

# マンションコミュニティ研究会Webアンケート結果

## 「Withコロナの管理組合運営 及び コミュニティに関する実態及び意識調査」

2020年12月2日

マンションコミュニティ研究会

副代表 榎本 明弘

事務局長 大滝 純志

# ＜調査の目的＞

コロナ禍における管理組合運営の状況、コミュニティ形成の実態、及び将来に対して感じてことを調査し、**Withコロナ時代の管理組合運営、コミュニティ形成のあり方を探り、コロナによって生じた変化を今後どのように活かすかを考える基礎資料を得ること。**

# <調査の概要>

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 式 : WEBアンケート

実施期間 : 9月23日～10月25日

回 答 数 : **316**

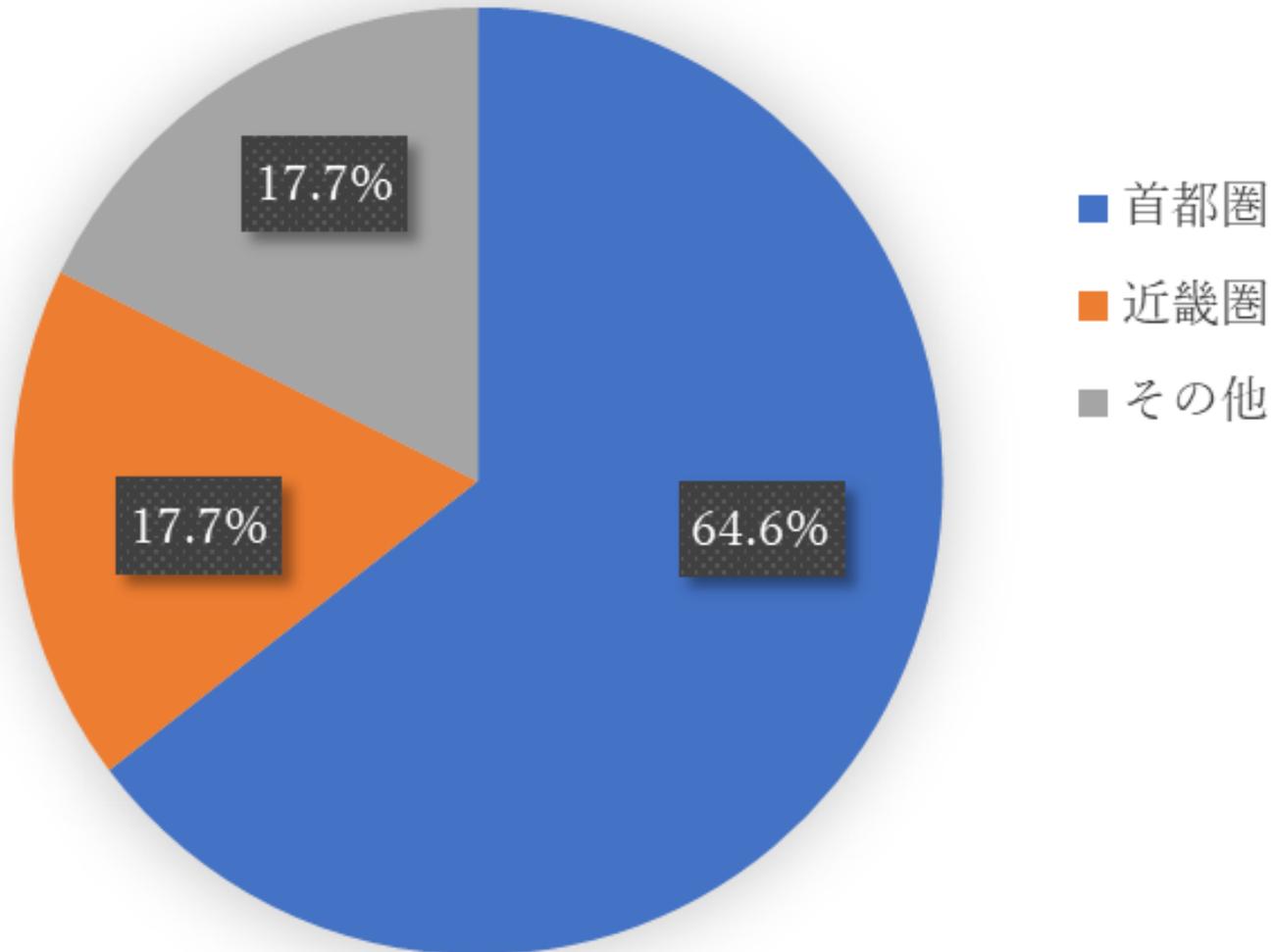
# I 基礎データ

# 1. マンションが所在する地域（都道府県）

全国30都道府県からご回答

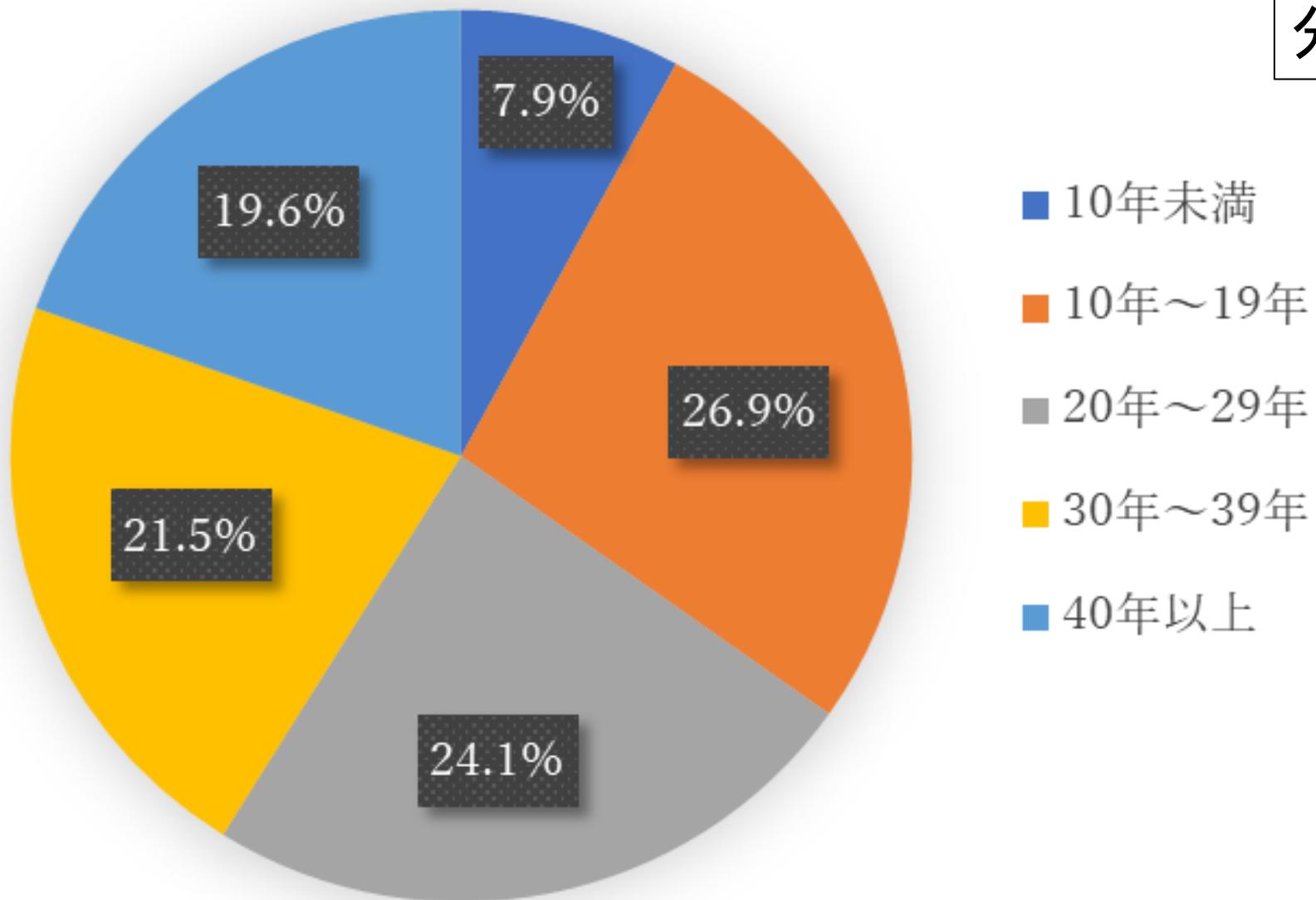
首都圏：東京都/神奈川県/  
千葉県/埼玉県（1都3県）  
近畿圏：大阪府/京都府/滋賀県/  
奈良県/和歌山県/兵庫県  
（2府4県）

首都圏からの回答が多数  
内、東京都は全体の28.8%



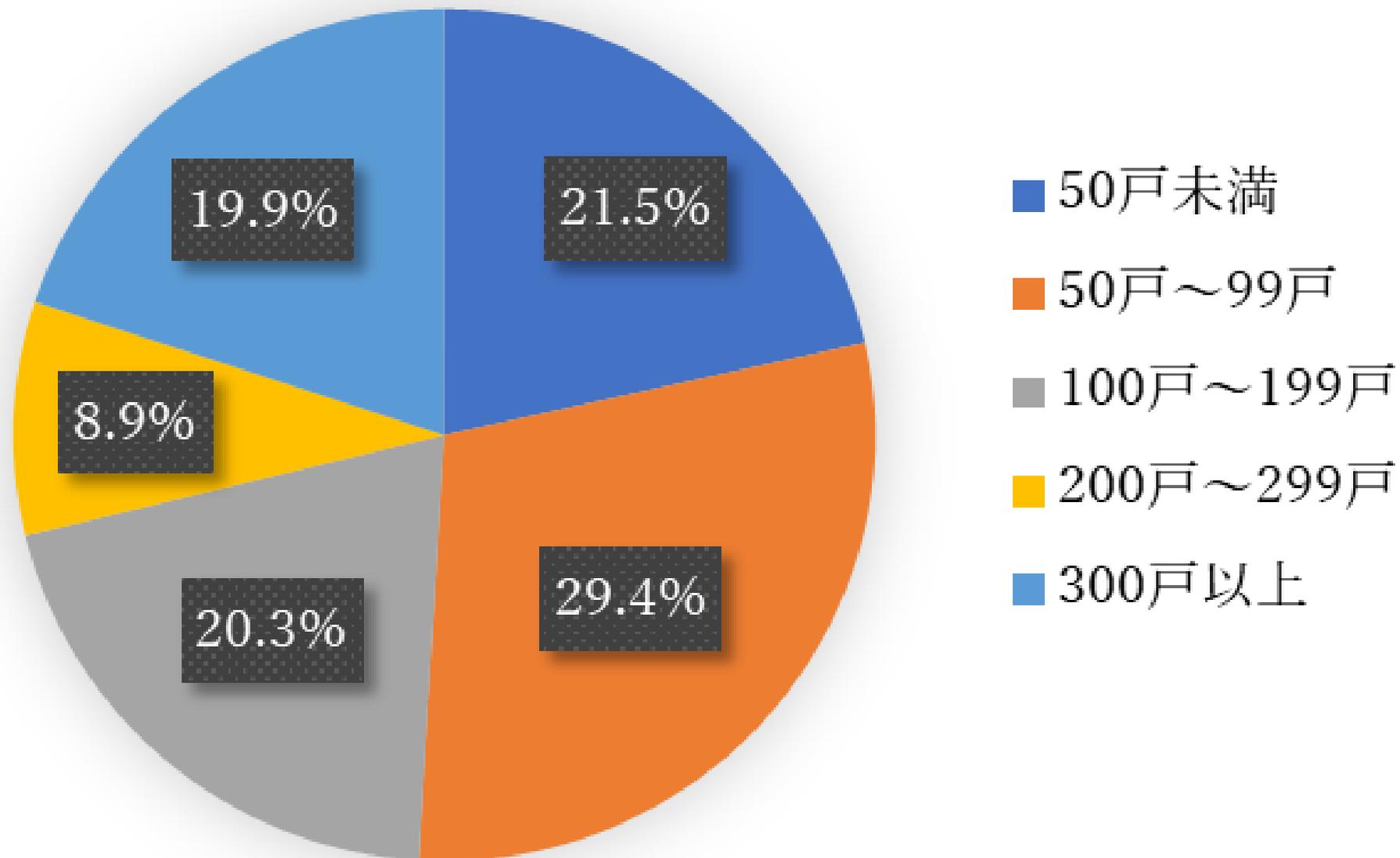
## 2. 築年数

10年未満が若干少ないが、各年代が20%前後に分布

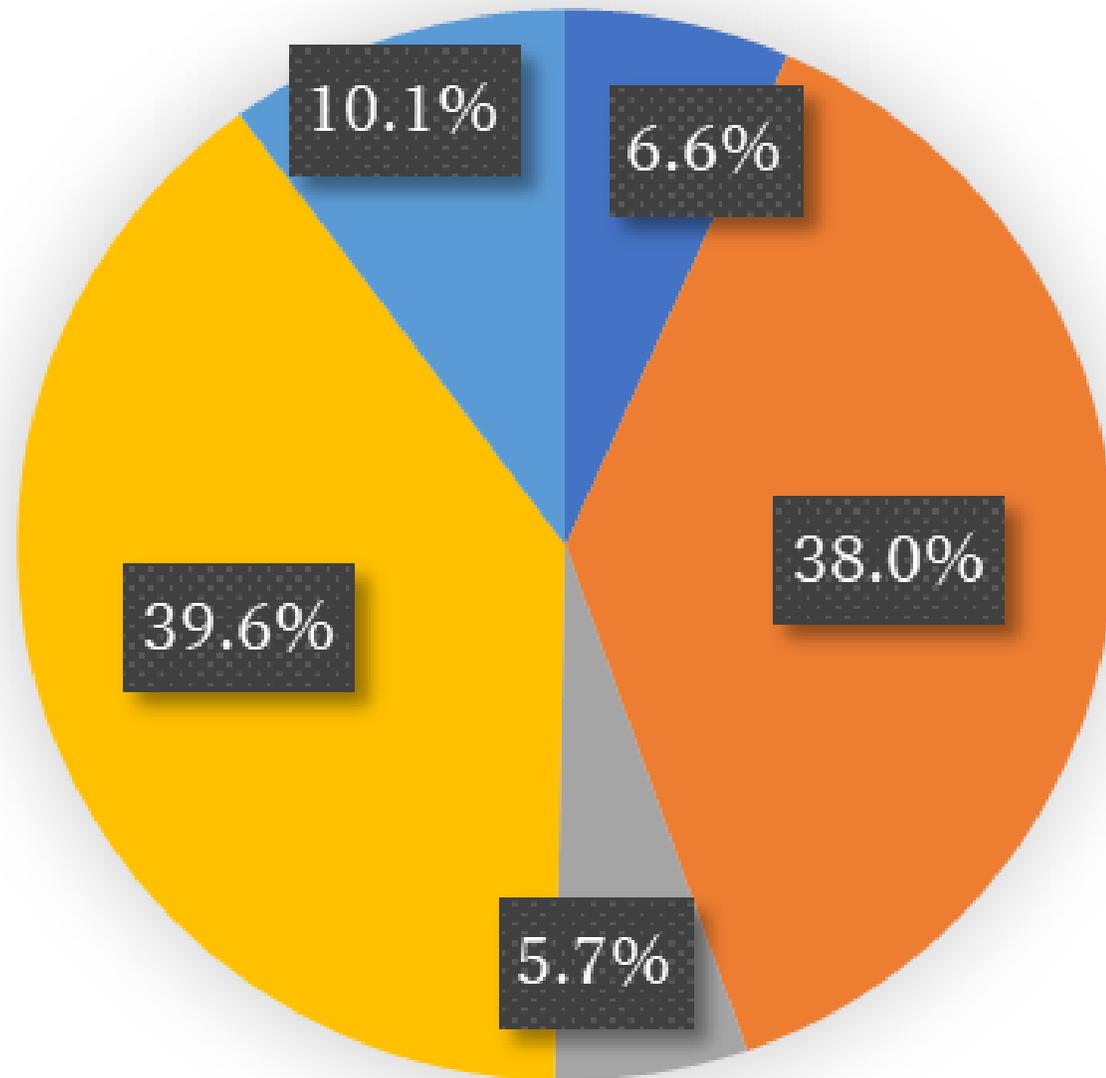


### 3. 規模(戸数)

50～99戸が30%近くと最多だが、  
バランスよく分散



## 4. 回答者と管理組合との関係について

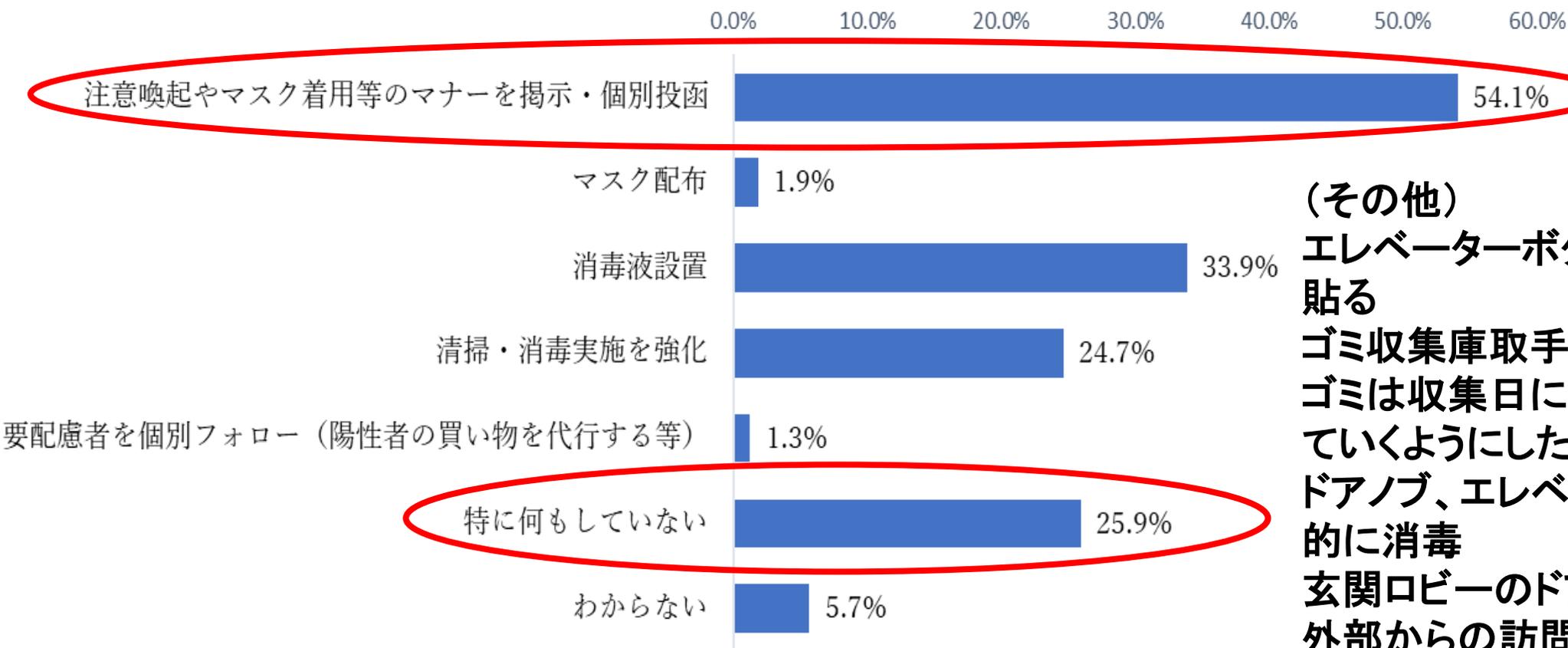


- 緊急事態宣言時に役員だったが今は役員ではない
- 緊急事態宣言時から引き続き役員をしている
- 緊急事態宣言時の後から役員をしている
- 緊急事態宣言時も今も役員ではない
- その他  
(↑ 元役員や専門委員の方)

## Ⅱ コロナ感染対策

(コロナ禍に対し、管理組合がどのような対応をしたか、意見対立や差別はあったか等を調査)

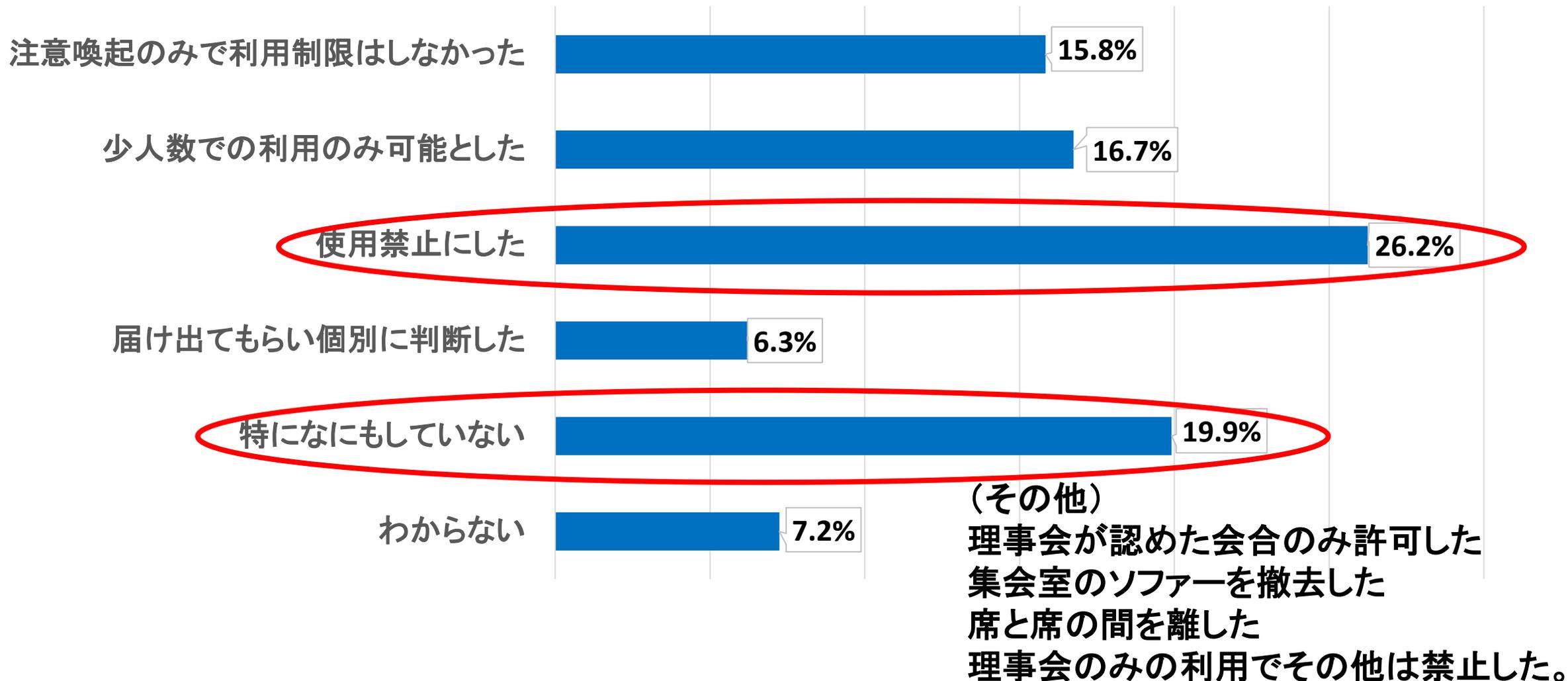
# 1. 管理組合としてどのような対策をしたか (複数回答あり)



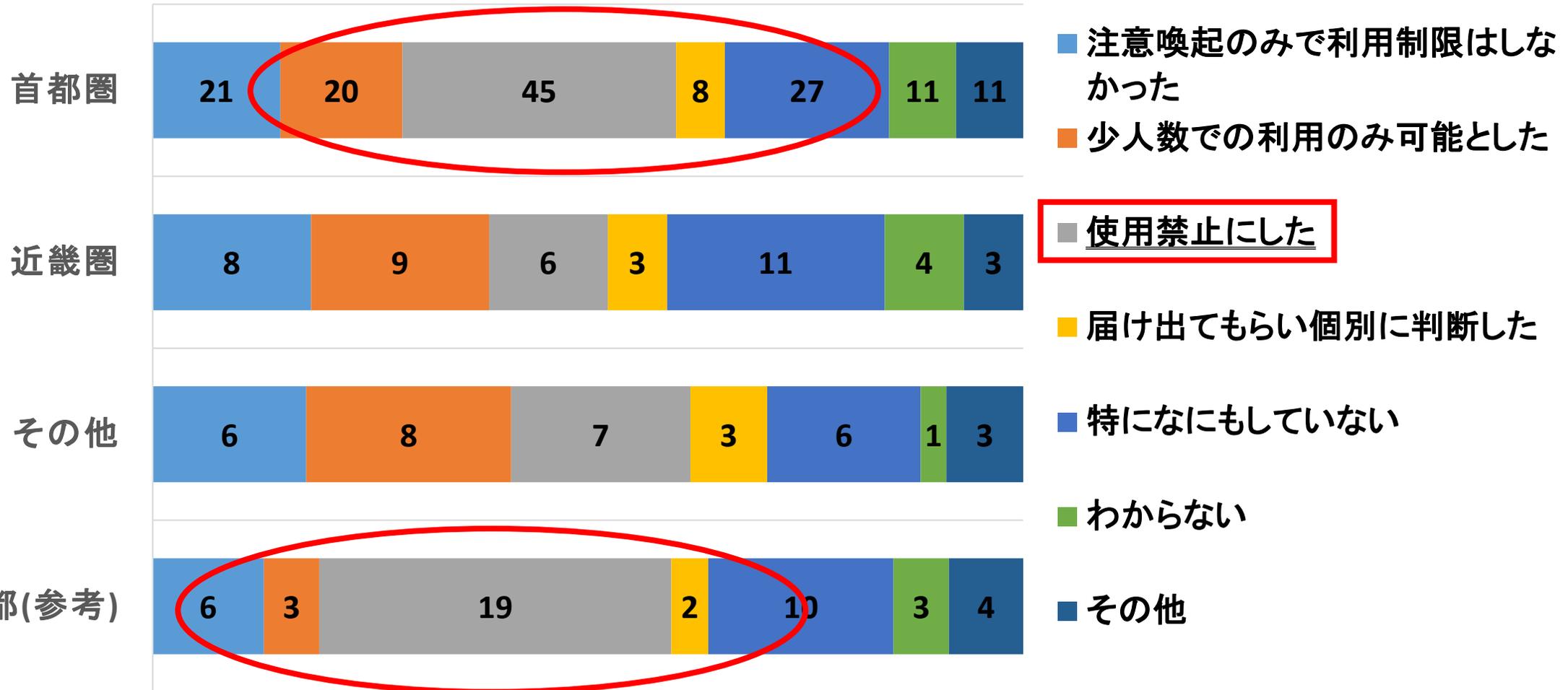
(その他)

エレベーターボタンに抗菌シートを貼る  
ゴミ収集庫取手に抗菌シートを貼る  
ゴミは収集日に直接集積所に持っていくようにした  
ドアノブ、エレベーターボタンを定期的に消毒  
玄関ロビーのドアを常時開放した  
外部からの訪問者への注意喚起、協力依頼をした etc.

