

# マンション標準管理委託契約書 及び同コメントの見直しについて

---

国土交通省 不動産・建設経済局  
参事官(不動産管理業)付

## 1. 検討会の目的

国土交通省が平成15年から公表している「マンション標準管理委託契約書及び同コメント」について、平成30年改訂以降のマンション管理業を取り巻く環境の変化や業界からの要望を踏まえ、2. の事項について検討を行い、令和5年夏頃までに見直しを行う。

## 2. 検討事項

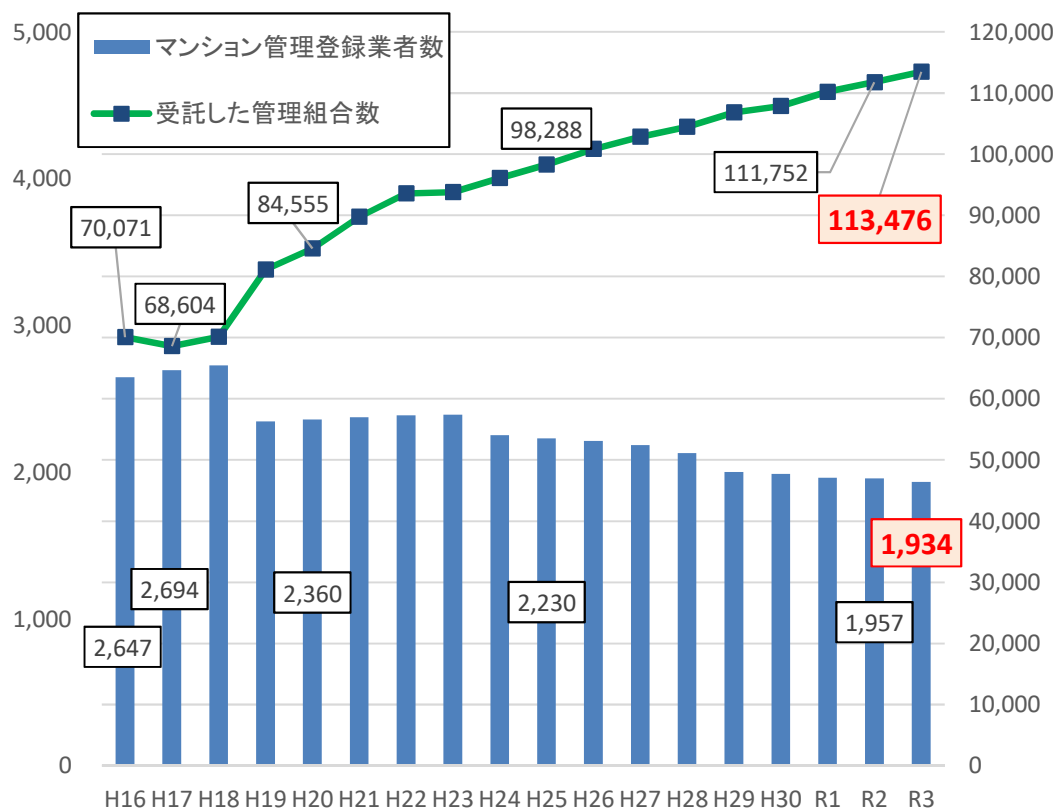
- ①マンション管理に関する制度改正や改正民法（令和2年施行）の反映
- ②書面の電子化及びIT総会・理事会等DXへの対応
- ③働き方改革に関する対応（カスタマーハラスメント、管理員・清掃員の休暇取得等）
- ④マンション管理業の事業環境の変化（居住者の高齢化、感染症のまん延等）への対応
- ⑤出納業務を取り巻く環境の変化（インターネットバンキング等の活用、現場現金着服事案）への対応
- ⑥従前からの課題（管理業務の範囲、専有部分への入室拒否等）への対応

## （参考）これまでの改訂経緯

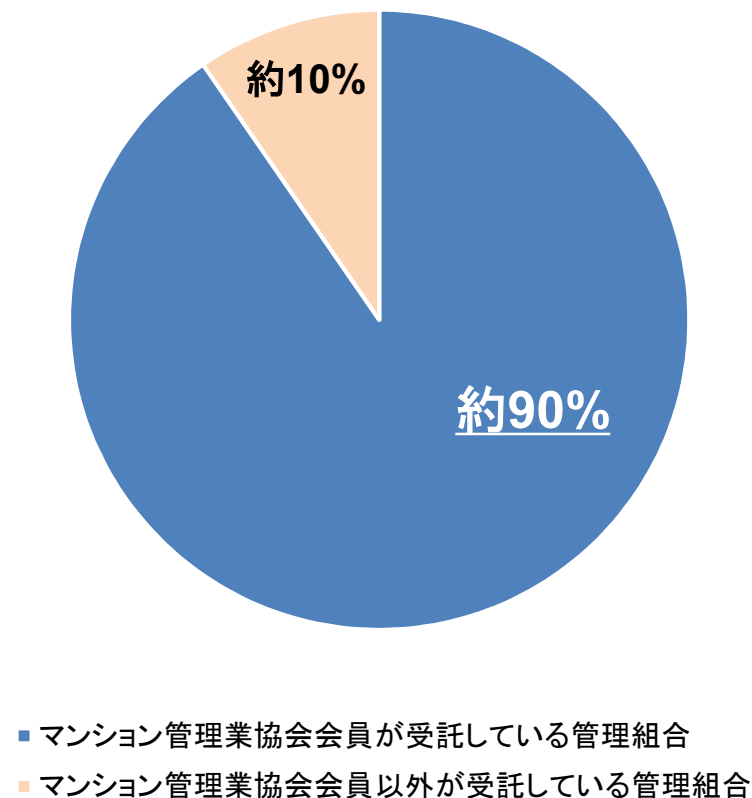
- 平成15年：マンション管理適正化法（平成12年）の成立を踏まえ、適正化法との整合及び全般的な見直しを行い、「中高層共同住宅標準管理委託契約書」を改定する形で、「マンション標準管理委託契約書」作成・公表
- 平成21年：財産の分別管理等に関する適正化法施行規則の改正（平成21年）を踏まえ、規則との整合及び全般的な見直しを行い、財産の分別管理、保証契約の締結、コメントの充実等に関する規定の改訂
- 平成28年：マンション標準管理規約の改正（平成28年）を踏まえ、管理規約の提供等に関する規定の改訂
- 平成30年：改正個人情報保護法、反社会的勢力の排除条項の追加、理事会及び総会支援業務の記載の明確化等に関する改訂
- 令和4年：マンションの管理の適正化の推進に関する法律及びマンションの建替え等の円滑化に関する法律の一部改正を踏まえ、別表第5「宅地建物取引業者等の求めに応じて開示する事項」に関する改訂

- 登録を受けたマンション管理業者は1,934業者（令和3年度末時点）。受託した管理組合の数は70,071組合（平成16年度末）から113,476組合（令和3年度末）に拡大
- 一般社団法人マンション管理業協会（マンション管理適正化法第95条第1項の規定により、平成13年8月14日に国土交通省がマンション管理業者の団体として指定）の会員が受託している管理組合は102,569組合（令和4年4月1日時点）で、マンション管理業者が受託した管理組合の約9割を占める

## マンション管理業者数及び受託管理組合数の推移



## マンション管理業協会会員が受託している管理組合の割合



# 各検討事項の背景及び見直しの概要

- デジタル社会の形成に関する施策を実施するため、「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」（令和3年法律第37号）及び関係政令が制定され、令和3年9月1日に施行
- 施行日同日付けで、各地方整備局等及びマンション管理業協会に対し、管理事務報告への管理業務主任者の押印を廃止する文書を発出（「記名押印」を「記名」に改める）

## 「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」の概要

### （趣旨）

デジタル社会形成基本法に基づきデジタル社会の形成に関する施策を実施するため、個人情報保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の関係法律について所要の整備を行う。

### （概要）

#### ○個人情報保護制度の見直し

個人情報保護法、行政機関個人情報保護法、独立行政法人等個人情報保護法の法律を統合し、全体の所管を個人情報保護委員会に一元化 など

#### ○マイナンバーを活用した情報連携の拡大等による行政手続の効率化

マイナンバー法等を改正し、国家資格に関する事務等におけるマイナンバーの利用及び情報連携を可能とする など

#### ○マイナンバーカードの利便性の抜本的向上、発行・運営体制の抜本的強化

マイナンバー法等を改正し、マイナンバーカード所持者の転出届に関する情報を転入他に事前通知する制度を設ける など

#### ○押印・書面の交付等を求める手続の見直し

関連する48の法律を改正し、押印を求める各種手続について押印を不要とするとともに、書面の交付等を求める手続について電磁的方法により行うことを可能とする。

## 文書 発出

国不参第57号  
令和3年9月1日

一般社団法人マンション管理業協会理事長 殿

国土交通省不動産・建設経済局参事官  
(公印省略)

デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律施行に伴うマンションの管理の適正化の推進に関する法律に基づく重要事項説明書の交付に係る押印廃止等についてマンションの管理の適正化の推進に関する法律（平成12年法律第149号。以下「法」という。）第72条に規定する重要事項の説明等については、「マンションの管理の適正化の推進に関する法律第72条に規定する重要事項の説明等について」（平成14年2月28日付け国総動第309号国土交通省総合政策局不動産課長通達。以下「施行通達」という。）等によりその運用が図られているところである。

今般、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律（令和3年法律第37号。）が令和3年5月19日に公布された。それに伴い法の一部が改正され、令和3年9月1日から施行されることを踏まえ、下記のとおり、施行通達の一部を改正するので、貴団体におかれては、貴団体加盟の事業者に対する周知・徹底を図られたい。

### 記

#### 第一 施行通達の一部の改正について

##### 1 施行通達を次のように改正する。

記第一2(2)中「記名押印」を「記名」に改める。

記第一2(2)ロ中「印刷によっても差し支えないが、「押印」については当該管理業務主任者が自らが行わなければならないこと。」を「印刷によることができること。」に改める。

記第一2(2)中ハを次のように改める。

「ハ）管理者等及び区分所有者等に対して交付すべき書面については、その全てが管理業務主任者の「記名」をした書面である必要があること。」

記第一2(2)中に次の項目を加える。

「ニ）書面に代えて情報通信の技術を利用する方法により提供する場合も、上記イ）、ロ）及びハ）と同様の解釈によるものとする。」

記第二3を次のように改める。

「3 法第73条第2項に規定する「記名」については、第一2(2)ロ）、ハ）及びニ）と同様の解釈によるものとする。」

##### 2 施行通達の別添様式（重要事項説明書）を次のように改正する。

第一面中説明をする管理業務主任者欄の「印」を削る。

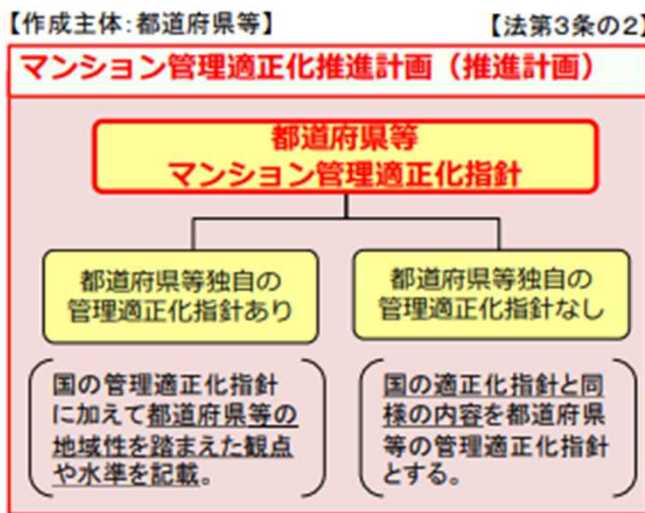
第五面中13を削る。

第六面中【第五面関係】③を削る。

マンションの管理計画認定制度 (R4. 4. 1~)

