

平成29年度事業計画

本年度は、マンション管理業に従事する職員が、生きがいや誇りをもって業務を行うことができる環境づくりを強力に推進するとともに、その一人ひとりの提供するサービスが、時代の要請に応じた、より適切かつニーズに適ったものとなるよう、マンション標準管理委託契約書改定への取り組みをはじめとする各般の施策を講じ、マンション管理業の社会的地位の向上に努めて参ります。

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・減災への取り組み、これら諸課題に応え得る管理組合等支援のための制度改正まで見据えた諸方策を講じ、関係機関へ働き掛けて参ります。

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、管理組合に対する適時適切な役務の提供に資する活動を行うとともに、マンション管理業の実態に関する調査・研究及び情報提供を行って参ります。

I マンション管理業に従事する職員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 提供する役務やサービスの広がり、現行契約外業務とされる事項等を踏まえ、関係機関への働き掛けを行う等、マンション標準管理委託契約書の改定に引き続き取り組み、時代の要請に応えるサービスが、より適正かつ円滑に提供されるための環境づくりを通じ、もってマンション管理業の社会的地位向上に資する。
(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し、その成果により、参加した職員の職務意欲の向上を図る。(運営委員会)
- ③ マンション管理業の役割と業務の見える化として、管理会社職員を対象とした現場で体験したいい話も募集する「(仮称) マンションいい話コンテスト～住まう喜び、共に創るマンションライフ」を実施し、顕彰による社員のモチベーションアップと、入賞作品の効果的な広報による業界のプレゼンス向上を図る。
(広報委員会)

- ④ 平成28年度に作成した認知症に関するミニドラマ「認知症になっても長く住み続けられるマンション」と認知症対応マニュアル「マンションにおける認知症の事例と対応策」を基にセミナーを開催し、認知症に対する更なる意識の醸成と正しい理解の啓発を行う。(産業政策委員会)
- ⑤ マンション管理業における「三つ目の老い」ともいうべき、現場職員の高齢化と採用難による人手不足、小規模物件における管理員不在体制等に対応するため、現場におけるIOT活用方策等を検討し、業務の効率化と顧客満足度の向上に資する。(業務・税制委員会)
- ⑥ 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、マンション管理の現場の環境づくりに資する。
(苦情解決委員会)
- ⑦ マンション管理に関する相談対応について、本部・支部間の迅速な情報共有により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)
- ⑧ 「平成28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、会員の現場従事者等の広範な業務知識向上及び人材育成に資する。
(苦情解決委員会)
- ⑨ 管理組合からマンションの維持・修繕の専門家集団と期待されている会員の若手技術者・フロント担当者を対象に、建物・設備に関する不具合発生時に速やかに対応できるよう「(仮称)技術系対応事例集」を発行し、研修会を通じた事例紹介を行い、会員の現場従事者等の広範な業務知識向上及び人材育成に資する。
(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を効果的に実施するとともに、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発生防止に資するため、管理組合が保管する銀行届出印等について、従業員による不正使用を防止する施策ならびに、管理組合財産の金銭事故の発生原因及び再発防止策等に関する研修会を開催する。
(コンプライアンス指導委員会、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)

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もうための課題への対応

1. 居住価値の充実に資する活動を通じた、居住者と管理会社との信頼関係の強化

- 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から生まれたエピソードを募集し顕彰する「マンションいい話コンテスト」の実績を踏まえた、マンション管理に対するイメージアップ戦略活動を継続して実施する。
(広報委員会、業務・税制委員会)

- 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について引き続き検討する。(広報委員会、業務・税制委員会)
- ③ 火災保険料が上昇している高経年マンションに対し、会員が管理業務を受託し、良好な維持管理がなされているものについて、保険料が割引かれるよう損害保険会社に働き掛けを行う。(技術委員会、業務・税制委員会)
- ④ 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)
- ⑤ 管理組合における総会の成立や合意形成の円滑化に資するため、不在区分所有者や無関心層、高齢者等からの出欠通知や議決権行使書等の円滑な回収を支援するツール等について検討する。(業務・税制委員会)
- ⑥ マンションにおけるペット飼育問題等について関係機関との連携により、セミナーの開催等、会員社を通じた管理組合への情報提供方策について検討する。
(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 平成30年4月に施行される改正宅地建物取引業法において、新たに導入されるインスペクション制度の動向を注視し、会員が管理組合から受託する管理業務のうち、法定点検等の情報が改正法における建物状況調査に準ずる位置付けとなるよう「管理に係る重要事項報告作成に関するガイドライン」の見直し等対応を行う。(技術委員会、業務・税制委員会)
- ② マンションのテレビ共同受信設備に関し、携帯電話の700MHz帯電波による受信障害や、平成30年から実用放送が開始される4K・8K放送等に対応するための情報を整理し、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)
- ③ 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)
- ④ 大規模修繕工事を実施する会員に加え設計・監理を受託する会員が、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が追加されるよう保険法人への働き掛けを行う。(技術委員会)

