

マンション管理・再生セミナー2024 14時05分～14時45分

# 長く住み続けるために、今すべきこと

 マンションみらい価値研究所

久保 依子





## 久保 依子（くぼ よりこ）

公立中学校の先生2年間→バブル最盛期

新築マンションの営業

中古マンションの仲介

賃貸マンションの管理

分譲マンションのフロント担当

新築マンションの管理設計

事業統括部門

マンションみらい価値研究所

分譲マンション販売

賃貸マンション管理

分譲マンション管理

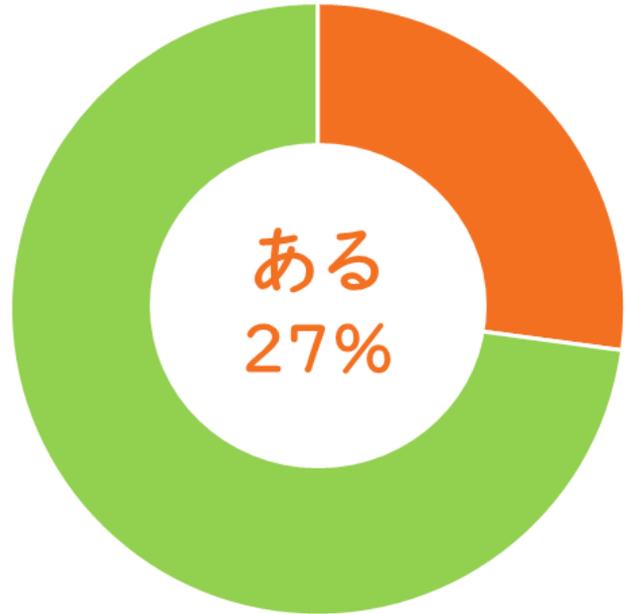
マンションに関係すること  
ほとんど全部

居住者の高齢化と向き合おう

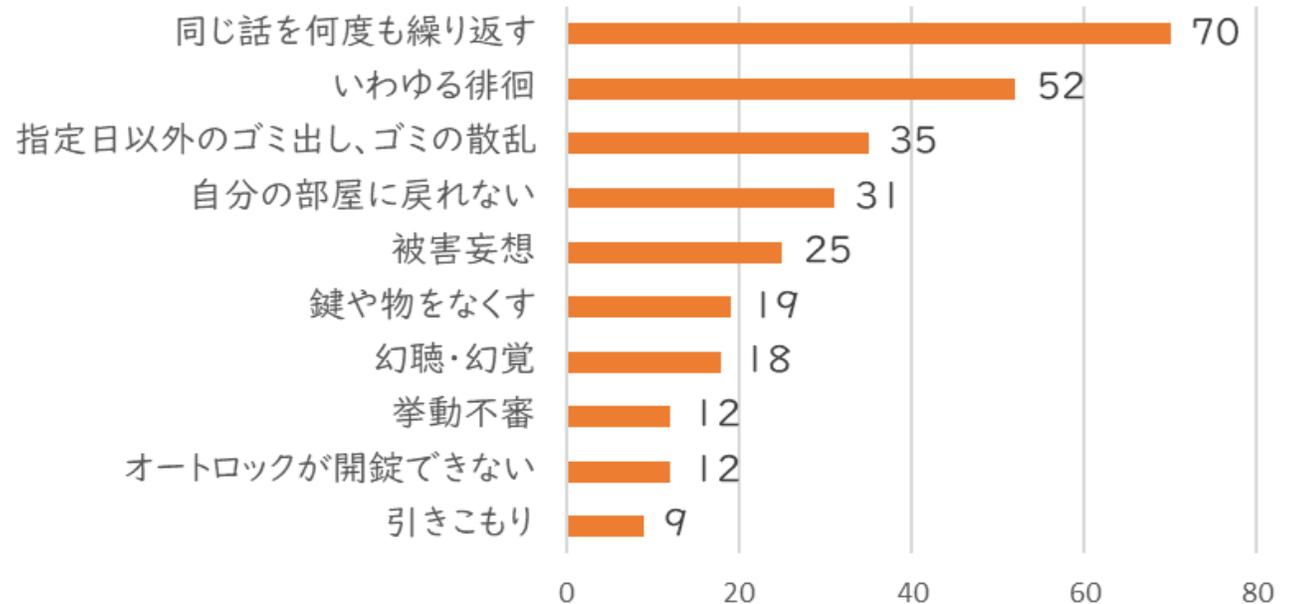


管理員スタッフ1700名中 27%（460名）が「認知症と思われる方の対応をしたことがある」と回答

認知症の方の対応をした例はありますか。

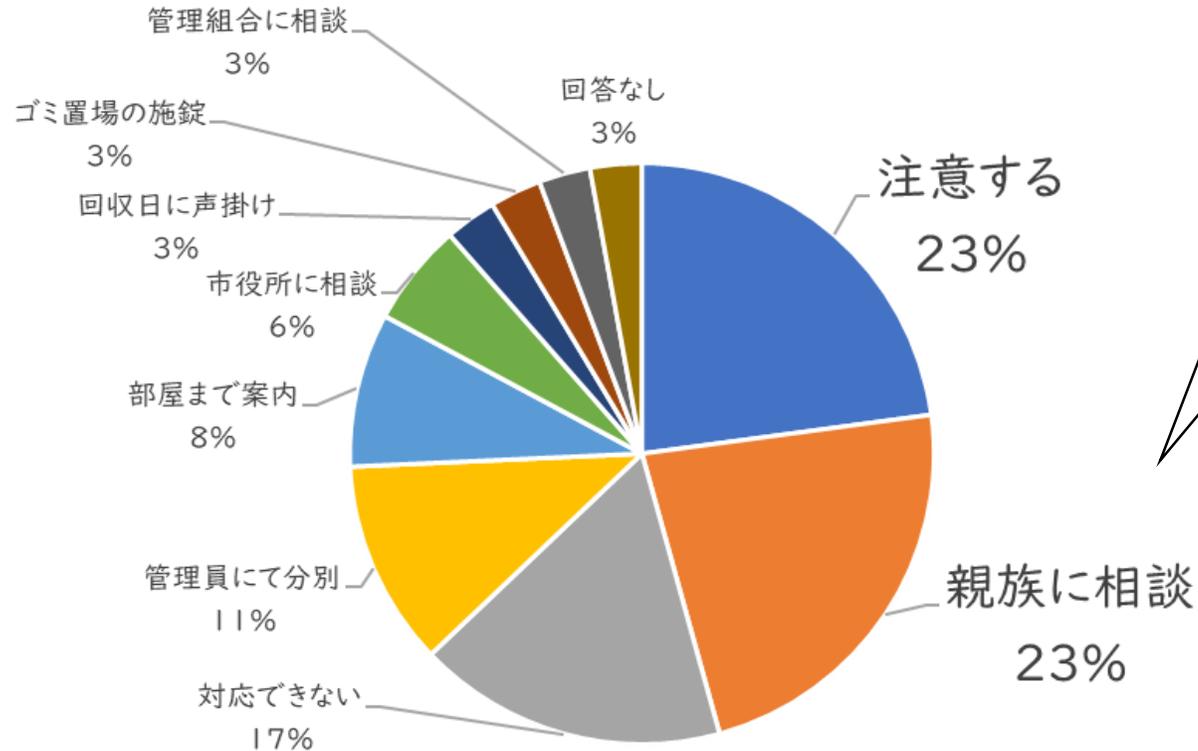


管理員・フロント社員が経験した認知症の状態  
トップ10



出典：マンションみらい価値研究所レポート  
マンションにおける認知症対応事例～管理員、フロント社員1700人アンケートより

指定日以外のゴミ出し、ゴミの散乱の症状への対応



ルール違反のゴミ出しをする認知症高齢者に「注意する」のは不適切な対応であり、ゴミ屋敷の増加につながりかねない。

# 認知症かな？気づきのポイント

観点	気づきのポイント
服装	季節にあっていない、乱れがみられる
行動	今まで必ず出席していた総会に来なくなった 消防点検や排水管清掃で入室を拒否するようになった
健康状態	足腰が弱っている、栄養状態が良くないように見える
発言	「死にたい（自殺願望）」「いなくなりたいなあ（希死念慮）」といった深刻な発言がある
親族・家族との関係	配偶者の死去など、大きな精神的ダメージを受けている
