

令和3年7月12日

報道各位

一般社団法人 マンション管理業協会

## 「マンション管理トレンド調査2021」結果概要について

一般社団法人 マンション管理業協会（所在地：東京都港区、理事長：岡本 潮）は、マンション管理トレンド調査2021を本年4月～5月に実施いたしましたが、今般、集計結果がまとまりましたので、その概要を下記のとおりお知らせいたします。

### 記

当協会は、マンションストックに占める会員社のシェアや各都道府県における会員の管理受託状況等を把握することを目的に、会員の自計申告方式によるアンケート調査を、昭和62年以降毎年実施しております。一昨年度より、マンション受託動向調査に加えて、マンション管理業の総合的な基礎資料として、マンション管理トレンド調査を実施しております。主な調査項目は以下のとおりです。

#### ● 調査項目

1. IT活用の取組み状況について
2. 「管理計画認定制度(適正化法)」および「管理適正評価制度(協会)」の取組みについて
3. マンション標準管理委託契約書の反映状況について
4. マンション標準管理規約の反映状況について
5. 働き方改革等の実施状況について
6. 災害等対策の実施状況について

一般社団法人 マンション管理業協会

所在地：東京都港区虎ノ門1-13-3 虎ノ門東洋共同ビル2階

理事長：岡本 潮

設立：昭和54年10月

会員数：354社（令和3年6月30日現在）

お問い合わせ先：一般社団法人 マンション管理業協会 03-3500-2721（担当：川田・鈴木(隆)）

# マンション管理トレンド調査2021

## 結果概要

### 1. 調査の概要

- (1) 調査期間：2021/4/1～2021/5/14
- (2) 調査対象：全会員社 355社(調査時)
- (3) 回答社数：325社 (91.5%) ※ 前回：335社 (93.3%)

### 2. 調査結果について

- ・ 回答欄の数値は、回答会社数です。
- ・ マンション管理トレンド調査は、マンション管理業の総合的な基礎資料として、当協会の会員社を対象とする調査となります。

#### <調査項目>

- 【調査票1】 IT活用の取組み状況について
- 【調査票2】 「管理計画認定制度(適正化法)」および「管理適正評価制度(協会)」の取組みについて
- 【調査票3】 マンション標準管理委託契約書の反映状況について
- 【調査票4】 マンション標準管理規約の反映状況について
- 【調査票5】 働き方改革等の実施状況について(今回の新型コロナウイルス対応を含む)
- 【調査票6】 災害等対策の実施状況について



## 【調査票 1】 IT活用の取組み状況について

(1) AI・IoT等先進技術の導入状況についてお尋ねします。その事案は何ですか？ または、検討している事案は何ですか？



- ◇ 75%の会員社(244社)が、「WEB会議システム」を導入または検討中
- ◇ 68%の会員社(221社)が、「テレワーク」を導入または検討中
- ◇ 54%の会員社(173社)が、「管理組合収納口座の出納にネットバンキング」を導入または検討中

※複数回答

導入済 検討中

186	58	A	<b>WEB会議システムの導入</b>
150	71	B	<b>テレワーク(情報通信技術を活用した働き方)</b>
116	67	C	<b>管理組合収納口座の出納にネットバンキング活用</b>
62	105	D	ITを活用した理事会
45	77	E	現場現金の完全キャッシュレス化
24	97	F	5項書面(月次報告書)の電磁的交付
60	53	G	現場現金の一部キャッシュレス化(現金との併用)
42	61	H	管理組合ホームページの設置・提供
30	73	I	重要事項調査報告書のオンライン化
22	79	J	管理組合口座の通帳レス
39	61	K	デジタルサイネージ(掲示板)
20	67	L	電子契約サービス(B to BまたはB to C)
25	55	M	支払い承認システム(理事長用)
23	53	N	OCR(画像・手書き文字認識)・RPA(ロボットによる業務自動化)
2	60	O	音声認識による議事録自動作成
8	52	P	清掃ロボット(共用部分)
5	55	Q	遠隔管理(AI・IoTを活用したバーチャル管理員)
8	50	R	点検用ドローン
4	54	S	AIによるお客様対応(コールセンター)
9	46	T	水道検針等のIoT化(自動読込アプリ等)
1	11	U	その他

(2) AI・IoT等先進技術の導入において、課題と思われるものについてお尋ねします。

※複数回答

207	A	<b>導入コストが高い</b>
171	B	<b>組合のインフラ整備</b>
110	C	<b>技術動向を見極めている</b>
101	D	IT導入の旗振り役を担う人材がない
100	E	従業員がITを使いこなせない
97	F	導入効果が見えない
67	G	業務内容に合ったIT技術や製品がない
16	H	その他
8	I	課題は特にない

