

令和4年7月21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2022」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：高松 茂）は、マンション管理トレンド調査2022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。2019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）」の取組みについて
3. 「管理適正評価制度（協会）」の取組みについて
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：高松 茂

設立：昭和54年10月

会員数：356社（令和4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2022

結果概要

1. 調査の概要

- (1) 調査期間：2022/4/1～2022/5/13
- (2) 調査対象：全会員社 355社(調査時)
- (3) 回答社数：333社 (93.8%) ※ 前回：325社 (91.5%)

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 of 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）」の取組みについて
- 【調査票3】 「管理適正評価制度（協会）」の取組みについて
- 【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



一般社団法人マンション管理業協会

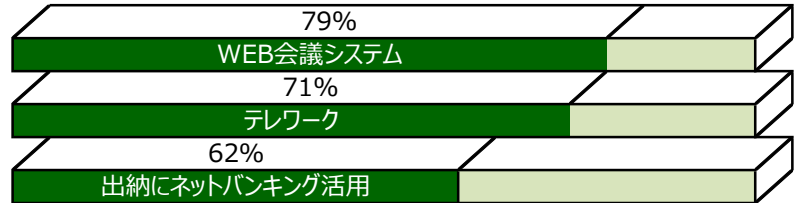
【調査票1】 IT活用の取組み状況について

(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？



- ◇ **79%**の会員社(263社)が、「**WEB会議システム**」を導入または検討中
- ◇ **71%**の会員社(237社)が、「**テレワーク**」を導入または検討中
- ◇ **62%**の会員社(208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

<導入済・検討中の合計>



※複数回答
導入済 検討中

209	54	A	WEB会議システムの導入
176	61	B	テレワーク(情報通信技術を活用した働き方)
127	81	C	管理組合収納口座の出納にネットバンキング活用
117	99	D	ITを活用した理事会
28	126	E	5項書面(月次報告書)の電磁的交付
49	99	F	現場現金の完全キャッシュレス化
39	96	G	重要事項調査報告書のオンライン化
38	91	H	電子契約サービス(B to BまたはB to C)
27	100	I	管理組合口座の通帳レス
49	74	J	管理組合ホームページの設置・提供
65	56	K	現場現金の一部キャッシュレス化(現金との併用)
40	73	L	デジタルサイネージ(掲示板)
35	69	M	OCR(画像・手書き文字認識)・RPA(ロボットによる業務自動化)
27	75	N	支払い承認システム(理事長用)
4	92	O	音声認識による議事録自動作成
11	75	P	水道検針等のIoT化(自動読込アプリ等)
10	75	Q	清掃ロボット(共用部分)
9	74	R	点検用ドローン
6	71	S	遠隔管理(AI・IoTを活用したバーチャル管理員)
6	71	T	AIによるお客様対応(コールセンター)
5	15	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

226	A	導入コストが高い
185	B	組合のインフラ整備
118	C	技術動向を見極めている
113	D	IT導入の旗振り役を担う人材がいない
106	E	従業員がITを使いこなせない
100	F	導入効果が見えない
56	G	業務内容に合ったIT技術や製品がない
22	H	その他
8	I	課題は特になし

<H その他>

- ・導入コストの負担について管理組合の承認が取りづらい
- ・区分所有者に高齢者が多く、先進技術の導入が必ずしもサービス向上となるとは限らないから
- ・顧客ニーズが低い、利用環境がない

(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

244	A	スマートフォン	213社	115社	113社	タブレット59社↓
130	B	モバイルパソコン				
87	C	携帯電話（ガラケー）				
59	D	タブレット（iPad等）				
21	E	特になし				
3	F	その他				
			前回	スマートフォン	モバイルPC	携帯電話
			↓	244社	130社	87社
			今回	スマートフォン	モバイルPC	携帯電話
						タブレット59社↑
						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

30	107	A	ITを活用した重要事項説明
9	121	B	重要事項説明書の電磁的交付
29	98	C	ITを活用した管理事務報告
15	112	D	契約成立書面の電磁的交付
8	119	E	管理事務報告書の電磁的交付
23	100	F	ITを活用した総会の開催
8	96	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

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

<その他ご意見>

- ・過渡期におけるリアルとITの2オベの牽制、管理
- ・IT環境下に無い区分所有者（高齢者等）への対応により、紙媒体の併用となり、コスト削減に必ずしも直結しない
- ・高齢者やITインフラが整っていない方への対応が課題
- ・マンション担当者の採用が難しい中で、このような取り組みは当業界にとっての一助となる
- ・適正化法の「柔軟な法改正」、「明確」な指針、想定範囲（例）の充実も含めて、IT活用の更なる推進のため、活用し易い解釈と法環境による後押しをお願いいたします