- 今後、老朽化や管理組合の担い手不足が顕著にみられる高経年マンションが急増する見込み  
(2021年末で築40年以上の高経年マンションは115.6万戸。10年後には約2.2倍、20年後には3.9倍となる推計)
- マンションの老朽化を抑制し、周辺への危害等を防止するための維持管理の適正化の推進のため、マンション管理適正化法改正によりマンションの管理計画認定制度を創設

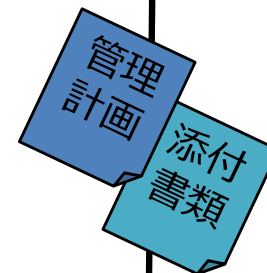
管理計画認定の流れ



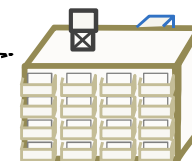
マンション管理適正化推進計画を作成した市区 (町村は都道府県)

認定申請

認定  
(5年毎の更新)

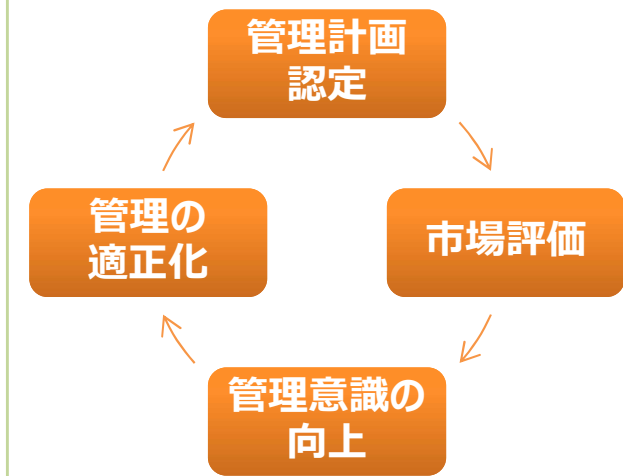


認定申請を  
集会で決議



マンションの管理組合の管理者等

管理計画認定による好循環



- 認定制度を通じてマンションの管理の適正化が推進される
- マンションの売却・購入予定者だけでなく、区分所有者や居住者にとってもメリットが期待される

## マンション管理適正評価制度 (R4. 4. 1~)

- R4年4月1日より、国のマンション管理計画認定制度の創設と並行して、**業界団体としてより細かくマンションの管理水準を評価する独自制度を開始**（「マンション管理適正評価制度」）
- **マンションの設備の法定点検の実施状況や耐震性、防災対策などを確認のうえ点数化し、6段階（☆なし~☆5）で評価**するものであり、国の制度と相まってマンションの適正管理につなげていくねらい
- 同年**12月時点の実績は、172件（R4.12.14現在）**。協会は、**R6年度末までに1万件を超える登録**を目指していくとしている

### 制度を活用するメリットは？

1年ごとの管理状態のチェックで、お住まいのマンションの改善点を把握できるため、次のようなメリットがあります。

**メリット 1**

管理組合の目標設定や運営がしやすくなります。

**メリット 2**

1つ1つの課題に取り組み、改善していくことで、管理の行き届いた状態を長期的に維持することができます。

**メリット 3**

管理状態の最新の情報を発信することで、市場での評価が期待できます。

**メリット 4**

適切な管理を維持することで、リセールバリューの向上も見込めます。

### 何を評価するの？

マンションの管理状態を5つのカテゴリーに分類し、ソフト面（現在の管理組合運営など）とハード面（建物/設備の維持管理）の両面から、30項目について現状を評価していきます。

**1 管理体制**

- ・管理者の設置
- ・総会の開催、議事録の作成
- ・規約の整備状況

**2 管理組合収支**

- ・管理費会計の収支
- ・修繕積立金会計の収支
- ・滞納管理費等への対策
- ・修繕に関する資金計画の状況

**3 建築・設備**

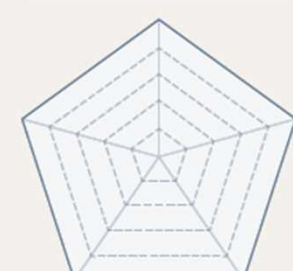
- ・法定点検の実施
- ・長期修繕計画書の有無
- ・修繕履歴の保管

**4 耐震診断**

- ・耐震診断の実施の有無
- ・耐震診断の結果、改修計画の予定の有無

**5 生活関連**

- ・設備等異常時の緊急対応
- ・消防訓練の実施
- ・防災マニュアル等の整備状況




評価を星で表示する 6段階評価	ポイントランク	管理状態
★★★★★★	90~100点	特に優れている
★★★★★	70~89点	優れている
★★★★☆	50~69点	良好
★★★☆☆	20~49点	改善が必要
★★☆☆☆	1~19点	管理に問題があるが、情報開示あり
☆☆☆☆☆	0点以下	管理不全の疑いあり

### 国の制度との違い

制度	運営	審査項目	判定	有効期間
マンション管理適正評価制度	マンション管理業協会	30項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理体制</li> <li>・管理組合収支</li> <li>・建築・設備</li> </ul>	6段階評価	1年間
管理計画認定制度	地方公共団体	16項目+α <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理組合の運営</li> <li>・管理規約</li> <li>・管理組合の経理</li> </ul>	認定 ○×	5年間

- 平成29年に民法（債権関係）見直しに係る改正法が成立し、令和2年4月1日に施行
- 改正民法（債権関係）のうち、復受任者の選任に係る条項（第644条の2第1項）の反映を検討

(新設) 民法第644条の2	新設理由	参考条文
<p>I <u>受任者は、委任者の許諾を得たとき、又はやむを得ない事由があるときでなければ、復受任者を選任することができない。</u></p> <p>II (略)</p>	<p>改正前も委任関係が当事者間の人的信頼関係を基礎とすることから、原則として受託者自身が事務を処理し、他人に任せてはならないと解されてきたが(自己執行義務)、場合によっては、一定の範囲で復委任を認めなければ、事務処理に支障をきたすことも考えられることから、民法第104条(復代理に係る条項)を類推適用し、「本人の許諾を得たとき」又は「やむを得ない事由があるとき」には、復委任が許されると解釈されていた。</p> <p>新設された本条の第1項は、民法第104条と同内容の規定を委任の箇所にしたもの。</p>	<p>(任意代理人による復代理人の選任)            第104条 委任による代理人は、本人の許諾を得たとき、又はやむを得ない事由があるときでなければ、復代理人を選任することができない。</p>



改正内容

マンション管理適正化法が令和3年9月1日に施行されたことにより、契約成立時の書面(法第77条)への管理業務主任者の押印は廃止。

方針

《 反映 》

反映箇所

◆本文の管理業務主任者に係る「印」を削除

改正内容・意見等

法改正により、委託契約書への押印に係る問い合わせが多く発生しているため、押印の考え方を記載してほしい。

方針

《 反映 》

内閣府、法務省、経済産業省が連名で発出している「押印についてのQ&A」を引用。

反映箇所

☆コメント25 後文関係⑤新設

改正内容・意見等

令和4年4月1日からスタートした管理計画認定制度及び民間団体が行う評価制度に係る申請業務が管理事務に含まれないことを記載してほしい。

方針

《 反映 》

反映箇所

◇コメント1 全般関係③追記  
☆コメント46 別表第5 14関係新設

改正内容

平成30年宅建業法改正に基づく専有部分の売却等を目的とする建物状況調査に必要な共用部分の設計図書等の開示を追加。

方針

《 反映 》

反映箇所

◇本文 別表第5に追記  
☆コメント40 別表第5全体関係②③新設

範囲修正

「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」等は、通則編だけではなくQ&Aの部分まで参考となるため、「個人情報取扱事業者等に係るガイドライン・Q&A等(個人情報保護法総則規定、第4章関係)」「個人情報保護委員会」等に修正。

方針

《 反映 》

反映箇所

◇コメント15 第17条関係②修正

改正内容

2019年7月1日に「日本工業規格」が「日本産業規格」に変更。

方針

《 反映 》

反映箇所

◇本文 別表第4を修正

新設

民法第644条の2

方針

《 反映 》

反映箇所

◇本文 第4条追記  
☆本文 別紙1新設  
◆☆コメント4 第4条関係②後段削除、③新設

改正・新設

民法第644条の2以外の改正

方針

《 反映しない 》

当事者間で決する内容であり、標準として考え方を示す積極的な理由がない。

反映箇所

—

- 多様化・高度化する管理組合ニーズ、管理業務における利便性・生産性の向上、管理業界において深刻化しつつある人手不足、管理組合役員・区分所有者の負担軽減の観点から、マンション管理適正化法を改正し、管理業務主任者が行う重要事項説明と管理事務報告のIT活用や書面の電磁的方法による提供が可能に（令和3年3月1日に施行）
- 施行日同日付けで、ITを活用した管理事務報告及び管理事務報告書の電磁的方法による提供に係るガイドラインを公表
- 本ガイドラインには、管理者の選定状況や契約の種別（新規、同一条件による更新、同一条件でない更新）に応じた実施フローと説明文を掲載

## ITを活用した管理事務報告に係るガイドライン

### 適正化法 第72条・第77条関連

マンション管理委託契約における  
ITを活用した管理者等に対する  
重要事項説明・管理事務報告に係るガイドライン

国土交通省／一般社団法人マンション管理業協会

2021年3月策定

Copyright © CONDOMINIUM MANAGEMENT COMPANIES ASSOCIATION All rights reserved.

## 管理事務報告書の電磁的方法による提供に係るガイドライン

### 適正化法 第72条・第73条・第77条関連

マンション管理委託契約における  
重要事項説明書・契約成立時の書面・管理事務報告書の  
電磁的方法による交付に係るガイドライン

国土交通省／一般社団法人マンション管理業協会

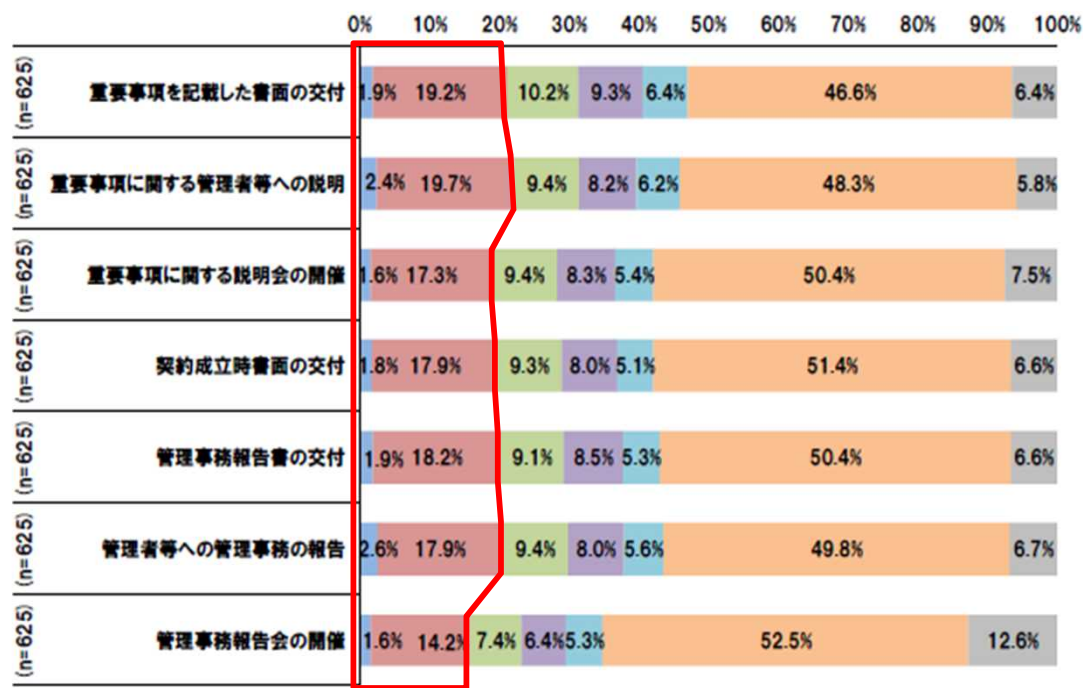
### 電磁的交付

2021年3月策定

Copyright © CONDOMINIUM MANAGEMENT COMPANIES ASSOCIATION All rights reserved.

