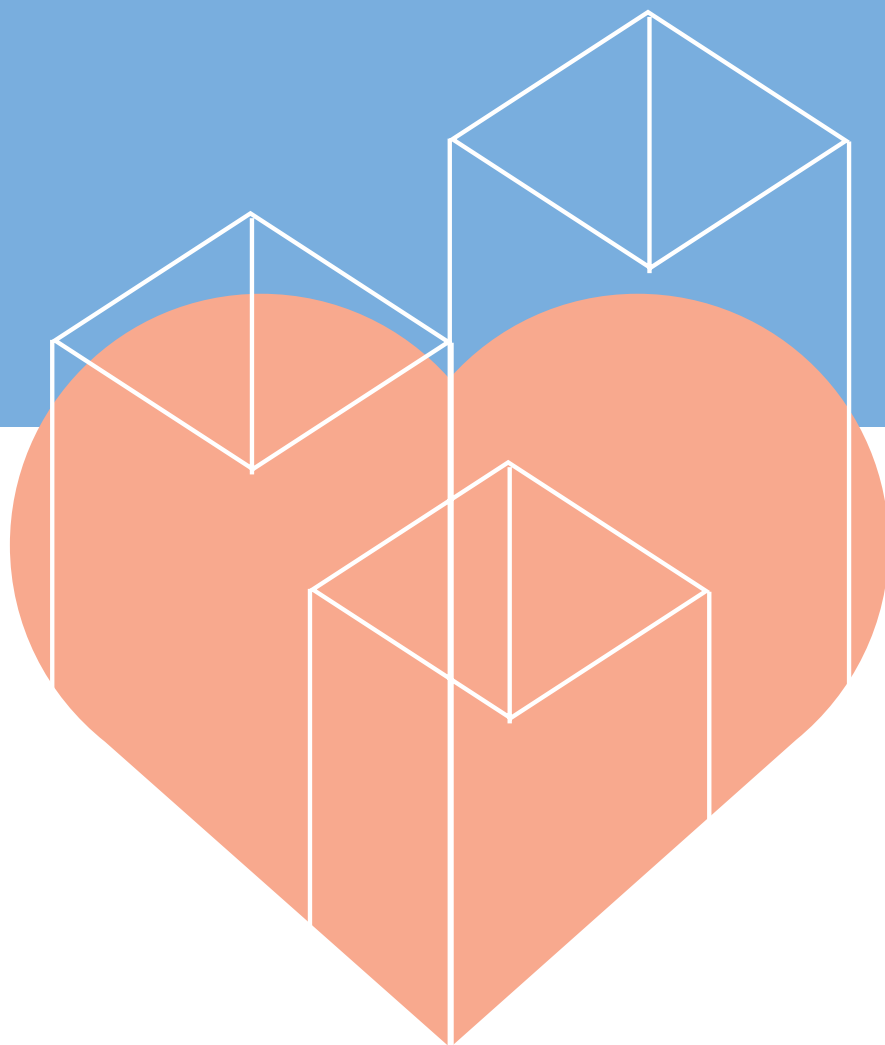


# 高齢者が安心して暮らしていける マンションであるために

## マンション居住高齢者への支援

マンション居住高齢者への  
支援マニュアル概要版



編集：マンション居住高齢者支援方策検討委員会

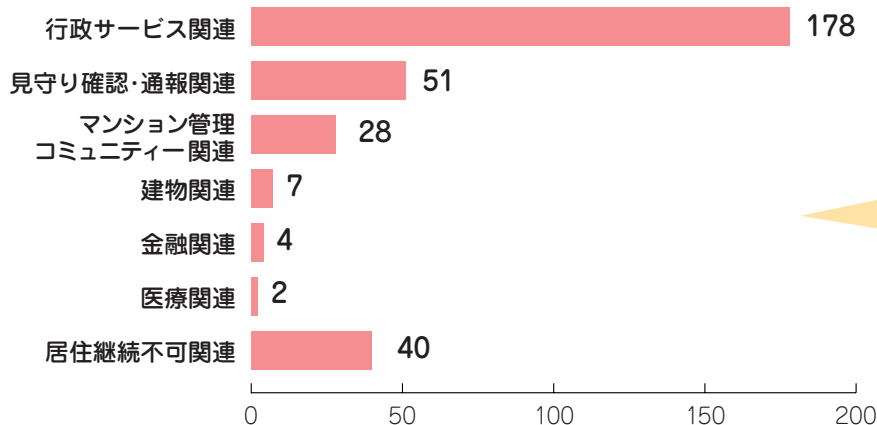
発行：社団法人高層住宅管理業協会

(2013年4月より 一般社団法人マンション管理業協会)



# アンケートから見る高齢者支援のニーズ

今回実施したマンション居住高齢者アンケートの中で、高齢者に限らず自身や家族が認知症や一人暮らしになった場合を想定して、どのようなサポートが必要かを尋ねた結果が下のグラフです。

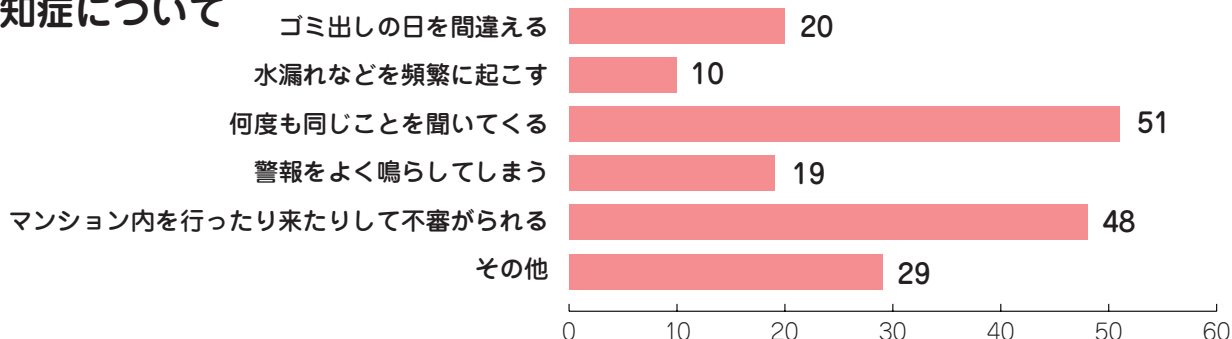


最も多かった行政サービス関連では、介護保険サービスによるサポートで、次に見守り確認・通報といった安否確認や通報できるシステム等が求められているようです。また、近隣や管理組合、自治会等マンション管理における安心できるコミュニティ形成を求める声もあります。