認知症に顕著に表れる症状がないか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同じ話を何度も繰り返す</li> <li>・突然怒り出す</li> <li>・ゴミ出しの日が分からない</li> <li>・徘徊（自分の家が分からず歩き回る）</li> <li>・幻聴、幻覚</li> </ul>

日本認知症官民協議会  
認知症マニュアルが参考になります  
<https://ninchisho-kanmin.or.jp/guidance.html>



- ・ 自転車置場に駐輪されている自転車のかごに「位牌」を入れる高齢者がいる。何度返却してもかごに入れる行動を繰り返す。
- ・ 不潔行為をする者を特定するために、防犯カメラの再生をしたところ、ある高齢女性の行為の状況が映っていた。家族に連絡したところ、家族が本人を強く叱ったものと思われる。それ以降、管理事務室に「私は犯人にされた」として毎日のように来訪。管理員も憔悴してしまう。
- ・ 「部屋の中に小人がいる」「誰かが天井から私をのぞき込んでいる」として緊急センターに入電。一定時間は話を聞く以外に方法がない。その間、オペレーター1名は他の対応ができない。
- ・ いわゆるゴミ屋敷となった住戸がある。共用階段、廊下にもゴミが溢れている。管理組合負担で除去してもすぐにゴミでうまる状況。区役所等にも相談しているが解決策なし。管理会社に対応を求められるも対応のしようがない。

# こんな相談がきたらどうしますか？



## <相談事例>

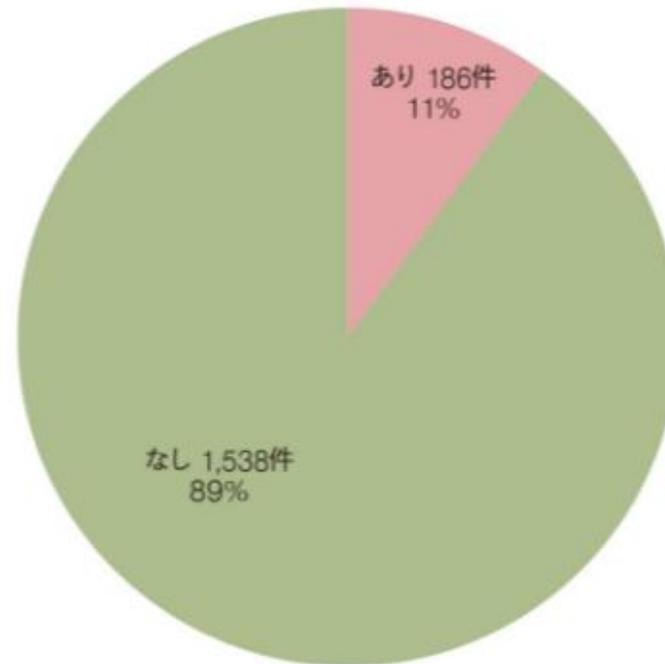
- ✓ 来客用駐車場を使用したい  
認知症の方のご家族から、  
デイサービスの送迎で来客用駐車場を短時間使わせてほしい。
- ✓ 宅配ロッカーを使用したい  
認知症の方のご家族から、  
ヘルパーの鍵の受け渡しに宅配ロッカーを使いたい。
- ✓ 防犯カメラを再生して欲しい  
異変に気付いた居住者から、  
いわゆる徘徊や共用部分の不潔行為が生じているので  
防犯カメラを再生してほしい。
- ✓ 行政などからの依頼  
行政や社会福祉協議会、地域包括支援センターから、  
見守り事業を行っているので協力してほしい。

