

## 「マンション管理員学をまとめてみました」雑感

AA：マンション管理員を6年近く経験しました。お蔭さまで無事卒業できました。ありがとうございました。これらの体験したアイテムをマンション管理員学としてまとめてみました

BB：マンション管理員は、住戸様との接客に努めるかたわら、マンション設備、備品の管理、帳票類のメンテナンス、住戸様出入りの書類の受け取りとフロントへの郵送、駐車場、駐輪場契約、解約の管理など様々な管理を体験しました。特に火災警報やガス漏れ警報などの発報は、発報アナウンスの音が大きく、深夜などは、深刻な状況になってきます。発報の事態が発生した場合は、発報現場に急行し、現状の把握をし、問題がなければ、発砲音を停止させ、リセットして正常監視状態にします。お蔭さまで、発報のケースで、実際に火災やガス漏れが発生していた状況ではありませんでした。発報した原因は、人為的なもの、機械誤作動、検知器の寿命のケースが100%でした。設備異常で誤作動の場合は音が停止できない場合がありますので、専門家によく指導していただいております。警報発報処置を警報発報処置学としました

CC：管理員が一番悩むアイテムは、マニュアルにない状況に出くわすことです。一例を挙げますと、「お宅のマンションから逃げ出して来た犬ではありませんか」と外部の人が、犬を連れて来られたケースが一番困りました。このケースでは、先ず全戸放送でその旨連絡しました。しばらくして、「マンションの近くに犬を探していますとの張り紙がしてあったのでその犬ではないですか」との通報を住戸様からいただき、飼い主に連絡して犬を引き取っていただきました。幸い、住戸様のご協力をいただき、首輪、リードなどをお借りし、外部飼い主様に届けることが出来、このケースは解決しました。結果オーライでしたこの件は、いろいろ考えていくと、困難な問題をたくさん抱えています。この様なマニュアルにないアイテムを、機転を利かせて解決する行動をマニュアルレス機転行動学としました

DD：マンション管理員は、それまでの管理手法を利用したり、新たな管理手法を取得したりして、業務を遂行していきます。今でも家庭で、当時の管理手法を使わせていただいております