## 2. 緊急事態宣言時(4月7日～5月31日)における**集会室の利用制限**はありましたか？

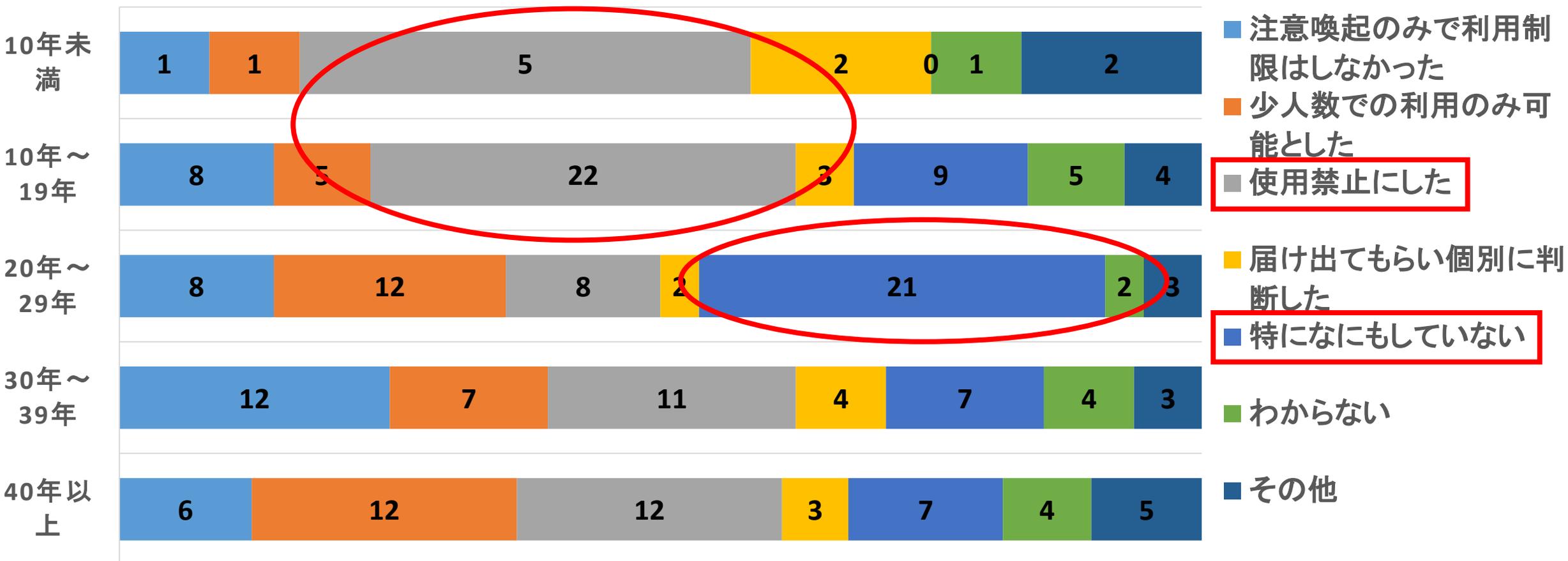


# 【地域別】



※ 首都圏で使用禁止は多い、特に東京が多い → (感染拡大と比例)

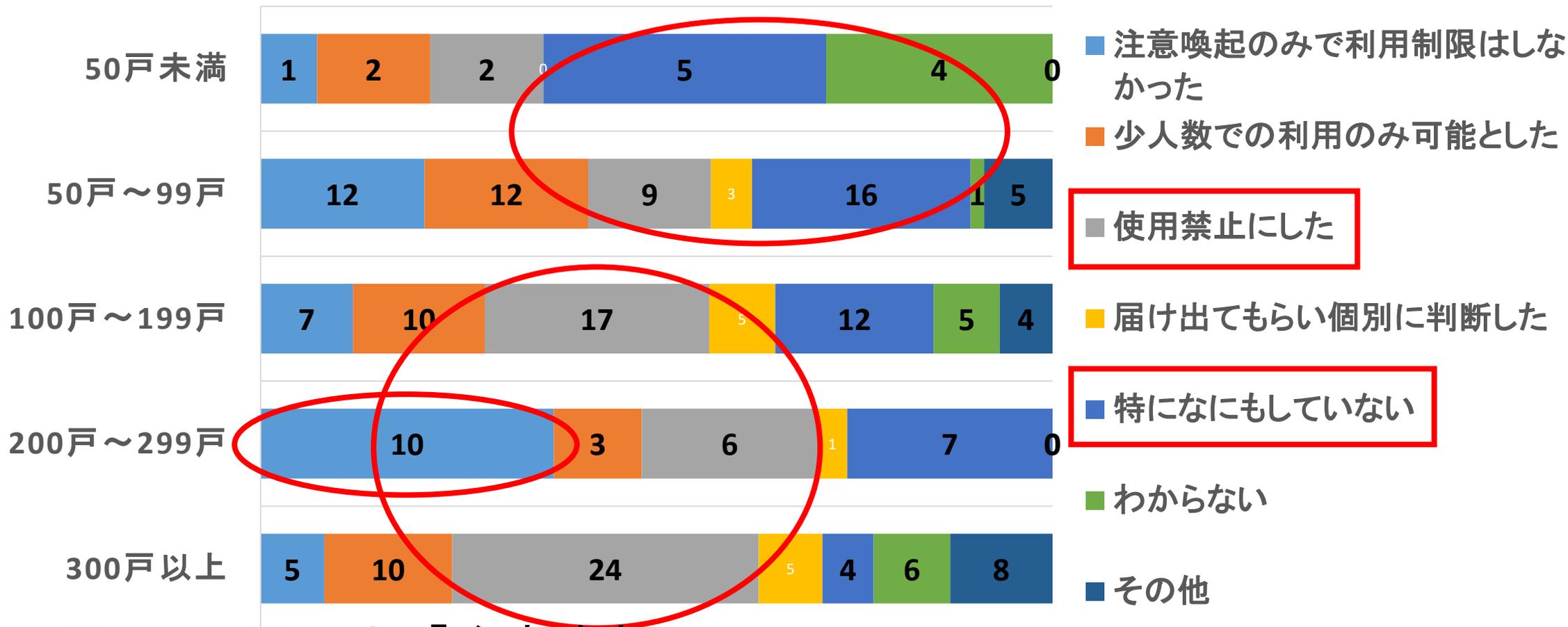
# 【築年数別】



築10年未満、築10～19年で、使用禁止が多い→(若い世代が多い方が敏感に反応)

築20～29年で、何もしていないが最多

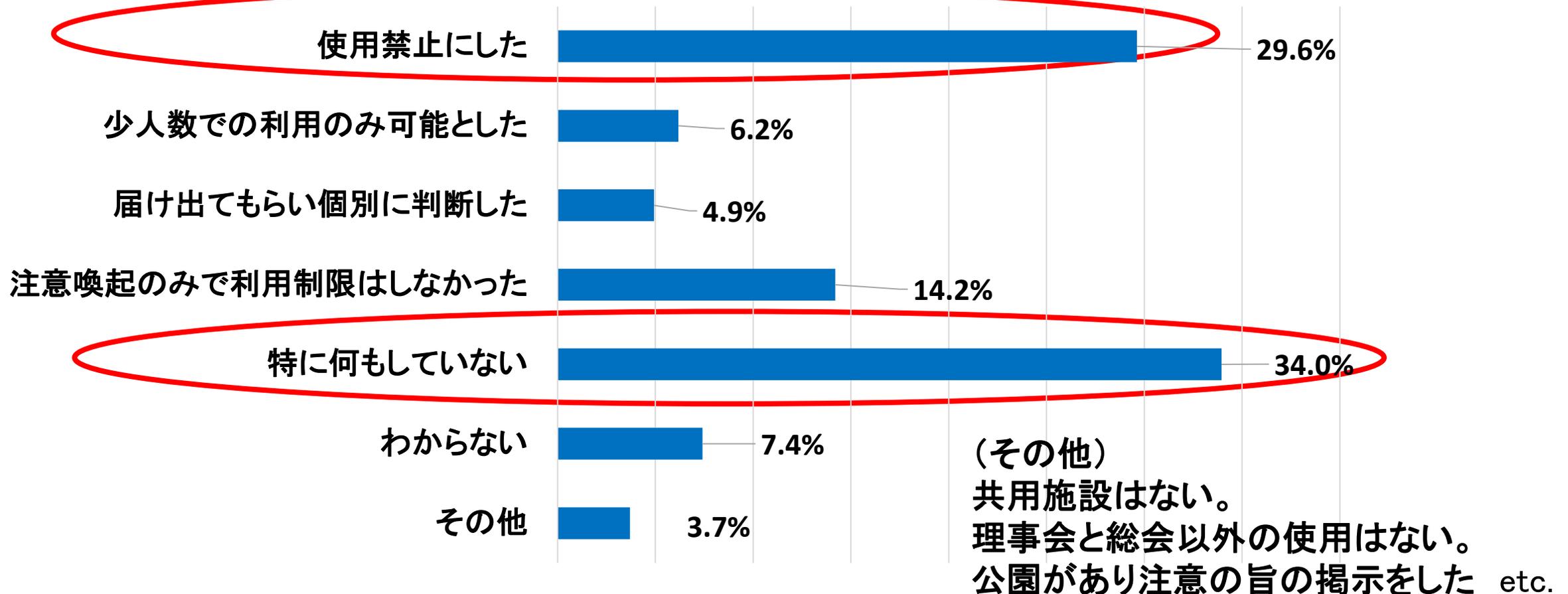
# 【規模別】



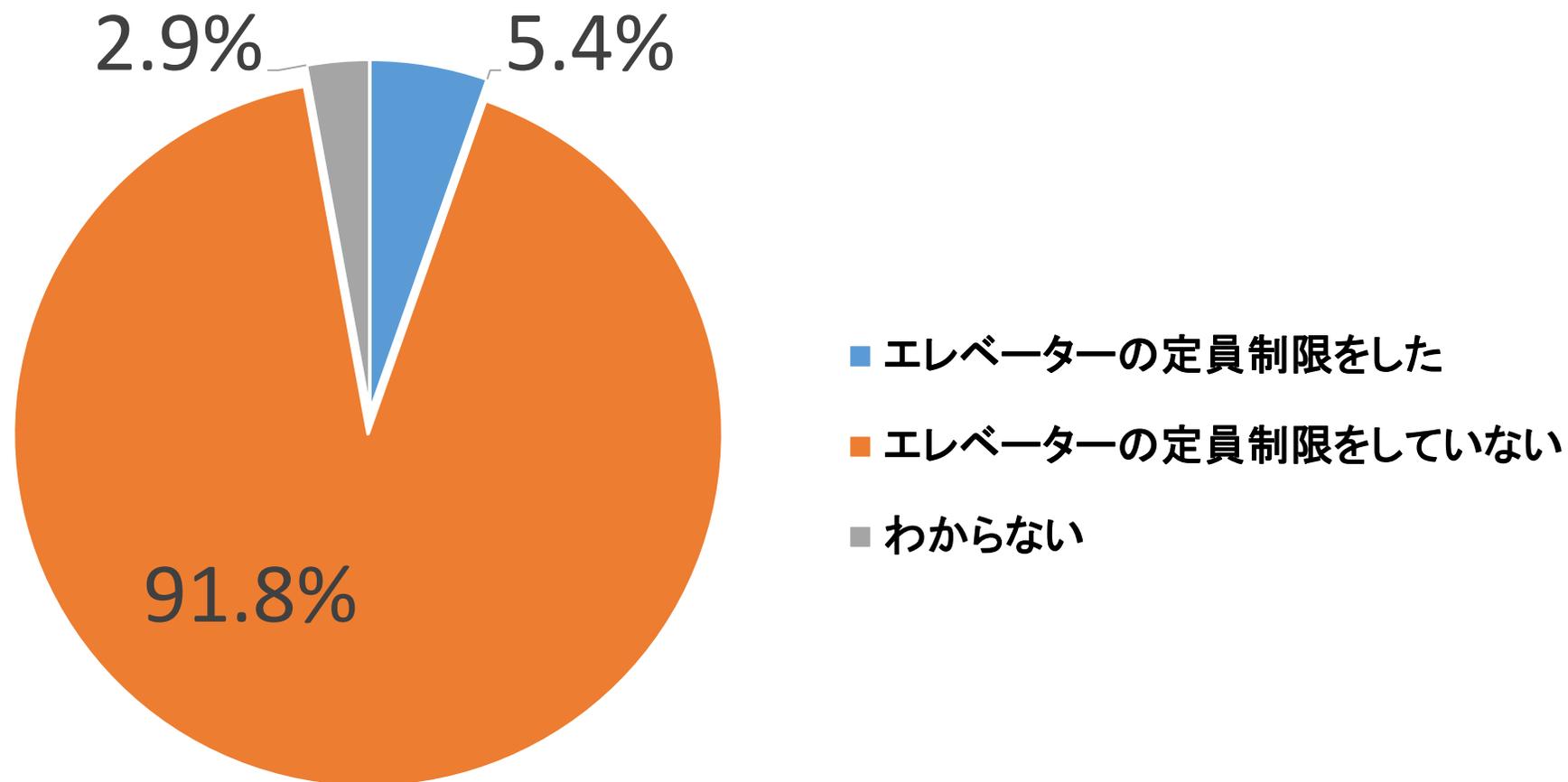
200戸～299戸では、「注意喚起のみで利用制限はしなかった」が多い。

規模が大きいほど、使用禁止が多い  
規模が小さいほど、何もしていないが多い

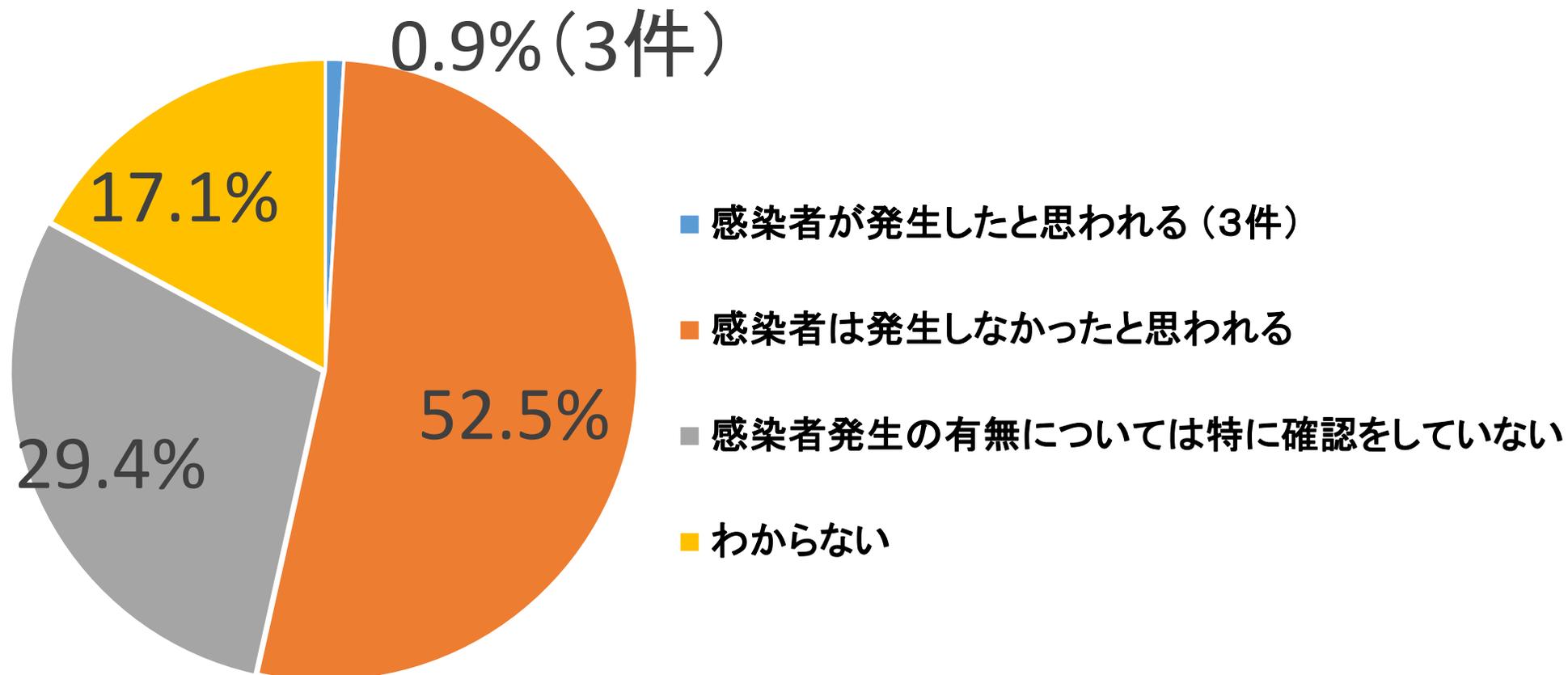
### 3. 緊急事態宣言時(4月7日～5月31日)における**集会室以外の共用施設の利用制限**はありましたか？



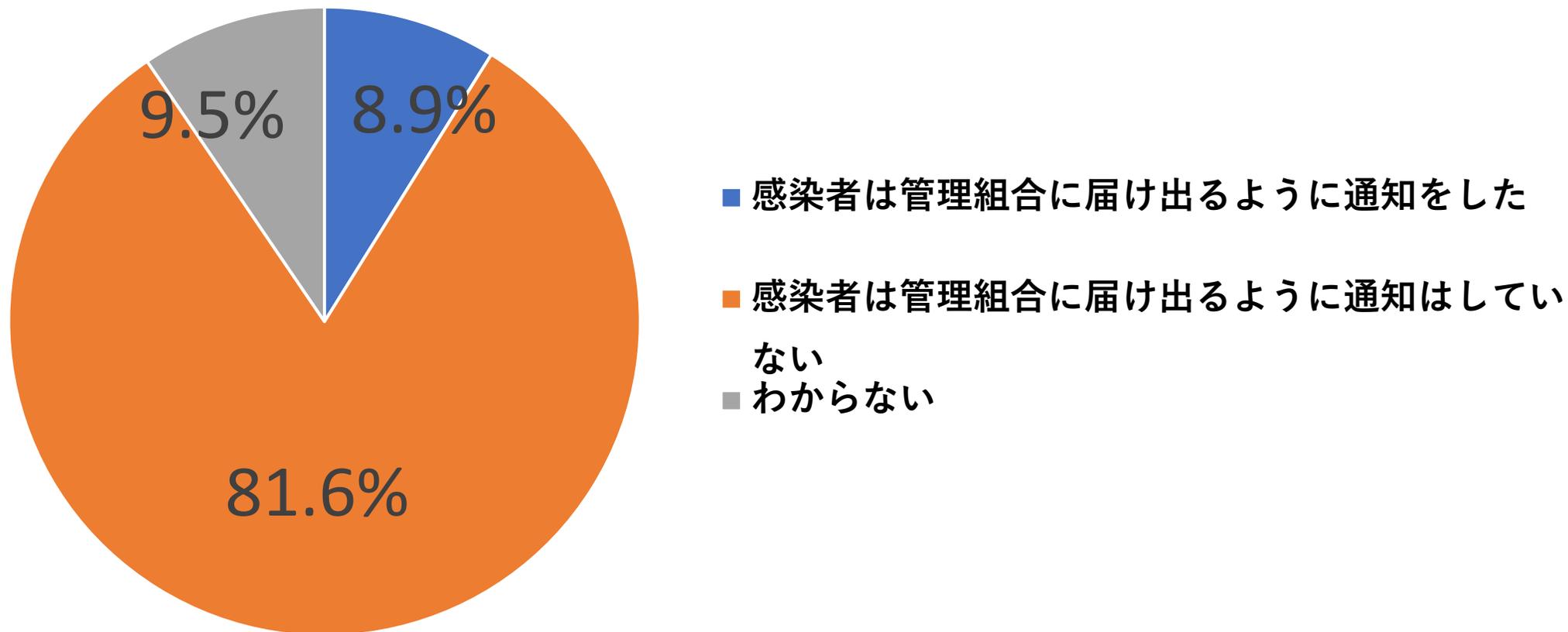
## 4. 緊急事態宣言時(4月7日～5月31日)に エレベーターの定員制限をしたか？



