

## 平成28年度事業計画

本年度は、マンション管理業に従事する優秀な人材が強い使命感を持って活躍していくことができる環境づくりを進めるべく、マンション管理業の社会的地位向上を目指し、昨年度にも増して、より広範な業務・サービス品質の向上に資する施策をより強力に講じて参ります。

また、法令遵守・コンプライアンス体制整備の徹底を礎として、マンションに安心・安全で快適に長く住まうための施策、防災・減災への取組み、これら課題に応え得る管理組合・居住者支援のための制度改正まで見据えた諸方策を講じ、関係機関に働きかけて参ります。

加えて、管理業務品質の維持向上に向け、専門性の高い人材の育成と確保、マンション居住者及び会員の満足度向上に資する施策を講じて参ります。

これらと併せて、マンションにおける認知症高齢居住者など高経年マンションの実態把握に努め、対応策を検討するとともに、2025年問題を踏まえたマンション管理業の中長期的な方針策定に資する調査研究を進めて参ります。

### I マンション管理業に従事する人材に対する環境づくりとマンション管理業の社会的地位向上のための施策推進

- ① 提供する役務、サービスの広がりなどを踏まえた、現行契約外業務とされる事項等の整理を行い、関係機関に働きかけるなど、マンション標準管理委託契約書の改定に取り組む。(法制委員会)
- ② 会員の人材育成のため、若手職員を主な対象としたアジアのマンション管理実態を視察する海外研修を実施する。(運営委員会)
- ③ マンション居住者間のコミュニティ形成や管理上の様々な問題の解決、建物資産の価値向上をもたらす管理組合の活動や地域を含めた安心・安全で豊かなマンションライフ等を広く募集し顕彰するマンションいい話コンテストを前年度に引き続き実施し、マンション管理業に対するイメージアップと業界のプレゼンス向上を図る。(広報委員会、業務・税制委員会)
- ④ マンション居住者にとって管理会社の満足度評価の対象となる清掃業務、植栽管理業務などの現場品質の向上に資するチェックリストの作成等について検討し、マンション現場の環境づくりに資する。(業務・税制委員会)

- ⑤ 管理組合等からの苦情解決申し出案件の情報整理・審議を行い協会としての見解を提示・その解決を促し、マンション現場の環境づくりに資する。  
(苦情解決委員会)
- ⑥ マンション管理に関する相談対応について、本部・支部間の情報共有の迅速化・充実化を図り、相談員体制を見直し、業務の効率化を向上させ、会員の現場従事者等相談者の満足度向上に資する。(苦情解決委員会)
- ⑦ 「平成27年度苦情解決事例集」の発行と、研修会を通じた事例紹介を行い、会員の広範な業務知識向上に資する。(苦情解決委員会)
- ⑧ 会員の若手技術者を対象とした研修会等の実施に向け、情報収集及び検討を行う。  
(技術委員会)

## II 法令遵守・コンプライアンス体制整備の徹底

### 1. モニタリング制度及びフォローアップ制度の推進

- ① マンション管理適正化法等の遵守状況及び管理組合財産毀損事故防止のためのコンプライアンス体制整備状況の確認のため、モニタリング制度に基づく立入調査及び書面調査を実施する。(コンプライアンス指導委員会)
- ② モニタリング立入調査の結果、必要と認められる会員に対するフォローアップ制度に基づく指導を行う。(コンプライアンス指導委員会)
- ③ 支部モニタリング立入調査を継続して実施する。(各支部)
- ④ 管理組合財産の金銭事故事例に基づいた金銭事故の発生原因及び再発防止策に加えて、当該協会発出通知文書の会員における活用事例に関する研修会等を開催する。(コンプライアンス指導委員会、教育研修委員会、各支部)

### 2. 入会等審査及びコンプライアンス体制整備状況評価の実施

新規入会及び会員資格承継申請社に係るマンション管理適正化法遵守状況、財務状況、コンプライアンス体制整備状況について、入会基準規程に則して審査を実施する。(保証機構執行委員会)

### 3. 会員行動綱領の遵守の徹底

- ① 会員行動綱領抵触事案に対する調査・処分審議を厳正に実施する。  
(綱紀委員会)
- ② 会員処分と、モニタリング及びフォローアップ活動の間での情報の相互反映による、法令遵守指導の一層の推進を図る。  
(綱紀委員会、コンプライアンス指導委員会)
- ③ 管理組合財産の金銭事故防止に資するため、理事長印の取扱いルール等に関する情報の収集及び会員への情報提供を行う。(コンプライアンス指導委員会)

