

中期事業計画2018-2022 総括表

	テーマ	想定される実施計画				
		2018年度（1年目）	2019～2020年度（2～3年目）	2021～2022年度（4～5年目）		
ミ ン 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  法令遵守はマンション管理会社の業務継続の礎であり、コンプライアンス体制整備と合わせ管理組合との信頼関係の醸成の根幹を成すものである。今後とも、会員社における適正化法の遵守、コンプライアンス体制の整備を両輪とするモニタリング制度を継続的に推進することなどにより、法令遵守・コンプライアンス体制整備の徹底について、不断の努力を重ねていく。また、市場環境が厳しさを増す中で、業界の業務品質の更なる向上、管理業務への適正な評価に向け、公正な競争環境の確保を進めていく。	①モニタリング制度に基づく立入調査・書面調査を実施するとともに、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。	立入調査・書面調査及びフォローアップの実施	→	→	
		②適正な業務の執行及び公正な競争環境を確保するため、会員共通の規範である会員行動綱領に抵触する事案の調査・処分審議を厳正に実施するとともに、必要に応じて会員行動綱領等の見直しを行う。	①会員行動綱領抵触事案に対する調査・処分審議の厳正な実施 ②不適正な営業行為例を追記した改定行動綱領等ガイドラインの周知徹底	会員行動綱領抵触事案に対する調査・処分審議の厳正な実施	→	→
		③的確な入会審査の継続	①当協会及び保証機構に入会を希望する企業に対して、入会基準規程に則した着実な審査を継続する。  ②入会基準未達とされた企業に対し、到達するまで入念なフォローを継続し、入会候補会社数の維持増大を図り、登録業者数に対する当協会会員数のシェア拡大に寄与する。	→	→	→
		④保証委託契約更新時における与信管理の徹底	保証受託拒否事由に抵触した保証機構会員に対し、保証委託金額相当額の担保を着実に徴求する。	→	→	→
		⑤業界の業務品質の向上、管理受託業務の適正な競争環境を確保するための業界標準仕様等の策定を行う。	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はかる。  ・会員意見交換会、浸透状況調査等を通じた各種書式の見直し、策定書式の追加等の検討を行う。 ・本部・支部説明会等を通じた普及啓発を行う。	→	→	→
	2 建物の高経年化に配慮した安全・安心な空間の提供  建物の高経年化は一層スピードを早めている。築20年を超えた建物が5割を超え、2020年には、分譲マンション総数の4割近い235万戸が築30年を超える見通しである。老朽化の進む膨大な社会資本ストックとしてのマンションを、時代のニーズに合わせて永く快適に住み続けることへの環境づくりは、より重要性を増している。  管理会社は、建物の日常の点検・補修の実績及び履歴データを蓄積しており、これらの情報を活用した適時・適切な長期修繕計画の見直しやバリューアップを含む修繕工事の提案や実施を推進することにより、安全・安心な空間の提供を目指す。 【ミッションI-①関連】	①日ごろからの調査・点検業務によって得られる劣化・維持修繕情報を蓄積する会員が、マンションごとに適時・適切に計画的な修繕工事を提案・実施ができることを周知することにより、大規模修繕工事等を客観的な立場で受注できる環境を整備し、マンションの資産価値・居住価値の向上に資する	会員が受注する大規模修繕工事・共用部工事等について、その取り組み方や受注環境の実態を把握する	2019年度以降、調査の結果を踏まえ、客観的な立場で受注できる枠組み作り着手する	受注できる枠組み作りを受け、客観的な立場で受注できる環境の整備を図る	
		②マンションごとの個性を意識した高経年化に伴う駐車場施設の利活用や、集会所の改廃・リニューアルなど共用部分等のバリューアップの提案・実施ができる環境を整備し、マンションの資産価値・居住価値の向上に資する	日常の調査・点検業務によって得られる維持修繕情報の活用状況を把握する。また関連業界との連携を図るために、賛助会員制度の活用を検討する	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HP等への公開を検討する。	バリューアップの提案メニューをデータベース化することにより、会員への情報提供を図る。	
