

2020/12/02

マンションコミュニティ研究会からの
今後の管理組合運営及びコミュニティに関する提言
～コロナ禍の経験をプラスに活かす～

コロナ禍における管理組合運営とコミュニティに関する3回の意見交換会を経て実施したWebアンケート「With コロナの管理組合運営とコミュニティに関する実態及び意識調査」に寄せられたコロナ禍で起こった変化とそれをプラスに活かすための芽を5つの提言にまとめました。コロナ禍のような状況は今後も起こり得ることで、ただ元に戻るのを待つのではなく、コロナ禍で起こった変化を、より進化した管理組合運営、新しいコミュニティづくりに生かすための参考にして頂けることを願っています。

<コロナ禍の経験を活かすための5つの提言>

1. 総会開催方法を見直し、準備を充実させ、より民主的な決議を目指す
2. 理事会等にオンライン会議システムを取り入れ、話し合いの場の選択肢を増やす
3. 管理会社とのコミュニケーションを密にして信頼関係でつながる協働を目指す
4. コミュニティ形成は、「イベント型」から「多様な小グループの連携型」へ
5. 情報発信、情報交換のレベルを上げ、情報でつながるコミュニティへ

1 総会開催方法を見直し、準備を充実させ、より民主的な決議を目指す

<コロナ禍の総会に関するプラスの変化>

- ・総会に集まる人数を抑えるため、総会議案書の内容を充実させ、早めに配布、質問を受け付け、回答を文書で配布し、回答を読んでから議決権行使書を提出できるようにすることで、より民主的な総会運営ができた。
- ・通常通り総会が開けない状況で、むしろ管理組合運営に対する関心が高まった。

↓

コロナ禍以降も、丁寧な総会までの過程（説明会やアンケートや意見聴取）を経て、それをしっかり議案書に記載し、質疑応答に丁寧に答え、それも判断材料にして議決権を行使してもらう総会運営を行うことで、民主的なトラブルになりにくい総会決議を行うことをスタンダードにしていきたい。

↓

これまでの、総会での質疑応答、発言を聞く前に、議決権行使書・委任状で賛否が決まってしまうという不合理、不満を解消でき、管理組合運営への関心を高めることに繋がる。

2. 理事会等にオンライン会議システムを取り入れ、話し合いの場の選択肢を増やす

- ・コロナ禍で、必要に迫られオンライン会議システムを利用することで、オンライン活用の新たな可能性に気づいた。

<オンライン活用によるプラスの変化>

- ・若い理事が積極的に参加するようになった。
- ・参加者がバランスよく積極的に意見を述べるようになった。
- ・オンライン会議がスムーズに進むよう資料を事前に送ることで会議での検討が充実した。

<さらに期待される変化>

- ・役員の若返り。
- ・場所、時間の制約が軽減することで役員になれる人の範囲が広がる。
- ・外部の専門家に参加してもらいやすくなる。



理事会や委員会や意見交換会等にオンライン会議システムを取り入れ、リアルでの開催に加えて、新たな話し合いの場をつくり、参加方法の選択肢を広げよう。

<注意すること>

- ・オンライン会議の合理性を評価する若い世代と、対面で行う会議に拘りたい高齢世代に分かれる傾向があるが、これは対立する考え方ではない。どちらの良さも理解した上で、選択肢の幅を広げると考える。
 - それぞれの管理組合の実情に合ったハイブリット型から始める。
 - オンライン参加が難しい人へのハード、ソフト両面のサポートを手厚くする。

<なぜコロナ禍が収まってもオンライン会議システムが活用できる体制が必要なのか>

- ・また新たな感染症が蔓延する危険は常にある
 - そのときに重要案件の合意形成が進まないというようなことがないように、備えておくことが危機管理上必要

<コロナ禍で合意形成に支障をきたした状況>

- ・建替えの意見交換会が止まってしまった
- ・総会の参加人数を絞るので、再生に向けての重要議題の合意形成が不安
 - 重要な将来方向の決定をしなければならない高経年マンションこそ危機管理が必要

3. 管理会社とのコミュニケーションを密にして信頼関係でつながる協働を目指す

<コロナ禍での気づき>

- ・コロナ禍で、管理員の休務等の話があり管理会社が担っていた役割が再認識され、管理員清掃スタッフはコミュニティの一員であると認識したという管理組合もある。
- ・コミュニケーションが円滑で信頼関係がある場合は、勤務状況に変更があってもうまく対応できている。

↓

一方、

- ・コロナ禍での管理員等の休務、時短では、話し合いもなく一方的だった、根拠や返金の説明が不十分だったという不信の声もあった。
- ・管理会社がオンライン会議に出席できない、オンライン開催のサポートがないという声もあった。

<管理組合と管理会社の関係のあるべき姿>

管理会社との関係については、お互いの信頼関係を大切にして、コミュニケーションを密にし、共存関係を目指すべきという趣旨の声が多かった。

一方、

一部の理事や住民が、管理会社の社員を使用人扱いしたり、高圧的な態度をとることがあり、それは管理組合とってもマイナスと考える人が多い。

↓

日頃の信頼関係が露呈したコロナ禍をきっかけに、管理会社とのコミュニケーションをより深め、何を管理会社に望むのかについて組合員の共通認識を明確にし、お互いを尊重した信頼関係に基づく新たな関係を構築するチャンスとしたい。

4. コミュニティ形成は、「イベント型」から「多様な小グループの連携型」へ

<コロナ禍で起こった変化>

- ・コロナ禍でコミュニティ活動ができなくなったことで、人とのつながりの重要性を再認識した。
- ・コロナ禍でコミュニケーションの機会が減り人間関係が希薄になることを不安に感じている。

- ・コロナ禍の中で、リアルでのコミュニティ活動に関しては、あまり気にし過ぎないで開催すべきという意見と収まるまで動かない方がいいとする意見がある。

↓

- ・両方の意見があることを前提に、これまでのやり方に拘らず、新たなコミュニティの形を模索するチャンスとらえよう。

コロナ禍を契機に、一部の人が中心になって準備し、住民がいっせいに集まるイベント型のコミュニティ活動を見直し、別のつながり方を考えてみよう。

それぞれ個人が自発的につながる小グループがいくつもあり、それらがいざとなったら連携できるようなコミュニティの形をつくっていくことも考えたい。

<小グループとは>

- ・理事会、理事 OB 会、委員会、自治会、老人会、防災会、各サークル、子供会、PTA、子供のクラブ仲間、ママ友、飲み友達、ボランティア仲間…等々である。
- ・リアルでの活動が主な仲間も、オンラインでのおしゃべりや情報交換が主な仲間もあり、自分にとって居心地がいいグループに自分の意思で属することは、ストレスにならないので長続きする。

5. 情報発信、情報交換のレベルを上げ、情報でつながるコミュニティへ

<コロナ禍で起こった変化>

- ・タイムリーな情報の発信、双方向のコミュニケーションが、円滑な管理組合運営に重要という考え方が、コロナ禍で集まれなくなったことで増した。

↓

- ・集まって話ができないことを補完するため、情報発信の機会を増やす、内容を充実させる、タイムリーな発信をすることを心掛けた管理組合も多い。
- ・ホームページをつくったり、SNS を活用した双方向のコミュニケーションも積極的に考えられている。

↓

自分たちに身近な情報や思いを共有することで、コミュニティの一員と言う自覚を高めるようなコミュニティづくりのあり方を考えたい。

↓

日頃の何気ない情報や思いの共有は、重要な合意形成の場面で必ず活きると考えられる。