

## 平成30年度事業報告

平成最後の年度、マンションは全国で644万戸を超え、都市生活の一般的な住居形態となっている。この中、少子高齢化、マンションを巡る「2つの高齢化問題」は日々進行しており、様々な問題を顕在化させている。

マンション管理組合においては、居住者の高齢化等に伴う想定以上の収入減少、建物の高経年化等に伴う想定以上の支出増は深刻であり、管理組合財政は逼迫度を深めている。加えて、役員のみならず手不足・人材不足が顕著で、管理組合のマネジメントは益々厳しくなっている。

また、マンション管理会社においては、人手不足・人件費の上昇が一段と進んでおり、管理会社のマネジメントも一段と厳しさを増している。

これらを合わせて鑑みれば、社会生活の基盤であるマンションの劣化、スラム化が将来にわたって進行しかねないという状況が現実となっている。

こうした状況下、当協会は、平成30年3月、5年計画の「中期事業計画2018-2022」を策定、2つのミッションを掲げ、各般の施策を展開することとした。

その初年度となる今年度、成果の一つとして挙げられるのが「災害対策出動保険」。台風による水害や地震など災害発生時に発生する多くの緊急費用について、本保険による費用の補填によって、管理会社が大规模災害発生時の対応に費用の不安なく対応業務に邁進する道を開くもの。本年3月より募集開始した。このほか、多岐にわたる実施事業の詳細は、以下の通りである。

なお、本年3月、平成30年度事業実績を踏まえ、「中期事業計画2018-2022」のフォローアップ及び所要の修整を行った。

### 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（通常立入調査）を59社に、書面調査を全会員に実施した。

（コンプライアンス指導委員会）

- 2) フォローアップ制度に基づき、対象社に対して是正報告書・対応状況報告

書の提出依頼及び提出された報告書に関する確認又は指導を、また改善状況の確認のため、1社に対して再立入調査を実施した。

(コンプライアンス指導委員会)

3) 支部モニタリング制度に基づき、マンション管理適正化法等の遵守状況及びコンプライアンス(内部統制の整備状況)に関する立入調査を全支部で27社実施した。(各支部)

4) コンプライアンスに関する研修をアドバンスPlus研修として実施した。

i) 平成29年度国土交通省立入調査結果について

重要事項説明書等の作成・交付に当たっての留意点について

ii) 平成29年度苦情解決事例集の解説

iii) クレーム対応について

11月20日～12月13日に掛けて全国7地域で8回開催した。

(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

1) 会員行動綱領抵触事案に対する調査及び処分に係る審議を厳正に実施し、4件の嚴重注意処分、8件の指示処分、6件の委員長指導を行った。

(綱紀委員会)

2) 過年度の処分事案の中で再発防止実施状況の確認を含めた特別立入調査が必要とされた3社(①1)の59社の内数)について当該特別立入調査を実施した。(綱紀委員会、コンプライアンス指導委員会)

3) 改定行動綱領等ガイドラインの周知徹底のため、2018年3月の再周知通知の発信に続き、2018年9月にも再々周知通知を発信した。

(綱紀委員会)

③ 協会入会基準規程及び保証機構入会基準規程に則り、入会申請社及び資格承継申請社の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等について審査を実施した。(保証機構執行委員会)

(正会員)

新規入会4社、資格承継0社、退会9社、期末会員数359社

(保証機構会員)

新規入会2社、資格承継0社、退会7社、期末会員数303社

④ 平成30年度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、財務状況等を調査し、これらの調査結果を基に保証契約更新の可否について審査した。(保証機構執行委員会)

(審査結果)

通常受諾	297社
担保提供による受諾	2社
受諾拒否	該当なし
更新申込なし	5社

(保証受諾状況／平成31年3月31日現在届出済分)

管理組合数	93,930組合
管理戸数	5,887,771戸
保証基金	1,703百万円
保証受諾額	155,157百万円
保証倍率	91.1倍

## 2. 建物の高経年化に配慮した安全・安心な空間の提供

- ① 技術委員会のもとに小委員会（技術小委員会）を組成し、事業計画のテーマに関し協議を重ねアンケートを実施。大規模修繕工事関連業務に対しての会員の取り組み方・受注環境の把握を行った。

