

○集計概要（IT重説<説明の相手方向け>）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30	
(2) アンケート対象	IT重説を受けた説明の相手方	
(3) 回答数	重説（管理者等）	回答数 45件/45件（回答率100.0%）
	電磁的交付	回答数 21件/24件（回答率87.5%）

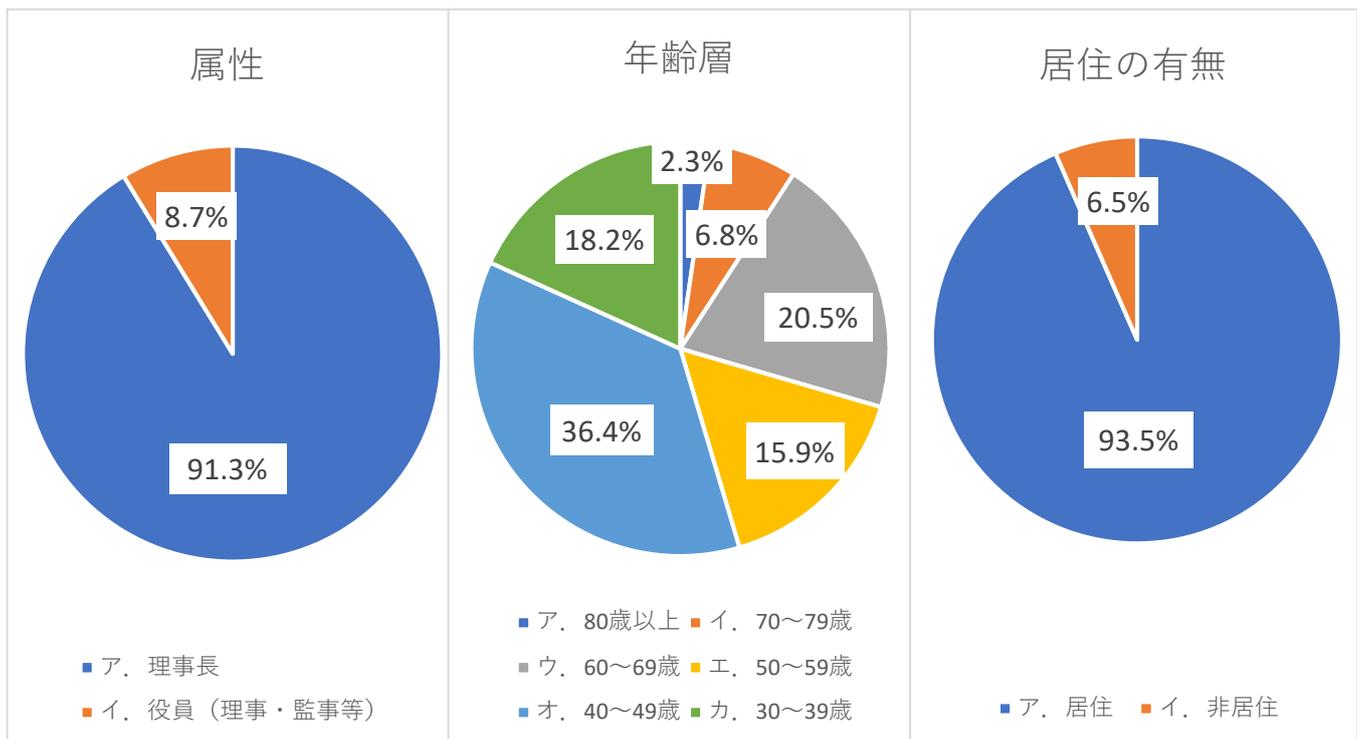
質問項目の概要	
<①属性等>	・理解度、聞き取りやすさ
・属性・年齢層	・表情やしぐさの確認のしやすさ
・居住の有無	・質問のしやすさ
<②準備状況>	・対面との理解度の比較
・利用環境（端末・回線）	・疲労感
<③実施状況>	・機器のトラブルの有無
・説明を受ける手段	<④IT重説に対する評価等>
・主任者証の確認状況	・今後の利用意向

①属性等（属性・年齢層・居住の有無）

・説明の相手方の属性は、理事長が、約9割（91.3%）を占め、役員が、約1割（8.7%）。

・年齢層は、40代が約4割（36.4%）と最も多く、次いで、60代、30代、50代がそれぞれ約1割～2割（20.5%、18.2%、15.9%）、70代が約1割（6.8%）、80代がごく少数（2.3%）。

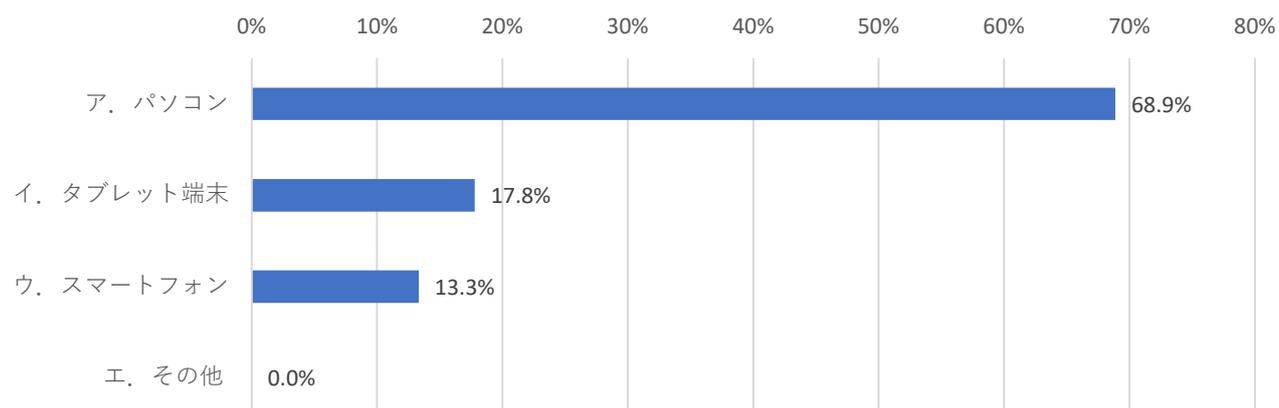
・居住の有無は、約9割（93.5%）が居住者であり、非居住が、約1割（6.5%）。



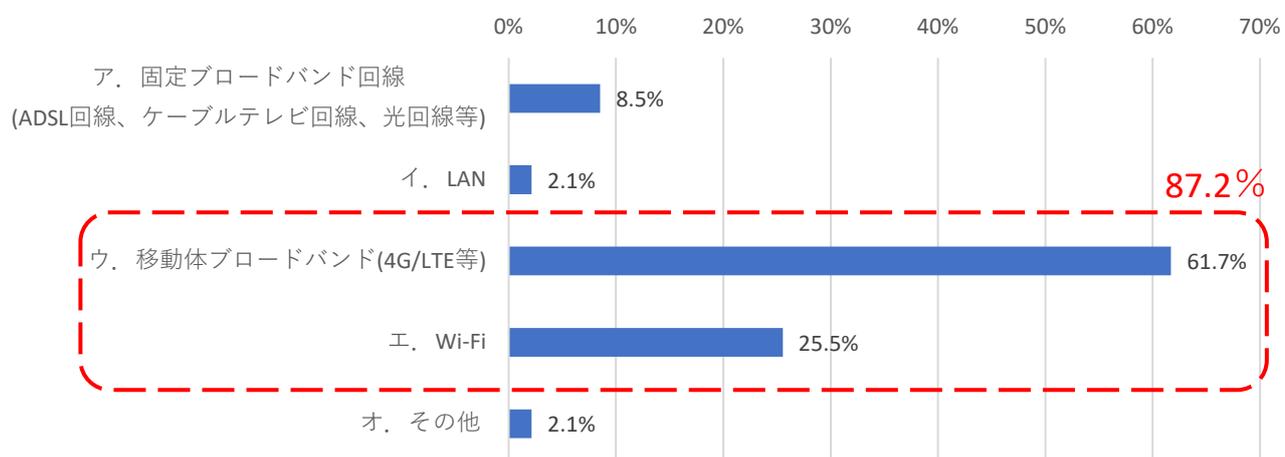
②準備状況（利用環境（端末・回線））

- ・説明の相手方が利用した端末としては、パソコンが、約7割（68.9%）と最も多く、次いで、タブレット端末、スマートフォンが、約1割～2割（17.8%、13.3%）と続いた。
- ・利用した回線は、携帯電話の回線、Wi-Fiなどのモバイル用の回線が約9割（87.2%）を占め、固定回線（ブロードバンド回線、LAN）は約1割（10.6%）。

利用端末の割合（※複数回答）

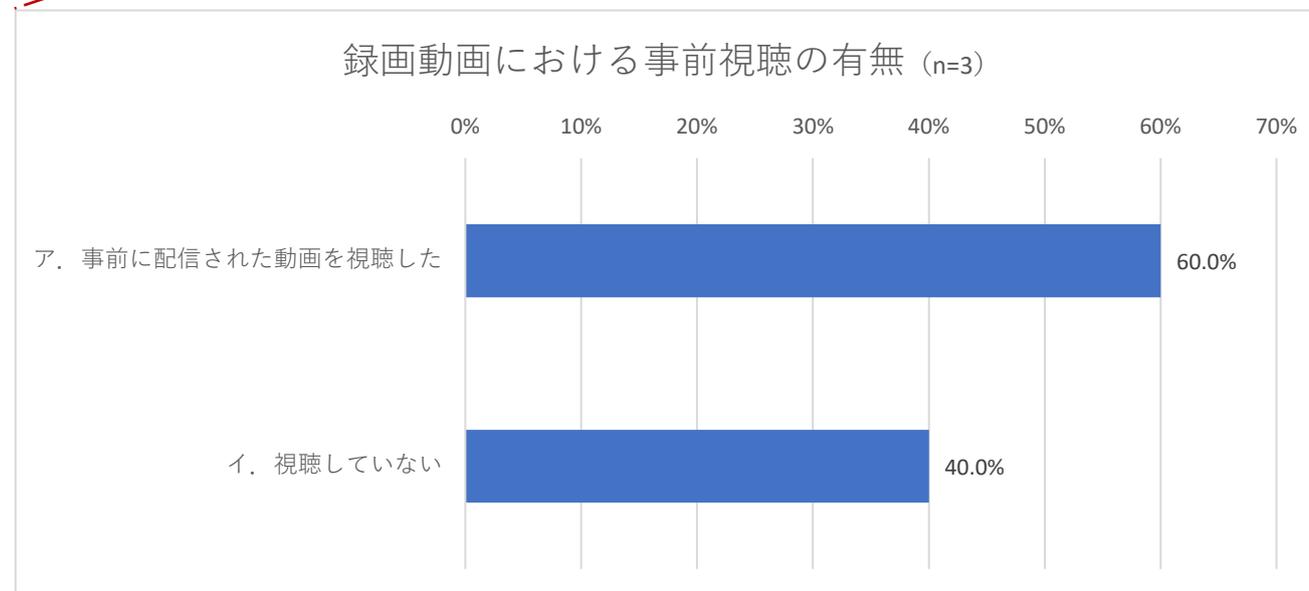
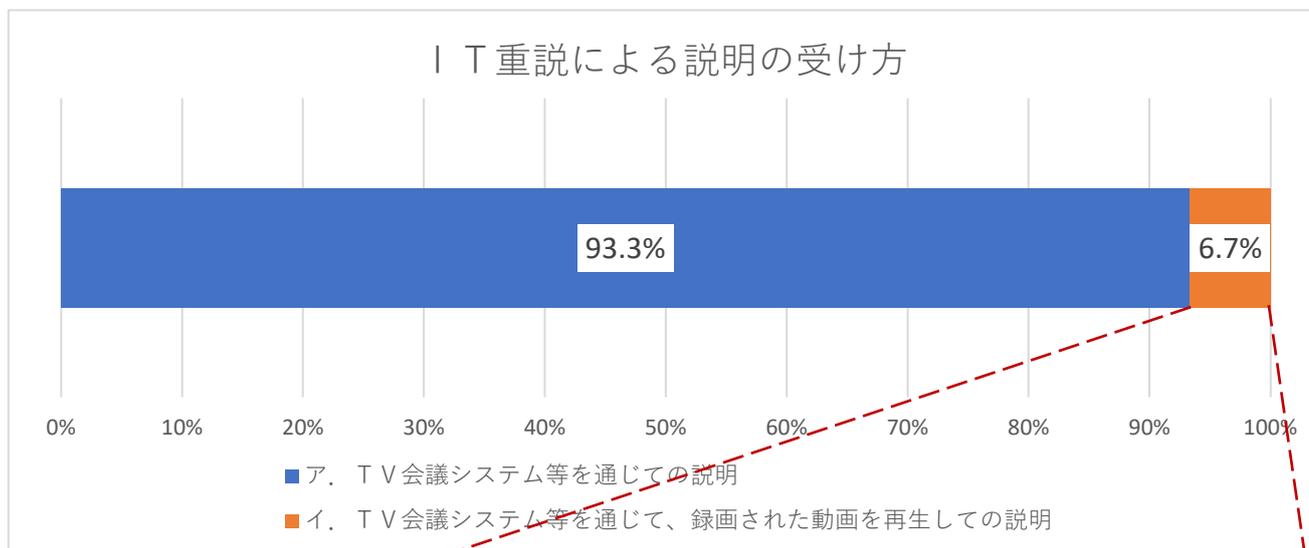


利用回線の割合（※複数回答）



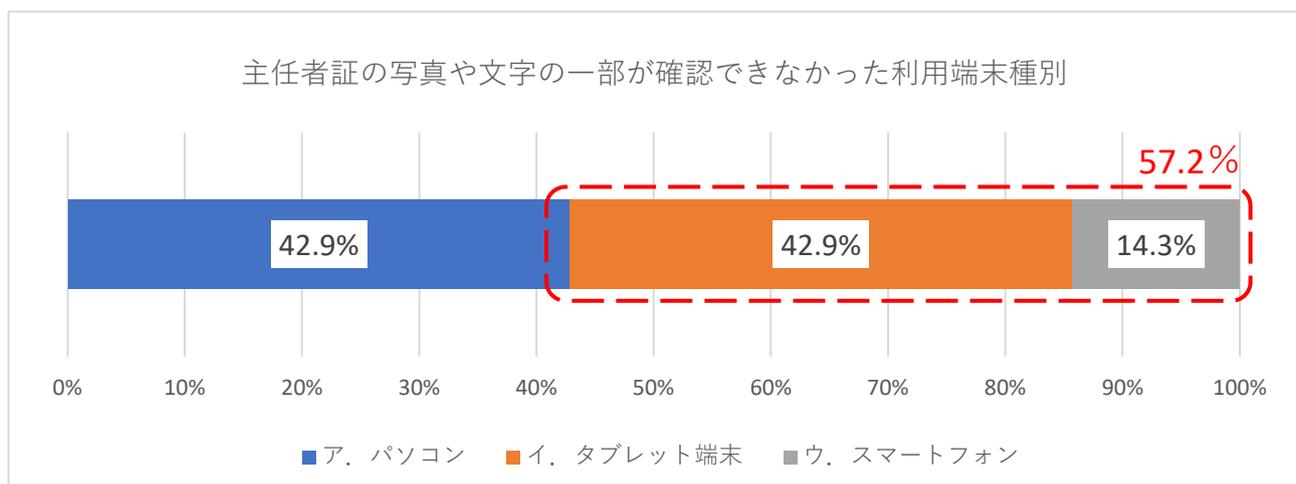
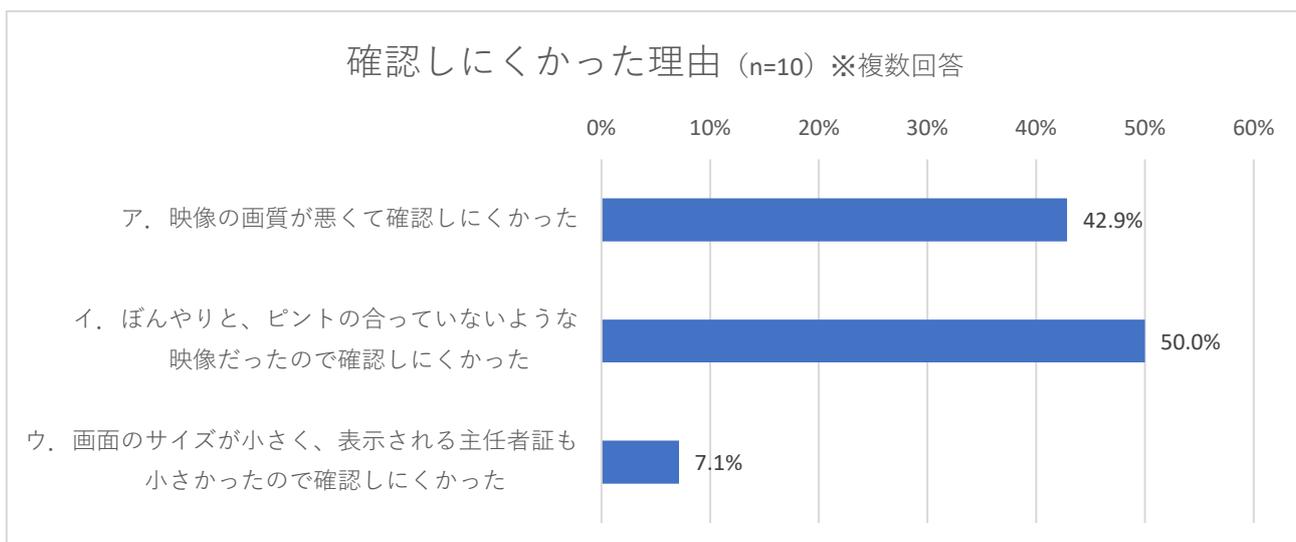
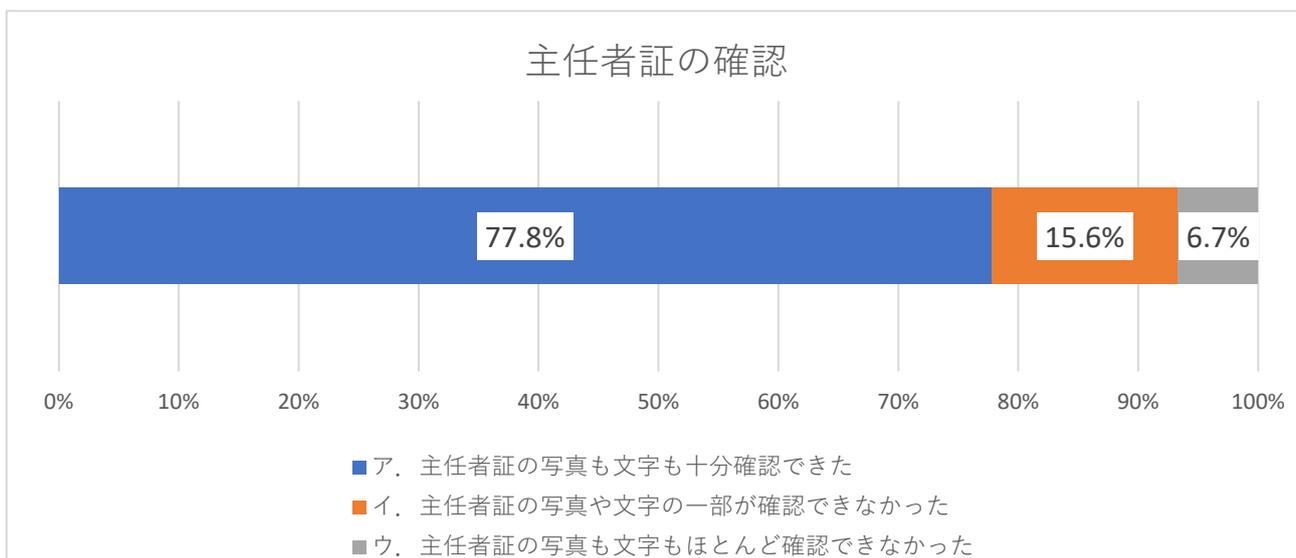
③-1 実施状況（説明を受ける手段）

- ・説明の受け方としては、約9割（93.3%）が、「TV会議システム等を通じてリアルタイムに説明を受けた」と回答し、「TV会議システム等を通じて、録画された動画を再生して説明を受けた」とする回答は、約1割（6.7%）。
- ・録画された動画を再生して説明を受けた者のうち、6割（60.0%）が、「事前に配信された動画を視聴した」と回答。



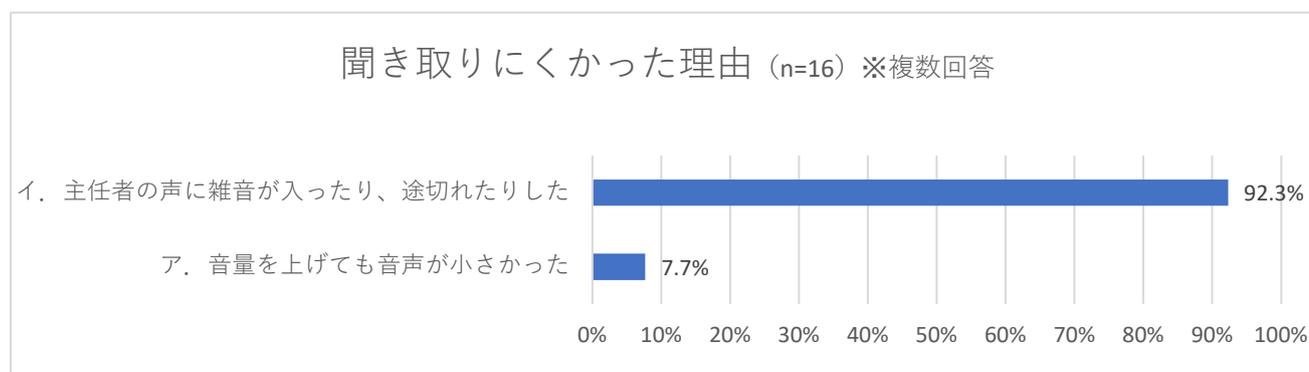
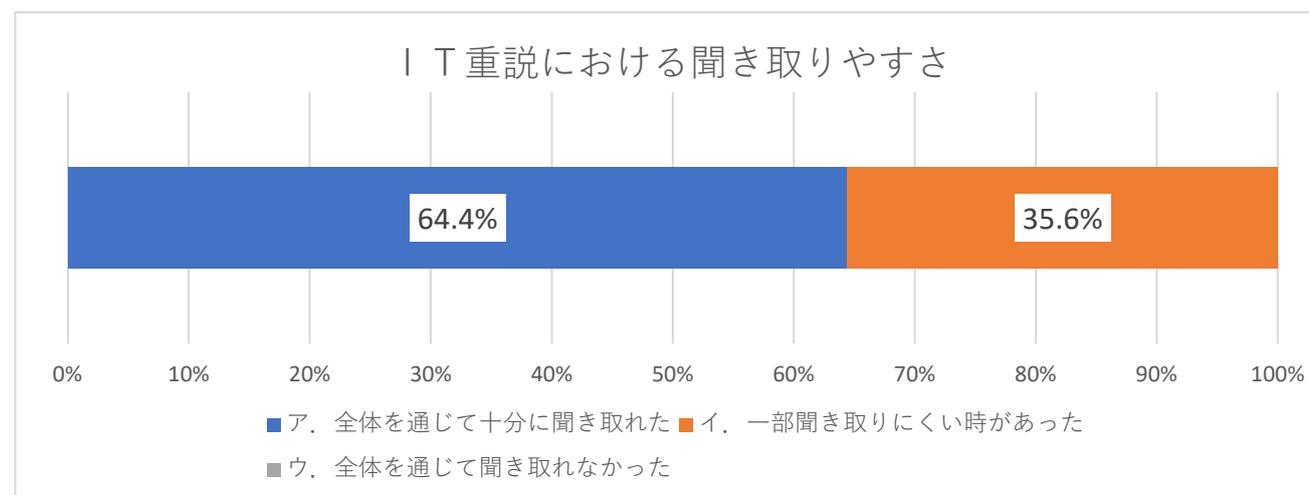
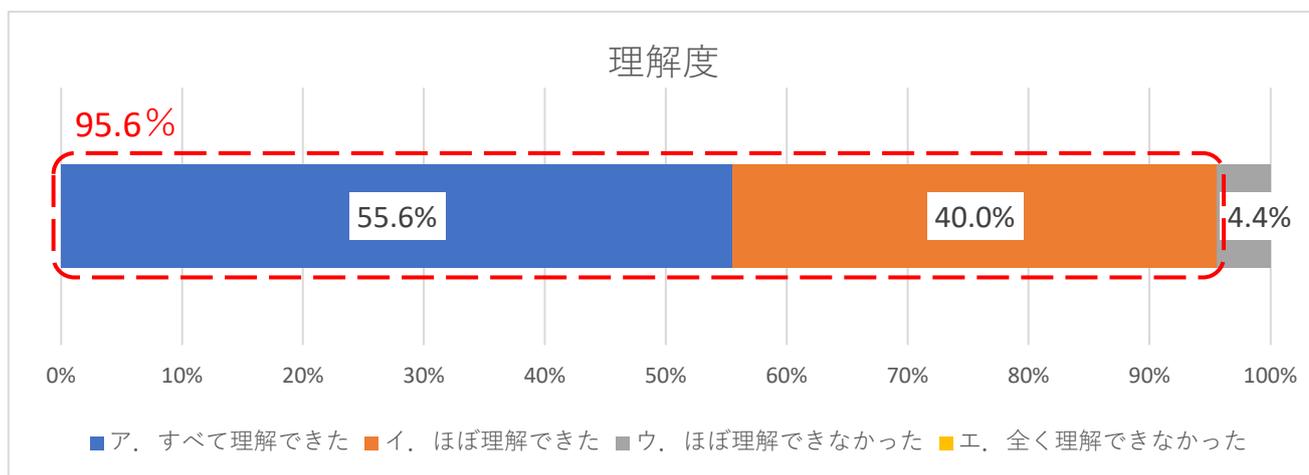
③-2 実施状況（主任者証の確認状況）

- ・主任者証の確認については、約8割（77.8%）が、「十分確認できた」と回答し、約2割（22.3%）が、「一部又はほとんど確認できなかった」と回答。
- ・確認しにくかった理由として、「映像のピントが合わなかった」とする回答が5割（50.0%）と最も多く、次いで、「映像の画質が悪かった」とする回答が、約4割（42.9%）と続いた。



③-3 実施状況（理解状況・聞き取りやすさ）

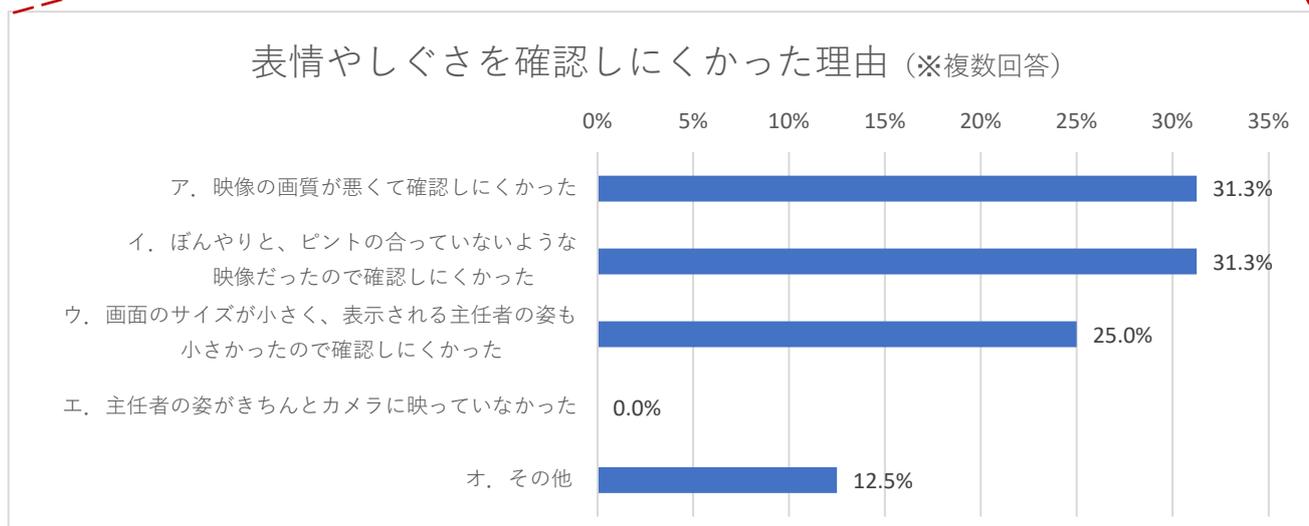
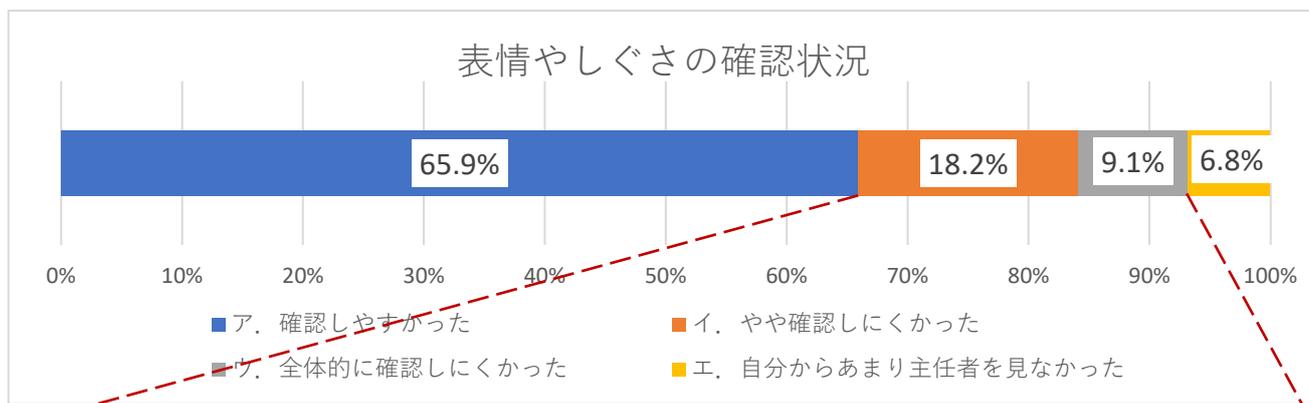
- ・説明内容の理解度については、大多数（95.6%）が、「理解できた」と回答。
「全く理解できなかった」という回答は、なかった。
- ・聞き取りやすさについては、約6割（64.4%）が、「全体を通じて十分聞き取れた」と回答するが、「一部聞き取りにくい時があった」とする回答も約4割（35.6%）あった。
- ・聞き取りにくかった理由としては、約9割（92.3%）が、「主任者の声に雑音が入ったり、途切れたりした」と回答し、「音量を上げてても音声小さかった」とする回答もあった。



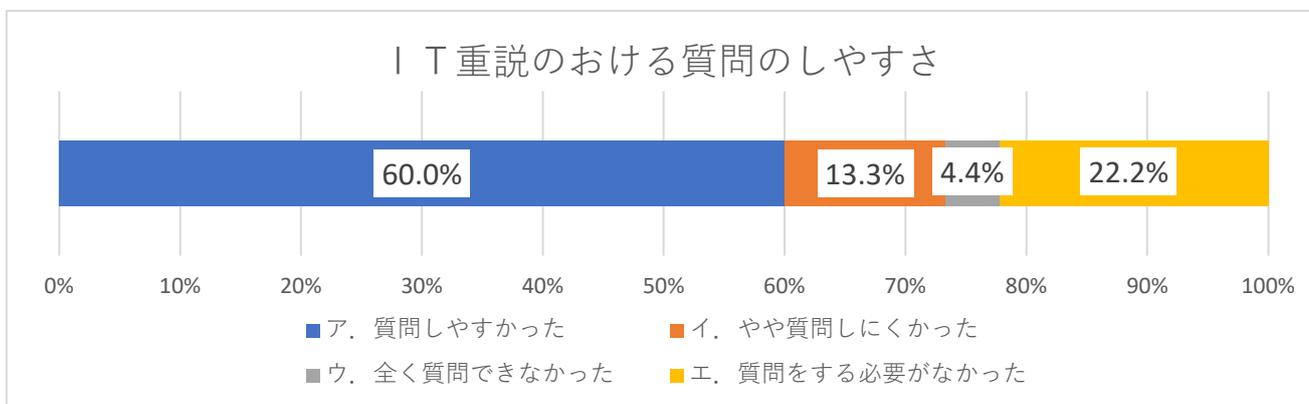
その他	・音声に対して画面がどの部分を指して説明しているのかが分かりづらかった。
	・電波が安定せず、音声や画面が途切れることがあった。
	・周辺の雑音により主任者の声が聞こえない場面があった。

③-4 実施状況（表情やしぐさの確認状況・質問のしやすさ）

- ・主任者の表情やしぐさの確認のしやすさについては、約7割（65.9%）が、「確認しやすかった」とするが、「確認しにくかった」とする回答も約3割（27.3%）あった。
- ・確認しにくかったと理由として、「機器の画質」、「主任者側の映り方（ピントがあっていない等）」と回答する他、「画面サイズ」を挙げる回答もあった。
- ・質問のしやすさについては、6割（60.0%）が、「質問しやすかった」と回答。（質問する必要がなかったとする回答（全体の22.2%）を除いた回答者の約8割（77.1%））



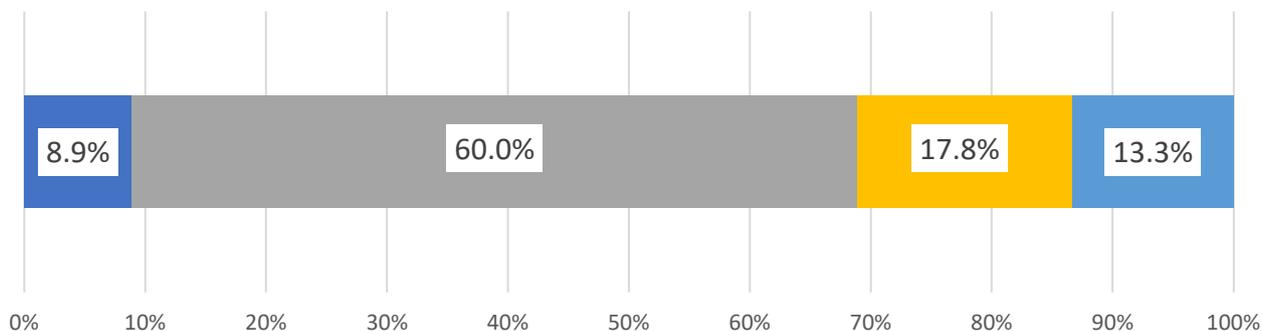
その他 ・電波不良



③-5 実施状況（対面との理解度の比較）

・対面と比較した説明内容の理解度については、6割（60.0%）が、「同程度である」とし、約1割（8.9%）が、「IT重説の方が理解しやすい」と回答するが、「対面の方が理解しやすい」とする回答も約3割（31.1%）あった。

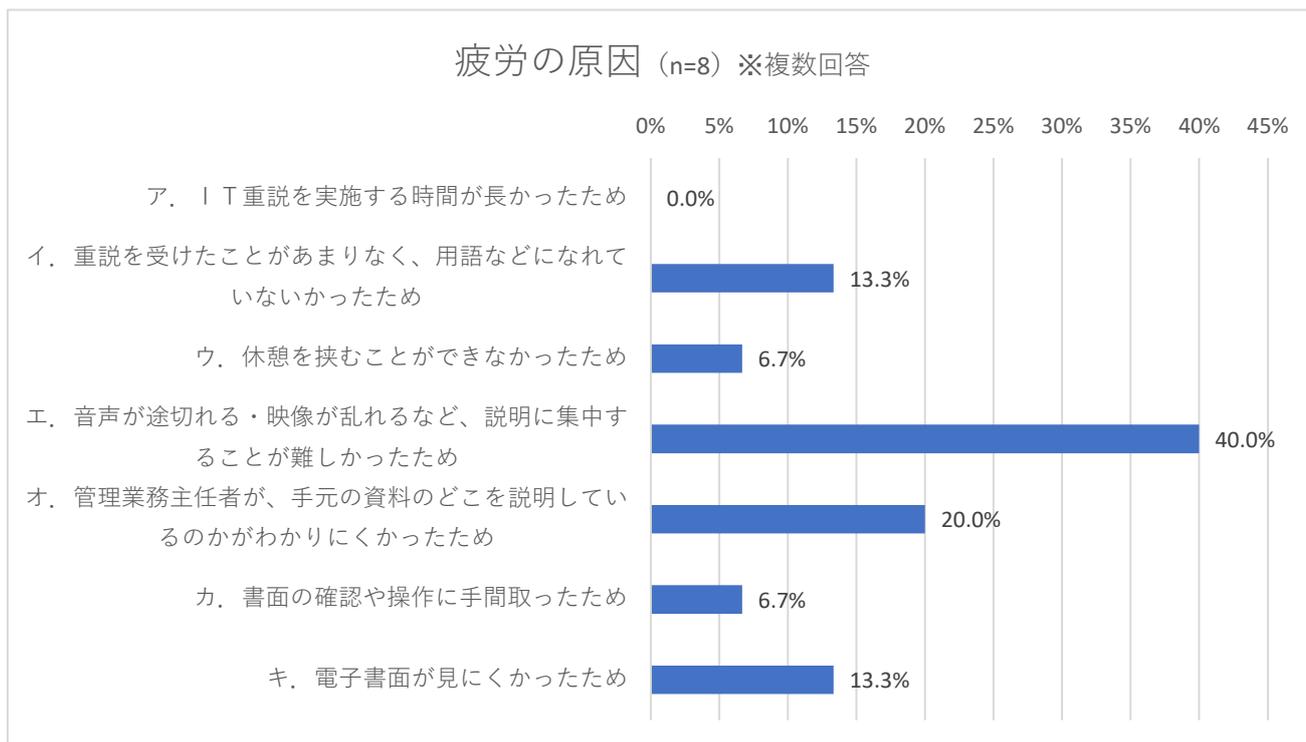
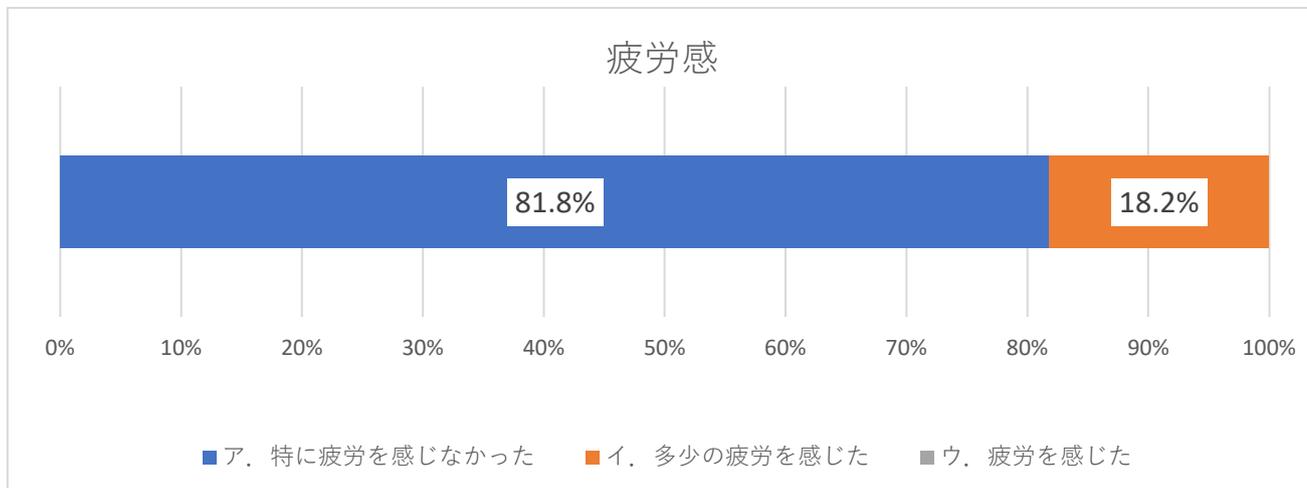
対面との理解度の比較



- ア. IT重説の方が対面での重説より、理解しやすいと思う
- イ. IT重説の方が対面での重説より、比較的理解しやすいと思う
- ウ. IT重説と対面での重説の理解しやすさは、同程度である
- エ. 対面での重説の方がIT重説より、比較的理解しやすいと思う
- オ. 対面での重説の方がIT重説より、理解しやすいと思う

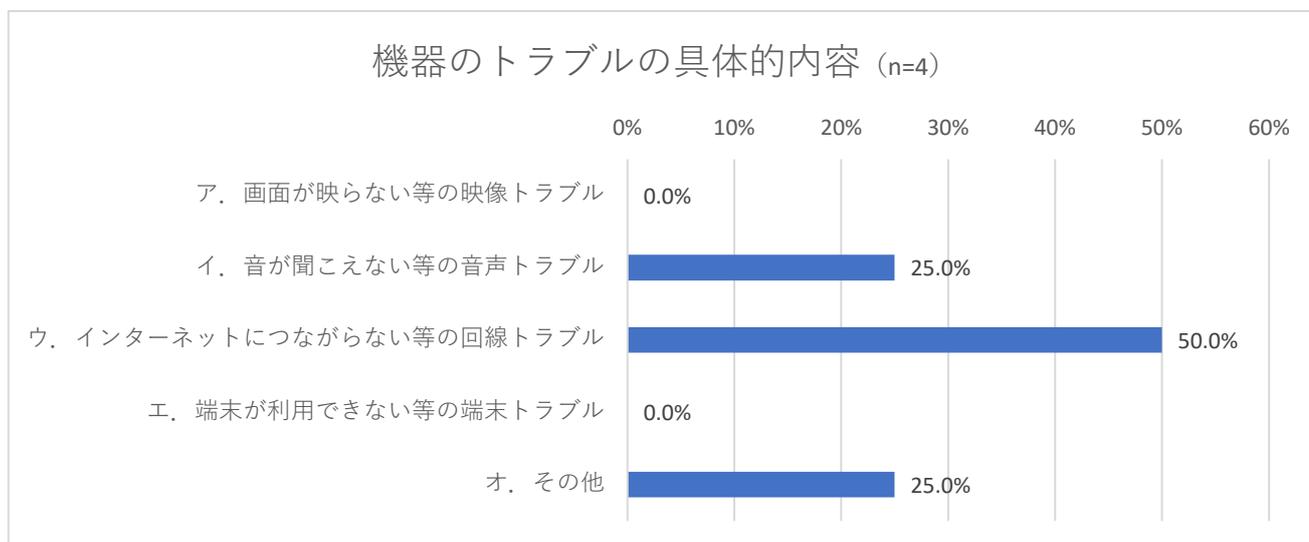
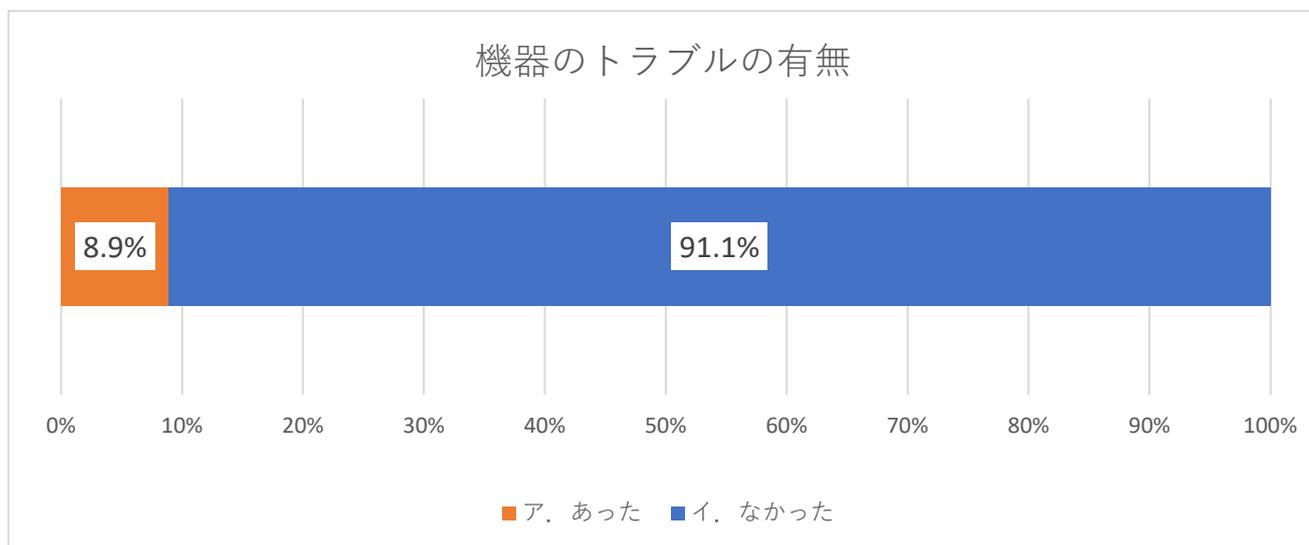
③-6 実施状況（疲労感）

