

2010・11・06

多摩市マンション管理セミナー

マンション管理とコミュニティ

～終の棲家の安心居住と資産価値を守るために～

(財) マンション管理センター 総合研究所
主席研究員 廣田 信子

Ⅰ マンションを取り巻く状況

1. 取り巻く状況

(1) マンションストック

- ・マンションのストック総数は約 562 万戸、居住人口は約 1,400 万人(平成 21 年末)、さらに、ここ数年毎年約 15~20 万戸のマンションが新たに供給。
- ・平成 21 年のマンション化率(マンション戸数/世帯数)は、全国 11.42%、東京都 24.10%(東京カンテイ)。
- ・築 30 年以上のマンションは 2011 年には 100 万戸。

(2) 人口・世帯数・世帯人数・未婚率

- ・人口は 1 億 3 千万人をピークに減少に転じ、2050 年には 1 億 6 0 万人の予想。
- ・世帯数は 2015 年 5 千万世帯をピークに減少の予想。
- ・平均世帯人数は、1995 年 2.9 人→2005 年 2.6 人→2015 年 2.5 人→2025 年 2.4 人
- ・男性の未婚率：
40~44 歳：22%、45~49 歳：17%、50~54 歳：14%、55~59 歳：10%
- ・女性の未婚率：
40~44 歳：12%、45~49 歳：8%、50~54 歳：6%、55~59 歳：5%

《平成 15 年度マンション総合調査》

○一世帯当たりの人数 1 人：10.2%、2 人：32.6%

(3) 高齢化・要介護者数

- ・平成 17 年国勢調査における全国の 65 歳以上の人口は 20.1%。2020 年には 30%、2050 年には 40%近くなると推定。
- ・全国の 75 歳以上の人口も 2020 年には 25%近くなると推定。
- ・日本人の平均余命 男性 79.2 歳、女性 86.0 歳。
- ・昭和 15 年生まれの人の 65 歳生存率は 71.1%、75 歳生存率は 62.0%(推定)、85 歳生存率は 46.6%(推定)。

《平成 20 年度マンション総合調査の結果》

○世帯主の高齢化の進展(60 歳代以上の世帯主の割合 31.6% → 39.4%)

- ・要介護者数：2007 年 436 万人→2035 年 899 万人(2 倍)

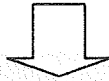
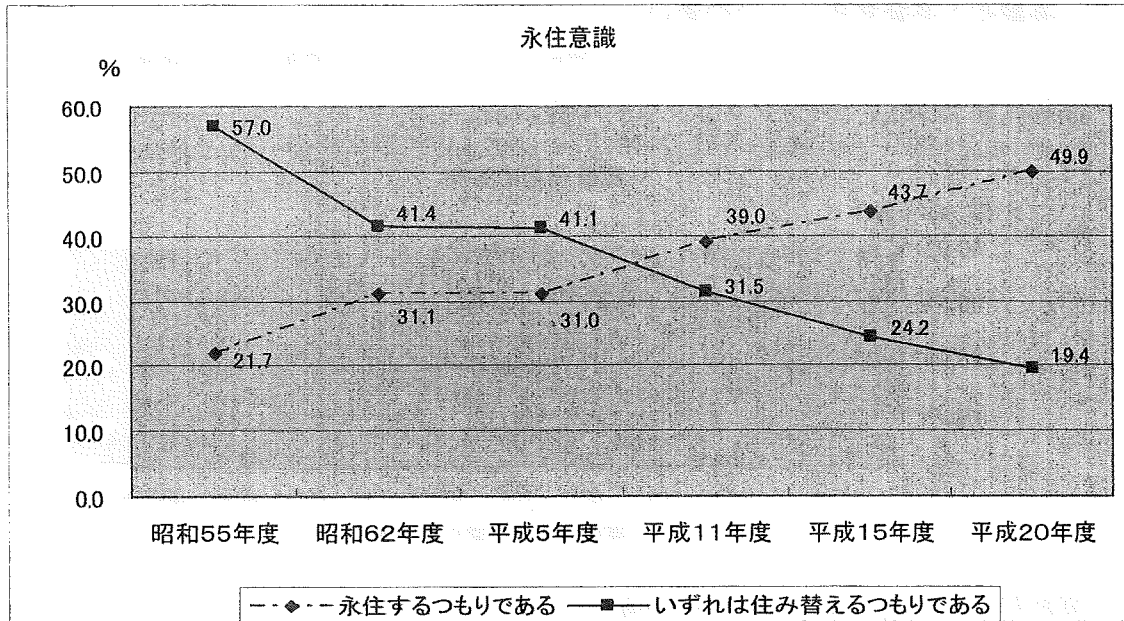
	2007 年	2015 年	2025 年	2035 年	2045 年	2055 年
高齢人口割合(%) ^{*1}	21.5	26.9	30.5	33.7	38.2	40.9
要介護認定率(%) ^{*2}	15.9	17.6	21.4	24.1	23.8	25.9