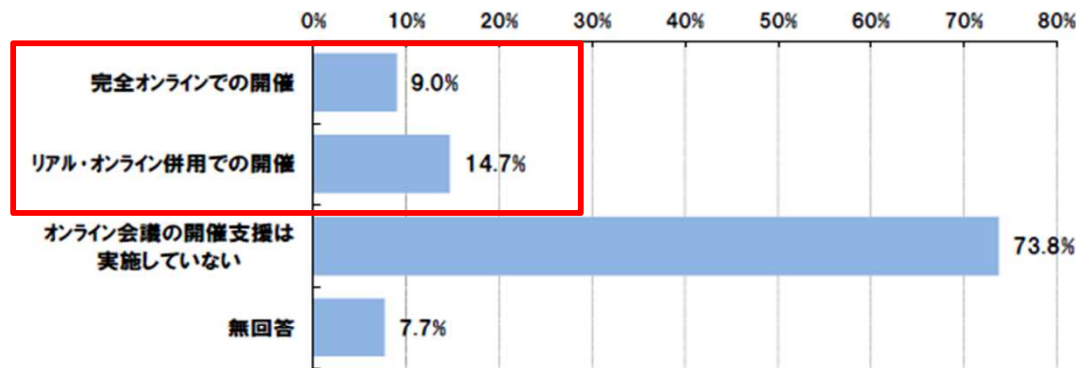
- 管理事務報告などへのITの活用は、約2割のマンション管理業者が実施又は実施を検討
- IT理事会は、約24%が完全オンライン又はオンライン併用で実施
- IT総会は、約14%が完全オンライン、オンライン併用又はオンライン傍聴可で実施

## ITの活用

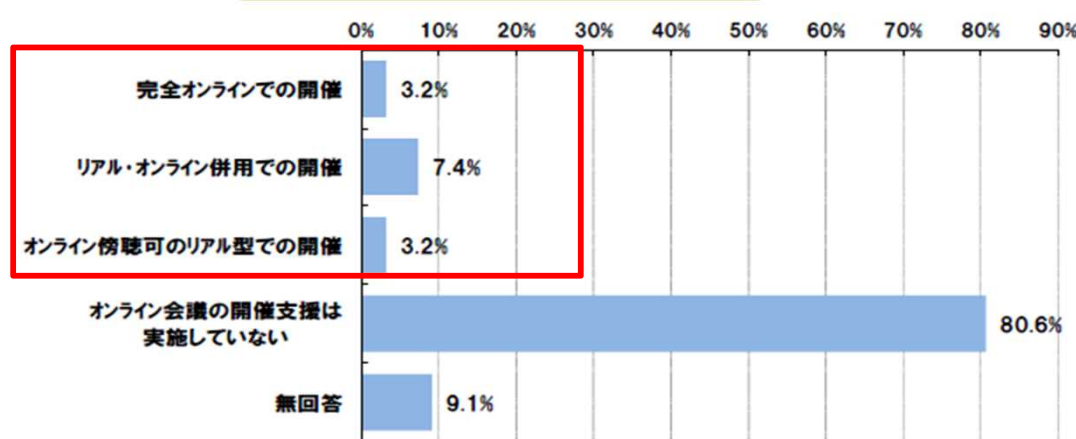


- 既に対応している
- 対応に向けて現在検討中
- 対応したいものの、管理組合にITに対応した設備やノウハウが十分でないため断念した
- 対応したいものの、管理組合ごとにIT化の状況が異なり、個別対応が必要となるため断念した
- 対応したいものの、自社にITに対応した設備やノウハウが十分でないため断念した
- 対応する予定はない
- 無回答

## IT理事会



## IT総会

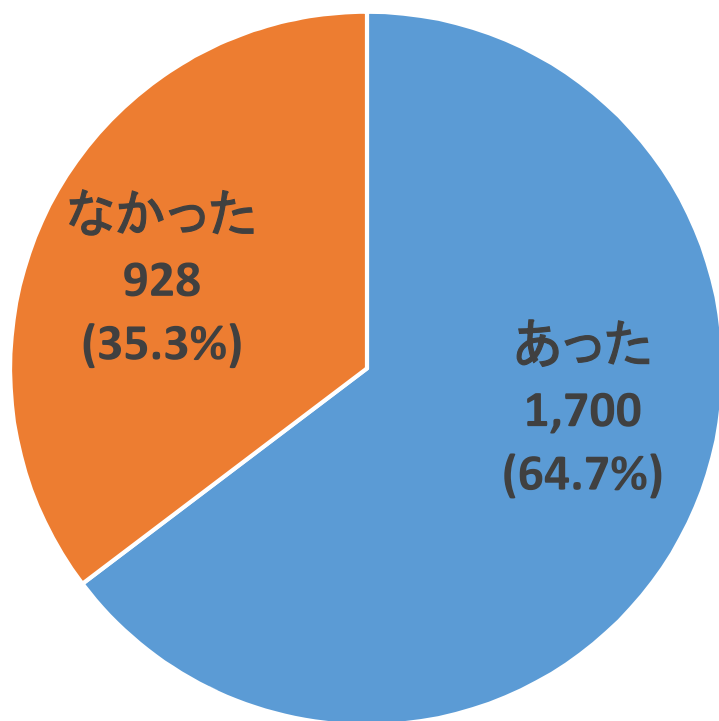


意見等	従前、紙での交付及び対面での説明を求められていた管理事務について、管理組合の承諾を得ればオンライン完結できるような記載を追記してほしい。	方針	《 反映 》	反映箇所	☆本文 第24条新設 ☆コメント22 第24条関係①～⑥新設 ◆コメント29 別表第1 1(1)関係④削除
改正内容	適正化法、法施行令及び法施行規則が令和3年3月に施行されたことにより、契約成立時の書面の交付(法第73条)を電磁的方法により提供することができるようになったことの反映。	方針	《 反映 》	反映箇所	☆コメント25 後文関係②新設
改正内容	適正化法施行規則が令和3年3月に施行されたことにより、管理事務の報告に係る書面の交付(法第77条)を電磁的方法により提供することができるようになったことの反映。	方針	《 反映 》	反映箇所	☆コメント9 第9条関係③新設
意見等	理事会や総会をWeb会議で開催する場合の機器の調達、貸与及び設置に関する業務範囲や費用負担を明確化してほしい。	方針	《 反映 》	反映箇所	☆本文 別表第1 2(1)②五及び(2)七新設 ◇コメント36 別表第1 2関係⑧追記
意見等	ITを活用して業務を行う場合の免責事項を追記してほしい。	方針	《 反映 》	反映箇所	☆コメント16 第18条関係②新設
意見等	管理事務室等で使用する電子通信機器に関する費用負担の記載を追記してほしい。	方針	《 反映しない 》 コメント 7 第7条関係②に既に含まれていると解釈。	反映箇所	-
意見等	電子契約で締結する場合の法的根拠を示した上で、記載すべき文例を示してほしい。	方針	《 反映 》	反映箇所	☆コメント25 後文関係③、④新設
意見等	電子署名における留意点を明記してほしい。	方針	《 反映 》	反映箇所	☆コメント25 後文関係 ④新設

# 「③働き方改革に関する対応」について

- マンション管理業協会が行った調査によると、マンション管理業に携わる管理会社の正社員のうち、直近3年間でカスタマーハラスメントを経験したことがある「直接顧客と接する機会のあるフロント又はその管理職」は6割を超える
- 働き方改革によって時間外労働の規制が強化されている

## 直近3年間のカスタマーハラスメントの有無 (直接顧客と接する機会のあるフロント又はその管理職)



出典：マンション管理業におけるカスタマーハラスメント実態調査集計結果  
(一般社団法人マンション管理業協会)に基づき国土交通省作成

## 働き方改革関連法（改正労働基準法）

### 働き方改革関連法（改正労働基準法）のポイント

#### 働き方改革の目指すもの

「働き方改革」は、働く方々が、個々の事情に応じた多様で柔軟な働き方を、自分で「選択」できるようにするための改革です。  
日本が直面する「少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少」、「働く方々のニーズの多様化」などの課題に対応するためには、投資やイノベーションによる生産性向上とともに、就業機会の拡大や意欲・能力を存分に発揮できる環境をつくる必要があります。  
働く方の置かれた個々の事情に応じ、多様な働き方を選択できる社会を実現することで、成長と分配の好循環を構築し、働く人一人ひとりがより良い将来の展望を持てるようにすることを目指します。