- ・疲労感については、約8割（81.8%）が、「特に疲労を感じなかった」と回答し、約2割（18.2%）が、「多少疲労を感じた」と回答。
- ・疲労の原因については、4割（40.0%）が、「音声や映像の乱れにより、集中できなかった」と回答し、その他、「手元資料のどこを説明しているのかわかりにくい点」「電子書面が見にくかった点」等が挙げられた。



③-7 実施状況（機器のトラブルの有無）

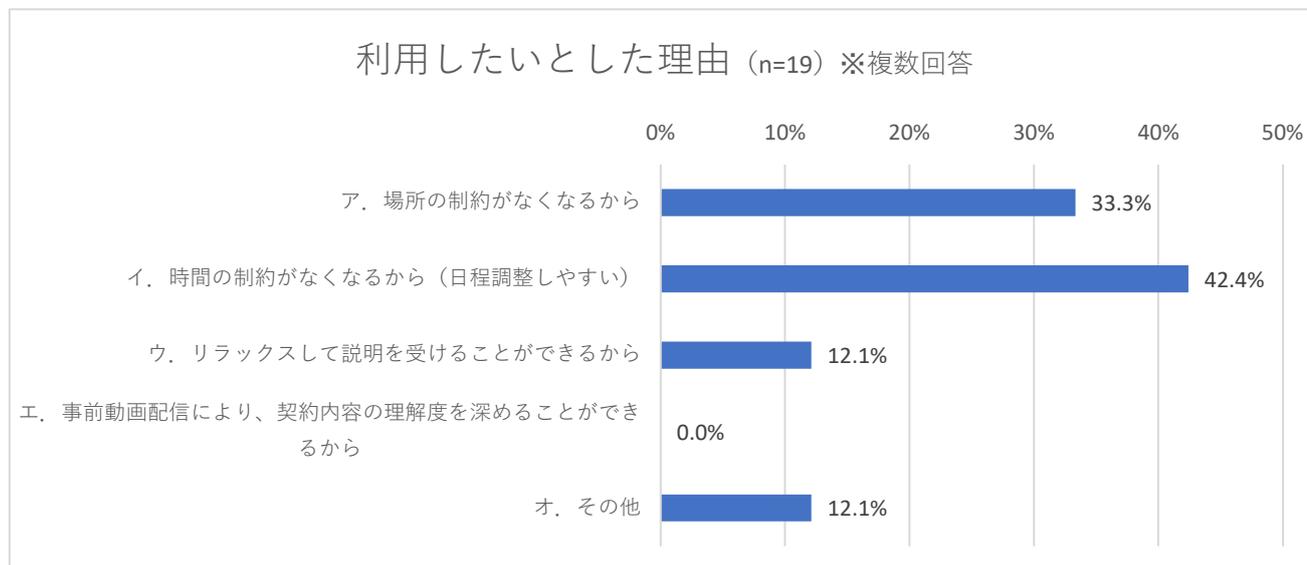
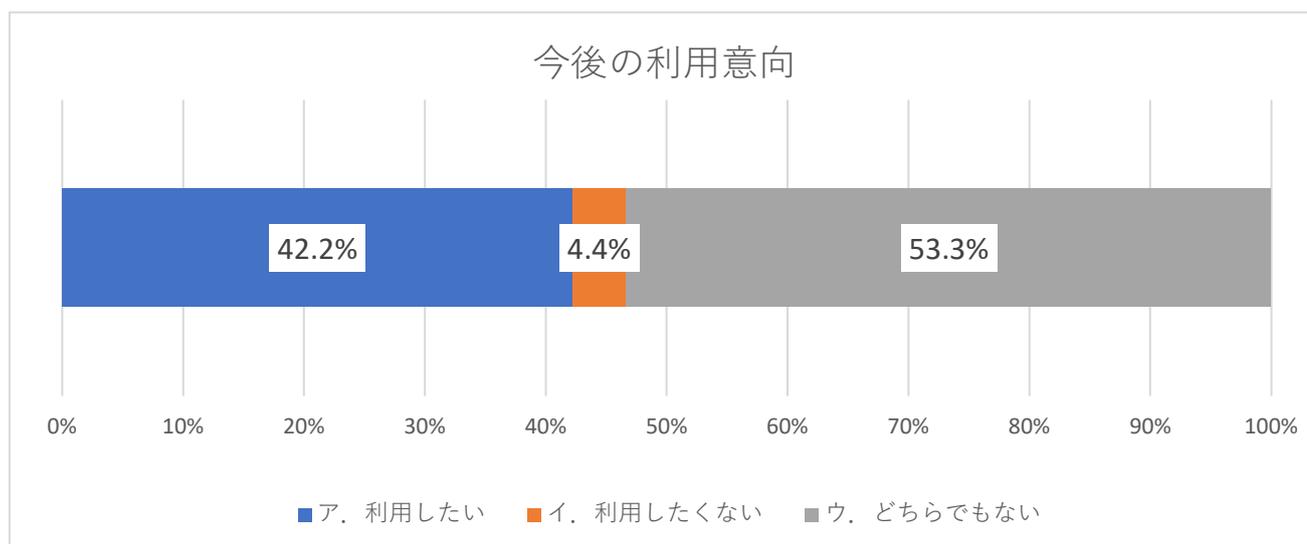
- ・機器のトラブルは、約9割（91.1%）が、「なかった」と回答し、約1割（8.9%）が、「あった」と回答。
- ・トラブルの内容としては、半数（50.0%）が、「回線系のトラブル」と最も多く、次いで、「音声トラブル」等が続いた。



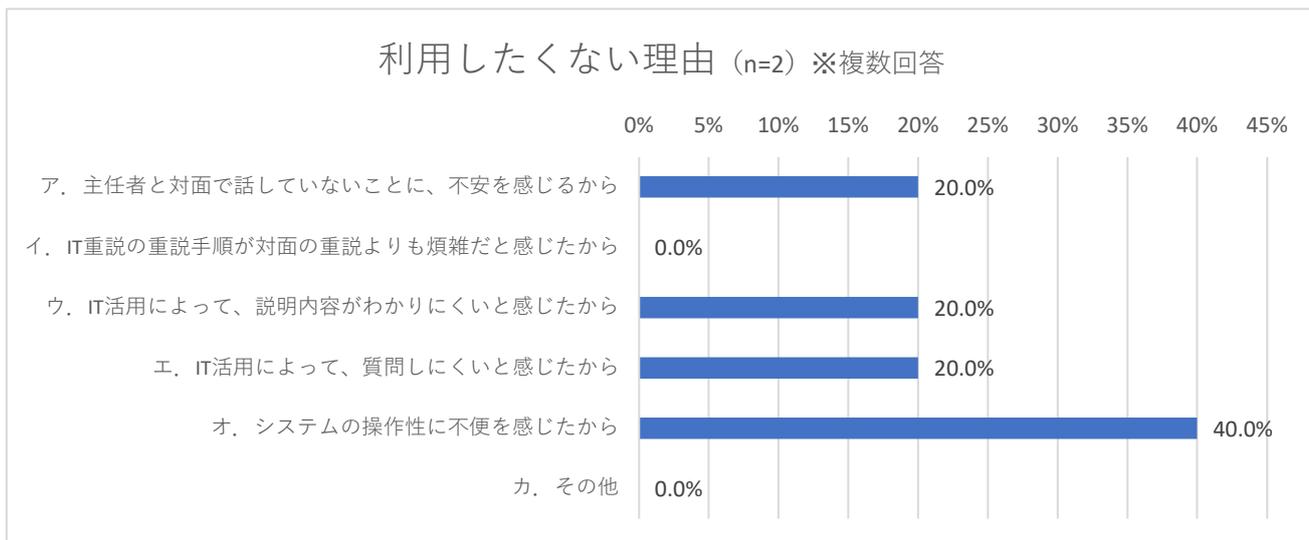
その他 ・著しく画像の解像度が低かった。

④-1 IT重説に対する評価等（今後の利用意向）

- ・今後の利用意向については、約5割（53.3%）が、「どちらでもない」と回答し、約4割（42.2%）が、「利用したい」と回答。「利用したくない」とする回答は、ごく少数（4.4%）であった。
- ・利用したいとした理由としては、約4割（42.4%）が「時間の制約がなくなる（日程調整しやすい）点」を挙げ、次いで、「場所の制約がなくなる点」「リラックスして説明を受けられる点」と回答。
- ・利用したくない理由としては、4割（40.0%）が「システムの操作性が不便な点」を挙げ、次いで、「対面で話していないことへの不安感」、「質問のしにくい点」、「説明内容がわかりにくい点」を挙げた。

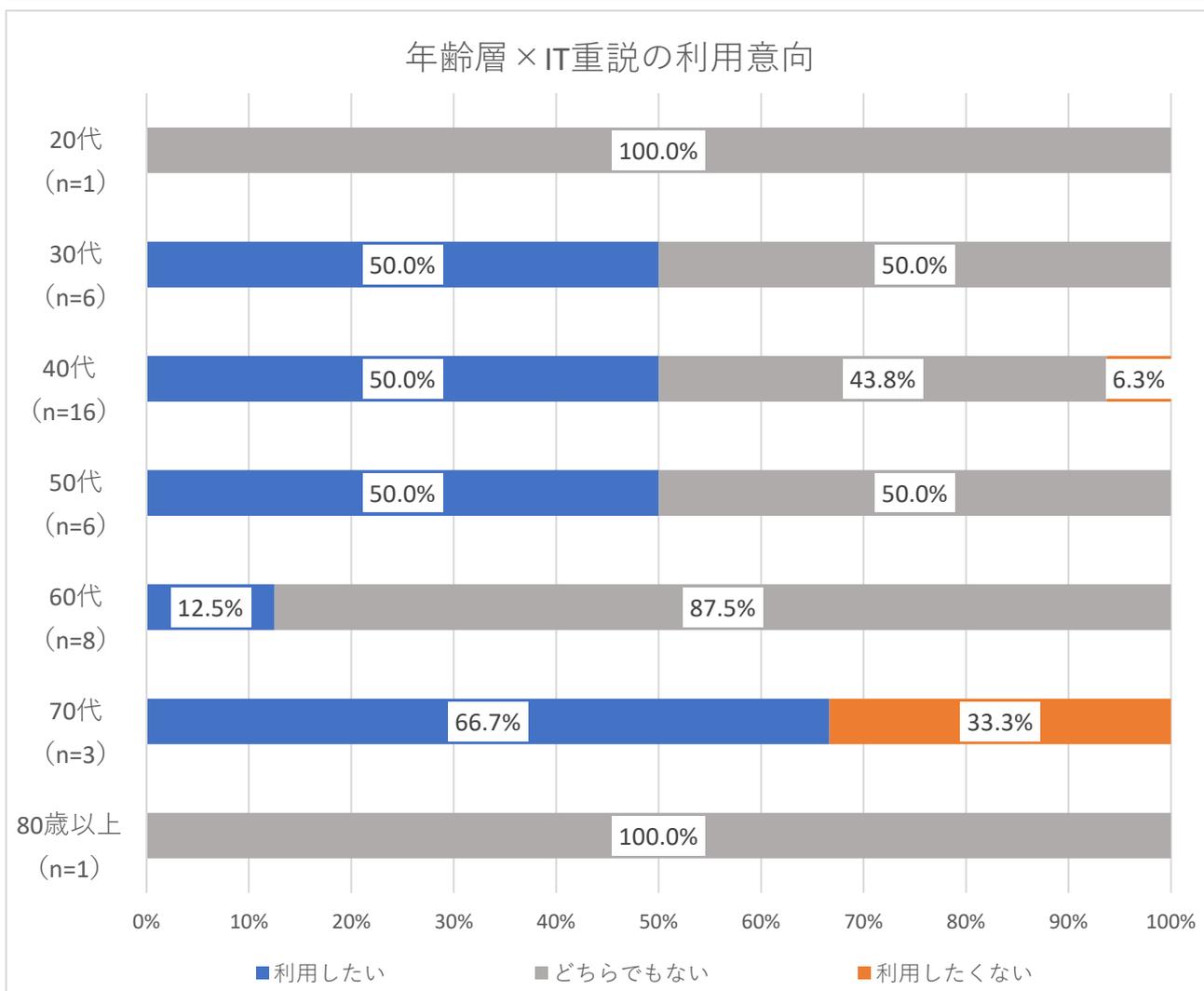


その他	・不便さはなく、不動産賃貸では今後このような仕組みが導入されると聞いており、世間の流れ的にもよいと思う。
	・特に違和感を感じない。 ただ、電波が安定しないことがある。
	・対面との違いを特に感じなかった。



④-2 クロス集計結果 (年齢層×今後の利用意向)

・説明の相手方の年齢層別に、IT重説の今後の利用意向を比較すると、30代、40代、50代では、5割が「利用したい」と回答。また、「利用したくない」との回答は、70代で約3割（33.3%）、40代でごく少数（6.3%）あった。



その他（自由記載）	
1	画面を通して書面を説明するのであれば、パワーポイントのような構成の方がよいと思う。 また、文章を読んでいる間に次のページに切り替わると、自分のペースで確認できない。
2	特に問題ないが、人によっては（高齢者など）苦手な方もいると思った。
3	TV会議は経験ないが、ストレスなく説明を聞いた。 主任者証は確認しづらいが、番号など読めないことはない。
4	画面上の資料を拡大できるので、見えにくい、やりにくいことはない。対面とあまり変わらず、抵抗なく聞くことができた。 また、資料のどこを読んでいるのかが分かりにくいことがあるので、各項目の番号を活用するとよりよくなると思う。 途中、資料に○をつけたり、線を引いて強調していただいたのはわかりやすかった。
5	ITでも対面でもどちらでも問題はないと思う。 ただし、こちらの機器が限定されると難しい。
6	1項目説明が終わったら少し間をおいてほしい。 画面に対してどこを説明しているのかわかりにくい時がある。
7	動画として記録に残る点がメリットであると感じた。
8	PCを使用してのテレビ会議は便利ではあるものの、設備、設定の部分を考えると、あまりメリットは感じられない。 新しいインフラを入れるとネットワークトラブルも発生しやすいため、受け側は新しいソフトをインストールしなくても利用できる仕組みが良いと思う。

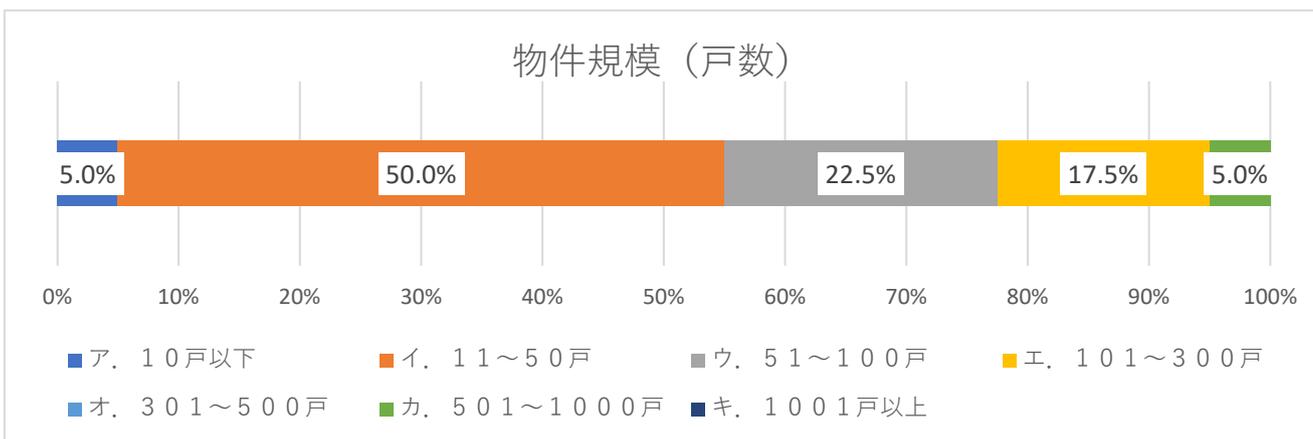
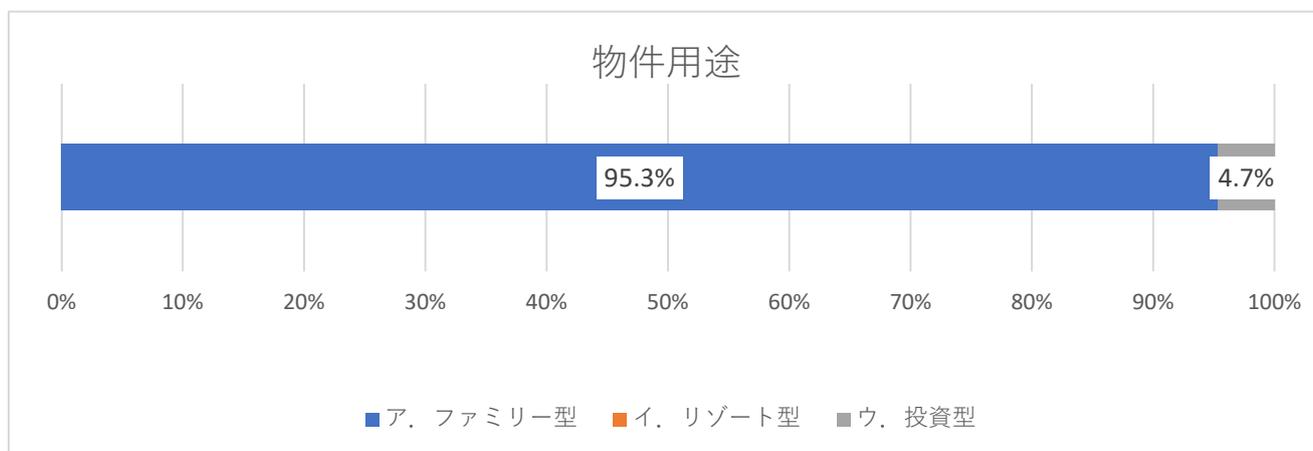
○集計概要（IT重説＜管理業務主任者向け＞）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	IT重説を実施した管理業務主任者
(3) 回答数	IT重説 回答数 45件/45件 (回答率100.0%)
	電磁的交付 回答数 21件/24件 (回答率87.5%)

質問項目の概要	
<①物件概要>	・理解状況の確認の有無
・用途・戸数・築年数	・相手方の声の聞き取りやすさ
<②準備状況>	・説明のしやすさ
・利用環境（端末・ソフトウェア・回線）	・対面との比較
<③実施状況>	・機器のトラブルの有無
・説明時間	<④IT重説に対する評価等>
・表情等の確認のしやすさ	・今後の利用意向

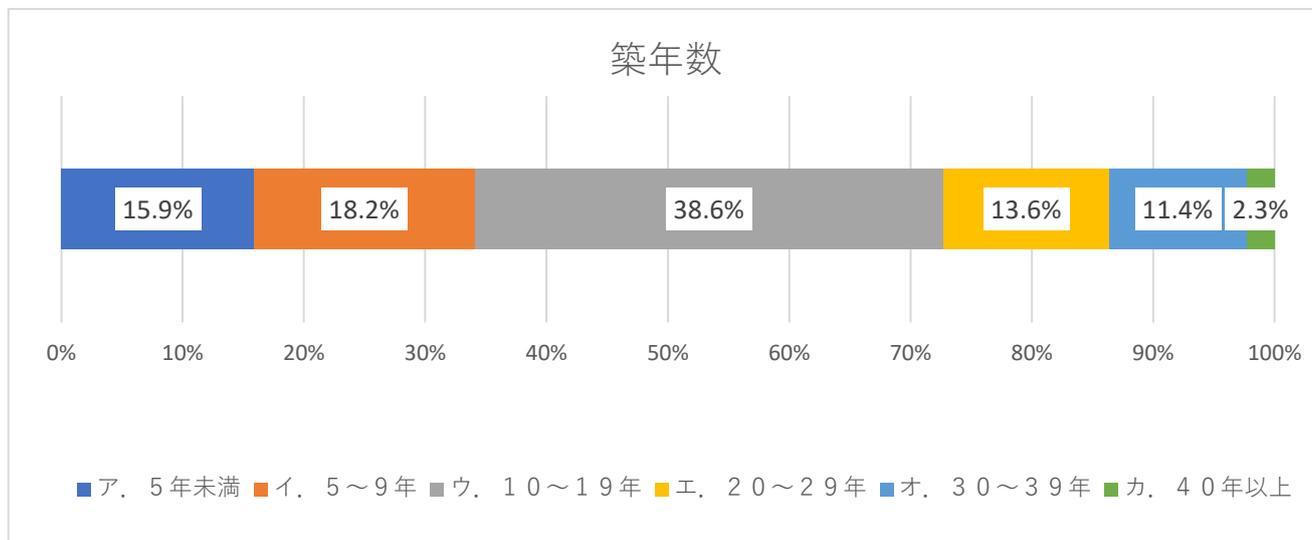
①-1 物件概要（用途・戸数）

- ・物件用途は、ファミリー型が大多数（95.3%）を占める。投資型が、ごく少数（4.7%）。
- ・物件規模は、11～50戸が半数（50.0%）を占め、次いで51～100戸（22.5%）、101～300戸（17.5%）、10戸以下（5.0%）、501～1000戸（5.0%）と続いた。



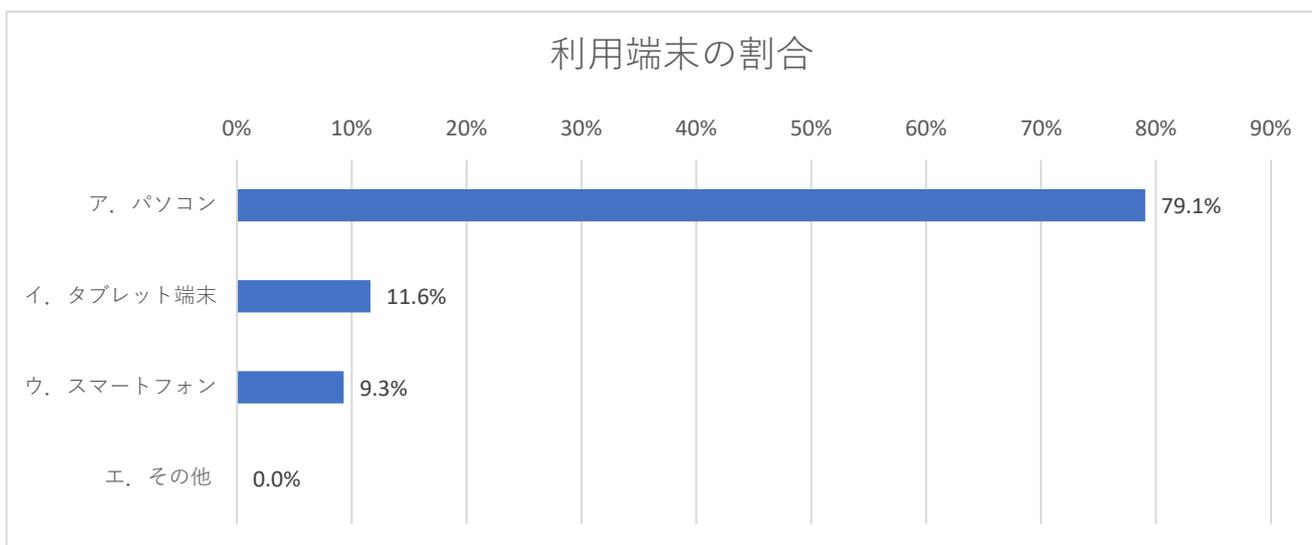
①-2 物件概要（築年数）

・築年数は、10～19年が約4割（38.6%）と最も多く、次いで5～9年（18.2%）、5年未満（15.9%）、20～29年（13.6%）、30～39年（11.4%）、40年以上（2.3%）が続いた。



②-1 準備状況（利用環境（端末））

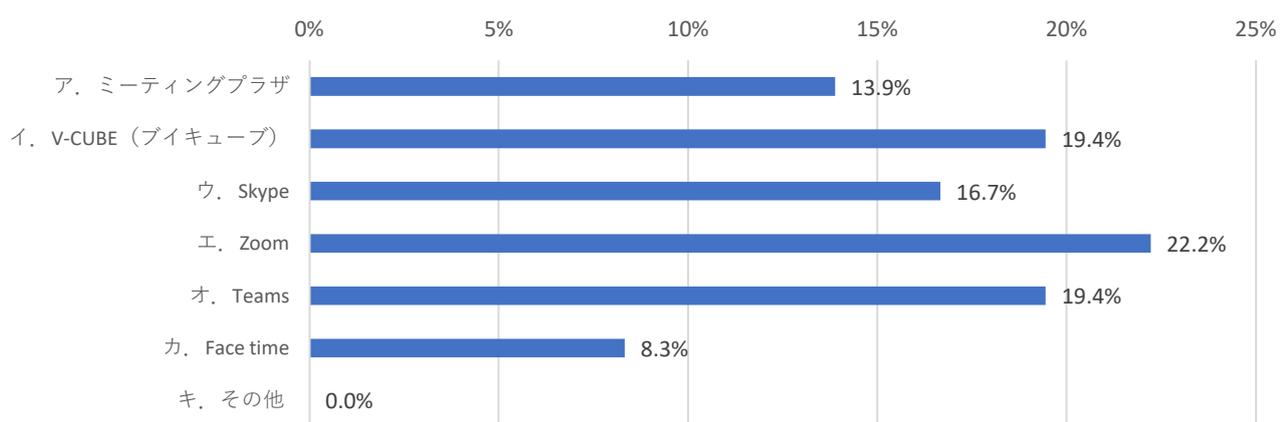
・利用した端末で最も多いのは、パソコンであり、約8割（79.1%）を占め、次いで、タブレット端末、スマートフォンが続いた。



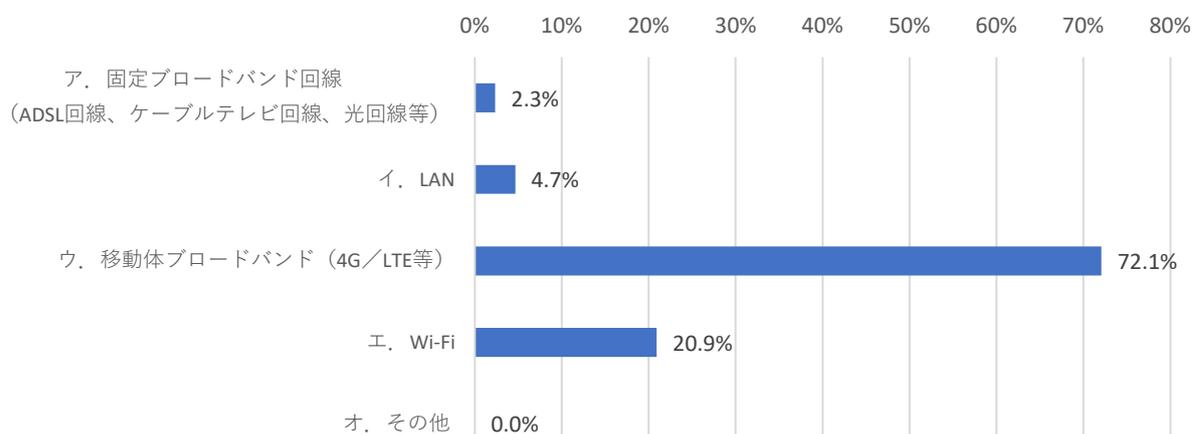
②-2 準備状況（利用環境（ソフトウェアサービス・回線））

- ・利用したソフトウェア・サービス（WEB会議システム）で最も多いのは、Zoomであり、約2割（22.2%）を占め、次いで、V-CUBEとTeamsがそれぞれ約2割（19.4%）、Skypeが約2割（16.7%）、ミーティングプラザ、Facetime（iphone）と続いた。
- ・利用した回線は、携帯電話の回線、Wi-Fiなどのモバイル用の回線が約9割（93.0%）を占め、固定回線は約1割（7.0%）。

利用サービスの割合

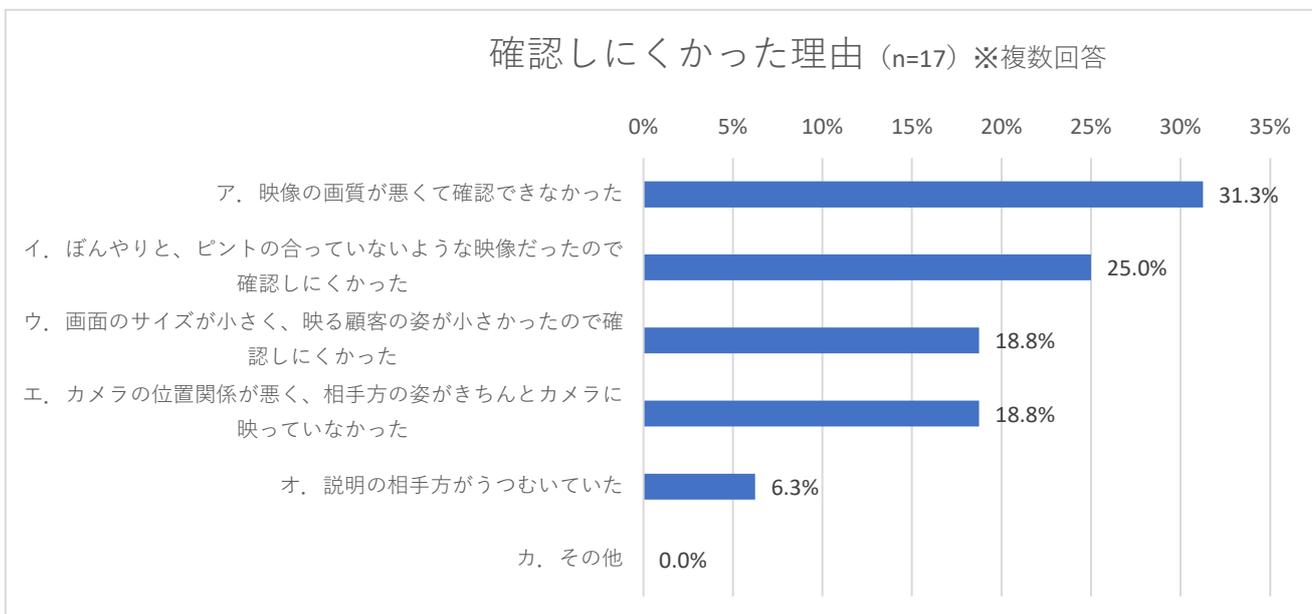
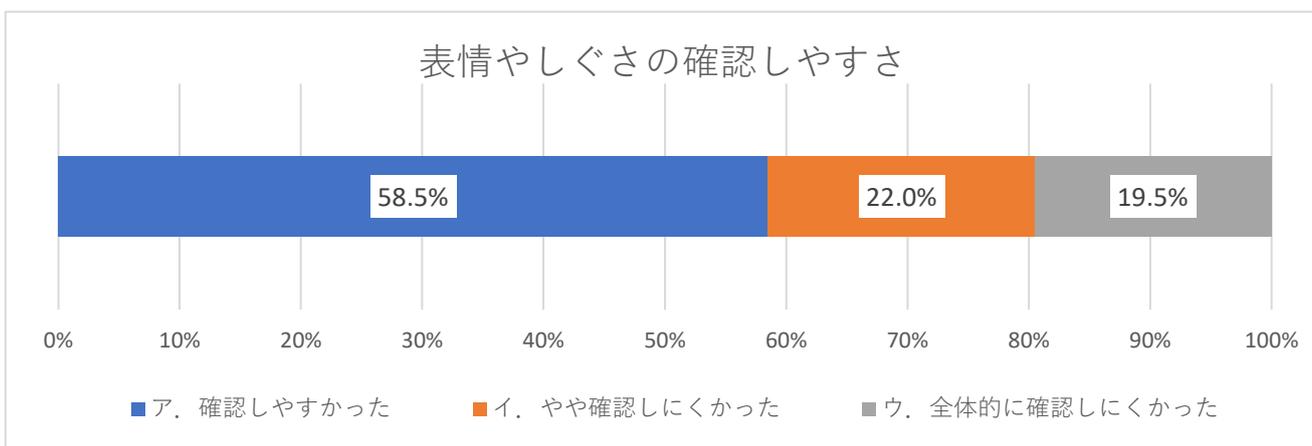
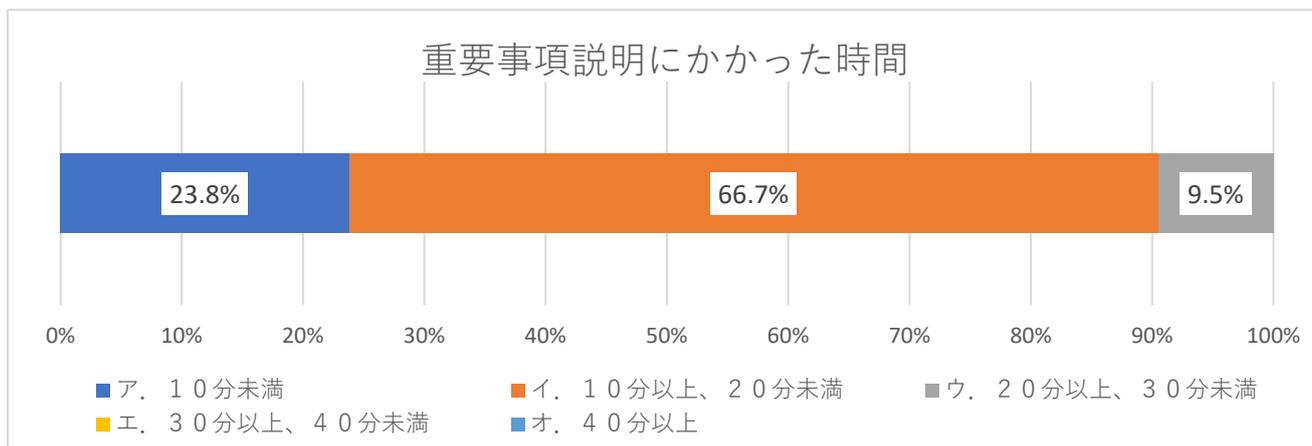


利用回線割合（※複数選択）



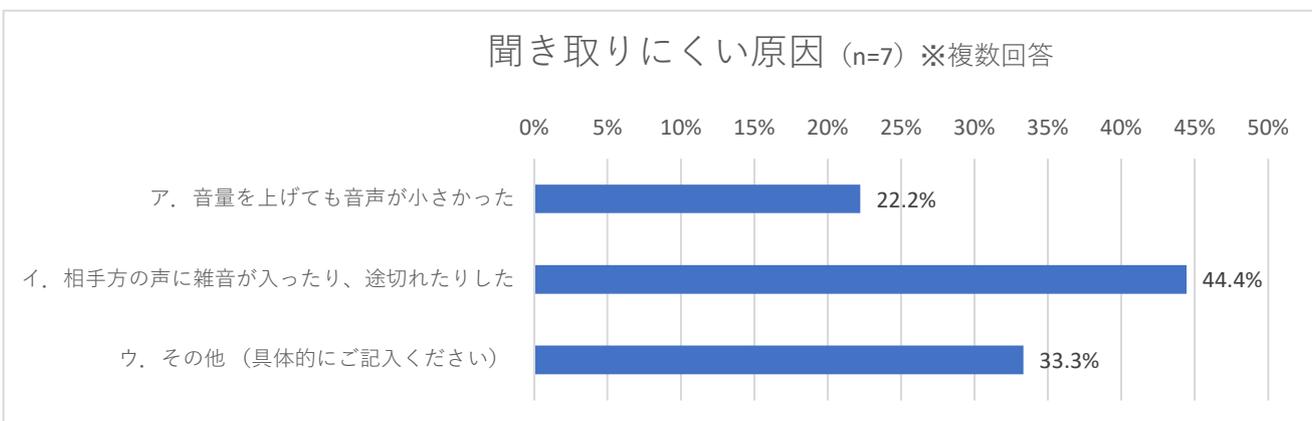
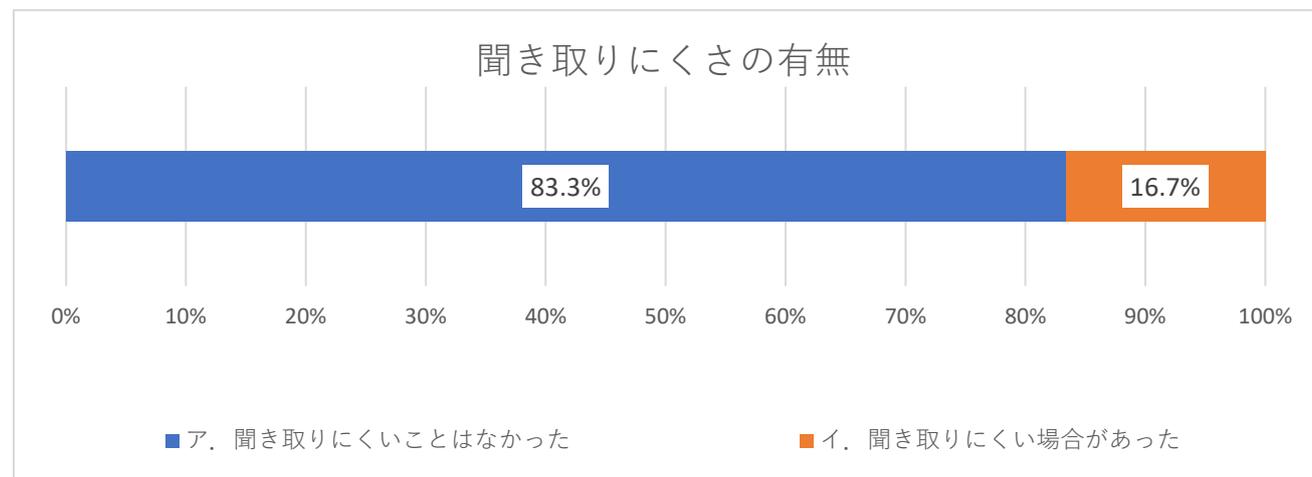
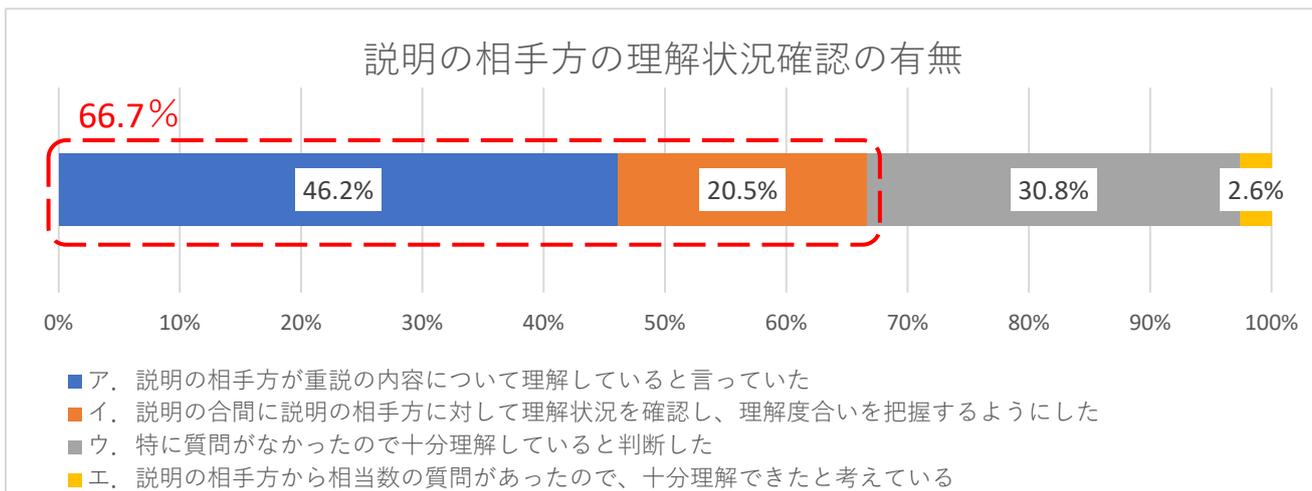
③-1 実施状況（説明時間・表情等の確認のしやすさ）

- ・重要事項説明にかかった時間は、10～20分が約7割（66.7%）を占め、次いで、10未満（23.8%）、20～30分（9.5%）であった。
- ・画面を通じた、相手方の表情やしぐさの確認状況については、約6割（58.5%）が、「確認しやすかった」と回答し、約4割（41.5%）が、「確認しにくかった」と回答。
- ・確認しにくかった理由については、「映像の画質」や「説明の相手方の映り方（ピントがっていない等）」を挙げる回答のほか、「画面サイズ」を挙げる回答もあった。



