

マンション管理のシステム化による「管理員常駐規定」の撤廃又は代替措置規定の追加に関する要望書

I. 要望の趣旨

1. 各区条例（又は施行規則・指導要綱）における「管理員常駐時間義務」を撤廃または大幅に緩和すること。
2. 機械警備、遠隔監視・AI／有人コールセンター、ICTを活用した受付・表示・巡回システム等を、明確な要件の下で「管理員常駐に代わる代替措置」として規定すること。
3. 管理の“手段規定”から“成果（安全・安心・適正管理）規定”への転換を図り、管理組合が実情に応じた持続可能な管理方式を選択できる環境を整備すること。
4. 代替措置導入に関する届出・協議・自己点検様式等を共通化・明確化し、区民・近隣住民への説明責任を果たし得る制度設計とすること。

II. 現行状況と課題（23区ヒアリング結果の概要）

1. 厳格な常駐義務を維持し、機械警備等を明示的に認めていない区（例：渋谷区「機械警備もNG」旨の回答）。
2. 「ただし書き」「区長が認める場合」等の例外条項で機械警備・巡回管理を容認するが、判断基準・手続が曖昧な区（中野区、板橋区、荒川区、文京区、中央区、千代田区、豊島区、港区、葛飾区など）。
3. 駐在時間を“目安”とし、巡回管理・機械警備やシステム導入を柔軟に認める区（北区、足立区など）。
4. 時間規定を撤廃、または実質的に管理方式を柔軟化した区（世田谷区：2024年6月1日改正で「管理人」という文言を外し、システムも含めた管理方法を許容／目黒区：時間規定なし、複数ビル同時管理可／江戸川区：賃貸マンション規定なし）。
5. 多くの区で「建設（届出）段階のみチェック」「竣工後の運用確認なし」「苦情対応でスポット確認」という実態。維持管理報告制度を運用しているのは千代田区など一部に限られる。
6. 担当者レベルで「実態と合っていない」「見直しが必要」との認識はあるものの、改正に向けた明確な動きは限定的。改正に必要な“社会的根拠（人手不足、人件費高騰の定量データ等）”や“他区の先行事例”の提示を求める声が多い。

III. 具体的課題の整理

1. 法令・要綱の「手段規定」偏重
 - ↳ 常駐時間・日数など手段を固定化し、技術革新や人材逼迫の現実に対応できていない。
2. 例外規定の不透明さ
 - ↳ “区長が認める場合”の判断基準が不明確で、事業者・管理組合側の予見可能性が低い。
3. 運用実態の把握不足
 - ↳ 竣工後の管理実態チェックがない、変更届や報告制度が整っていない区が多数。
4. 近隣トラブル回避と安全性担保の仕組み不足
 - ↳ 苦情が発生して初めて是正となるケースが多く、予防的枠組みやKPIが欠如。

IV. 要望事項（制度改正の方向性）

（1）常駐規定の撤廃・緩和・常駐時間・日数を画一的に定める規定を削除し、管理方式の選択権を管理組合に付与。

・“結果”としての安全・安心・清潔・適正対応を担保するための基準（例：緊急対応時間、苦情対応フロー、情報揭示）を明文化。

（2）代替措置規定の明文化・以下を満たす場合、常駐に代替できることを明確にする条項を新設。

- ① 機械警備・遠隔監視（24時間）
- ② AI／有人コールセンター（24時間365日受付、一次対応、二次出動手配）
- ③ 緊急出動体制（例：概ね60分以内に駆け付け可能）
- ④ 巡回管理（例：小規模物件（例示50戸以下）に限定しデジタル巡回記録をリアルタイムアップデート）
- ⑤ 情報表示（管理人不在時の連絡先、緊急連絡先、苦情受付窓口等の揭示）
 - ・代替措置の“定義”“要求性能”“届出書式”をガイドラインで統一。

- (3) 共通様式・チェックリストの整備
- ・各区共通（または準共通）フォーマットによる届出様式、点検表、維持管理報告書のひな型を整備。
 - ・千代田区の維持管理報告制度など、先行事例をベースにした年次報告・自己点検方式を推奨。
- (4) 経過措置・既存建物への配慮
- ・改正後、既存管理組合が移行計画を策定・届出できる経過措置期間（例：2～3年）を設定。
 - ・罰則よりも支援
 - ・伴走型指導（相談窓口設置、説明会開催など）を重視。
- (5) 苦情・トラブル予防の仕組み強化
- ・近隣住民からの苦情発生時の連絡・是正フローを明確化。
 - ・自治会・町会との情報共有ルート（表示板、デジタル掲示）を指針化し、地域連携を促進。
- (6) 先行区事例の活用・世田谷区（2024年改正）や中央区（2025年改正？）、葛飾区（条例化と同時に規定の緩和）などを“先進事例”として明記し、統一ガイドライン策定の根拠とする。

V. 条文改正例（モデル条文案）

（例）第〇条（管理方式の選択）

1 管理組合又は建築主等は、当該建築物の規模、構造、設備、居住者属性及び管理方式に応じ、安全で衛生的かつ適正な管理を行うために必要な体制を整備するものとする。

2 前項の体制は、管理員の常駐による方法のほか、機械警備、遠隔監視及び緊急出動体制等を組み合わせた代替措置によることができる。

（例）第〇条（代替措置の要件） 管理員常駐に代わる措置を講ずる場合は、次の各号に掲げる基準を満たし、所定の届出書に必要書類を添付し、区長に届け出なければならない。

- ① 24時間連絡可能な一次対応窓口の設置（有人対応）
- ② 緊急時に一定時間内（例：30～60分）で現地対応可能な体制の確保
- ③ 管理計画、巡回計画、点検記録及び苦情対応記録の作成・保存
- ④ 管理担当者・連絡先・緊急連絡先等の明確な表示

（例）第〇条（維持管理報告） 管理方式に変更があった場合又は区長が求めた場合は、所定の様式により維持管理状況報告書を提出しなければならない。

VI. 期待される効果

1. 管理費の適正化と居住者負担の軽減・無駄な人件費増を抑制しつつ、必要水準の管理品質を維持。
2. 安全・安心の高度化・24時間監視・即時出動体制により、常駐以上の対応力を確保可能。
3. 管理人材不足・高齢化への対応・省人化・自動化によって、管理業務の持続可能性を担保。
4. 行政・事業者双方のコンプライアンス向上・明確なルールと報告様式で、事後チェックや苦情対応を効率化。

VII. 業界団体による提案

- ・各区共通ガイドライン・様式案の作成支援
 - ・代替措置の技術要件・評価指標案の提示（管理品質KPI、緊急対応SLA等）
 - ・他自治体（23区内・他都市）の先行事例調査、比較分析資料の提供
 - ・実装に向けた実証実験（PoC）
- 協力、成果共有会の開催

発行元：株式会社アセットコミュニケーションズ
東京都渋谷区猿樂町29-8 ヒルサイドテラスE棟32