

## 55プラス

## マンション管理人になる1

## 住民を笑顔に心配る



管理人の玉井保人さんは、作業中でも常に笑顔とあいさつを欠かさない。東京都板橋区

冷え込む日が増えて、植栽からの落ち葉が増えるこの時期。東京都板橋区にある分譲マンション「ライオンズマンション城北中央公園」管理人の玉井保人さん(68)は毎朝夕、ほうきとちりとりを使って、落ち葉掃除に精を出す。

主婦が自転車に乗って買い物に出かけると「はい、いってらっしゃーい」。ランドセルを背負った子どもが小学校から帰ってくると「お帰りー。いっぱい勉強してきたかい?」。子ども

も「うん。管理人さん、ただいまー」と笑顔で返す。マンションに住む中学生以下の子どもは50、60人。会話をするうちに、全員の名前が自然と覚えた。子どもを通じて、母親たちとの交流が増えた。

マンションは9階建て、88世帯が入る。勤務は月曜から土曜日まで週6日、朝8時半から夕方5時まで。建物の内外の掃除、点検、受付などの業務をこなす。仕事が終わった時、歩数計には「17127」と表示された。「メタボ対策にも効果的ですよ」

大学卒業後、自動車ディーラーに3年、出版編集の仕事をして35年勤め、60歳で定年退職。朗読や手話のボランティア、温泉旅行などを満喫しようと思っていた。だが、1年もしないうちに物足りなくなった。氣力も体力も充実しているのに遊んではかりでよいのだから。年金を満額受け取れるのは62歳から。自宅近くで再就職しようとハローワークに行った。だが60歳超の募集は驚くほど少ない。ハローワークで最初にパソコンを開いた画面が管理人の募集だった。

昨年3月11日の東日本大震災では、板橋区も大きく揺れた。ラジオを聞いていて、東北地方が被災の中心であることがわかった。急いで全館放送を流した。「エレベーターは止まりましたが、建物は大丈夫です。不安な方は、エントランスを開放しますので、椅子を持ってお集まりください」。お母さんと子ども、お年寄りなど20人ほどが集まった。マニュアルにはない、とっさの判断だった。「家で一人にいるのは不安だろーと思って。安心して暮らして頂けるよう考えて即応することが、管理人には一番大切だと思っ

▼あすは「どんな仕事をするの?」です

(角田要)

◆ご意見はseikatsu@asahi.com

## 55プラス

## マンション管理人になる2

## 大手管理会社が定める管理人の主な仕事

|        |                                                       |
|--------|-------------------------------------------------------|
| 清掃     | ふだんの清掃、業者がする清掃の立ち会い・監督                                |
| 点検     | 館内巡回、設備の点検、電球の交換など                                    |
| フロント   | 受け付け、共用鍵・備品などの保管管理                                    |
| 組合運営補助 | 管理組合運営の補助、未収金の督促補助                                    |
| 施設運営補助 | 駐車場・自転車置き場・集会場などの運営管理補助                               |
| 立ち会い   | 引っ越し、保守点検、改修工事などの立ち会い                                 |
| 植栽管理   | 水まき、草むしり、植栽管理                                         |
| 報告・連絡  | 業務上の報告、緊急時の通報                                         |
| その他    | 管理委託契約書に定められた業務および所属部署より指示のあった業務。※物件により、パソコンを使用する場合あり |



The Asahi Shimbun

## 館内巡回や掃除、点検も

マンションの管理は、住民でつくる管理組合が管理会社に委託するのが一般的だ。管理会社に雇われ、マンションにいて住民との直接の窓口になるのが管理人の役割だ。

管理人というと、管理室にいて掃除をたまにするくらい、というイメージもあるが、実際の業務は多岐にわたる。国土交通省が指針として示す「マンション標準管理委託契約書」は、管理人の仕事として、四つの業務を定めている。受け付

け、点検、立ち会い、報告連絡だ。

受け付けとは、文字どおり管理人室にいて、来客の応対をしたり業者と電話で連絡をとりあったりすること。頼りにされる管理人であればあるほど、住民からの依頼や相談、クレームも多くなる。宅配ロッカーがないところでは、管理人が一時的に預かる場合もある。

館内のすべての場所を巡回して、目で点検・確認するのも重要な仕事だ。電気・ガス・水道の設備や貯水タンクなど、住民が足を踏み入れないような場所

も、異常がないか見て回る。電球が切れていないか、非常口が動かないなども点検のポイントだ。

エレベーターや立体駐車場などの業者による保守点検や改修工事、引っ越しが問題なく行われているかを立ち会って確認するほか、業務報告、緊急時の通報など、管理会社とのやりとりもある。

その他にも、日常の清掃、管理組合活動の補助、駐車場や駐輪場・集会室などの運営管理補助、植栽の水やりや枝切りなど、物件の規模や施設に応じて様々な業務の小さいところが多い。

あれば、ほとんどの業務を1人でするし、数百世帯が入るような大規模なものであれば、清掃は専門の業者に任せて受け付け業務に専念する場合もある。

24時間いつでもごみを出すことが可能なマンションでは、ごみの管理も欠かせない。収集日の朝には、指定の場所までごみを運ぶ。住民が分別を完全にできていない場合は、可燃ごみと不燃ごみ、資源ごみを分別し直して、ペットボトルのラベルを外し、汚れたビンや缶を洗うことも少なくない。住民の目に触れにくい作業が多い。

