

## 令和3年度事業計画

昨年初から始まったコロナウイルス感染の猛威は全世界を席卷し、地球全体に未曾有の災禍をもたらした。本年初より一部の国からワクチン接種が行われるようになったものの、先行きは不透明であり、東京オリンピック・パラリンピック開催の是非、不安定な国内外の政治・経済への懸念、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年目の昨年、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てきた。感染対応で混乱する管理組合現場からのきめ細かい相談対応、そしてその中から求められた非接触かつ場所の制約を受けないIT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、関係機関への提言などに注力した。

国土交通省においては、マンション管理適正化法改正案において、IT重説の実施を可能とするなどの措置を講じ、さらに適正な管理を行うマンションが評価される仕組みとしてマンションの管理計画認定制度を創設、6月、同法が公布された。

協会では、業界11団体でとりまとめたマンション管理適正評価制度の実現・普及に向け会員会社の尽力による仮評価で得たデータを用い、マンション総合保険料率のインセンティブを付与していくことの検討を力強く推し進めてきた。また同評価制度がより解りやすく情報開示されていくよう不動産広告表示への反映について、流通関係団体に働きかけを継続的に行ってきた。

管理の適切性が市場価値に正しく反映され、管理の見える化を推し進めるためには、協会の適正管理評価制度と国の管理計画認定制度との接続を図り、これを担う地方自治体の事務軽減に寄与していくことが求められ、両制度のより広範囲な活用をもって管理のレベル向上に寄与していかなければならない。

政府においては、コロナ禍の新しい生活様式への対応として、脱書面・脱ハンコを指すデジタル改革関連法案を2月9日、国会に上程した。国土交通省においてもIT総会・理事会を円滑に行うため、マンション標準管理規約案を明らかにした。

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、さらに労働人口減少に向けた高齢者をはじめとする多様性を重視した人材確保のための施策を講じていかなければならない。

このため協会は、マンションに関係するあらゆる機関と連携しつつ、4年目となる中期事業計画を力強く推進していく。令和3年度の事業計画は、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

協会が主体となって活動した、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き、業界の自主的取組みに向けた検討を継続するとともに、改正マンション管理適正化法に規定される国の認定基準および認定制度との接続に向けた適正評価制度の評価基準の見直し、令和4年4月予定の法律施行の準備に向けた働きかけを行う。

### ① 国・地方公共団体との連携

令和4年4月の改正マンション管理適正化法の施行を踏まえて、適正評価制度の評価基準を国の認定基準と接続を図らせるとともに、地方公共団体の管理計画認定事務の軽減を図れるよう、適正評価制度のシステムをどのように連携して構築できるか検討を進める。また、地方公共団体に対し、必要に応じて適正評価制度に関する説明を行う。

### ② 他団体との連携

公正競争規約に等級評価結果を反映させ、不動産広告媒体等に表示するために適正評価制度のシステムをどのように連携させるかについての協議を行うとともに、不動産売買時の重要事項説明において管理状態の評価を組み入れることについて調整を進める。

### ③ 自主的取組についての検討

- 1) 本格稼働の準備として、評価システム初期モデルの改修、国の認定基準を当てはめた評価基準が設定されたシステム構築を行うとともに、国の認定基準を当てはめた評価基準に基づき、改めて評価の実施の働きかけを行う。
- 2) 適正評価制度の運営上必要となる登録補助者（管理業務主任者、マンション維持修繕技術者等）の評価事務に関わる役割の明確化、認定講習を実施するための具体的な検討を行い、遅くとも年明けには実施する。
- 3) 評価者向けの評価基準の判定マニュアルを国の認定基準を当てはめて再整備する。
- 4) 継続して現状の保険事故発生状況の調査、分析をする。
- 5) 継続して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引受条件の設定等について検討を進める。

- 6) 更なる損害保険料割引の検討のため、配管類の修繕及び配管清掃の実施状況の調査を継続する。
- 7) 上記を円滑に遂行していくための事務局執行体制について継続的に検討を進める。(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の遵守状況及び管理組合資金の不正流用等防止のためのコンプライアンス体制等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及び書面調査を実施する。(コンプライアンス指導委員会)
  - 2) 本部モニタリング立入調査の結果、必要と認められる会員に対してフォローアップ制度に基づく指導を行う。(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を実施する。(各支部)
  - 4) コンプライアンスに関する研修を実施する。なお、その方法としてeラーニングによる実施を検討する。(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・処分審議を厳正に実施する。  
(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  
マンション管理業の発展に資するため、新規入会及び会員資格承継申請社に係る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について、適時適切に入会基準規程に則した審査を行う。  
(保証機構執行委員会)
- ④ 管理費等保証制度の着実な運用  
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、財務状況等に係る調査・審査を実施し、管理費等保証制度の着実な運用を継続する。  
(保証機構執行委員会)
- ⑤ 保証受諾証明書のオンライン化と保証受諾証明書受領書の廃止  
管理組合の利便性向上のため、保証受諾証明書をオンラインで交付する新たな仕組みを始動させ、保証受諾証明書をオンライン上で交付した場合には「保証受諾証明書受領書」を不要とする。(保証機構執行委員会)