【調査票2】「管理計画認定制度(適正化法)」の取組みについて

(1) 本年4月より、適正化法の一部改正により、各地方公共団体（市区等の一部）で管理計画認定制度が施行されました。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「管理計画認定制度(適正化法)」について



- ◇ **18%**の会員社(60社)が**管理物件に国の認定基準について説明を実施済み**
- ◇ **55%**の会員社(183社)が、**管理物件所在の地方公共団体の施行に合わせて提案予定**
- ◇ **24%**の会員社(82社)が、**特に検討していない**

※複数回答

60	A 既に管理物件に対して国の認定基準について説明を実施済み
183	B 管理物件所在の地方公共団体（市区等）の施行に合わせて提案予定
82	C 特に検討していない
23	D その他

<D その他>

- ・全組合に対して一律の対応ではなく、制度概要のみ組合に説明し、認定申請に前向きな組合のみ提案を進める状況
- ・制度の施行予定については理事会等で説明済み
- ・自治体担当者に進捗状況を確認中

②問①でC（特に検討していない）と回答した会社にお伺いします。検討していない理由をお聞かせください。

※複数回答

51	A 地方公共団体の動向がわからないため
19	B 管理計画認定制度が取れそうにないため
17	C 長期修繕計画の作成が困難なため
13	D 修繕積立金の基準が高いため
12	E その他

<D その他>

- ・現状の業務が忙しく、事務負担が増える事が不安
- ・社内検討段階のため
- ・制度に対する認識不足のため

<その他ご意見>

- ・長期修繕計画や修繕積立金の基準を考慮すると、認定が難しいと思われることと、まだ各地方公共団体の動向、詳細が不明なところもある為、マンション管理業協会の管理適正評価制度にて説明を行っている。制度の施行予定については理事会等で説明済み
- ・地方公共団体の施行時期に関して、タイムリーな情報提示をしていただけると幸いです
- ・申請の入口が多数あり複雑すぎるのもっとシンプルにしてほしい
- ・長期修繕計画の準拠について緩和してほしい

【調査票3】「管理適正評価度(協会)」の取組みについて

(1) 本年4月より、当協会の「マンション管理適正評価制度」がスタートしました。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



- ◇ **41%**の会員社(137社)が**管理物件に制度の説明を実施**
- ◇ **20%**の会員社(67社)が、**年間計画を建てて管理物件に提案を実施**
- ◇ **25%**の会員社(85社)が、**特に提案予定はない**

※複数回答

137	A 管理物件に当制度に関する説明をしている
44	B 「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
67	C 年間計画を建てて管理物件に提案をしている
85	D 特に提案予定はない
45	E その他

<E その他>

- ・管理計画認定制度と同様に、全組合に対し一律の提案ではなく、適正評価に関心のある組合について個別に対応している
- ・まずは高評価が得られる物件をターゲットに提案し、順次対象を広げて提案予定
- ・管理認定制度の自治体の発表と併せて、評価制度についても説明・検討の機会を設ける予定

