

平成28年度事業報告

平成28年度は、マンション管理業に従事する優秀な人材が強い使命感を持って活躍していくことができる環境づくりを進めるべく、マンション標準管理委託契約書の改定への取組みをはじめとする、広範な業務・サービス品質の向上に資する施策をより強力に展開し、マンション管理業の社会的地位向上に向けた諸活動を行ってきた。

法令遵守・コンプライアンス体制整備の徹底については、モニタリング制度に基づく立入調査等を実施し、マンションに安心・安全で快適に長く住まうための課題への対応については、管理組合活動の活性化、居住価値の向上に資する「マンションいい話コンテスト2016」の実施、マンガ「マンション暮らしBOOK」（日本語版・英語版）の発行を、また熊本地震発災時には迅速な対応を行い、防災・減災に資する活動に取り組んだ。

さらに、管理組合等支援のための活動として、管理組合収支悪化の改善、計画的な大規模修繕工事の実施の支援のための税制改正要望やマンション標準管理規約における民泊可否の明確化に関する要望活動等を行った。

加えて、管理業務品質の維持向上に向け、国家試験である管理業務主任者試験、登録実務講習、主任者証交付講習や協会資格であるマンション維持修繕技術者試験・講習及び各種研修会の着実な実施を、管理組合と会員間の信頼関係の強化に資する管理費等保証事業の確実な遂行を行ってきた。

これらと併せて、マンション管理業の実態に関する調査から明らかとなったマンションにおける認知症高齢居住者の実態への対応として、認知症に関する「事例と対応策」の発刊、啓発用ミニドラマの制作等各般の活動を行った。

実施事業の詳細は、以下の通りである。

I マンション管理業に従事する人材に対する環境づくりとマンション管理業の社会的地位向上のための施策推進

- ① マンション標準管理委託契約書の改定を見据え、法制委員会下に小委員会を立ち上げ、マンション管理業者の提供する役務の拡がりや現行の標準管理委託契約書に記載のない事項、契約外での対応を巡るトラブル等について情報共有するとともに、同契約書の見直しの方向性等について検討し、国土交通省との意見交換を行った。(法制委員会)

- ② 会員の人材育成のため、若手職員を主な対象としたアジア（中国・大連）のマンション管理実態を視察する第3回マンション管理海外研修を実施した。
（参加者51名（事務局2名を含む））（運営委員会）
- ③ マンション居住者間のコミュニティ形成や管理上の様々な問題の解決、建物資産の価値向上をもたらす管理組合の活動や地域を含めた安心・安全で豊かなマンションライフ等を広く募集し顕彰する「マンションいい話コンテスト2016」（応募総数806通）を前年度に引き続き実施し、マンション管理に対するイメージアップと業界のプレゼンス向上を図った。（広報委員会、業務・税制委員会）
- ④ 日常の顧客目線による「気づき」を基に、マンションにおいて普段から見ておくべきポイントを分かりやすく紹介した冊子「眼のツケドコロ」（清掃編及び植栽編）を発行した。（業務・税制委員会）
- ⑤ 会員各社の受託業務に関する管理組合等からの苦情解決申し出について7件の申し出を受けたが、いずれも苦情解決委員会の開催要件を満たすものではなかった。（苦情解決委員会）
- ⑥ マンション管理に関する相談対応について、本部・支部間の情報共有の迅速化・充実化を図り、相談員体制を見直し、業務の効率化を向上させた。（平成28年度一般相談受付件数6,589件、前年度比99.7%）（苦情解決委員会）
- ⑦ 会員業務に資するため、前年度に引き続き「平成27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、会員の広範な業務知識向上を図った。（苦情解決委員会）
- ⑧ 管理組合や居住者から技術系の相談があった際に、それに対して適切な初期対応ができるよう事例の収集を行い、これらをまとめる作業に着手した。（技術委員会）

II 法令遵守・コンプライアンス体制整備の徹底

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を51社に、書面調査を全会員に実施した。
（コンプライアンス指導委員会）

- ② フォローアップ制度について、対象社に対して是正報告書・対応状況報告書の提出依頼及び提出された報告書に関する確認、指導を、また改善状況の確認のため3社に対して再立入調査を実施した。(コンプライアンス指導委員会)
- ③ 支部モニタリング制度について、マンション管理適正化法の遵守状況及びコンプライアンス(内部統制の整備状況)に関する立入調査を全支部で36社実施した。(各支部)
- ④ 全会員を対象にした特別研修会を全国7都市において計13回(5月～7月)実施した。(コンプライアンス指導委員会、各支部)