▼あすは「どんな働き方があるの？」です

## 55プラス

## マンション管理人になる3

| 主な勤務体系と待遇の例     |             |                                       |                                    |
|-----------------|-------------|---------------------------------------|------------------------------------|
|                 | 勤務時間        | 例                                     | 月収目安                               |
| 通勤型             | 週40時間       | 月～金、9～17時<br>土、9～15時                  | 14万～17万円                           |
| 健康保険<br>加入パート型  | 週30時間       | 月～金、8～15時                             | 10万～12万円                           |
| 健康保険<br>非加入パート型 | 週29時間<br>以下 | 月～金、8～12時                             | 7万～8万円                             |
| 巡回型             | 週29時間<br>以下 | ※エリアで採<br>用され、休んだ<br>管理人の代わ<br>りに勤務する | ※平均すると<br>契約上の週勤<br>務時間になる<br>よう調整 |
| 夫婦住み込み型         | 週40時間       | 月～金、9～17時<br>土、9～15時                  | 21万～24万<br>(夫婦合わせて)                |

勤務時間は休憩時間を除く。1年契約が基本。  
大手管理会社の首都圏マンションの例を参考

The Asahi Shimbun

## 多くが通勤型 掛け持ちも

分譲マンションの戸数は年々増えており、2011年末で全国に約579万戸、居住人口は約1400万人。戸建てを賣る前の一時的な住まいと考える人は減り、永住するための住まいとしての需要がますます高まっている。

マンション管理組合に助言する活動をしている東京都マンション管理士会の品田政彦副理事長は「住民が求めるサービスの質は年々上がっている。管理人は、数とともに質も求められる時代になった」と語る。

管理人と一口に言っても雇用形態は様々だ。多いのは、管理組合に委託された管理会社に採用されるケースだ。

マンション大手の大京グループでは、新築したとき、前任の管理人が辞めるとき、新たに管理の委託を受けたときなどに募集する。基本的には物件ごとに地元のハローワークへ求人を出す。書類選考、面接をして採用を決め、配属前に合計10日間の研修をする。他の主な管理会社も、ハローワークやシルバー人材センターを通したり、自社のホームページで募集したりする。応募者の8～9割を男性が占めており、定年退職からしばらくたった63歳前後が最も多い。

働き方も多様だ。夫婦で住み込んで勤務するという形は、今では数%にとどまっている。24時間対応しなければいけないという不安や、日常生活を住人に見られることにストレスを感じる人がいるからだ。今は、多くが通勤型。おおむね30分、遠くても1時間以内に通える人が求められる。

一般的な待遇は、朝8～9時から夕方4～5時を週5～6日勤務した場合、月収は15万～17万円ほど。勤務するマンションの世帯数に応じて手当を出す管理会社もある。「年金暮らしの高齢者の収入を補完する程度」（大手管理会社幹部）を想定しているという。

▼あすは「やりがいと苦労のはさまで」です

## 55プラス

## マンション管理人になる4

## 触れ合いがやりがいに

管理人には、どんな人が向いているのだろうか。

大手管理会社の東急コミュニケーション（本社・東京）への応募は、ほとんどが定年退職した元サラリーマン。ただ、腰越常実アミニティメイト採用センター長は「前の仕事は一切関係ない」と話す。管理人は毎日のように住民と接する仕事だ。現場でサービスしようという姿勢、前向きに仕事をしようという意欲があ

る人など就業意識が高い人が求められているようだ。

「研修では『前職のプライドは家に置いて出勤してください』と話します」住民とじかに接するからこそ、やりがいも大きい。管理人歴7年半の玉井保人さん（68）は管理人室の引き出しに大切にしまっている手紙を見せてくれた。「かんにんさん、ありがとうございます」「いつも、おそうじ

「こんな小さな子が書いてくれるということは、きつと親の考えもあるんだと思う。本当に宝物ですよ」と玉井さんは目を細める。

工夫や努力した成果が、目の前の人の笑顔やお礼の言葉に変わることが、なにより報酬だという。ただ、住民や近隣からのクレームを受ける窓口だけに、苦労も多い。上の階や隣の部屋がうるさい、下の階のベランダか

## 管理人、やりがいと苦労と

## やりがい

- ・「ありがとう」という言葉で、住民の反応が直接返ってくる
- ・様々な業務で自分なりの工夫をする余地が大きい
- ・定年退職後も仕事をして報酬を受けることができ、気持ちに張り合いが出る

## 苦労

- ・住民は「管理費を払っているんだからサービスを受けて当たり前」と思いがち
- ・管理会社の当事者意識が低く、住民との板挟みになることも
- ・地方によっては最低賃金並みの待遇の物件もある



らたばこの煙が流れてくる、散歩させた犬のフンを片付けない、落ち葉が家の庭に飛んでくる……。人がマンションで生活すること

に関する、ほとんど全ての問題について解決や調整を求められる。マンション管理員検定協会理事長でマンション管理

士の目下部理絵さんは「管理人はもはや専門職。マンションの質は管理人の質次第といっても言い過ぎではありません」と話す。

本来、管理人にマンションで起きている問題を解決する責任はない。苦情を管理会社の担当者や管理組合に伝えて解決してもらうのが業務だ。だが現実には、その場で対応しないと納得しない住民もいる。住民と管理会社の板挟みになり、自分で抱え込んでしまう管理人もいる。

（角田要）

▼次回は30日から「煙草を楽しむ」です