

平成29年度事業報告

平成29年度は、マンション管理業に従事する職員が、生きがいや誇りをもって業務を行うことができる環境づくりを強力に推進し、かつ、その提供する役務が、時代の要請に応じた、より適切かつニーズに適ったものとなるよう、マンション標準管理委託契約書改訂への取組み、「マンション管理業務共通見積書式」の策定・公表、など各般の施策を積極的に講じ、マンション管理業の社会的地位の向上に努めてきた。

また、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ち入り調査等の実施に加え、「行動綱領等ガイドライン」について、公正な競争環境の確保を図る観点から、一部改定を行った。

さらに、マンションに安心・安全で快適に長く住まうための施策、防災・減災への取組み、「民泊」や「改正個人情報保護法」など、諸課題に応え得る管理組合等支援のための諸方策を講じ、関係機関へ働き掛けてきた。

加えて、管理業務品質の維持向上、専門性の高い人材の育成と確保のための各般の試験研修事業、管理費保証制度の着実な運用等、適切な役務の提供に資する活動を行うとともに、マンション管理業の実態に関する各般の調査・研究及び情報提供を行ってきた。

実施事業の詳細は、以下のとおりである。

なお、本年3月、当協会の今後5年間の活動の指針となる「中期事業計画2018-2022」を策定した。

I マンション管理業に従事する職員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 提供する役務やサービスの広がり、現行契約外業務とされる事項等のマンション標準管理委託契約書の改訂に係る論点について、法制委員会での方針に基づき関係当局に対する意見具申を行い、その結果、当協会からの要望が反映された「マンション標準管理委託契約書」及び「マンション標準管理委託契約書コメント」の改訂版が平成30年3月に国土交通省より公表された。(法制委員会)
- ② 管理会社が管理組合に対して管理委託業務に係る見積りを提出する際に、発注内容の明瞭化、及び当事者間の相互理解を深め、マンション管理業界で働く従業者の環境づくりや働き方改革に資するためのツールとして、平成17年に作成した「マンション管理業務共通発注仕様書」を全面的に見直し、新たに「マンショ

ン管理業務共通見積書式」を策定・公表するとともに、本部及び各支部において説明会を開催し会員への浸透を図った。(業務・税制委員会)

- ③ 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（台北）のマンション管理実態を視察・考察する第4回マンション管理海外研修を実施した（参加者69名（事務局2名を含む））。(運営委員会)
- ④ 社員がいきいきと働き続けられる「働き方改革」をキーワードに、管理会社社員にスポットライトを当てた「マンションいい話コンテスト2017（管理会社編）」（応募総数124通）を初の試みとして実施し、「マン活トレンド発表会2017」を通して、やりがいや誇りを持って業務を行っていることを共有・共感し、称えあう場とすると共に、現場社員の人材確保と若手の人材育成、更には社員のモチベーションアップを図った。(広報委員会)
- ⑤ 平成28年度に作成した認知症に関するミニドラマ「認知症になっても長く住み続けられるマンション」と認知症対応マニュアル「マンションにおける認知症の事例と対応策」を基に本部・支部の8ヶ所においてセミナーを開催、認知症に対する更なる意識の醸成と正しい理解の啓発を行った。(産業政策委員会)
- ⑥ 現場職員の高齢化と採用難による人手不足、小規模物件における管理員不在体制等に対し、業務の効率化と顧客満足度の向上を目的として、AI・IoT関連企業等におけるセミナーや、関連企業からのヒアリング、意見交換等を通じて情報収集を行い、マンション管理における将来の活用方策等を検討した。
(業務・税制委員会)
- ⑦ 管理組合等からの苦情解決申し出案件の情報整理を行い協会としての見解を提示し、マンション管理の現場の環境づくりを図った。(苦情解決委員会)
- ⑧ 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を図った。(平成29年度一般相談受付件数6,171件、前年度比93.4%) (苦情解決委員会)
- ⑨ 「平成28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を図った。
(苦情解決委員会)
- ⑩ 安心・安全で快適な住環境を維持するために、日頃から携わっているマンション内の設備等に関して、それらの名称・機能等を理解するためのポイントを写真やイラストにより紹介する冊子「眼のツケドコロ 建物入門編」を発行した。
(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70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基づき、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、指導を行った。
(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基づき、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31社実施した。
(各支部)
- ④ 管理組合財産の毀損事故・マンション管理適正化法違反行為の未然防止に資するため、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(10月～12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4社、資格承継2社、退会4社、期末会員数364社

