



今年も恒例の「葉牡丹」をお届けします！

ザ・マンション・L・M

THE MANSION LIFE & MAINTENANCE 創刊1982年



株式会社浪速管理
 登録番号 国土交通大臣(4)第060165号
 〒553-0002
 住所 大阪市福島区鷺洲1丁目11番19号
 (大阪福島セントラルビル)
 電話 06-6458-3000番(代)
 発行:(株)浪速ライフサービス

商標登録 第1854767号
2020/12 No153
 日曜・祝日・夜間は ☎0120-039-728
 ホームページ <http://www.naniwakanri.co.jp/>

マンション管理業協会

「一般相談事例」総集編 発行

(平成14年度～平成30年度)

苦情解決委員会が取りまとめ 過去に掲載した全事例を再編

一般社団法人マンション管理業協会は、このほど同協会に設置されている苦情解決委員会委員長・野崎孔作浪速管理代表取締役が毎年発行してきた「苦情解決事例集」をもとに構成した、「マンション管理に係る相談事例」総集編を発刊しました。過去に掲載したすべての事例が、テーマごとに検索しやすく整理されており、適正なマンション管理の推進および管理組合運営への活用が望まれています。



●**適正化法第96条に基づき**
 マンション管理適正化法は、第96条(苦情の解決)に「指定法人として管理組合等から社員管理業者の営む業務に関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該社員に対してその苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない」と規定。
 マンション管理業協会は、申出の苦情の解決について必要があると認めるときは、当該社員に説明を求め、社員は正当な理由がなければ拒否できないとされています。また、これら苦情に係る事情やその解決の結果について、社員に周知させなければならない」と規定。
 マンション管理業協会では、申出の苦情の解決について必要があると認めるときは、当該社員に説明を求め、社員は正当な理由がなければ拒否できないとされています。また、これら苦情に係る事情やその解決の結果について、社員に周知させなければならない」と規定。
 マンション管理業協会では、申出の苦情の解決について必要があると認めるときは、当該社員に説明を求め、社員は正当な理由がなければ拒否できないとされています。また、これら苦情に係る事情やその解決の結果について、社員に周知させなければならない」と規定。

●**苦情の未然防止に有効活用**
 浪速管理では、現地における業務の質的向上と情報共有を図るため、毎年発行される「苦情解決事例集」の中から参考となる身近な相談事例を取り上げ、月例の管理員研修会(新型コロナウイルスの影響で現在は方式変更)で留意事項等の周知徹底に努めています。

●**17年間の「一般相談事例」**
 苦情解決事例集は、年度ごとの1年間に同協会に寄せられたマンション管理に係る相談事例のうち、マンション管理業および管理組合運営の適正性を確保するうえで参考となる事例について、苦情解決委員会が論点や所見を取りまとめたものを、「一般相談事例」として掲載しています。

●**テーマごとに147事例**
 テーマは大きく3つに分けられ、①「管理組合関係」では管理規約・細則に関する事項、「理事会に関する事項」「総会に関する事項」「各種決議要件」「管理費等滞納に関する事項」「管理組合関係その他」の6分類104事例、②「管理委託契約関係」は12事例、③「法令関係」として「マンション管理適正化法に関する事項」「その他法令に関する事項」の2分類31事例、全147事例を掲載しています。(A4判・108ページ。定価3500円(税込))

浪速管理 おかげさまで「創業50周年」を迎えます

浪速管理は、来年6月に創業50周年を迎えることになりました。これもひとえに、居住者の皆さまをはじめ多くの関係各位のご支援ご協力の賜物と心より感謝申し上げます。

その記念事業の一環として、当社が1971年(昭和46年)6月、今からちょうど3年前まで本社事務所を構えていた大阪肥後橋の「大阪商工ビル」の管理をきつかけとして創業。同ビルの施工をした大手建設会社とご縁により、関西の分譲マンションの管理業務を開始し、その後、多くの事業主様に管理の「下命をいただきました」。

常に信頼と絆を大切に、管理組合・居住者の皆さまにご満足いただける誠実な管理業務を心がけ、今日の安らぎ、明日への安心をモットーに、良好環境の形成に邁進しております。おかげさまで受託管理組合数581・戸数5万6374戸(2020年9月末現在の)

エントランスホール

今年も年明けから新型コロナウイルスの流行が始まり、11月後半には新規陽性者数は第2波のピークをはるかに超え、ついに「第3波」に突入した模様。多くの人がマスクをし、手洗い・消毒の励行、3密回避を継続してきましたが、感染拡大は一向に止まりません。ワクチンや治療薬が普及するまで、今できることを