2. 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

協会入会基準規程及び保証機構入会基準規程に則り、入会申請社及び資格承継申請社の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等について審査を実施した。(保証機構執行委員会)

(正会員)

新規入会6社、資格承継2社、退会10社、期末会員数364社

(保証機構会員)

新規入会4社、資格承継2社、退会12社、期末会員数310社

3. 会員行動綱領の遵守の徹底

- ① 会員行動綱領抵触事案に対する調査及び処分に係る審議を厳正に実施し、2件の厳重注意処分、8件の委員長指導を行った。(綱紀委員会)
- ② 処分事案の中で必要と認められたもののうち5社について、再発防止実施状況の確認を含めた特別立入調査を実施した。
(綱紀委員会、コンプライアンス指導委員会)
- ③ 管理組合財産の金銭事故発生防止に資するため、管理組合が保管する銀行届出印等の不正使用防止策について全会員に通知(11月)した。
(コンプライアンス指導委員会)

4. 地方整備局等との意見交換会の実施

6月、7月に実施した各支部の総会報告会開催時に、各地方整備局及び北海道開発局との意見交換会を本部役員も出席のうえ実施するとともに、各支部において実務者レベルの意見交換会等を実施した。また、9月には会員社12社が参加した本部と関東地方整備局との意見交換会を実施した。

III マンションに安心・安全で快適に長く住まうための課題への対応

1. 管理組合活動の活性化、居住者のマンションライフ（居住価値）の充実に資する活動

- ① マンション居住者間のコミュニティ形成や管理上の様々な問題の解決、建物資産の価値向上をもたらす管理組合の活動や地域を含めた安心・安全で豊かなマンションライフ等を広く募集し顕彰する「マンションいい話コンテスト2016」（応募総数806通）を前年度に引き続き実施し、マンション管理に対するイメージアップと業界のプレゼンス向上を図った。（広報委員会、業務・税制委員会）（再掲）
- ② 管理組合活動の活性化等に資するため、「マンションのW a」サイトにおける「マン活最前線」の事例を分析し、検索機能の拡充方策等について検討した。（広報委員会、業務・税制委員会）
- ③ 新任の管理組合役員向けの冊子として、「（仮称）はじめての管理組合 理事会の活動」の発行準備を進めた。（業務・税制委員会）
- ④ 会員から管理組合への助言及び情報提供等に資するため、各種会員向け説明会や意見交換会を本部及び支部において実施した。
 - i)住宅金融支援機構制度説明会（平成28年5月）

概要：住宅金融支援機構との連携による「マンションすまい・る債」、「マンション共用部分リフォーム融資制度」に関する説明会。
 - ii)ペット問題に関する意見交換会（平成28年9月）

概要：東京都動物愛護相談センターとの連携による、マンションにおけるペット関係のトラブル、地域での取組み（地域猫）や社会問題（多頭飼育崩壊等）に関する意見交換会。

iii) 4K・8Kセミナー（平成28年9月～12月）

概要：（一社）放送サービス高度化推進協会（APAB）及び日本放送協会（NHK）との連携による、4K・8K実用放送のスケジュールや、それに向けて必要となる設備改修等に関する説明会。

iv) 地震保険制度説明会（平成29年2月）

概要：（一社）日本損害保険協会との連携による地震保険制度に関する説明会。

- ⑤ 健全な管理組合運営を目指し、マンション活動・居住ルールとマナー及びコミュニティ運営の参考書として、マンガ「マンション暮らしBOOK」を発行し、居住者への浸透を図った。また、居住者の多様化やインバウンド対応として英語版も発行した。

2. 建物及び設備の安全確保、財産価値維持・向上への対応

- ① 建物及び設備の維持保全に関する技術情報、助成・融資制度について、一般社団法人住宅リフォーム推進協議会の「地方公共団体における住宅リフォームに関する支援制度検索サイト」へリンクできるように会員へ情報提供を行った。

（技術委員会）

- ② 「長期修繕計画モニタリング・簡易耐震診断」に関して1棟の簡易耐震診断を実施し、国土交通省策定「長期修繕計画標準様式・作成ガイドライン」に則した長期修繕計画作成の普及と、併せて耐震化の促進に努めた。（技術委員会）

- ③ 国土交通省都市局が公表していた機械式立体駐車場の安全対策に関するガイドラインについての手引き作成にあたり、業界団体として意見の聴取に協力した。また、国土交通省住宅局が策定した「昇降機の適切な維持管理に関する指針」、「エレベーターの保守・点検業務標準契約書」の解説書作成にあたり、業界団体として委員会に参画し意見具申を行った。（技術委員会）