(保証機構会員)

新規入会1社、資格承継3社、退会3社、期末会員数308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、4件の厳重注意処分、2件の指示処分、5件の委員長指導を行った。(綱紀委員会)

- ② 「行動綱領等ガイドライン」について、公正な競争環境の確保を図る観点から、管理組合の代表者等に迷惑を覚えさせるような営業行為等を追加するなど一部改定を行った。（綱紀委員会）

4. 地方整備局等との意見交換会の実施

各支部において、6月、7月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出席のうえ実施するとともに、適宜、実務者レベルの意見交換会等を実施した。また、9月には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もうための課題への対応

1. 居住価値の充実に資する活動を通じた、居住者と管理会社との信頼関係の強化

- 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居住者から広く募集し顕彰する「マンションいい話コンテスト2017（一般編）」を実施し、マンション管理に対するイメージアップを図った。（広報委員会、業務・税制委員会）
- 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。また、本年度の「マンションのW a」で紹介した事例のダイジェスト版を会員社向けに配信し、本活動の普及促進に努めた。（広報委員会、業務・税制委員会）
- ③ 火災保険料が上昇している高経年マンションに対し、会員社が管理業務を受託し、良好な維持管理がなされているものについて、保険料が割引かれる制度の創設について損害保険会社に働き掛け、協議を行った。
（技術委員会、業務・税制委員会）
- ④ はじめて管理組合役員をされる方や管理会社社員を読者として想定した支援ツールとして、ポイントやアドバイスをまとめた冊子「はじめてのマンション管理組合 理事会の活動」を発行した。（業務・税制委員会）

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 平成30年4月1日より、宅地建物取引業法第35条第1項第6号及び同法施行規則第16条の2の一部改正に伴い、新たに設けられた項目の追加等を記載できるよう、「管理に係る重要事項調査報告書」及び「管理に係る重要事項調査報告書ガイドライン」の見直しを行うとともに、今般の法改正の内容が十分認識されていないことから、会員向け説明会を本部及び各支部で開催し、管理組合及び管理会社の対応に関する周知を図った。(技術委員会、業務・税制委員会)
- ② 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。
(技術委員会、業務・税制委員会)
 - i) 住宅金融支援機構制度(平成29年6～7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」のに関する説明会。
 - ii) 新4K8K衛星放送(平成29年7月～)
概要：(一社)放送サービス高度化推進協会(A-PAB)及び日本放送協会(NHK)との連携による、新4K8K衛星放送の開始に向けてスケジュールや必要となる対応等に関する説明会。
 - iii) 地震保険制度(平成29年11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。
- ③ 都市ガス事業者との打ち合わせにより、ガス小売自由化の動向を把握するとともに、会員社ならびに管理組合への有益な情報や展開方策についての検討を行った。(技術委員会、業務・税制委員会)
- ④ 大規模修繕工事を実施する会員が、管理組合の求めに応じ瑕疵保険を付保する際、その特約内容が充実されるよう保険法人への働き掛けを行った。
(技術委員会)
- ⑤ 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、長期修繕計画の作成業務、耐震化を後押しする簡易耐震診断等を継続して行い、建物・設備診断7件、簡易耐震診断を1件実施した。
(技術委員会)
- ⑥ 建物及び設備の維持保全に関する技術情報、助成・融資制度を協会ホームページへ掲載した。(技術委員会)

- ⑦ マンション計画修繕工事における不適切取引について、関係団体とともにこの問題に取り組む適正取引協議会を組成し、協議会としての申し合わせを公表した。(技術委員会)

