

平成30年9月7日現在

機関番号：22701

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2014～2017

課題番号：26504010

研究課題名(和文)集合住宅・住宅地における地域オンサイト・マネージャーの職能に関する研究

研究課題名(英文) Study on professional capacity on the local onsite manager in an apartment and residential area

研究代表者

斉藤 広子 (SAITO, Hiroko)

横浜市立大学・国際総合科学部(八景キャンパス)・教授

研究者番号：10257529

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,800,000円

研究成果の概要(和文)：地域におけるオンサイトマネージャーの検討のため、マンションにおける管理員の実態、民間賃貸住宅におけるオンサイトマネージャー導入に関する住宅所有者の意向、地域による空き家の利活用を通じたオンサイトマネージャーの可能性、アメリカにおける高齢者用住宅地・住宅におけるオンサイトマネージャーの役割、アメリカ・ハワイ州のマンションにおける所有者に代わる経営代理人の役割と実態、既成市街地において住宅地の再生を实践する住まいコミュニティ-マネージャの教育の实践と求められる知識や力量、課題等を明らかにした。

研究成果の概要(英文)：In order to examine the onsite manager of the area, we clarified (1) actual conditions of the manager in the condominium, (2) opinions of the homeowners concerning introduction of the onsite manager in the private rental housing, (3) possibility of utilization of a vacant house in the area for the onsite manager, (4) roles of the onsite manager in residential areas and houses for the elderly peoples in the United States, (5) roles and actual conditions of the management agent instead of the homeowner in the condominium of Hawaii, the USA, and (6) knowledge, competence and tasks required as Housing-Community-Manager who exercises revitalization of residential areas in the existing urban areas, and current education/training available to provide it.

研究分野：不動産学、住居学

キーワード：管理 マネージャー 住宅

1. 研究開始当初の背景

わが国では、災害時の対応、福祉面および資産価値向上などの側面から、住宅・住宅地におけるオンサイト・マネージャーの必要性が高まっている。オンサイト・マネージャーとは、地域あるいは住宅・住宅地に存するマネージャーであり、その職能・雇用関係・勤務形態などは多様である。

人口・世帯減少時代、少子高齢化社会において、行政や市場に依存すること、あるいは地域の共助に依存することには限界がある。そこで、きめ細かな単位で、地域に必要なサービスを地域が負担して提供する体制の構築とともに、それを担う主体として、あるいは地域内の合意を取り、必要な資金を獲得し、地域の需要に応じた、地域の価値をあげる実践者として、オンサイトのマネージャーへの期待がある。

2. 研究の目的

具体的には、以下の点を明らかにする。

第一に、日本における現地管理体制の現状と課題である。現在の賃貸集合住宅・団地・マンション・住宅地等の集合住宅・住宅地における専門家による現地管理体制とその職能・責任体制、および現地管理体制が寄与する現地で生じる問題の予防の実態の把握と分析、効率的効果的な現地管理体制とそのための人材教育、資格の在り方を検討する。

第二に、諸外国における現地管理体制の現状と課題である。諸外国の賃貸集合住宅・団地・マンション・住宅地等の集合住宅・住宅地における専門家による現地管理体制とその職能・責任体制、および現地管理体制が寄与する現地で生じる問題の予防の実態の把握と分析、効率的効果的な現地管理体制とそのための人材教育、資格の在り方を検討する。

第三に、社会実験を通じての人材育成の可能性を検討する。

3. 研究の方法

平成 26 年度は、日本における現地管理体制の現状と課題の解明として、第一に、マンションの管理員の業務実態、第二に、民間賃貸住宅における管理員の業務の実態、第三に、住宅地における管理員の業務の実態を明らかにした。第一については、区分所有型マンションの現地管理員の業務、教育、勤務形態等を把握するアンケート調査を一般社団法人マンション管理業協会に所属する管理会社 378 社を対象に 2014 年 11～12 月に実施した。回収数 159、回収率は 42.1%である。第二については、ワンルームマンション(40 室)の民間賃貸住宅の管理員として実際に住みこみ、現地で必要な業務の把握を行った。調査は 2014 年 11 月～2015 年 1 月である。第三については、約 300 戸の戸建て住宅地における管理員業務の実態を、管理員への聞き取り調査、管理員日報から、住み手に求められる管理員業務の分析を行った。さらに既成市街

