

文京区 マンション管理セミナー

2月24日(日) 13時30分～16時30分
文京シビックセンター26F スカイホール

マンション管理の

お悩みうけたまわります

～相談事例からみる管理組合運営のポイント～

東京都マンション管理士会 城北支部
事務局長 稲葉 護

プロフィール紹介

■マンション関係：多様な実務知識の取得

1. 管理組合役員 5年6ヶ月 at 晴海 1988年～
2. 管理会社フロント 3年 at 三重 2007年～
3. 東京都マンション管理士会・城北支部 2016年9月～
 - ・区セミナー講師等：文京区、豊島区、荒川区
 - ・区相談員：荒川区、北区、文京区、豊島区
 - ・相談員：所属管理士会本部（電話）、支部
 - ・適正化診断：荒川区・港区・文京区内マンション

■趣味関係：コミュニティ育成力の養成

1. 孫世代育て支援：NHKシブ5時取材放映（2018年7月）
孫・地域・世界の子供、シングルマザー、地域イベント など
2. ファイナンシャルプランナー
3. 観光ボランティアガイド（荒川区観光振興課）
4. 園芸（街角花壇：ふるさと文化館）

相談事例からみる 管理組合運営のポイント

第1章

管理組合役員のみなり手不足について

第2章

管理会社との係わり合いについて

第3章

居住者の高齢化問題について

第4章

管理組合の活性化について

第1章. 管理組合役員の なり手不足について

1. 平成25年度マンション総合調査(国交省)