IV 防災・減災への取り組み

- ① 平成28年熊本地震における管理組合の備え、管理会社の対応に関する調査結果をまとめ、いつでも起こりうる大地震への備え・対応の情報を会員向けに公表し、防災・減災に対する啓発を図った。(危機管理委員会)
- ② 耐震化の実施及び耐震化の前倒し実施を可能とする各般にわたる取り組みについて、東京都との協議を継続して行った。(技術委員会、業務・税制委員会)

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 マンション管理関連の諸課題に関して、国土交通省関連部局と広く意見交換を行うとともに、「民泊」、「改正個人情報保護法」等の動向について把握し、適時会員に情報提供するとともに、相談業務等を通じて把握した現場の実態等を踏まえ、マンション管理の見地から求められる施策について、国土交通省関連部局への意見具申を行った。

あわせて、管理会社として求められる対応について、資料提供及び研修会等を通じて会員への周知を図った。(法制委員会)
- ② 住宅金融支援機構と、マンションすまい・る債に関する手続き面の効率化について協議し、手続き書類のデータ化や書式変更の際の告知強化について申し入れた。また、今後の検討事項として、利息優遇措置として、購入累計口数に応じた利息加算についての検討の申し入れを行った。(業務・税制委員会)
- ③ 高経年マンションにおける建物・設備の老朽化による修繕工事の増加や居住者の高齢化に伴う費用負担の問題等から、今後、管理不全さらにはスラム化に陥るマンションの増加が懸念される中、マンションのスラム化等の問題が生じないように、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として、税制改正やそれに相応する措置(助成等)について要望する旨、平成30年度税制改正要望として、平成29年8月に国土交通大臣宛に要望書を提出した。(技術委員会、業務・税制委員会)

- ④ 警視庁の「振り込め詐欺被害防止アドバイザー制度」の一層の拡充等に資するため同庁と「防犯相互協力協定」を締結するとともに、警察庁とも連携を図り、管理組合と各都道府県警との防犯連携活動についての提案を行い、分譲マンションを中心とした地域防犯活動を推進した。(業務・税制委員会)

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：平成29年12月3日(日)
 - ・試験地：全国8試験地 18試験会場
 - ・申込者数：20,098人
 - ・受験者数：16,950人
 - ・合格者数：3,679人(合格率21.7%)
- 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29年6月、平成30年2月～3月
 - ・開催地：全国8都市 計13回
 - ・修了者数：1,713人
- ii) 管理業務主任者証交付講習
- ・開催時期：平成29年4月～平成30年3月
 - ・開催地：全国8都市 計36回
 - ・修了者数：5,258人
- ③ マンション維持修繕技術者(協会認定資格)に係る試験業務、登録業務、研修業務等の実施。
- i) マンション維持修繕技術者試験
- ・試験日：平成30年1月21日(日)
 - ・試験地：全国7試験地 9試験会場
 - ・申込者数：2,335人
 - ・受験者数：1,763人
 - ・合格者数：494人(合格率28.0%)

- ii) マンション維持修繕技術専門課程研修
 - ・開催時期：平成29年4月～平成30年3月
 - ・開催地：全国6都市 計6回
 - ・受講者数：275人
- iii) マンション維持修繕技術者フォローアップ研修
 - ・開催期日：東京 平成29年11月（東京）、平成29年12月（大阪）
 - ・受講者数：215人
- ④ マンション維持修繕技術者資格について、資格制度の趣旨、位置づけ、実施結果の推移などを確認するとともに、今後の課題を確認した。
(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)
- ⑤ マンション管理アドバンス研修・ベーシック研修等、マンション管理業従事者に対する各種研修の実施（教育研修委員会）
 - i) マンション管理アドバンス研修
 - ・開催時期：平成29年5月～平成29年7月
 - ・開催地：全国7都市 計9回
 - ・受講者数：818人
 - ii) マンション管理アドバンスPlus研修
 - ・コンプライアンスに関するテーマのみならずマンション管理に有用でタイムリーな情報提供を目指す研修として、従来のコンプライアンス研修から名称変更を行った。
 - ・開催時期：平成29年11月～平成29年12月
 - ・開催地：全国7都市 計8回
 - ・受講者数：565人
 - iii) マンション管理ベーシック研修
 - ・開催時期：平成29年9月～平成29年10月
 - ・開催地：全国7都市 計7回
 - ・受講者数：279人
 - iv) マンション管理実務体験講習
 - ・開催時期：平成29年6月、平成29年10月
 - ・開催地：東京・大阪（1日コース：6回、2日コース：2回）
 - ・受講者数：73人
 - v) マンション管理実務通信講座（スキルアップ編）
 - ・修了者数：42人

