

令和2年度事業報告

新型コロナウイルスの猛威は止まない。令和2年度は、全世界が通期コロナ禍への対応に終始する年度となった。国内では2度目の緊急事態宣言解除の直後より変異株が急激に増加し、感染は瞬く間に再拡大、3度目の緊急事態宣言発出に至る事態となっている。一刻も早くの全国民へのワクチン接種が待ち望まれる中、間近に迫った東京オリンピック・パラリンピック開催の行方、日米中関係を巡る政治・経済の動向、台風、地震など恒常化している自然災害や温暖化の悪影響など、様々な不安要素が山積している。

協会は中期事業計画の3年目となる当年度、コロナ禍の新しい生活様式に対応した施策を強力に進めた。非接触かつ場所の制約を受けないIT利活用による総会・理事会運営の社会実験や検討会による報告書、ガイドラインのとりまとめ、法務省・国土交通省など関係機関への提言などを行ってきた。

国土交通省においては、昨年6月に公布された改正マンション管理適正化法においてIT重説等を可能とする所要の措置を講じ、適正な管理を行うマンションが評価される仕組み、マンションの管理計画認定制度を令和4年4月に開始させる予定である。

協会ではマンション管理適正評価制度の実現・普及に向けた活動を進めてきたが、今年度は国土交通省と協議を重ね、管理計画認定制度に定める国の基準案と整合を図った上で両制度が接続される目途を得るとともに、地方公共団体に対して管理計画認定制度の事務軽減に資するよう、適正評価制度についての周知説明を粘り強く行った。

また適正評価制度の要件の一つである情報開示事項が不動産広告表示に反映されるため流通関係団体に働きかけを引き続き行うとともに、会員会社の仮評価で得たデータを用いたマンション総合保険等のインセンティブ付与についての検討、関係機関との折衝を強力に進めてきた。

政府においてはデジタル改革関連法案を本年2月9日、国会に上程し、国土交通省においてはIT総会・理事会を円滑に行うためのマンション標準管理規約改正案のパブリックコメント募集を本年4月14日開始した。

当業界・協会においても「新しいマンション管理様式」の確立に向けたIT活用・DX化の推進をより一層進めていくことが必要である。

このほか協会は、マンション管理業高齢者活躍に向けたガイドラインのとりまとめ、コンプライアンス体制等整備状況評価基準の一部改定、管理組合役員のリスクの拡大に対処したマネジメント保険の開始など、多岐にわたる事業を展開してきた。その詳細は、以下のとおりである。

1. 管理の適切性がマンションの市場価値へ正しく反映される仕組みの構築

令和元年度に行った業界横断のマンション管理適正評価研究会で取りまとめた内容に基づく業界の自主的取組みとしてのマンション管理適正評価制度の事業展開を行うと共に、改正適正化法における管理計画認定制度との接続を推進した。

① 国・地方公共団体との連携

マンション管理適正化法の改正を踏まえて、管理計画認定制度に定める国の基準案との接続について国土交通省と協議を行った結果、接続の目途を得、並行して一部の地方公共団体に適正評価制度の概要について周知活動を行った。

② 他団体との連携

公正競争規約への等級評価の反映、不動産広告媒体等への表示、不動産売買時の重要事項説明における管理状態評価の組み入れに関する働きかけを行い、令和3年度より連携した活動を行うことについて協議を行った。

③ 自主的取組についての検討

- 1) 本格稼働の準備として、会員社の受託物件において仮評価を実施、約7万件のデータを収集し、このデータを管理状態評価項目の整理やインセンティブ構築等のための材料として検討を行った。
- 2) 現状の保険事故発生状況の調査、分析を行った。
- 3) 損害保険会社大手と連携し、管理組合加入損害保険料について管理状態の評価に応じた割引適用について検討を行い、令和3年度も継続して検討することとした。
- 4) 仮評価登録時に評価者向けの評価基準の判定マニュアルを策定し、その際に得られた課題等を踏まえた内容の更新を随時行った。
- 5) 更なる割引の検討のため、配管類の修繕及び配管清掃の実施状況の調査を行った。
- 6) 上記を円滑に遂行していくための事務局執行体制の増強を検討し、準備を進めた。(運営委員会、業務・税制委員会、法制委員会、技術委員会)