～役員を引き受けない理由～

2. 管理組合の役員になれる人 事例1

非居住者の理事就任可否、配偶者の役員就任可否

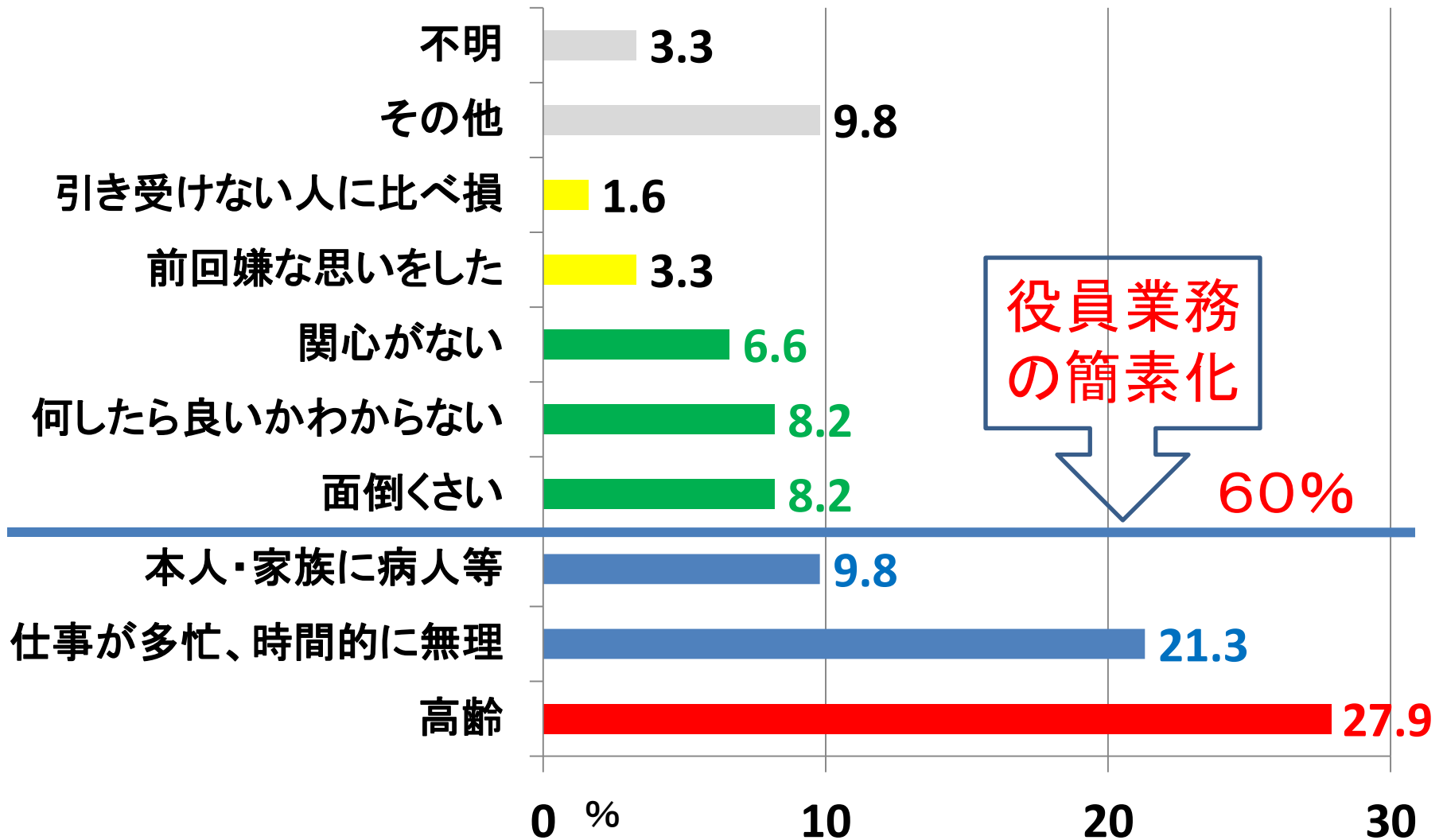
3. 理事の妻の理事会代理出席の可否 事例2

4. マンション管理士等の活用と役割 事例3

5. 第三者管理のパターン紹介 事例4

第三者管理を依頼したい、外部専門家の理事選任と注意点

1. 平成25年度マンション総合調査 ～役員を引き受けない理由～



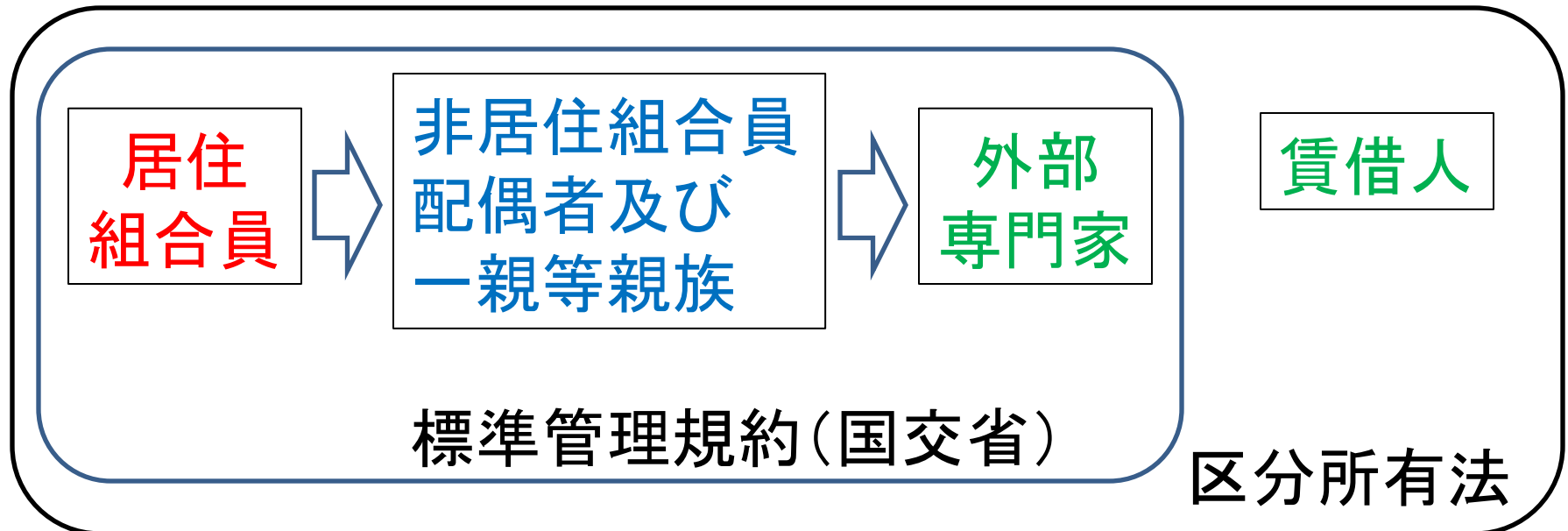
2. 管理組合の役員になれる人

■ 相談事例1

- ① 非居住者の理事就任可否
- ② 区分所有者の配偶者の役員就任可否

■ 回答

区分所有法の範囲で、
管理規約で定めた範囲の人であればなれる



3. 理事の妻の理事会代理出席の可否

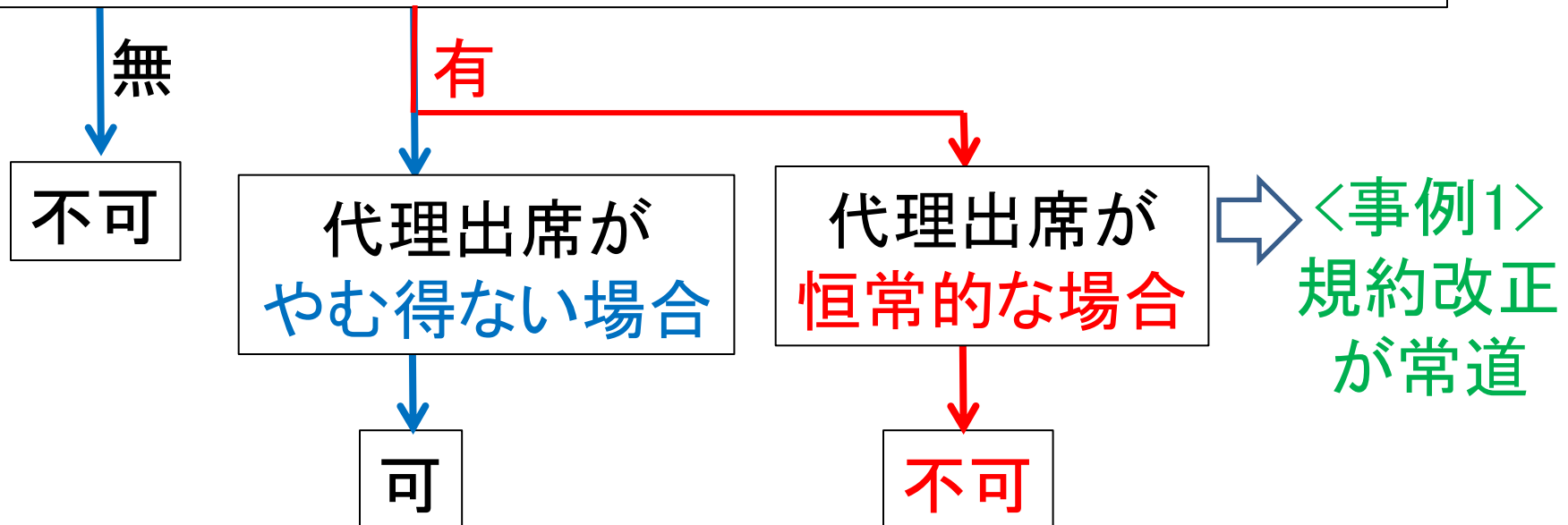
■相談事例2

理事会に理事の妻が代理出席できるか

■回答

管理規約