(3) マンション担当者のIT環境についてお尋ねします。貸与しているモバイル端末は何ですか？

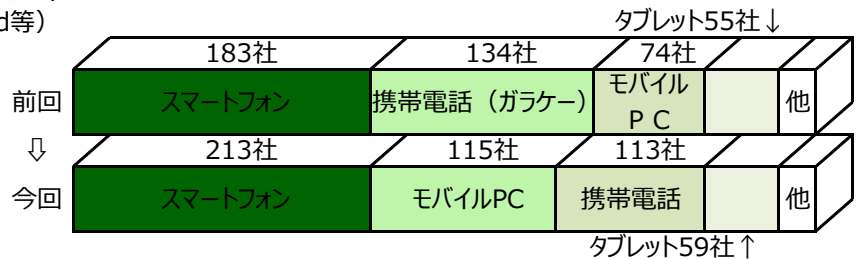


◇ **スマートフォン**(前回比+31社)、および**モバイルパソコン**(前回比+40社)を貸与する会社が**増加**

※複数回答

214
114
112
59
22
3

- A **スマートフォン**
- B **モバイルパソコン**
- C 携帯電話 (ガラケー)
- D タブレット (iPad等)
- E 特になし
- F その他



(4) ITの活用、書面の電子化等についての導入状況についてお尋ねします。

※複数回答

導入済 検討中

3	115
4	112
17	97
4	106
18	88
10	79
3	76

- A 重要事項説明書の電磁的交付
- B 管理事務報告書の電磁的交付
- C ITを活用した重要事項説明
- D 契約成立書面の電磁的交付
- E ITを活用した管理事務報告
- F ITを活用した総会の開催
- G 総会議案書の電磁的交付

(5) IT重説や書面の電子化等を導入、または検討する上で、課題と感ずることは何ですか？

※複数回答

224
194
172
156
116
75
61
10
5

- A **管理組合・本人の同意(承諾)**
- B **導入コスト**
- C **従業員への教育・研修**
- D 社内業務フロー(決裁)の整備
- E IT導入の旗振り役人材不足
- F 書類(メール)チェックの負担増
- G 導入効果が見えない
- H その他
- I 課題は特になし

## 【調査票2】「管理計画認定制度(適正化法)」および「管理適正評価制度(協会)」の取組みについて

- (1) 昨年3月、当協会では「マンション管理適正評価研究会報告書(マンション管理適正評価制度)」を公表し、会員社各位には、「等級評価」シートによる「仮評価」の実施についてご協力をいただきました。
- 昨年6月には適正化法の一部改正により、「管理計画認定制度(適正化法)」が公布され、来年の施行以降に各地方公共団体(市区等)において施行される予定となっております。
- 現在、協会・行政等の検討団体において、両制度の連携およびインセンティブ等について検討されているところではありますが、両制度への対応状況および予定についてお聞かせください。

### ①「マンション管理適正評価制度(協会)」について



- ◇ 31%の会員社(102社)が**等級評価(仮)を実施**
- ◇ 12%の会員社(39社)が、**等級評価(仮)で低評価項目の物件に改善提案を実施**
- ◇ 54%の会員社(175社)が、**特に対応していない**

※複数回答

102	A 管理物件の「等級評価(仮)」を実施した
48	B 管理物件に、当制度に関する説明をしている
39	C 「等級評価」で、低評価項目のあった管理物件に、改善の提案を実施している
175	D 特に対応していない
14	E その他

### ②「管理計画認定制度(適正化法)」について



- ◇ 7%の会員社(22社)が、**管理物件に国の認定基準について説明を開始**
- ◇ 44%の会員社(142社)が、**管理物件所在地の施行に合わせて、説明・提案予定**
- ◇ 42%の会員社(137社)が、**特に対応していない**

※複数回答

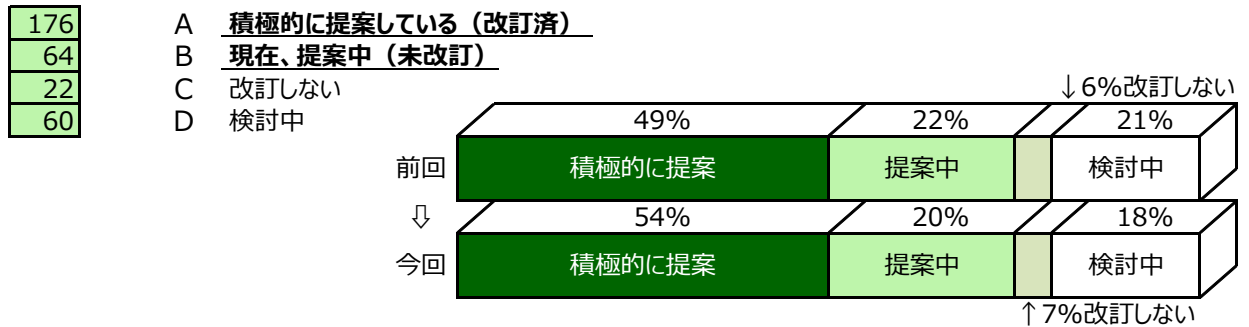
22	A 既に、管理物件に対して国の認定基準についての説明を始めている
142	B 管理物件所在の地方公共団体(市区等)の施行に合わせて、順次説明・提案をする予定
137	C 特に検討していない
10	D その他