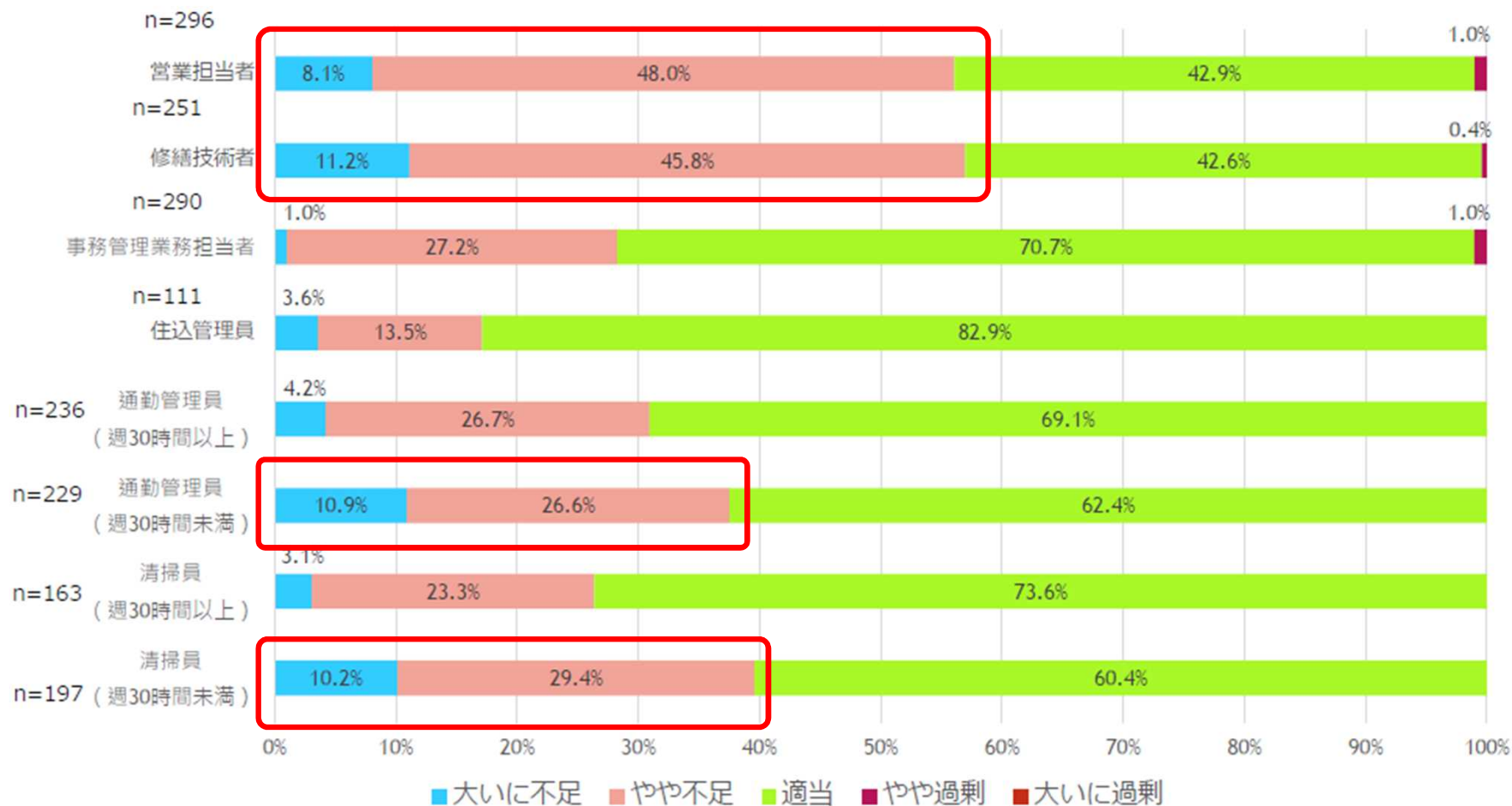
#### 労働基準法改正の概要

2019/4～ (時間外労働の上限規制の中小企業への適用は2020/4～)	2023/4～
<b>時間外労働の上限規制</b> 労働基準法制定以来初めて、罰則付きの労働時間規制を導入します。	<b>月60時間超の時間外労働に対する割増賃金率引上げ</b> 中小企業の割増賃金率を引き上げ、大企業・中小企業ともに50%となります。
<b>年次有給休暇の確実な取得</b> 年10日以上年次有給休暇を付与する労働者に対して、年5日については使用者が時季を指定して取得させなければなりません。	
<b>フレックスタイム制の拡充</b> 労働時間を調整できる期間を延長し、より柔軟な働き方の選択を可能にします。	<b>高度プロフェSSIONAL制度</b> 高度の専門的知識等を有し、職務の範囲が明確で一定の年収要件を満たす労働者を対象として、労使委員会の決議及び労働者本人の同意を前提に、健康・福祉確保措置等を講ずることにより、労働時間、休憩、休日及び深夜の割増賃金に関する規定を適用しない制度です。

# 「③働き方改革に関する対応」について

- マンション管理業協会が実施した調査では、営業担当者及び修繕技術者が「大いに不足」「やや不足」と回答した管理会社が6割近くある
- 通勤管理員及び清掃員のうち、時短勤務者については約4割が同様の回答

## マンション管理業における職種ごとの過不足感



意見等

緊急でないにも関わらず、組合員等から管理業者の従業員等に対して休日や深夜の呼び出しを行うなど、いわゆるカスタマーハラスメントに関しては、管理事務の適正な執行に著しく有害な場合は、解除できるようにしてほしい。

方針

《 反映 》

反映箇所

☆本文 第19条第3項新設  
☆コメント17 第19条関係②新設

意見等

理事会・総会支援への長時間にわたる出席について、1回あたりの出席目安時間や緊急外の休日・深夜対応に係る事前協議を行うことができるようにしてほしい。

方針

《 反映 》

反映箇所

◇本文 別表第1 2 (1)②及び(2)追記  
☆コメント36 別表第1 2関係③新設  
◇コメント36 別表第1 2関係②及び⑧追記

意見等

管理員の働き方改革に資する(計画的な休暇、やむを得ず勤務できない場合の休暇、勤務時間外の対応及び代行員等の用意)ように内容を整理してほしい。

方針

《 反映 》

反映箇所

◇本文 別表第2 1 (2)及び(3)追記  
◇コメント37 別表第2関係③～⑤追記

意見等

清掃員の働き方改革に資する(計画的な休暇及びやむを得ず勤務できない場合の休暇)ようにしてほしい。

方針

《 反映 》

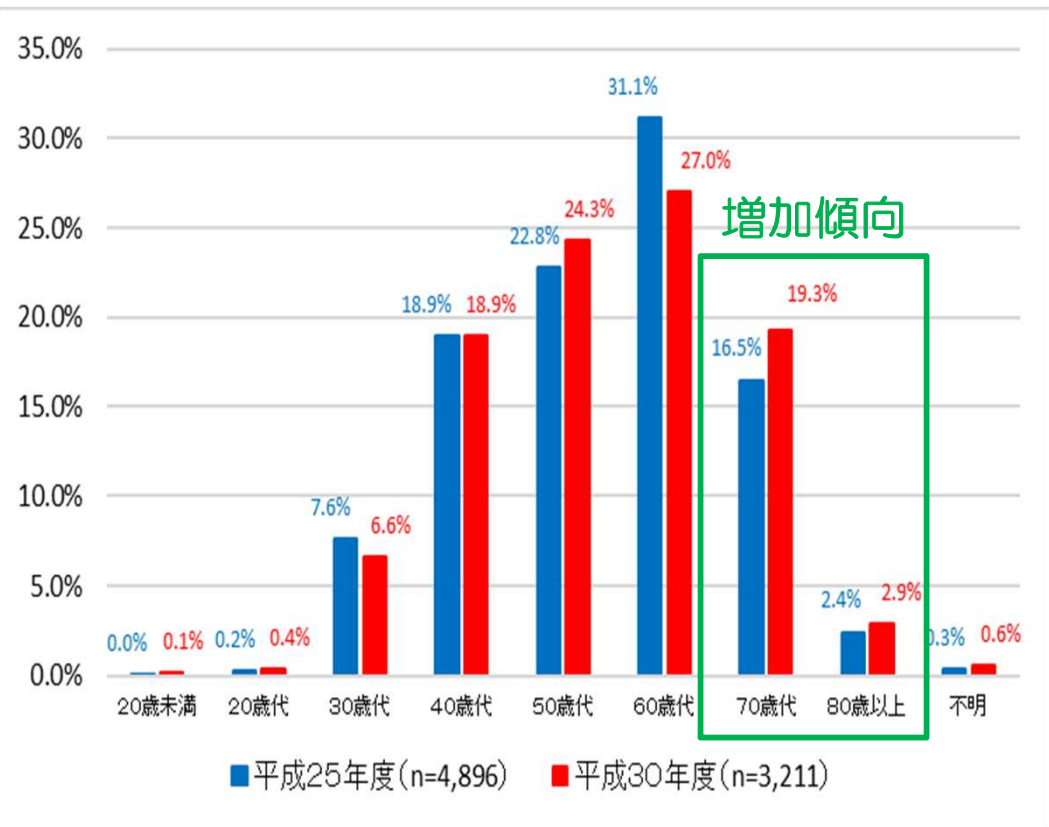
反映箇所

☆コメント38 別表第3関係⑤新設

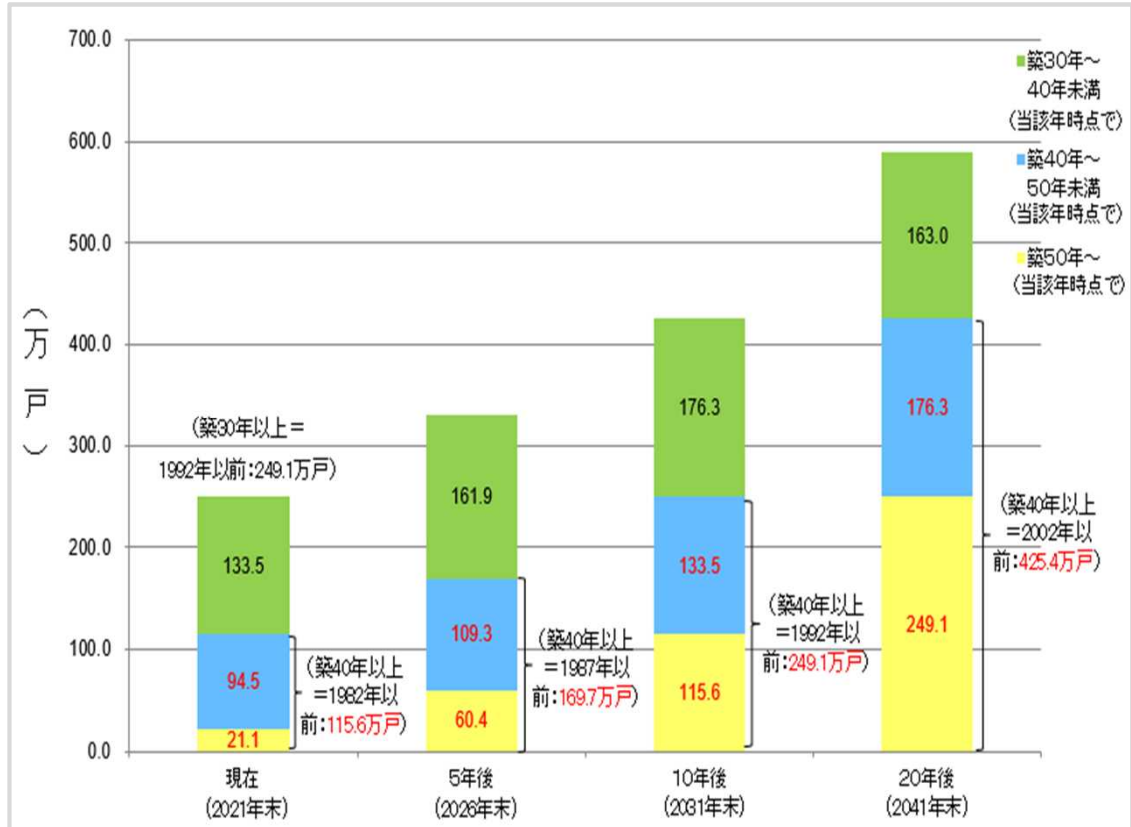


- 世帯主年齢の動向を国のマンション総合調査結果で見ると、70歳以上で増加傾向
- 築40年以上のマンションは115.6万戸（マンションストック総数の約17%。2021年末）。10年後には約2.2倍の249.1万戸、20年後には約3.7倍の425.4万戸になると推計