## 認知症高齢者や孤立死への対応

高齢者に関する支援・対応を考える上で、認知症による諸問題や独居高齢者の孤立死問題もあげられます。管理会社253社にアンケートで尋ねたところ、認知症が原因と思われる諸問題があるとの回答が4割弱になっています。グラフは、その具体的な問題点ですが、これらは認知症の初期から中期によく見られる症状といえます。

### ● 認知症について



### 認知症の人への対応で心がけること “3つの「ない」”



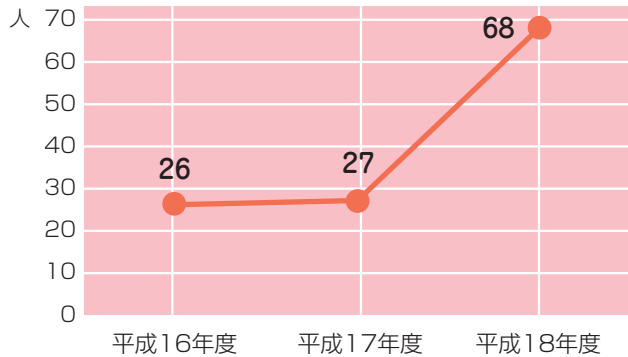
### 具体的な対応のポイントは

- まずは見守る
  - 余裕をもって対応する
  - 声をかけるときは1人で
  - 後ろから声をかけない
  - 相手に目線を合わせてやさしい口調で
  - おだやかに、はっきりした滑舌で
  - 相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する
- などを理解しておく必要があります。