淡々とこなしていく心構えが大事です。ところで、このコロナ対応で浮き彫りになったことがあり、初期のマスク・消毒液・体温計の不足、PCR検査体制の不備等、最低限必要なものが国内で速やかに揃わない。自然災害なので、政府だけの責任にはできないものの、日本の基礎力(経済力・システム)が低下している実態を教えられる気がしました。

IT分野でも隣国に遅れをとっているのに、日本は新型コロナウイルスはいずれ終息するにしても、起こった変化や時間は元に戻らないし、個人も、社会も、国も、視野を拡張、強みを生かす方向に転換させていく意思と行動が求められます。

当社は、社会的機能維持に関わる企業との認識のもと、業務は基本継続する方針で取り組んできた今年。在宅勤務や外出自粛等に伴い、マンション管理の現場ではゴミの増加、トラブル増加で対応に追われ、現場が多くなりました。改めて社会的役割の重さを痛感し、環境変化に適切かつ機敏に対応するべく、今後も変革と進化に挑戦してまいります。

コロナ禍に翻弄された1年でしたが、「陽来復」希望に満ちた新年になることを願っています。(〇)

実践し、皆さまに「安心」を全うして提供してまいります。今後ともご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願ひ申し上げます。



- 153号の主な内容**
- 1 面||管理業協会・苦情解決委員会「一般相談事例総集編」発行
 - 2 面||窓やベランダからの子どもの転落事故にご注意！「消費者庁」事故情報を分析・防止策等を公表
 - 3 面||インターネット更新でセキュリティを強化 高齢者に安心・安全なマンションライフを
 - 4 面||リバーガーデン光善寺・枚方第1回大規模修繕事業 ターミナルマンション朝日プラザ堺防災の取り組み

暮らしを守るコミュニティの知恵



大規模修繕工事の経験を基に 付加価値を維持し住み良い環境づくりへ

リバーガーデン光善寺・枚方管理組合 理事長 田中 一雄

私たちの暮らす「リバーガーデン光善寺・枚方」は大府枚方市南部に位置し、17年前に建てられたA・B・2棟(100戸)のマンションです。敷地内は高・中・低木の植栽と季節の草花に囲まれ、循環式の川と小さな池があり、緑と水のある環境は住民の生活に潤いを与えてくれます。理事会は輪番制2年任期半数で入替えとなっています。

当マンションでは2018年8月から翌年1月までの約半年、大規模修繕工事を実施するにあたり、浪速技建をコンサルに加え、修繕委員の募集を行い協力を得た7名の構成で、修繕委員会を毎月開催しました。

施工業者の選定は、6社から見積もり提出があり、工事仕様や金額等の精査を重ね、予算の問題等もありかなりの時間を要しましたが無事に決定し、総会承認、工事説明会とスムーズに進み、着工に至りました。

今回の工事では、区分所有者の安全と防犯管理、近隣の皆様や作業員の安全でした。しかし、着工直前の6月に大阪北部地震が発生し、その跡始末の痛手が癒える間もなく、着工後の9月に台風21号が襲来。倒木が電線に接触し停電するなど大変な事態となりましたが、施工業者が泊まり込みで復旧手配や被害箇所について対応してくださり大変助かりました。

コスト・安全・工期・品質等も問題なく、無事故で工事が終わり、2019年12月には施工業者の1年目無償点検も問題なく終了しました。工事関係者の皆様、修繕委員会、理事会、住民の皆様のご協力に感謝しています。

「今回の大規模修繕工事はまだ先ですが、修繕工事の経験に基づき、今回は修繕計画から除外した自走式駐車場や屋上防水の維持対策、管理室のモニター設備の更新、自転車置き場の利便性対策、玄関前ガーデン小川用装置維持など、中長期対策を実施したいと思っています。そして皆様のご理解と協力により当マンション全体の付加価値を今後も維持し、住み良い環境づくりを継続していきたいと思います。昨今のコロナ禍は私たちの生活を一変させ、いまだ終息の見えない状況ですが、何とか力を合わせて普段の生活を取り戻せるよう頑張ります。皆様、コロナウイルスに負けたくらあきませんよ！」