		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・完備にむけた環境を整備し、マンションの資産価値・居住価値の向上に資する	管理組合が長期修繕計画を作成することの重要性を啓発するとともに、計画に必要な項目を整理（住み続ける・解体する等）する	2019年度以降、協会による長期修繕計画モデルをとりまとめるとともに、普及啓発に向け、行政への支援要請を行う。	協会による長期修繕計画モデルの浸透を図るとともに、行政からのさらなる支援が得られるよう働きかけを行う	
		④管理現場の品質向上を通じた居住者の満足度向上、安心・安全な居住環境を確保するための情報提供（冊子やツール）等による環境整備を行う。	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。	・時宜に応じたテーマで、業務品質の向上等に資する冊子やツールを提供する。 ・本部・支部説明会等を通じた普及啓発を行う。	既発行冊子・ツール等の継続的な見直しを行い、リニューアルに努める。	
	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  居住者の高齢化の進行については、既にマンション世帯主の方の半数以上が60歳を超えてきている現実があり、協会の試算によれば、2025年には80万人を超える認知症の高齢者がマンションに居住されるものと推定される。協会ではこれまでも「新中期事業計画」において、住生活総合サービスの浸透を図ってきたが、現在、居住者に寄り添うきめ細かなサービスは従来以上に強く求められてきており、専有部サービスの拡充など、高齢者対応をはじめとした快適に永く住み続けていくことのできるサービスの提供を行っていく。  【ミッションI-③関連】	①建物の老朽化や区分所有者の高齢化、災害の激甚化等マンション管理における社会的課題を含めて統計データ取得手法の確立	分譲マンションに関する精度の高いデータが不足している現状を踏まえデータ整備の手法について調査研究を行い、必要に応じて行政への働きかけを行う。	マンション管理における有用データについて逐次見直しを行い、受託動向に加えて、実務や要望に資する調査をスタートさせる。	マンション管理におけるデータが定点観測される仕組みの整備をすすめる。	
		②居住者の高齢化に伴う支援策の策定	超高齢社会における課題の抽出を行う。認知症の高齢者に関しては、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支援策をまとめる。	行政の協力を得て、実際の物件で支援策のケーススタディを実施。認知症以外の高齢者の課題の検証を行う。研究会でとりまとめた施策について、説明会等を用いて展開、実行をはかる。	居住者の高齢化に伴う課題全般に対する支援策を策定。見守り事業や後見制度等福祉制度との連携をはかる。	
	4 防災・減災への取組み、コミュニティ形成の促進  防災・減災への取組みについては、震災時における管理組合の備え、管理会社の対応などに関する一連の経緯をまとめ、今日明日にでも起こりうる災害への備え・対応の情報を共有し、啓発活動を継続する。 また、災害発生時の自助・共助の重要性は再認識されたことであり、マンションの所有者・居住者や近隣地域が協力して行動する「共助」に向け、コミュニティ形成に対する支援を継続する。あわせて、より豊かで質の高い生活の実現に向けたコミュニティ形成への活動についてもさらに推進する。  【ミッションI-②関連】	①管理会社及び管理組合の防災・減災への取組みを後押しする施策の推進	大規模な災害発生時の管理会社の対応を後押しする新保険制度の組成を検討する。	災害発生に伴う管理組合を巡るリスクを検証し、あるべき新保険制度の組成を検討する。また、管理会社用保険を組成した場合、展開状況の把握を行う。	新たな保険制度締約状況を精査し、さらなる推進をはかる。	
②自然災害に対して、管理組合・会員の事前の備えと発災後の対応についての情報を収集・発信することにより、管理組合への支援に資する		自然災害発生時に、協会災害時ホームページの活用により被害情報を収集し、逐次その状況を発信する。また、事前の備え、発災後の対応等の情報を収集し会員へ情報提供を継続する	自然災害が発生した際には、逐次提供する情報の見直し・更新を行う	→		
③管理組合が、災害発生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協力して行動する「共助」に向けたコミュニティ形成に対する支援を行う		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	近隣地域との共助に対し、行政への支援要請を行う	→		

中期事業計画2018-2022 総括表

	テーマ	想定される実施計画			