③-2 実施状況（理解状況の確認の有無・相手方の声の聞き取りやすさ）

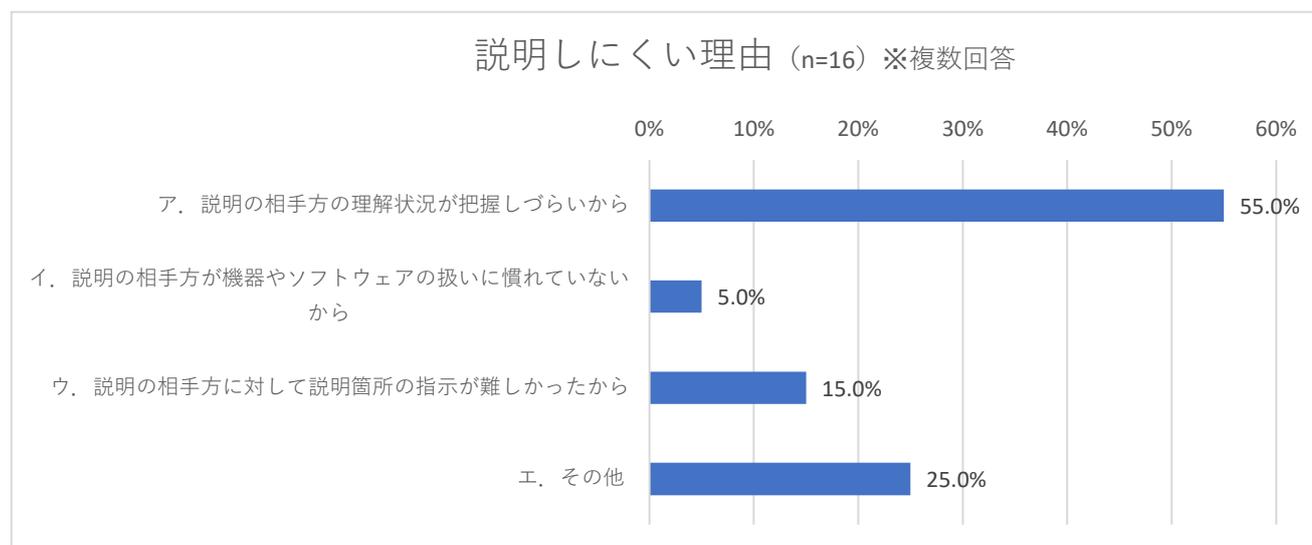
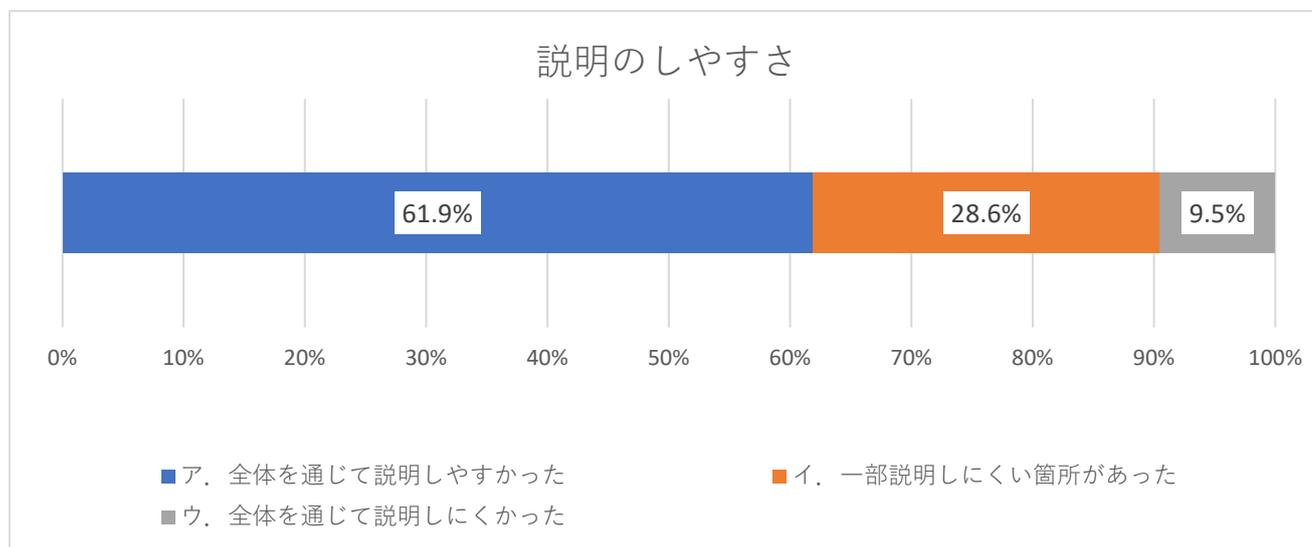
- ・説明の相手方に対し、理解状況を確認したかについては、約7割（66.7%）が、「相手方が理解していることを確認した」と回答。
- ・相手方の声の聞き取り状況については、約8割（83.3%）が、「聞き取りにくいことはなかった」と回答し、約2割（16.7%）が、「聞き取りにくい場合があった」と回答。
- ・聞き取りにくい理由としては、約4割（44.4%）が、「相手方の声に雑音が入ったり途切れたりした」と回答し、次いで、「音量を上げても音声小さかった点」等が挙げられた。



その他	・時間差が生じた
	・電波不良

③-3 実施状況（説明のしやすさ）

- ・説明のしやすさについては、約6割（61.9%）が、「説明しやすかった」と回答し、約4割（38.1%）が、「一部又は全体を通じて説明しにくかった」と回答。また、約1割（9.5%）が、「説明しにくかった」と回答。
- ・説明しにくい理由として、約6割（55.0%）が、「相手方の理解状況が把握しづらい」と回答し、そのほか、「説明箇所の指示が難しかった点」、「ソフトウェアの不慣れさ」等が挙げられた。

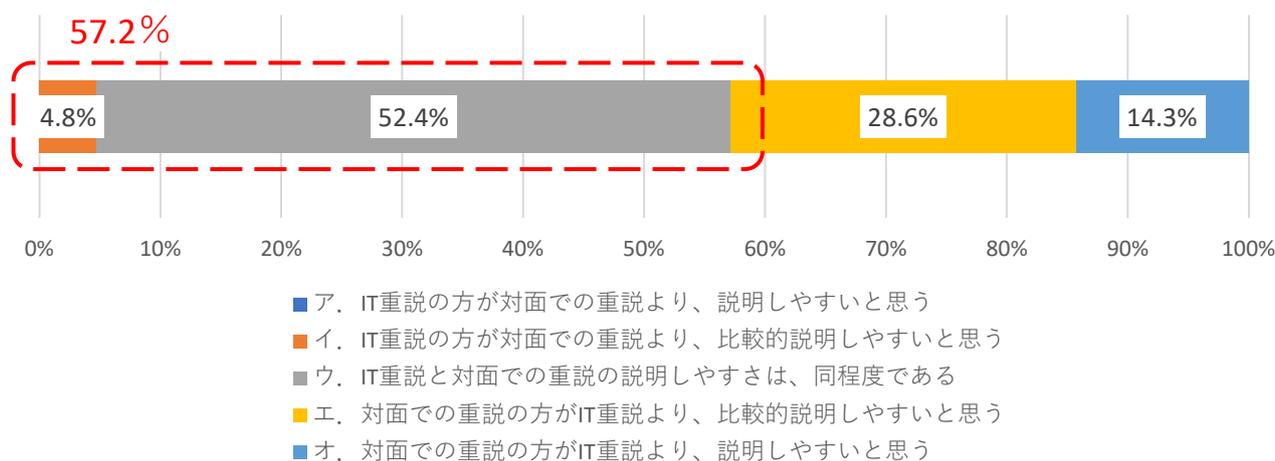


その他	・相手方の反応が分かりにくい。
	・電波不良
	・相手側の表情やしぐさが見えにくく、またいつもの重説と勝手が違ったため。
	・重説を理事会内で行った関係で、相手が理事長だけではなかったことからiPhoneを机の中央に置くことで対応。その結果、相手の姿が映らない中で実施することになり状況把握が難しかったため。

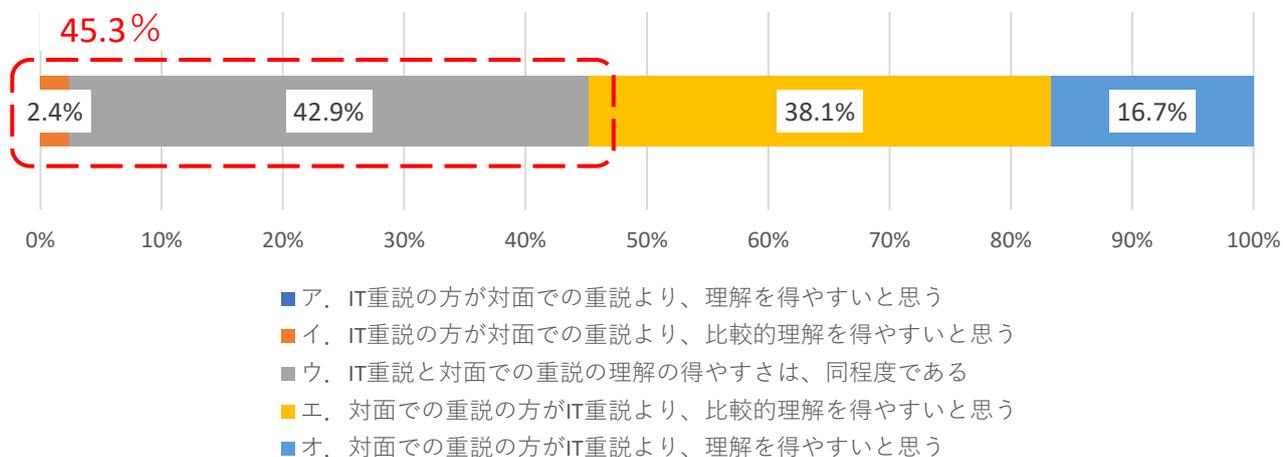
③-4 実施状況（対面との比較）

- ・対面と比較した説明のしやすさについては、約6割（57.2%）が、「ITの方が比較的説明しやすい」または、「同程度である」と回答し、約4割（42.9%）が、「対面の方が説明しやすい」と回答。
- ・また、対面と比較した理解の得られやすさについては、約5割（45.3%）が、「ITの方が比較的的理解を得やすい」または、「同程度である」と回答するも、「対面の方が理解を得やすい」とする回答も約5割（54.8%）あった。

対面と比較しての説明のしやすさ

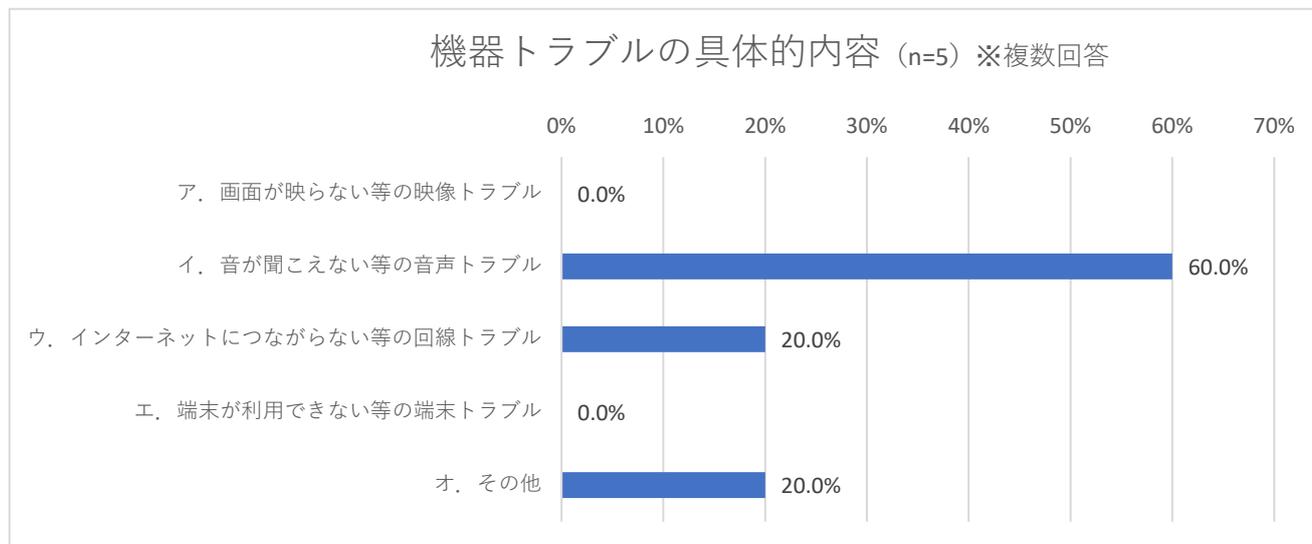
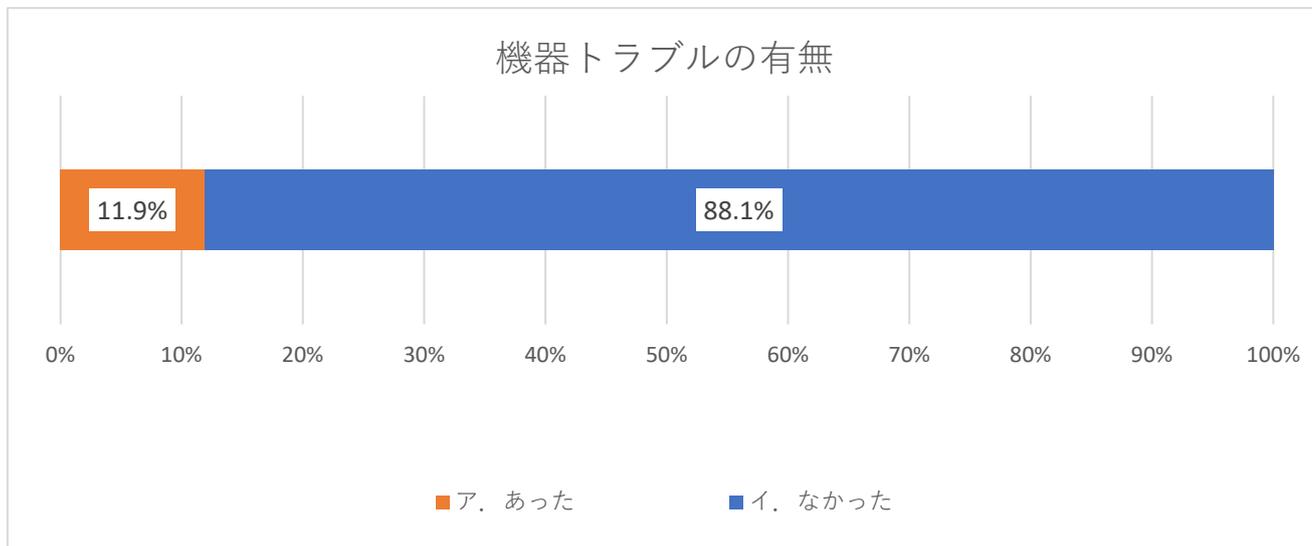


対面と比較しての相手方からの理解の得られやすさ



③-5 実施状況（機器のトラブルの有無）

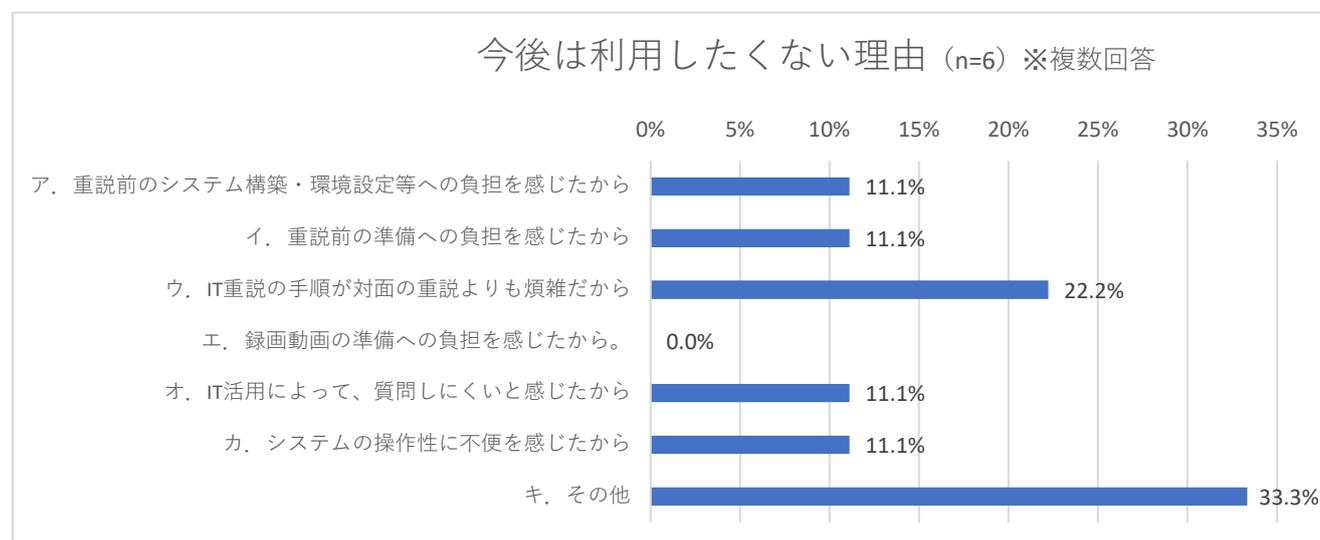
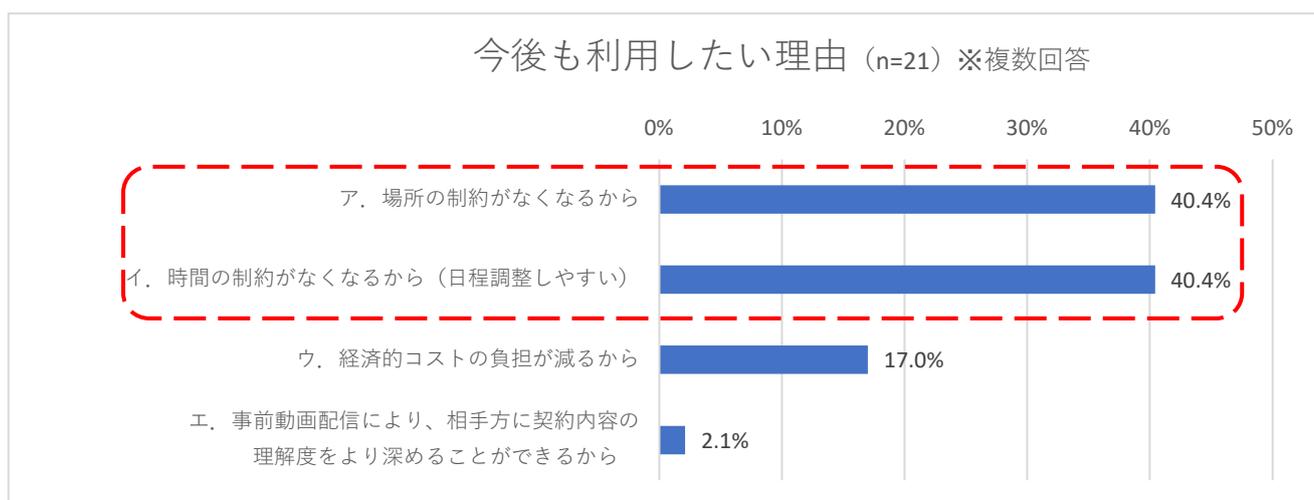
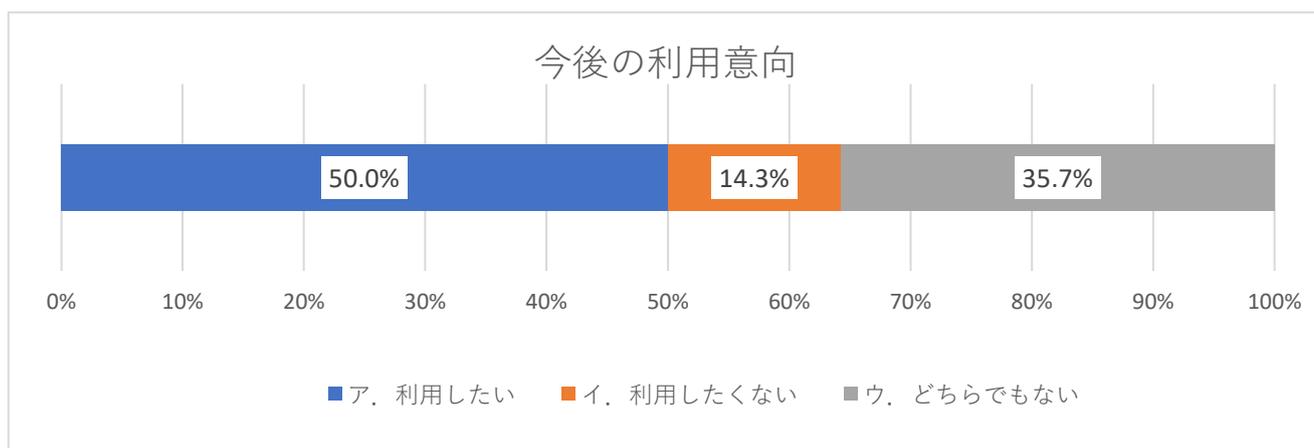
- ・機器のトラブルは、約9割（88.1%）が、「なかった」と回答し、約1割（11.9%）が、「あった」と回答。
- ・トラブルの内容としては、約6割（60.0%）が、「音声トラブル」と最も多く、その他、「回線トラブル」、「解像度の悪さ」という点も挙げられた。



その他 ・画像解像度が悪かった。

④IT重説に対する評価等（今後の利用意向）

- ・今後の利用意向については、半数（50.0%）が、「利用したい」とし、約1割（14.3%）が、「利用したくない」と回答。
- ・利用したいとする理由として、約8割（80.8%）の方が、「場所・時間の制約がなくなる点」を挙げ、次いで、「経済的コスト負担の軽減」、「事前動画配信による相手方の理解度向上」という点を挙げた。
- ・利用したくない理由として、約2割（22.2%）が「手順の煩雑さ」を挙げ、次いで、「準備・構築の負担」、「システムの操作性に不便を感じた点」、「質問のしづらさ」という点を挙げる回答があった。



その他	・モニター越しに説明することに抵抗はないが、理事会や総会の場で説明することが多く、利用する機会が想定しづらい。
	・管理組合側のメリットが感じられない。

その他（自由記載）	
1	現在、理事会で説明しているため、理事全員にIT重説となると大変だと思った。 対面でないので相手の様子が分かりにくいと感じた。
2	1対多の場合に質問が一斉にされると、誰が話しているのか、誰に答えるのかが難しそう。 管理者への重要事項説明は、管理組合で通常行う決算理事会に合わせて行うため、定期的な実施には管理業務主任者を保持していないフロントへの対応など一時的であるが、暫定契約の延長+組合側で承認済みの場合や、決算理事会とは別に重要事項説明を行う等特殊事情が発生した場合は有効だと思わる。 また、説明する主任者を説明する間ずっと拘束するのは拘束時間が長くなるため、例えば事前に理事長が再生していることが分かった場合は質疑のみでよいとするなど効率的に行える対応が欲しい。
3	説明中ワイプ画面と文書がかぶる時があったので、説明時はその点に注意して説明したい。
4	重説会でなく重説のみであれば比較的導入への障害が少ないと思う。
5	説明する際、相手方の細かな仕草や表情などで理解度を測っているが、IT重説の場合、それが難しいと感じた。説明を受ける側も、理解できなくてもそのまま終わらせる可能性があると思った。
6	利用したいと考えるが、都度同意書を取得する必要があるのであれば、事務処理が煩雑になるので、その点は考慮すべきであると思う。（例えば、管理委託契約書等で包括的に同意を頂いた状態にしておく等）
7	重要事項説明という重要な内容を説明するには、対面が良いと思う。 また、お客様の温度感がわからず、やりづらい。
8	人手不足が進む中、様々なアプローチで効率化を進めることは良いことだと考える。 一方で高齢化が進む中、インフラ（IT）環境の構築もまた、課題であると思う。
9	今回は会社のPCとタブレットを準備し、本社に主任者・現場にフロントを置き、人員を2重配置で対応したため、効率化というメリットを感じにくい環境であった。
10	システム面の使い勝手は予想より良かったため、相手側が理事長の個人PCやタブレットを使って社員をつける必要がない環境を整備し、やり方も慣れてくればメリットは出てくると思われる。 特に遠隔地の物件や資格者が足りない管理会社等のニーズが大きいという印象を受けた。
11	音声面のやりとりは問題なかったが、初めてで慣れていないところにiPhoneだと画面が小さくて相手側の状況把握が難しくやりにくかったという感想。理事長側も主任者証の写真と同一人物である確認はやりづらそうであった。 スマホの使用は最も手軽でシステム面のハードルは低い代わりに運用面でやりにくいので、PCかタブレットの使用がまずは良いと思われる。

- | |
|---|
| 12 対面重説ほどコミュニケーションが図れないと感じた。
重説自体は特段対面と変わらない。 |
| 13 マンション管理組合の規模等により利便性が異なるため導入にあたってはそのメリットを考える
必要が有ると思った。
大人数に対してどこまで円滑な説明をすることが出来るのか検討が必要だと思う。 |

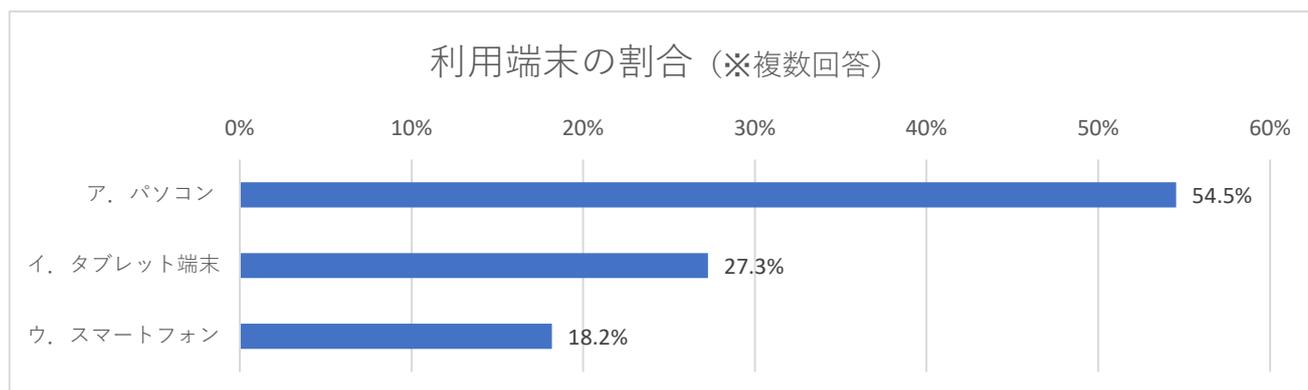
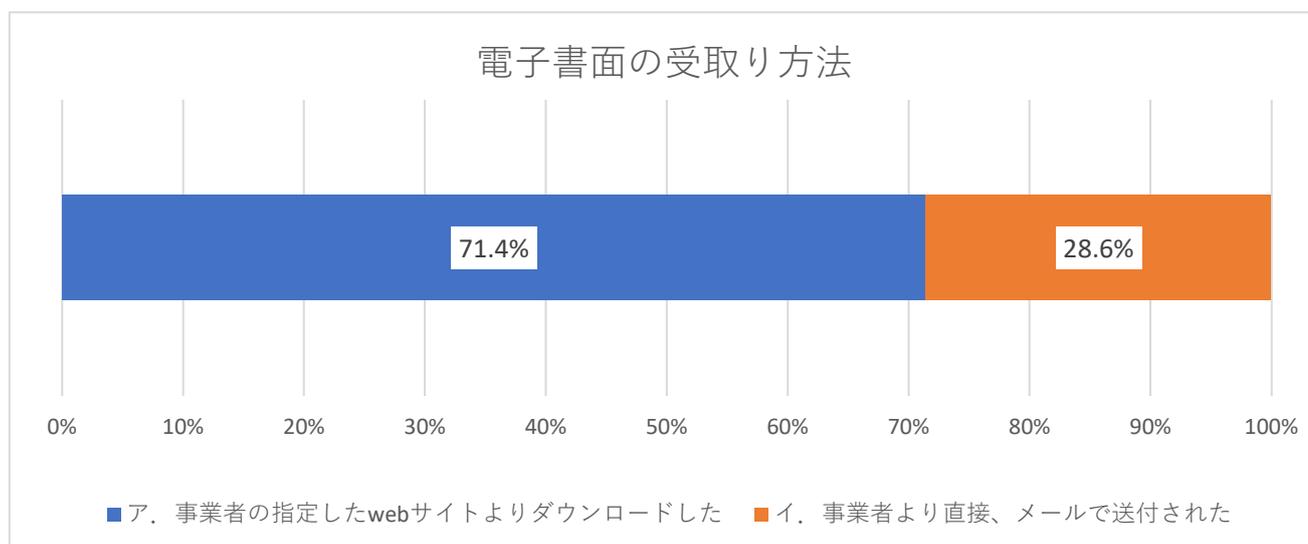
○集計概要（IT重説の重要事項説明書の電磁的交付＜説明の相手方向け＞）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	重説書の電磁的交付を受けた相手方
(3) 回答数	回答数 21件/24件（回答率87.5%）

質問項目の概要	
＜①準備状況＞	・他サービスでの書面によらない重説経験
・電子書面の受取り方法	・電子書面の保管方法
・利用環境（端末・回線）	・紙保管との比較
＜②実施状況＞	・利便性
・閲覧方法	・機器のトラブルの有無
・閲覧の容易さ	＜③電子書面交付に対する評価等＞
・改ざんされていないことの確認のしやすさ	・今後の利用意向

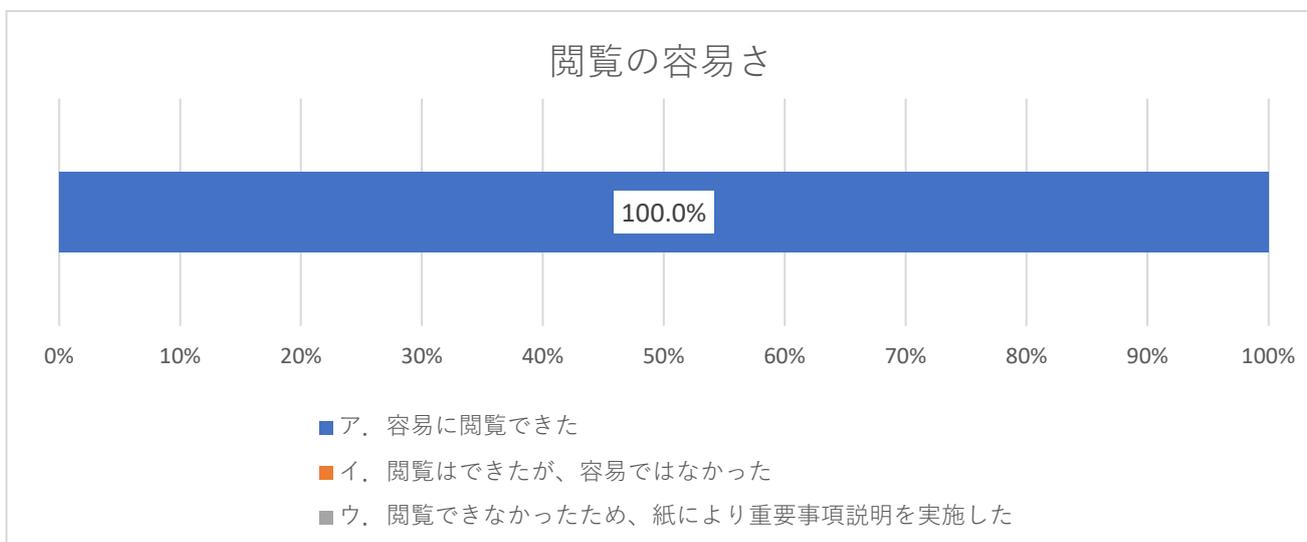
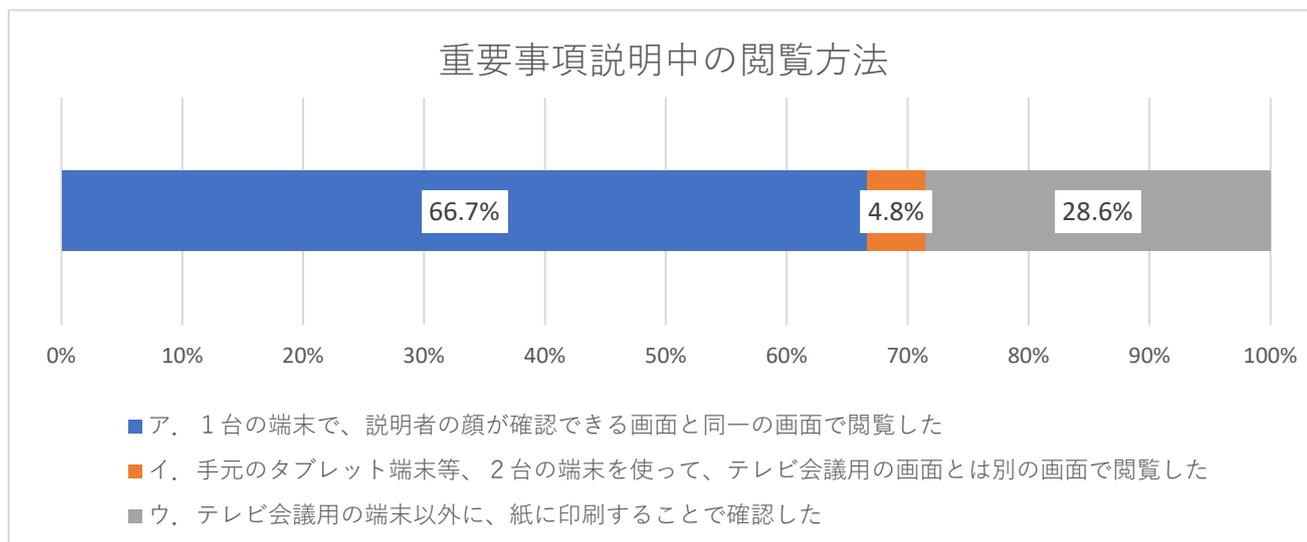
①準備状況（電子書面の受取り方法・利用環境（端末・回線））

- ・電子書面の受取り方法については、約7割（71.4%）が、「事業者の指定したwebサイトよりダウンロードした」と回答。約3割（28.6%）が、「事業者より直接、メールで送付された」と回答。
- ・利用した端末については、約5割（54.5%）が、パソコンを占め、次いで、タブレット端末、スマートフォンが続いた。



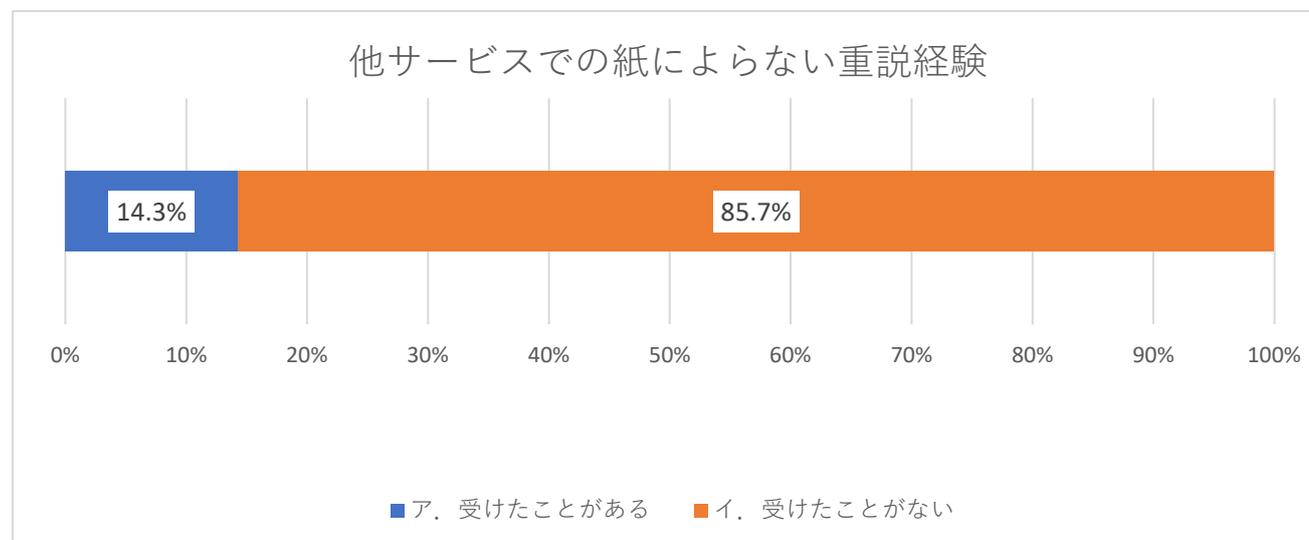
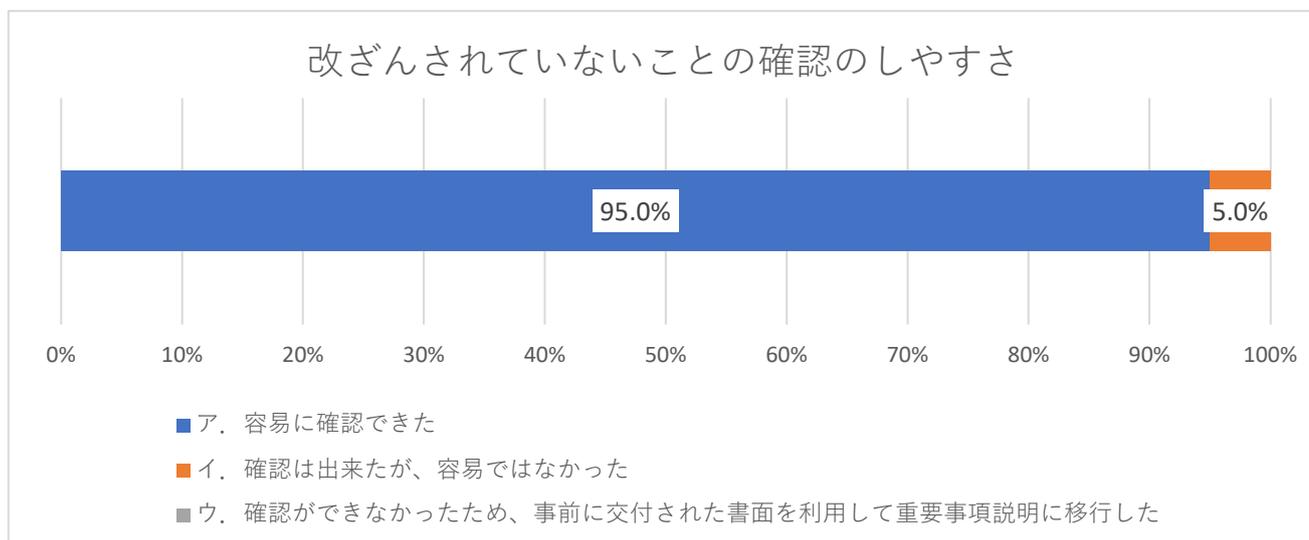
②-1 実施状況（閲覧方法・閲覧の容易さ）

- ・重説中の電子書面の閲覧方法については、約7割（66.7%）が、「1台の端末で、説明者の顔が確認できる画面と同一の画面で閲覧した」と回答。約3割（28.6%）が、「テレビ会議用の端末以外に、紙に印刷して確認」と回答。「テレビ会議用とは別に手元にタブレット端末等を用意した」とする回答はごく少数（4.8%）であった。
- ・閲覧については、全員（100.0%）が、「容易にできた」と回答。



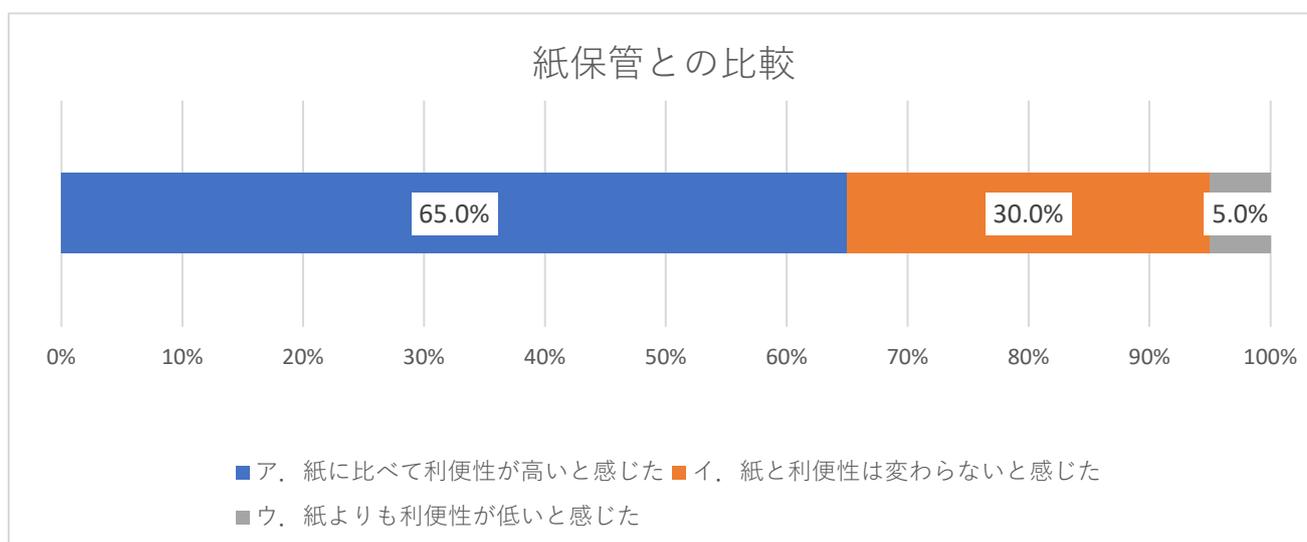
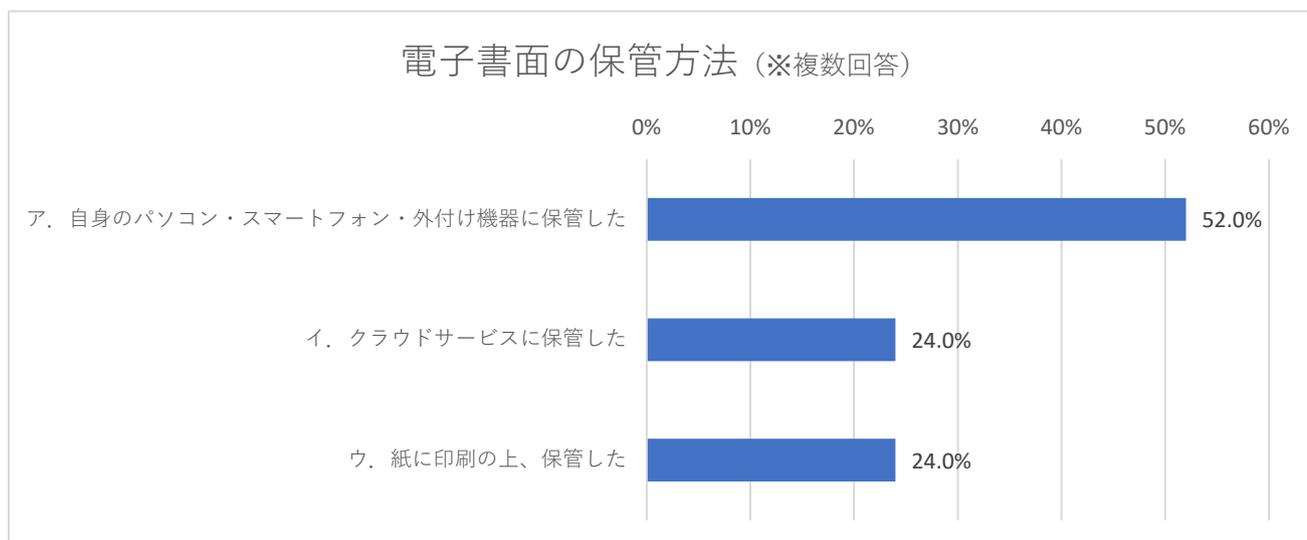
②-2 実施状況（改ざんされていないことの確認のしやすさ・他サービスでの書面によらない重説経験）

- ・電子書面が改ざんされていないことの確認の容易さについては、説明の相手方の大多数（95.0%）が、「容易に確認できた」と回答。容易ではなかったと回答した者は、ごく少数（5.0%）であった。
- ・他サービスでの電子による重説経験は、約9割（85.7%）が、「受けたことがない」と回答したが、約1割（14.3%）は、「受けたことがある」と回答。



