

## 令和4年度事業計画

丸2年、足かけ3年となるコロナ禍は世界中で止むことなく、変異株による波状的な感染拡大が繰り返され、都度社会経済は減速した。我が国では3回目のワクチンブースター接種、ウクライナ危機や原油高、台湾への影響など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への対応、CO<sub>2</sub>排出抑制・温暖化対策としてのSDGsへの取組みなど、様々な課題が山積している。

協会は中期事業計画の4年目の昨年、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推進を中心に積極果敢に各般の事業を推進した。

マンション管理適正評価制度については、国の管理計画認定制度の認定基準とガイドラインが昨年11月に公表されたことに応じ、これを取り込み、国土交通省との連携により両制度のワンストップ申請を可能とするシステムを整えた。この申請プロセスは申請主体である管理組合の管理者等の申請手続きの簡略化、管理計画認定制度の認定主体である地方公共団体の認定事務作業の大幅な軽減を可能とするものとなる。

いよいよこの4月、国と協会の両制度が始動する。マンション管理業の社会的役割は、マンションの居住価値・資産価値の維持向上であり、両制度の普及啓発を強力に進め、不動産流通市場において管理情報の適切開示を促していくことで、管理の見える化と適正な管理が市場価値に反映されていくことの社会的認識を深めていかなければならない。

マンション管理におけるIT活用・DX推進については、国においては、一昨年のマンション管理適正化法改正によりIT重説を、そして昨年6月のマンション標準管理規約の改正によりITを活用した総会・理事会を可能とする措置を講じてきた。さらに同年12月には、マンション管理現場におけるインターネットバンキングや電子マネーなどITの積極活用が重要である旨の通知を発出した。

当協会ではこれに至るための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てきた。

IT化の推進は、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資するばかりでなく、管理組合にとっても、子育て世代や高齢者の社会参加機会の増加や負担軽減に大いに寄与していくことが期待される。

今後はモバイル環境に不慣れな高齢者にも配慮したITインフラ環境整備や規約改正手続きの推進をはじめ、業務全般のIT活用・DX推進に業界を挙げて取り組んでいかなければならない。

このため協会は、掲記2大課題を中長期に継続推進すべきものと位置づけ、あらゆる関係機関とも連携し、中期事業計画最終年度の令和4年度事業計画を以下の通り進めていく。

## ◎次期中期事業計画策定に向けた検討

令和4年度が中期事業計画2018-2022の最終年度となることを踏まえ、次期中期事業計画策定に向け掲記2大課題を基とした中長期の課題抽出を行い、論点整理等の検討を進める。(各委員会)

### ミッションI 「マンション管理業の成長発展・社会的評価の向上」に向けた施策

#### 1. マンション管理適正評価制度の的確な事業展開と周知活動の強化推進等

令和4年4月から稼働する「マンション管理適正評価制度(以下「適正評価制度」という。)」及び改正マンション管理適正化法に基づく「管理計画認定制度」の的確な事業展開と広範な普及促進を図る。

##### (1) 的確な事業展開と周知活動の強化推進

###### ① 制度の的確な運用

管理評価検討委員会から改組した「管理適正評価運営委員会」の下、登録状況の把握、申請手続き等の随時検討・改善など適正評価制度の的確な運用を継続的に行い、登録数増加の環境整備を図る。

###### ② 不動産流通市場との連携による情報開示の促進

令和3年度末に売買仲介時の重要事項調査報告書への評価結果の記載を可能とする改定を行ったことを踏まえて、不動産仲介会社が構築している物件情報ライブラリーに評価結果が表示されるよう関係団体と連携を図ることで制度の認知度を高めるとともに、各般の不動産ポータルサイトへの評価結果表示を促し、情報開示の促進を図る。

###### ③ 会員会社から管理組合への働きかけの強化促進

会員会社に対して定期的に登録状況の推移に関する情報提供を行い、「管理の見える化」「市場価値への反映」が管理組合に実感されるよう、会員会社から管理組合に対する働きかけの促進を図る。

###### ④ 地方公共団体からの求めに応じた体制整備

管理計画認定制度を策定した地方公共団体が適正評価制度を活用する場合の問い合わせに対応する体制を整備する。

## (2) 適正評価制度と管理計画認定制度の改良改善に向けた取り組み

### ① 両制度の普及に向けた取り組みの推進

両制度の定着推進のために、適正評価制度で収集する登録情報を分析し、適時適切な評価項目の検討、国土交通省への提案等の基礎資料とする。

1) 修繕積立金ガイドラインで設定された単価の適切性等に関する分析と提案

2) 5年程度を目安とした評価項目及び登録情報検討のための情報の蓄積

(例：大規模修繕工事や給排水管一括工事等の修繕履歴、省エネ対応、居住者サービス、認知症対応等)