		2018年度（1年目）	2019～2020年度（2～3年目）	2021～2022年度（4～5年目）	
ミ シ ヨ ン I 「 マ ン シ ヨ ン 管 理 業 の 成 長 発 展 ・ 社 会 的 評 価 の 向 上 」 に 向 け た 施 策	<p>5 「マネジメント」サポート機能の強化</p> <p>管理組合財政の健全化、また建物のライフサイクルにおける適時・適切な大規模修繕工事等、効果的な費用支出による資産価値の維持・向上は、マンション管理の主体である管理組合の最重要課題の一つである。これを担う管理組合の「経営層」である理事会に必要とされる「マネジメント力」のレベルは益々上がっているが、理事会を運営する人材不足は顕著な傾向となってきた。このため管理会社は、従来の業務範囲から一歩踏み出し、管理組合の「マネジメント」をサポートする機能の強化を図らなければならない。</p> <p>具体的には、個々のマンションのライフサイクルを十分考慮したマンション毎の長期修繕計画・バリューアップ・長命化の提案や、減収が顕著な駐車場をはじめとする管理組合収益改善方策、防災・減災に資する各種備えや発災時の対応についての提案など、資産価値・居住価値の向上を合わせて実現していく方策の提案・実施である。</p> <p>【ミッションI-④関連】</p>	<p>①マンションごとの個性を意識した高経年化に伴う駐車場施設の利活用や、集会室の改廃・リニューアルなど共用部分等のバリューアップの提案・実施ができる環境を整備し、マンションの資産価値・居住価値の向上に資する【I 2. より再掲】</p>	<p>日常の調査・点検業務によって得られる維持修繕情報の活用状況を把握する。また関連業界との連携を図るために、賛助会員制度の活用を検討する</p>	<p>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HP等への公開を検討する</p>	<p>バリューアップの提案メニューをデータベース化することにより、会員への情報提供を図る</p>
		<p>②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・完備にむけた環境を整備し、マンションの資産価値・居住価値の向上に資する【I 2. より再掲】</p>	<p>管理組合が長期修繕計画を作成することの重要性を啓発するとともに、計画に必要な項目を整理（住み続ける・解体する等）する</p>	<p>2019年度以降、協会による長期修繕計画モデルをとりまとめるとともに、普及啓発に向け、行政への支援要請を行う。</p>	<p>協会による長期修繕計画モデルの浸透を図るとともに、行政からのさらなる支援が得られるよう働きかけを行う</p>
		<p>③自然災害に対して、管理組合・会員の事前の備えと発災後の対応についての情報を収集・発信することにより、管理組合への支援に資する【I 4. より再掲】</p>	<p>自然災害発生時に、協会災害時ホームページの活用により被害情報を収集し、逐次その状況を発信する。また、事前の備え、発災後の対応等の情報を収集し会員へ情報提供を継続する</p>	<p>自然災害が発生した際には、逐次提供する情報の見直し・更新を行う</p>	<p>→</p>
		<p>④管理組合の「マネジメント機能」を支援し管理組合運営の活性化に資するための各種情報（冊子やツール）の提供。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>・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を提供する。</p>	<p>既発行冊子・ツール等の継続的な見直しを行い、リニューアルに努める。</p>
		<p>⑤関係団体との協働を通じた管理組合運営・建物の維持管理等に資する情報の周知、マンション管理業界と関連他業界との交流の促進。</p>	<p>関係団体との協働により、時宜に応じ会員およ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。</p>	<p>・タイムリーなテーマを中心に、関係団体等との情報交換を踏まえた、情報展開ならびに説明会等の開催を行う。 ・セミナーや展示会の企画等を通じたマンション管理業界と関連業界等とのマッチング機会を創出する。</p>	<p>時宜に応じた有益なテーマを模索し、新たな関係団体等との連携をはかり、情報展開ならびに説明会等の開催を行う。</p>
