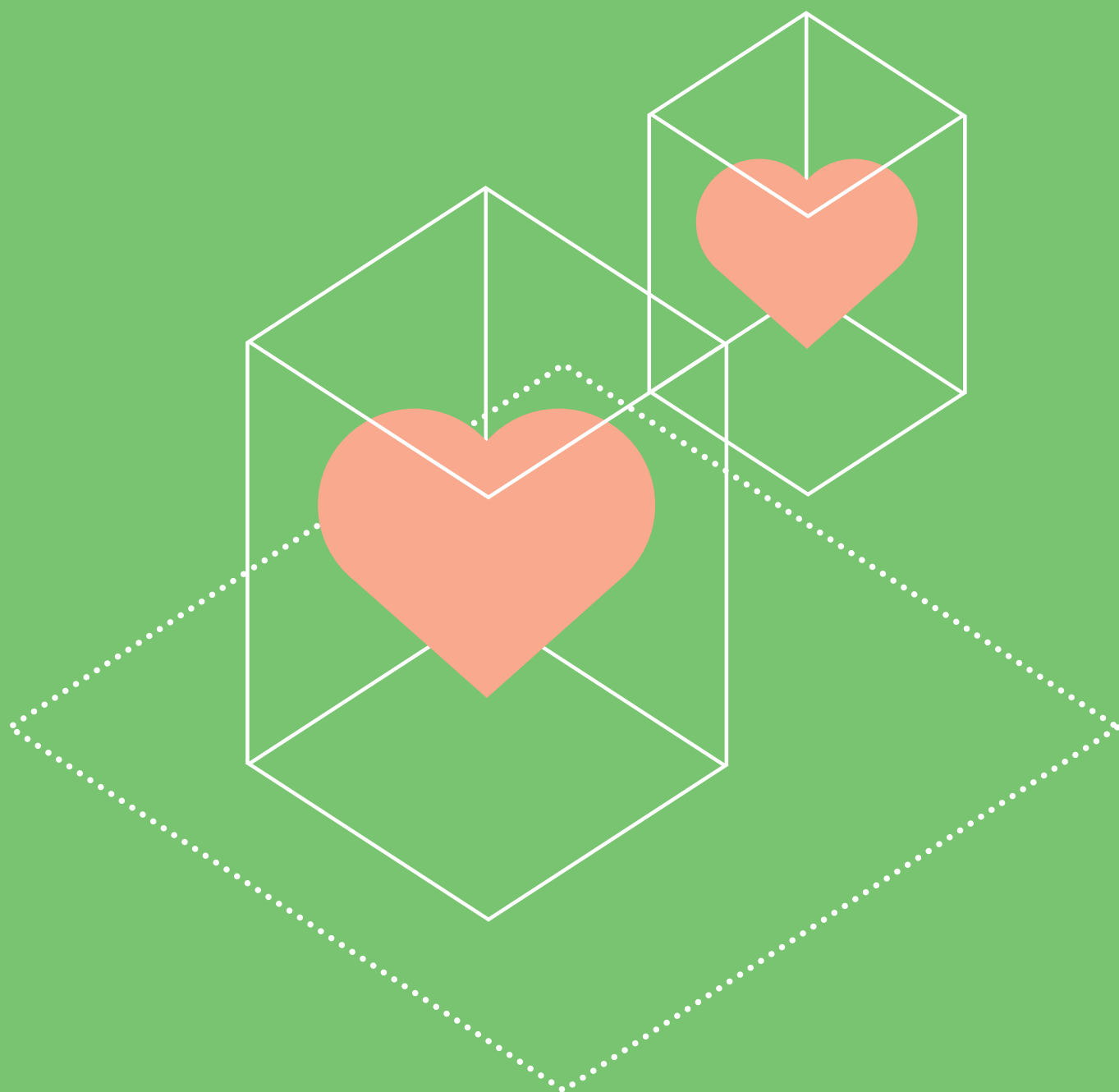


マンション居住高齢者への 支援マニュアル



編集：マンション居住高齢者支援方策検討委員会

発行：（社）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）

はじめに

マンションにおいて快適な居住環境を確保し、資産価値の維持・向上を図るためには、共用部分等の適切な使用及び維持管理を行うことが必要なだけでなく、所有者が高齢になっても安心して暮らせるコミュニティを作ることが必要である。

マンションに居住する世帯の多くは、子供が成人すると親とは同居せずに別の場所で生活することなどから、高齢者夫婦二人となる生活も少なくないといえる。こうした世帯が今後も増加すること、またどちらかが先に亡くなることによって独居となる高齢者が増加することも予測される。

昨今、認知症を患っている方は全国で約 160 万人と推計され、特に 85 歳以上の高齢者の 4 人に 1 人は認知症があるといわれている。この認知症は誰にでも起こる可能性があり、マンションに居住する高齢者や家族、管理組合、また管理を受託する我々管理会社にとっても人ごとではなく、こうした状況を踏まえ、何らかの対応を考えなければならない時期に入ってきているといえる。

このような状況から、社団法人高層住宅管理業協会では、今後のマンション管理における居住高齢者への支援方策を検討するために、本委員会を設置し、委員及び関係各所の協力をもとにさまざまな角度からマンション居住高齢者の支援方策を検討し、本マニュアルを取りまとめた次第である。

