

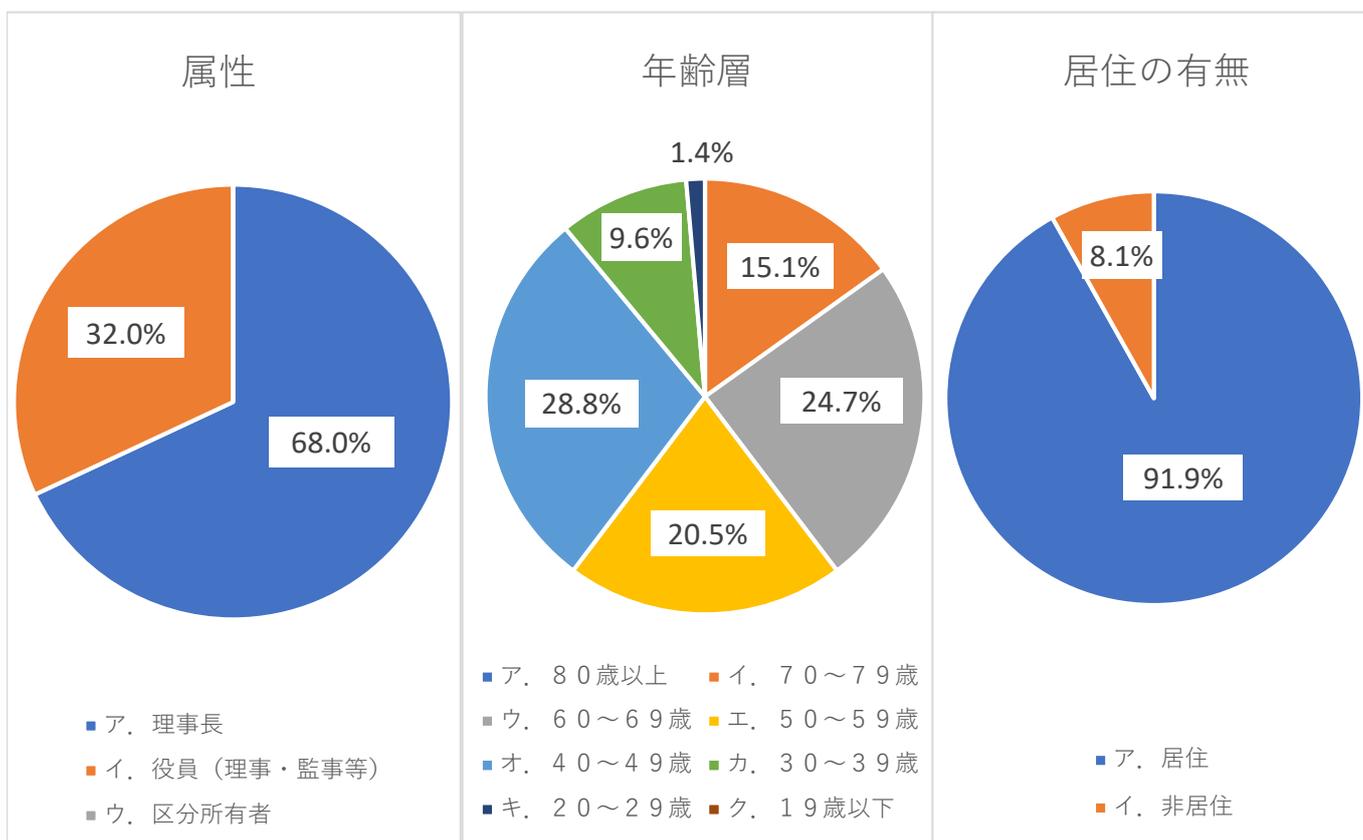
○集計概要（IT管理事務報告 <説明の相手方向け>）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30	
(2) アンケート対象	IT管理事務報告を受けた説明の相手方	
(3) 回答数	管理事務報告（管理者等）	回答数 47件（68名）/49件（95.9%）
	電磁的交付	回答数 27件（27名）/29件（93.1%）

質問項目の概要	
<①属性等>	・理解度、聞き取りやすさ
・属性・年齢層	・表情やしぐさの確認のしやすさ
・居住の有無	・質問のしやすさ
<②備状況>	・対面との理解度の比較
・利用環境（端末・回線）	・疲労感
<③実施状況>	・機器のトラブルの有無
・説明を受ける手段	<④IT管理事務報告に対する評価等>
・主任者証の確認状況	・今後の利用意向

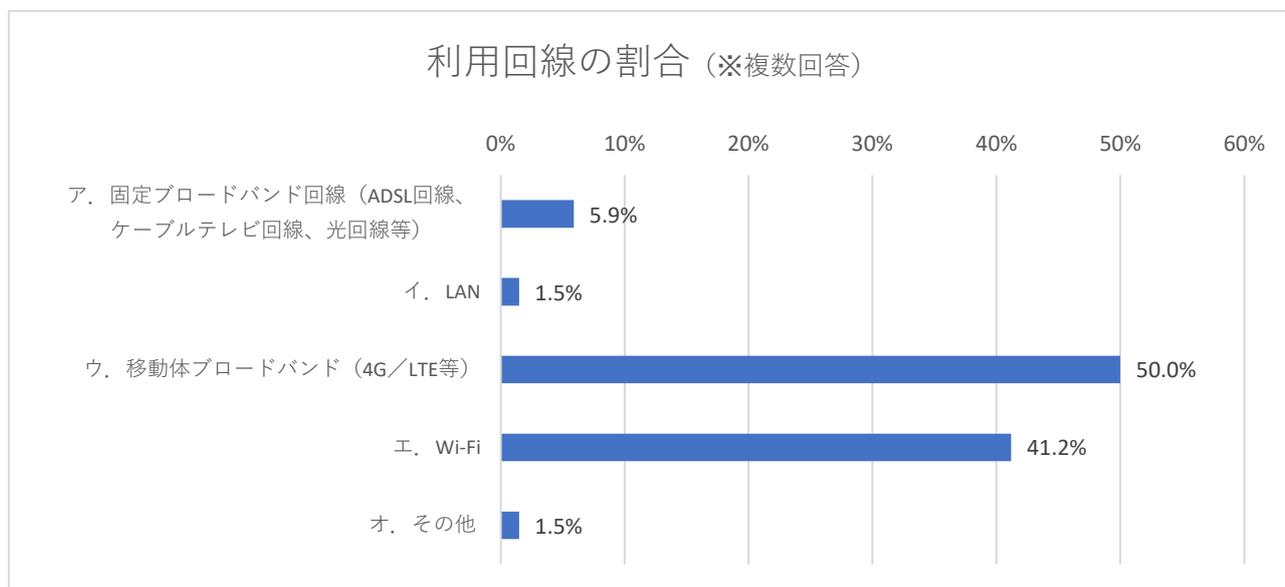
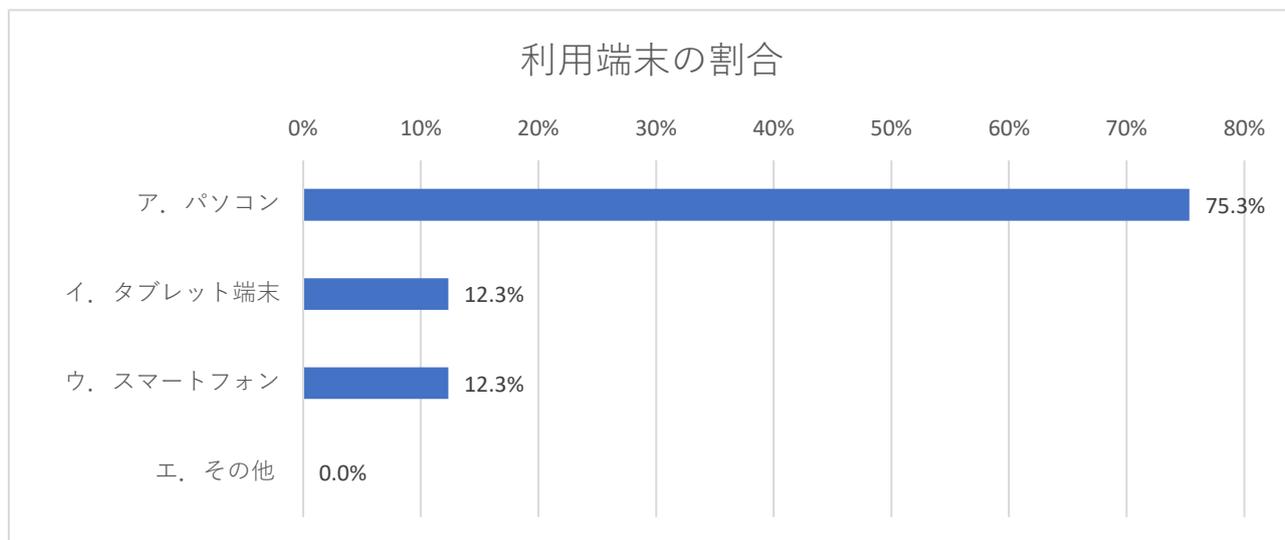
①属性等（属性・年齢層・居住の有無）

・説明の相手方の属性は、理事長が約7割（68.0%）。役員が約3割（32.0%）。
 ・年齢層は、40代が、3割（28.8%）を占め、次いで、60代、50代、70代がそれぞれ約1割～2割（24.7%、20.5%、15.1%）。
 ・居住の有無は、約9割（91.9%）が居住、約1割（8.1%）が非居住。



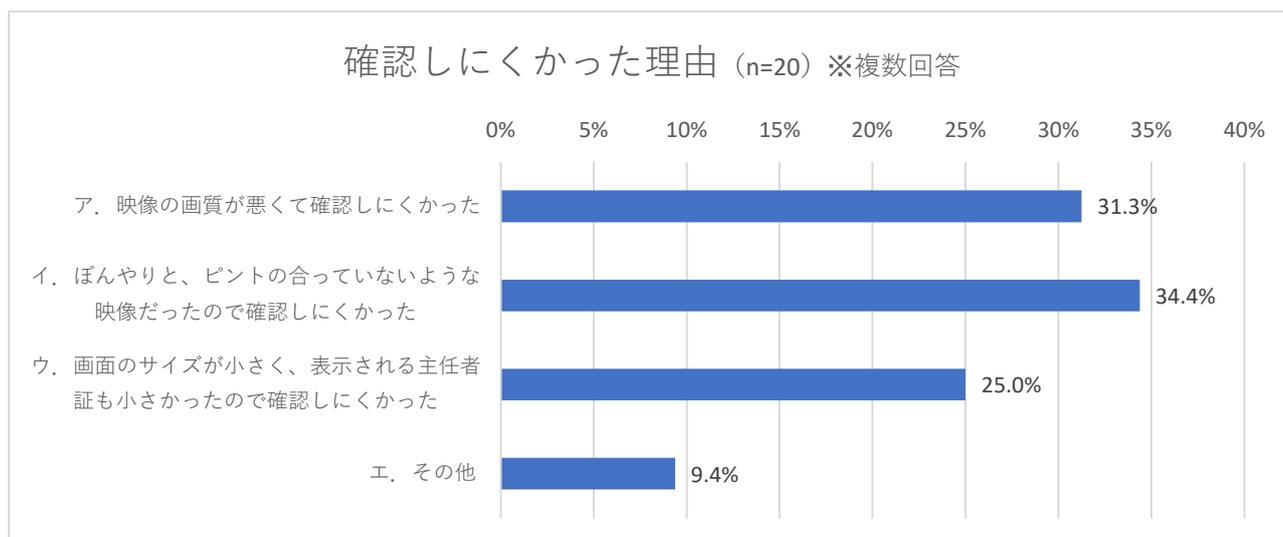
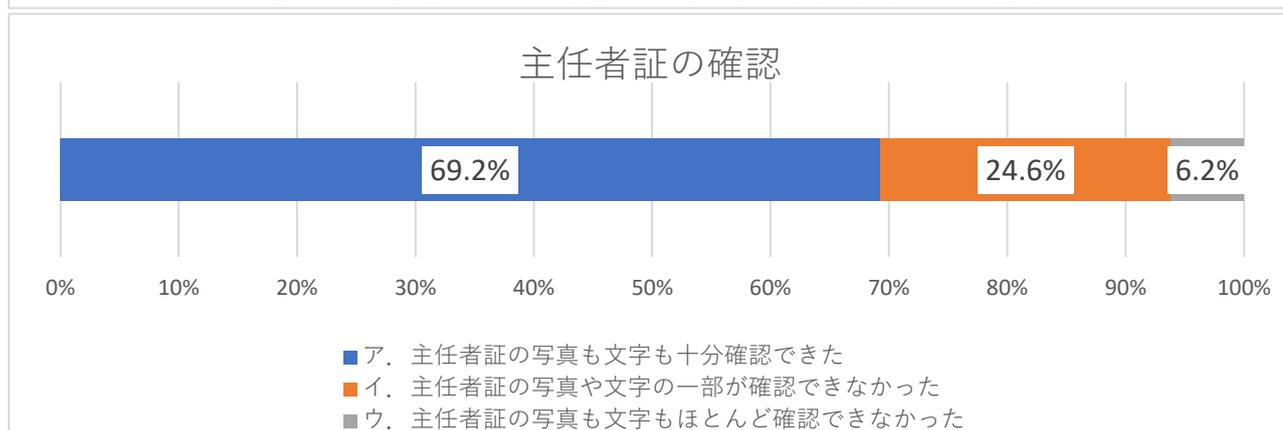
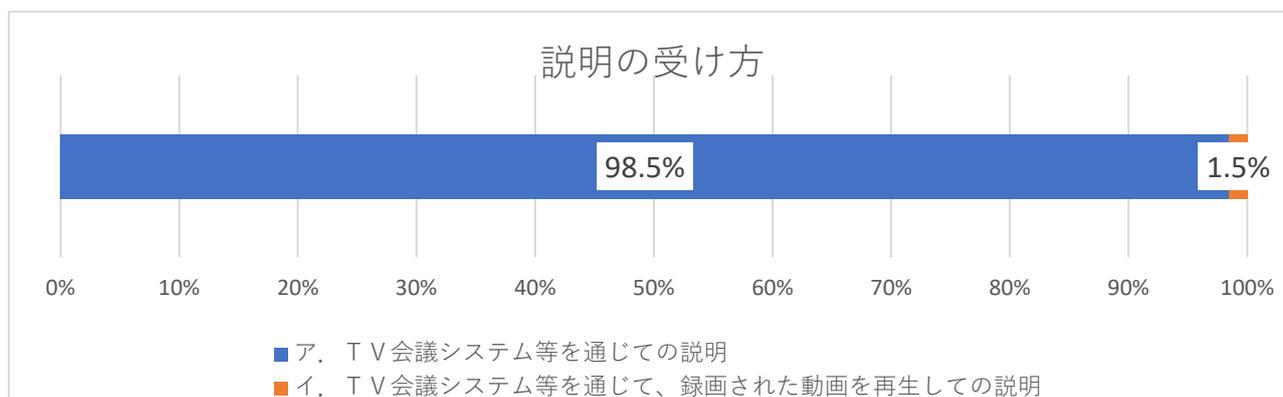
②準備状況（利用環境（端末・回線））

- ・説明の相手方が利用した端末としては、パソコンが約8割（75.3%）と最も多く、次いで、タブレット端末、スマートフォンが、それぞれ約1割（12.3%、12.3%）と続いた。
- ・利用した回線は、携帯電話の回線、Wi-Fiなどのモバイル用の回線が約9割（91.2%）を占め、固定回線（ブロードバンド回線、LAN）は約1割（7.4%）。



③-1 実施状況（説明を受ける手段、主任者証の確認状況）

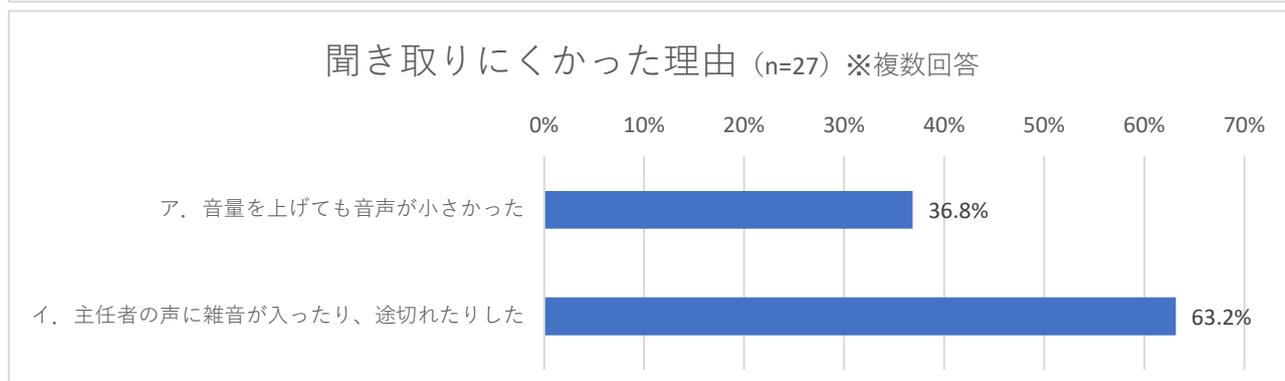
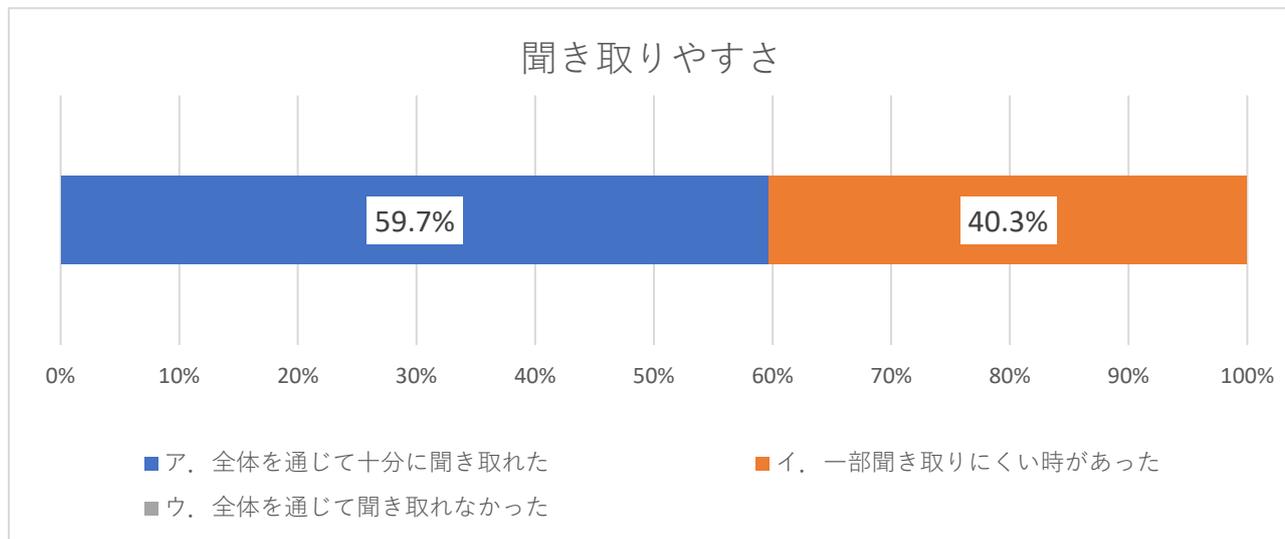
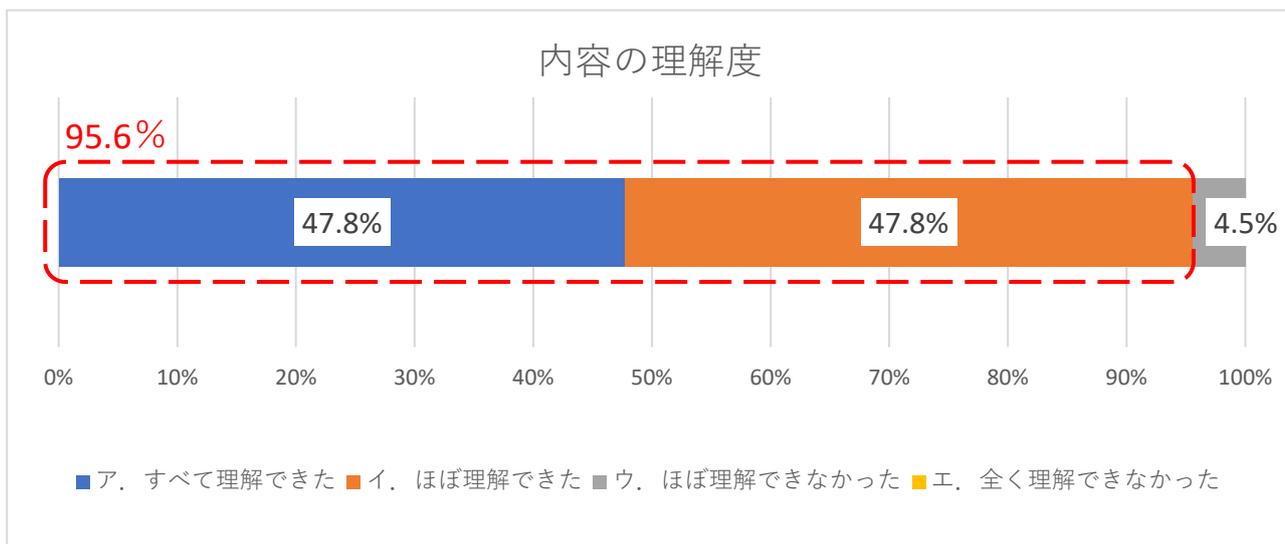
- ・説明の受け方としては、大多数（98.5%）が、「TV会議システム等を通じてリアルタイムに説明を受けた」と回答。
- ・主任者証の確認については、約7割（69.2%）が、「十分確認できた」と回答し、約3割（30.8%）が、「一部又はほとんど確認できなかった」と回答。
- ・確認しにくかった理由としては、「映像のピントが合わなかった」とする回答が、約3割（34.4%）を占め、次いで、「映像の画質が悪かった」「画面サイズが小さく、主任者証も小さかった」とする回答が続いた。



その他	・モニターが小さいのと、正面から見られなかったため確認しにくかった
	・電波不良

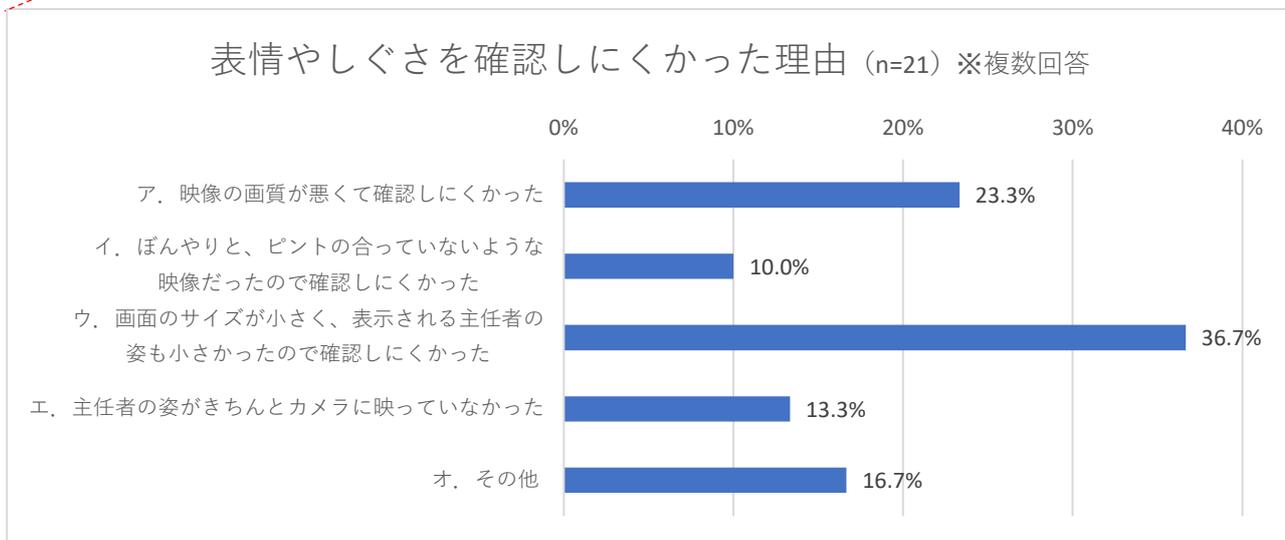
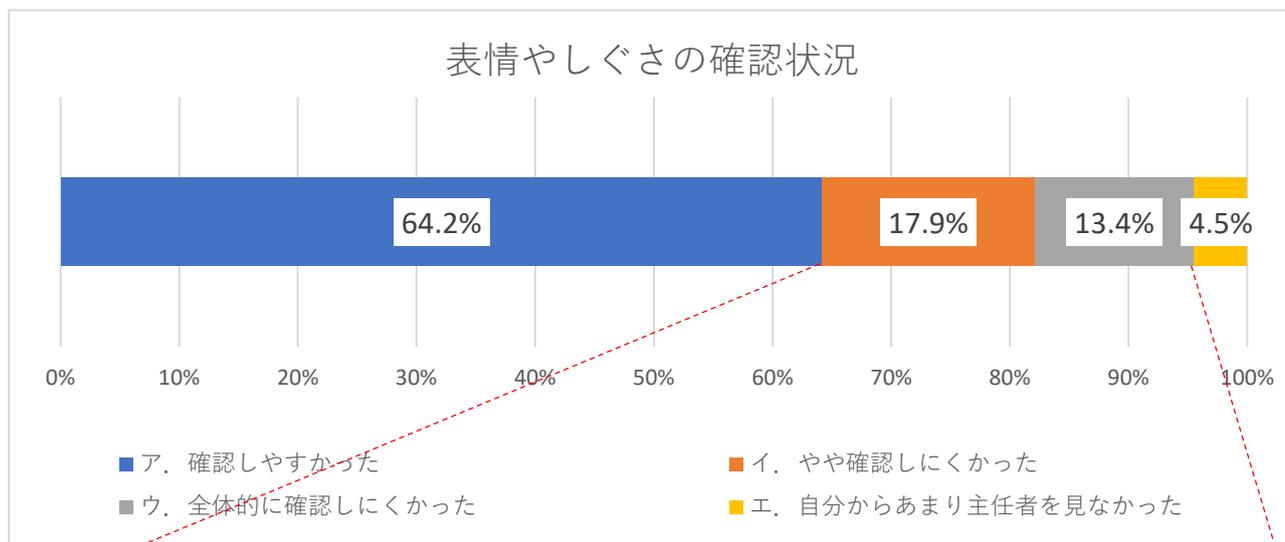
③-2 実施状況（理解度・聞き取りやすさ）

- ・説明内容の理解度については、大多数（95.6%）が、「理解できた」と回答。「全く理解できなかった」という回答はなかった。
- ・聞き取りやすさについては、約6割（59.7%）が、「十分に聞き取れた」と回答するが、「一部聞き取りにくい時があった」とする回答も約4割（40.3%）あった。
- ・聞き取りにくかった理由としては、約6割（63.2%）が、「主任者の声に雑音が入ったり、途切れたりした」と回答し、約4割（36.8%）が、「音量を上げてても音声小さかった」とする回答。



③-3 実施状況（表情やしぐさの確認のしやすさ・質問のしやすさ）

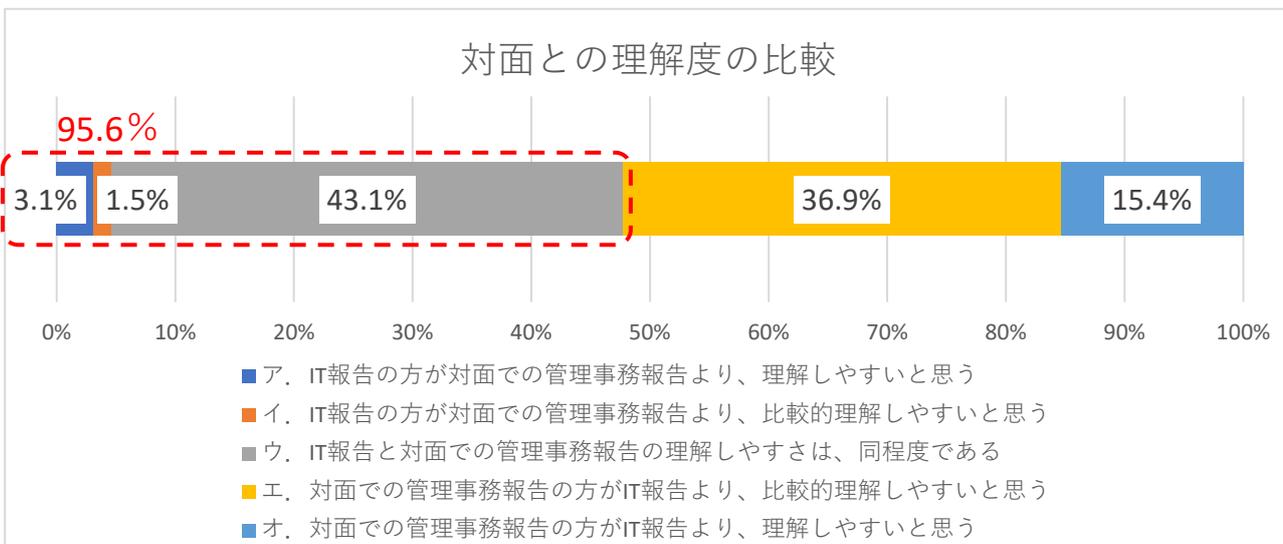
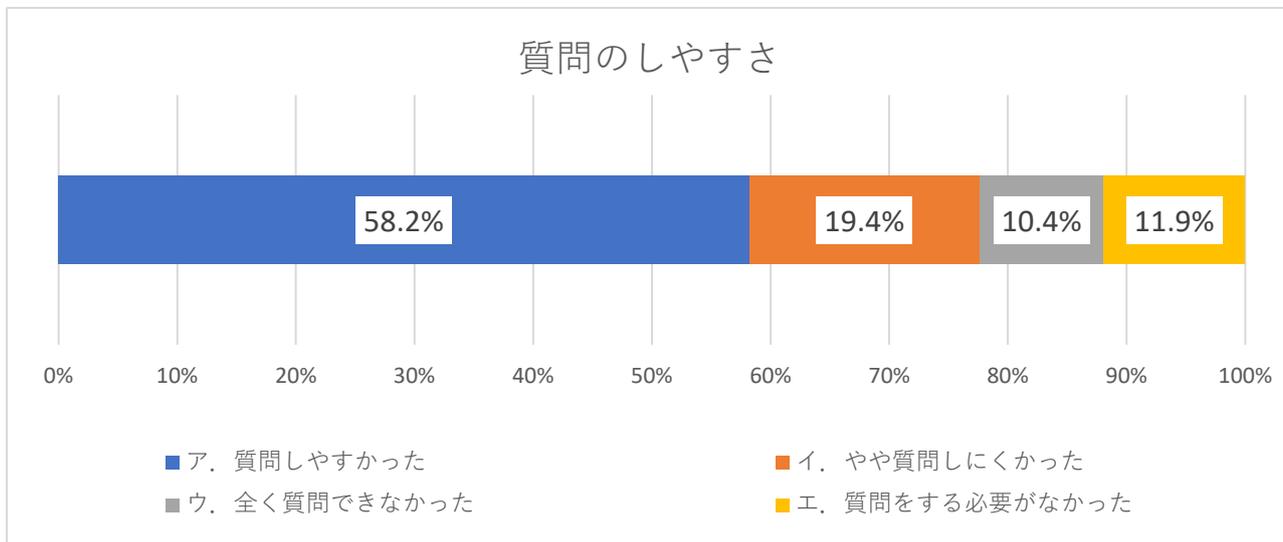
- ・主任者の表情やしぐさの確認しやすさについては、約6割（64.2%）が「確認しやすかった」とするが、「確認しにくかった」とする回答も約3割（31.3%）あった。
- ・確認しにくかった理由として、「画面サイズ」や「映像の画質」と回答する他、「主任者側の映り方（ピントがあていない・書類が映っていた等）」を挙げる回答があった。



その他	・説明中は書類が画面に映っていたため
	・画面に資料が映っていたため、表情等主任者が画面に出ていると思わなかった
	・画質が荒いから
	・電波不良

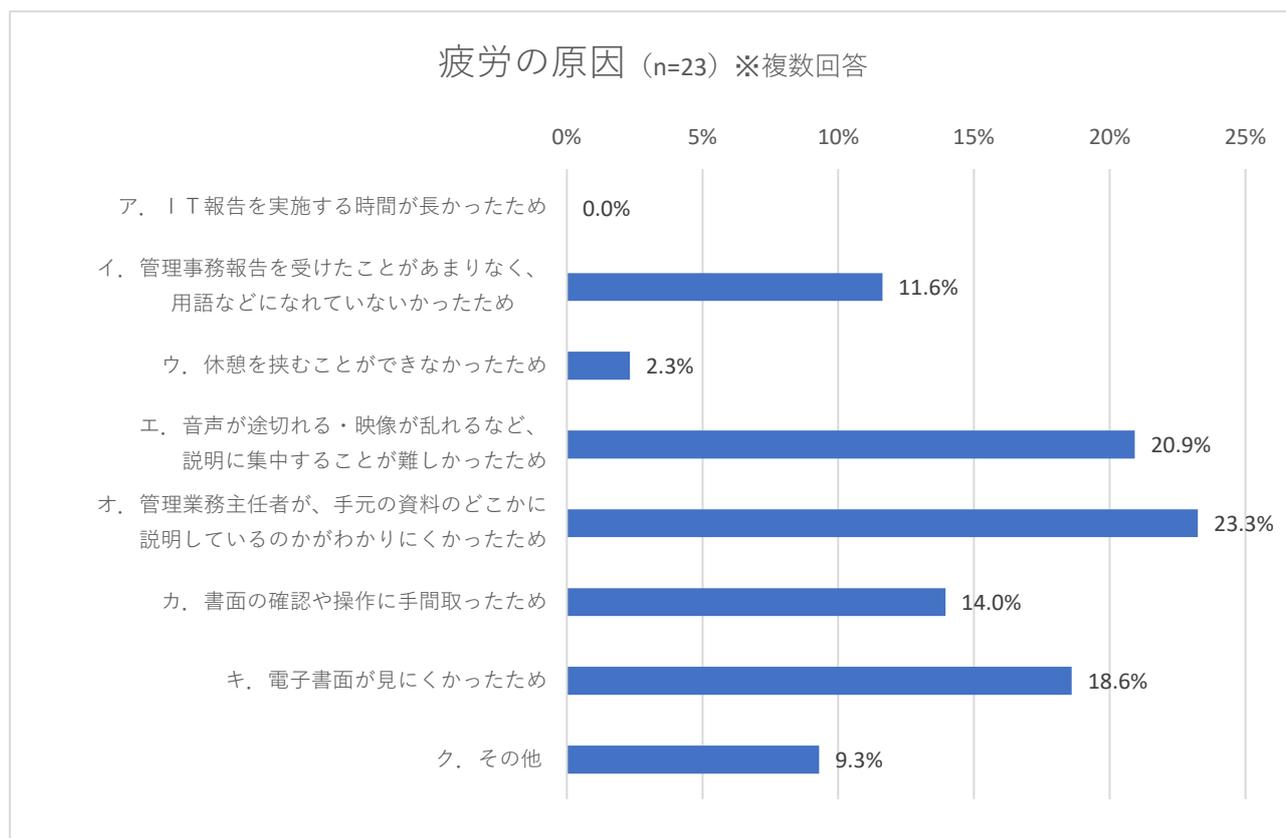
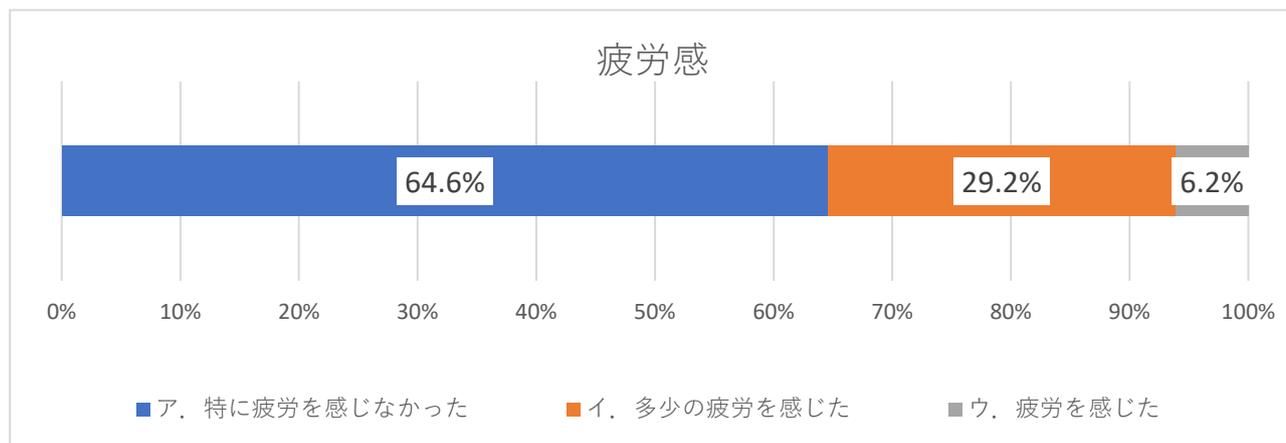
③-4 実施状況（質問のしやすさ・対面との理解度の比較）

・質問のしやすさとしては、約6割（58.2%）が「質問しやすかった」と回答。
 （質問する必要がなかったとする回答（全体の11.9%）を除いた回答者の約6割（66.1%））
 ・対面と比較した説明内容の理解度については、約5割（47.7%）が、「IT報告の方が理解しやすい」
 または、「同程度である」と回答し、約5割（52.3%）が、「対面の方が理解しやすい」とする回答であった。



