

令和2年8月11日

報道各位

一般社団法人 マンション管理業協会

「マンション管理トレンド調査2020」結果概要について

一般社団法人 マンション管理業協会（所在地：東京都港区、理事長：岡本 潮）は、マンション管理トレンド調査2020を本年4月～5月に実施いたしました。今般、集計結果がまとまりましたので、その概要を下記のとおりお知らせいたします。

記

当協会は、マンションストックに占める会員社のシェアや各都道府県における会員の管理受託状況等を把握することを目的に、会員の自計申告方式によるアンケート調査を、昭和62年以降毎年実施しております。昨年度より、マンション受託動向調査に加えて、マンション管理業の総合的な基礎資料として、マンション管理トレンド調査を実施しております。主な調査項目は以下のとおりです。

● 調査項目

1. IT活用の取組み状況について
2. マンション標準管理委託契約書の反映状況について
3. マンション標準管理規約の反映状況について
4. 従業員の雇用状況について
5. 働き方改革等の実施状況について
6. 災害等対策の実施状況について

一般社団法人 マンション管理業協会

所在地：東京都港区虎ノ門1-13-3 虎ノ門東洋共同ビル2階

理事長：岡本 潮

設立：昭和54年10月

会員数：360社（令和2年6月30日現在）

お問い合わせ先：一般社団法人 マンション管理業協会 03-3500-2721（担当：時安・鈴木（隆））

マンション管理トレンド調査2020

結果概要

1. 調査の概要

- (1) 調査期間：2020/4/1～2020/6/30
- (2) 調査対象：全会員社 359社(調査時)
- (3) 回答社数：335社 (93.3%) ※ 前回：332社 (92.5%)

2. 調査結果について

- ・ 回答欄の数値は、回答会社数です。
- ・ マンション管理トレンド調査は、マンション管理業の総合的な基礎資料として、当協会の会員社を対象とする調査となります。

<調査項目>

- 【調査1】 IT活用の取組み状況について
- 【調査2】 マンション標準管理委託契約書の反映状況について
- 【調査3】 マンション標準管理規約の反映状況について
- 【調査4】 従業員の雇用状況について
- 【調査5】 働き方改革等の実施状況について(今回の新型コロナウイルス対応を含む)
- 【調査6】 災害等対策の実施状況について



【調査1】IT活用の取組み状況について

(1) AI・IoT等先進技術の導入状況についてお尋ねします。その事案は何ですか？ または、検討している事案は何ですか？



- ◇ **52%**の会員社(173社)が、「**管理組合収納口座の出納にネットバンキング活用**」を導入または検討中
- ◇ **42%**の会員社(141社)が、「**現場現金のキャッシュレス化(完全+一部)**」を導入または検討中(※)
- ◇ **31%**の会員社(105社)が、「**I Tを活用した理事会**」を導入または検討中

※141社：集計データより対象会社数をカウント

※複数回答

導入済 検討中

| 導入済 | 検討中 | |
|-----|-----|-------------------------------------|
| 105 | 68 | A 管理組合収納口座の出納にネットバンキング活用 |
| 37 | 78 | B 現場現金の完全キャッシュレス化 |
| 45 | 42 | C 現場現金の一部キャッシュレス化(現金との併用) |
| 10 | 95 | D I Tを活用した理事会 |
| 18 | 78 | E 5項書面(月次報告書)の電磁的交付 |
| 23 | 56 | F 重要事項調査報告書のオンライン化 |
| 15 | 61 | G 管理組合口座の通帳レス |
| 32 | 44 | H 管理組合ホームページの設置・提供 |
| 27 | 44 | I デジタルサイネージ(掲示板) |
| 17 | 47 | J OCR(画像・手書き文字認識)・RPA(ロボットによる業務自動化) |
| 19 | 46 | K 支払い承認システム(理事長用) |
| 10 | 49 | L 電子契約サービス(B to BまたはB to C) |
| 4 | 53 | M 清掃ロボット(共用部分) |
| 2 | 53 | N 音声認識による議事録自動作成 |
| 3 | 47 | O 点検用ドローン |
| 2 | 47 | P AIによるお客様対応(コールセンター) |
| 4 | 42 | Q 水道検針等のIoT化(自動読込アプリ等) |
| 4 | 42 | R 遠隔管理(AI・IoTを活用したバーチャル管理員) |
| 2 | 14 | S その他 |

