

管理組合運営と今後の展望 ～コロナ禍での経験を今後活かす～

マンション総合コンサルティング(株) 代表取締役 廣田 信子
(マンションコミュニティ研究会代表)

1. はじめに

(1) 本稿の趣旨

コロナ禍は、管理組合に感染防止対策という新たな課題を投げかけると同時に、人が集まって話し合えない、コミュニティ活動ができない等管理組合活動に大きな影響を与えました。一方で、オンライン活用が進む、若い人がマンション管理に関心を持つなど新たな芽も生まれています。

コロナ禍も2年目に突入しましたが、コロナ禍が収まるまで管理組合活動を控えればいいという訳にはいかず、新たな生活様式を踏まえた管理組合活動の在り方を本気で考えざるを得なくなりました。どうせなら、この受け入れざるを得なくなった変化をプラスに活かしたいものです。

本稿では、コロナ禍で管理組合に何が起こり、どう対処したか、その変化を今後どう活かせばよいかを、マンションコミュニティ研究会が実施したWebアンケートの結果を踏まえて考えてみたいと思います。

(2) アンケート調査の経緯

マンションコミュニティ研究会は、活動を始めて11年。マンションの安心居住や合意形成に不可欠なコミュニティの重要性を伝え、それをサポートする活動を続けてきました。月1回の勉強会、年2回のフォーラムで、直接情報や意見を交換することを大切にしてきましたが、2020年2月の勉強会からコロナ禍の影響で活動を中止せざるを得ませんでした。理事会はいち早くオンラインで開催し、オンラインでの勉強会等の開催を模索していましたが、その間、コロナ禍への対処方法に関する情報がなくて困っている管理組合からネット経由で相談が多数届くようになりました。

- ・管理組合での感染症対策をどこまでするのか
- ・理事会が開けない場合はどうしたらいいか

- ・総会は延期しても大丈夫か
 - ・突然、管理員が出勤しなくなって困っている
 - ・コミュニティ活動や説明会ができない
- というのが主な内容でした。

他の管理組合の情報がほしいという声が多かったのですが、人が集まらない状況で、私たちが持っている情報も断片的でした。6月から完全オンラインで活動を再開したので、一度コロナ禍に特化した意見交換会をオンラインで実施してみようということになりました。いずれWebアンケートを実施したいと考えていたので、その質問項目を決める参考にしたいという思いもあってのことです。

8月に3回、各20名の参加で、オンラインで、ワークショップ形式の意見交換と簡単なアンケートを実施しました。意見交換会でのコロナ禍に対する管理組合の生の声はたいへん参考になり、これを元にWebアンケートの質問項目、選択肢をまとめました。

(3) アンケート調査の概要

名称：「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」

実施主体：マンションコミュニティ研究会

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

方法：Webアンケート（選択式&自由記載）

実施期間：2020年9月23日～10月25日

回答数：316

回答者の属性：

①地域

首都圏（東京都/神奈川県/千葉県/埼玉県）：
64.4%

近畿圏（大阪府/京都府/滋賀県/奈良県/和歌山
県/兵庫県）：17.7%

その他（20道県）：17.7%

②マンションの築年数

築10年未満：7.9%

築10年～19年：26.9%
 築20年～29年：24.1%
 築30年～39年：21.5%
 築40年以上：19.6%

③マンションの規模（戸数）

50戸未満：21.5%
 50戸～99戸：29.4%
 100戸～199戸：20.3%
 200戸～299戸：8.9%
 300戸以上：19.9%

④回答者と管理組合の関係

緊急事態宣言時、現在とも役員：38.0%
 緊急事態宣言時、現在とも役員ではない：39.6%
 その他（緊急事態宣言時のみ役員、宣言後役員、元役員、専門委員等）：22.4%

