

連載 闘う理事長たちの軌跡 第12弾 (北本市Sマンション・Y元理事長)

管理委託費の削減後も、「業務監査」を通して管理のレベルアップに継続的に取り組む。

管理委託費の削減は「入り口」にすぎない

本シリーズでは毎回、管理委託費の大幅な引き下げに成功したケースをご紹介している。何も特殊な事例を選んで取り上げているわけではなく、SJSがコンサルティングを行った管理組合では例外なく、管理委託費の大幅な削減が実現している。マンション管理の見直しでは、管理委託費の引き下げ(削減)が大きなテーマであることは疑いようもない。

しかし、管理委託費の削減でことが終わりかという、決してそうではない。管理委託費の削減はあくまで「入り口」であり、そこから実はマンション管理の本当の見直し、そしてレベルアップが始まるのである。Yさんが理事長を務めたSマンションは、まさにそうした流れをたどっているケースだ。

「持ち回りの順番で私が管理組合の役員になったのは、分譲から14年目。ちょうど、前の期にSJSのサポートで管理委託費の見直しを行い、年間1000万円ほどの引き下げに成功したところでした。それで終わりかと思っていたら、実際には継続扱いの課題がいくつも残っていたのです」

たとえば、管理委託費の引き下げでは従来と同じ管理仕様を前提としており、自分たちのマンションに合ったものかどうかのチェックは手付かずであった。また、他のマンションと同じように、管理費の滞納、ペットの飼育、違法駐車などの問題を抱えていたのである。

自治会を分離し分科会も設置

Yさんたちがまず取り組んだのは、管理組合の体制整備だった。

Sマンションではそれまで、管理組合の役員が自治会の役員を兼ね、地元の祭りや運動会の世話もしていた。特に、8月にはマンション独自の納涼祭を開いており、その準備にかなり手間をとられていた。

「4月に役員が変わるのですが、納涼祭が終わるまで管理組合の機能はほぼストップ。役員としての業務に慣れるにもある程度、時間がかかり、実際の活動はかなり停滞していたといっているでしょう」

問題意識の高い一部の役員がなんとか

それをカバーしていたわけだ。そのことに気づいたYさんたちは、管理組合と自治会を分離し、役員はそれぞれ別に選ぶことにした。

理事会の組織についても、分科会を設けて機動性を高めた。500戸近い大規模マンションだけに、役員が多く、管理の問題も多岐に渡る。毎月1回開く理事会は、夕方6時頃から夜10時、11時頃までかかることも珍しくなかった。そこで、主要テーマごとに分科会を設けて理事を振り分け、それぞれ分科会で原案を検討する方式に切り替えたのだ。もちろん、最終的には理事会で決議するが、これによって問題処理のスピードが格段にアップした。

「分科会方式には、もうひとつメリットがありました。役員それぞれが自分の担当を持つことで、取り組みが目に見えて積極的になったのです」

ペット、違法駐車などについて議論を提起

このように管理組合の体制を整えるのと平行して、従来からペンディングになっていた課題の処理にも順次、取り組んでいった。

まず、管理費の滞納問題だ。数は少ないが長期の滞納が何件もあり、前の期に決定されていた方針に従い、和解、裁判などの手続きを進めた。滞納は、数が少ないからといって放置していると、どんどん広がる危険がある。早め早めの対応は、抑止効果も期待できるだけに重要だ。

次にペット問題である。Sマンションでは規約上犬や猫の飼育が禁止されていたが、いつの間にか100軒以上が飼っている状態になり、数年前には管理組合としてペットクラブを結成していた。一代限りの飼育を認める代わりに、マナーの徹底などを図ろうという工夫である。

「苦肉の策ではありますが、管理規約と矛盾しているわけですから、再度アンケートをとったり、ペットクラブと接触を図ったりして、できるだけ多くの所有者が納得いく形での解決をめざしました。しかし、性急に結論を導き出そうとすると非飼育者と飼育者との間に修復可能な溝を作ってしまう恐れがあるため、任期間内では現状から新たな動きをすることが出来ず残念でした。」

さらに、違法駐車の問題である。従来から、役員たちが手分けして車に警告書をはさむなどしてきたが、あまり効果がなかった。

「なぜ違法駐車がなくなるのか。いろいろ探してみると、敷地内にある駐車スペースが平置き式で、総戸数の3割程度しかないことが原因のひとつだと分かってきたのです。もともと抽選で決めたのですが、借りられなかった人は当然、マンションの外で駐車場を借りています。い