2. コンプライアンス体制の強化・深耕

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書面調査を全会員に実施した。

なお、コロナ禍の影響により立入調査の実施は見送りとした。

(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) 支部モニタリング立入調査は、コロナ禍の影響により実施を見送りとした。

(各支部)

- 4) 過去の適正化法違反・管理組合財産毀損事故事例の発生原因及び再発防止策の整理・分析等を踏まえ、コンプライアンス体制等整備状況評価基準の一部改定を行うとともに、管理組合役員向け啓発資料を作成した。

(コンプライアンス指導委員会)

- 5) 会員を対象として、4) の評価基準の改定内容の説明及び改定の背景となった管理組合財産毀損事故事例等の紹介を主な内容とするオンライン研修会を実施した。(コンプライアンス指導委員会)

② 会員行動綱領の遵守の徹底

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、1件の指示処分、6件の委員長指導を行った。(綱紀委員会)

③ 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。また、資格承継基準に関し、協会入会基準規程及び保証機構入会基準規程の改定を行った。(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 1 1 社、期末会員数 3 5 5 社

(保証機構会員)

新規入会 6 社、資格承継 2 社、退会 1 0 社、期末会員数 3 0 2 社

④ 管理費等保証制度の着実な運用

令和2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	294社
担保提供による受諾	2社
受諾拒否	1社
更新申込なし	5社

(保証受諾状況／令和3年3月31日現在届出済分)

管理組合数	97,853組合
管理戸数	6,178,569戸
保証基金	1,826百万円
保証受諾額	166,773百万円
保証倍率	91.1倍

⑤ オンラインによる保証受諾証明の開始に関する検討

従来の管理組合に対する紙の保証受諾証明書の交付に替え、保証受諾証明のオンライン化を検討、実施のための準備を進めた。

3. 建物の高経年化に配慮した安全・安心な空間の提供

- ① 会員の受注する大規模修繕工事の標準的な工程(業務の流れ)の素案をとりまとめた。(技術委員会)
- ② 1. ③-5)にて示された配管類の修繕実施状況及び配管清掃の実施状況についての調査を実施し、管理組合加入損害保険料検討のための基礎情報を収集した。(技術委員会)
- ③ 建物及び設備の維持保全・耐震化等に関する技術情報、助成・融資制度を周知した。(技術委員会)
- ④ 管理の現場で求められるテーマを捉えて、業務品質の維持向上等に資する冊子やツールの提供を行った。(業務・税制委員会、技術委員会)

4. 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

高齢者等が認知症等になっても、住み慣れたマンションで出来るだけ永く住み続けられるための課題解決策の検討を継続する計画については、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い所管の研究会の開催を見送りとした。これに代え、関係者の協力のもと現時点で収集している情報に基づいてケーススタディの作成に着手した。(産業政策委員会)

5. 防災・減災への取組み、コミュニティ形成の促進

- ① 災害時に加え、感染症など新たなリスクの発生時においてもマンションでの生活の継続性を維持するための備えとして、管理会社・管理組合への啓発活動のひとつとなる、「マンション管理業における新型コロナウイルス等感染症対応ガイドライン」を7月に改訂し公表した。(危機管理委員会)
- ② 管理組合運営への積極的な取組み(保険制度)の継続(危機管理委員会)
 - 1) 多発する災害に関して、災害対策出動保険を活用した対応について啓発活動を行い、あわせて3年目の募集を行い前年度並みの加入を得た。
 - 2) 管理組合役員のリスクの拡大に対処する保険制度として11月始期となる「マネジメント保険」を開始した。
- ③ 令和元年度に実施した大阪市北区との取組みについての各支部への水平展開、並びに東京都区部の行政との連携については、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、次年度に繰り越すこととした。
(産業政策委員会・危機管理委員会)

6. 管理組合の「マネジメント」サポート機能の強化

- ① 管理組合の「マネジメント力」向上に向けた調査、研究等の充実
 - 1) 管理の現場における課題の抽出、および対応策の検討に資するため、「マンション管理トレンド調査」を実施・公表し、協会活動のための基礎資料とした。(業務・税制委員会、産業政策委員会)