*緊急事態宣言は、第1回（2020年4月7日～5月6日）を指す、以下同

2. コロナ禍で管理組合に起こったこと（アンケート調査結果より）

(1) コロナ感染対策

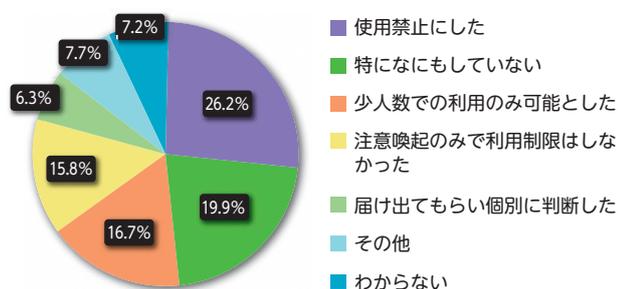
(a) 管理組合として実施した対策

「注意喚起やマスク着用等のマナー掲示、投函」を54.1%、「消毒液の設置」を33.9%、「清掃、消毒の強化」を24.7%のマンションで実施していました。一方、「特に何もしていない」が25.9%ありました。

(b) 集会室の利用制限

緊急事態宣言時における集会室の利用制限は、「使用禁止にした」が26.2%、「特に何もしていない」が19.9%、部分的制限については、「グラフ1」の通りです。これを地域別に見ると、首都圏では「使用禁止にした」が31.5%と高く、感染拡大に比例していると考えられます。築年数別では、築10年未満で、「使用禁止にした」が最多で39.3%、規模別では300戸以上で「使用禁止にした」が最多で38.7%となり、若い住民が多いほど、規模が大きいほど、中止にした傾向が見られます。

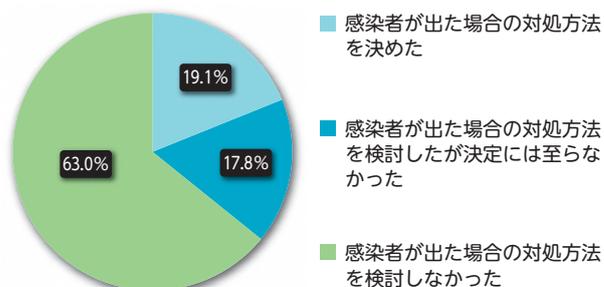
グラフ1



(c) その他の対策

「エレベーターの定員制限をした」は5.4%、「感染者は届け出るように通知していた」は8.9%と共に少数でした。また、感染者が出た場合の対処方法を「決めていた」が19.1%「検討したが決定にはいたらなかった」が17.8%、「検討しなかった」が63.0%でした（グラフ2参照）。

グラフ2



(2) 管理組合運営

(a) 総会の開催状況（総会開催時期であったマンションn=239）

「予定通り開催した」が70.3%、「延期し、その後開催した」が25.9%と、大多数のマンションでは、ほぼ予定通り総会を開催しています。開催、延期等の判断根拠については、「理事の意見」が45.9%、「管理会社の意見」が23.4%、「住民の意見」が5.1%、「専門家のアドバイス」が6.0%でした。理事以外では、管理会社の意見が大きかったことが分かります。

「開催に当たり特に注意したこと（複数回答）」では、「議決権行使書・委任状を推奨し、会場に来る人数を少なくする工夫をした」が最多で67.0%でした。「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」が15.7%、「リモート参加できるようにした」が3.5%でした。「書面決議とした」も3.9%ありました。

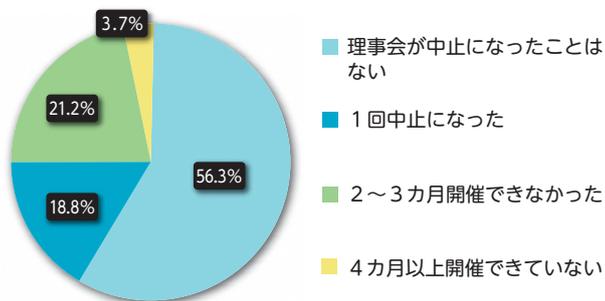
また、「議案に対する配慮（複数回答）」では、「議案書を早めに配布して、事前質問を受け付けた」が32.2%、「必要最低限の議案にした」が22.6%、一方で「大規模修繕工事の実施等重要な議案も付議した」が13.9%、「特に意識していない」が39.6%でした。その他への自由回答では、「提案理由、経緯、内容を分かりやすく議案書に記載した」「説明資料の充実に心掛けた」等総会に出席しなくても十分理解して判断できるよう工夫をしていたことが分かりました。