マンション管理業界でのこうした取り組みは、まだ始まったばかりであり、今後の議論の礎としてこの報告書を参考にし、各マンション管理者や管理員ばかりでなく、管理組合や居住高齢者を含めて安心して暮らせるコミュニティ意識向上の一助に活用していただければ幸いである。

※本マニュアルでは、65 歳以上を高齢者として定義している。

平成 20 年 3 月
マンション居住高齢者支援方策検討委員会
委員長 山口 晴保

< 目 次 >

はじめに	1
マンション居住高齢者への支援マニュアルの概要	4
第1章 高齢者とマンション	6
1. 高齢者人口とマンション居住人口	6
2. マンションにおける高齢者支援、それぞれの役割	9
(1) 国・地方公共団体等の取り組み	9
(2) 管理会社の役割	10
(3) 管理組合の役割	10
第2章 マンション管理業における高齢者対応の現況	12
1. 管理会社と管理組合の管理委託契約	12
2. マンション管理業界における高齢者対応の現状	14
(1) 管理会社における居住者・高齢者の把握状況	14
(2) 高齢者支援サービスの実施状況	16
(3) 高齢者対応における社内教育実施状況	18
第3章 高齢者に関連した問題点と対応方法	20
1. 高齢者に関連した問題点の発生状況	20
2. 問題点への対応方法	23
(1) 認知症対応	23
(2) 孤立死対応	25
(3) 関連する相談窓口の例（代表的な機関）	27
第4章 マンション管理業における今後の高齢者支援サービスに望まれること	29
1. マンション管理業に求められる高齢者のニーズ	29
(1) 居住者が求めるサービス	29
(2) 居住高齢者が思う日常生活における不便・不満	31
①生活面での不便	31
②建物・設備への不満	32
2. 管理会社に考えられる居住高齢者へのサービス	34
(1) 情報提供サービス	34
(2) 情報入手の方法	35
(3) 生活支援サービス	36
①新たな高齢者生活支援サービスメニュー	36
②管理委託契約業務で、できること、できないこと	41
(4) バリアフリー等への対応	41
おわりに	46

資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度と認知症等の理解・・・・・・・・・・ 47

1. 介護保険 47

(1) 介護保険とは 47

(2) 介護保険の仕組みとサービス 47

(3) サービスの整備 50

2. 地域ケアシステム 52

(1) 新しい地域ケアシステムとは 52

(2) 地域包括支援センター 52

(3) 地域包括支援センターの役割 52

3. 認知症 54

(1) 認知症は脳の病気 54

(2) 認知症の症状には中核症状と周辺症状がある 54

(3) 中核症状 55

(4) 周辺症状 57

(5) 認知症の人と接するときの心構え 57

(6) 認知症サポーターとは 59

4. 高齢者虐待 60

(1) 高齢者虐待とは 60

(2) 高齢者虐待は身近な問題 61

(3) 高齢者虐待を発生させる主な原因 61

(4) 高齢者虐待を発見したら 62

(5) 高齢者虐待の早期発見の手がかり 62

(6) 介護者・養護者への支援という視点を大切に 63

参考 1. 介護サービス情報の公表 65

参考 2. 民生委員 67

資料編 2 様式例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 69

1. 入居届例 69

2. 入居者（組合員）名簿作成・運用・保管細則例 70

3. 高齢者支援情報シート例 71

マンション居住高齢者への支援マニュアルの概要

第1章 高齢者とマンション P 6

- 平成 18(2006)年 10 月 1 日現在で、日本の総人口 1 億 2,777 万人に対する 65 歳以上の高齢者人口は 2,660 万人で、平成 67(2055)年には国民の 2.5 人に 1 人が 65 歳以上の高齢者になると予測されている。
- マンション居住人口の推計値 1,300 万人をこの数字に単純に当てはめると、マンション居住高齢者数は約 260 万人。
- このマンションに居住する高齢者に対する支援をするに当たり、それぞれ求められる役割を整理・提言している。
 - ◇国・地方公共団体等の取り組み
介護保険制度によるサービス等の施策実施及び情報提供
 - ◇管理会社に求められる役割
管理委託業務以外のサービス提供
 - ・高齢者支援に関わる情報提供
 - ・生活支援サービスの提供
 - ・バリアフリー等の改修提案 等
 - ◇管理組合に求められる役割
 - ・行政との高齢者情報の共有・連携
 - ・管理会社の高齢者支援への理解
 - ・町内会等地域社会との連携
 - ・声かけ、敬老会等高齢者のコミュニティ形成
 - ・認知症患者等への理解と支援 等

第2章 マンション管理業における高齢者対応の現況 P 12

- 協会会員社 433 社、同所属管理員 866 名に対しての、高齢者に関する把握・サービスの対応状況等についてのアンケートや、管理員に対してのヒアリングを実施し、そのアンケートやヒアリング結果を解説。概要は以下のとおり。
 - ◇居住高齢者の主な把握方法は、居住者名簿又は管理員の日常の付き合いから
 - ◇居住者名簿で居住高齢者の把握ができる管理会社は 41.1%（管理員は 66.7%）
 - ◇高齢者サービスを実施している管理会社は 8.3%（24 時間対応や電球交換サービス等）
 - ◇ボランティアで高齢者のお手伝いをしたことがある管理員は 69.7%（荷物運び等）
 - ◇管理員業務の 1 日の時間配分で、管理室外での作業・業務の平均は 4.4 時間
 - ◇高齢者に関する研修を実施している管理会社は、28.1%
- 高齢者支援には、災害時も含め居住者名簿等高齢者情報の把握が不可欠であり、管理組合の理解のもと、整備することを提言。