*1：65 歳以上人口/総人口 *2：要介護認定者数/65 歳以上人口

(4) 永住意識

《平成20年度マンション総合調査の結果》

○永住意識を持つ人の割合の増加 (43.7% → 49.9%)



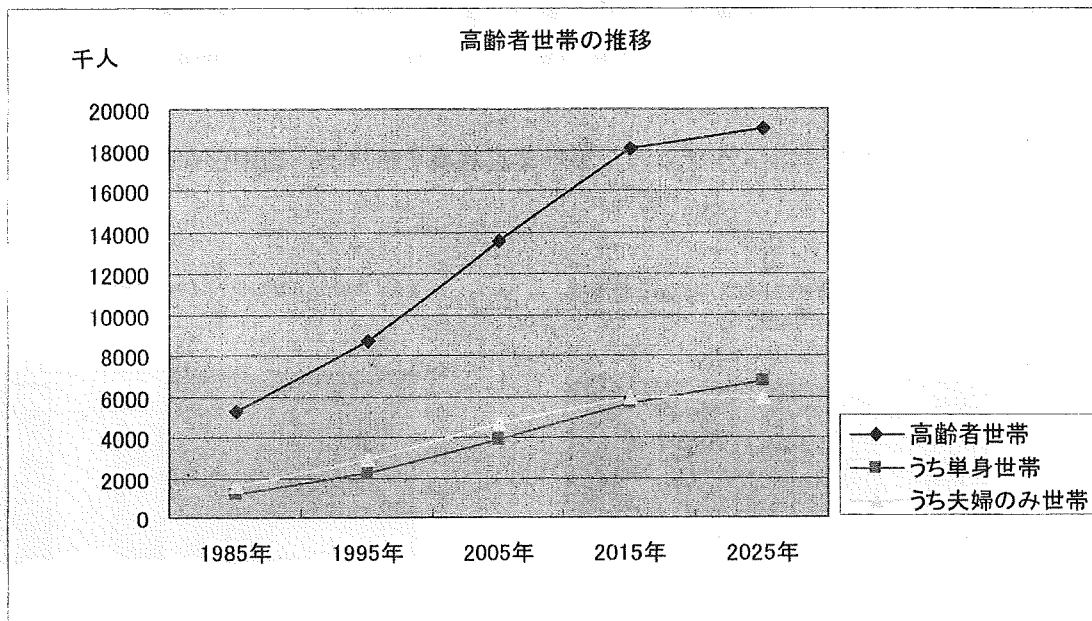
2. 見えてくる現状

(1) マンション居住者の高齢化

- ・マンションを終の棲家とすることによる高齢夫婦、高齢一人暮らしの増加。
- ・暮らしやすさから、高齢になってからマンションに移り住むパターンも増加。



- ・高齢単身世帯 3,865 千人 (2005年) → 5,664 千人 (2015年) 5歳未満)

