

マンション等のコミュニティにおける情報システム活用による対人交流の補完ならびに  
住民満足度向上についての考察

日下部 伸宗

筑波大学大学院ビジネス科学研究科

木野 泰伸

筑波大学大学院ビジネス科学研究科

国松 麻季

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社

要旨

生活様式や価値観の多様化に伴いマンション住民間のコミュニケーションは希薄化し、その結果、住民同士のトラブルが訴訟にまで発展するといった事例や老朽化によるスラム化のリスクまで生まれている。情報システムの活用により、人間関係の補完を試みることでコミュニティの合意形成力を高め、こうしたリスクに対抗し、住民満足度の向上ができないか検討を試みる。

**Study of Information System supplement of interpersonal communication  
and residential satisfaction in a Condominium Community**

**Kusakabe Nobutaka**

University of Tsukuba, Graduate School of Business Sciences,

**Kino Yasunobu,**

University of Tsukuba, Graduate School of Business Sciences,

**Kunimatsu Maki**

Mitsubishi UFJ Research and Consulting

**ABSTRACT**

Nowadays, due to the diversification of lifestyle and sense of values, interpersonal communication between condominium residents are being diluted, and as result, here emerge new type of risks such as troubles between residents that could be escalated to lawsuits and going slum through aging of the buildings.

We have studied if an information system can be a supplement of interpersonal communication among residents communication, so that it enables to enhance the consensus building ability within community to hedge the new risks and the residential satisfaction of the community.

## 1. 研究の目的

本研究の目的は、マンションコミュニティをモデルとし、コミュニティの人的交流を情報システムによって補充する方法を検討し、さらに住民満足度の向上について考察することにある。

情報システムの進化は人的コミュニケーションの多様性を拡大してきた。しかしながら、我々の周りを見回した場合、インターネットや電子メールといった情報ツールへの過度の依存により、リアル世界でのコミュニケーションの阻害、ネットの持つ匿名性を悪用したネット犯罪の増加、そしてツールを使えるものと使えないもの間に起こるデジタルデバイドといった、インターネットや情報システムが人と人とのつながりを破壊する方向に働く危うい面が存在している現実がある。情報システムをあくまでツールとして認識するとともに、弊害を認識し注意を以って扱うべき諸刃の剣ということであろう。

一方、日本における分譲マンションは、2007年末時点でのストック総戸数500万戸とも言われるが、マンション内での近隣世帯同士のトラブルから訴訟に発展するリスクが増大しつつある。また、建物の老朽化が急速に進んでおり、2010年末には築30年を超える分譲マンションが100万戸を超えともいわれている。

こうした中、マンションコミュニティにおいて、人的コミュニケーションのつながりの指標化するとともに、情報システムを用いたマンション居住者間のバーチャルコミュニティをリアルコミュニティに連動させることで、前述したリスクへ対処するとともに、マンション住民の満足度を向上させる方法を検討する。なお、今回は対象を明確にするため、30戸以下の比較的小規模なマンションコミュニティを想定した。