		<p>⑥適切な管理受託業務遂行のための環境づくりと課題解決力向上のための情報提供。</p> <p>「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。</p> <p>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。</p>	<p>適切な管理受託業務遂行のために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。</p> <p>「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。</p> <p>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。</p>	<p>→</p> <p>・「苦情解決事例集」の発行が通算15年目となることを踏まえ、過去15年間の掲載事例の見直しを行い、必要に応じて時宜に対応した内容に改訂した「（仮称）事例集総集編」の発行準備を行う。</p> <p>→</p> <p>・相談員の再編による配置等も含めた相談体制の充実化に向けた見直しの検討。 ・各年度事例集の発行及び研修会を実施し、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。</p>	<p>→</p> <p>・「（仮称）事例集総集編」の発行。（2021年度予定）</p> <p>→</p> <p>→</p>
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	<p>協会では、今までに協会ホームページにおいて地域コミュニティ活動の事例紹介・管理組合運営の在り方・防災に対する知識の啓発・マンション生活に伴う相談事例等実生活に密着した情報の掲載をすることによりマンション住民と管理業界との距離を縮め信頼を確たるものにしてきた。今後も「マンションのWa」や「マンションいい話コンテスト」などを活用し、マンション管理に対する関心を喚起し、マンション管理業の社会的認知・評価向上に向け広報・宣伝活動を推進する。</p>	<p>①マンションでのコミュニティ活動、建物の資産価値・居住価値向上のための管理組合活動の啓発・促進と、そこに携わるマンション管理業の社会的評価向上に向けた広報活動</p>	<p>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。</p>	<p>蓄積した管理組合活動事例をベースに、管理会社が管理組合に提案・サポートする際の支援ツール（事例集等）を作成する。</p>	<p>支援ツール等の見直し・バージョンアップを継続的に行う。</p>
	<p>②周年事業の実施</p>	<p>2019年に協会設立40周年を迎えるにあたり、周年事業を立案。</p>	<p>協会設立40周年事業を2019年度に実施。 Ex. ・40周年記念式典 ・40年史の発行 ・40周年記念海外視察</p>	<p>—</p>	
	<p>③非会員会社への協会PRと入会促進</p>	<p>協会作成のPR映像を協会主催の各般の行事において上映し、協会入会の有意性の浸透を図る。</p>	<p>PR映像等を通じて協会入会に関心を寄せた管理会社に入会を打診するとともに、「協会入会基準規程」で規定する管理実績要件の見直しを検討し、潜在的入会希望社の掘り起こしを図る。</p>	<p>従前からの施策により顕在化した入会希望社を入会に繋げ、マンションストックに占める協会会員による管理受託シェア拡大を実現する。</p>	
	<p>④マンション管理業の認知度向上のための広報活動</p>	<p>将来の就業層に業界を認知してもらおうという観点から、小・中学生を対象とする「仕事図鑑」（既刊本あり）に「マンション管理の仕事」を掲載することで、次代を担う若年層にマンション管理業をPRする。</p>	<p>協会作成のPR映像を対外的に利用することができるようリニューアルし、協会HPをはじめとして、広く社会に発信する。</p>	<p>協会主催イベントの成果・協会が保有する各般のデータの有用性等を各種メディア（一般紙・CM・経済情報誌等）の活用で露出を拡大させ、マンション管理業の一層の社会的評価向上を図る。</p>	

中期事業計画2018-2022 総括表

	テーマ	想定される実施計画			
		2018年度（1年目）	2019～2020年度（2～3年目）	2021～2022年度（4～5年目）	
