

# この冊子の使い方

- マンションライフをより快適に、楽しく、安全に過ごすためには、居住者間のコミュニケーションを深めることが大切です。日々のコミュニケーションが良好であれば、維持管理もスムーズに行うことができ、また、トラブルがあっても解決が容易になります。
- この「マンション管理Q&A集vol.3(コミュニティ編)」では、マンション生活におけるコミュニティの重要性を解説するとともに、コミュニティ形成の具体的活動の提案や事例の紹介、並びにマンション生活で発生しやすい課題やその解決方法を示すことで、より円滑なコミュニティの形成に役立てていただくことを目的とします。
- テーマごとに見開き単位で構成し、概略の説明とそれに関するQ&A等をセットで掲載しています。また必要に応じてコピーしていただき、役員の皆様の勉強会や、新しく入居される方への配布物としてご利用ください。

## 目次

マンションライフを快適にするコミュニティとは	3-4
良好なコミュニティづくりのための活動	5-6
居住者の関心を高める広報活動	7-8
よりよい暮らしのためのルールづくり	9-10
マンション生活のペット・騒音問題	11-12

発行年月：2004年3月

# マンションライフを快適にするコミュニティとは

## 居住者同士のコミュニケーションが大切

快適で楽しく、そして安全なマンションライフを過ごすには“居住者間のコミュニケーション”が非常に大切となります。マンションにおいては、隣、上下に住戸が接する建物での共同生活となりますので、ある程度の生活騒音等はさげられないものです。それぞれのライフスタイル、生活習慣の違いを理解し、居住者同士がお互いをよく知ることで、大きなトラブルを防げるとともに、防犯や災害等の緊急時の対応もスムーズになります。

## 管理組合の活動にも関心が高まります

マンションの居住者同士が良好な関係にあると、生活が快適になるだけでなく“自分たちのマンション”としての意識が強まり、管理組合活動への関心が高まります。多くの居住者が管理組合活動に積極的に参加することにより、マンションの維持管理も円滑になり、問題解決等の合意も得やすくなります。



## なんでも Q&A マンションのコミュニティについて

Q.「自治会と管理組合は違うのですか？」

A.「自治会はマンションの有志等で組織・運営されます。」

管理組合はマンションの区分所有者全員で構成されます(区分所有法第3条)。ここでいう区分所有者には、そこに住んでいない「不在オーナー」も含まれます。

一方、自治会は、お互いの親睦や地域生活の向上を目的に地域やマンションの居住者が集まって構成する任意組織であり、基本的に強制加入ではありません。

しかしながら、管理組合の行う業務には、管理組合の直接の構成員ではない賃借人や区分所有者の同居人の協力が不可欠で、コミュニティ形成のために自治会の行う活動と重複する部分も多いのが現状です。

実際には、大きく分けて、管理組合とは別にマンション内に自治会組織があるケース、管理組合が自治会活動を中に取り込んでいるケース、マンション内には自治会をつくらず地域の町会に加入しているケースがみられます。

この際、管理組合と自治会の原則的な違いを理解した上で、それぞれの業務の範囲や費用等を区分して考える必要があります。

## 居住者同士の良好な人間関係は安全で快適な暮らしにつながります

### 生活騒音などの苦情もさりげなく伝えられる

生活騒音問題も、知り合い同士なら、さりげなく状況を伝え、理解と配慮を持って改善しやすくなります。



### ピッキング犯罪等の防犯に有効

不審者の侵入等、防犯には居住者が顔見知りになることが有効です。



### 居住者の意見が反映されやすくなる

コミュニケーションが円滑だとマンションでの課題や気づいたことが言いやすくなります。



### ペットをみんなの問題として見直してみる

ペット問題は、個人のルール違反ととらえるだけでなく、みんなで話し合えば、居住者が納得できる解決へと導けるでしょう。



### 困ったときに助け合える

高齢の方、育児中のご家庭等、知り合い同士だと助け合う気持ちが生まれます。



### 災害時に助け合えるのは近くの人々

緊急時の情報伝達やライフラインの確保、ときには救助活動を行う等、支え合えるのは、同じ困難を共有する近所や地域の人々です。



# 良好なコミュニティづくりのための活動

## 居住者の交流が活発になると暮らしやすくなります

居住者同士のよりよい関係づくりは、挨拶等日頃のちょっとした行動が基本になります。総会などを活用して意見交換の場を設けたり、多くの人に参加できるようなイベントを行うことが居住者同士の活発な交流につながります。

