

令和5年度マンション等管理者講習会 動画②「管理事例紹介」

【スライド1枚目】（0分0秒～0分20秒）

それでは、2つ目のトピックである、マンション等でのごみの排出についての、管理事例を紹介します。

ここでは、京都市に実際に寄せられる市民・管理者からのお問合せや相談の御紹介と、実際に管理会社の方が対応されている事例を御紹介します。

【スライド2枚目】（0分21秒～2分0秒）

最初に、市民の方等から京都市に対してよくある通報や御相談を御紹介します。

1つ目は、マンション入居者が指定されている場所と異なる定点に排出することです。

定点とは、京都市がごみを収集している場所のことですが、この定点は、地域の方が管理している場合が多く、新たにマンションからごみを排出する際には地域の方との調整もお願いしています。

ごみは、必ず、マンションごとに指定された場所へ排出いただくよう、入居者に周知徹底いただくことをお願いします。

次に、排出場所周辺等でのごみの散乱です。

ゴミ庫やカラスネットにきちんと入れられていないごみは、カラス等によって荒らされ、周囲に散乱する要因になります。

そして最後に、収集日時を守らない、分別が不十分などのごみの出し方ルール違反です。

前日からの排出も含め、収集日や時間を守られずに出されたごみは、収集されるまで時間がかかります。

また、収集が終わったあとに排出された場合や、分別が不十分なおみも収集されずに残置される場合があります。

こういった相談が京都市に寄せられた際は、マンション等の管理者に連絡を取り、対応をお願いすることになります。

入居者への周知徹底やごみの種類ごとに適切に保管する環境を整えるなど、管理者の皆様の速やかな御対応が、ごみの悪循環を防ぐことにつながります。

【スライド3枚目】（2分1秒～3分34秒）

次に、京都市へのマンション等管理者からの御相談を御紹介します。

1つ目は、マンション入居者以外からの不法投棄の相談です。

繁華街に位置する等、人の往来が多いマンション等では、通りすがりの方がごみを捨てることのある他、河川近くのマンション等では、BBQのごみが捨てられる場合などもあります。

資源循環推進課からは、外部からの不法投棄対策に関するステッカーをお渡ししたり、

管理方法の相談に乗っています。

2つ目は、業者収集から市収集への変更の相談です。

市収集については、当該マンション等の位置と周辺の道路状況、どこにごみが出せるかなど、実際にごみ収集の業務を行っている各地域を担当するまち美化事務所との相談が必要となります。

また、排出場所によっては、地域住民の方とも調整いただくように案内する場合があります。

3つ目は、市収集の場合、ごみが回収されず残置されているという相談もあります。

ごみは、収集日当日の朝8時までにお出しいただけないことにより収集できない場合や、分別が不十分のため、未回収シールを貼るなどして残置する場合があります。

こうした場合、排出日時の順守と分別ルールの徹底をお願いしています。

【スライド4枚目】（3分35秒～4分0秒）

次に、管理会社による管理事例を紹介します。

管理者の皆様は日々様々な対応をされておられます。

管理者の皆様が実際に直面されている管理上のお困りごと、そしてそれに対する対応・工夫について、本市が管理者の皆様取材を行いましたので、その一部を御紹介いたします。

【スライド5枚目】（4分1秒～6分47秒）

まずは、管理者に寄せられる近隣住民等からの相談・苦情についてです。

こちらは京都市に寄せられる内容と重複しますが、やはり排出場所周辺でのごみの散乱、ごみ出しルールの違反が多いようです。

こうした相談・苦情への対応について御紹介します。

まず、案内文や依頼文の配布、それらの掲示等による入居者へのごみ出しルールの周知です。

排出される入居者一人一人が、ルールを守り正しく排出することが、マンション等におけるごみ問題の解決につながります。

周知方法の事例は、後のスライドでご説明します。

また、ごみの散乱については、スタッフの方による、都度の清掃のほかにも、排出されるごみ量に対して、ゴミ庫の大きさや、カラスネットのサイズが問題ないかを確認し、可能であれば必要に応じて、サイズの変更を検討されています。

さらに、ごみ対策のため巡回専属スタッフを配置されている管理会社もあります。

数名の専属スタッフが、1日1人当たり10～15件程度のマンション等を巡回し、マンション等の設備や管理点検を行うとともに、ごみの対応に当たられています。

ごみ散乱時の清掃のほか、未回収ごみの早期発見など、現地を日々確認することで、迅速な対応をされています。

それでもごみの散乱等が改善されないような場合は、市収集から業者収集に変更される場合もあります。

分別ルールは同じですが、京都市の収集よりも収集頻度が増えることにより、ごみの散乱を防ぐことができます。

別途、民間事業者への委託費用がかかりますが、ごみ置き場の整理整頓が進み、入居者へのサービス向上、ひいてはマンション等の価値向上につながる一面もあります。

なお、既設のマンション等で、業者収集に変更する際の費用負担についてですが、入居者の管理費等を引き上げることはせず、オーナーの方が費用を負担する場合も見受けられるそうです。