- 2) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構からの委託事業（「産業別高齢者雇用推進事業」）の2年目として、「マンション管理業高齢者活躍に向けたガイドライン」を作成・配布し、あわせて支援機構のホームページに公表された。周知のためのセミナーの開催については、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、会員専用ホームページ上での動画配信による開催方法に代えて実施した。（産業政策委員会）
- 3) 「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、利用会員者数206社（前年度比+6.7%）、アクセス数5,589件（前年度比+14.7%）、検索数30,821件（前年度比+14.6%）であった。（産業政策委員会）
- ② 1. ③-5) にて示された配管類の修繕実施状況及び配管清掃の実施状況についての調査を実施し、管理組合加入損害保険料検討のための基礎情報を収集した。（技術委員会 再掲）
- ③ 災害時や、感染症等の発生時においてマンションでの生活の継続性を維持するための備えができるよう、管理会社・管理組合への啓発活動を継続した。（危機管理委員会 再掲）
- ④ 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について、居住者の声や会員社の意見等をもとに、既存のツールの作成・見直しを行い、普及啓発・利用促進を図った。（業務・税制委員会）
- ⑤ 業務に関連するテーマを中心に、関係団体等との情報交換を踏まえた情報提供を行った。また、研修会・展示会等を通じた関連業界等とのマッチング機会を創出する計画については、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い次年度に繰り越すこととした。（技術委員会、業務・税制委員会）
- ⑥ マンション管理適正化法に定める指定法人として、適切な管理受託業務遂行のため、管理組合等からの苦情解決申出案件の情報整理・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ための苦情解決制度を執行しているが、今年度の該当案件はなかった。（苦情解決委員会）
- ⑦ マンション管理適正化法に定める指定法人として、「一般相談事例」をホームページに掲載した。また新型コロナウイルス感染症拡大に伴い研修会の開催は見送りとした。
- 過去に発行した「苦情解決事例集」の掲載事例を編纂し、「一般相談事例総集編」として発刊した。（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、適切な相談員の配置、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努めた。(苦情解決委員会)
- ⑨ 相談員体制に関し、これまでの本部・支部の相談体制(本部及び関西支部:会員OBの相談員が交代で常駐し対応 他支部:原則週1回 予約による対応で支部会員による当番制での対応)を、本部集約し、電話回線のIP電話化も含め、令和3年4月1日からの新体制に向けた稼働を開始する。
支部に直接来訪する方への対応は、関西支部も他支部と同様に会員会社の相談員による当番制での対応とした。(苦情解決委員会)

7. 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

- ① マンションの資産価値、居住価値の向上に繋がる管理組合・管理会社をはじめとする各般の取組事例や提案を広く募集・顕彰する「マンション・バリューアップ・アワード2020」を展開し、様々な取組事例の蓄積を図るとともに、有識者による審査を経た優良事例を表彰した。(応募件数:4部門 計440件)
(広報委員会)
- ② 「マンションのW a」サイトを通じ、マンションにおける管理組合の様々なコミュニティ活動や取組み、管理会社と連携した各般のバリューアップ活動などを毎月2事例紹介し、管理組合活動の活性化、管理会社との協働・連携に関する情報を発信した。(広報委員会)
- ③ マンション管理に密接な事業を営む企業へ加入の案内を行い、賛助会員として2社の加入を得た。(技術委員会)

8. その他

国土交通省(本省、各地方整備局及び北海道開発局)との各般の意見・情報交換会等を、継続して実施した。

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

- ① マンション管理適正評価制度において、マンション維持修繕技術者が、①排水管清掃の実施状況、②配管類の一括更新工事の実施の有無、③外壁塗装工事・屋上、ベランダ防水工事の実績とその後の維持管理状況等に関する評価を担う補助者として位置付けることとした。(技術委員会)
- ② 「業務標準仕様」の整備による業務負担の軽減
 - 1) 「マンション管理業務共通見積書式」の普及について検討を行い、各社の活用状況も踏まえた活用促進活動と活用方法についての検討を継続した。
(業務・税制委員会)
 - 2) 会員社の意見・要望等を踏まえて、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の作成・見直しを行い、普及啓発・利用促進を図った。(業務・税制委員会)
- ③ マンション管理適正化法に定める指定試験機関として、管理業務主任者試験事務を適正に実施した。
- ④ マンション管理適正化法に定める登録講習機関として、管理業務主任者登録実務講習及び同交付講習を適正に実施した。