(2) AI・IoT等先進技術の導入において、課題と思われるものについてお尋ねします。

※複数回答

| | |
|-----|------------------------|
| 214 | A 導入コストが高い |
| 114 | B 技術動向を見極めている |
| 106 | C 導入効果が見えない |
| 98 | D I T導入の旗振り役を担う人材がいらない |
| 88 | E 従業員がI Tを使いこなせない |
| 55 | F 業務内容に合ったI T技術や製品がない |
| 21 | G その他 |
| 8 | H 課題は特になし |

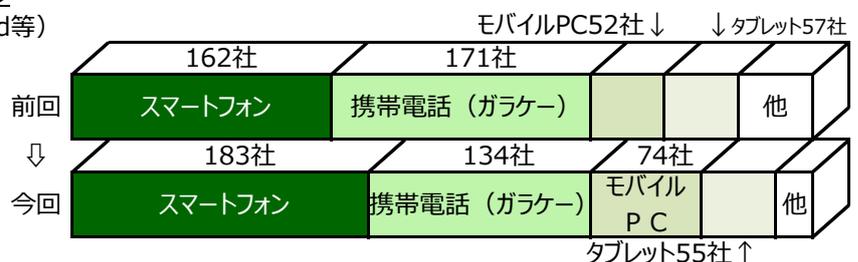
(3) マンション担当者のIT環境についてお尋ねします。貸与しているモバイル端末は何ですか？



◇ **スマートフォン(前回比+21社)**、および**モバイルパソコン(前回比+22社)**を貸与する会社が**増加**

※複数回答

| | |
|-----|-------------------|
| 183 | A スマートフォン |
| 134 | B 携帯電話(ガラケー) |
| 74 | C モバイルパソコン |
| 55 | D タブレット(iPad等) |
| 30 | E 特になし |
| 2 | F その他 |



(4) IT重説・書面の電子化等、適正化法の一部改正が見込まれております。その導入予定についてお伺いいたします。

| | | |
|-----|---|----------------------------|
| 3 | A | 対象システムを導入済み、管理組合に提案予定 |
| 80 | B | 対象システムの導入および管理組合への提案を検討中 |
| 233 | C | 対象システムの導入および管理組合への提案の予定はない |

(5) → (4)で「**A 導入済み・提案予定**」または「**B 導入・提案を検討中**」と回答した方にお尋ねします。その事案は何ですか？

※複数回答

| | | |
|----|---|-----------------------------|
| 62 | a | 72条 同一条件によるIT重説 (1:1) |
| 29 | b | 72条 同一条件でないIT重説会 (1:複数) |
| 57 | c | 72条 管理者等への重説書の電磁的交付 |
| 28 | d | 72条 区分所有者への重説書の電磁的交付 |
| 46 | e | 73条 契約成立時の書面の電磁的交付 |
| 52 | f | 77条 管理者等へのIT管理事務報告 (1:1) |
| 22 | g | 77条 区分所有者へのIT管理事務報告会 (1:複数) |
| 60 | h | 77条 管理者等への管理事務報告書の電磁的交付 |
| 24 | i | 77条 区分所有者への管理事務報告書の電磁的交付 |

(6) IT重説・書面の電子化等を導入または検討する上で、課題と感ずることは何ですか？

※複数回答

| | | |
|-----|---|--------------------|
| 208 | A | 導入コスト |
| 187 | B | 管理組合の同意(承諾) |
| 147 | C | 従業員への教育・研修 |
| 131 | D | 社内業務フロー(決裁)の整備 |
| 113 | E | IT導入の旗振り役人材不足 |
| 66 | F | 書類(メール)チェックの負担増 |
| 64 | G | 導入効果が見えない |
| 12 | I | その他 |
| 6 | H | 課題は特になし |