「理事に事故あり、理事会に出席できない場合は、その配偶者又は1親等の親族に限り、代理出席を認める」の規定有無等による



4. マンション管理士等の活用と役割

■相談事例3

マンション管理士等の活用と役割を知りたい

■回答

マンション管理士は

管理組合の管理者等や区分所有者の相談に応じ、助言・指導・その他の援助を行う専門家



活用内容は

管理組合（総会、理事会等）の運営支援

- ・管理規約、細則、長期修繕計画等の策定や見直し
- ・組合運営上の諸トラブル解決に向けた助言 等



効果は

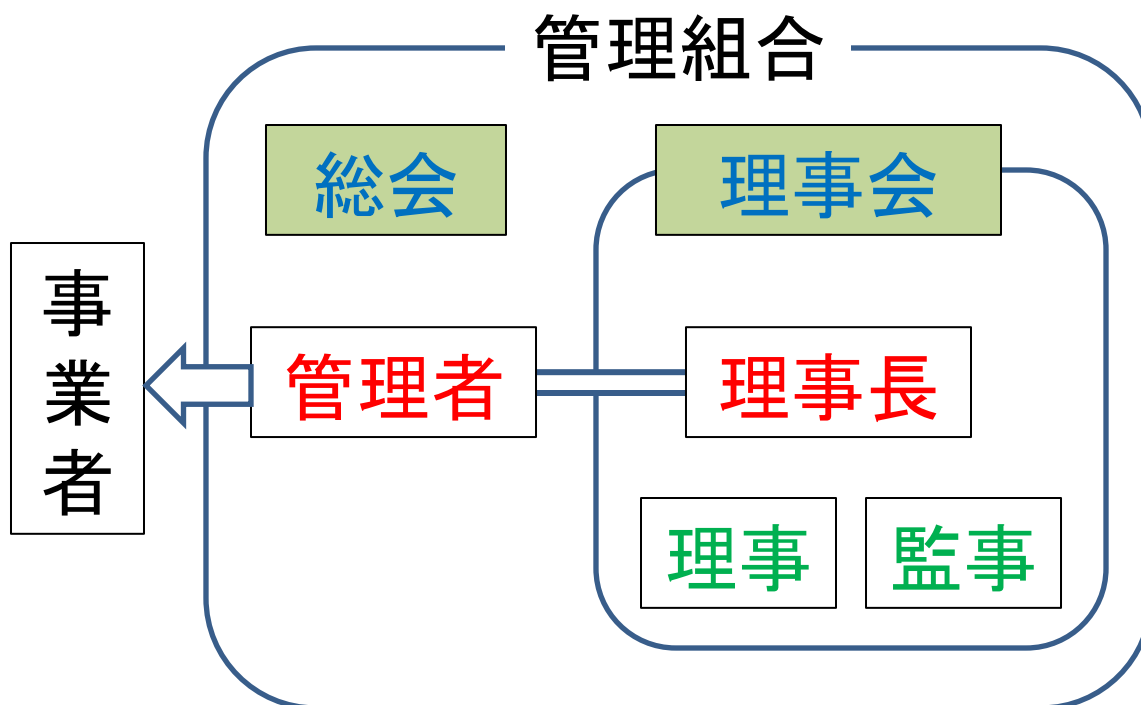
役員の仕事負担が軽減される

5. 第三者管理のパターン紹介

■ 相談事例4

- ① 第三者管理を依頼したい
- ② 外部専門家の理事選任と注意点

■ 回答：活用（第三者管理）には3パターンある



〈パターン1〉

外部専門家

→ 理事に

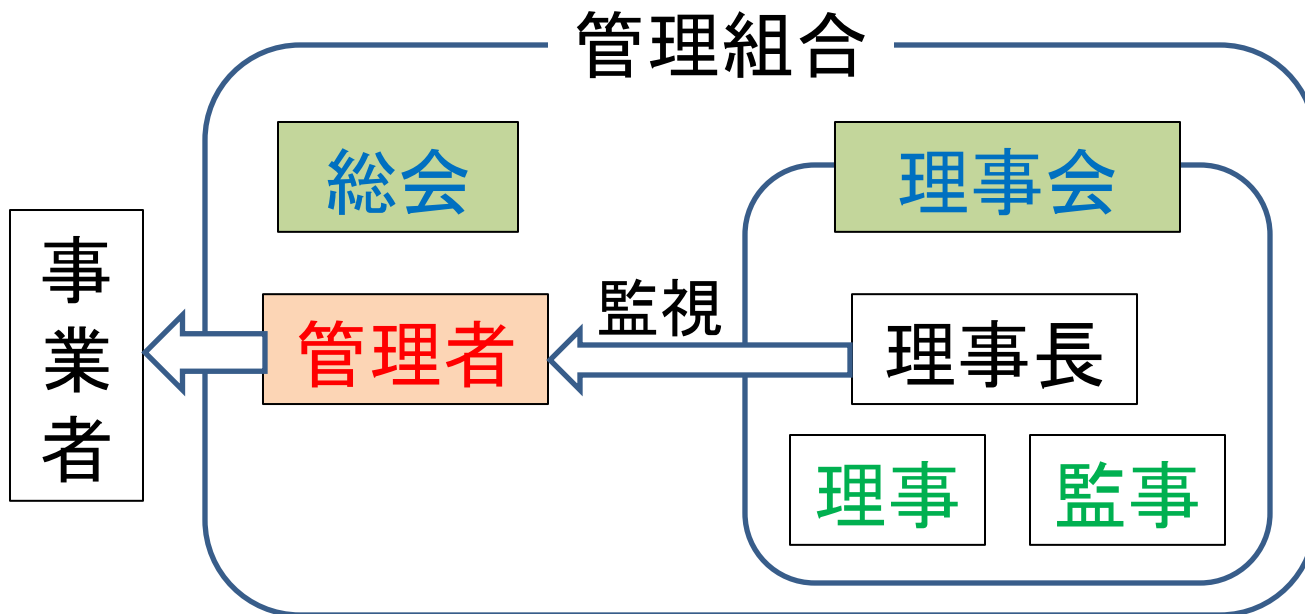
→ 理事長に

(管理者)