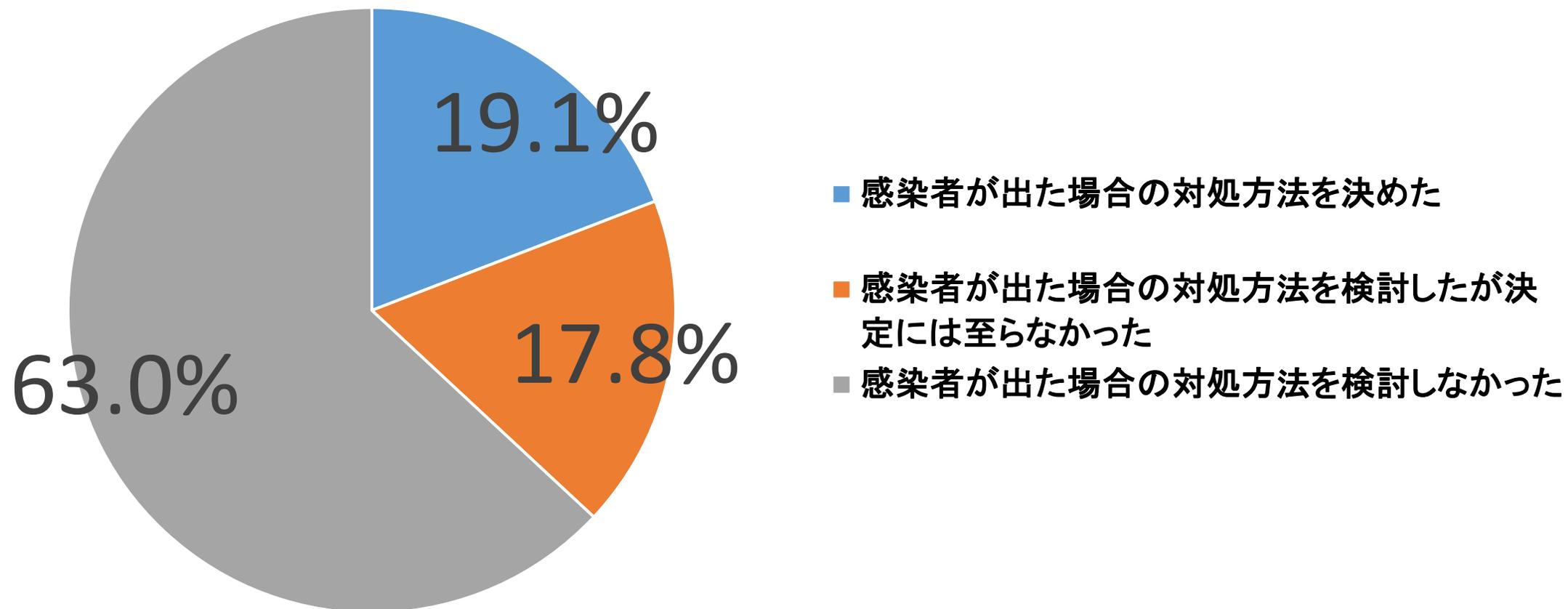
## 5. 感染者（陽性者）等がマンション内に発生したか？



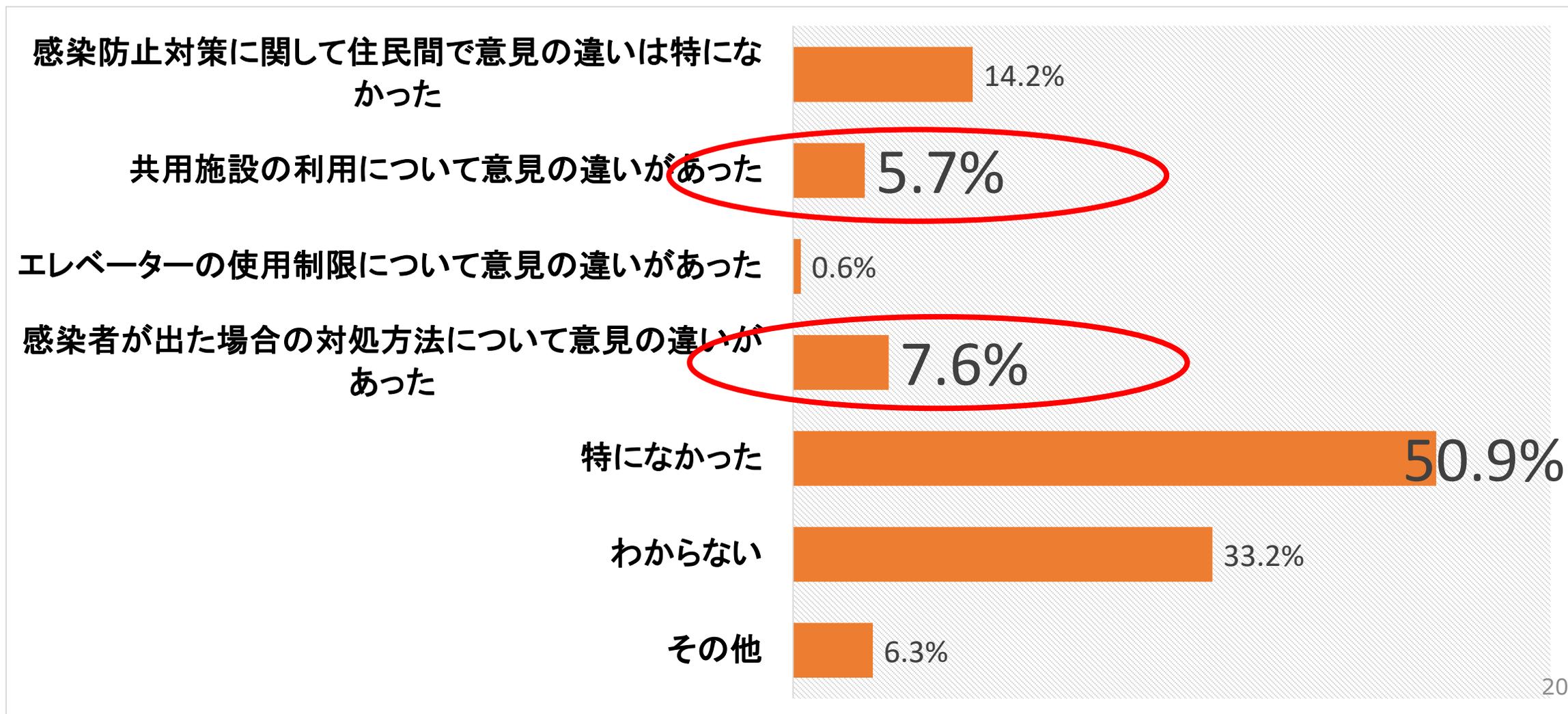
## 6. 感染者は管理組合に届け出るように通知していたか？



# 7. 感染者が出た場合の対処方法を 決めていたか？



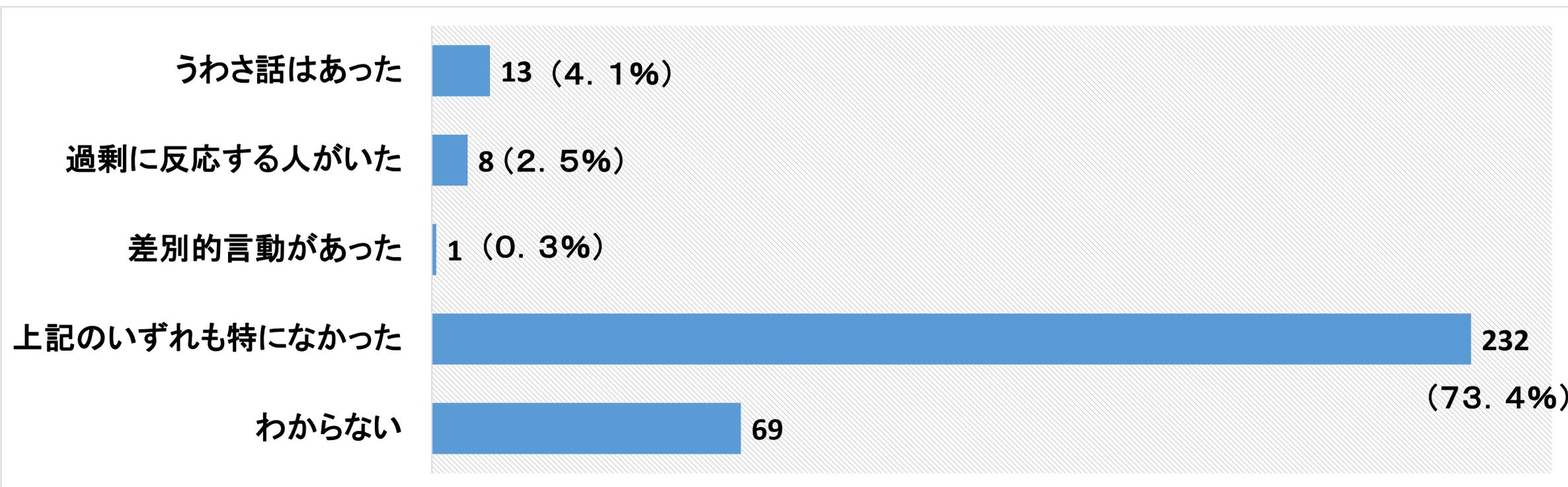
# 8. 感染防止対策に関して住民間で意見の違いはあったか？（複数回答あり）



## (その他)

- ・ コロナ対策に関して理事会から情報が出てこない
- ・ すべて理事長が仕切っていて他の意見を聞かない
- ・ そもそも意見を聞くことも議論もなかった
- ・ 管理員の判断によって対応が決まっていた
- ・ マスクの無料配布について意見対立があった
- ・ 理事会の開催に関して意見対立があった
- ・ 自己責任という共通認識があった
- ・ そもそも何も対策をしていない
- ・ 管理会社発行の感染防止対策掲示のみ
- ・ 入り口に消毒液の設置を求める住人がいたが、各戸で対応するよう掲示した

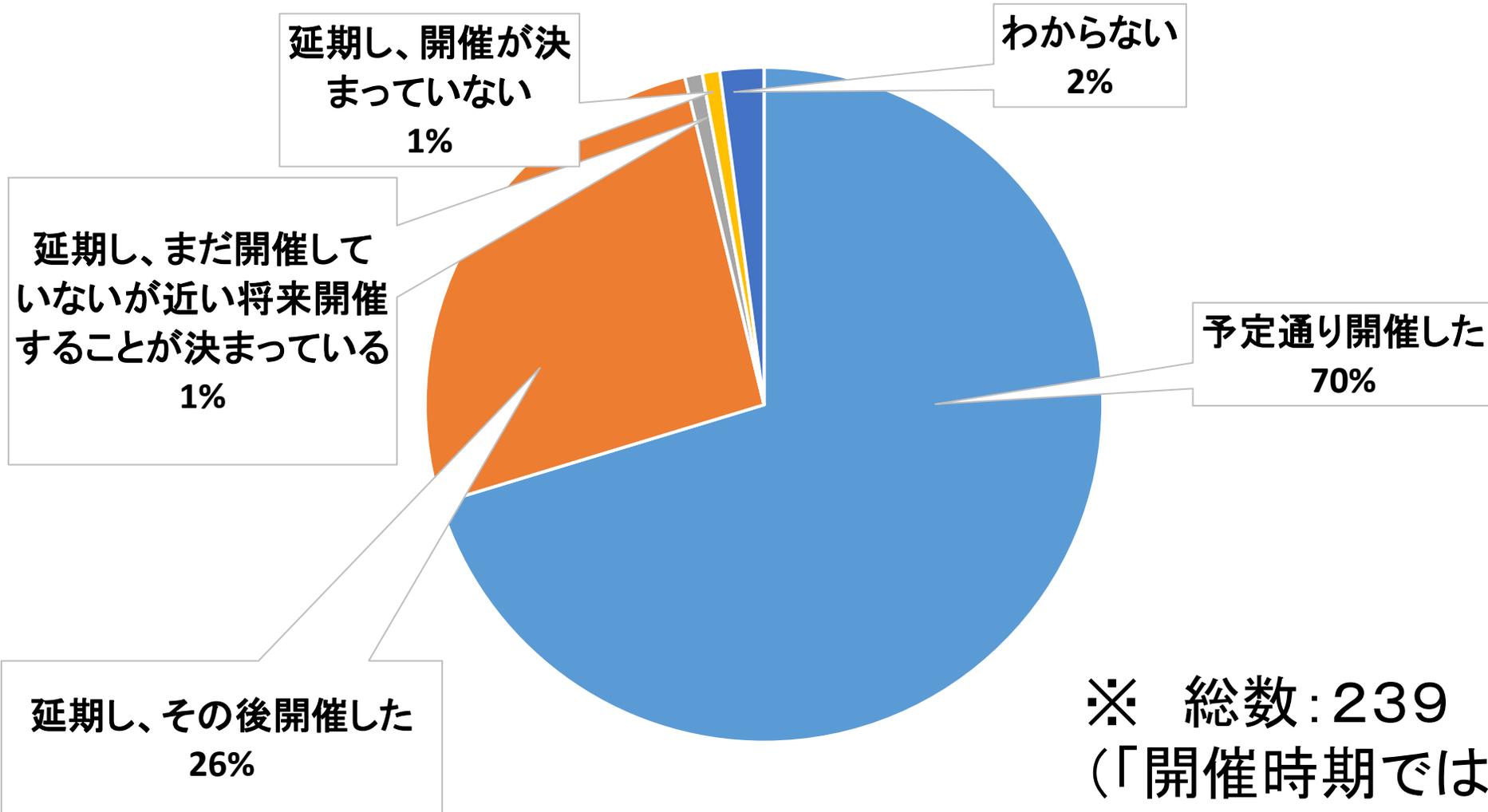
# 9. 感染者、濃厚接触者、海外からの帰国者、医療・介護関係者等の情報がうわさになったり、差別的な言動がみられたりしたか？ (複数回答あり)



# Ⅲ 管理組合運営

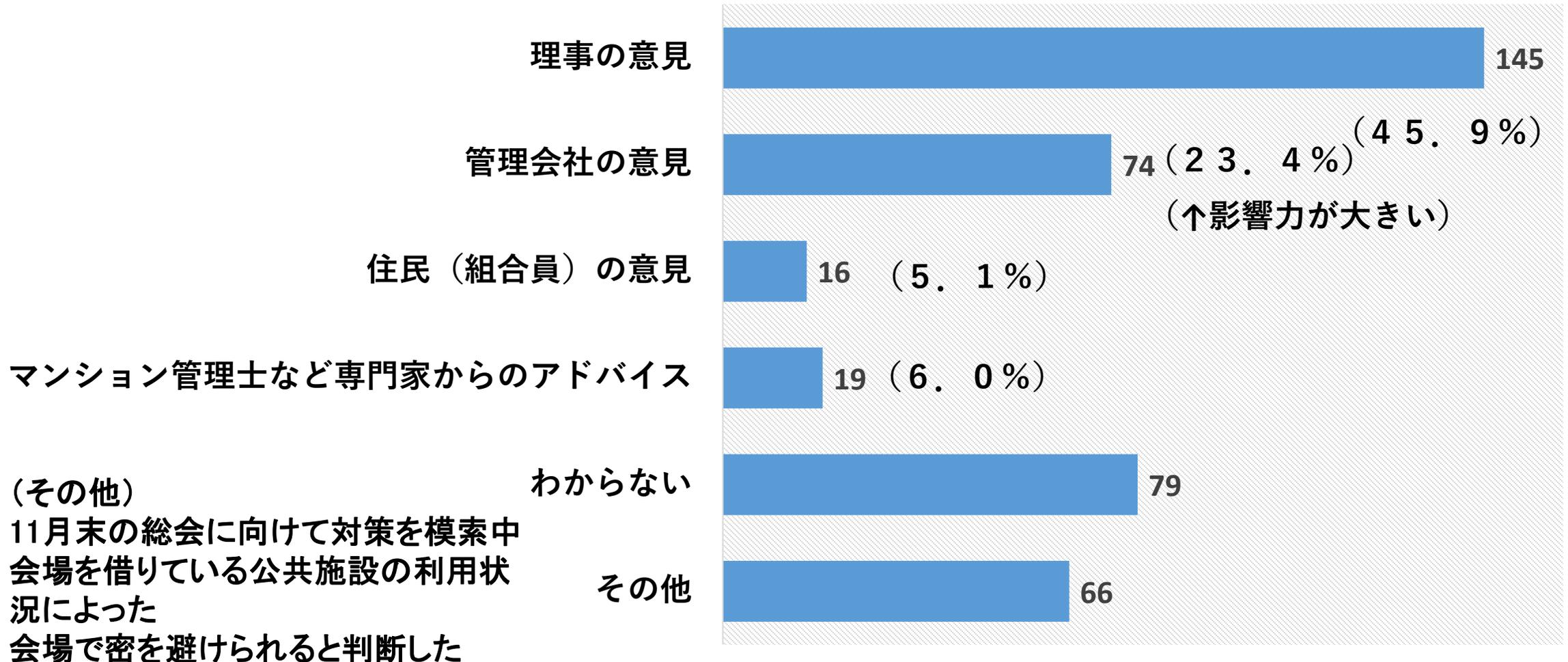
# 1. 総会の開催状況

## (1) 総会は予定通り開催しましたか？



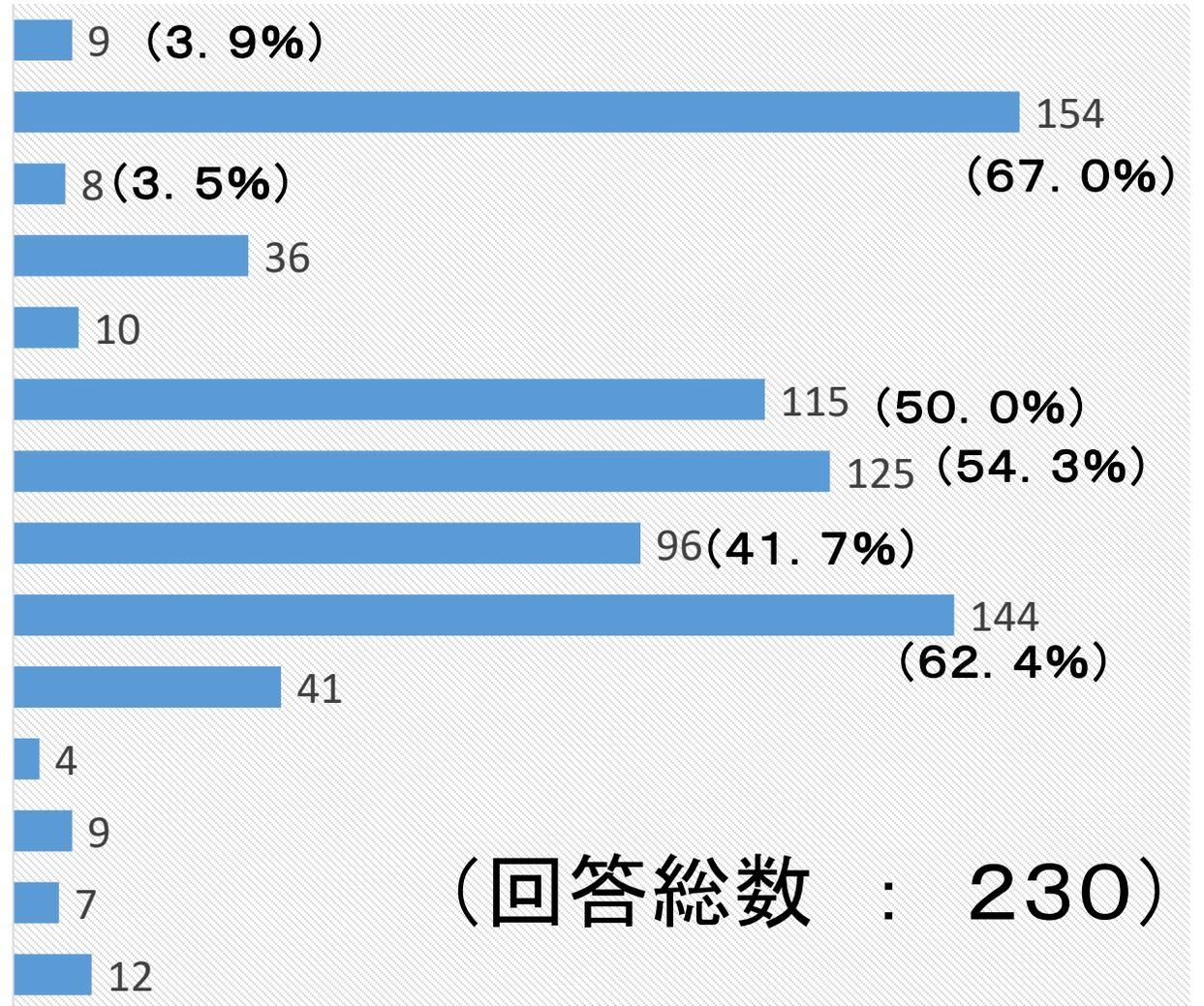
※ 総数：239  
(「開催時期ではなかった」を除く) 24

## (2) (1)での判断の根拠は何でしたか？ (複数回答あり)



# (3) 開催にあたり、特に配慮や注意したことなどを選んでください(複数回答あり)

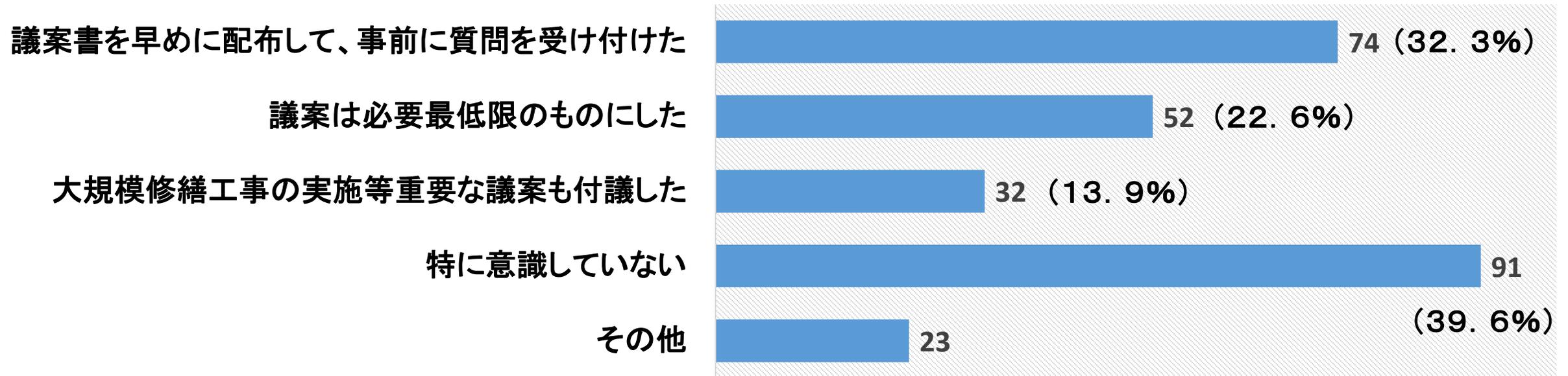
- 総会は開催せず区分所有者全員の同意を得て書面決議とした
- 議決権行使書・委任状を推奨し、会場に来る人の人数を少なくする工夫をした
- オンライン会議システムなどを活用し、リモートでの参加できるようにした
- 議案の数を少なくするなど、総会の時間を短くする工夫をした
- 屋外で開催した
- 参加者の距離を広げる工夫をした
- 窓を開ける等換気の工夫をした
- 会場に消毒液を用意した
- マスク着用を要請した
- 参加者の検温を行った(自宅での検温を含む)
- 新型コロナウイルス流行後総会は開催していない
- 特に何もしてない
- わからない
- その他



## (その他)

- ・ 参加者を分けて実施した
- ・ 事前に質問票を配布したが、当日たくさん質問が出て、それまでと変わらなかった
- ・ 議案書の作成を工夫し、判断材料を多く提供し議決権行使書を促した
- ・ 通常の総会より広い会場にした