## 2. マンションコミュニティの満足度とネットの関係

### (1) マンションの隣人との間に潜むリスク

日本の住宅環境において、マンションの持つ役割は大きい。業界では、2007年末現在、日本における分譲マンションは、全国に約12万棟、総戸数500万戸、その居住者は1300万人とも言われている。そのマンションでは、最近、近隣とのトラブルが訴訟へと発展するリスクが増大している。たとえば、2007年10月3日、東京地方裁判所は、板橋区にあるマンションにおいて、上の階に居住する子供(4歳)が廊下を走ったり、飛び跳ねたりする際の音が、下の階に居住する住民の受忍限度を超えるものとして、子供の父親に対し36万円の損害賠償請求が認められた。このような事例において、仮に住民間のコミュニケーションが適度にとられる環境であれば、訴訟に至らなくとも解決し得る。このような訴訟リスクのほか、築30年を超える老朽マンション数は年々増加しており、建て替えの必要性が増す一方で、区分所有者間の経済格差や合意形成ができないことによるスラム化の危機に直面しているコミュニティが多数存在している。また、比較的築年度が浅いマンションであっても、大規模修繕工事を行う等の場合に、住民間で適度なコミュニケーションが取れていないため、コミュニティ全体の合意形成が困難なために管理会社まかせの工事となり、必要以上の費用を負担することになるという例は数多く存在していることは想像に難くない。「建物の区分所有等に関する法律」、いわゆるマンション法においては、マンション管理組合により、最低、年一回以上の管理組合総会の実施が義務付けられている。一般に、管理組合総会では、マンション管理や生活上の問題等を話しあうべき場所であるが、参加率が低いという話をよく耳にする。あるいは、参加していても、形式的な議案承認に終始し、本当に話し合っ解決されるべき問題は、会議の場ではほとんど挙げられることがなく、総会の場ではないところで、不平不満の形でくすぶり続けるという形でリスクが潜在化していく。こうした事例についても、住民間のコミュニケーションが適度にとられていれば、総会においてオープンに議論され、管理組合もうまく機能すると考えられる。住民間のコミュニケーションを考える場合

に、ゆるく、ウェットで適度なつながりを住民間で持つことが、相互依存関係を生み、潜在的なリスクを未然に解決できる合意形成能力を高め、さらに、こうしたコミュニケーション関係の存在が、同時に住民の満足度を高めると考えられる。こうした住民間の適度な人的コミュニケーションの関係を作り出すために、情報システムの活用を検討した。

## (2) 隣人はネットにも住んでいる

情報システムの活用が、コミュニティの活性化に使えないかと考える背景として、日本におけるネット環境の変化についても触れておきたい。インプレス社のインターネット白書（2006年）によれば、今から約10年前の1999年、日本におけるインターネット利用者数は1,830万人であった。それが、2006年末には、7,660万人と急激な成長を遂げている。これには、携帯電話によるインターネットアクセスが可能になったことの影響も大きい。さらに、インターネット利用者の急激な増大に加えて、そのライフスタイルも大きく変わってきている。また総務省の発表によれば、2006年3月末でのブログ登録者数は868万、SNSは716万となっており、重複もあろうがインターネット利用者数の約10人に一人がブログを書いているという計算になる。同じマンションに住んでいる住民が、ネット社会でも情報を発信している可能性は高いということである。こうした実態を背景に、マンションコミュニティを、ネットの力を活用して活性化できないかという試みは様々なところで始まっている。会員数で現状SNS最大手のミクシィ内にも、マンションの住人を対象とするネットコミュニティは数多く存在する。地域というカテゴリーのコミュニティは、2008年5月現在で、10万以上存在し、このうち、どれだけのマンション住民の交流を想定したコミュニティが存在するかという調査については不明だが、個々のマンション名称で検索するとネットコミュニティの有無は簡単に確認できる。そういったネットコミュニティを持ったリアルなマンションコミュニティの内部ではどんなことが起こっているのだろうか。