### 3. 建物の高経年に配慮した安全・安心な空間の提供

- ① 大規模修繕工事の標準的な工程（業務の流れ）を会員に周知し、日常業務への展開を目指す。（技術委員会）
- ② 長期修繕計画書の策定が進まない管理組合の底上げを図るため、これを策定する動機付けとなるよう項目を絞った長期修繕計画書案の検討を進める。  
（技術委員会）
- ③ 1. ③－6）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等維持・管理の情報を確認する手法などについて、マンション維持修繕技術者の活用を視野に入れ具体的な検討に着手する。（技術委員会）
- ④ 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・融資制度を周知する。（技術委員会）
- ⑤ 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を提供するとともに、適宜、研修会等を通じた普及啓発・利用促進を図る。（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。（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ができるよう、管理会社・管理組合への啓発活動を継続する。（危機管理委員会）
- ② 関係団体との連携により防災、減災に係る国の施策や、地方公共団体の助成制度等の情報収集を継続し、会員及び一般へ提供する。  
（技術委員会、危機管理委員会）
- ③ 管理組合運営への積極的な取組み（保険制度）の活用（危機管理委員会）
  - 1) 引き続き、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う。

- 2) 管理組合運営に不可避免的に伴う管理組合役員の損害賠償リスクについて啓発活動を行うと共に、リスクに対処するマネジメント保険制度を継続的に案内する。
- ④ 東京都区部の行政と連携し、区の施策や防災対応について継続して意見交換を行う。(産業政策委員会・危機管理委員会)
- ⑤ 大阪市との防災に関する連携協定に基づき、市区からの要望をふまえ、地域防災に資する取組みを行う。(関西支部)

## 6. 管理組合の「マネジメント」サポート機能の強化、IT活用・DX化の推進

- ① 脱ハンコ政策におけるデジタル改革関連法案並びにITを活用した理事会・総会の実施に関する標準管理規約の改正を受けて、適切な実施に向けた周知活動を行う。(法制委員会)
- ② 令和2年度末に施行されたIT重説等やコロナ禍において拡大した、ITを活用した理事会・総会等について、先進事例の収集・情報共有を行う。  
(業務税制委員会)
- ③ 調査、研究等の充実、多様な人材確保のための施策推進
  - 1) 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」を実施する。(業務・税制委員会、産業政策委員会)
  - 2) 現場を支える多様な人材を確保するため、「マンション管理業 高齢者活躍に向けたガイドライン」について、会員への周知を行うとともに、東京しごと財団、ハローワーク等機関と協働し、求職者に対しマンション管理業への入職を推進するための活動を行い、その好事例の水平展開を図る。  
(産業政策委員会)
  - 3) 現場を支える多様な人材を確保するため、東京しごと財団やハローワーク等の関係機関と協働し、マンション管理業求職者向けの講習会・セミナー等に関わり、面接会等の情報提供を行う。また「外国人材」に関して、コロナ禍による影響を踏まえつつ「ビルクリーニング職種」による技能実習生を受入れている会員社へのヒアリングを行うなど、外国人材の受入れに関する体制整備、管理組合の受入れに対する意識の醸成が図れるよう継続して検討していく。(産業政策委員会)

- 4) 「マンション管理トレンド調査」等にて雇用状況についてのデータ収集を行い、高齢者等の雇用に関する追跡調査を継続して実施する。  
(産業政策委員会)
- 5) 管理組合の「マネジメント力」向上に資するために有意な、判例・検索システムの拡充と啓発を継続する。(産業政策委員会)
- ④ 1. ③－6)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等、維持・管理の情報を確認する手法などについて、マンション維持修繕技術者の活用を視野に入れ具体的な検討に着手する。(技術委員会 再掲)
- ⑤ 災害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する。  
(危機管理委員会 再掲)
- ⑥ 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・利用促進を図る。(業務・税制委員会)
- ⑦ 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う。(技術委員会、業務・税制委員会)
- ⑧ 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。(苦情解決委員会)
- ⑨ マンション管理適正化法に定める指定法人として、「苦情解決事例」の協会HP、会員向け「マンション判例・相談事例検索システム」に掲載及び研修会を通じた事例の周知を行い、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に資する。(苦情解決委員会)
- ⑩ 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る会員の現場従事者等相談者の満足度向上に資する。(苦情解決委員会)
- ⑪ 相談員体制に関し、令和3年度より本部集約し、電話回線のIP電話化も含め、新体制での稼働とする。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する。  
(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を募集・顕彰する「マンション・バリューアップ・ワード」を継続展開し、優良事例の更なる蓄積を進める。(広報委員会)
- ② 協会保有の各般のデータ、管理の適正評価に係る進捗状況等の業界の動向、マンションの資産価値・居住価値の向上に資する具体の取組事例等を広く発信すべく、各種メディアの活用策を検討し露出拡大を図る。(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賛助会員加入の案内を行い、同会員数の増加が図られるよう取組みを継続する。(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、継続して実施する。