## マンション標準管理規約(単棟型) 第32条関係 コメント

マンション内で健康の維持に重大な影響を及ぼすとされる感染症等の発生を把握した場合は、管理組合は、行政からの指示や情報を踏まえて対応することが望ましい。また、マンションにおいて、区分所有者等にひとり歩き等の認知症の兆候がみられ、区分所有者等の共同生活や共用部分等の管理に支障を及ぼすおそれがあると認めらる事案が発生した場合は、管理組合は、区分所有者等の緊急連絡先を把握している場合には**当該緊急連絡先に連絡し**、緊急連絡先を把握していない場合や緊急連絡先へ連絡しても状況が進展しない場合等は、**地域包括支援センター等へ相談を行う**ことが望ましい。

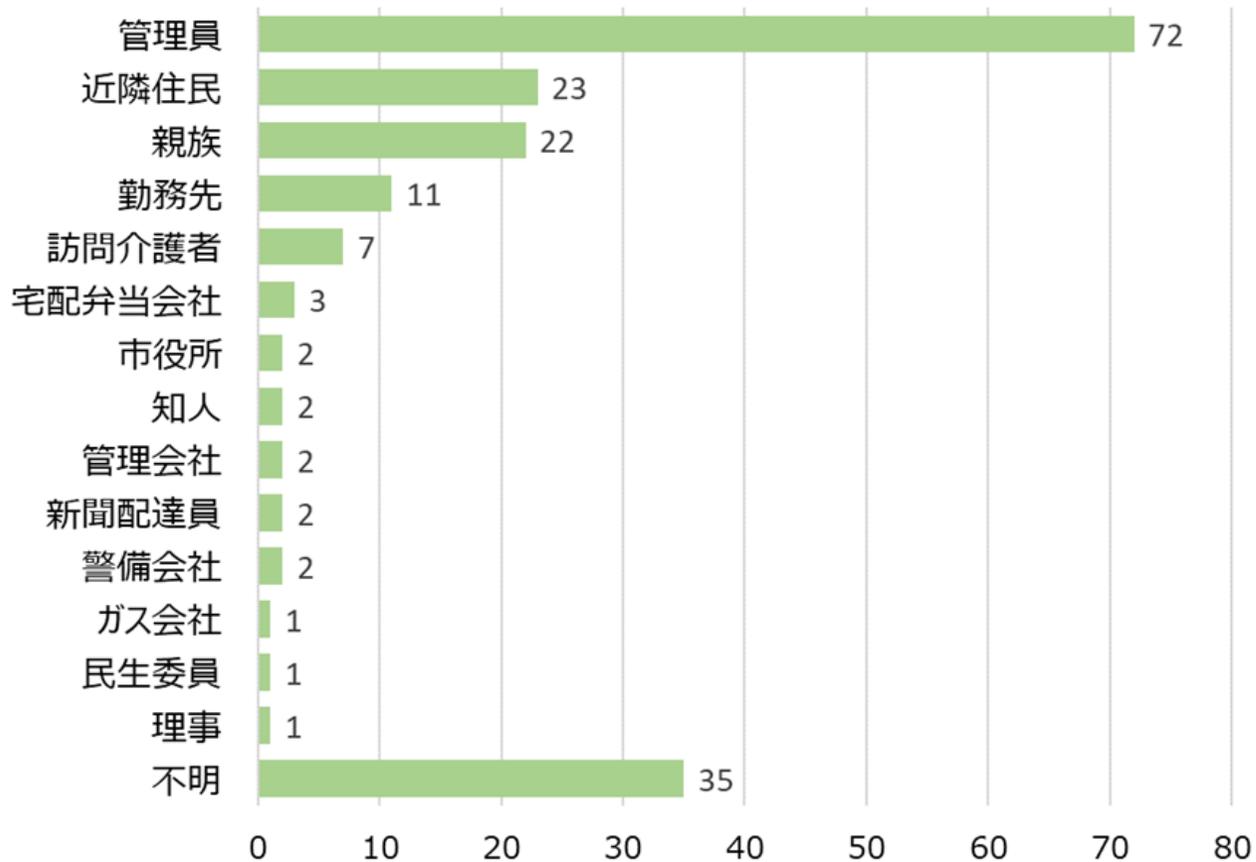
管理員スタッフ1700名中、11%(186名)が「孤立死の対応をしたことがある」と回答