第3章 高齢者に関連した問題点と対応方法 P 20

- 上記アンケートによる管理会社、管理員が把握する高齢者に関わる問題点の発生状況を解説。概要は以下のとおり。
 - ◇高齢者に関する問題点があると回答した管理会社は 43.9%
 - ◇管理会社が把握する高齢者に関する問題点で最も多いのは、マンション居住者間でのトラブル
 - ◇管理員が把握する高齢者に関する問題点で最も多いのは、訪問販売への苦情
 - ◇認知症が原因と思われる問題点の発生状況は、管理会社で 38.3%、管理員で 20.3%
 - ◇認知症が原因と思われる問題点の事例は、「何度も同じ事を聞いてくる」「マンション内を行ったり来たりして不審がられる」「ゴミ出しの日を間違える」等
 - ◇高齢者の孤立死が平成 16 年度の 26 件から平成 18 年度は 68 件に
- 発生している問題点から、認知症や孤立死への対応方法をチェックリスト等を交えて提言。また、認知症や訪問販売のトラブル相談窓口を例示。

第4章 マンション管理業における今後の高齢者支援サービスに望まれること P29

- 会員社管理受託物件の居住者 27 管理組合、2,413 戸に対してアンケートを実施し、マンション生活における高齢者のニーズや不便に感じていることを掘り起こした結果を解説。概要は以下のとおり。

○どのようなサポートがあればよいか？

- ◇介護保険のサービス（ヘルパーや介護施設等）やその情報
- ◇緊急時の通報システムや見守り体制、徘徊者の外出通報等
- ◇近隣との日々の交流や自治会（サークル）等の活動等
- ◇建物のバリアフリー化
- ◇医療機関との連携

等がニーズとしてあげられており、中にはマンションでの生活は認知症等になった場合困難だという意見もあげられている。

○マンションで不便に感じていること（生活面で 29.4%、建物・設備では 23.6%があると回答）

- ◇生活面での具体例は、順に食事、電球交換や小修理等、階段昇降、入浴等
- ◇建物・設備では、段差が多い、床が滑る、専有部の対応（小修繕）、照明が暗い等

- これらのニーズに対して管理会社に考えられる高齢居住者への支援サービスとして以下のものを提言している。

- ◇介護保険制度や地域行政サービス情報の提供
- ◇日常生活支援、見守りサービス等新たなサービスの提供
- ◇行政や介護サービス事業者との連携

- 高齢者支援サービスの課題として、管理会社での統一した管理委託契約及び業務モデルの作成を提言している。

- マンションのバリアフリー化の事例紹介とバリアフリー法に基づく建築物移動等円滑化基準等を参考として掲載。

資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度と認知症等の理解 P47

介護保険の仕組みやサービスの利用方法、地域のケアシステム、民生委員といった制度の概要と認知症への知識、平成 18 年 4 月に施行された「高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律」に基づく高齢者虐待等に関する対応方法などを資料として掲載

資料編 2 様式例 P69

家族構成や緊急連絡先を含めた入居届書の書式例、入居者（組合員）名簿作成・運用・保管細則例や高齢者支援情報シートなどの様式例を掲載

第1章 高齢者とマンション

1. 高齢者人口とマンション居住人口

わが国の総人口は、平成 18（2006）年 10 月 1 日現在、1 億 2,777 万人となっている。その出生数の推移が（図 1-1）である。この中で 65 歳以上の高齢者人口は過去最高の 2,660 万人となっており、総人口に占める割合（高齢化率）も 20.8%にのぼる。