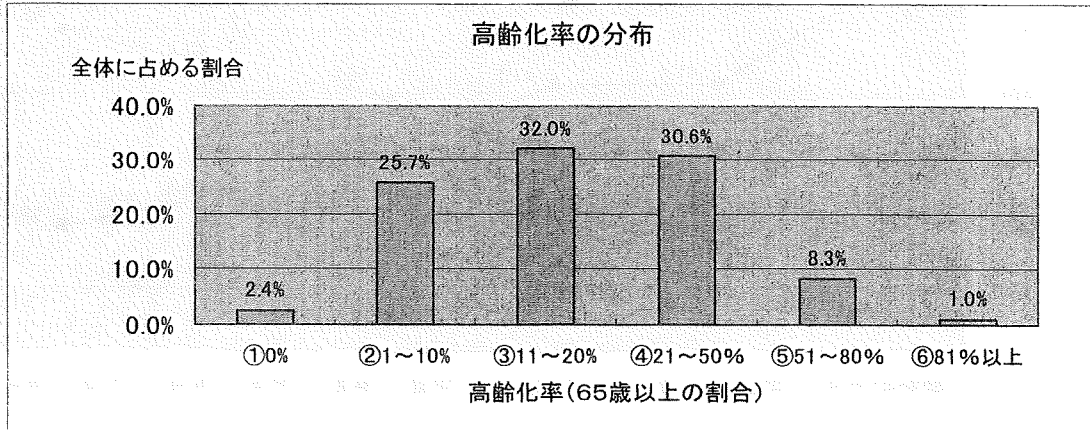


- ・マンション内に要介護者が増加 ↔ 支える壮年層（65歳未満）の減少
- ・現役負担率（要介護人口／20歳～64歳人口）は、
2007年5% → 2035年15%(3倍) → 2055年20%(4倍)

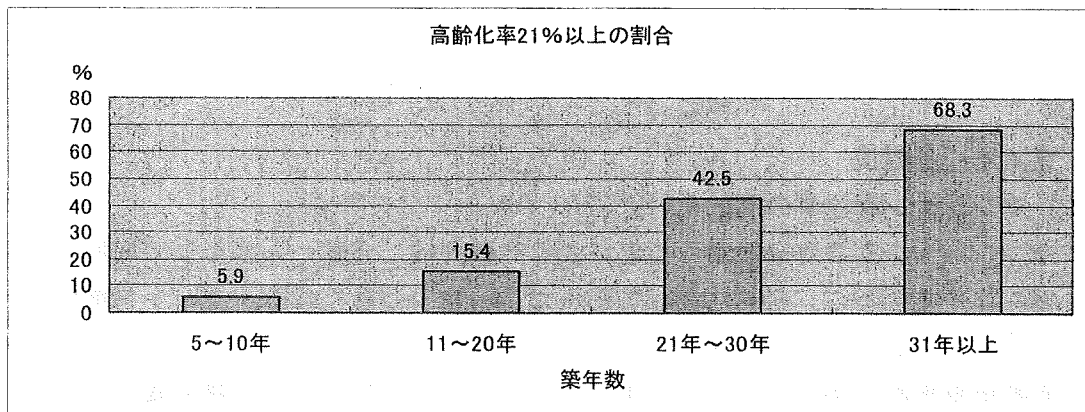
(2) 高齢化と高経年化 (二つの古い)

(平成19年とマンション管理センター調査より)

- ・高齢化率21%以上のマンションは約4割。

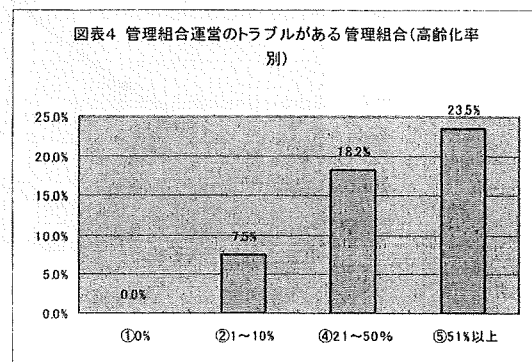
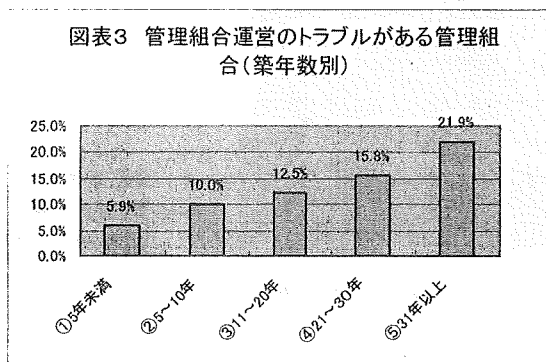