## 世帯主の年齢



## 築後30、40、50年以上の分譲マンション戸数

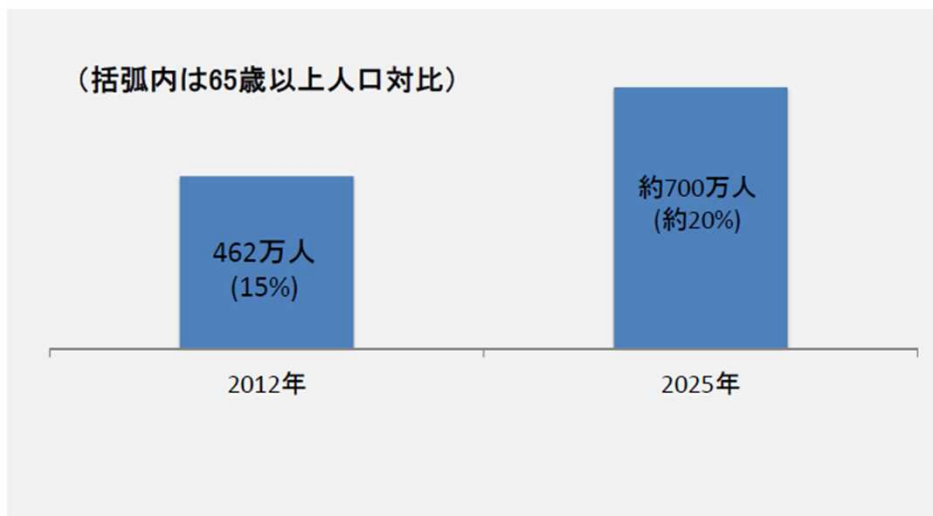


※現在の築50年以上の分譲マンションの戸数は、国土交通省が把握している築50年以上の公団・公社住宅の戸数を基に推計した戸数。  
 ※5年後、10年後、20年後に築30、40、50年以上となる分譲マンションの戸数は、建築着工統計等を基に推計した2021年末時点の分譲マンションストック戸数及び国土交通省が把握している除却戸数を基に推計したものの。

- 厚生労働省によれば、2025年には65歳以上の認知症有病者が約700万人になり、また、65歳以上人口に占める認知症有病者の割合が約20%になると推計
- 居住者の異変に気付くのは管理員の場合が圧倒的に多い（約4割）とのアンケート結果がある

## 認知症高齢者の将来推計

○ 65歳以上高齢者のうち、認知症高齢者が増加していくと推計されています。



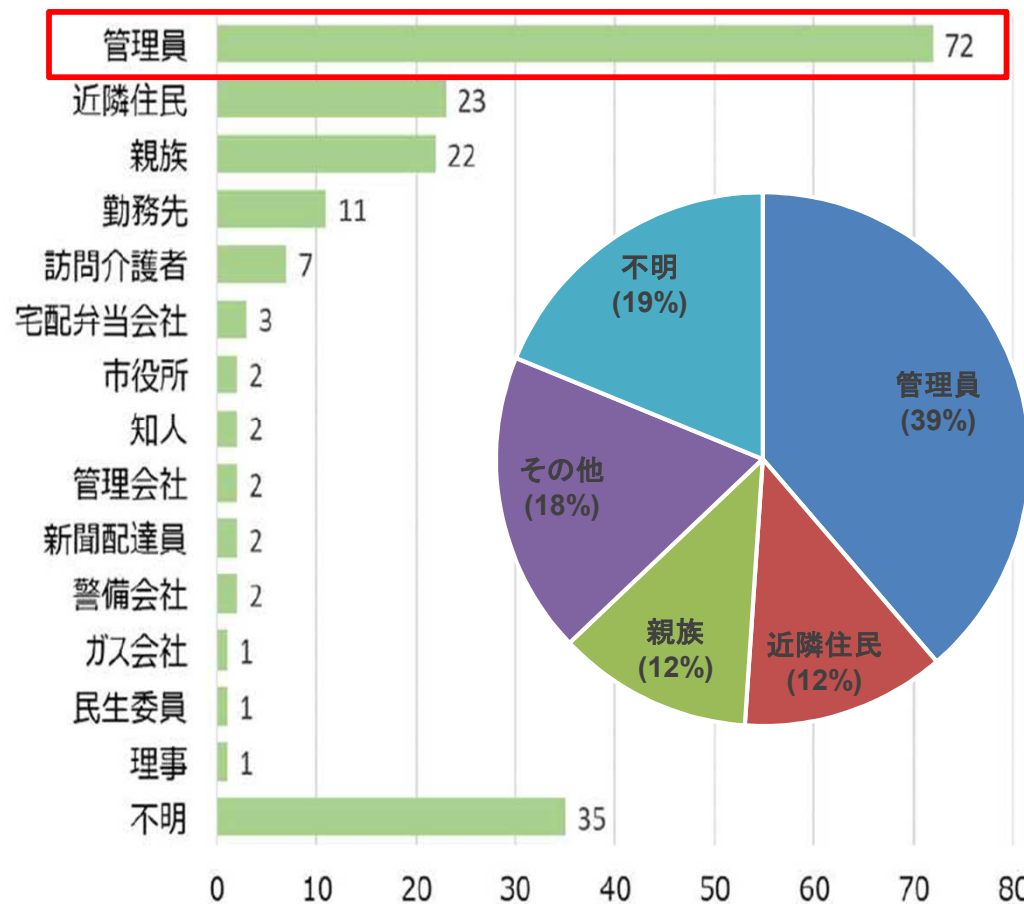
※「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」(平成26年度厚生労働科学研究費補助金特別研究事業 九州大学 二宮教授)による速報値

「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」(平成26年度厚生労働科学研究費補助金特別研究事業 九州大学 二宮教授)による速報値

年	平成24年 (2012)	平成27年 (2015)	令和2年 (2020)	令和7年 (2025)	令和12年 (2030)	令和22年 (2040)	令和32年 (2050)	令和42年 (2060)
各年齢の認知症有病率が一定の場合の将来推計 人数/(率)	462万人 15.0%	517万人 15.7%	602万人 17.2%	675万人 19.0%	744万人 20.8%	802万人 21.4%	797万人 21.8%	850万人 25.3%
各年齢の認知症有病率が上昇する場合の将来推計 人数/(率)	462万人 15.0%	525万人 16.0%	631万人 18.0%	730万人 20.6%	830万人 23.2%	953万人 25.4%	1016万人 27.8%	1154万人 34.3%

出典：厚生労働省ホームページ

## 最初に居住者の異変に気付いた人 N=186



出典：大和ライフネクスト株式会社\_孤立死対応マニュアル\_孤立死に関するアンケート  
注：赤枠及び円グラフは国土交通省が追記

- 令和3年6月に公布された「障害者差別解消法※」では、障害を理由とする差別について、「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」の義務に関して規定
 

※障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律
- 「不当な差別的取扱い」とは、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は場所・時間帯などを制限すること、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害する行為。行政機関等と事業者の別を問わず禁止
- 「合理的配慮の提供」とは、障害者やその家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要かつ合理的な配慮を行うこと。行政機関等は従前から義務であったが、改正法により事業者は努力義務から義務に改められた

## 障害者差別解消法では何が求められるのですか？

### 「不当な差別的取扱い」の禁止

この法律では、国・都道府県・市町村などの役所や、会社やお店などの事業者が、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として差別することを禁止しています。

### 「合理的配慮」の提供

障害のある人は、社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。この法律では、役所や事業者に対して、障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたとき<sup>(1)</sup>に、負担が重すぎない範囲で対応すること（事業者においては、対応に努めること）を求めています。

※ 言語（手話を含む）、視覚、拡大文字、筆談、実物を示すことや身振りなどのサインによる答返、聴覚など様々な手段により意思が伝えられることをいいます。通訳や障害のある人の家族、支援者、介助者、法定代理人など、障害のある人のコミュニケーションを支援する人のサポートにより本人の意思が伝えられることも含まれます。

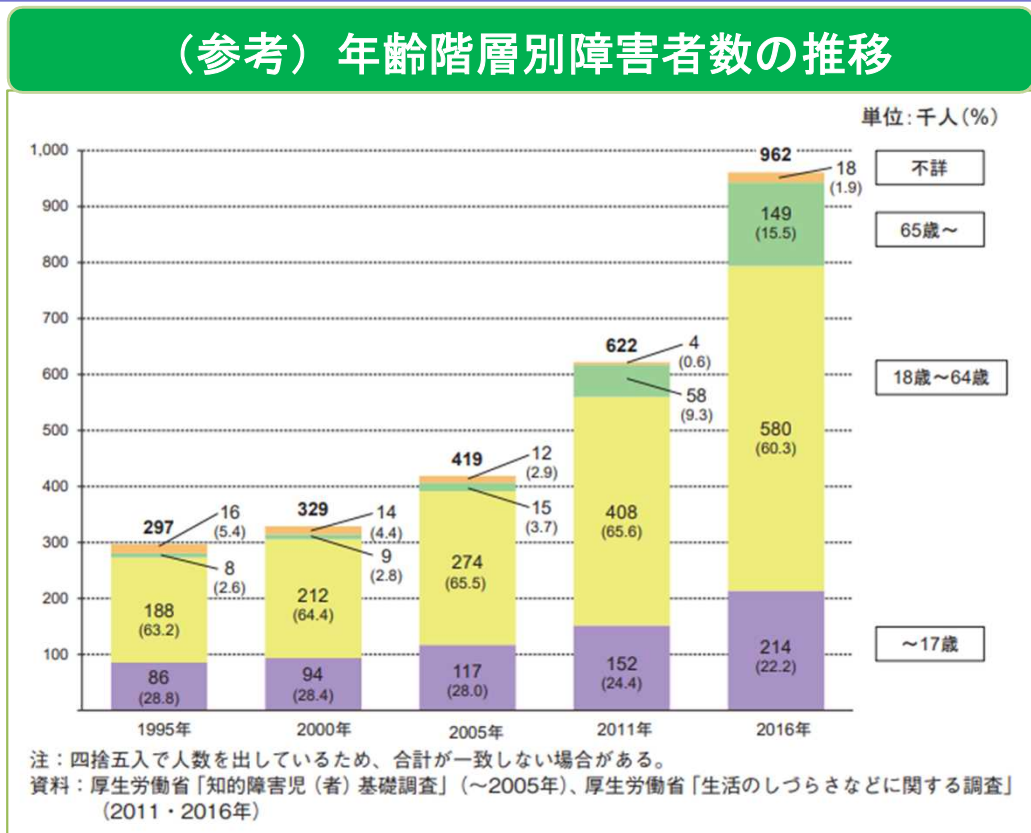
### 対象となる「障害者」は？

この法律に書いてある「障害者」とは、障害者手帳をもっている人のことではありません。身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害や高次脳機能障害のある人も含まれます）、その他の心や体のはたらきに障害（難病に起因する障害も含まれます）がある人で、障害や社会の中にあるバリアによって、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人すべてが対象です（障害児も含まれます）。

### 対象となる「事業者」は？

この法律に書いてある「事業者」とは、会社やお店はもちろんのこと、同じサービスなどをくりかえし継続する意思をもって行う人たちをいい、ボランティア活動をするグループなども「事業者」に入ります。