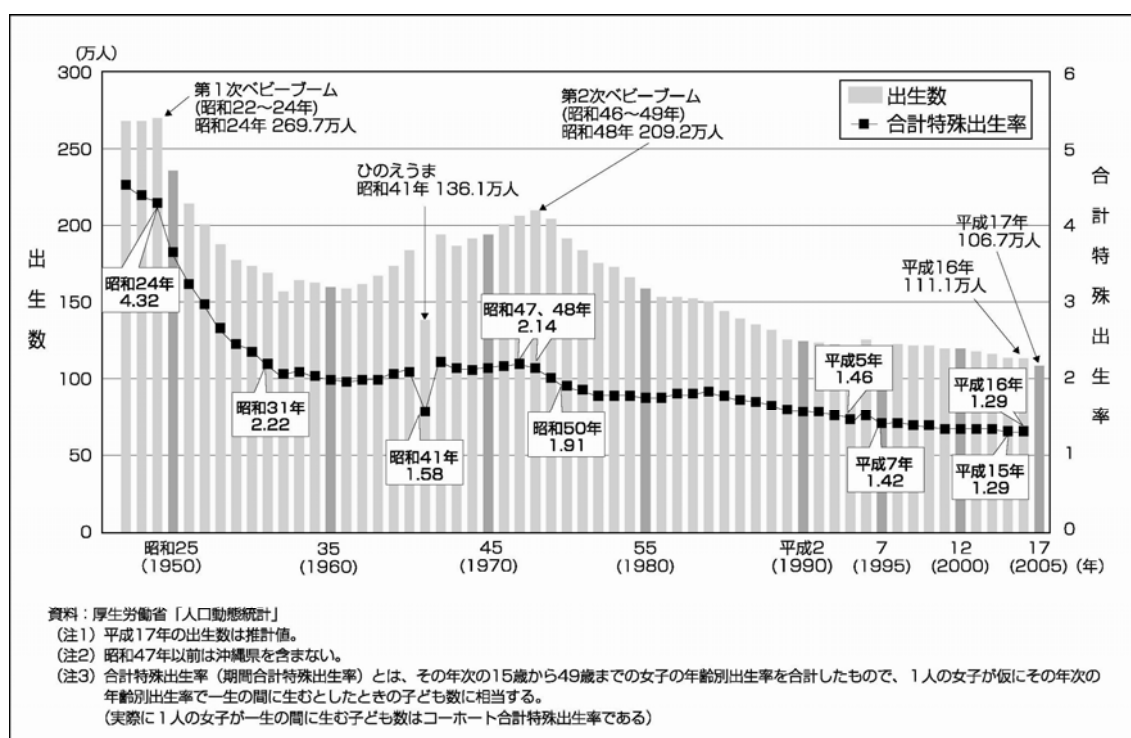


図1-1 出生数と合計特殊出生率

高齢者人口は今後、いわゆる「団塊の世代」（昭和 22（1947）～24（1949）年に生まれた者）が 65 歳に到達する平成 24（2012）年には 3,000 万人を超え、平成 30（2018）年には 3,500 万人に達すると見込まれている。その後も高齢者人口は増加を続け、平成 54（2042）年に 3,863 万人でピークを迎え、その後は減少に転じると推計されている。また、高齢化率は今後も上昇を続け、平成 67（2055）年には 40.5%に達して、国民の 2.5 人に 1 人が 65 歳以上の高齢者となる社会が到来するとされている。総人口に占める後期高齢者の割合も上昇を続け、平成 67（2055）年には 26.5%となり、4 人に 1 人が 75 歳以上の高齢者となると推計される（図 1-2）。

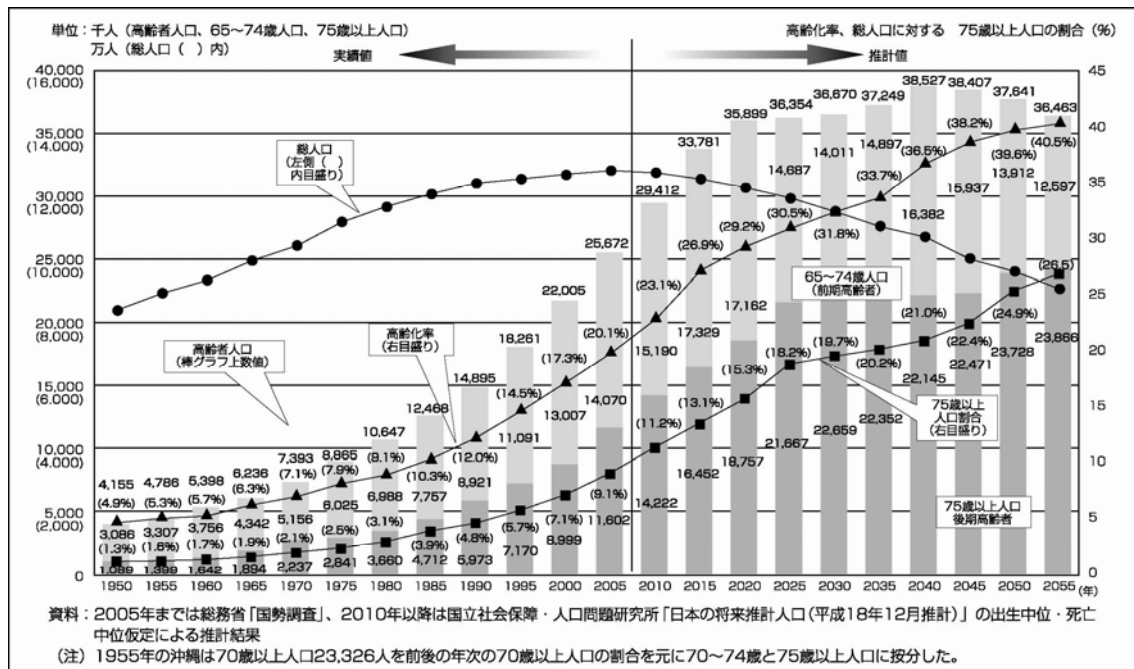


図1-2 高齢化の推移と将来推計

こうした社会情勢の中でマンションは、平成 18（2006）年末時点でその戸数が約 505 万戸となっており、推定居住人口が約 1300 万人と総人口に対して 1 割を占め（図 1-3）、前記の高齢者比率を単純に当てはめるとマンション居住高齢者の数は、260 万人強にのぼることになる。