詳しく知りたいときは、本編のマニュアルや「社団法人認知症の人と家族の会」のホームページ (<http://www.alzheimer.or.jp/>) 等を参考にしてください。

## ● 孤立死について

下のグラフは、管理会社253社のアンケートで、過去3年間にマンション内での孤立死の件数を尋ねたもので、平成16年度の26件から平成18年度は68件と増加している傾向が見られています。



発見の経緯には

- 異臭がする
- 新聞・郵便がポストに溜まっている
- 家族、親族が連絡不通で  
などがあります。

早期発見のための見守り体制や緊急通報の仕組みがあれば助かる場合もあることは、いうまでもありません。

## いざというときのチェック項目！

### 異常察知後のチェック項目

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>1. 状況確認</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>① インターホンによる問いかけを行う</li> <li>② 隣家等周囲への確認を行い、情報を収集する</li> <li>③ 対応の緊急性があるかどうかの判断を行う</li> </ul> |
| <b>2. 管理会社への連絡</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 状況を説明する</li> <li>② 緊急性の有無を伝える</li> <li>③ 対応の指示を仰ぐ</li> </ul>                               |
| <b>3. 緊急連絡先・家族・親族への連絡</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 管理会社または管理室より届け出の緊急連絡先等への連絡をする</li> <li>② 連絡相手の到着を待つまたは緊急の場合は下記緊急対応の了解を得る</li> </ul>        |
| <b>4. 緊急対応の場合</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 隣室等より室内状況の確認を行う</li> <li>② 明らかに異常が認められる場合、警察に通報する</li> <li>③ 警察へ説明するための状況を整理する</li> </ul>  |

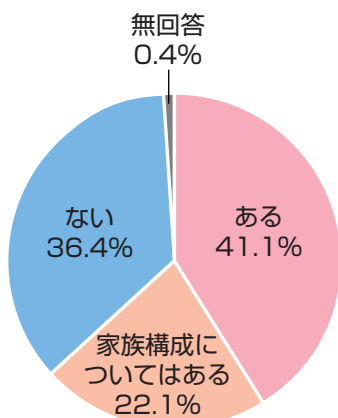
警察等の指示に従う

日常の近所付き合いやコミュニケーション活動があれば、異常に気付く確率が高まるはずで、特に高齢者については、周囲の気配りが求められます。

災害時やこうした緊急時に、緊急連絡先が必要となります。一刻をあらそう場合もありますので、居住者名簿に緊急連絡先を整備しておくことが重要です。

## 居住者名簿と緊急連絡先の重要性

マンション管理会社で、居住者の家族・年齢構成を把握する仕組みがあるかどうかを尋ねたものが次のグラフです。「ある」の回答は約4割であり、現状のままでは緊急時などに高齢者に対しての支援が難しいといえます。管理会社と管理組合が協力して、こうした名簿の整備がなされることが望まれます。



### 居住者名簿整備の問題点と作成するための留意点

#### 問題点

- プライバシー保護意識の高まりにより提出を拒まれる
- 入居時の届出の提出のみで更新がなされないなど

#### 作成するための留意点

- 個人情報保護法をふまえた情報管理
- 管理会社による名簿管理規定の整備
- 運用・保管細則等による名簿規定の整備

入居届と入居者（組合員）名簿作成・運用・保管細則例を協会ホームページ (<http://www.kanrikyo.or.jp/>) からダウンロードできますので参考にしてください。

# 管理会社として考えられる対応・支援

## ● 生活支援・対応

マンション管理会社は、管理組合との管理委託契約に基づき業務を行います。高齢者対応・支援サービスを行うためには、管理組合やサービスを受取る高齢者の理解とその取り決めが必要となりますが、ここではアンケート結果から見えた、管理会社として考えられるサービス項目を列挙しておきます。詳しくは「マンション居住高齢者への支援マニュアル」をご覧ください。