【調査2】マンション標準管理委託契約書の反映状況について

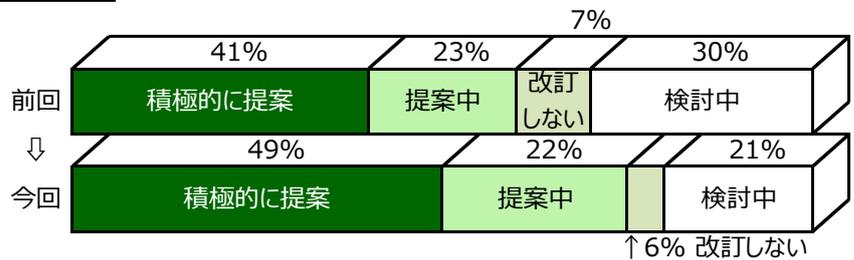
(1) 平成30年3月、マンション標準管理委託契約書（以下、「標準契約書」という。）改訂版が公表されましたが、組合への提案状況についてお聞かせください。



◇ **71%**の会員社(237社)が、**提案済み**または**提案中**

| |
|-----|
| 163 |
| 74 |
| 20 |
| 72 |

- A 積極的に提案している（改訂済）
 B 現在、提案中（未改訂）
 C 改訂しない
 D 検討中



(2) → (1)で「**A 積極的に提案**」または「**B 現在提案中**」と回答した方にお尋ねします。

標準契約書に反映した（する）内容をお聞かせください。

※複数回答

| |
|-----|
| 200 |
| 214 |
| 166 |
| 155 |
| 5 |

- a 改正個人情報保護法に対応した見直し（標準契約書第16条第2項）
 b 反社会的勢力の排除条項の追加（標準契約書第24条）
 c 宅建業者への情報開示（標準契約書第14条に係る別表第5の追加）
 d 理事会及び総会支援業務の記載の明確化（標準契約書別表第1 2 (1) (2)）
 e その他

(3) → (1)で「**C 改訂しない**」と回答した方にお尋ねします。その理由をお聞かせください。

※複数回答

| |
|----|
| 15 |
| 2 |
| 1 |
| 4 |
| 0 |
| 1 |
| 3 |

- a 現状の管理委託契約書で十分であるから
 b 標準契約書以外（会社独自）の書式を使用している
 c 次回、契約更新の際に改訂する予定だから
 d あまり必要性を感じないから
 e 理由は分からないが会社の方針だから
 f 特になし
 g その他

【調査3】 マンション標準管理規約の反映状況について

(1) マンション標準管理規約は、平成以降では、平成16年、23年、28年、29年に改定されていますが、貴社の方針(組合への提案状況)についてお聞かせください。なお、管理組合の標準管理規約への準拠状況は、「マンション管理適正評価研究会」提言の等級評価項目にもなっております。



◇ **76%**の会員社(255社)が、**改定を報告**し、改定を提案または要望により改定をサポート

| |
|-----|
| 100 |
| 155 |
| 18 |
| 47 |
| 9 |

- A 最新版への改定を提案
- B 標準規約の改定を報告し、要望あれば改定をサポート
- C 特に提案せず旧版のまま使用
- D 方針は定まっていない
- E その他