地での取り組みとして空き地空き家を取り扱う不動産業者の機能・役割の分析を行った。2014 年 4 月から 2015 年 3 月まで実施した。

平成 27 年度は、第一に、既存住宅地の機能強化の視点から、空き家を利活用している事例からオンサイトのマネージャーの役割の把握を行った。事例は、横浜市、横須賀市、大阪市、京都市などを対象に、管理会社を通じて行った。調査は 2015 年 4 月から 12 月に実施した。第二に、民間賃貸住宅では規模が少ないことから、オンサイトのマネージャーの設置が低くなっている。そこで、条件を変えた場合の可能性として、民間賃貸住宅の所有者(オーナー)のオンサイト・マネージャー導入の意向を明らかにした。調査は 2015 年 9 月から 2015 年 11 月に実施した。第三に、高齢期の居住のあり方とサービス提供、生活支援の立場からオンサイト・マネージャーの役割を把握するために、2015 年 8 月、2016 年 3 月にアメリカにおける CCRC の実態と行政対応の調査を実施した。第四に、アメリカの住宅地におけるオンサイト・マネージャーの実態を把握するために、2015 年 8 月、2016 年 3 月に調査を実施した。

平成 28 年度は、第一に、既存住宅地での対応の検討のため、行政との役割分担の視点から、地域での空き家対策として、国土交通省、横浜市、横須賀市、二宮町、金沢市、京都市等に聞き取り調査を行い、地域での核となる人材の育成実態等を把握した。第二に、空き家を利活用している事例として、京都市、大阪市、横浜市、横須賀市等の事例を把握し、郊外戸建て住宅地およびマンション等で、地域の拠点として利用する上での課題として法的課題や経済的側面、工学的な側面などを把握した。第三に、空き家を実際に発掘し、その空き家を利活用し、地域拠点として利用する上での課題を、空き家利活用プロジェクトとして実践し、その課題を把握した。第四に、千葉県流山市で高齢者が空き家にする前に自分の意志で住替えを実践するための相談会を開催し、住替え支援及びそれをサポートする地域支援体制を検討した。第五に、新たな地域のマネジメントシステムを考察するために、借地型のイギリスの事例および、所有者による地域マネジメントの実践を行っているタイでの事例をあわせて把握した。調査等を、2016 年 4 月から 2017 年 3 月まで実施した。

最終年度は、第一に、マンション(区分所有建物)で管理組合(所有者)とは別に経営をする主体を法的に位置づけているアメリカ・ハワイ州のタイムシェア制度に注目し、経営代理人の役割を明らかにした。調査は 2018 年 3 月に実施した。第二に、主に戸建て住宅地を想定し、オンサイト・マネージャーの設置には、開発時から持続可能なまち、コミュニティによって育てられるまち(以下、SC 住宅地)に設定する必要があるという問題意識のもと、SC 住宅地の開発、あるいは SC 住

宅地への再生にはどのような課題があるのかを明らかにした。2017年4月～2018年3月までに実施した。第三に、あらたな職能の可能性として、住まい・コミュニティマネージャーの育成講座として開発から管理段階にわたって住民を支援するマネージャー教育の実践を行い、課題に関するアンケート調査を2018年1～2月に実施した。

4. 研究成果

主な研究成果の概要は、次のとおりである。オンサイト・マネージャーの検討のため、主にマンションにおける管理員の実態、民間賃貸住宅におけるオンサイト・マネージャー導入に関する住宅所有者の意向の把握、および学生による住み込みオンサイト・マネージャーの実践、地域による空き家の利活用を通じたオンサイト・マネージャーの可能性の検討、アメリカにおける住宅地・住宅におけるオンサイト・マネージャーの役割、高齢化や子育ての視点から見たサービスの共同化あるいは共助体制の可能性、アメリカ・ハワイ州における所有者に代わって経営を行うマンションの経営代理人の役割と実態、既成市街地において住宅地の再生を實踐する住まい・コミュニティマネージャーの教育の実践と、住まい・コミュニティマネージャー（SC マネージャー）に求められる知識や力量、課題等を明らかにした。