## 3. 良いマンションコミュニティと情報システム

### (1) 良いマンションコミュニティと「新しい下町」

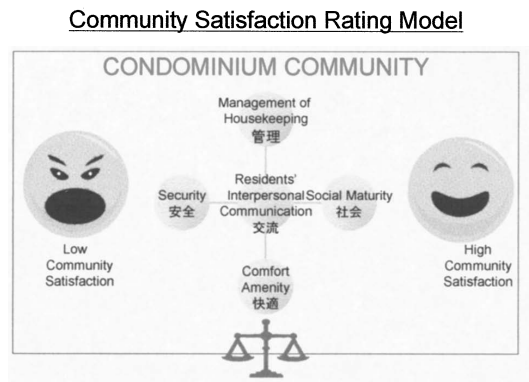
住民Aが「良い」と感じるコミュニティが、同じマンション住民Bにとっても「良い」と感じられるとは限らない。下町、横丁、長屋等々、「郷愁や懐かしさを感じさせる」といった主観的な「良さ」もあれば、他人とそれほど関わりあいたくない住民にとっては、セキュリティや管理がしっかりしておりさえすれば相互の交流はわずらわしいだけで、隣に誰が住んでいようがかまわないという「良さ」もある。それぞれはあくまで主観的な「良さ」である。こうした意見からマンションコミュニティの「良さ」について追及していくと、それは千差万別のはずであり、そういったものを価値観の数だけ「再現」することがこのプロジェクトの目的ではない。そこで、「良いマンションコミュニティ」の姿を考えるため、以下の先行研究を参考とした。2006年に発行された「現代コミュニティ論」という放送大学のテキスト用に執筆された書籍である。その、第2章 コミュニティの変容に、「新しい下町」という考え方があるので、これを引用したい。「現在、都市においては、専門機関による「専門処理」システムが多くの領域において、その能力の限界を超えてきており、「相互扶助的」ないし共助的システムの機能が見直されてきている。そこで、トータル・システムとしての「専門処理」システムの中に、サブシステムとして「相互扶助」的あるいは共助的システムをいかに組み込むかが課題となってきた」この中で、再生される下町コミュニティの姿は「新しい下町」と表現されている。「新しい下町」では、そのコミュニティメンバーたる住人は「人々のボランティアな参加・参画が行われ、利他的精神に基づく協同がなされるようになる。そこでは「モノ」の目的合理性ではなく、人びとのヨコのつながりにおいて、相互の理解と合意による行為

の調整がなされる「コミュニケーション」合理性に基づく、人びとの自由で主体的なコミュニティ作りが行われるようになる。」という。情報システムを活用した良いマンションコミュニティの検討においては、このコミュニケーション合理性という考え方を参考にしたい。そのうえで、「住民の満足度が高いコミュニティを良いコミュニティ」と定義したい。

## (2) コミュニティ満足度評価モデルの検討

先に、セキュリティやマンション管理、運営が「しっかり」していれば、隣に誰が住んでいようとかまわないという「良さ」もあるのではないかと述べた。そのように、どの程度の人的コミュニケーションを住民が求めるかということは、個人の価値観により様々なレベルが考えられよう。先に述べた「新しい下町」におけるコミュニケーション合理性をベースに考えると、住民間における日常のトラブ的なリスクを緩衝装置のように吸収する機能や、コミュニティ全体の意思決定にかかわる合意形成のための環境を作り出すための人的コミュニケーションレベルの閾値的な水準があるのではないだろうか。また、積極的な人的交流を望む住民にとっては、他の住民との情報交換のための日常会話や、“困ったときはお互い様”といった長期的な互恵的関係を暗黙のうちに期待する一般的互酬性（1984「石器時代の経済学」サーリンズ）に基づく行動の存在がコミュニティにおける住民の満足度につながりうるのではないかと、というのが本論文の基礎となっている。コミュニケーション合理性の基礎となる、人的コミュニケーションを含めたいくつかの要素を挙げつつ、マンションコミュニティ住民の満足度と人的コミュニケーションの関係を単純なモデルを試みたのが、表1）である。

表1）コミュニティ満足度評価モデル



コミュニティ満足度評価モデルにおける満足度を構成すると想定した要素は以下のとおり。

**A: 人的コミュニケーションレベル(Residents' Interpersonal Communication)**

この要素はマンションにおける世帯間の交流の深さと広がりを表し、小論においては、満足度を構成する要素の中でもその他の要素との関連性では主たる要素として存在するものとしている。

**B: 社会的成熟度 (Social Maturity)**

社会的成熟度の要素は、マンション住民の意識が他の住民に対する互恵的な行動を容認しそこに価値を見出すかという度合いである。“成熟度”という呼称は、前述のコミュニケーション合理性に基づく一般的互酬性を前提としたコミュニティを求める住民にとっては心地よいものであるという前提に立っており、“面倒なことはお金を払って済ませたい”と考える、均衡的互酬性を前提としたコミュニティを求める住民には煩わしいことで