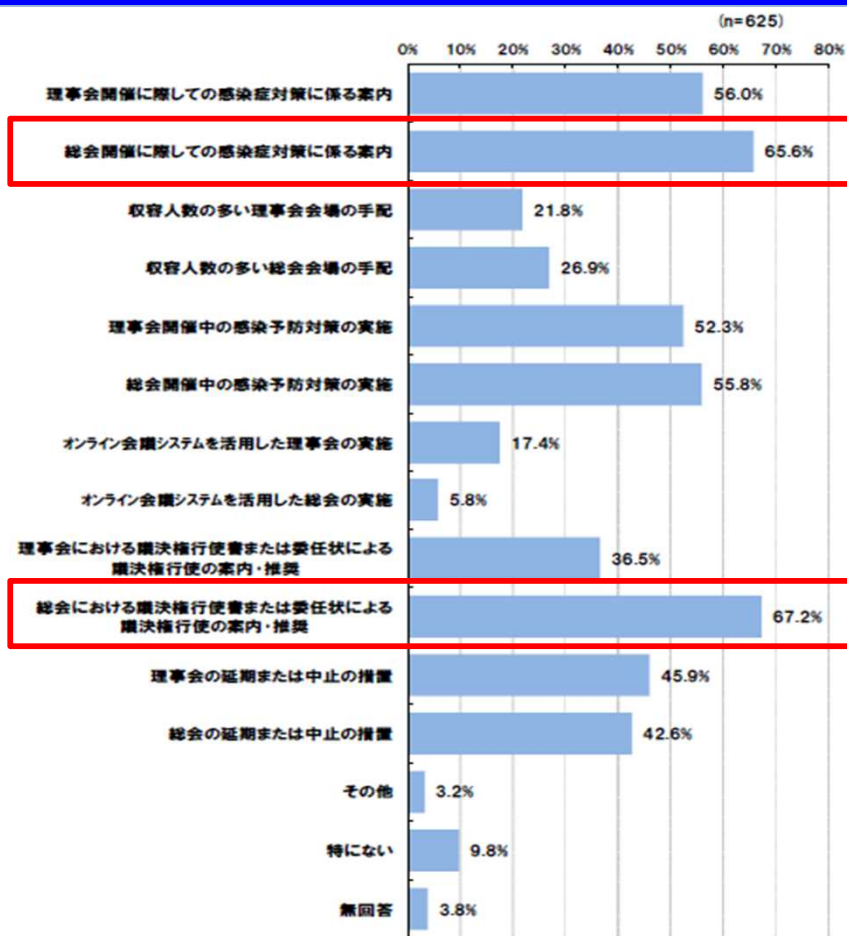
出典：内閣府\_障害者差別解消法リーフレット



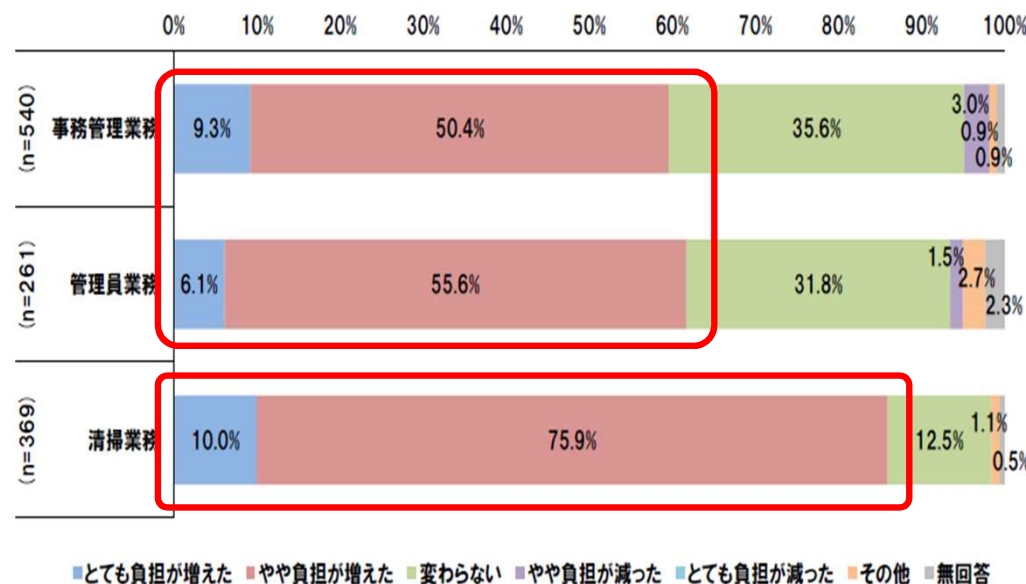
出典：内閣府\_令和4年障害者白書図表3

- 国が実施したアンケート調査によると、マンション管理業者が行った新型コロナウイルス感染症対策は、総会開催に際しての感染症対策に係る案内、議決権行使書や委任状による議決権行使の案内・推奨などが多い。
- 約6割が事務管理業務・管理員業務の「負担が増えた」と回答（清掃業務は8割超）

## マンション管理業者の新型コロナウイルス感染症対策



## マンション管理業者の新型コロナウイルス感染症対策の実施による業務負担の変化



<p><b>意見等</b></p> <p>認知症などで日常生活で介護を必要とする者が増加している問題を記載してほしい。</p>	<p><b>方針</b></p> <p>《 反映 》</p>	<p><b>反映箇所</b></p> <p>◇コメント3 第3条関係④追記</p>
<p><b>意見等</b></p> <p>組合員等の高齢化に備えた生存確認を緊急対応業務に追加し、また、組合員間のトラブルへの関わり方も明記してほしい。</p>	<p><b>方針</b></p> <p>《 反映 》</p>	<p><b>反映箇所</b></p> <p>◇本文 第8条第1項追加 ☆コメント8 第8条関係③～⑤新設</p>
<p><b>意見等</b></p> <p>感染症や認知症など組合員等の日常生活に影響があると考えられる事項を管理組合と管理業者が共有できるようにしてほしい。</p>	<p><b>方針</b></p> <p>《 反映 》</p>	<p><b>反映箇所</b></p> <p>☆本文 第13条新設 ☆コメント12 第13条関係①～③新設</p>
<p><b>意見等</b></p> <p>免責事項に、業務が提供不可能な場合(天災等)や入居者トラブルの折衝を加えてほしい。</p>	<p><b>方針</b></p> <p>《 反映しない 》 業務が提供不可能な場合は第18条第3号に含まれると解釈。</p>	<p><b>反映箇所</b></p> <p>—</p>
<p><b>意見等</b></p> <p>免責事項に、感染症のまん延等に伴う損害を加えてほしい。</p>	<p><b>方針</b></p> <p>《 反映 》</p>	<p><b>反映箇所</b></p> <p>◇コメント16 第18条関係①追記</p>
<p><b>意見等</b></p> <p>反社会的勢力の範囲を拡大し、効力の及ぶ範囲を管理組合にも広げるべきではないか。</p>	<p><b>方針</b></p> <p>《 反映 》</p>	<p><b>反映箇所</b></p> <p>◇本文 第26条修正 ◆コメント23 第26条修正</p>
<p><b>意見等</b></p> <p>清掃業務に記載されている「灰皿処理」は時代に合わない。</p>	<p><b>方針</b></p> <p>《 反映 》</p>	<p><b>反映箇所</b></p> <p>◆本文 別表第3から削除</p>
<p><b>意見等</b></p> <p>宅建業者等に提供する情報にマンション購入者のニーズが高いと思われる管理員業務と清掃業務の内容を追記してほしい。</p>	<p><b>方針</b></p> <p>《 反映 》</p>	<p><b>反映箇所</b></p> <p>☆本文 別表第5 13 ④新設 ◇本文 別表第5 14 追記</p>

- 令和3年12月24日、参事官から各地方整備局等及びマンション管理業協会に対し、管理事務のIT化に向けてインターネットバンキングや電子マネーなどを積極的に活用することが重要である旨の文書を発出
- 現場現金の着服事案は、従前より散見される（平成30年度以降の監督処分件数：5件）

## IT化促進文書

国不参第78号  
令和3年12月24日

一般社団法人マンション管理業協会理事長 殿

国土交通省不動産・建設経済局参事官

マンションの管理の適正化の推進に関する法律に基づく管理事務のIT化について

マンション管理業者は、マンションの管理の適正化の推進に関する法律（平成12年法律第149号）の改正により、令和3年3月1日からITを活用した重要事項説明書の交付などが可能となり、マンション管理業におけるIT化の推進が図られているところである。

一方、管理組合からマンション管理業者が委託を受けて行う管理事務のIT化は、マンション管理業界全体の業務効率化や人材不足対策に資するだけでなく、管理組合にとっても、役員の担い手不足や事務負担軽減、区分所有者の利便性向上に資するものである。

そのため、管理事務のIT化に向けて、インターネットバンキングや電子マネーなどのITを積極的に活用することが重要である。

ついては、下記のとおり通知するので、貴団体におかれては、貴団体加盟の事業者に対する周知・徹底を図られたい。

記

○インターネットバンキング等の活用について

金融機関のサービスであるインターネットバンキング等の通帳や印鑑を有しない口座について、マンションの管理の適正化の推進に関する法律施行規則（平成13年国土交通省令第110号。以下「規則」という。）第8条第2項第1号イ、ロ及びハに規定する「収納口座、保管口座及び収納・保管口座」（以下「収納口座等」という。）として活用することが可能である。

なお、インターネットバンキング等の利用にあつては、「マンションの管理の適正化の推進に関する法律施行規則の一部を改正する省令の施行等について」（平成21年9月9日付け国総動第47号国土交通省総合政策局不動産課長通達）において、規則第8条第4項において禁止されている「管理組合等の印鑑、預貯金の引出用のカードその他これらに類するものを管理」にインターネットバンキングに係るパスワードの保持等それをもってマンション管理業者が管理組合等の預貯金を自らの裁量で払い出すことができる場合も含まれると解釈を示しているところであり、留意されたい。

また、同様の場合、規則第8条第3項第2号に規定する「管理組合等の印鑑、預貯金の引出用のカードその他これらに類するものを管理」に該当し、保証契約の締結も必要となるため留意されたい。

○管理事務のIT化について

収納口座等におけるインターネットバンキングや現金授受に変わる電子マネーの活用など管理事務のIT化の推進を図ることにより、マンション管理業者、管理組合及び区分所有者の業務効率化や利便性向上などに資するものである。

また、電子マネー等の導入の必要性は、個々の管理組合で異なることから、管理組合における導入の検討に際し、マンション管理業者は適切な説明や助言を積極的に行うとともに管理委託契約書の内容を変更する場合は、重要事項説明の際、導入メリットなどを丁寧に説明することが望ましい。

