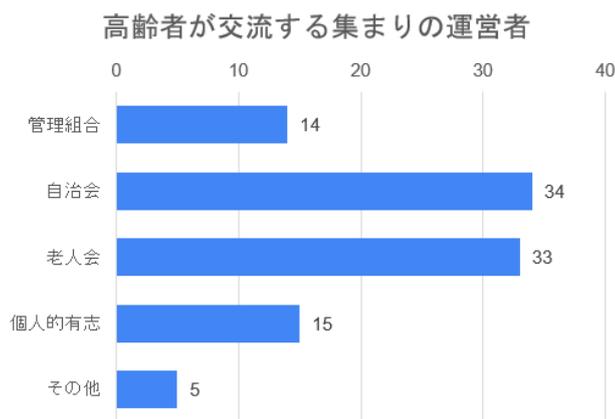
(1) 高齢者が交流する集まりがあるか

「高齢者が交流する集まりをやっている」23%。「地域の高齢者用行事を知らせて個人が対応」が14%。「特に何もやっていない」が62%でした。



(2) 高齢者の交流は、誰が運営しているか

「自治会」が51%。老人会が49%でした。「管理組合」は21%、「個人的有志」が22%でした（複数回答可）。(N=67)

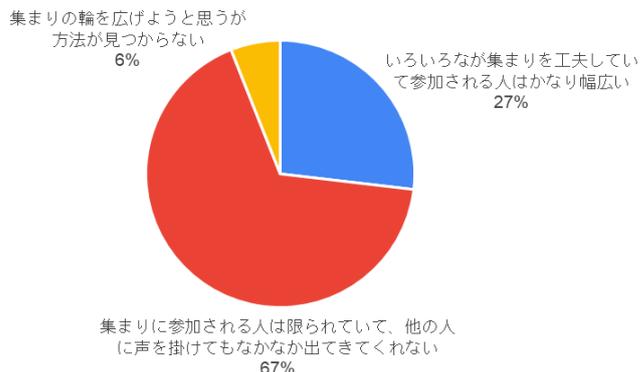


(3) 参加する高齢者は限定的か

「いろいろな集まりを工夫していて参加される人はかなり幅広い」が27%。「集まりの輪を広げようと思うが方法が見当たらない」が6%。「集まりに参加する人は限られていて、他の人に声を掛けてもなかなか出て来てくれない」が67%と最多でした。

参加者が限定的なのが悩みだということがわかります。

集まりに参加する高齢者の広がり

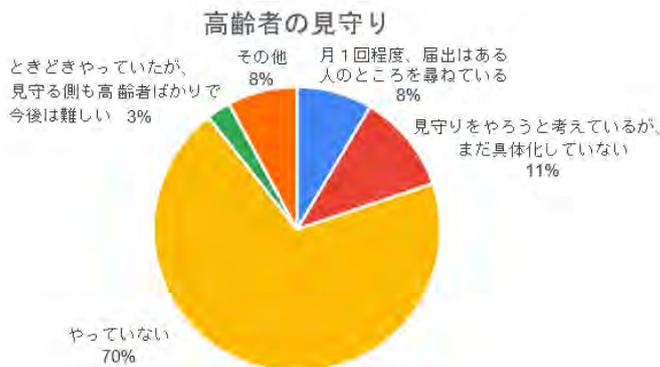


(4) 高齢者と概ね50歳以下の人との交流は

「高齢者と概ね50歳以下の交流はあるか」を聞きました。「あまり交流がない」が74%と最多でした。「自治会の活動を通じて交流がある」が19%ありました（複数回答可）。(N=293)

(5) 高齢者の見守りをしているか

「やっていない」が70%。「月1回程度、届出のある人のところを尋ねている」が9%。「見守りをやろうと思っているが、まだ具体化していない」が11%。「ときどきやっていたが、見守る側も高齢者ばかりで今後は難しい」が3%でした。



