

## 平成30年度事業計画

当協会は、平成30年3月15日、第331回理事会において「中期事業計画2018-2022」を策定いたしました。

この中で、「マンション管理業」の社会的な意義を、基本的に三つの役割に整理しています。1つ目は、居住者の生活環境の器である「ハードとしての建物・設備を守る役割」。2つ目は、「居住者の生命・安全を守る役割」。3つ目は、「居住者の生活を守る役割」。

すなわち、管理会社は、管理組合、マンション居住者に常に寄り添う最も身近なサポート役として、建物・設備を守り、安全・安心・快適な生活環境を守り、末永くマンションの価値を上げていくという、大変重要な社会的役割を負っています。

我々は、マンション管理組合・マンションユーザーはもとより、社会全般に対して、この社会的に重要な役割を広く深く認識していただく努力を継続していかなければなりません。マンション管理組合・マンションユーザー・社会全般からの広く深い認識の実現には、マンション管理業への「高い評価と厚い信頼」が不可欠です。

そして、「高い評価と厚い信頼」の実現には、マンション管理業が「人的資源」で成り立つ業であることを考える時、業界従業者の成長・モチベーションの向上が喫緊の課題として考えられます。

従って、当協会は、基本目標として、「マンション管理業の成長発展・社会的評価の向上」と、「業界従業者の処遇の改善・社会的評価の確立」を2つのミッションとして掲げ、5年の中期計画の中で、ミッションの実現に向けた活動を力強く進めて行くものといたしました。その初年度である、「平成30年度事業計画」は以下の通りです。

### ミッションⅠ 「マンション管理業の成長発展・社会的評価の向上」に向けた施策

#### 1. コンプライアンス体制の強化・深耕

- 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) 本部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してフォロー

- 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) コンプライアンスに関する研修を実施する。  
(コンプライアンス指導委員会、教育研修委員会)
- ② 会員行動綱領の遵守の徹底
- 改定行動綱領等ガイドラインの周知徹底を図るとともに、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)
- ③ 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行い、もってマンション管理業の発展に資する。(保証機構執行委員会)
- ④ 管理費等保証制度の着実な運用
- 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. 建物の高経年化に配慮した安全・安心な空間の提供

- ① 大規模修繕工事や共用部工事を受注する会員の受注環境を把握し、今後の方向性を検討する。(技術委員会)
- ② 建物の高経年化に対し、日常の点検・補修の実績やデータの集積ができている管理組合が、適時適切な維持修繕がなされ、資産価値・居住価値の維持向上が図られるよう、例えば駐車場施設の利活用や、集会室の改廃・リニューアルなどマンションごとの個別性を意識したバリューアップ提案等ができる環境を整備する。また、関連業界との連携を視野に賛助会員制度の活用を検討する。  
(技術委員会)
- ③ マンションごとに長期的なビジョンに沿った長期修繕計画を保有する重要性を発信し、その作成・見直し・完備に向けた環境づくりに着手する。  
(技術委員会)
- ④ 建物及び設備の維持保全・耐震化等に関する技術情報、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)
- ⑤ 居住者・管理組合の視点で、管理会社の満足度評価及び業務品質の向上に資する情報(冊子やツール)の展開を継続し、管理現場の環境づくりに資する。

(業務・税制委員会、技術委員会)

### **3. 居住者の高齢化等に配慮した、快適に永く住み続けていくための専有部サービスの提供**

居住者が高齢・認知症になっても快適に永く住み続けられるための課題を整理し、管理会社や管理組合などの実務上の対応の指針を策定するため、医療や介護、法的側面、マンション管理実務など幅広い視点から検討を行う研究会を設置する。

(産業政策委員会)

### **4. 防災・減災への取組み、コミュニティ形成の促進**

- ① 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、管理会社・管理組合への啓発活動を継続する。(危機管理委員会)
- ② 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)
- ③ 防災、減災への取組を後押しする(保険制度)の検討(危機管理委員会)
  - 1) 管理会社が行う災害発生時の緊急対応、復旧・復興に向けた管理組合支援に資する災害対応費用保険について、幅広い視点から組成(新設)の検討を行う。
  - 2) 管理組合の活動や管理組合役員の役割の変化(拡大)に伴うリスクを担保する保険について幅広い視点から組成(新設)の検討を行う。
- ④ 管理組合が、発災時の被害の最小化を目指した防災・減災への取組み及び近隣地域との「共助」に向けたコミュニティ形成などについて、会員の支援状況を把握する。(危機管理委員会)

### **5. 管理組合の「マネジメント」サポート機能の強化**

- ① 管理組合の「マネジメント力」向上に向けた調査、研究等の充実  
(産業政策委員会)
  - 1) 建物の老朽化や居住者の高齢化、災害の激甚化、管理不全マンション等の社会的課題に関する実態値を明らかにするための調査研究方法の検証及び調