## 【調査票3】 マンション標準管理委託契約書の反映状況について

(1) 平成30年3月、マンション標準管理委託契約書（以下、「標準契約書」という。）改訂版が公表されましたが、組合への提案状況についてお聞かせください。



◇ 74%の会員社(240社)が、**提案済み**または**提案中**



(2) → (1)で「**A 積極的に提案**」または「**B 現在提案中**」と回答した方にお尋ねします。

標準契約書に反映した（する）内容をお聞かせください。

※複数回答

205	a	改正個人情報保護法に対応した見直し（標準契約書第16条第2項）
223	b	反社会的勢力の排除条項の追加（標準契約書第24条）
185	c	宅建業者への情報開示（標準契約書第14条に係る別表第5の追加）
163	d	理事会及び総会支援業務の記載の明確化（標準契約書別表第1 2 (1) (2)）
4	e	その他

(3) → (1)で「**C 改訂しない**」と回答した方にお尋ねします。その理由をお聞かせください。

※複数回答

12	a	現状の管理委託契約書で十分であるから
2	b	標準契約書以外（会社独自）の書式を使用している
1	c	次回、契約更新の際に改訂する予定だから
4	d	あまり必要性を感じないから
0	e	理由は分からないが会社の方針だから
7	f	特になし
2	g	その他

## 【調査票4】 マンション標準管理規約の反映状況について

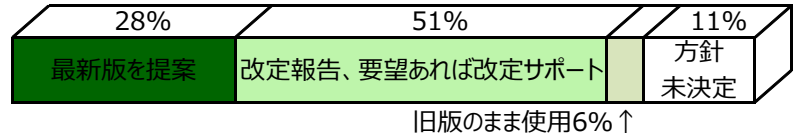
(1) マンション標準管理規約は、平成以降では、平成16年、23年、28年、29年に改定されていますが、貴社の方針(組合への提案状況)についてお聞かせください。なお、管理組合の標準管理規約への準拠状況は、「マンション管理適正評価研究会」提言の等級評価項目にもなっております。



◇ 79%の会員社(256社)が、改定を報告し、改定を提案または要望により改定をサポート

92
164
20
38
8

- A 最新版への改定を提案
- B 標準規約の改定を報告し、要望あれば改定をサポート
- C 特に提案せず旧版のまま使用
- D 方針は定まっていない
- E その他



(2) → (1)で「C 特に提案せず旧版のまま使用」と回答した方にお尋ねします。その理由をお聞かせください。

17
1
2

- a 現状(旧版)で特に問題が発生していないから
- b 最新版について管理組合の同意が得られないため
- c その他

## 【調査票5】 働き方改革等の実施状況について (今回の新型コロナウイルス対応を含む)

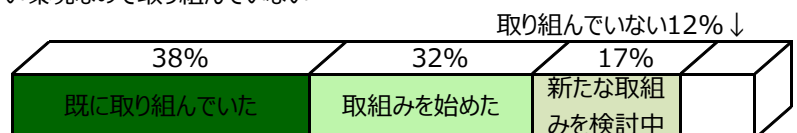
(1) 御社の働き方改革等への取り組み状況についてお聞かせください。



◇ 70%の会員社(229社)が、取り組み済み、または取り組みを検討中

125
104
55
37
2

- A 今回の新型コロナウイルス対応により、新たな取り組みを始めた
- B 既に取り組んでいた
- C 今回の新型コロナウイルス対応を踏まえ、新たな取り組みを検討中
- D 特に大きな問題となっていないので取り組んでいない
- E すでに十分に働きやすい環境なので取り組んでいない



(2) → (1)で「A 取り組んでいる」「B 新型コロナにより新たな取り組みを始めた」と回答した方にお尋ねします。

その取り組み内容をお聞かせください。

※複数回答

176
150
149
141
130
78
68
46
46
44
12
10
9

- a 在宅勤務、テレワーク
- b WEB会議システムの導入
- c 休暇の取得推進 (時間単位有給休暇、有給休暇取得促進、フォロー体制整備等)
- d 時間外労働の短縮 (ノー残業デー、朝型勤務、深夜残業禁止等)
- e 仕事の進め方の見直し (業務プロセス改善、ITツール導入、会議時間短縮等)
- f 正社員のフレックス
- g 高齢者雇用 (雇用推進、定年延長等)
- h 介護支援 (休暇・休業制度の充実、取得奨励等)
- i 正社員の短時間勤務
- j 全従業員の育児休暇
- k ダイバーシティ (多様な採用等)
- l その他
- m 正社員の地域限定採用