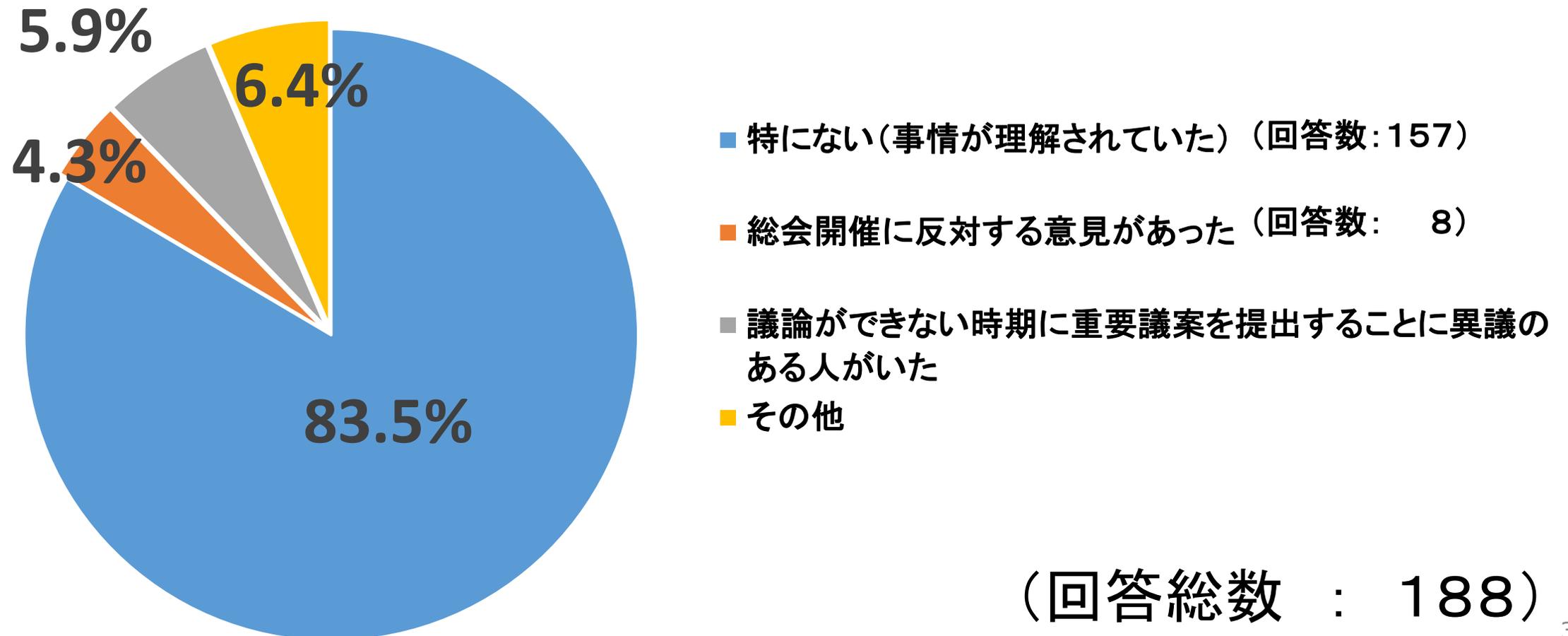
# (4) コロナ禍での総会での議案について 配慮したか(複数回答あり)



## (その他)

- 総会資料(議案提案)以外に別紙で説明資料の書面を添付して配布した
- 大規模修繕計画の説明を外部専門家からやってもらう予定だったが、これを延期して、大規模修繕のうち緊急に対処が必要な部分の見積等のみ決議した。
- 当マンション管理組合は100%自主管理で運営している。理事長は1年の輪番制。本年度は経験の浅い理事長だったため、議題は少なかった。
- 結局、理事長の意向で一方的に決定
- 説明資料の充実を心がけた。
- 議決権行使書による書類決議で実施された。理事会決議
- 議案書を事前配布し、質問がある場合質問状の提出を求めた。
- 書面での総会開催後、速やかに理事会をリアル開催し、重要議案はそこで補足説明し、議事録でその旨告知した。

# (5) 総会開催の是非、提出議案について 異議はあったか？

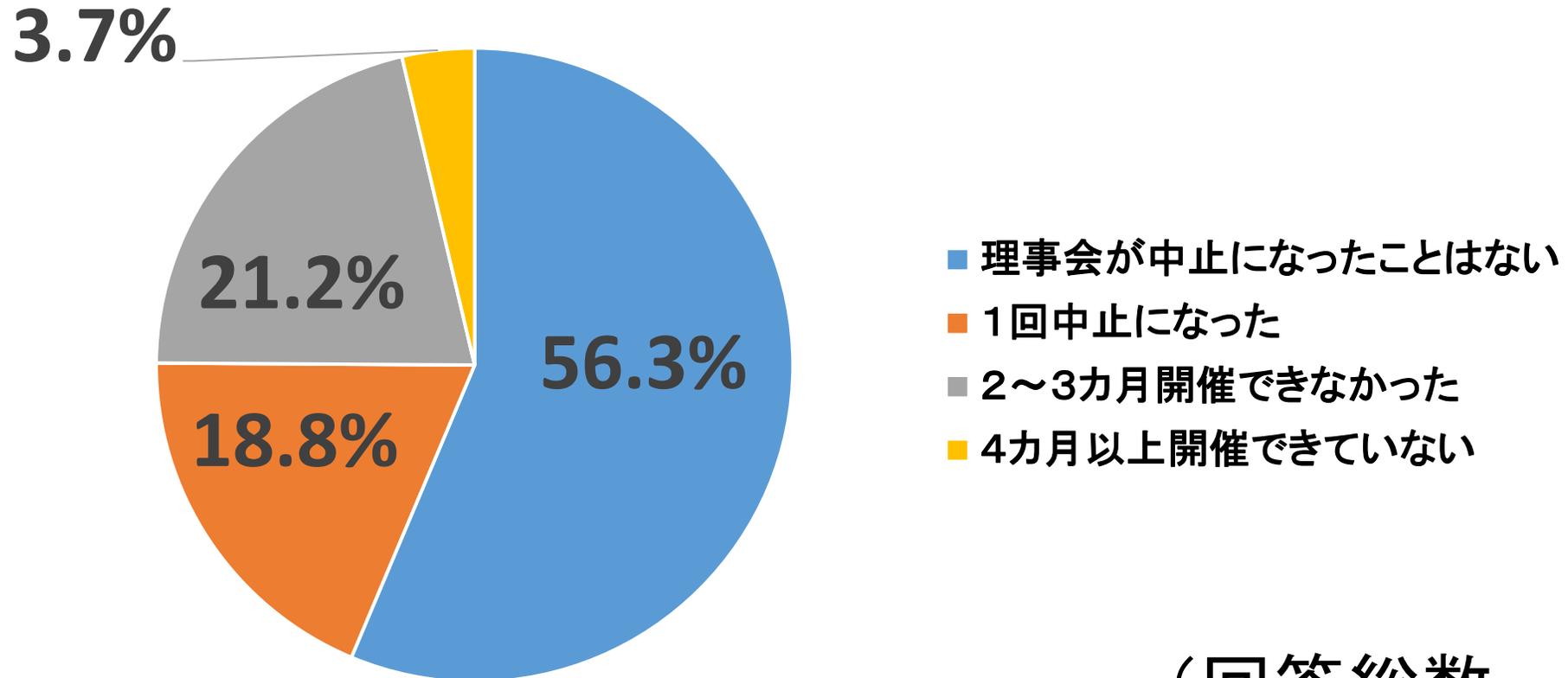


## (その他)

- 15号議案までありましたが一つの議案以外はスムーズに運びました
- 参加人数を制限するような案内だったので不満が出た
- 管理規約に忠実に、年度の総会は必ず開催してきている。  
マンション同様、区分所有者も老化しており、総会の「デジタル化」など見通しは暗い。  
来年度の総会はコロナが沈静化するまで、延期するか、書面による決議など熟慮したい。
- 流行前なので意識していなかった
- 駐車場の抽選を総会に引続きやるので、別の日にしろと管理会社に言ったが、従わない！
- 管理組合会報で検討しているとあったが、最終的に開催された

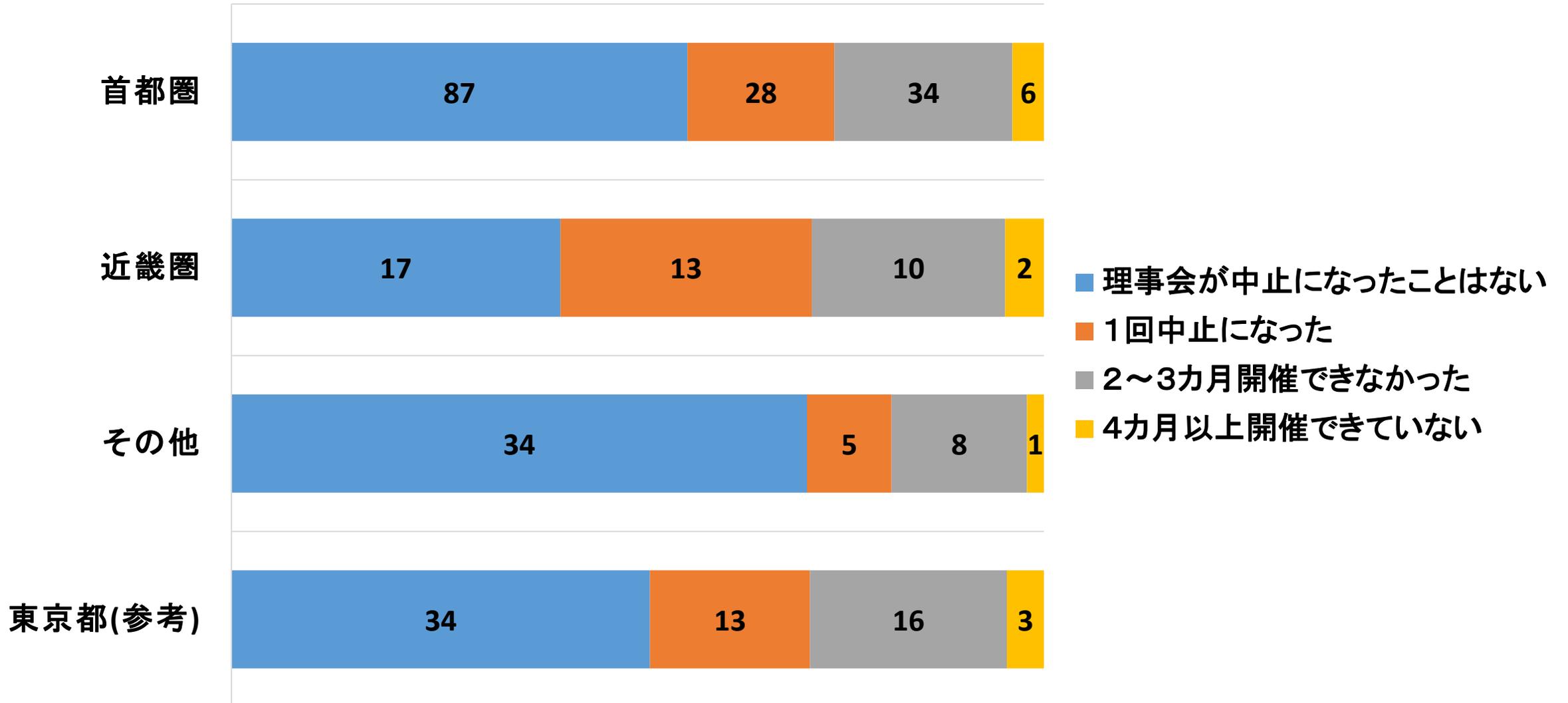
## 2. 理事会の開催状況

(1) コロナ禍によって理事会が中止になったことがありますか？



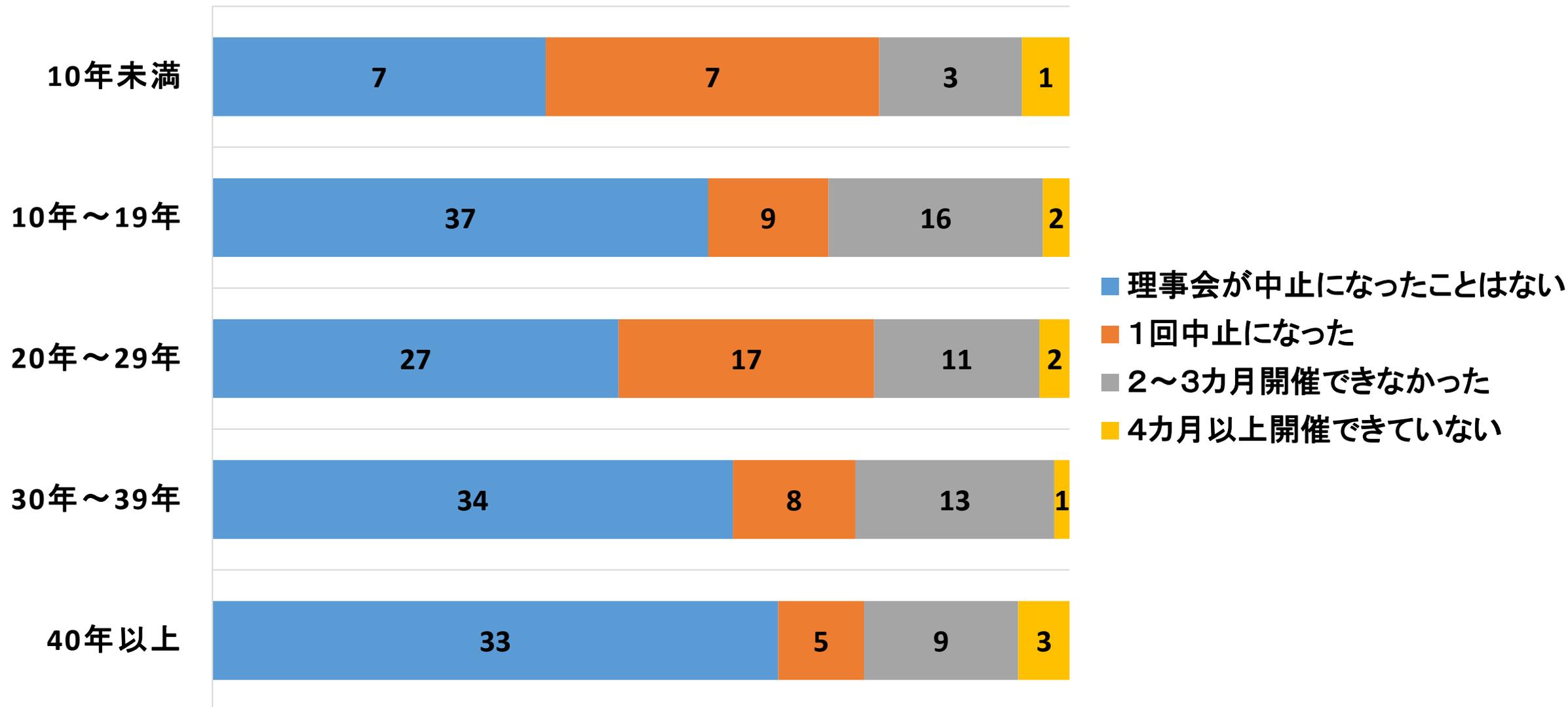
(回答総数 : 245)

# 【地域別】



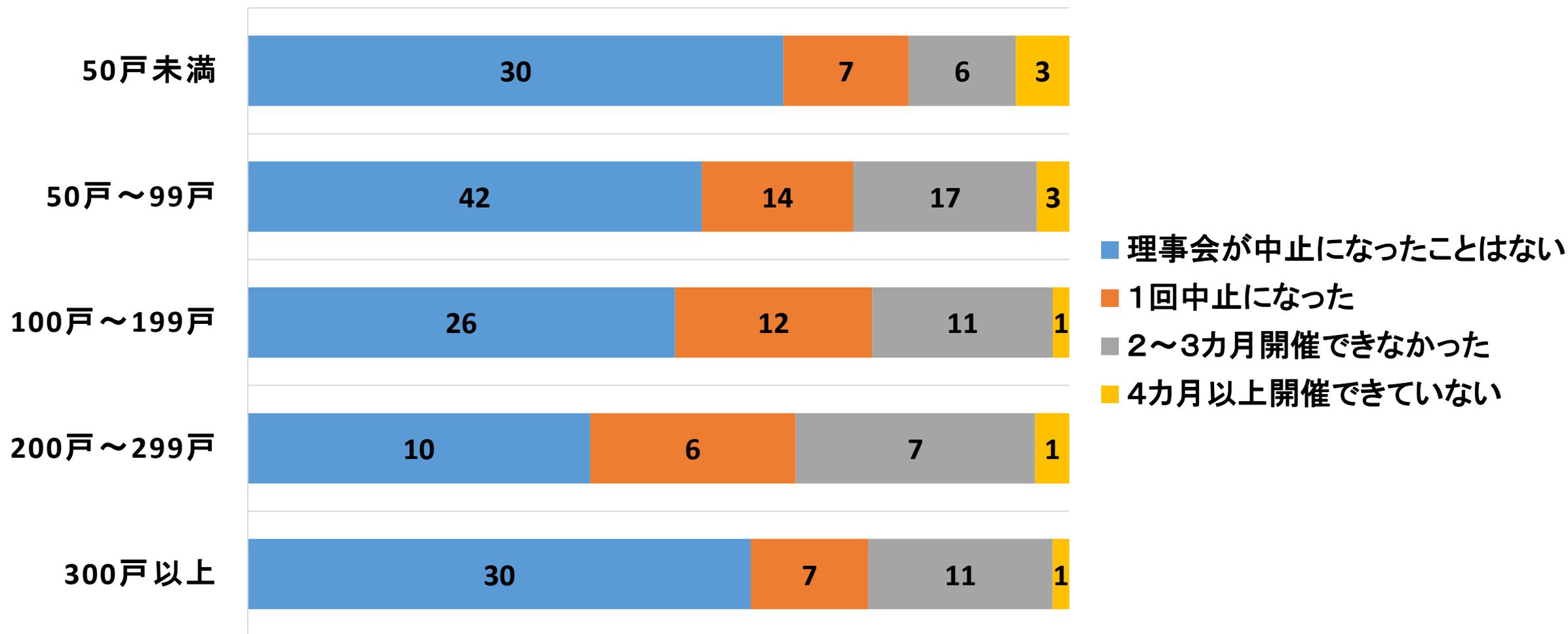
※ 意外に首都圏(特に東京都)で「中止になったことがない」が多い →オンライン活用等開催方法の工夫をしたからか

# 【築年数別】



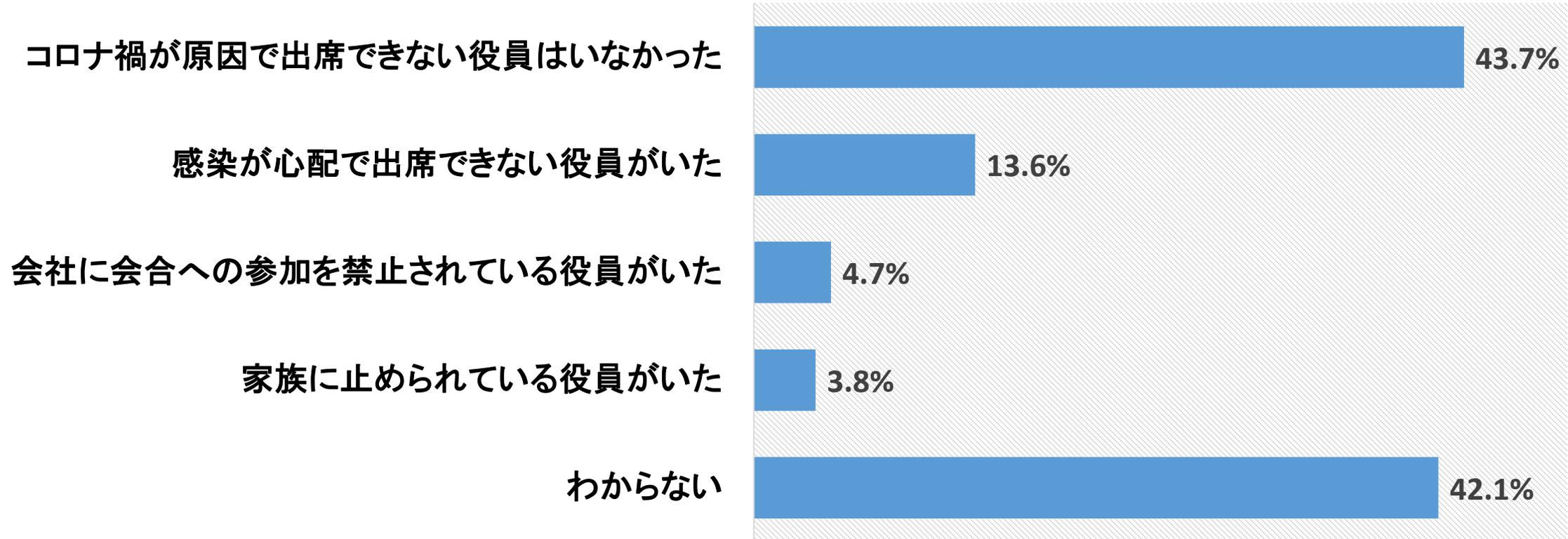
※ 築年数が高い程「中止になったことがない」が多い傾向ある。

# 【規模別】



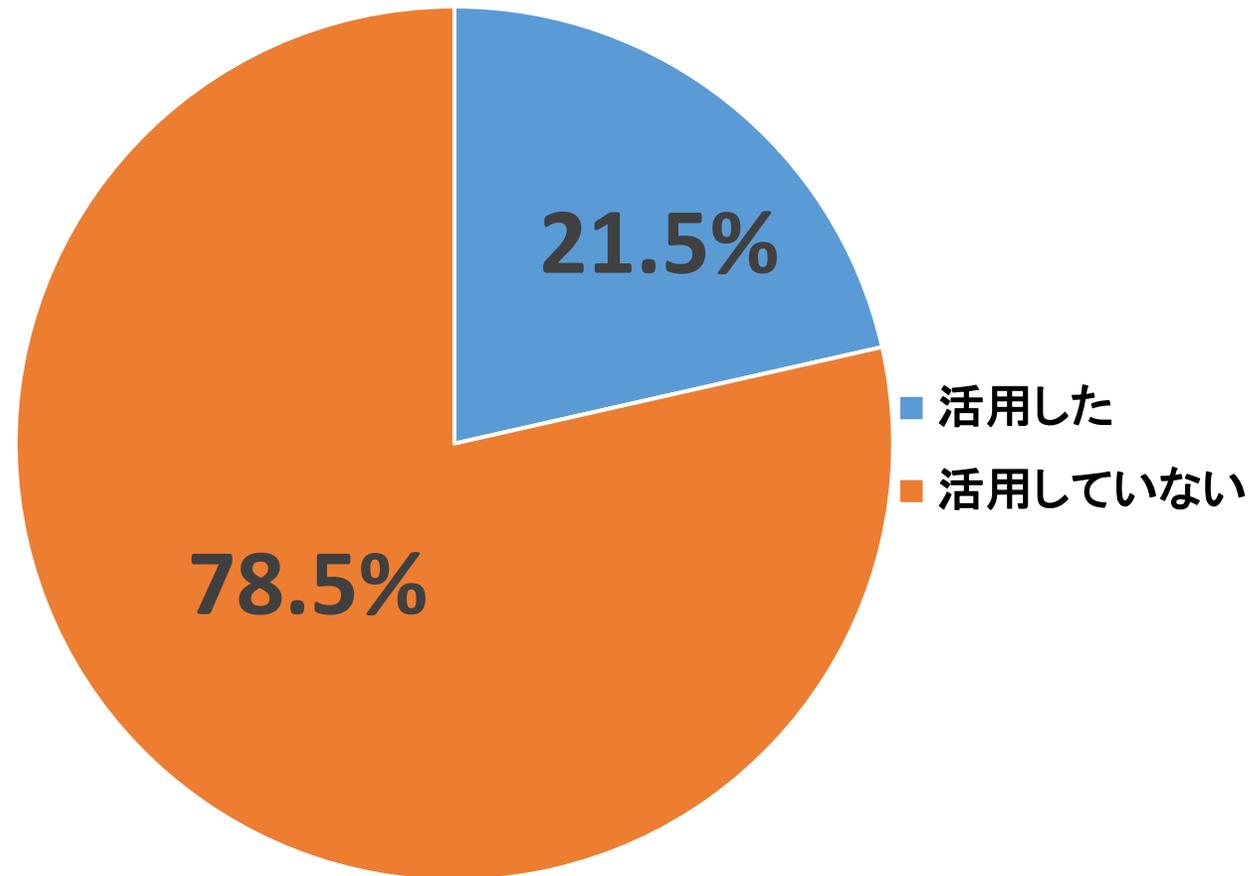
※ 50戸未満と300戸以上で「中止になったことがない」が多い。  
50戸未満は理事の人数が少ないので密を避けられるから、また、300戸以上では、理事会の検討事項が多く理事会を中止できない等の理由からか？