(b) 理事会の開催状況

コロナ禍における理事会の開催状況は、「中止に

なかったことはない」が56.3%、「2～3カ月開催できなかった」が21.2%、「一回中止になった」が18.8%でした（グラフ3参照）。

グラフ3



これを、築年数別で見ると、「中止になったことはない」は、築10年未満では38.9%であるのに対し、築40年以上では66.0%で、築年数が浅いほど理事会を中止した傾向が見られました。現役世代が多いほどコロナ禍に敏感だったという結果となりました。

規模別で見ると、「中止になったことがない」が多いのは、50戸未満（65.2%）と300戸以上（61.2%）でした。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だと考えられます。300戸以上では、検討事項が多く理事会を中止にできないので、オンライン活用等で開催したものと考えられます。

「コロナ禍が原因で理事会に出席できない役員がいたか」については、「感染が心配だから」が13.6%、「会社で会合への参加を禁止されているから」が4.7%、「家族に止められているから」が3.8%見られました。欠席の事情まで確認しないため「わからない」が42.1%と多かったので、コロナ禍関係の欠席の実数はもっと多いと考えられます。

(c) オンライン会議システム活用状況

理事会等にオンライン会議システムを活用した管理組合は21.5%でした。地域別では、「首都圏」が30.5%と圧倒的に多くなりました。また、築年数が浅いほど「活用した」が多くなりました（築10年未満で33.3%、築40年以上で13.0%）。これは、住民に若い人が多く、オンラインが活用しやすいためと考えられます。

規模別では、規模が大きいほど「活用した」が多くなりました（50戸未満9.1%、300戸以上49.0%）。規模が大きいと検討事項が多く理事会を中止できず、また、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だと考えられます。オンラインを活用した中で、「オンラインと対面を併用した」が53.6%と半数以上になっています。利用したオンラ

イン会議システムはZoomが92.9%と圧倒的に多くなっています。

「オンライン会議システム活用で参加者の増減は見られたか（n=56）」については、築10年未満で「増えた」が33.3%と多くなっています。一方「減った」と回答したのは、すべて「築30年～39年」で、役員の年齢構成が若いと推測されるほど参加者増の傾向が見られました。

(3) 管理会社の対応

「コロナ対策による現場スタッフ等の勤務状況の変化（複数回答）」については、「管理員、清掃員が休務することがあった」が19.9%、「管理員、清掃員の勤務時間が短縮された」が21.8%、「管理事務室が閉鎖されたことがあった」が7.9%、「ゴミ出しを住民がせざるを得ないことがあった」が3.2%でした。一方、「特に変化がなかった」が53.8%、「わからない」が8.9%でした。

また、「現場スタッフの勤務状況の変更について管理会社と話し合ったか」については、「特に変更の申し出がなかった」が47.0%、「話し合っただけで変更に応じた」が21.5%、「話し合いはなく一方的な通知だった」が16.0%でした。

勤務日数、時間の短縮に伴う返金については、短縮があったところの約半数は返金なかったと回答しています。

(4) コミュニティ・防災

コロナ禍以降のお祭り等のコミュニティ行事の実施状況は、「今年中止した」が41.8%、「以前からコミュニティ活動はない」が37.7%、「内容を変更したり規模を縮小したりして実施」が4.4%となりました。通常お祭り等のコミュニティ活動をしているところでは、ほとんどが今年中止となりました。

また、通常、サークル活動やサロン等があるところでは、約3割が秋には活動を再開していました。ひきこもりがちな高齢者に対しては、「何かあったらいつでも連絡をくださいと伝えている」が10.1%、「戸別訪問している」が3.5%ありました。

防災活動は、「以前から防災活動は特になし」が25.9%、「今年中止」が28.5%、「例年通り実施」が9.8%、「内容を変更したり規模を縮小して実施」が16.8%でした。中にはオンラインで防災訓練を実施したケースもありました。

3. 今後について

(1) Withコロナ、コロナ後で不安に思うこと

コロナ禍の今、将来に対して不安に思っていることについては、「コロナに感染した場合、周りにどう思われるか」が最多（「不安である」27.2%、「どちらかといえば不安である」42.4%）でした。不安に関する自由記載欄には下記の回答がありました。

- ・「井戸端会議」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
- ・人が力を合わせる機会がなくなったこと
- ・建替えに関する意見交換会が思うように行えないこと

