

令和3年度事業報告

コロナ禍2年目となる令和3年度、感染拡大の波は地球上の各地で数次にわたり押し寄せ、これに応じ社会経済も回復と減速を同期繰り返した。東京オリンピック・パラリンピックは1年遅れで幸いに大きな混乱なく開催することが出来たが、国内における3回のワクチン接種も収束には依然至らず、ウクライナ侵攻、原油をはじめとする各般の物価高、緊張が高まる東アジア情勢など不安定な国内外の政治・経済への懸念、台風・地震、恒常化する自然災害やCO₂排出・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4年目の当年度、マンション管理適正評価制度の実現とマンション現場におけるIT活用・DX推進を2大柱とした各事業を強力に推進してきた。

マンション管理適正評価制度は、国の管理計画認定制度の認定基準とガイドラインの内容を組み込み、認定手続き支援サービスとの連携による管理組合からの両制度の同時申請、審査結果のワンストップ取得を可能とする仕組みが実現、ともに令和4年4月始動の運びとなった。

マンション管理適正評価制度は、各マンションがマンション毎に協会の定める基準に即した管理状態の評価を自らが行い、情報公開していくことで管理の質の見える化を行い、もって管理・運営・居住価値・資産価値の維持向上を図っていくことを目的としている。

IT活用・DX推進については、改正マンション管理適正化法と改正マンション標準管理規約によってIT重説、IT総会・理事会の実施が可能となり、一部のマンションでハイブリッド型のIT理事会などが導入されつつある。マンション現場のIT活用・DX推進は、管理組合にとって子育て世代の参加機会の増大や、高齢化等による役員の担い手不足・負担軽減などに大きく寄与するばかりでなく、マンション管理業全体の生産性向上や人材不足対策等にも資するものである。

今後は、IT総会開催に際するインフラ整備の負担、通信障害への対応、規約改正の手続きなど管理組合の課題に管理会社としてどう取り組んでいくかという管理委託契約上の諸問題にも対処していかなければならない。

協会はこのほか、保証機構受諾証明発行のオンライン化、管理業務主任者証交付講習のWeb化、適正評価の審査補助を担う管理業務主任者等に対するeラーニング講習、マンションにおける認知症高齢者に対応するためのケーススタディの作成、「マンションイノベーションフォーラム」のハイブリッド型開催、など多岐にわたる事業を展開してきた。その詳細は、以下の通りである。

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

マンション管理適正評価制度を令和4年4月1日、始動させた。
同制度は協会が業界 11 団体を主導し取りまとめた「管理の適切性が市場で評価される仕組み」と「情報開示」の必要性を提案した報告書を基としたもの。

改正マンション管理適正化法に規定された管理計画認定制度との連携も実現させた。

① 国・地方公共団体との連携

マンション適正評価制度の評価基準に管理計画認定制度の認定基準、ガイドラインの内容を組み込み、認定手続き支援サービスとの連携による管理組合の両制度の同時申請、審査結果の同時取得を可能とするシステム構築を実現させた。

今後の地方公共団体の認定事務の軽減に資するものと期待。

また、政令指定都市をはじめとする多数の地方公共団体に対して、協会制度を説明するとともに、地方公共団体の管理適正化推進計画策定に関する各般の検討会に参画し、意見具申を行った。

② 他団体との連携

不動産流通ポータルサイトの運営事業者と連携方策についての検討を行い、当協会評価情報を同サイトに表示するための詳細な協議を進めた。

また不動産流通団体との連携のもと国土交通省に働きかけ、標準管理委託契約書別表5の改訂を実現させ、中古マンション売買時の重要事項説明における記載事項に「管理状態の評価」項目が追加される成果を得た。

③ 制度構築に関連した取組

- 1) HP 専用サイトの開設による広報活動を展開するとともに、本部支部で会員向け勉強会を適時に開催し、会員間の情報共有・意識共有を図った。
- 2) マンション管理適正評価制度の運営上必要となる評価登録補助者（管理業務主任者・マンション管理士）の評価・登録業務事務に関わる役割及び業務規程を明確化し、認定講習システム（e ラーニングシステム）を令和4年2月より開始、3月末現在約5,400名受講の成果を得た。
- 3) 国の認定基準及びガイドラインに応じて評価基準の見直しを行い、評価者向けの詳細な評価・登録業務マニュアルを2月に策定し、専用サイトに掲載した。