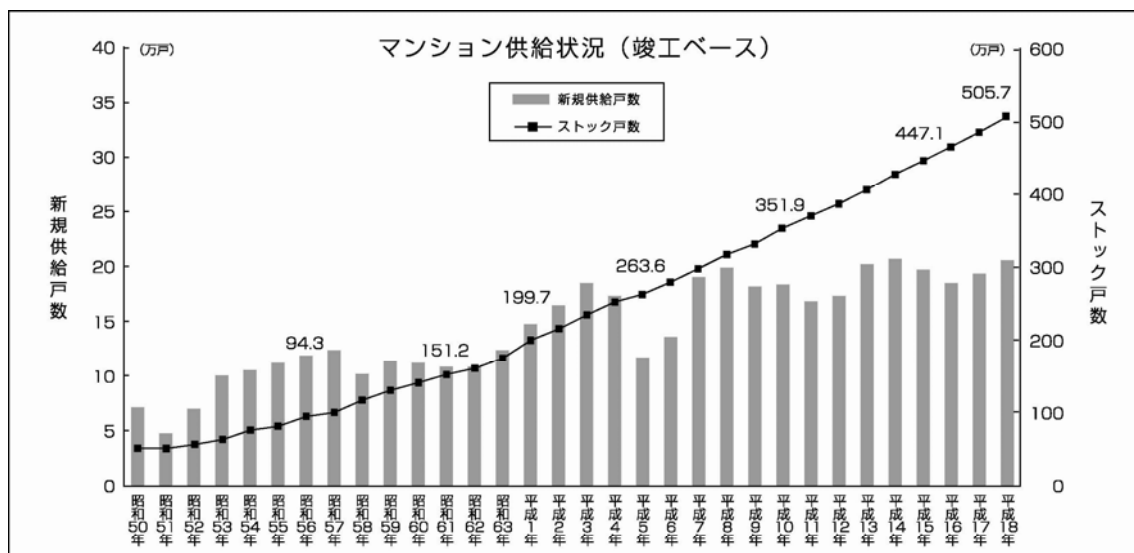


図1-3 わが国のマンションストック 平成18年末 約505万戸（居住人口約1300万人）国土交通省推計資料より

また、こうした高齢者のいる世帯の家族構成についても核家族化が進み、高齢者のみの世帯、高齢者の単身世帯が徐々に増加してきており、今後もさらに増加することが総務省の調査でも予測されている（図 1-4）。

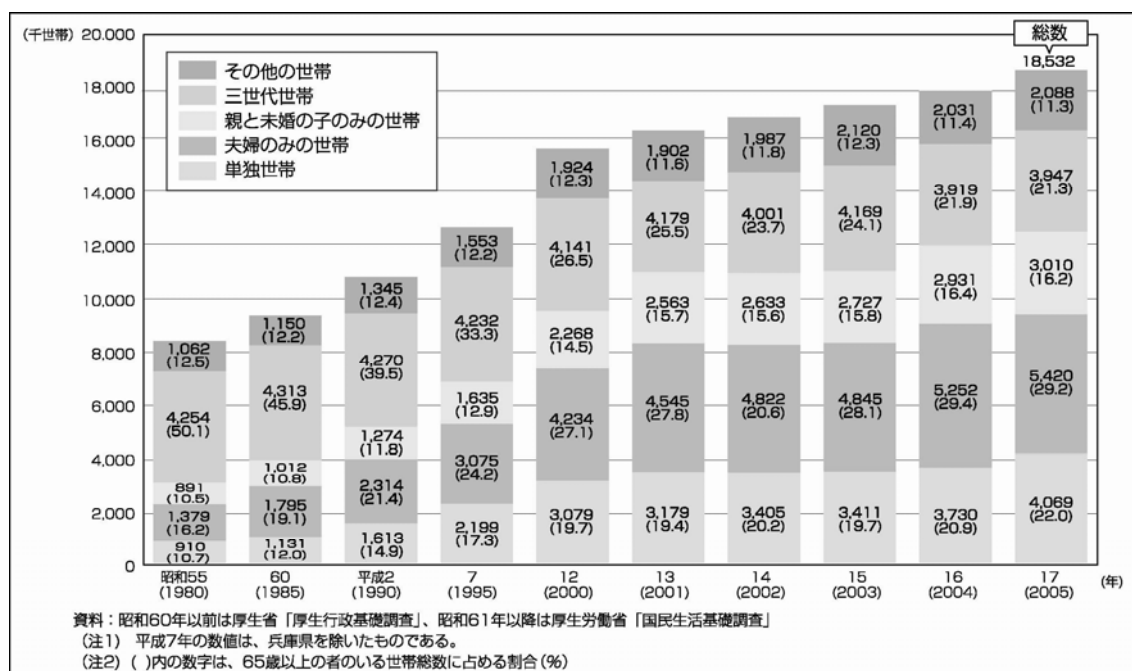


図1-4 65歳以上の高齢者のいる世帯数及び構成割合（世帯構造別）

このような背景から、社会的にも高齢者に対する支援施策などに各方面が取り組む中、マンション管理業においても、高齢者に対する取り組みをさらに充実させることが望まれる時代を迎えていると考えられる。

こうした現実にも目を向け、行政、管理組合、管理会社などが相互に理解、協力し、高齢者自体を把握する仕組みの整備や高齢者の支援サービスなど、新たな管理サービスを構築することが求められている。

2. マンションにおける高齢者支援、それぞれの役割

高齢化社会を迎えている現状で、国や各地方公共団体などでは介護保険制度などさまざまな取り組みが行われている。マンション管理会社や管理組合においても居住高齢者に対する取り組みを行っているところもあるが、まだその数はほんの一握りにすぎない。こうした中で、今回の調査から見てきた、マンション居住高齢者に対する管理会社や管理組合に今後求められる役割をイメージで示したものが（図 1-5）である。それぞれの役割を理解し、管理会社ができること、管理組合ができること、高齢者自身ができることを考える必要がある。