オーナーとしても、近隣トラブルの回避やマンション等の価値向上というメリットを享受できるからです。

ただし、新規入居者に対しては、業者収集変更に伴う増額分を管理費用として家賃に含めるケースもあるとお聞きしております。

【スライド6枚目】（6分48秒～7分44秒）

では、具体的に、入居者への案内・周知は、どのように工夫されているのでしょうか。

マンション等に入居される方は、京都市域外からこられた方や新たに1人暮らしをされる方でごみを出した経験がないなど、そもそもごみ出しルールを知らない方もおられます。

取材した管理者の方は、大事なものは入居時の入口対策だとおっしゃっていました。

1つ目の入口対策としては、マンション等ごとの案内文を作成することです。

その際、ごみの排出方法について、分別方法、袋の種類、排出日時に加えて、排出場所についても、地図等を記載し、個別具体的に案内をされています。

案内の際には、第1部で御紹介した京都市の啓発物を併せて御活用いただくこともできます。

【スライド7枚目】（7分45秒～8分41秒）

また、入居時の入口対策として、入居前に2段階で説明をされている管理者もおられます。

1段階目は契約時です。

入居者と契約をされる際に、ごみの出し方について、書類配布とともに説明を行います。

2段階目は、引き渡し時です。

入居者にカギを渡す際に、当該マンション等の地図等の資料を示しながらごみの排出場所と出し方のルールを再度確認します。

入居前までに計2回の啓発を行うことで、ごみの排出方法を知らない入居者が出ることを防いでいます。

契約事務を行う方と、カギの受け渡しを行う物件管理事務を行う方が、営業部署と管理部署のように分かれている管理会社におかれましては、しっかり連携を取りながら、実践を検討してみてください。

【スライド8枚目】（8分42秒～9分16秒）

次に掲示物の工夫についてです。

掲示物は、文字が多くなり情報量が増すと、入居者に見てもらえないことがあります。なるべく見てもらいやすくするために、最重要ポイントに内容を絞って文字量を減らしたり、写真やイラストを使用して視覚的に訴えかけることも重要です。

事例では、使用してはいけない袋、ネットの掛け方についても写真やイラストでわかりやすく紹介している掲示物を御紹介しています。

【スライド9枚目】（9分17秒～10分14秒）

また、入居者への案内方法として、SMSいわゆるショートメッセージサービスを活用されている管理会社もありました。

このSMSは携帯電話の番号を宛先にしてメッセージをやり取りするサービスです。入居者のメールアドレスの取得は難しいですが、電話番号は契約時に必ず取得できるため、本人への案内として活用しやすいツールと言えます。

SMSを活用する工夫として、小さな容量の写真はSMSに添付、容量が多いものはクラウドに写真を保存したうえで、メール本文にURLを掲載するなど、写真を見ってもらうことを意識されています。

また、誰からのメールかが一目でわかるよう、メールタイトルにマンション名や管理会社名を入れることで、注意を引くようにすることもポイントです。

【スライド10枚目】（10分15秒～11分19秒）

以上のような工夫を凝らしてもなお、入居者の未分類、不法投棄が発生する場合があります。

そのような際は、まず依頼文や警告文を掲示、ポスティングされています。

この際も、なるべくルール違反時の状況が入居者に伝わるように写真を掲載しておられます。

また、掲示物の量が多いと、入居者に見てもらえないことがあるため、掲示物は、可能な限り少なくすること、同じ掲示物を貼り続けると見てもらえなくなるので、定期的に張り替えることを意識されている管理者もおられます。

なお、下見にきた新規の入居希望者に見られることも意識し、掲示物には丁寧な言葉遣いで掲載するよう心掛けているとのこと。

また、未分類・不法投棄については、特に入退去時期が重なる3月や4月はスタッフの巡回を強化し、早期発見・予防に努めている管理者もおられます。

【スライド11枚目】（11分20秒～12分26秒）

続いて、実際に入居者の未分類・不法投棄があった際の対策についてです。

個人が特定できる場合は、管理者が直接本人に連絡し、分別や撤去を依頼します。

基本的にはすぐに対応してもらえることが多いですが、対応いただけない場合は、対応いただけるまで入居者に連絡を続ける場合もあるそうです。

排出者が既に退去されている場合は、管理者が本人の代わりに撤去し、撤去代を回収する

場合もあるとお聞きしております。

一方、個人が特定できない場合は、管理者が不法投棄者を認識・警戒していることを伝えるために、警告文に、実際に投棄されたごみの写真を貼り付け、掲示することもあります。

監視カメラがある場合は、個人情報に配慮し、モザイクをかけながら、投棄された場面の映像を写真化する場合もあります。

掲示ではなくポスティングを行うことや、時にはその両方を行うこともあります。

【スライド12枚目】（12分27秒～13分0秒）

次に、ゴミ庫の管理の例を御紹介します。

配布物と同様、ゴミ庫に貼付する掲示物にも、「燃えるゴミ」などのごみの種類だけでなく、写真やイラスト、収集曜日を明示することで、排出時にも入居者が一目で分かるような工夫をされています。