### ● 情報提供サービス

- ・介護保険制度情報
- ・行政サービス情報
- ・地域の高齢者支援情報

### ● 日常生活支援サービス

- ・粗大ゴミ出し・古新聞出し等
- ・配食サービス・買い物代行
- ・専有部の小修繕
- ・相談・支援対応

### ● 行政との連携または支援サービス

- ・行政見守りサービスとの連携
- ・民生委員との連携
- ・地域包括支援センターとの連携
- ・市町村の緊急通報システムとの連携

### ● 介護保険の各種サービスとの連携または支援サービス

- ・訪問サービス対応（駐車スペースの確保等）
- ・デイサービス対応（集会室の活用等）

### ● 見守りサービス

- ・見守りシステム

今回の管理員のアンケートでは、ボランティア的に粗大ゴミ出し等の高齢者の手助けをしている実態も見受けられました。しかし、多くのマンションでは時間的な余裕がなく、標準的なサービスとするためには、管理委託契約の見直しや対応人員等の配置が必要になると考えられます。また、アンケートの結果では、現在高齢者対応の研修を行っている管理会社は3割弱であり、今後、こうした研修の充実を図ることが望まれます。

## ● 施設対応

マンション居住高齢者が施設の不便を感じているものについては、大規模修繕実施時に合わせて改良することもできますが、改良計画の提案や資金計画案を提示することも管理会社に求められる支援等といえます。健常者には理解しづらいこともありますので、提案時にはしっかりとニーズの把握が必要です。

### ● バリアフリー対応

- ・段差の解消
- ・手摺・スロープの設置
- ・床の防滑
- ・エントランスの自動扉化
- ・照明の照度アップ
- ・エレベーター・自動ドアの閉時間の延長
- ・エレベーターの設置  
など

# 介護保険の主なサービス

介護保険の介護サービスや介護予防サービスが受けられるのは、

- ・65歳以上の人で、介護や支援が必要な人
- ・40～64歳の医療保険加入者で、加齢ともなう病気（特定疾病）で介護や支援が必要になった人

で要介護認定の申請をし、審査により認定された方となります。認定も7段階に区分され、その段階により受けられるサービスや保険給付の限度額が定められます。主なサービスとしては次のようなものがあります。