③-5 実施状況（疲労感）

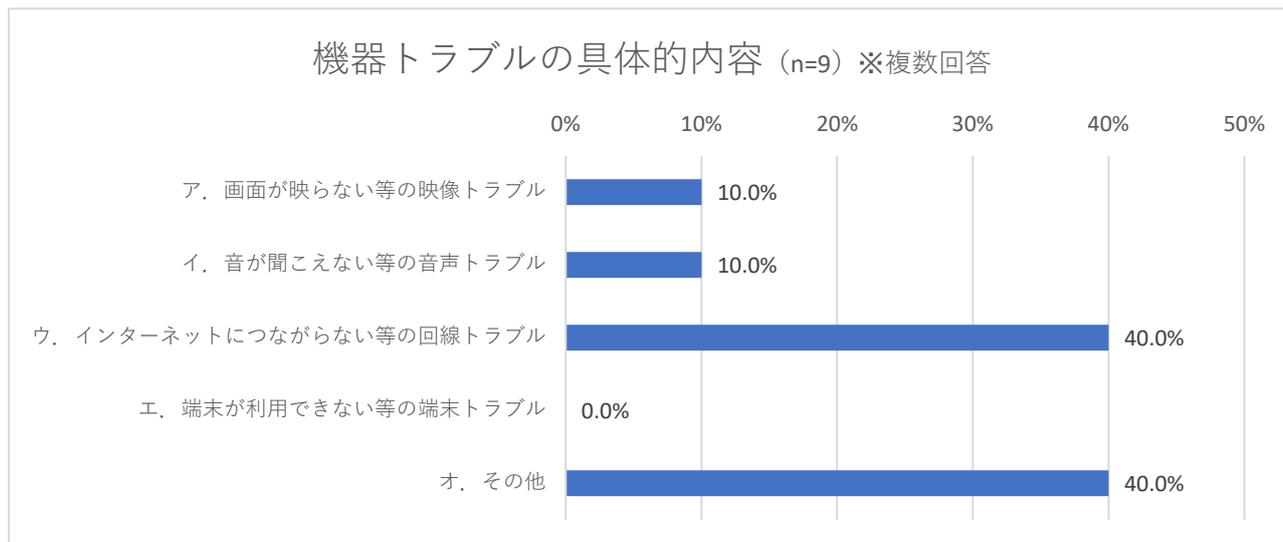
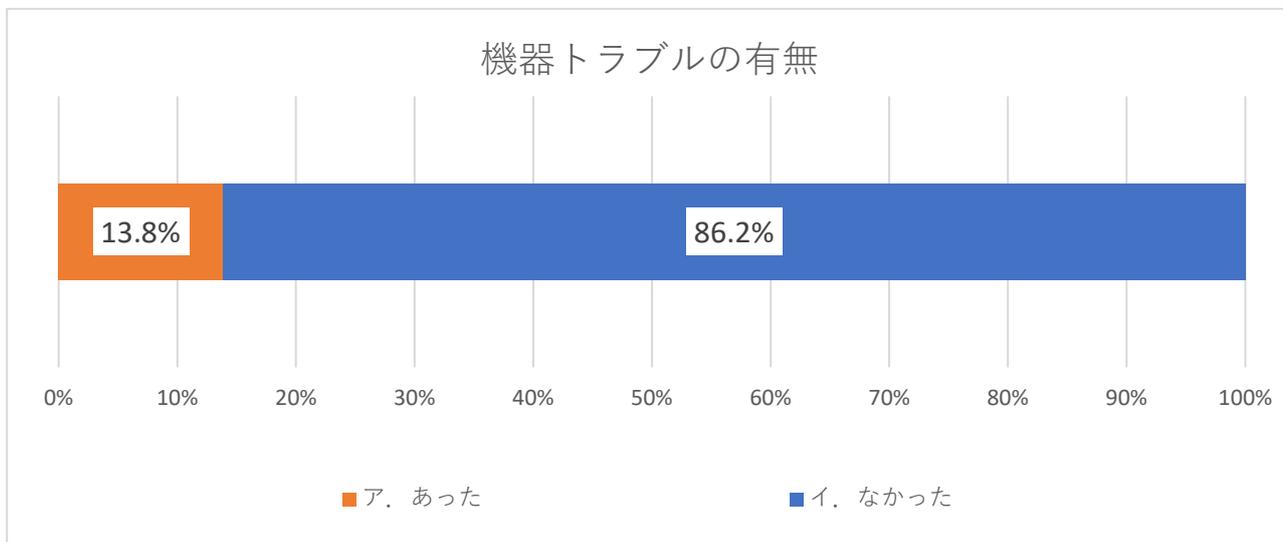
- ・疲労感については、約6割（64.6%）が「特に疲労を感じなかった」と回答し、約4割（35.4%）が、「疲労を感じた」と回答。
- ・疲労の原因については、「手元資料のどこを説明しているかわかりにくい点」、「音声の途切れや映像の乱れで集中できなかった点」、「電子書面がみにくかった点」等が挙げられた。



その他	・一方的な説明に終わった感じ。
	・音質が聞き取りにくい。
	・ページの確認ができない。
	・個人的に慣れていないため。

③-6 実施状況（機器のトラブルの有無）

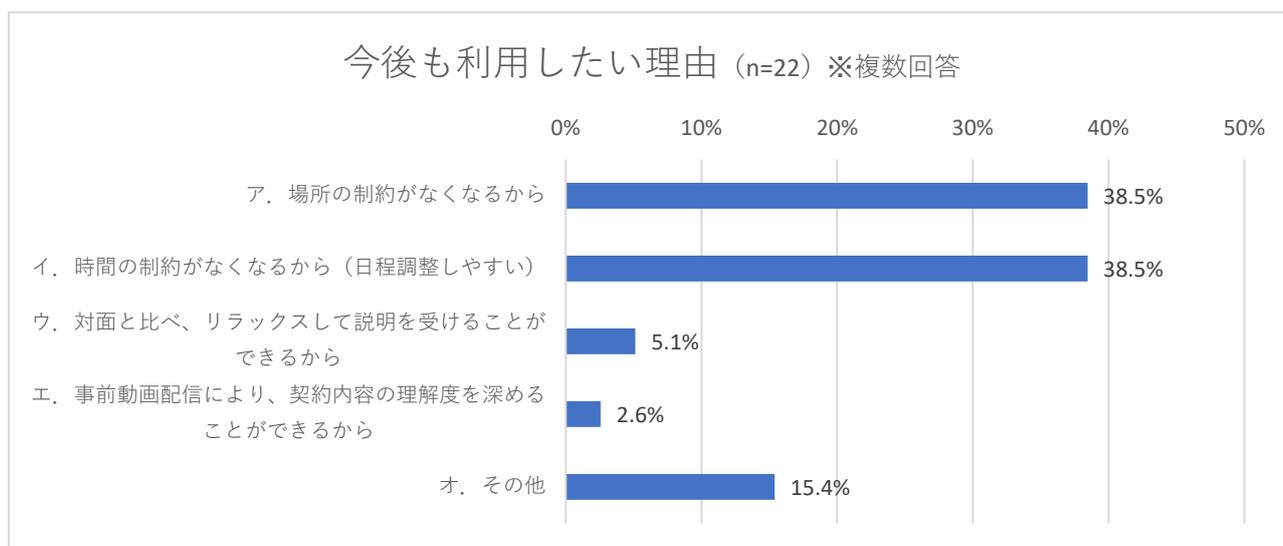
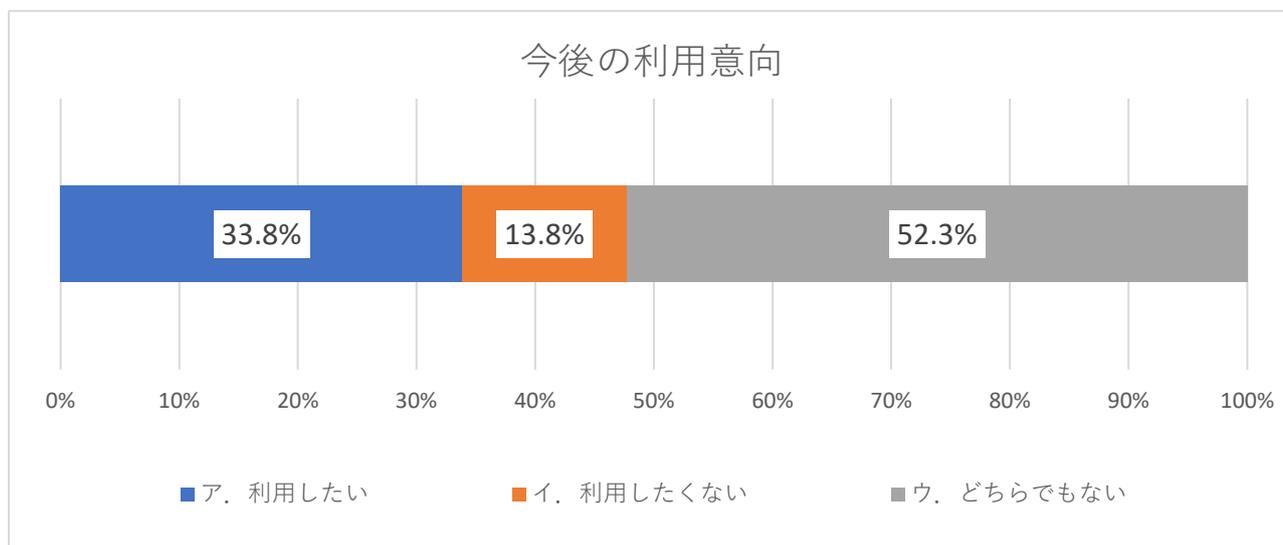
・機器のトラブルは、約9割（86.2%）が「なかった」と回答し、約1割（13.8%）が、「あった」と回答。
 ・トラブルの内容としては、4割（40.0%）が、「回線系のトラブル」と最も多く、その他、「音声・映像トラブル」等が挙げられた。



その他	・雑音
	・電子サイン時にエラーが出た

④-1 IT管理事務報告に対する評価等（今後の利用意向）

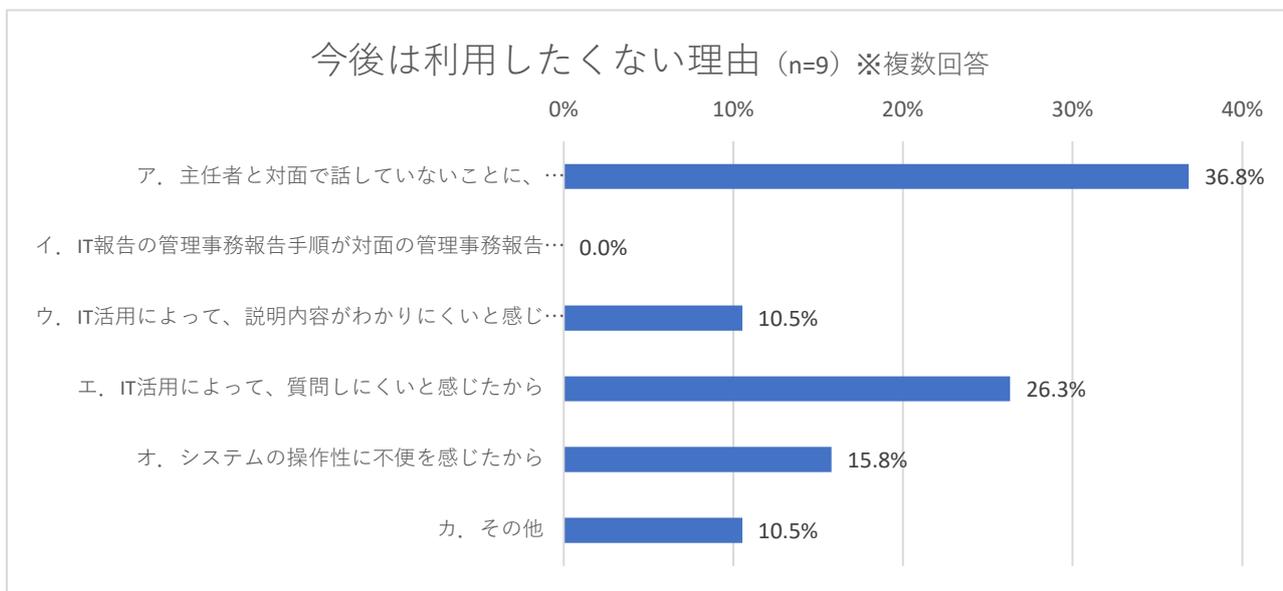
- ・今後の利用意向については、約5割（52.3%）が、「どちらでもない」と回答し、約3割（33.8%）が、「利用したい」と回答。「利用したくない」とする回答は、約1割（13.8%）であった。
- ・今後利用したいとする理由としては、主に、「場所の制約がなくなる点」「時間の制約がなくなる（日程調整しやすい）点」が挙げられた。



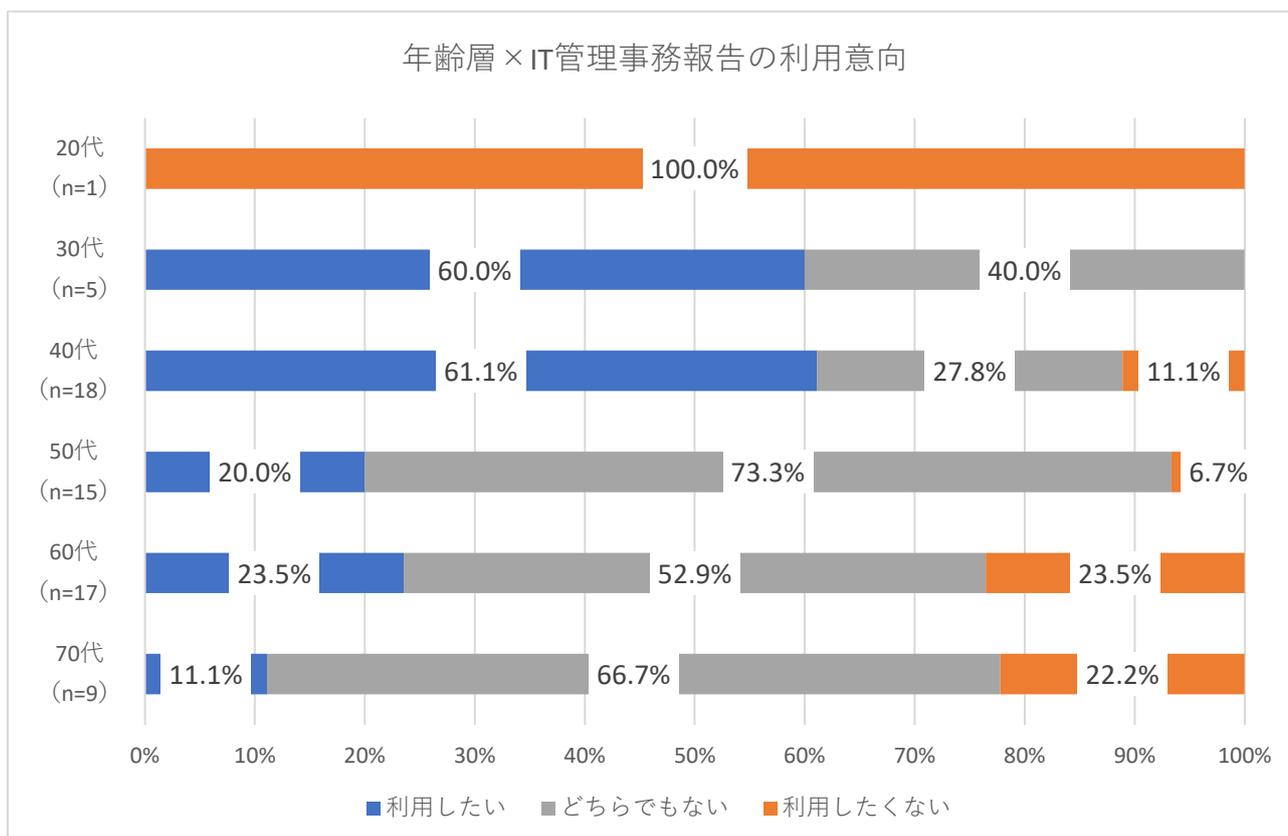
その他	・主任者は現場にいる上で、工事担当者などの話がTV会議でできるなら助かる。TV会議にすることで費用が下がるなら利用したい。
	・コスト
	・不便さはなく、不動産賃貸では今後このような仕組みが導入されると聞いており、世間の流れ的にもよいと思う。
	・仕事で慣れているので。
	・特に違和感を感じないので。ただ、電波が安定しないことがあるので、改善が必要だと思う。

④-2 IT管理事務報告に対する評価等（今後の利用意向）

- ・利用したくない理由としては、約4割（36.8%）が、「主任者と対面で話していないことに、不安を感じる点」を挙げ、次いで、「質問しにくい点」「システムの操作性が不便な点」等が挙げられた。
- ・説明の相手方の年齢層別に、IT管理事務報告の今後の利用意向を比較すると、「利用したい」という回答が、30代、40代では、約6割（60.0%、61.1%）を占めたが、50代、60代、70代では、1割～2割程度（20.0%、23.5%、11.1%）にとどまった。



その他	・距離感を感じて、気軽に相談できなくなりそう
	・一方的な感じを受ける



その他（自由記載）	
1	非常に良かったと思う。紙での管理は保管場所等で大変苦勞するのと過去を調査する際に稼働がかかるので、このような形を推進していただけるのはありがたい。
2	相手が確認できているかどうか分かりづらい。
3	プロジェクターや大型モニターなどTV会議専用の設備はあった方が良いと感じた。 TV会議によって効率化が図れてコストダウンにつながるならメリットを感じる。 (それがなければ来てもらいたい) 普段は話ができない第三者（専門家）などの話が聞けるのであればメリットを感じる。
4	やはり人対人がいい。
5	会議を録画された場合、プライバシー的に不安
6	文字が細かく読み取れなかった。
7	ITでも対面でも、どちらでも問題はない。 但し、こちらの機器が限定されたり、別途用意が必要だとITは困難だと思われる。
8	特に問題は無いと思う。 何回か面談にて説明を受けているからと思う。
9	電子画面上では書面を読みにくい。電子画面を使うのであれば、パワポのような構成の方がよいと思った。 また、文章を読んでいる間に次のページに切り替わるなど、自分のペースで確認できなかった。
10	TV会議は経験がありませんでしたが、ストレスなく説明を聞いた。 主任者証は確認しづらいですが、番号など読めないことはない。
11	私は、問題ありませんでしたが、人によっては（高齢者など）苦手な方もいると思った。 今回は1対1でしたが、1対多が大半で、大勢で1つの画面を見る際、モニターの大きさに課題はあるが、その方がよいと思う。
12	初めてのことなので、有用性は理解できたが、すべてITになることについて少し抵抗を感じた。
13	質問にもオンタイムでストレスなく答えており、特に問題は感じなかった。 ぜひ導入していただきたい。
14	担当者の負担軽減・業務効率化に伴って管理委託費の低減につながると思う。
15	画面上の資料を拡大できるので、見えにくい、やりにくいことはない。 対面とあまり変わらず、抵抗なく聞くことができた。 資料のどこを読んでいるのかが分かりにくいことがあるので、各項目の番号を活用するとよりよくなると思った。途中、資料に○をつけたり、線を引いて強調したのはわかりやすかった。
16	2ヶ月に1回理事会を行なっているが、その中で数回はITを活用したもので行ってみても良いかと思う。コミュニケーションが取れていないと難しいと感じた。

○集計概要（IT管理事務報告〈管理業務主任者向け〉）

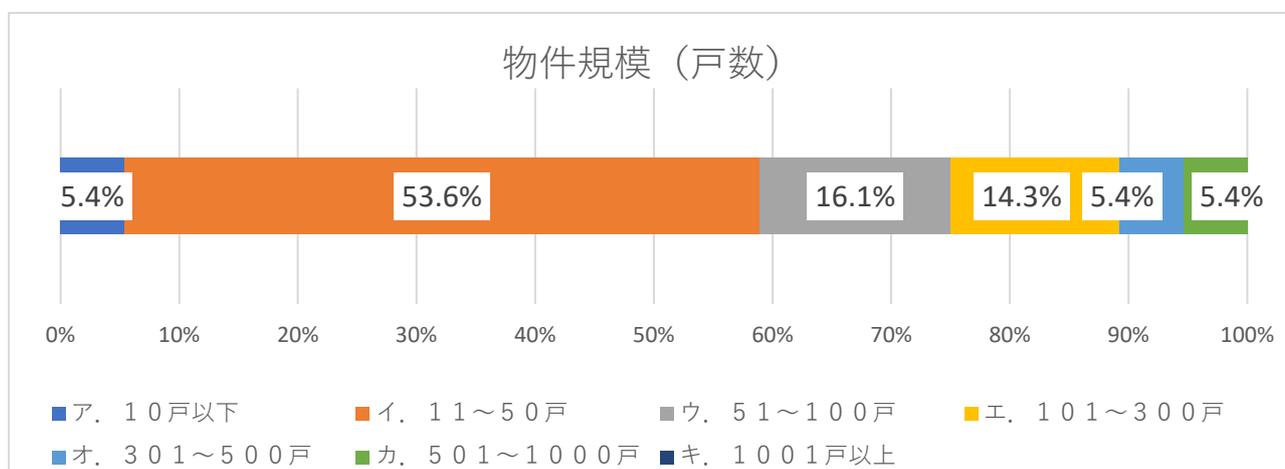
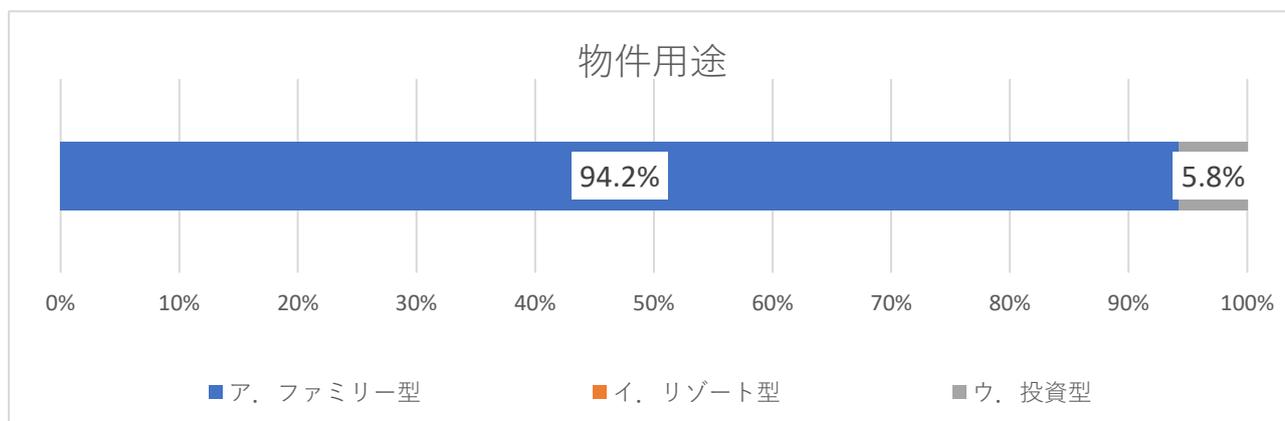
(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	IT管理事務報告を実施した管理業務主任者
(3) 回答数	IT管理事務報告 回答数 48件/49件（回答率97.9%）
	電磁的交付 回答数 27件/29件（回答率93.1%）

質問項目の概要	
<①物件概要>	・理解状況の確認の有無
・用途・戸数・築年数	・相手方の声の聞き取りやすさ
<②準備状況>	・説明のしやすさ
・利用環境（端末・ソフトウェア・回線）	・対面との比較
<③実施状況>	・機器のトラブルの有無
・説明時間	<④IT重説に対する評価等>
・表情等の確認のしやすさ	・今後の利用意向

①-1 物件概要（用途・戸数・築年数）

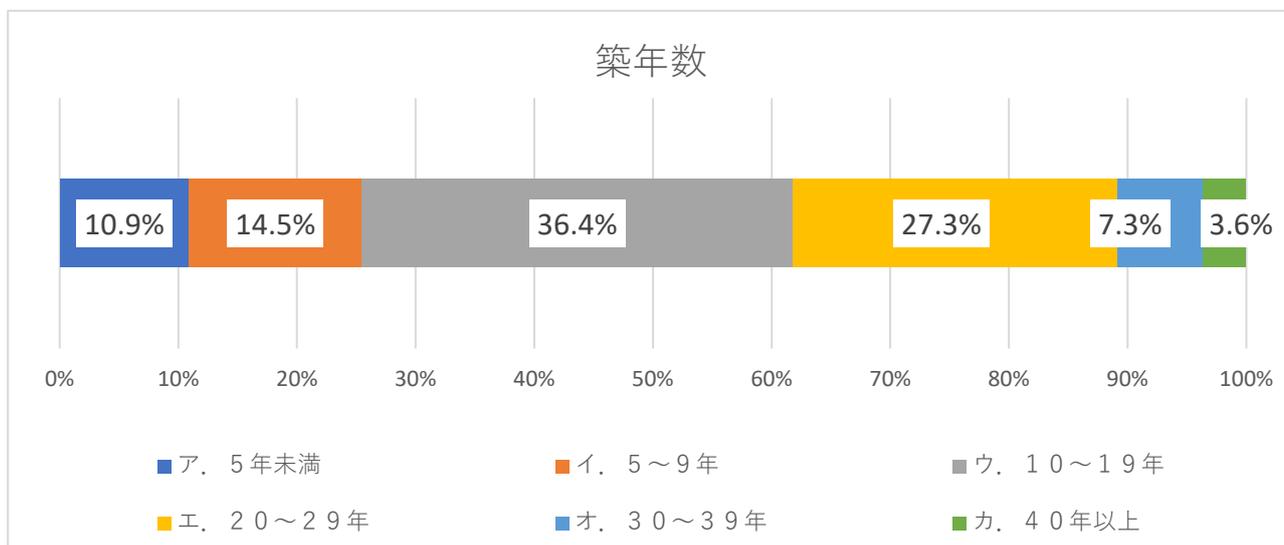
・物件用途は、ファミリー型が約9割（94.2%）を占める。投資型が、ごく少数（5.8%）。

・物件規模は、11～50戸が約半数（53.6%）を占め、次いで51～100戸（16.1%）、101～300戸（14.3%）、10戸以下、301戸～500戸、501～1000戸（5.4%）と続いた。



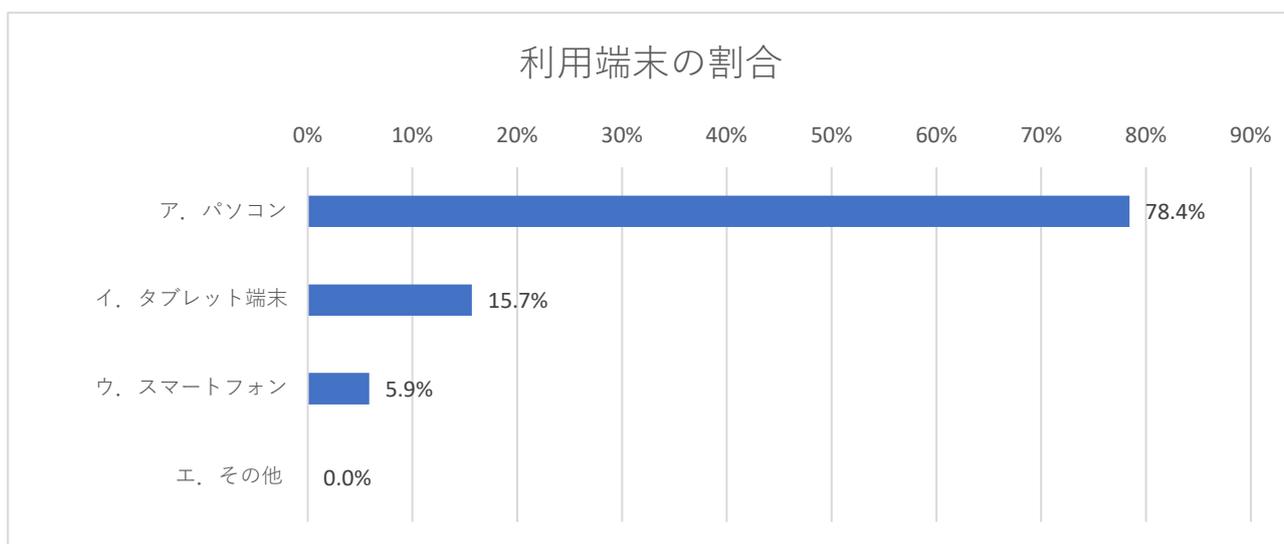
①-2 物件概要（用途・戸数・築年数）

・築年数は、10～19年が約3割（36.4%）と最も多く、次いで20～29年（27.3%）、5年～9年（14.5%）、5年未満（10.9%）、30～39年（7.3%）、40年以上（3.6%）が続いた。



②-1 準備状況（利用環境（端末））

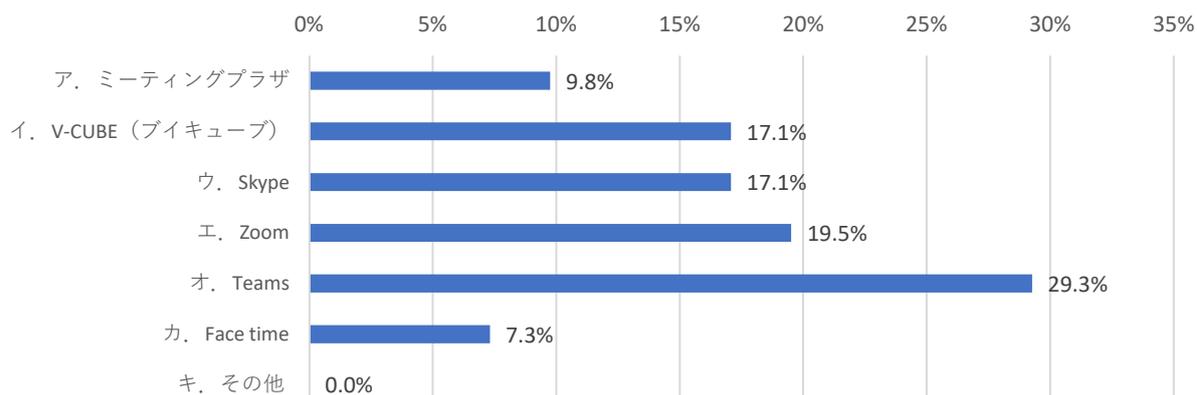
・利用した端末で最も多いのは、パソコンであり、約8割（78.4%）を占め、次いで、タブレット端末、スマートフォンが続いた。



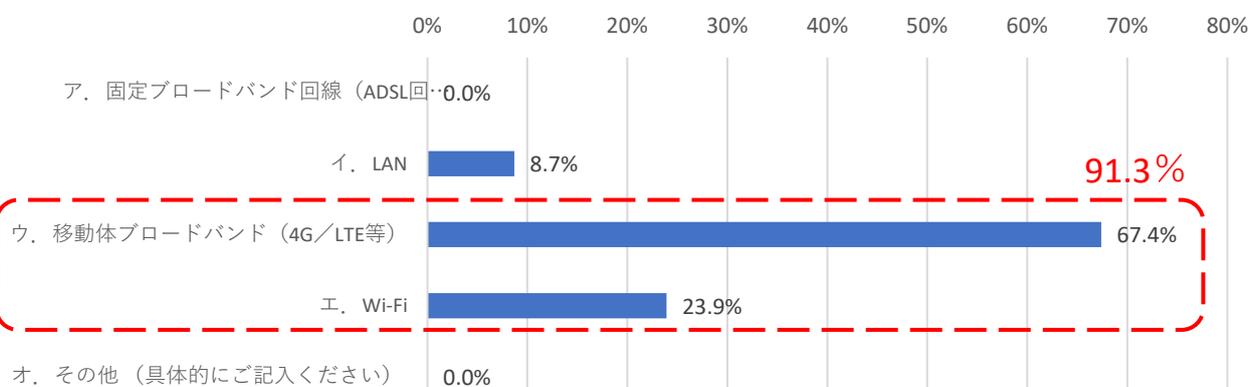
②-2 準備状況（利用環境（ソフトウェア・回線））

- ・利用したソフトウェア・サービス（WEB会議システム）で最も多いのは、Teams（Office365）であり、約3割（29.3%）の回答。次いで、Zoomが、約2割（19.5%）、Skype、V-CUBE、ミーティングプラザ、Facetime（iphone）と続いた。
- ・利用した回線は、携帯電話の回線、Wi-Fiなどのモバイル用の回線が約9割（91.3%）を占め、固定回線は約1割（8.7%）。

利用したソフトウェア・サービスの割合

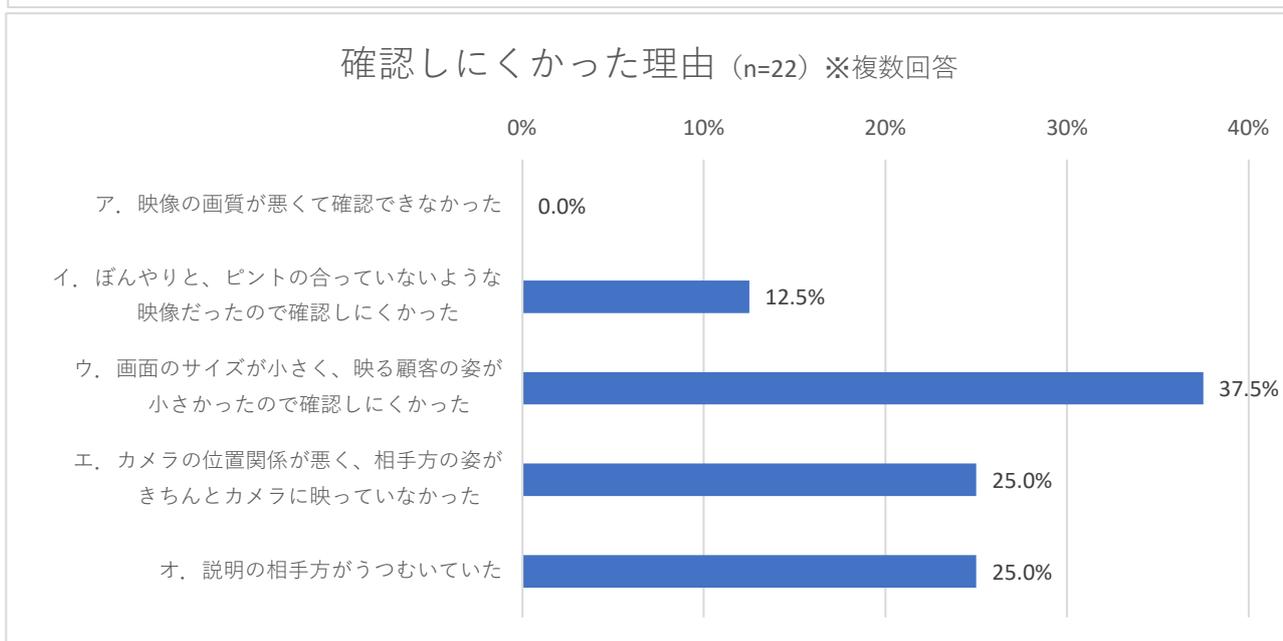
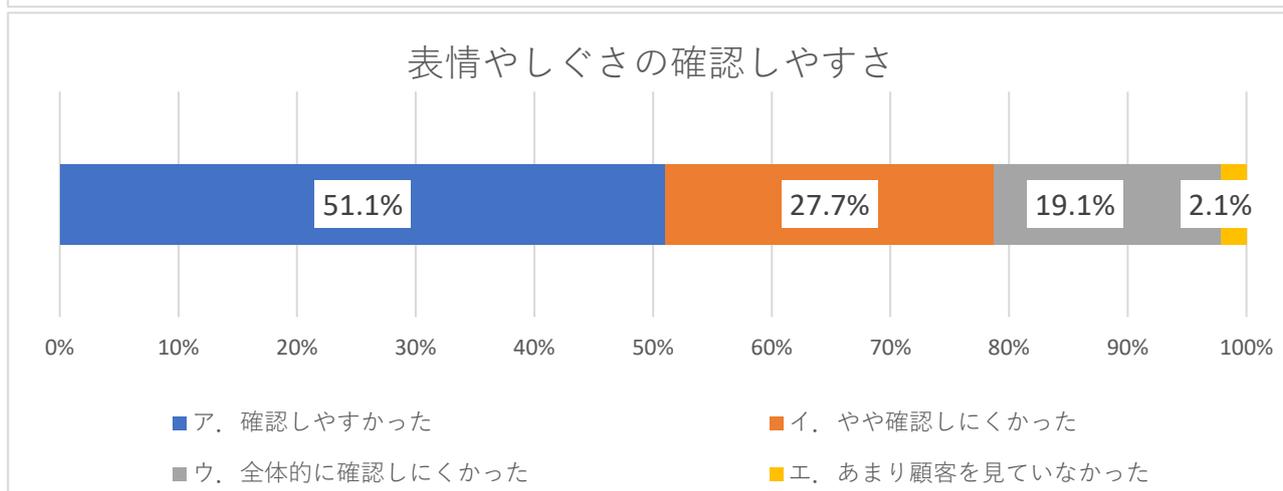
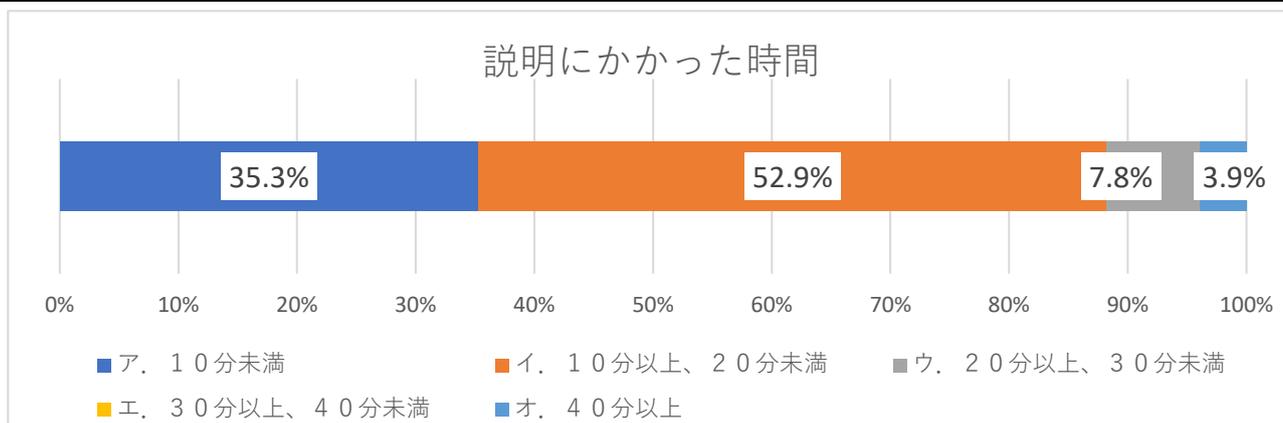


利用回線の割合（※複数回答）



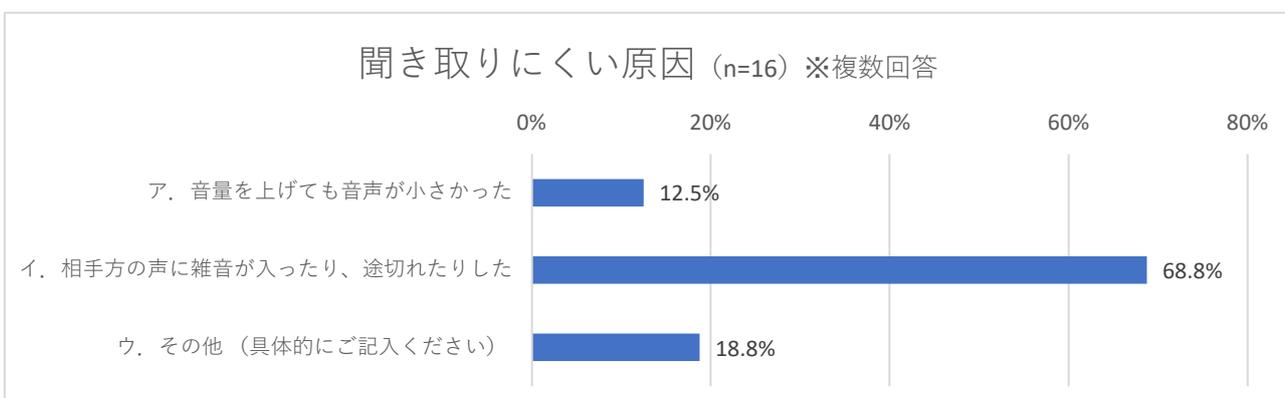
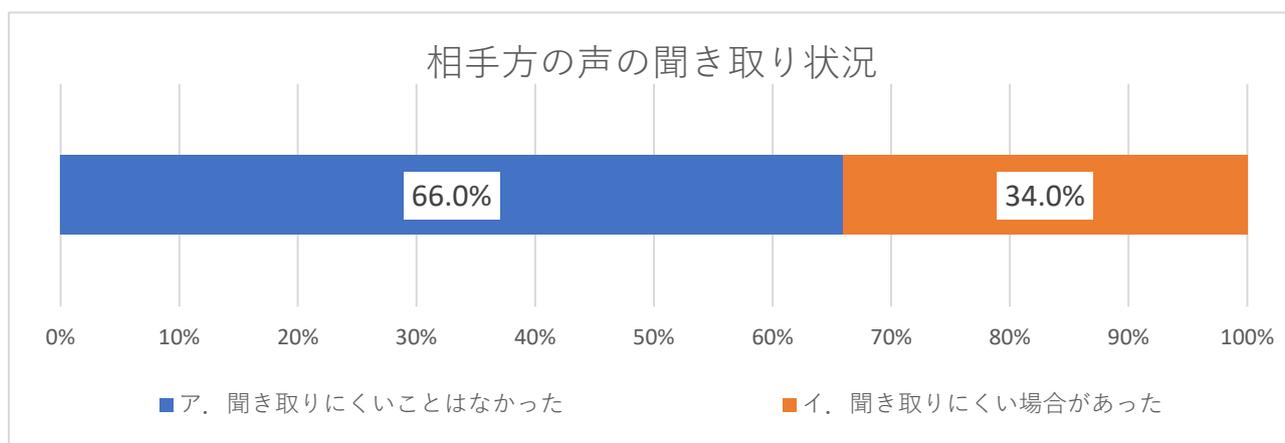
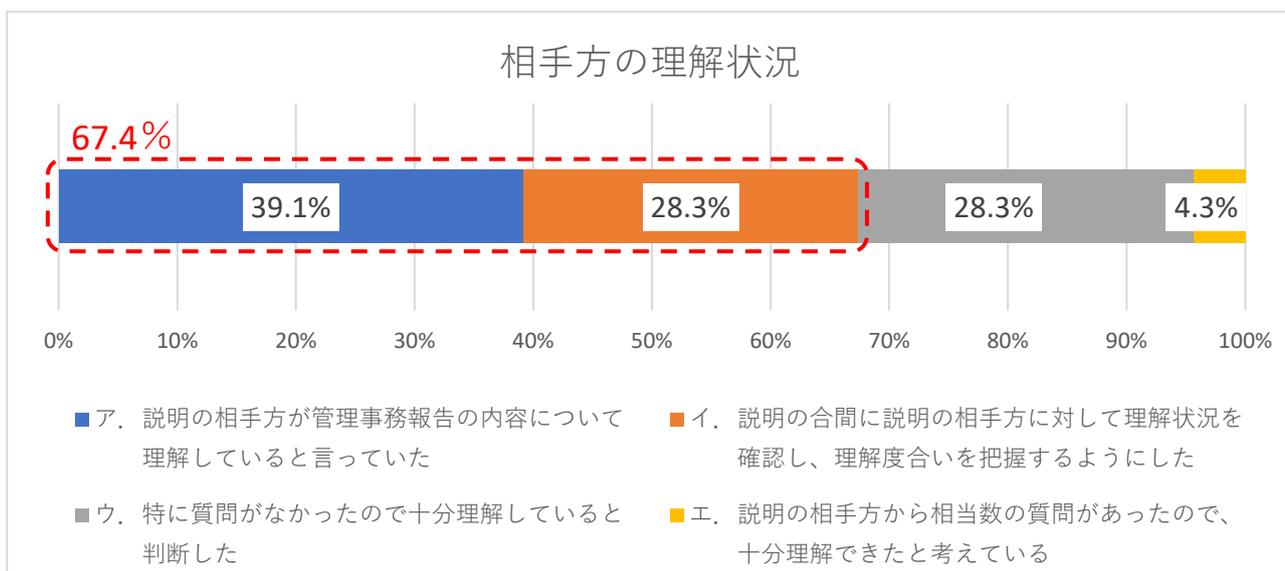
③-1 実施状況（説明時間・表情等の確認のしやすさ）