## (2) コロナ禍が原因で理事会に出席できない役員はいいましたか？(複数回答あり)

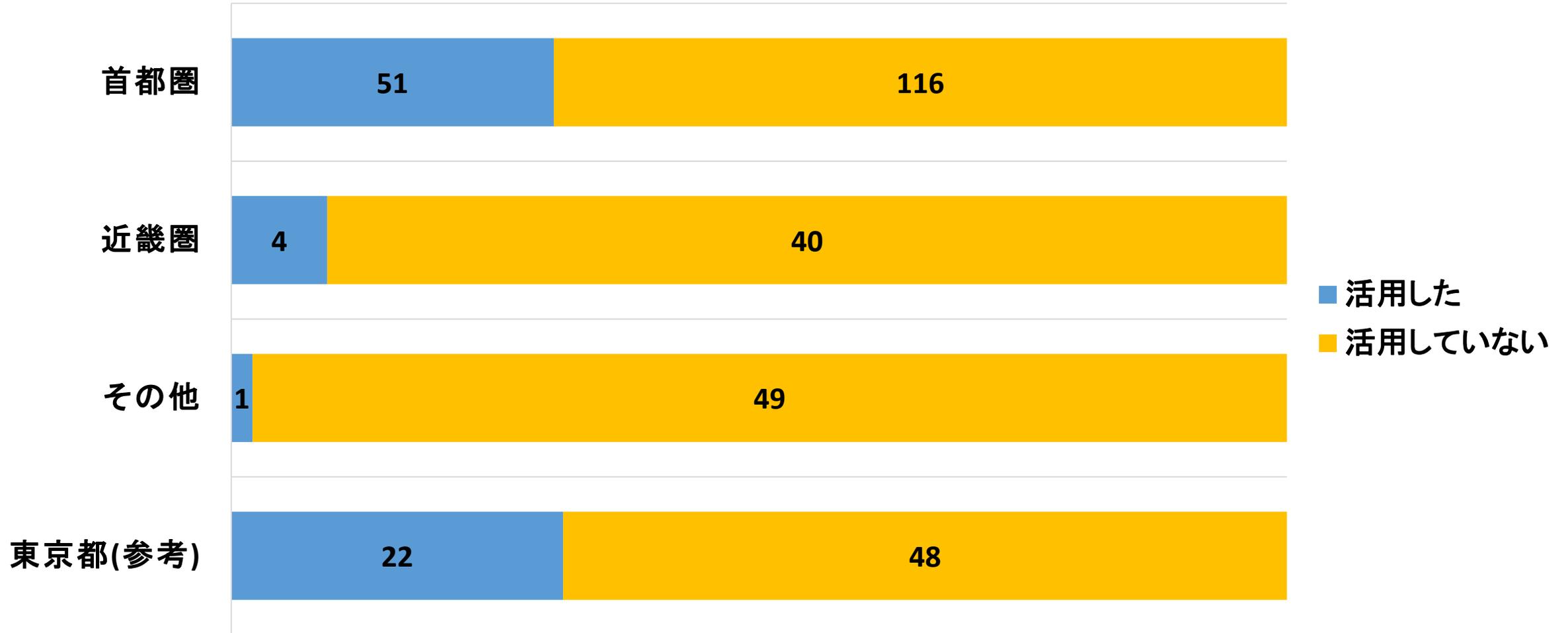


※ 理由や事情まで確認しない場合が多いため「わからない」が42.1%と非常に多かったので、欠席した人の抱える事情はもっと実数が多いと考えられる。

### (3) コロナ禍以降にオンライン会議システムを管理組合のどこかで活用しましたか？

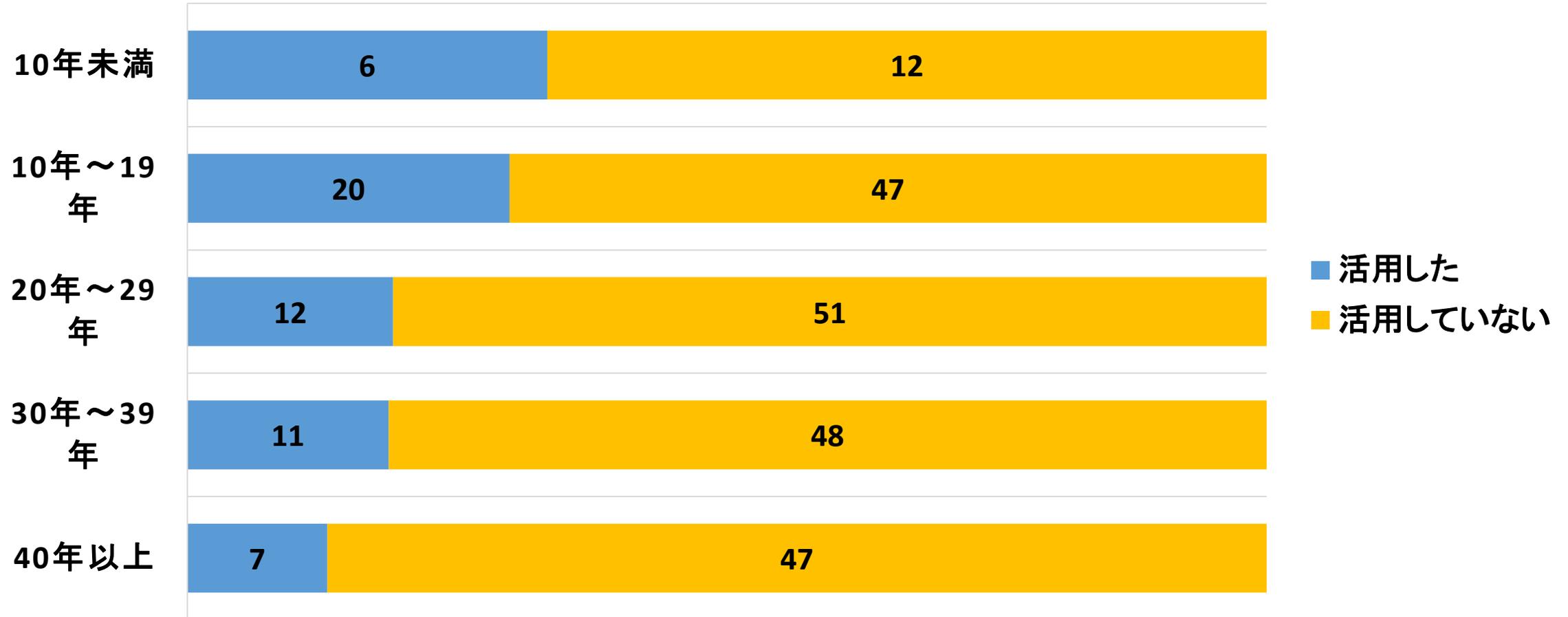


# 【地域別】



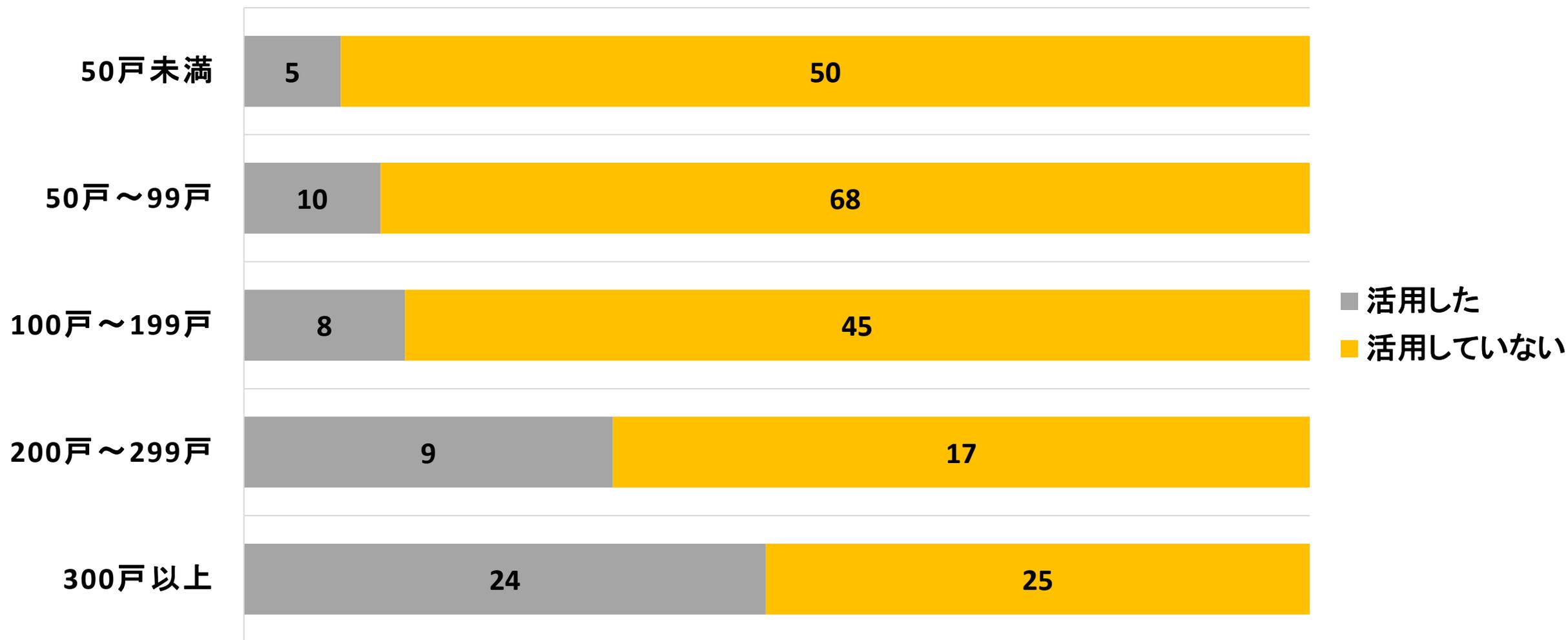
※ 首都圏で圧倒的に多い。

# 【築年数別】



※ 築年数が浅いほど「活用した」が多い。 → 住民が若くオンラインが活用しやすい？

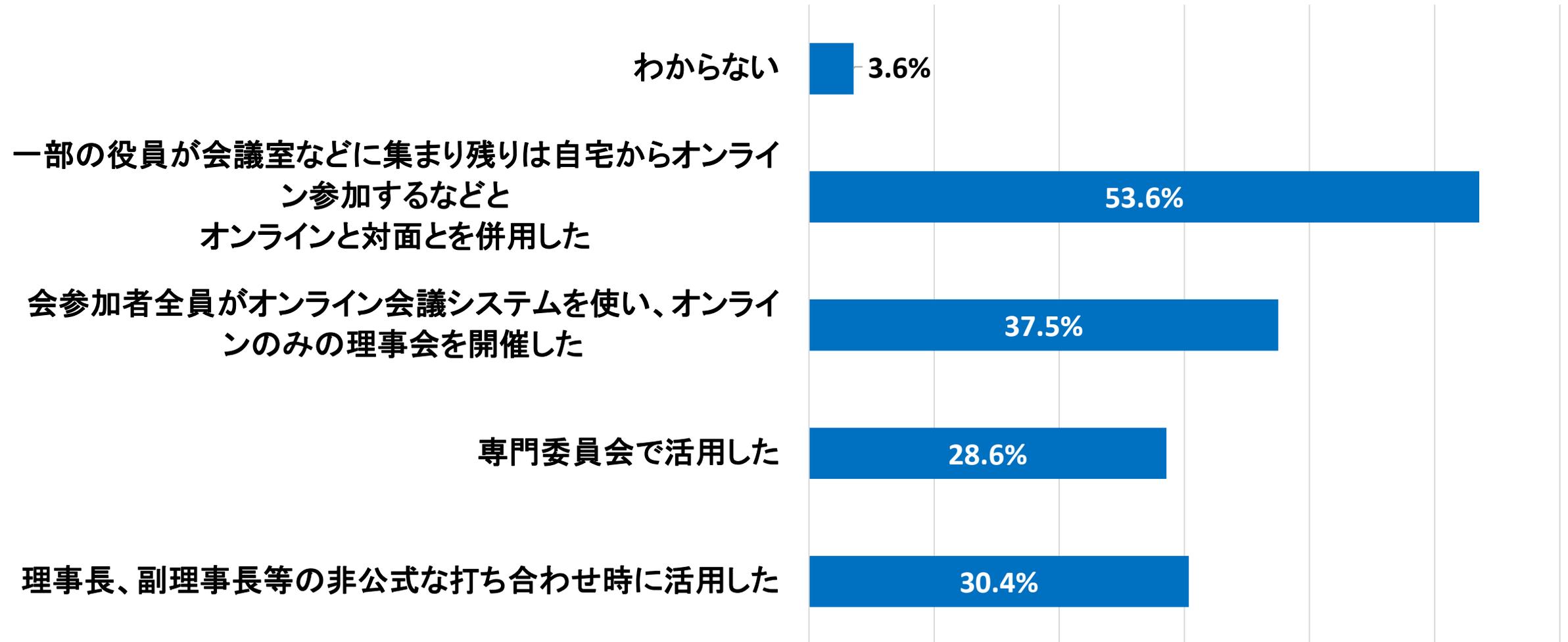
# 【規模別】



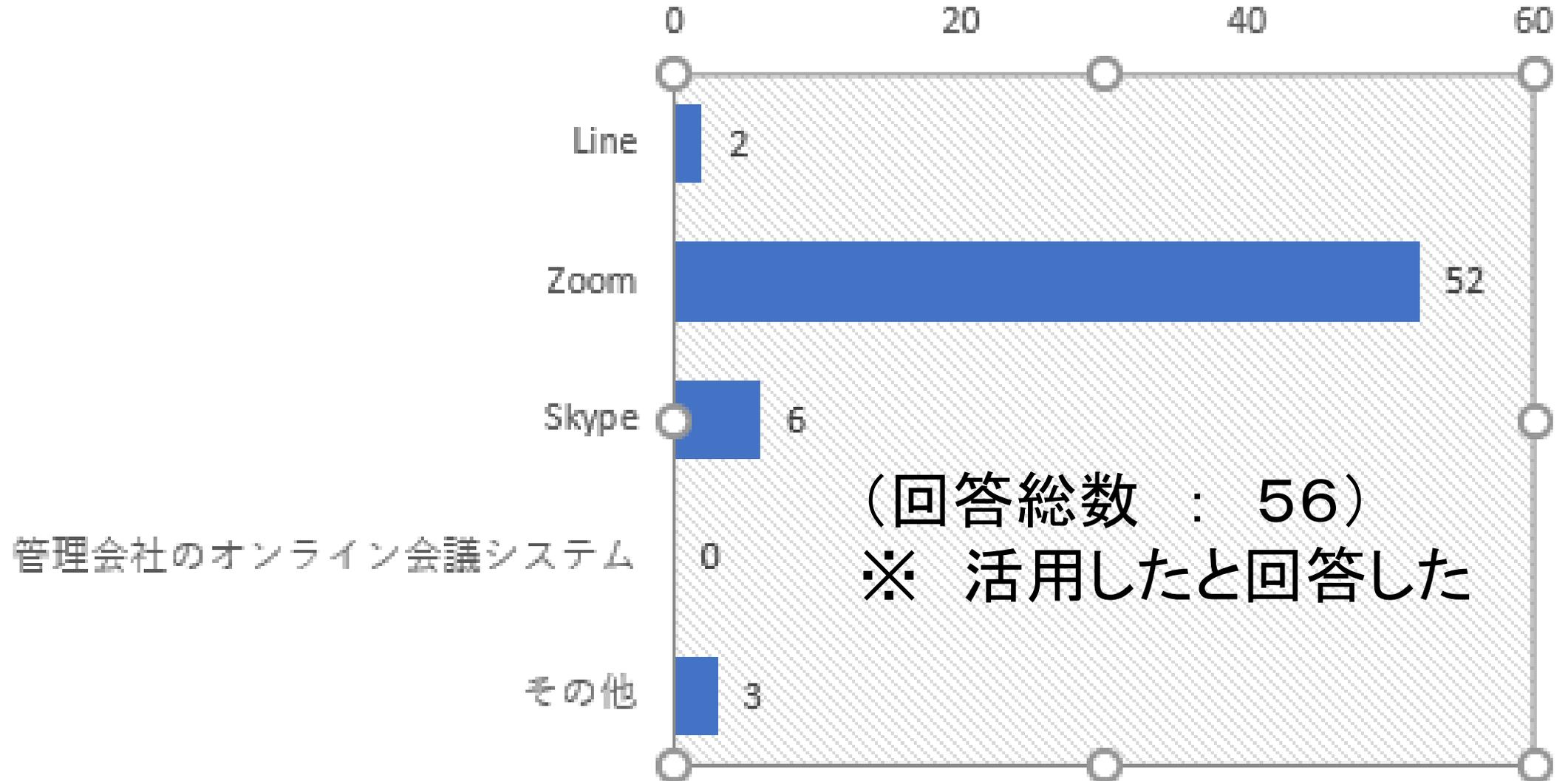
※ 規模が大きいほど活用している

→ 規模が大きいと理事会の検討事項が多く理事会を中止できない、  
理事が多いとオンライン開催等を仕切れる人材がいるから？

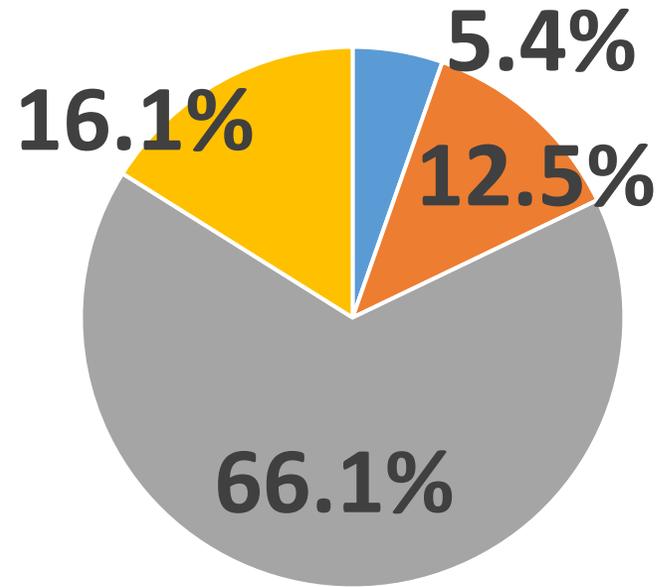
# (3-1) オンライン会議システムをどのように活用しましたか？(複数回答あり)



# (3-2) 利用したシステムは何ですか？ (複数回答あり)



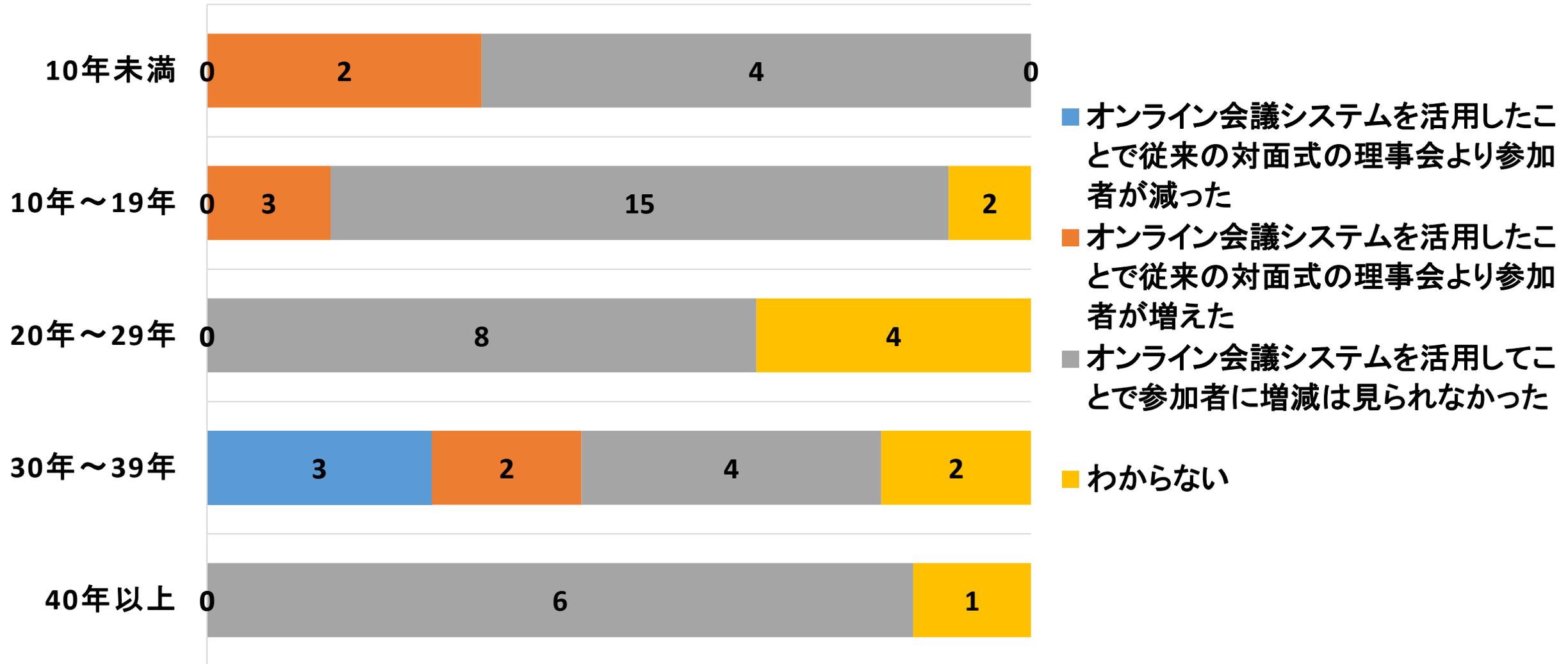
### (3-3) オンライン会議システム活用で 参加者の増減は見られましたか？



- オンライン会議システムを活用したことで従来の対面式の理事会より参加者が減った
- オンライン会議システムを活用したことで従来の対面式の理事会より参加者が増えた
- オンライン会議システムを活用してことで参加者に増減は見られなかった
- わからない

# 【築年数別】

築10年未満で「増えた」が多い。→若い住民が多いから？  
減ったと回答したのは、すべて「築30年～39年」→高齢役員が多いから？



# 3. コロナ禍の管理組合運営で、特に困ったこと、工夫したこと

## (1) 管理組合運営の工夫

### 1) 管理組合の組織運営の工夫

#### ① 総会に関して

- ・ 通常総会は理事長と監事の出席又は役員のみ出席として出席者を抑えた
- ・ 議論を要する重要案件は後に回した

#### ② コロナ対策

- ・ コロナ対策は、防災委員会が担った
- ・ 感染者の告知をした場合、誹謗中傷等が考えられたため、あえて公開しなかった

### 3. コロナ禍の管理組合運営で、特に困ったこと、工夫したこと

#### (1) 管理組合運営の工夫

##### 1) 管理組合の組織運営の工夫

##### ③ 理事会運営

- 理事会決議を書面決議でできるようにする規約改正を行った
- 理事会を書類審議で実施した
- 理事がメール連絡網やライングループで密に連絡をとった
- 理事会の検討内容を事前に整理、議題の絞り込みで会議時間を短縮した
- 理事会は決議事項等、より具体的な記載を心掛け、事前配布した
- 2つのグループに分け同日に2回理事会を開催した
- 再生問題説明会を、本会場/集会室/各家庭の三元中継開催を行った

### 3. コロナ禍の管理組合運営で、 特に困ったこと、工夫したこと

#### (1) 管理組合運営の工夫

##### 1) 管理組合の組織運営の工夫

#### ④ オンライン会議に関して

- ・ 音声が届いているか、双方向のやり取りが担保できているか  
気を配った
- ・ 苦手な理事のためにオンラインツールのみを入れた端末を用意し、  
使用方法を説明した

### 3. コロナ禍の管理組合運営で、 特に困ったこと、工夫したこと

#### (1) 管理組合運営の工夫

#### 2) コロナ禍でのプラス効果

- 管理会社、清掃業者のスタッフもコミュニティの一員であることに気づいた
- オンライン会議は予想以上に効果があり、理事や監事が積極的に意見を述べ、かつ、自分で資料を作成するなど積極性が増した
- 理事会開催時に配布されていた資料が前日に配布されるようになり、事前に読んでおくことで検討が充実した

# 3. コロナ禍の管理組合運営で、 特に困ったこと、工夫したこと

## (2) 困ったことと

### 1) 管理組合の組織運営

#### ① コロナ対策に関して

- ・ 感染防止対策で意見が割れた
- ・ 理事会がコロナに無策だった
- ・ 心配が先行して、どこまで徹底したらよいか判断に迷った
- ・ 外国人居住者がコロナ対策(館内のマスク着用)に協力しなかったため、住民から無用な排他的言動が出てしまった
- ・ 共用施設の使用中止、使用再開の判断基準に困った