一部新型コロナウイルス感染拡大防止のため、代替措置として自宅学習を実施した。
- ⑤ マンション管理適正化法に定める指定法人として、マンション管理業に従事する者に行う研修としてマンション管理アドバンス研修・マンション管理ベーシック研修等の実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を見送り、次年度に繰り越すこととした。(教育研修委員会)
- ⑥ マンション維持修繕技術者試験事務を適正に実施した。
(マンション維持修繕技術者資格認定事業委員会)
- ⑦ マンション管理実務体験研修「エレベータ設備編」のプログラムの一部見直し実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を見送り、次年度に繰り越すこととした。(教育研修委員会)
- ⑧ 情報発信力を高め各研修会の受講生を増やす施策として、「研修・講習案内メールマガジン」を継続的に発信した。

- ⑨ 会員の人材育成に資するため、若手職員を主たる対象とした第10回・第11回マンション管理海外研修（ベトナム）を企画したが、新型コロナウイルスの影響を考慮し、同研修の実施を見送り、次年度に繰り越すこととした。
（運営委員会）
- ⑩ 業界の課題解決・イノベーションに繋げる場としての業界イベントとして、「マンション イノベーション フォーラム2020」の企画に着手したが、新型コロナウイルスの影響を考慮し、同イベントの開催を見送り、次年度に繰り越すこととした。（広報委員会）
- ⑪ 海外のマンション等住宅管理事情を視察、把握し、マンション管理に係る国際的な知見を広めるため、第41回海外マンション管理事情視察（米国）を企画したが、新型コロナウイルスの影響を考慮し、同視察団の派遣を見送り、次年度に繰り越すこととした。（運営委員会）

2. 法制度・税制度等への対応

- ① 建物・設備の老朽化や居住者の高齢化等による、管理組合の機能不全や財政悪化、および業界の人手不足による管理会社の経営悪化等の業界が抱える課題について、「マンション管理トレンド調査」等の調査によりデータ収集を行い、下記内容の対応を行った。
 - 1) 国土交通省へ要望を提出
 - 2) 改正法に規定された「地方公共団体によるマンション管理適正化の推進」への反映提案（技術委員会、業務・税制委員会）
- ② 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った。
（技術委員会、業務・税制委員会、法制委員会）
- ③ マンション管理の質の高度化や、管理のレベルが適正に評価されるよう、区分所有法やマンション管理適正化法等、マンション管理に関する各種法令に関して、会員意見の聴取、実態調査、関係団体及び関係当局との意見交換や議論を行った。（業務・税制委員会、法制委員会）
- ④ 令和元年度より改定検討を行っている「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について、令和2年6月の改正適正化法公布を踏まえた内容を反映するために、継続して国土交通省と連携しIT重説等の法改正内容を追加して令和3年度に改訂版を発行することとした。（法制委員会）

⑤ 国・地方公共団体との連携

マンション管理適正化法の改正を踏まえて、国・地方公共団体と連携し、マンションの適正な管理の推進に資する施策の検討を行った（ミッション I 1.

①再掲）

3. IT（情報技術）化の推進

① IT重説等に係る法改正に伴い、国交省と協議の上、ガイドラインを策定し、適切な運用に向け、HPを通じた説明動画の配信をもって、周知を図った。

（業務・税制委員会・法制委員会）

② 今後の更なるIT利活用の拡大並びにコロナ禍におけるIT活用について、AI・IoT小委員会を改組し、「3密」を回避した新たな総会・理事会のスタイルの実現を視野に、「ITを活用した総会に係る意向調査」や「ITを活用した総会に係る実証実験」を実施した。また、その結果を踏まえ、管理組合が主体となって適正実施が図られるよう、「ITを活用した総会の在り方検討会」を立ち上げ、法的・実務的論点を整理し、一定の考え方を示したガイドラインを策定した。（業務・税制委員会）

③ 「ITを活用した総会の在り方」について、法務省・国交省に対し、今後の課題として、区分所有法・標準管理規約等における法解釈の明確化の必要性について報告書を取りまとめ、提言を行った。（業務・税制委員会）

4. 国際化への対応

従前実施したアンケート調査等により外国人労働者を受入れている会員社へのヒアリング調査を行った。（産業政策委員会）