- ・管理事務報告にかかった時間は、10～20分が約5割（52.9%）を占め、次いで、10分未満（35.3%）、20～30分（7.8%）、40分以上（3.9%）と続いた。
- ・画面を通じた、相手方の表情やしぐさの確認状況については、約5割（51.1%）は「確認しやすかった」とするが、「確認しにくかった」とする回答も約5割（46.8%）あった。
- ・確認しにくかった理由については、「画面サイズが小さく、映る顧客も小さい点」が挙げられ、その他、「説明の相手方の映り方」等を挙げる回答があった。



③-2 実施状況（理解状況の確認の有無・相手方の声の聞き取りやすさ）

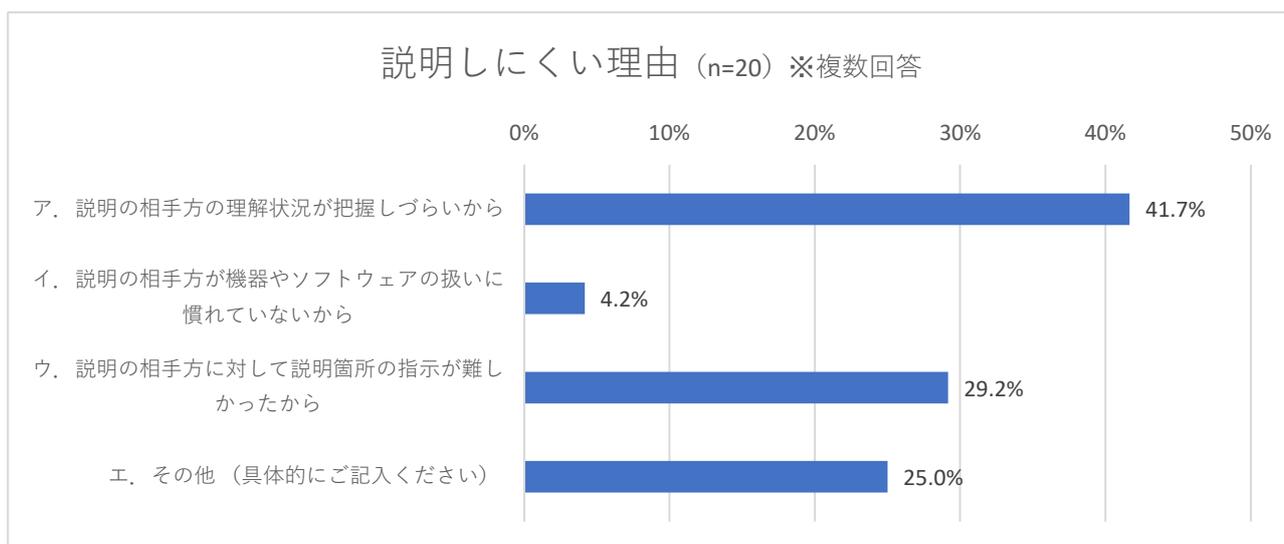
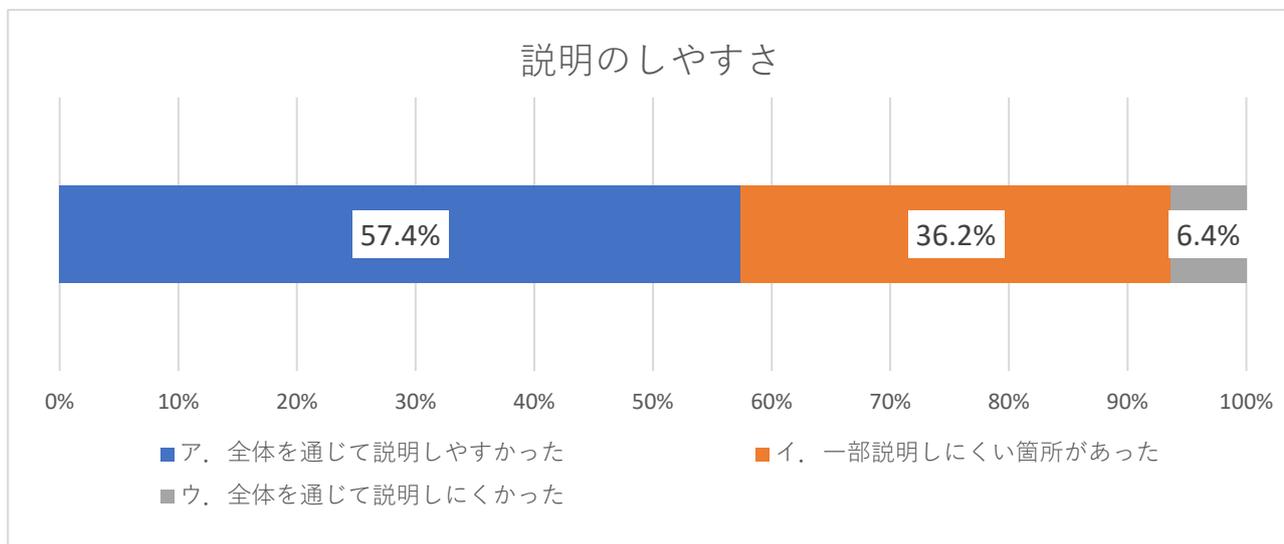
- ・管理業務主任者の約7割（67.4%）が、相手方が理解していることを確認できたと回答。
- ・管理業務主任者の約7割（66.0%）が、相手方の声が「聞き取りにくいことはなかった」と回答したが、約3割（34.0%）が、「聞き取りにくいことがあった」と回答。
- ・聞き取りにくかった理由としては、「相手方の声に雑音が入ったり途切れたりした」との回答が約7割（68.8%）を占め、その他、「音声小さかった」とする回答もあった。



その他	<ul style="list-style-type: none"> ・電波が安定せず、音声や画面が途切れることがあった ・機器不具合のため
-----	--

③-3 実施状況（説明のしやすさ）

- ・管理業務主任者の約6割（57.4%）は「説明しやすかった」とするが、「一部または全体を通じて説明しにくかった」とする回答も約4割（42.6%）あった。
- ・説明しにくい理由として、「相手方の理解状況が把握しづらい点」とする回答が約4割（41.7%）を占め、次いで、「説明箇所の指示が難しかった点」、「ソフトウェアの不慣れさ」が続いた。

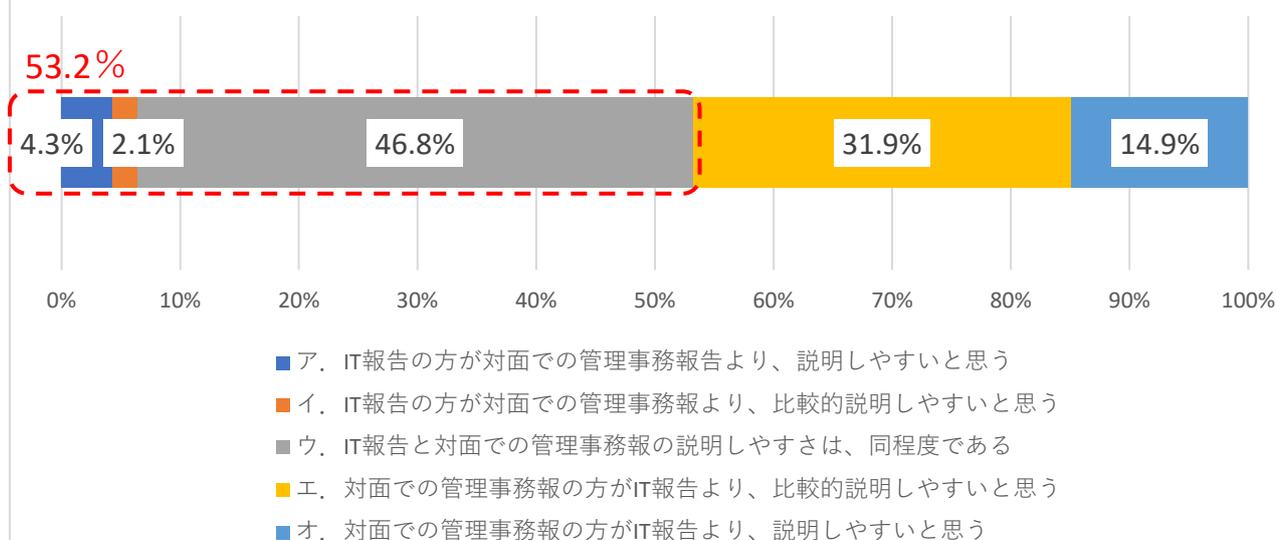


その他	・相手が見ているページが分からないため説明しづらかった
	・身振り手振りができず、説明しにくいと感じてしまった
	・相手側の表情やしぐさが見えにくく、いつもの管理事務報告と勝手が違ったため。
	・電波不良

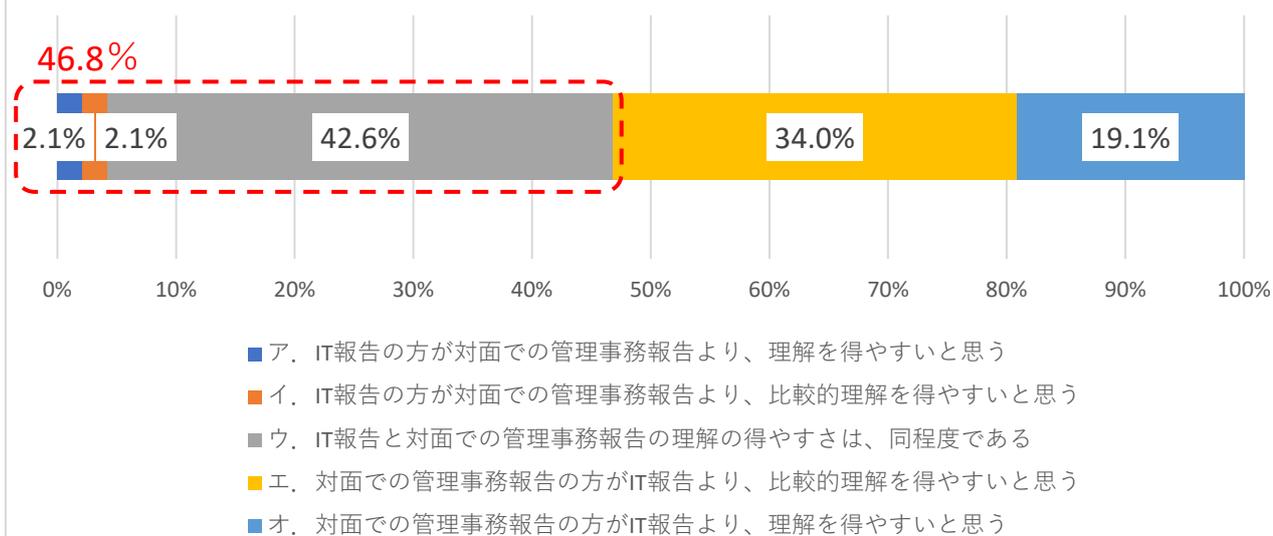
③-4 実施状況（対面との比較）

- ・対面と比較した管理事務報告時の説明のしやすさについては、約5割（53.2%）が、「IT報告の方が説明しやすい」または、「同程度である」と回答し、約5割（46.8%）が、「対面の方が説明しやすい」と回答。
- ・また、対面と比較した際の相手方の理解の得られやすさについては、5割（46.8%）が、「IT報告の方が理解を得やすい」または、「同程度である」と回答し、約5割（53.1%）が、「対面の方が理解を得やすい」と回答。

対面と比較した説明のしやすさ

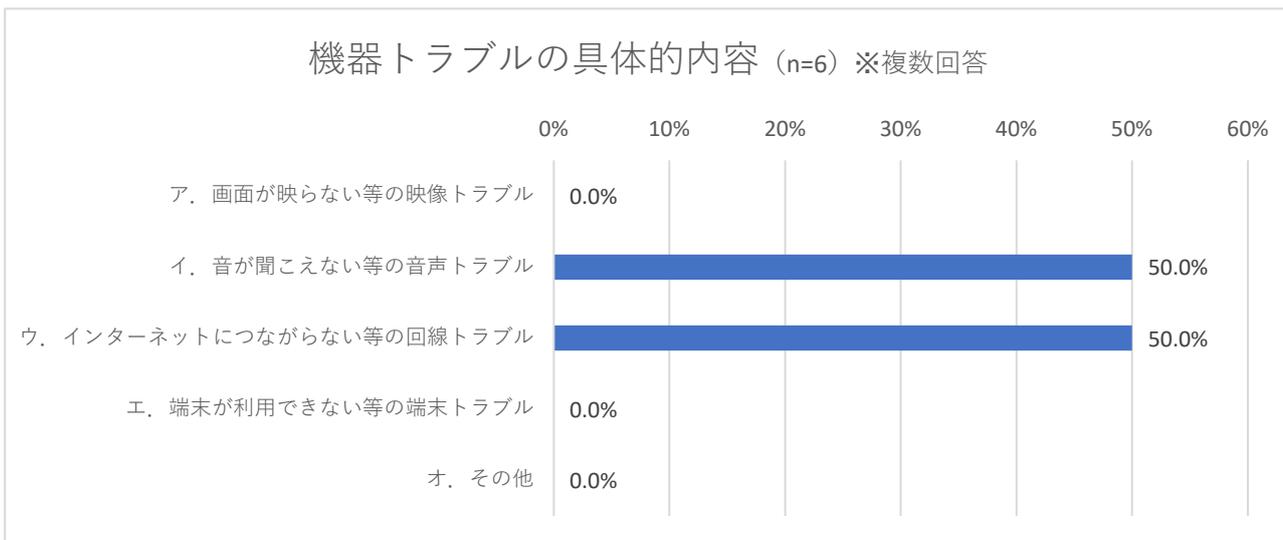
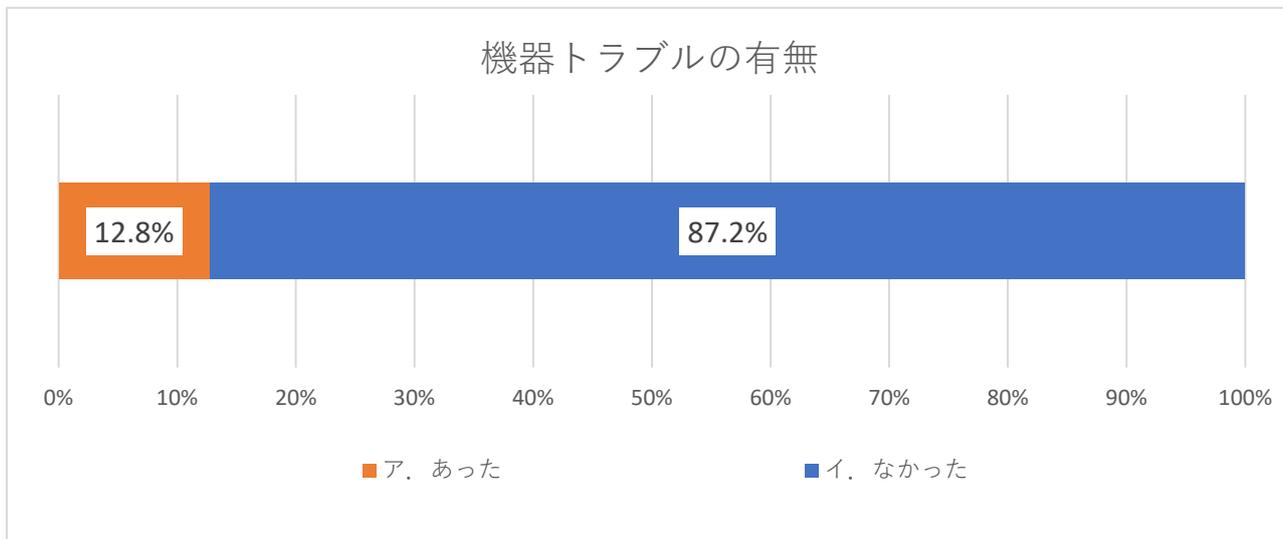


対面と比較した理解の得やすさ



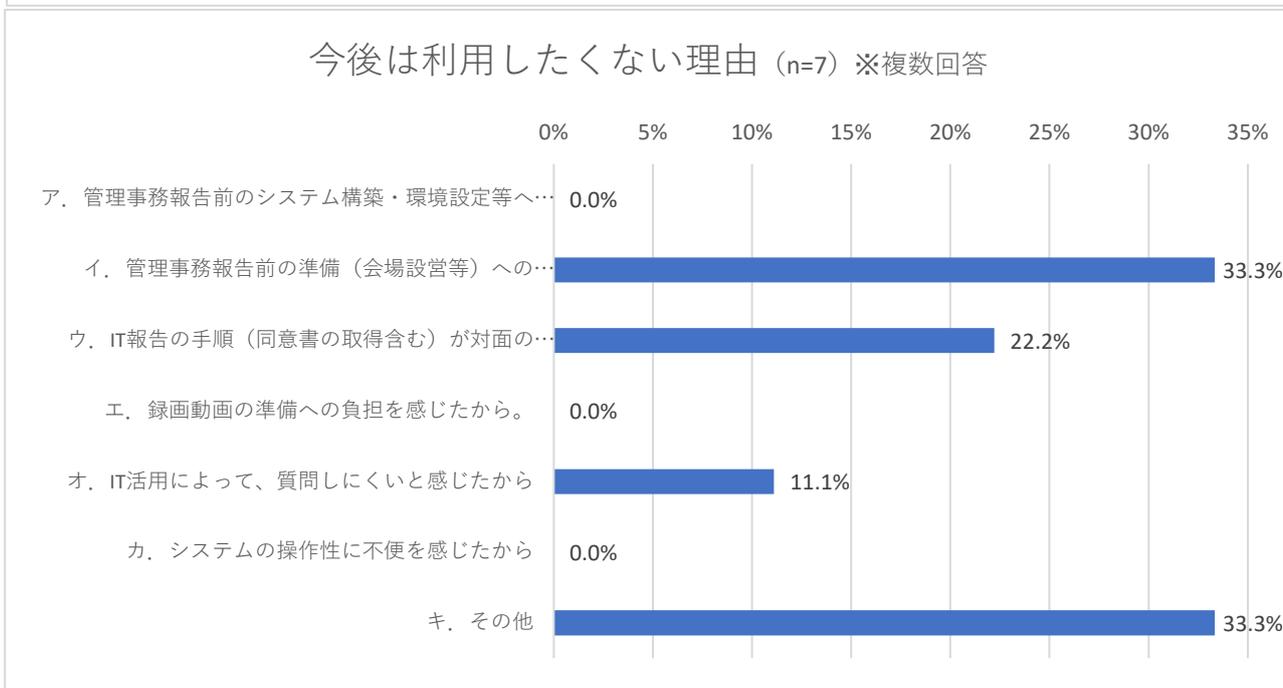
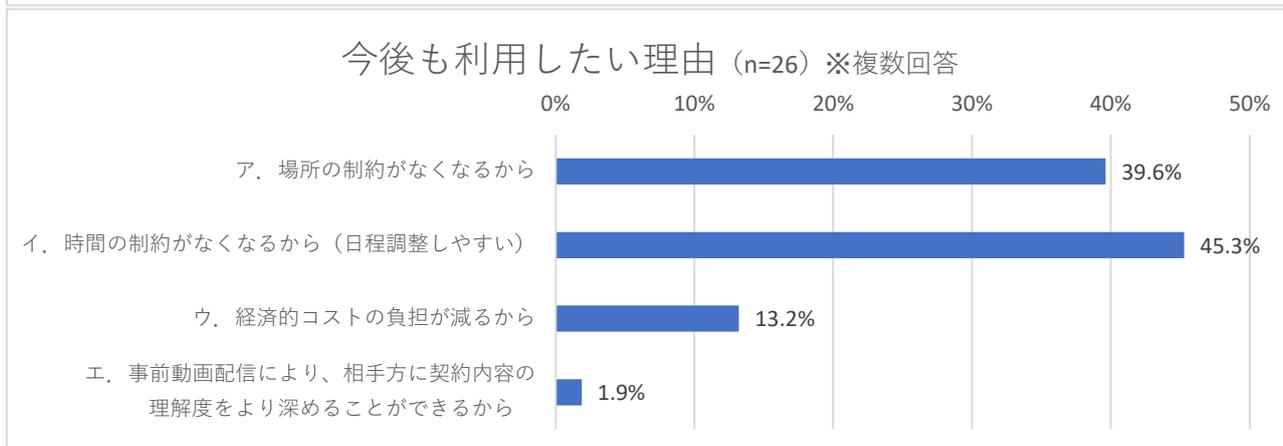
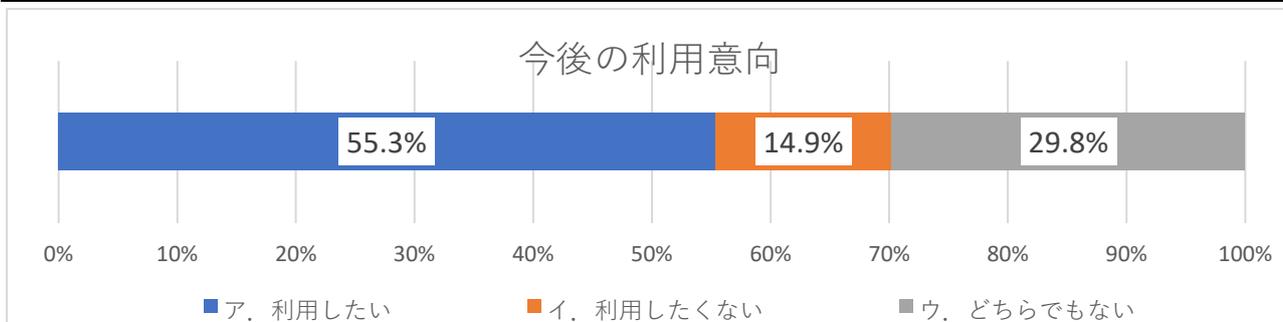
③-5 実施状況（機器のトラブルの有無）

- ・機器のトラブルは、約9割（87.2%）が、「なかった」と回答。約1割（12.8%）が、「あった」と回答。
- ・トラブルの内容としては、音声トラブル、回線トラブルが挙げられた。



④IT重説に対する評価等（今後の利用意向）

- ・今後の利用意向については、約5割（55.3%）が「利用したい」とし、利用したくないとする回答は約2割（14.9%）であった。
- ・利用したいとする理由として、約8割（84.9%）が、「場所・時間の制約がなくなる点」を挙げ、次いで、「経済的コスト負担の軽減」、「事前動画配信による相手方の理解度向上」を挙げた。
- ・利用したくない理由として、約3割（33.3%）が、「準備への負担」を挙げ、次いで、「手順の煩雑さ」が続いた。



その他	・現状負担を感じていない。
	・理事会や総会のように皆が集まる中で説明することがほとんどのため、利用する機会が想定しづらい。

その他（自由記載）	
1	利用環境の整備・理解を得るまでの整備が難しい。
2	対面の方が相手の表情などが読み取れ説明しやすいと思うが、資格を持っていないフロントの管理組合への管理事務報告、重要事項説明を行う際、日程調整に苦勞しているのを見かけるので、そういった際に利用するのがいいと思った。また、役員の人数によっても説明のしやすさは変わる。今回は後から役員の方が遅れて来られたので状況把握が難しいと感じる場面があった。
3	IT管理事務報告の際は、相手方の手元に紙の資料は必須かと思った。
4	同意書や録画を取ることに對して相手方に不安を与えてしまい理解を得るのが難しかった。
5	利用したいと考えるが、都度同意書を取得する必要があるのであれば事務処理が煩雑になるので、その点は考慮すべきであると考え。（例えば、管理委託契約書等で包括的に同意を頂いた状態にしておく等）
6	負担時間が無くなるため、他の事務に時間が使える。
7	1対多の場合に質問が一斉にされると、誰が話しているのか、誰に答えるのかが、難しそう。
8	「予めコミュニケーションが取れていることが前提で成立するね」とのコメントを理事長より頂いた。
9	今回は会社のPCとタブレットを準備し、本社に主任者・現場にフロント社員を置き、人員を2重配置で対応したため、効率化というメリットを感じにくい環境であった。 システム面の使い勝手は予想より良かったため、相手側が理事長の個人PCやタブレットを使って社員をつける必要がない環境を整備し、やり方も慣れてくればメリットは出てくると思われる。特に遠隔地の物件や資格者が足りない管理会社等のニーズが大きいという印象を受けた。
10	一部、一覧表に落とし込んだ報告事項については書面の方が説明し易いと感じた。

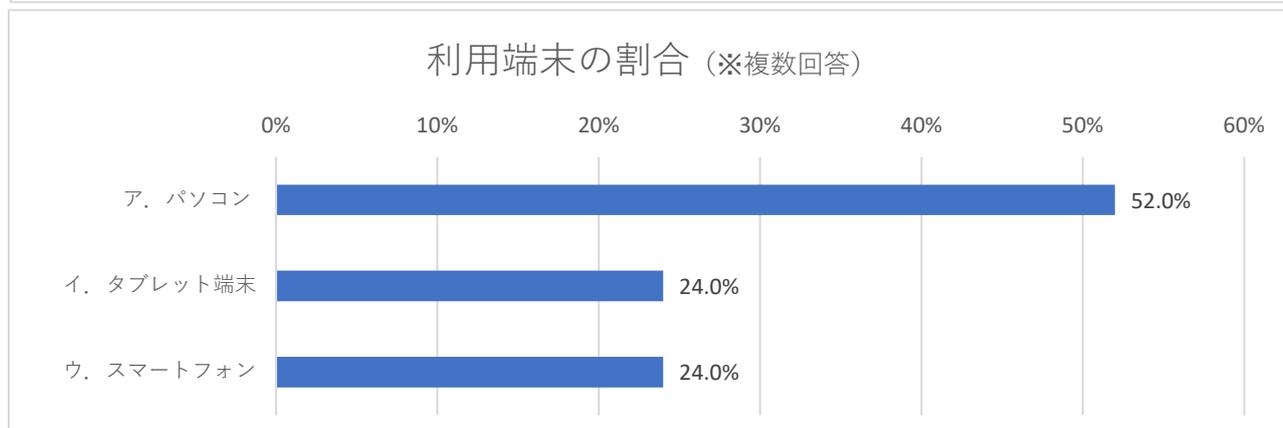
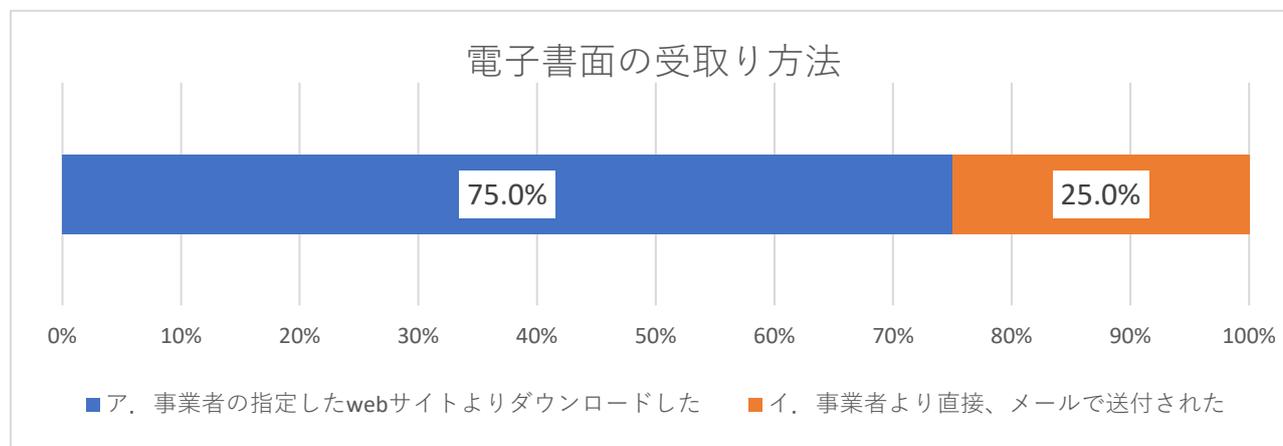
○集計概要（IT管理事務報告の管理事務報告書の電磁的交付＜説明の相手方向け＞）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	管理事務報告書の電磁的交付を受けた相手方
(3) 回答数	回答数 27件/29件 (93.1%)

質問項目の概要	
＜①準備状況＞	・他サービスでの書面によらない重説経験
・電子書面の受取り方法	・電子書面の保管方法
・利用環境（端末・回線）	・紙保管との比較
＜②実施状況＞	・利便性
・閲覧方法	・機器のトラブルの有無
・閲覧の容易さ	＜③電子書面交付に対する評価等＞
・改ざんされていないことの確認のしやすさ	・今後の利用意向

①準備状況（電子書面の受取り方法・利用環境（端末））

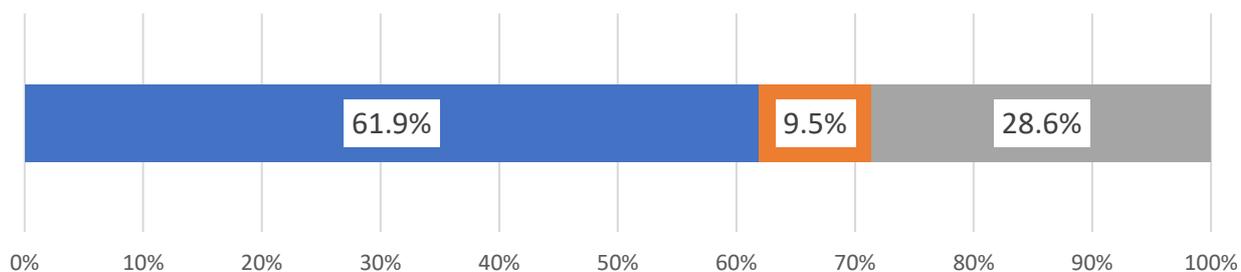
- ・受取り方法は、事業者の指定したwebサイトよりダウンロードした者が、3/4（75.0%）を占め、事業者より直接、メールで受けた者が、1/4（25.0%）。
- ・利用した端末は、パソコンが最も多く約5割（52.0%）を占め、次いで、タブレット端末、スマートフォンが続いた。



②-1 実施状況（閲覧方法・閲覧の容易さ）

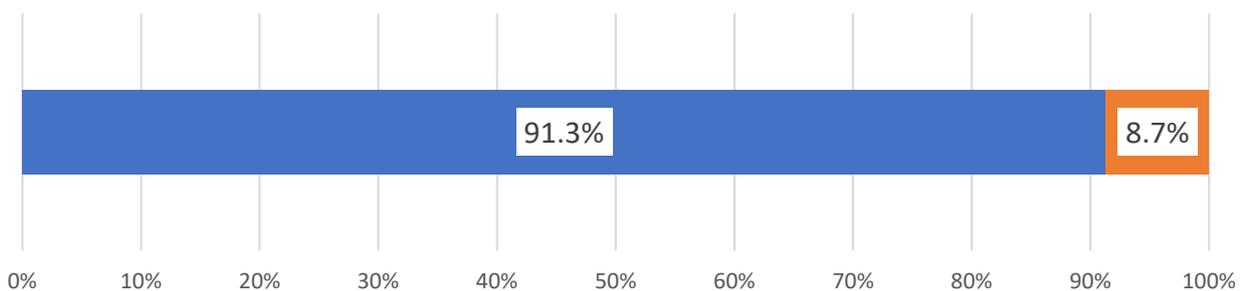
- ・電子書面の閲覧方法は、約6割（61.9%）が、「1台の端末で説明者の顔が確認できる画面と同一の画面で閲覧した」と回答し、約3割（28.6%）は、「紙による印刷で確認した」と回答。
- ・閲覧の容易さについては、約9割（91.3%）が、「容易にできた」と回答。

電子書面の閲覧方法



- ア. 1台の端末で、説明者の顔が確認できる画面と同一の画面で閲覧した
- イ. 手元のタブレット端末等、2台の端末を使って、テレビ会議用の画面とは別の画面で閲覧した
- ウ. テレビ会議用の端末以外に、紙に印刷することで確認した

閲覧の容易さ

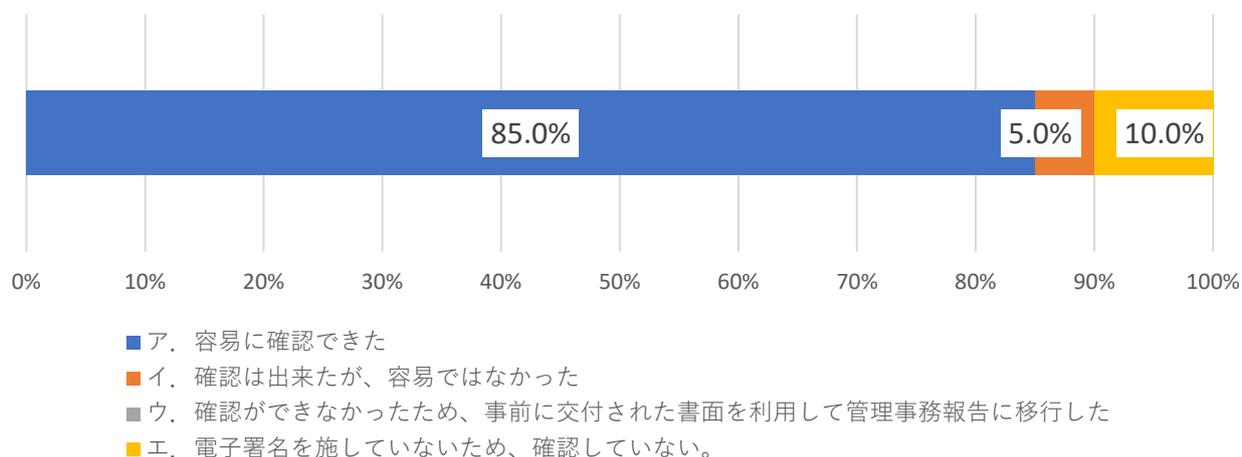


- ア. 容易に閲覧できた
- イ. 閲覧はできたが、容易ではなかった
- ウ. 閲覧できなかったため、紙により管理事務報告を実施した

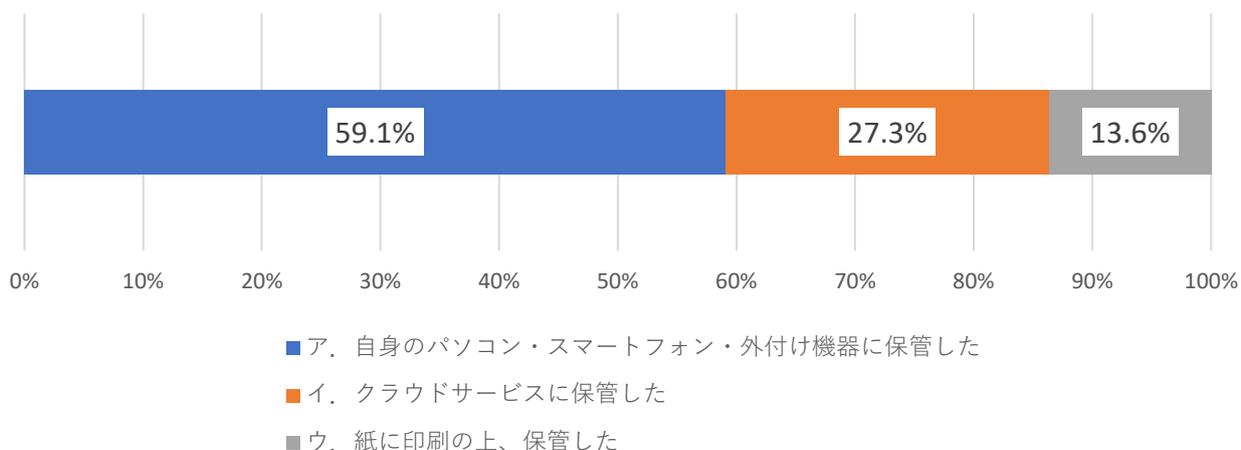
②-2 実施状況（改ざんされていないことの確認のしやすさ・保管方法）

- ・電子書面が改ざんされていないことの確認の容易さについては、説明の相手方の9割（85.0%）が、「容易に確認できた」と回答。容易ではなかったと回答した者はごく少数（5.0%）であった。
- ・電子書面の保管方法については、約6割（59.1%）が、「自身のパソコンやスマートフォン等に保管した」とし、「紙に印刷の上、保管した」とする回答は約1割（13.6%）あった。