②問①でD（特に検討していない）と回答した会社にお伺いします。検討していない理由をお聞かせください。

※複数回答

3	A 仮評価で低評価であったため
27	B インセンティブが不明のため
18	C 高経年のため（長期修繕計画の作成が困難等）
54	D 管理計画認定制度（適正化法）の動向がわからないため
15	E その他

<E その他>

- ・制度に対する認識不足のため
- ・管理物件の各評価項目の仮評価と改善案を検討している

<その他ご意見>

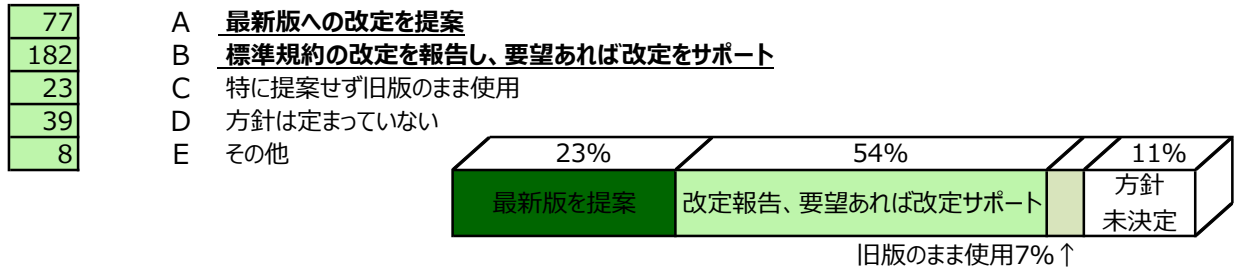
- ・一評価者が評価できる組合数が30組合までに限定されたため、専門部署を設けて一元的に対応することができない
- ・現状では現場フロントが通常業務と評価者業務を兼務することになり、全社で一斉に提案を推進すると報酬（1件10,000円程度）に比べて業務負担が大き過ぎる
- ・毎年の総会承認や登録が必要という点もあり、登録まで検討する管理組合は少ないのが現状
- ・長期修繕計画において標準様式に準拠する必要があり、弊社は管理規約に基づいて修繕積立金の額を算出（持分割合で算出）しているが、㎡単価での算出が必要とのことで、ほとんどの物件が長期修繕計画の修正を行い、総会に上程して承認を取得しないといけな状況のため、国の基準に合わせているのは理解していますが、緩和措置等の検討をお願いします
- ・インセンティブを早く明確にいただけると、管理組合の検討が進む

【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、令和3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制度(協会)」の評価項目にもなっております。



◇ **77%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**



(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。

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

<その他ご意見>

- ・標準管理規約が改訂された際には、都度、管理組合へ管理規約の改訂提案を実施している
- ・新規物件は改訂版を使用している

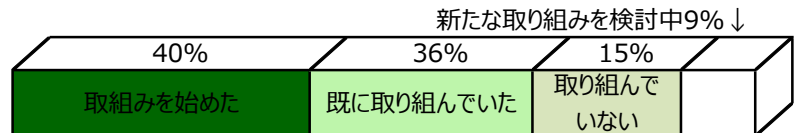
【調査票5】働き方改革等の実施状況について（今回の新型コロナウイルス対応を含む）

(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。



◇ 86%の会員社(287社)が、**取り組み済み**、または**取り組みを検討中**

133	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
122	B	既に取り組んでいた
32	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
45	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
6	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

184	a	在宅勤務、テレワーク
167	b	W E B会議システムの導入
163	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）
144	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）
143	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）
96	f	正社員のフレックス
85	g	高齢者雇用（雇用推進、定年延長等）
62	h	全従業員の育児休暇
56	i	介護支援（休暇・休業制度の充実、取得奨励等）
51	j	正社員の短時間勤務
24	k	ダイバーシティ（多様な採用等）
12	l	正社員の地域限定採用
9	m	その他

<m その他>

・時差出勤の実施
・女性活躍推進
・朝食の提供

(3) ➡ (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。

その取り組み効果の内容をお聞かせください。

※複数回答

132	a	長時間労働が抑制できた
138	b	業務効率化・生産性向上ができた
113	c	従業員の心身の健康におけるリスクが低減した
74	d	従業員の満足度が向上した
53	e	従業員のモチベーションが向上した
46	f	コスト削減ができた
25	g	多様な人材が活躍できるようになった
20	h	社内コミュニケーション・人間関係が良くなった
10	i	より優秀な人材を採用できるようになった
14	j	その他
8	k	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

(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

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

<K その他>

- ・管理組合員の働き方改革への理解
- ・原価のアップに伴う行政の管理委託費値上げへの管理組合に対する理解の広報支援が欲しい

【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。



◇ 75%の会員社(251社)が、策定済み、または策定を検討中

99	A	既に策定済	30%	17%	28%	22%
58	B	現在、作成中				
94	C	検討中				
73	D	策定の予定はない				
			策定済	作成中	検討中	検討予定ない

(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

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

<M その他>

- ・ファイルサーバーをクラウド化し、UTMで社内データ（顧客データ）の保護に努めている
- ・マンションと本社間IP無線の設置

(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

210	A	防災備品の購入
205	B	地震保険の付保
180	C	防災マニュアルの作成
153	D	災害時用の居住者名簿の整備
142	E	土のうの配備
109	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)
74	G	全居住者分の食料・飲料水備蓄
8	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。

30	A	既に加入している	20%	64%
69	B	加入を検討中		
214	C	加入する予定はない		
			加入	検討中
			9%	加入する予定はない

(5) ➡ (4)で「B 加入を検討中」と回答した方は、現在加入に至っていない理由を、また、「C 加入する予定はない」と回答した方は、加入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
89	b	保険料が高い
32	c	当制度(保険)を知らなかった
27	d	管理委託契約外につき対応しないため不必要
25	e	その他
22	f	全て有償のため不必要