・再生工事の合意形成がうまく進まないこと

人が接する機会が減ることで、合意形成がうまくいかなくなることへの不安が大きいのが分かります。

(2) 新しい生活様式での管理組合運営

新しい生活様式での管理組合運営のあり方については、下記の意見がありました。

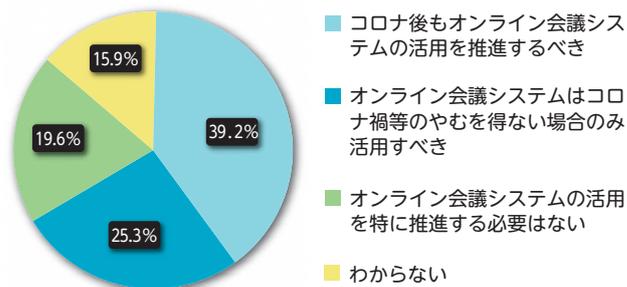
- ・メールやSNSで普段から気軽に情報交換し、意見を出し合うことが大事
- ・オンライン活用ができるよう環境整備、体制作りを急ぎたい
- ・オンライン活用で、リアル会議より、各役員がしっかり準備して発言するようになったので、今後も活用したい
- ・時間も場所も頻度も柔軟になるオンライン会議を進めるべき
- ・役員のみならず手不足の解消のためにはオンライン会議を進めることが重要
- ・総会は、事前質問、問題点の指摘を出してもらい書面での回答をする等、十分に準備した上でリアル開催すべき
- ・少人数での意見交換会を地道にやっていく
- ・広報誌の発行の頻度を上げる
- ・ホームページをつくり、双方向の情報・意見交換ができるようにする
- ・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
- ・コロナ禍を、管理組合運営を変えるチャンスと捉えている
- ・在宅勤務が増えるので、共用部分にワークスペースを確保する予定
- ・非常事態こそ、お互いを思いやった言動が必要
- ・コロナ禍で急速に収入が減った人の滞納に対

する救済策を検討している

(3) 今後のオンライン会議の活用意向

今後のオンライン会議システムの活用については、「コロナ後も推進すべき」が39.2%、「コロナ禍等やむを得ない場合のみ活用すべき」が25.3%、「特に活用を推進する必要はない」が19.6%でした（グラフ4参照）。

グラフ4



これを、地域別で見ると、首都圏、特に東京都で「コロナ後も推進すべき」が多くなっています。築年数別で見ると、築年数が浅くなるほど「コロナ後も推進すべき」が多い傾向がはっきり見え、築10年未満では64.0%となっています。オンライン会議の活用に関するそれぞれの立場での意見は以下の通りでした。

①必要ないと考える理由

- ・少人数なので必要性を感じない
- ・顔を合わせて話し合う方がいい
- ・オンラインでは対面のように話せない
- ・高齢役員が多いので、オンラインにすると理事のなり手が減る
- ・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

②必要だから進めるべきと考える理由

- ・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
- ・多くの人に参加してもらえるようになる
- ・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
- ・外部業者や専門家も参加が可能になる
- ・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
- ・リアルだけでは日程調整が難しくなっている
- ・場所の確保に左右されず会議ができる

③必要だと思うが難しいと考える理由

- ・高齢化が進んでいて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
- ・高齢者のリアル信仰が強いため難しい

(4) 管理会社との関係の今後

(a) 今後の関係の変化

「管理会社との関係の今後（複数回答）」については、「特にコロナ以前と変わらない」が53.8%、「管理会社に任せ切りでなく、自分たちでできることは自分たちであることを検討」が18.7%、「フロント、管理員、清掃員の負担軽減を検討」が7.0%、「管理会社から管理委託費見直し（増額）の話が出ている」が6.0%、「管理会社から管理員、清掃員の勤務時間の削減の提案が出ている」が3.8%、「管理会社に委託する部分を減らすことを検討」が3.2%でした。

(b) 管理会社と管理組合のあるべき関係

今後のあるべき関係については、「管理組合は、管理会社の監督は自分たちの責任と自覚し、チェックを怠らない緊張関係が必要」とする本来の原則を述べる意見がある一方で、下記のように「信頼関係に基づく協力関係であるべき」という意見が多く見られました。