改ざんされていないことの確認のしやすさ

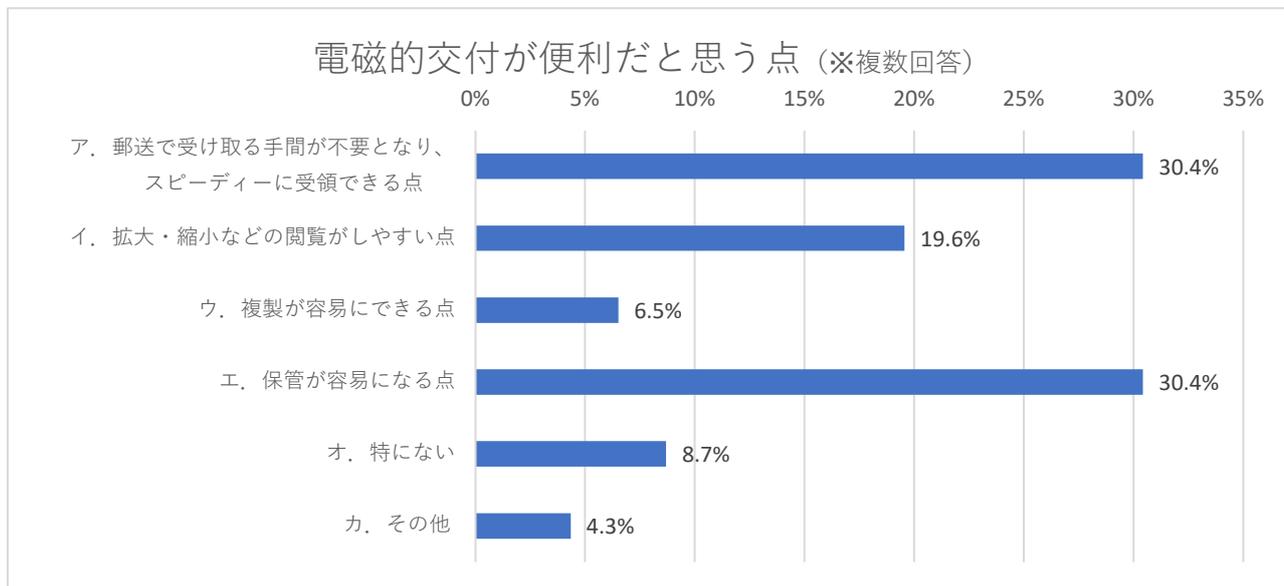
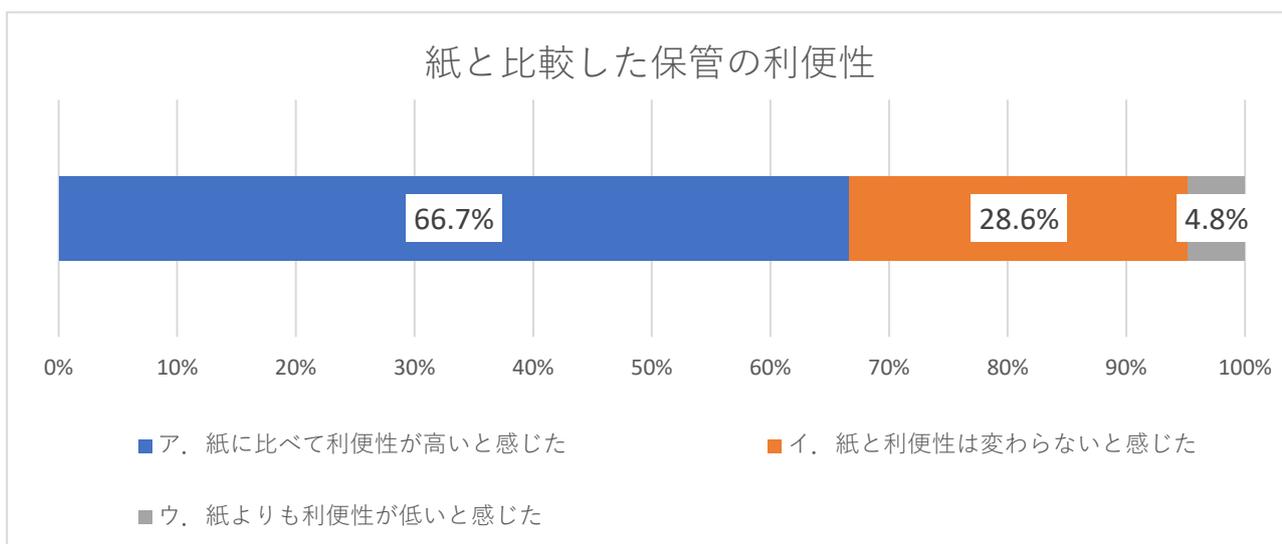


電子書面の保管方法



②-3 実施状況（紙保管との比較・利便性）

- ・紙と比較した保管のしやすさについては、約7割（66.7%）が、「電子の方が利便性が高い」と回答し、約3割（28.6%）が、「紙と変わらない」と回答。
「紙よりも利便性が低い」とする回答は、ごく少数（4.8%）あった。
- ・電磁的交付が便利であると思う点については、約3割（30.4%）が「保管が容易になる点」、「郵送で受け取る手間が不要となり、スピーディーに受領できる点」を挙げ、その他、「拡大・縮小などの閲覧がしやすい点」が挙げられた。

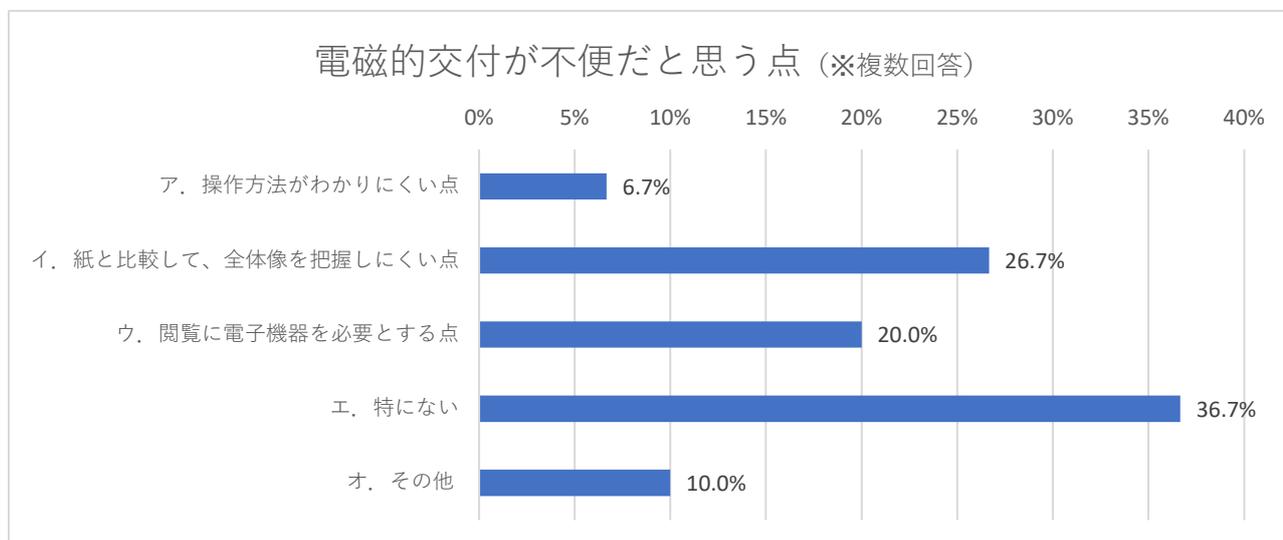


その他

・いつでも閲覧できる環境になることがよいと思う

②-4 実施状況（利便性）

- ・不便だと思う点については、約4割（36.7%）が「特になし」とする回答であったが、「紙と比較して全体像が把握しにくい点」、「閲覧に機器を必要とする点」等が挙げられた。

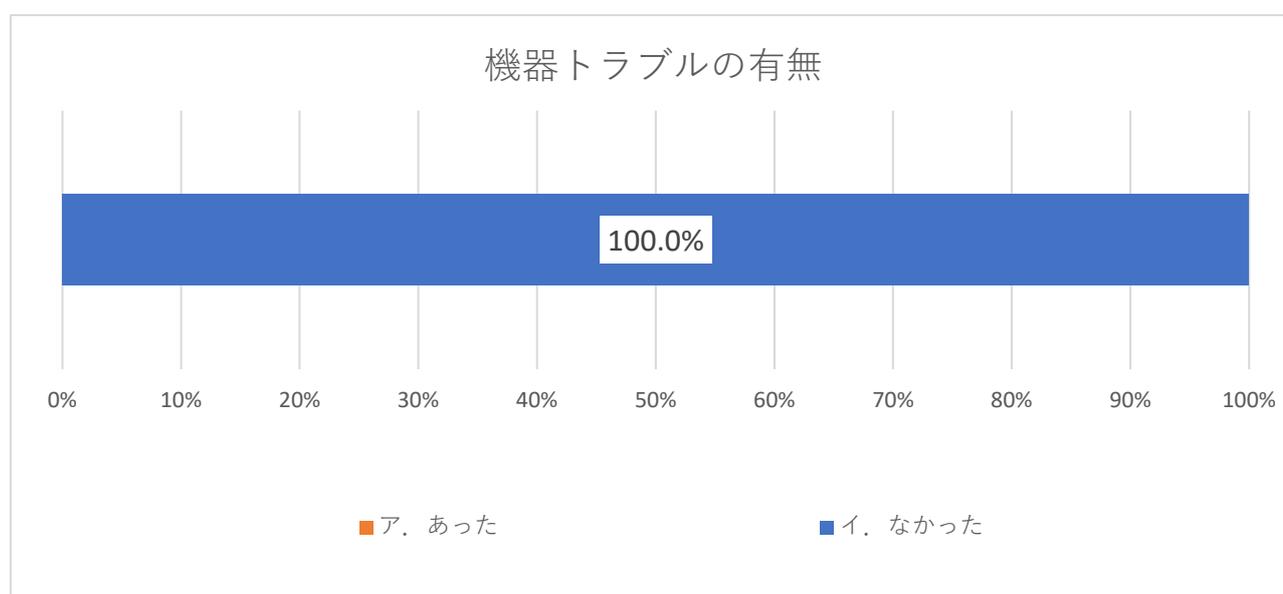


その他

- ・簡単に複製可能であるため、実際に導入するには、情報流出の対策が不可欠だと思った。
- ・とても便利だとは思いますが、署名の代行が可能と思えた。

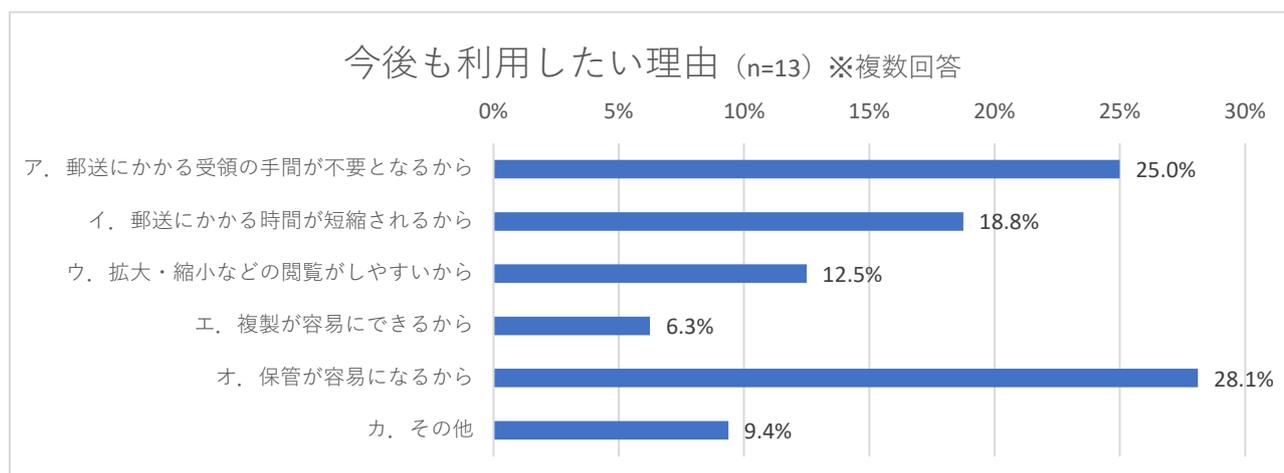
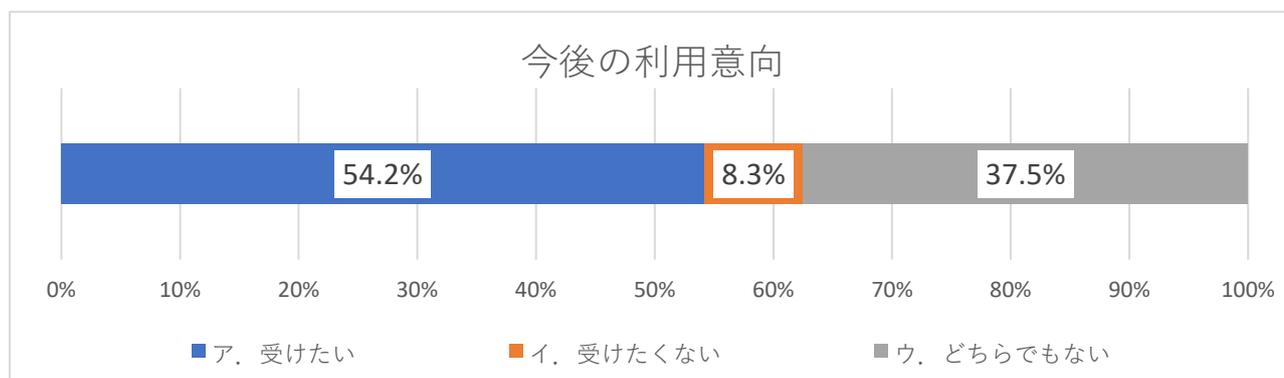
②-5 実施状況（機器のトラブルの有無）

- ・機器のトラブルは、特になし。



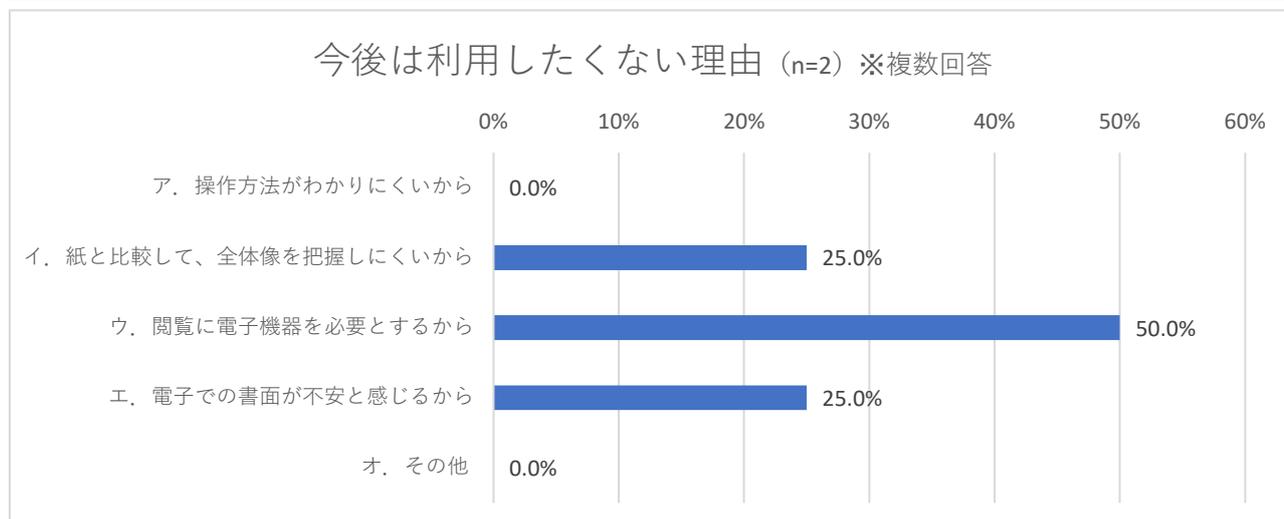
③-1 電子書面交付に対する評価等（今後の利用意向）

- ・今後の利用意向については、約5割（54.2%）が「電磁的交付を受けたい」と回答。「受けたくない」とする回答は、約1割（8.3%）であった。
- ・利用したい理由としては、「保管が容易になる点」が最も多く、次いで、「郵送にかかる受領の手間が不要となる点」、「郵送にかかる時間が短縮される点」、「閲覧がしやすい点」等が挙げられた。
- ・利用したくない理由としては、「閲覧に電子機器を必要とする点」が最も多く、次いで、「全体像を把握しにくい点」、「電子での書面への不安」が挙げられた。



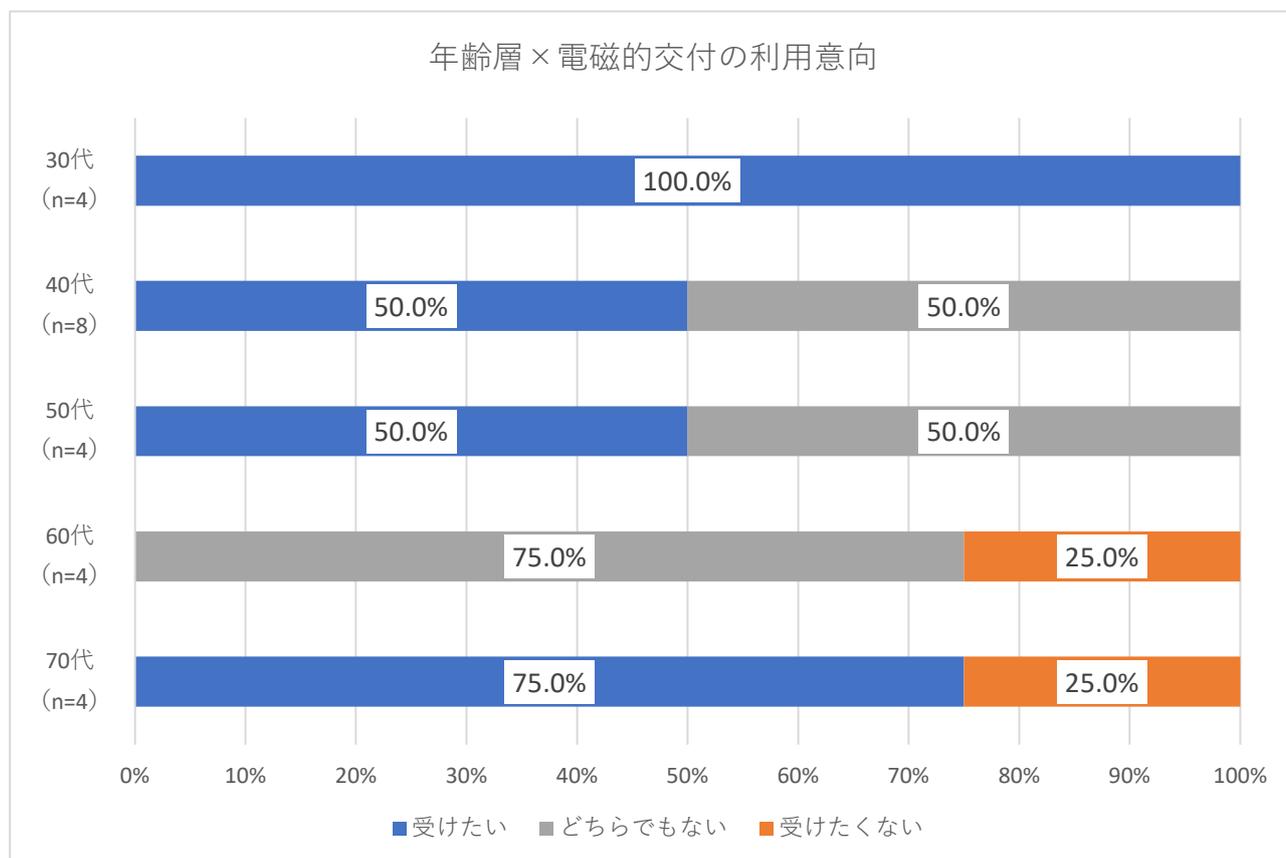
その他

- ・世間の流れ的に、このような仕組みにシフトしていくと思うから。
- ・不便さを感じないから。
- ・紙を無くすことはよいと思うから。



③-2 クロス集計結果（年齢層×今後の利用意向）

・説明の相手方の年齢層別に、管理事務報告書における電磁的交付の今後の利用意向を比較すると、「電磁的交付を受けたい」という回答が、30代では、全員（100.0%）、40代・50代では、半数（50.0%）を占め、「受けたくない」という回答はなかった。60代、70代では、1/4（25.0%）が、「受けたくない」と回答した。



その他（自由記載）

- 1 電子サイン自体に抵抗はないが、理事長は毎年変わるので、全員がそうとは限らないと思った。導入するなら個人PCではなく管理組合で端末を用意すべきと思う。
- 2 書類やシステムのID/パスの管理を始め、トラブルや事故が起きないように、運用面の標準ルールがあると良い。
- 3 説明、契約に用いる端末は、誰が用意するのが課題と感じた。
- 4 また、扱いが難しい方への対応も課題と感じた。
- 5 コストや更新などを考えると、電子認証局への登録をしない方が良いと思った。
- 6 紙の削減ができる。
- 7 パソコンを普段から使う方でないと難しい。

○集計概要（IT管理事務報告の管理事務報告書の電磁的交付＜管理業務主任者向け＞）

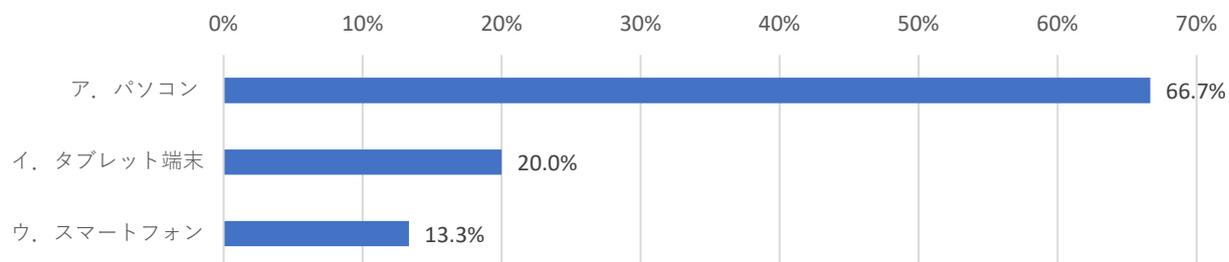
(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	管理事務報告書を電磁的に交付した管理業務主任者
(3) 回答数	回答数 27件/29件（回答率93.1%）

質問項目の概要	
＜①準備状況＞	・疲労感
・利用環境（端末・電子署名サービス）	・紙と比較した説明のしやすさ
・電子書面の作成の容易さ	・電子書面によるトラブルの有無
＜②実施状況＞	・機器のトラブルの有無
・改ざんされていないことの確認の容易さ	＜③電子書面交付に対する評価＞
・取り扱いやすさ	・今後の利用意向
・メリット、デメリット	

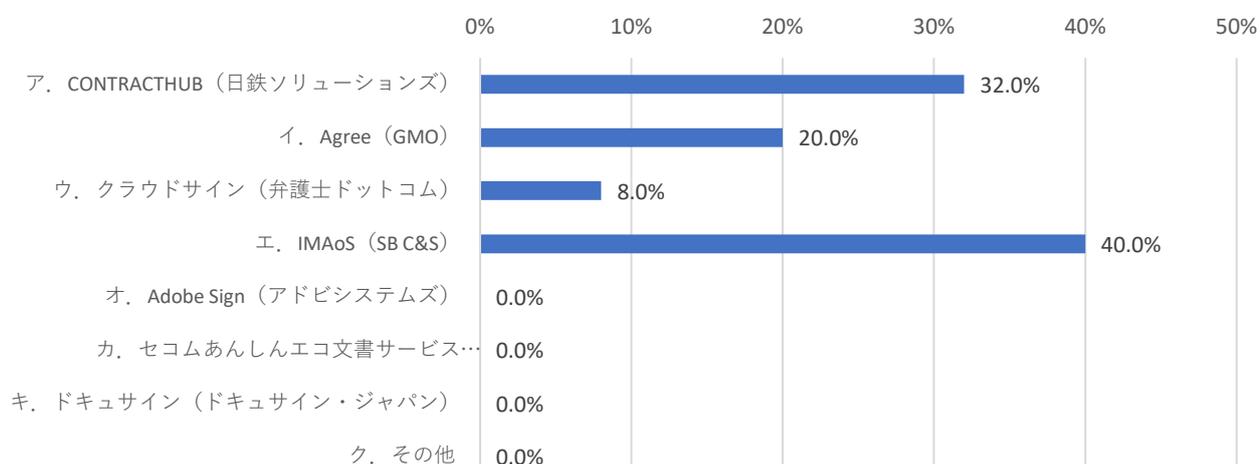
①準備状況（利用環境・電子署名サービス）

- ・主任者が利用した端末で最も多いのは、パソコンで、約7割（66.7%）を占めた。
- ・利用した電子署名サービスは、IMaOs（SB C&S）が4割（40.0%）と最も多く、CONTRACTHUB（日鉄ソリューションズ）、Agree（GMOクラウド）が続いた。

利用端末の割合（※複数回答）

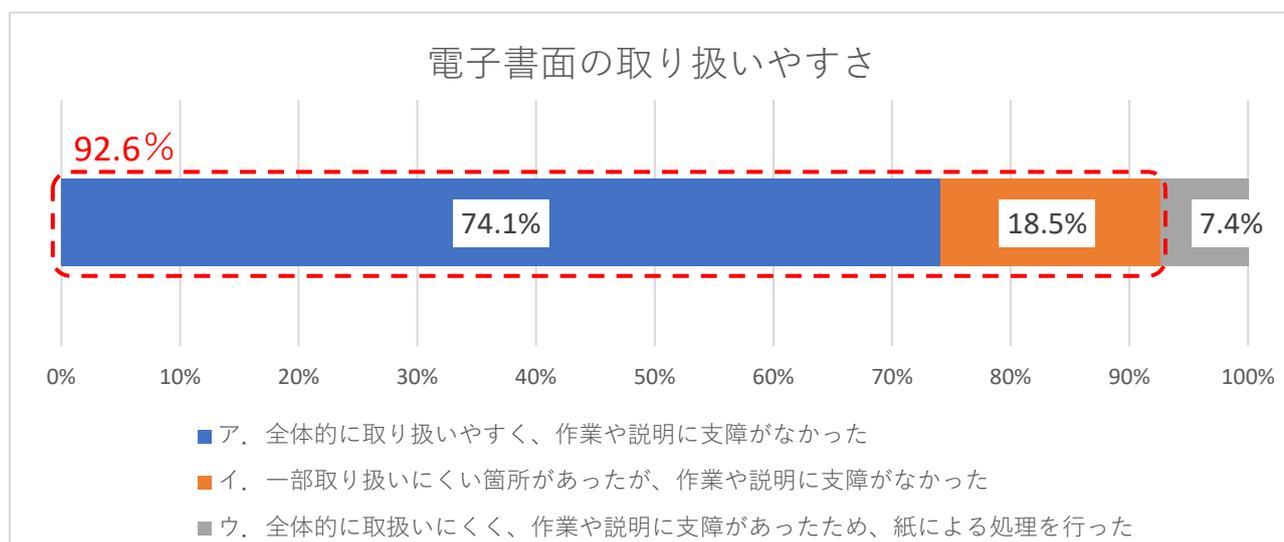
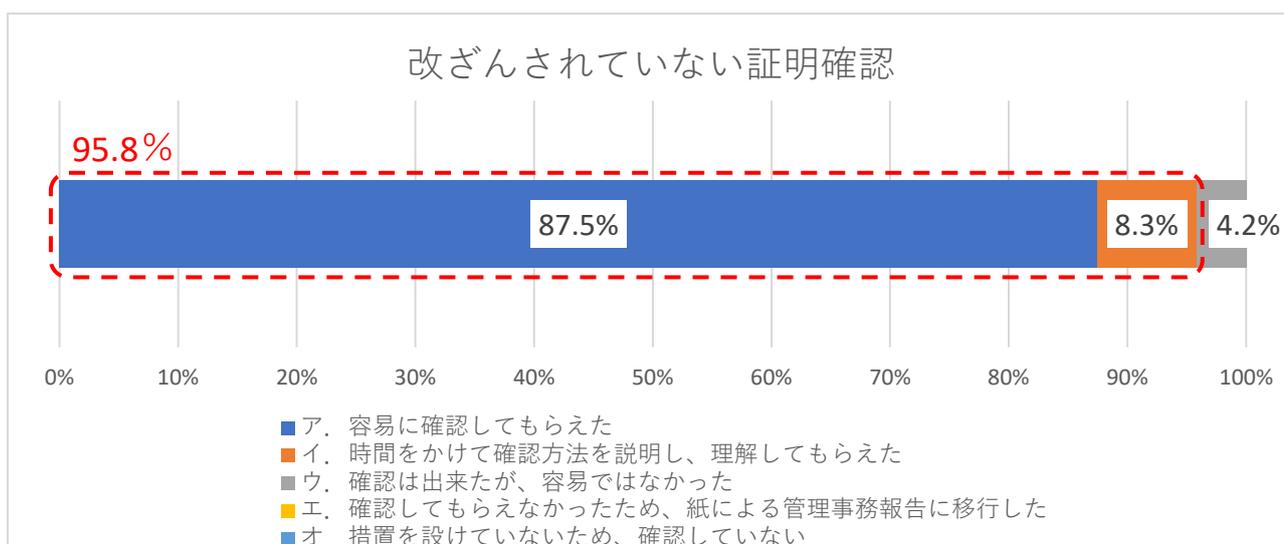
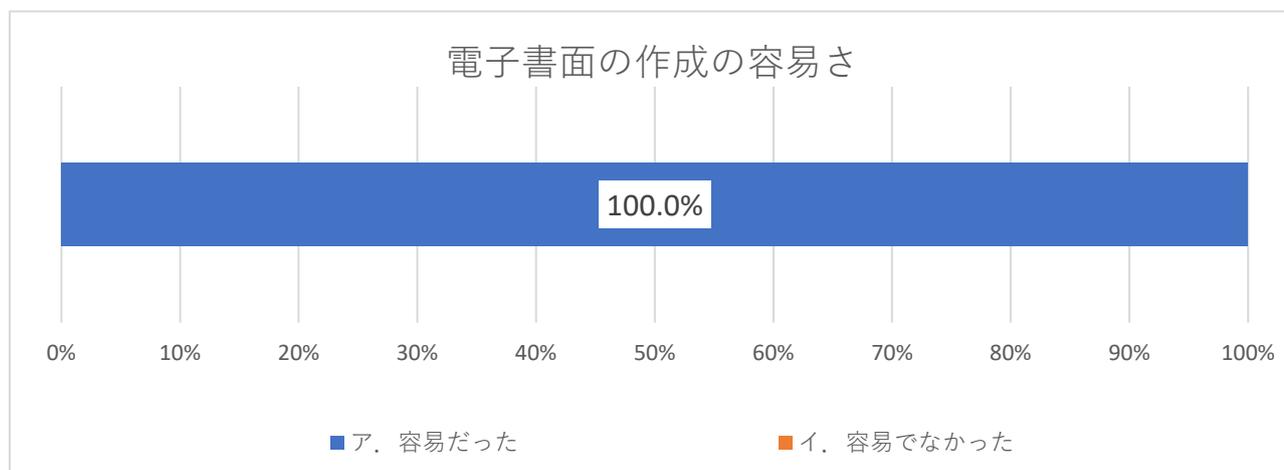


利用した電子署名サービスの割合



②実施状況（作成の容易さ・改ざんされていないことの確認の容易さ・取り扱いやすさ）

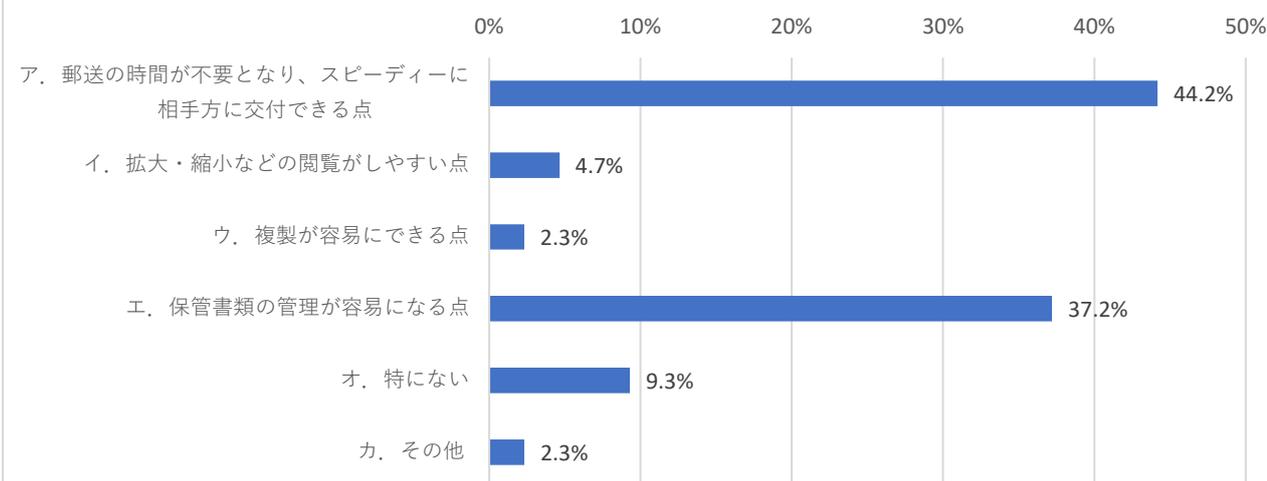
- ・電子書面の作成は、全員（100.0%）が「容易だった」と回答。
- ・また、約9割（95.8%）が、「改ざんされていないことの証明を相手方に確認してもらえた」と回答。
- ・電子書面の取扱いについては、約7割（74.1%）が「取扱いやすかった」と回答し、約9割（92.6%）が、「作業や説明に支障がなかった」と回答。



②実施状況（メリット・デメリット）

- ・電子書面交付のメリットについては、約4割（44.2%）が「郵送不要となり、スピーディーに相手方に交付できる点」を挙げ、次いで、「保管書類の管理の容易さ（紛失リスク低減等）」等が挙げられた。
 - ・デメリットについては、約4割（38.5%）が「閲覧に機器を用いる点」を挙げ、その他「全体像を把握しにくい点」や「操作性」が挙げられた。
- また、約3割（26.9%）は、「特になし」と回答。

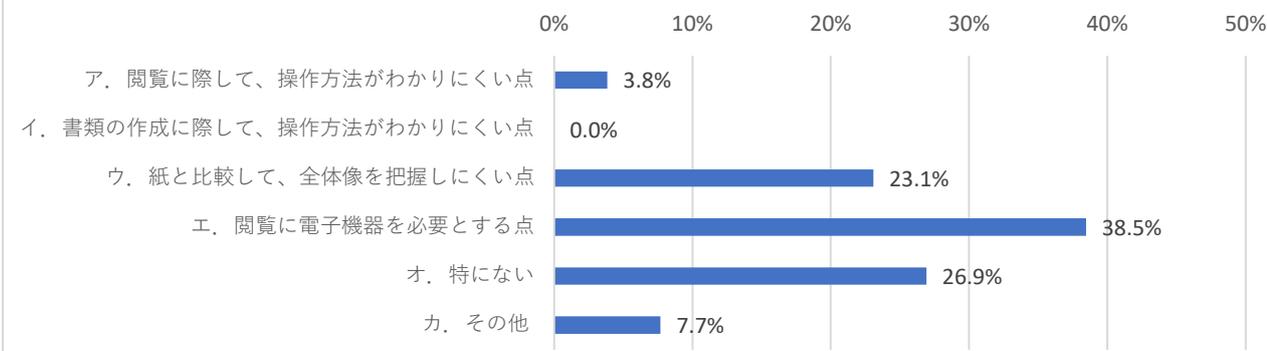
電磁的交付のメリットと感ずる点



その他

・予実の管理が容易になる

電磁的交付のデメリットと感ずる点

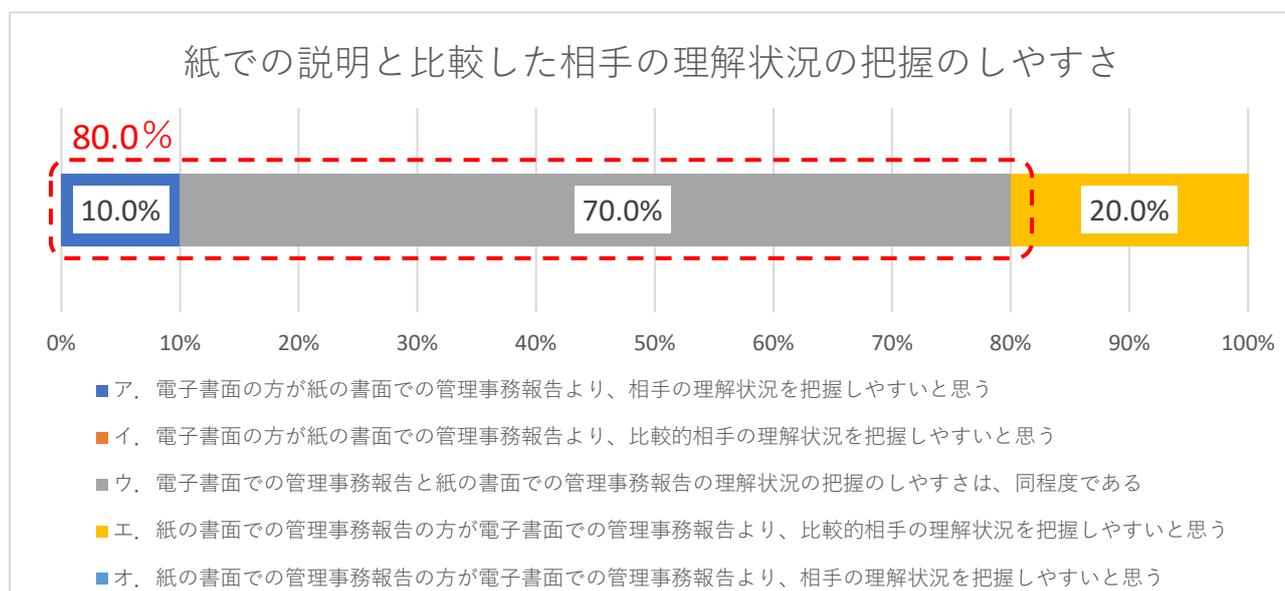
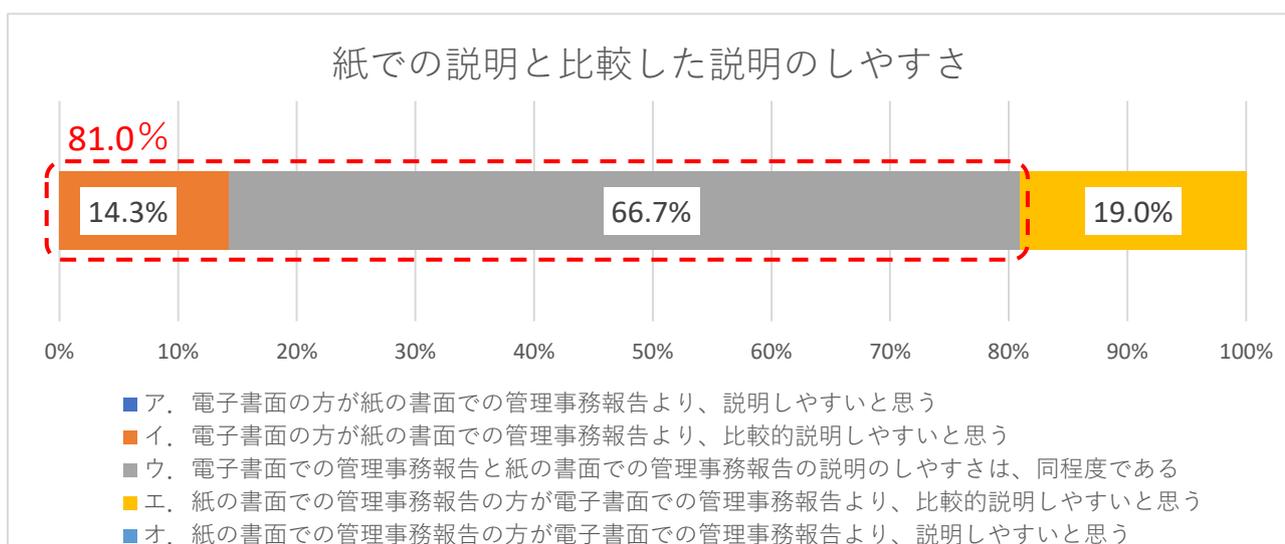
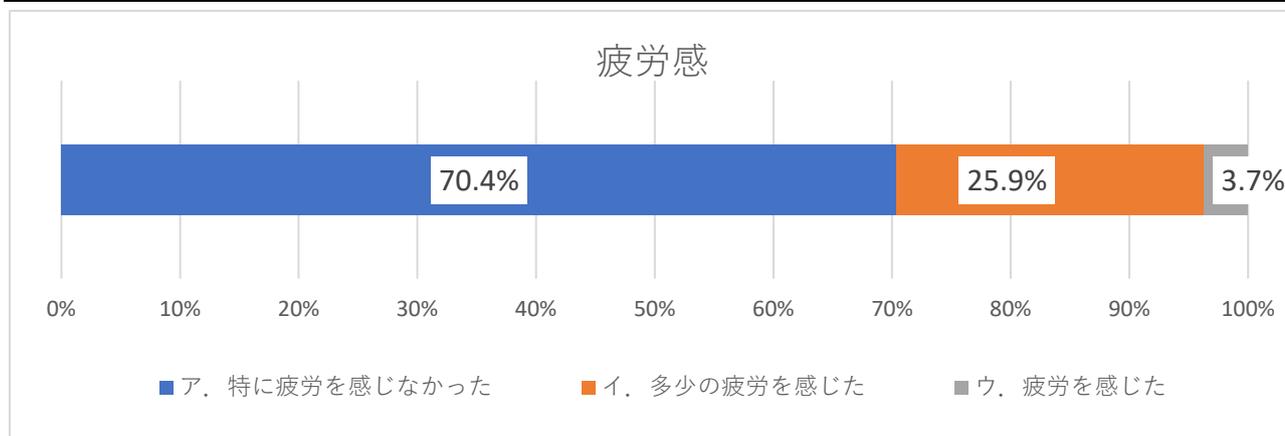


