

第2章 マンション管理業における多様な人材の活躍に向けた視点

1. 高齢者をはじめとした多様な人材の活躍に向けた視点

マンション管理業において多様な人材がさらに活躍していくためには、以下3つのポイントが重要です。

第一に、マンション管理業全体としては、受託マンションの現場で勤務する管理員・清掃員を中心に高齢者の活躍に支えられてきましたが、産業界全体での定年延長などの影響により、人材の確保が急務となっています。今後も引き続き高齢者の雇用促進に取り組むだけでなく、それ以外の多様な人材にも目を向け、マンション管理業界への入職や、人材の定着の促進を図る必要があります。

第二に、受託マンションの現場で働く現場従業員と、本社で活躍する従業員（営業、技術、事務等の各職種）では、人材の過不足感等の状況も異なるため、人材の確保や定着等に向けた取組方策はそれぞれ分けて検討する必要があります。

第三に、事業展開を行う地域や、マンション管理に関わる事業に対する会社としての方針の違いにより、外部環境や人材活用の仕方が変わってくる点にも留意が必要です。

2. マンション管理業における多様な人材の活躍方策を検討するための検討課題

マンション管理業において多様な人材が活躍できるための取組を検討する上で、マンション管理業全体またはマンション管理会社の全社の取組として考えられることに加えて、管理員や清掃員をはじめとした現場従業員として多様な人材が活躍するために必要なこと、及び、本社等に勤務する従業員として多様な人材が活躍するために必要なことの3つの視点から、検討課題を整理しました。それぞれの検討課題への対応方策として考えられることや、関連する取組事例等は、第3・4章で紹介いたします。

○マンション管理業としての取組

- ・採用活動の工夫
- ・マンション管理業務における多様な人材の活用
- ・業務の実施に関するノウハウの形式知化
- ・会社と従業員とのコミュニケーションの充実
- ・柔軟な働き方を支える仕組み
- ・顧客との契約関係の見直し
- ・多様な人材の活用に向けた支援制度の活用
- ・業務における IT 等の積極活用

○現場従業員としての多様な人材の活躍に向けた取組

- ・勤務条件、業務内容・配置の見直し
- ・できるだけ長く働き続けられるための雇用の仕組み
- ・健康面への配慮
- ・高齢者でも安全に業務を遂行できる職場環境の整備
- ・活躍に応じた評価・処遇
- ・世代や職場を超えたコミュニケーションの必要性
- ・他業種での経験を生かしたサービス・提案力

○本社等で活躍する従業員としての多様な人材の活躍に向けた取組

- ・キャリアアップ、スキルアップの支援
- ・安心して柔軟に働ける環境づくり
- ・次世代へのノウハウの継承