ミ シ ヨ ン Ⅱ 「 業 界 従 業 者 の 処 遇 の 改 善 ・ 社 会 的 評 価 の 確 立 」 に 向 け た 施 策	<p>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</p> <p>マンション管理業界は、常に管理業務品質の維持向上に努めていかなければならないが、適切な業務水準の確保には、会員社における人材育成の徹底とその支援が不可欠である。このため当協会は、国家試験である管理業務主任者試験・講習業務の着実な実施、地方公共団体等の行う講習への協力等により、マンション管理業界全体の資質の向上に寄与していく。また、管理業務主任者と協会資格であるマンション維持修繕技術者が連携し、高品質のマンション管理業務が提供できるよう専門性の高い人材の育成を目指していく。</p> <p>【ミッションⅡ-①④関連】</p>	①マンション維持修繕技術者の活用と公的資格化実現のための環境を整備する	技術委員会において、資格に関する課題の整理と、資格者の担う業務内容の検討を行う	2019年度以降、1年目の検討結果を踏まえ資格者に与える業務内容を明確化し、それに相応しい資格名称を検討するとともに、あわせて公的資格化の働きかけを行う	業務内容に相応しい資格名称の付与と、公的資格化の実現を目指す
		②「業務標準仕様」の整備による業務負担の軽減、管理現場で実際に活用できるツールの展開を行う。	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はかる。	・会員意見交換会、浸透状況調査等を通じた各種書式の見直し、策定書式の追加等の検討。 ・本部・支部説明会等を通じた普及啓発を行う。	→
			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。	・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を提供する。	→
		③管理業務主任者試験・講習業務の着実な実施	管理業務主任者試験を着実に実施する	→	→
			管理業務主任者 交付講習・実務講習を着実に実施する	→	→
		④マンション維持修繕技術者試験業務の着実な実施	マンション維持修繕技術者試験を着実に実施する	→	→
				上記①の検討内容をふまえ、受験資格の見直しを含めた試験のあり方、実施方法等の検討を行う。	→
		⑤マンション維持修繕技術者資格登録者に対する実践的能力向上に資する研修制度の充実	マンション維持修繕技術者フォローアップ研修を着実に実施する	上記①の検討内容をふまえ、マンション維持修繕技術者フォローアップ研修の研修分野、テーマ等の整理、見直しを行うと共に、2019年度より、開催回数を増加する（1回/年→2回/年）。	→
		⑥マンション管理業従事者向け研修（指定法人としての研修）における継続的改善の実施及び研修テーマの拡充	既存の一般研修について、アンケート評価結果等をふまえた改善・工夫の実施を通じて、満足度のより一層の向上を図る	→	→
			マンション管理業従業者の業務水準の向上に資する、体験型の新規研修の研修内容を検討し、試行する	体験型の新規研修を新設する。	アンケート評価結果等をふまえた改善・工夫の実施を通じて、満足度のより一層の向上を図る
⑦マンション管理海外研修の実施	マンション管理海外研修を年度内に複数回実施する。	マンション管理海外研修の定期開催地（大連・台北）に関する基礎データを整理しアーカイブ化を図る。	マンション管理海外研修で蓄積された各般のデータをまとめたテキストブックの作成を進める。		
⑧働き方改革（労働環境改善・生産性向上）推進に向けた情報発信	働き方改革（労働環境改善・生産性向上）の先進事例を共有するイベントを実施し、魅力ある職場環境づくりに寄与する。	生産性向上、業務品質向上がES・CSの向上に繋がった好事例を共有し、業界内外に向けて発信していく。	イベント開催の定例化を図り、時代に即した居住者ニーズに沿ったCS向上の取り組みを共有する。		
⑨海外のマンション管理事情の調査・研究	協会設立40周年事業の一環として、訪問都市・期間を追加・延長した海外視察の実施。（2019年度実施）	欧米への視察団派遣の継続の是非を検討する。			

中期事業計画2018-2022 総括表

	テーマ	想定される実施計画			
		2018年度（1年目）	2019～2020年度（2～3年目）	2021～2022年度（4～5年目）	