(6) 認知症の高齢者への対応

「認知症の高齢者を把握できていないので、何もしていない」が73%と最多でした。

「実際に認知症の高齢者の対応をする場面もあるが、それ以上のことはできない」が20%。「認知症ではないかと感じたら親族や地域包括支援センターに連絡する」が12%となっています。(N=293)

(7) 今後、高齢者対応に積極的に取り組んでいくことができるか

「できると思う」が31%。「難しいと思う」が69%となりました。

(8) 難しいと思うのはなぜか

「難しいと思う」人にその理由を聞きました。「高齢化と共に中心となる人材を確保できない」が最多で53%。「高齢化対策には関心はある人となない人がいて、手を差し伸べたい人は関心を示さないのが難しい」が33%。「高齢者対策は行政が行うのが当たり前で、マンション住民として関わるのはむずかしい」が19%でした（複数回答可）。（N=202）

「その他」として、「マンションとして関わる問題なのか不明である」、「管理組合の本来業務ではない」、「管理組合には他に仕事がある」、「管理組合や他の住人が高齢者対策をしなければならぬ理由が理解できない」等が記載されていました。^{※3}

5 10年後、30年後のマンションコミュニティに関する意見

膨大な意見を頂いた中から、重要なことを9つのグループに分けて以下の通り整理しました。

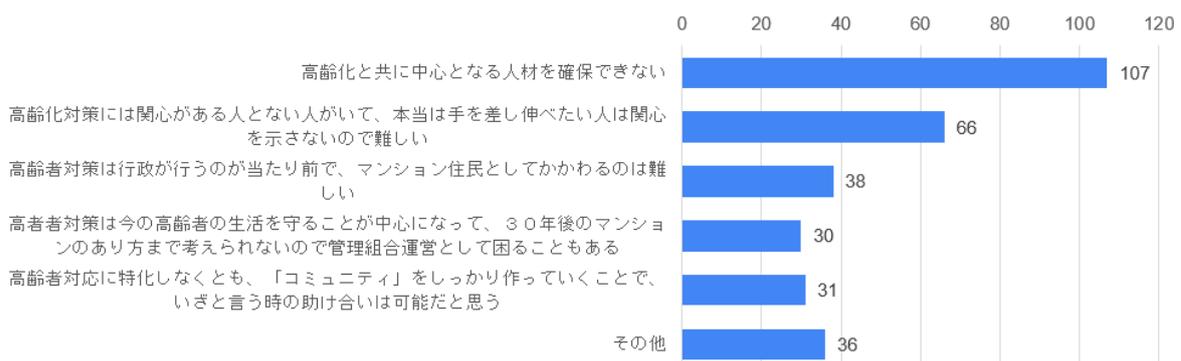
(1) 今後の維持管理や円滑な管理組合運営

- ・マンションを資産として管理していくためにITの活用等が必要だと思う。
- ・議事録の他に写真をメインにした印刷物を発行、気楽に意見を言える仕組みをつくっている。
- ・1年任期だが複数名は次年度に残ることとしオブザーバー制度を導入。

- ・マンションの長期的な展望について明確化していることが重要。費用負担に耐えられないのであれば別の行き先を考える必要がある。
- ・区分所有者も権利主張だけではダメで、義務（適切な維持管理と費用負担）を果たさなければ、最後は加害者になる。
- ・将来は、高齢化は格段に進み、管理組合運営そのものが難しくなり、第三者管理の仕組みに頼らざるを得ない。チェック機能を維持するためにコミュニティ形成が必要ではないか。
- ・オンラインを基盤とした交流の場を構築していくことが重要。
- ・任期1年の理事で、大規模改修も運営改善も、実態としては無理。理事会のサポートチームとしてサポートを行った。複数年を務める理事も必要だと考えている。
- ・長年、特定の人が理事会を主導する形ができてしまっている。この形を修正するためにも、住民同士のコミュニケーションが重要。
- ・マンション住民の意識は無関心。費用を負担して積極的に外部者を活用することが必要。
- ・海外居住、高齢の外部居住者に、委任状や議決権行使書を提出してもらわなくてはならない問題に手を打たなければならない。
- ・理事会では団地をより長期にわたり良い状態に維持管理できるよう将来ビジョンを作成中。その中で管理組合運営、防災、高齢者、若手住民への対応策等の課題を詰める予定。
- ・長期的な視点での合意形成におけるコミュニティの重要性を認識していないのが問題だ。