あると考えられる。

**C: 運営管理度(Management of Housekeeping)**

この要素は、マンション管理における日常生活に支障をきたしていないかという度合いであり、たとえば“ゴミ捨てルールが守られないまま、周知されず放置してあるといった管理不備があれば満足度は低くなる”という意味合いである。

**D: 安全安心度 (Security)**

この要素は、日常のリスクマネジメントレベルを反映しており、住民間でお互いが顔見知りであることや、個人的に警備会社に契約していること等により満足度に反映される要素を想定している。

**E: 快適度 (Comfort Amenity)**

快適度という要素は、快適さを生み出すハードウェアおよびソフトウェアの完備度を表す。管理度が、ゴミ捨てのルールの存在と行使を指すのに対し、ゴミ置き場のキャパシティが十分な量を確保されているか、生活空間に支障を起こさないロケーションにあるかといった、快適さを生み出す要素を想定している。

**(3) 人的コミュニケーションの定量化と見える化**

以下、これらマンションコミュニティの人的コミュニケーションの度合いや満足度の各要素を情報システムの活用により定量的にあらわすことの検討を行う。マンションコミュニティの特性や満足度を数値化、見える化し、数値化することによって、そこからマンションコミュニティそのものや資産価値に対して付加価値を与えることを想定している。たとえば、互恵的な意識に基づく、住民間の合意形成環境が確立しているコミュニティを持つマンションであることが購入予定者に事前に説明できれば、そういう人と人のつながりを求めている人々にとっては、安心して購入できることになる。住民が満足して生活していることがあらかじめ購入前からわかっているならば、購入してから「こんなはずではなかった」ということがある程度は防げると考えられる。そこで単純なモデル化ではあるが、人的コミュニケーションの定量的な表現を以下に試みた。

・ 隣接世帯交流レベル(AIC)

隣り合った世帯間の人的交流の度合いを定量化してみる。便宜上、隣接世帯交流レベル (Adjacent Interpersonal Communication level、以下 AIC) と呼ぶことにする。AIC は文字通り、隣接した上下、左右に隣り合った世帯の人的コミュニケーションのレベルであり、交流の程度に応じて以下のような数値化を行う。数値化は下記のレベルわけを元に、調査対象世帯の成人による回答の平均値とする。

<AIC インデックス>

AIC = 0: 隣または上下の世帯に誰が住んでいるか、いないのかわからない

AIC = 1: 隣または上下の世帯について住民について顔や名前がわかる

AIC = 2: 隣または上下の世帯の住民と時々挨拶を交わす

AIC = 3: 隣または上下の世帯の住民と時折世間話を交わすことがある

AIC = 4: 隣または上下の世帯をお裾分けや届け物の手渡し等で訪問することがある

AIC = 5: 隣または上下の世帯との間をお互いに訪問しあう、住居外で交流する

といった単純な項目である。この 0 から 5 までの数値の平均値をそのマンションにおける隣接世帯というクラスターの交流レベルのインデックスとして平均値を計算することで、隣接する世帯間のコミュニケーションの「深み」を定量化する。続いて、そのクラスターに相当するレベルの人的コミュニケーションが、マンション内

全体でどのような「広がり」を持っているかについても以下のように定量化を行う。

・ 橋絡的交流レベル(BIC)

AIC を隣接という場で縛られたクラスタ内の人的コミュニケーションの度合いとするならば、橋絡的交流レベル((Bridging Interpersonal Communication, BIC)は、隣接という場による制約からは離れた関係におけるコミュニケーションの度合いを定量化しようとしているものである。BIC においては、個別のコミュニケーションの深さではなく、特定以上のコミュニケーションの存在とその広がり（全戸数に対する比率）を計測する。

<BIC インデックス>

直接隣接（水平・垂直）していない世帯との間で時折世間話を交わす以上の交流（AIC の 3 以上相当）を行うことがある（たまに～しばしばある）場合に、その対象は全個数に対する比率はどのくらいかを定量化する。