(3) → (1)で「A 取り組んでいる」「B 新型コロナにより新たな取組みを始めた」と回答した方にお尋ねします。

その取組み効果の内容をお聞かせください。

※複数回答

127	a	<u>長時間労働が抑制できた</u>
111	b	<u>従業員の心身の健康におけるリスクが低減した</u>
105	c	<u>業務効率化・生産性向上ができた</u>
63	d	従業員の満足度が向上した
47	e	従業員のモチベーションが向上した
37	f	コスト削減ができた
17	g	多様な人材が活躍できるようになった
14	h	社内コミュニケーション・人間関係が良くなった
9	i	より優秀な人材を採用できるようになった
9	j	従業員の視野が広がりイノベーションが起きやすくなった
9	k	その他

(4) 働き方改革に取り組んだり、さらに効果を出したりするうえでの課題についてお聞かせください。

※複数回答

181	A	<u>従業員の意識改革や取り組み促進</u>
173	B	<u>業務量に対する適正要員の確保</u>
165	C	<u>管理職の意識改革や取り組み促進</u>
143	D	インフラ整備や制度導入の予算確保・コスト負担
90	E	「働き方改革」の取り組み方針や目標の明確化
86	F	勤務管理の複雑化、運用の負荷
77	G	「働き方改革」に対する経営の理解・推進力
72	H	「働き方改革」の取り組みに対するノウハウの不足
58	I	職場内での「働き方改革」を進めにくい風土・雰囲気
39	J	就業規則や労使協定の変更手続きの負荷
5	K	その他

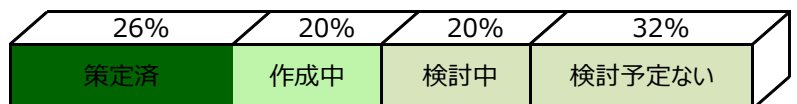
## 【調査票6】災害等対策の実施状況について

(1) 貴社における、事業継続計画（BCP）についてお聞かせください。



◇ 66%の会員社(239社)が、**策定済み**、または**策定を検討中**

85	A	既に策定済
64	B	現在、作成中
65	C	検討中
104	D	策定の予定はない



(2) 事業継続計画（BCP）の策定有無に関わらず、貴社における災害等対策の取組み内容をお聞かせください。

※複数回答

254	A	従業員安否確認体制の整備
156	B	震災時の対応マニュアル策定
150	C	システム障害対応（データのバックアップ等）
146	D	従業員(事務所勤務)分の食料・飲料水備蓄
124	E	台風・豪雨時の対応マニュアル策定
120	F	ウイルス感染系の対応マニュアル策定
114	G	震災訓練等の定期的な実施
112	H	従業員(事務所勤務)分の防災備品の配布
67	I	電源（蓄電池、発電機等）の備蓄
51	J	従業員(管理員など物件勤務)分の防災備品の配布
45	K	従業員(管理員など物件勤務)分の食料・飲料水備蓄
28	L	積雪時の対応マニュアル策定
3	M	その他

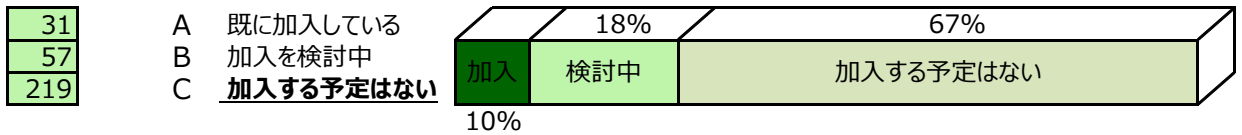


(3) 貴社における、管理組合への提案内容をお聞かせください。

※複数回答

197	A	防災備品の購入
190	B	地震保険の付保
177	C	防災マニュアルの作成
134	D	災害時用の居住者名簿の整備
127	E	土のうの配備
100	F	ハザードマップの配備(物件内と管理会社拠点事務所に「紙」保管)
75	G	全居住者分の食料・飲料水備蓄
6	H	その他

(4) 当協会でご紹介している「災害対策出動保険」についてお聞かせください。



(5) ➡ (4)で「**B 参加を検討中**」と回答した方は、現在参加に至っていない理由を、また、「**C 参加する予定はない**」と回答した方は、参加しない理由をお聞かせください。

※複数回答

93	a	必要性を感じない
68	b	保険料が高い
35	c	当制度(保険)を知らなかった
26	d	管理委託契約外につき対応しないため不必要
24	e	その他
20	f	全て有償のため不必要