※3

高齢者対応が難しい理由



(2) 新旧住民の意識の溝

- ・ 竣工時からの居住者と中古物件として購入した人の間の考え方の溝が顕著になっている。
- ・ 居住者年齢の広範囲化に対しコミュニティをどうしたらいいかを知りたい。
- ・ 終の棲家（高齢者）と一時の宿（子供の成長で買い替えをする若年層）が分断している。
- ・ 年代によって、住むことに対する意義が違い、コロナ禍で理事会はWebになり、顔を合わせる機会が減って今後はもっと関係が薄れていく。
- ・ 70歳代が45%を占めている。新入居者はマンション管理に無関心の傾向で、20年後の自主管理、コミュニティ形成に希望が持てない。
- ・ 子どもが大学生以下の住民は共稼ぎが多く生活が大変なのに、高齢住民が助けてもらうことばかりを考えているのが残念。
- ・ 高齢者対策と共に、新たに入居した子連れ世帯にも住みやすいマンションにしてほしいという意見がある。若い世代も意識することが必要。
- ・ 3世代の意思疎通には継続的に行うゆるやかな組織の維持が必要。
- ・ ずっと住み続けるとは考えていない若い層が増え、管理費等の値上げには反対する。

(3) 次世代への引継ぎが難しい

- ・ 居住者の半数が高齢者。高齢者同士のコミュニケーションはあるが、若い人に繋いでいくのがむずかしい。
- ・ 新築当初の入居者は高齢化し、若い入居者は賃貸という状況が多く、防災対策が重要だと思うが、そんなことに興味がないので難しい。
- ・ 建物も住民も高齢化しており、積極的に活動できる方が少ない。若い人に交代する時期だと思うが、40代、50代は、総じて仕事が忙しく、実質的には管理会社任せになる。

(4) 防災に関して

- ・ 防災を軸にコミュニティ作りを目指している。
- ・ 防災は、減災対策、被災時の管理組合運営等について真剣に考えなければならないが、自治会と管理組合の話し合いはむずかしい。
- ・ 防災マニュアルの内容と現実の乖離がある。防災訓練を通して修正しなければならない。

- ・ 災害時には自助、近隣同士の助け合いが必要で、土壌作りのコミュニティ形成が必要。
- ・ 防災訓練は、様々な種類を工夫するとコミュニケーションの機会になりやすい。

(5) 管理組合と自治会

- ・ 管理組合と自治会がうまく連携できていない。
- ・ 管理組合と自治会は統合した方が合理的。
- ・ 管理組合と自治会と管理会社の合同会議で物事を決めていくことが必要。

(6) 高齢化に関して

- ・ 何ごとにも積極的に取り組んでいる理事が高齢、後継者になる人材が見当たらない。
- ・ 今の高齢の自治会長が熱心だが、10年後はどうなるかわからない。
- ・ 高齢化で、輪番制で役員なってもまったく役員ができない人もいるのが現状。
- ・ 高齢者対応を望まない人が大多数を占める。
- ・ 高齢者対策は、社協、地域包括支援センターと連携して「終活セミナー」を実施。
- ・ 高齢者対策は、ITの活用と、地域包括支援センター、医療関係等の連携が格段に進むと思われる。それを周知して活用することだと思う。
- ・ バリアフリー化が難しく、何らかの手当てが必要な高齢者は福祉施設に転居している。

(7) 管理組合の業務ではない

- ・ 区分所有法で共用部分を管理する管理組合に、それ以外の業務を受け持たせることは困難。
- ・ 生活向上や楽しみを求める前向きなコミュニティ構築はよいと思うが、私生活に個人的な負担を負わせることを前提としたコミュニティはどうか一石を投じたい。
- ・ 管理組合は、個人の連絡ツールを整理し、連絡体制を強化する。その上で、地方公共団体と民生委員との連絡をとるところまでが仕事。
- ・ 管理組合の役割は建物の維持・管理に関すること。コミュニティが合意形成に必要なが、管理組合の役割を認識した上で動く必要がある。
- ・ 管理組合運営と防災は管理組合で行うものだが、高齢者対策は管理組合が行うものではない。