区分所有型マンションにおける管理員の実態から以下の点が明らかになった。管理員は「管理委託契約に基づきマンションに常駐し、管理員業務を担当する者」と定義し、「常駐」は「週5日程度あるいは週30時間ほどの勤務」とした。結果、管理員は高齢者の非正社員が多く、業務内容は現地で行う専門性、責任性の低い維持管理行為が中心となっている（表-1）。

表-1 マンションの管理行為の性格と管理員実施率

管理員実施率：どのマンションでも管理員が実施していると回答した管理会社の率
 管理員非実施率：どのマンションでも管理員が実施していないと回答した管理会社の率
 標準：標準管理委託契約書で管理員業務と位置づけられているもの、広義に位置づけられるもの

管理行為	標準	側面	現地性	専門性・責任性	管理員実施率	管理員非実施率
マンションの巡回点検	-	維持	x	x	71.8%	2.6%
各種お知らせ掲示物の掲示・掲示物の管理	-	生活	x	x	64.7%	1.9%
入居者の入居前点検の点検・管理の清掃	-	維持	x	x	62.8%	2.6%
設備の点検などの受付・立会	-	維持	x	x	60.9%	9.6%
入退去者の管理（入退去書類の受付・保管）	-	運・生	x	x	57.7%	9.0%
連絡事項の全住戸への配付	-	生活	x	x	53.8%	6.4%
設備異常の緊急対応（勤務時間内）	-	維持	x	x	53.8%	5.8%
区分所有者からの届け出書類の受付・保管	-	運・生	x	x	51.9%	4.5%
マンションの人の出入りの管理	-	生活	x	x	46.8%	16.0%
清掃	-	維持	x	x	47.4%	2.0%
共用部の清掃の日常的な手入れ（敷水・除雪等）	-	維持	x	x	46.2%	2.0%
清掃業者・清掃スタッフの監督	-	維持	x	x	44.2%	8.8%
共用施設利用の受付	-	維持	x	x	41.7%	3.8%
入居者へのマンション内の生活ルール説明	-	生活	x	x	41.4%	13.5%
修繕工単の立会・確認	-	維持	x	x	30.8%	4.6%
リフォーム工単の受付	-	維持	x	x	21.2%	3.2%
各種お知らせ・注意喚起文の作成	-	生活	x	x	18.3%	34.6%
区分所有者との連絡・交渉	-	生活	x	x	3.2%	49.6%
高齢者等の安全の確認	-	生活	x	x	4.5%	42.8%
行政との連絡・交渉	-	生活	x	x	1.3%	47.9%
防火管理者	-	生活	x	x	5.1%	40.3%
高層階修繕等の作成	-	維持	x	x	15.4%	54.9%
理事会の開催案内	-	運	x	x	9.0%	45.9%
総会の開催案内（不在所有者への郵送含む）	-	運	x	x	8.3%	54.8%
不動産業者への情報提供	-	運	x	x	7.1%	50.8%
緊急時の備り	-	生活	x	x	4.5%	54.5%
出給（一部客含む）・組合経費の支払い	-	運	x	x	3.8%	69.2%
イベント（コミュニティ活動）の実施	-	生活	x	x	3.2%	59.6%
管理費等の督促	-	運	x	x	3.2%	65.4%
理事会議事録作成	-	運	x	x	3.2%	62.2%
理事会のための資料作成	-	運	x	x	2.6%	70.8%
環境の改善	-	運	x	x	2.6%	43.6%
空き住戸の案内（売却・賃貸用）	-	運	x	x	0.6%	83.5%
イベント（コミュニティ活動）の企画	-	生活	x	x	0.0%	26.9%
管理組合ニュース・広報誌の文書等の作成	-	運	x	x	0.0%	78.2%

現地性：現地で行う行為、専門性：専門的な知識や技術が求められる、責任性：強い責任が求められる

ゆえに研修の期間も短く、資格取得のモチベーションとなる体制も整えられていない。しかし、管理員が幅広い役割を担っている例もあり、こうした現状を踏まえて、新たな現地管理体制構築の検討が必要である。

民間賃貸住宅における住み込み管理業務実施の社会実験調査を行った結果、管理員の業務は共用部分を対象としており、居住者とのかわり方に管理会社、居住者、管理員からそれぞれ課題が指摘された。つまり、個人的なこと、専有部分への関与のありかたを検討する必要がある。