# 3. コロナ禍の管理組合運営で、特に困ったこと、工夫したこと

## (2) 困ったことと

### 1) 管理組合の組織運営

#### ② 総会運営

- ・ 時間の制約があり、意見を十分に発表できなかった組合員がいた

#### ③ 理事会運営

- ・ 大規模修繕工事の説明会、総会での予算審議ができなかった
- ・ PCもスマホも携帯も所有していない役員への紙での連絡に非常に手間がかかった
- ・ 意見の相違を調整することが難しかった
- ・ 公共施設等が使用禁止になり会場の確保に苦労した

### 3. コロナ禍の管理組合運営で、 特に困ったこと、工夫したこと

#### (2) 困ったことと

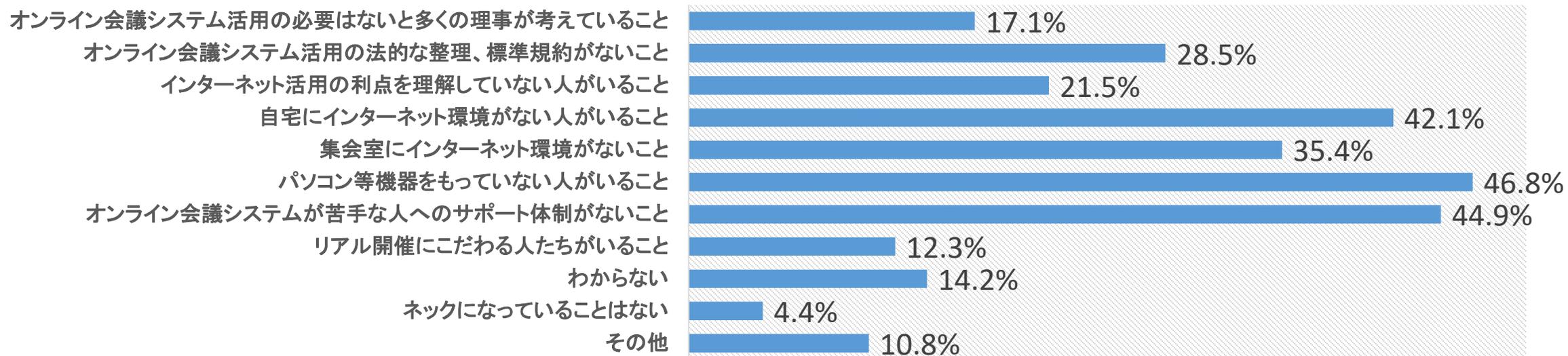
##### 1) 管理組合の組織運営

#### ④ オンライン会議に関して

- ・ やりたくても、高齢者が多く、ITリテラシーの差があり実現不可能だった
- ・ オンラインと会議室でのリアル参加の併用では機材に工夫が必要だった

## 4. 今後のオンライン活用について

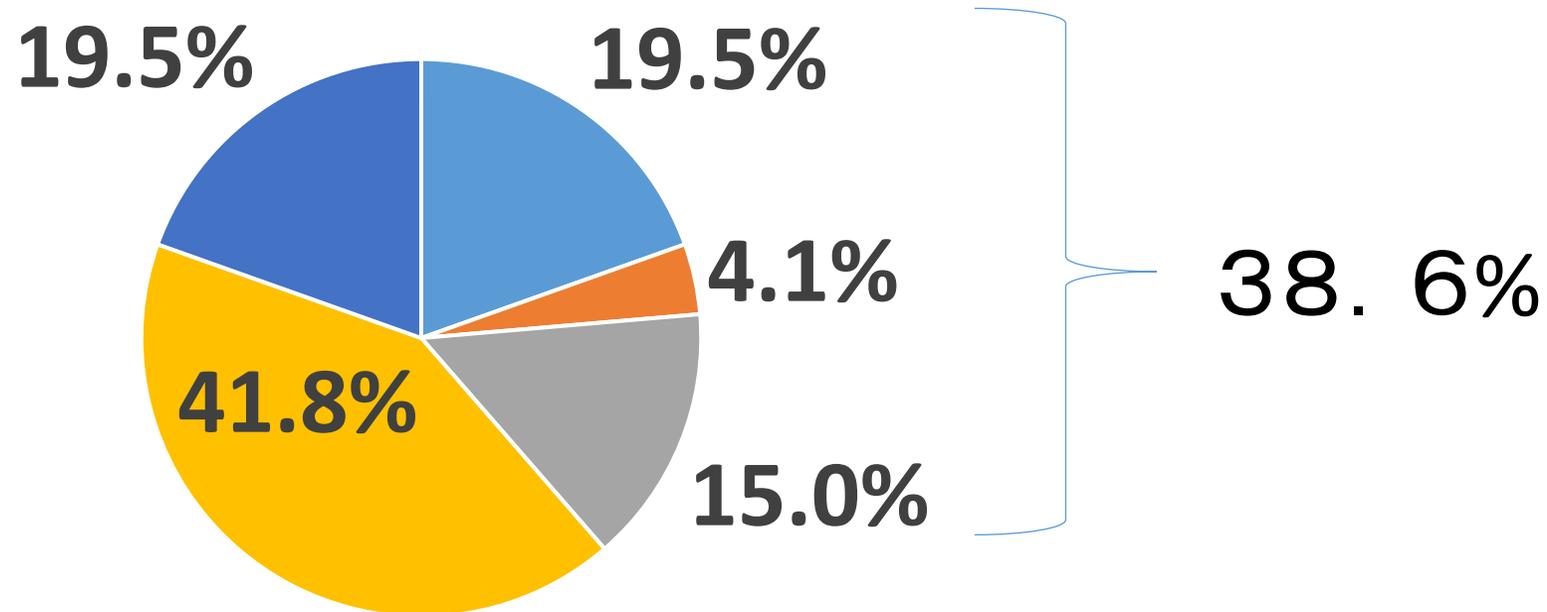
(1) オンライン会議システムを理事会、総会に活用することのネックになっていることは何だと思いますか？  
(複数回答)



## (その他)

- オンライン会議の開催の発案がない。
- 40戸以下のマンションなのでオンラインのメリットが少なく、通常の総会は委任状もしくは議決権行使書を提出して成立しているため
- リアル開催が問題なくできているため
- 議論が十分に出来ない
- 全体の状況が分からない。
- 年配者が多い
- 実行委員の負担が大きすぎると思う
- 総会をオンラインでやるのは議案審議上、かなり困難が予測される。
- 高齢者が多く、ネット利用の必要があるなら理事を引き受けないという人が多いこと
- まだ議論したことがない。 etc.

## (2) 集会室にWi-Fiはありますか？

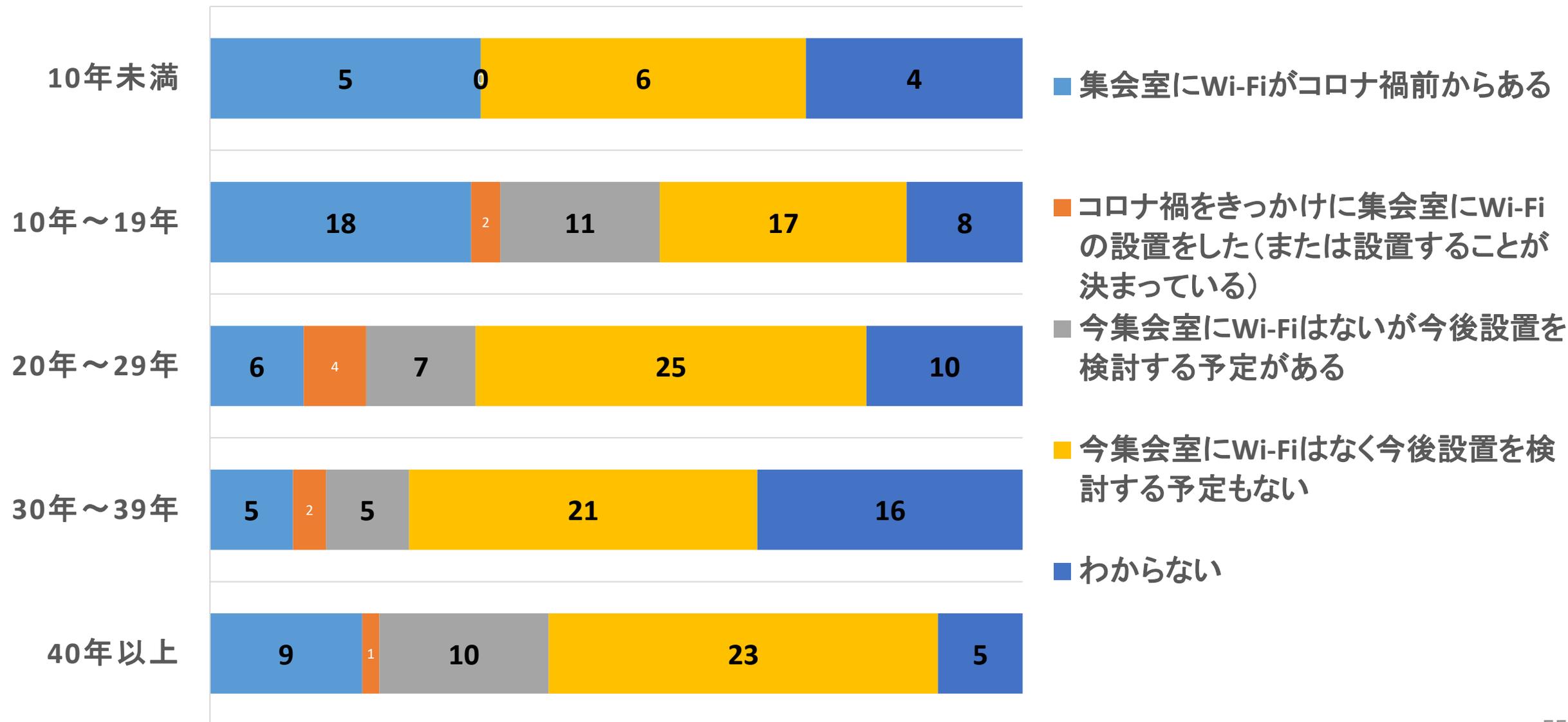


- 集会室にWi-Fiがコロナ禍前からある
- コロナ禍をきっかけに集会室にWi-Fiの設置をした(または設置することが決まっている)
- 今集会室にWi-Fiはないが今後設置を検討する予定がある
- 今集会室にWi-Fiはなく今後設置を検討する予定もない
- わからない

(回答総数 : 220)

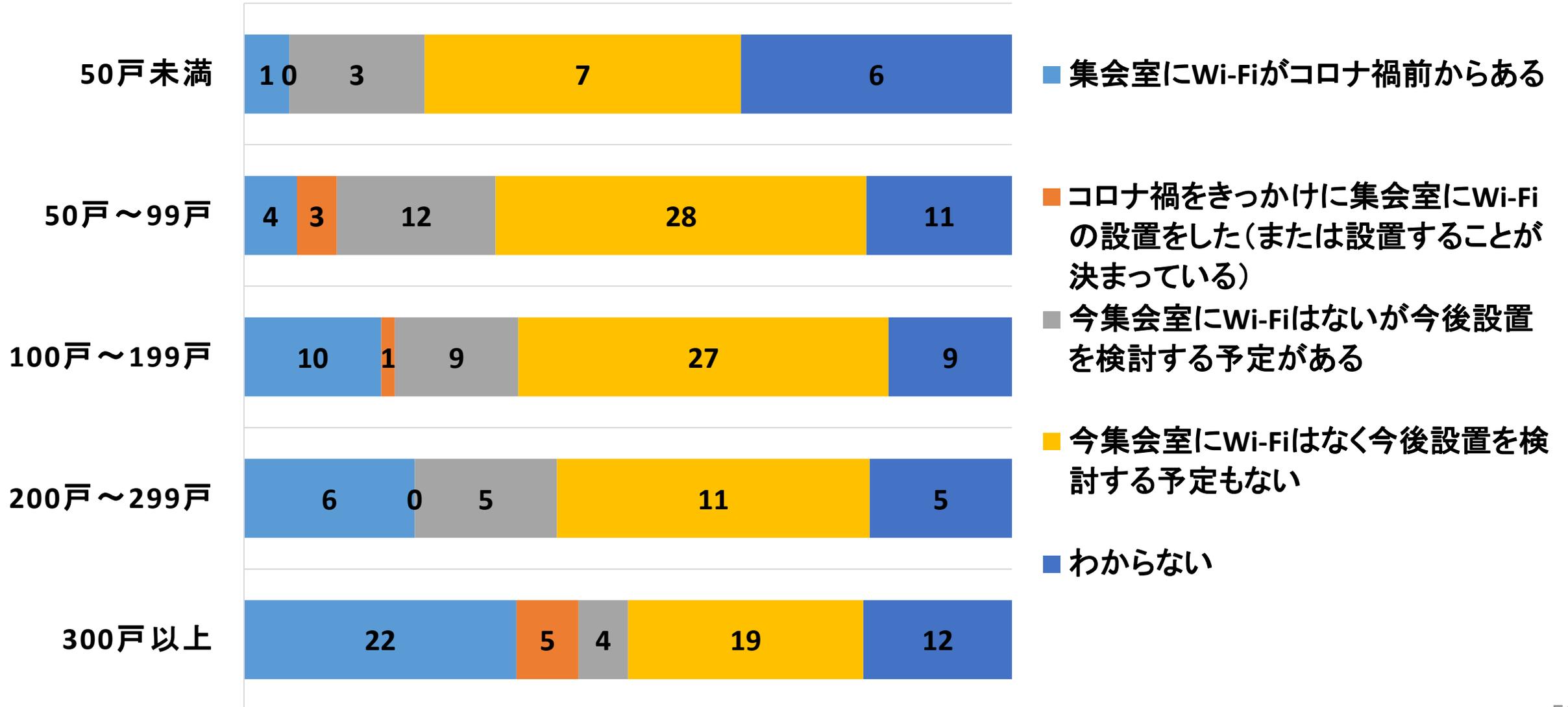
# 【築年数別】

築10年未満、築10年～19年で「コロナ以前からある」が多い

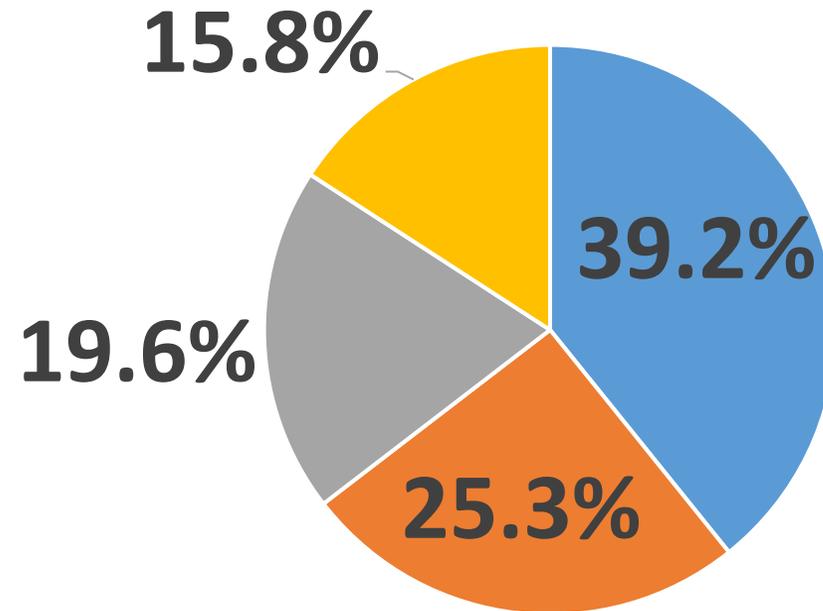


# 【規模別】

規模が大きくなるほど「コロナ以前からある」が多い傾向がはっきり見える



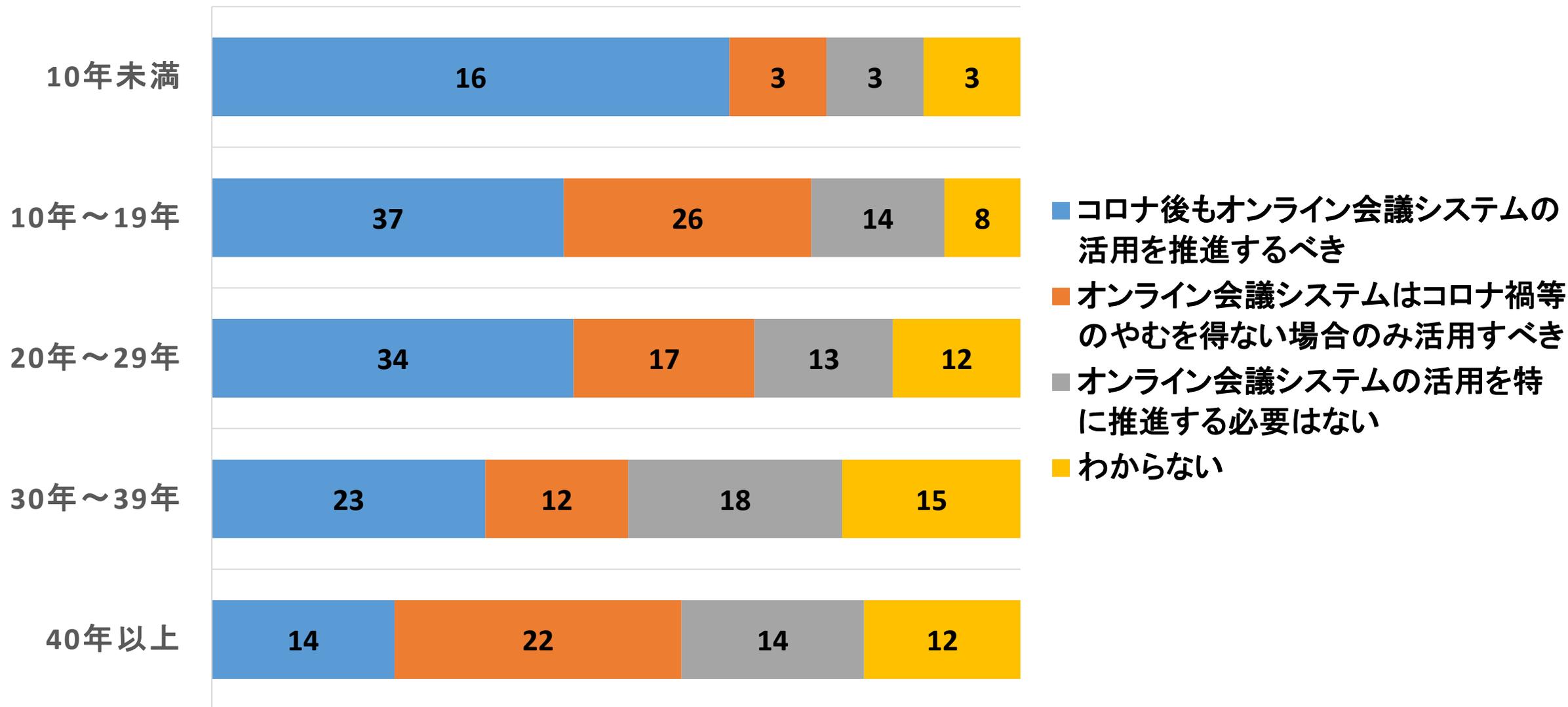
### (3) オンライン会議システムの活用について どう思いますか



- コロナ後もオンライン会議システムの活用を推進すべき
- オンライン会議システムはコロナ禍等のやむを得ない場合のみ活用すべき
- オンライン会議システムの活用を特に推進する必要はない
- わからない

# 【築年数別】

築年数が浅くなるほど「コロナ後も推進すべき」が多い傾向がはつき見える  
築10年未満では、64.9%が「コロナ後も推進すべき」



# (4) オンラインの活用について 特にご意見があったらお書きください (自由記載)

## 1) 必要ないという意見

- ・ 少人数なので必要性を感じない
- ・ 感染防止対策をすればリアル開催できるので必要ない
- ・ 同じマンションに住んでいるのにオンラインでつながることに意味を感じない
- ・ 輪番理事には、高齢者も多いので、オンライン化で理事のなり手が減る可能性がある
- ・ オンラインではなかなか対面のような雰囲気にならない
- ・ オンライン環境がない人がいる限り話を進めるべきではない
- ・ 高齢者が多いので、対面のリアル会議以外考えられない

# (4) オンラインの活用について 特にご意見があったらお書きください (自由記載)

## 2) 緊急時に限るなどの条件付きで必要という意見

- ・ 顔を合わせた方が意図や感情が伝わるので、オンラインは緊急時に限定すべき
- ・ 不慮の事態に備えてシステムは構築しておくべきだが、基本はリアル、年2回ほどオンライン会議とする位がいい
- ・ 対面を基本に、対面参加が難しい人のみオンライン参加を認めるのであればいい
- ・ ハイブリット型は進行が難しい、円滑に進めるには議長とオンラインシステム担当者の技量が必要で、進行できる人材が必要

# (4) オンラインの活用について 特にご意見があったらお書きください (自由記載)

## 3) 必要だから進めるべきという意見

- ・ オンライン活用を契機に若い世代に移行していく必要がある
- ・ 理事会開催日の調整が難しくなってきたので必要性を感じる
- ・ 今の時代オンライン会議はあって当たり前
- ・ 遠方の区分所有者、単身赴任、介護・子育て中の方に理事を受けてもらいやすくなる
- ・ 役員が仕事先から参加、外部業者も出先から参加が可能になるので推奨すべき
- ・ 使える人が使えない人に教えることもコミュニケーションの機会になる
- ・ 場所の確保に左右されず会議ができる

# (4) オンラインの活用について 特にご意見があったらお書きください (自由記載)

## 4) 必要だと思うが難しいという意見

- ・ 高齢化が進むマンションでは組合員の理解を得ることが困難
- ・ 高齢理事が多く、PCもスマホも持っていない、ネット環境、ITスキルがない人が多いので難しい
- ・ 設備を整備するには資金面に余裕がない
- ・ 高齢者のリアル信仰が強いため難しい

# (4) オンラインの活用について 特にご意見があったらお書きください (自由記載)

## 5) 課題

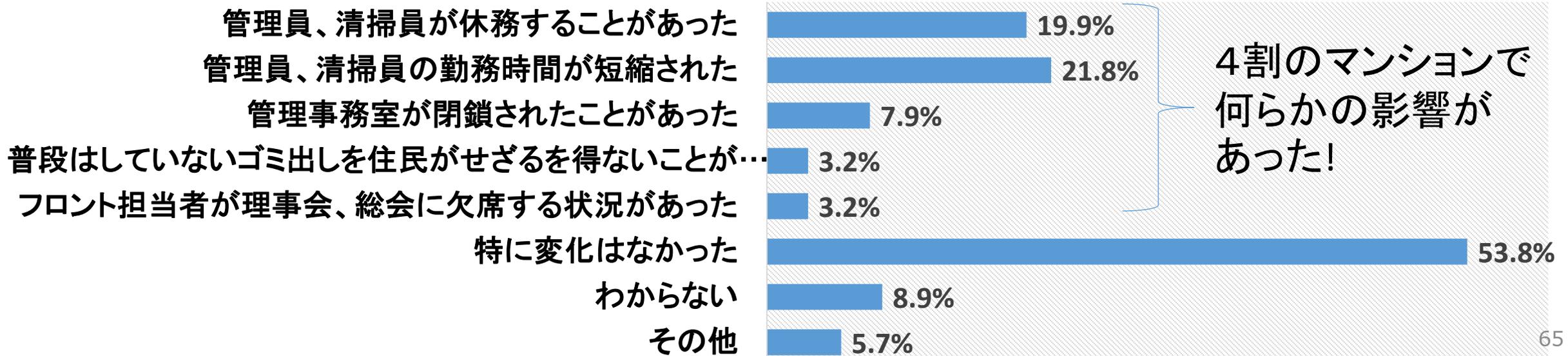
- ・ 標準管理規約で参考になる規約が必要
- ・ 活用には管理会社のサポート体制が必要
- ・ 高齢者も含め全員が参加できる仕組みにする必要がある
- ・ スキルがない組合員への技術的サポート必要