### 4. 地方整備局等との意見交換会の実施

会員の法令遵守の徹底等に資するため、各地方整備局（開発局）との意見交換会を継続して実施する。

## Ⅲ マンションに安心・安全で快適に長く住まうための課題への対応

### 1. 管理組合活動の活性化、居住者のマンションライフ（居住価値）の充実に資する活動

- ① マンション居住者間のコミュニティ形成や管理上の様々な問題の解決、建物資産の価値向上をもたらす管理組合の活動や地域を含めた安心・安全で豊かなマンションライフ等を広く募集し顕彰するマンションいい話コンテストを前年度に引き続き実施し、マンション管理に対するイメージアップと業界のプレゼンス向上を図る。(広報委員会、業務・税制委員会) (再掲)
- ② 管理組合活動の活性化等に資するため、「マンションのW a」サイトにおける「マン活最前線」の事例を分析し、データベース化による管理組合活動支援ツールを検討する。(広報委員会、業務・税制委員会)
- ③ 健全な管理組合運営の支援のため、管理組合活動における区分所有者の自主性等をより高めるための管理組合役員向け支援ツールを検討する。  
(業務・税制委員会)

## 2. 建物及び設備の安全確保、財産価値維持・向上への対応

- ① 建物及び設備の維持保全に関する技術情報、助成・融資制度を協会ホームページへ掲載する。(技術委員会)
- ② 「長期修繕計画モニタリング・簡易耐震診断制度」と管理組合への耐震化情報の提供を継続する。(技術委員会)
- ③ エレベーター及び機械式立体駐車場の安全対策の推進と情報の提供を継続する。(技術委員会)
- ④ 既存マンションにおける省エネルギー及び電力・ガスの小売自由化に関する情報(専有部分・共用部分)を整理し、会員及び一般への周知を行う。  
(技術委員会、業務・税制委員会)
- ⑤ 管理組合から中立的な立場としての視点を求められる建物・設備診断、長期修繕計画の作成業務等を継続して行う。(技術委員会)

## IV 防災・減災への取組み

### 1. 区分所有者及び管理組合に対する支援

- ① 旧々耐震基準マンションの耐震化フォローアップの年2回実施とマンション管理会社への情報提供、支援を通じ、管理組合による主体的な耐震化の促進を図る。(技術委員会)
- ② マンションの準公共財としての位置付けのため、国の施策や、地方公共団体の助成制度等の情報収集と会員広報により、地域防災拠点としてのマンション及び管理組合の役割を担うよう啓発活動を行う。(危機管理委員会)

### 2. マンション管理会社の業務に対する支援

- ① 特に高経年マンションの管理組合に対して、マンション管理会社が耐震化や長期修繕計画の作成等、適切な助言ができるよう情報収集及び情報提供を行う。  
(技術委員会)
- ② 災害時においてマンションでの生活の継続性を維持するための備えができるよう、関係団体との連携により防災、減災に係る情報収集を継続し、会員及び一般へ提供する。(技術委員会、危機管理委員会)

- ③ マンション標準管理規約の改正を踏まえ、災害時に機能する使用細則やマニュアル等の整備に向け、関係団体との連携を図る。(危機管理委員会、法制委員会)
- ④ 建物の維持管理についての区分所有者・管理組合の責務に関する啓発活動を継続して行う。(技術委員会)

## V 管理組合等支援のための制度改正等の関係機関に対する働きかけ

- ① 消費税増税、駐車場使用料収入の減少等による管理組合収支の悪化を受け、改善のための政策要望等、関係当局への働きかけを引き続き行う。  
(業務・税制委員会)
- ② 多額の支出を要する大規模修繕工事等に係る消費税制の見直しを働きかけるための情報収集・政策的検討を行い、関係当局への働きかけを引き続きを行う。  
(技術委員会、業務・税制委員会)
- ③ 建設時においてインフラストラクチャーが整備されているマンションに対して、準公共財としての性格に沿った税制のあり方について検討を行い、時宜に応じて区分所有者の負担軽減及び関係各所との連携等に向けた働きかけを行う。  
(技術委員会、業務・税制委員会)
- ④ ライフラインが整備されているマンションの準公共財としての位置付けに見合った税制のあり方について検討を行い、時宜に応じて区分所有者の負担軽減及び関係各所との連携等に向けた働きかけを行う。  
(技術委員会、業務・税制委員会)
- ⑤ 耐震診断の義務付け、改修による速やかな耐震化の実施及び耐震化の前倒し実施を可能とする各般にわたる助成制度等について検討を行い、時宜に応じて関係当局への政策要望等を行う。(技術委員会、業務・税制委員会)
- ⑥ マンション管理に関する法令等の改正、マンション標準管理規約、マンション標準管理委託契約書等に関して、協会としての要望を整理し関係当局への提案を行う。(法制委員会)
- ⑦ 「民泊」、「インバウンド投資」等の動向について把握し、適時会員に情報提供するとともに、相談業務等を通じて把握した現場の実態等を踏まえ、マンション管理の見地から求められる施策について関係当局への意見具申を行う。  
(法制委員会)
- ⑧ マンション政策、マンション管理業に関連した政策要望について、時宜に応じて検討し、関係当局への働きかけを行う。(業務・税制委員会、法制委員会)