2. 管理組合に対する適時適切な役務の提供

- ① 平成29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	299社
担保提供による受諾	4社
受諾拒否	該当なし
更新申込なし	5社

(保証受諾状況／平成30年3月31日現在届出済分)

管理組合数	92,543組合
管理戸数	5,809,168戸
保証基金	1,660百万円
保証受諾額	150,447百万円
保証倍率	90.6倍

- ② 会員の業務に資するため、個人情報保護法の改正動向等を踏まえて、既存の「マンション管理業における個人情報保護ガイドライン」を廃止するとともに、新たに「個人情報保護法関係法令集」「マンション管理における個人情報保護法適用の考え方」「改正個人情報保護法とマンション管理組合」を発行し、研修会等を通じて管理会社及び管理組合として求められる対応について周知を図った。

(法制委員会)

- ③ 国土交通省の補助事業として採択された「マンション管理適正化・再生推進事業」に関し、事務効率化や利便性向上、現金毀損リスクの低減を目的とした管理室での現金のカード決済化の実証実験を行い、その結果と現場での活用方策を報告書としてまとめた(平成30年度配付予定)。(業務・税制委員会)
- ④ マンションにおける居住者、来館者、作業員への安全への配慮の重要性から、マンション内に潜むリスクとそれに対応するための日常の安全管理という視点で、普段から見ておくべきポイントについて写真やイラストにより紹介する冊子「眼のツケドコロ 安全衛生編」を発行した。(業務・税制委員会)
- ⑤ 管理会社が管理組合に対して管理委託業務に係る見積りを提出する際に、発注内容の明瞭化、及び当事者間の相互理解を支援するためのツールとして、平成17年に作成した「マンション管理業務共通発注仕様書」を全面的に見直し、新たに「マンション管理業務共通見積書式」を策定・公表するとともに、本部及び各

- 支部において説明会を開催し会員への浸透を図った。(業務・税制委員会 再掲)
- ⑥ 「マンション判例・相談事例検索システム」(会員専用)の利用状況は、利用会員211社、アクセス数4,762件、検索数23,289件であった。

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 会員の業務に資するため、前年度に引き続き「平成29年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 マンション管理の現場における管理員や清掃員の雇用の実態調査を実施し、現場の高齢化と人材採用難であることを公表した。
(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 高経年マンションの中長期課題への対応策を検討するため、「マンションリ・デザイン研究会」(座長 齊藤広子 横浜市立大学国際総合科学部教授)において、千葉県所在の団地型高経年マンションの現地視察を行った。
(産業政策委員会、技術委員会)
- ② 超高齢化社会における主要課題である認知症に的確に対応するため、医療や介護、法的側面、マンション管理実務などの有識者の協力のもと、課題抽出のための勉強会を開催した。
(産業政策委員会、技術委員会)

VIII 「中期事業計画 2018-2022」の策定

平成30年3月15日の理事会において、「マンション管理業の成長発展・社会的評価の向上」と、「業界従業者の処遇の改善・社会的評価の確立」を2つのミッションとする「中期事業計画 2018-2022」を策定し、当協会の今後5年間の活動の指針とすることとした。

IX その他

1. 「マンションのW a」サイトの普及促進

「マンションのW a」サイトにおいて様々なマンション活動事例を「マン活最前線」で紹介しナレッジ共有を図るとともに、より一層の情報拡散により各マンションでの「マン活」に繋がるよう、SNS（フェイスブック）を活用した「マンションのW a」更新情報の発信を開始した。（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

欧州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、26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）