②-3 実施状況（電子書面の保管方法・紙保管との比較）

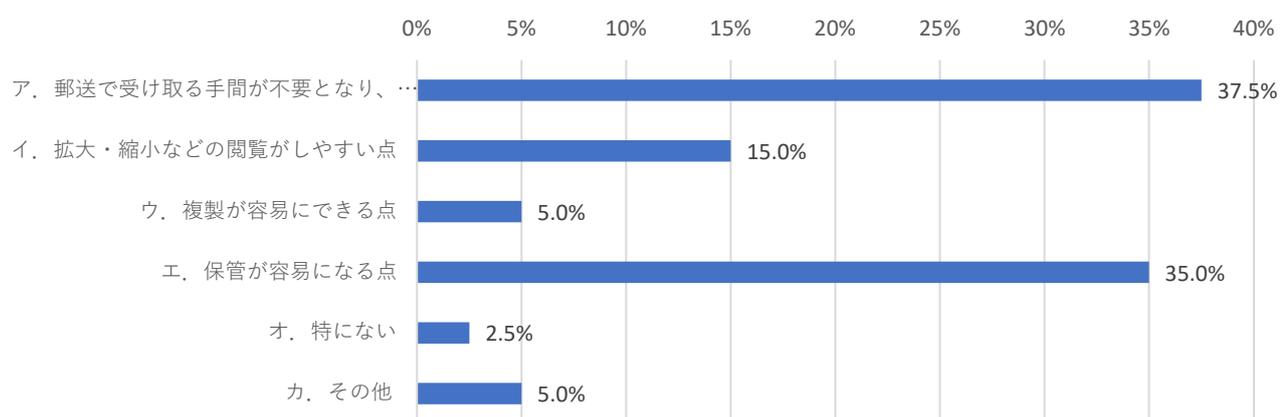
- ・電子書面の保管については、約5割（52.0%）が、「自身のパソコンやスマートフォン等に保管した」とし、次いで、約2割（24.0%）が、「クラウドサービスに保管」とする回答であったが、「紙に印刷の上、保管した」とする回答も約2割（24.0%）あった。
- ・紙と比較した保管のしやすさについては、約7割（65.0%）が、「電子の方が利便性が高い」とし、3割（30.0%）が、「紙と変わらない」と回答。



②-4 実施状況（利便性）

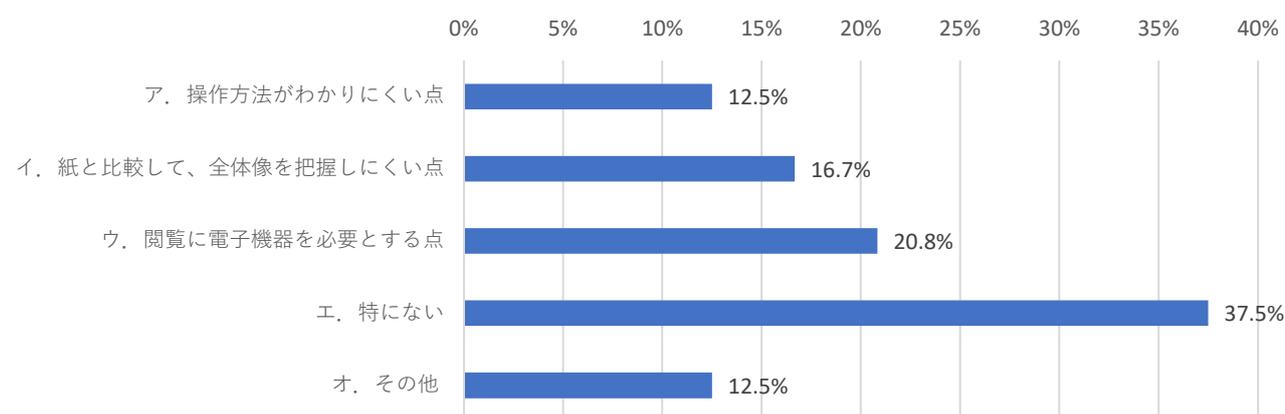
- ・電磁的交付が便利であると思う点については、説明の相手方の約4割（37.5%）が、「郵送で受け取る手間が不要となる点」を挙げ、次いで、「保管が容易になる点」を挙げる回答が続いた。
- ・電磁的交付が不便であると思う点については、「閲覧に電子機器を必要とする点」、「全体像を把握しにくい点」、「操作方法がわかりにくい点」が挙げられたが、約4割（37.5%）が、「特にない」と回答。

電子書面交付が便利であると思う点（※複数回答）



その他 | いつでも閲覧できる環境になることがよいと思う

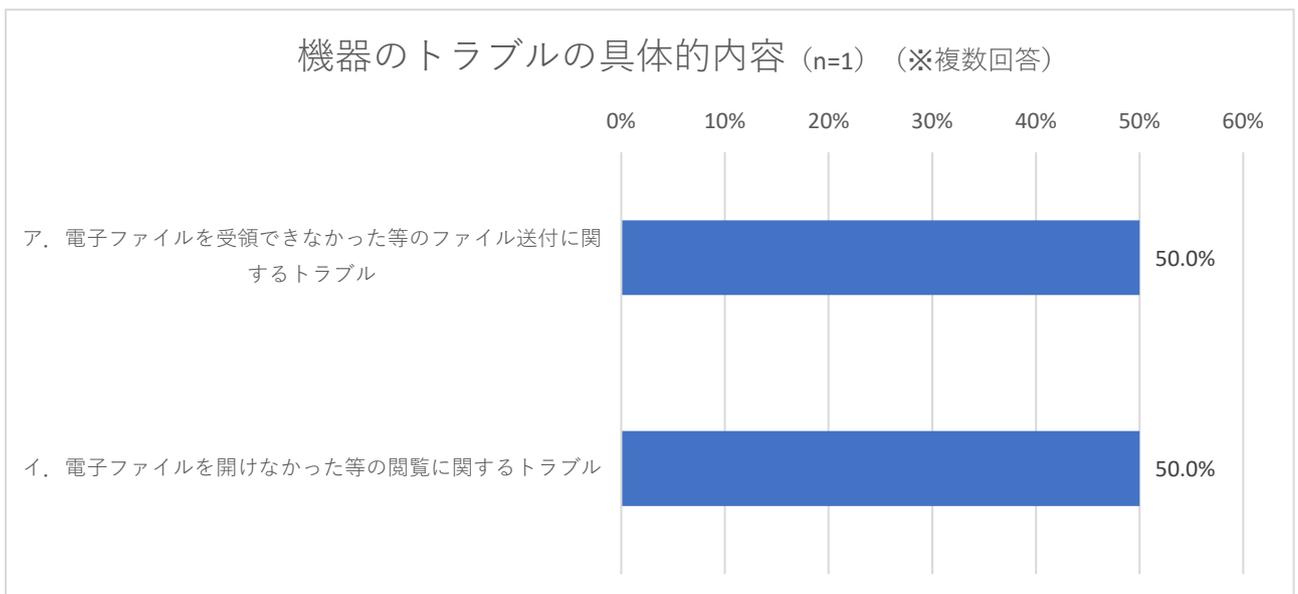
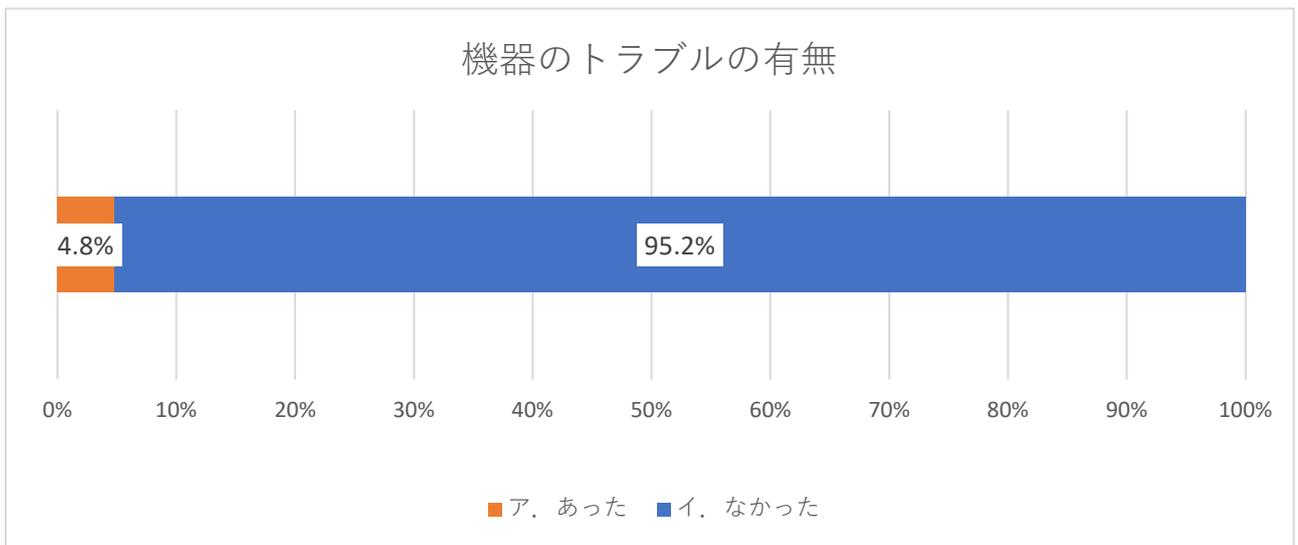
電子書面交付が不便であると思う点（※複数回答）



その他 | ・複製可能であるため、情報流出の対策が不可欠だと思った

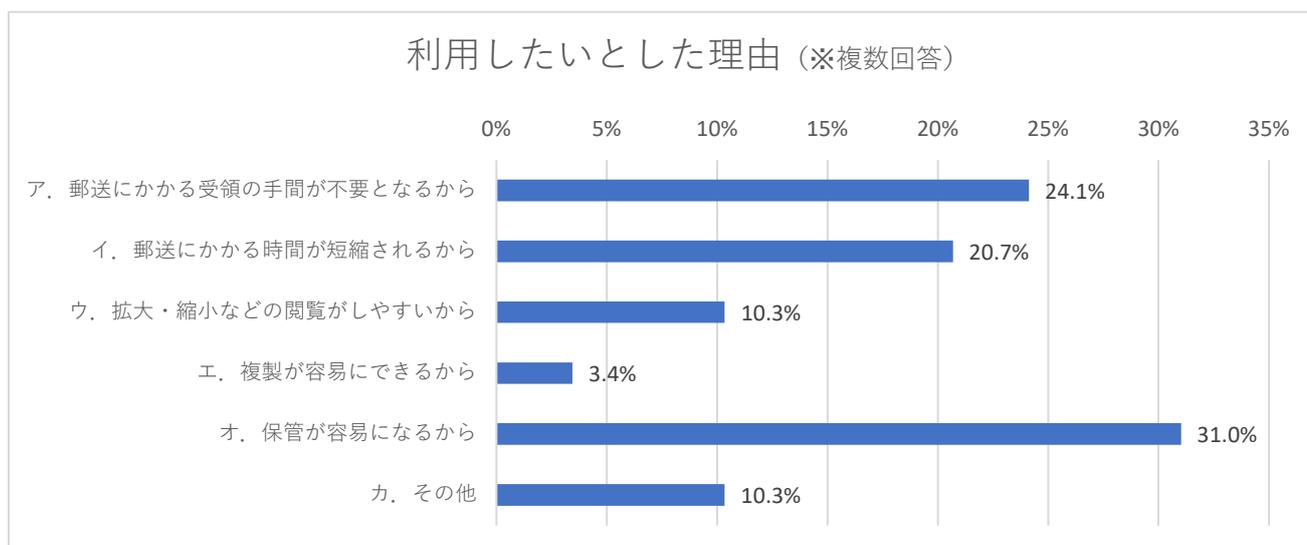
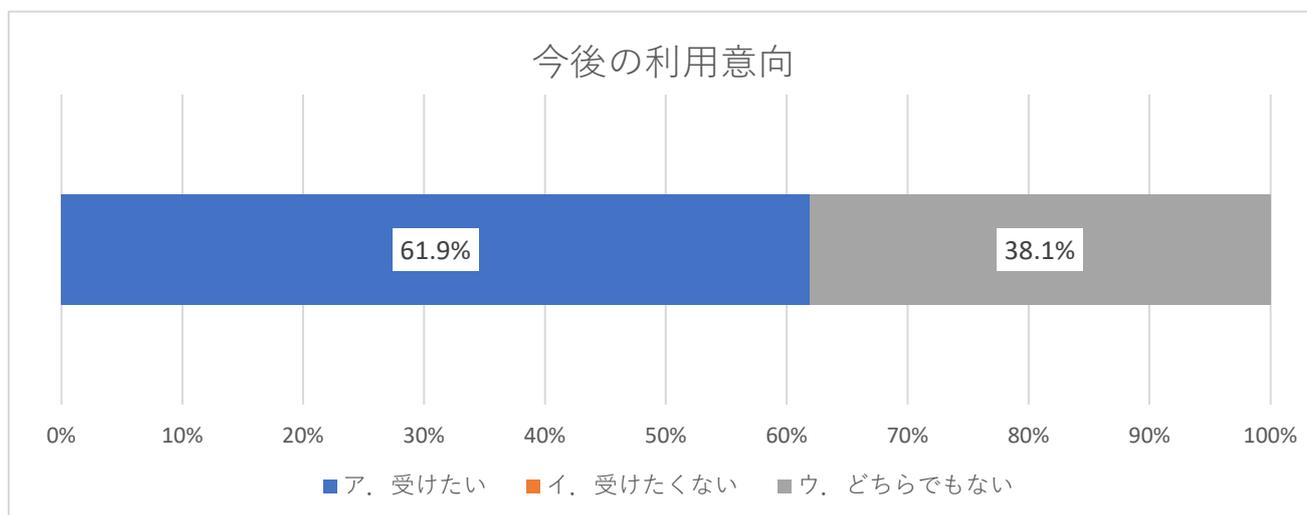
②-5 実施状況（機器のトラブルの有無）

・機器のトラブルは、大多数（95.2%）が、「なかった」と回答。



③-1 電子書面交付に対する評価等（今後の利用意向）

- ・今後の利用意向については、約6割（61.9%）が、「電子書面にて交付を受けたい」とし、約4割（38.1%）が、「どちらでもない」とする回答で、「受けたくない」とする回答はなかった。
- ・今後利用したいとする理由としては、約3割（31.0%）が、「保管が容易になる点」を挙げ、次いで、「郵送にかかる受領の手間」、「郵送における時間短縮、拡大・縮小等の閲覧のしやすさ」を挙げる回答が続いた。

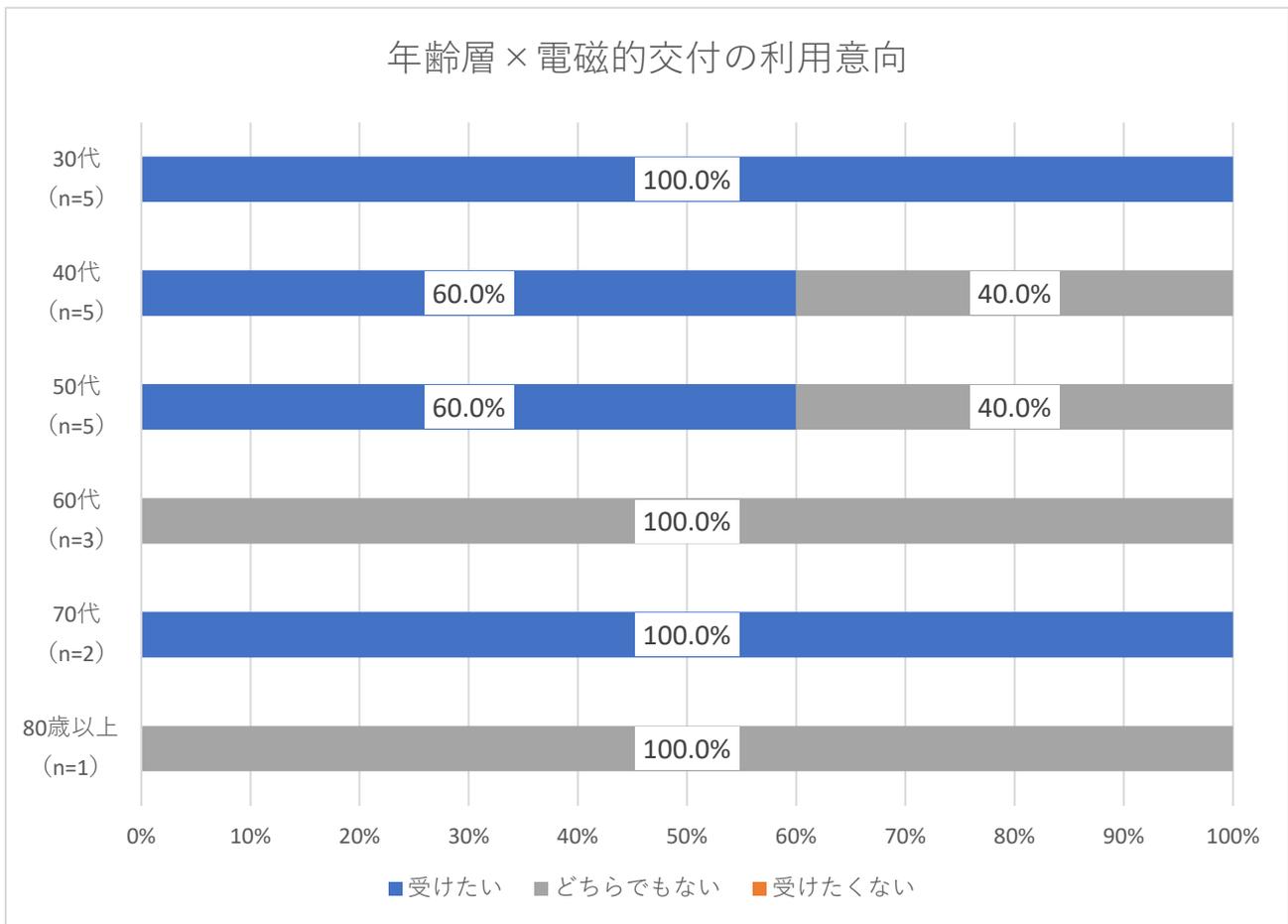


その他

- ・不便さを感じないし、世間の流れ的に、このような仕組みにシフトしていくと思うから紙を無くすことはよいと思う。

③-2 クロス集計結果（年齢層×今後の利用意向）

・説明の相手方の年齢層別に、重説書の電磁的交付における今後の利用意向を比較すると、全年齢層で「受けたい」もしくは、「どちらでもない」という回答であり、「受けたくない」という回答はなかった。



その他（自由記載）	
1	電子サイン自体に抵抗はないが、理事長は毎年変わるので、全員が抵抗ないとは限らない。
2	導入するなら個人PCではなく管理組合で端末を用意すべきと思う。
3	書類やシステムのID/パスの管理をはじめ、トラブル防止の観点から、運用面のルールが必要。
4	パソコンを毎日使ってる方でないと難しい。

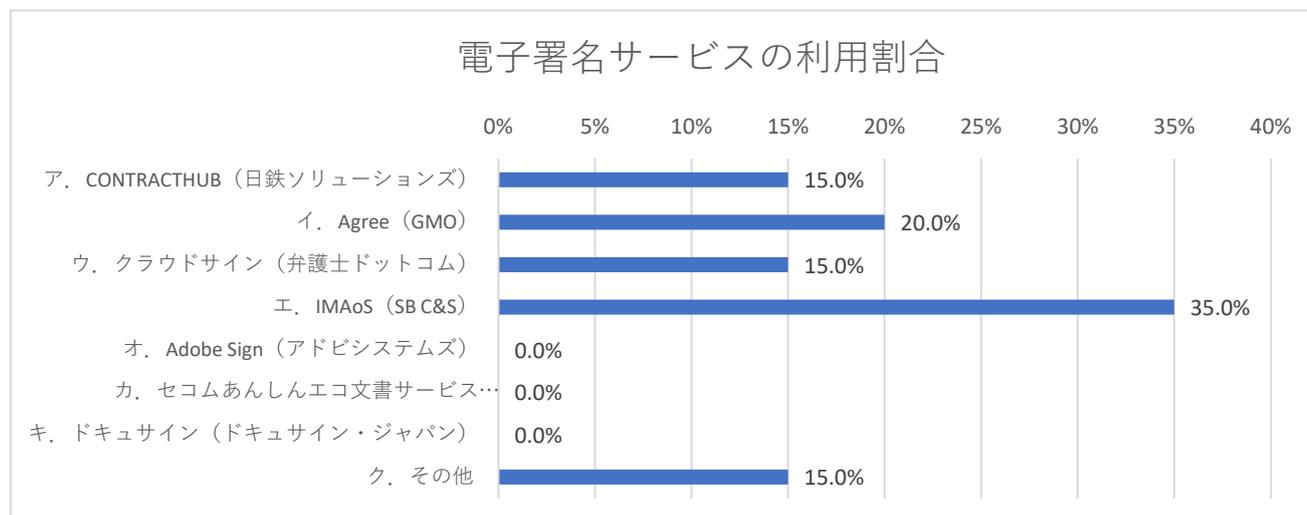
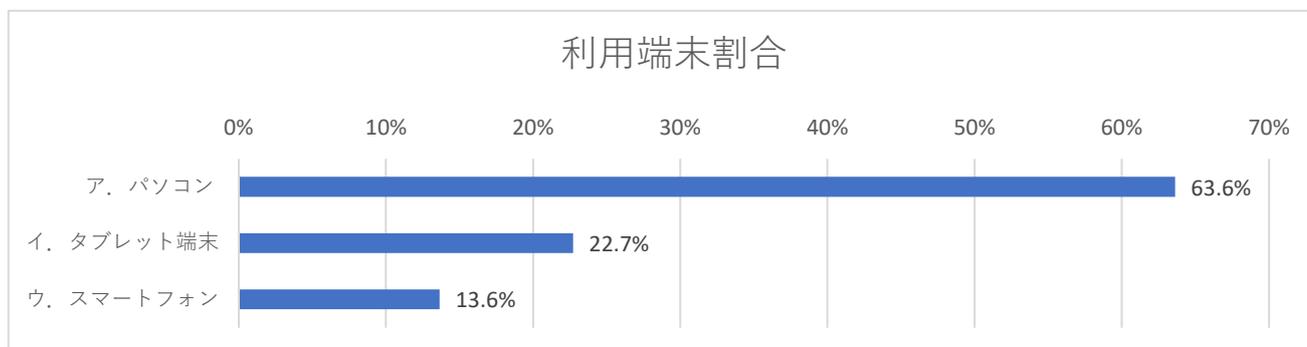
○集計概要（IT重説の重要事項説明書の電磁的交付＜管理業務主任者向け＞）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	重説書を電磁的に交付した管理業務主任者
(3) 回答数	回答数 21件/24件（回答率87.5%）

質問項目の概要	
<①準備状況>	・疲労感
・利用環境（端末・電子署名サービス）	・紙と比較した説明のしやすさ
・電子書面の作成の容易さ	・電子書面によるトラブルの有無
<②実施状況>	・機器のトラブルの有無
・改ざんされていないことの確認の容易さ	<③電子書面交付に対する評価>
・取り扱いやすさ	・今後の利用意向
・メリット、デメリット	

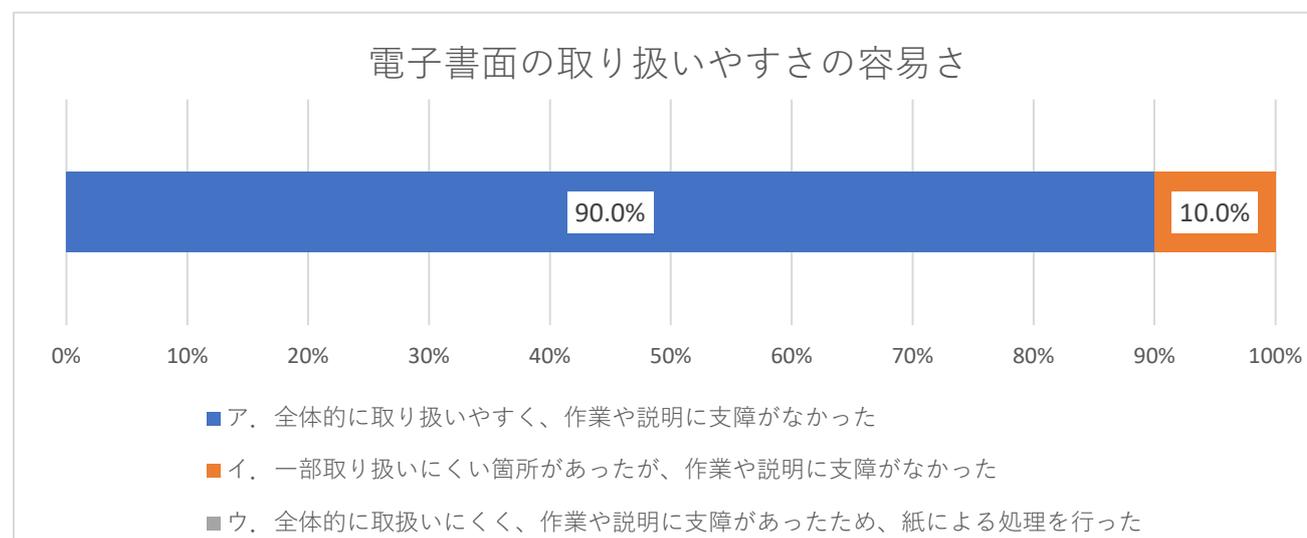
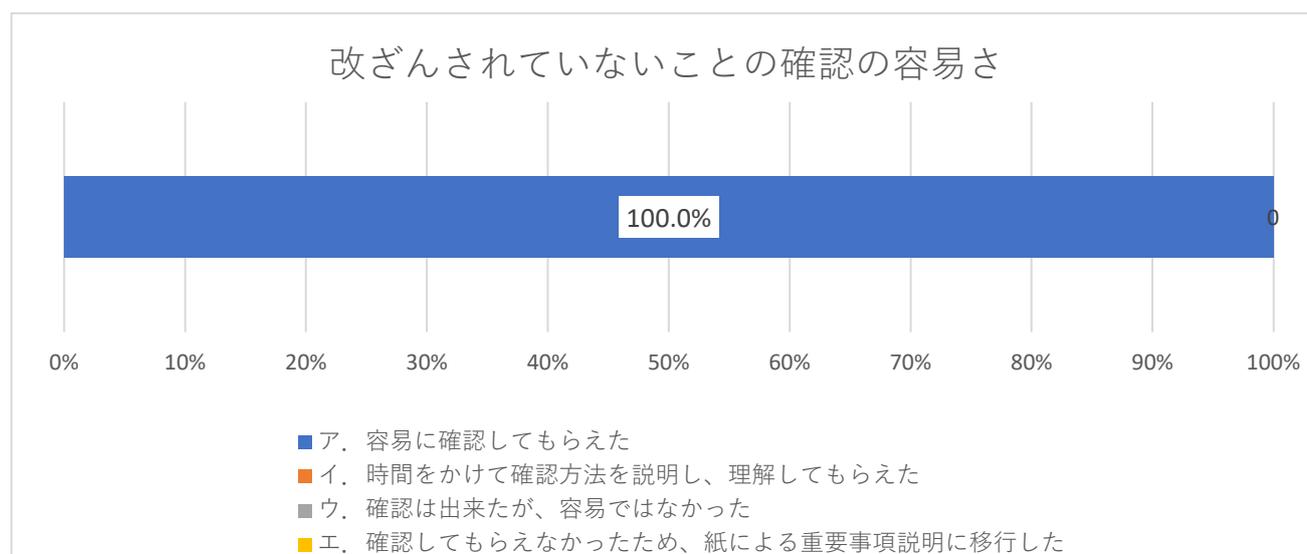
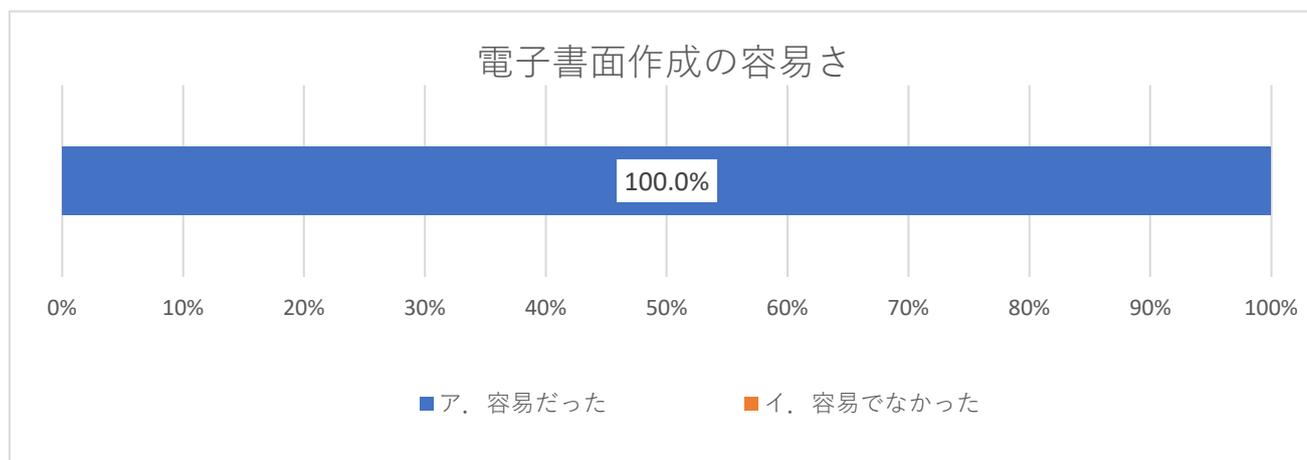
①準備状況（利用環境・電子署名サービス）

- ・主任者が利用した端末で最も多いのは、パソコンで、約6割（63.6%）が利用。約2割（22.7%）がタブレット、約1割（13.6%）がスマートフォンを利用。
- ・利用した電子署名サービスは、IMaoS（SB C&S）が約4割（35.0%）と最も多く、Agree（GMOクラウド）、CONTRACTHUB（日鉄ソリューションズ）、クラウドサイン（弁護士ドットコム）が続いた。



②-1 実施状況（改ざんされていないことの確認の容易さ・取り扱いやすさ）

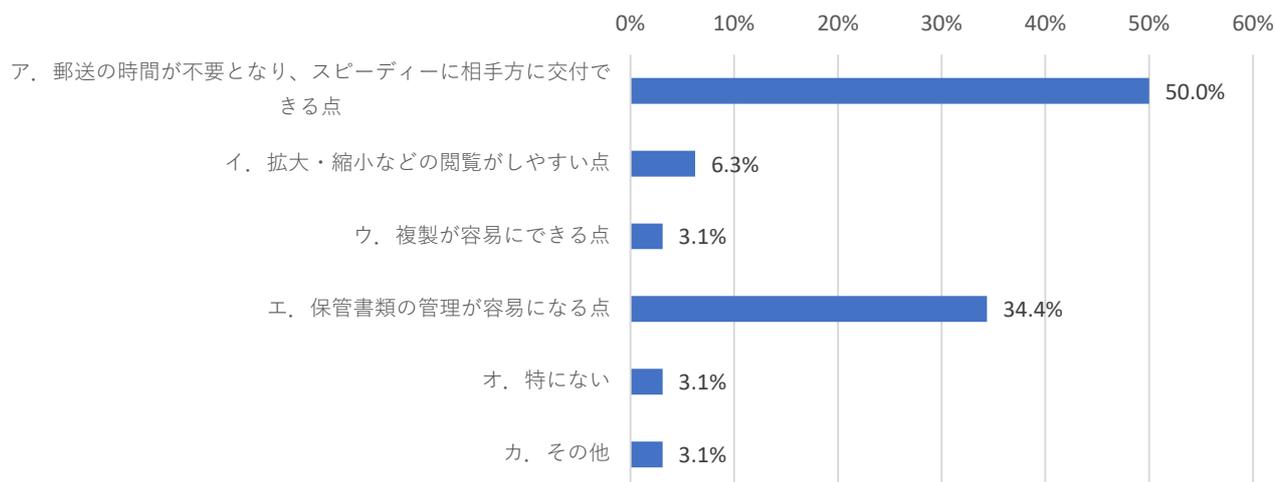
- ・電子書面の作成は、全員（100.0%）が、「容易だった」と回答。
- ・電子書面が改ざんされていないことの証明を容易に確認してもらえたかについては、全員（100.0%）が、「容易に確認してもらえた」と回答。
- ・電子書面の取扱いについては、9割（90.0%）が、「取扱いやすく、作業や説明に支障がなかった」と回答。



②-2 実施状況（メリット・デメリット）

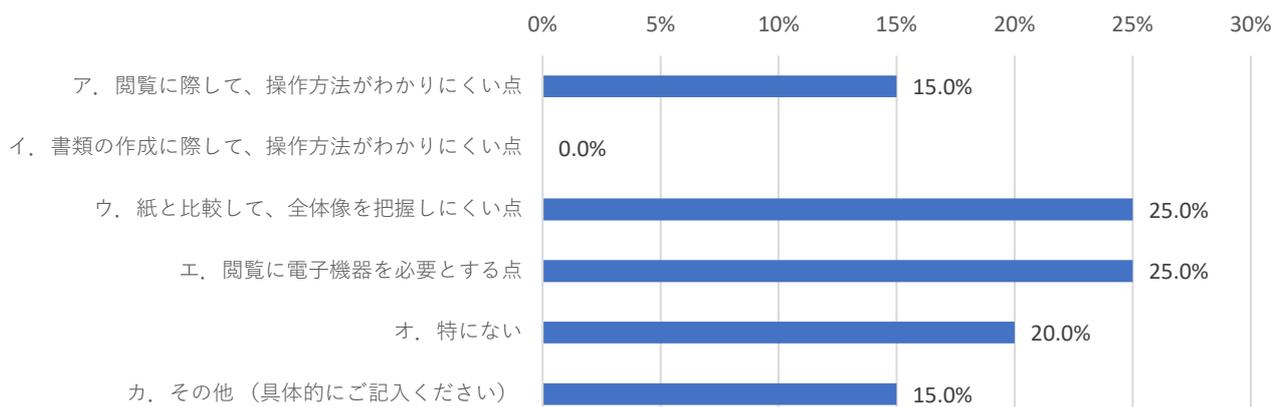
- ・電子書面交付のメリットについては、半数（50.0%）が、「郵送不要となり、スピーディーに相手方に交付できる点」を挙げ、次いで、「保管書類の管理の容易さ（紛失リスク低減等）」、「閲覧のしやすさ」等が挙げられた。
- ・デメリットについては、「閲覧に機器を用いる点」、「操作性」、「全体像を把握しにくい」点が挙げられた。

電子書面交付のメリットに感じた点



その他 ・書類紛失や郵便事故などの防止

電子書面交付のデメリットに感じた点

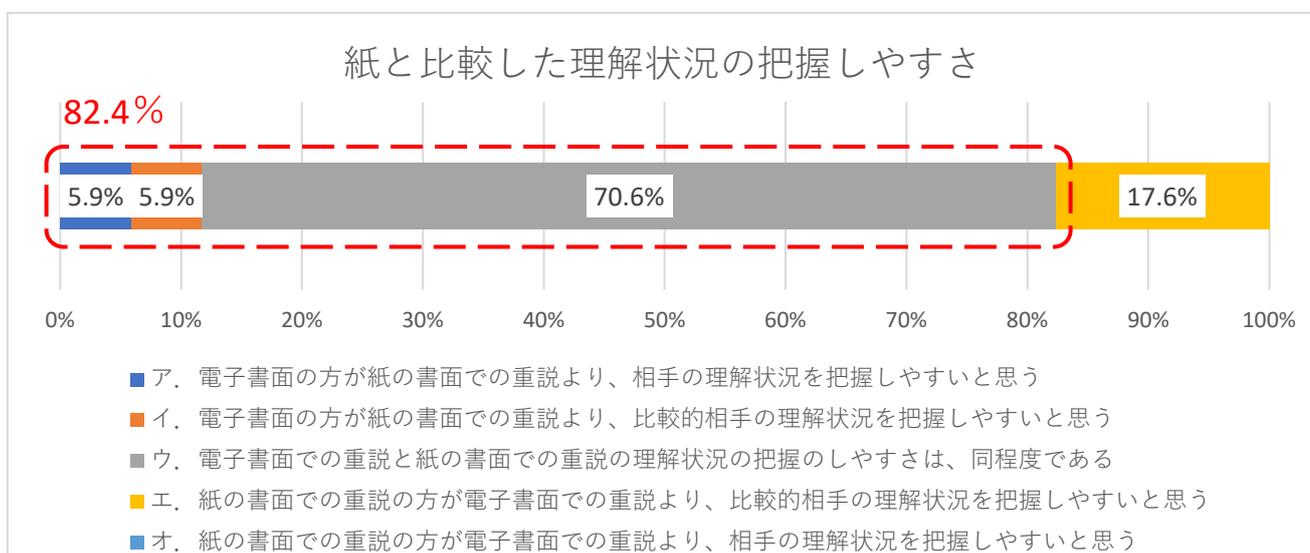
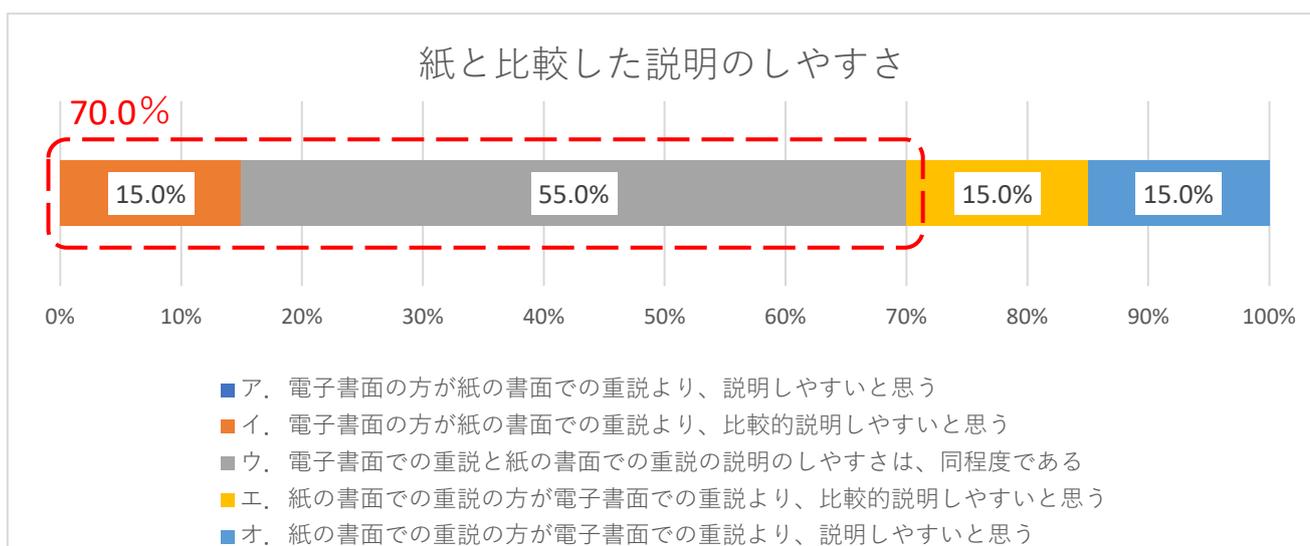
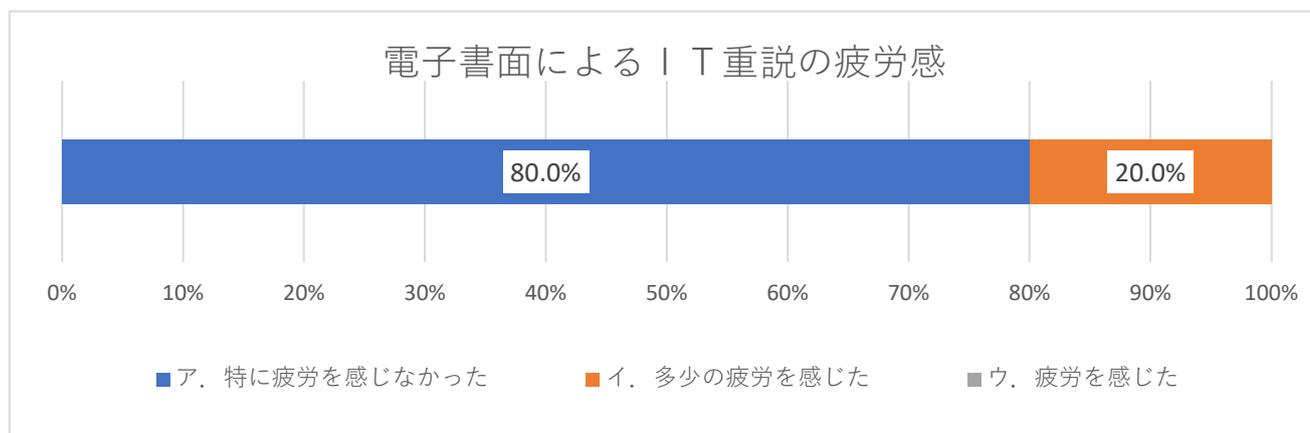


その他

- ・管理会社側は特に問題はないが、管理組合側は理事長が毎年変わるし、全員が容易に扱えるか不明確。また、証明書の発行については、管理組合側にコスト負担、手間などの観点から難しい面があると思う。
- ・流出リスクが心配。
- ・全電子化後、管理組合側の書類保管がなくなるので、その整備が必要。

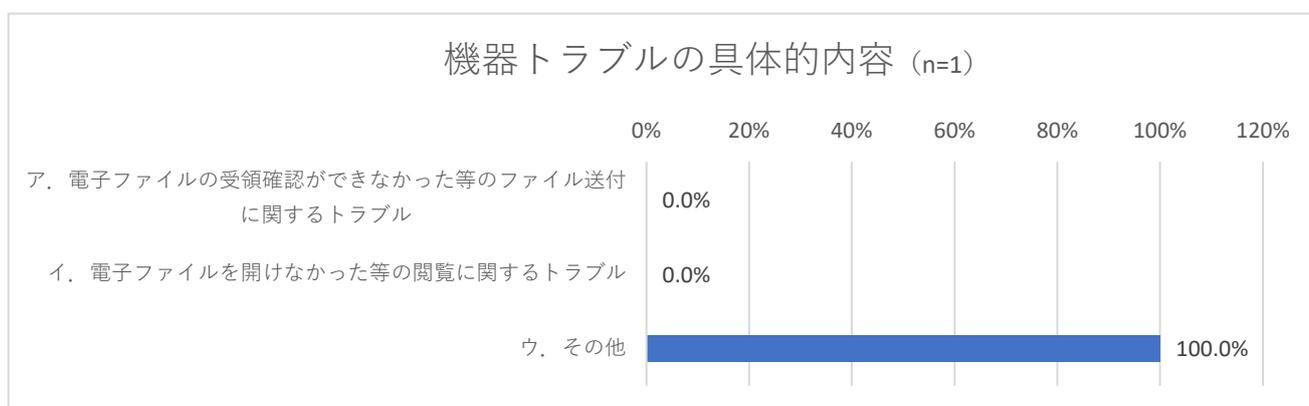
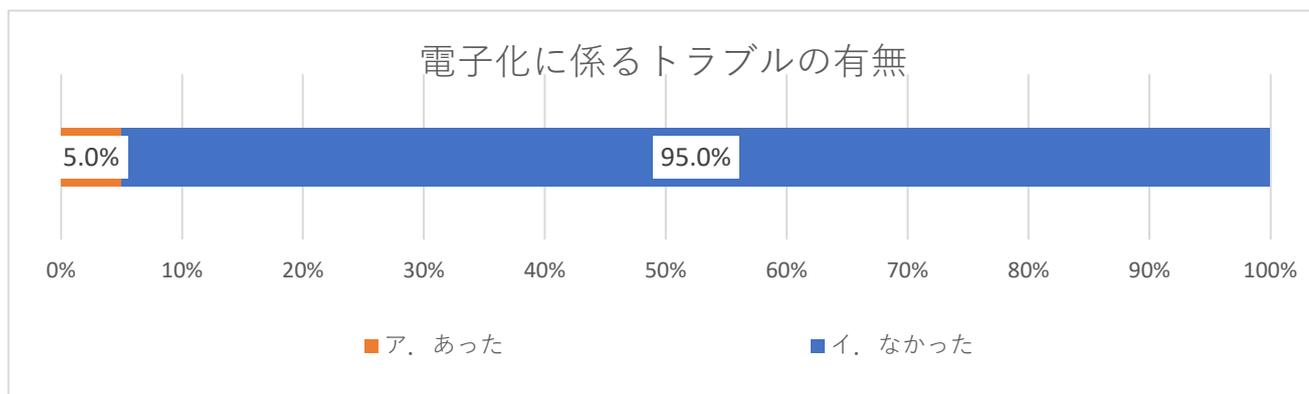
②-3 実施状況（疲労感・紙と比較した説明のしやすさ）