- ④ 管理組合から中立的な立場としての視点を求められる建物・設備診断等について平成28年度に受託できた案件はなかったが、協会主催の研修会、東京都主催のセミナー等で周知活動を行い、平成29年度受託につながる活動を行った。

（技術委員会）

IV 防災・減災への取組み

1. 区分所有者及び管理組合に対する支援

- ① 旧々耐震基準マンションの耐震化フォローアップを9月、3月の年2回実施し、耐震診断・耐震改修等耐震化進捗状況の確認と併せ、管理会社への情報提供を通じて管理組合による耐震化への取組みが主体的にできるよう引き続き活動した。(技術委員会)
- ② 平成28年4月に発生した熊本地震において、協会の災害時用ホームページを通じて被害状況の収集を行うとともに、6月に現地調査を行い、その結果を公表した。また、(公財)マンション管理センター、(一財)日本建築防災協会の定期購読誌にその結果と地震後の管理会社の活動の内容を寄稿した。
(技術委員会・危機管理委員会)

2. マンション管理会社の業務に対する支援

- ① 耐震に関する情報について、東京都、NPO法人耐震総合安全機構にリンクできるように会員へ情報提供を行い、行政機関の開催する防災セミナー等について会員へ案内した。(技術委員会、危機管理委員会)
- ② 熊本地震における管理会社及び管理組合の備えと対応の状況を調査し、いつでも起こりうる大地震への備え・対応の情報をまとめる作業に着手した。
(危機管理委員会)
- ③ 地方公共団体の実施する維持管理に関するセミナーにて、区分所有者・管理組合に対し大規模修繕工事・長期修繕計画等の必要性について引き続き啓発した。
(技術委員会)

V 管理組合等支援のための制度改正等の関係機関に対する働きかけ

- ① 消費税増税、駐車場使用料収入の減少等による管理組合収支の悪化を受け、その改善を支援するため、平成29年度税制改正要望として、マンション管理組合の発注する大規模修繕工事にかかる消費税の軽減またはこれに相応する措置について要望する旨、平成28年7月に国土交通大臣に提出した。
(業務・税制委員会)

- ② 旧耐震基準マンションの耐震化が進まない現状に対し、東京都都市整備局と協働して課題抽出のための座談会を実施し、管理組合と会員の取組みの状況や要望などを担当部局に直接伝えることにより、煩雑な手続きなどが改善されるよう働きかけを行った。(技術委員会、業務・税制委員会)
- ③ 国土交通省関係部署との意見交換等に参加し、マンション管理業界及び管理会社の立場から今後のマンション施策等に関する意見具申等を行った。
- ④ 分譲マンションにおける民泊の進展について、現行のマンション標準管理規約で想定されていないこと等に対応し、平成28年9月に「マンション標準管理規約における民泊可否の明確化に関する要望」を国土交通大臣に提出、11月に同省より、国家戦略特区政令区域での自治体条例に基づく「民泊」の可否に関する管理規約条文案が公表された。(法制委員会)
- ⑤ 東京都の「マンション管理ガイドライン」見直しに際し、マンション管理業界及び管理会社の立場から意見具申等を行い、改訂版の取りまとめに協力した。

VI 管理業務品質の維持向上

1. 各種資格を含めた専門性の高い人材の育成と確保

- ① 管理業務主任者試験の実施
 - ・試験日、試験地：平成28年12月4日(日)、全国8試験地(計18会場)
 - ・申込者数：20,255名(前年比99.7%)
 - ・受験者数：16,952名
 - ・合格者数：3,816名(合格率22.5%)
- ② 管理業務主任者登録実務講習及び同交付講習の実施
 - i) 管理業務主任者登録実務講習
 - ・開催時期：平成28年6月、平成29年2～3月
 - ・開催地：全国8都市、計13回
 - ・修了者数：1,738名
 - ii) 管理業務主任者証交付講習
 - ・開催時期：平成28年4月～平成29年3月
 - ・開催地：全国8都市、計64回
 - ・修了者数：8,152名