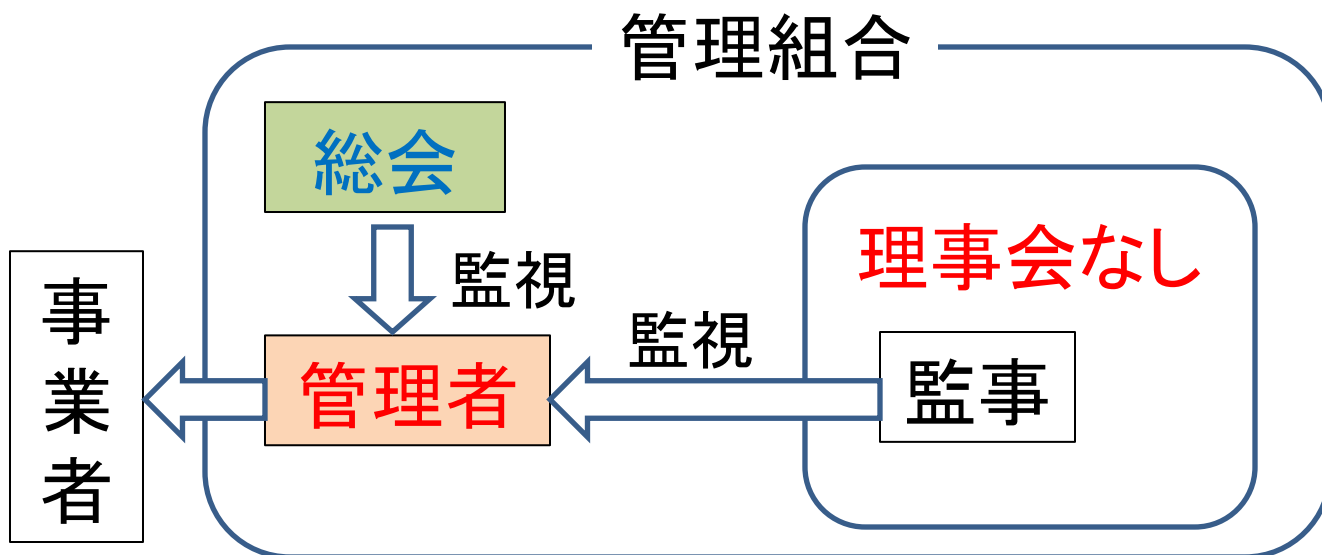
→ 理事長と理事に

→ 監事に

5. 第三者管理のパターン紹介 (続)