- ・電子書面閲覧による疲労感については、8割（80.0%）が、「疲労感を感じなかった」と回答。
- ・紙と比較した説明のしやすさについては、7割（70.0%）が、「電子書面の方が比較的説明しやすい」または、「同程度」と回答し、3割（30.0%）が、「紙の方が説明しやすい」と回答。
- ・相手方の理解状況の把握については、約8割（82.4%）が、「電子書面の方が理解状況を把握しやすい」または、「紙と同程度」と回答。



②-4 実施状況（電子書面によるトラブルの有無・機器のトラブルの有無）

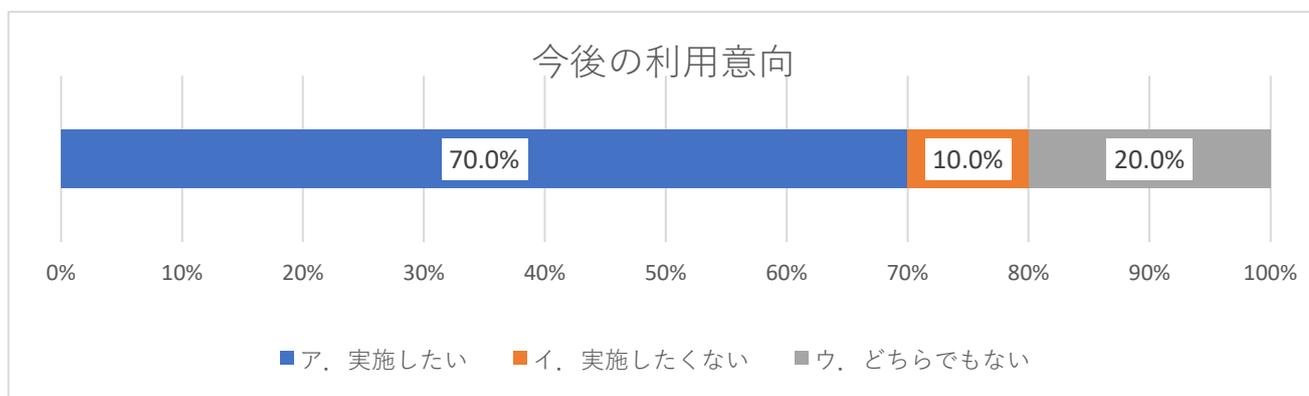
・機器トラブルについては、大多数（95.0%）が、「なかった」と回答。

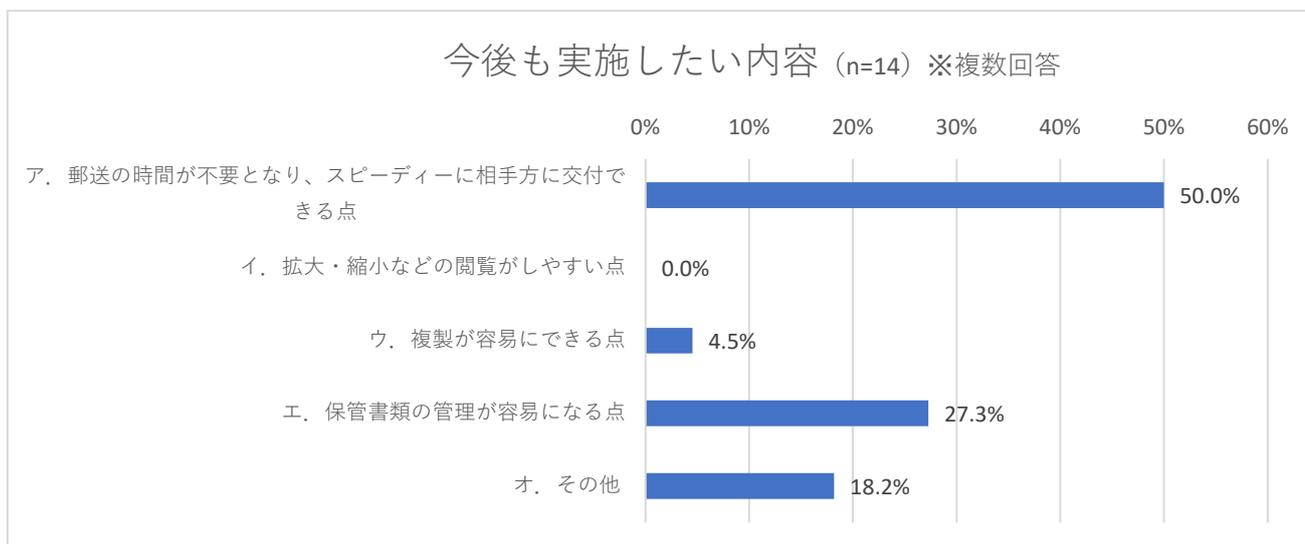


その他 ・ログインパスワードの伝達ミス

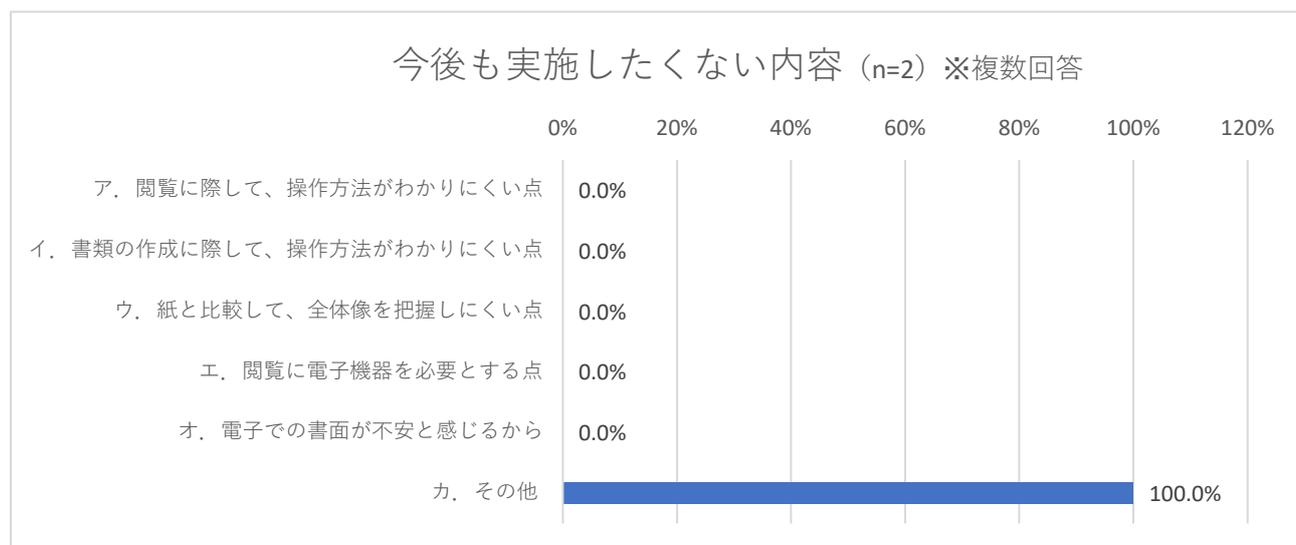
③今後の利用意向（電子書面交付に対する評価等）

- ・今後の利用意向として、7割（70.0%）が、「実施したい」と回答し、「実施したくない」とする回答は、1割（10.0%）。
- ・実施したい理由として、半数（50.0%）が「郵送不要で、スピーディーな交付ができる点」を挙げ、次いで、「保管書類の管理が容易になる点」、「複数が容易な点」が続いた。
- ・実施したくない理由として、「現状対面の機会があるため必要ない」という回答が挙げられた。





その他	・時代の流れ的に良いことだと思う。ただし、理事会や総会など直接会う際に、署名をもらうので不便はない。
	・押印や日付などの記入漏れが防げる。
	・紛失防止、予実管理



その他	・基本的に説明、署名はその場で行う。また、総会や理事会と合わせて行うので、現在の運用のほうが効率が良い。
	・対面で重説をすることは手間ではない。

その他（自由記載）	
1	書類の押印（割り印含む）漏れ防止につながる。
2	原本の紛失リスク低減、郵送の手間も省け、非常に便利。
3	コンプライアンス的にもシステムで進捗状況が把握できるので、ガバナンス強化につながる。
4	毎年交代する理事長のITリテラシーに依存することは懸念。
5	電子サインもTV会議も、不便さは感じない。
6	時代の流れにそっている。
7	コストや管理に課題。
8	総会議案書や議決権行使についての電子化を進めたい。
9	ある程度回数を行えば、慣れると考える。

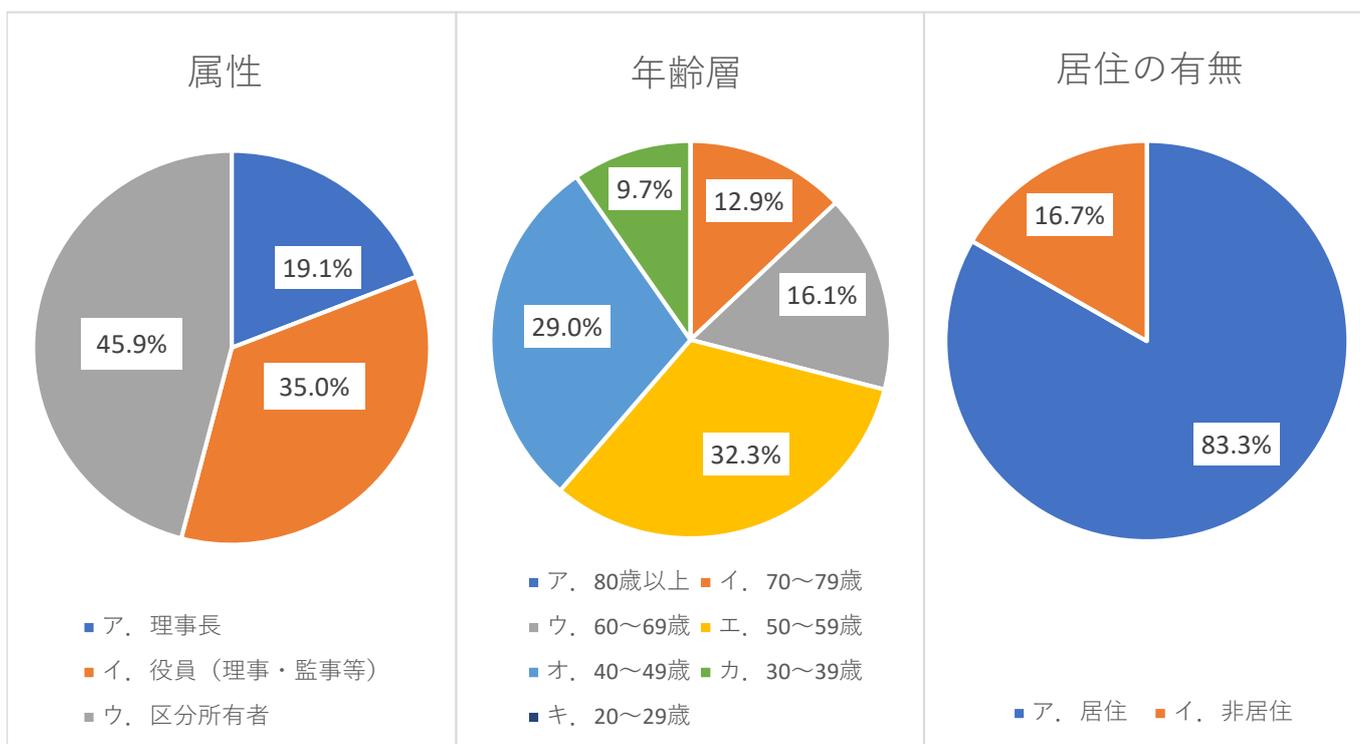
○集計概要（IT重説会＜説明の相手方向け＞）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	IT重説会を受けた説明の相手方
(3) 回答数	IT重説会 回答数 23件 (33名) /24件 (95.8%)
	電磁的交付 回答数 13件 (17名) /14件 (92.8%)

質問項目の概要	
<①属性等>	・IT重説の聞き取りやすさ
・属性・年齢層	・表情の確認のしやすさ
・居住の有無	・質問のしやすさ
<②準備状況>	・対面と比較した理解度
・利用環境（端末・回線）	・疲労感
<③実施状況>	・機器のトラブルの有無
・説明を受ける手段	<④IT重説に対する評価等>
・主任者証の確認状況	・今後の利用意向

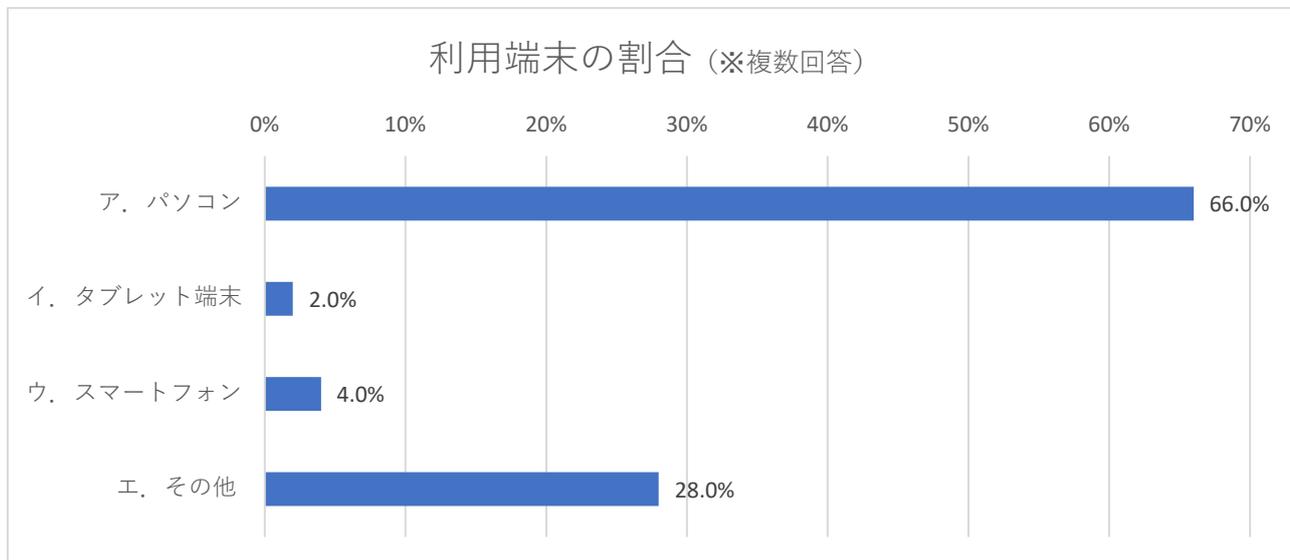
①属性等（属性・年齢層・居住の有無）

・説明の相手方の属性は、理事長又は役員が、約5割（54.1%）、区分所有者、が約5割（45.9%）
 ・年齢層は、50代が約3割（32.3%）と最も多く、次いで、40代が約3割（29.0%）、60代、70代、30代がそれぞれ約1割～2割（16.1%、12.9%、9.7%）。
 ・居住の有無は、居住が約8割（83.3%）、非居住が約2割（16.7%）であった。

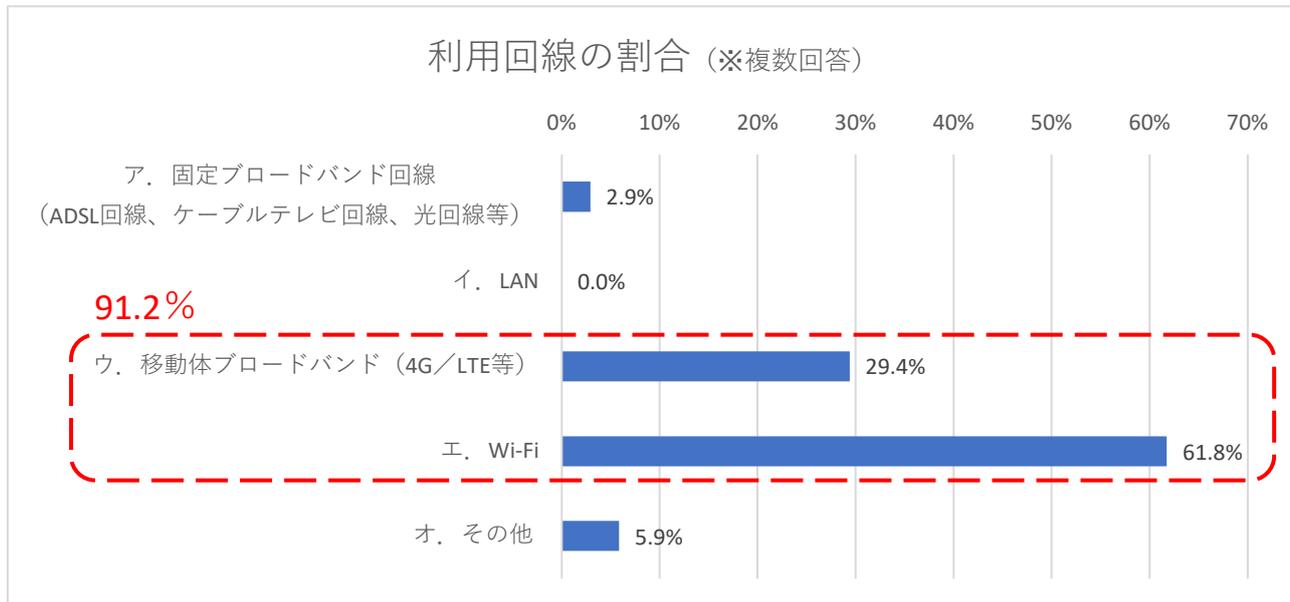


②準備状況（利用環境）

- ・説明の相手方が利用した端末で最も多いのは、パソコンであり、約6割（66.0%）を占める。
- 次いで、スマートフォン、タブレット端末と続いた。また、マルチモニターの利用が、約3割（28.0%）あった。
- ・利用した回線は、携帯電話の回線、Wi-Fiなどのモバイル用の回線が約9割（91.2%）を占める。



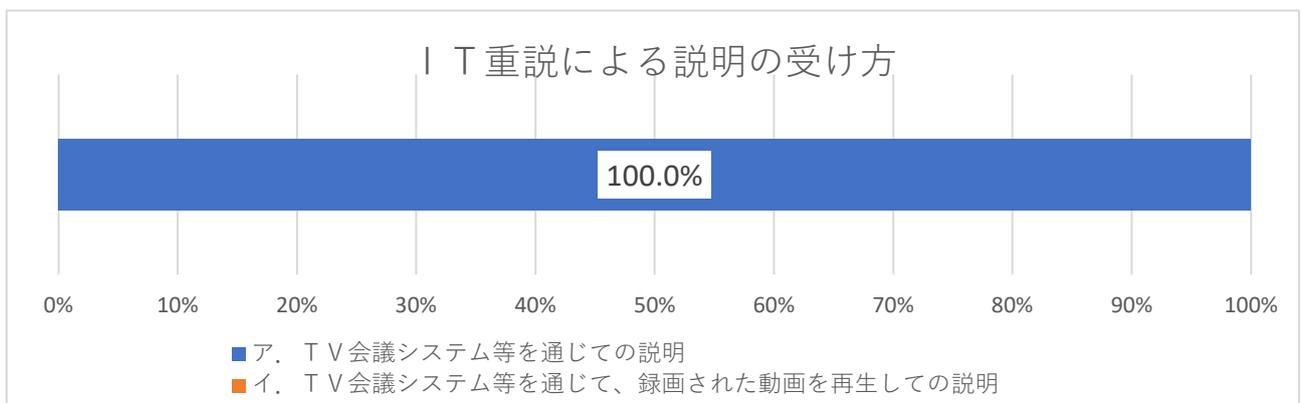
その他 ・ マルチモニター



その他 ・ スマートフォンのテザリング機能

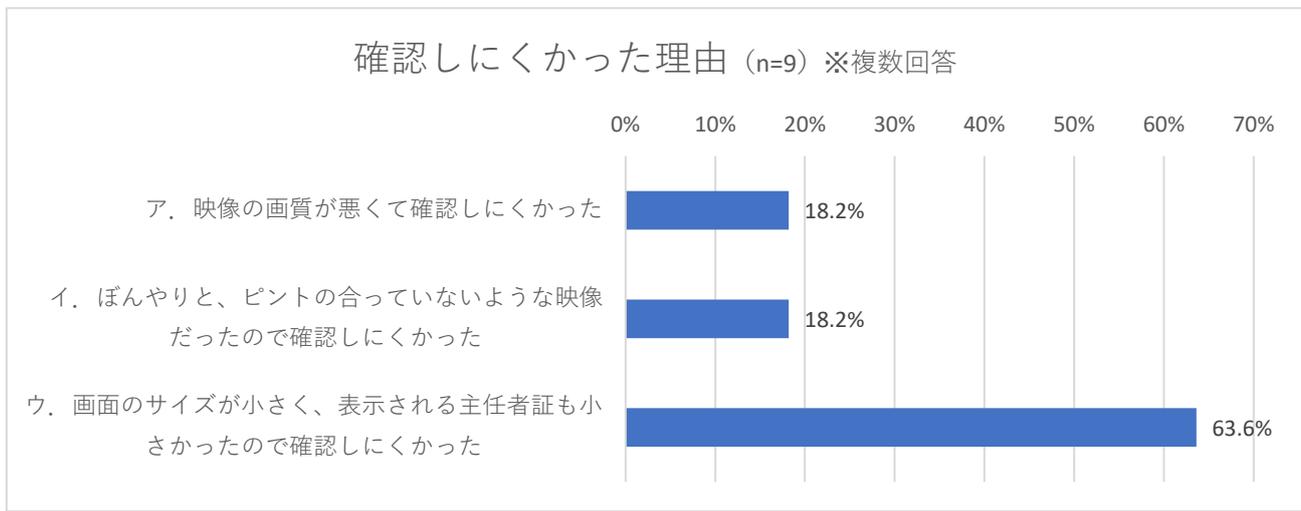
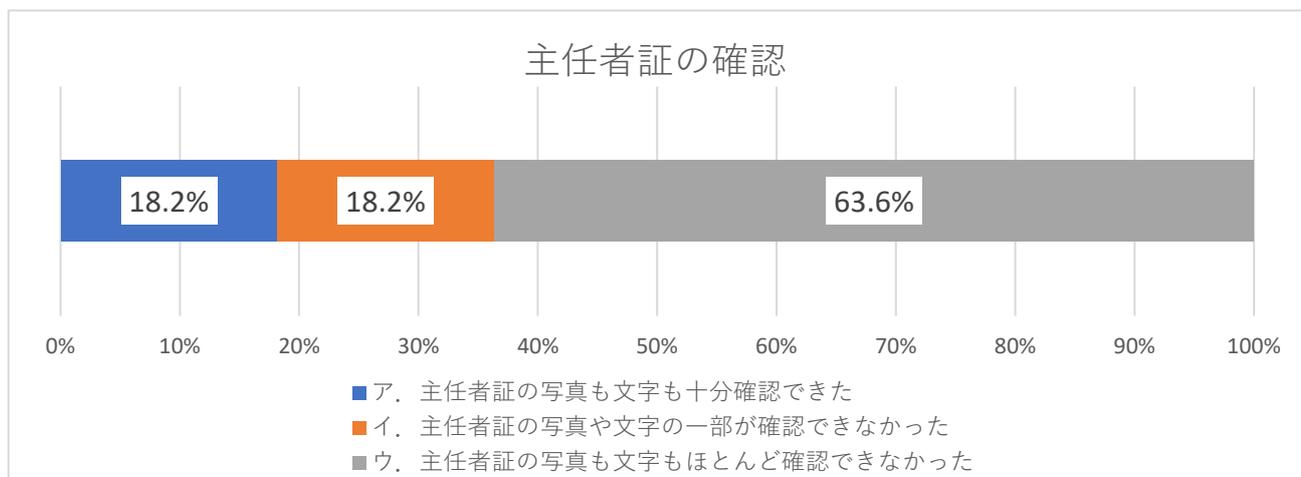
③-1 実施状況（説明を受ける手段）

・重説会は、全員（100.0%）が、TV会議システム等を通じて説明を受けたと回答。



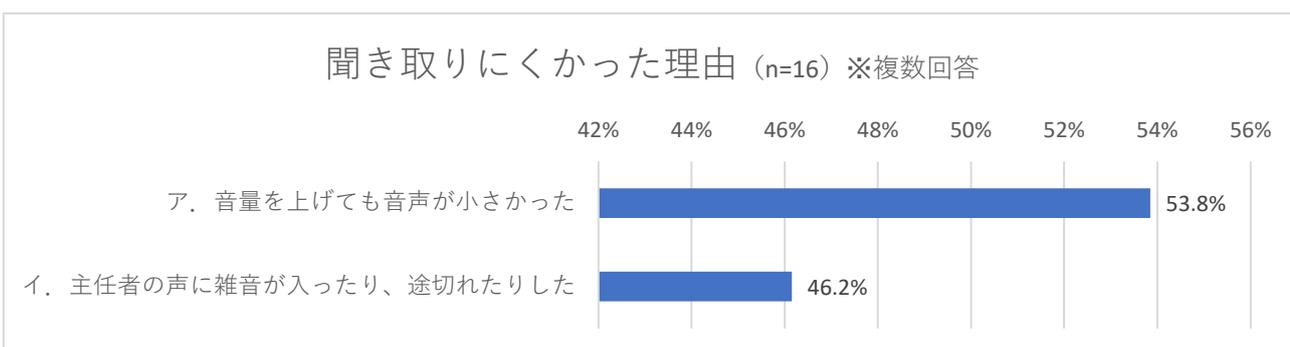
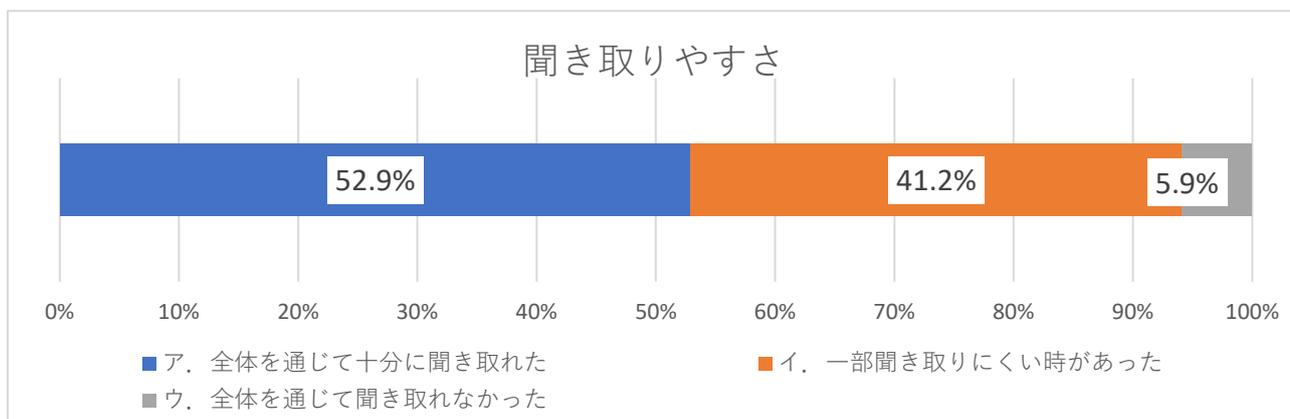
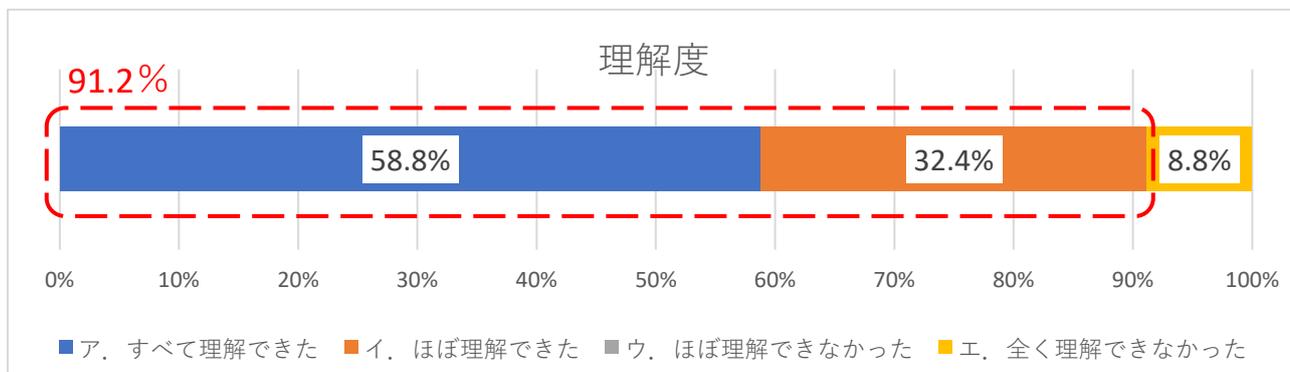
③-2 実施状況（主任者証の確認状況）

・説明の相手方の2割（18.2%）が、「主任者証の写真も文字も十分確認できた」と回答するが、「一部確認できない」、「ほとんど確認できなかった」とする回答が、約8割（81.8%）あった。
 ・確認しにくかった理由として、画面サイズが小さいとする回答が、約6割（63.6%）、次いで「映像のピントが合わなかった」、「映像の画質が悪かった」とする回答がそれぞれ約2割（18.2%）であった。



③-3 実施状況（理解状況・聞き取りやすさ）

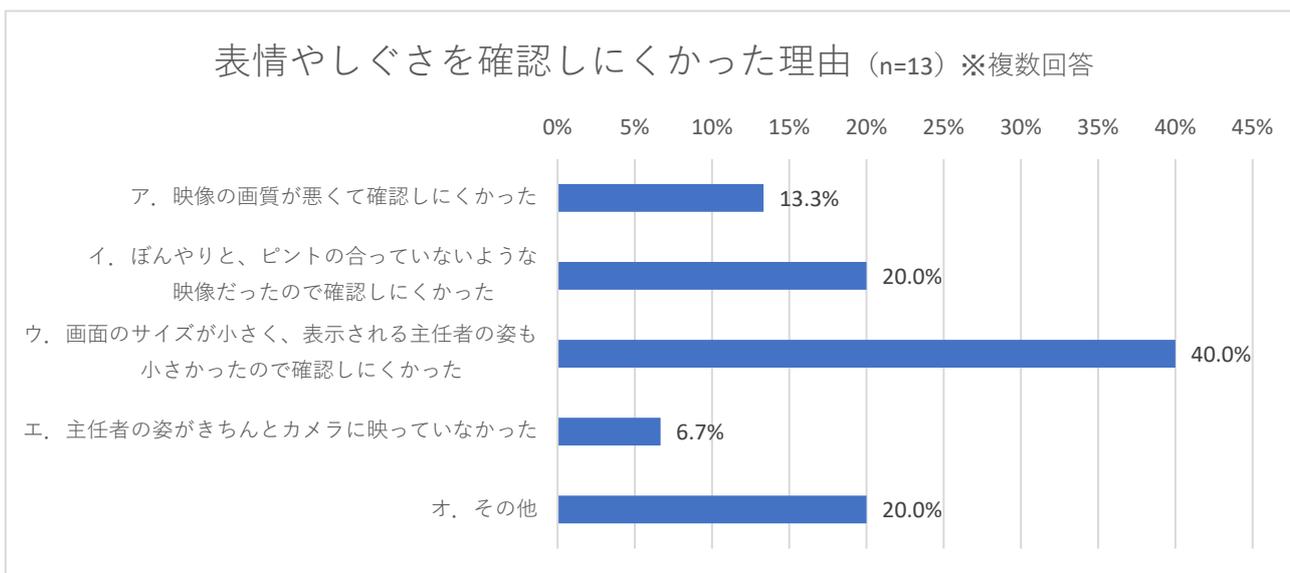
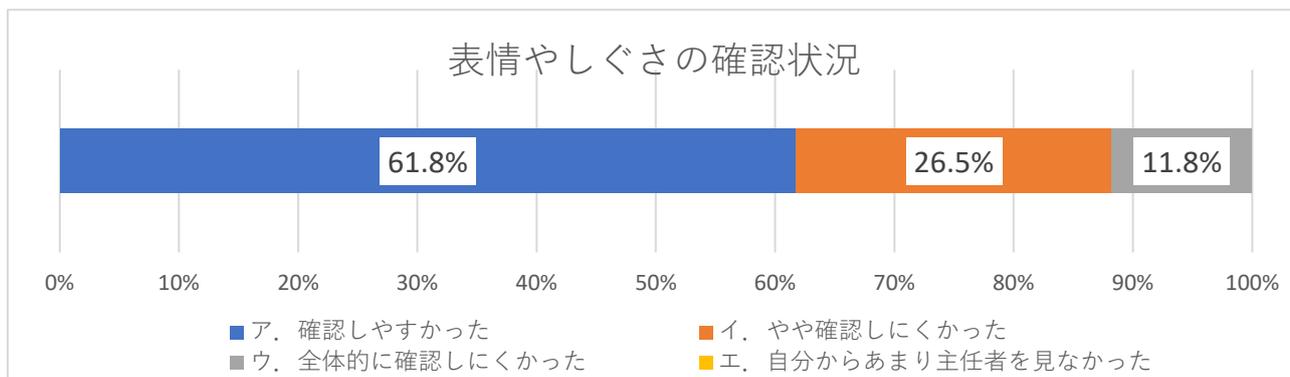
- ・説明の相手方の約9割（91.2%）が、「理解できた」とするが、「全く理解できなかった」とする回答も約1割（8.8%）あった。
- ・説明の相手方の約5割（52.9%）が、「全体を通じて十分聞き取れた」とするが、「一部又は全体を通じて聞き取れなかった」とする回答も約4割（47.1%）あった。
- ・聞き取りにくかった理由として、「音量があげても、音声小さかった」「音声が途切れた」等が挙げられた。



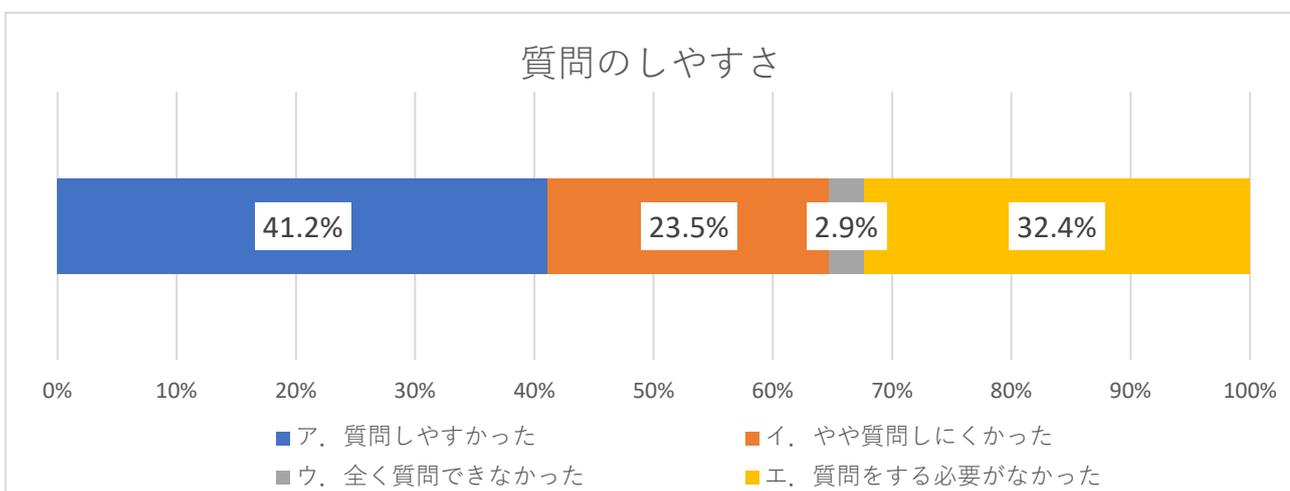
その他	・スピーカーがあるとなお良い。
	・PCの性能の問題。
	・今まで直接聞いていたのがパソコンを通してのため声の鮮明さ。
	・人の出入り、乗り物の音等あり、聞き取りにくかったり集中しにくかったりした。
	・音質が聞き取りにくい。
	・音声はクリアだったが、基本的に電子音になってしまうので一部聞き取りにくかった。

③-4 実施状況（表情やしぐさの確認状況・質問のしやすさ）

- ・主任者の表情の確認のしやすさについては、説明の相手方の約6割（61.8%）が、「確認しやすかった」とするが、「確認しにくかった」とする回答も約4割（38.3%）あった。
- ・確認しにくかったと理由として、画面サイズや機器の画質を挙げる回答のほか、主任者側の映り方（ピントがあっていない等）を挙げる回答もあった。
- ・質問のしやすさについては、約4割（41.2%）が、「質問しやすかった」との回答。約3割（26.4%）が、「やや質問しにくかった」「質問できなかった」と回答。

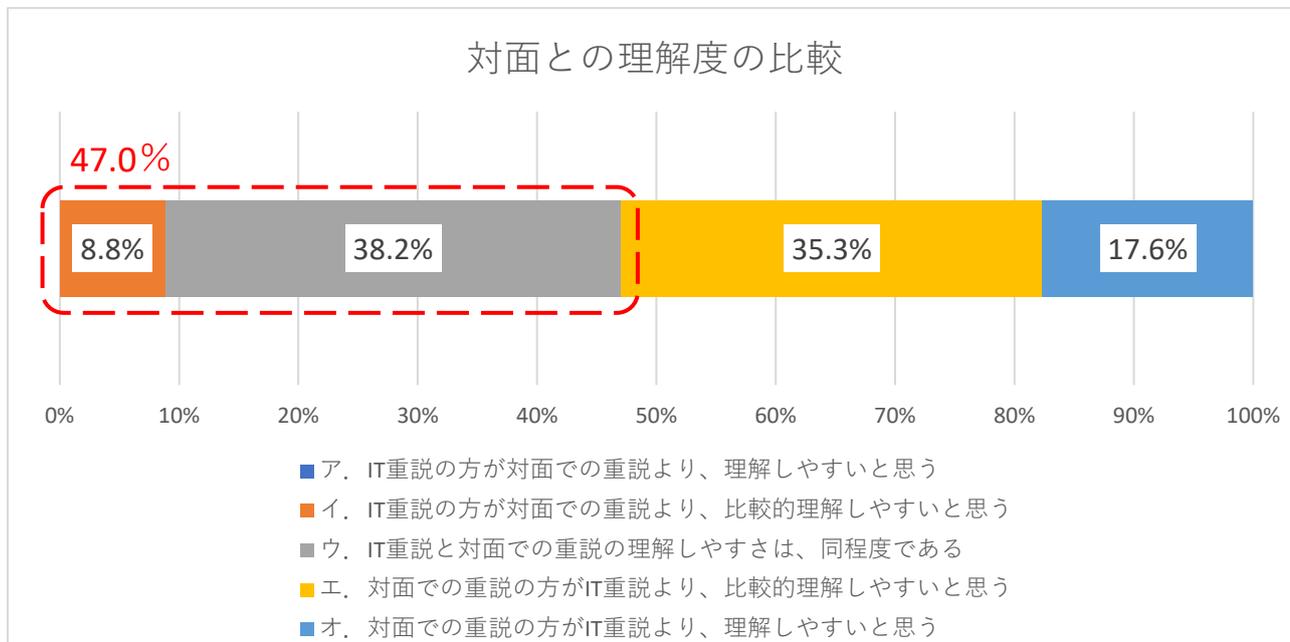


その他 ・逆光



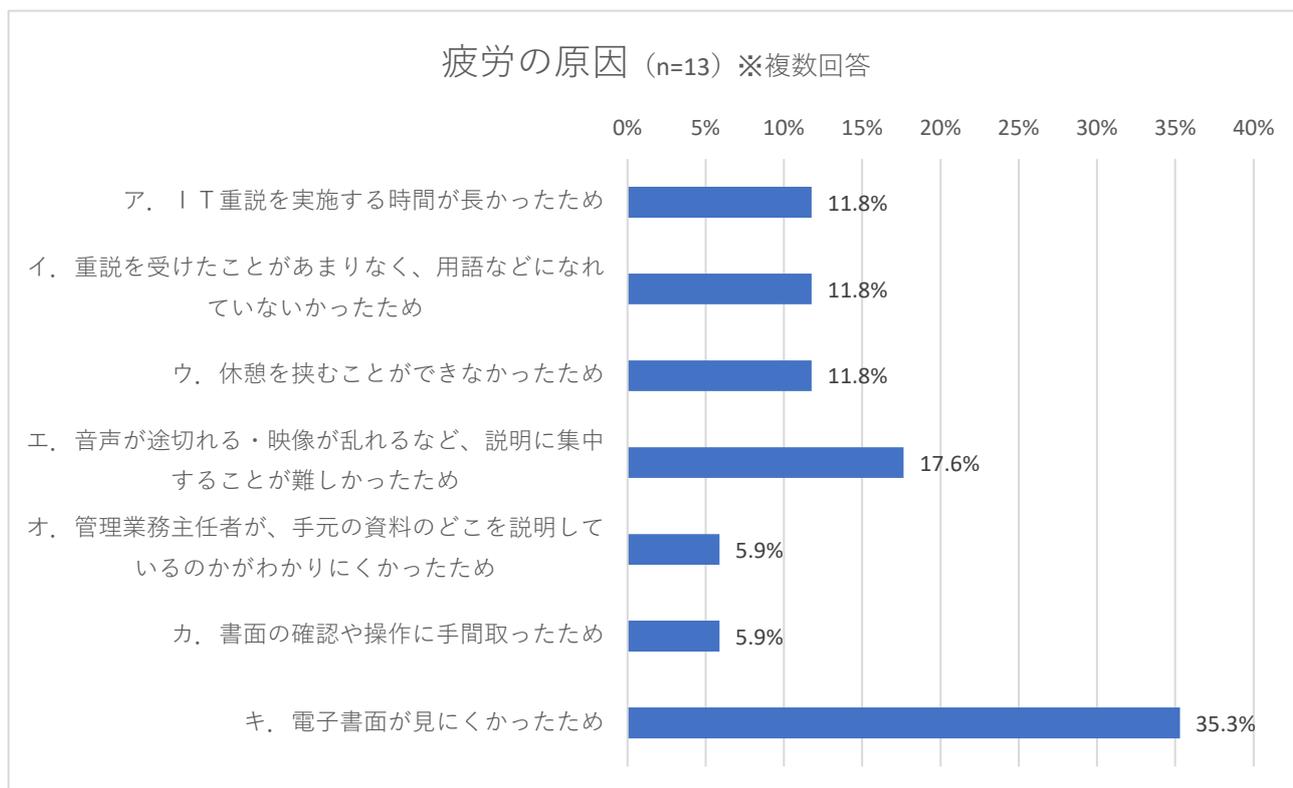
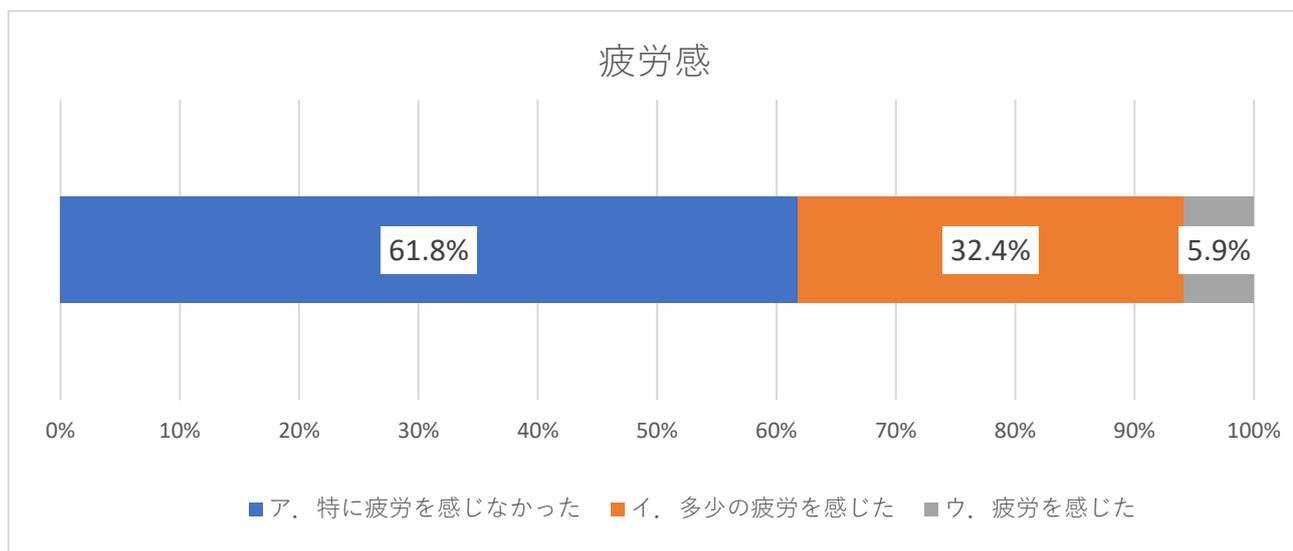
③-5 実施状況（対面との理解度の比較）