- 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、耐震化を後押しする簡易耐震診断等を継続して行う。
(技術委員会)
- ⑥ 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)

IV 防災・減災への取組み

- ① 平成28年熊本地震における管理組合の備え、管理会社の対応に関する調査結果をまとめ、いつでも起こりうる大地震への備え・対応の情報を共有することにより、防災・減災に対する啓発活動に役立てる。(危機管理委員会)
- ② 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)
- ③ 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、減災に係る国の施策や、地方公共団体の助成制度等の情報収集を継続し、会員及び一般へ提供する。
(技術委員会、危機管理委員会)
- ④ 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)

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 戸建てとは異なる分譲マンション特有の問題を整理し、分譲マンションを取り巻く様々な環境変化やそれに応じた環境整備を行うための政策要望や関係当局への働きかけを継続して行う。(業務・税制委員会)
- ② 高経年化が顕著に進むマンションにおいて今後ますます重要となる大規模修繕工事等の適時適切な実施を支援するための金融税制に関する要望等、関係当局への働きかけを引き続き行う。(技術委員会、業務・税制委員会)

- ③ マンション管理業の品質向上等に資するため、現場における管理業務主任者の設置状況等について実態を把握し、適切な設置のあり方等について検討を行う。
(法制委員会)
- ④ 「民泊」、「改正個人情報保護法」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)

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 マンション管理適正化法に定める指定試験機関として、管理業務主任者試験事務を適正に実施する。
- ② マンション管理適正化法に定める登録講習機関として、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ともに、採算性の改善に向けた取組みを行う。
- ③ マンション維持修繕技術者（協会認定資格）に係る試験業務、登録業務、研修業務等を着実に実施する。
- ④ 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するとともに、併せてこれに資する試験・研修・ハンドブックの内容の充実・見直しを行う。(技術委員会、マンション維持修繕技術者資格認定事業委員会)
- ⑤ マンション管理適正化法に定める指定法人として、マンション管理アドバンス研修・ベーシック研修等、マンション管理業従事者に対する各種研修を着実に実施するとともに、法令改正時における改正内容周知等、必要に応じてタイムリーに研修を開催する。

2. 管理組合に対する適時適切な役務の提供

- 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 会員の業務に資するため、最近の相談事例やモニタリング調査における質疑等も踏まえ「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」実務Q&Aの見直しを行う。(法制委員会・コンプライアンス指導委員会)
- ③ 会員の業務に資するため、個人情報保護法の改正動向等に対応し、「マンション管理業における個人情報保護ガイドライン」の見直しを行う。(法制委員会)
- ④ 会員及び管理組合における事務の効率化や利便性向上、未収金や毀損事故リスクの低減に資するため、管理費等の収納や現場現金の取扱いについて、カード決済等のシステムを検討する。(業務・税制委員会)
- ⑤ 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現場品質の向上に資する「眼のツケドコロ」シリーズの展開等について検討し、マンション現場の環境づくりに資する。(業務・税制委員会)
- ⑥ 管理委託業務発注時における発注内容の明瞭化、当事者間の相互理解を支援するため、平成17年に作成した「マンション管理業務共通発注仕様書」の見直しを行う。
- ⑦ 「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させるとともに、検索機能の拡充等により会員の活用促進を図る。

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 会員の業務に資するため、前年度に引き続き「平成29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)
- ② マンション現場における管理員や清掃員の雇用の実態を明らかにするとともに、現場の高齢化と人材採用難の問題についての課題を整理し、高経年マンションに快適に住み続けられるための仕組みづくりなどに資する情報提供を行う。(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設置された「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）において、高経年マンションにおける中長期の課題に関する対応策等について引き続き検討を行う。

（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）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ともに、超高齢化社会の到来及び少子化の更なる進行に的確に対応するマンション管理業のあり方について検討する。

（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」の実施に伴い、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

欧州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）