- 4) 現状の保険事故発生状況の調査、分析を継続して行った。
- 5) 管理状態の評価に応じた管理組合加入損害保険引受条件の設定等について、大手損害保険会社と継続して協議・検討を行った。
- 6) 損害保険料割引検討のための、配管類の修繕及び配管清掃の実施状況の調査を行った。
- 7) 高経年マンション等、現状のままでは低評価が想定されるマンションに対して、本制度の登録を条件として、暫定長期修繕計画書策定及び未収金対策に要した費用の一部を支援する制度を構築し、適正評価の活用促進と評価結果の向上を促す施策の準備を進めた。
- 8) 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修繕工事項目を5項目に絞った暫定版長期修繕計画書(案)の様式を作成した。
- 9) 共用部分リフォームや専有部分リフォーム時の融資、修繕積立金の運用の際に優遇が受けられるための検討に着手した。
- 10) 評価結果登録情報の真正性を確保する方策として、登録情報に関する通報制度を構築するとともに、制度運営事務局においても一定数を抽出したモニタリングを実施する方針を決定した。
- 11) 本制度運営のための諸規程を整備、従前の特別委員会である管理評価検討委員会を改組した常設の管理適正評価運営委員会を設置するとともに、合わせて事務局体制の強化を図った。
(管理評価検討委員会、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は実施しなかった。
(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、対象社に対して提出された報告書の内容確認及び指導を行った。(コンプライアンス指導委員会)

- 3) 書面調査の一部である法定書面の確認について、実効性確保等の観点から、令和4年度より、全会員ではなく、全会員の半数程度を対象として実施することを決定した。(コンプライアンス指導委員会)
- 4) 立入調査において使用するコンプライアンス体制等整備状況評価基準及び書面調査において提出を求めているコンプライアンス体制等整備状況調査票について表現の適正化等を図るため、同じく書面調査において提出を求めている適正化法遵守状況調査票について管理業務主任者の押印規制の廃止を踏まえ、それぞれ所要の改正を行った。(コンプライアンス指導委員会)
- 5) 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しなかった。
(各支部)
- 6) コンプライアンスに関するeラーニング研修の実施に向けてテキストの作成等を行い、令和4年度に実施することとした。
(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、3件の指示処分、4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。(保証機構執行委員会)

(正会員)

新規入会5社、資格承継0社、退会5社、期末会員数355社

(保証機構会員)

新規入会3社、資格承継0社、退会6社、期末会員数299社

④ 管理費等保証制度の着実な運用

令和3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	291社
担保提供による受諾	1社
受諾拒否	0社
更新申込なし	5社

(保証受諾状況／令和4年3月31日現在届出済分)

管理組合数	98, 946組合
管理戸数	6, 257, 704戸
保証基金	1, 873百万円
保証受諾額	171, 394百万円
保証倍率	91.5倍

- 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
保証受諾システム稼働させ、保証委託契約受諾の確認をオンラインで行った場合には保証受諾証明書受領書を不要とした。(保証機構執行委員会)

3. 建物の高経年化に配慮した安全・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)を会員専用ホームページに掲載し日常業務への展開のために会員に周知した。(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修繕工事項目を5項目に絞った暫定版長期修繕計画書(案)の様式を作成した。
(上記1. ③-8)再掲。管理評価検討委員会設備・建築分科会、技術委員会)
- ③ 上記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は適正評価制度の申請時に維持・管理情報として登録を行い、情報の蓄積を図ることとした。(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・融資制度を周知した。(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作成した。(業務・税制委員会)

4. 居住者の高齢化等に配慮した、快適に長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長く住み続けられるための検討を以下のとおり行った。(産業政策委員会)

- ① マンション管理会社の実務に資するため、行政や医療介護、居住者等の視点から意見を徴収し、多様な視点からの解説を付したケーススタディを作成した。

- ② ケーススタディの作成過程で得られた意見を集約して、認知症研究会のワーキンググループメンバー（行政関係者や福祉関係者、管理組合団体）にて分担し日本マンション学会に論文を寄稿した。