<マンションの概要>

総戸数/479戸
竣工/平成元年
役員/理事長、副理事長、理事(16名)、監事(1名)
管理委託費/当初 5440万円(年額)
第一次見直し後 4216万円(年額)
第二次見直し後 3678万円(年額)

<管理組合の活動>

平成元年 入居
平成14年 SJSのコンサルティングにより管理委託費の第一次見直し
平成15年 Yさんが理事長に就任、管理組合の体制整備などに着手。管理委託費の第二次見直しも実施。

ろいろ不便ですし、敷地内の駐車場に空きが出ることもほとんどない。そこで、敷地内の駐車場を増やせないか、考えました」

実は、以前にも立体駐車場を建設する案が出たことがあった。しかし、工事費(約1億円)をローンでまかなうしかなく、その場合、周辺の駐車場相場からみて、駐車場料金だけでは返済が難しいため立ち消えになっていった。

「そのときと比べ、管理委託費が下がった分、資金的な余裕が生まれていましたし、金利も低いので、実現可能性は十分あると思いました。そこで、定期総会にとりあえず調査費用の議案を提出してみたのです」

「業務監査」によって管理のレベルアップへ

ここまでの話では、Yさんたちにはあまり目に見える成果がなかったように思えるかもしれない。しかし、管理のレベルアップという意味では決してそんなことはない。

一番大きな成果は、管理の質を上げていく「仕組み」を導入したことだ。それが、SJSの「業務監査」である。これは、SJSの担当者がマンションを定期的に訪問し、さまざまな業務の内容、質を順次確認・評価し、理事会に報告するというものである。

管理組合の役員は日中、仕事などで出かけてほとんど不在だ。掃除がきちんとされているかぐらいいれば分かるが、管理員はどんな仕事をどれくらいの間やっているのか、エレベーターや機械式駐車場などのメンテナンスではどのような作業を何人でどのくらいの時間やっているのか、消防設備や給水ポンプそこに外部の「目」を入れることで、管理業務がガラス張りになり、さらには当該マンションにとって過剰な部分、あるいは不足している部分はないか、などの判断材料も得られるようになる。

たとえば、Sマンションではこんなことがあった。消防法によってマンションでは毎(2面に続く)

サポートの現場から

特殊研磨で御影石のツヤを取り戻

ソーシャルジャジメントシステム 一谷 智

マンションの管理業務で最もポピュラーなのが清掃業務です。

マンション共用部の清掃といえば、まず日常清掃が思い浮かぶ方が多いのではないのでしょうか。これは管理員もしくは日常清掃員が、日々共用部の廊下を掃いたり窓を拭いたり、ゴミ出しをしったりといった、まさしく日常の掃除です。

次に定期清掃。これは、清掃の専門業者が専用の機械を使用し、毎月または数ヶ月に1回、日常の掃き拭きでは落としきれない汚れを清掃致します。

さらに特別清掃という位置付けで、年に1回程度、日常清掃や定期清掃では行き届かない箇所、例えば照明器具や天井など手の届かない箇所の清掃を実施する場合もあります。

先日、弊社がサポートしている都内のあるマンションにおいて、清掃業務に関連し、少し特殊な作業を実施したのでご紹介いたします。

そのマンションでは先だって修繕工事を実施したのですが、外壁を清掃した際に誤ってエントランスの御影石を曇らせてしまいました。御影石を交換するとなると費用も時間もかかってしまいます。場所がエントランスでしたので、何日もかかるかと住民の方にはかなり不便をおかけします。そういった負担をなるべく抑えて元に戻すため、御影石を磨いてツヤを取り戻したのです。

まず、目の粗いパット(砥石の柔らかいようなもの)で大まかな傷や曇りを取り除き、次に少し目の細かいパットでさらに細かい傷を取り除くという作業を何回も繰り返し、最後にコンパウンドという研磨剤で磨き上げるのです。大きな音を出す事も無く、廃材を出す事も無く、一日で作業は終わりました。写真では分かりづらいかもしれませんが

せんが、元々入っていた細かな傷も取り除かれ施工の前後ではツヤが断然違いました。

エントランスに御影石を使用しているマンションはかなりの数あるかと思えます。壁面に使用されている場合は問題ないですが、床面に使用されている場合は一度よくご覧になってみてください。築年数が経っているマンションであればあるほど、細かな傷の積み重ねでツヤを失っているかと思えます。「何となくツヤが無くなってきたなあ」と感じられたら、こうした特殊清掃を検討されるといいでしょう。エントランスというマンションの顔ともいえるべきところが輝いていると、それだけで違って見えるはずですよ。