## 町会などの地域活動との連携

マンションに住んでいる場合、地域住民と同じ町会に加入することがあります。町会は地域住民による自主的な活動ですが、参加することで親睦が深まり、地域との交流が活発になると自分たちの住んでいる地域への愛着も深まります。町会等の地域活動と連携することで、マンションライフそのものが快適になる効果が期待できるのです。

基礎知識



### ■イベントの種類と開催のポイント

イベントといっても大がかりなものばかりではありません。目的はあくまで居住者の交流です。できることから始めてみましょう。

#### 総会と懇親会

管理組合の総会が終了したあとで、懇親会を開けば、コミュニケーションも深まります。お茶やお菓子等、簡単な準備で参加しやすい雰囲気を作りましょう。



#### マンション設備見学会と消防訓練

マンション設備見学会や消防訓練は、自分たちのマンション生活を考えるだけでなく、住民交流の場ともなります。多くの参加者を促す意味で同時開催も検討してみてもいいでしょう。



#### お祭りやフリーマーケット

地域のお祭りや行事にあわせて、模擬店やフリーマーケットを開催するのも良いでしょう。普段、交流のない人達でも、買い物のやりとりで自然に会話が生まれます。



#### 集会所を利用したサークル活動

集会所を積極的に利用するのも住民の交流を活発にする方法です。子供の読書会や趣味のサークル活動で、人が集まる空間として活用しましょう。



## イベントや催し、親睦会の事例

### 自治会として地元のお祭りに参加

●北区 Rマンション（総戸数1342戸）

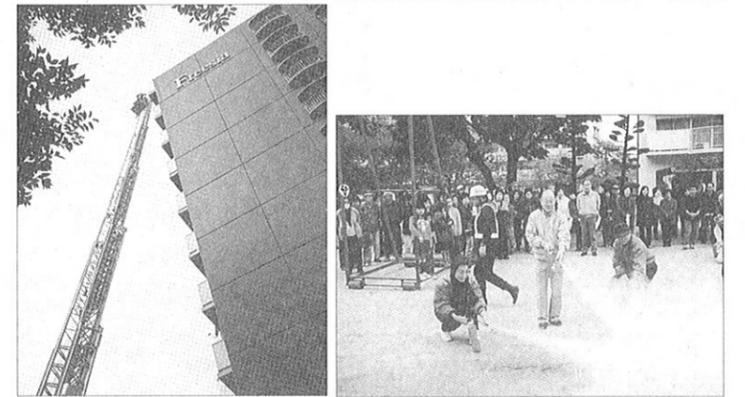
マンション内で1つの自治会を組織し、歴史ある地元のお祭りに氏子として参加しています。自治会の費用でおみこしをつくり、はっぴをそろえることによって、年を重ねるごとに、マンション内の団結と地域への愛着が育っています。



### 消防訓練を開催

●旭区 Yマンション（総戸数980戸）

消防設備の点検に館内放送や避難誘導訓練だけでは万一のときに不安ですが、消防署の指導のもと、初期消火訓練やはしご車による救助訓練、応急処置の研修等、本格的な訓練によって居住者の関心と防災意識が高まっています。



### 親睦会の活動

●阿倍野区 Aマンション（総戸数150戸）

居住者同士の交流を図るため、管理組合と町会が主体となって、集会所を利用して定期的に茶話会や懇親会を開催しています。会場のセッティングや飾り付けは参加者が自ら行います。茶話会では飲み物やお菓子を、懇親会では食事はもちろんお酒も囲んで大変にぎやかになります。特に、ビンゴゲームは子供からお年寄りまで熱中しています。