その他

- ・管理会社側は特に問題はないが、管理組合側は理事長が毎年変わるし、全員が容易に扱えるか不明確。また、証明書の発行については、管理組合側はコスト負担、手間など難しい面があると思う。
 - ・理事長は毎年交代されることが多い。そのため、署名したデータの引継ぎをどうするのか？フリーメールアドレスでも署名できるが、署名の有効性は本当に充分なのかが不明。管理組合専用の端末やアドレスを用意できれば、よいが、コストや管理の課題が出てくる。
- また、電子データの取り扱いに慣れていない方の場合、離れた場所から電話などでオペレーションするのは大変な気がする（管理人へ説明する時も大変な場合があるので。）。

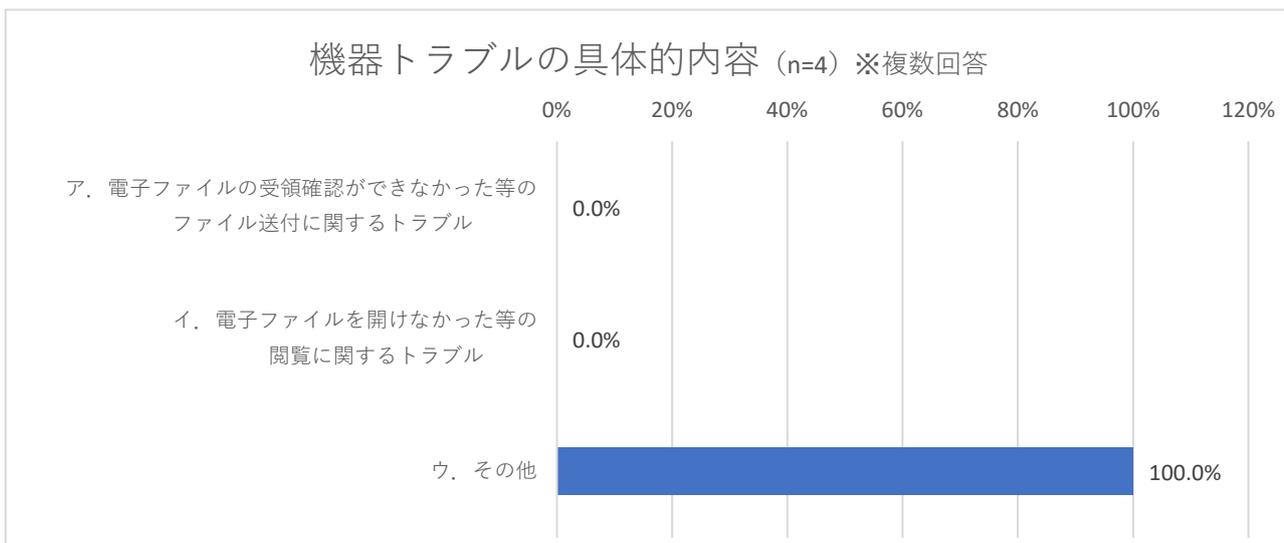
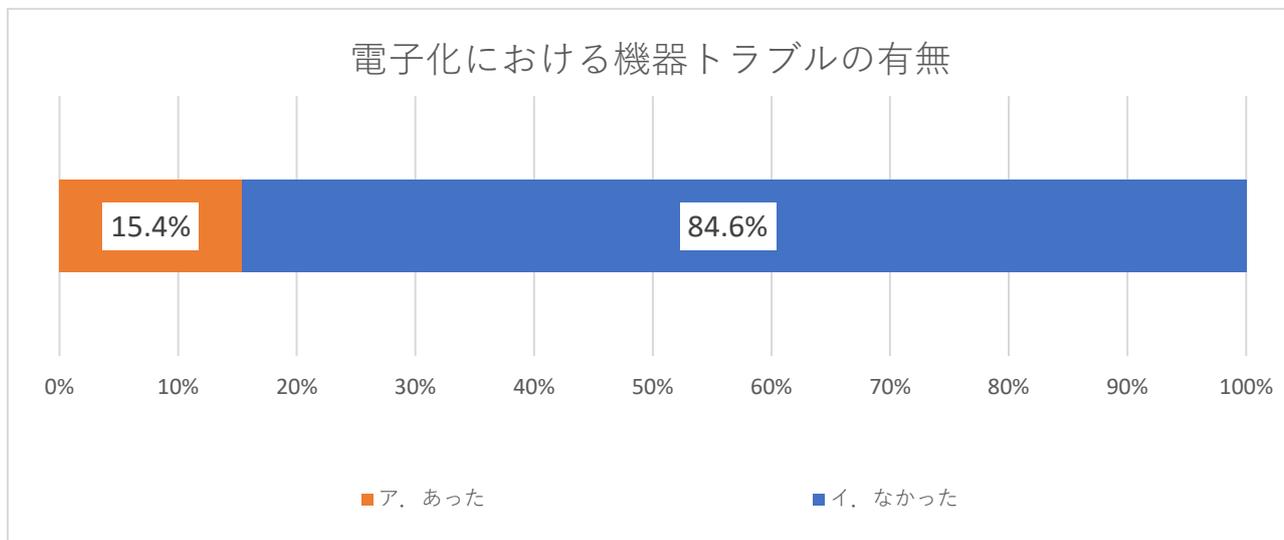
②実施状況（疲労感・紙と比較した説明のしやすさ）

- ・電子書面閲覧による疲労感については、約7割（70.4%）が疲労感を感じなかったと回答。
- ・紙と比較した説明のしやすさについては、約8割（81.0%）が、「電子書面の方が説明しやすい」または、「同程度である」と回答。
- ・相手方の理解状況の把握については、8割（80.0%）が、「電子書面の方が理解状況を把握しやすい」または、「同程度である」と回答。



②実施状況（電子書面によるトラブルの有無・機器のトラブルの有無）

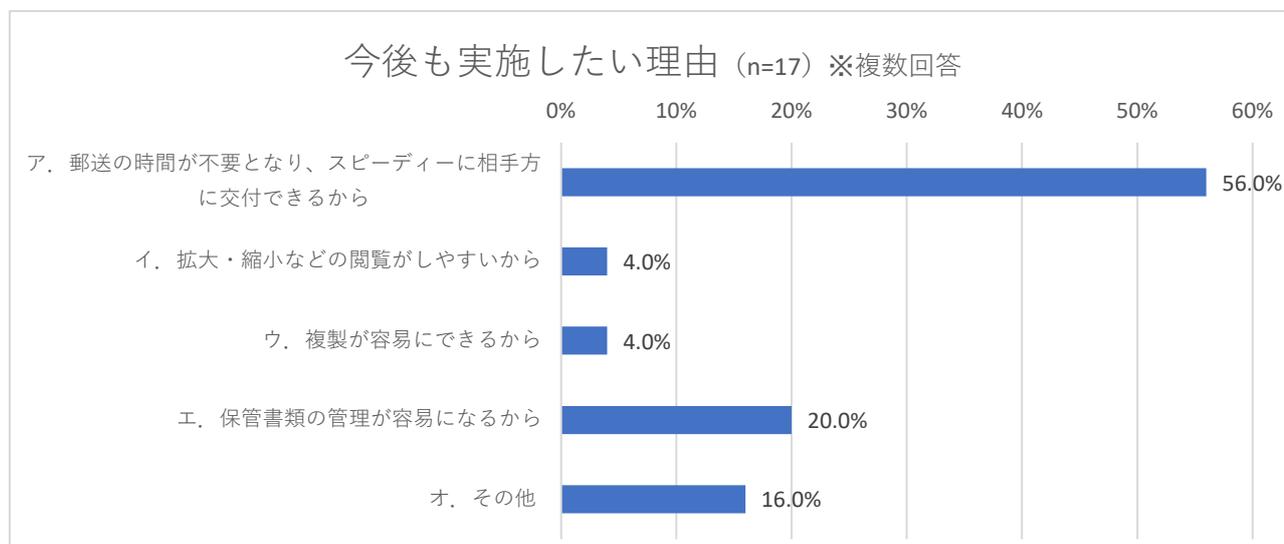
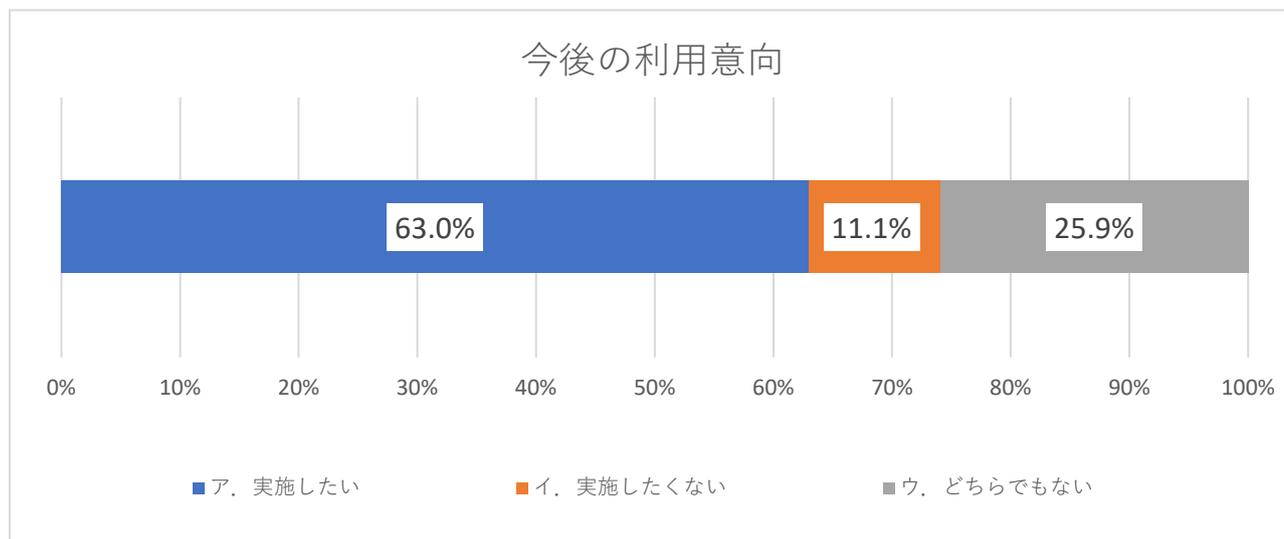
・機器トラブルについては、約8割（84.6%）が、「なかった」と回答し、約2割（15.4%）が、「あった」と回答。



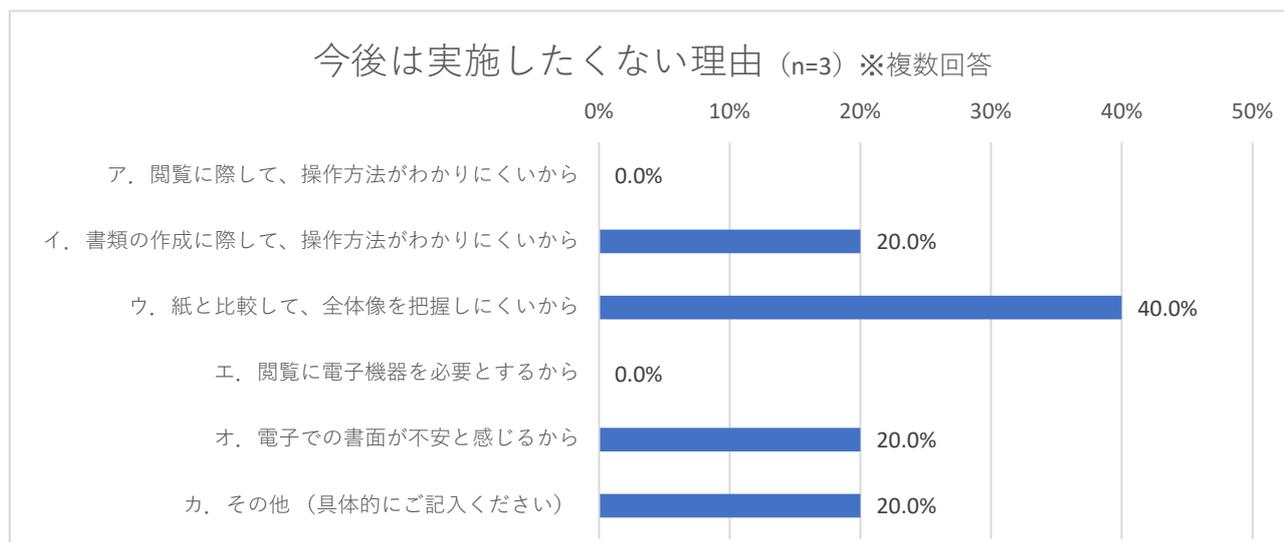
その他	・ 予実の管理が容易になる。
	・ 作業の進みが確認できない。
	・ サイン時、サイトでエラーが発生。

③今後の利用意向（電子書面交付に対する評価等）

- ・今後の利用意向として、約6割（63.0%）が実施したいと回答。
約1割（11.1%）は実施したくないと回答。
- ・実施したい理由として、約6割（56.0%）が「郵送不要で、スピーディーな交付ができる点」を挙げ、その他、「保管書類の管理が容易になる点」等が挙げられた。
- ・実施したくない理由として、4割（40.0%）が、「全体像を把握しにくい点」を挙げた。



その他	・時代の流れ的に良いことだと思う。ただ、理事会や総会など直接お会いする際に、署名いただくので不便ではない。
	・押印や日付などの記入漏れを防げる。
	・予実管理が容易になるから。



その他

・基本的に説明、署名はその場で行う。また、総会や理事会と合わせて行うので、現在の運用のほうが効率がよいと思った。

その他（自由記載）

様々なことがIT化される中、とても良い取り組みだと思っている。

1 時間の短縮や送付コストより、総会後に契約書などへの押印数への対応（署名以外にも割り印もありますし）として、漏れ防止につながると思った。

電子サインもTV会議も、不便さは感じない。実験に協力いただいた理事長の反応もよく、時代の流れ的に、ITを活用することも良いと感じた。

2 慣れるまで、社内で不満が上がったり、顧客の中でも意見がでるかもしれないが、将来を考えると、コストや管理に課題はあるものの、とても良いことだと思う。

もともと、管理事務報告書は、総会議案書案と重複する部分も多いため、電子申請を行うことで効率化を行いたい。また、説明を受けたとの回答について書面の確認、捺印書類の保管など法律義務関係の書類でもあり実施有無の管理等を行う必要がある書類との理解から、予実管理や関わる人を少なくすることによりスムーズに行えるようにしたい。

3 また、電子端末を所有していない相手への対応として自社の端末での閲覧・承認などへの対応も行っていきたい。

4 支払い等は電子でいいが年に1回の契約に係る説明は対面で実施した方が相手方に親切だと感じる。

5 ITを活用した報告回数が増えれば心理的な負担も軽減されると考えます。

慣れの問題で、まだ従前の対面での報告の方が実施し易い

6 アンケートで参加している他社も把握できることは、情報管理の観点からどうかと思う

7 ある程度の回数を行えば慣れると考えるが通常に対面で行なうことに慣れているので多少の戸惑いはあった。

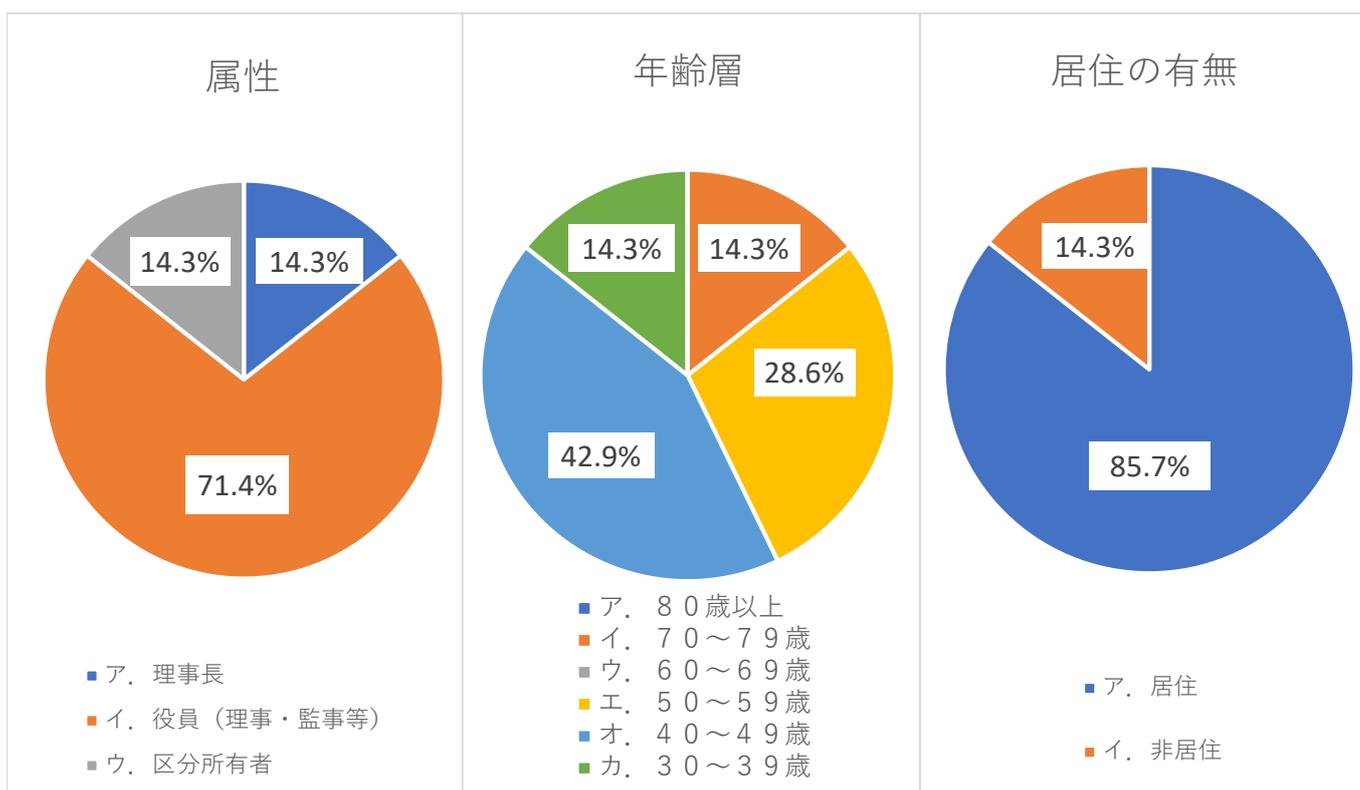
○集計概要（IT管理事務報告会＜説明の相手方向け＞）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	IT管理事務報告会を受けた説明の相手方
(3) 回答数	IT管理事務報告会 回答数 7件(7名)/8件(87.5%)
	電磁的交付 回答数 6件(6名)/7件(85.7%)

質問項目の概要	
<①属性等>	・IT重説の聞き取りやすさ
・属性・年齢層	・表情の確認のしやすさ
・居住の有無	・質問のしやすさ
<②準備状況>	・対面と比較した理解度
・利用環境（端末・回線）	・疲労感
<③実施状況>	・機器のトラブルの有無
・説明を受ける手段	<④IT報告に対する評価等>
・主任者証の確認状況	・今後の利用意向

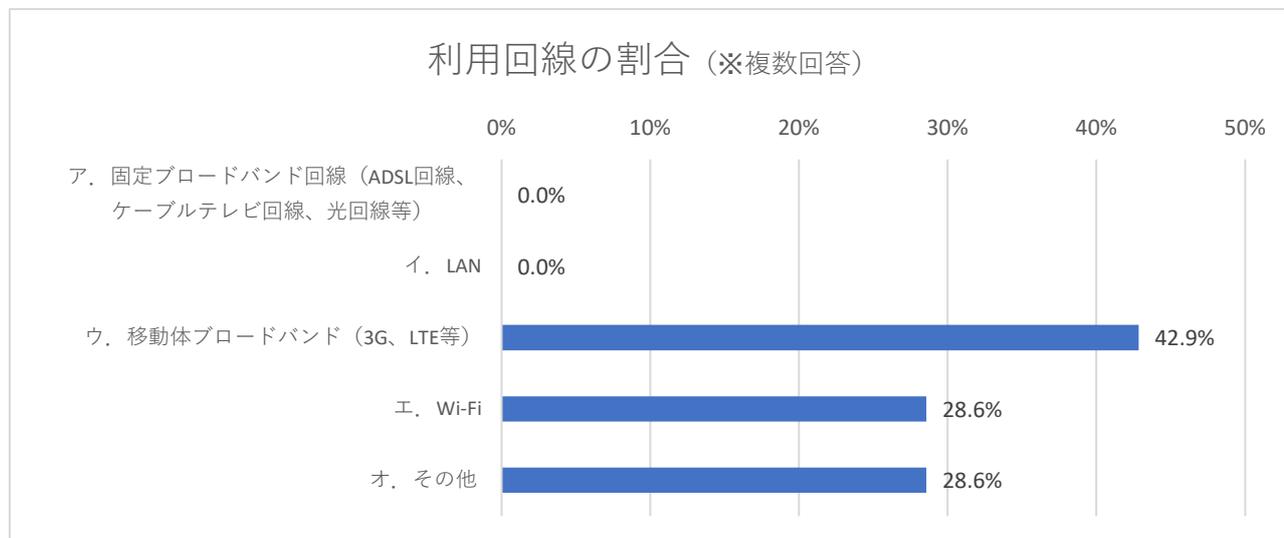
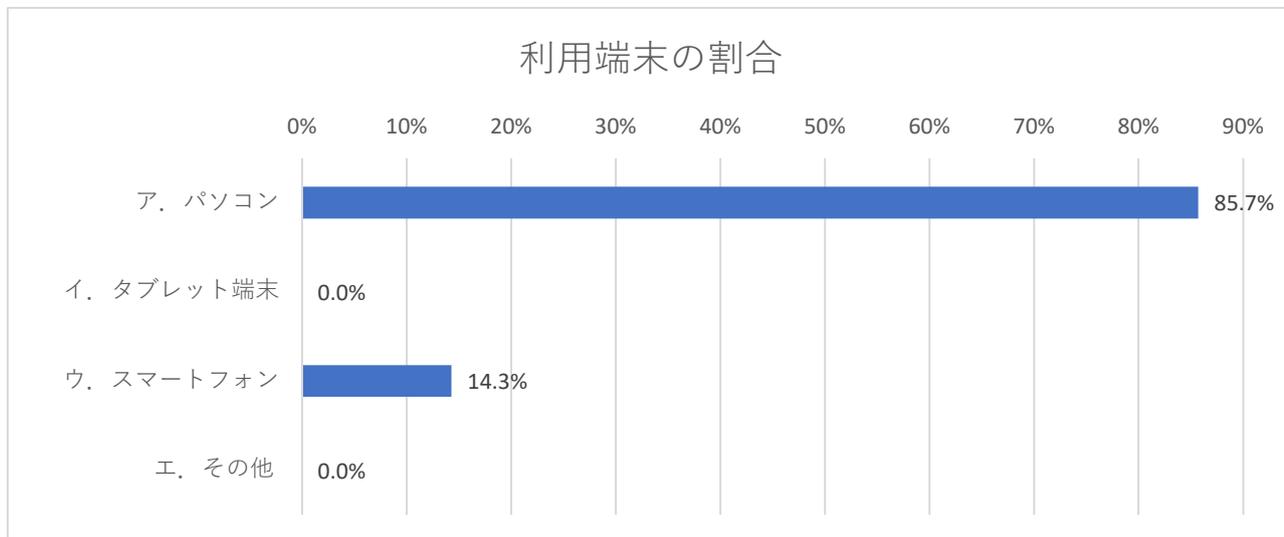
①属性等（属性・年齢層・居住の有無）

- ・説明の相手方の属性は、役員が約7割（71.4%）、理事長・区分所有者が、それぞれ約1割（14.3%）。
- ・年齢層は、40代が、約4割（42.9%）と最も多く、次いで、50代が、約3割（28.6%）、30代、70代が、それぞれ1割（14.3%）。
- ・居住の有無は、居住が約8割（85.7%）、非居住が約2割（14.3%）であった。



②準備状況（利用環境）

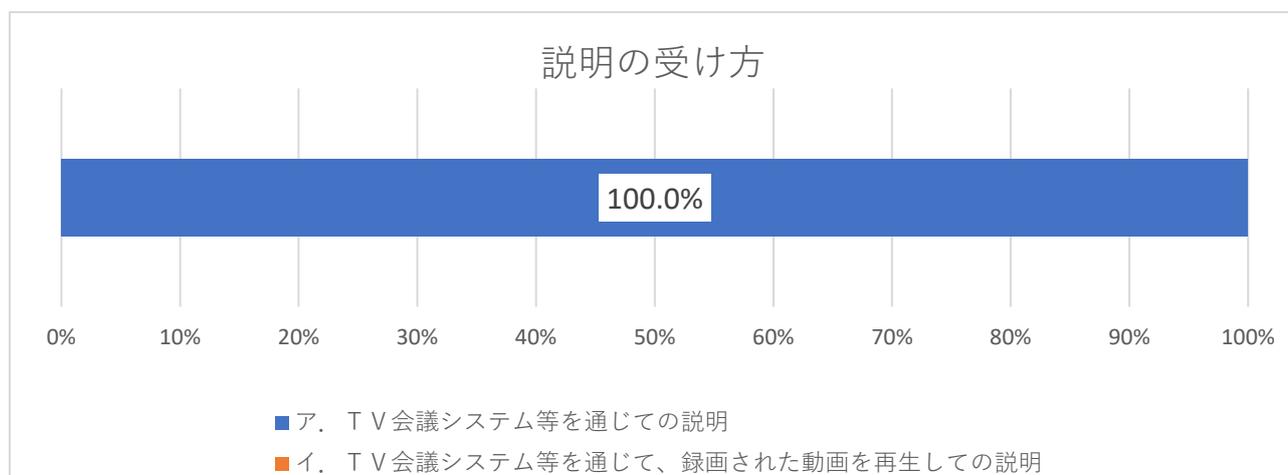
- ・説明の相手方が利用した端末は、約9割（85.7%）が、「パソコン」を占めた。
- ・利用した回線は、携帯電話の回線（その他のデザリング含む）、Wi-Fiなどのモバイル用の回線が、10割（100.0%）を占める。



その他	・デザリング
-----	--------

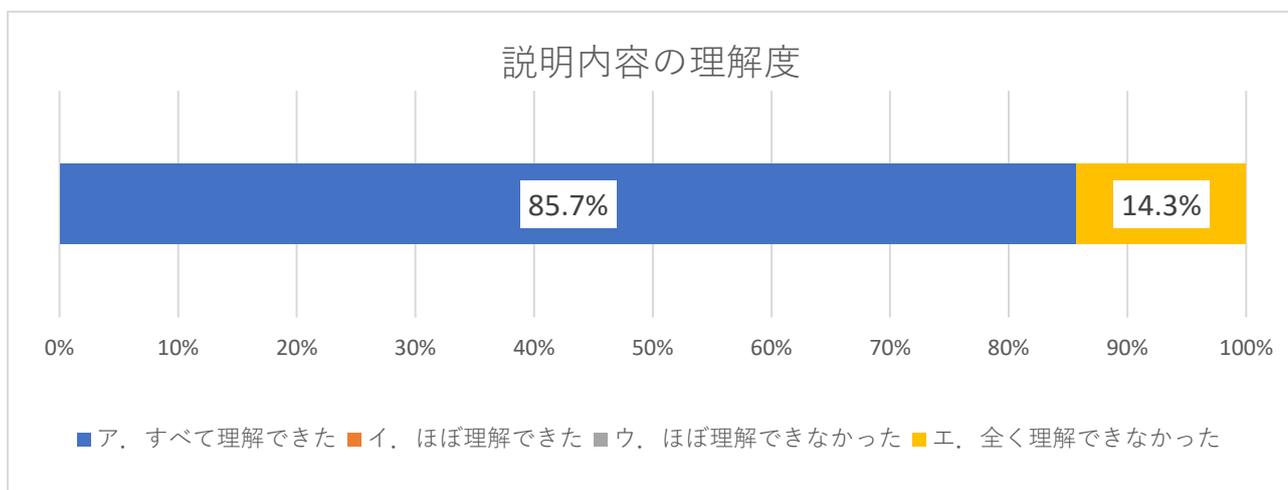
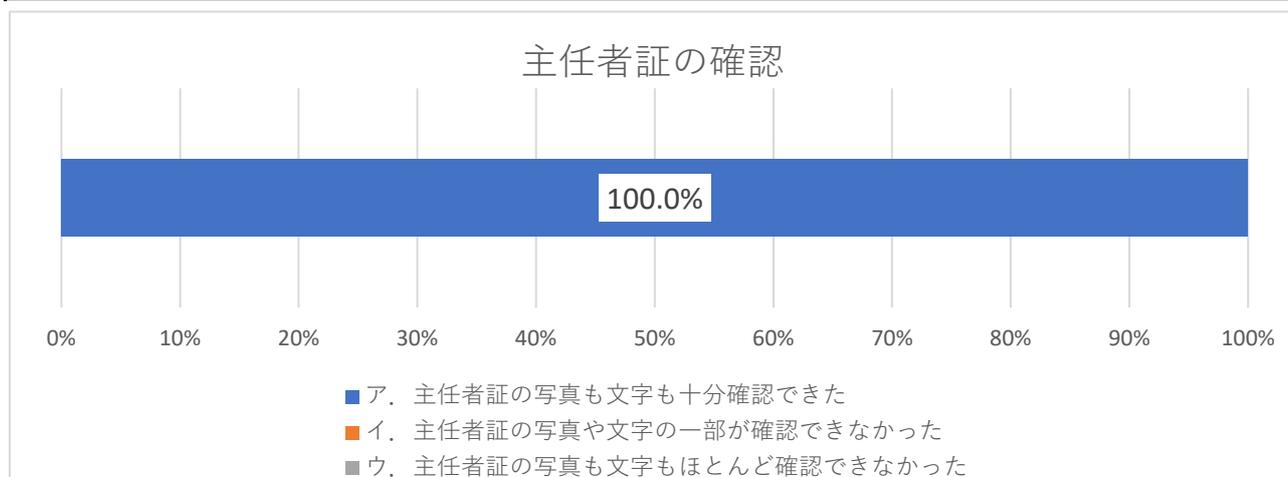
③-1 実施状況（説明を受ける手段）

・管理事務報告会は、10割（100.0%）が、TV会議システム等を通じての説明を受けたと回答。



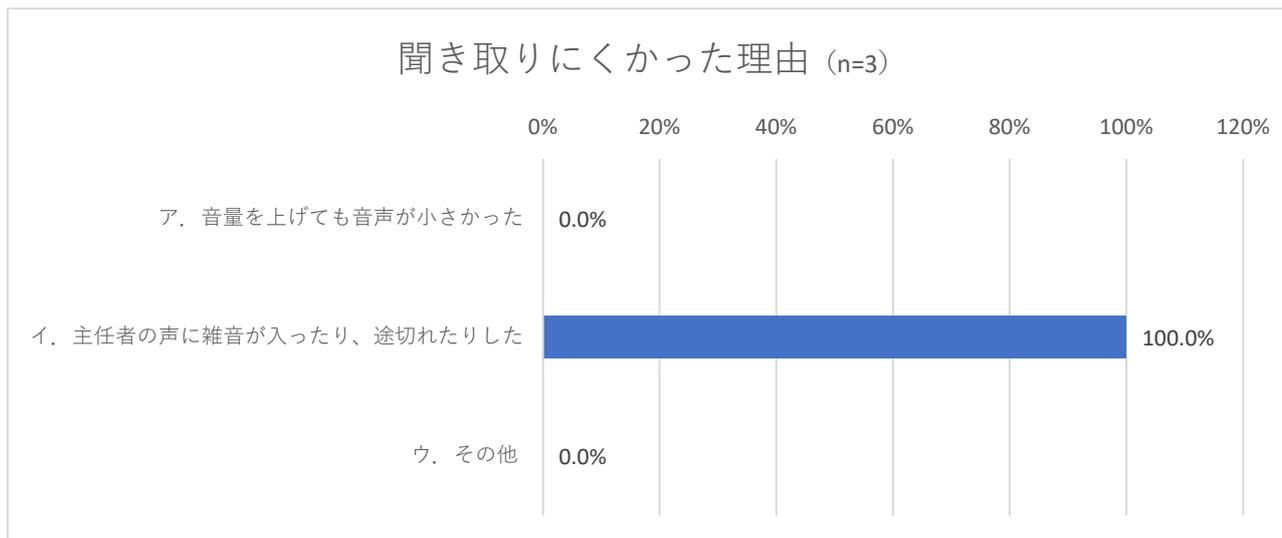
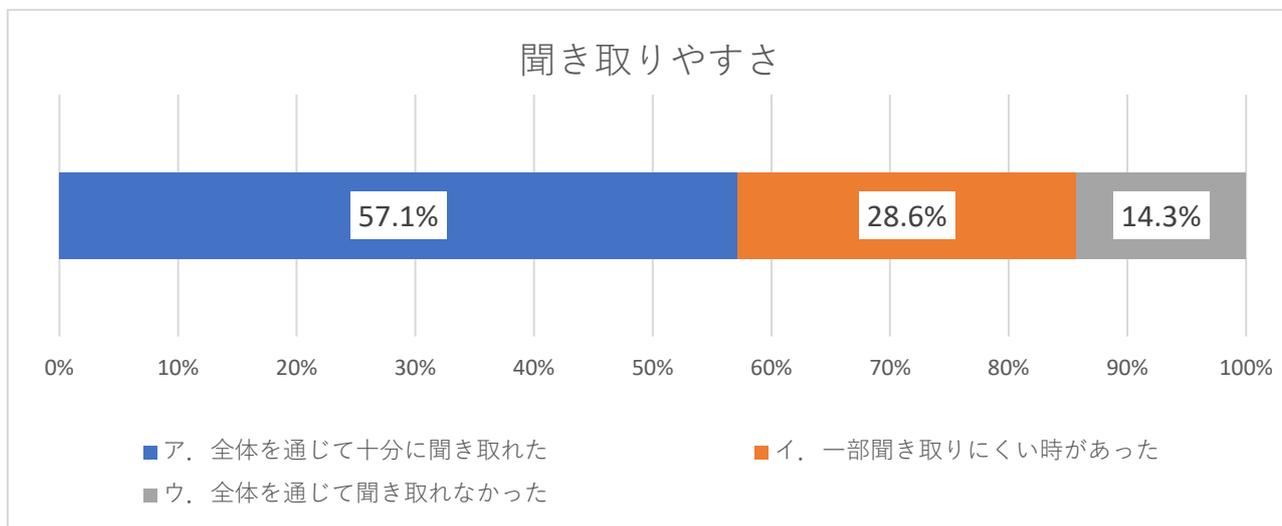
③-2 実施状況（主任者証の確認状況、理解状況）

・説明の相手方の10割（100.0%）が、「主任者証の確認が十分できた」と回答。
 ・説明内容の理解度については、約9割（85.7%）が、「すべて理解できた」と回答したが、約1割（14.3%）が、「全く理解できなかった」と回答。



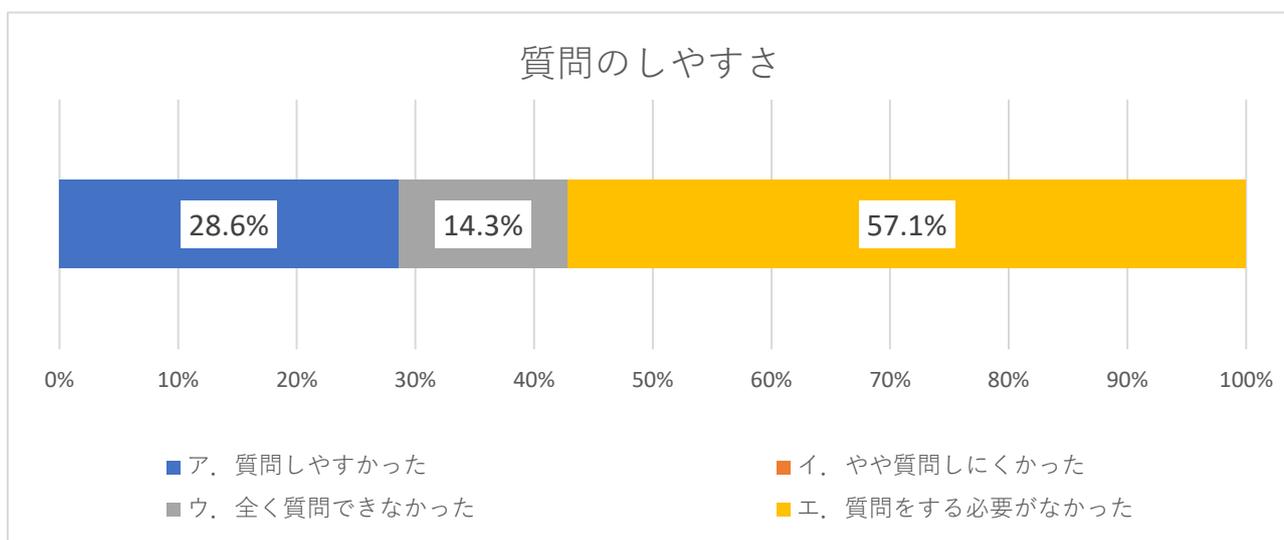
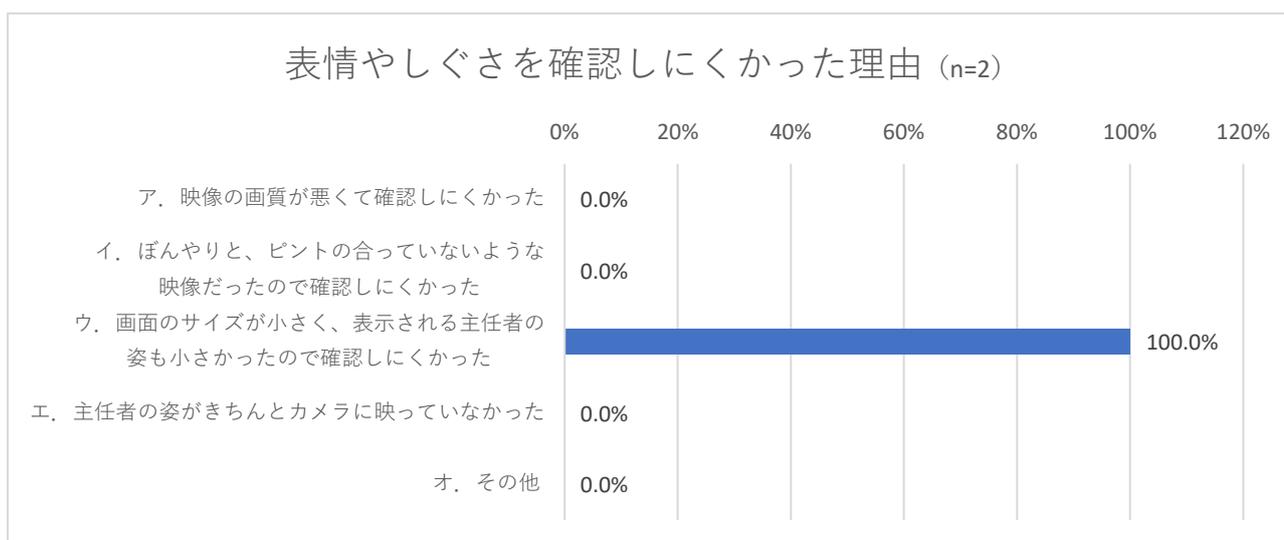
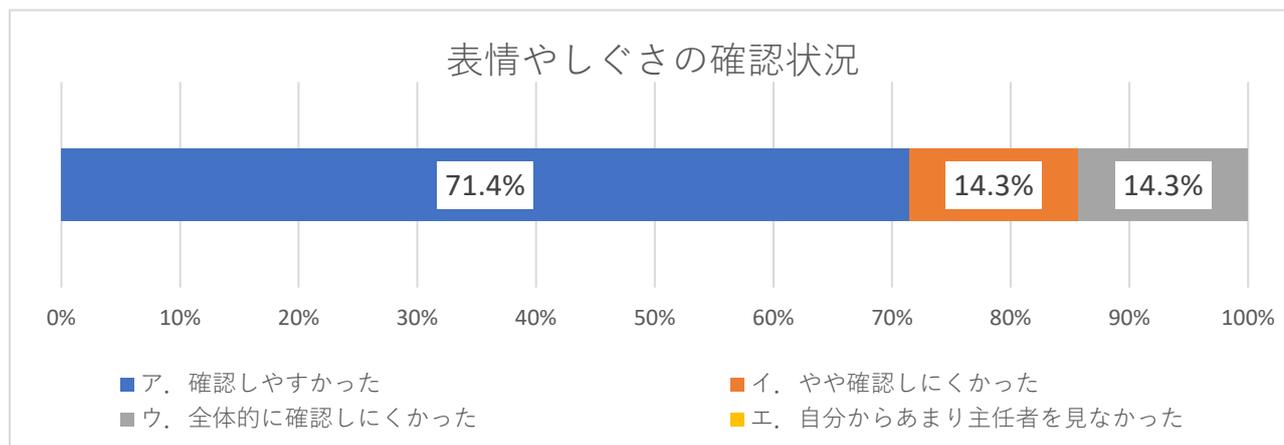
③-3 実施状況（聞き取りやすさ）