(8) マンションの今後

- ・おそらく10年後には各戸が相続で売りに出され、スラム化の要因が増え、先が見えない。
- ・賃貸が多くコミュニティ形成はむずかしい。
- ・10年後は対応可能だが、30年後は日本の現実と同様、超高齢化社会となって対応は難しい。
- ・築51年。賃貸化が進み管理組合活動への関心は低く崩壊寸前。
- ・築50年、長寿命化を目指すのか、マンションの終活に向かうのか態度決定を迫られている。
- ・「空き家問題」は深刻で、マンションで解決できる問題ではなく社会的な問題。国や地方公共団体も巻き込んだ対策が必要。
- ・居住者の入れ替わりは、コミュニティ形成にとってはマイナス面もあるが、高齢化の抑止効果も期待できる。
- ・建替えに向けての検討中だが、これ以上高齢化が進むと、仮住まいもできない人が増え、建替えどころかスラム化が心配になる。
- ・高齢者対応や防災には、居住者情報はどうしても必要。ルールを定めた上で、居住者名簿を持つことが、コミュニティ維持にも不可欠。

(9) コミュニティに対する意識

- ・現在65歳以上の住民が過半数を占めていて、リーダー格、ボランティア参加の人も多く高齢者間のコミュニティを形成している。
- ・年齢層が多様化していて、感覚が違い過ぎ、共同の作業はできればしたくないのが本音。
- ・コミュニティ形成をよしとしてマンションに住むことの負荷を高めていることが不愉快に感ずることがある。
- ・マンションで失われているのは「顔見知り」「挨拶に続く短いおしゃべり」のはず、それがない。
- ・役員はコロナ禍以降、限りなく手がかからない道を選択している。
- ・将来の建物のビジョンを考えることが現実的。そういう人がいたときにサポートできる人間関係がないと、代が変わったら終わりになる。
- ・賃貸物件が増加して挨拶をしない人が増えて来て、今後の管理組合運営に不安を感じる。
- ・広報・周知・理解と身近なところから少しずつイベントを企画して、未知の人と交流を深め、よい

関係をつくることを心掛けている。やりがいがあることだと考える。

- ・マンションは近隣と接触を避ける傾向の人が集まるので、「コミュニティ活動」という言葉による押しつけ感が楽しくないので心が動かない。

6 まとめ

(1) 今後の維持管理や円滑な管理組合運営

アンケート結果では、「管理組合の情報を常にオープンにしていること」、「総会にはかかる議案について丁寧に説明をしていること」が合意形成にも影響を与えることが改めてはっきり分かりました。これもコミュニティの合意形成にかかわる重要な役割です。

「理事が住民に挨拶する積極的なコミュニケーションをとっている」、「これまでの理事にご苦労様の文化がある」は当研究会が扱ってきた事例の中で合意形成に重要な役割を果たすものだと思っています。これに対しても合意形成に大きく影響することが確認できました。

理事の苦労を知っていて、それにご苦労様と思う文化は大切だと思います。それを表すことで、次の理事もがんばろうという気持ちになるのです。

管理会社に任せきりで特に何もしていなかった人が理事になって、何とか雰囲気を変えたいと、とにかく挨拶をしよう決めました。それが管理組合運営に対する興味につながり、その後、耐震改修工事等の合意形成につながったという話があります。

総会で退任した理事に花束贈呈をしたことで、タワーマンションの管理組合運営が円滑になったという話も印象に残っています。

(2) 防災に関して

防災対策は、15年前と比べて地方公共団体の取り組みもありマンションでも進んでいることが確認できました。防災をコミュニティづくりに活用したいという声もありました。しかし、地震対策に浸水対策も加わり、マンションの防災の取り組みは簡単ではありません。防災マニュアルに書かれていることが、本当に実行できることなのか、いくつかの事例を思い出し少し不安な気持ちになります。また、1年任期の理事と防災組織の役員とでは、当然意識や

