

「ウッド（樹木）が人間社会を支えている（る）」

→ 累積してしまった優秀な管理人に頼りすぎたツケ

今はもう昔の話です。新築マンションを購入しました。ディベロッパーは安心の大手、管理会社はディベロッパ一系列でこれも安心できるどころ。そして管理人さんは常駐で、愛想もよくて、細かいところまでよく気がきいて、なんでも先回りして仕事をこなす人でした。おそらく業務契約にないことまで丁寧に仕事をされていました。住民コミュニティも良好で、理想的なマンション生活でした。

数年後、その管理人さんが定年退職したあとも、前任者を上回るほど優秀な人でした。さすが、この管理会社にしてこの管理人と住民は絶賛し、快適な生活が続きました。

何でも管理人さんに頼めば何とかだったので、それが当然と思っていました。管理会社と管理人にお任せして、住民自治のしくみがうまくできていなかったとも言えません。いま、思うに、ここに落とし穴がありました。

一般に、マンション管理は区分所有者が管理会社と話しあってその業務内容を決めていきますが、新築マンションの入居説明会では一方的に説明を受けるだけです。管理費・修繕積立金については、購入時に何年か分を一括納入していました。だから余計に分譲直後の生活は快適でした。そうやって十数年が過ぎました。

ところが大規模修繕の話がでてくるころに、この快適な生活がほころび始めました。管理会社が提示した大規模修繕の概算見積りは、これまで積み立てきた修繕積立金を全て使いきる計画だったのです。

住民は耳を疑いました。次の大規模修繕はどうするの？ 新たに積み立て直せば大丈夫なの？ いやいや、そうではありませんでした。修繕積立金は、これまでの倍額以上に値上げしないと、次の大規模修繕ができない計画でした。とんでもない話でした。一気に管理会社への不信感が募りました。

すると管理会社は、あくまでも最高の大規模修繕を行う場合であって、これから計画の詳細を詰めていけばいいと説明しました。実際、必要最小限の修繕で見積りし

直すと、修繕積立金を全部使いきる必要はありませんでした。最初の見積もりは何だったのでしょうか。大規模修繕計画がでたらめではないのか。不信感はピークになり、とうとう、管理会社を変更することになりました。

管理会社を変更しても、優秀な管理人さんの業務をそのまま引き継ぎたいので、管理組合は独自に管理人業務マニュアルを作成しました。管理人に一日中付き添って業務を拾い上げたのです。それはもうかなり高密度に業務が詰まっています、この人だからできる特有の仕事と思えませんでした。そのマニュアルを達成できることを契約条件として、新しい管理会社を選定しました。

新しい管理会社は、管理人はしっかりと研修を受けてから派遣するので大丈夫と豪語していたのですが、前任者に比べて全ての点で劣っていました。住民は失望し、怒り、管理人の交代を要求し、新しい管理人に来てもらいました。が、ますます失望してしまいました。管理人業務マニュアルの要求レベルが高すぎたです。

そうこうしているうちに新しい管理会社のもとで大規模修繕が始まりました。コンサルタントに来てもらって、劣化診断をしたのちに、修繕計画書を作成して、施工業者を入札しました。工事内容より工事費を重視した結果、最低価格で入札した業者に決定しました。管理人に対してあれだけ厳しい業務内容を要求したのに、大規模修繕では最安値を追求しました。結果、あまり丁寧な仕事ではなく、安かろう悪かろうの典型でした。分譲当初の快適なマンション生活はついに消えてしまいました。

何がダメだったのでしょうか。優秀な管理人さんに頼りすぎて管理の本質を理解できていなかったのかもしれませんが。マンション管理の質は日常業務における住民コミュニティの関わり方で決まります。日常生活での管理の不満をどのように解決していくべきか、自分たちでできることは、小さなことでも少しずつコツコツと丁寧に対応していくことが大切だと思います。

(平安女学院大学 松尾光洋)

＊次回のタイトルは、「け」から始まることばです。