地域の空地・空き家の問題を予防し、空き地や空き家を利活用するために、地域においてオンサイトにマネージャーとなる人材・組織・ネットワークが必要であるという視点から研究を進めた。

結果、空き地や空き家による地域環境の悪化の予防として、地域に地域の事情を周知したオンサイトのマネージャーがいることで、地域の空き家・空き地の発掘、地域内での利用方法の検討と希望者の募集等、地域の実情に合った利活用を行うことが可能となり、地域の活性化にもつながる。

また、地域のまちづくりの視点から、空き家を再生コーディネートする人材とあらたな人材育成の必要性、現地での緊急時や入居者トラブル、さらに運営や維持管理をサポートできる現地スタッフの専門的な教育・責任体制・雇用形態の検討の必要性などが明らかになった。

さらに、空き家の利活用の促進には、住まいの利用時からの耐震性能の向上の推進、空き家にする前に相続を含めた相談体制の充実、効率的な所有者把握方法、多様な専門家との共同・連携による推進体制の整備等が必要である。さらに、地域で核となる人材が中心となった地域関係者のネットワークづくりが必要であることが明らかになった。

アメリカにおける高齢者向けサービスを提供する場として、CCRC に注目した結果、CCRC では、介護・医療をはじめとしたさまざまなサービスを提供しており、高齢者施設や住宅での居住の安定の確保のために、行政は事業者法で、経営の安定の視点からは、事業計画・財政状況などの経営性を判断して許可、経営面にわたる情報の積極強制開示、監査報告と立ち入り検査、流動資産の保持、居住者の権利の保障の視点からは、90日間のキャンセル期間の設定、契約内容の明確化、居住者の意見を運営に反映する体制を課している（表-2）。このように行政は事業計画の立案やその後の運営にも関与し、情報開示の推進により市場を整備している。また、事業者自身も常に経営状態の改善に努め、居住者の意向が反映できる体制を実質的に組織化し、入居率を高める努力をしている。

SC 住宅地とするためのまちづくりの課題として、住民の問題意識や意欲（自分たちの住む地域、街、コミュニティへの関心をもつ）

人材育成(SC マネージャー等ソフトの部分を担当する人材の育成)、システム(暮らしサポートシステム)、しくみ(自発的に動けるしくみ、景観維持のためのしくみ) 組織(HOA を公益公的な組織にする) まちのマネジメント(管理費を払うことが必要、活動資金や維持管理に関する資金の捻出方法) 連携・協力(行政からの支援のほか事業者等の関係団体や自治会等の地域組織との連携・協力)等を課題としている。開発時から持続可能なまち、コミュニティによって育てられるまちを開発するには、住民を含めた関係者の理解や継続的な連携、スキルのある担い手の関わり等が課題である。そのためには、開発許可・協議のあり方の検討、SC 住宅地の効果などの理解を促す人材の教育が必要である。また、既成市街地の再生については、地元自治会と連携したサービス提供・不動産利活用体制が求められ、その際には SC マネージャーへの期待が大きいことが明らかになった(図-1)。

表-2 カリフォルニア州における CCRC への規制の概要

経営の安定のための規制	事業開始の資格	許可制。許可前に事業は開始できない。ただし仮許可で入居金や予約金を受取ることにはできる。許可を得るまでは費用はエスクロー会計に預ける。予約金の受け取りも規制がある。
	情報開示(財務状況など)	詳細な財務状況を用意する。その財務状況に入居者が直面する財政リスクを含む必要がある。財務状況のコピーを提供する。
	報告、監査・検査	年の財務報告書を州に提出する。監査報告書、積立準備金、公認会計士の意見書等を添付する。3年ごとに報告(物的状態、法の適合性、サービスの性能を含む)が必要である。
	資金の保管と流動	運営準備金(流動性資産)として、年間債務返還額(12か月分)と運営費用として75日分を準備する。
権利の保障のための規制	クーリングオフ	入居から90日以内は契約の解除ができる。その際はサービス等にかかった費用を引いて返却する。所有権の場合は再販費用を売り手に負わせることができる。
	契約内容	約40項目を規定。供給される全サービス、住替え条件、サービスのリスト、1日3回の食事やハウスルールのよう高齢者施設が必要とされるすべてのルールのリスト等を定める。
	居住者の権利	回、運営主体と入居者又は入居者団体との会議を開催する。費用の値上げの際には会議で説明をし、その会議に居住者の出席を認める。運営主体は居住者と予算情報を共有する。住民の権利の章典を定める。財務情報を居住者と共有する。