## なんでも Q&A コミュニティを良好にする活動について

Q.「良好なコミュニティづくりのためには、こういった活動から始めればよいでしょうか？」

A.「最初に居住者の意見を聞くことから始めましょう。」

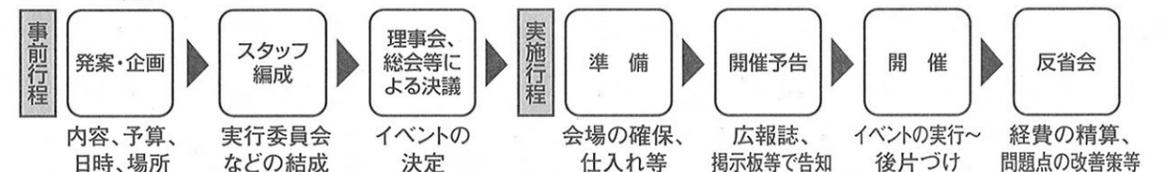
コミュニティ活動の第一歩は、居住者が望んでいることや管理組合に求める活動等を調べることから始まります。アンケート等を実施して、生の声を聞くと、今後の活動の方向が見えてくるでしょう。活動を企画する際には、押し付けではなく、自ら進んで参加できる雰囲気づくりや次回もやりたいと思えるように、開催に無理のない活動計画を立てましょう。また、一部の人だけの利益にならないように公平性を保つことも重要です。

Q.「マンションでイベントをしようと思うのですが、何から始めればよいですか？」

A.「有志等で委員会をつくり、理事会に諮りましょう。」

まず、イベントに前向きな人たちで委員会を組織しましょう。理事会で提案して、管理組合の組織として承認を得るようにします。管理組合と連携してイベントの企画を進めるのが成功のカギです。

### イベントの流れ



# 居住者の関心を高める広報活動

## マンションの情報を正しく伝える広報活動

管理組合活動が活発に行われたい要因の一つとして居住者の無関心があげられます。管理組合の総会も、委任状が多く実際の出席者が少ない例が多く聞かれます。また、理事会が頑張っている、その活動が区分所有者や居住者に充分に伝わっていないために理解が不足し、不信感につながっている場合もあります。これらを解決していくためには、マンションに関する問題点や現状、管理組合の活動を、区分所有者や居住者にきめ細かく伝え、情報を共有し、関心を高めていくことが大切です。管理組合の活動報告をはじめ、地域の催しや生活情報等を発信する広報活動を積極的に行いましょう。

### 基礎知識

#### ■広報活動で伝えること

管理組合の活動はもちろん、マンション内のコミュニティに関することや地域の情報等、居住者にとって共通となる話題も広報の対象と考えられます。

##### ●管理組合の活動

総会の結果報告  
理事会や委員会の活動報告  
居住者への生活マナーの徹底

##### ●マンション内の催しの周知と報告

消防訓練の周知と報告  
お祭りやバザー等イベントのお知らせ  
親睦会の案内

##### ●地域の情報

地域のお祭りやイベントのお知らせ  
地域の町会や各種団体の活動報告

##### ●居住者からの意見の紹介

居住者からの意見や投稿記事の掲載  
アンケート結果の報告  
サークルの募集

##### ●修繕工事の予告と報告

工事方法と工事期間の説明  
工事の状況や完成後の報告



## なんでも Q&A 広報活動について

Q.「広報活動にはどんなものがありますか？」

A.「掲示板や広報誌等、さまざまな方法があります。」

**掲示板** 掲示板は共有物ですが、ルールを決めて個人でも使用できるようにするのも良いでしょう。いつも新しく豊富な情報が貼ってあると、居住者も関心をもってチェックするようになります。

**広報誌** 全世帯に情報を伝えるには広報誌等を配布するのが有効です。定期的に発行することで少しずつでもマンションに対する意識の向上が図れます。

**ホームページ** インターネットの普及に伴い、マンションの広報活動にもホームページを利用することができます。ただ、ホームページが閲覧できない人にも配慮して、広報誌等と併用する方が良いでしょう。

Q.「広報活動は誰が行うのですか？」

A.「委員会を設けたり、理事会等を通じて行います。」

当初は理事が中心となり広報誌等を作成するところが多いようです。発行を継続しながら、広報の委員会を設けたり、協力者を増やしたりして内容を充実させていくとよいでしょう。