(2) → (1)で「**C 特に提案せず旧版のまま使用**」と回答した方にお尋ねします。その理由をお聞かせください。

| |
|----|
| 15 |
| 2 |
| 0 |

- a 現状(旧版)で特に問題が発生していないから
- b 最新版について管理組合の同意が得られないため
- c その他

【調査4】 従業員(※)の雇用状況について

(※) 営業担当者(フロント)、修繕技術の担当者、管理組合事務の担当者、管理員(日常清掃兼務を含む)、日常清掃員、コンシェルジュなど

(1) 従業員の採用状況についてお尋ねします。前回トレンド調査(2019年4~6月)以降で従業員の採用が厳しくなっていますか？



◇ **90%**の会員社(302社)が、「**1年前より厳しくなっている**」、「**1年前と変わらない**」

| |
|-----|
| 173 |
| 129 |
| 15 |
| 12 |

- A 1年前より厳しくなっている
- B 1年前と変わらない
- C 1年前より採用できるようになった
- D その他



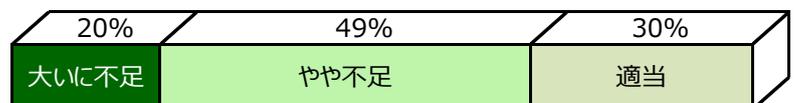
(2) 前回トレンド調査(2019年4~6月)以降の従業員の過不足状況を教えてください。



◇ **68%**の会員社(227社)が、「**大いに不足**」、「**やや不足**」

| |
|-----|
| 66 |
| 161 |
| 100 |
| 2 |
| 0 |

- A 大いに不足
- B やや不足
- C 適当
- D やや過剰
- E 大いに過剰



(3) → (2)で「**A 大いに不足**」と回答した方にお尋ねします。その職種を教えてください。

※複数回答

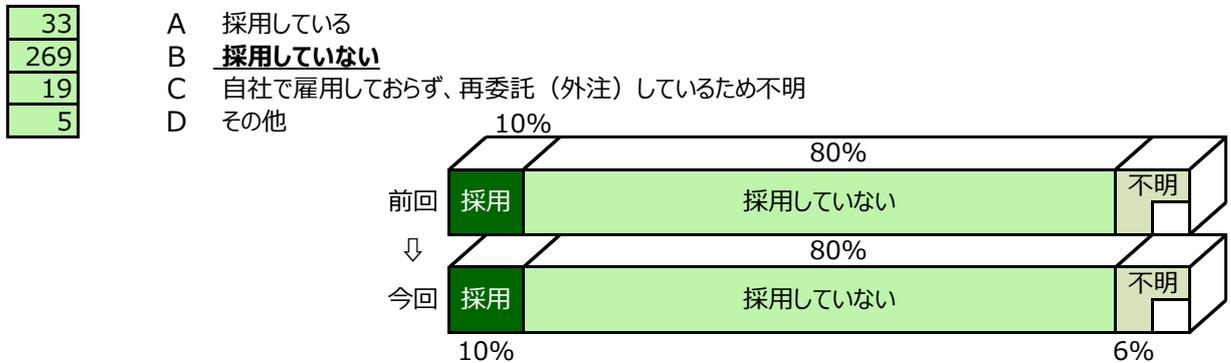
| |
|----|
| 62 |
| 49 |
| 36 |
| 32 |
| 17 |
| 6 |

- a 営業担当者(フロント)
- b 管理員(日常清掃兼務を含む)
- c 修繕技術の担当者
- d 日常清掃員
- e 管理組合事務の担当者
- f コンシェルジュ