また、ゴミ庫を設置すること自体、入居者がボックスの中にきちんとゴミを入れる習慣が生まれるため、ごみの散乱の予防になるという管理者もおられました。

【スライド13枚目】（13分1秒～14分25秒）

続いて、外国人入居者の対応について御紹介します。

国により慣習が異なり、ごみの排出方法も様々であることから、ごみの排出ルールを知らないまま、自国の慣習でごみを排出する方も多いようです。

対応方法として、まずは、多言語の案内の配布です。

ゴミ庫の掲示物にも、入居者の国籍に応じて言語を記載されている場合もあります。

京都市でも、入居者に配布するごみの分別・排出方法が記載された冊子やリーフレットについて、英語、中国語、韓国語を用意していますので、御活用ください。

また、会社によっては外国人スタッフを雇用し、案内文の作成や、入居者との日々の連絡相談について対応するケースもあります。

手軽にできる手法としては、翻訳アプリを利用し、外国人の入居者と翻訳アプリを介して日々の連絡を行っている場合もあります。

その他、日本で生活する外国人やその外国人を受け入れる企業等が抱える様々な課題を解決することを目的にサービスを提供する保証会社と提携し、サポート契約の中で、案内文の多言語化や直接入居者に連絡してもらう管理者もおられました。

【スライド14枚目】（14分26秒～16分11秒）

次に、学生入居者への対応です。

実は、京都市の人口の10人に1人の約15万人が大学生で、人口に占める学生の割合は日本でダントツの1位です。

しかし、京都市域外から来られた方や、これまで実家暮らしの方も多く、ごみの分別・排出方法を知らない方もおられます。

対応としては、まずは入居時の案内で、視覚的に理解しやすいように、地図や写真を中心

とした掲示物や案内を行っておられます。

2つ目は、学生の入替わりが特に多い3・4月には、スタッフの巡回を強化されています。

例えば、大型ごみのごみ収集場所に排出された場合は、特に退去者を中心に声をかけて確認するなど、問題が生じた際に迅速に対応されています。

3つ目は、連帯保証人への連絡です。

学生の場合は、御両親が連帯保証人の場合が多く、連絡した御両親から学生に対して注意をしていただきます。

また、改善が見られない際は、最悪の場合、立ち退きなど厳しいお願いをすることもあり、その際に連帯保証人が状況を知らないことを防ぐため、連絡するという意味もあるようです。

4つ目に、京都市がYouTubeで配信している学生向けの「みんなで学ぶ！正しいごみの分け方・出し方」の動画の案内もおすすめています。

視聴者と同じ大学生に出演していただき、15分程度で分かりやすく内容をまとめていますので、入居者へ案内する際に御活用ください。

【スライド15枚目】（16分12秒～18分6秒）

外部からの不法投棄への対応を紹介します。

未然の対策として、各管理会社が作成した不法投棄防止に係る掲示物を貼られています。

京都市でも、不法投棄の禁止ステッカーを配布しています。

また、不法投棄者に意識させるためにも、防犯カメラの導入も効果的です。

費用面が問題なければ、リアルタイムで映像を確認できるネットワークカメラが管理者にとっては便利です。

なお、ダミーカメラについては、実際に不法投棄等があった際に確認することができず、入居者からも「なぜ本物のカメラにしなかったのか」と苦情が出るケースもあるようですので、状況に応じて御判断ください。

大型ごみの不法投棄については、通りすがりではなく、近隣の方の場合もあるようです。

特定が難しい分、入居者の不法投棄対策同様、個人情報に留意しながら、監視カメラの映像を写真化したり、不法投棄ごみの写真を張り付けた警告文を、外向けに貼り出して注意喚起することもあります。

さらに、物理的に不法投棄されないようにするために、市収集の場合は、業者収集に変更し、ゴミ庫を設置される場合もあります。

特に鍵付きのゴミ庫を設置する際は、ダイヤル式の南京錠にすることで、入居者やごみの収集運搬許可業者に番号を伝達するのみで、カギの紛失等のリスクも抑えられます。

対応される際は、収集運搬許可業者の方と御相談ください。

外部からの不法投棄など、敷地内でのトラブルについては、基本的に警察が動かない場合も多いということで、いかに未然に防ぐか、繰り返さないようにするかが重要です。

【スライド16枚目】（18分7秒～18分32秒）

以上、管理者が実践されている事例を紹介しましたが、皆様のお困りごとにおいて、何かヒントになることがあれば幸いです。

京都市の配布物などは、御希望があればいつでもお渡ししています。

また、こんな啓発物が欲しい、などの要望があれば、ぜひアンケートにて御連絡をお待ちしています。

御清聴ありがとうございました。