

令和元年度事業計画

当協会は、本年10月、昭和54年の任意団体設立から40周年を迎える。

現下におけるマンションを取り巻く環境は、管理組合における区分所有者等の高齢化による収入減少、及び建物の高経年化による支出増、2つの高齢化問題が進行し、管理組合の財政の逼迫度は日に日に増している。また、管理組合役員のなり手不足、人材不足、これを支えるマンション管理会社の人件費等コストの上昇、人手不足はともに深刻であり、両者のマネジメントは、一段と厳しいものになってきている。都市居住のライフスタイルの典型であるマンションの劣化、スラム化は、単にマンション管理の問題というレベルを超えて、日本の大きな社会問題となり得る懸念がある。加えて、近時多発する自然災害、また発生確率を高めている大規模災害への備えについては、強い問題意識を持って取り組んでいかなければならない。

中期事業計画の2年度目となる令和元年、当協会の主要課題は大きく3つ、1つは、マンション管理組合の財政の健全化、2つ目は、マンション管理会社の経営の安定化、そして3つ目は、マンション管理がマンションの市場価格に正しく反映される仕組み作りに大別される。

マンション管理組合の財政の健全化をマンションの居住価値の維持と並行して進めていくには、あらゆる形での増収策を企図していなければならない。そしてマンション管理会社の経営の安定化は、管理組合の増収と表裏の関係にあり、従って、マンション管理組合の抜本的な増収策の企画推進は、最も肝要な課題と言える。

この実現には、マンション管理の質の高度化や、管理のレベルがマンションの市場価格に正しく反映される仕組み作りが不可欠である。良質な維持管理は、居住価値及び資産価値を高め、その管理の質やレベルが不動産流通市場において適正に評価され、市場価格に反映されていくことで、区分所有者の管理に対する支出、投資のマインドが上がり、増収の道が開けていくことにつながっていく。

これに向け、当協会は、マンションに関係するあらゆる機関と連携しつつ、力強く中期事業計画を進めていく。令和元年度の事業計画は、以下の通りである。

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)
 - 5) 過去の適正化法違反・管理組合財産毀損事故事例の発生原因及び再発防止策の整理・分析等を行い、より実効性の高いモニタリング制度の検討を行う。
(コンプライアンス指導委員会)
- ② 会員行動綱領の遵守の徹底
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 平成30年度に実施した調査の結果を踏まえ、会員が大規模修繕工事及び同関連業務に携わる際のポイントや注意点をまとめ、客観的な立場で受注できる枠組み作りに着手する。(技術委員会)
- ② 日常の維持管理情報の活用状況の結果を踏まえ、バリューアップの提案メニューを会員・関連業界から収集し、協会ホームページ等への公開を検討する。
(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、時代に即した項目の見直しなど協会による長期修繕計画モデルを

検討する。あわせて関連団体の取組む長期修繕計画関連の調査・研究へ協力する。(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 管理の現場で求められるテーマを捉えて、業務品質の維持向上等に資する冊子やツールを提供するとともに、適宜、研修会等を通じた普及啓発・利用促進を図る。(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において、実際の物件で支援策のケーススタディ等を実施する。(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 管理組合運営への積極的な取組み(保険制度)の検討(危機管理委員会)
 - 1) 災害対策出動保険に関し、会員社への普及・浸透を図るための啓発活動を行う。
 - 2) 管理組合の活動や管理組合役員の役割の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、大阪市北区との連携協定に基づき、今年度の具体的取り組みとして、災害時の想定被害や避難所等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を実施する。また、当該取組みを東京都区部の自治体にPRし

連携を目指す。(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) 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を大阪市北区との連携協定に基づき、今年度、防災・減災の課題について実施する。(前述)
 - 2) 現場従業員の雇用状況や労働環境等に関し、会員社の現状や課題を明らかにする独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の委託事業である「産業別高齢者雇用推進事業」に取り組む。
 - 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。
- ② 日常の維持管理情報の活用状況の結果を踏まえ、バリューアップの提案メニューを会員・関連業界から収集し、協会ホームページ等への公開を検討する。
(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、時代に即した項目の見直しなど協会による長期修繕計画モデルを検討する。(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 居住者の利便性向上、管理組合運営の活性化等に資する冊子やツールについて、居住者の声や会員社の意見等をもとに、既存のツールの作成・見直しを行い、普及啓発・利用促進を図る。(業務・税制委員会)
- ⑥ 業務に関連するテーマを中心に、関係団体等との情報交換を踏まえた情報提供や研修会・展示会等を通じた関連業界等とのマッチング機会を創出する。
(技術委員会、業務・税制委員会)
- ⑦ マンション管理適正化法に定める指定法人として、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)