- ・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
 - ・管理組合も管理会社から大事な存在と思ってもらえるような関係をつくる必要がある
- 一方、信頼関係が築けないのには、管理組合にも以下のような問題があるという指摘がありました。
- ・一部の理事が管理会社に高圧的でフロントを委縮させてしまう
 - ・組合員の管理会社に何でもしてもらおうの当たり前という姿勢
 - ・管理会社を敵のように扱うこと
 - ・管理会社の社員を使用人のように扱ったり、清掃員を見下す住人がいる

コロナ禍での管理会社への対応に関する協議に当たっては、日頃の信頼関係の有無が露呈したと言えます。その反省から、自分たちも改めるべきことは改め、管理会社との関係を見直したいとする管理組合側の思いが見られました。

(5) コミュニティの今後

(a) コロナ禍による変化を前向きにとらえる

Withコロナ、その後のコミュニティについては、変化を前向きに捉える意見も多く寄せられました。

- ・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
- ・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
- ・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）があれば、人とのつながりは十分できる
- ・「みんなで一緒に」から「少人数の活動」に切り替えている
- ・「コミュニティ活動＝イベント＝管理費より支出」で揉めたが、コロナ禍は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

(b) コミュニケーションの新たな形

コミュニティ活動にもオンラインを利用することを考えているという意見も寄せられました。

- ・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

(c) 情報伝達、情報交換の新たな形

コロナ禍という不安を抱える中、情報発信の重要性に気づく意見も寄せられました。

- ・情報発信の頻度を上げることで集まれなくても繋がっていると感じられ不安が解消できた
- ・連絡事項以外にも人とのつながりが感じられるような内容を発信することが重要だと知った
- ・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
- ・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

4. コロナ禍の経験を今後活かす提言

マンションコミュニティ研究会では、アンケート等に寄せられた意見等を踏まえて、コロナ禍の

経験をプラスに活かすため、「管理組合運営及びコミュニティに関する5つの提言」をまとめました。

- <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
- <提言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
- <提言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
- <提言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
- <提言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

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

コロナ禍の総会運営では、「総会出席人数を抑えるため、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。回答を読んだから議決権を行使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。」「総会前に提供される情報が増え、事前質問がしやすいことで、管理組合運営に対する関心が高まった。」というプラスの変化がありました。

これまで、総会は最後の手続きの場であって、総会にかける前に、内容を理解してもらうための丁寧な説明や意見聴取を行うことが重要で、それをやり切って議案書に記載し、議案書を読めば納得して議決権行使ができるようにすることが円滑な合意形成には欠かせないと、様々な機会に述べてきましたが、手間がかかるためなかなか浸透しませんでした。したがって、総会での質疑応答や反対意見を聞く前に、事前提出の議決権行使書・委任状で賛否が決まってしまうことへの不満が絶えず、トラブルの原因になっていました。総会に出席しても結論は出ているということが総会への関心を薄れさせ、結論が出ているが故に長時間の荒れる総会になり、一般の組合員が参加しにくい状況を生んでいるケースも見受けられました。

それが、コロナ禍で、総会への出席者を抑えるために出席しなくても納得して議決権を行使してもらえるよう丁寧な総会運営をしたことで、管理組合運営への関心を高め、民主的な決議ができたという経験をしたのです。

コロナ禍が収まって、通常通りの総会が開催できるようになっても、元に戻ってしまうのではなく、「丁寧な総会までの過程を経て、議案書を充実させ、

事前に質疑にも丁寧に答え、それも判断材料にして議決権を行使してもらおう」という総会運営をスタンダードとすることを提言したいと思います。

提言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

管理組合は、コロナ禍で必要に迫られオンライン会議システムの利用を始めました。それによって、「若い理事が積極的に参加するようになった」「資料を事前に送ることで会議での検討内容が充実した」等のプラスの変化があったことが報告されています。若い理事が多いマンションでは、オンライン会議になってから出席者が増えたというところもありました。今後は、「役員の若返り」「役員になれる人の範囲が広がる」「外部の専門家等に参加してもらいやすくなる」等の効果が期待できます。

今後は、積極的に、理事会や委員会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ることを提言したいと思います。

