

2020 年 12 月 2 日
マンションコミュニティ研究会

「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」結果報告書
(別冊)

本紙は、「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」の自由記載欄にご記入頂いた回答を要約しまとめたものです。本報告書と共にお読みください。

Ⅲ. 管理組合運営

3. コロナ禍の管理組合運営の工夫、困ったこと（自由記載）

(1) 管理組合運営の工夫

1) 管理組合の組織運営の工夫

①総会に関しては、

- ・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コロナ対策では、

- ・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理事会運営では、

- ・理事会決議を书面決議でできるように規約改正を行った
- ・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、決議事項や次第をより具体的に記載した資料を事前配布した
- ・2つのグループに分け同日に2回理事会を開催した
- ・再生問題の説明会を、本会場、集会室、各家庭の三元中継で開催した

④オンライン会議に関しては、

- ・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

等の回答があった。

2) コロナ禍でのプラス効果として、

- ・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

等の回答があった。

(2) 困ったこととしては、

1) 管理組合の組織運営では、

①コロナ対策に関しては、

- ・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

②総会運営では、

- ・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理事会運営では、

- ・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
- ・雑談による日常の小さな出来事の情報収集ができなくなった
- ・理事会の時間が短くなり、議論がなかなか進まなかった
- ・意見の相違を調整することが難しかった
- ・通常公共施設等を利用するため、会場が使用禁止になり会場の確保に苦労した

④オンライン会議に関しては、

- ・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

等の回答があった。

Ⅲ－４．（４）オンラインの活用についての意見（自由記載）

（１）必要ないという意見としては、

- ・ 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
- ・ 顔を合わせて話し合う方がいい
- ・ メールのやり取りで事が足りる
- ・ 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
- ・ 電話と書面で事足りているので、必要だという意見はない
- ・ オンライン環境がない人があ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

（２）緊急時に限るなど条件付きで必要という意見としては、

- ・ 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ぐらいがいい
- ・ 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
- ・ 高齢者が多いので、感染防止のためのオプションとして対応せざるを得ない
- ・ 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

（３）必要だから進めるべきという意見としては、

- ・ 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
- ・ オンライン活用で、若い人も含め多くの人に参加してもらうきっかけになる
- ・ 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
- ・ オンラインとリアルの選択制を採用すると参加しやすい
- ・ 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

- ・外部専門家が移動時間不要で参加しやすくなる
- ・場所の確保に左右されず会議ができる

(4) 必要だと思うが難しいという意見としては、

- ・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

(5) 課題としては、

- ・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

等の回答があった。

IV 管理会社（清掃会社）の対応

2. コロナ禍における管理会社の対応等で気になったこと（自由記載）

(1) 問題なかったという回答では、

- ・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けい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では、

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ほしいという申し出があって困惑した
- ・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

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人はダメ、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

等の回答があった。

Ⅲー3. 管理会社と管理組合のあるべき関係について（自由記載）

(1) 管理組合が主体になるべきという意見としては、

- ・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) 対等の協力関係であるべきという意見としては、

- ・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

(3) 管理組合側の問題としては、

- ・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

(4) その他としては、

- ・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、最近管理会社が目立つ
- ・管理組合も管理会社から大事な存在と思われるような関係性をつくっておくことが重要
- ・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

等の回答があった。

V. コミュニティ・防災

5. コロナ禍のコミュニティ・防災活動で特に工夫したこと（自由記載）

(1) コミュニティ活動の工夫としては、

- ・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

(2) 防災活動の工夫としては、

- ・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
- ・新規入居者に防災体制について説明をしている
- ・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

等の回答があった。

VI. 今後不安に思うこと

2. コロナ禍に関して特に不安に思うこと（自由記載）

(1) コロナ感染や感染者が出ることにに対する不安

- ・管理棟（防災センター）で感染者が出て、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と不安
- ・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) コロナ対策に関する不安としては、

- ・心配性の人が、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

(3) コミュニティ・関係性が希薄になることにに対する不安としては、

- ・「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

(4) トラブルが増えるのではないかと不安

- ・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

(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

等の回答があった。

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あり方、工夫についての考え（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する意見としては、

- ・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

2) オンラインに頼らないという意見としては、

- ・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いくことも重要
- ・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を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は、

- ・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は、

- ・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としては、

- ・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、静かに時間が過ぎるのを待つのみ

2) コロナにあまり引きずられないという意見としては、

- ・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は、

- ・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
- ・テレワークが増え、「専ら住居として使用する」という規約の改正を考えている
- ・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
- ・コロナで急速に収入が減って滞納が発生した人をどう救済するか早急に検討する
- ・コロナ禍を、管理組合運営を変えるチャンスと捉えている

等の回答があった。

Ⅶ－１－（２）With コロナのコミュニティ活動のあり方、工夫について考え（自由記載）

（１）オンラインの活用に関しては、

- ・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）情報発信に関しては、

- ・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する
- ・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

（３）コミュニティ活動の工夫としては、

- ・「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）高齢者対応としては、

- ・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としては、

- ・「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
- ・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
- ・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

(6) コロナ禍におけるリアルコミュニティ活動のあり方について

- ・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、感染上対策をして、方法を工夫した上で実施していくべき

等の回答があった。