- ③ 研修制度の見直し（教育研修委員会）
- i) マンション管理実務体験講習
従来の1日間コースに加え、2日間コースを春・秋各1回実施
 - ・開催時期、開催地：平成28年6月・10月
 - ・受講者数：63名（うち、2日間コース受講者：計18名）
 - ii) マンション管理ベーシック研修
講義科目の選別及び各講義時間の増加、1日単位受講を可とする対応を実施
 - ・開催時期、開催地：平成28年9～10月、全国7都市
 - ・受講者数：383名
 - iii) マンション管理実務基礎講座
解説DVD付きの「学習用教材」としてリニューアルの上発行（12月）
 - ・販売部数：82部
- ④ 協会認定資格等に係る試験業務、登録業務、研修業務等の実施
（マンション維持修繕技術者資格認定事業委員会）
- i) マンション維持修繕技術者試験
 - ・試験日、試験地：平成29年1月29日（日）、全国7試験地（計9会場）
 - ・申込者数：2,812名（前年比93.6%）
 - ・受験者数：2,257名
 - ・合格者数：628名（合格率27.8%）
 - ii) 専門課程研修
 - ・開催時期、開催地：平成28年10～11月、全国5都市
 - ・受講者数：318名
 - iii) フォローアップ研修
 - ・開催時期、開催地：平成28年7・8月、東京・大阪
 - ・受講者数：259名
- ⑤ マンション維持修繕技術者の活用に関する方向性を引き続き検討することとし、併せて公的認定化についても継続して活動することとした。なお、東京都「マンション管理ガイドライン」において、維持管理の専門家としてマンション維持修繕技術者が明記された。
- （マンション維持修繕技術者資格認定事業委員会、技術委員会）

2. 管理組合と会員との信頼関係、マンション居住者及び会員の満足度向上のための施策の展開

- ① 平成28年度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、財務状況等を調査し、これらの調査結果を基に保証契約更新の可否について審査した。(保証機構執行委員会)

(審査結果)

通常受諾	300社
担保提供による受諾	5社
受諾拒否	該当なし
更新申込なし	6社

(保証受諾状況／平成29年3月31日現在届出済分)

管理組合数	90,900組合
管理戸数	5,695,085戸
保証基金	1,625百万円
保証受諾額	146,419百万円
保証倍率	90.1倍

- ② 平成28年3月の改正マンション標準管理規約の公表を受け、当協会の考察に基づく「(改正)マンション標準管理規約に関する実務Q&A」を作成・公表するとともに、全国7都市で開催したアドバンス研修を通じ、国土交通省担当官による改正標準規約の解説及び協会職員による同Q&Aの解説を行った。

(法制委員会、各支部)

- ③ 「マンション判例・相談事例検索システム」(会員専用)について、判例46件、一般相談事例7件を追加し、検索システムに搭載するコンテンツの充実を図った(検索システムの登載件数は、判例:960件、一般相談事例:250件 平成29年3月末現在)。
- ④ (株)住宅あんしん保証が提供する「あんしん大規模修繕工事瑕疵保険」の付保に際し、一定の施工品質が確保できる会員が加入する団体として、当該瑕疵保険申込に係る登録料・保険料の割引適用を受ける団体に認定され(7月)、平成28年度は40件の保険契約申込があった。(技術委員会)

Ⅶ. マンション管理業に関する各般の研究及び情報提供

1. マンション管理業の実態に関する調査・研究及び情報提供

- ① 産業政策委員会において、委員会社が受託するマンションにおける認知症高齢居住者の事例を基にヒアリングを実施し、専門家の所見を加えて編集した「マンションにおける認知症の事例と対応策」を発刊した。(産業政策委員会)
- ② 「マン活トレンド発表会2016」において、ミニドラマを放映するとともに、専門家を招き、認知症に関する啓発を行った。(産業政策委員会)
- ③ 会員の業務に資するため、前年度に引き続き「平成28年度マンション管理受託動向調査」を実施した。(産業政策委員会)

2. マンション管理業に関する中・長期を見据えた調査・研究

- ① 横浜市における団地再生の取り組み事例に関して、横浜市建築局に講演いただいた。また、横浜市に立地する高経年マンションの現地調査を実施した。

Ⅷ その他

1. 「マンションのW a」サイトの普及促進

管理組合活動の活性化等に資するため「マン活トレンド発表会2016」を開催し、「マンションのW a」サイトにおける「マン活最前線」の事例を紹介することで、ナレッジの共有を図り、各マンションでの取り組みへつなげるよう、社会的認知度の向上を図った。(広報委員会)

2. 海外のマンション管理事情の調査・研究の実施

米国のマンション等住宅の管理事情等を把握し、管理業に活かすことを目的として、27名(事務局随行者1名を含む)からなる海外視察団を組成し派遣した。(運営委員会)

以上