### 【訪問系サービス】

居宅訪問による介護や入浴介護、看護、リハビリテーション、居宅療養管理指導などを行うサービス。

### 【通所系サービス】

通所による健康チェック、入浴、食事の提供やリハビリテーション等を日帰りで受けるサービス。

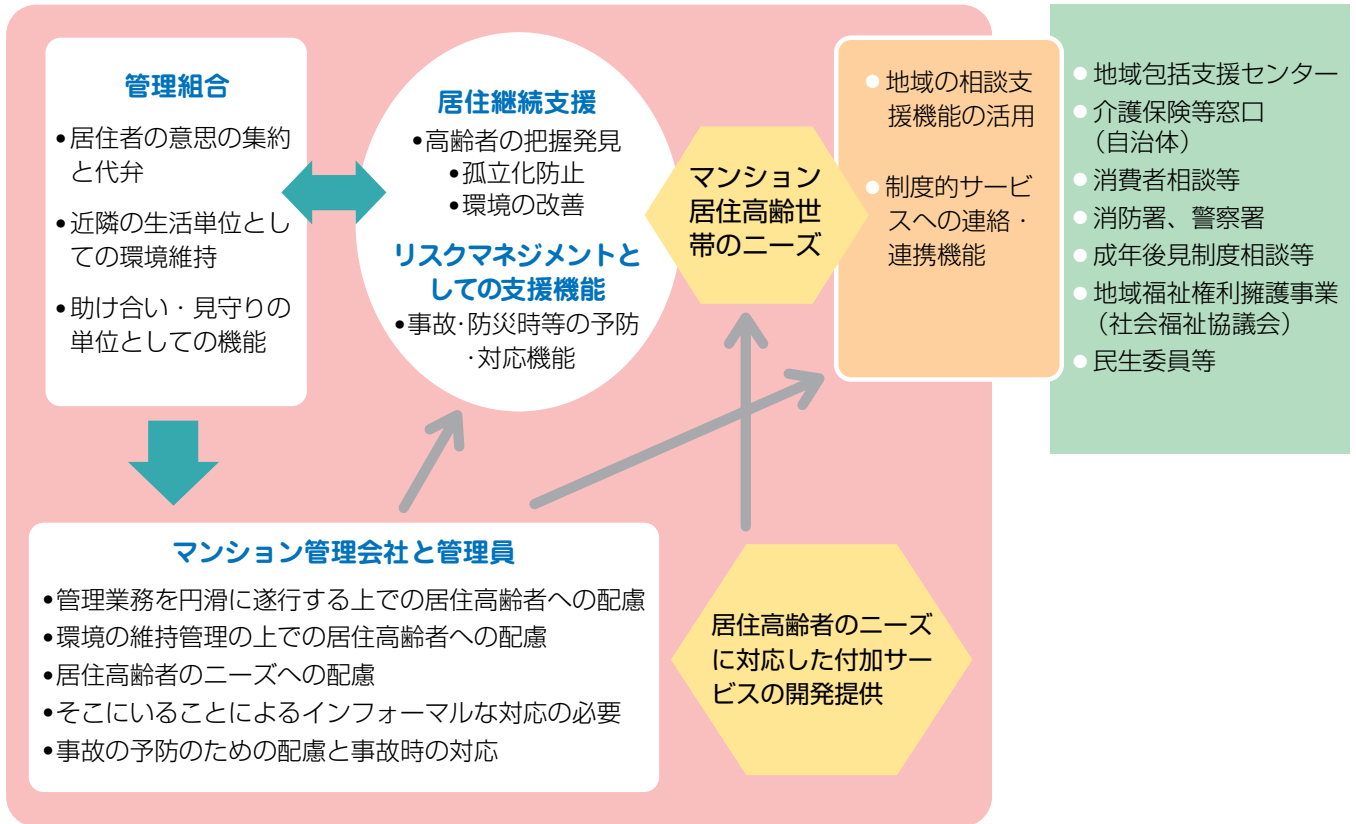
この他にも、特別養護老人ホームや療養病床を有する施設への入所及び短期入所や、福祉用具の貸与・販売、通所・訪問・泊まりをフレキシブルに対応する小規模多機能型居宅介護や認知症対応型共同生活介護（グループホーム）等のサービスがあります。地域の詳しい介護サービス事業者情報を、各都道府県知事が指定する指定情報公表センターが公表しているので参考にしてください。

全国介護サービス情報公表サイト一覧  
<http://www.espa-shiencenter.org/>

# 管理組合及び居住高齢者の理解と行政との連携

高齢者への支援・対応は、管理会社が単独でおこなえるものではありません。管理組合や居住高齢者が、管理会社や行政の役割と自分たちの役割をしっかりと認識してもらうことが重要です。それぞれが理解しておく役割を下に示しましたので、それぞれの立場で認識しておきましょう。

## マンション居住高齢者のニーズと管理組合、マンション管理会社、管理員の対応



## 高齢者のことで困ったら下記の窓口へ

相談窓口		主な相談
地域包括支援センター		高齢者支援に関する総合的な相談・適切なサービス・機関・制度の紹介等
市町村	高齢者福祉	自治体の高齢者福祉サービス等
	介護保険	介護保険制度、介護予防、介護サービス等
国民生活センター（消費生活センター）		商品やサービスなど消費生活全般に関する問題等

この他にも、社会福祉協議会やボランティアセンター、高齢者支援のNPO団体等、高齢者を支える地域の主要な機関・組織の連絡先一覧を作成しておきましょう。

協会ホームページ（<http://www.kanrikyo.or.jp/>）に高齢者支援情報シート例も掲載していますので参考にしてください。