- ・高経年マンションほど高齡化率が高い。



- ・高経年マンションでは高齢者の占める割合の高さが問題となり、築年数の浅いマンションでは高齢になって入居した世帯が周りの中で孤立することが問題となる。

- ・「管理組合の運営」のトラブルは、築年数が経過するほど、高齡化率が高くなるほど多い。



(3) 孤独死の現状

- ・分譲マンションでの孤独死の実態はつかみにくい(資産価値の問題と直結するので、表に出したくない傾向)

↓しかし

- ・孤独死を経験した管理組合は少ない。
- ・比較的コミュニティ活動が盛んなマンションでも孤独死は発生している。

《UR都市機構の「孤独死」調査(2009年度)》

- ・1年間で孤独死は665件(10年前の3.2倍)、
- ・男性456人(68%:3年前より2.1%増)、女性212人(32%)
- ・死亡時の平均年齢 男性68.6歳、女性75.4歳
- ・死亡時年齢65歳以上が71%
- ・全居住者に対する孤独死発生率は0.04%

* (参考) 東京都監察医務院が扱った変死は、23区人口の0.06%

《高齢者の地域におけるライフスタイルに関する研究》

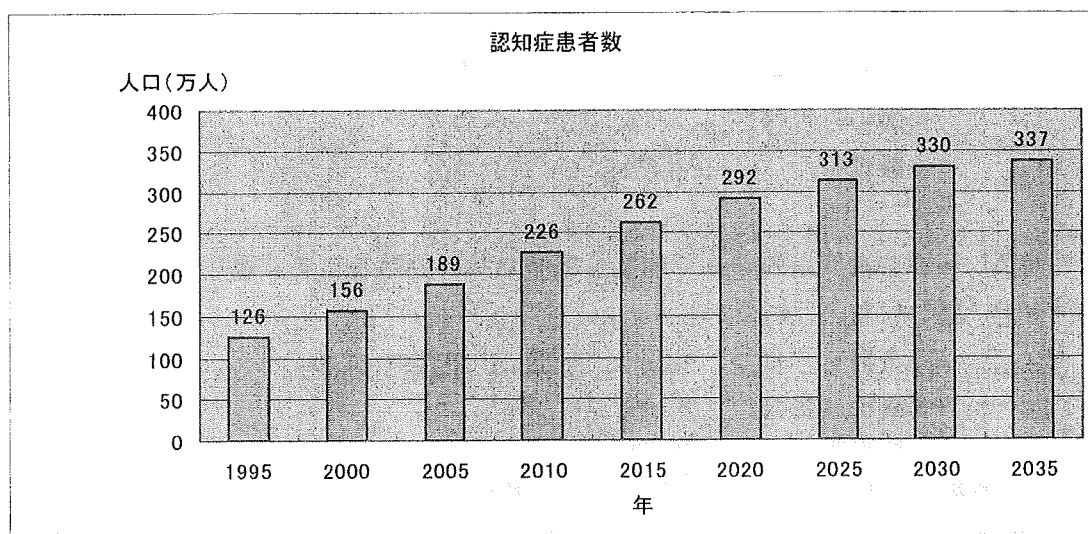
(内閣府政策統括官 平成22年) *対象60歳以上男女

○孤独死を身近な問題として感じるか

- ・単身世帯では、約2/3(64.7%)が身近な問題として感じている。
(非常に感じるが約1/3(31.3%))
- ・大都市、中都市では、(家族がいる人も含め)約5割が身近な問題として感じている。(町、村では36.4%)
- ・60歳代前半の女性の48.5%が身近な問題と感じている。

(4) 認知症の現状

- ・高齢化・長寿命化と共に確実に認知症の人は増える。



- ・普通に生活していながら徐々に症状が現れる。

→高齢夫婦のみの世帯で支えきれない、高齢単身世帯で周囲が認知症に気がつくのがおくれる、認知症が始まって家族に放置されている、というような状況が、どのマンションで起こり得る。

《寄せられる相談》

- ・言動がおかしく発言を憶えていない等で理事長として適切な判断を下すのは難しいと思われるが、本人に自覚がなく辞めさせられない。
- ・いきなり怒鳴り込んだり、自分の部屋に帰れなくなることがあって困っている。認知症が始まったのかと思われるが、一人暮らしなのでどうしたらいいのか。
- ・活発だった人が急に閉じこもってコミュニティ活動に参加しなくなり、あいさつもなくなった。このまま放置してよいか。
- ・被害妄想が激しくなり、近隣とよくトラブルを起こす。