「ターミナルマンション朝日プラザ堺(269戸)」は南海本線の堺駅から徒歩5分圏内に立地しており、交通利便性は非常に高いのですが、竣工は1978年ですのでマンション年齢は42歳。決して若いとはいえない年代となりました。同時代に建てられたマンションと同じく、建物の老朽化とともに居住者も全体的に高齢化が進んでいるとされます。建物については定期的な大規模修繕工事の実施等により、それなりの状態を維持しています(運用の部分で不安が感じられる点です)。

そこで管理組合では、日ごろの備えの重要性を再認識し、いざという時の心構えを居住者の方々に継続

「ターミナルマンション朝日プラザ堺管理組合 理事長 神崎 千純」

か、という問題です。具体的には、各自がいざという時の避難経路や消防用設備等の設置場所を把握しておられるのか、といったソフト(運用の部分で不安が感じられる点です)。

そこで管理組合では、日ごろの備えの重要性を再認識し、いざという時の心構えを居住者の方々に継続

防災に配慮した取り組み推進 高齢化が進む中で、自治会と力を合わせ

ターミナルマンション朝日プラザ堺管理組合 理事長 神崎 千純

「ターミナルマンション朝日プラザ堺(269戸)」は南海本線の堺駅から徒歩5分圏内に立地しており、交通利便性は非常に高いのですが、竣工は1978年ですのでマンション年齢は42歳。決して若いとはいえない年代となりました。同時代に建てられたマンションと同じく、建物の老朽化とともに居住者も全体的に高齢化が進んでいるとされます。建物については定期的な大規模修繕工事の実施等により、それなりの状態を維持しています(運用の部分で不安が感じられる点です)。

そこで管理組合では、日ごろの備えの重要性を再認識し、いざという時の心構えを居住者の方々に継続

管理員 ひとりごと 晴れやかな新年を！ エントランスに飾り付け



グランドハイツ八尾 肇
【管理員】山本

「グランドハイツ八尾」も熱心に議論されていて、昭和49年に建てられたり、止まらないこともあマンションで、近鉄八尾駅とJR八尾駅の中間に位置し、周辺は戸建て住宅やマンション等に囲まれた住宅地域です。居住者のみなさんは穏やかで和気あいあいとされ、人と人とのつながりのあるマンションです。理事会への参加もみなさん積極的で、いつ

私も当マンションに管理員として配属され、1年半ほどになります。昨年末に、集会所で使わずに眠っていたクリスマスツリーを見つけたので、役員の方に「飾り付けてみてはいかがですか」と提案しました。エントランスに飾ることとなりました。年末・年始にも門松を飾りました。昨年のクリスマスツリーと門松が好評だったようで、

このような理事会役員の皆様方、居住者の皆様方に支えられ、日々の管理業務に携わっています。これからもお住まいの皆さまとともに、グランドハイツ八尾のより良い環境づくりを精一杯頑張りたいと思います。

「ターミナルマンション朝日プラザ堺管理組合 理事長 神崎 千純」

経路や消火器の設置場所がすぐわかるような大きな文字での案内表示を各所に掲示した防災避難訓練を実施しています。

本年もこれまでと同様に、消火器の使用方法や避難経路の確認等の他、消防署員を招いてAED講習も予定しており、残念ながら新型コロナウイルスの影響でこの講習は中止としました。

そのほか、マンション内に避難



したり、救急隊員が迅速に目標住戸にたどり着けるような掲示物を工夫したりといったことも理事会で話し合っています。

当マンションでは、通常の建物設備の維持管理等のハード面だけでなく、こういったソフト面の諸活動についても管理組合の重要な業務ととらえ、自治会と力を合わせマンション全体の防災に配慮した取り組みを推進しています。

今後も、引き続き自治会とともに居住者の防災意識の向上を目指していきたいと思っています。皆さまのご協力をお願いいたします。

建物・設備の点検から整備・施工まで

マンションライフの安全を確保するエキスパート!

建築・土木工事の設計、監理、請負

大規模修繕工事コンサルティング

給排水・電気・消防設備の設置工事

各種法定点検

インテリアリフォームの設計・施工

一級建築士事務所／大阪府知事登録
電気工事業／大阪府知事登録
特定建設業／大阪府知事許可



〒553-0002 大阪市福島区鷺洲1丁目11番19号
電話 06-6458-3001

あいおいニッセイ同和損保



すまいの火災保険

(マンション管理組合用)

(マンション管理組合用・積立タイプ)



あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

関西企業営業第二部営業第三課

〒530-8555 大阪市北区西天満4-15-10 フェニックスタワー TEL. 06-6363-3264