〈パターン2〉
外部専門家
→ 管理者に
→ 管理者と
理事や監事に



〈パターン3〉
外部専門家
→ 管理者に
→ 管理者と
監事に

第2章 管理会社との

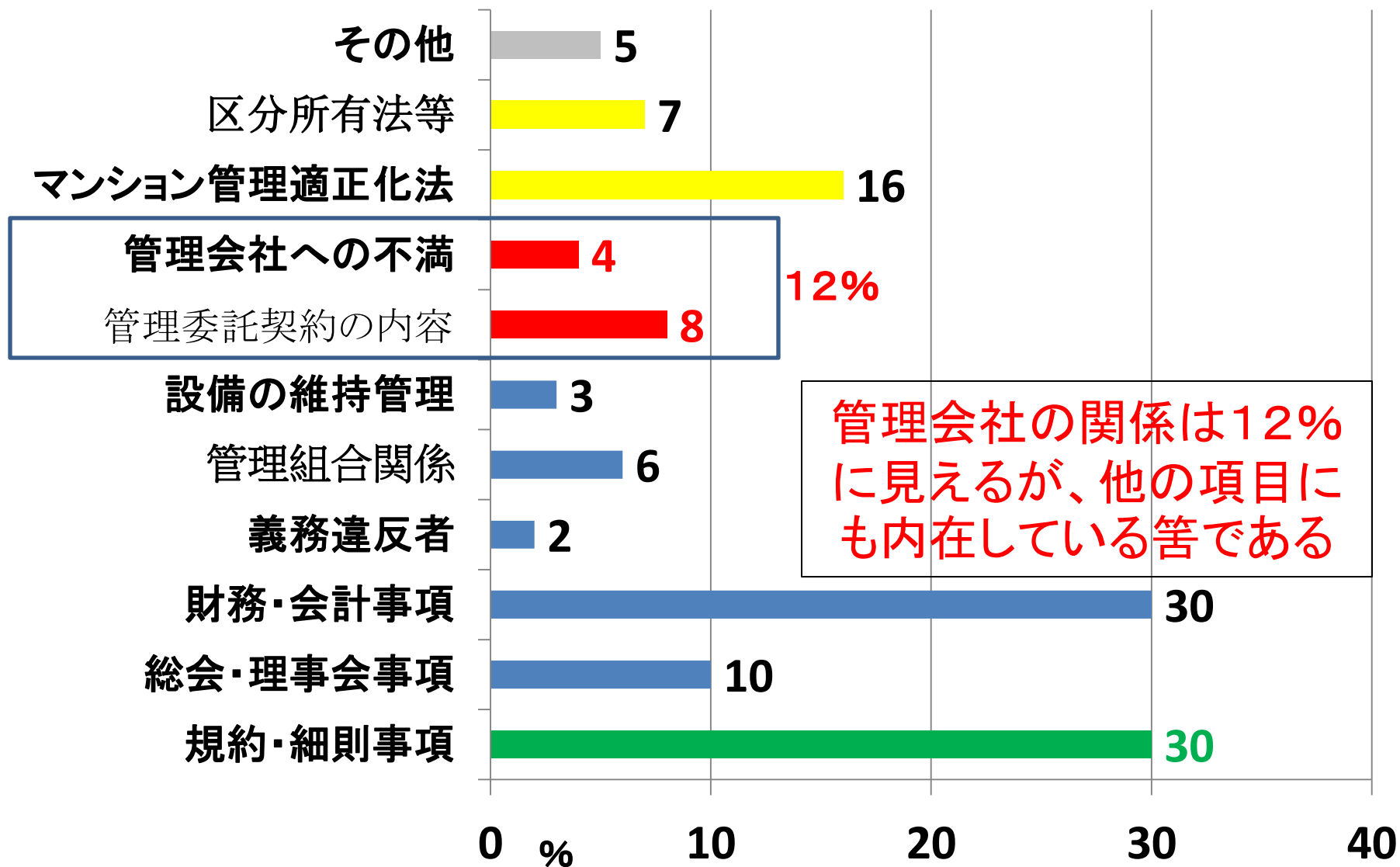
係わり合いについて

1. 平成29年度苦情解決委員会相談状況

(一般社団法人マンション管理協会)

- | | |
|--------------------|-----|
| 2. 管理会社の善管注意義務 | 事例1 |
| 3. 管理会社や理事の守秘義務 | 事例2 |
| 4. 管理会社で作成した議事録 | 事例3 |
| 5. 管理会社が提案した工事への不信 | 事例4 |
| 6. 理事長と管理会社への不信 | 事例5 |
| 7. 管理委託契約の中途解除 | 事例6 |
| 8. 管理委託契約の更新と満了解除 | 事例7 |

1. 平成29年度苦情解決委員会相談状況



2. 管理会社の善管注意義務

■ 相談事例1

どのような場合に管理会社の善管注意義務が問えるか

■ 回答

善管注意義務とは

受任者(管理会社)の職業、地位、能力等において、社会通念上、一般的に要求される注意義務のことを指す



違反例

- ① 建物、管理設備等の損傷、危険性、不具合などに気付かず、または知っていながら通報しなかった。
- ② 会計が不適切に処理された。
- ③ 修理、補修を依頼され、正当な理由なく放置し、実害(事故)が発生した。
- ④ 建物、管理設備等の損傷、危険性、不具合などに気付かず、又は知っていながら通報しなかった。