# IV 管理会社（清掃会社）の対応

# 1. コロナ禍対策での管理会社

(自主管理の場合は清掃会社、以下管理会社等)の対応、現場スタッフ等の勤務状況

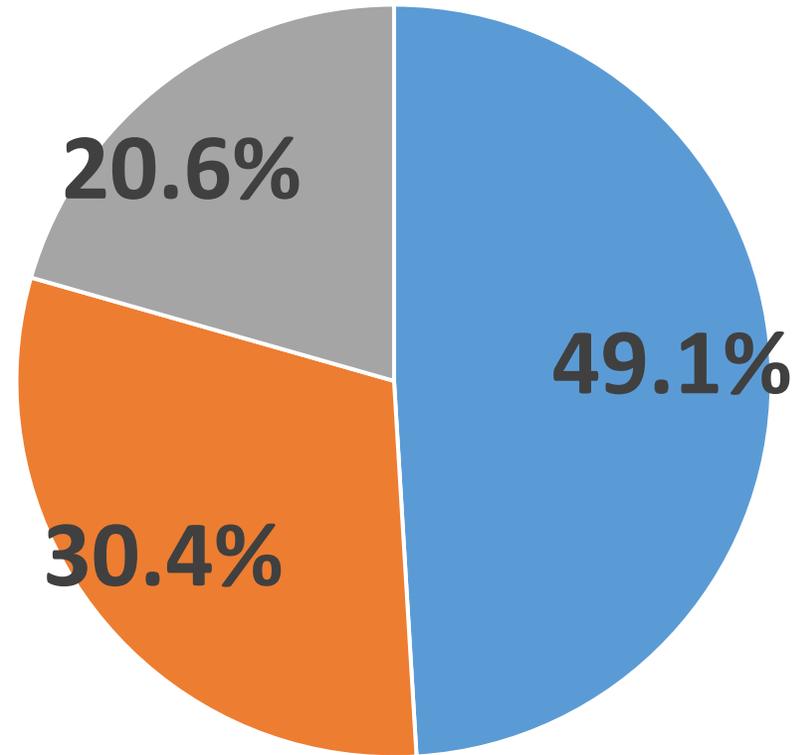
(1) 現場スタッフ等の勤務状況にどんな変化がありましたか？(複数回答可)



## (その他)

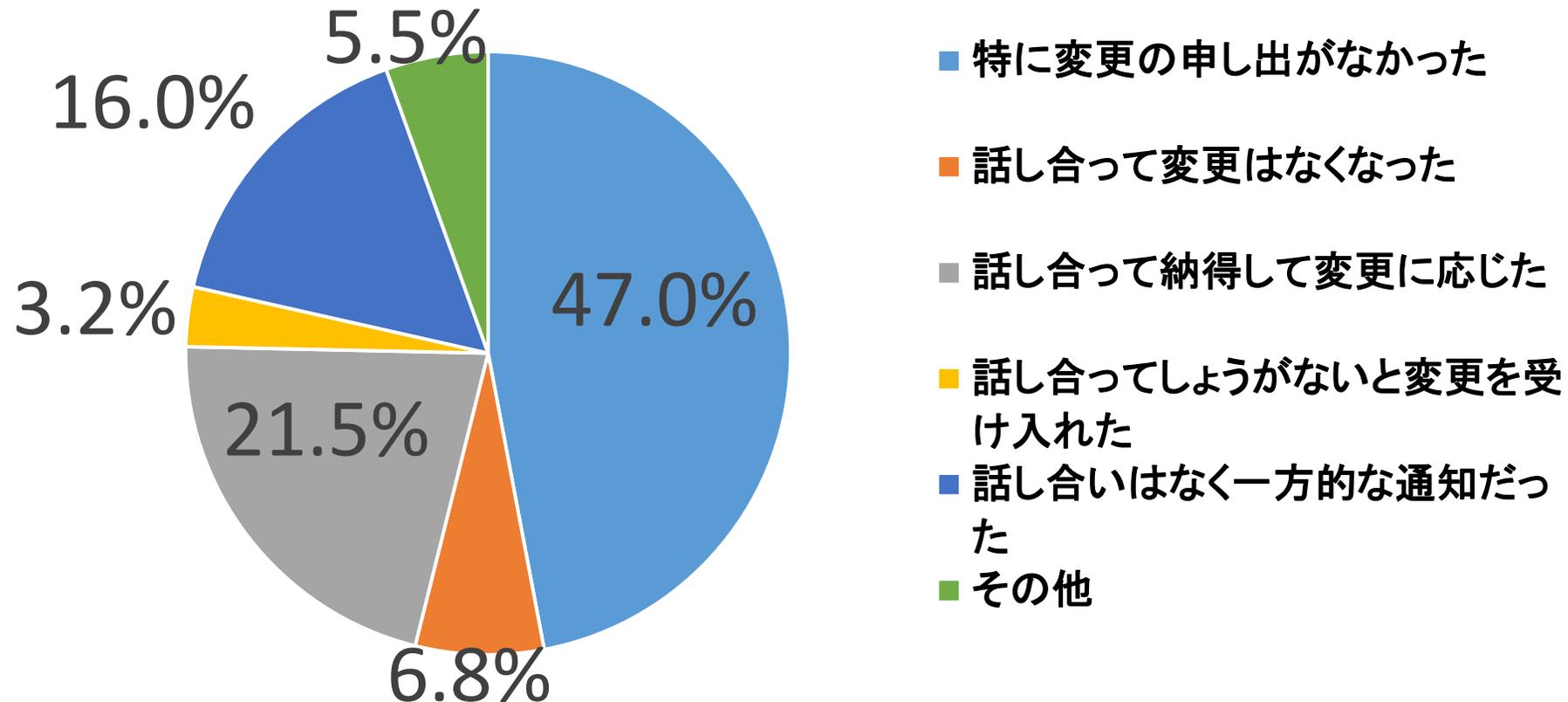
- 管理員の出勤時間を30分早め、通勤時の混雑をなるべく避けてもらうようにした。管理員もその方が良いと納得してくれた。
- コロナを理由に休務の知らせが来たが反対が多く通常通りとなった
- 管理員と直接的に話しをすることができなくなった
- 管理会社がオンライン会議に参加できないこと。  
セキュリティ上の問題と聞いている。
- 共用敷地の清掃のみ外部委託しているが変化無し。
- コンシェルジュは委託会社からの要望により、一時期休業したことがあった。
- 管理会社は窓口や清掃業務の時短を要求してきたが、自粛対象業務に「マンション管理」はなかったので、要求を突っぱね通常通りとした。 etc.

## (2) 管理会社等の感染防止対策について説明がありましたか？

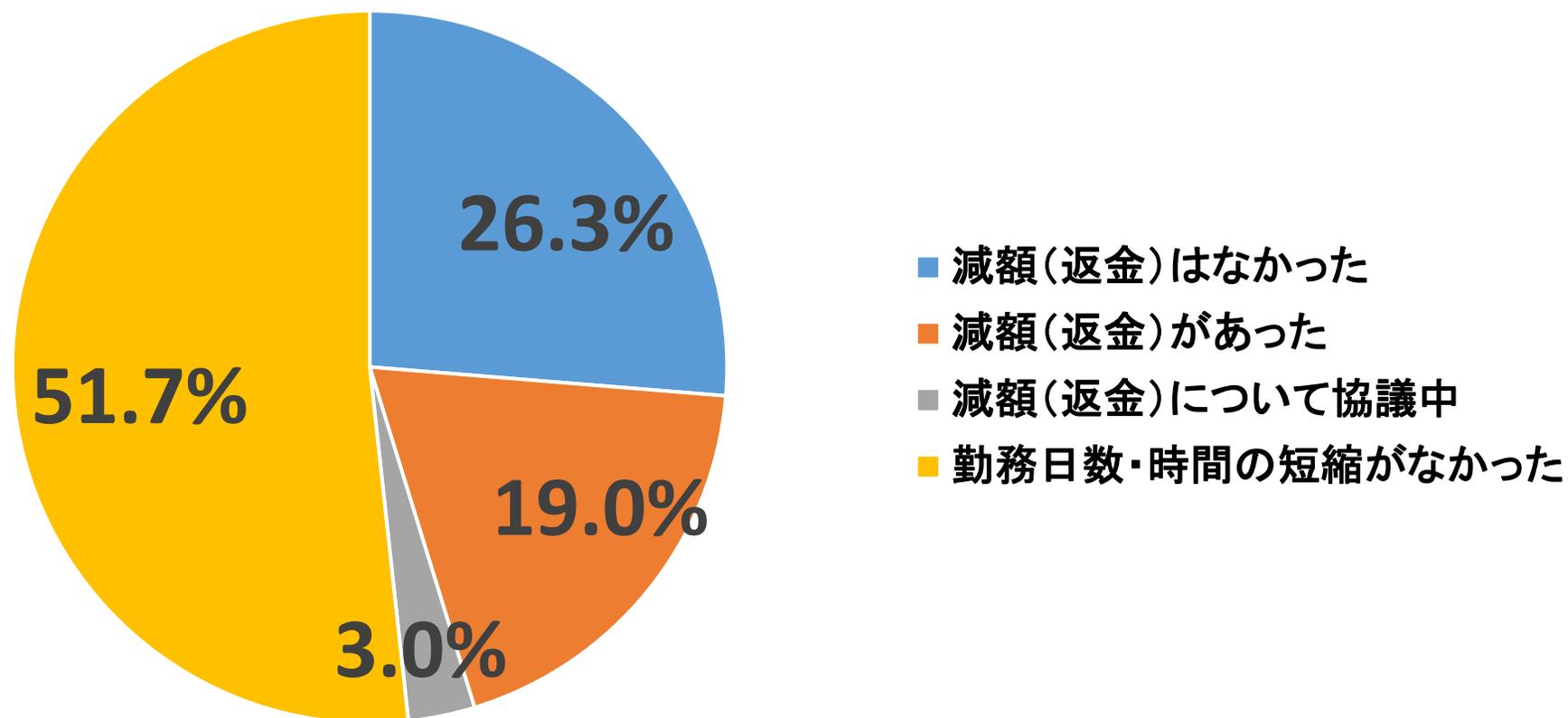


■ あった ■ なかった ■ わからない

### (3) 現場スタッフの勤務状況の変更について 管理会社等との話し合いが持たれ ましたか？

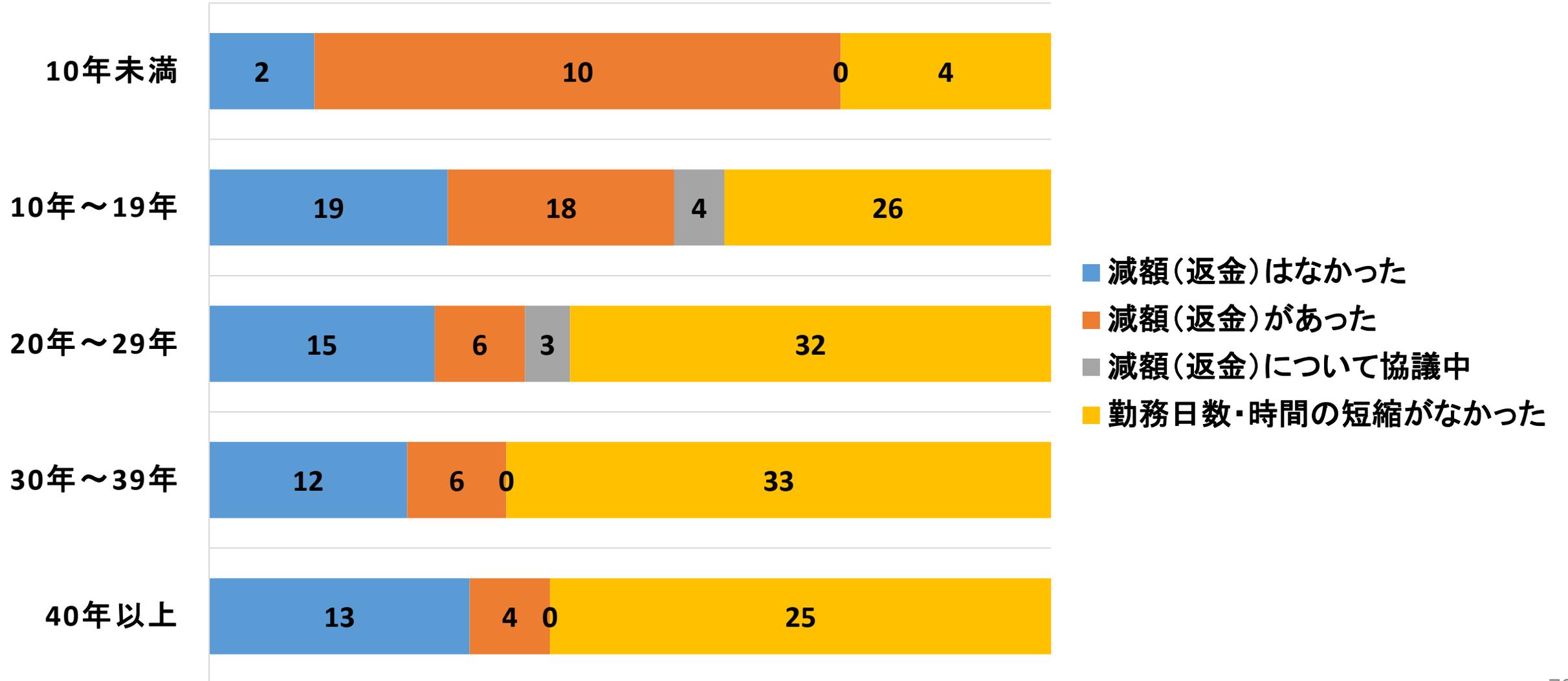


# (4) 勤務日数、時間の短縮等に伴い、 委託管理費の減額(返金)はありましたか？



# 【築年数別】

「減額(返金)があった」は、築10年未満で最も多く、築年数が増えると共に減少している。



## 2. 管理会社等の対応で特に気になったことがあったらお書きください(自由記載)

### (1) 問題なかったという回答

- ・ 信頼関係が構築されているので、情報交換が円滑にでき、うまくいっている
- ・ 管理会社とは密に連絡を取ったので特に問題はなかった
- ・ 管理組合の要望を受入れる姿勢があったので特に問題はなかった

### (2) 対応に不満があるという回答

#### 1) コロナ対策に関する不満

- ・ 管理員の保護には気を使っていたが、居住者の感染防止には一切配慮がなかった
- ・ コロナ対策は一切やらない、やるなら別料金と言われた
- ・ 感染防止について管理会社から何のアドバイスもなく不親切だった

## 2. 管理会社等の対応で特に気になったことがあったらお書きください(自由記載)

### (2) 対応に不満があるという回答

#### 2) 管理員、清掃員の休務等に関する不満

- コロナ禍での休務の法的、契約上の根拠がはっきり示されない
- 時短業務に伴う説明が不十分かつ曖昧だった
- 現場スタッフの長期休務について掲示版にチラシが1枚張られたただけだった
- 休務については管理会社から一方的な通知だった
- 突然、住民同士で役割を決めて清掃して欲しいという申し出
- 勤務体制の変更に伴う委託費の減額に対する説明が不十分で、認識に齟齬が生じている
- 管理会社によって対応がまちまちだった

## 2. 管理会社等の対応で特に気になったことがあったらお書きください(自由記載)

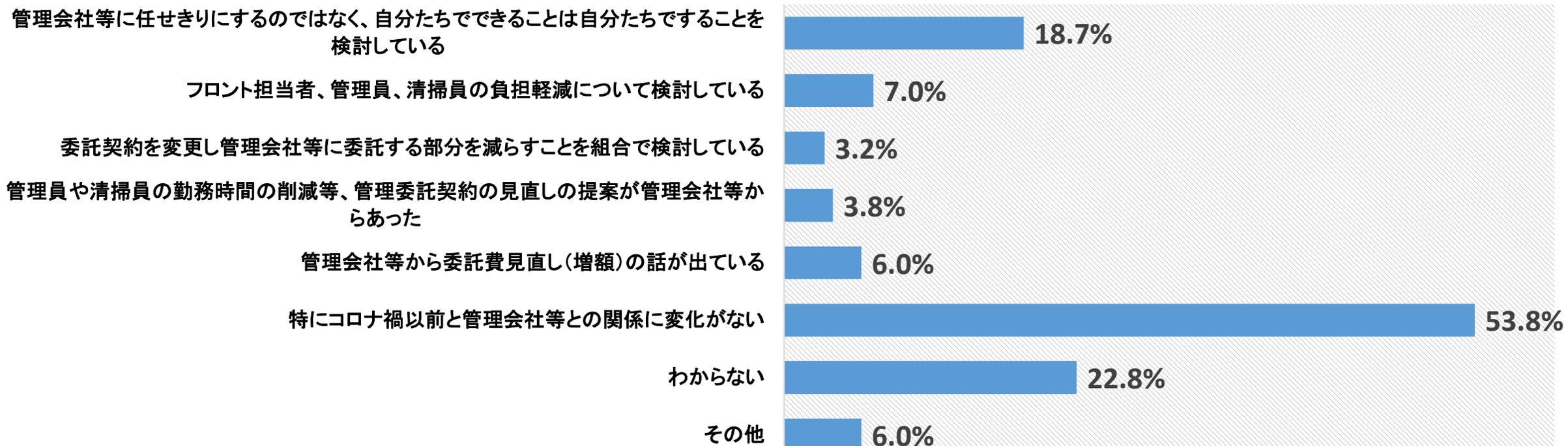
### (2) 対応に不満があるという回答

#### 3) 管理組合運営に関する不満

- 管理会社の社内オンライン会議システムには社外の方はダメ、Zoom等の外部の会議には管理会社からは接続できないということでオンライン会議が進まなかった
- 理事会、総会が開けないことを理由に管理会社の思い通りに進められてしまった
- 管理会社の担当者のITスキルが低すぎて、Zoomやサイボウズの支援が受けられない

### 3. コロナ禍で管理会社との関係は どう変わるか？

#### (1) 管理会社等との関係で該当するものはどれですか(複数回答可)



## (その他)

- もともと組合で出来ることは自分たちで行ってきたが、対応が全ての面で最悪に就き、コロナがある程度収束したら管理会社の変更も検討する
- 自主管理なので、清掃会社に委託していた「ゴミ集積場」のゴミ収納後の立会清掃を、今年度から当番制でマンション住人が行うことにした。
- コロナ禍にかかわらずフロント担当者、管理員の負担軽減は進める必要があると思っています。
- コロナ以前から人手不足により管理員の休暇取得による代替員の派遣がない。
- 既存業務とコロナ対応で負荷が増える業務の整理と費用負担を話し合った
- 委託費の値上げ要請は、コロナとは無関係な事項です。 etc.

## (2) 管理会社と管理組合のあるべき関係について特にご意見がありましたら、ご自由にお書きください。(自由記載)

### 1) 管理組合が主体になるべきという意見

- ・ 管理会社を使いこなせる理事会であるべき
- ・ 「緊張感」と「信頼」の適切なバランスが重要
- ・ 管理会社任せでなく管理組合が主体にならないとうまくいかない
- ・ 管理組合は管理会社の監督は自分たちの責任と自覚すべき
- ・ 馴れ合いにならないよう、管理会社の業務をすべてチェックしている

**(2) 管理会社と管理組合のあるべき関係について特にご意見がありましたら、ご自由にお書きください。(自由記載)**

**2) 対等の協力関係であるべきという意見**

- ウィンウィンの関係であるべき
- お互いの信頼関係が重要
- お互いの立場を理解して尊重することが大切
- 協働意識を持ってことに当たるべき
- 日頃からよく話し合えるオープンな関係の構築が重要

(2) 管理会社と管理組合のあるべき関係について特にご意見がありましたら、ご自由にお書きください。(自由記載)

3) 管理組合側の問題

- ・ 一部の理事が管理会社の意見を聞かずに、管理会社に高圧的なので、フロントが委縮気味で、管理会社を活かせていない
- ・ 組合員の管理会社に何でもしてもらうのは当たり前という姿勢
- ・ 管理会社を敵のように扱うこと
- ・ 管理会社を使用人のように扱ったり、清掃員を見下すこと

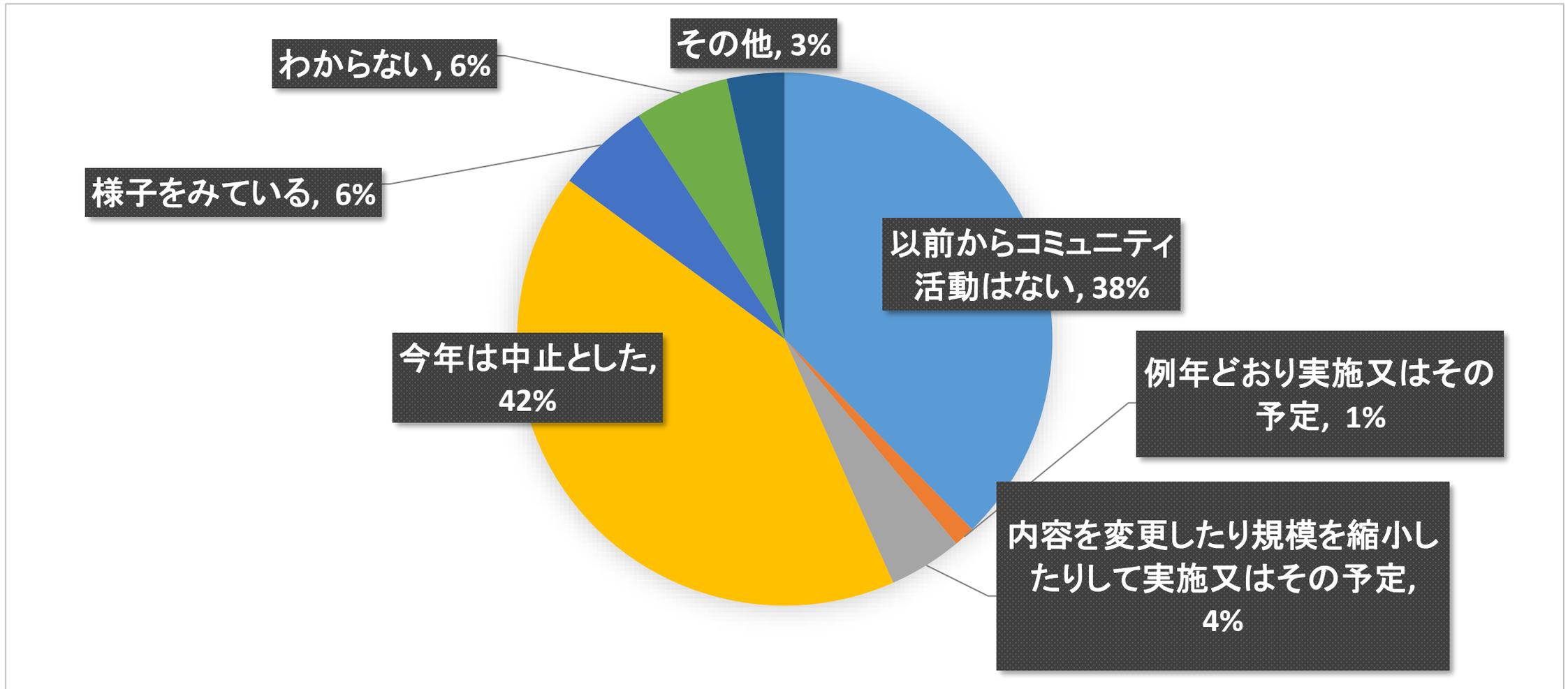
(2) 管理会社と管理組合のあるべき関係について特にご意見がありましたら、ご自由にお書きください。(自由記載)

4) その他

- ・ 管理会社のフロントの力量次第というところがある
- ・ 管理会社には建物の維持管理、資金管理を委託していると割り切り、多くを求めるべきではない
- ・ 組合員の法的知識不足をいいことに、誤った説明で丸め込もうとする動きが、最近管理会社に目立つ
- ・ コロナ禍のようなことがあると日頃の信頼関係の有無が露呈する
- ・ 管理会社の担当者が「この管理組合を担当してよかった、成果が出せた」と感じられるようコミュニケーションをとり、課題を共有していくことが重要

# V コミュニティ・防災

# 1. コロナ禍以降、お祭り等のコミュニティ行事の実施状況はどうか？



## (その他)

- マンション内部ではないが町内会の行事はすべて中止
- 地域行事と連携した行事は、地域行事が中止となったため中止
- 夏祭りは中止したが、防災訓練と合わせて規模を縮小して秋祭りは実施
- 敷地内美化、植栽管理、避難訓練は実施 etc.