オンライン会議の活用については、合理性を評価する若い世代と、対面に拘りたい高齢世代に分かれる傾向が見られます。しかし、これは対立する考え方ではなく、選択の幅を広げるといことだと捉えてほしいと思います。一旦、オンライン活用の便利さに気づいた人たちは、完全にリアルに戻すことには抵抗があります。したがって、オンラインでもリアルでも参加可能なハイブリット型から始めることになります。実際にそのような運営をした管理組合が多かったです。

そして、誰もがオンライン参加ができるように、ハード、ソフト両面で手厚くサポートすることが重要になります。現に、Wi-Fi機能付きのタブレットを用意し、全てをセッティングし、使い方を指導することで誰もが参加できるようにしたという管理組合もありました。

コロナ禍が収まれば、もういいじゃない…となりがちですが、今後、いつまた新たな感染症の危機が襲うかはわからないのです。その時に、話し合いができず重要案件の合意形成が進まないということがないように備えることは危機管理の上でも必要だと思います。建替え等重要な将来の方向に関する合意形成の場面では、議論が止まることが、計画を頓挫させることにもなりかねません。それでは積み上げてきたものが無くなってしまいます。オンラインでも話し合いができる体制は、高経年マンションほど、

ぜひ整えておいてほしいと思います。

ある高経年マンションでは、いち早くオンライン会議システムを採用しています。高齢の役員の方が多いのですが、理事長は、「若い理事さんが頑張ってくれたので、それを邪魔しないようにし、高齢理事も謙虚に教えてもらうことでみんなができるようになった」と言います。その経験が若い理事たちの意識を変え、すべてのことに積極的に動いてくれるようになった…という変化もあったようです。忙しい現役世代が参加しやすい運営方法を取ることは、役員の世代交代につながります。それが、結果として長期にわたる継続的な管理組合運営を可能にしていくのではないのでしょうか。

提言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

コロナ禍では、管理員や清掃スタッフが果たしてくれている役割の大きさを再認識した管理組合も多かったようです。そして、緊急事態が発生した時は、それらの業務を管理会社が実施することは当たり前ではないということも知りました。

管理組合と管理会社のコミュニケーションが円滑で信頼関係がある場合は、管理員、清掃スタッフの勤務状況に変更があっても大きな問題なく対応できていたことが分かります。管理組合の方から管理員等の身を案じ積極的に協力した事例も少なくありませんでした。

一方、コミュニケーションがとれておらず、信頼関係が築けていないと、「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」という不満の声に繋がっています。

「管理組合と管理会社の関係のあるべき姿」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声が多く上がっています。そして、現実はそうっていないのには、管理会社の社員を使用人員扱いしたり、高圧的な態度をとる等管理組合側の問題もあるという指摘もありました。一昔前の「リプレースをちらつかせれば管理会社は何でも言うことを聞く」というような感覚を引きずっている人の存在は、今や管理組合の利益を損なうことにもなりかねないと多くの人が感じているのです。

したがって、コロナ禍による変化を、管理会社とのコミュニケーションをより深め、お互いを尊重した、信頼関係に基づく関係を構築するチャンスとすることを提言したいと思います。

管理会社の働き方改革、「DX (Digital Transformation / デジタルトランスフォーメーション) 戦略」は急速に進むと思われます。そのため新たな提案にどう対応していくかは非常に重要な課題になると思います。それを円滑に進めるためにも役員の世代交代を進めると共に、管理会社と新たな信頼関係に基づく対等な関係をつくっていただきたいと思います。

提言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、従来のような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人も多いようです。その一方で、お付き合いで参加しなければならないことがコロナ禍で減ったことは悪くないとし、今まで活動の仕方を見直すよい機会だと捉えている声もあります。

中心になる方々が頑張って準備し、住民が多数集まることを目指すイベント型のコミュニティ活動だけでなく、別のつながり方を模索するよい機会だと言えます。マンションコミュニティに重要なのは、自分もこのコミュニティの一員として、他の住人と緩くても繋がっているという感覚を持てることです。だとすると、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もあるのではないのでしょうか。

小グループは、理事会、理事OBの集まり、委員会、自治会、老人会、防災会、各サークル、子供会、PTA、子供のスポーツクラブ仲間、ママ友、飲み友達、ボランティア仲間等々何でもいいのです。小グループは「小」であるが故に臨機応変に対応できるという強みがあります。実際に、大震災時に、気心が知れている小グループは、連絡がすぐとれて、チームワークもいい仲間なので、チームとして活躍してくれて助かったという話を随所で聞きました。