(5) 孤立の現状

《国民生活白書（2007年）》

○地域コミュニティから孤立する人の状況

挨拶程度以下の近所付き合いしかせず、地域活動に全く参加していない人

→20.8%

《世帯類型に応じた高齢者の生活実態等に関する意識調査》

(内閣府政策統括官 平成17年)

(1) 近所の人とどの程度つきあいをしているか

①「お互いに訪問しあう人がいる」

→一人暮らし世帯 33.1% (ただし、男性は14.8%)

夫婦のみ世帯 28.2%

一般世帯 30.3%

②「つきあいはない」

→一人暮らし世帯 11.2% (ただし、男性は24.3%)

夫婦のみ世帯 4.4%

一般世帯 6.8%

(2) 家族や親族以外の人で相談しあったり、世話をしあう親しい友人がいるか

①「親しい友人はいない」

→一人暮らし世帯 26.9% (ただし、男性は41.3%)

夫婦のみ世帯 27.3%

一般世帯 26.3%

- ・同じ高齢一人暮らしでも、男性のほうが格段に孤立しやすい。
- ・高齢者に限らず、失業や離婚等で一人暮らしを余儀なくされる人は、家族や職場とのつながりを失った上に、近隣とも付き合えず孤立する傾向がある。

- ・長い間仕事中心で、近隣に友達がない独身高齢女性にも孤立している人がいる。



- ・孤立する一人暮らしは、孤独死へとつながりやすい。

II 相談から見る管理組合の現状

1. 最近の相談内容の特徴（マンション管理センター通信 2010年6月号より）

平成 21 年度の相談内容の特徴として下記の内容の増加が顕著。（）内：件数の前年比。

- ①維持管理の考え方（169.3%）
- ②修繕工事の進め方（135.0%）
- ③理事長・理事会への不満（131.9%）
- ④総会の決議事項（119.0%）
- ⑤委任状・議決権行使書（113.5%）

- ・③の特徴的な内容：「理事会・理事長が独断で工事を実施」
 - 「理事会運営が独断的」
 - 「理事長の長期留任による弊害」
 - 「帳票等の閲覧請求に応じない」
 - 「理事会活動が公開されない」
 - 「提案に対する回答がない」
- ・④の特徴的な内容：共用部分の管理・管理費等の改定・管理委託契約締結・法的措置等に関する「総会決議の要否」「決議の有効性」等
- ・⑤の特徴的な内容：「代理人の範囲」
 - 「代理人が指名されていない白紙委任状の取り扱い」
 - 「“代理人指名がない場合は議長に委任されたものとみなす”と印刷された委任様式の有効性」
 - 「議決権行使書の内容・方法」



- ・①②は、建物の維持管理・修繕に関する普遍的相談テーマであり、高経年マンションの増加、区分所有者の関心の高まりと共に増えている。これについて管理組合内の意見の相違があると、それが、③④⑤につながる。
- ・総会運営に関わる相談には、実際の運営に対する疑念や管理組合内の意見相違等に起因すると思われる内容も多く見受けられる。→内部紛争化
- ・理事長・理事会への不満からのトラブル等の中には、管理組合内での解決が図られずに長期化・深刻化しているケースや係争に持ち込まれている事例も含まれる。

2. 相談に寄せられる紛争事例の分析 (マンション管理センター通信 2007年3月号より)

- ・2006年4月～9月の相談件数 4,848 件中、紛争事例は 347 件 (7.2%) であった。

《紛争事例の内容による分類・整理》

- ①「管理組合の運営」 63.7%
- ②「トラブル」 30.5%

*平成20年度マンション総合調査における、トラブルの発生状況は、
「居住者間の行為、マナーをめぐるもの」が 63.4%
「管理組合の運営に係るもの」は 12.2%



- ・「紛争事例」において圧倒的に「管理組合の運営」が多いが、総合調査では、管理組合運営より「生活音」「ペット飼育」「違法駐車」等のトラブルの方が圧倒的に多い。



- ・管理組合の運営に関するトラブルは、高い確率で、簡単に解決できない紛争に発展するということが読み取れる。

《紛争当事者による分類・整理》

- ①「管理組合 (理事会) と区分所有者の紛争」 80.1%
(管理組合(理事会)から見た紛争 39.5%、区分所有者から見た紛争 40.4%)
- ②「区分所有者間の紛争」 11.0%、
- ③「役員間の紛争」 8.9%