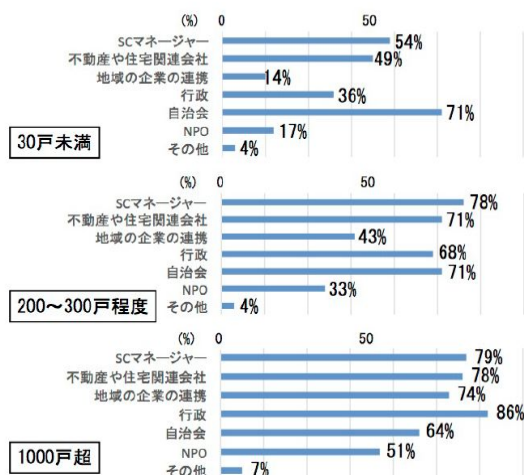


図-1. 既成市街地の再生の望ましい体制

2018年1.2月 住まいコミュニティマネージャーへのアンケート調査

以上を踏まえて、住宅地・住宅・地域の課題・特性などを考慮した、オンサイトマネージャーによる現地管理体制強化体制の構築が必要である。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計6件)

齊藤広子・中城康彦: マンションにおける現地管理員の役割と課題、都市住宅学 91号 2015 p.106-111

齊藤広子・中城康彦: 民間賃貸住宅における被災への対応 日本建築学会技術報告集 21号 2015 p.827-830

齊藤広子: 民間賃貸住宅居住者の地域根ざし態度 日本建築学会技術報告集 22号 2015 p.1255-1258

齊藤広子: マンションの空き家の課題と対応 マンション学 55号 2016 p.17-26

齊藤広子・中城康彦: アメリカ・カリフォルニア州における CCRC の居住の安定のための行政関与と運用実態 都市住宅学 95号 2016 p.88-93

齊藤広子: 戸建て住宅地開発におけるエリアマネジメント導入のプロセスと課題、住民の評価 都市計画 53巻1号 2018年 p.57-66

[学会発表](計8件)

齊藤広子: マンションにおける現地管理員の職能、日本建築学会、2015年9月

木下さわこ・中城康彦・齊藤広子: 民間賃貸住宅における学生オンサイトマネージャーの社会実験、日本建築学会、2015年9月

木下さわこ・中城康彦・齊藤広子: 民間賃貸住宅におけるオンサイトマネージャー導入に対する所有者意向、日本建築学会大会、2016年8月

齊藤広子: 米国カリフォルニア州における CCRC 制度と課題 日本建築学会大会、2016年8月

齊藤広子: 大学が取り組む空き家利活用の課題 日本建築学会大会、2017年9月

寺元勉・齊藤広子・他: 持続可能な住宅地開発と再生のための課題-すまい・コミュニティマネージャーからみた課題、日本建築学会大会、2018年9月

中城康彦・齊藤広子: ハワイ州のタイムシェアコンドミニアムにおける経営代理人の役割、日本建築学会大会、2018年9月

[図書](計2件)

齊藤広子・中城康彦他: 生活者のための不動産学への招待 放送大学出版会 2018年3月

齊藤広子: 不動産学 市ヶ谷出版 2018年4月

6. 研究組織

(1) 研究代表者

齊藤 広子 (SAITO, Hiroko)
横浜市立大学・国際総合科学部・教授
研究者番号：10257529

(2) 研究分担者

中城 康彦 (NAKAJO, Yasuhiko)
明海大学・不動産学部・教授
研究者番号：30286009

小川 清一郎 (OGAWA, Seiichiro)
明海大学・不動産学部・教授
研究者番号：90255034
(平成 26.27 年度のみ)

兼重賢太郎 (KANESIGE, Kentaro)
明海大学・不動産学部・准教授
研究者番号：20419039
(平成 26.27 年度のみ)

(3) 連携研究者

なし

(4) 研究協力者

なし