今後、ますますマンションの居住者の年齢層も多様化します。時間に余裕がある高齢者は、好きなサークルに所属してリアルで親交を深める。忙しい子育て世代は、SNSでの情報交換でつながる…と言った具合に多様なつながりがあることを、コミュニティのリソースと積極的に考えてみてはどうでしょうか。グループ同士は、複数のグループに属している人が繋ぎ役になって、自然に、緩やかなネットワークでつながって、実は一つの大きなコミュニティを形成していると同時に、そのつながりはマンションを越えて地域にも広がっているはずですよ。

今までのみんなでいっしょに1つのイベント開催に力を入れる…というコミュニティのあり方だけでなく、「多様な小グループの連携型」のコミュニティをこの機会に考えてみることを提言したいと思います。

提言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

コロナ禍で人が集まれなくなり、立ち話もしにくい状況で、情報がないことが住民の不安感を高めるという経験をしました。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、安心して暮らせるコミュニティには重要だということが再認識されました。実際に、コロナ禍での工夫の中には、マンションでの情報発信の機会を増やした、内容を充実させた、タイムリーな発信を心掛けたという回答がありました。様々な情報が飛び交う中、身近なところの情報がタイムリーに伝えられたことが住民の安心につながったようで、コロナ禍にどう対応するかで管理組合内に対立を生まないことに繋がったようです。その一方で、何の情報提供もないことが、住民の不安を高め、意識や感情の行き違いに繋がってしまうということもありました。

今後は、ホームページをつくり、SNSを活用してタイムリーな情報提供や、双方向のコミュニケーションがWeb上でできるようにしたいという声が多く寄せられました。自分たちに身近な情報や思いを共有することは、コミュニティに属する安心感をもたらし、コミュニティの一員だという自覚を高めることにもなります。「提言4」の「多様な小グループの活動」も、Web上で、その活動の様子を知らせ、共有できるようになれば、直接会わなくても、「知ってる」という関係が育ち、緩やかなネットワークづくりにも一役買うことになるでしょう。そして、そういった身近な情報や思いの共有は、コミュニティを支えるベースになり、重要な合意形成の場面で必ず生きるはずです。

コロナ禍の経験を生かし、Webも活用して、情報の範囲や伝えるスピードを一段上げ、共通の情報でつながるコミュニティの形を考えることを提言したいと思います。

5. 最後に

この原稿を書いているのは、第3回目の緊急事態宣言の最中です。

説明会等の予定を緊急事態宣言中は控えていた管理組合にとっては悩ましい状況です。昨年の総会では、極力人が集まらない状況での総会を行わざるを得ないことから、議題は最小限とし、大規模修繕工事等の総会提案を見送っていた管理組合も、もう待てない状況です。

コロナ禍だからといって、災害の危険も住民の高齢化も待ってくれる訳ではありません。高経年マンションでは、再生か建替えかといった検討も先延ばしはできません。だったら、変化を受け入れ、今の状況をプラスに変えたいというのが私たちの思いです。

改めて見ると、提言の目指すものは決して目新しいものではありません。しかしながら、なかなか実行に移せなかった、又は変われなかったものばかりです。それがコロナ禍の危機で、ようやく動き出せるのです。これまで繰り返し、マンション管理の課題として取り上げられながら、なかなか解決策がみつからなかった課題

- ・総会前に議決権行使書・委任状で結論が出ている
- ・役員の高齢化（世代交代ができない）
- ・理事の理事会出席率が低い
- ・管理会社との信頼関係が築けない
- ・お祭り等の担い手が高齢化で不足している
- ・世代間の交流ができない

等に対して、コロナ禍が私たちに突き付けた「変化」が解決への糸口になるのではないのでしょうか。

コロナ禍というピンチを、管理組合運営やコミュニティを進化させる原動力にできるのではないかと期待を込めて提言をさせていただきました。

<参考>

「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報告書」及び「別冊」並びに「今後の管理組合運営及びコミュニティに関する提言」（マンションコミュニティ研究会・ホームページで公開中。）

ホームページはコチラ
<https://www.mckhug.com/>