# ミッションⅡ 「業界従業者の処遇の改善・社会的地位の確立」に向けた施策

## 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 適正評価制度において維持管理に関する評価を担う者としてマンション維持修繕技術者を位置付けたことから、評価する項目について資格者としての専門性を生かした評価手法及び内容を具体的に検討し、あわせて認定講習を実施するための検討を行い、遅くとも年明けには実施する。(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」の活用方法についての検討を継続し行うとともに、管理の等級評価において、低評価となったマンションの評価向上ツールの1つとして活用できるよう一部見直しを検討する。  
(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・利用促進を図る。(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を適正に実施する。
- 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、「管理業務主任者資格登録に係る登録実務講習」を適正に実施する。
- ⑤ マンション管理適正化法に定める登録講習機関として、「管理業務主任者証の交付に係る講習」を適正に実施するとともに、Web化(eラーニングシステム)実施に向けて準備をする。
- ⑥ 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である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を適正に実施する。(教育研修委員会)
- ⑦ マンション維持修繕技術者試験を適正に実施する。  
(マンション維持修繕技術者資格認定事業委員会)
- ⑧ マンション管理実務体験研修「エレベータ設備編」を実施する。アンケート結果から参加者の要望に合わせ、プログラムの一部見直しを行う。  
(教育研修委員会)
- ⑨ 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」を更に充実させる。(教育研修委員会)
- ⑩ 業務品質維持向上に向けた多様な人材の確保のための施策推進
  - 1) 「マンション管理業 高齢者活躍に向けたガイドライン」について、会員への周知を行うとともに、東京しごと財団、ハローワーク等機関と協働し、求職者に対しマンション管理業への入職を推進するための活動を行い、その好事例の水平展開を図る。(産業政策委員会)(ミッションI6. ③-2)再掲)
  - 2) 東京しごと財団やハローワーク等の関係機関と協働し、マンション管理業求職者向けの講習会・セミナー等に関わり、面接会等の情報提供を行う。また外国人材に関して、コロナ禍による影響を踏まえつつ「ビルクリーニング職種」による技能実習生を受入れている会員社へのヒアリングを行うなど、外国人材の受入れに関する体制整備、管理組合の受入れに対する意識の醸成を図れるよう継続して検討していく。(産業政策委員会)(ミッションI6. ③-3)再掲)

- ⑪ 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アジアでのマンション管理海外研修の開催を継続し、現地のマンション管理事情視察・考察の過程を通じて、同業他社社員との交流による相互啓発、情報交換、問題意識の共有、また、業界従業者としての連帯感醸成の場とすることで、参加者の職務意欲の向上を図る。(運営委員会)
- ⑫ 業界のイノベーション・課題解決に繋げる機会の創出、管理の適正評価の社会的浸透を図る場とするなど、時宜にかなったイベントコンセプト、プログラムを策定し、業界イベントを継続展開する。(広報委員会)
- ⑬ 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、併せて、参加者の職務意欲向上に資するため、米国（または豪州）に海外視察団を派遣する。(運営委員会)

## 2. IT活用・DX化の推進

- ① 脱ハンコ政策におけるデジタル一括法の施行並びにITを活用した理事会・総会の実施に関する標準管理規約の改正を受け、適正実施に向けた周知活動を行う。(法制委員会)(ミッションI 6. ①) 再掲)
- ② 令和2年度末に施行されたIT重説等やコロナ禍において拡大したITを活用した理事会・総会のほか、業界における先進事例を収集・情報共有を行い、会員の業務効率化及び業界全体のDXの推進を図る。(業務・税制委員会)(ミッションI 6. ②) 再掲)
- ③ コンプライアンスに関する研修を実施する。なお、その方法としてeラーニングによる実施を検討する。(ミッションI 2. ①-4) 再掲)
- ④ 管理組合の利便性向上のため、保証受諾証明書をオンラインで交付する新たな仕組みを始動させ、保証受諾証明書をオンライン上で交付した場合には「保証受諾証明書受領書」を不要とする。(保証機構執行委員会)(ミッションI 2. ⑤) 再掲)
- ⑤ 会員各社におけるDXに関する取組について、ヒアリング等による調査を行い、取り組み事例等については取りまとめ情報提供を行う。また、調査時に管理業務の現場で活用が期待される既存の協会刊行物等について把握し、その電子書籍化に向けた検討を行う。(産業政策委員会)

- ⑥ マンション管理適正化法に定める登録講習機関として、「管理業務主任者証の交付に係る講習」を適正に実施するとともに、Web化（eラーニングシステム）の実施に向けて準備をする。（ミッションII 1. ⑤再掲）

### 3. 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、正確な状況を把握し、対応策の検討を行う。

また必要に応じ、関係団体と協働して関係当局等への働きかけを行う。

- 1) 国土交通省への要望提出

- 2) 法改正に基づく「マンション管理適正化推進計画」への反映

（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う。

（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し、マンション管理のあり方について検討を行う。

（業務・税制委員会、法制委員会）

- ④ 令和3年に改定増版する予定の「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、会員等に対する研修会等を通じて適正化法への理解促進を図る。（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う。

（ミッションI 1. ①再掲）