- ・説明の相手方の約6割（57.1%）が、「全体を通じて十分聞き取れた」とするが、「聞き取りにくい時があった」、「聞き取れなかった」とする回答も約4割（42.9%）あった。
- ・聞き取りにくかった理由として、「主任者の声に雑音が入ったり、途切れたりした」点が挙げられた。



③-4 実施状況（表情やしぐさの確認状況・質問のしやすさ）

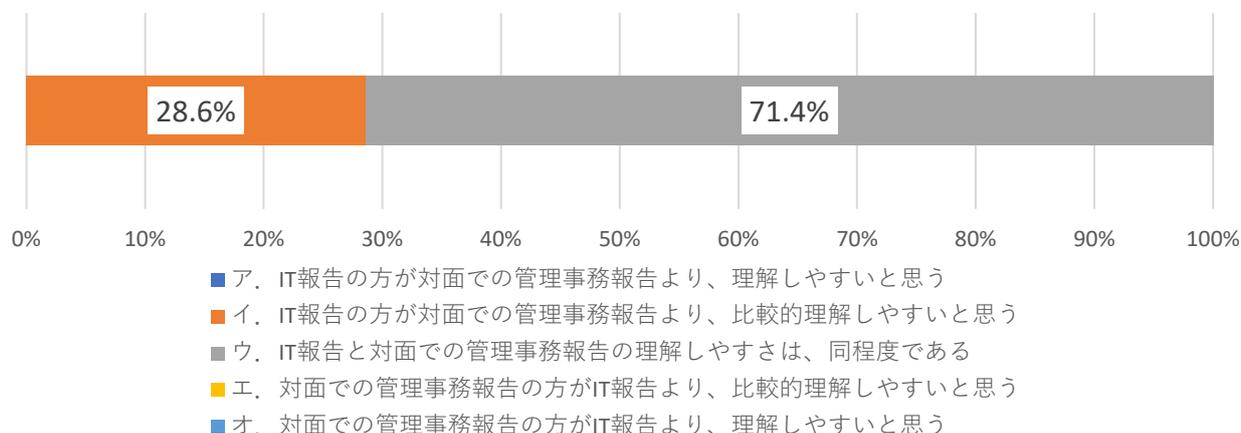
- ・主任者の表情やしぐさについては、説明の相手方の約7割（71.4%）が、「確認しやすかった」と回答。約3割（28.6%）が、「一部または、全体的に確認しにくかった」と回答。
- ・確認しにくかったと理由として、「画面サイズが小さく、表示される主任者の姿も小さかった」点が挙げられた。
- ・質問のしやすさについては、約3割（28.6%）が「質問しやすかった」と回答。（質問する必要がなかったとする回答（全体57.1%）を除いた回答者の約7割（66.6%））。



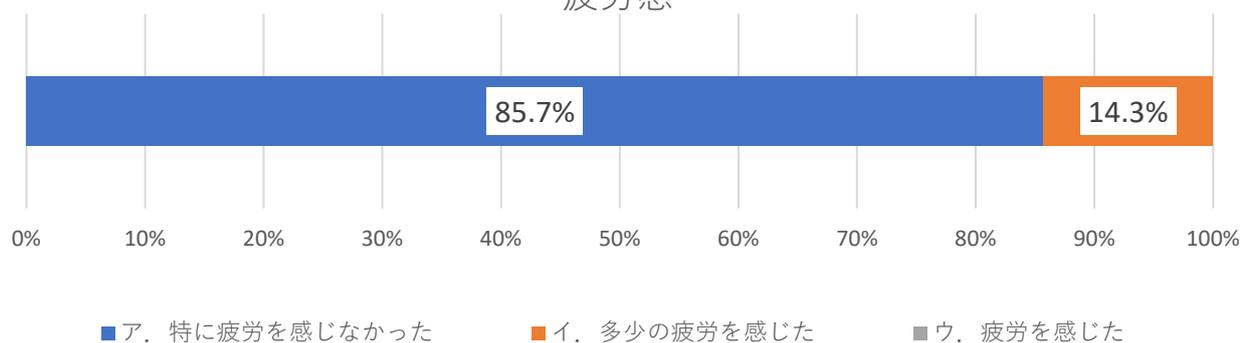
③-5 実施状況（対面との理解度の比較、疲労感）

- ・対面と管理事務報告会を比較した際、説明内容については、説明の相手方の約7割（71.4%）が、「同程度である」とし、約3割（28.6%）が「IT報告の方が理解しやすい」と回答。
- ・疲労感については、説明の相手方の約9割（85.7%）が、「特に疲労を感じなかった」と回答。

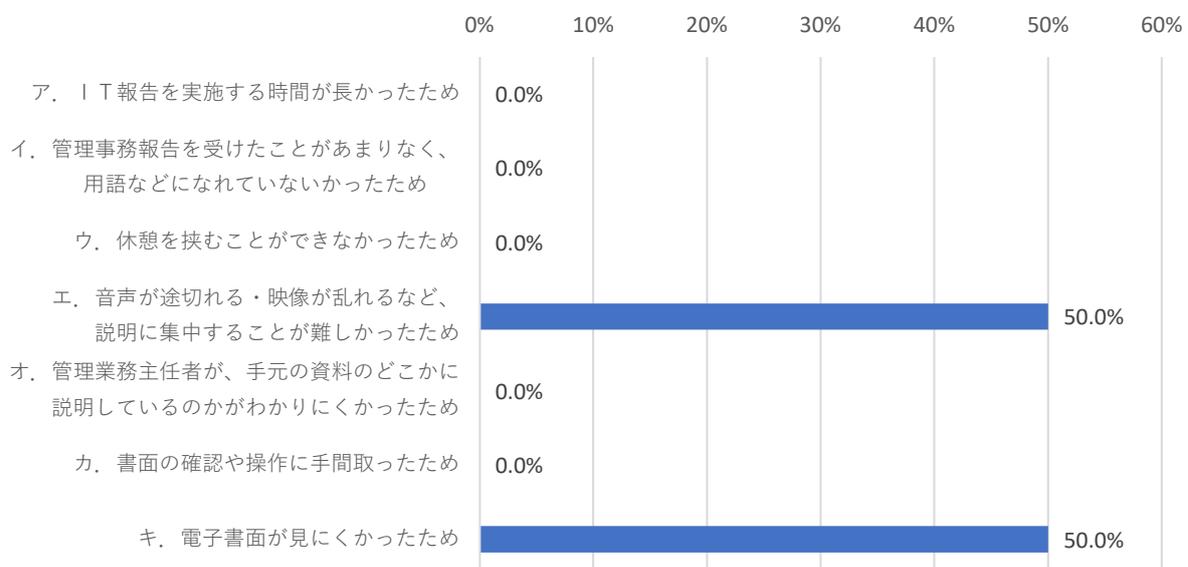
対面との理解度の比較



疲労感

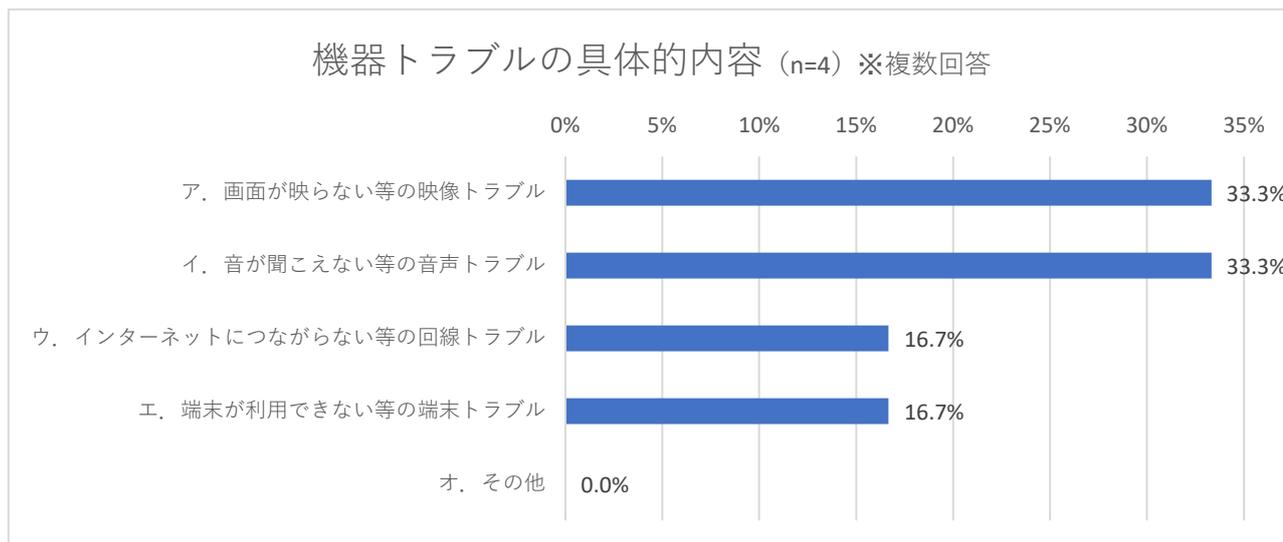
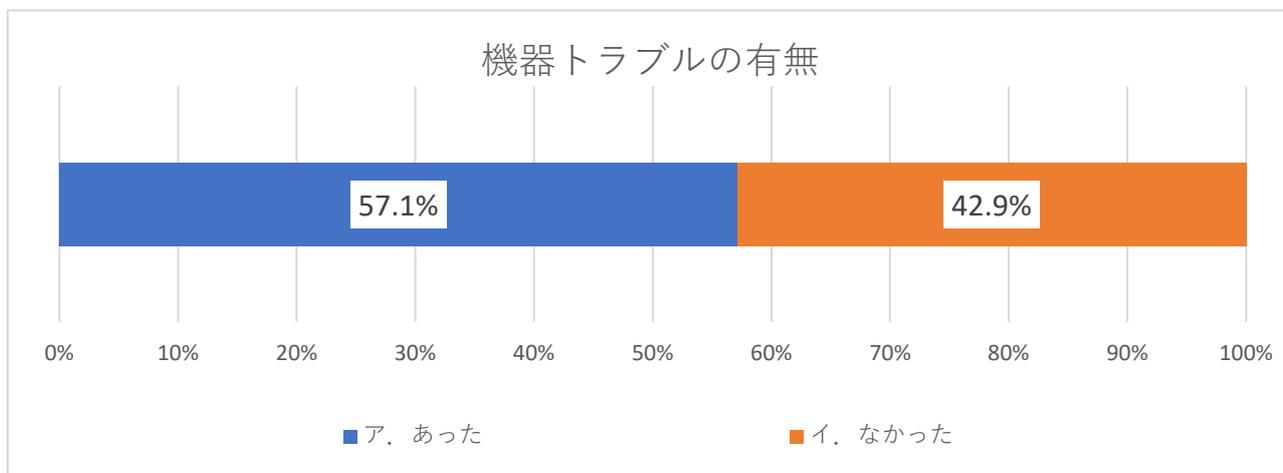


疲労の原因 (n=1) ※複数回答



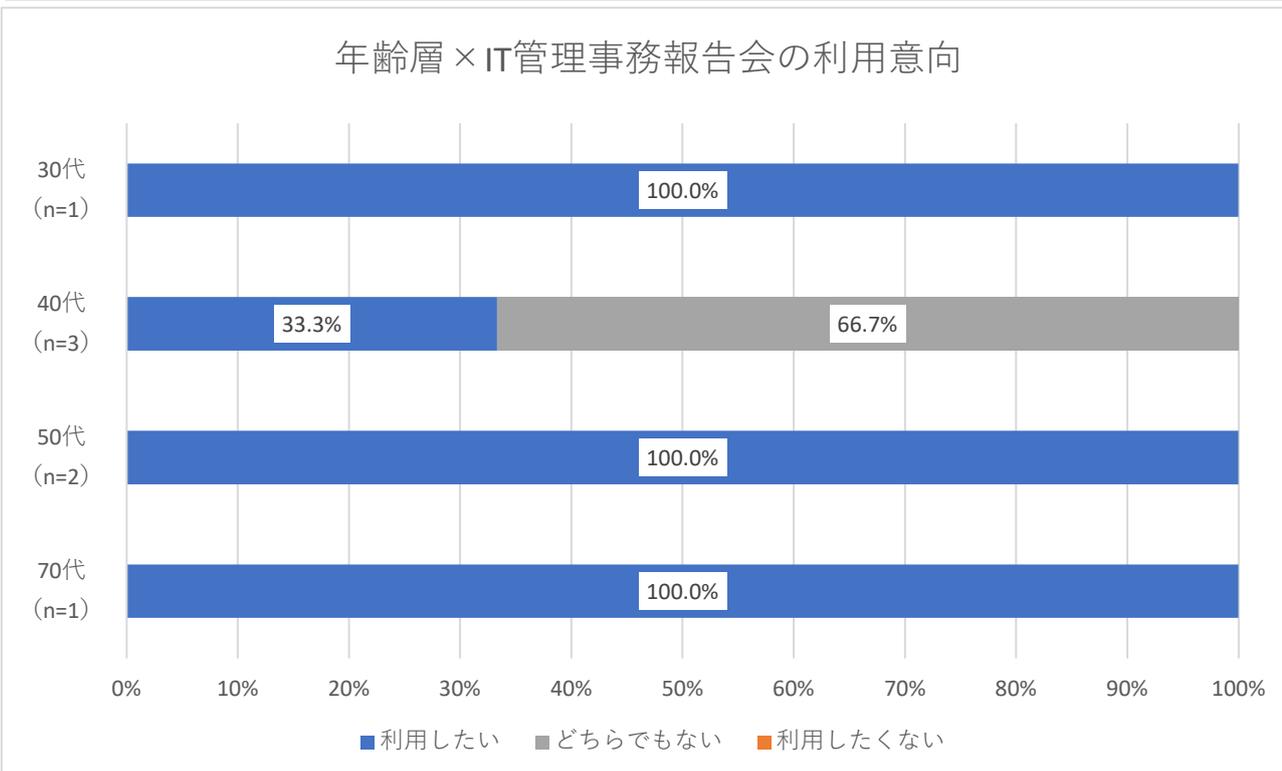
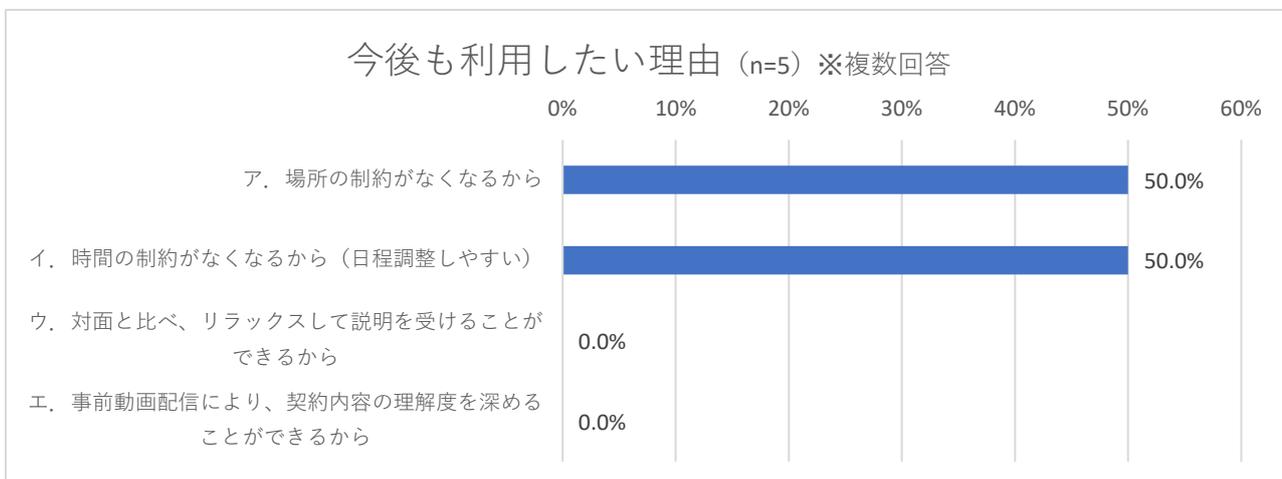
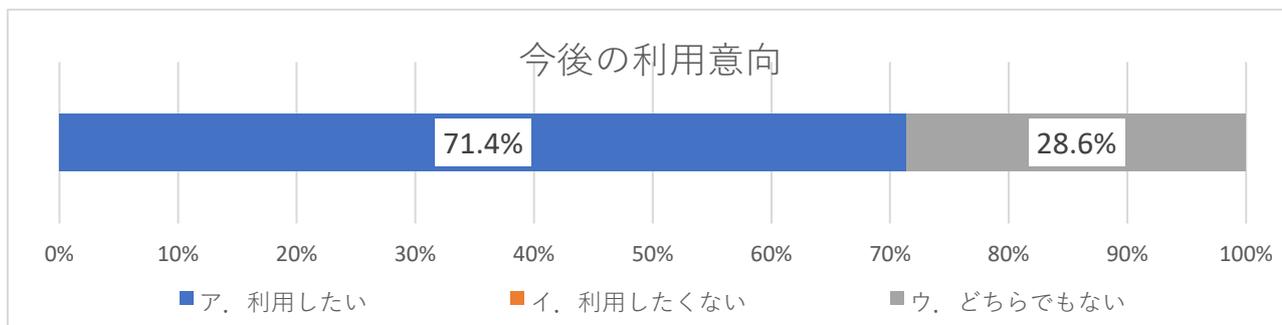
③-6 実施状況（機器のトラブルの有無）

- ・機器のトラブルは、約6割（57.1%）で生じた。
- ・トラブルの内容としては、映像・音声・回線トラブルが挙げられた。



④IT重説に対する評価等（今後の利用意向）

- ・今後の利用意向については、約7割（71.4%）が、「利用したい」と回答し、約3割（28.6%）が、「どちらでもない」との回答であった。
- ・今後利用したいとする理由としては、「時間の制約がなくなる（日程調整しやすい）点」、「場所の制約がなくなる点」とする回答が挙げられた。
- ・年齢層別に、利用意向を比較すると、全年齢層で「利用したくない」という回答はなかった。



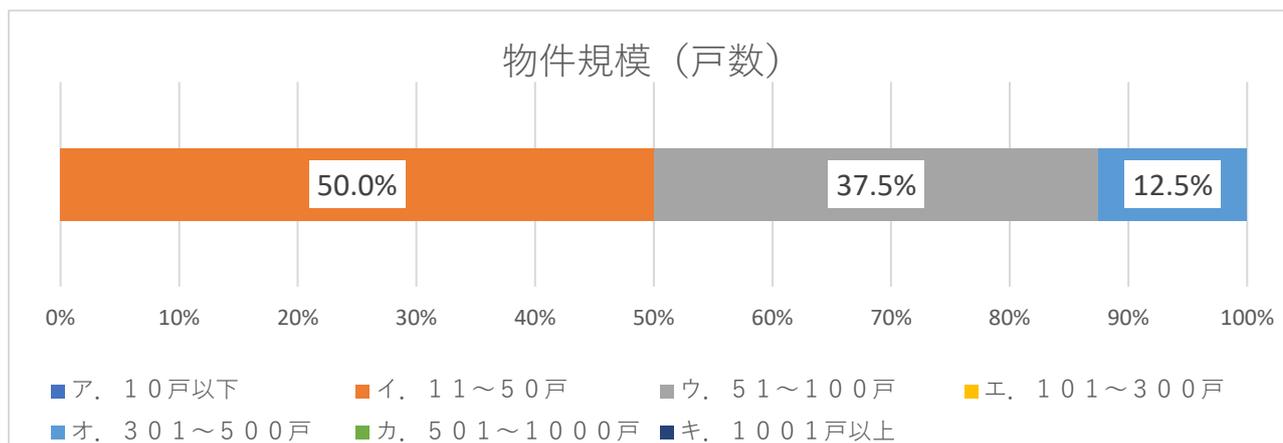
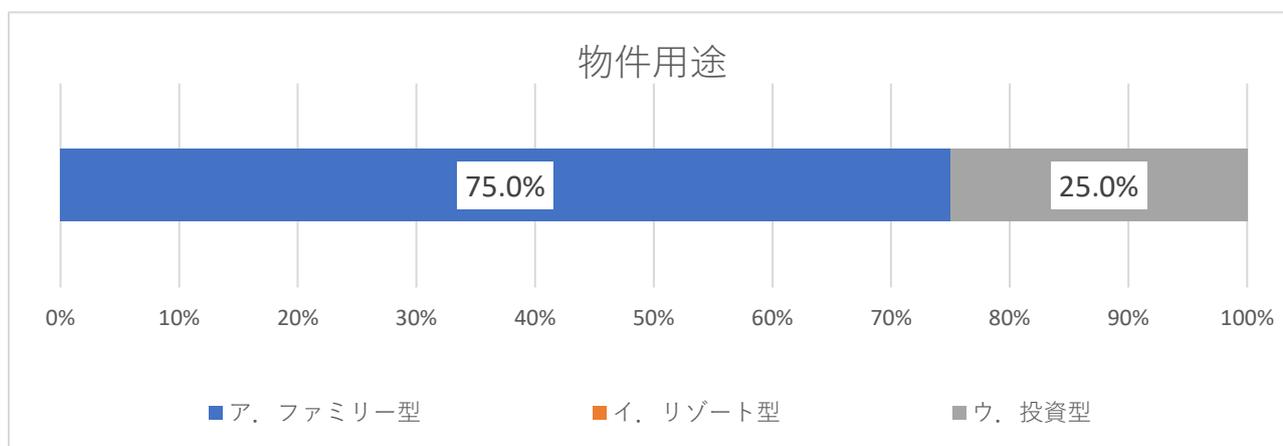
○集計概要（IT管理事務報告会＜管理業務主任者向け＞）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	IT管理事務報告会を実施した管理業務主任者
(3) 回答数	IT管理事務報告会 回答数 8件/8件 (回答率100.0%)
	電磁的交付 回答数 7件/7件 (回答率100.0%)

質問項目の概要	
<①物件概要>	・理解状況の確認の有無
・用途・戸数・築年数	・相手方の声の聞き取りやすさ
<②準備状況>	・説明のしやすさ
・利用環境（端末・ソフトウェア・回線）	・対面との比較
<③実施状況>	・機器のトラブルの有無
・説明時間	<④IT報告に対する評価等>
・表情等の確認のしやすさ	・今後の利用意向

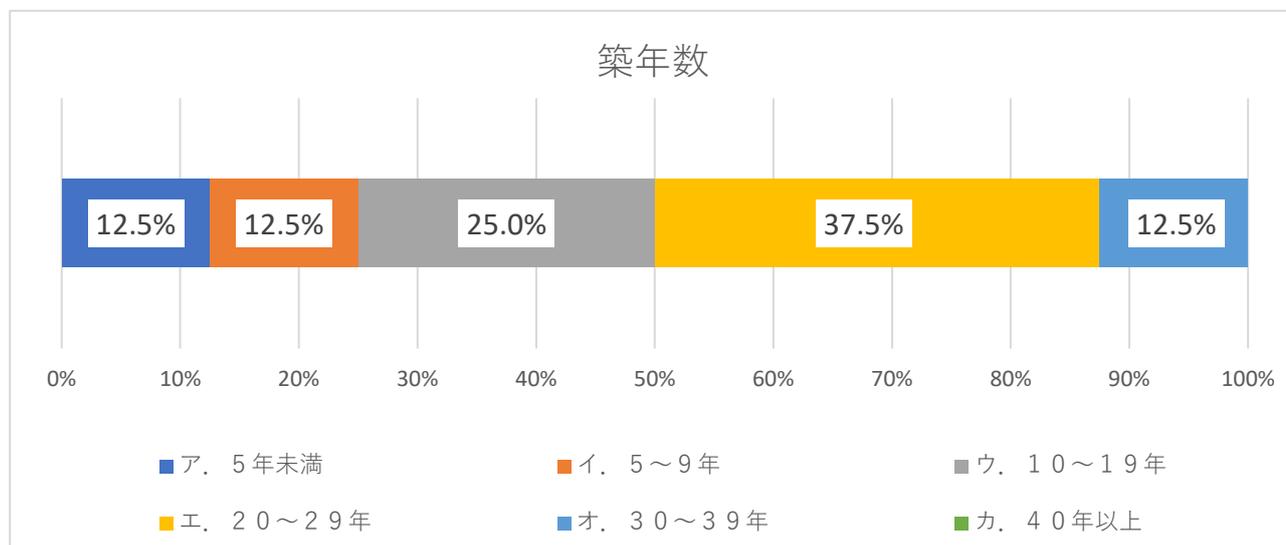
①-1 物件概要（用途・戸数）

・物件用途は、ファミリー型が3/4（75.0%）を占め、投資型が1/4（25.0%）。
 ・物件規模は、11～50戸が半数（50.0%）と最も多く、次いで51～100戸が約4割（37.5%）、301～500戸が、約1割（12.5%）。



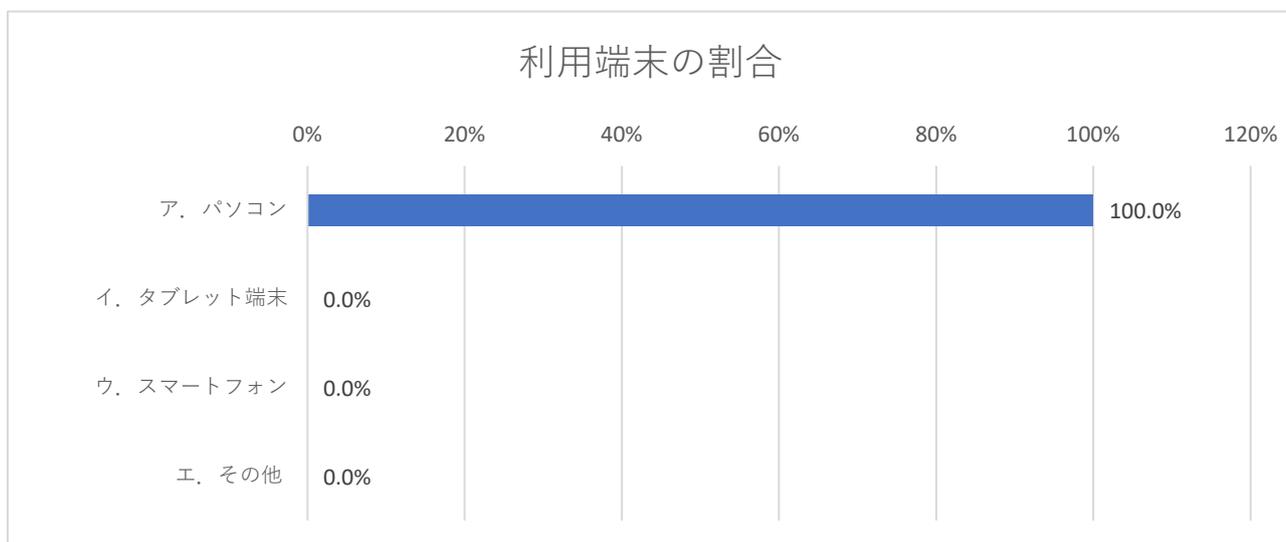
①-2 物件概要（築年数）

・築年数は、20～29年が、約4割（37.5%）と最も多く、次いで、10～19年が、1/4（25.0%）、5～9年、5年未満、30年～39年が、それぞれ約1割（12.5%）。



②-1 準備状況（利用環境（端末））

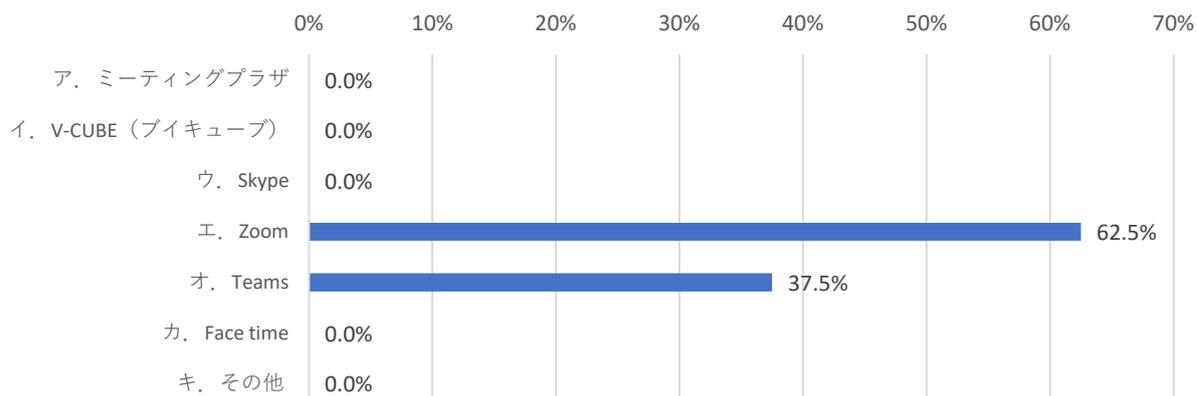
・主任者が利用した端末は、10割（100.0%）が「パソコン」を占める。



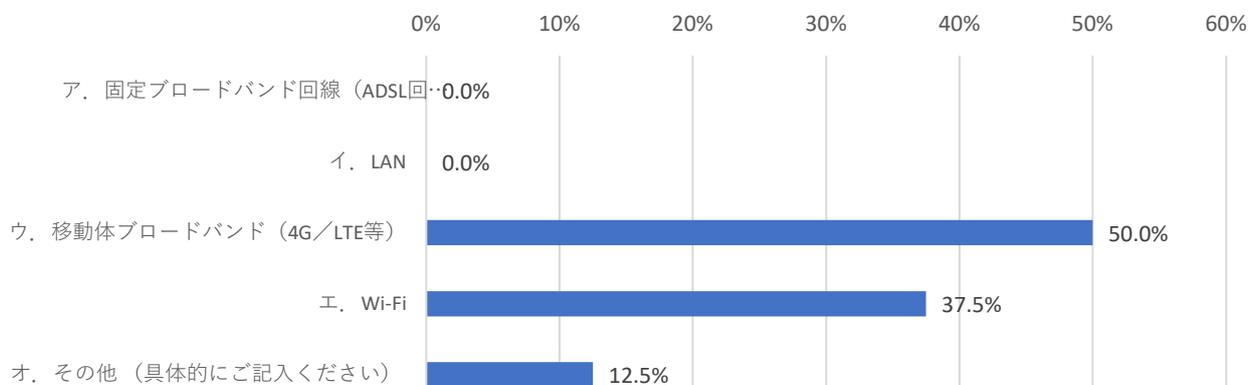
②-2 準備状況（利用環境（ソフトウェアサービス・回線））

- ・主任者が利用したソフトウェア・サービス（WEB会議システム）は、約6割（62.5%）が、「Zoom」と回答し、次いで「Teams」が、約4割（37.5%）と回答。
- ・利用した回線は、携帯電話の回線（その他のデザリング含む）、Wi-Fiなどのモバイル用の回線が、10割（100.0%）を占める。

利用したソフトウェア・サービスの割合



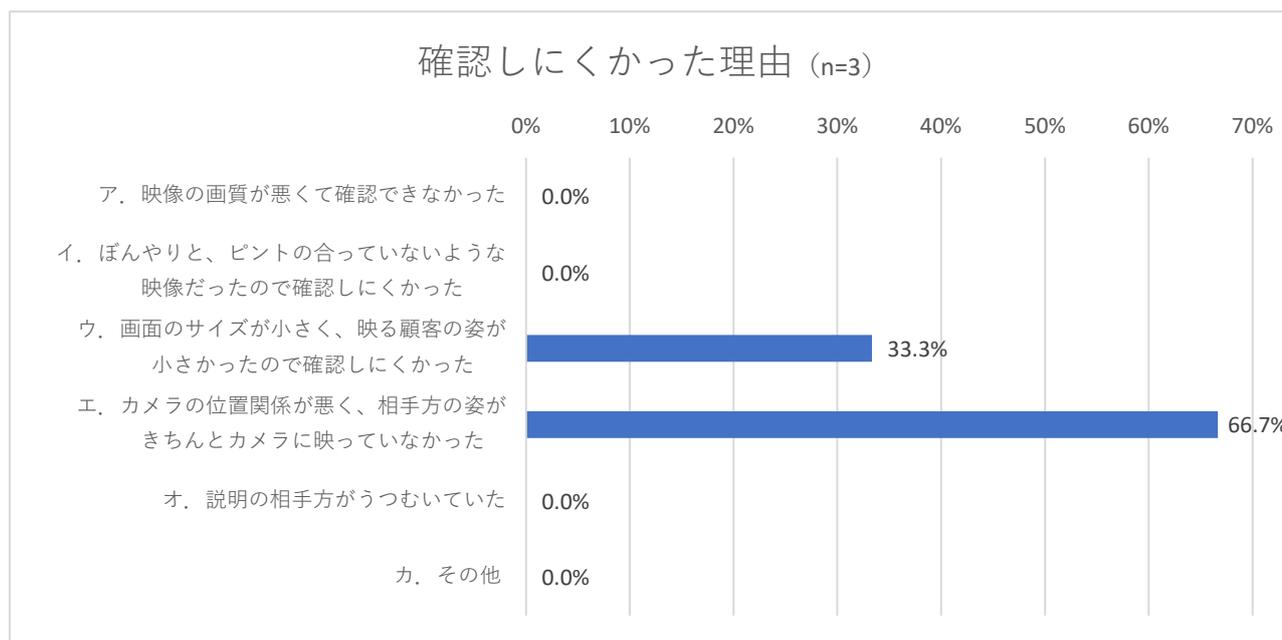
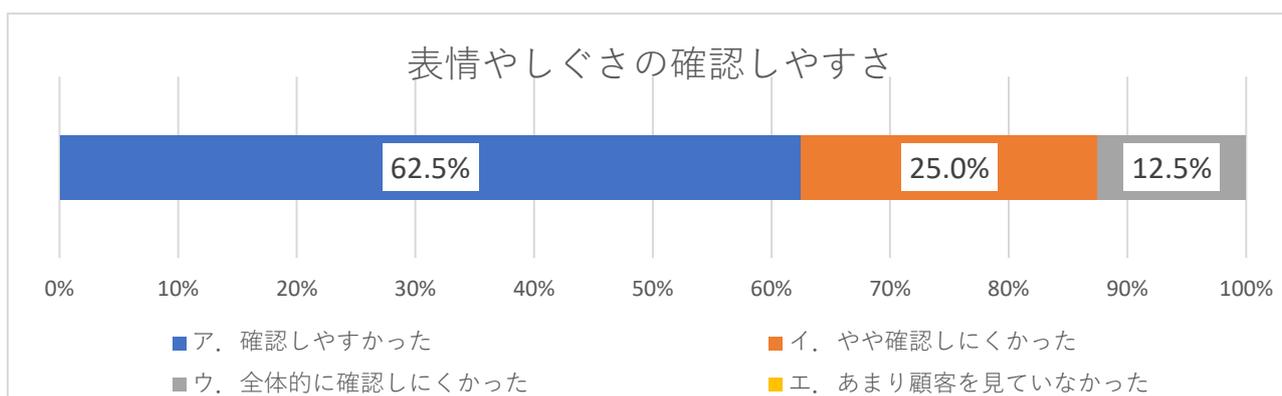
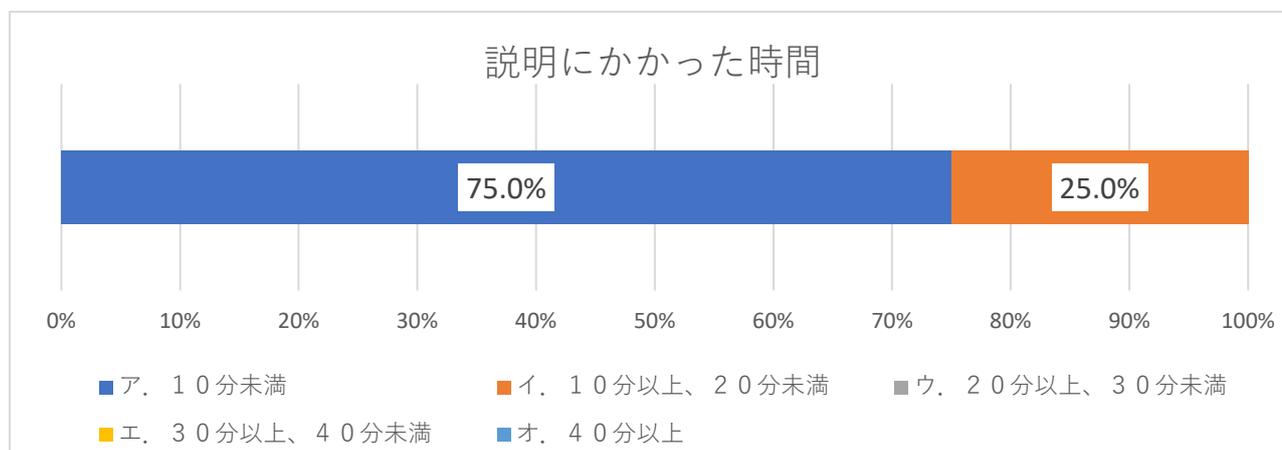
利用回線の割合（※複数回答）