- ・理事会運営を巡る紛争が多い
→理事長が回答するアンケート調査等には現れにくい、大きな問題。
- ・典型的なパターンとして、
 - ①明らかに理事長、理事会の運営に問題がある (業者との癒着、専横等) が、反対する区分所有者への理事長の嫌がらせ等があって、理事長を交代させることができない。
 - ②何かの行き違いで、「責める (疑う) 区分所有者」と「守る理事会 (理事長)」という対立構造が固定化してしまい管理組合運営を硬直化させている。
 - ③大規模修繕工事、管理委託契約等に関する意見の違いが、人間関係の対立となって、泥沼化している。



- ・管理組合の理事長という立場を私的に利用する (内容の大小はあるが) というケースはまだまだある。
- ・課題の解決より、人間関係の対立の中で自分 (自分たち) が勝つことが目的になってしまっている現状も少なくない。

Ⅲ これからのマンション管理

1. 居住価値を維持・向上する

《住生活基本法》

- ・目指すのは、国民が、安心して暮らせ、各々のニーズにそった真の豊かさを実感できる社会。個々の住宅だけの物理的な「質」だけでなく、居住環境、コミュニティ等の快適性も含めた住生活全般の「質」の向上を目指す。

- ・ストック数の増加と世帯数の減少
→所有者が自ら住む分譲マンション本来の居住形態には限界→賃貸化・空室化
(特に区分所有者死亡後、子供が相続したマンションにその傾向)
→売買・賃貸市場での競争
↓
- ・マンションが居住価値を持ち続けていれば、売却又は賃貸するという仕組みが健全に働き、マンションの居住環境が守られる。
↓
- ・居住価値を維持し、暮らす環境として魅力があるマンションを目指す。

2. マンションの特性を知り未来の方向を考える

- ・何に居住価値を感じるかは人によって違う。今後ニーズはますます多様化する。
↓
- ・入居当初は、そのマンションの売りに魅力を感じて購入→居住価値に関する意識は大きく異なる。
↓
- ・家族構成の変化、高齢化等によって住み続ける人のニーズも変わってくる。
・入居者が入れ替わることで、居住価値に関する意識に差異が生じる。
↓
- ・立地条件、マンションの建設時期、全体の規模、専有部分の広さ、居住者の年齢構成等によって、マンションの魅力のポイントは異なる。
→自分たちのマンションをまず、よく知る必要がある。
↓そして
- ・自分たちのマンションが何を指しているのかを話し合っていくことが重要になる。
・今住んでいる人だけでなく、将来の居住状況もイメージする。

《居住者の高齢化対応の事例①》

- * (バリアフリー化が比較的しやすく、活用できる共用スペースがある)

高齢化を積極的に引き受け、バリアフリー化だけでなく、一人暮らしの高齢者の見守りや認知症対応にも積極的に取り組む。→高齢になっての入居も歓迎



* (EVのない5階建て、豊かな緑がある、コミュニティ行事が盛んだ)

子育て中の若いファミリーにも魅力があるよう新しい設備や環境を整備し、マンション内住み替えを促しEVのない上階の永住希望者が下階に移れるようにし、高齢者と若い世帯、子供との交流や助け合いを図ることで、win-winのバランスの取れた居住環境を維持する。

《居住者の高齢化対応の事例②》

* (管理組合活動が活発で、定年退職後時間の余裕があるやる気がある人材が多い)

人材を活用して植栽管理、小修繕、受付業務等を居住者が行うこととして、浮いた管理費を修繕積立金に回し、積極的なグレードアップ工事を実施する。



* (便利な立地だが、高齢化と賃貸化で役員のなり手の確保がますます難しくなる)

理事会をサポートする専門家と顧問契約し、管理会社に高齢居住者の生活支援、声かけ等のサービス依頼→適正な維持管理と居住者の安心をサポートし、居住価値・資産価値を維持する。その分の費用負担について時間をかけて合意形成を図る。