## 広報誌の事例

居住者の多くに理解と関心を持ってもらうためには、紙面づくりに工夫を凝らすことが重要です。総会の議事録等の報告はそのまま配布するのではなく、分かりやすくポイントを押さえた文面やレイアウトで読みやすくします。また、継続して情報を発信し続けることが重要なので、発行頻度やページ数など、無理のない広報活動を展開しましょう。大阪市マンション管理支援機構では、広報活動に役立つ「文例&イラスト集」を作成し、登録管理組合に提供しています。



「文例&イラスト集」より

## マンション生活に直結した情報を掲載

総戸数980戸の旭区のYマンションでは、広報誌が円滑な管理組合の運営に生かされています。月1回発行される広報誌には、居住者が関心をもてるような特徴がいくつかあります。

#### 月間報告が便利

月初めに発行されるうえに、保守点検等の日程がわかるので、便利です。



#### 管理組合と自治会の連携が強い

議事録のほかに活発なイベントの情報も豊富なので楽しい紙面になっています。



#### 写真やイラストの多用

イベントや参加者の写真がたくさん掲載されているので、活動の状況がよく伝わります。



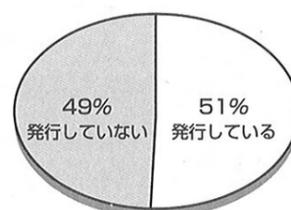
## ホームページの事例

Mマンションのホームページは居住者同士がおしゃべりできるコーナーや、探してます、譲りますコーナー等を設けてコミュニケーションの媒介となっています。サークルなどの活動を写真付きで紹介したり、また、周辺施設等の案内の他、クーポン付きのお店紹介なども掲載。そして管理会社や管理組合からの報告も閲覧できます。

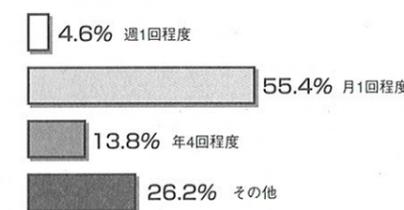


## ■広報誌に関するアンケート調査結果

### ●広報誌の発行に関して



### ●発行の周期



### ●広報の内容 ※複数回答

理事会の報告	18.5%
総会のお知らせ・報告	17.4%
点検・工事等のお知らせ	16.7%
管理組合の行事	15.6%
マンション生活に有益な情報	11.5%
法律の改正等、情報	9.3%
組合員に関すること	7.8%
その他	3.3%

出典：大阪市マンション管理支援機構「広報紙作成支援等のためのアンケート」(2002年)

# よりよい暮らしのためのルールづくり

## 具体的なルールは使用細則で

マンション生活の基本的なルールは、管理規約で定められていますが、その内容についてのきめ細かい取り決めが使用細則です。使用細則はそれぞれのマンションの実情や問題に応じて、組合員が定めたり変更したりするもので、マンションライフをより快適にするためのルールなのです。

### ●委員会や勉強会の設置で対策を考える

マンションの課題やトラブル等は、理事会の限られた人たちだけで解決するのではなく、できるだけ居住者の意見を取り入れるようにしましょう。みんなが納得できる解決を図るには、テーマごとに理事会をサポートする委員会や勉強会を発足させて、居住者アンケート等を活用しましょう。

### ●使用細則を定めておきたい項目例

- ・専有部分の修繕等
- ・専用庭の使用について
- ・駐車場の使用について
- ・自転車置場の使用について
- ・集会室の使用について
- ・ペットの飼育について

基礎知識



### ■規約外事項について

管理規約や使用細則に定めていないことに関しては、原則として総会の決議によって定めることになります。しかし、すべてが総会で決議できるわけではありません。その事項が区分所有法やその他の法令に定めのあるときは、その法令に従わなくてはならないので、確認する必要があります。