## 平成30年度以降に監督処分した現場現金の着服

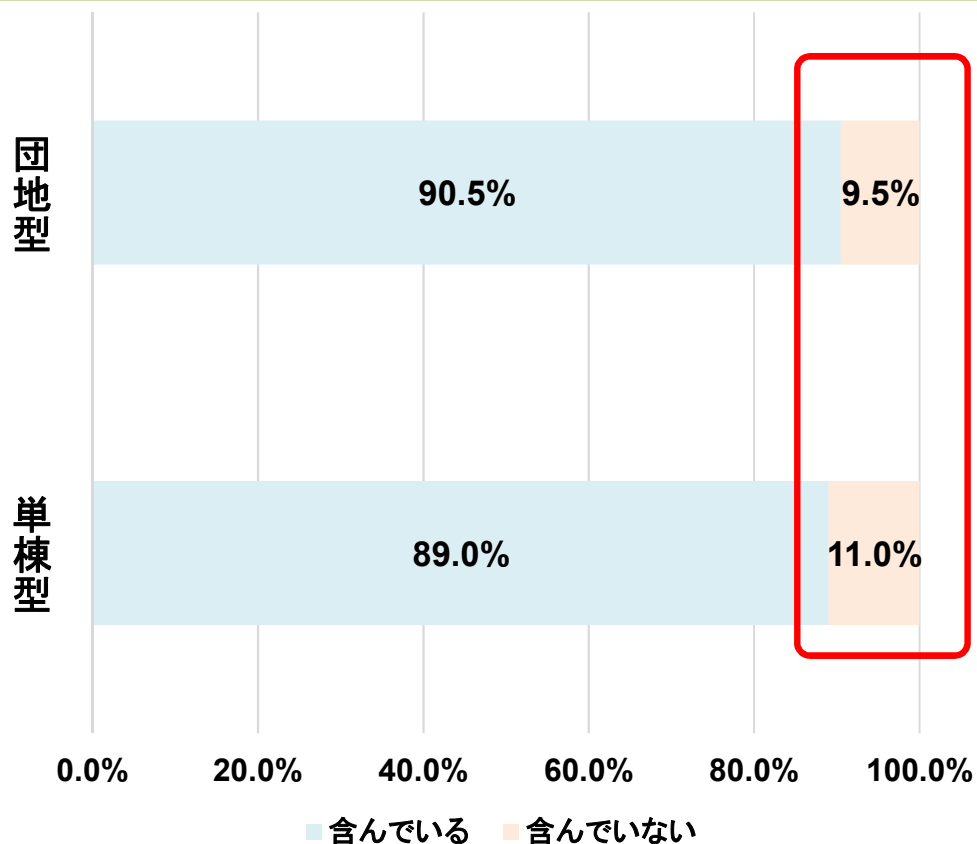
年月日	内 容
R1.5.28	管理業務主任者による現金徴収した駐車場代金の着服
R1.7.8	非管理業務主任者による現金徴収した駐車場代金の着服
R1.11.21	非管理業務主任者による管理組合金庫内に保管していた管理費等の着服
R3.2.15	管理業務主任者による現金徴収した来客用駐車場、集会室、ゲストルームにかかる施設使用料の着服
R3.9.6	管理業務主任者及び非管理業務主任者による現金徴収した共用施設使用料の着服

意見等	インターネットバンキング等を採用した際の記載を追記してほしい。	<b>方針</b> <u>《 反映 》</u> 留意点として、パスワードの管理が印鑑等の管理と同等である旨を追記。	<b>反映箇所</b> ◇本文 別表第1 1(2)③追記 ☆コメント30 別表第1 1(2)関係④新設
意見等	管理組合の財産管理の状況に応じてどこを参照すべきかわかりにくいので、財産の分別管理の方法を口座種別と名義人ごとに一覧でわかるようにしてほしい。	<b>方針</b> <u>《 反映 》</u>	<b>反映箇所</b> ☆コメント30 別表第1 1(2)関係②新設
意見等	収納口座や保管口座が複数ある場合には、それらがわかるように明記すべき。	<b>方針</b> <u>《 反映 》</u>	<b>反映箇所</b> ☆コメント30 別表第1 1(2)関係⑥新設 ◇本文 別表第1 1(2)①追記 ◇コメント31～34 別表第1 1(2)関係追記
意見等	通帳を管理する者が誰であるのかを明確にすること及び通帳不発行であることについて明記すべき。	<b>方針</b> <u>《 反映 》</u>	<b>反映箇所</b> ◇本文 別表第1 1(2)③追記
意見等	現金収納は毀損事故の発生を誘因してしまうおそれがあるため、現金収納業務を受託している場合には受託していることがわかるように明記すべき。	<b>方針</b> <u>《 反映 》</u>	<b>反映箇所</b> ☆コメント30 別表第1 1(2)関係⑩新設 ☆本文 別表第1 1(2)⑥新設 ☆コメント31～34 別表第1 1(2)関係新設

# 「⑥従前からの課題への対応」について

- 令和2年に発生したマンション敷地内の法面が崩落した事故では、管理組合や管理会社が法面を管理すべきことが規約・契約上で明確になっておらず、訴訟に至っている
- 約1割のマンションは管理員業務が管理委託契約の内容に含まれていない（管理員不在）
- 工事・点検に際して入室拒否等された場合の対応について、管理組合と事前に協議しておく必要がある

管理委託契約書における管理員業務の有無



出典：国土交通省\_平成30年度マンション総合調査

入室拒否等で工事・点検が未対応の場合に生じる問題

想定事例	未対応の場合に生じる問題
[入室拒否] 給水管・ 排水管 更新工事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事遅延、管理会社の債務不履行、転売時の重要事項調査報告書への記載等</li> <li>・給水設備の障害</li> <li>・排水逆流</li> </ul>
[入室拒否] インターホン 交換工事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事遅延、管理会社の債務不履行等</li> <li>・マンション入館オートロックの解錠ができない</li> <li>・居住者緊急時対応の遅れ</li> </ul>
[施工妨害] ベランダ 改修工事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事遅延、管理会社の債務不履行等</li> <li>・下階への漏水</li> <li>・緊急時避難経路妨害</li> </ul>
[入室拒否] 排水管清掃 (その他の法定点 検を含む)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理会社の債務不履行等</li> <li>・法定点検の管理会社への責任追及</li> </ul>



意見等	管理業者の受託する管理業務の範囲を契約締結前に明確化できるようにしてほしい。	方針 <b>《 反映 》</b>	反映箇所 ◇コメント2 第2条関係①追記 ☆コメント39 別表第4関係⑪新設
意見等	標準管理委託契約書第9条第2項の規定は、収支報告書(法施行規則第5項の書面)である旨をコメントに追記すべき。(他は記載がある。コメント9①の管理事務報告(法第77条))	方針 <b>《 反映 》</b>	反映箇所 ☆コメント9 第9条関係④新設
意見等	非弁行為の線引きを明確にしてほしい。	方針 <b>《 反映 》</b> どのような場合に弁護士法第72条に抵触する可能性が高まるかを記載。	反映箇所 ☆コメント10 第10条関係②新設
意見等	損害賠償額の上限の考え方を追記してほしい。	方針 <b>《 反映しない 》</b> 当事者間又は訴訟で決する内容であり、標準の中で上限の考え方を示す積極的な理由がない。	反映箇所 —
意見等	契約更新に関する申出がない場合の管理組合と管理業者の認識に違いがあり、多くの相談が寄せられている。	方針 <b>《 反映 》</b> 既にコメント20第22条関係に記載があるが、多くの相談が寄せられていることから、契約書本文に記載し、コメントから削除。	反映箇所 ☆本文 第22条第3項新設 ◆コメント20 第22条④削除
改正内容	平成28年に改訂された標準管理規約及び同コメントに、自治体等のコミュニティに参画する場合の留意点が修正・追記。	方針 <b>《 反映 》</b>	反映箇所 ◇コメント3 第3条関係①追記 ☆コメント36 別表第1 2関係⑬新設 ☆コメント37 別表第2関係⑫新設 ☆コメント39 別表第4関係⑫新設

意見等

管理員がいないマンションもあるため、維持又は修繕の外注業者の「実施の確認」方法に管理員による立会い確認以外も追記してほしい。また、併せて「実施の確認」に含まれる内容について記載してほしい。

方針

《 反映 》

反映箇所

◇本文 別表第1 1(3)追記  
☆コメント35 別表第1 1(3)⑥新設

意見等

管理員業務の「外注業者の業務の着手、実施の立会い」について、「管理事務の実施に係る」外注業者であることを明記すべき。

方針

《 反映 》

反映箇所

◇本文 別表第2 2(3)追記  
◇☆コメント37 別表第2関係⑧新設、⑨追記

意見等

別表第4の建物・設備管理業務について、簡素化すべきという意見と詳細にすべきという意見があった。

方針

《 反映 》

コメントに点検・検査の根拠法令等を記載。

反映箇所

☆コメント39 別表第4関係⑤～⑨新設

意見等

専有部分への入室が必要な点検等において、入室を拒否された場合でも他の戸が完了しているのであれば、全体作業が完了したものと処理できるように記載してほしい。

方針

《 反映 》

入室拒否等の場合の取扱いをあらかじめ管理組合と協議しておく旨記載。

反映箇所

◇コメント13 第14条関係追記  
☆コメント39 別表第4関係⑩新設

○ 今回の見直しにおいては、以下のとおりコメントの表記を統一

現 行	統一案
<ul style="list-style-type: none"> <li>・マンション管理組合</li> <li>・マンションの管理組合</li> <li>・甲</li> </ul>	管理組合
<ul style="list-style-type: none"> <li>・マンション管理業者</li> <li>・乙</li> </ul>	管理業者
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理委託契約書</li> <li>・契約書</li> <li>・この契約書</li> </ul>	本契約書
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理委託契約</li> <li>・この契約</li> </ul>	本契約
<ul style="list-style-type: none"> <li>・区分所有者</li> </ul>	組合員

見直し箇所	理由	内容
コメント全体	平仄合わせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マンション管理組合：管理組合、マンション管理業者：管理業者、区分所有者：組合員</li> <li>・「加除、修正」、「適宜加除、修正」等：原則「適宜追加・修正・削除」（内容により調整）</li> </ul>
コメント 1 全般関係③	①制度改正等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理計画認定制度、民間団体が行う評価制度等に係る業務は管理事務に含まれない旨を追記</li> </ul>
コメント 2 第2条関係①	⑥従前からの課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理規約において管理組合が管理すべきことが明確になっていない部分が存在する場合は、契約の締結までに管理組合が管理すべき部分の範囲及び管理業者が行う管理対象部分の範囲を定める必要がある旨を追記</li> </ul>
本文 第3条	⑥従前からの課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「建物・設備管理業務（別表第4に掲げる業務）」を「建物・設備等管理業務（別表第4に掲げる業務）」に修正</li> </ul>
コメント 3 第3条関係①	⑥従前からの課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティ活動に係る業務内容について、組合員全員から強制調整する管理費を費用に充てることが適切であることを追記</li> </ul>
コメント 3 第3条関係④	④事業環境変化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢化問題に加え、認知症などの日常生活で介護を要する者が増加している社会問題に係る文言を追記</li> </ul>
本文 第4条	①制度改正等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・再委託を行う業務を記載する「別紙1に従って」という文言を追記</li> </ul>
コメント 4 第4条関係	①制度改正等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・②の後半部分は、新設した別紙1で内容を網羅できている箇所と出納のコメントと重複している箇所を削除</li> <li>・③に再委託先の名称が明らかな（明らかになった）場合は、管理組合に通知することが望ましい旨を新設</li> </ul>
本文 第6条	別紙番号ズレ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・別紙1を新設したことに伴う別紙のズレ（別紙1→別紙2、別紙2→別紙3）</li> </ul>
本文 第8条	④事業環境変化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・孤立死を追記</li> </ul>
コメント 8 第8条関係	④事業環境変化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・③に専有部分における犯罪や孤立死等で、警察等から管理員等に協力を求められることがある旨を新設</li> <li>・④に想定される緊急時対応を協議しておくことが望ましい旨を新設</li> <li>・⑤に組合員間トラブルについて、場合によっては、緊急時業務に明記することも考えられる旨の新設</li> </ul>
コメント 9 第9条関係③	②DX	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正化法第77条に規定する「管理事務の報告」に係る書面の交付を電磁的方法により提供する場合の記載を新設</li> </ul>