初回アンケートにて、同業務の受注の有無、建設業許可の有無を問い、同業務に対する関与の属性を把握し、その後、詳細のアンケートを実施し、同業務への取り組み方や受注環境に関する外的要因や内的要因を把握した。

（技術委員会）

- ② 2. ①の大規模修繕工事関連業務のアンケート項目に維持管理情報の活用状況を設定し、その活用状況を把握するとともに次年度の活動方針を定めた。また、賛助会員への加入の意向を持つ企業にアンケートを実施するための準備を行った。（技術委員会）

- ③ 2. ①の大規模修繕工事関連業務のアンケート項目に会員社の長期修繕計画作成への取り組み状況の項目を設定し、会員の取り組み状況を把握した。

また、他団体の設置する長期修繕計画に関する研究会やエレベーターのリニューアル計画に関する調査への協力を行い、次年度も継続することとした。

（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した。（技術委員会）

- ⑤ 管理組合活動を支援するツールとして、小冊子「はじめての管理組合シリー

ズ」の続編となる「管理規約を知る」、「マンションの防犯」、「マンションのコミュニティ」を発行した。（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**

認知症の高齢者に関し、医療や介護、法律、行政福祉部門の協力を得て、研究会を発足。管理会社を中心とした社会福祉部門との連携のフローをまとめ、次年度に着手するケーススタディ収集のための準備を行った。（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 大阪北部地震、北海道胆振東部地震の調査を行い、大阪北部地震について被害の速報発表を行った。

また、災害発生が重複する事態に備えて、協会災害用ホームページの改修に着手した。（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した。

（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) 大規模な災害発生時の管理会社の対応を後押しする「災害対策出動保険」を損害保険会社と連携し開発した。年度末に本部・各支部にて説明会を開催し、3月1日より始動した。

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の検討に着手した。

④ 1月に、大阪市北区と、地域コミュニティの推進、防災・減災及び災害対応、福祉・子育て支援の充実を図ることを目的として協会関西支部が連携協定を締結。相互に連携協力し、マンションのコミュニティ形成をはじめ、防災など課題解決に取り組むこととなった。（産業政策委員会・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) 大阪市北区と協働し、災害時の想定被害や避難所等の情報を地図上に落とし込み、区内に立地するマンションの防災計画立案に資する調査研究に着手した。
  - 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把握した。
  - 3) 「マンション判例・相談事例検索システム」(会員専用)の利用状況は、利用会員数225社(前年度比+7%)、アクセス数5,009件(同+5%)、検索数27,687件(同+19%)であった。
  - 4) 会員の業務に資するため、前年度に引き続き「平成30年マンション受託動向調査」を実施した。また、その内容に関し、事務局内部でデータの取り扱い、活用方法を協議し、次年度より調査内容の見直しを図るよう検討した。
- ② 2. ①の大規模修繕工事関連業務のアンケート項目に維持管理情報の活用状況を設定し、その活用状況を把握するとともに次年度の活動方針を定めた。また、賛助会員への加入の意向を持つ企業にアンケートを実施するための準備を行った。(技術委員会 再掲)
- ③ 2. ①の大規模修繕工事関連業務のアンケート項目に会員社の長期修繕計画作成への取り組み状況の項目を設定し、会員の取り組み状況を把握した。また、他団体の設置する長期修繕計画に関する研究会やエレベーターのリニューアル計画に関する調査への協力を行い、次年度も継続することとした。(技術委員会 再掲)
- ④ 大阪北部地震、北海道胆振東部地震の調査を行い、大阪北部地震について被害の速報発表を行った。  
また、災害発生が重複する事態に備えて、協会災害用ホームページの改修に着手した。(危機管理委員会 再掲)
- ⑤ 管理組合活動を支援するツールとして、小冊子「はじめての管理組合シリーズ」の続編となる「管理規約を知る」、「マンションの防犯」、「マンションのコミュニティ」を発行した。(業務・税制委員会 再掲)
- 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、2017年度の国交省の補助事業(電子決済システムの実証実験)の活動報告書をホームページに掲載並びに冊子として会員に配付する等、情報提供を行