### ■使用細則決定の流れ

#### ① 生活上の問題点の整理

居住者から寄せられたクレームや相談内容について事実確認を行い、現状を調査します。



#### ② 委員会や勉強会の発足

意見が偏らないようなメンバー構成を心がけ、解決に前向きな人を集めましょう。



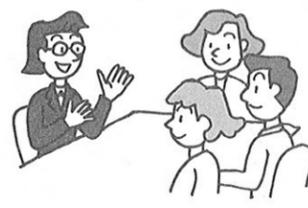
#### ③ 居住者の意見を聞く

アンケート等を実施して問題に対する居住者の意見をまとめましょう。必要なら戸別の聞き取り等を実施するのも良いでしょう。



#### ④ 対応策の検討

多くの人の納得が得られるように色々な立場で話し合います。結論を急がず、時には専門家の意見も聞きながら十分な議論を尽くしましょう。



#### ⑤ 理事会に諮る

検討した結果をまとめて解決策を提起します。重要な案件は事前に説明会を開く等、手順を惜しまずに対応しましょう。



#### ⑥ 使用細則の決定

総会で議決後、全居住者に告知して、問題の解決にあたります。ただ、いきなりの通知ではなく、全員がきちんとルールを守る土台を固めておくことが大切です。



## なんでも Q&A

Q.「使用細則の制定、変更はどのようにして行うのですか？」

A.「総会の普通決議、あるいは特別決議で定めます。」

普通決議で定めることが基本ですが、規約に規定がなく重要な事柄について制定する場合や、内容が規約に抵触する場合などは、規約自体の制定、変更を要することになり、特別決議(3/4以上の賛成)で定めなければならない場合もあります。個々の規約を確認して、対応してください。

Q.「賃借人などの占有者も管理規約に従う義務があるのですか？」

A.「はい、管理規約や使用細則に従う義務があります。」

区分所有者本人やその家族、区分所有者から住戸を借りている人など、マンションで生活する人はすべて、建物、敷地、附属施設の使用法についての管理規約や使用細則に従う義務があります。また賃借人は組合員ではありませんが、総会の議題が賃借人の利害関係にかかわる場合、総会に出席して意見を述べるができる意見陳述権を持っています。区分所有者は、管理規約や使用細則の内容を賃借人に説明して理解を促す努力が必要です。

## 使用細則をつくる時の留意点

### ●賃借人との良好な関係づくり

賃借人は区分所有者ではありませんが、良好なコミュニティを形成するには、そうした方々の協力が必要になってきます。また、いざというときにはご近所同士の助け合いが役に立つものです。居住者名簿への掲載や自治会への参加等、共同住宅の居住者の一員として良好なコミュニケーションを図るとともに、ルールや使用細則に関しても周知しましょう。

### ●複合用途型のマンションについて

店舗や事務所と住居が一つの建物のなかにあると、それぞれの利害が相反することが起こったり、管理費や修繕積立金の負担割合が異なる場合があります。平成15年6月に改正施行された区分所有法では、公正な規約の規定が盛り込まれています。マンションの公平な維持管理でお互いに気持ちよく暮らすためにも日頃から双方が話しあえる関係をつくっておくことが大切です。

また、平成16年1月に改正された「マンション標準管理規約(複合用途型)コメント」においても、規約を制定する際の留意点が示されています。

## ペット問題を解決するには

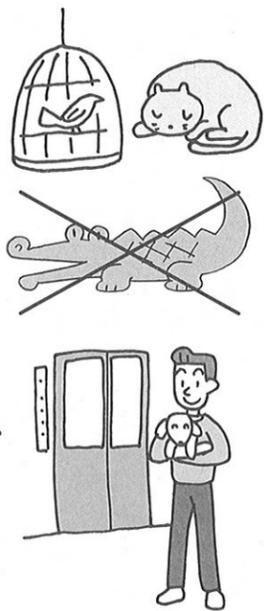
最近ペットが飼えるマンションが増えています。騒音や悪臭、羽や毛による健康への影響等、いろいろな問題が発生する可能性があります。ペットによるトラブルを防止したり、解決するには、次の点に気をつけましょう。