## <地域別>

首都圏では「今年中止した」が多い

## <築年数別>

築40年以上で、「今年中止した」が多い

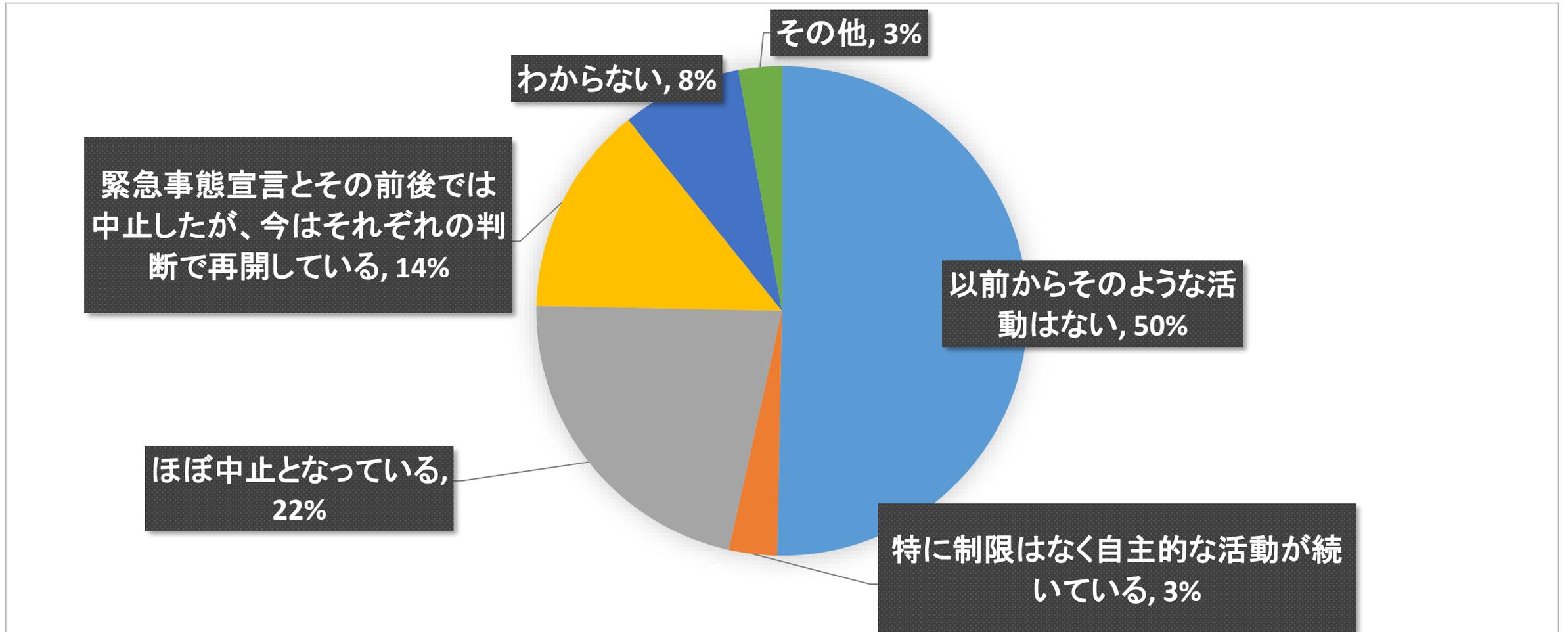
## <規模別>

「以前からコミュニティ活動はない」は規模が小さくなるほど多く、50戸未満では63.2%と圧倒的に多い

300戸以上では、「今年中止した」が81.0%と圧倒的に多い

「例年通り実施した」は50戸～99戸に集中している

## 2. コロナ禍以降、サークル活動・お茶会等の実施状況はどうか？



## (その他)

- 理事会後の役員間のノミュニケーションが皆無になった
- 感染予防対策を十分に行い自主的に活動しているが、一部では以前より回数が増え、参加者も増えている
- コミュニティカフェは休止状態だが、他のサークル活動は通常通り
- 人数制限をして飲食なしで行うことで許可
- Zoomで住民有志が情報交換を行っている etc.

## <地域別>

「その他の地域」で「以前からそのような活動はない」が多い

## <築年数別>

「以前からそのような活動はない」は、築10年未満と築40以上で少ない

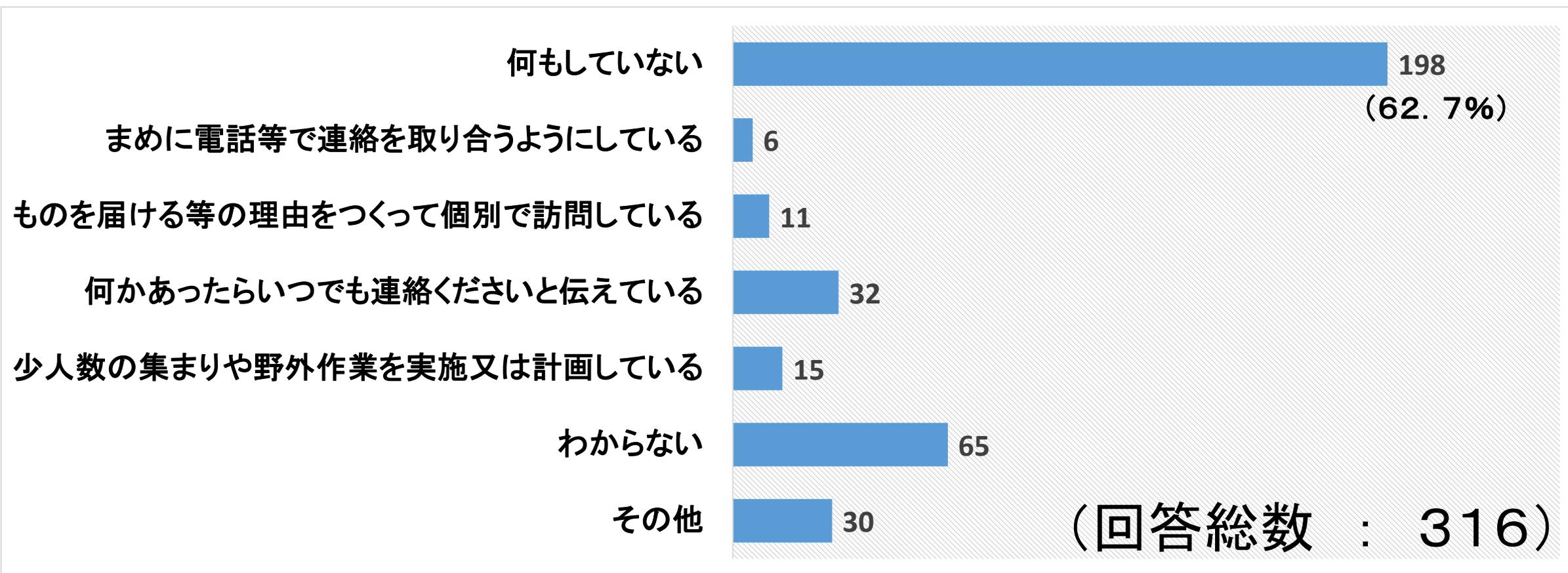
## <規模別>

「以前からそのような活動はない」は、規模が小さいほど多く

50戸未満で75.0%、50戸～99戸では68.8%

300戸以上では、「ほぼ中止」と「それぞれの判断で再開している」がほぼ同じ。<sup>84</sup>

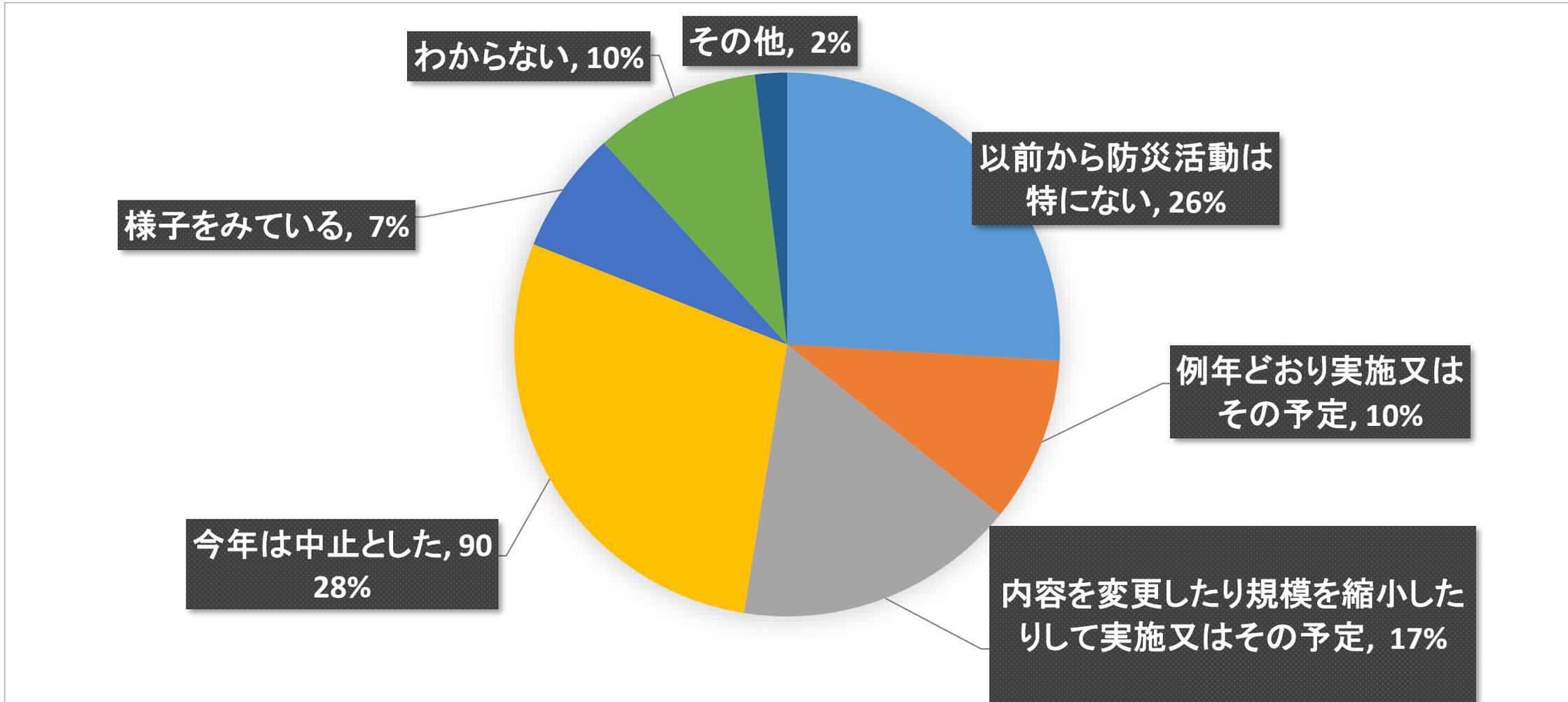
### 3. コロナ禍で普段以上に孤立しがちな高齢者への対策を、コミュニティ活動として何かしましたか？（複数回答可）



## (その他)

- マンション内の町内会でのやり取りはある
- 高齢者間で連絡をとるようにしている
- 高齢者が出てくる場としてマンション内でやさしい市を始めた
- 民生委員との連携を強化している
- 定年退職した理事の方が積極的に声掛けをしてくれている
- 老人クラブがやっている
- 管理員に高齢者の日常の変化を注視してもらっている(複数)
- ご近所の方とできるだけコミュニケーションをとるようにしている
- 高齢者には自治会と民生委員が対応することになっている
- 以前から高齢者の見守りは理事にお願いしている
- 以前から行っている緊急連絡カードの見直し、周知を行った
- 感染した場合の支援チームを組織した
- 市の高齢者緊急通信システムの全面導入をした etc.

# 4. 防災活動の実施状況は どうなっていますか？



## (その他)

- ・ 防災読本を作成して配布した
- ・ 内容、規模を消防署と相談して実施予定
- ・ 防災訓練の代わりに夜間パトロールを開始した
- ・ 集まる訓練をやめ、発電機等の試験運転等、実際の災害時に役立つメニューとした etc.

## <地域別>

近畿圏で、「防災活動は特になし」が多い  
「今年中止した」は首都圏で多い

## <規模別>

「以前から防災活動委は特になし」は築年数が浅くなるほど多い傾向

「300戸以上では、ゼロ。」

「内容を変更したり規模を縮小して実施」は規模が大きくなるほど多くなる傾向

# 5. コロナ禍のコミュニティ・防災活動について 特に工夫していることがありましたらお書き ください(自由記載)

## (1) コミュニティ活動の工夫として

- ・ 敬老の日に高齢者に赤飯を配るなど孤独死に注意を払っている
- ・ 恒例の芋煮会は屋外で実施することとした
- ・ 高齢者サロンは、広い公民館を借りて実施している
- ・ 一か所に集まらない行事をしている
- ・ 集会室を安全に使えるよう改修工事を実施中

# 5. コロナ禍のコミュニティ・防災活動について 特に工夫していることがありましたらお書き ください(自由記載)

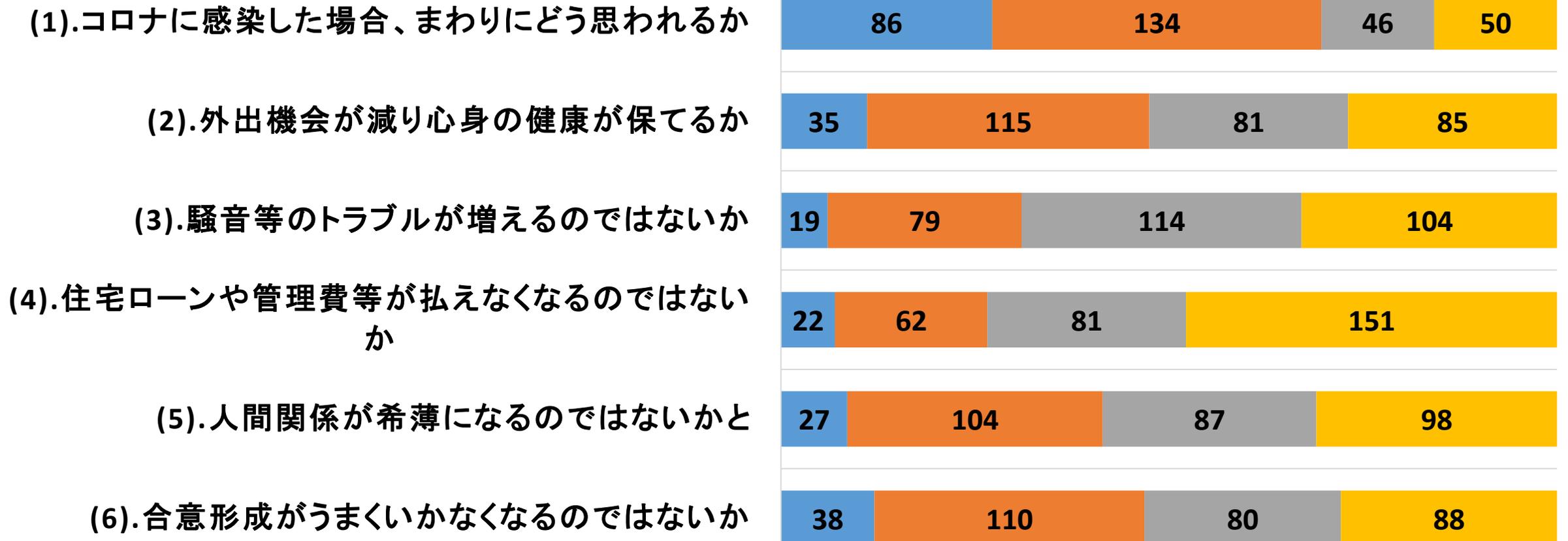
## (2) 防災活動の工夫として

- ・ 在宅避難の徹底、自宅での備蓄強化を呼び掛けている
- ・ 自治体の要援護者名簿への登録を呼びかけている
- ・ 少人数の分科会を月1回開催している
- ・ 管理組合としての防災用品の備蓄強化に取り組んでいる
- ・ 防災訓練は密にならないように安否確認訓練のみとした
- ・ 月一回の「火の用心」の見回りを増やした
- ・ IT活用で密にならない防災訓練を実施する検討会を立ち上げた
- ・ 要援護者の避難について自治会と協議している
- ・ お祭りやイベントがなくなった分、「防災」を考える時間ができた

# VI 今後不安に思うこと

# 1. Withコロナ、コロナ後のマンション生活に 関して不安に思うことはありますか？

■ 不安である    ■ どちらかと言えば不安である    ■ どちらかと言えば不安でない    ■ 不安でない



## 2. 特に不安に思うことがありましたら お書きください(自由記載)

### (1) コロナ感染や感染者が出ることに対する不安

- 管理棟(防災センター)で感染者出て、住民の生活に支障が生じること
- 知らずに高齢者や子供にうつしてしまったらと心配
- 感染者のプライバシーを守りながら注意喚起ができるか不安
- 感染したことが知れたら村八分になるのではないか不安
- 高齢なのでコロナ感染が不安
- コロナ感染の風評被害が怖い

## 2. 特に不安に思うことがありましたら お書きください（自由記載）

### (2) コロナ対策に関する不安

- 心配性の方が、不安を煽る状況にならないか不安
- コロナ自粛が我慢できない人が異常な行動に出ること
- 感染者が出たことが分かった場合の対処方法が決まっていないこと
- 住民に感染者がいるかどうか全くわからないこと
- いつコロナ禍が収まるのか、まったく見通しが立たないこと

## 2. 特に不安に思うことがありましたら お書きください（自由記載）

### (3) コミュニティ・関係性が希薄になることに対する不安

- 「井戸端会議」のコミュニケーションの機会が減ったこと
- マンションの人間関係がさらに希薄になること
- イベントがすべて中止で、人が力を合わせる機会がなくなったこと
- 新規入居者とのコミュニケーション不足が心配
- コロナ禍で災害時に助け合いができるか心配
- コロナで外出が減り、要介護度が上がった人が複数いる、今後とも増えるのではないかと心配
- 独居高齢者が孤立してしまわないかが心配

## 2. 特に不安に思うことがありましたら お書きください(自由記載)

### (4) トラブルが増えるのではないかという不安

- 在宅でストレスが溜まる中で居住者間のトラブルが増えるのではと心配
- コロナ禍で子供の虐待が増えていると聞くので子供のすさまじい泣き声を聞くと心配
- 家での生活が増えバルコニーで喫煙する人が増え不満が高まっていること

## 2. 特に不安に思うことがありましたら お書きください(自由記載)

### (5) 管理組合活動・合意形成に関する不安

- 総会参加者の人数制限で、大規模修繕工事の円滑な合意形成ができるか心配
- 建替えに関する意見交換会が思うように行えない
- 建替え推進決議のスケジュールが遅れてしまっている
- 100年マンションを目指した再生工事の合意形成がうまく進められるか心配

# VII 今後の展望

# 1. 新しい生活様式での管理組合運営と コミュニティ

- (1) Withコロナの管理組合運営の在り方、  
工夫についてお考えがありましたらお書  
きください（自由記載）

## 1) 総会・理事会運営に関しては、

### ① オンライン化を進めるという意見

- ・ オンラインは、会議や打ち合わせに有効
- ・ メールやSNSで普段から気軽に情報交換、意見を出し合うことが大事
- ・ オンライン活用ができるよう環境整備、体制作りを急ぎたい
- ・ 管理会社がオンライン化に非協力的なのを何とかしたい
- ・ 建替え組合でやむなく導入したオンライン理事会、総会で、リアル会議より、各役員が自分の意見をしっかり準備して発言するようになる劇的変化があったので、管理組合運営にも活かすべき
- ・ 時間も場所も頻度も柔軟になるオンライン会議を進める
- ・ 役員のなり手不足の解消のためにオンライン会議の普及が重要
- ・ オンライン会議、電磁的方法の総会・理事会決議のための規約整備が必要

# 1) 総会・理事会運営に関して

## ② オンラインに頼らないという意見

- 雑談から重要な意見が出ることもあるのでオンラインに頼り過ぎはよくない
- 総会は、事前質問、問題点の指摘を出してもらい書面での回答をする等、効率よく準備した上でリアル開催を割り切って行うことも重要
- 過度の心配や過剰な対策はしないで、感染防止対策の基本を守った上で、今後も普通に管理組合運営を続ける
- 理事会前にメールで打ち合わせして会議時間の短縮を図る

## 2) 合意形成の仕方の工夫に関して

- ・ 少人数での意見交換会を地道にやっていく
- ・ 広報誌の発行の頻度を上げる
- ・ ホームページづくり、双方向の情報・意見交換ができるようにする

## 3) 情報伝達の工夫に関して

- ・ 理事会の内容を逐次広報するよう心がける
- ・ 情報伝達をオンラインでリアルタイムで行い、その環境にない人には紙で連絡し、情報に差が出ないようにしてオンライン化を進める

## 4) コロナ対策と管理組合運営に関して

### ① 感染防止を第一にという意見

- ・ コロナ感染防止を第一に考えて行動すべき
- ・ ワクチンができるまで、静かに時が過ぎるのを待つのみ

#### 4) コロナ対策と管理組合運営に関して

##### ② コロナにあまり引きずられないという意見

- すべてをwithコロナで考えないこと
- コロナを、できないことの言い訳にせず、できる方法を考える
- コロナに関してはあまり神経質になり過ぎないようにする

##### ③ 管理組合運営に関して

- 在宅勤務が増えることから、共用部分でワークスペースの確保を検討する
- 今後も変わらず「換気、消毒、マスク着用、手洗い、発熱チェック、大声禁止、密にならない人数制限等」を継続していく
- 非常事態のときこそ、お互いを思いやった言動が必要
- Withコロナ対策だけでなく、高齢化対策の意味でもIT化を進める
- コロナ禍で支払いが苦しい人がいることを考えて管理費の全戸減免を提案中

## (2) Withコロナのコミュニティ活動の在り方、 工夫についてお考えをお書きください (自由記載)

### 1) オンラインの活用に関して

- ・ オンラインは、お茶会、懇親会に活用できる
- ・ コミュニティ活動にもオンラインの活用を検討したい
- ・ ホームページをつくりコミュニケーションの活性化を図りたい
- ・ オンライン活用に理解を得るように広報活動をしていく

### 2) 情報発信に関して

- ・ 情報発信の頻度を上げる
- ・ 連絡事項以外にもコミュニティのつながりが感じられるような内容を発信
- ・ タイムリーな情報伝達手段としてインターネットを利用したい

## (2) Withコロナのコミュニティ活動の在り方、工夫についてお考えをお書きください

### 3) コミュニティ活動の工夫として

- ・ 「みんなで一緒に」から「少人数の活動」に切り替えている
- ・ 屋外作業を多くして密を避ける
- ・ Zoomを利用した2名の対面意見交換を頻繁にしている

### 4) 高齢者対応として

- ・ 高齢者の郵便受け、宅配ロッカーをチェック、見守り強化をしている
- ・ PC使用をサポートして、高齢者でもオンライン井戸端会議ができるようにしたい
- ・ コミュニティ活動は感染症対策をして実施したいが、参加者には高齢者や持病を持っている方が多いので悩ましい
- ・ オンライン化を広め、高齢者を居住者全体で見守る仕組みを構築したい

## 5) コロナ禍をきっかけに変わったこと

- 「コミュニティ活動＝イベント＝管理費より支出」で揉めたが、コロナ禍でイベントとは別のコミュニティ形成を考えるきっかけになった
- 以前からコミュニティ活動に問題があったので、これを機会に原点から見直したい
- 情報交換が重要なので、接触が薄かった自治会や子供会との懇談を進めている
- コロナ禍で始まった住民による共用部分の消毒がコミュニケーションの場になった
- コロナ禍でコミュニティ活動ができなくなったことが、人のつながりの重要性を再確認するきっかけになった
- 建替え組合の活動が停滞したが、コロナ禍をきっかけに、オンライン会議を利用して、建替え後の管理組合運営等に関する勉強会を再開する予定
- 無理して参加していたお付き合いがほぼなくなった代わりにオンライン活用で新たなコミュニティが生まれると感じた

## 6) コロナ禍におけるリアルコミュニティ活動の在り方

- 小さなグループ(理事会、自治会、敬老会、子供会、ママ友、飲み友)で活動し、それらがいざとなったら連携できるような形がいい
- 感染が収まれば自然に再開できるので、コミュニティ活動再開を急がない
- コミュニティ活動は続けることに意味があるので、感染症対策をして、方法を工夫した上で実施していくべき

おわり