- ⑧ マンション管理適正化法に定める指定法人として、「苦情解決事例集」の発刊及び研修会を通じた事例の周知を行い、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。

また、過去に発行した「苦情解決事例集」の掲載事例を編纂し、「一般相談事例総集編」として令和2年発刊に向け準備を行う。(苦情解決委員会)

- ⑨ マンション管理に関する相談対応について、適切な相談員の配置、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 マンションにおけるコミュニティ活動、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・顕彰すると共に、そこに関わるマンション管理業の社会的役割の重要性を継続して発信していく。
- ② 「マンションのW a」で蓄積した建物の資産価値や居住価値の向上に繋がる管理組合活動の事例を、多方面の媒体を介して広く発信する方策について検討する。(広報委員会)
- ③ 協会設立40周年にあたり、各般の周年事業を実施する。
(運営委員会・広報委員会)
- ④ 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。

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) 会員社の意見・要望等をもとに改訂した平成30年版「マンション管理業務共通見積書式」をベースに、継続して会員意見や利用状況調査等を通じた各種書式の見直し・追加等を検討し、普及啓発を行う。(業務・税制委員会)
 - 2) 会員社の意見・要望等を踏まえて、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の冊子やツールの作成・見直しを行い、普及啓発・利用促進を図る。(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 昨年度より開始した「マンション管理実務体験研修「エレベータ設備編」」を継続実施する。アンケート結果から参加者の要望に合わせ、プログラムの一部見直しを行う。(教育研修委員会)
- ⑧ 情報発信力を高め各研修会の参加受講生を増やす施策として、昨年度より開始したDM、研修案内メールマガジンのより一層の充実を図る。
(教育研修委員会)
- ⑨ 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開催し、現地のマンション管理事情視察・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、また、業界従業者としての連帯感醸成の場とすることで、参加者の職務意欲の向上を図る。なお、協会設立40周年となる本年度は、同研修を通年で3回開催することとし、参加機会をより多く設けることとする。(運営委員会)

- ⑩ 管理会社職員を対象としたイベントの継続開催により、労働環境改善・生産性向上・業務品質向上等に向けた各般の取り組みで顧客満足・従業者満足に資する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とすることで、現場社員の人材確保・育成に寄与する。(広報委員会)
- ⑪ 協会設立40周年となる本年度は、記念視察として欧州に視察団を派遣し、欧州の近代著名建築家の設計による集合住宅・建築物の見学をはじめとする現地のマンション等住宅管理事情を視察し、マンション管理に係るグローバルな見識を高める。(運営委員会)

2. 法制度・税制度等への対応

- ① 建物・設備の老朽化、並びに居住者の高齢化等を踏まえ、マンション管理の質の高度化や、管理のレベルが適正に評価されるよう、会員社や関連団体の意見、またその時々々の情勢を考慮して、継続的な裏付けデータの収集を行うとともに、関係団体と協働して関係当局等への働きかけを行う。
(技術委員会、業務・税制委員会)
- ② マンション管理に関連する周辺法令の動向について、管理組合、管理会社のニーズにも配慮した、適時のフォローアップや必要な情報の提供を行う。
(技術委員会、業務・税制委員会、法制委員会)
- ③ マンション管理の質の高度化や、管理のレベルが適正に評価されるよう、マンション管理に関する各種法令に関して、会員意見の聴取、実態調査、関係団体及び関係当局との意見交換をもとに、見直しの議論につなげる。
(業務・税制委員会、法制委員会)
- ④ 平成30年3月に改訂された「マンション標準管理委託契約書」の活用の実態を把握するとともに、会員における一層の活用促進を図る。また、法改正や顧客ニーズ等の時勢に合わせた標準管理委託契約書等の見直しについて、その必要性を検討する。(法制委員会)
- ⑤ 平成30年度実施の管理業務主任者の設置状況に関する調査結果を踏まえ、管理会社(管理業務主任者)の業務水準の確保に資する情報・データのフィード

バックを行う。(法制委員会)

- ⑥ 「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改訂版を発行するとともに、会員等に対する研修会等を通じた適正化法への理解促進を図る。
(法制委員会)

3. IT（情報技術）化の推進

平成30年度のAI・IoT小委員会での検討結果をもとに、先進技術の活用推進に向けた環境整備への施策検討、並びにIT関連企業との連携等による先進事例の収集、研修会等を通じた情報提供を行い、会員の業務効率化・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

管理員の技能実習制度については中長期的な取組みとして捉え、前出の「産業別高齢者雇用推進事業」の取組みと並行して、外国人労働者の受入れに関し会員・協会の受入れに関する体制の検討、管理組合の受入れに対する意識の醸成が図れるよう検討する。(産業政策委員会)