- 管理規約を周知・徹底する** ペットが禁止されているマンションでは、居住者が管理規約を無視しペットを飼育することがないように、日頃から管理規約を居住者に周知しましょう。全員が管理規約を守るような状況を作り出すことが理想ですが、違反者に対しては管理組合が、規約に違反していることを伝えて、ルールを理解してもらうことも必要です。場合によっては、最終的な手段として差し止め訴訟を起こすことも可能ですが、良好なコミュニティ形成のためには、十分話し合っ解決することが重要です。
- 基準を明確にする** 飼育が認められている場合は、その条件やルールを明確化しましょう。ペットに関する使用細則をつくり、居住者間での意見の相違が生まれないう周知に努めましょう。
- 飼育者は責任を持ってペットを管理する** ペット飼育のルールが定められている場合は、飼育者がルールやマナーを守り、責任ある管理をするように促します。

### 基礎知識

#### ■ペット飼育細則では次のような事項を定めます。

- 飼育を認められる動物**  
動物の種類、頭羽数、飼育の場所等、飼育を認める動物、諸条件を定めます。
- 承認申請の方式**  
動物の飼育を承認する方法について申請書類やその提出先を定めます。
- 資料の提出**  
飼育している動物がどのようになっているか、毎年一定の時期に、資料として最新の状況の写真等を提出することを定めます。
- 飼育の明示**  
動物を飼育していることがわかるように、標識を玄関に添付することを定めます。
- 遵守事項**  
動物の飼育により他の居住者が迷惑を被らないように遵守事項を定めます。例えば「エレベータ、廊下等の共用部分では、必ず動物を抱きかかえるかゲージに入れて運ぶこと」などのルールを明確にし、周知を行いましょう。



## なんでも Q&A ペット問題について

**Q.**「ペットの飼育は禁止されていますが、管理組合として飼育を認めようと思います。どのようにしたらよいですか？」

**A.**「管理組合で専門委員会を設け、組合員の意見を集約しましょう。」

アンケート等の結果、認める意見が多いのであれば、反対の人たちの意見をよく聞いて十分に話し合い、粘り強くペットの飼育を認める土壌を作りましょう。合意したときは、規約を改正し、他の人に迷惑をかけないように細かいルールづくりをします。



## 生活騒音の問題に取り組む

生活騒音のトラブルを未然に防ぐには、それぞれのライフスタイルの違いを認識してお互いに気をつけることです。深夜や早朝の騒音については使用細則を設ける等して規制するのも方法でしょう。それでもトラブルになってしまったときは、当事者が感情的になってこじれないように、第三者の立会いで被害の状況や発生源を把握して解決策を探ります。

また、音が響きやすいフローリングへの改修は専用部分とはいえ、理事会の承認を必要とする等の規約を定めて、区分所有者に十分に理解してもらうようにしましょう。

## なんでも Q&A 生活騒音問題について

**Q.**「上階が床をフローリングに張り替えてから、騒音がひどくなりました。我慢しなければいけませんか？」

**A.**「まずは状況を説明し、改善できる点を話し合いましょう。」

マンションの場合、ある程度の騒音は、つきものです。我慢できる場所、できないところを冷静に判断し、改善に向けて話し合うことが大切です。直接、言いにくいようなら、管理会社(管理員)や管理組合を通じて申し入れてもらってもよいでしょう。管理組合としては、専有部分をフローリングに変更する場合のルール作りをしたり、フローリング材の遮音等級の基準を定める等、事前に騒音の防止策を考えておくべきでしょう。



## ペットや騒音問題への対処の事例

### ●使用細則をつくってペットの飼育を認める

阿倍野区のAマンションは原則的にペットの飼育を禁止していますが、心身上の特別な理由等で飼育しなければならない場合に限り、「ペット飼育細則」の遵守と管理組合が発行する「ペット飼育許可証」の明示という条件付で、ペットの飼育を認めています。ただし、飼育が認められている犬、猫の大きさは、成長時に概ね50センチ以下の大きさのものにペット飼育細則で限定されています。



### ●深夜の大きな音を控えるように周知

阿倍野区のSマンションは、マンション内でも深夜の話し声がよく響いて眠れないという苦情がありました。玄関先や廊下等で客を見送る声をはじめ、室内の話し声も換気口を通して伝わりやすいせいもあり、広報誌で深夜の会話や大きな靴音は控えるように訴えています。