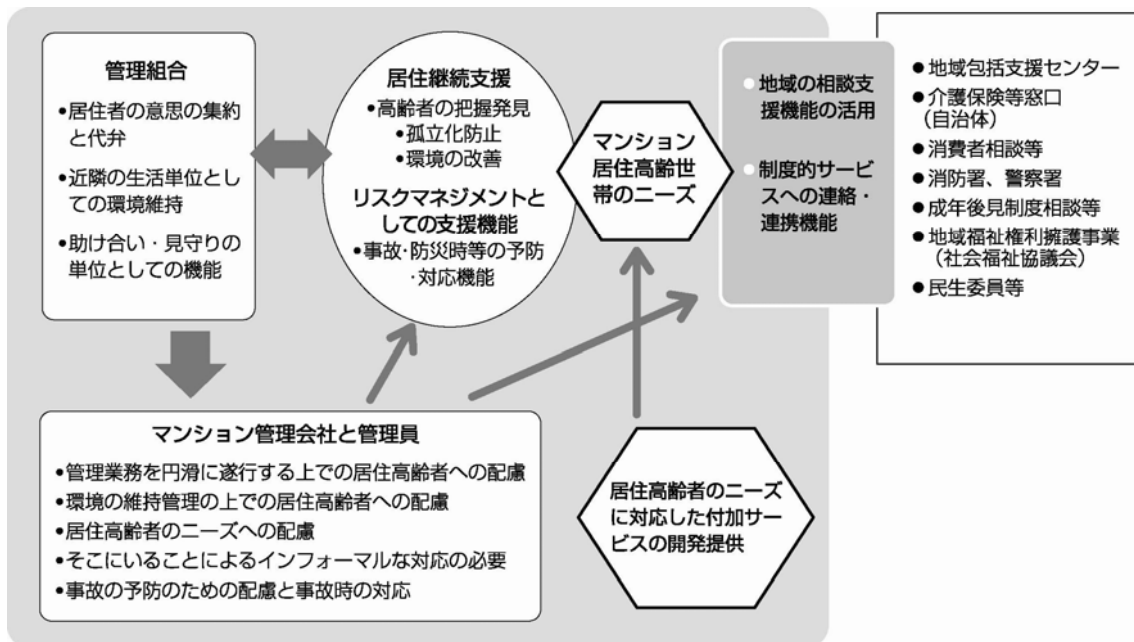


図1-5 マンション居住高齢者のニーズと管理組合、マンション管理会社、管理員の対応

（1）国・地方公共団体等の取り組み

平成12（2000）年4月に介護保険制度が施行され、介護保険による要介護者・要支援者への支援、介護予防のための保険・医療・福祉サービス等の利用による自立・能力の向上維持に努めるよう、すでに国や地方公共団体等では高齢者に対する施策を講じており、その周知に努めているところである（詳細は資料編1参照）。こうした制度を有効に活用するためには、高齢者自身が知識を持つことは言うまでもないが、マンション居住高齢者については、共同居住という特殊性を活かした周囲（管理会社や管理組合等）のサポート体制を構築し、地域の高齢者支援制度等の情報を共有することも必要といえる。

（２）管理会社の役割

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っている。この一般的な契約関係をベースにした管理会社の業務は、以下のものとなっている（詳細は第２章参照）。

◇事務管理業務

◇管理員業務

◇清掃業務

◇建物・設備管理業務

こうした契約業務の中では、特別に高齢者に対する配慮がなされているわけではなく、マンション居住高齢者が管理会社に何を求めているかを考える必要がある。

今回の調査でみられたマンション居住高齢者が管理会社に求める役割は第４章でも解説するが、その主なものは以下のようになっている。

◇高齢者支援に関わる情報提供

◇生活支援サービスの提供

◇バリアフリー等の改修提案

（３）管理組合の役割

平成 16（2004）年に国土交通省が「マンション標準管理規約」の改訂版を公表し、その中の「管理組合の業務（第 32 条）」に「地域コミュニティにも配慮した居住者間のコミュニティ形成」という項目が加えられた。良好なコミュニティの形成は、高齢者との関わりにおいて非常に重要な要素でもある。

管理組合においては、自らが支援を受ける対象とも成り得ることから、お互いが互助・共助の精神をもって、こうしたコミュニティ形成を含めて高齢者支援の環境を整備することが望まれている。

高齢化が進むマンションなどでは、すでに孤立死問題などに積極的に取り組んでいる事例もあり、居住高齢者を支援する役割を管理組合が主体となって担っている。

こうした事例をもとに高齢者に対する管理組合が行う役割の一例をあげるとすると、以下のようなものが考えられる。

◇行政との高齢者情報の共有・連携（行政担当理事等の設置）

◇管理会社の高齢者支援への理解

◇町内会等地域社会との連携

◇声かけ等による見守りや老人クラブなど高齢者のコミュニティ形成

◇認知症の人等への理解と支援

このように高齢者支援に関しては、これまでの一般的な管理業務や管理組合業務の捉え方では対応しきれない部分も多く、高齢者への支援の必要性を十分理解することが不可欠であることはいまでもなく、マンションに関係するそ