② 協会独自の保険事故発生状況の調査、分析を行うとともに、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、可能な限り順次商品化を働きかける。

③ 中古物件購入時や専有部分リフォーム時の融資条件の優遇措置の創設について国土交通省に要望するとともに、その他金融機関に対しても同種の優遇措置の創設について働きかける。

④ シンクタンク及び学術研究機関と連携し、管理の適正性が市場価値に反映されることの実証研究を秘密保持を前提として進める。

(管理適正評価運営委員会)

## 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。

なお、今年度から、書面調査の一部である法定書面の確認については、実効性確保等の観点から、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。(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) eラーニングによるコンプライアンスに関する研修を実施する。

(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 保証受諾証明システムの改良  
令和3年度に導入したオンラインによる保証受諾証明システムについて、保証機構会員から寄せられた要望内容を踏まえ、システムの使い易さを向上させる。(保証機構執行委員会)
- ⑥ 書類の提出方法に電子データの導入を検討  
入会、保証委託契約締結等の申込書類の提出方法として、電子データの導入について検討する。(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 継続して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、更に日常業務に展開されるよう会員の意見を反映して内容を更新する。  
(技術委員会)
- ② 適正評価制度のなお一層の普及の観点から、長期修繕計画書の作成が進まない管理組合のために、協会にて検討を行った「暫定版長期修繕計画」を策定・周知し、その作成に対する取組みを支援する。  
また、暫定版長期修繕計画を作成した管理組合が、給排水管の一括更新工事等を行うことを視野に、金融機関からの借り入れの際に金利の優遇を受けるため「長期修繕計画作成ガイドライン」に準拠した長期修繕計画を作成し、それに沿った計画修繕工事を実施するための道筋を示す。  
(管理適正評価運営委員会、技術委員会)

- ③ I. 1. (2) ①1)にて示された修繕積立金の単価の適切性等に関する調査・分析を行う。(管理適正評価運営委員会、技術委員会)
- ④ I. 1. (2) ②に示された保険事故発生状況の調査・分析を行う。  
(管理適正評価運営委員会、技術委員会)
- ⑤ マンション管理適正評価制度にて一定の評価を受けたマンションに対し、共用部分のリフォームや修繕積立金の運用の際に金融面での優遇が受けられるよう関係機関への働きかけを行うための検討を行う。  
(管理適正評価運営委員会、技術委員会)
- ⑥ 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。(管理適正評価運営委員会、技術委員会)
- ⑦ 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ケーススタディをとりまとめ、出版化に向けた検討を行う。また、とりまとめた成果については、会員各社及び管理組合に広く情報提供するためWeb上での説明会や動画の配信などを行う。  
(産業政策委員会・認知症研究会)

#### **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 IT重説等の法制化やコロナ禍において拡大した、ITを活用した取組み等について、各社の管理事務に関するデジタル化進捗状況の情報収集・共有を行い、標準管理委託契約書改定の課題を整理する。（業務・税制委員会）
- ② 上記事例を踏まえてITを活用した理事会・総会の実施に関する業務を標準管理委託契約書に規定すべく、国土交通省に標準管理委託契約書の改定を働きかける。（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（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）を継続する。（産業政策委員会）
  - 3) 「マンション管理業における雇用実態調査」にて雇用状況についてのデータ収集を行い、社員や従業員の雇用に関する調査を継続して実施する。（産業政策委員会）
  - 4) 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 I. 1. (2) ②に示された保険事故発生状況の調査・分析を行う。（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・見直しに努め、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資する。(苦情解決委員会)
- ⑪ 相談員体制に関し、令和3年度に行った本部集約化に伴い、毎週水曜日の1名体制を2名体制に変更(月～金すべて2名体制)し、相談件数に応じた体制強化を図る。(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・アワード」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、マンションの資産価値・居住価値の向上に資するバリューアップ事例、マンション管理適正評価制度への登録促進に向けた諸情報等を広範に発信するとともに、各種メディア活用策の検討を継続する。  
(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 マンション維持修繕技術者資格試験について、所管する分科会・委員会の議論を経て、従来の出題範囲に加え、資格者の担う役割や位置づけを考慮し以下の内容を付加することの検討を進める。(技術委員会)
  - 1) 国の「管理計画認定制度」と協会の「マンション管理適正評価制度」について、その理解を確認するための内容を付加する。
  - 2) 経常的な修繕工事の出来高確認など、担当する管理業務主任者や管理員では対応が困難な、技術面での確認を要する事項について、その項目を抽出する。
  - 3) 省エネ対策等、今後積極的な取組が想定される事項についての検討に着手する。(I. 1. (2) ①2) 一部再掲)
- 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」の活用実態を把握し、今後の活用方法についての検討を継続して行う。(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・見直しに努め、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とともに、受験申込みのWeb化に向けた準備を進める。