孤立死の対応をした例はありますか N=1,724



# 孤立死の現状

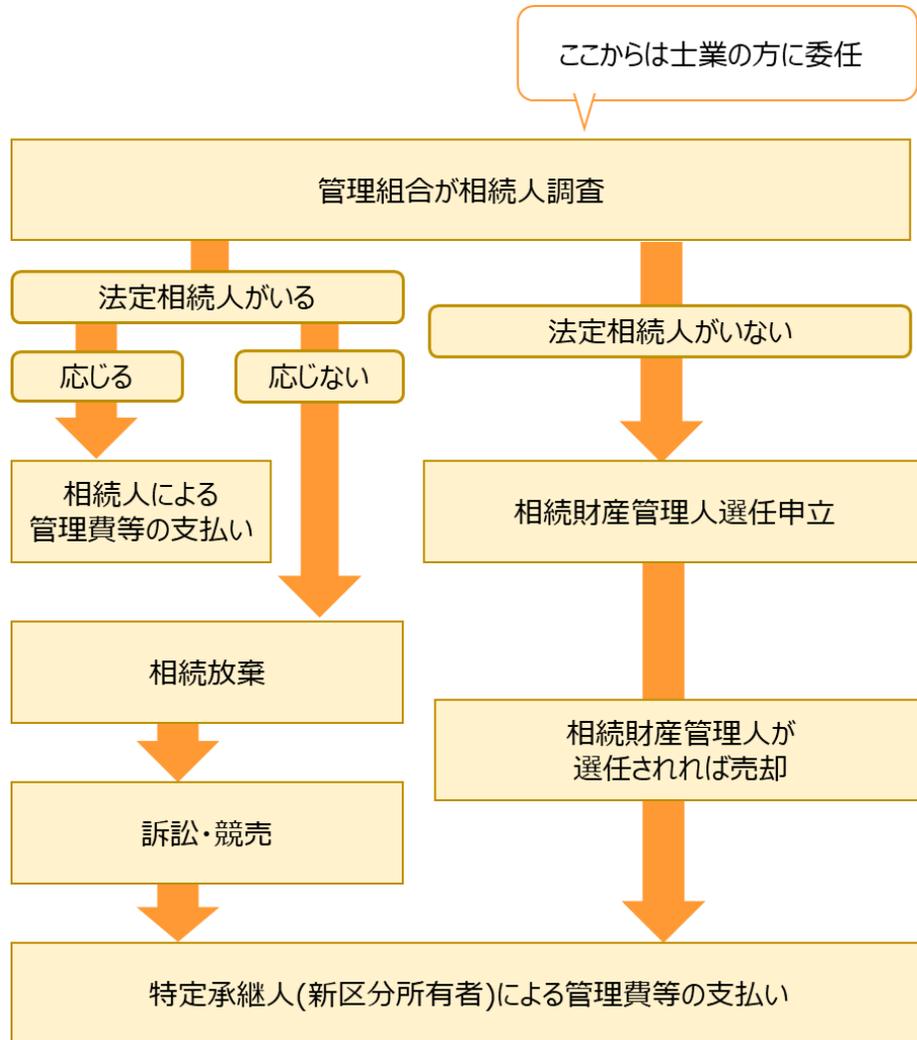
最初に居住者の異変に気が付いた人 N=186



## 孤立死が発生しているのではないかと疑われる場合の「気づき」のポイント

場 所	気づきのポイント
集合郵便受け	新聞、チラシ、郵便物があふれていないか
管理事務室	外出やゴミ出しで姿を見かけるか
宅配ボックス	長期間滞留している荷物はないか
水道メーター	(水道メーターの検針を管理組合から受託している場合:主に大阪、京都など) 前回の検針からメーターが動いているか
バルコニー	(外周から確認できる場合) 洗濯物が長期間干したままになっていないか
玄関ドア・通気口	異臭の発生はないか 宅配の定期便や置き配などで使用する段ボールが積まれていないか
窓ガラス	(妻側窓や外周から確認できる場合はバルコニー側の窓) ハエなどが大量に発生し、窓ガラスの内側に止まっていないか

# 管理費を払う相続人がいない



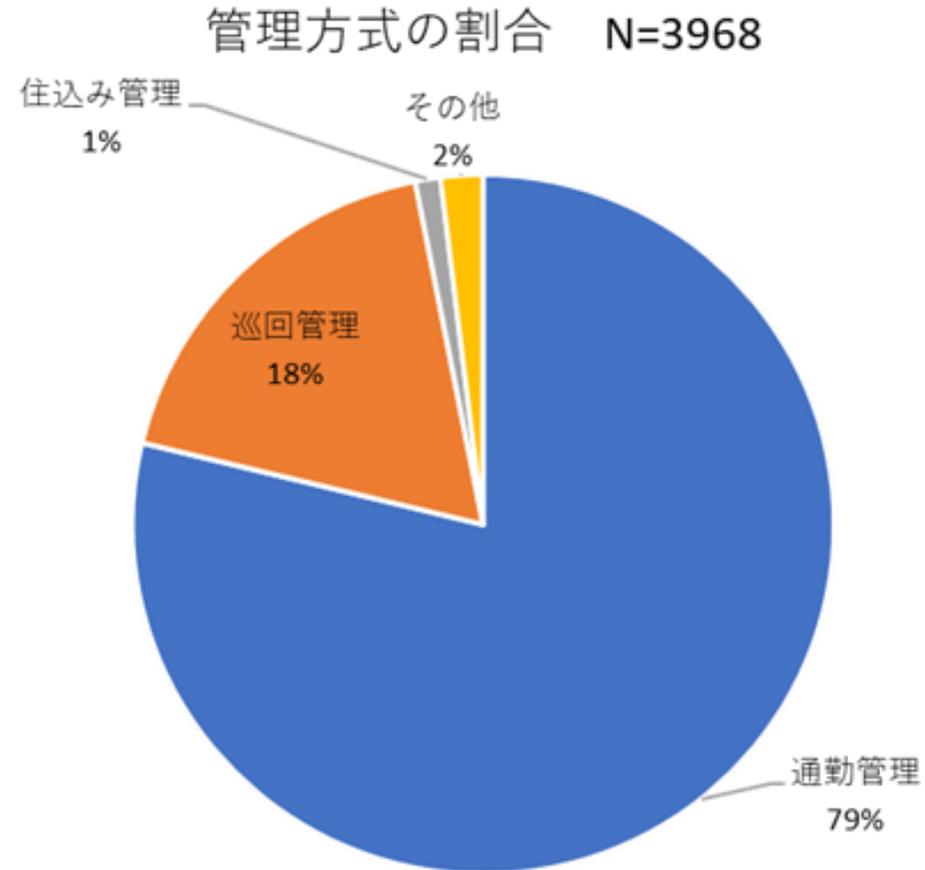
## 具体例

### Aマンション

- 2019 孤独死で発見される。その後、法定相続人現れず。
- 2020 管理組合が弁護士に委任して相続人調査実施。
- 2020 法定相続人不在が確定。
- 2021 管理組合が弁護士に委任して相続財産管理人選任申立。
- 2021 相続財産管理人が選任される。
- 2021 マンションを売却。

### Bマンション

- 2014 男性が逝去。男性および内縁の妻の共有
- 2015 内縁の妻と男性の兄の配偶者と面談するも進展なし。
- 2020 内縁の妻の任意後見人から連絡あり。内縁の妻は特別縁故者と認定されず、相続できないことがわかる。
- 2021 管理組合が弁護士に委任して、相続人調査実施。相続人不在が確定。
- 2021 管理組合が弁護士に委任して、相続財産管理人選任申立。
- 2021 相続財産管理人が選任される。
- 2022 マンションを売却。