査実施の準備を行う。

- 2) 現場従業員の雇用状況に関し、働き方改革の対応状況等を含めて追加調査を実施し、会員社の現状や課題を明らかにする。
  - 3) 管理組合の「マネジメント力」向上に資するために有意な、判例・検索システムの拡充と啓発を進める。
  - 4) マンション管理受託動向調査を継続実施するとともに、「マンション総合調査」等、関係省庁等が行う各種統計調査実施時の協力要請に際し、適切な調査協力方法等について、適時、意見交換を行っていく。
- ② 建物の高経年化に対し、日常の点検・補修の実績やデータの集積ができている管理組合が、適時適切な維持修繕がなされ、資産価値・居住価値の維持向上が図られるよう、例えば駐車場施設の利活用や、集会室の改廃・リニューアルなどマンションごとの個別性を意識したバリューアップ提案等ができる環境を整備する。また、関連業界との連携を視野に賛助会員制度の活用を検討する。  
(技術委員会 再掲)
- ③ マンションごとに長期的なビジョンに沿った長期修繕計画を保有する重要性を発信し、その作成・見直し・完備に向けた環境づくりに着手する。  
(技術委員会 再掲)
- ④ 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、管理会社・管理組合への啓発活動を継続する。  
(危機管理委員会 再掲)
- ⑤ 管理組合運営の活性化を支援するため、マンションの基本的事項の理解促進、組合活動への参加意識向上に役立つような、組合員・役員向けの情報(冊子やツール)の展開を継続して行う。(業務・税制委員会)
- ⑥ 管理現場における、居住者の利便性向上、現金等毀損リスクの低減に資するため、平成29年度補助事業(マンション管理事務室における現金のカード決済化推進支援)で得た知見等を活かして会員に対する情報提供を行う。  
(業務・税制委員会、コンプライアンス指導委員会)
- ⑦ 関係団体との協働により、時宜に応じ会員及び管理組合運営にとって有益な情報(新4K8K衛星放送開始に向けた対応等)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)
- ⑧ 適切な管理受託業務遂行のため、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)
- ⑨ 「平成29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)

- ⑩ 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)

## 6. マンション管理業の広報宣伝活動の促進、協会機能の強化

- ① マンション内におけるコミュニティ活動や、建物の資産価値及び居住価値の向上をもたらす管理組合活動を募集し、広報活動を通じて、そこに寄り添うマンション管理会社、管理業の社会的役割の重要性をPRする。
- ② 2019年12月に協会設立40周年を迎えるにあたり、周年事業の立案を進める。(運営委員会・広報委員会)
- ③ 協会の認知度を向上させるひとつの方策として、賛助会員制度を活用し、賛助会員を介した広報宣伝活動の促進について検討する。(技術委員会)

## 7. その他

国土交通省（本省、各地方整備局及び北海道開発局）との各般の意見・情報交換会等を、継続して実施する。

# ミッションⅡ 「業界従業者の処遇の改善・社会的地位の確立」に向けた施策

## 1. 労働生産性の向上を意識した管理業務品質の維持向上

- ① マンション維持修繕技術者資格の性格と活用の方向性について課題を整理し、公的資格化実現のための具体的な検討に着手する。  
(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)
- ② 「業務標準仕様」の整備による業務負担の軽減
  - 1) 平成29年度に策定した「マンション管理業務共通見積書式」の活用の実態を把握するとともに、管理現場における一層の浸透を図る。  
(業務・税制委員会)

- 2) 管理業務品質の維持向上と業務生産性の向上、現場負担の軽減に資するため、管理現場で実際に活用できるツール（汎用的な書式、外国語版掲示物等）の作成・提供を適宜行う。（業務・税制委員会）
- ③ 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着実、適正に実施する。
- ④ 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。
- ⑤ マンション維持修繕技術者試験を着実、適正に実施する。  
（マンション維持修繕技術者資格認定事業委員会）
- ⑥ 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・ベーシック研修等をマンション管理業従業者の業務水準向上に資するテーマを選定の上実施すると共に、昨年度アンケート評価結果を踏まえ、更なる満足度向上に向けた改善を行う。（教育研修委員会）
- ⑦ マンション管理業従業者の業務水準向上に資する新たな体験型講習を試行し、継続実施に向けた検証を行う。（教育研修委員会）
- ⑧ 会員の人材育成に資するため、若手職員を主たる対象としたアジアでのマンション管理海外研修を実施し、アジアのマンション管理事情の視察、考察の過程を通じて、同業他社社員との交流による相互啓発、情報交換、問題意識の共有、業界従業者としての連帯感醸成の場とし、参加者の職務意欲の向上を図る。  
（運営委員会）
- ⑨ 管理会社職員を対象としたイベントを実施し、働き方改革（労働環境改善・生産性向上の取り組み）推進に向けた先進事例を共有及び広範に発信するとともに、社員のモチベーションアップを図る場を創出することで、現場社員の人材確保・育成に寄与する。（広報委員会）
- ⑩ 米国におけるマンション等住宅管理事情を視察、把握し、マンション管理に係るグローバルな見識を高め、併せて、参加者の職務意欲の向上に資するため、海外視察団を派遣する。（運営委員会）

## 2. 法制度・税制度等への対応

- ① 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、関係当局への政策要望や関連団体との協議などの働きかけを行う。（技術委員会、業務・税制委員会）

- ② 改正宅地建物取引業法(インスペクション制度)、住宅宿泊事業法(民泊制度)の施行後の動向を注視し、適時、会員への情報提供等を行う。  
(技術委員会、業務・税制委員会、法制委員会)
- ③ マンション標準管理委託契約書の改訂を踏まえ、改訂箇所を中心に、会員等の理解促進を図るため、「マンション標準管理委託契約書」(冊子)の改訂版を発行するとともに、本部及び支部において会員に対する説明会の実施や、会員等からの問い合わせ対応等を通じ、改訂された標準管理委託契約書の活用促進を図る。(法制委員会)
- ④ 管理業務主任者について、より一層の業務品質の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)
- ⑤ 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の見直しについて継続して行う。(法制委員会・コンプライアンス指導委員会)

### **3. IT（情報技術）化の推進**

現場職員の高齢化と採用難による人手不足等に対応するため、現場におけるIT活用方策等を検討し、業務の効率化・生産性の向上、顧客満足度の向上に資する。  
(業務・税制委員会)

### **4. 国際化への対応**

現場従業者の高齢化と採用難による人手不足等に対応するため、外国人労働者の受け入れについて、他業界を含めた資格・制度等についての調査、研究を行う。  
(産業政策委員会)