BIC=0	無い
BIC=1	1 割未満
BIC=2	1 割以上～3 未満
BIC=3	3 以上～5 未満
BIC=4	5 以上～8 未満
BIC=5	8 以上

といった具合である。それぞれの数値を、以下の要領でインデックス化を行うことで、マンション A とマンション B の交流度の比較が可能となるという考え方である。

AIC 計算式：

$$AIC(\text{マンション名}) = [AIC(\text{room1}) + AIC(\text{room2}) + AIC(\text{Room3}) + \dots + AIC(\text{room n})] / n = x.xx$$

BIC 計算式：

$$BIC(\text{マンション名}) = [BIC(\text{room1}) + BIC(\text{room2}) + BIC(\text{Room3}) + \dots + BIC(\text{room n})] / n = x.xx$$

たとえば、マンション A とマンション B のコミュニティ内の交流度がそれぞれ、

$$AIC(\text{マンション A})=3.5、BIC(\text{マンション A}) = 1.5$$

$$AIC(\text{マンション B})=0.5、BIC(\text{マンション B}) = 0.0$$

と表現される場合、マンション A ではコミュニケーションがそれなりに確立されているようだが、マンション B ではどこに誰が住んでいるのかわからないという状況であろうということがわかる。建物の立地条件や設備に大きな差があれば別だが、同じ環境条件である場合、どちらのマンションの住民満足度が高いだろうか。こうした、「住民間の人的コミュニケーションを定量化し、表現するための商業用 web サイトの構築」といった形で、情報システムは活用できる可能性がある。具体的な Web サイトのアイデアについては別の機会を見て検討したい。

(4) 情報コミュニティを持つマンションコミュニティ

筆者のアンケート調査（現在実施中）によれば、公式、非公式を問わず、メーリングリストや SNS 等、そのマンションの住民参加による情報コミュニティがあると答えた回答者は区分所有者（分譲マンション）である回答者 36 世帯のうち、7 世帯（19.4%）であった。

この情報コミュニティが存在すると答えた回答者の中から、2000 年の 3 月から現在までの 8 年間、住民間

用のメーリングリストが利用されてきた都内分譲マンションの事例につきインタビューを実施する機会を得たので、若干触れてみたい。インタビューは、同マンション居住者3世帯との間で行われた。この3世帯については、マンション内のコミュニケーションはいずれも「とても満足している」「まあまあ満足している」と答えており、インタビューを通じて住民間のコミュニケーションはかなり良いと感じられる。なお、毎年の管理組合総会では出席者が毎回8割以上であり、毎回平均の出席率が半分以下の分譲マンションが全体の60%という調査結果の中でも特に出席率が高い。このコミュニティにおいて、メーリングリストの存在と、住民のコミュニケーションに対する満足度の間にはどのような関係がありそうか、インタビューによって探ってみた。データ数の制約から、あくまで参考データではあるが、情報システムを長年利用してきた住民の声として紹介したい。

- 人的コミュニケーションのレベル (AIC および BIC)

同マンション内の人的コミュニケーションの度合いを前述の AIC、BIC にて算出してみた。

世帯1) AIC=5 (隣接世帯を互いに訪問)、 BIC=4 (5割以上～8割未満)

世帯2) AIC=5 (同上)、 BIC=4 (同上)

世帯3) AIC=5 (同上)、 BIC=5 (8割以上)

AIC の平均値は 5、BIC 平均値=4.33

データ数の制約はあるものの、このマンションでは一部で非常に密接な人的コミュニケーション関係が実現していることがわかる。

- マンション内の他住民とのコミュニケーションについては、「大変重要 (2戸)」、「ある程度重要 (1戸)」という肯定的な意識を持っており、また、マンション内の他住民とのコミュニケーションのありかたについては三世帯とも「お互いの家を訪問し合っでの交流」が適当と考えているうえ、コミュニケーションのレベルについては「とても満足 (3戸)」している。一方で、転居前のマンションでの交流や、他のマンションの住民との情報交換でも「現状の交流は考えられない関係」でもあり、「自分の家だけでなんともならないことに力になってもらえる」と評価している。ただし、「マンション内の限られたメンバーであり、人間関係が濃いとこころと薄いとこころがある」のであり、「全戸とできるとは思わない」とも考えているようである。