認識に違いがあります。管理組合が決断しなければならぬ応急修繕、復旧工事の場面で理事会がどう対応するかを考えておかなければならないと思います。防災は、管理組合も自分たちが取り組むことだと姿勢が必要だと改めて思います。

(3) 高齢者対策について

最近、高齢者対策に取り組んでいる高経年マンションが多いですが、これも地方公共団体が自治会、老人会等の組織に補助金を出していることが大きいと思います。しかし、高齢者対策はこの15年で大きく変わったと思います。「今後、高齢者対策は、ITの活用と、地域包括支援センター、医療関係等の連携が格段に進むと思われる。それを周知して活用することだと思う。」という意見がありましたが、その通りだと思います。

高齢者対策については「マンションとして関わる問題なのか不明である」、「管理組合の本来業務ではない」、「管理組合には他に仕事がある」等の意見が寄せられています。一方、「社協、地域包括支援センターと連携して『終活セミナー』を実施する」「やりがいがある」等の根強い活動も見られます。

ただ、気になるのは、高齢者対策を熱心にやっているところは、管理組合運営に対する興味が高齢者対策にすり変わってしまいがちだということです。認知症の心配、体の不調を抱えている人がいて、何とか楽しく過ごしてもらうことに一生懸命だと、30年後のマンションを話題にはできません。修繕積立金も今のまま上げないという方向に合意形成される可能性も高くなります。

高齢化対策についても、管理組合として、マンションの今後のために何が必要かという視点で取り組むことも必要だと思います。

また、「年齢層が多様化していて、感覚が違う」、「コミュニティ形成をよしとしてマンションに住むことの負荷を高めている」、「新たに入居した子連れ世帯にも住みやすいマンションにしてほしい」という意見もあります。多様な入居者がいることを考え、それぞれが、ITも活用して、自分たちが付き合いたい人と付き合い、自由がいい人はそっとしておくことも必要だと思います。お互いの違いを知った上で緩やかなコミュニティを形成していくことを意識することも今後は重要になるでしょう。

(4) 合意形成できるコミュニティとは

高齢化と共に厳しくなっても、管理組合運営はきちんとしていくことが必要で、第三者の力を借りることも必要だと思います。その場合、分かりやすい広報誌の作成、重要なことの合意形成の過程等をきちんと分かりやすく示すことには、第三者の力を借りてもしっかりとやっていきたいです。そこができていれば、合意形成の下地ができるのです。

一方、高齢者は特に気持ちよく挨拶をかわせることが合意形成にも関わります。合意形成の下地として、気持ちよく挨拶することは意味があると思います。ただし、相手から挨拶が返ってこないということに気にしないことです。

私が非常にいいと感じる管理組合を紹介したいと思います。

15年前、大規模マンションであるがゆえに、地方公共団体から、自治会をつくって防災活動をしてほしいと言われましたが、自分たちは管理組合として全体で取り組むからと断りました。ここでは、「管理組合ニュース」がすべての情報提供ツールです。

管理組合の取り組み、将来の検討もよくわかるように書かれています。前期の理事の言葉から今期の理事の気持ちも書かれています。それが本当に分かりやすく気持ちが伝わってきます。防災体制も、お祭り等のこともすべてここに書かれています。管理組合としての取り組みが一体で本当に分かりやすく、この状況がマンション住民にとって当たり前であることが合意形成の大きな力となっていると感じます。

7 マンションにおけるIT総会・理事会の実施

マンションコミュニティ研究会では、総会・理事会のIT活用について2020年9月と、2022年2月にアンケートを行いました。その時の状況は、コロナの感染状況によって、さまざまでした。2020年緊急事態宣言当時の理事会は、下記の通りでした。