その他	・デザリング
-----	--------

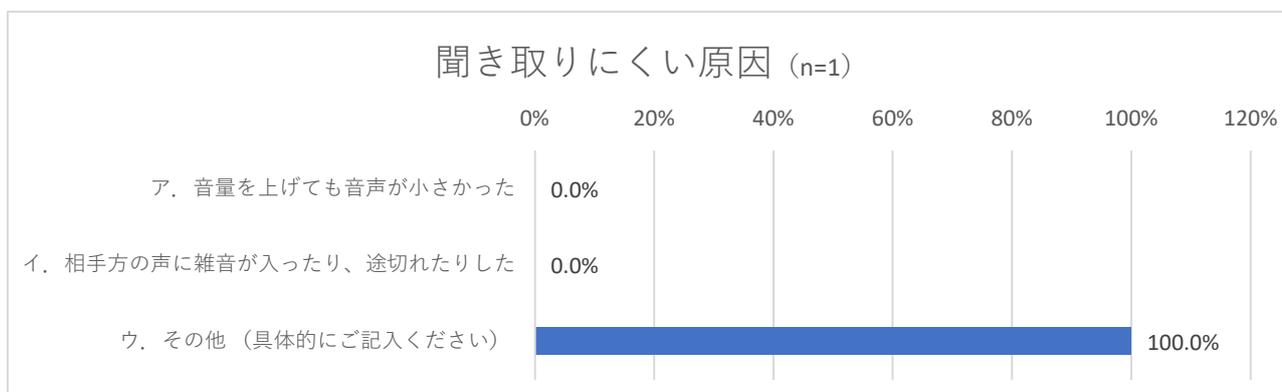
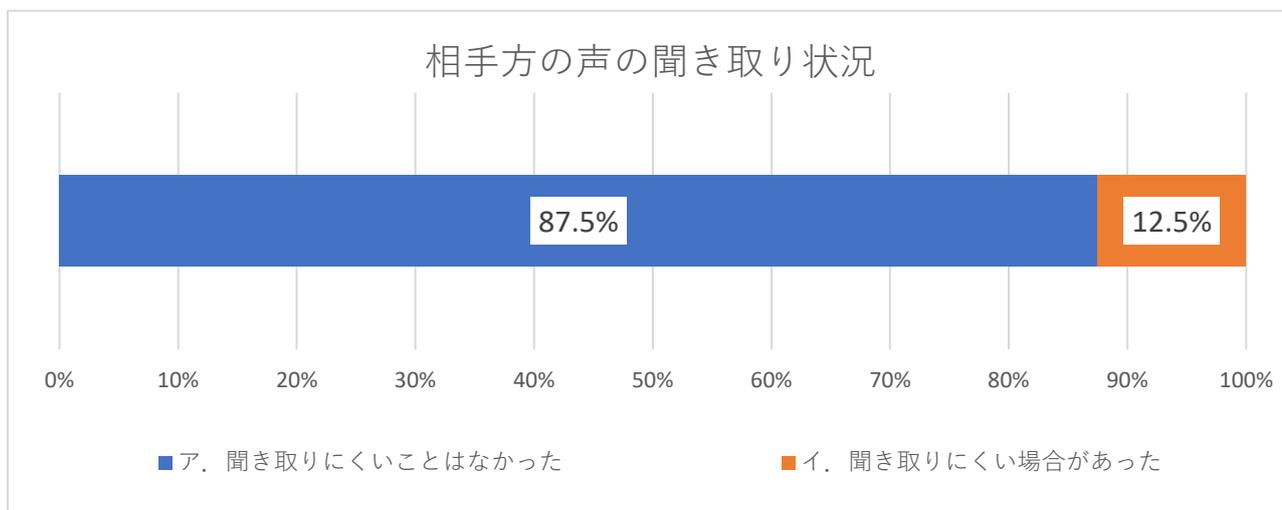
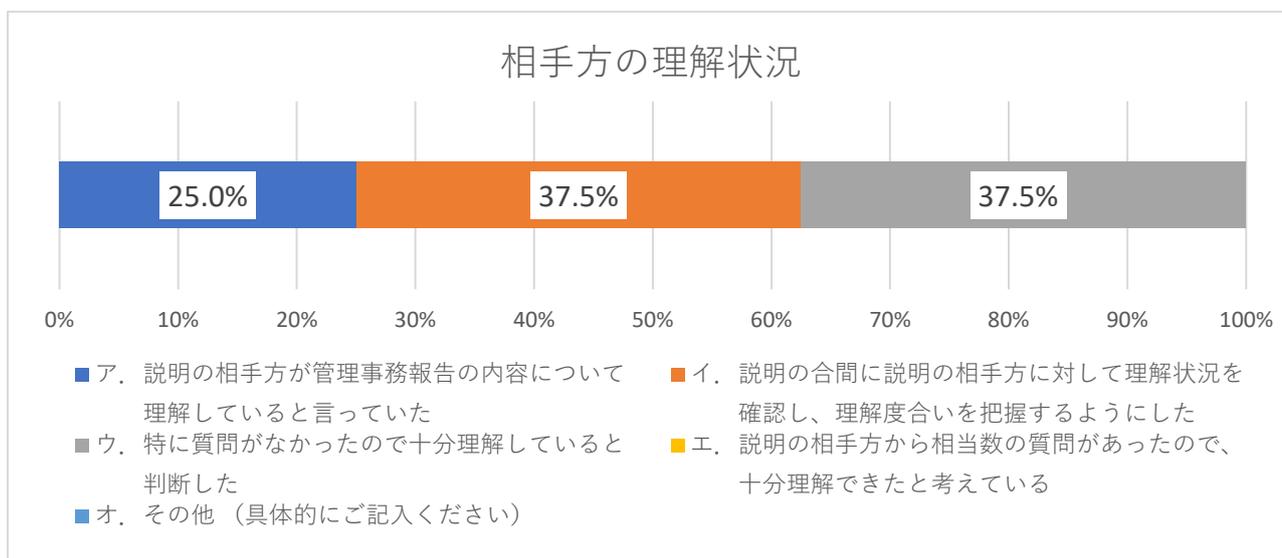
③-1 実施状況（説明時間・表情等の確認のしやすさ）

- ・管理事務報告会における説明にかかった時間は、3/4（75.0%）が、「10分未満」と回答。
- ・相手方の表情やしぐさについては、主任者の6割（62.5%）が、「確認しやすかった」と回答し、約4割（37.5%）が、「確認しにくかった」と回答。
- ・確認しにくかった理由については、「カメラ位置の悪さ」、「画面のサイズが小さく、映る顧客の姿が小さかった」点が挙げられた。



③-2 実施状況（理解状況の確認の有無・相手方の声の聞き取りやすさ）

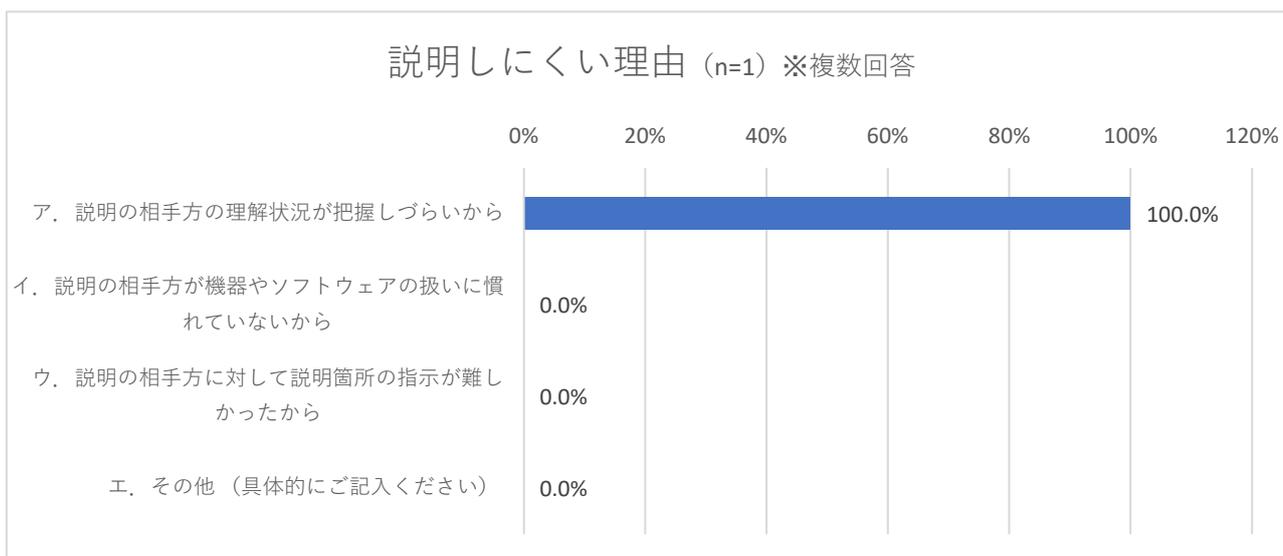
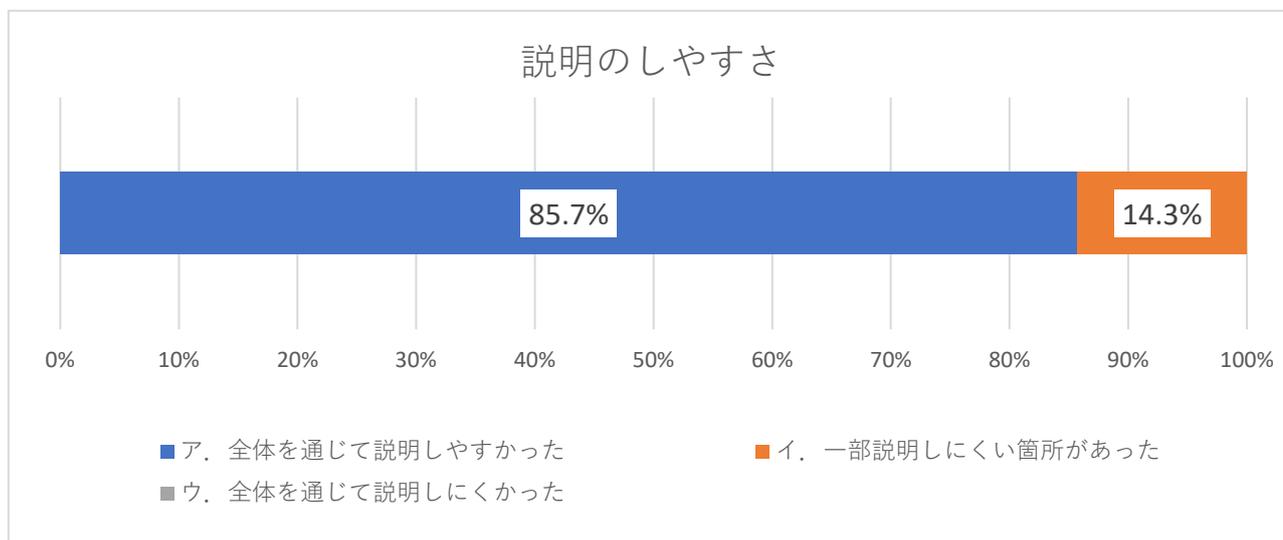
- ・管理業務主任者の約4割（37.5%）が、「説明の合間に理解状況を確認し、理解度を把握するようにした」と回答し、1/4（25.0%）が、「説明の相手方が理解していると言っていた」と回答。
- ・相手方の声については、約9割（87.5%）が、「聞き取りにくいことはなかった」と回答し、約1割（12.5%）が、「聞き取りにくい場合があった」と回答。
- ・聞き取りにくかった理由としては、「機器不具合」が挙げられた。



その他 ・ 機器不具合

③-3 実施状況（説明のしやすさ）

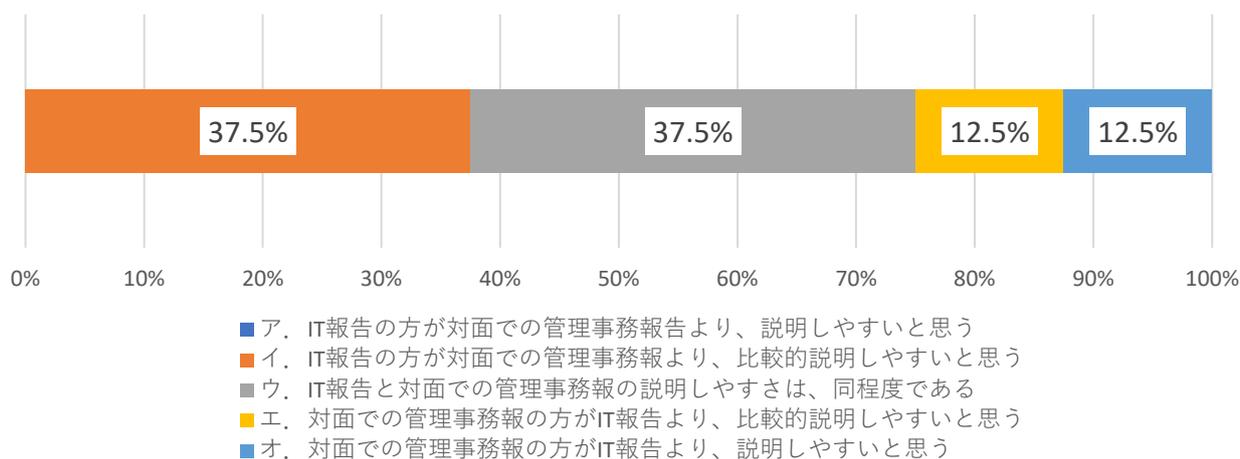
- 管理業務主任者の約9割（85.7%）が、「全体を通じて説明しやすかった」と回答し、約1割が、「一部説明しにくい箇所があった」と回答。



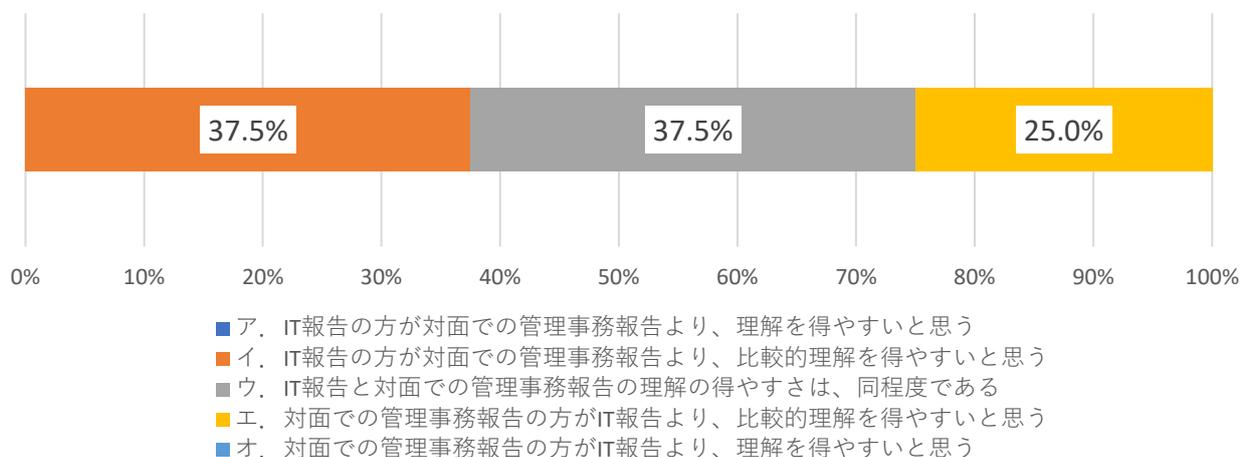
③-4 実施状況（対面との比較）

- ・対面とIT報告会を比較した際、説明のしやすさについては、主任者の約4割（37.5%）が、「IT報告の方が説明しやすい」と回答し、約4割（37.5%）が、「同程度である」とする回答。また、1/4（25.0%）が、「対面の方が説明しやすい」と回答。
- ・対面と比較して相手方からの理解の得られやすさについては、主任者の約4割（37.5%）が、「IT報告の方が理解を得やすい」と回答し、約4割（37.5%）が、「同程度である」と回答。

対面と比較した説明のしやすさ

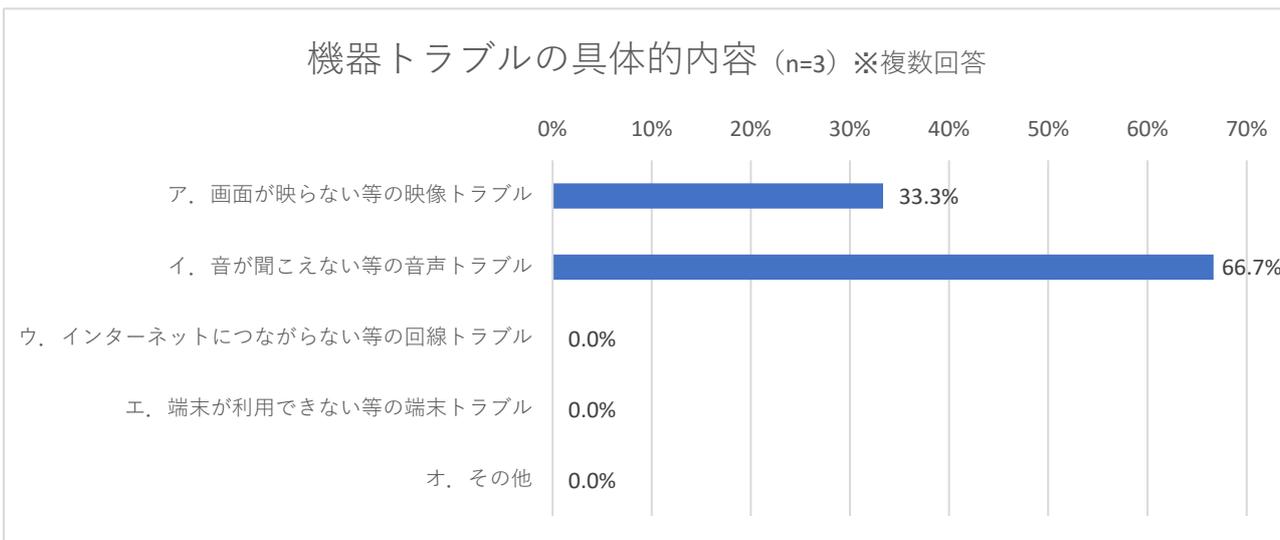
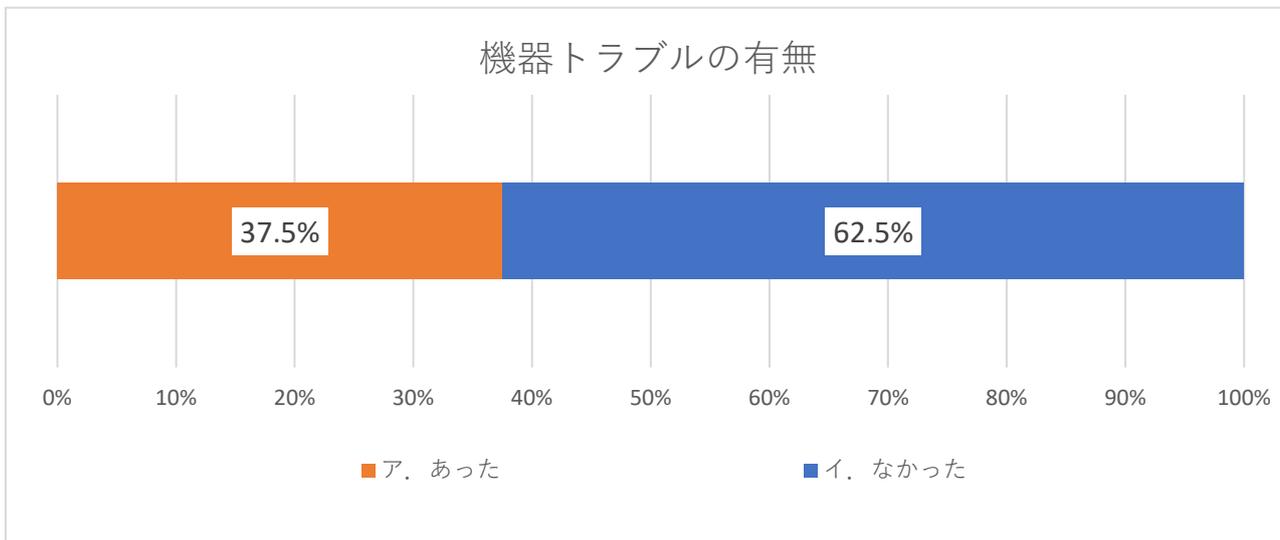


対面と比較した理解の得やすさ



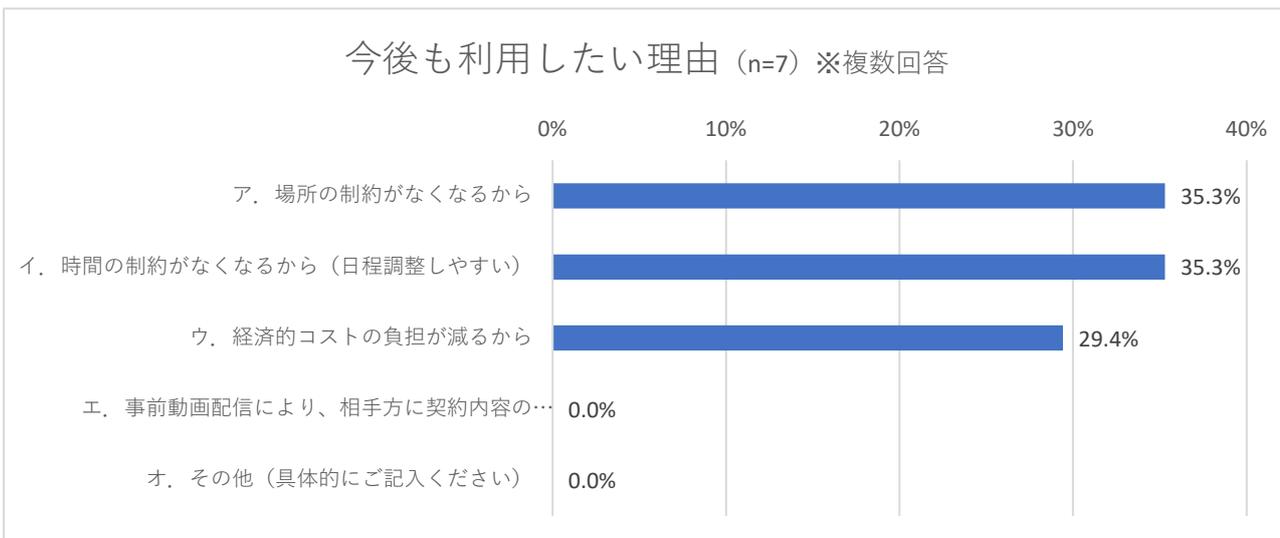
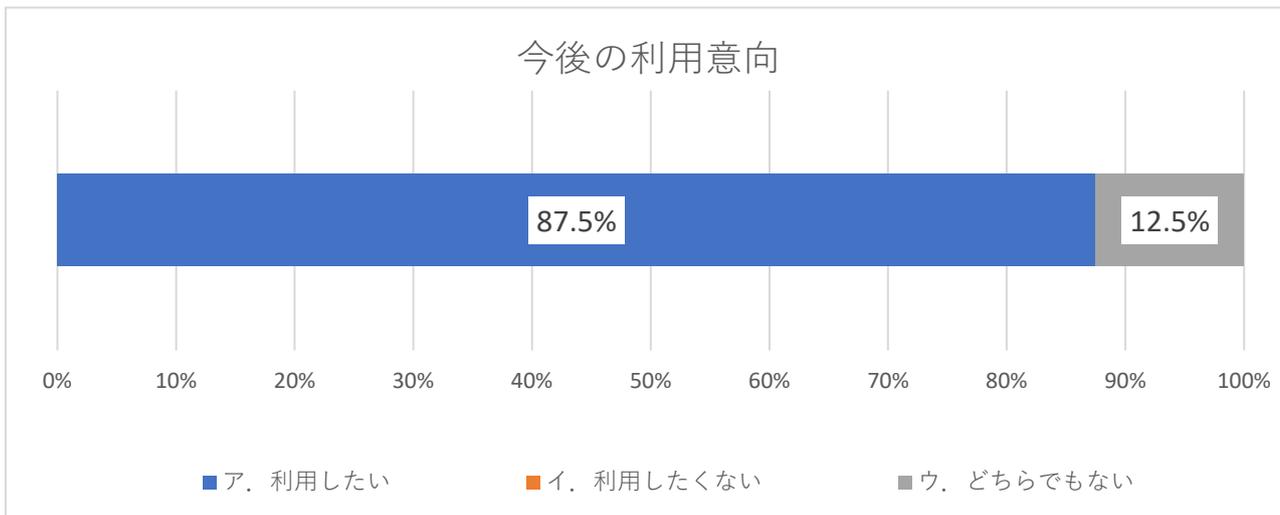
③-5 実施状況（機器のトラブルの有無）

- ・機器のトラブルは、約6割（62.5%）が、「なかった」と回答したが、約4割（37.5%）が、「あった」と回答。
- ・トラブルの内容としては、映像トラブル、音声トラブルが挙げられた。



④IT重説に対する評価等（今後の利用意向）

- ・今後の利用意向については、主任者の約9割（87.5%）が、「今後も利用したい」と回答。「利用したくない」という回答はなかった。
- ・利用したいとする理由として、「場所の制約がなくなる点」、「時間の制約がなくなる点（日程調整しやすい）」、「経済コストの負担が減じる点」が挙げられた。



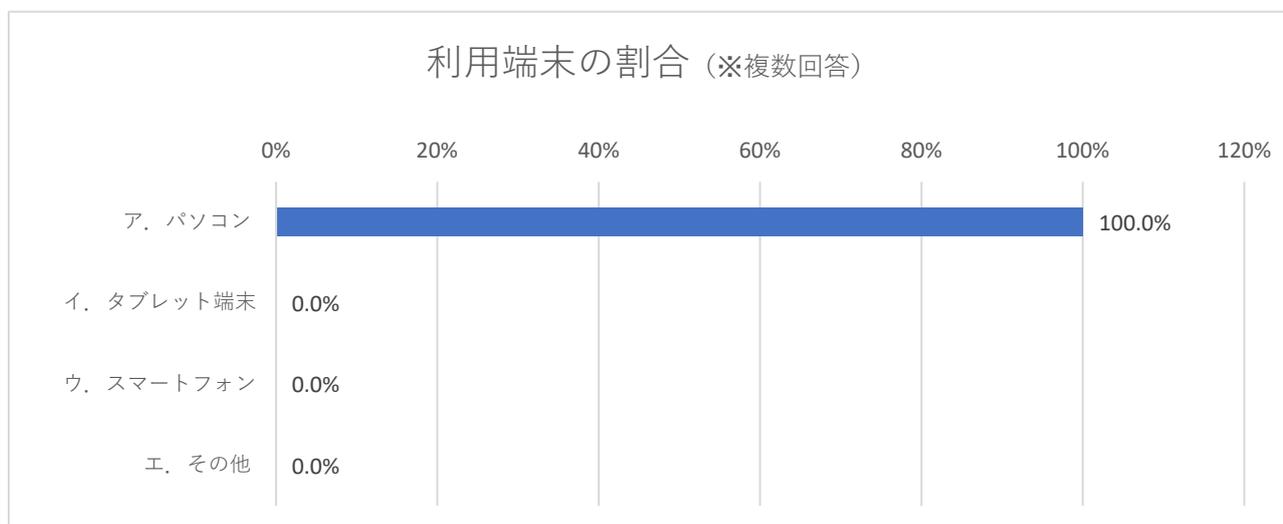
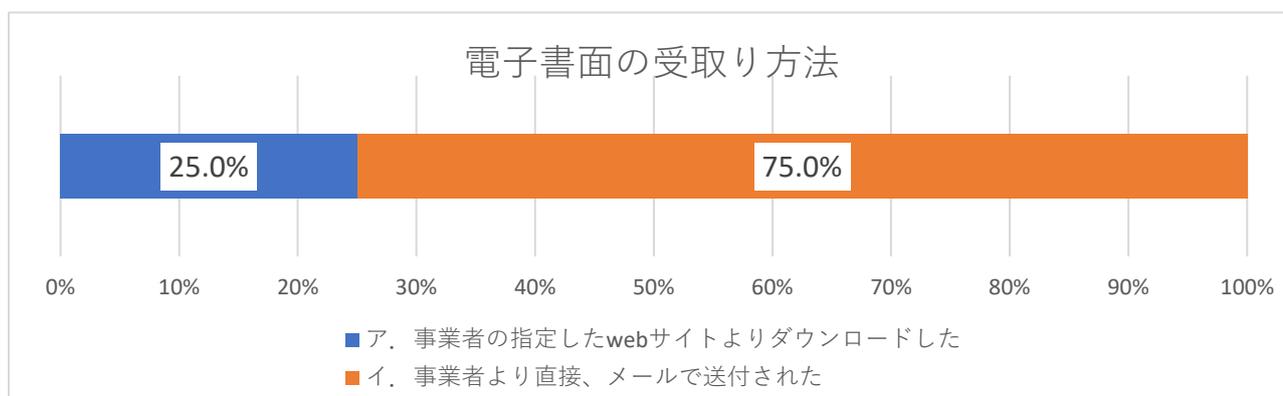
○集計概要（IT管理事務報告会の管理事務報告書の電磁的交付＜説明の相手方向け＞）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	管理事務報告書の電磁的交付を受けた相手方
(3) 回答数	回答数 6件/7件 (87.5%)

質問項目の概要	
＜①準備状況＞	・電子書面の保管方法
・電子書面の受取り方法	・紙保管との比較
・利用環境（端末・回線）	・利便性
＜②実施状況＞	・機器のトラブルの有無
・閲覧方法	＜③電子書面交付に対する評価等＞
・閲覧の容易さ	・今後の利用意向
・改ざんされていないことの確認のしやすさ	

①準備状況（電子書面の受取り方法・利用環境（端末））

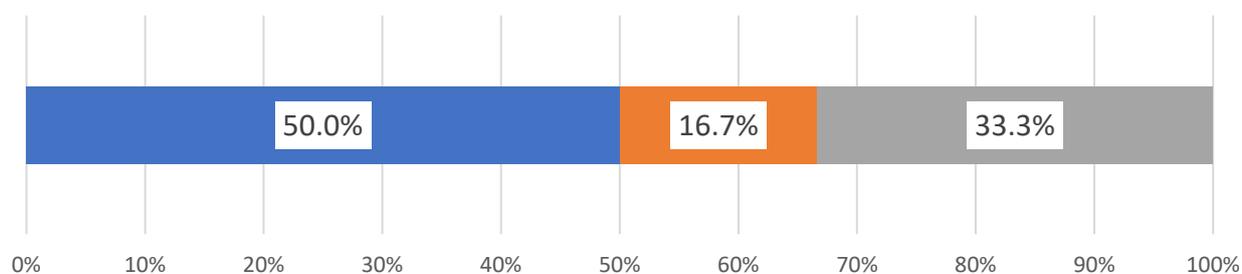
- ・説明の相手方の3/4（75.0%）が、「事業者より直接、メールで送付された」と回答。
- ・電子書面の閲覧に用いた端末については、10割（100.0%）が、「パソコン」と回答。



②-1 実施状況（閲覧方法・閲覧の容易さ）

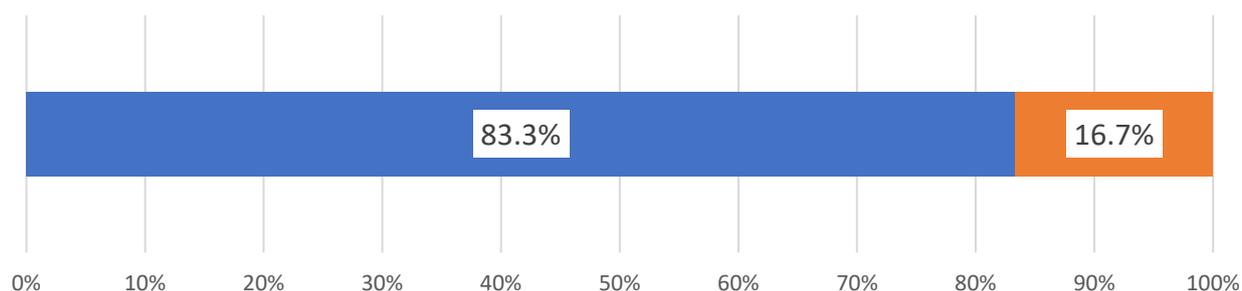
- ・閲覧方法については、半数（50.0%）が、「1台の端末で、説明者の顔が確認できる画面と同一の画面で閲覧した」と回答し、約3割（33.3%）が、「紙に印刷することで確認した」と回答。
- ・説明の相手方の約8割（83.3%）が、「容易にできた」と回答し、約2割（16.7%）が、「容易ではなかった」と回答。

電子書面の閲覧方法



- ア. 1台の端末で、説明者の顔が確認できる画面と同一の画面で閲覧した
- イ. 手元のタブレット端末等、2台の端末を使って、テレビ会議用の画面とは別の画面で閲覧した
- ウ. テレビ会議用の端末以外に、紙に印刷することで確認した
- エ. その他

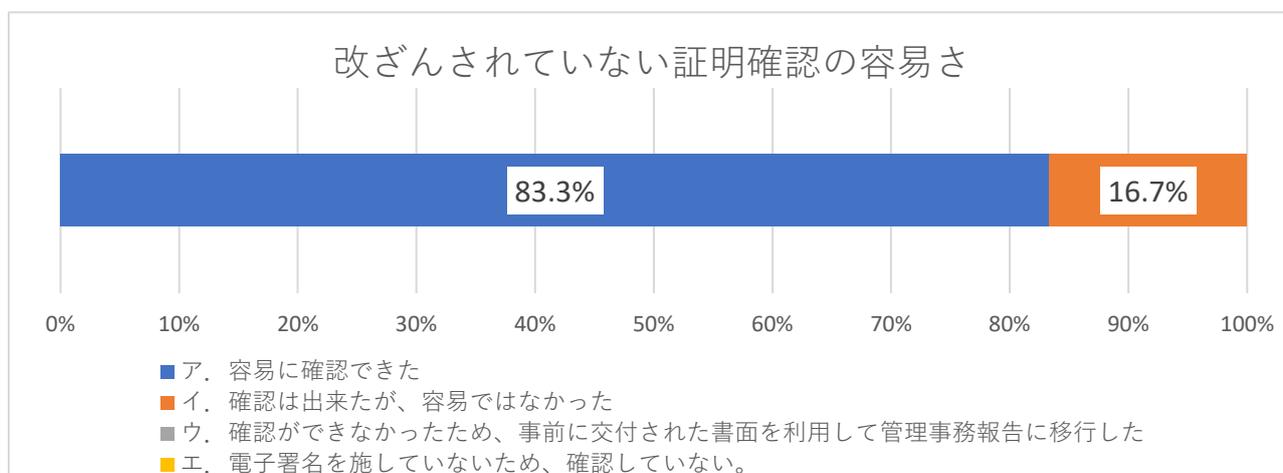
閲覧の容易さ



- ア. 容易に閲覧できた
- イ. 閲覧はできたが、容易ではなかった
- ウ. 閲覧できなかったため、紙により管理事務報告を実施した

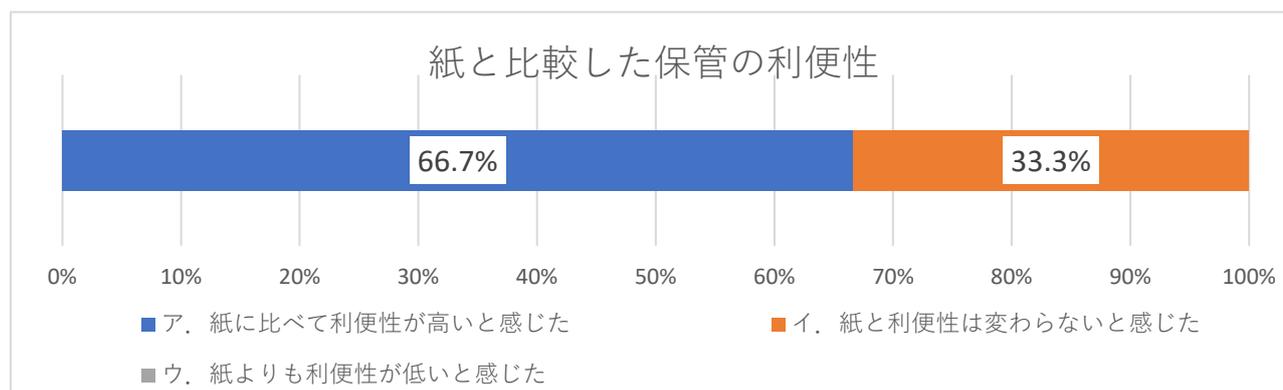
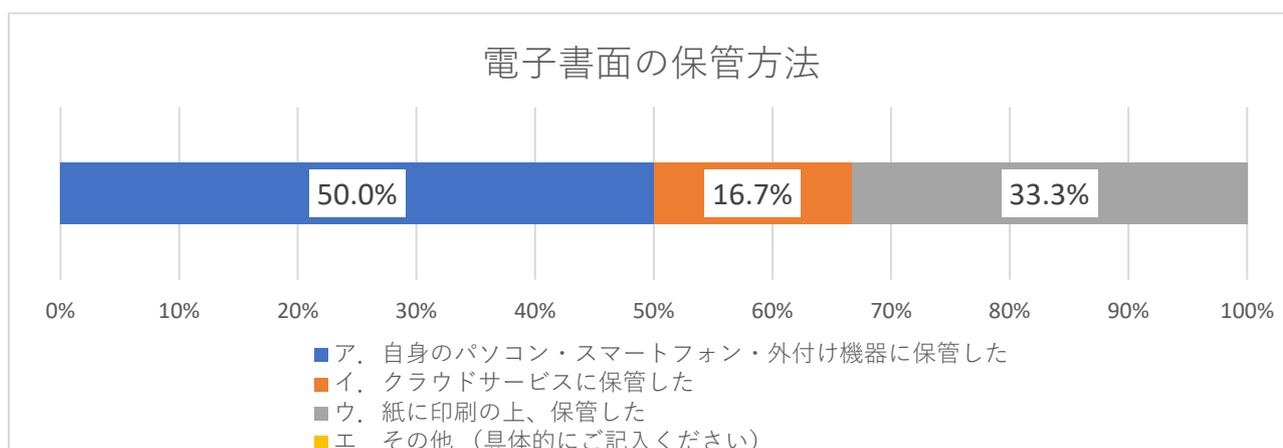
②-2 実施状況（改ざんされていないことの確認のしやすさ）

・改ざんされていないことの証明（署名パネル等）については、説明の相手方の約8割（83.3%）が、「容易に確認できた」と回答し、約2割（16.7%）が、「容易ではなかった」と回答。



②-3 実施状況（電子書面の保管方法・紙保管との比較）

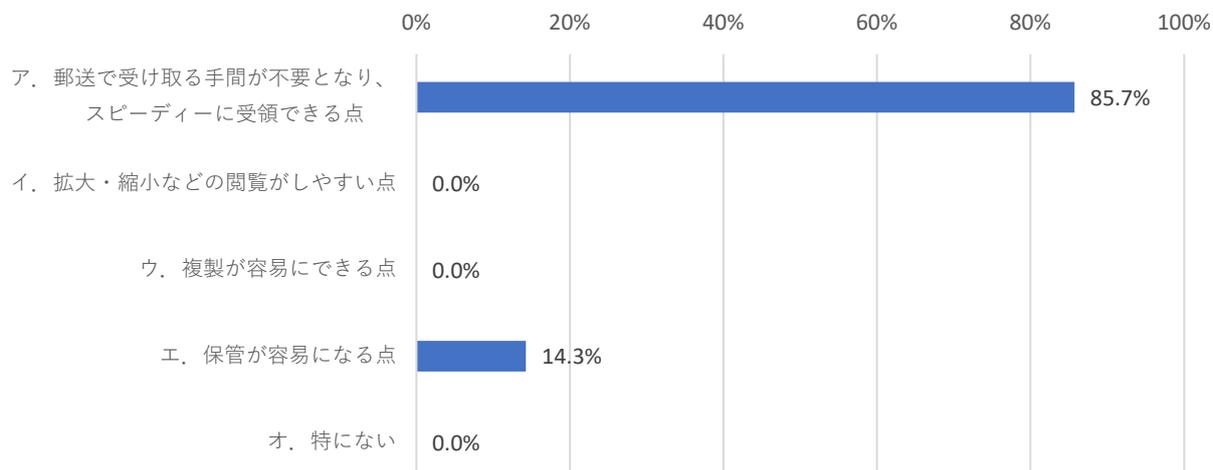
・電子書面の保管については、半数（50.0%）が、「自身のパソコンやスマートフォン等に保管した」と回答し、約3割（33.3%）が、「紙に印刷の上、保管した」とする回答。
 ・紙と比較した保管の利便性については、2/3（66.7%）が、「電子の方が利便性が高い」とし、1/3（33.3%）が、「紙と変わらない」と回答。



