

令和2年度事業計画

当協会は、昨年10月、昭和54年の任意団体設立から40周年を迎えることができた。

年初より令和という時代を初めて迎えた本年、国内外の政治・経済の先行き、また恒常化している自然災害への懸念など、様々な不安要素が山積している。特に新型コロナウイルス感染の猛威は全世界を席卷しつつあり、大規模イベントやスポーツ競技の開催見送り中止などが相次ぎ、WHOがパンデミックを表明するにまで及んでいる。

協会は昨年、中期事業計画を推進するべく「管理組合の財政の健全化」と「管理会社の経営の安定化」、そして「管理の適切性がマンションの市場価値へ正しく反映される仕組みの構築」のための施策を最大の眼目として推し進めてきた。

協会が提唱した不動産関係11団体からなる「マンション管理適正評価研究会」には行政の各機関もオブザーバーとして参加をいただき、マンション管理の適正な評価と情報開示に関する成案を得ることができた。

国土交通省においても、社会資本整備審議会のマンション政策小委員会で、適正な管理を行うマンションが評価される仕組みや、管理組合の情報開示のあり方などについて方向性が示され、「IT重説」などを可能とする制度改正と合わせ、マンション管理適正化法改正案が今国会へ上程された。今年度はこの動向に応じた国・地方公共団体と連携したマンションの適正な管理のための施策の推進が極めて重要となる。

また上記研究会の成果である評価手法がより広範囲に活用され、より解りやすく情報開示されていくよう、流通、マンション管理、管理組合などの諸団体が連携し、業界横断的な活動をさらに展開して行く。

さらに協会独自の活動として、マンションの管理状態の評価が経済ベースに反映されるべく、共用部分やさらに専有部分をも対象に、マンション総合保険料率のインセンティブを付与していくことの検討を強力に進めて行かなければならない。

このため協会は、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3年目となる中期事業計画を推進していく。令和2年度の事業計画は、以下のとおりである。

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. 管理の適切性がマンションの市場価値へ正しく反映される仕組みの構築

令和1年度に行った業界横断のマンション管理適正評価研究会で取りまとめた内容に基づく業界の自主的取組みに向けた事業展開

① 国・地方公共団体との連携

マンション管理適正化法の改正を踏まえて、国・地方公共団体と連携し、マンションの適正な管理の推進に資する施策の検討を行う

② 他団体との連携

公正競争規約に等級評価を反映させ、不動産広告媒体等に表示するための働きかけ、不動産売買時の重要事項説明において管理状態の評価を組み入れることの働きかけについて検討する

③ 自主的取組についての検討

- 1) 本格稼働の準備として、会員社の受託物件において仮評価を実施するとともに、管理状態評価項目の整理と情報生成、蓄積手法を検討する
- 2) 現状の保険事故発生状況の調査、分析をする
- 3) 損害保険会社大手と連携し、管理組合加入損害保険料について管理状態の評価に応じた割引適用について検討する
- 4) 評価者向けの評価基準の判定マニュアルを整備する
- 5) 更なる割引の検討のため、配管類の修繕及び配管清掃の実施状況の調査をする
- 6) 上記を円滑に遂行していくための事務局執行体制を検討する

(運営委員会、業務・税制委員会、法制委員会、技術委員会)

2. 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)
 - 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を構築する。
(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)

3. 建物の高経年化に配慮した安全・安心な空間の提供

- ① 令和元年度の調査結果を活用し、大規模修繕工事の標準的な工程（業務の流れ）案を作成し、その手順ごとに何を・どのように対応していくか協会標準案の完成を目指す。(技術委員会)
- ② バリューアップの提案メニューを会員・賛助会員・関連業界から収集し、協会ホームページ等へ公開する仕組みを検討する。(技術委員会)
- ③ 1. ③-5) にて示された配管類の修繕実施状況及び配管清掃の実施状況についての調査を実施し、管理組合加入損害保険料検討のための基礎資料とする。(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・融資制度を周知する。(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)

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

高齢者等が認知症等になっても、住み慣れたマンションで出来るだけ長く住み続けられるための課題解決策の検討を継続し、マンションを取り巻く関係者が参考とすることができるケーススタディの作成に着手する。ケーススタディについては、随時、発表するとともに研修会等で周知をはかる。(産業政策委員会)

5. 防災・減災への取組み、コミュニティ形成の促進

- ① 災害時に加え、感染症など新たなリスクの発生時においても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) 引き続き、多発する災害に関して、災害対策出動保険を活用した対応について啓発活動を行う。
 - 2) 管理組合役員のリスクの拡大に対処する保険制度を開始する。
- ④ 大阪市との防災に関する連携協定にもとづき、地域防災に資する取組みを行うとともに、令和元年度に実施した大阪市北区との取組みについて、各支部へ紹介し水平展開を図る。(関西支部、産業政策委員会・危機管理委員会)
- ⑤ 東京都区部の行政と連携し、防災計画立案に資する調査研究を実施する。
(産業政策委員会・危機管理委員会)

6. 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
 - 1) 現場における課題の抽出、および対応策の検討に資するため、「マンション管理トレンド調査」を実施する。(業務・税制委員会、産業政策委員会)
 - 2) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構からの委託事業(「産業別高齢者雇用推進事業」)が2年目となり、昨年度実施したアンケート調査及びヒ