第10回

結露は建築永遠の命題

(INAX 河辺氏 寄稿)

結露を防ぐ10か条

これまで結露の予防法を述べてきたが、今回は最後に要点をまとめておこう。

- ①結露の元となる水蒸気の発生源をつきとめる
- ②換気など水蒸気の排気は、できるだけその発生源近くで行なう
- ③家の中で一番寒い部屋、冷たくなる場所をつきとめる
- ④未使用室や押入れなど寒くなる部屋は、普段は扉を開けっ放しにするなどして部屋間温度差をつくらない。
- ⑤冷たくなる場所ではできるだけ通気を心がけ、カビの発生を予防する。
- ⑥冷たくなる場所・部位は断熱補強、調湿材料施工などが望ましい。
- ⑦冬場、お湯を使う時は必ず最寄の換気扇を回す。食洗器や洗濯乾燥機の乾燥中も同じ。必ず換気扇を回す。
- ⑧「石油・ガスストーブ」「洗濯物の室内干し」「ストーブヤカン乗せ」「加湿器」「風呂の残し湯」は特に気をつける(できるだけ避ける)。
- ⑨夏場は、とにかく通気に心がける。未使用室であっても1日に1回は必ず窓を開け、はたきをかけるなど空気を動かす。
- ⑩発生した結露は放置せずに、速やかに拭き取る。

読者諸氏も、これらを実行し、今年の冬は結露の少ない快適な生活を送ってください。長期に渡る閲読、ありがとうございました。

(1面より続く)

年、火災設備の点検をしなければならない。しかし、各住戸の居室に取り付けられている火災報知器については、法律上11階から上だけ行えばいいことになっている。Sマンションでも、10階までの住戸については点検を一度も行っていなかった。

「これには驚きました。もちろん、その年から全戸点検することにし、業務も何社か専門業者から見積もりを取り、コストの安いところに切り替えました。さらに、実際に点検を行う際には、担当の分科会でスケジュール調整をきちんと行い、9割以上の住戸で実施することができました」

ちなみに、業者切り替えの際には管理会社が裏で受注業者に圧力をかけるなどの動きがあったが、担当の分科会が毅然とした姿勢で防いだという。

業務監査のもうひとつの成果が、フロントサービスの見直しである。これは、マンションのロビーに設けられた専用カウンターで、管理会社派遣の担当者が日用品の販売やクリーニングの取次ぎなどを行っていたものだ。このサービスの経理をチェックしたところ、年間の売り上げは数

十万円なのに、人件費が数百万円かかっていた。差額は、管理組合から支払われていたのである。

「私も含め多くの居住者は、管理会社がサービスでやっているものだと思っていました。でも、自分たちで費用を負担しているとなれば、話は別です。負担に見合うサービスかどうかといえば、答えは当然ノーでしょう」

管理員の勤務体制と緊急対応システムにも問題があった。それまでSマンションでは、住み込みと通勤の管理員がおり、日曜祝日と隔週の土曜日は休み。そのとき何かトラブルがあれば、管理会社のスタッフが駆けつけることになっていた。

「ところが、ある休日の昼間、火災報知機が誤作動したとき、誰も来なくて数時間鳴りっぱなしだったのです。住み込みの管理員といっても夜間や休日は不在のこともあります。そこで、管理員はすべて通勤にして、夜間や休日は警備会社の警備員が対応する形に変えました」

コストはほとんど変わらず、管理のレベルアップにつながったことはいまでもない。

できることから地道に解決していく

マンションの規模が大きくなればなるほど、管理の問題がいろいろ発生する。しかも、多くの場合、役員は1年交替だ。

「結局、1年であらゆる問題を解決することは無理です。一つひとつできることから地道に取り組んでいくしかありません。私自身、1年間理事長としていろいろチャレンジしましたが、達成感はずいぶんありませんでした。ただ、いくつかの課題に道筋をつけたり問題提起できたのではないかと、という自負はあります」

マンション管理とは毎年の役員がリレーしながら、一歩ずつ成果を積み上げていくものだろう。そして、SJSの外部サポートは、その歩みを確実にするために適宜、活用すればいいのである。

Sマンションではその後、臨時総会で防犯カメラの設置が決まった。Yさんたちがつないだ襷(たすき)は着実に受け継がれ、管理のレベルアップが進んでいるようである。