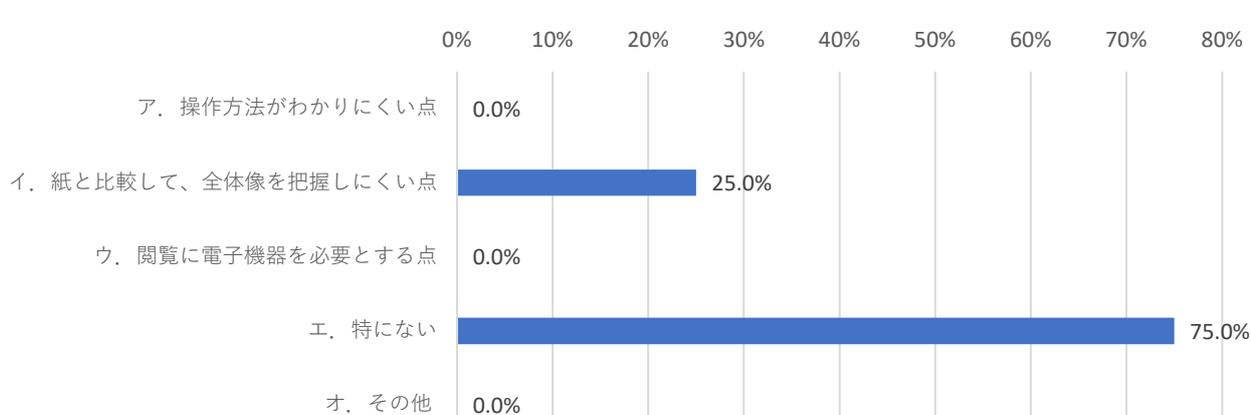
②-4 実施状況（利便性）

- ・電磁的交付が便利だと思う点については、約9割（85.7%）が、「郵送で受け取る手間が不要となり、スピーディーに受領できる点」と回答し、その他「保管が容易になる点」が挙げられた。
- ・電磁的交付が不便だと思う点については、3/4（75.0%）が、「特にない」と回答したが、1/4（25.0%）が、「全体を把握しにくい点」を挙げた。

電磁的交付が便利だと思う点（※複数回答）

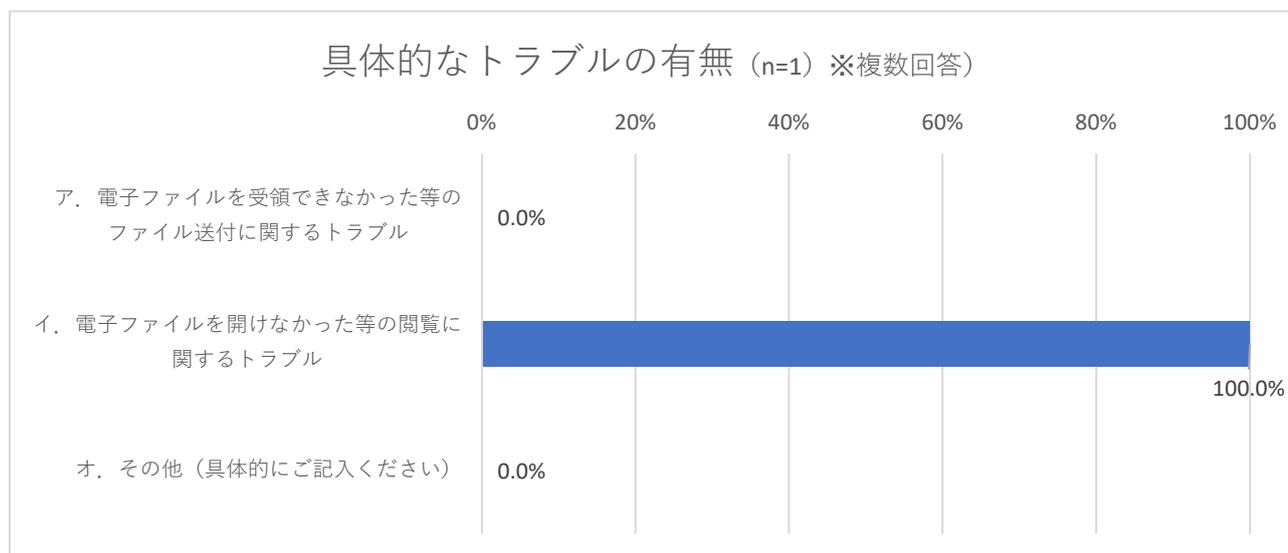
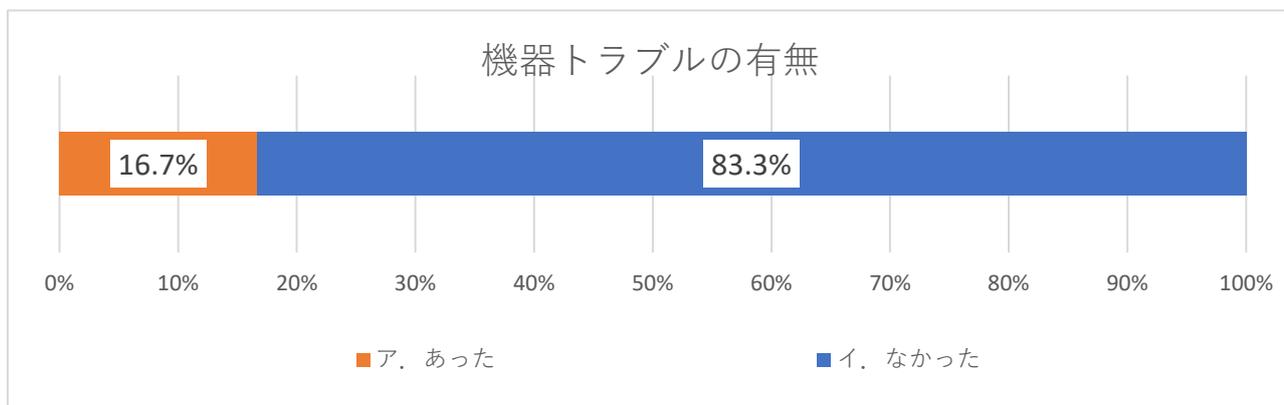


電磁的交付が不便だと思う点（※複数回答）



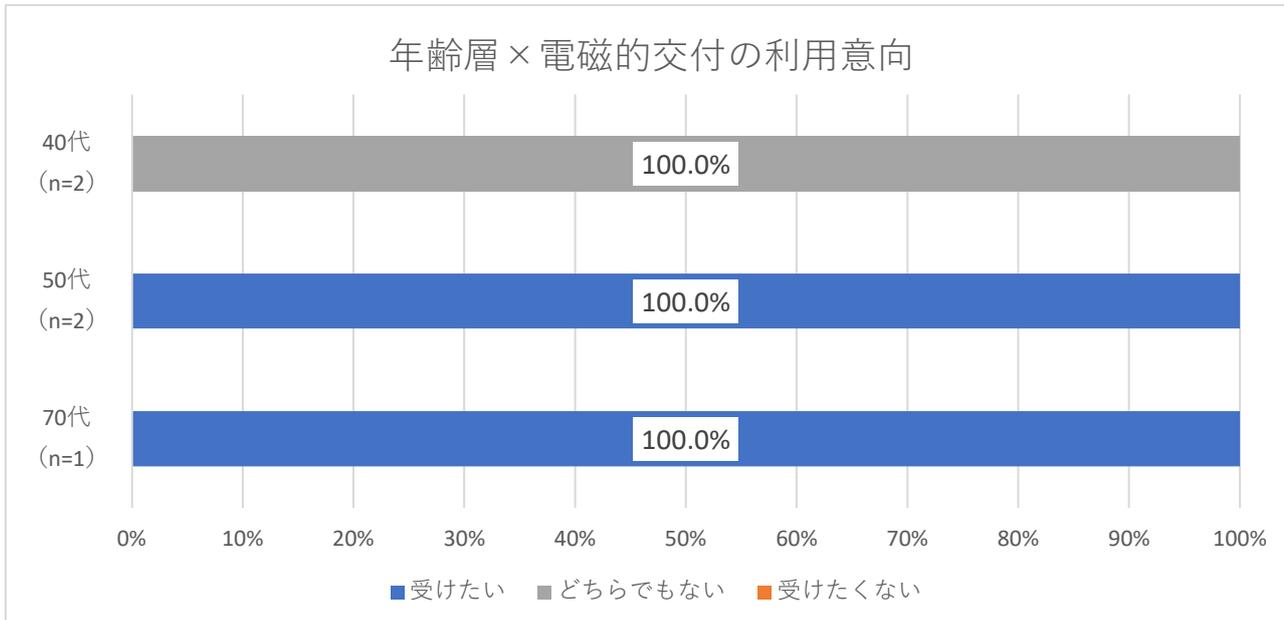
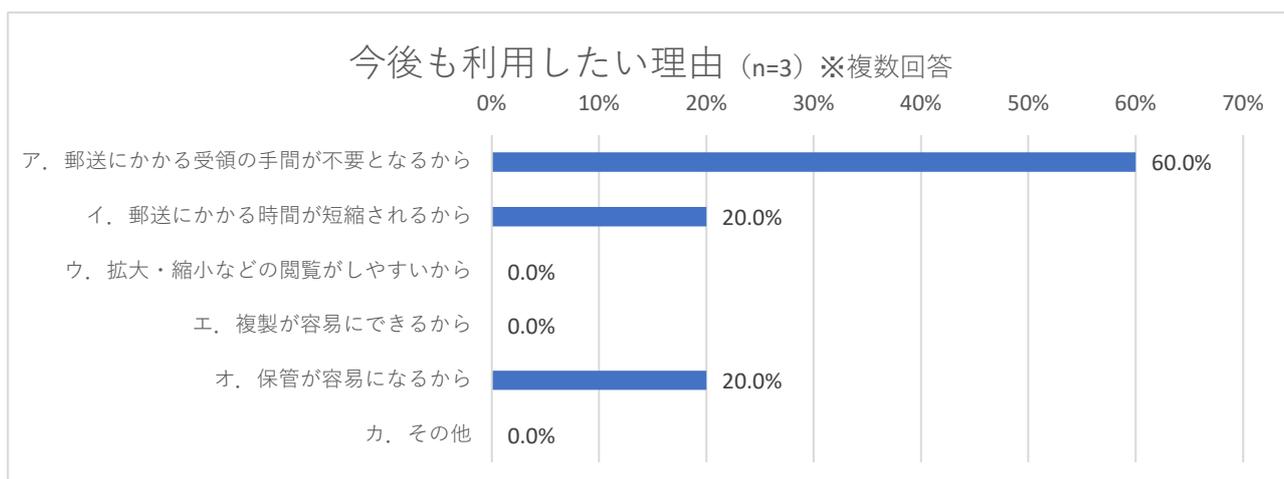
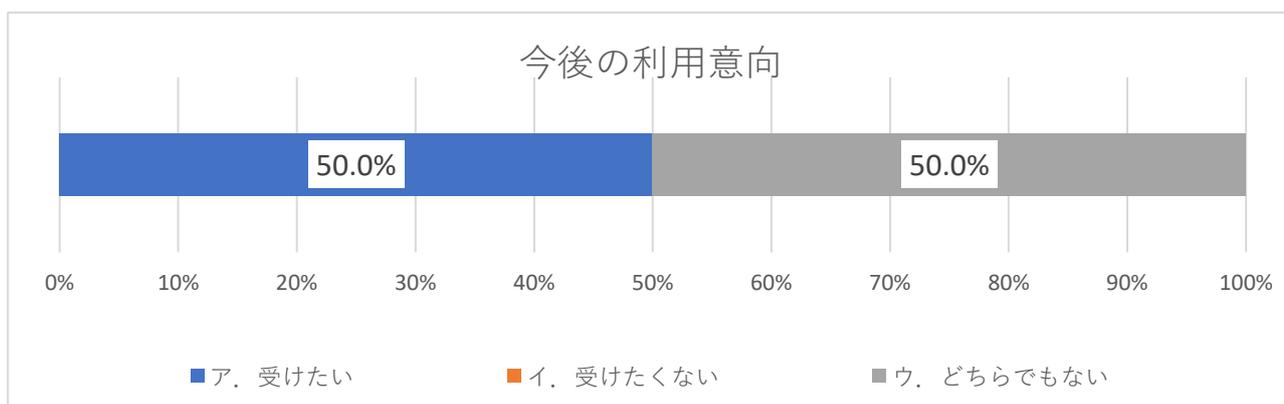
②実施状況（機器のトラブルの有無）

・機器のトラブルは、約8割（83.3%）が、「なかった」と回答し、約2割（16.7%）が、「あった」と回答。
 ・具体的なトラブルの内容については、「閲覧に関するトラブル」が挙げられた。



③-1 電子書面交付に対する評価等（今後の利用意向）

- ・今後の利用意向については、半数（50.0%）が、「電子書面にて交付を受けたい」とし、半数（50.0%）が、「どちらでもない」との回答。
- ・今後も利用したい理由として、「郵送にかかる受領の手間が不要となる点」、「郵送にかかる時間が短縮される点」、「保管が容易になる点」が挙げられた。
- ・説明の相手方の年齢層別に、管理事務報告書における電磁的交付の今後の利用意向を比較すると、50代、70代では、全員（100.0%）が、「電磁的交付を受けたい」と回答し、年齢層による大きな差異はなかった。



○集計概要（IT管理事務報告会の管理事務報告書の電磁的交付＜管理業務主任者向け＞）

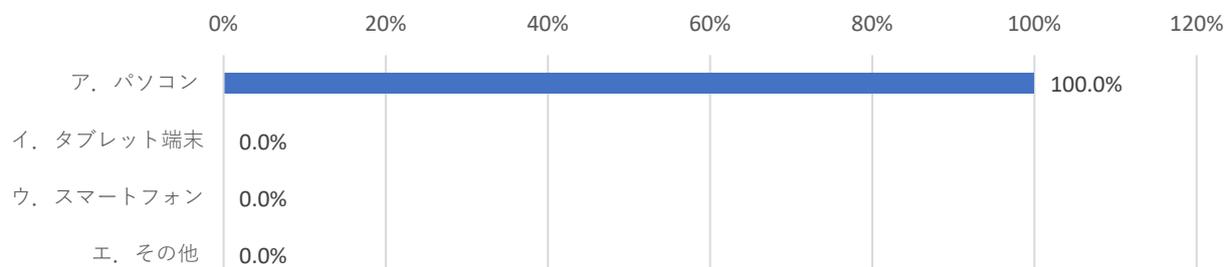
(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	IT管理事務報告会報告書を電磁的に交付した管理業務主任者
(3) 回答数	回答数 7件/7件 (回答率100.0%)

質問項目の概要	
<①準備状況>	・疲労感
・利用環境（端末・電子署名サービス）	・紙と比較した説明のしやすさ
・電子書面の作成の容易さ	・電子書面によるトラブルの有無
<②実施状況>	・機器のトラブルの有無
・改ざんされていないことの確認の容易さ	<③電子書面交付に対する評価>
・取り扱いやすさ	・今後の利用意向
・メリット、デメリット	

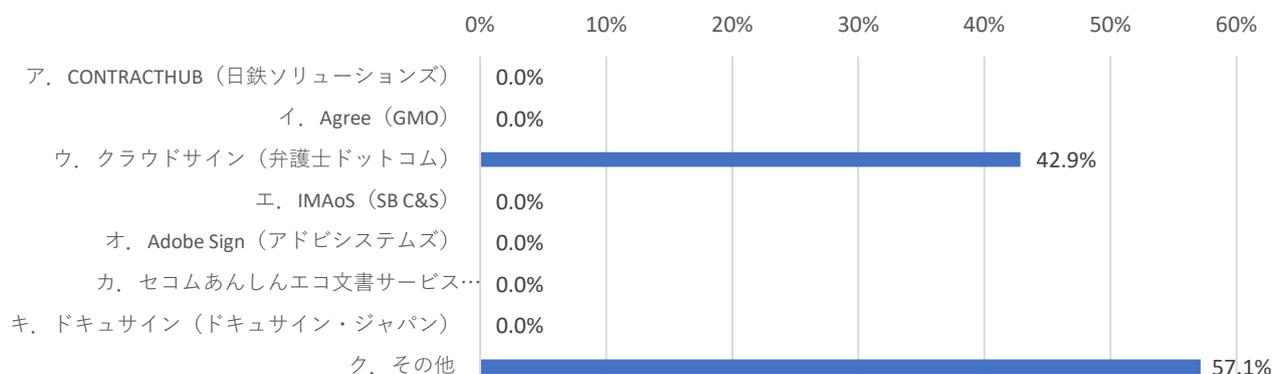
①準備状況（利用環境・電子署名サービス）

- ・主任者が利用した端末について、10割（100.0%）が、「パソコン」と回答。
- ・電子書面に用いた電子署名サービスについては、約4割が、「クラウドサイン（弁護士ドットコム）」を利用と回答。

利用端末の割合（※複数回答）



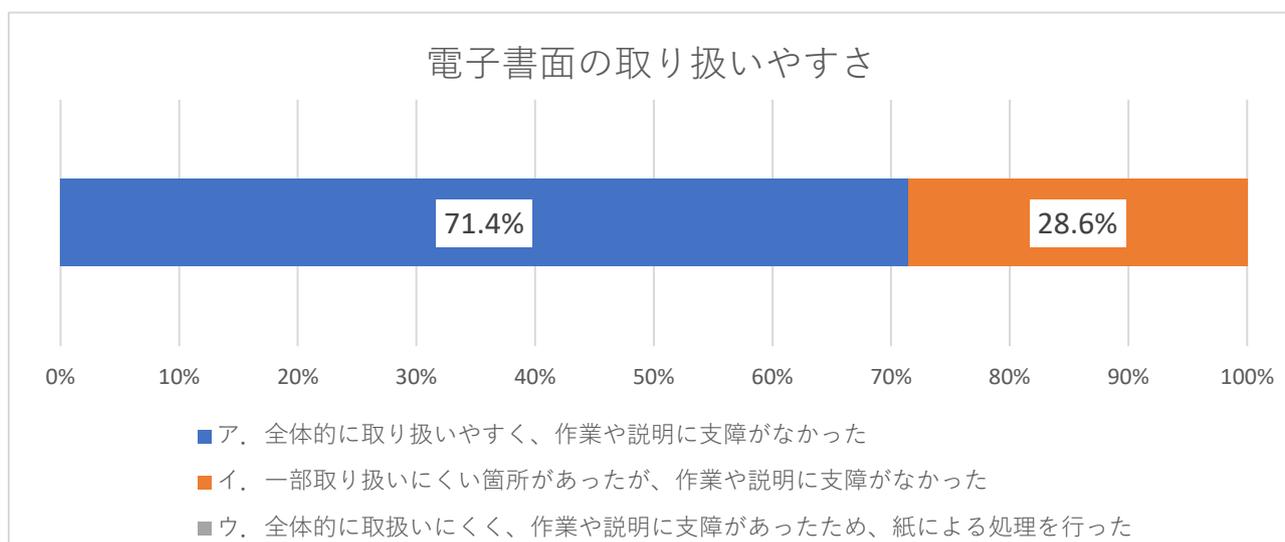
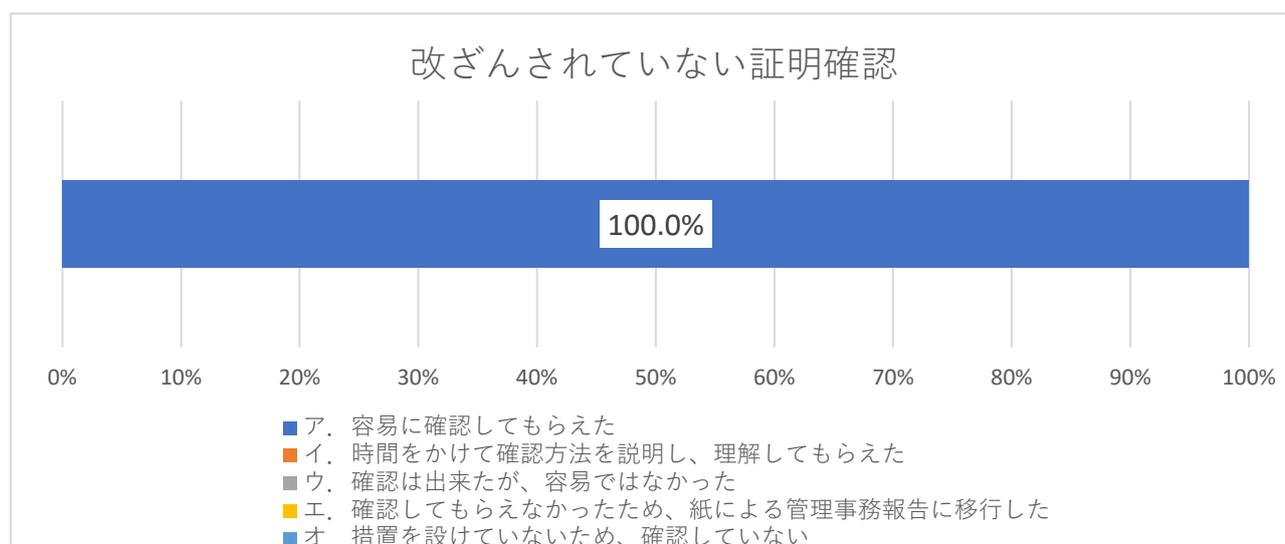
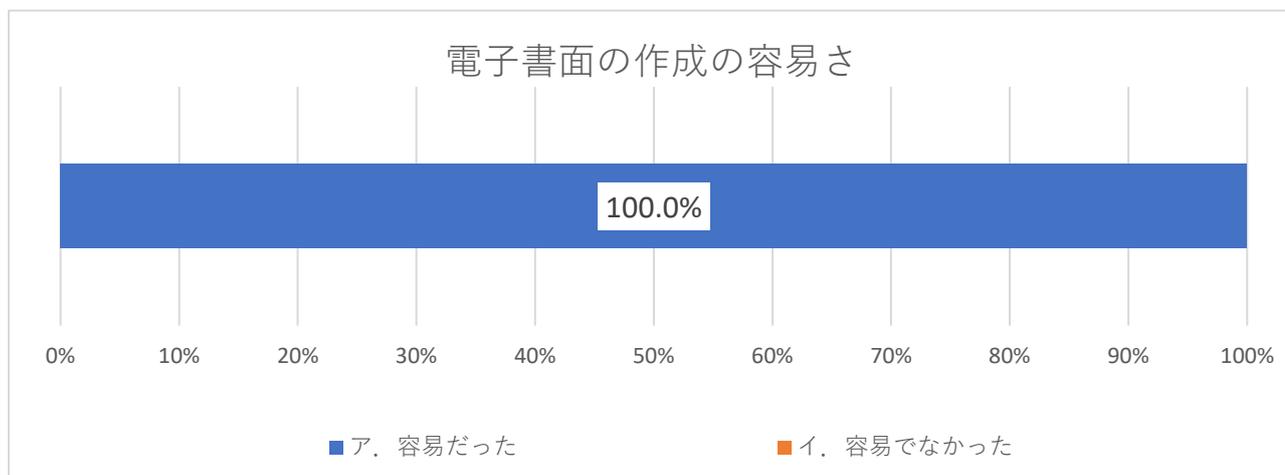
利用した電子署名サービスの割合



その他	・電子メール
-----	--------

②-1 実施状況（改ざんされていないことの確認の容易さ・取り扱いやすさ）

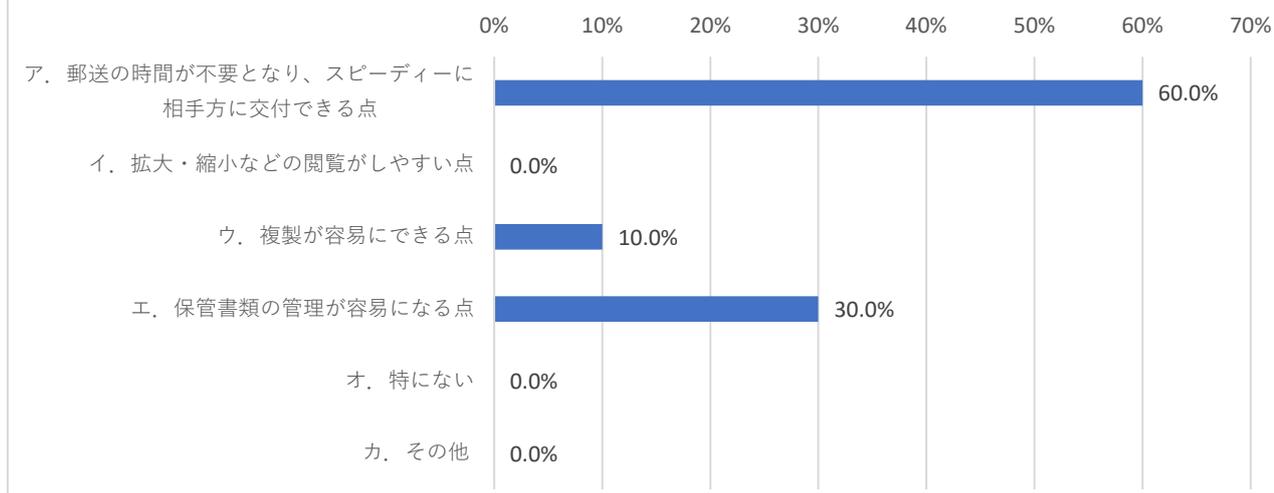
- ・電子書面の作成は、全員（100.0%）が「容易だった」と回答。
- ・また、全員（100.0%）が、改ざんされていないことの証明を相手方に容易に確認してもらえたと回答。
- ・電子書面の取扱いについては、10割（100.0%）が、「作業や説明に支障がなかった」と回答。



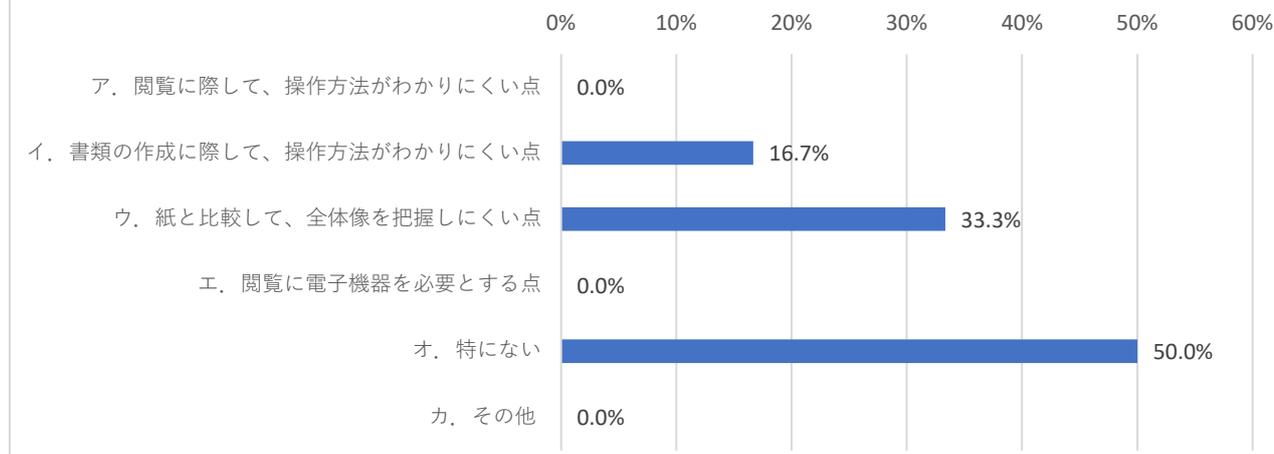
②-2 実施状況（メリット・デメリット）

- ・電磁的交付のメリットについては、6割（60.0%）が「郵送不要となり、スピーディーに相手方に交付できる点」を挙げ、次いで、3割（30.0%）が、「保管書類の管理が容易になる点」と回答。
- ・デメリットについては、半数（50.0%）が「特にない」と回答し、約3割（33.3%）が、「全体を把握しにくい点」、約2割（16.7%）が、「操作方法がわかりにくい点」と回答。

電磁的交付のメリットと感ずる点

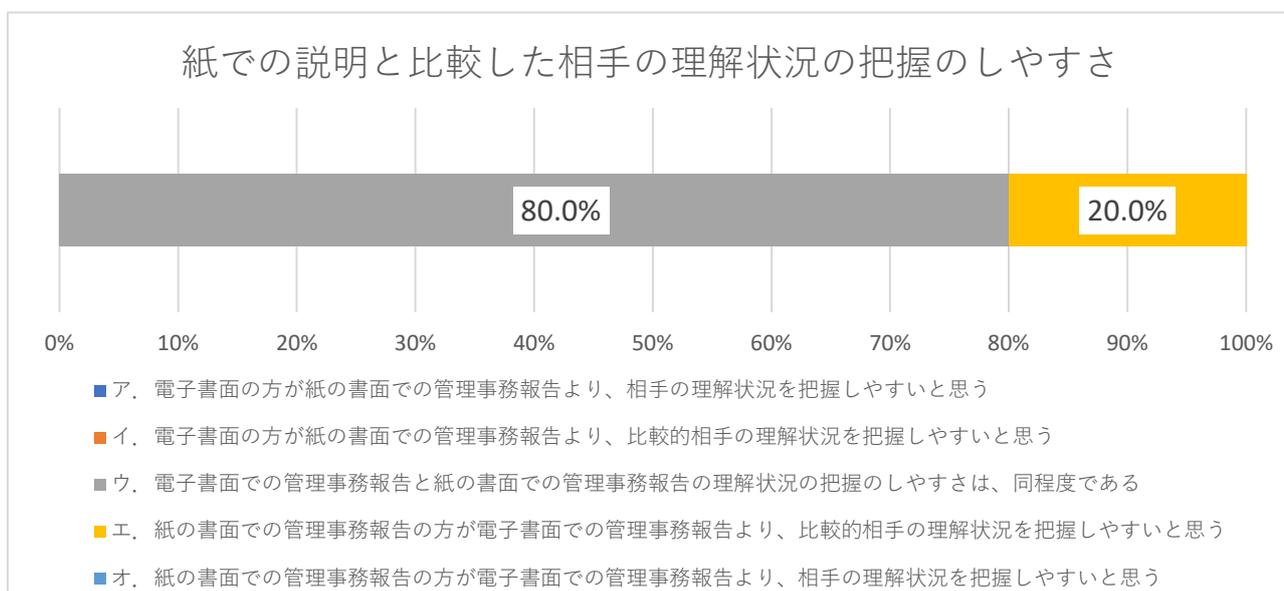
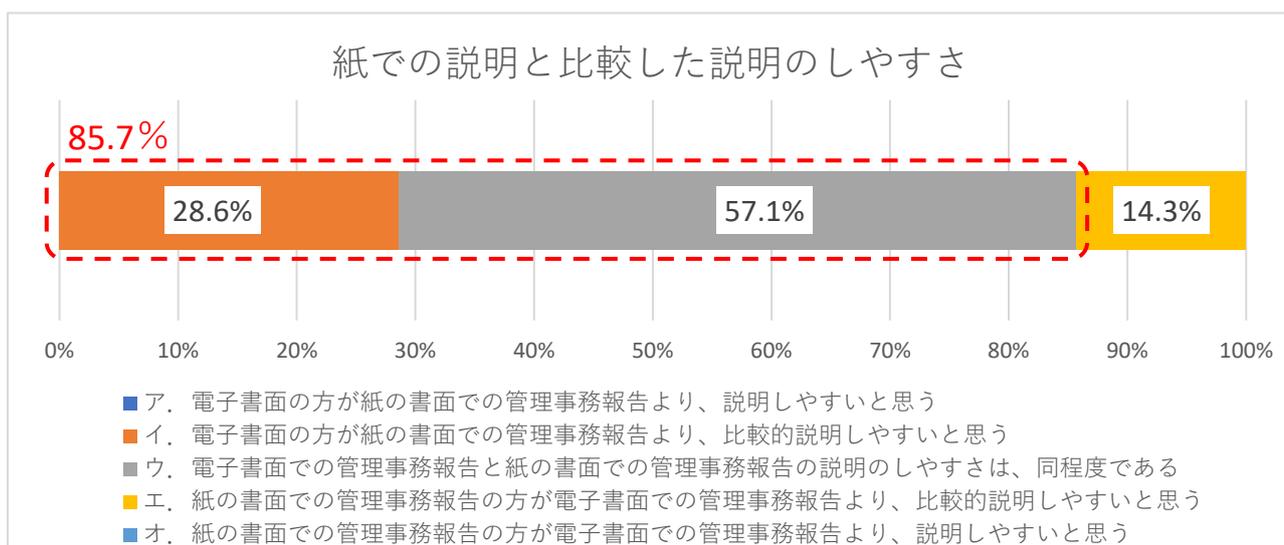
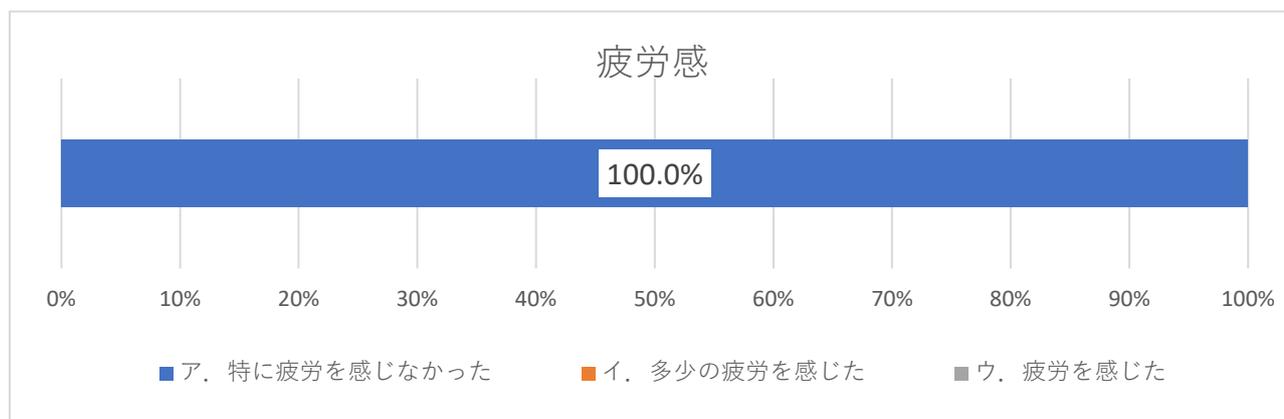


電磁的交付のデメリットと感ずる点



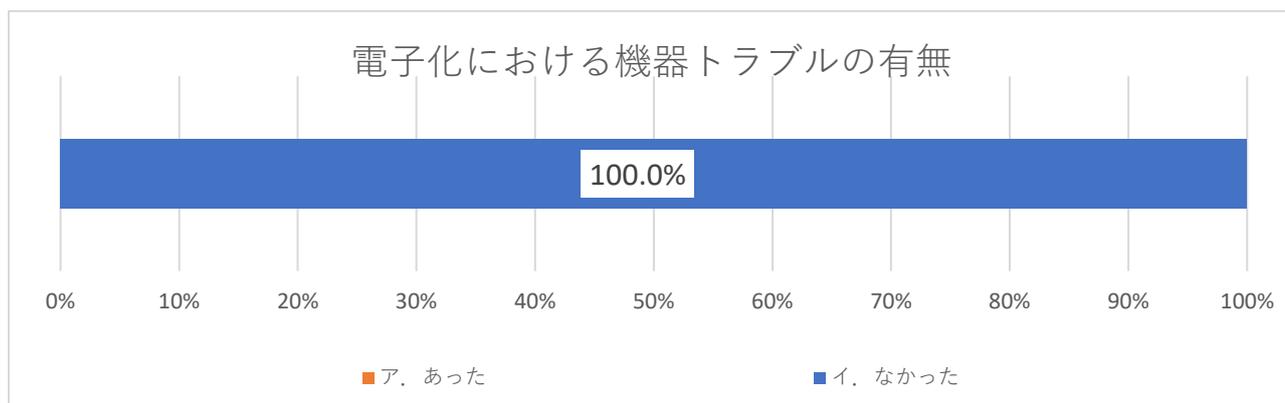
②-3 実施状況（疲労感・紙と比較した説明のしやすさ）

- ・電子書面閲覧による疲労感については、10割（100.0%）が疲労感を感じなかったと回答。
- ・紙と比較した説明のしやすさについては、約9割（85.7%）が、「電子書面の方が説明しやすい」または、「紙と同程度である」と回答。
また、約1割（14.3%）が、「紙の方が比較的説明しやすい」と回答
- ・相手方の理解状況の把握については、8割（80.0%）が、「紙と同程度である」と回答。



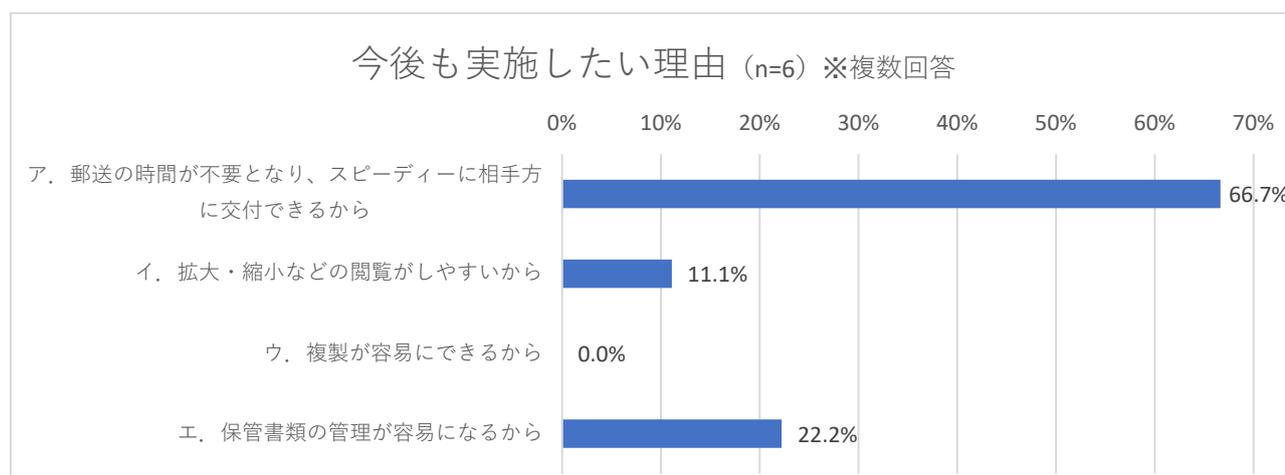
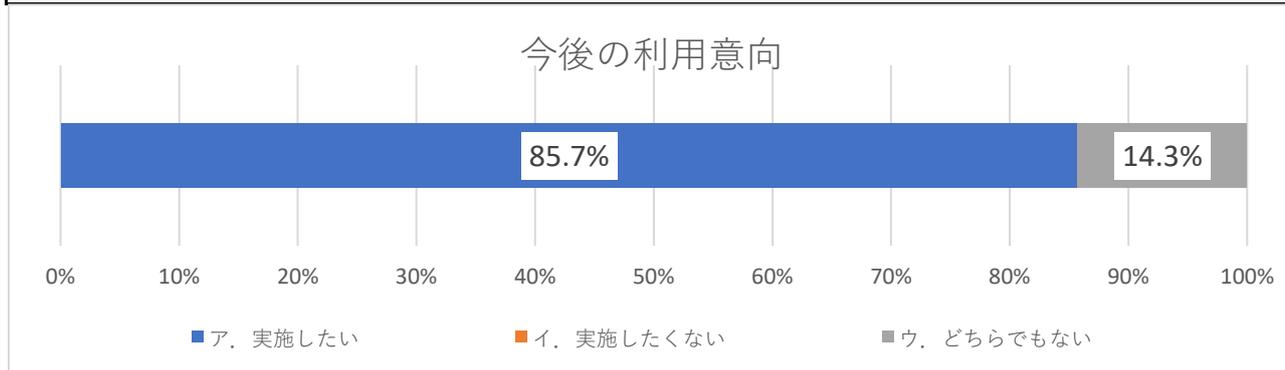
②-4 実施状況（電子書面によるトラブルの有無・機器のトラブルの有無）

・機器トラブルについては、10割（100.0%）が、「なかった」と回答。



③今後の利用意向（電子書面交付に対する評価等）

- ・今後の利用意向として、約9割（85.7%）が、「今後も実施したい」と回答。「実施したくない」という回答は、なかった。
- ・今後も実施したい理由として、2/3（66.7%）が、「郵送不要で、スピーディーな交付ができる点」を挙げ、その他、「保管書類の管理が容易になる点」「拡大・縮小などの閲覧がしやすい点」が挙げられた。



その他（自由記載）

ITを活用した報告回数が増えれば心理的な負担も軽減されると思います。
慣れの問題で、まだ従前の対面での報告の方が実施し易い。