ミ ッ シ ョ ン Ⅱ 「 業 界 従 業 者 の 処 遇 の 改 善 ・ 社 会 的 評 価 の 確 立 」 に 向 け た 施 策	2 法制度・税制度等への対応  近年、マンションの管理に関する各種法令が改正・施行されており、これらに適切に対応することが重要である。高経年マンションにおいては、建物・設備の老朽化による修繕工事の増加に加えて、居住者の高齢化に伴う費用負担の問題が深刻化しつつあり、今後、管理不全さらにはスラム化に陥るマンションが増加することが懸念されている。良質なマンションストックを維持していくことは、国民の中長期的な経済的負担を軽減するものである。今後、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は、当協会としても喫緊の課題であり、実現に向けては、国策による力強い後押しが必要と考える。  【ミッションⅡ-③関連】	①政策要望・税制改正要望  時宜に応じた政策要望、関係当局や関連団体への働きかけを行う。	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伴った環境整備を行うための政策要望、関係当局や関連団体への働きかけを行う。	・建物・設備の老朽化、ならびに居住者の高齢化等を踏まえ、それらについてその時々々の情勢にも配慮し、関係当局や関連団体への働きかけを行う。	→
		②法制度等の改正対応  法制度の動向を注視し、適時、会員への情報提供等を行う。 1) 宅地建物取引業法、住宅宿泊事業法等周辺法令の制定・改正等への対応	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。	・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。 ・マンション管理業界の立場からの関係当局への意見具申等を継続的に実施する。	→
		2) マンション標準管理委託契約書の改訂への対応及び周知	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。	・本部・支部の研修会等を通じて標準管理委託契約書への理解促進を図る。 ・法改正や顧客ニーズ等の動向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。	・本部・支部の研修会等を通じて標準管理委託契約書の理解を深める。 ・2018年版からの5年経過に伴い、時代の進展等に対応した標準管理委託契約書等の見直しについて国土交通大臣要望等を検討する。
		3) 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の管理業務主任者設置数・資格名称の見直し検討。	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。	・2019年度に管理業務主任者の対応業務の範囲や名称の変更等について整理を行い、その結果を踏まえ、管理業務主任者の設置要件や名称の変更等について関係当局への働きかけを行う。	→
	4) 適正化法実務Q&Aの見直し 業法であるマンション管理適正化法の運用について、Q&Aの適時見直しを図り管理会社の適時適切な運用に資する。	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。	・法改正や相談事例、モニタリング調査における質疑等を踏まえた実務Q&Aの継続的な見直しを行う。 ・本部・支部の研修会等を通じた適正化法への理解促進を図る。	→	
	3. IT（情報技術）化の推進  マンション管理業務における生産性向上を図る上で、IT（情報技術）化の推進は今後益々重要なテーマとなる。管理組合関連資料や連絡情報のWEB化、様々な問い合わせに対するAI対応、ハード面での故障発見・点検・工事実施におけるIoT化などについて、今後、情報収集・検討を進め、会員の具体的な施策の実現に向けた支援を行う。  【ミッションⅡ-②関連】	マンション管理業界の生産性向上、人手不足等に資するIT活用方策の検討、先進事例の共有等、会員の業務効率化への支援。	人手不足に対応する生産性向上策の実施  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。	・業務の効率化、生産性向上に資するタイムリーなテーマをキャッチアップし、IT関連企業との連携等による先進事例の収集、セミナーの企画等を通じた会員への適時的確な情報提供を行い、会員の具体的な施策の検討に資する。	→
	4. 国際化への対応  2020年に東京オリンピック・パラリンピックを控え、区分所有者の国際化が進み、今後生活習慣の違い等に起因するトラブル等が増えることが予想される中で、管理会社としても英語・中国語といった語学力を持つ従業員の教育や外国人への対応が重要になる。 また、外国人労働者の雇用についても、外国人労働者の受け入れ、教育・研修体制等の環境整備を進めていく。	外国人労働者の雇用に関するプラットフォームの整備	外国人労働者を雇用するにあたっての法制度などの調査を行うと共に、会員社の雇用意向を明らかにする。また、外国人労働者に適した職種（役割）についても検討を行う。	1年目の検討結果を踏まえ、会員に対しての適切な支援方策を立案する。	→