# 管理員のなり手がいない！

年代	できごと
昭和初期	55歳定年
1980年代	55歳から60歳定年に引き上げ(努力義務)
1990年代	定年後再雇用(義務)
1998年	60歳定年
2000年	65歳までの雇用確保措置(努力義務)
2006年	65歳までの雇用確保措置(義務)
2013年	65歳までの継続雇用(全希望者を対象に義務)

60歳～65歳人口が、管理員採用市場から姿を消す

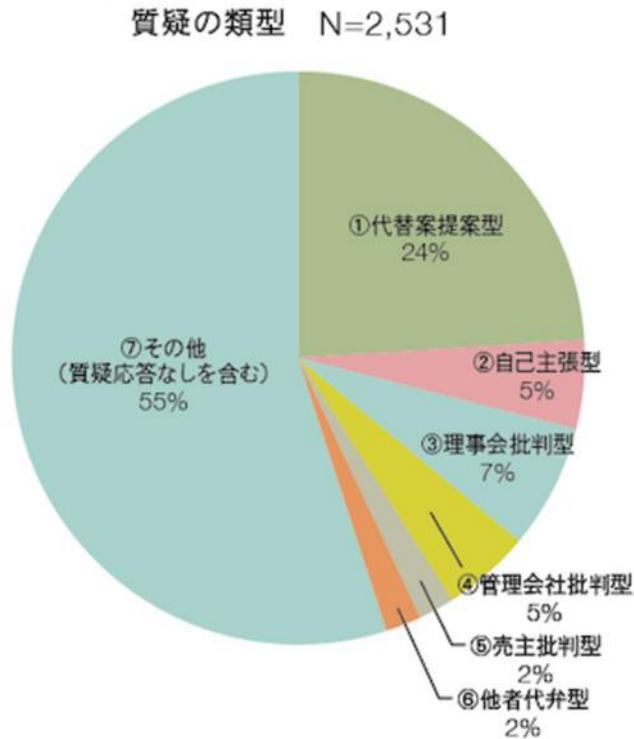
管理員採用難時代のはじまり

# マンションの高経年化と向き合おう



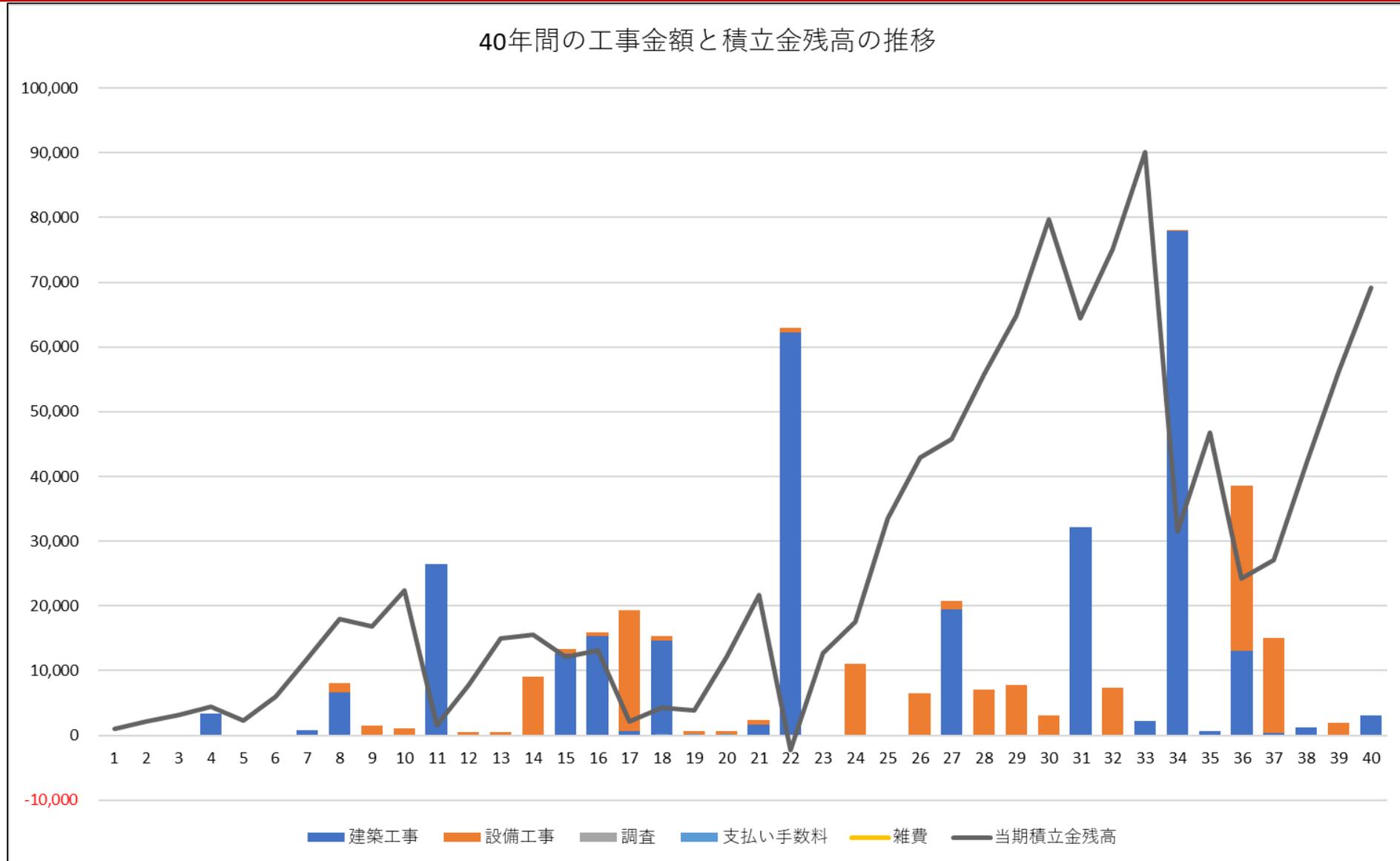
# 修繕積立金が値上げできない

4割\*以上のマンションで修繕積立金が不足する事態に。  
一方で、さまざまな理由により値上げに反対されるケースも多い。

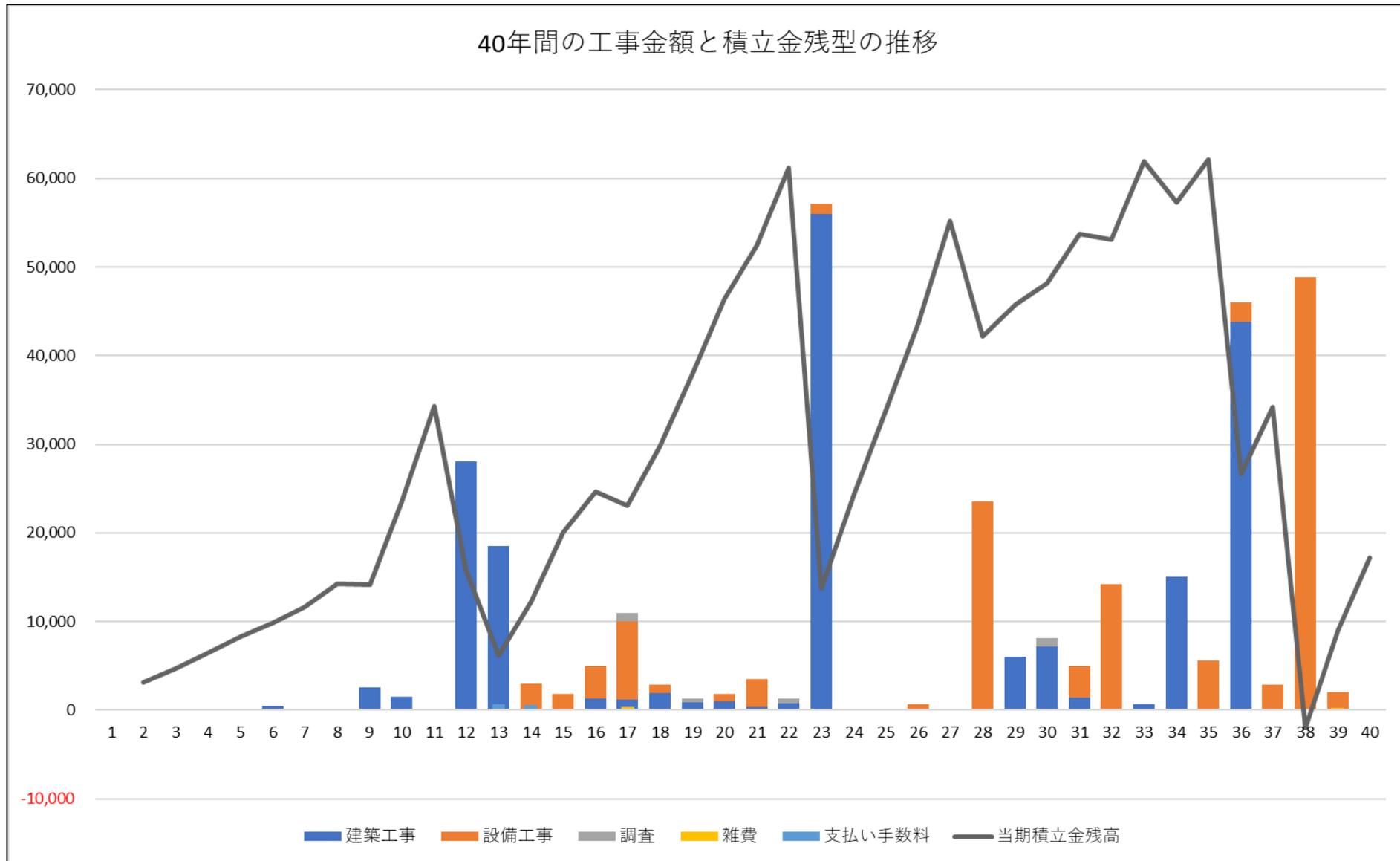


類型	特徴的な発言
代替案提案型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕積立金の値上げより経費の圧縮のほうが先。積立金の値上げは一般会計も含めて削減策を実施してからにすべき。</li> <li>・段階増額の方法をさらに細分化して増額する方法を検討してほしい。</li> <li>・〇〇工事の修繕周期を〇年に延長したらどうか。</li> <li>・長期修繕計画の〇〇費用は相見積もりを取得するなどすれば圧縮できるのではないかと。</li> </ul>
自己主張型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とにかく反対。</li> <li>・いままでそのような話は聞いていない。突然言われても困る。</li> <li>・積立金の高いマンションは資産価値が下がる。</li> </ul>
理事会批判型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理事会内でどのような検討がされてきたのか。情報開示が足りない。</li> <li>・アンケート調査などきめ細やかな合意形成に向けての取り組みをしていない。決議は時期尚早ではないか。</li> </ul>
管理会社批判型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理会社は積立金を値上げして利益を得るつもりだろう。そのような提案には応じない。</li> <li>・値上げしなければならない状態になったのは今まで管理会社の提案が不足していたからである。管理会社の賠償責任を追及し、管理業務委託費を減額して、その分を積立金に充当すべき。</li> </ul>
売主批判型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積立金を値上げするような話は販売時に説明を受けていない。</li> <li>・販売時の修繕積立金の見通しが違っていただけではないか。売主の責任を追及すべき。</li> <li>・建物の劣化が他のマンションと比較して早いのではないかと。建物の瑕疵として売主の責任を追及し、工事費用の一部を負担させるべき。</li> </ul>
他者代弁型	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年金生活者やコロナで生活が厳しい人もいよう。今の時期の値上げはそういう方に配慮して検討すべきではない。</li> <li>・今後、高齢化が進む中で積立金だけが値上げありきで計画されているのは高齢者の多いこのマンションの対策としてどうなのか。</li> </ul>