った。(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、会員向けの情報提供並びに意見交換の場として研修会や説明会を本部並びに支部において実施した。

i) 住宅金融支援機構制度(開催地:本部・東北・関西・九州支部)

概要:「マンションすまい・る債」、「マンション共用部分リフォーム融資制度」に関する説明会

ii) 新4K8K衛星放送(開催地:東北・関西・九州支部)

概要:新4K8K衛星放送の開始に向けて必要となる対応等に関する説明会

iii) 地震保険制度(開催地:北海道・東北・中国四国支部)

概要:大地震への備え・地震保険制度に関する説明会

また、警察庁(警視庁)との防犯連携活動として、協会と各都道府県警と覚書を締結し、見守り活動、振り込め詐欺防止アドバイザー委嘱の推進の他、管理組合と都道府県警察との連携活動事例を会員向けに紹介した。更には、日本郵便と連携して、オープン型宅配ボックスを設置した社会実験(マンションの空きスペースを活用し地域住民も利用可)に向けて、着手した。

(技術委員会、業務・税制委員会)

⑧ 管理組合等からの苦情解決申し出案件の情報整理を行い協会としての見解を提示し、マンション管理の現場の環境づくりを図った。(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、会員の現場従業者等の広範な業務知識向上及び人材育成を図った。

(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業者等相談者の満足度向上を図った。(平成30年度一般相談受付件数5,801件、前年度比94.0%)(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 マンションにおけるコミュニティ形成や管理上の諸問題解決に向けた活動、建物の資産価値・居住価値向上に向けた取組み、安心・安全で豊かなマンションライフに繋がる取組み等を広く募集し顕彰する「マンションいい話コンテスト2018(一般編)」を実施し、マンション管理への関心喚起、マンション管理業の社会的役割のPRに努めた。(広報委員会)

② 本年度についても、マンションライフ総合支援サイト「マンションのW a」

のコンテンツ「マン活最前線」で様々な管理組合活動・マンション活動を毎月2事例紹介し、管理組合活動の活性化に向けた情報発信を継続して実施した。

(広報委員会)

- ③ 協会設立40周年を迎えるにあたり、周年事業の方向性、実施規模等を検討し実施案をまとめた。(広報委員会)
- ④ 協会ホームページのコンテンツ検索のしやすさ、携帯端末から閲覧する際の見やすい画面構成を企図して、ウェブサイトトップページの更改に着手した。(広報委員会)
- ⑤ 将来の就業者層にマンション管理業を認知してもらおうという観点から、小中学生を購読対象とする既刊本『仕事・職業』(ポプラ社刊行)に「マンション管理の仕事」として管理業務主任者に関する記事を掲載し、若年層に対するPRを図った。(広報委員会)
- ⑥ 協会の認知度を向上させるひとつの方策として、賛助会員制度の再始動を検討し、賛助会員への加入の意向を持つ企業にアンケートを実施するための準備を行った。(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、継続して実施した。

### 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位置づけについて、マンション管理と密接に関係のある日常修繕工事～大規模修繕工事～長期修繕計画との関連性・親和性があることを確認し次年度にこの位置づけ、あり方について本格的に検討することとした。(技術委員会)
- 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」の利用実態・書式への意見等の調査を実施し、調査結果ならびに改訂版を公表、管理現場における一層の活用・普及促進を図った。(業務・税制委員会)
- 2) 会員の業務支援ツールとして、従来の「フロント事務管理業務マニュアル」を「マンション担当者業務マニュアル」として改訂発行した。  
(業務・税制委員会)
- 3) 外国人居住者向けにマンション内への掲示や文書配布等への活用に資する、「マンション管理多言語文例集」を発行した。(業務・税制委員会)
- 4) 管理現場における、居住者の利便性向上及び現金等の毀損リスクの低減に資するため、平成29年度の国交省の補助事業(電子決済システムの実証実験)の活動報告書をホームページに掲載並びに冊子として会員に配付等の情報提供を行った。(業務・税制委員会 再掲)
- 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、適正に実施した。
- 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した。
- ⑤ マンション維持修繕技術者試験を着実、適正に実施した。  
(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した。