れぞれの立場で担う役割を検討する必要がある。

本マニュアルは、こうした役割についてマンション管理会社を主な対象として、現状の問題点とアンケート結果などをもとに想定される取り組み（支援）を具体的に示したものである。

マンション管理会社においては管理組合及びマンション居住高齢者のニーズを正確に把握し、高齢化社会における良好な居住環境確保のために必要な存在となるような事業展開の一助として、この提言を活用いただければ幸いである。

第2章 マンション管理業における高齢者対応の現況

1. 管理会社と管理組合の管理委託契約

わが国においては、マンションが新しい都市型の共同居住形態として定着してからの歴史はまだ浅く、分譲マンションの供給増加に伴い、管理組合の組織や権利義務、集会による意思決定などを定めた「建物の区分所有等に関する法律」が初めて制定されたのが昭和 37（1962）年である。

その後、マンションの居住人口が全人口の 1 割にのぼるようになると管理運営上のさまざまな問題も発生し、平成 13(2001)年には「マンションの管理の適正化の推進に関する法律（以下「マンション管理適正化法」という）」、平成 14（2002）年に「マンション建て替え円滑化法」と、マンション管理に関する施策が相次いで施行された。

また、マンション管理組合の憲法ともいえる管理規約のひな形である「マンション標準管理規約（中高層共同住宅標準管理規約を平成 16(2004)年に改正）」と、管理会社と管理組合の管理委託契約のひな形となる「マンション標準管理委託契約書（中高層共同住宅標準管理委託契約書を平成 15（2003）年に改正）」もマンション管理適正化法の施行を受けて改めて整備された。

これらの改正により、マンション管理組合と管理業者との委託業務の範囲・処理方法等の多様化に対応し、マンション標準管理委託契約書は管理組合の運営に対する管理業者の業務の明確化等が図られた。しかし、マンションの居住者への支援については業務に含まれていないと考えることが妥当な内容になっている。

この委託契約での管理対象部分は、共用部分を対象とし、管理事務の内容及び実施方法は以下の内容である（標準管理委託契約書第 3 条）。

- 一 事務管理業務（別表第 1 に掲げる業務）
- 二 管理員業務（別表第 2 に掲げる業務）
- 三 清掃業務（別表第 3 に掲げる業務）
- 四 建物・設備管理業務（別表第 4 に掲げる業務）

これらの別表第 1 及び第 2 にあげられている主な業務内容は以下のようにっており、特に管理員の業務についてはその全文を列記する。

別表第1 事務管理業務

1 基幹事務

- (1) 管理組合の会計の収入及び支出の調停
- (2) 出納
- (3) 本マンションの維持又は修繕に関する企画又は実施の調整

2 基幹事務以外の事務管理業務

- (1) 理事会支援業務（組合員名簿の整理・理事会開催、運営支援・甲の契約事務の処理）
- (2) 総会支援業務
- (3) その他（各種点検、検査等に基づく助言等・甲の各種検査等の報告、届出・図書等の保管）

別表第2 管理員業務

1 業務実施の態様

- (1) 勤務実施態様
- (2) 勤務日・勤務時間
- (3) 休日
- (4) 執務場所

2 業務の区分及び業務内容

(1) 受付等の業務

- 一 甲が定める各種使用申込の受理及び報告
- 二 甲が定める組合員等異動届出書の受理及び報告
- 三 宅配物の預かり、引渡し
- 四 利害関係人に対する管理規約等の閲覧
- 五 共用部分の鍵の管理及び貸出し
- 六 管理用備品の在庫管理
- 七 引越業者等に対する指示

(2) 点検業務

- 一 建物、諸設備及び諸施設の外観目視点検
- 二 照明の点灯及び消灯並びに管球類等の点検
- 三 諸設備の運転及び作動状況の点検並びにその記録
- 四 無断駐車等の確認

(3) 立会業務

- 一 外注業者の業務の着手、履行の立会い
- 二 ゴミ搬出時の際の立会い
- 三 災害、事故等の処理の立会い

(4) 報告連絡業務

- 一 甲の文書の配付又は掲示
- 二 各種届出、点検結果、立会結果等の報告
- 三 災害、事故等発生時の連絡、報告

これらは標準版とされているものであり、契約の内容等によって追補・削除が行われているケースも存在すると思われるが、マンション管理会社の多くは、この標準版に準拠して管理組合との管理委託契約を締結している。

2. マンション管理業界における高齢者対応の現状

分譲マンションにおいて多くの管理業者はこうしたマンション標準管理委託契約書に基づき業務を受託していることから、本検討委員会では居住高齢者への支援サービスの実施状況等について実態を調査することが必要であると考え、マンションの居住者、管理業者、管理員に対し、居住者構成の把握状況等の基礎調査を行った。

併せて、厚生労働に関連する団体に高齢者への支援方法等の施策の展開状況等について調査を実施した。

調査方法は、マンション居住者、管理業者、管理員に対するアンケート調査と、管理員及び厚生労働に関連する団体にに対するヒアリングにより実施した。

また、調査項目は、①マンション居住者には、年齢、介護保険制度の認知度、高齢になって一人暮らしになった場合に望まれるサポート等、②管理業者には、居住者の家族構成等の把握方法、高齢者への付加サービスの実施状況、トラブル事例、孤立死、高齢者に関する社内研修の実施状況等、③管理員には、居住者の家族構成等の把握方法、地域民生委員との関わり、居住高齢者へのお手伝いの実施状況、地域包括支援センターの認知度等を調査項目とした。