## VI 管理業務品質の維持向上

### 1. 各種資格を含めた専門性の高い人材の育成と確保

- ① 管理業務主任者試験を着実に実施するために、指定試験機関として、管理業務主任者試験事務全般について、適正な試験問題の作成、適切な受験環境の確保、円滑な業務処理を行う。
- ② 管理業務主任者登録実務講習及び同交付講習を着実に実施すると共に、採算性改善に向けた取り組みを行う。
- ③ 平成26年度に検討した研修制度の見直し案を一部修正の上、以下を実施する。
  - ・会員の研修施設を活用して実施している「マンション管理実務体験講習」について、2日間コースの実施を含めて実施回数の更なる増加の検討を行う。  
(教育研修委員会)
  - ・WEB講座「マンション管理実務基礎講座」を開講する。(教育研修委員会)
  - ・「指定法人研修」を「マンション管理ベーシック研修」に名称変更し、初級者が理解しやすいように科目当たりの講義時間を増加すると共に、従来連続2日間の受講であったものを、1日単位で受講できるようにする。  
(教育研修委員会)
  - ・協会が実施する各種研修について、周知方法を工夫し、広報活動の強化を図る。  
(教育研修委員会)
- ④ 協会認定資格等にかかる試験業務、登録業務、研修業務等を着実に実施する。
- ⑤ マンション維持修繕技術者資格について、公的認定化実現のための方策を検討し、併せて試験・研修内容の充実・見直しを継続して行う。  
(マンション維持修繕技術者資格認定事業委員会、技術委員会)

### 2. 管理組合と会員間の信頼関係、マンション居住者及び会員の満足度の向上のための施策の展開

- ① 管理費等保証委託契約更新に際し、保証機構会員の業務実施状況、財務状況等に係る調査・審査を実施し、管理費等保証制度の着実な運用を継続する。  
(保証機構執行委員会)
- ② 国土交通省が進める「マンションの管理の適正化に関する指針」ならびに「マンション標準管理規約、同コメントの改正を踏まえ、改正箇所を中心とした会員の理解促進のための諸方策を推進すると共に、現場実務に応じたQ&Aを作成

のうえ、その活用促進を図る。(法制委員会、各支部)

- ③ 「マンション判例・相談事例検索システム」(会員専用)のコンテンツを充実化させるとともに、検索機能の拡充や研修会等を通じた周知等により会員の活用促進を図る。
- ④ 大規模修繕工事を実施する会員が、管理組合の求めに応じ瑕疵保険を付保する際、保険料の割引を受けられる制度への加入を目指す。(技術委員会)

## VII. マンション管理業に関する各般の研究及び情報提供

### 1. マンション管理業の実態に関する調査・研究及び情報提供

- ① マンションにおける認知症高齢居住者の事例を調査するとともに、その対応策等について検討し、会員に情報提供を行う。(産業政策委員会)
- ② マンションにおける認知症高齢居住者の実態に関する情報を共有すると共に、当該課題の解決に向けた意識の向上を図るため、会員の従業者を対象としたセミナーを開催する。(産業政策委員会)
- ③ 会員の業務に資するため、前年度に引き続き「平成28年マンション管理受託動向調査」を実施する。(産業政策委員会)
- ④ 会員の業務に資するデータや会員から要望の多いデータ等を収集分析し、報告書や数値データ等の形で会員に情報提供する。(産業政策委員会)

### 2. マンション管理業に関する中・長期を見据えた調査・研究

- ① 高経年マンションにおける人間関係、管理の仕組み、管理会社の仕事等を再びデザインするコンセプトで前年度に設置した「マンションリ・デザイン研究会」(座長 齊藤広子 横浜市立大学国際総合科学部教授)で整理された高経年マンションにおけるハード面とソフト面の中長期の課題に関する対応策等について検討を行う。(産業政策委員会、技術委員会)
- ② 「マンション2025ビジョン懇話会」(座長 齊藤広子 横浜市立大学国際総合科学部教授(元明海大学不動産学部教授))で整理されたマンションにおける「2025年問題」に関する課題をもとに、高経年マンションに快適に住み続けられるための技術及び仕組みの研究に取り組むと共に、超高齢化社会の到来及び少子化のさらなる進行も見据えたマンション管理業の中長期的な方針の策定

に取り組む。(産業政策委員会、技術委員会)

### 3. 住生活総合サービスに関する調査・研究

住生活総合サービスの浸透に資するため、当協会が実施する各般の研究成果について、「住生活総合研究所」から発信を行う。

## VIII その他

### 1. 「マンションのW a」サイトの普及促進

「マンションいい話コンテスト‘2016」の実施に伴い、各活動において会員及び関係諸団体のホームページ上でのリンク設定を推進し、より良いマンション活動のナレッジの共有を図り、各マンションでの取り組みへつなげるよう、社会的認知度の向上を図る。(広報委員会)

### 2. 海外のマンション管理事情の調査・研究の実施

米国のマンション等住宅の管理実情等把握のため海外視察団を派遣する。  
(運営委員会)