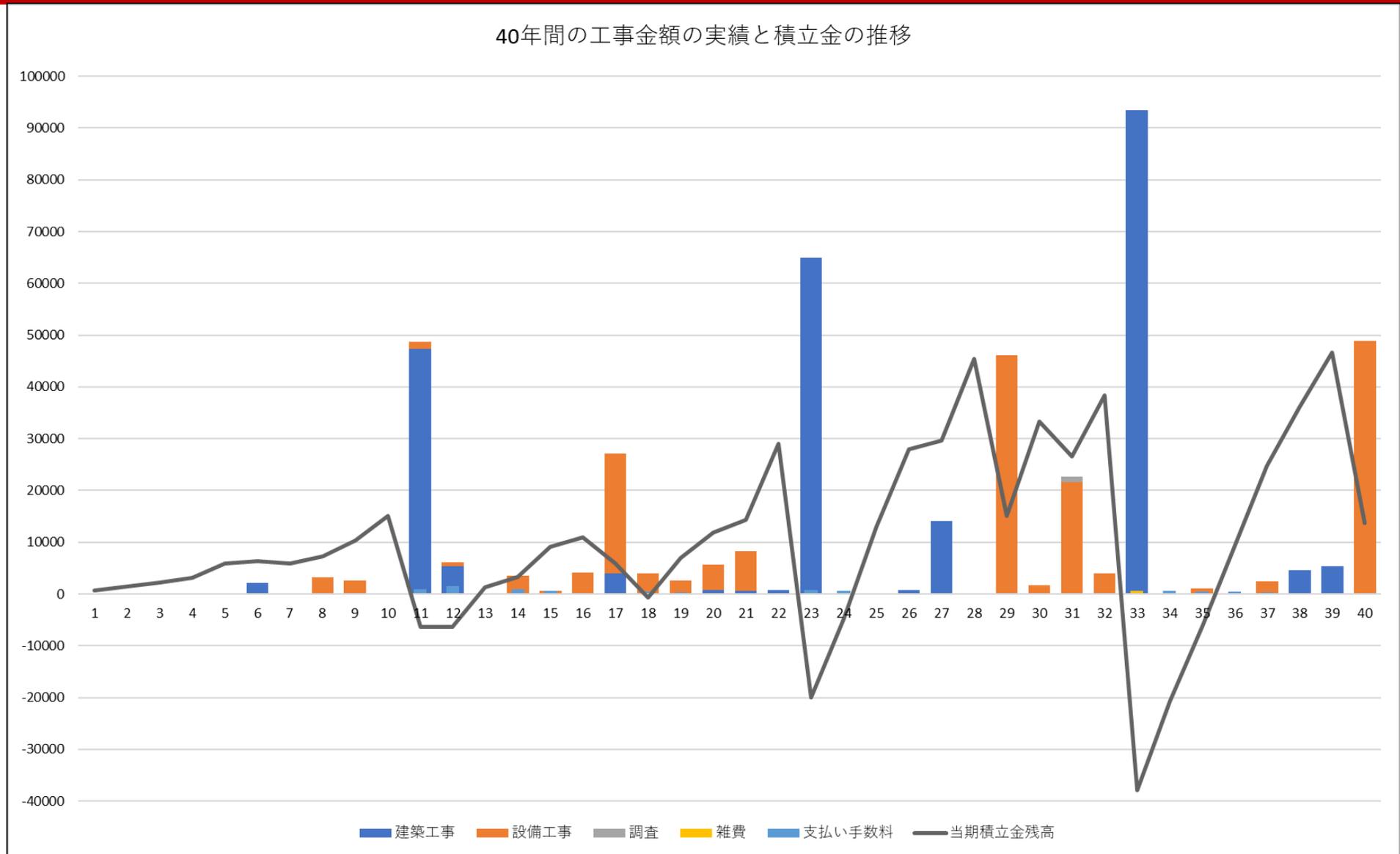
# 20年目で不足、その反省を生かして。



# 貯金は美德。ぐっところえた13年間



# 借金して何が悪い！





# 障害者差別解消法

## 不当な差別的取扱いの禁止

この法律では、国・都道府県・市町村などの役所や、会社やお店などの事業者が、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として差別することを禁止しています。

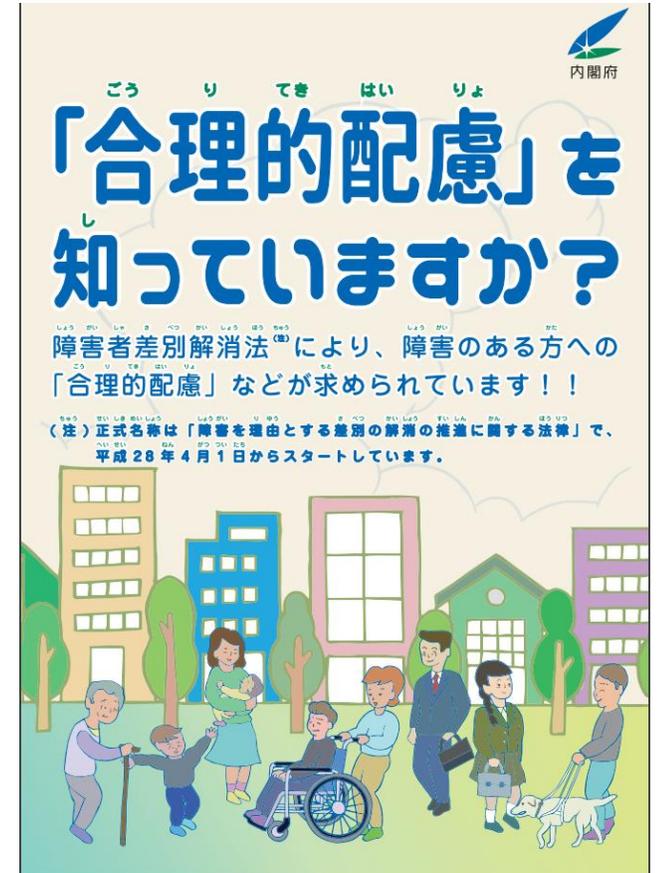
## 対象となる事業者は

この法律に書いてある「事業者」とは、会社やお店はもちろんのこと、同じサービスを繰り返し継続して意思をもって行う人たちをいい、ボランティア活動をするグループなども「事業者」に入ります。