(4) 前回トレンド調査(2019年4～6月)以降で定年年齢の見直しをしましたか？

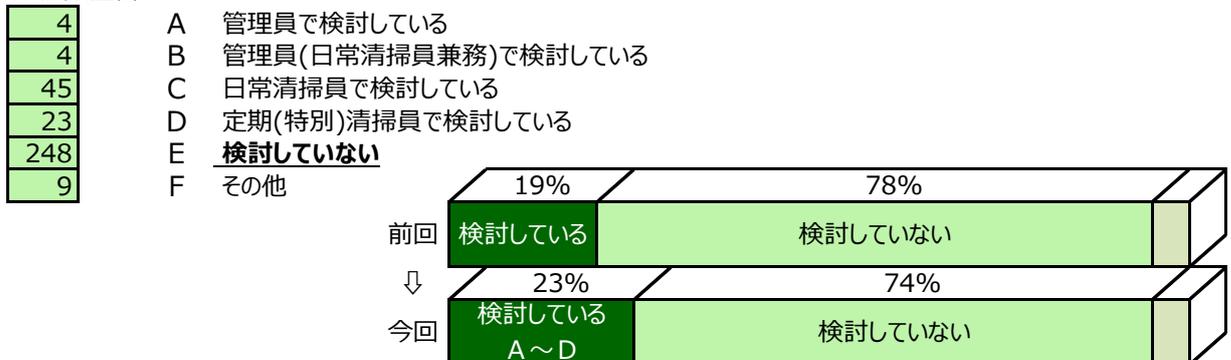


(5) 貴社の外国人の受け入れについてお尋ねします。自社で雇用している現場従業員に外国人が採用されていますか？



(6) 自社で雇用している現場従業員に外国人の受け入れを検討していますか？

※複数回答



【調査5】働き方改革等の実施状況について（今回の新型コロナウイルス対応を含む）

(1) 御社の働き方改革等への取組み状況についてお聞かせください。

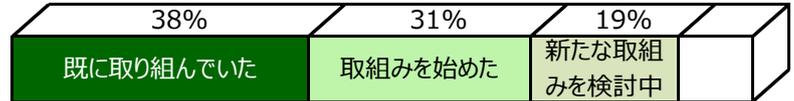


◇ 89%の会員社(293社)が、**取組み済み**、または**取組みを検討中**

| |
|-----|
| 126 |
| 103 |
| 64 |
| 37 |
| 1 |

- A 既に取り組んでいた
 B 今回の新型コロナウイルス対応により、新たな取組みを始めた
 C 今回の新型コロナウイルス対応を踏まえ、新たな取組みを検討中
 D 特に大きな問題となっていないので取組んでいない
 E すでに十分に働きやすい環境なので取組んでいない

取組んでいない11% ↓



(2) → (1)で「**A 取組んでいる**」「**B 新型コロナにより新たな取組みを始めた**」と回答した方にお尋ねします。

その取組み内容をお聞かせください。

※複数回答

| |
|-----|
| 154 |
| 154 |
| 131 |
| 111 |
| 89 |
| 56 |
| 43 |
| 39 |
| 37 |
| 28 |
| 11 |
| 10 |
| 7 |

- a 在宅勤務、テレワーク
 b 休暇の取得推進（時間単位有給休暇、有給休暇取得促進、フォロー体制整備等）
 c 時間外労働の短縮（ノー残業デー、朝型勤務、深夜残業禁止等）
 d 仕事の進め方の見直し（業務プロセス改善、ITツール導入、会議時間短縮等）
 e 正社員のフレックス
 f 高齢者雇用（雇用推進、定年延長等）
 g 正社員の短時間勤務
 h 男性従業員の育児休暇
 i 介護支援（休暇・休業制度の充実、取得奨励等）
 j 女性活躍推進（女性管理職登用等）
 k ダイバーシティ（多様な採用等）
 l 正社員の地域限定採用
 m その他

(3) → (1)で「**A 取組んでいる**」「**B 新型コロナにより新たな取組みを始めた**」と回答した方にお尋ねします。

その取組み効果の内容をお聞かせください。

※複数回答

| |
|-----|
| 116 |
| 110 |
| 81 |
| 46 |
| 31 |
| 27 |
| 19 |
| 10 |
| 7 |
| 6 |
| 19 |

- a 従業員の心身の健康におけるリスクが低減した
 b 長時間労働が抑制できた
 c 業務効率化・生産性向上ができた
 d 従業員の満足度が向上した
 e 従業員のモチベーションが向上した
 f コスト削減ができた
 g 女性・多様な人材が活躍できるようになった
 h より優秀な人材を採用できるようになった
 i 社内コミュニケーション・人間関係が良くなった
 j 従業員の視野が広がりがイノベーションが起きやすくなった
 k その他