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した。（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した。
（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）を継続した。（危機管理委員会）
 - 1) 多発する災害に関して、災害対策出動保険が活用された事例について会員へ周知し、保険の有効性を広報した。あわせて4年目の募集を行い前年度並みの加入を得た。
 - 2) 管理組合役員の損害賠償リスクに対処するマネジメント保険制度について、2年目の募集を行い前年の実績を上回る加入を得た。
- ④ 東京都豊島区との意見交換を行い、連携を図った。また、千代田区との意見交換を行い、連携の可能性を探った。（産業政策委員会・危機管理委員会）
- ⑤ 大阪市北区にて設置された「地域コミュニティ推進検討会議」に参画した。
（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った。（法制委員会）
- ② 改正適正化法の施行により可能となった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、先進事例の収集を行った。
（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) 管理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) 「マンション管理業 高齢者活躍に向けたガイドライン」に関する会員への周知は協会HPにバナーを掲載し（高齢・障害・求職者雇用支援機構HPへのリンク）閲覧できるようにした。
また、生涯現役支援窓口を開設している東京都内のハローワーク12ヶ所を訪問し、作成したガイドラインを説明し、求職者の状況等について情報交換を行った。(産業政策委員会)
 - 3) 東京しごと財団における「55歳以上の方のための就職支援講習」修了者及び東京都立城南職業能力開発センター「マンション維持管理科」入校生(修了予定者)との面談会開催を会員へ周知、3月末時点において112名の入職につながった。(産業政策委員会)
 - 4) 社員や従業員の雇用状況について「マンション管理業における雇用実態調査」として「マンション管理トレンド調査」とは別に実施、会員社限定で調査結果の一部を報告した。
調査期間:令和3年4月～7月 291社回答/355社(回答率81.9%)
(産業政策委員会)
 - 5) 「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、利用会員社数228社(内、新規申込会員社数7社、前年度比+10.7%)、アクセス数6,194件(前年度比+10.8%)、検索数35,143件(前年度比+16.4%)であった。(産業政策委員会)
- ④ 上記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は適正評価制度の申請時に維持・管理情報として登録を行い、情報の蓄積を図ることとした。(技術委員会)
- ⑤ 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した。
(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・利用促進を図った。(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った。(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を行い、マンション管理の現場の環境づくりに努めた。なお、当期における苦情解決受理案件はなかった。(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努めた。(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を行うとともに、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努めた。(苦情解決委員会)
- ⑪ 相談員体制に関し、新体制として令和3年度より電話相談を本部集約するとともに、支部に直接来訪する方への対応は、関西支部において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2021」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424件)
(広報委員会)
- ② 「マンション・バリューアップ・アワード2021」において各賞を受賞した取組事例を協会ホームページに設けた特設サイトで公開し、建物の適切な維持・管理による資産性の向上、管理会社・管理組合相互のマネジメント力による居住性の向上に向けた取り組みを広く発信するとともに、本年度は新たに、各賞受賞者の横顔や思いを綴った電子ブック『マンションと生きる』を制作し、同じく特設サイトで公開した。(広報委員会)

- ③ これまで首都圏の会場を利用し定員制で開催していた業界イベント「マンション イノベーション フォーラム」(ミッションⅡ 1. ⑫に別掲)について、より多くの方々に参加機会を提供するための新たな取り組みとして、会場での開催と同時に、その模様を会社や遠方各地、在宅でも視聴参加できるようオンラインでライブ配信したほか、動画共有サービスを利用することで後日の視聴を可能とした。(広報委員会)
- ④ 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、4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 令和4年度以降に実施するマンション維持修繕技術者資格試験について、国の「管理計画認定制度」と協会の「管理適正評価制度」の問題を従来の出題範囲に加えることとした。(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」の活用方法について各社の活用状況を確認した。(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、「管理業務主任者資格登録に係る登録実務講習」を適正に実施した。
- 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」を適正に実施した。下期は、Web化(eラーニングシステム)して実施した。
- 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ベーシック研修を適正に実施した。マンション管理アドバンス研修は、新型コロナ感染拡大防止のため開催を見送った。(教育研修委員会)
- ⑦ マンション維持修繕技術者試験は、マンション適正評価管理制度の発足に伴う試験範囲の見直しを行った上で実施は見送った。
(上記①参照。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」は、新型コロナ感染拡大防止のため開催を見送った。(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、適宜発信した。(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」に関する会員への周知は協会HPにバナーを掲載し（高齢・障害・求職者雇用支援機構HPへのリンク）閲覧できるようにした。
- また、生涯現役支援窓口を開設している東京都内のハローワーク12ヶ所に訪問、作成したガイドラインの説明他、求職者の状況等について情報交換を行った。（産業政策委員会）（ミッションI 6. ③-2）再掲
- 2) 東京しごと財団における「55歳以上の方のための就職支援講習」修了者及び東京都立城南職業能力開発センター「マンション維持管理科」入校生（修了予定者）との面談会開催を会員へ周知、3月末時点において112名の入職につながった。（産業政策委員会）（ミッションI 6. 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検討したが、コロナ禍の収束が見通せないことなどから、昨年度に引続き開催を見合わせた。（運営委員会）
- ⑫ 次世代のマンション管理を考え、今後の業界の課題解決・イノベーションに繋げるための業界イベントとして、「すべての人と、暮らす・生きる・考える。」を本年度のメインテーマに「マンション イノベーション フォーラム2021」を開催した。（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ることを目的として、海外マンション管理事情視察の実施を検討したが、コロナ禍の収束が見通せないことなどから、昨年度に引続き実施を見合わせた。（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った。（法制委員会）（ミッションI 6. ①）再掲
- ② 改正適正化法の施行により可能となった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、先進事例の収集を行った。（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 e ラーニング研修の実施に向けてテキストの作成等を行い、令和 4 年度に実施することとした。
(ミッション I 2. ①-6) 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」を不要とした。
(保証機構執行委員会) (ミッション I 2. ⑤ 再掲)
- ⑤ DX の取組の現況について会員社 8 社へ対面及び Web 会議システムによるヒアリング調査等を行い、具体的な取組事例をまとめ産業政策委員会にて報告した。(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」を適正に実施した。下期は、Web 化 (e ラーニングシステム) して実施した。(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った
(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により、マンション管理のあり方について検討を行った。
(業務・税制委員会、法制委員会)
- ④ 「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」を増補改訂し発行した。(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)