見直し箇所	理由	内容
コメント 9 第9条関係④	⑥従前からの課題	・第9条第2項が適正化法施行規則第87条第5項（5項書面）であることを新設
コメント 10 第10条関係	⑥従前からの課題	・①に何に対する督促であるかを追記 ・②に滞納者が支払わない旨を明らかにしている状態又は複数回の督促に明確な返答をしない状態にもかかわらず、管理業者が督促業務を継続するなど法的紛争になるおそれがある場合には、弁護士法第72条に抵触する可能性があることに留意する旨を新設
本文 第11条	明確化	・有害行為の中止要求は、第2項で「報告」を求め、第3項で「報告」後は管理組合が中止等の要求を行う旨を整理
本文 第13条	④事業環境変化	・管理業者が感染症に組合員等が罹患、認知症の兆候がある場合など、組合員等の共同生活に影響をおよぼすおそれがあることを知ったときは、管理組合に報告する旨を新設
コメント 12 第13条関係	④事業環境変化	・①に第13条を制定した主旨を、②に管理業者が組合員等の共同生活に影響を及ぼすおそれがある事態を認識した場合には管理組合に報告することを、③に障害差別解消法の概要を新設
コメント 13 第14条関係	⑥従前からの課題	・管理業者が、専有部分等への立入を拒否された場合の取扱い（費用負担含む）について、あらかじめ管理組合と協議しておくことが望ましい旨を追記
本文 第15条	定義	・「電磁的方法」の定義を追記
コメント 15 第17条関係②	①制度改正等	・個人情報取扱に係るガイドライン・Q&Aの範囲修正と出典を追記
コメント 16 第18条関係①	④事業環境変化	・感染症のまん延に伴う損害を追記
コメント 16 第18条関係②	②D X	・インターネット回線や通信機器の不具合等に伴う損害を新設
本文 第19条	③働き方改革	・管理組合が管理事務の適正な遂行に著しく有害な行為を繰り返し行い、管理業者が当該行為を行わないよう要請したにもかかわらず、管理組合が是正措置を講じないときは、管理業者が契約解除できる旨を新設
コメント 17 第19条関係②	③働き方改革	・「管理事務の適正な遂行に著しく有害な行為」の具体例を新設

見直し箇所	理由	内容
本文 第22条	⑥従前からの課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約当事者のいずれからも更新の申出がない場合は、期間満了をもって終了する旨を新設（コメントからの移設）</li> <li>・管理事務の引継ぎ等の契約終了後の取扱いは、あらかじめ協議する旨を新設（コメントからの移設）</li> </ul>
本文 第24条	②D X	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方の承諾を得た場合、本契約に規定する書面及びその事務処理上必要となる書面を電磁的方法により提供することができる旨を新設</li> <li>・相手方の承諾を得た場合、Web会議システム等により報告できる旨を新設</li> </ul>
コメント 22 第24条関係	②D X	<ul style="list-style-type: none"> <li>・①に管理業者の効率化と管理組合の利便性向上に配慮して行うことに留意する旨を新設</li> <li>・②に承諾を得る場合は事後トラブル防止の観点から留意すべき事項を新設③と④に承諾の取得時に明らかにしておく事項を新設</li> <li>・⑤にWeb会議システム等により報告する場合には、管理組合から報告の内容を理解した旨の確認を得る旨を新設</li> <li>・⑥にITが活用できる環境の確認が必要であること及び管理組合内ルールを定めるよう助言することが望ましい旨を新設</li> </ul>
本文 第26条	④事業環境変化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・反社会的勢力に、警察庁が認定基準として定めているものを追加</li> <li>・反社会的勢力の排除条項の効力を、管理組合と管理業者の双方に及ぶように記載</li> </ul>
コメント 23 第26条関係	④事業環境変化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・反社会的勢力の排除条項の効力を、管理組合と管理業者の双方に及ぶように記載</li> </ul>
本文 記名押印	①制度改正等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務主任者の「印」を削除</li> </ul>
コメント 25 後文関係	②D X	<ul style="list-style-type: none"> <li>・②に契約成立時の書面（適正化法第73条第3項）を電磁的方法により提供する場合の要件を新設</li> <li>・③に電子契約による場合の記載例を新設</li> <li>・④に電子帳簿保存法や電子署名法などに留意し、対応方法等をあらかじめ協議しておくことが望ましい旨を新設</li> </ul>
コメント 25 後文関係⑤	①制度改正等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「押印についてのQ&amp;A」に関する文言を新設</li> </ul>
本文 別紙1	①制度改正等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本文第4条に追記した「別紙1」を新設</li> </ul>
コメント 26 別紙1関係	①制度改正等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・別紙1に記載する業務は、細分化して記載できる場合は分けて記載する旨を新設</li> </ul>
コメント 30 別表第1 1(2)関係	並び替え	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4つの財産の分別管理方法ごとのコメントにおいて、重複していた内容を集約</li> </ul>

見直し箇所	理由	内容
コメント 30 別表第1 1 (2) 関係	⑤出納環境変化	・④にインターネットバンキング等に関する留意点を追記
コメント 30 別表第1 1 (2) 関係	⑤出納環境変化	・②に財産の分別管理の方法及びその想定される区分、⑥に口座が複数ある場合に明記すること、⑩に現金収納がある場合は業務方法を明示しておくことを追記
本文 別表第1 1 (2)	⑤出納環境変化	・複数口座、口座名義、通帳不発行の例示を追記 ・現金収納業務に係る事項（種類、口座への収納方法、収支状況の提出）を追記
本文 別表第1 1 (2)	⑤出納環境変化	・通帳等の保管等の例示にパスワード等を追記
コメント 31 別表第1 1 (2) 関係	⑤出納環境変化	・コメント30 別表第1 1 (2) 関係に集約した事項を削除 ・複数口座、口座名義の例示を追記、「承認の下に」と「承認を得て」を整理、現金収納の留意事項を新設
コメント 32 別表第1 1 (2) 関係	⑤出納環境変化	・コメント30 別表第1 1 (2) 関係に集約した事項を削除 ・複数口座、口座名義の例示を追記、「承認の下に」と「承認を得て」を整理、現金収納の留意事項を新設
コメント 33 別表第1 1 (2) 関係	⑤出納環境変化	・コメント30 別表第1 1 (2) 関係に集約した事項を削除 ・複数口座、口座名義の例示を追記、「承認の下に」と「承認を得て」を整理、現金収納の留意事項を新設
コメント 34 別表第1 1 (2) 関係	⑤出納環境変化	・コメント30 別表第1 1 (2) 関係に集約した事項を削除 ・口座名義の例示を追記、現金収納の留意事項を新設
本文 別表第1 1 (3)	⑥従前からの課題	・「発注補助」を「甲と受注業者との取次ぎ」に修正 ・「実施の確認」について、管理員業務に含まれていない場合又は管理員が配置されていない場合に管理業者の従業員が完了の立会い確認ができる旨及び協議により作業報告書等の提出とすることができる旨を追記
コメント 35 別表第1 1 (3) 関係	⑥従前からの課題	・①に長期修繕計画作成ガイドラインコメントの改訂時期を追記 ・⑥に「実施の確認」について有資格者による確認を別個契約することも考えられる旨を新設
本文 別表第1 2	②D X	・理事会・総会支援業務にWeb会議システム等を活用した理事会・総会を行う場合の機器の調達、貸与及び設置を新設
本文 別表第1 2	③働き方改革	・理事会・総会支援業務における開催頻度、出席する概ねの時間等を協議する旨を追記

見直し箇所	理由	内容
本文 別表第1 2	明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理事会支援業務に含まれる「第三者」との契約等に係る事務の支援を「マンション管理士等その他マンション管理に関する各分野の専門的知識を有する者」に修正</li> </ul>
コメント 36 別表第1 2 関係	③働き方改革	<ul style="list-style-type: none"> <li>・②に理事会・総会支援業務について、長時間に及ぶ場合の対応を決めておくことが望ましい旨を追記</li> <li>・③に業務時間外や休日に従業者に連絡した場合の対応は翌営業日又は休日明けになる可能性があることを事前に伝えておくことが望ましい旨を新設</li> <li>・あらかじめ定めた理事会・総会支援の頻度を超えた部分の費用やWeb会議システム等にひつような機器の調達、貸与及び設置の補助に係る費用については協議して定める旨を追記</li> </ul>
コメント 36 別表第1 2 関係	②D X	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Web会議システム等の活用が可能である場合には具体的に明示する旨及び費用負担に関する協議を追記</li> </ul>
コメント 36 別表第1 2 関係	⑥従前からの課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第3条に業務を追加した場合には、具体的な内容及び実施方法を記載する旨を新設</li> </ul>
本文 別表第2	③働き方改革	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「(2)勤務日・勤務時間」の緊急事態の勤務日・勤務時間以外の適宜対応する旨の平仄合わせ</li> <li>・休日・休暇を日曜祝日、計画休暇、やむを得ない休暇の3分類に分けて記載</li> </ul>
本文 別表第2	⑥従前からの課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・立会業務について「管理事務の実施に係る」外注業者であることを明文化</li> </ul>
コメント 37 別表第2 関係	③働き方改革	<ul style="list-style-type: none"> <li>・③に管理員の計画休暇、④にやむを得ない休暇、⑤に時間外の対応に関する対応を新設</li> </ul>
コメント 37 別表第2 関係	⑥従前からの課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・⑧と⑨に「管理事務の実施に係る」外注業者の立会であることを明文化（専有部分リフォーム工事は含まれない）</li> </ul>
コメント 37 別表第2 関係⑫	⑥従前からの課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第3条に業務を追加した場合で、かつ、追加した業務を管理員業務とする場合には、具体的な内容及び実施方法を記載する旨を新設</li> </ul>
本文 別表第3	④事業環境変化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・灰皿処理を削除</li> </ul>
コメント 38 別表第3 関係⑤	③働き方改革	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃員の計画休暇、やむを得ない休暇に関する対応を新設</li> <li>・清掃員が管理業者の従業員である場合には、管理員の対応に準じることが望ましい旨を新設</li> </ul>



<p>本文 別表第 4</p>	<p>①制度改正等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「日本工業規格」を「日本産業規格」に修正</li> </ul>
<p>本文 別表第 4</p>	<p>⑥従前からの 課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「建物・設備管理業務」を「建物・設備等管理業務」に修正</li> </ul>
<p>コメント 39 別表第 4 関係</p>	<p>⑥従前からの 課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道の点検（⑤）、浄化槽の点検（⑥）、自家用電気工作物の点検（⑦）、消防用設備等の点検（⑧）、機械式駐車場の点検（⑨）に関し、確認すべき関係法令やガイドライン等を新設</li> <li>・⑩に専有部分への入室が必要な点検等で入室を拒否された場合の取扱いをあらかじめ協議しておくことが望ましい旨を新設</li> <li>・⑪に第 2 条に定める敷地内に附属施設の外観目視点検を含める場合は、点検方法を記載する旨を新設</li> <li>・⑫に第 3 条に業務を追加した場合には、具体的な内容及び実施方法を記載する旨を新設</li> </ul>
<p>本文 別表第 5 4（4）</p>	<p>①制度改正等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宅建業者等の求めに応じて開示する事項として、建物状況調査に必要となる共用部分の設計図書等を新設</li> </ul>
<p>コメント 40 別表第 5 全体関係</p>	<p>①制度改正等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・②と③に確認済証等の書類の例示を追記</li> </ul>
<p>本文 別表第 5 13</p>	<p>⑥従前からの 課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宅建業者等の求めに応じて開示する事項として、管理員業務の内容を追加</li> </ul>
<p>本文 別表第 5 14</p>	<p>⑥従前からの 課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宅建業者等の求めに応じて開示する事項として、清掃を追加</li> </ul>
<p>コメント 46 別表第 5 14関係</p>	<p>①制度改正等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地方公共団体や民間団体等が実施する評価制度や診断サービス等の情報開示が考えられる旨を新設</li> </ul>