アリング調査をもとに「マンション管理業における高齢者雇用推進ガイドライン」を作成し、周知のためのセミナーを開催する。(産業政策委員会)

- 3) 「マンション管理トレンド調査」等にて雇用状況についてのデータ収集を行い、高齢者等の雇用に関する追跡調査を継続して実施する。
(産業政策委員会)
- 4) 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継続する。(産業政策委員会)
- ② バリューアップの提案メニューを会員・賛助会員・関連業界から収集し、協会ホームページ等への公開を継続して検討する。(技術委員会 再掲)
- ③ 1. ③-5) にて示された配管類の修繕実施状況及び配管清掃の実施状況についての調査を実施し、管理組合加入損害保険料検討のための基礎資料とする。
(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年度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)
- ⑩ 相談員体制に関し、現在、本部・支部の相談体制(本部及び関西支部：会員〇

Bの相談員が交代で常駐し対応（他支部：原則週1回 予約による対応で支部会員による当番制での対応）を、本部集約し、電話回線のIP電話化も含め、令和2年度末までに体制を整備し、令和3年度より、新体制での稼働とする。支部に直接来訪する方への対応は、関西支部も他支部と同様に会員会社の相談員による当番制での対応とする。（苦情解決委員会）

7. 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 マンションの資産価値、居住価値の向上に繋がる管理組合・管理会社をはじめとする各般の取組事例を募集・顕彰する「マンション・バリューアップ・アワード」を継続するとともに、優良事例の蓄積を更に進める。（広報委員会）
- ② マンション管理が市場において適正に評価されることの社会的浸透に向けて、「マンションのWa」サイトを通じ、蓄積したマンションの資産価値向上・居住価値向上に向けた取組事例を広く発信していくとともに、効果的な情報発信の方策を検討していく。（広報委員会）
- ③ マンション管理に密接な事業を営む企業へ加入の案内を行い、賛助会員数の増加が図られるよう取り組む。（技術委員会）

8. 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 1. ③－5) にて示される検討事項について、マンション維持修繕技術者の活用可能性の高い業務を抽出し、具体的な活用方法の検討を行う。
(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)
- ② 「業務標準仕様」の整備による業務負担の軽減
 - 1) 「マンション管理業務共通見積書式」の普及啓発を継続して行うとともに、例えば、排水管清掃の実施率が高い場合には保険料の割引が適用されることなどの情報を記載することや、当書式の内容が管理委託契約書に反映されるような取り組みについて検討を行う。(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適正に実施する。
- ⑤ マンション管理適正化法に定める指定法人として、マンション管理業に従事する者に行う研修としてマンション管理アドバンス研修・マンション管理ベーシック研修等を適正に実施する。(教育研修委員会)
- ⑥ マンション維持修繕技術者試験事務を適正に実施する。
(マンション維持修繕技術者資格認定事業委員会)
- ⑦ 「マンション管理実務体験研修「エレベータ設備編」を実施する。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受講生を増やす施策として、昨年度リニューアルした「研修・講習案内 メールマガジン」を更に充実させる。
(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の開催を継続し、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。(運営委員会)

- ⑩ 適切な維持管理や健全な管理組合運営がもたらすバリューアップ事例を共有する場、「これからのマンション管理」を考え、創造し、業界の課題解決・イノベーションに繋げる場、そして、これらを発信しマンション管理が市場で適正に評価されることの社会的浸透を図る場としての業界イベントを継続して開催し、イベントを通じて業界のイノベーションに向けたマインドを醸成していく。(広報委員会)
- ⑪ 海外の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、参加者の職務意欲向上に資するため、今年度は米国に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 建物・設備の老朽化や居住者の高齢化等による、管理組合の機能不全や財政悪化、および業界の人手不足による管理会社の経営悪化等の業界が抱える課題について、「マンション管理トレンド調査」等の調査によりデータ収集を行い、正確な状況を把握し、対応策の検討を行う。
また必要に応じ、関係団体と協働して関係当局等への働きかけを行う。
 - 1) 国土交通省への要望提出
 - 2) 法改正により成立が見込まれる「地方公共団体によるマンション管理適正化の推進」への反映 (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、区分所有法やマンション管理適正化法等、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や議論につなげる手段の一つとして、海外のマンション管理に係る情報開示や取引の仕組みを学び、今後の国内マンション管理のあり方について検討を行う。(業務・税制委員会、法制委員会)
- ④ 令和1年度に改定検討を行った「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について、IT重説等の法改正内容を追加して改訂版を発行

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)

⑤ 国・地方公共団体との連携

マンション管理適正化法の改正を踏まえて、国・地方公共団体と連携し、マンションの適正な管理の推進に資する施策の検討を行う（ミッション I 1. ①再掲）

3. IT（情報技術）化の推進

令和元年度の法改正要望が、令和2年度に公布・施行されることを視野に、適切な運用に向け、ガイドライン等を策定のうえ、国交省協力の下で説明会を実施し、周知を図る。また、ワーキンググループを組成しIT重説にとどまらず、契約書面の電子化等について調査研究すると共に、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

「マンション管理トレンド調査」及び前述の「産業別高齢者雇用推進事業」において実施したアンケート調査等により外国人労働者の受入れを検討、もしくは「ビルクリーニング職種」による技能実習生を受入れている会員社への追跡調査を行い、外国人労働者の受入れに関する体制、並びに管理組合の受入れに対する意識の醸成が図られるよう引き続き検討する。(産業政策委員会)