・対面と比較した説明内容の理解度については、約5割（47.0%）が、「IT重説の方が比較的理解しやすい」または、「同程度である」と回答するも、約5割（52.9%）が、「対面の方が理解しやすい」と回答。



③-6 実施状況（疲労感）

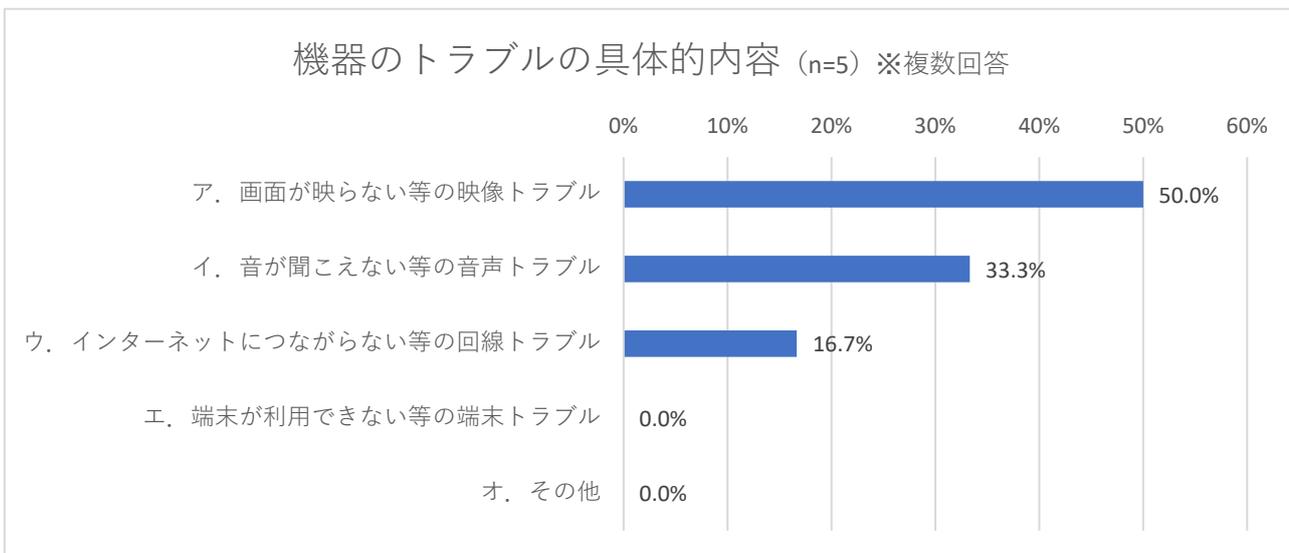
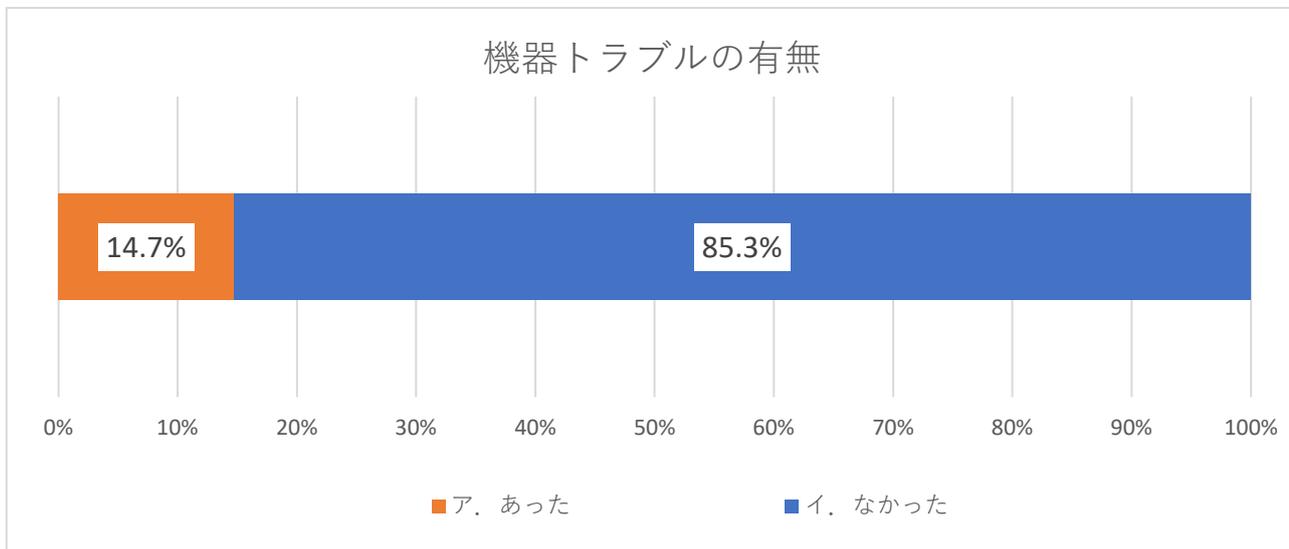
- ・説明の相手方の約6割（61.8%）が、「特に疲労を感じなかった」と回答し、約4割（38.3%）が、多少でも「疲労を感じた」と回答。
- ・疲労の原因については、約4割（35.3%）が、「電子書面が見にくかった」と回答し、その他音声・映像の乱れやIT重説の時間の長さ等が挙げられた。



その他	・目が疲れる。
	・画面が動く、スクロールする。
	・音質が聞き取りにくく疲れる。

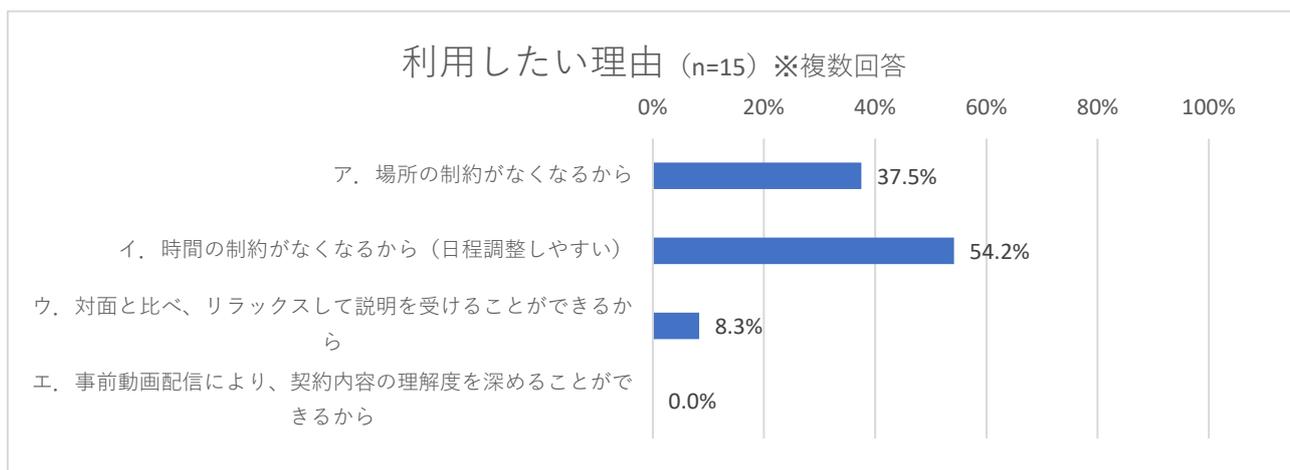
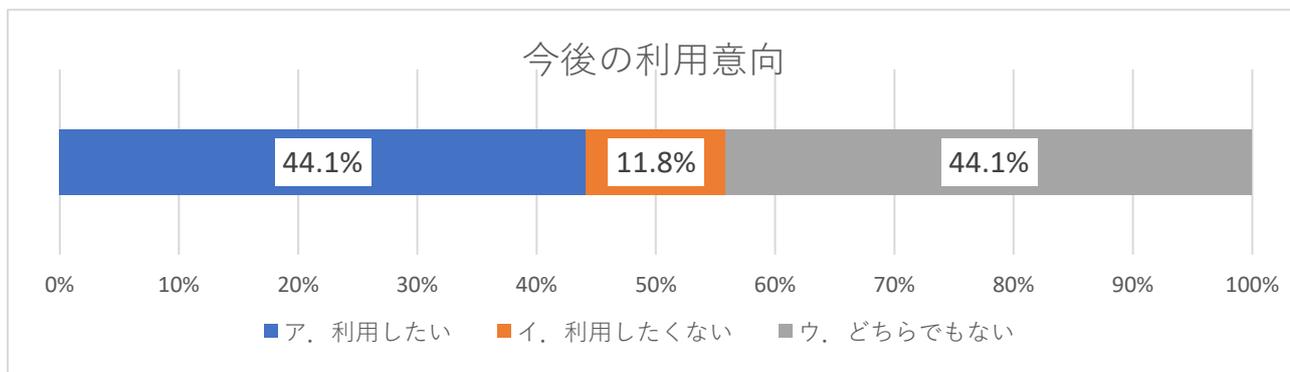
③-7 実施状況（機器のトラブルの有無）

- ・機器のトラブルは、約9割（85.3%）が、「なかった」と回答し、約1割（14.7%）で「あった」と回答。
- ・トラブルの内容としては、画面が映らない等の映像トラブルが5割（50.0%）と最も多く、次いで、音声トラブル、回線系のトラブルが続いた。

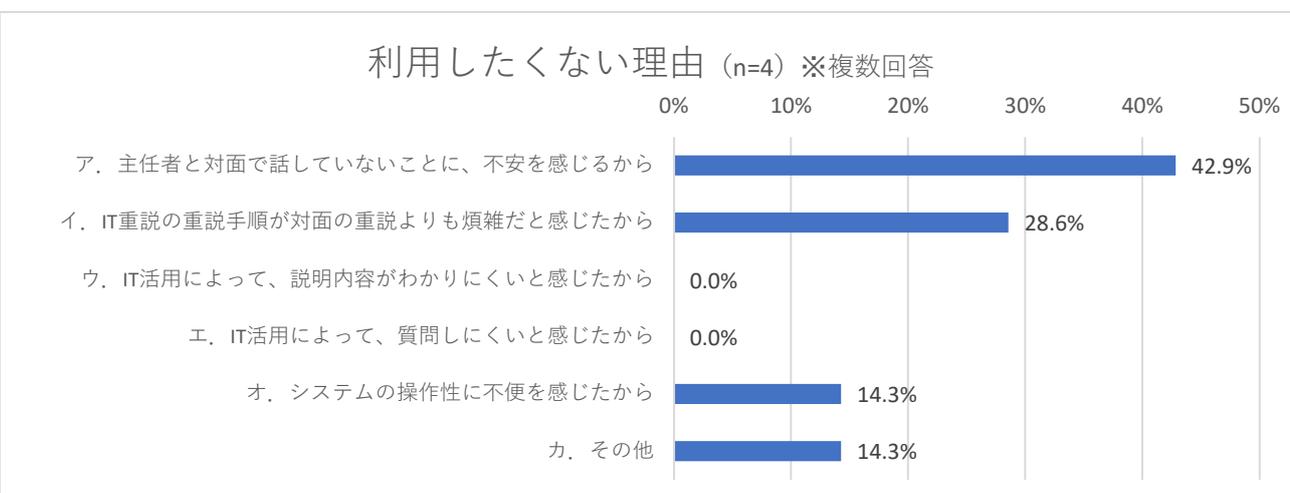


④-1 IT重説に対する評価等（今後の利用意向）

- ・今後の利用意向については、約4割（44.1%）が、「利用したい」とし、約4割（44.1%）が、「どちらでもない」との回答であった。「利用したくない」とする回答は、約1割（11.8%）であった。
- ・今後利用したいとする理由としては、約5割（54.2%）が、「時間の制約がなくなる（日程調整しやすい）点」を挙げ、次いで、「場所の制約がなくなる点」を挙げる回答が、約4割（37.5%）であった。
- ・今後利用したくない理由としては、約4割（42.9%）が、「対面でないことへの不安感」と挙げ、次いで、手順の煩雑さ、システムの操作性における不便さ等を挙げた。



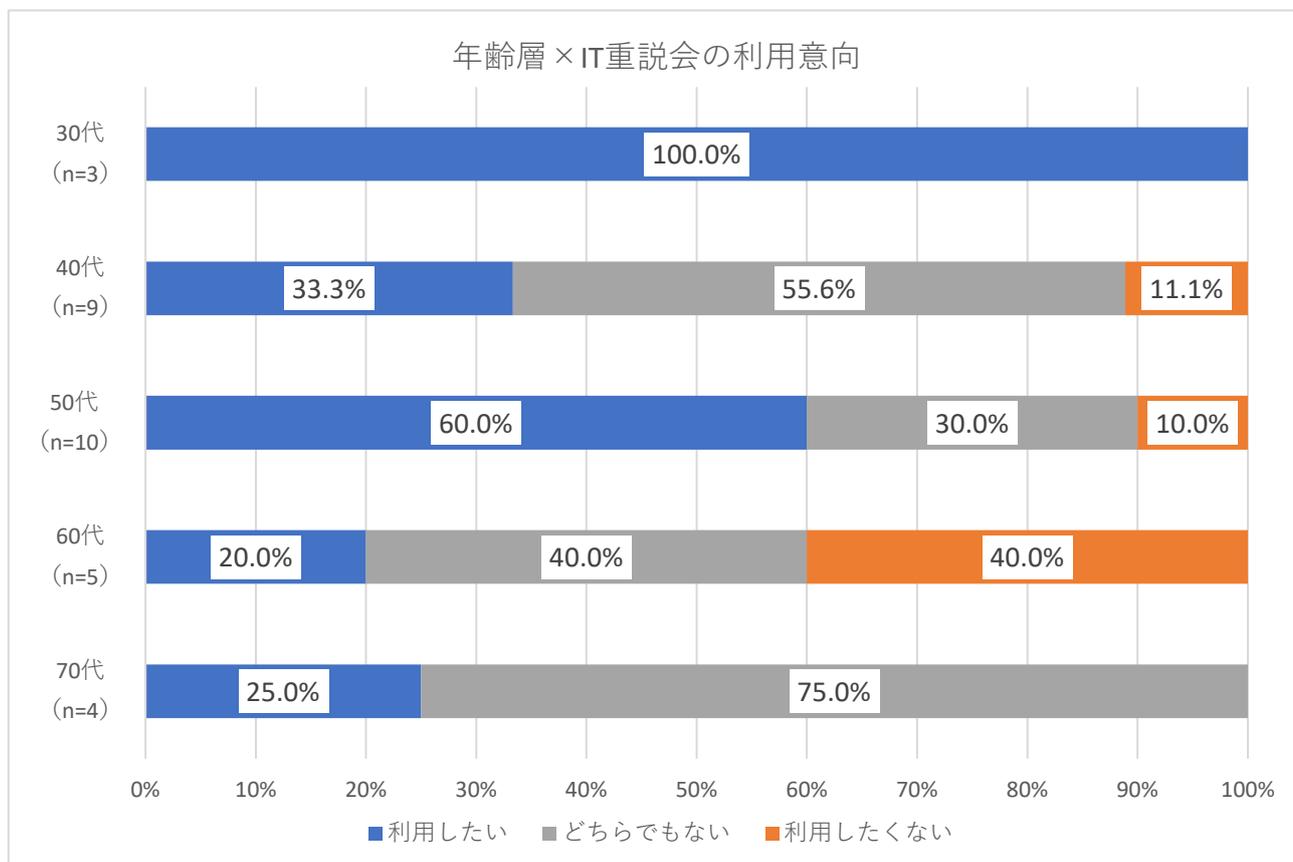
その他 ・録画を見るのが時間帯に左右されない。



その他 ・画面が動くので見づらい。

④-2 クロス集計結果（年齢層×今後の利用意向）

・説明の相手方の年齢層別に、IT重説会の今後の利用意向を比較すると、60代では、4割が「利用したくない」と回答しているものの、50代、40代では、それぞれ10.0%、11.1%となっている。
また、30代では、全員（100.0%）が、「利用したい」という回答であった。



その他（自由記載）	
1	重説を読まれている間 担当の方が下をむきっぱなしになるので顔を上げて欲しい。スクリーンに映すときに文字も一緒におわせてはどうかとの意見がありました。
2	年齢の高い人は目がつらいかも。
3	パソコンの性能やネットワーク環境によりかなり品質の差が出るのが考えられる。 音声はパソコンだけでなく電話も使える方が良いと思う。
4	PCでの音声小さく聞き取りにくかった。
5	画面表示をしたいのなら、途中で画面を大小変化させない、スクロールさせないなどしてほしい。目が疲れる。酔う。
6	説明の時に、せっかくPCを使うならただ書面を映すだけでなく、イラスト等も利用した見やすい資料を多用するとこのやり方の可能性は広がると思う。
7	十分、使用できると思い。
8	重説資料が手元にありITを活用することで今までと変わらない状況となると思える。
9	こちら側の声が聞こえないトラブルはあったが説明は聞いた。

○集計概要（IT重説会＜管理業務主任者向け＞）

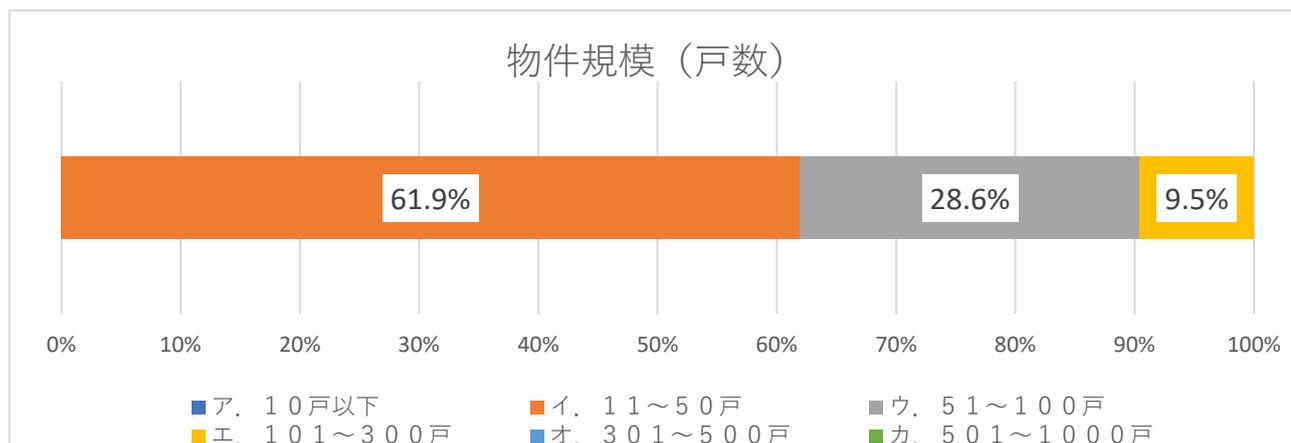
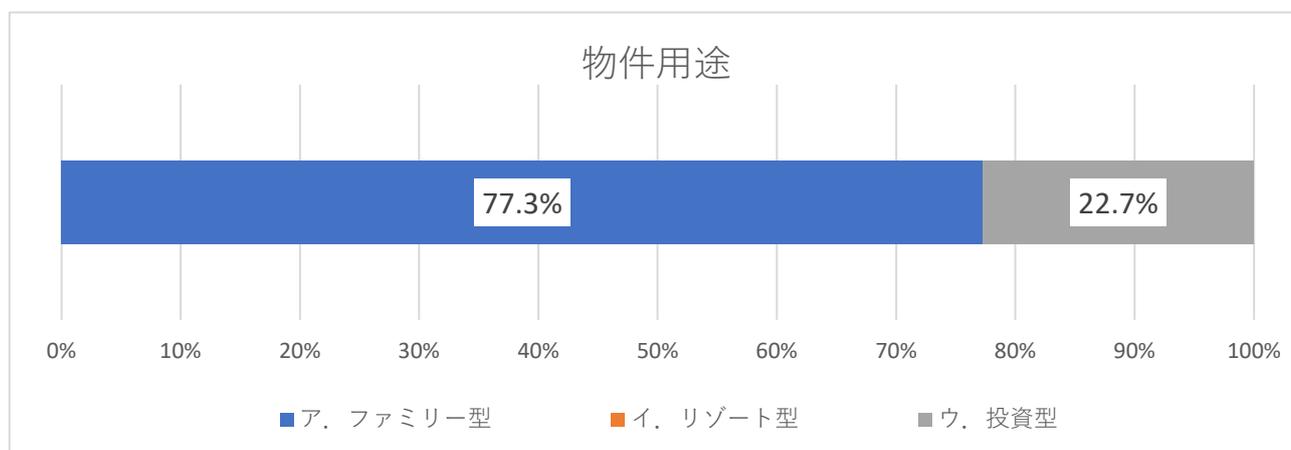
(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	IT重説会を実施した管理業務主任者
(3) 回答数	IT重説会 回答数 23件/24件 (回答率95.8%)
	電磁的交付 回答数 13件/14件 (回答率92.8%)

質問項目の概要	
<①物件概要>	・理解状況の確認の有無
・用途・戸数・築年数	・相手方の声の聞き取りやすさ
<②準備状況>	・説明のしやすさ
・利用環境（端末・ソフトウェア・回線）	・対面との比較
<③実施状況>	・機器のトラブルの有無
・説明時間	<④IT重説に対する評価等>
・表情等の確認のしやすさ	・今後の利用意向

①-1 物件概要（用途・戸数）

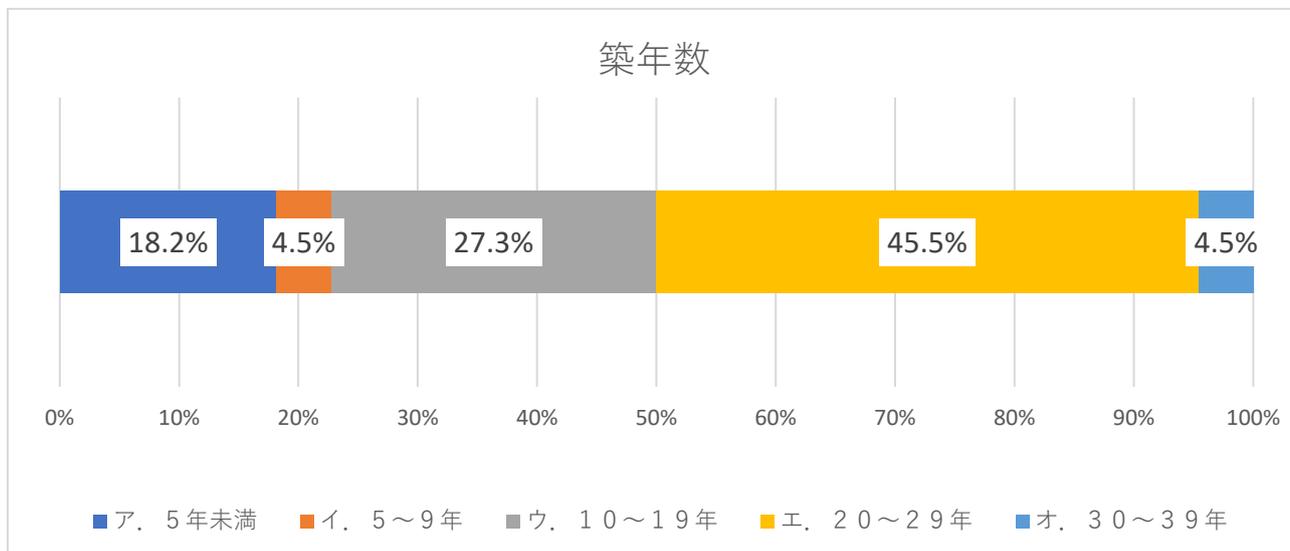
・物件用途は、ファミリー型が約8割（77.3%）を占める。投資型が、約2割（22.7%）。

・物件規模は、11～50戸が約6割（61.9%）を占め、次いで51～100戸（28.6%）、101～300戸（9.5%）。



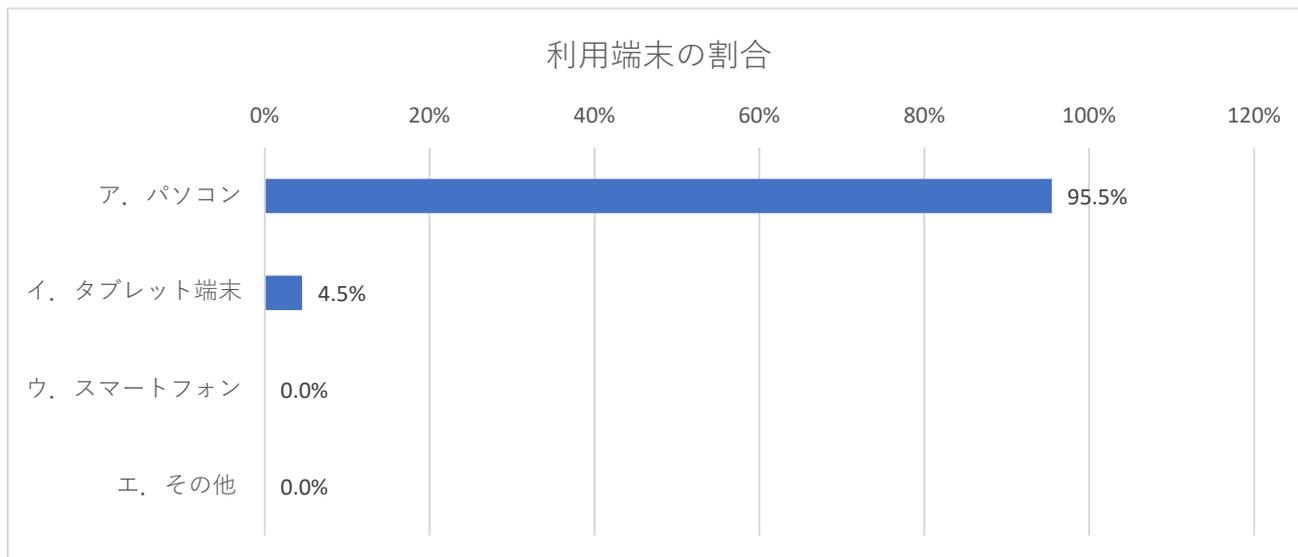
①-2 物件概要（築年数）

・築年数は、20～29年が約5割（45.5%）と最も多く、次いで10～19年が約3割（27.3%）、5年未満が約2割（18.2%）と続いた。



②-1 準備状況（利用環境（端末））

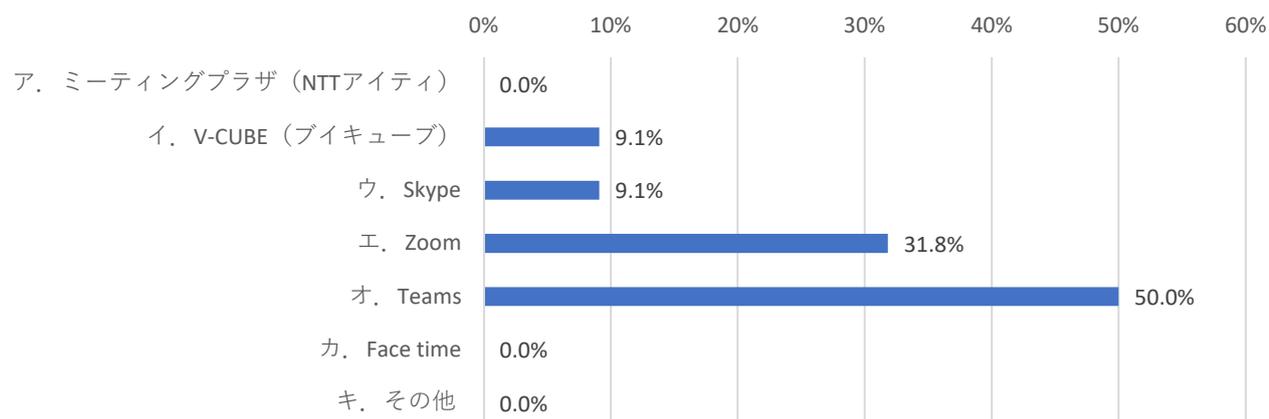
・利用した端末として、パソコンが約9割（95.5%）を占めた。



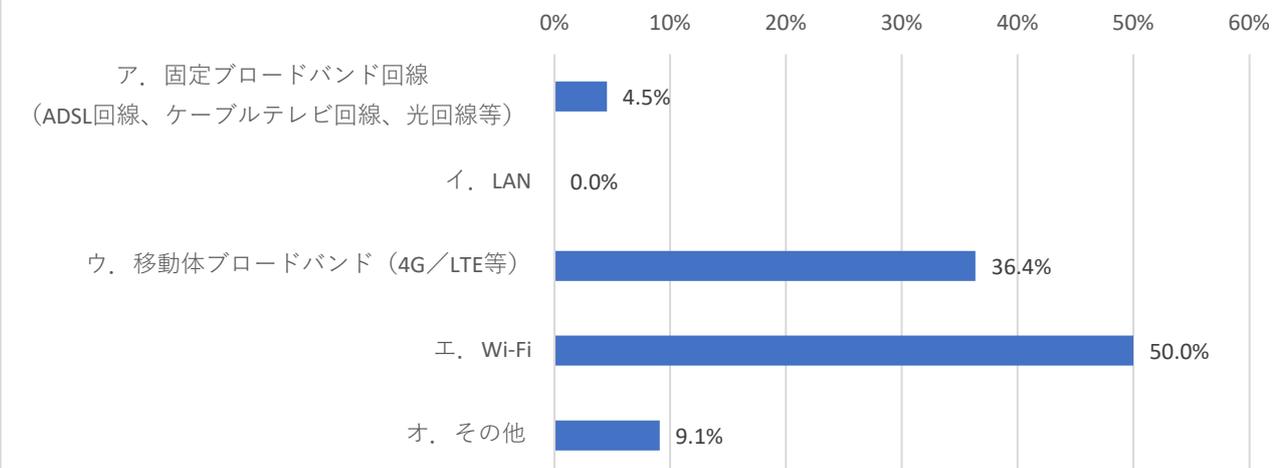
②-2 準備状況（利用環境（ソフトウェアサービス・回線））

- ・利用したソフトウェア・サービス（WEB会議システム）で最も多いのは、Teams（Office365）であり、半数（50.0%）を占めた。続いて、Zoomが約3割（31.8%）、V-CUBE、Skypeが続いた。
- ・利用した回線は、携帯電話の回線、Wi-Fiなどのモバイル用の回線が約9割（86.4%）を占め、固定回線はごく少数（4.5%）であった。

利用サービスの割合

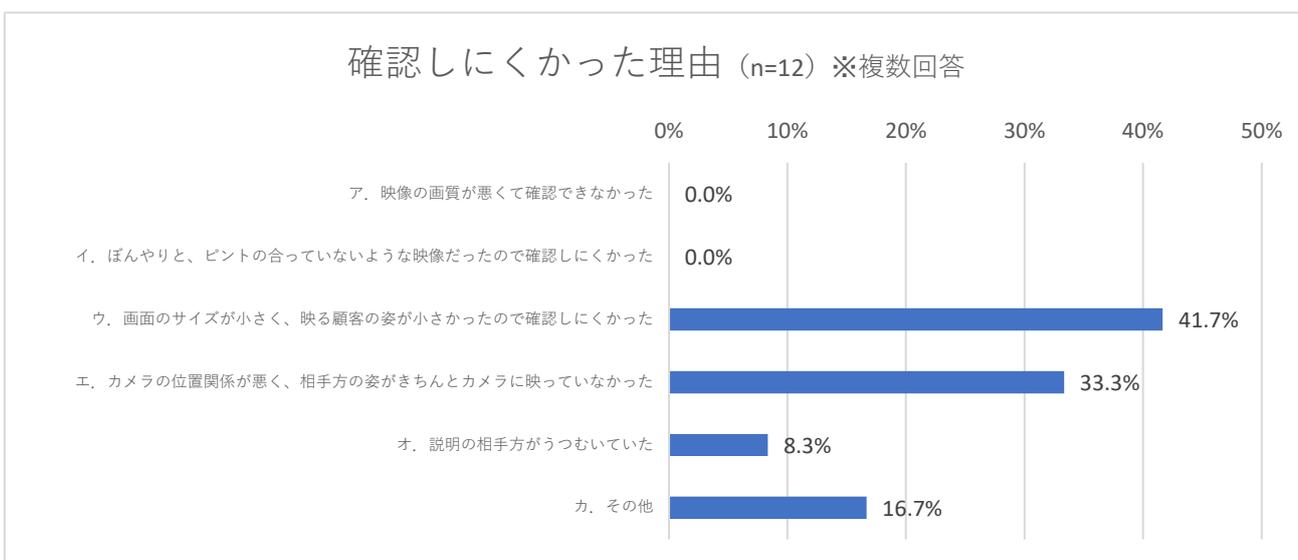
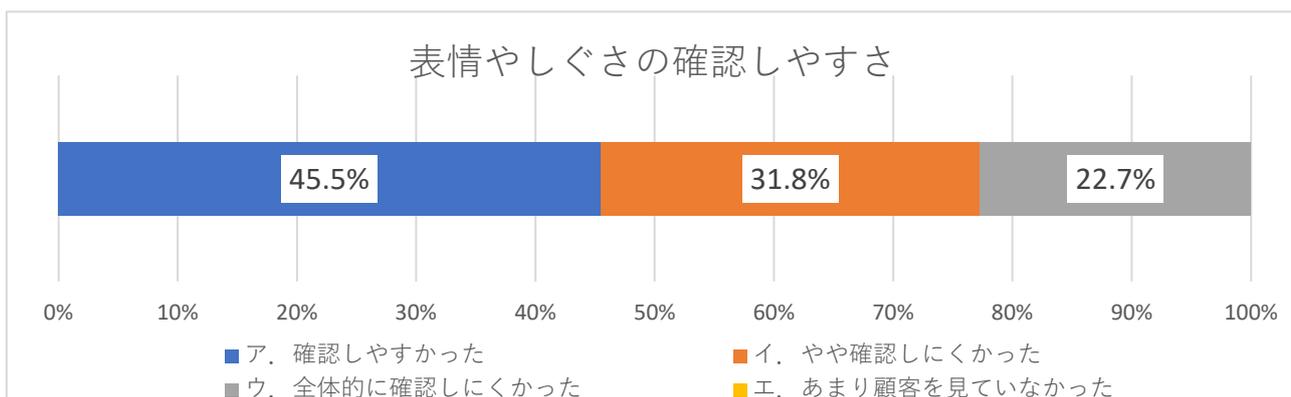
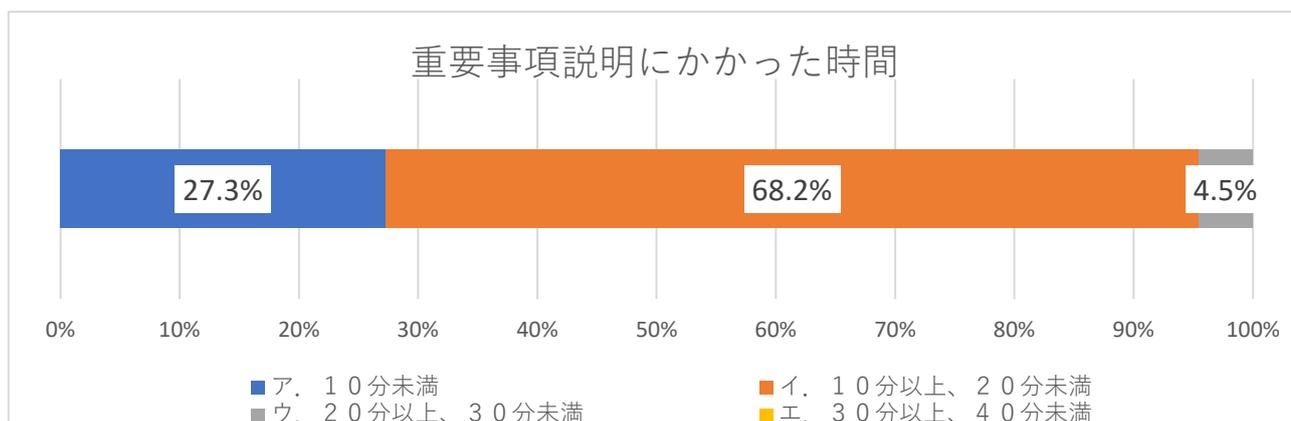


利用回線の割合（※複数回答）



③-1 実施状況（説明時間・表情等の確認のしやすさ）

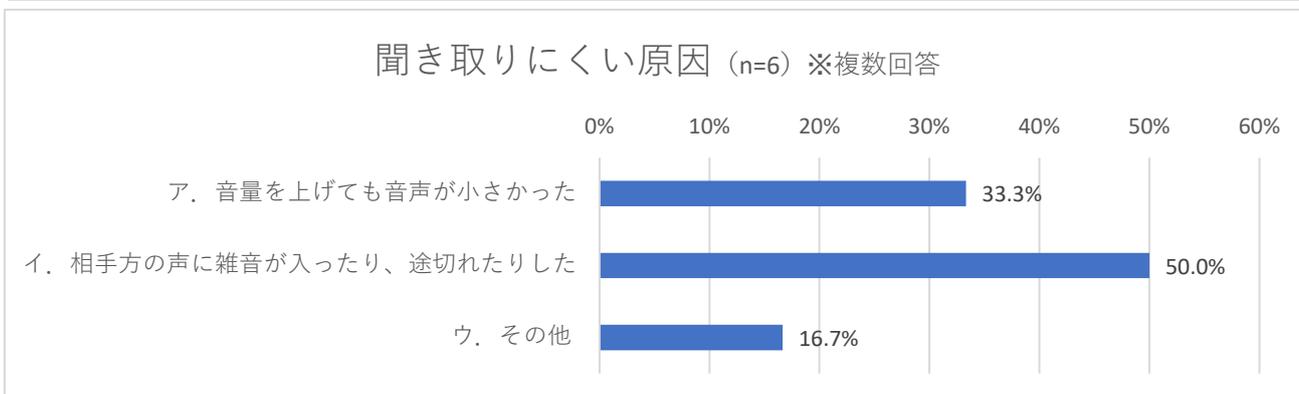
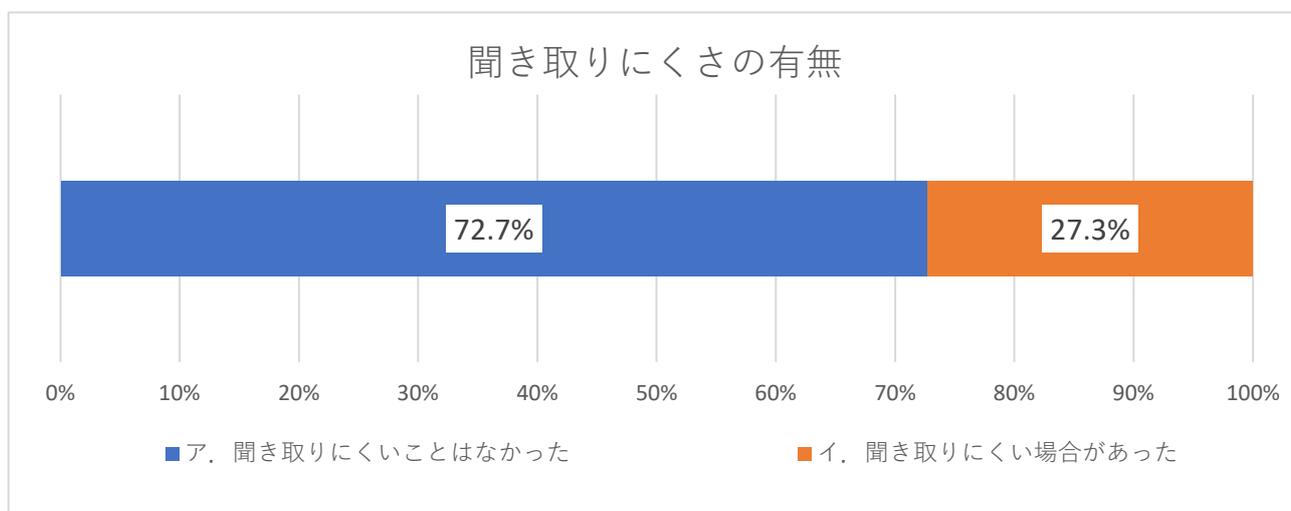
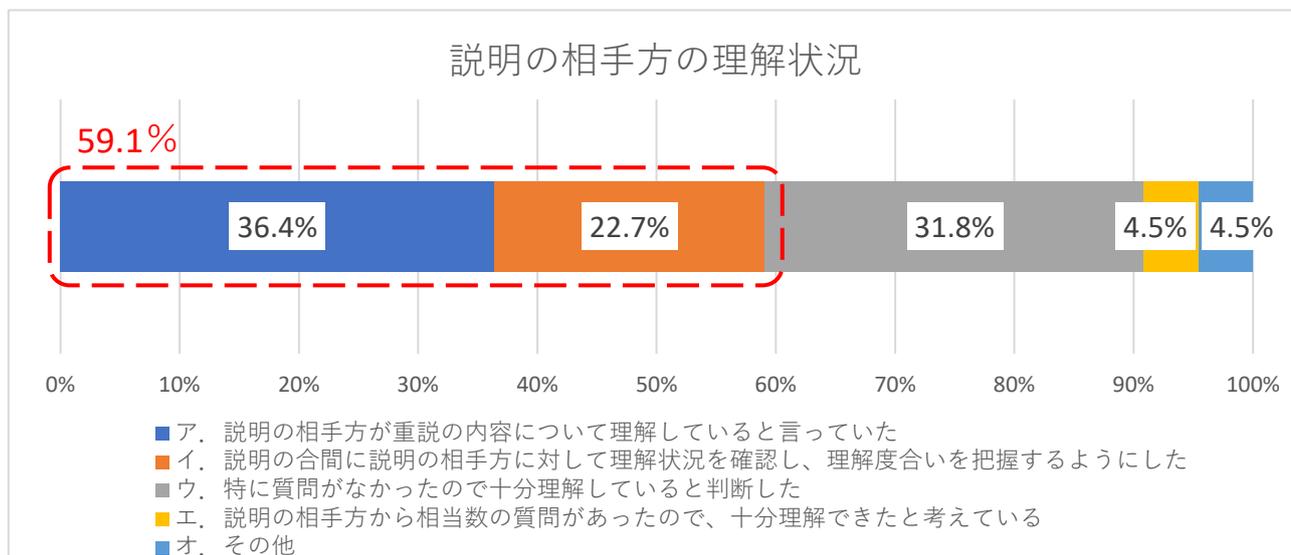
- ・重要事項説明会における説明にかかった時間は、10～20分が、約7割（68.2%）を占め、次いで、10分未満が約3割（27.3%）、20～30分がごく少数（4.5%）となった。
- ・画面を通じた、相手方の表情やしぐさの確認状況については、約5割（45.5%）が、「確認しやすかった」とするが、「確認しにくかった」とする回答も約5割（54.5%）あった。
- ・確認しにくかった理由については、画面サイズが小さい点を挙げる回答のほか、説明の相手方の映り方（カメラに映っていない等）を挙げる回答もあった。