3. 人と人との「つながり」をつくり「安心」を生み出す

- ・「安全」は物理的に作り出せても、「安心」という心の状態はまわりの人とつながらずに孤立している状況では得られない。
- ・ほとんど近隣との付き合いがない人が2割はいるのが今の社会。
- ↓
- ・ゆるやかでも、すべて人が周り何らかの「つながり」を感じられる「コミュニティのセーフティネット」をつくる必要がある。
- ↓
- ・自発的に生まれて育つコミュニティ活動の輪は大きな財産。
- ↓しかし
- ・規模、居住者の傾向等によってコミュニティ活動が活性化しないマンションも少なくない。→一部の人だけががんばっても広がらない、続かない。
- ・コミュニティ活動が活発なマンションで、その輪に入れず(入らず)孤立して暮らしている人も少なくない。

《「つながり」はなぜ希薄化したか》2007年国民生活白書より

①深い近隣関係を望まない人が増える

- ・何かにつけ相談したり、助け合えるような付き合いをしたい

1973年 34.5% → 2003年 19.6%

- ・会ったときに挨拶する程度の付き合い

1973年 15.1% → 2003年 25.2%

②サラリーマン化、共働きの増加

- ・地域にいる時間がきわめて少ないため、地域の活動に参加したり、顔を合わせる機会が減少。

③単身世帯の増加、世帯人数の減少

- ・家族を通じた間接的なつながりを持つ機会が減少。

↓しかし

- ・多くの人は、日常的には深い付き合いは望まないが、困ったときは助け合いたいと思っている。→いざというときは近隣関係を頼りにしている。

《内閣府「社会意識に関する意識調査」》

- ・余り堅苦しくなく話し合えるような付き合いをしたい 54.0% (2003年)
- ・「困ったときに住民で助け合う」のが望ましいとする人 62.5% (2004年)

↓

- ・「昔はコミュニティがあってよかった」というけど本当？昔はいつのこと？
- ・昔は協力しなければ生活できないような状況があったからという背景もある。

↓

- ・濃厚なコミュニティは「安心」や「潤い」を与えてくれると同時に人によっては「煩わしさ」を感じるという一面もある。

↓

- ・多くの人は、気持ちよい近隣関係は必要と思っている。→しかし、相手がどう思っているか、どのくらいの距離がちょうどよいのかがつかめない。
- ・マンションコミュニティは昔のコミュニティに戻るのではなく、新たなコミュニティの形をつくっていくと考える方がよい。

↓

- ・マンションの住民には、基本的に、共同の資産を守り居住価値を高めるという「共通の目標」があり、大震災等いざというときは運命共同体である。壁を隔ててすぐお隣という居住形態は物理的にもその気になればつながりやすい。

↓

- ・積極的なコミュニティ活動を推進するのと平行して、もっとも孤立しやすい人との「つながり」についても考慮する。自分の隣人に少し意識を向ける習慣を。
- ・まわりと付き合い合わない人（自分の世界に踏み込まれるのを恐れる）も、潜在的にはつながりを必要としている。

↓

- ・人と付き合うのが苦手な人、忙しい人とも、少しでも「つながり」ができる方法を考え、できるところから始めてみる。

回覧板、総会議案書届け、フロアー会、カードによるコミュニケーション等

4. 終の棲家と決めてできる人ができることをする風土を

- ・多くの人はマンションを終の棲家とする。
↓
- ・高齢一人暮らしになっても、できるだけ長く住み慣れたマンションで暮らせるように考えることは、暮らしの質＝居住価値を高める。
↓
- ・高齢者の増加、若年世代の減少、公の福祉予算にも限界がある。
→外に何かを期待して待っていても「安心」は築けない。
↓
- ・世代間の相互理解と交流、高齢世帯の同世代の互助が不可欠。
- ・このマンションでできる限り楽しく生きると決め、いざというときにたよりになるのは近隣と自覚。

①個人の意識が重要→できるだけ早くから心がける

- ・コミュニティの中でのコミュニケーションの取り方を学ぶ。
- ・自分の考えに固執しない生き方をする。
- ・周りの人に感謝し、それを表す。
- ・定年退職後、子育て終了後の自由な時間をポジティブに生きる。
- ・人の役に立つことを小さなことでも積極的にする。
- ・近隣の人に何かをたのめる人間関係をつくる。