3. 管理会社や役員の守秘義務

■相談事例2

管理会社や理事の守秘義務について教えて欲しい

■回答

管理会社も管理組合も個人情報保護法の適用対象

個人情報 → 守秘義務

＜正当理由による開示＞

区分所有者の連絡先
名簿等、滞納者名等

警察署、税務署等からの
請求に基づくこと

役員

管理費の滞納等、理事長
や理事が把握すべきこと

守秘義務違反

※管理会社職員、管理組合役員
〈退任後も問われる〉

不法行為

損害賠償

4. 管理会社で作成した議事録

■ 相談事例3

総会、理事会の議事録未作成、反対意見が未記載、管理費等の未収率が2割、業務遂行に疑問がある。

■ 回答

① 議事録の作成責任は理事長にある。



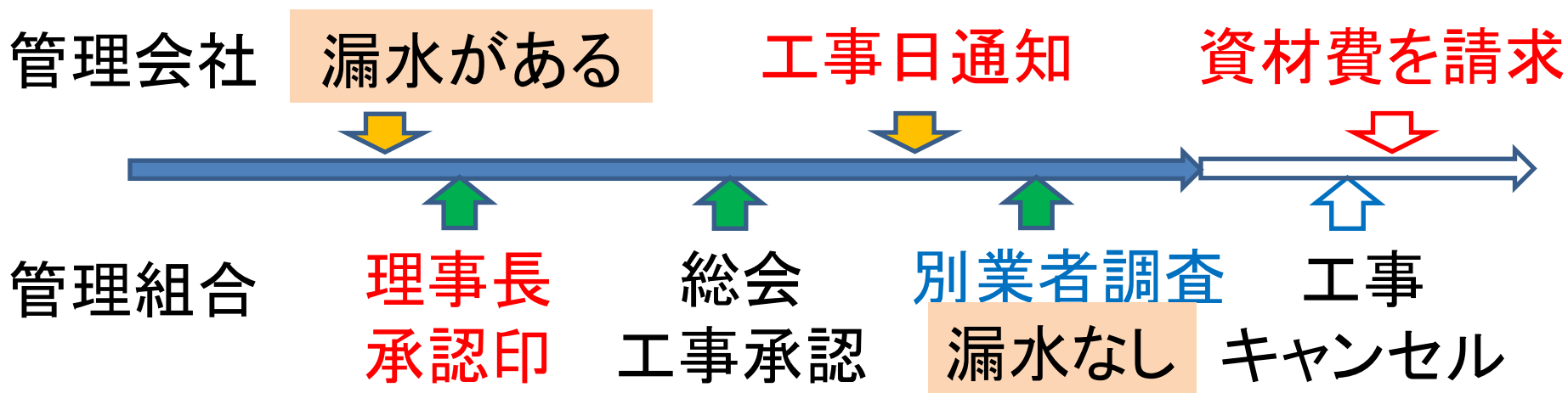
※確定した議事録の修正はできない。

② 管理会社が管理委託業務契約書で契約した業務を履行していれば、未収率が高くても責任は問えない。

5. 管理会社が提案した工事への不信

■相談事例4

やり取りは下図の通り、管理会社は工事をしない時は資材費を請求するという。どうしたら良いか



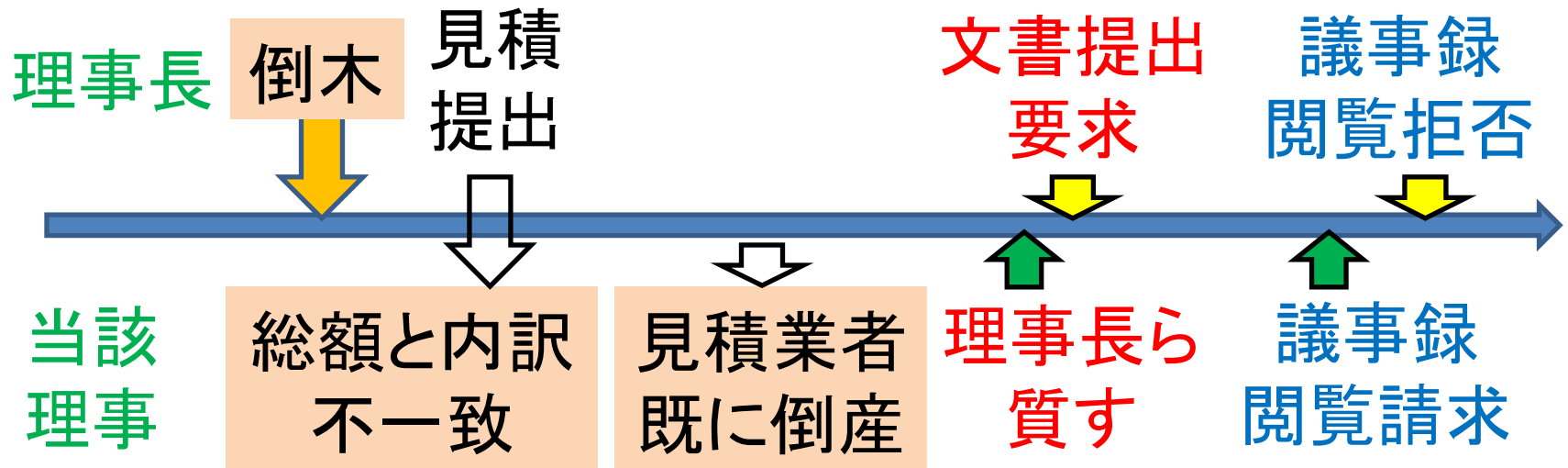
■回答

- ①承認印の押印は本当か、前理事長に確認のこと。
- ②仮に事実でも、それを盾に管理組合に相談なしに工事日は決められない。管理組合が関知しない所で行った資材の調達費も払う必要はない。