- 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」を適正に実施するとともに、Web化（eラーニングシステム）実施に向けた準備を進める。
- 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eラーニングシステムにより適正に実施する。
- 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 登録実務講習、ベーシック研修のテキストである「管理業務主任者の知識」の査閲を適時に行い、より実務書に近づける。（教育研修委員会）
- ⑧ マンション維持修繕技術者試験を適正に実施する。  
また、出題範囲を「マンション管理適正評価の理解」まで広げ、従前担っている役割はもとより、新しく加わる（仮称）維持修繕評価者にふさわしい資格試験を目指す。（マンション維持修繕技術者資格認定事業委員会）
- ⑨ 「マンション管理実務体験研修 管理員業務」、「マンション管理実務体験研修 エレベーター設備編」 東京・大阪で年2回開催を目標に企画する。（教育研修委員会）
- ⑩ 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）
- ⑪ 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  
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、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（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）を継続する。（産業政策委員会）（（ミッションI6. ③-2）再掲）
- ⑫ 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マンション管理海外研修を開催し、アジア地域のマンション管理事情視察・考察の過程を通じて、同業他社職員との交流、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し、参加者の職務意欲の向上を図る。（催行の適否については各般の状況を踏まえ判断する。）（運営委員会）
- ⑬ 時宜にかなったイベントコンセプト、テーマ選定のもと、業界のイノベーション・課題解決への道を探る機会創出の場として、業界イベントの展開を継続する。（広報委員会）

- ⑭ 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、豪州に海外視察団を派遣する。（催行の適否については各般の状況を踏まえ判断する。）（運営委員会）

## 2. IT活用・DX化の推進

- ① IT重説等の法制化やコロナ禍において拡大した、ITを活用した取組み等について、各社の管理事務に関するデジタル化進捗状況の情報収集・共有を行い、標準管理委託契約書改定の課題を整理する。（業務税制委員会）  
（ミッションI 6. ①再掲）
- ② 上記事例を踏まえてITを活用した理事会・総会の実施に関する業務を標準管理委託契約書に規定すべく、国土交通省に標準管理委託契約書の改定を働きかける。（業務税制委員会）（ミッションI 6. ②再掲）
- ③ eラーニングによるコンプライアンスに関する研修を実施する。  
（コンプライアンス指導委員会）（ミッションI 2. ①-4）再掲）
- ④ 保証受諾証明システムの改良  
令和3年度に導入したオンラインによる保証受諾証明システムについて、保証機構会員から寄せられた要望内容を踏まえ、システムの使い易さを向上させる。（保証機構執行委員会）（ミッションI 2. ⑤ 再掲）
- ⑤ 書類の提出方法に電子データの導入を検討  
入会、保証委託契約締結等の申込書類の提出方法として、電子データの導入について検討する。（保証機構執行委員会）（ミッションI 2. ⑥ 再掲）
- ⑥ 会員各社におけるDXに関する取組について、継続して調査を実施し、あわせて業務・税制委員会のもとに設置される小委員会と情報を共有しながら、時宜に応じて会員社へ情報発信する。（産業政策委員会）
- ⑦ 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とともに、受験申込みのWeb化に向けて準備をする。  
（ミッションII 1. ③再掲）
- ⑧ 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。（ミッションII 1. ④再掲）

- ⑨ 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eラーニングシステムで適正に実施する。  
(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。  
検討に際しては、過年度より蓄積する同データ及び適正評価制度によって収集する登録情報等を含めた総合的な分析を進めることとし、必要に応じ外部調査専門機関との連携をも視野に置き、国土交通省への要望等に際するマンション管理の基礎データのアーカイブ化を目指す。  
(管理適正評価運営委員会、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)
- 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)
- ④ 令和3年度に改定増版した「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。(業務・税制委員会)