《高齢者の地域におけるライフスタイルに関する研究（2010）》

(2) 地域の困っている高齢者の家庭に対して何か手助けをしているか

・手助けをしている人	29.0%
安否確認の声かけ	15.2%
話し相手や相談相手	12.3%
・今後、手助けをしたいと思う人	80.3%
安否確認の声かけ	45.9%
話し相手や相談相手	35.6%
急に具合が悪くなったときの手助け	26.7%

②管理組合としても、「マンション管理」の枠にこだわらず、居住者の安心につながることは積極的に取り組む→コミュニティに対する信頼が「マンション管理」にも役立つ。

- ↓
- ・「孤独死」の発生は、高齢者や単身者を不安にし、近隣住民をやりきれない気持ちにさせる（隣は責められているように感じることも）。後の対応をする役員、管理会社もたいへんな苦勞。→マンションコミュニティ、資産価値にもマイナス。
- ・「孤立」を放置すると、管理組合の合意形成にも支障をきたす。

↓したがって

- ・「孤立」「孤独死」を防ぐ取り組みは重要。

↓

- ①マンション全体での挨拶、声掛けの風土づくり。
- ②気軽に参加して交流できる場を設ける。
- ③付き合いが苦手な人も、負担にならず住民とつながれる仕掛けを考える。
- ④多少のお節介、いざというときはためらわず決断できる環境整備。
- ⑤行政や自治会、民生委員、地域包括センター、管理会社等との連携。

5. 重要事項の合意形成ができる関係を築く

- ・高経年マンションになると、大規模な再生、その先には建替えの検討も必要になる。

↓しかし

- ・同時に居住者の高齢化も進む。
 - 高齢者にとって、その経済的、精神的負担は大きい。→サポートが不可欠。
 - 高齢者に配慮した改修には、若い世代の理解が必要。

↓

- ・共用部分の大規模な変更には3/4の賛成、建替えには4/5の賛成が必要。
- ・合意形成ができないと、マンションの資産価値、居住価値を維持できない。

↓

- ・それぞれが、相手の立場を思いやる気持ちがなければ進まない。
 - *賛成できない事情を汲み取り、その事情をフォローする方法を検討する。
 - *自分は反対でも、みんなが望むなら協力しようと思う。

↓

- ・それを可能にするのは、コミュニティへの帰属意識。
 - *共に暮らしてきた、いろいろお世話になった、仲間だという意識。

↓

- ・ハードの問題も、資産価値の問題も、最後は人の気持ちが鍵を握る。

↓

- ・コミュニティに対する信頼を育てることが重要!

6. 人間関係の対立やトラブルにならない管理組合運営を

- ・意見の対立が感情的な対立に発展し、中傷合戦さらには訴訟合戦になってしまったり、総会で罵声が飛び交うようなマンションは、住むのに魅力的な環境とはいえない。
- ・感情的な対立のあるマンションでは、重要な案件を決議できなくなる。

↓

- ①開かれた民主的な管理組合運営を心掛ける。
- ②日ごろから居住者間のコミュニケーションがとれる環境をつくる。
- ③意見の違いが人間関係の対立に繋がらないように気を配る。
 - 白か黒か、勝ちか負けかにならないようにし、少数意見の者を孤立させない。

④何か問題があっても、誰かを「責める」のではない、前向きな議論につなげる。



・コミュニティの中でのコミュニケーションのとり方に配慮することは重要！



- ①感じの良い「あいさつ」や「声かけ」は基本。
- ②マンションに関わるすべての人たちに感謝の気持ちを表すことでコミュニケーションが円滑になる。
- ③何か不満があったら人を非難する前に自分ができるところをまずやってみる。
→相手の心を固くすると、コミュニケーションがうまくとれなくなり、問題はこじれるだけ。
- ④想像力を育み、人によって意見が違うことは当たり前、相手の立場を考慮しつつうまく考えを伝える工夫をする。



★これからのマンション管理は、長期的に考え、いかに居住価値を高め、きちんと合意形成ができるコミュニティをつくっていくかが決め手になる。



★人と人とのつながりを育て、資産価値を守り、安心して暮らせるコミュニティを！