管理組合も義務化  
(2024年4月1日～)

## 合理的配慮の提供

この法律では、役所や事業者に対して、障害のある人から社会の中にあるバリアを取り除くために、何らかの対応を必要としていると意思を伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること(事業者においては、対応に努めること)を求めています。



内閣府リーフレットから一部抜粋

## 合理的配慮提供の事例

- ・障害者が介助者等からの意思の表明に応じて、ゆっくり話す、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）、筆談を使う、分かりやすい表現に書き換える、IT機器（タブレット等による図や絵）の活用等、相手に合わせた方法での会話を行う。
- ・種々の手続きにおいて、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、文章を読み上げたり、書類の作成時に書きやすいように手を添える。
- ・書類の内容や取引の性質等に照らして特段の問題がないと認められる場合に、自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で代筆対応する。



あなたが理事長ならどうしますか？

「総会の会場は車いすで入れる場所にしてください」

「もっとゆっくり話してください」

「議案をすべて読み上げてください」

令和5年11月国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針「不動産業関係」より抜粋

## 不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例

- ・障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。
- ・障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- ・障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。
- ・障害があることやその特性による事由を理由として、契約の締結等の際に必要以上の立合者の同席を求める。
- ・建物内の掲示や各戸に配布されるお知らせ等について、障害者やその家族・介助者等から文字の読み上げやテキストデータによる提供を求める旨の意思の表明があつたにもかかわらず、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。



あなたが理事長ならどうしますか？

「総会の議事をZOOMで視聴したい」  
「エントランスに車いすが出入りできるスロープを設置してほしい」  
「災害時に管理組合の発電機を人工呼吸器の電源に使わせてほしい」

令和5年11月国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針「不動産業関係」より抜粋

# カスタマーハラスメントの実態

清掃や植栽の手入れの時に、一日中管理員について回り、作業中も隣に立ち、「ここはこのように作業しろ」とか、「ここもやるように」などの指示をする。

清掃終了後に、わざと空き缶などを置き「きちんと清掃されていない」として管理会社の緊急センターに通報する。

高齢の居住者が管理事務室に入り、一日中、亡くなった夫の話などを繰り返す。「業務があるから」と言うと激昂する。

私事雑用を依頼する居住者がいる。  
「鍵をかけ忘れたかもしれないから玄関を見てきてほしい」  
「子供が帰宅したら電話してほしい」  
「宅配便の人がきたら19時ごろもう一度来るように伝えてほしい」  
廊下の途中で会うと「このゴミをゴミ置き場に持って行って」



## STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

### カスタマーハラスメントとは?

カスタマーハラスメントとは、例えば、  
・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの  
・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法**に問題があるものが考えられます。  
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

### 意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう!
- ②言いたいこと、要求したいことを**明確に**、そして**理由**を丁寧に伝えましょう!
- ③**従業員の説明**も聞きましょう!

駐車場で居住者同士が喧嘩。それを見かけた管理員の行動は・・・！？



高橋様

鈴木様

# 人の代わりにになるはずが、人件費増加



ゴミ出しには対応できない

鍵のかかる場所に保管する必要がある(盗難、いたずら防止)

ビルなどでは考えられない大型ごみの廃棄

エレベーター利用の優先順位が得られない



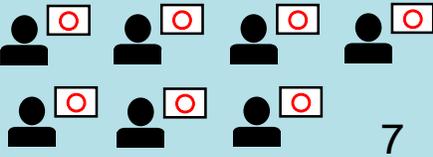
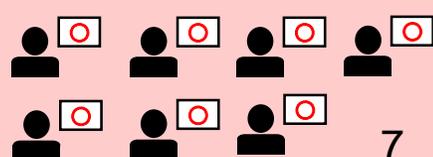
人と機械のダブル勤務となりコスト高

## 区分所有者の責務

区分所有者は、区分所有者の団体の構成員として、建物並びにその敷地及び附属施設の管理が適正かつ円滑に行われるよう、相互に協力しなければならない。

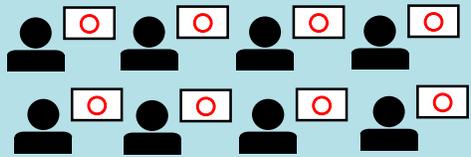
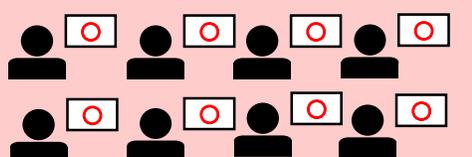
# 所在不明者の分母からの除外

出席者多数による決議を可能にするしくみ

決議内容	特別多数決議(4分の3=75%)	
	現行	改正後
賛成	 7	 7
反対	 1	 1
欠席者	 1	 除外 1
所在等不明	 1	 除外 1
分母	10	8
賛成率	70.0%(7/10)	87.5%(7/8)
決議の結果	不成立	成立
		裁判所による所在等不明区分所有者の除外決定

# 所在不明者の分母からの除外

所在等不明区分所有者を集会の決議の母数から除外するしくみ

決議内容	マンションの <b>再生</b> 決議(5分の4=80%)	
	現行	改正後
賛成	 8	 8
反対	 1	 1
欠席者	 1	 1
所在等不明	 2	 除外 2
分母	12	<b>10</b>
賛成率	66.6%(8/12)	<b>80.0%(8/12)</b>
決議の結果	不成立	<b>成立</b>
条件		①裁判所による所在等不明区分所有者の除外決定 ②決議にも <b>一定の要件</b> 必要

## 各種法令、ガイドライン等の改正ラッシュ

	マンション 管理計画認定 制度	障害者差別 解消法改正	マンション 標準管理規約 改正	長期修繕計画 作成ガイドラ イン改訂	外部管理者方 式ガイドライン 改訂	区分所有法 改正
高齢化		○	○		○	○ (所在不明)
高経年化	○		○	○		○ (建替え)



# マンションみらい価値研究所

ありがとうございました。



<https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/>