その他 ・全員の顔が画面に映っていなかった

③-2 実施状況（理解状況の確認の有無・相手方の声の聞き取りやすさ）

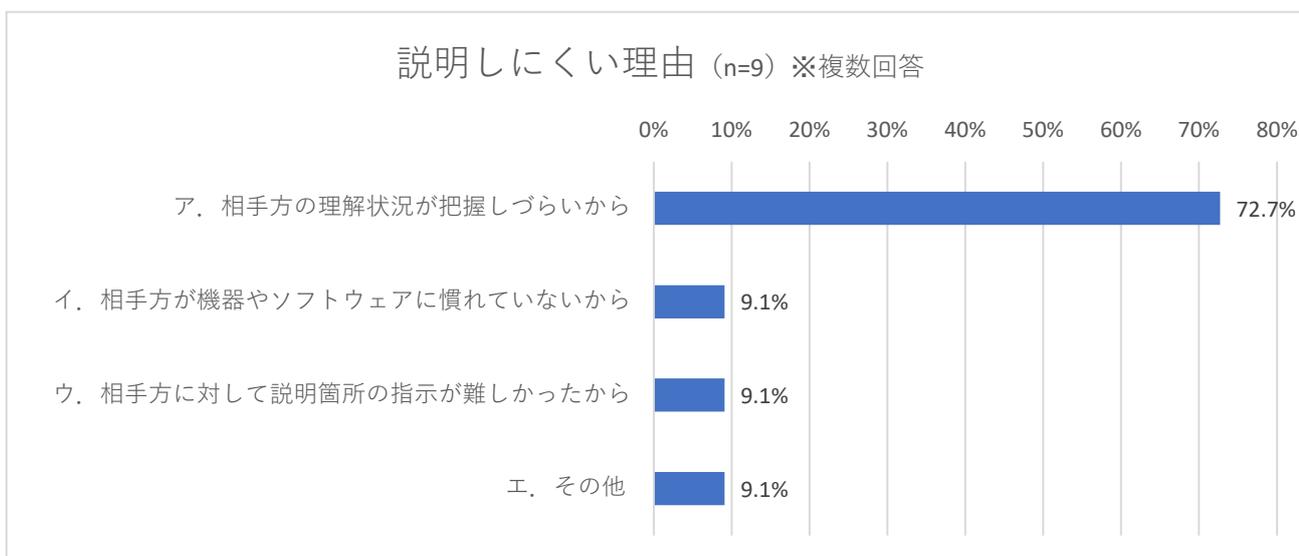
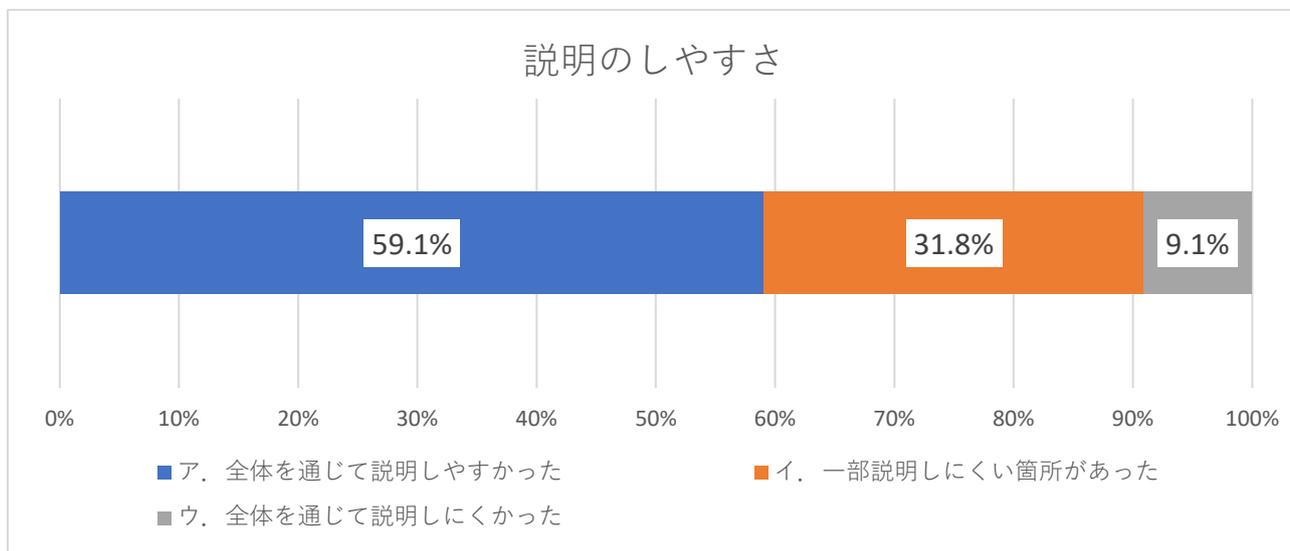
- ・管理業務主任者の約6割（59.1%）が、相手方が理解していることを確認できたと回答。
- ・管理業務主任者の約7割（72.7%）が、相手方の声が聞き取りにくいことはなかったと回答し、約3割（27.3%）が、聞き取りにくい場合があったと回答。
- ・聞き取りにくかった理由としては、「相手方の声に雑音が入ったり途切れたりした」との回答のほか、「音量を上げてても音声小さかった」等が挙げられた。



その他 ・ 機器不具合。

③-3 実施状況（説明のしやすさ）

- ・管理業務主任者の約6割（59.1%）が、「説明しやすかった」とするが、「説明しにくかった」とする回答も約4割（40.9%）あった。
- ・説明しにくい理由として、相手方の理解状況が把握しづらいとする回答が、約7割（72.7%）を占め、そのほか、ソフトウェアの不慣れさ、説明箇所の指示が難しかった点等が挙げられた。

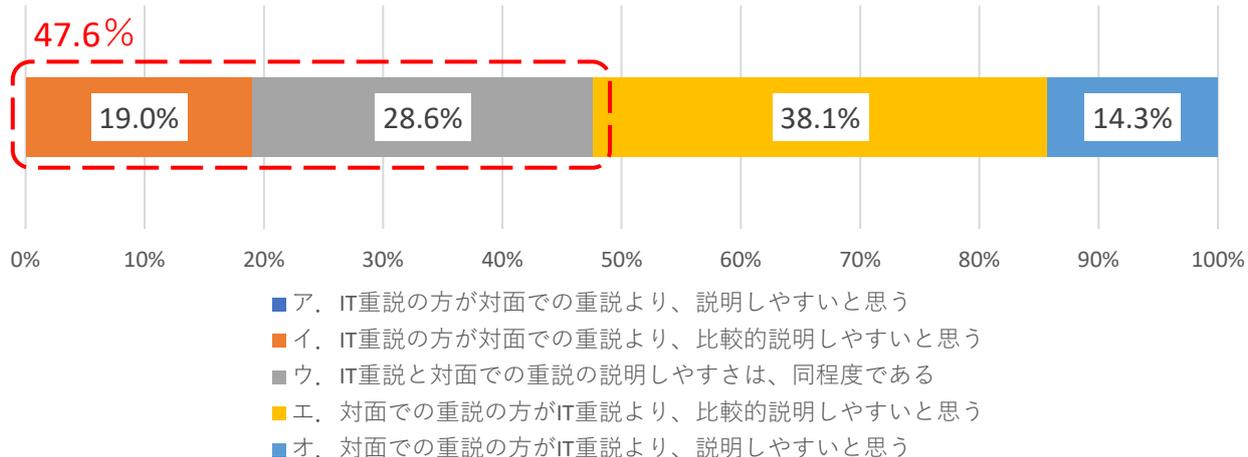


その他 ・ ページめくり（互いが紙に慣れていないせいもあり）。

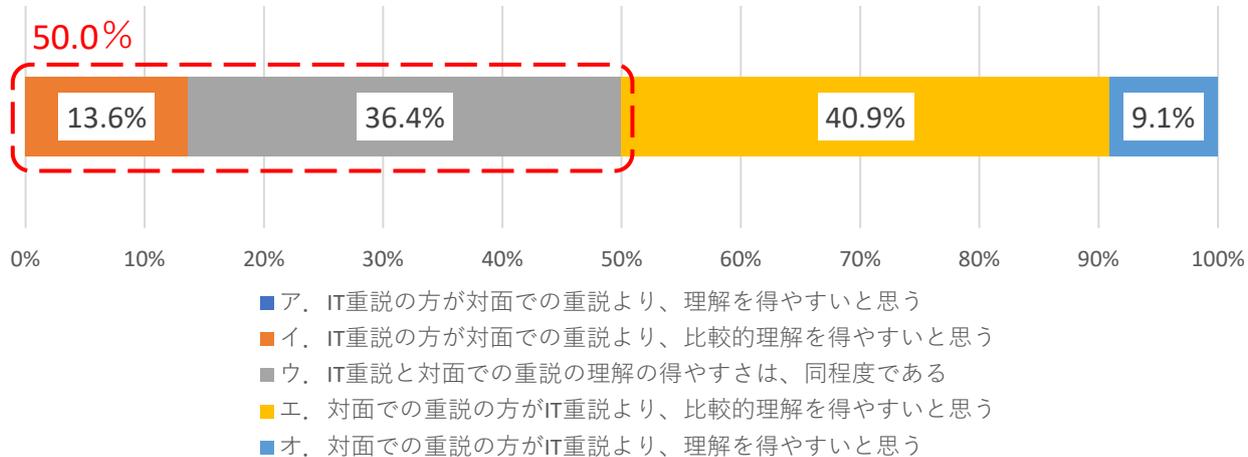
③-4 実施状況（対面との比較）

- ・対面との重説会を比べた時の説明のしやすさについては、約5割（47.6%）が、「IT重説の方が説明しやすい」または「同程度である」と回答し、約5割（52.4%）が、「対面の方が説明しやすい」と回答。
- ・また、対面と比べた時の相手方からの理解の得られやすさについては、半数（50.0%）が、「IT重説の方が理解を得やすい」または、「同程度である」と回答し、半数（50.0%）が、「対面の方が理解を得やすい」と回答。

対面と比較しての説明のしやすさ

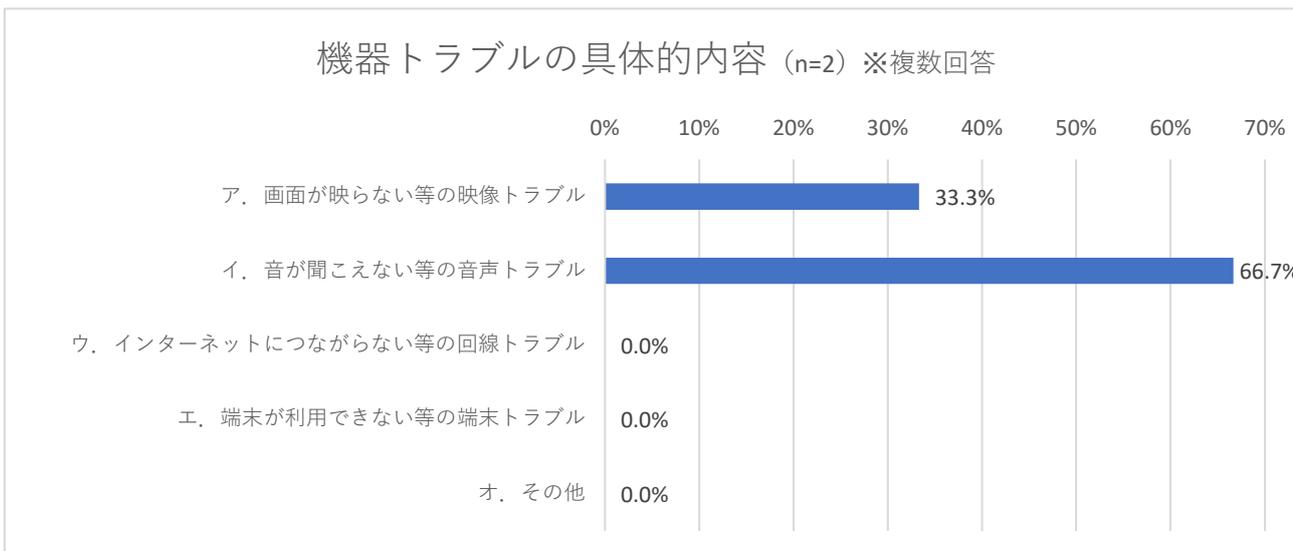
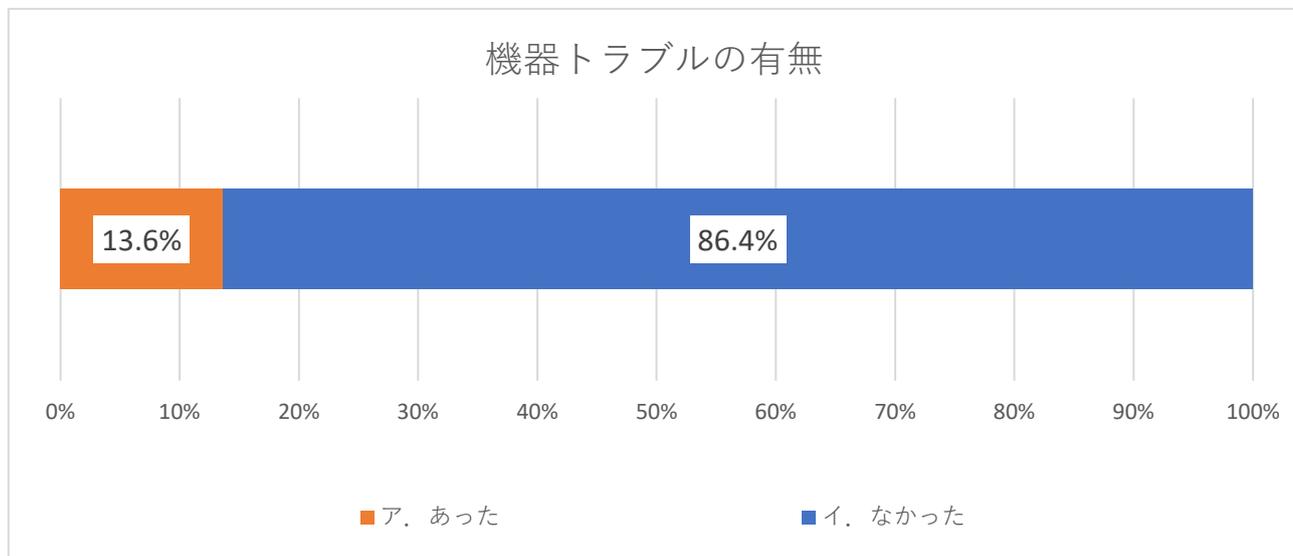


対面と比較しての理解の得やすさ



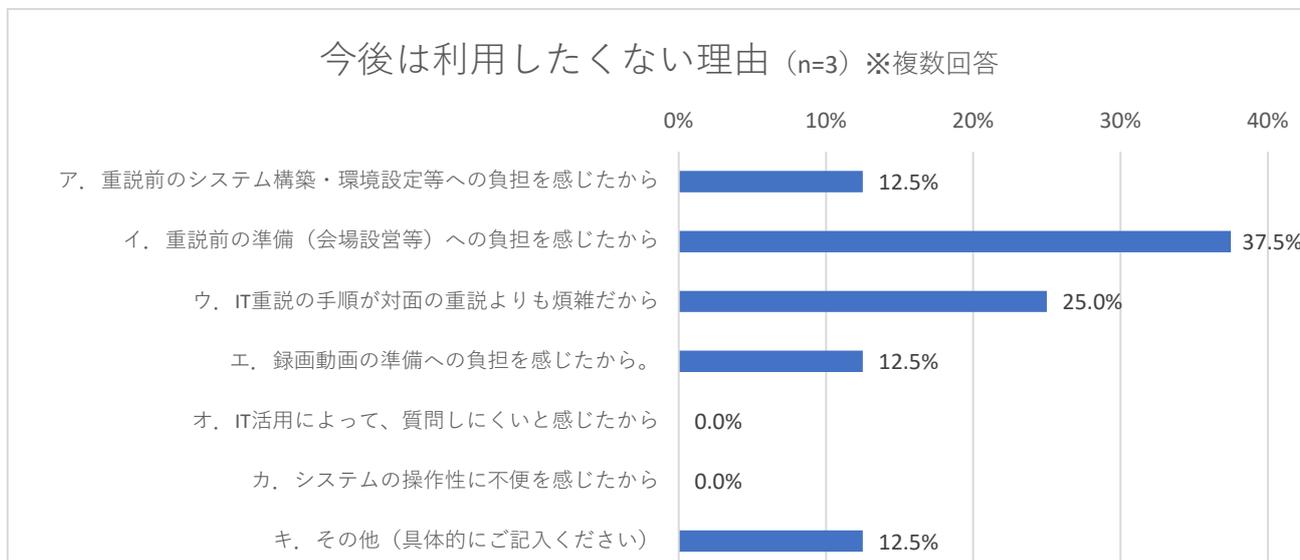
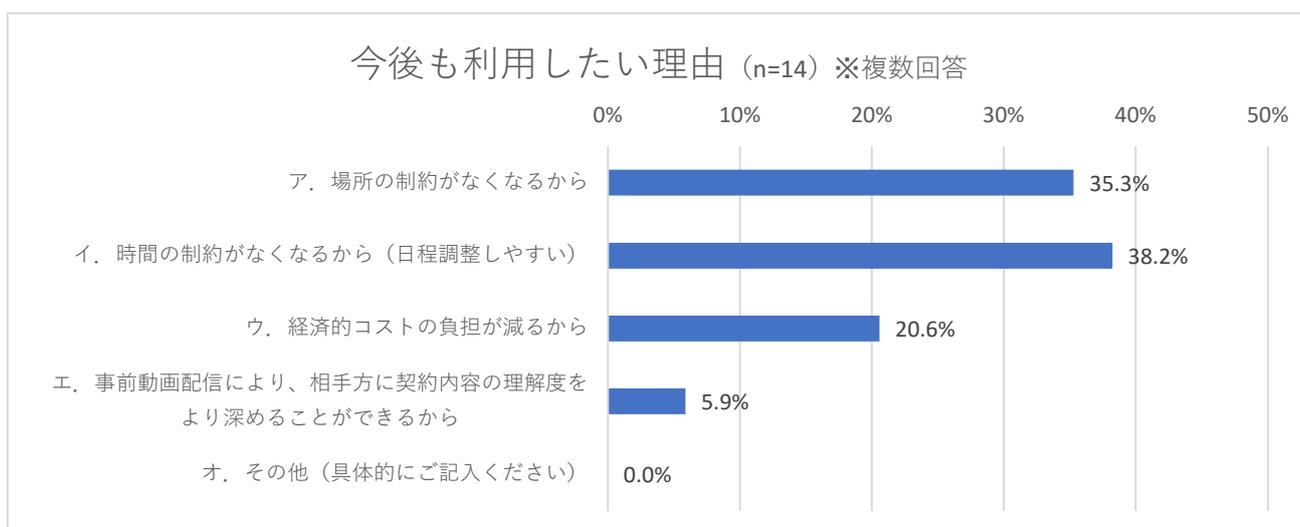
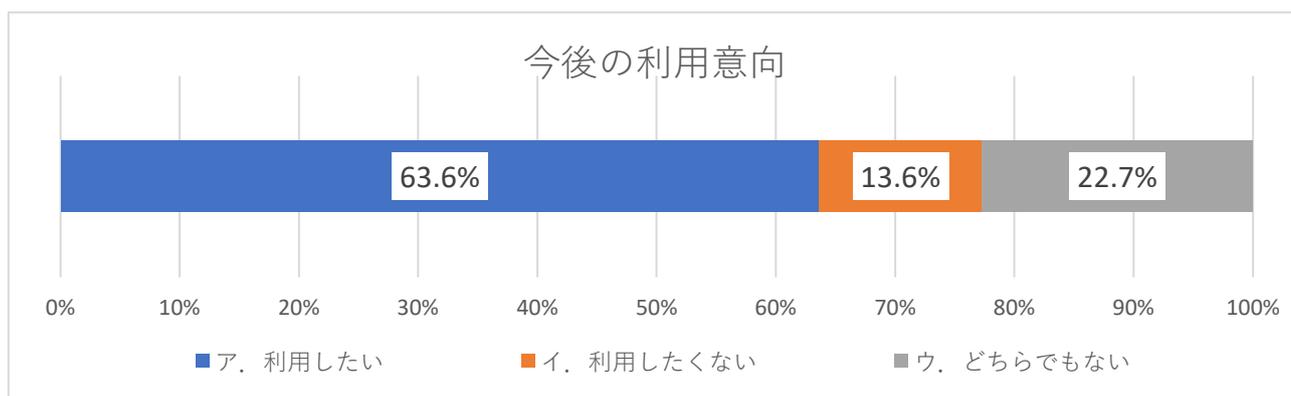
③-5 実施状況（機器のトラブルの有無）

- ・機器のトラブルは、約9割（86.4%）が、「なかった」と回答し、約1割（13.6%）が、「あった」と回答。
- ・トラブルの内容としては、映像トラブル、音声トラブルが挙げられた。



④IT重説に対する評価等（今後の利用意向）

- ・今後の利用意向については、約6割（63.6%）が、「利用したい」と回答し、約1割（13.6%）が、「利用したくない」と回答。
- ・利用したいとする理由として、「場所・時間の制約がなくなる点」が最も多い回答とし、次いで、「経済的コスト負担の軽減」、「事前動画配信による相手方の理解度向上」という点を挙げた。
- ・利用したくない理由として、「準備への負担」、「手順の煩雑さ」、「システム構築・環境設定」等が挙げられた。



その他	・重説単体でなく、総会支援業務もセットでIT化しないとメリットがないため デメリットのみとなる
-----	--

その他（自由記載）	
1	今後IT化が進むことは間違いなく、管理会社、管理組合ともにこういったシステムに慣れていく必要があると思う。ただし、誰でも対応が可能なシステムの整備や費用面の問題、セキュリティ性の向上等クリアすべき課題は多いと感じた。
2	IT化を推進することに賛成。
3	署名の電子化はなじみがあるが、契約内容の説明をIT化するのには世間的ななじみが薄いと感じた。
4	ページのめくり方法に工夫が必要。
5	準備に時間がかかる。

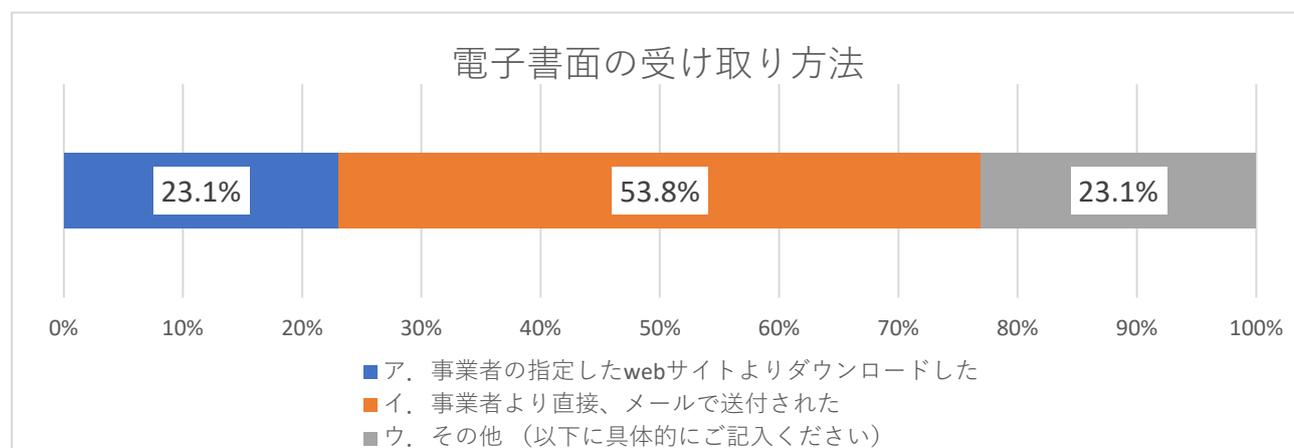
○集計概要（IT重説会の重要事項説明書の電磁的交付＜説明の相手方向け＞）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	重説書の電磁的交付を受けた相手方
(3) 回答数	回答数 13件 (17名) /14件 (92.8%)

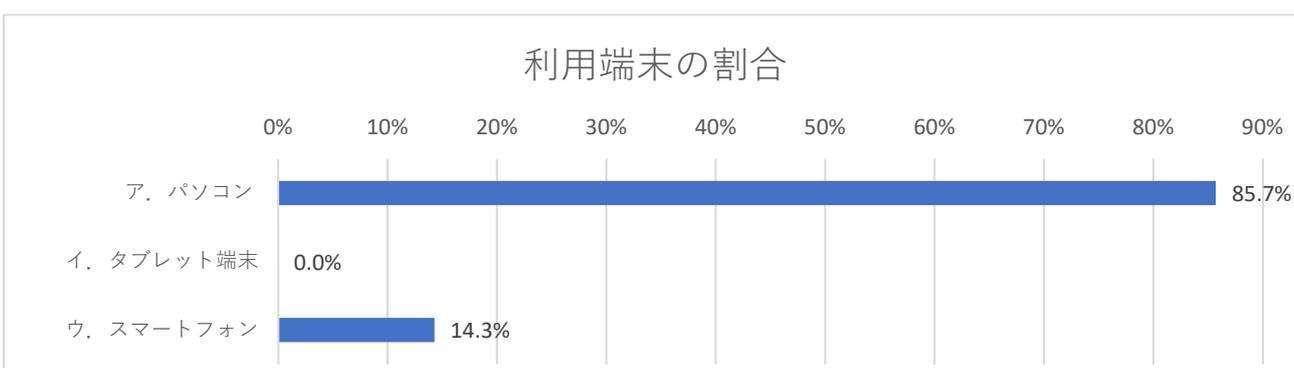
質問項目の概要	
<①準備状況>	・他サービスでの書面によらない重説経験
・電子書面の受取り方法	・電子書面の保管方法
・利用環境（端末・回線）	・紙保管との比較
<②実施状況>	・利便性
・閲覧方法	・機器のトラブルの有無
・閲覧の容易さ	<③電子書面交付に対する評価等>
・改ざんされていないことの確認のしやすさ	・今後の利用意向

①準備状況（電子書面の受取り方法・利用環境（端末・回線））

- ・電子書面の受取り方法については、約5割（53.8%）が、「電子書面を事業者より直接、メールで受けた」と回答。
- ・利用した端末で最も多いのは、パソコンであり、約8割（85.7%）を占め、スマートフォンが続いた。



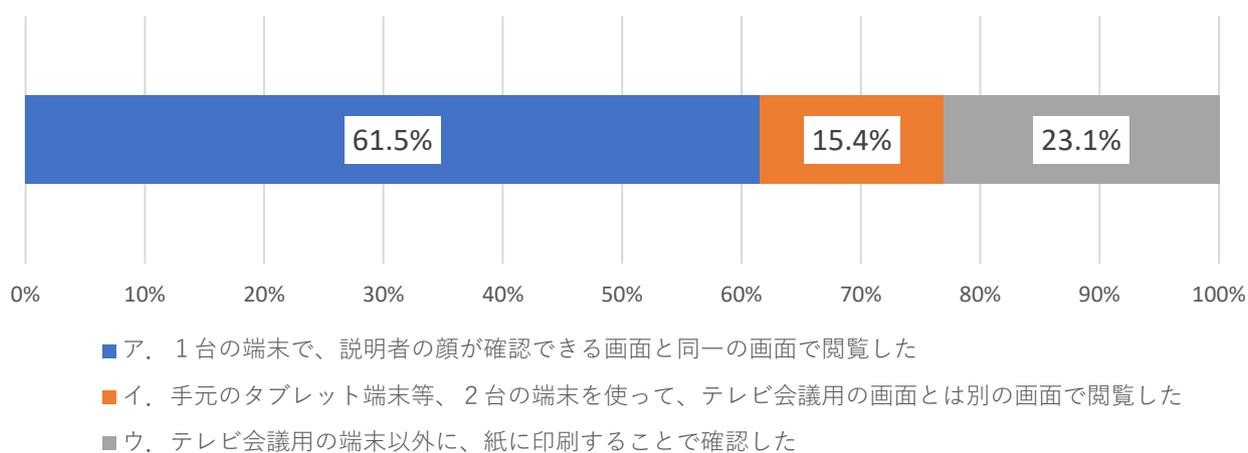
その他 ・画面表示



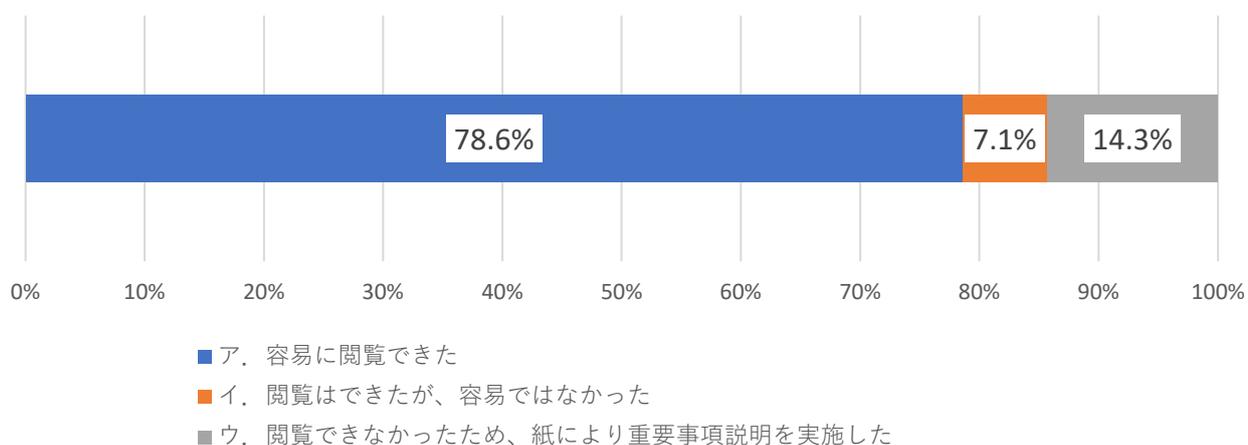
②-1 実施状況（閲覧方法・閲覧の容易さ）

- ・重説会における電子書面の閲覧方法については、約6割（61.5%）が、「1台の端末で、説明者の顔が確認できる画面と同一の画面で閲覧した」と回答。2割（23.1%）は「テレビ会議用の端末以外に、紙に印刷して確認」と回答。「テレビ会議用とは別に手元にタブレット端末等を用意したとする回答は約2割（15.4%）であった。
- ・閲覧については、約8割（78.6%）が、「容易にできた」と回答し、約1割（14.3%）が、「確認できなかったため、紙により説明を受けた」と回答。

重要事項説明中の閲覧方法



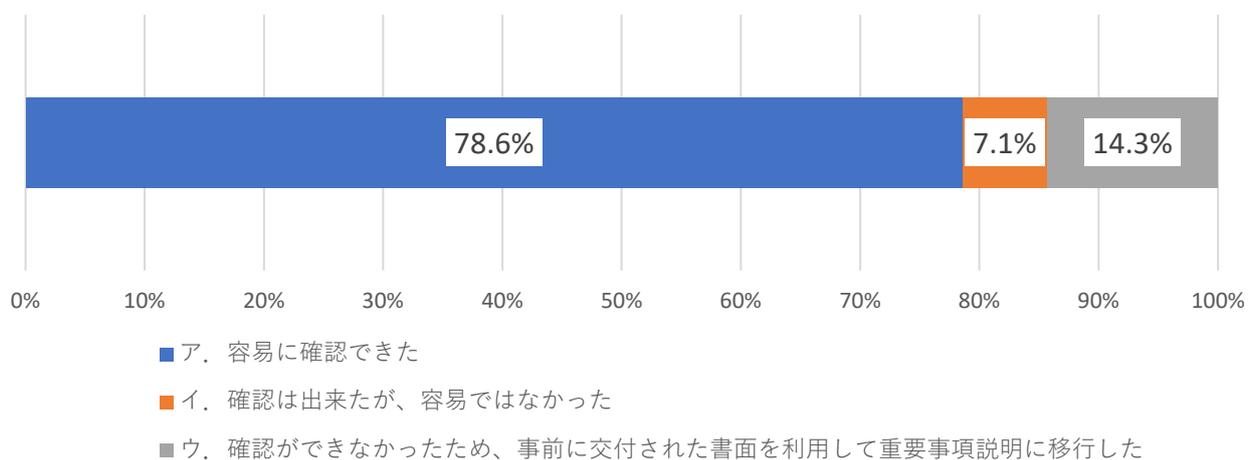
電子書面の閲覧の容易さ



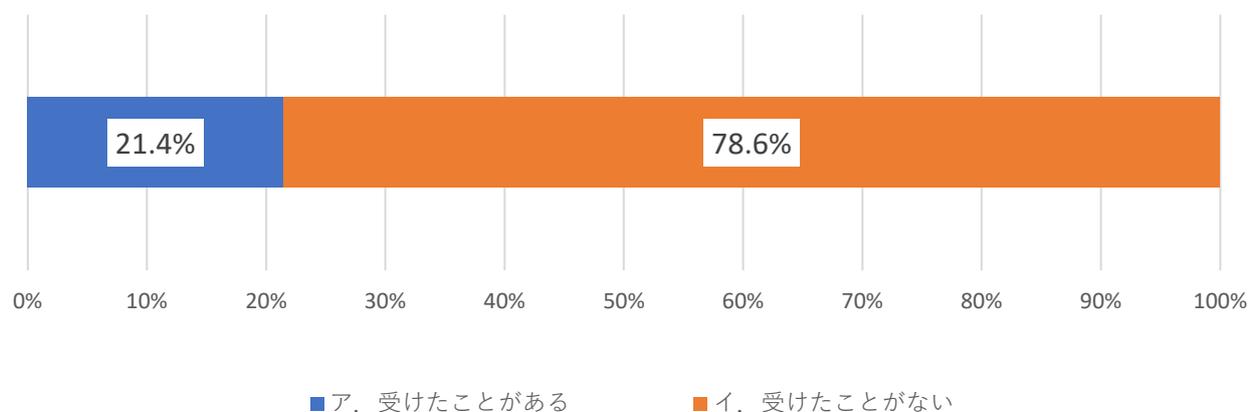
②-2 実施状況（改ざんされていないことの確認のしやすさ・他サービスでの書面によらない重説経験）

- ・電子書面が改ざんされていないことの確認の容易さについては、説明の相手方の約8割（78.6%）は「容易に確認できた」と回答。容易ではなかったと回答した者は約1割（7.1%）であった。
- ・他サービスでの電子による重説経験は、約8割（78.6%）が「受けたことがない」と回答したが、約2割（21.4%）は「受けたことがある」と回答。

改ざんされていないことの確認の容易さ

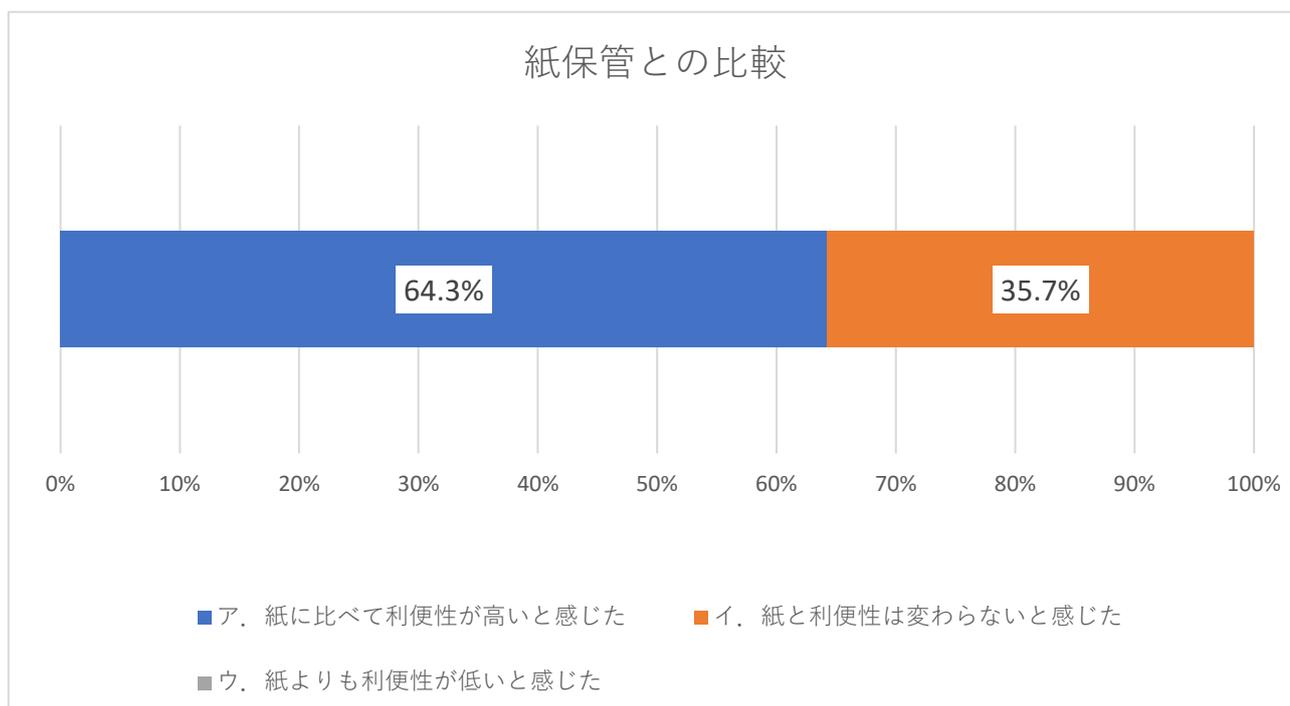
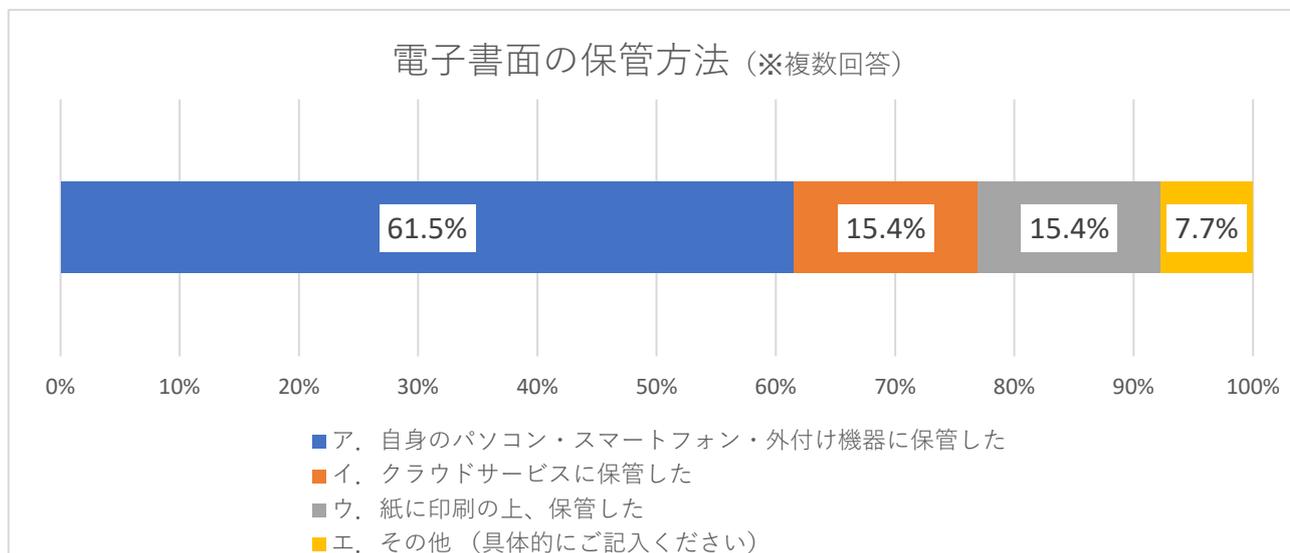


他サービスでの重説経験



②-3 実施状況（電子書面の保管方法・紙保管との比較）

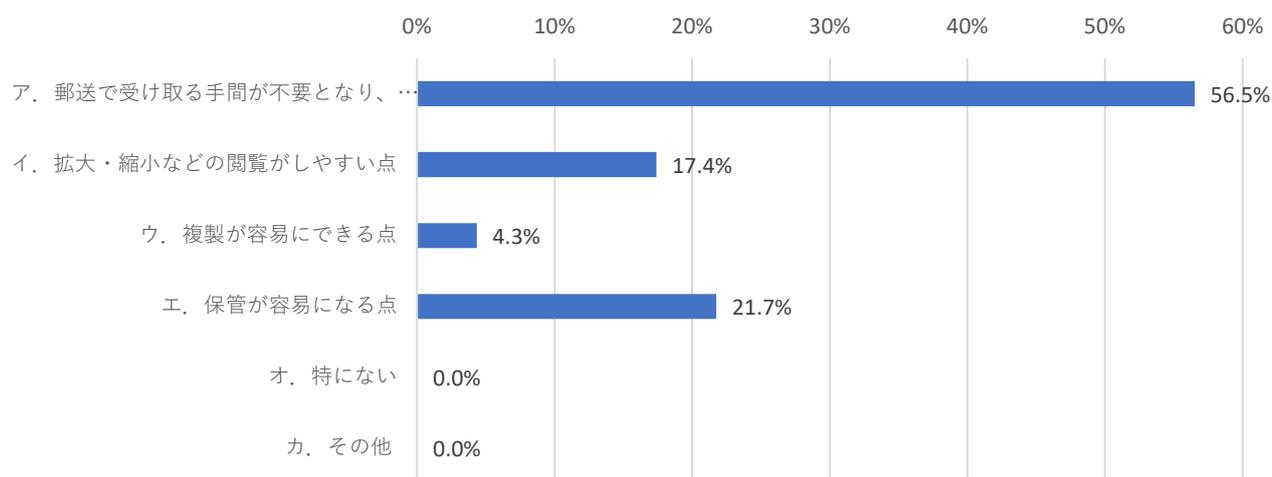
- ・電子書面の保管については、約6割（61.5%）は「自身のパソコンやスマートフォン等に保管した」とし、次いで、「クラウドサービスに保管した」並びに「紙に印刷の上、保管した」とする回答がそれぞれ約2割（15.4%）と続いた。
- ・紙と比較した保管のしやすさについては、約6割（64.3%）が「電子の方が利便性が高い」とし、約4割（35.7%）が「紙と変わらない」と回答。