- | | |
|--------------------------------|-------|
| 1. ITのみで理事会を開催した | 7.8% |
| 2. IT参加と、リアル参加の併用で
理事会を開催した | 18.3% |
| 3. リアル理事会を開催した | 73.9% |

総会は、まだ議決権行使等に不安はあるもの、IT対応も本格的に議論されていることを感じました。

また、一旦、IT対応可にすると、なかなか元通りにはできない状況があります。ユーチューブで総会を見られるようにしたマンションでは、次回もそれが求められますし、理事会をIT対応可にしたところではコロナ禍が収まってもIT対応が求められます。

- ・外出先、出張中でも理事会に参加できる
- ・外部区分所有者の参加も期待できる
- ・子育てや介護で家を離れられない人も参加できる等のプラス要因は消えないと思います。

今回のアンケートでは、IT総会・理事会については、特に聞いていませんが、アンケート回答の中から読みとける部分があります。

- ・マンションを資産として管理していくためにITの活用等が必要だと思う。
- ・オンラインを基盤とした交流の場を構築していくことが重要。
- ・年代によって、住むことに対する意義が違い、コロナ禍で理事会はWebになり、顔を合わせる機会が減って今後はもっと関係が薄れていく。
- ・高齢者対策は、ITの活用と、地域包括支援センター、医療関係等の連携が格段に進むと思われる。それを周知して活用することだと思う。
- ・役員はコロナ禍以降、限りなく手がかからない道を選択している。

マンションコミュニティの今後を考えた場合、ITの活用をプラスにとらえる目と、これまでの関係が薄れて行くことに対する不安が同居しています。

私たちマンションコミュニティ研究会も、コロナ禍以降、3年半、リアルで集まって理事会を開催していません。全員がオンライン参加なので、自由に意見を言える環境があります。マスクなしでみんなの顔が見え、自由に話せます。当初、慣れなかった方も今ではすっかり馴染んでいます。

簡単に集まれるので、勉強会の講師と打ち合わせや、アンケート調査について意見交換で月3回ぐらいオンラインで集まる場合もあります。これで月1回のオンライン勉強会（約200名参加）と、年2回

のフォーラム（約400名参加）を運営しています。オンラインは本当に効率はいいです。

でも、年に1回ぐらい、懇親会という名目でリアルに集まります。その時には、議題に関係ない、それぞれの自由な発言が聞けて、関係が豊かになった気がします。これも大切なことだと思います。

理事会にリアルに集まる人たちとオンラインで参加する人の合体の会議は、よく話が聞き取れなかったり、様子が分からないことがあります。実際に、この環境で、理事会にオンライン参加している方が、よく聞きとれないこともあるから、一応参加しているだけだと言われます。

IT総会、理事会については、規約改正をして、できるような環境をつくり、その中で顔を合わせる機会を工夫し、自由に意見を言える環境をいかにつくるかを考えていくことになると思います。

8 最後に

今後、マンション住民もますます多様化します。まだまだマンションは増えていく中で、人口は減少します。特に15歳から65歳の人口は、現在7400万人のところ、30年後には5300万人となるのです。その時には、約4割が単身世帯となり、全単身世帯の55%が高齢単身世帯だと言われます。今とは全く異なる環境です。その時、マンションにだれが住むのかと、高齢化と共に気が重くなるのも分かります。

それでも、マンションを適切に維持管理していくことは重要です。適切な維持管理をされているマンションにそれを望む人が住むようになるからです。維持管理を効率よく進めるためにIT活用等で若い人たちの参加を促すことも必要です。一方、効率とは別の視点、居住者のマンションやその地域に対する緩やかな愛情が必要だと思います。それを継続的に維持するためにも、始まったばかりのマンション管理計画認定制度の利用も考えるべきだと思います。今後、高齢化と共に、特定の住人に頼るマンション管理やコミュニティ形成は難しくなります。DX化と共に形をつくり、その中で、誰でも同じように運営できる部分が不可欠になると思います。外部者の活用も必要で、その状況で、いかに住民の意識を集めていくかということがマンションコミュニティの重要な役割になるのではないのでしょうか。