マンション管理アドバンス研修のテーマとして

- i) マンション管理に係る最近の紛争事例について
- ii) 空き家・行方不明者、相続放棄発生時の実務について
- iii) マンション標準管理委託契約書の改訂等について

5月25日～7月2日に掛けて全国7地域で9回開催した。

ベーシック研修は、二日間にわたる研修でテーマとしては、

- i) 区分所有法とマンションに関する事項
- ii) マンション管理適正化法と管理業務主任者に関する事項
- iii) 建物及び附属設備の維持又は修繕に関する企画又は調整

9月11日～10月19日に掛けて全国7地域で7回開催した。

- 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、マンション管理実務体験研修（テーマ型）として新設し、エレベーターをテーマとして取り上げ東京地区で6回開催した。アンケートの結果は概ね好評であった。（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て大連（中国）のマンション管理実態を視察・考察する第5回・第6回マンション管理海外研修を実施した（第5回参加：17社34名、第6回参加：15社27名）。（運営委員会）
- ⑨ 管理会社職員を対象とした「マン活トレンド発表会 2018」を開催し、働き方改革への取組事例や顧客満足向上に向けた取組事例の共有、「マンションいい話コンテスト 2018（管理会社編）」表彰イベントを通じた職務への取組事例ややりがいの共有、従業者のモチベーションアップを図る場とした。（広報委員会）
- ⑩ 米国のマンション等住宅の管理事情等を把握し、管理業に活かすことを目的として、31名からなる海外視察団を組成し派遣した。（運営委員会）

## 2. 法制度・税制度等への対応

- ① 高経年マンションにおける建物・設備の老朽化による修繕工事の増加や居住者の高齢化に伴う費用負担の問題等が懸念される中、マンションのスラム化等の問題が生じないように、資産価値の維持や管理組合の円滑な運営の確保、適切な修繕工事の推進等の課題解決への取り組みとして、税制改正や相応する措置（助成等）について要望する旨、平成31年度税制改正要望として、平成30年8月に国土交通大臣宛に要望書を提出した。（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）に関するQ&Aを作成、並びに、大規模修繕工事瑕疵保険制度説明会（東京・大阪）を開催し、改正法施行後の動向について、会員への情報提供等を行った。（技術委員会、業務・税制委員会、法制委員会）
- ③ マンション管理適正化法等に関する課題・問題点に関し、関係委員会を通じて、会員の意見を収集し、制度の見直し検討に着手した。（業務・税制委員会、法制委員会）
- ④ 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、研修会の実施や問い合わせ対応等を通じて会員への周知を図った。(法制委員会)

- ⑤ 会員に対し、管理業務主任者の設置状況等に関する実態把握のための調査を実施し、適切な設置のあり方等について検討し会員の業務品質の向上に資することとした。(法制委員会)
- ⑥ 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の見直しに着手し、検討を進めた。(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**

現場従業者の高齢化と採用難による人手不足への対応、業務の効率化や顧客満足度等向上に資するため、AI・IoT等先進技術活用検討小委員会を組成して、先進技術の活用推進に向けた施策を検討し、今後、電子契約等書面の電子化推進を図るとともに、IT活用を可能とする制度改正等に向けた関係当局への働き掛けを行っていくこととした。(業務・税制委員会)

### **4. 国際化への対応**

産業政策委員会のもと小委員会を設置。外国人労働者受入れについて、課題・問題点を整理、検討を行い、①中長期的に管理員技能実習制度の受入れプランを検討していく。②短期的には、既存の技能実習「ビルクリーニング作業」の業務範囲拡大に向けビルメンテナンス業界へ働きかけた。その結果、技能実習制度の技能審査基準「作業の定義」が一部見直され、「共同住宅の専有部分を除く」部分が実習の場として対象となる成果を得た。(産業政策委員会)