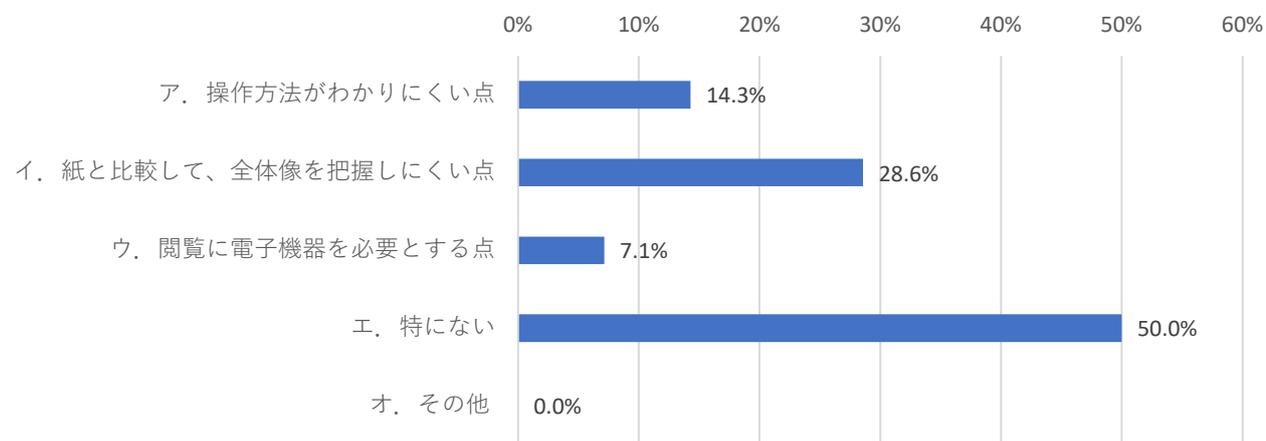
②-4 実施状況（利便性）

- ・電磁的交付が便利であると思う点については、説明の相手方の約6割（56.5%）が、「郵送で受け取る手間が不要となり、スピーディーに受領できる点」を挙げ、次いで「保管が容易になる点」「拡大・縮小等の閲覧がしやすくなる点」が挙げられた。
- ・電磁的交付が不便であると思う点については、半数（50.0%）が、「特になし」と回答したが、「全体像が把握しにくい、操作方法がわかりにくい点」等も挙げられた。

電子書面交付が便利であると思う点（※複数回答）

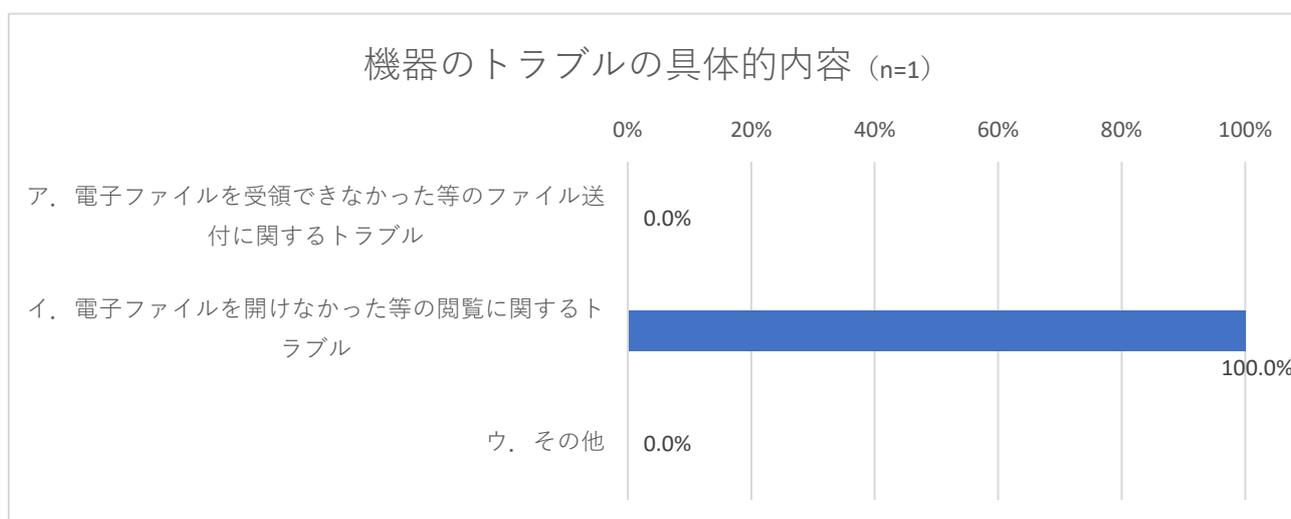
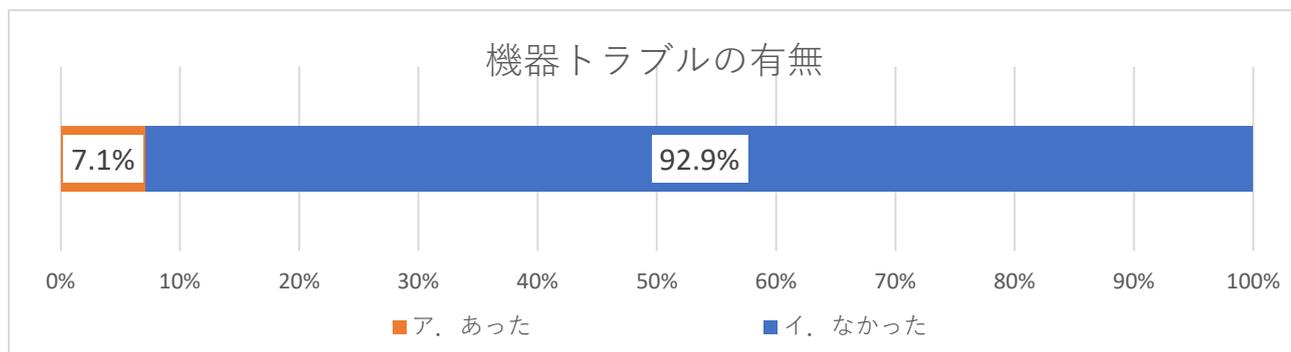


電子書面交付が不便であると思う点（※複数回答）



②実施状況（機器のトラブルの有無）

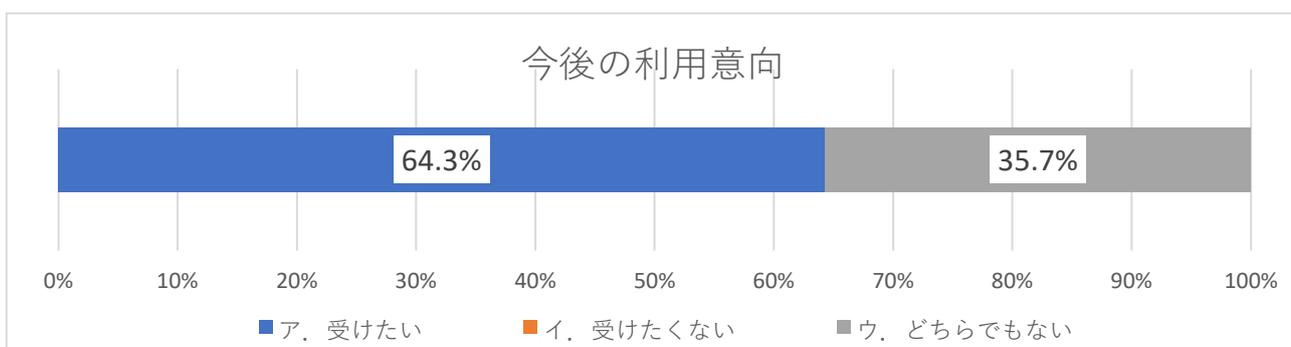
・機器のトラブルは、約9割（92.9%）が、「なかった」と回答。

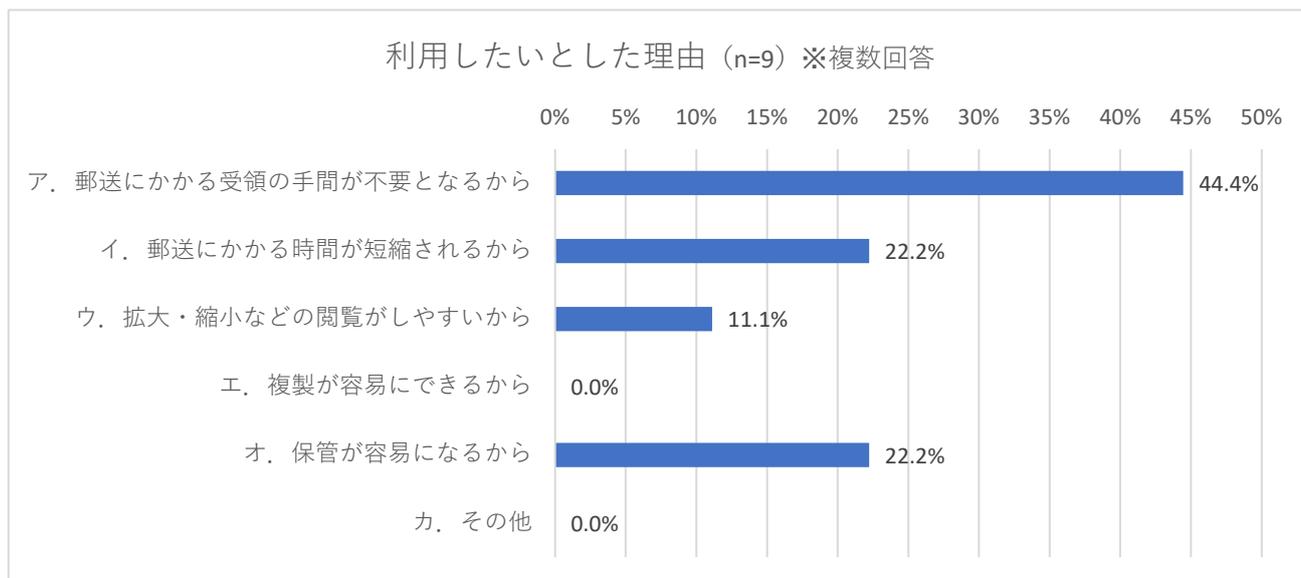


③-1 電子書面交付に対する評価等（今後の利用意向）

・今後の利用意向については、約6割（64.3%）が「電子書面にて交付を受けたい」とし、「受けたくない」とする回答はなかった。

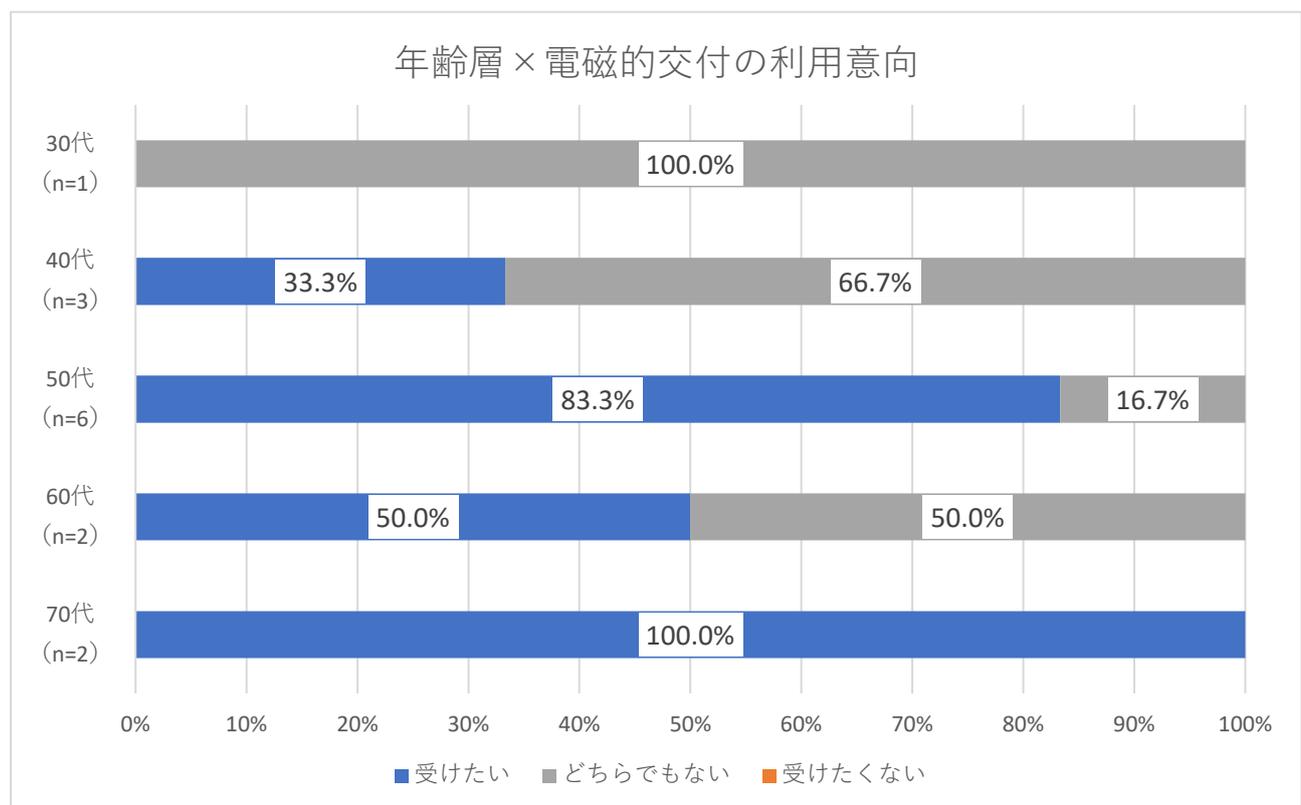
・今利用したいとする理由としては、約4割（44.4%）が、「郵送にかかる受領の手間が不要となる点」を挙げ、次いで、「郵送における時間短縮」、「容易な保管」、「拡大・縮小等の閲覧のしやすさ」という点を挙げる回答が続いた。





③-2 クロス集計結果 (年齢層×今後の利用意向)

・説明の相手方の年齢層別に、重説書の電磁的交付における今後の利用意向を比較すると、全年齢層で「受けたい」もしくは、「どちらでもない」という回答であり、「受けたくない」という回答はなかった。



その他 (自由記載)

1 IT化が進む中、色々ついていかなくてはならないと感じた。今すぐには無理でも今後ありとは感じた。

2 今はよくわからない。

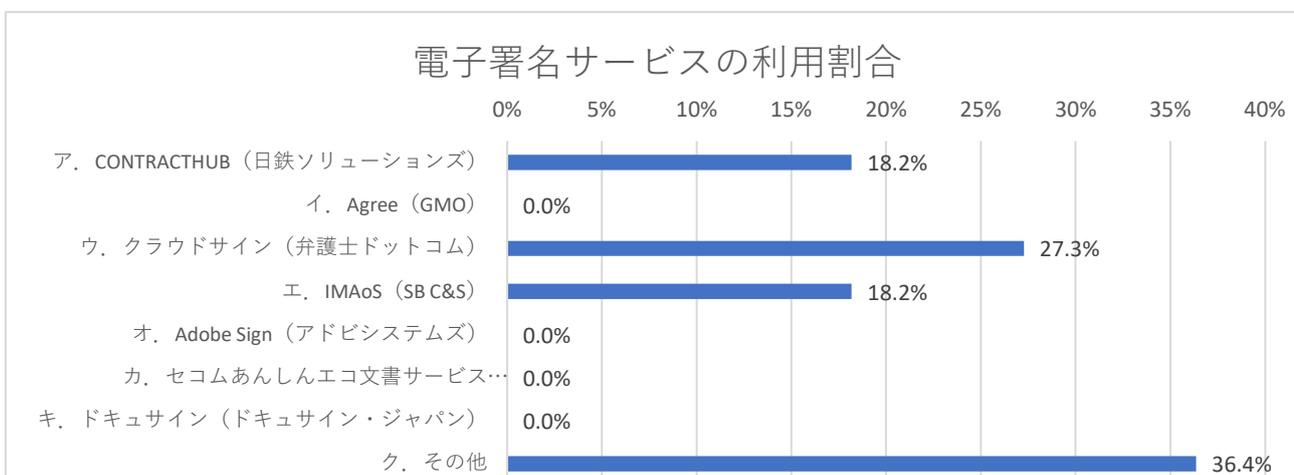
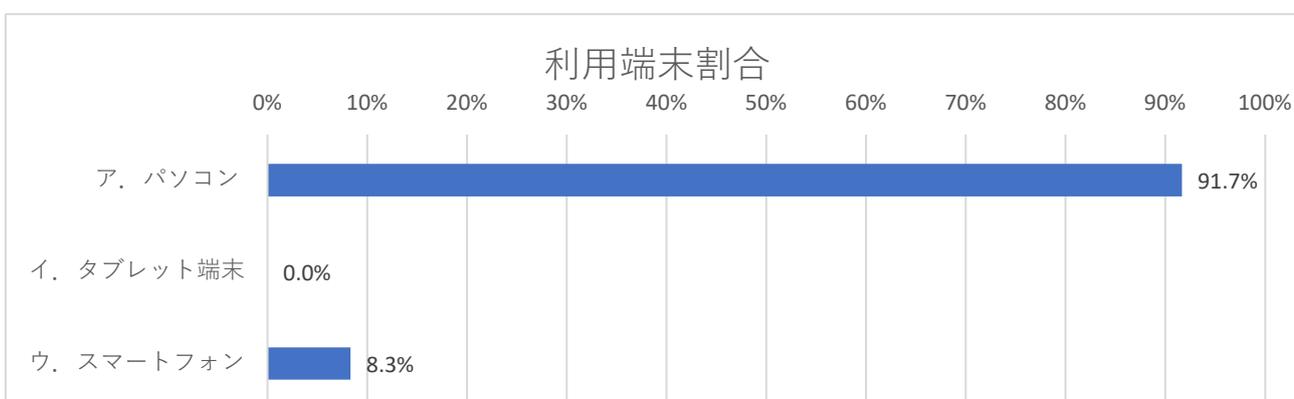
○集計概要（IT重説会の重要事項説明書の電磁的交付＜管理業務主任者向け＞）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	重説書を電磁的に交付した管理業務主任者
(3) 回答数	回答数 13件/14件（回答率92.8%）

質問項目の概要	
＜①準備状況＞	・疲労感
・利用環境（端末・電子署名サービス）	・紙と比較した説明のしやすさ
・電子書面の作成の容易さ	・電子書面によるトラブルの有無
＜②実施状況＞	・機器のトラブルの有無
・改ざんされていないことの確認の容易さ	＜③電子書面交付に対する評価＞
・取り扱いやすさ	・今後の利用意向
・メリット、デメリット	

①準備状況（利用環境・電子署名サービス）

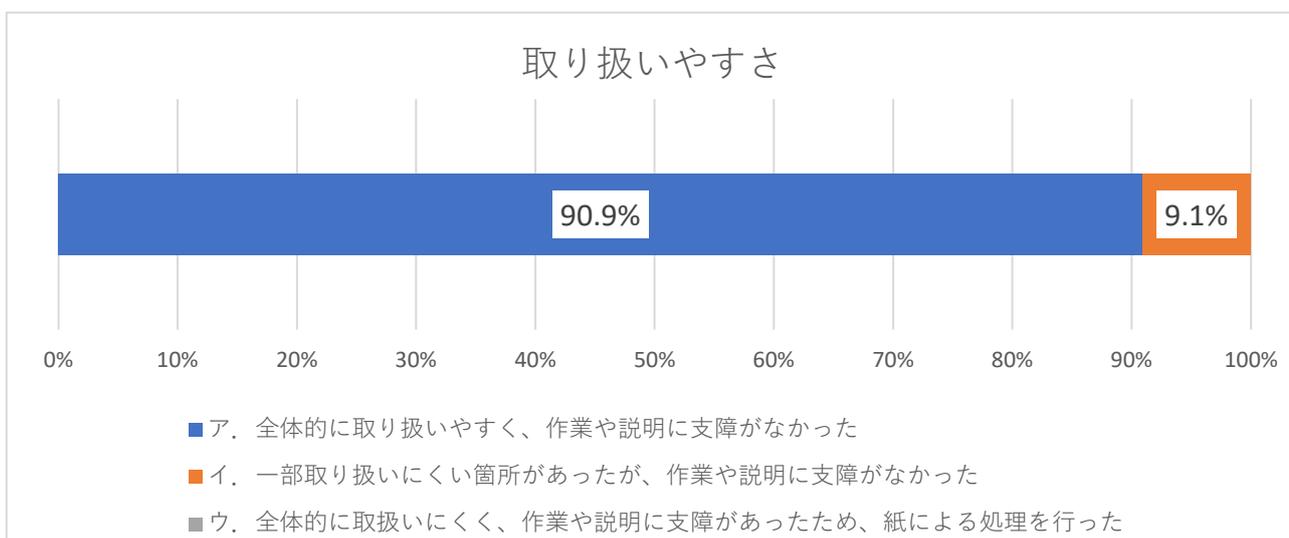
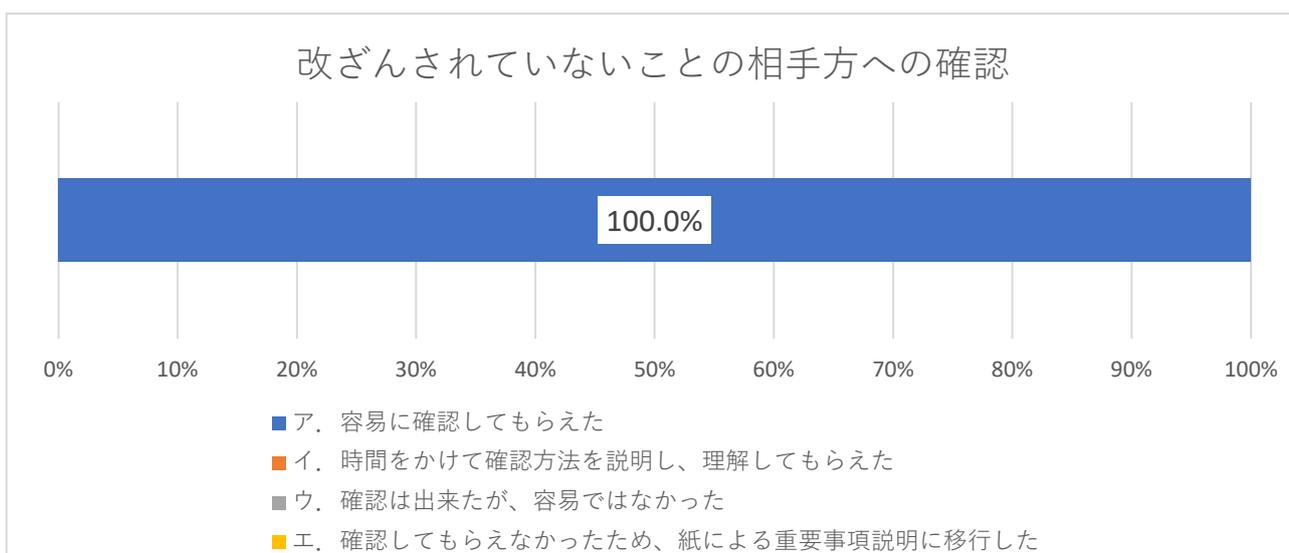
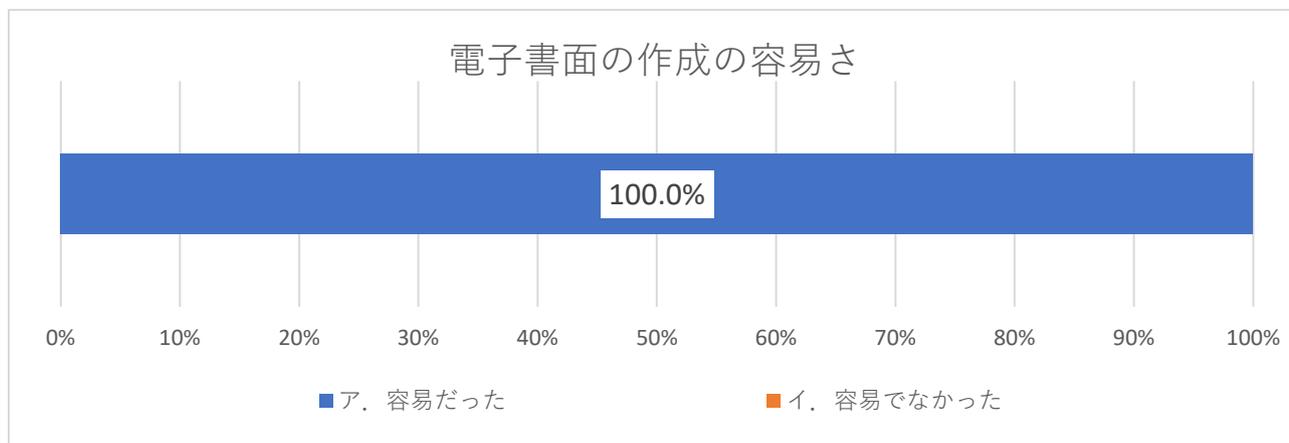
- ・主任者が利用した端末で最も多いのは、パソコンで、約9割（91.7%）を占めた。そのほか、約1割（8.3%）がスマートフォンを利用。
- ・利用した電子署名サービスは、クラウドサイン（弁護士ドットコム）、IMaOs（SB C&S）、CONTRACTHUB（日鉄ソリューションズ）が続いた。



その他	・電子メール（区分所有者への交付）
-----	-------------------

②-1 実施状況（改ざんされていないことの確認の容易さ・取り扱いやすさ）

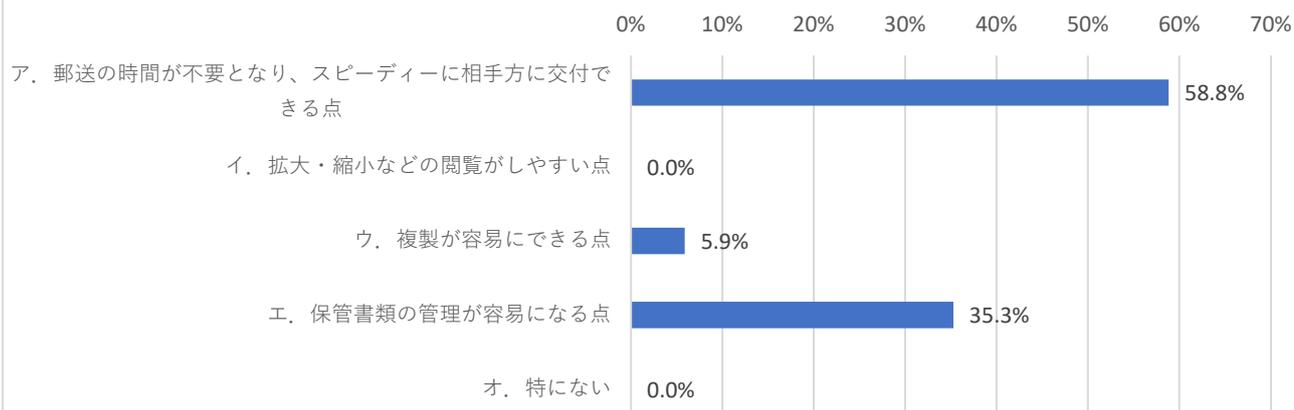
- ・電子書面の作成は、全員（100.0%）が、「容易だった」と回答。
- ・また、全員（100.0%）が、改ざんされていないことの証明を相手方に容易に確認してもらえたと回答。
- ・電子書面の取扱いについては、約9割（90.9%）が、「取扱いやすく、作業や説明に支障がなかった」と回答。



②-2 実施状況（メリット・デメリット）

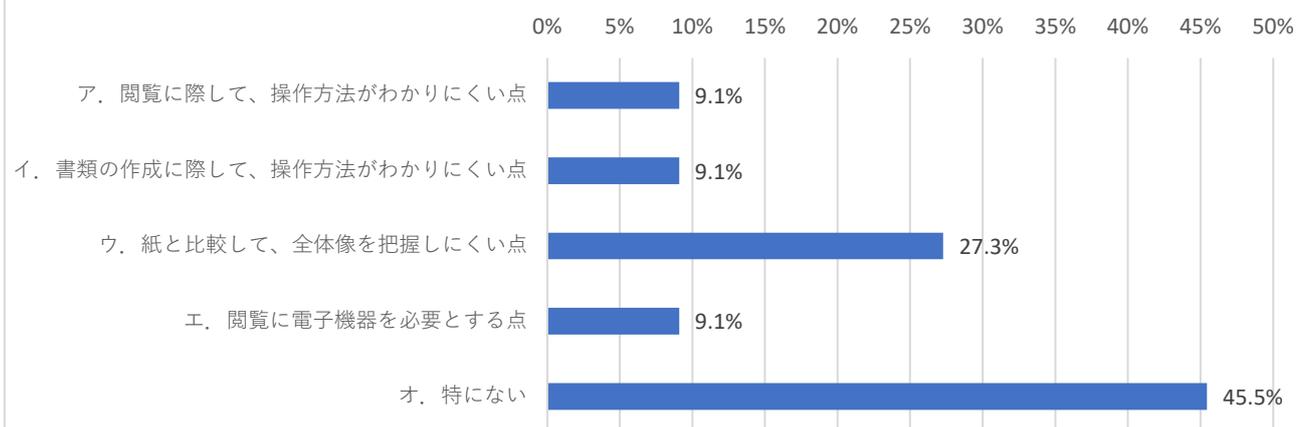
- ・電子書面交付のメリットについては、約6割（58.8%）が、「郵送不要となり、スピーディーに相手方に交付できる点」を挙げ、次いで、「保管書類の管理の容易さ（紛失リスク低減等）」「複製が容易にできる点」等が挙げられた。
- ・デメリットについては、「特にない」との回答が最も多かったが、約3割が、「全体像を把握しにくい点」を挙げ、その他「閲覧に機器を用いる点」や「操作性」も挙げられた。

電子書面交付のメリットに感じた点（※複数回答）



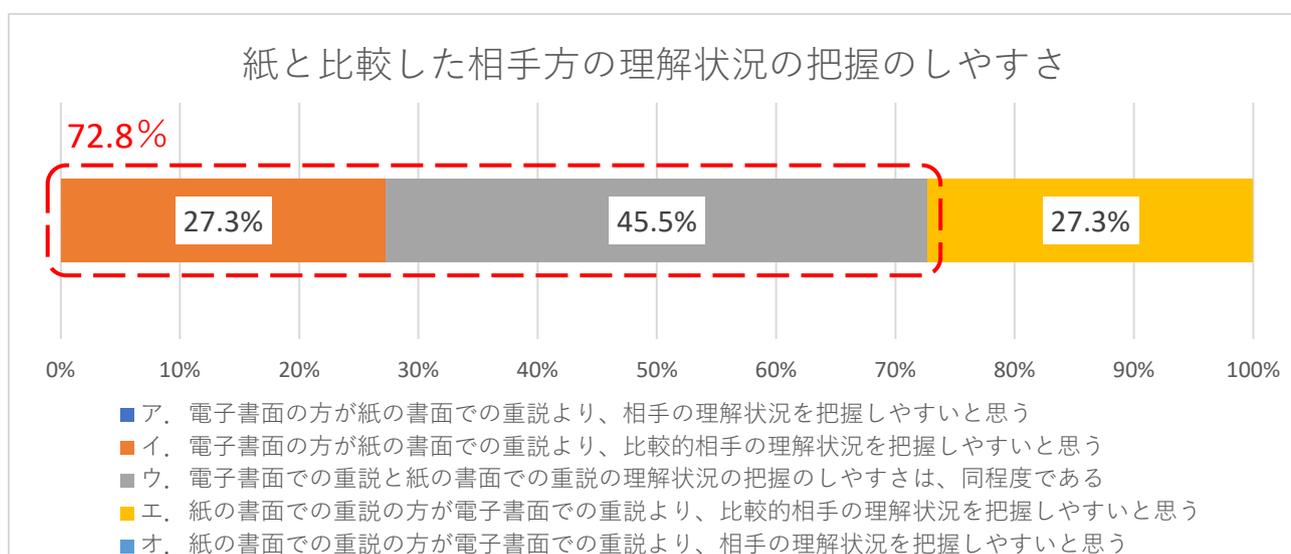
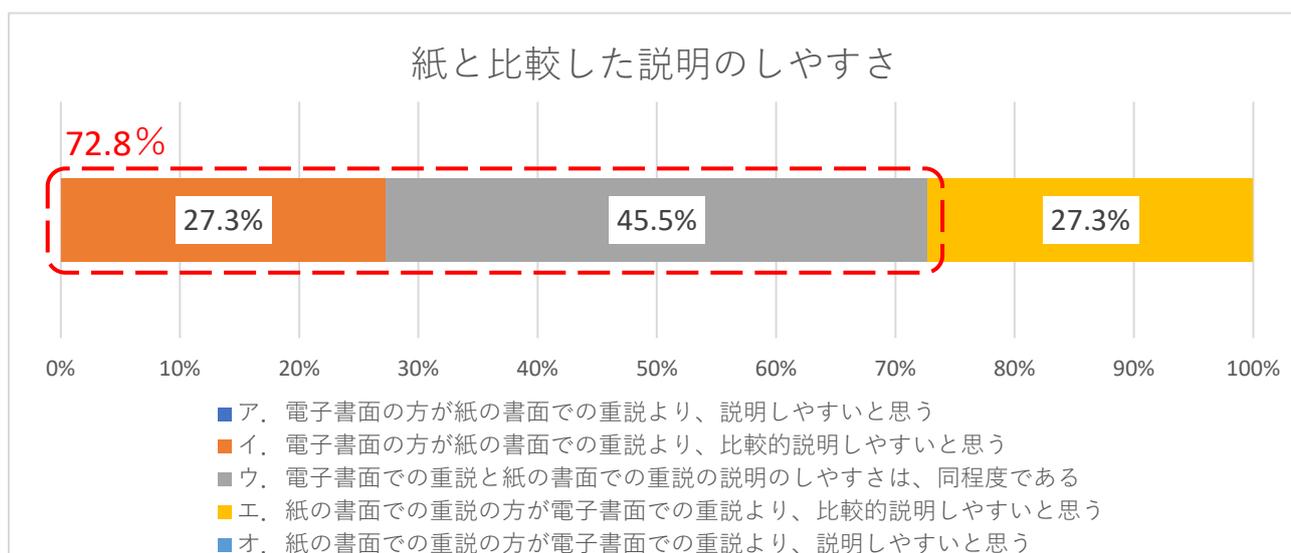
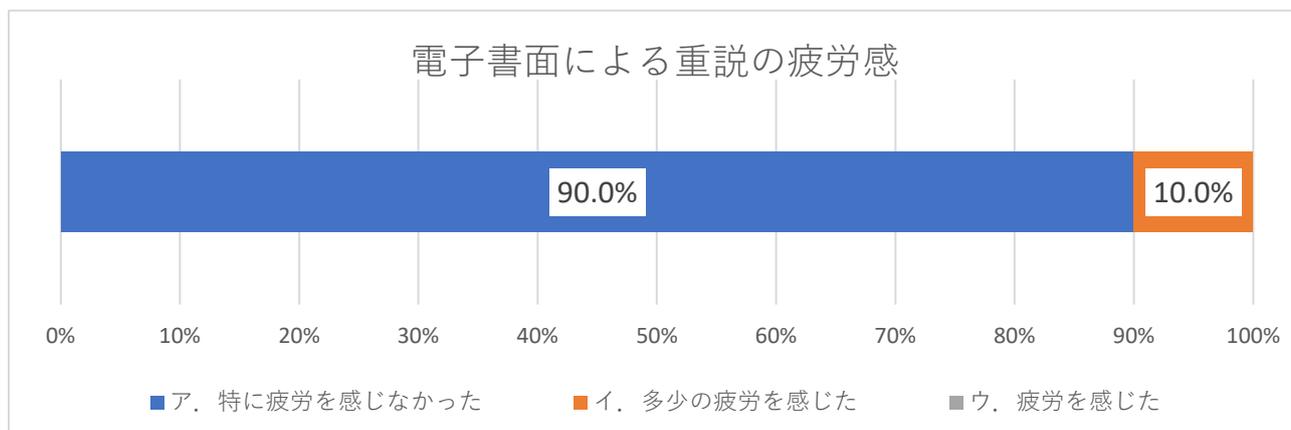
その他 ・書類紛失や郵便事故などの防止

電子書面交付のデメリットに感じた点（※複数回答）



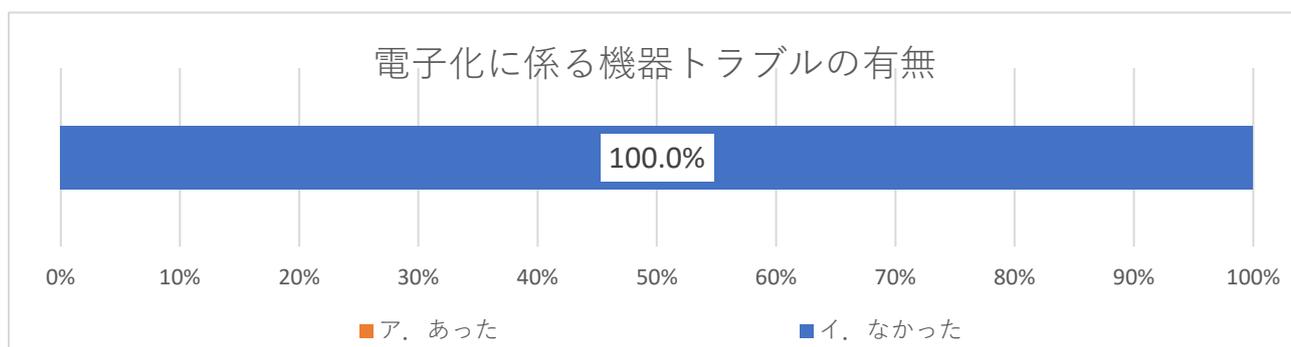
②-3 実施状況（疲労感・紙と比較した説明のしやすさ）

- ・電子書面閲覧による疲労感については、9割（90.0%）が疲労感を感じなかったと回答。
- ・紙と比較した説明のしやすさについては、約7割（72.8%）が、「電子書面の方が説明しやすい」または、「同程度である」と回答。
- ・相手方の理解状況の把握については、約7割（72.8%）が、「電子書面の方が相手方の理解状況を把握しやすい」または、「同程度である」と回答。



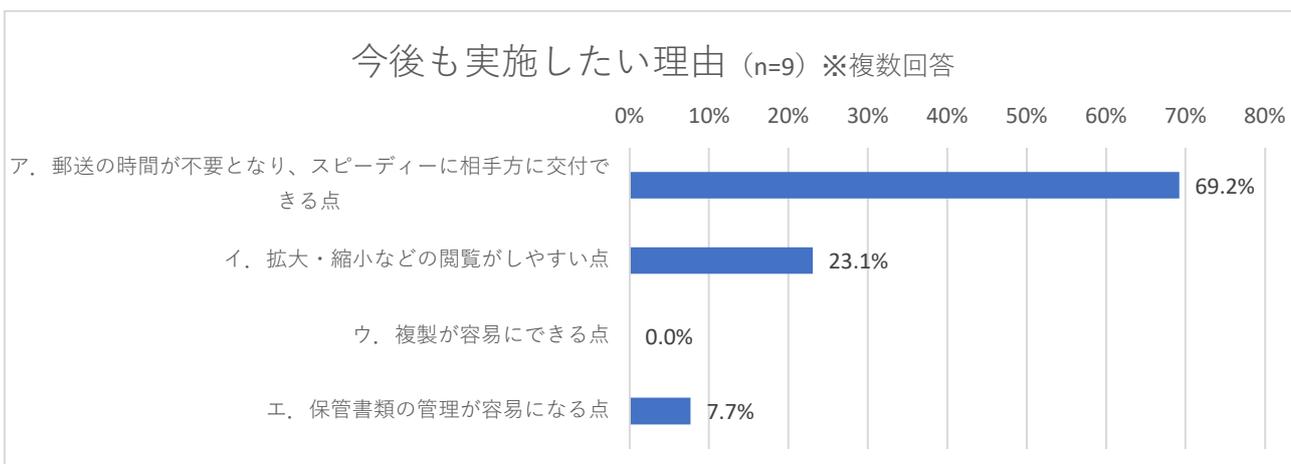
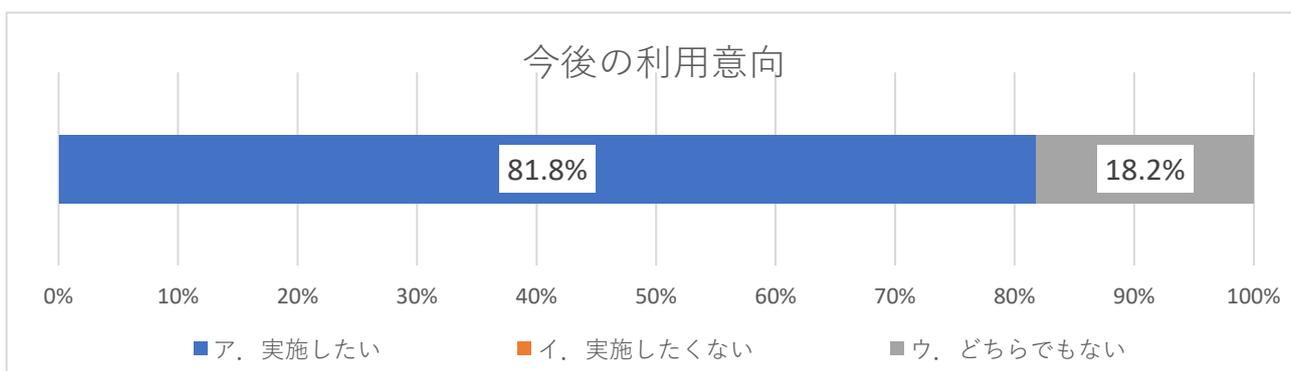
②-4 実施状況（電子書面によるトラブルの有無・機器のトラブルの有無）

・機器トラブルについては、全員（100.0%）が、「なかった」と回答。



③今後の利用意向（電子書面交付に対する評価等）

・今後の利用意向として、約8割（81.8%）が、「実施したい」と回答し、「実施したくない」との回答はなかった。
 ・実施したい理由として、「郵送不要で、スピーディーな交付ができる点」が最も多く挙げられ、その他、「拡大・縮小などの閲覧がしやすい点」、「保管書類の管理が容易になる点」が挙げられた。



その他（自由記載）

・ITを活用した説明会数が増えれば心理的負担も軽減されると考える。
 慣れの問題で、まだ従前の対面での説明の方が実施し易いです。