(4) 働き方改革に取り組んだり、さらに効果を出したりするうえでの課題についてお聞かせください。

※複数回答

| |
|-----|
| 196 |
| 158 |
| 155 |
| 137 |
| 84 |
| 83 |
| 64 |
| 61 |
| 53 |
| 49 |
| 5 |

- A 従業員の意識改革や取組み促進
 B 業務量に対する適正要員の確保
 C 管理職の意識改革や取組み促進
 D インフラ整備や制度導入の予算確保・コスト負担
 E 「働き方改革」の取組み方針や目標の明確化
 F 勤務管理の複雑化、運用の負荷
 G 「働き方改革」の取組みに対するノウハウの不足
 H 「働き方改革」に対する経営の理解・推進力
 I 職場内での「働き方改革」を進めにくい風土・雰囲気
 J 就業規則や労使協定の変更手続きの負荷
 K その他

【調査6】災害等対策の実施状況について

(1) 貴社における、事業継続計画（BCP）についてお聞かせください。



◇ 74%の会員社(240社)が、**策定済み**、または**策定を検討中**

| | | | | | | |
|----|---|----------|-----|-----|-----|--------|
| 83 | A | 既に策定済 | 25% | 20% | 27% | 25% |
| 68 | B | 現在、作成中 | 策定済 | 作成中 | 策定中 | 検討予定ない |
| 89 | C | 検討中 | | | | |
| 84 | D | 策定の予定はない | | | | |

(2) 事業継続計画（BCP）の策定有無に関わらず、貴社における災害等対策の取組み内容をお聞かせください。

※複数回答

| | | |
|-----|---|------------------------------|
| 251 | A | <u>従業員安否確認体制の整備</u> |
| 158 | B | <u>システム障害対応（データのバックアップ等）</u> |
| 155 | C | <u>震災時の対応マニュアル策定</u> |
| 137 | D | 従業員（事務所勤務）分の食料・飲料水備蓄 |
| 115 | E | 従業員（事務所勤務）分の防災備品の配布 |
| 113 | F | 台風・豪雨時の対応マニュアル策定 |
| 107 | G | 震災訓練等の定期的な実施 |
| 78 | H | 電源（蓄電池、発電機等）の備蓄 |
| 75 | I | ウイルス感染系の対応マニュアル策定 |
| 61 | J | 従業員（管理員など物件勤務）分の防災備品の配布 |
| 51 | K | 従業員（管理員など物件勤務）分の食料・飲料水備蓄 |
| 28 | L | 積雪時の対応マニュアル策定 |
| 5 | M | その他 |

(3) 貴社における、管理組合への提案内容をお聞かせください。

※複数回答

| | | |
|-----|---|---------------------------------|
| 196 | A | <u>防災備品の購入</u> |
| 186 | B | <u>地震保険の付保</u> |
| 149 | C | <u>防災マニュアルの作成</u> |
| 126 | D | 土のうの配備 |
| 126 | E | 災害時用の居住者名簿の整備 |
| 87 | F | ハザードマップの配備（物件内と管理会社拠点事務所に「紙」保管） |
| 60 | G | 全居住者分の食料・飲料水備蓄 |
| 9 | H | その他 |

(4) 当協会でご紹介している「災害対策出勤保険」についてお聞かせください。

| | | | | |
|-----|---|------------------|-----|-----------|
| 29 | A | 既に加入している | 17% | 加入する予定はない |
| 56 | B | 加入を検討中 | 9% | |
| 231 | C | <u>加入する予定はない</u> | 69% | |

(5) → (4)で「**B 加入を検討中**」と回答した方は、現在加入に至っていない理由を、また、「**C 加入する予定はない**」と回答した方は、加入しない理由をお聞かせください。

※複数回答

| | | |
|----|---|----------------------|
| 83 | a | 必要性を感じない |
| 65 | b | 保険料が高い |
| 45 | c | 当制度(保険)を知らなかった |
| 26 | d | 全て有償のため不必要 |
| 23 | e | 管理委託契約外につき対応しないため不必要 |
| 24 | f | その他 |