6. 理事長と管理会社への不信

■相談事例5

理事長とのやり取りは下図の通り、文書提出に応じる必要があるか、理事会の議事録は閲覧できないか



■回答

- ①文書の扱いが心配なら、理事長と話したら良い。
- ②理事長には議事録の作成義務があり、閲覧請求を拒むと罰則もある。理事会で確認されると良い。

7. 管理委託契約の中途解除

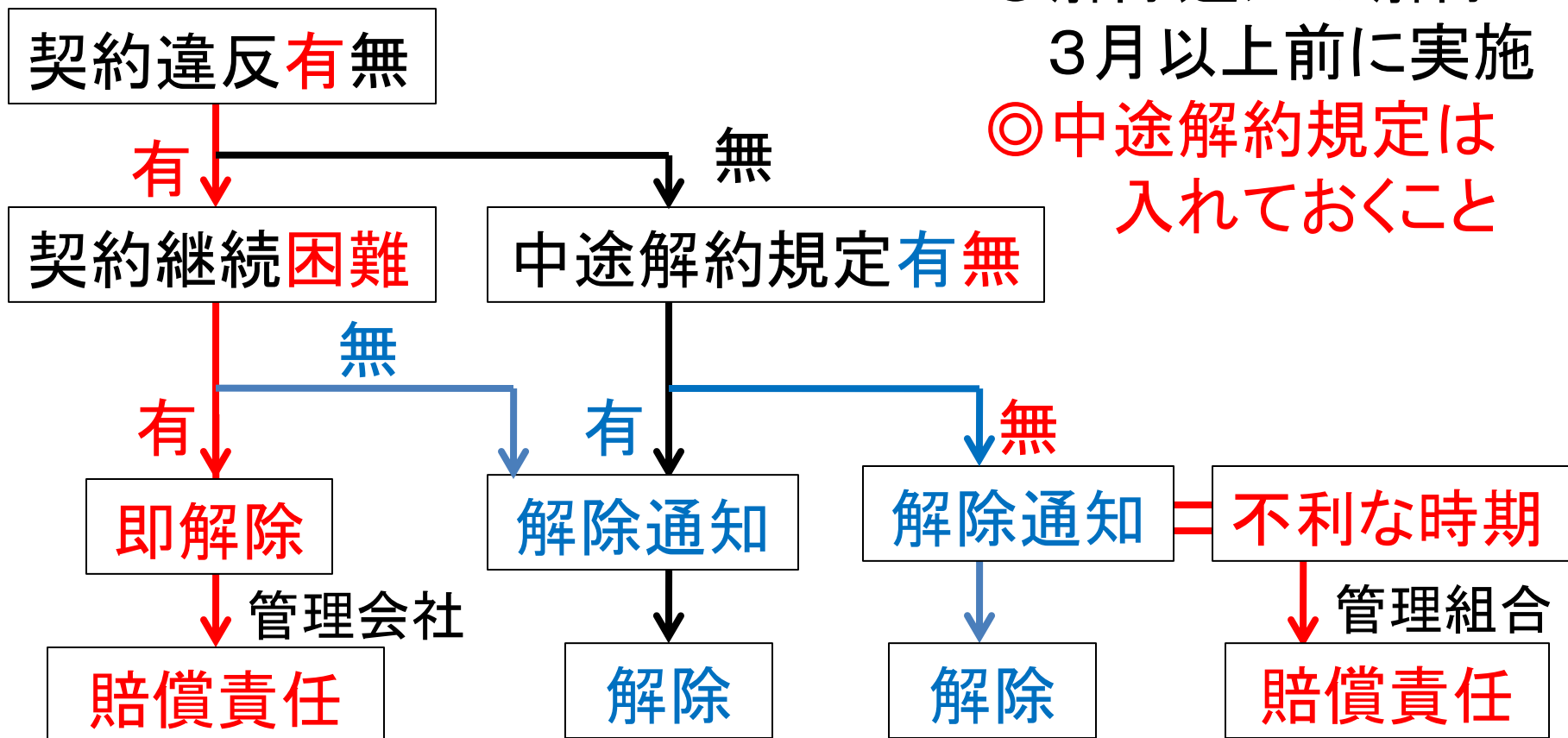
■ 相談事例6

契約期間の途中で管理会社を変更したい

■ 回答: 下図に従い契約解除する

◎ 解除通知は解除の
3月以上前に実施

◎ 中途解約規定は
入れておくこと

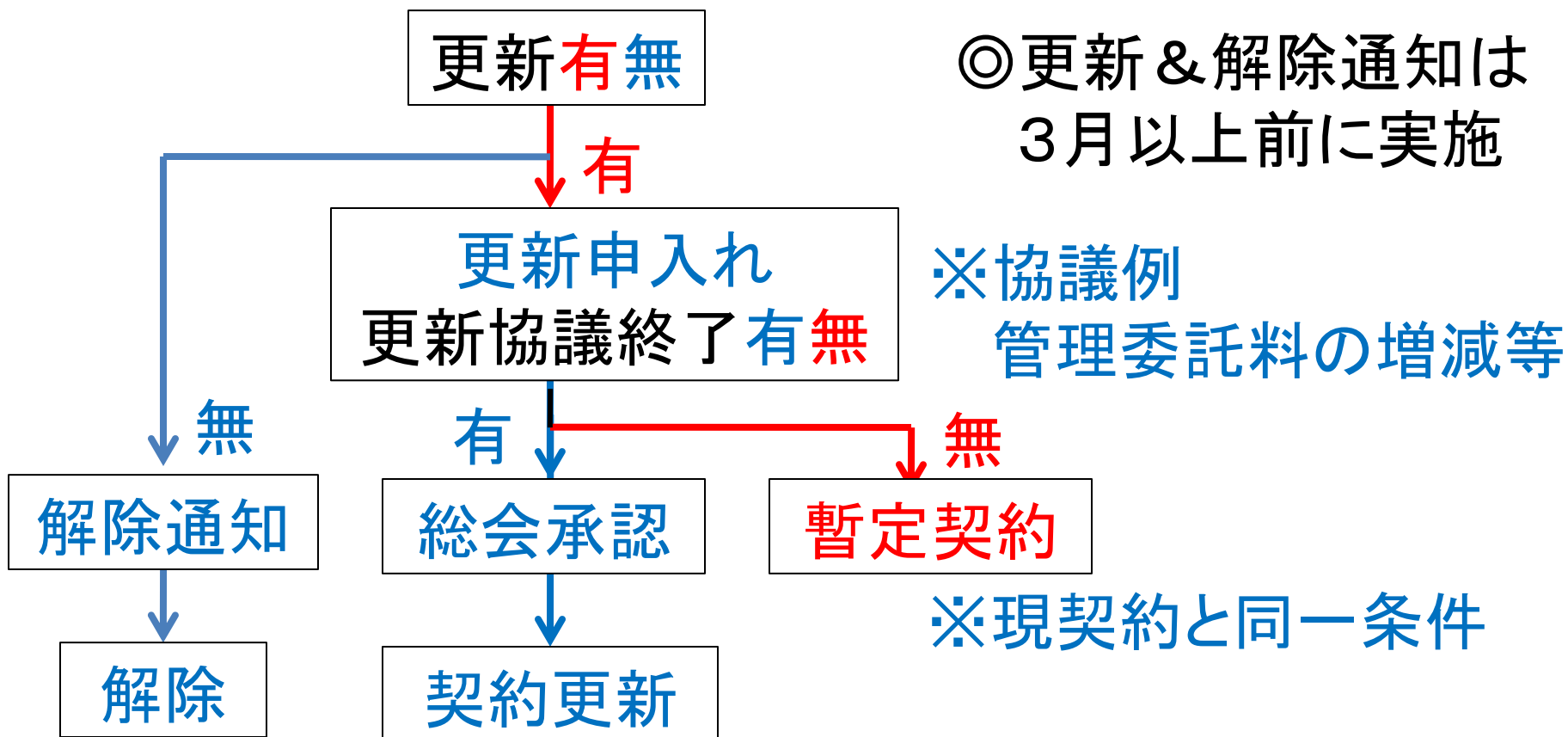


8. 管理委託契約の更新と満了解除

■ 相談事例7

契約の更新と満了解除の方法を知りたい

■ 回答: 下図に従い契約更新又は解除する



第3章. 居住者の高齢化問題について

■ 相談事例

1. 居住者が高齢化した場合の問題と対策
2. 75歳以上の役員就任制限の可否 可能
3. 高齢者へのマンション分譲制限の可否 不可

■ 回答(事例1について)

1. 居住者の高齢化と課題イメージ
2. 判断能力の低下や介護の問題
3. 高齢化に備えた対応策

1. 居住者の高齢化と課題イメージ

家族



～普通的生活～

病気
認知症
介護
.....