- 防犯・防災については、「とても満足している (1戸)」、「まあまあ満足している (2戸)」

としており、特に、「住民間でほとんど顔見知りのため、知らない人がマンション内に入ってくると必ず声をかけることでセキュリティの役に立っている」と考えている。

- 管理組合や管理会社の現状については、「とても満足 (1戸)」、「まあまあ満足 (1戸)」、「どちらともいえない(1戸)」と評価は分かれたが、住民間のトラブルは「あまり無いようだ (3戸)」とみている。

- メーリングリストの存在についての評価

本論文のテーマでもある情報システムの一つとしてメーリングリストの存在についての評価は、「ある程度役立っている (2戸)」、「どちらともいえない (1戸)」と、評価はそうは高くない。また、「最初の (住民間の) つながりをつくる上で意味があった」としながら、現在では「文章は残るので考えるのが面倒」であったり、「直接話したほうが早い」こともあったりと次第にメーリングリストの意味合いが薄れてきているようである。実際、メールの発信は、初年度が月平均 22.9 通であったのに対し、年々メール発信は減少し、8年目には月平均 4.83 通まで下がっている。とはいえ、「はじめの頃、互いの世帯のことを知るためには機能してい

た」と考えられており、「メインエントランスの鍵が故障した等の緊急時の連絡では必要」といった、一部の連絡網的な位置づけとしては評価されている。

<インタビューしたマンションの参考データ>

世帯数：18 世帯  
メーリングリスト開設：2000 年 3 月～現在（通算 8 年間）  
メーリングリスト加入者数：39 名  
メール発信数：通算約 1500 通（8 年間の月平均 15.63 通）

4. おわりに

マンションコミュニティにおいて、住民間の人的コミュニケーションを活性化していくことで、コミュニティの合意形成の基盤を高め、潜在的なコミュニティ内のリスク回避等を情報システムの活用により実現できないかという視点で見えてきた。事例のメーリングリストを導入しているマンションにおいて、全体としてではないとしながらも、人的コミュニケーションがかなり高いレベルであることと管理組合総会等の出席率の高さは無関係ではないと思われる。ここで言えることは、情報システムはやはり道具であり、それを使うマンションの住民に、このコミュニティを良くしていきたいという気持ちがあることが重要であり、とりもなおさず利用する側の住民が、コミュニケーション合理性の視点を持って、一般的互酬性が共有される関係を構築するための利他的な姿勢を持つことが、コミュニティ活性化と様々なリスク回のために重要な要素であろう。同時に一般的互酬性が共有される関係を志向する住民同士のコミュニティが実現、維持されることは住民の満足度の向上につながるのである。情報システムという道具を通じてより多くのマンションコミュニティで住民間の人的コミュニケーションが改善されることを願ってやまない。

<注>

- 1) コミュニケーション合理性—J.ハーバーマス(1929-)によると「目的合理性」が産業や生産中心の経済効率の合理性を意味する、「モノ」の合理性を意味するのに対し、他方、「コミュニケーション合理性」とは人間同士のヨコつながりの合理性である。コミュニケーション合理性によって、人々の相互の理解と合意が形成され、行為の調整が行われるようになる。（「現代コミュニティ論」）
- 2) 互酬性—サーリンズ(1930-)によると、1. 比較的親しい関係において長期的な良好な関係を期待する関係の「一般的互酬性」、2. つねに返済をされることを期待される機械的な関係の「均衡的互酬性」、3. 他人の利益にはあまり関心が無く、常に自分の利益になることを期待する関係の「否定的互酬性」の3カテゴリーがある。サーリンズは、人間関係の希薄化にしたがい、一般的→均衡的→否定的のように移行すると考えた。

<参考文献>

「現代コミュニティ論」(2006,船津衛、浅川達人 日本放送協会)  
マンション管理新時代 日経BP <http://kenplatz.nikkeibp.co.jp/>