独居

病気
認知症
介護
相続

孤独死
空き家

相続

管理組合

■判断能力の低下

役員就任困難
総会議案審議困難
お知らせも理解困難



誤解しやすい
話が通じない

■病気・介護等の問題

病気・介護: 役員辞退
孤独死: 葬儀、片付け
資産価値低下
相続人の確定が困難
相続人捜査、滞納

2. 判断能力の低下や介護の問題

判断能力

組合員の状況

役員就任困難
総会議案審議困難
お知らせも理解困難



管理組合の検討課題

組合員の状況判断方法
困難と判断した時の対応
任期途中でなった場合

※プライバシー侵害注意

介護問題

毎日介護が必要 で役員辞退

要介護者が
ディサービス
に行く場合



理事会運営(工夫)

- ① 昼間だけの会計はできるか
- ② 電話やインターネットによる参加はできるか
- ③ 夜の理事会は開かない、短時間で終る様にする

3. 高齢化に備えた対応策

■ 管理組合単独

- ① 役員選任範囲拡大、役員負荷軽減(第1章で報告済)
- ② 共用部の使用実態調査、
人が集まる事例を集めて分析して真似る

■ 自治会との協調

- ① 植栽クラブ(コミュニティ育成) → 第4章で紹介
- ② ケアマネジャー講習会、健康と病気に係る学習会
- ③ 相続問題や遺言書の書き方講習会
- ④ 入居者パーティ、園児・学童との交流会
- ⑤ 買い物送迎サービス(高齢者)
- ⑥ 重たい買い物代行サービス(若者と高齢者)

第4章. 管理組合の活性化について

■ 相談事例

管理組合の活性化にはどうしたら良いか

■ 回答

1. 役員の活動意欲の向上
2. 理事会や総会の運営改善
3. 要望や意見を通じた改善
4. 課題への取組を通じた活性化
5. 自治会との協力体制の強化
6. 住民が集まり易いイベント開催

1. 役員活動意欲の向上

役員活動費

財源確保

組合活動費
活動協力費

弁当提供

理事会、新旧引継会
専門委員会

報酬

役員
専門委員
防火管理者

理事会が承認した活動費

セミナー参加費、その他

◎公平性
活動協力費

◎時間節約
弁当提供

組合員との交流費

総会後の懇親会費補助
(例: 参加者2割、組合8割の負担)

2. 理事会や総会の運営改善

■ 運営改善（理事会①～④、総会②）

- ① 議案書の事前配布、欠席者の意見提出義務化
- ② 組合員、管理員・清掃員のオブザーバー参加
参加者が自由に意見を述べ合う機会を設ける
他のマンション問題や対策・予防事例の紹介
- ③ 会議終了時に次回開催日時を決める
(最初に年間の予定日時を決めるともっと良い)
- ④ アンケート、広報の充実(意向把握と協力要請)

■ 専門家の活用

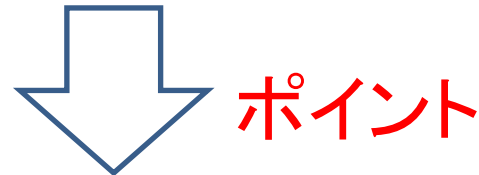
- ① 役員業務負荷軽減、管理会社の監督強化
- ② 諸問題に係る専門的な調査や判断ができる

3. 要望や意見を通じた改善

■ 発信者≒真面目で活動的な人が多い

- ① 本当にお困りの人！心寂しい人
- ② 日頃のストレスを発散したい人
- ③ 自分の能力を活かしたい人 等

協力者に
変えたい



親切丁寧に

- ① 生活環境は把握しておくが、面談では排すること
- ② 色眼鏡、先入観を排し、相手の目線で、“心のゆとり”を持って、“面談”すること
- ③ 話を良く聴くこと、親切丁寧に応対すること

4. 課題への取組を通じた活性化

■ 相談事例

広葉樹の高木が多く、**落ち葉処理**に苦勞している。
また**植栽管理費**もばかにならない。どうしたら良いか

■ 回答：提案

- ①高木を、密集させない状態で低木に植え替え、隙間に四季の花を植えたらどうか
- ②園芸に興味ある人を集い、**植栽クラブ**として低木や花の世話をして頂いたらどうか
- ③浮いたお金の一部は、植栽クラブの活動費にしたらどうか
- ④**コミュニティの育成**にも繋がると思いますよ
→即、理事会で検討してみるとのこと

5. 自治会との協力体制の強化

■ 広報誌の共同発行

～読んでみよう！参加しよう！という気持ち！～

〈理事会〉

例：管理組合の活動紹介

アンケート結果、協力メッセージ発信

管理規約や管理委託業務のポイント紹介

〈自治会〉

例：地域イベント実績と予定紹介、協力者募集

サークル活動紹介、会員募集

■ 自治会との協調

① 防災訓練、非常食の試食会

② 防犯パトロール、清掃活動の共同立案と実施

③ 管理費と自治会費の一括徴収

（規約に定めれば問題なし）

6. 住民が集まりやすいイベント開催

〈コミュニティ育成のために〉



屋上防水
擁壁目地
防火設備

....

①マンション設備見学会



花火大会、富士見会

②屋上イベント解放



避難方法
連絡方法
負傷者
簡易トイレ

③防犯・防災訓練



④講演会



⑤ラジオ体操



挨拶運動



⑥史跡巡り(仲間意識)



イベント



子育てひろば



ディサービス

⑦子供とのお遊び(住民情報が集まる)

☆管理組合と自治会・町会が協力して
何かすれば心ある人が集まる
楽しみながら継続的に実施すれば、
自然とコミュニティが育成される

付録1. 諸課題に柔軟に対応するために

～“多様性＝違い”を認め、受容し、活かし合う心の育成～

年配者
(孫あり)

独身者



外国人
子持ち夫婦

色眼鏡
排したい 先入観

成長と共に増加！
環境に伴い変化！

1. 見方・見え方は“**十人十色**”、環境等でも常に変化する。
2. 色眼鏡・先入観を排し、相手と同じ目線で、“**ゆめ**”を持って、長所を伸ばし・弱点を補完し合えれば楽しい。
3. **楽しい所には自然に人が集まる**。そして違いを活かし合い、助け合いながら**諸課題**に取り組んで頂きたい。

終わりに

ご清聴ありがとうございました。

この講演が
皆様の管理組合運営の改善と
楽しい人生の糧になれば
嬉しいです。

この講演を終了いたします。

東京都マンション管理士会城北支部
事務局長 稲葉 護