調査件数に関しては、アンケートにおいて、①マンション居住者 27 組合 2,413 戸、②管理業者 433 社、③管理員 866 名（各管理会社 2 名）を対象とし、ヒアリングにおいては、①管理員 8 名、②厚生労働に関連する団体 2 団体を対象とした。アンケートの有効回答数は①732 戸（30.34%）（高齢者についての設問回答数 273 名分）、②253 社（58.43%）、③453 名（52.31%）となっている。

なお、この調査は、平成 19（2007）年 8 月～10 月上旬の間で実施したものである。

（1）管理会社における居住者・高齢者の把握状況

まず、最初の（図 2-1）と（図 2-2）のグラフは、管理会社に対して「居住者の家族・年齢構成を会社として把握する仕組みがありますか」と「独居の高齢者を会社として把握する仕組みがありますか」という問いに対する回答である。

管理会社のうち、居住者の家族・年齢構成を会社として把握する仕組みを構築しているのは 41.1%であり、独居の高齢者の把握となると 30.8%という結果になっている。

しかし、管理員のアンケートで「居住高齢者の把握ができていますか」の回答では、（図 2-3）のグラフのように「一部できています」を含めると 89.2%と把握率が上がっている。

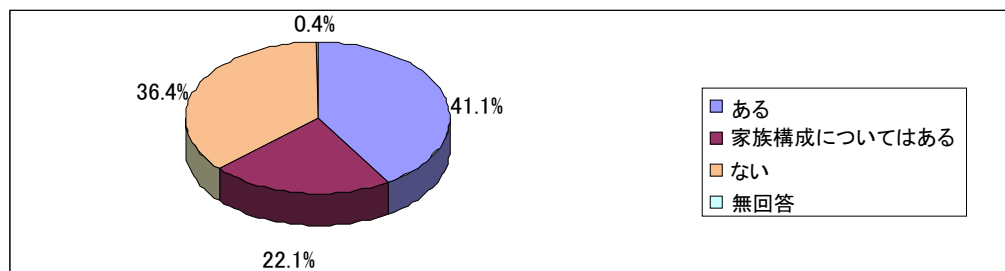


図 2-1 居住者の家族・年齢構成を会社として把握する仕組みがありますか（管理会社：回答数 253 社）

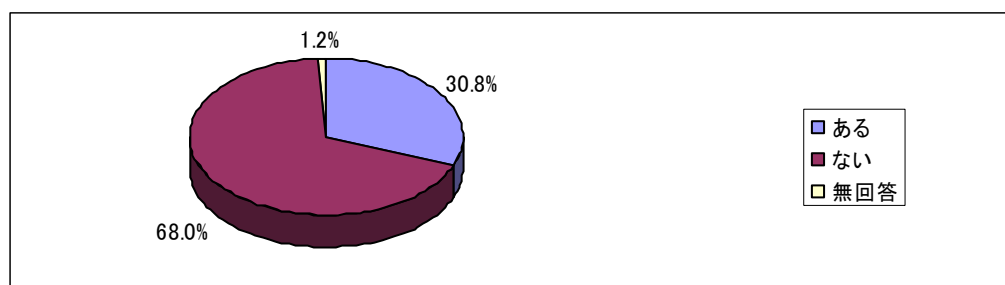


図 2-2 独居の高齢者を会社として把握する仕組みがありますか（管理会社：回答数 253 社）

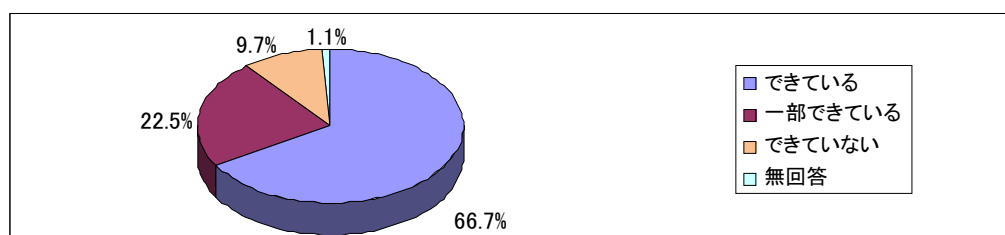


図 2-3 居住高齢者の把握ができていますか（管理員：回答数 453 人）

この把握方法については、ヒアリングの結果から、管理会社は居住者が入居時に提出する入居届をもとに作成する入居者名簿により把握しているが、家族構成や年齢を記入する欄がない場合などもあり、高齢者の把握まではできていないことや、管理員については、日常の付き合いの中で把握できているということがわかった。

一方、個人情報保護法を理由に管理組合や居住者の協力が得られず名簿を整備できない場合や、経年とともに家族構成等が変化しているため、管理組合に居住者名簿の更新を提案しても更新が困難となっていることなど、こうした居住者の把握状況が低下していることが問題点として浮かび上がっている。

管理業者は、専有部分における事故及び激甚災害等の発生を想定した場合、居住者の安否確認等のために、家族構成及び緊急連絡先等の把握が重要であることは認識しているが、管理会社の主導によって緊急時の連絡先や家族構成を整備しようとした場合、個人情報保護法でいう個人情報取扱事業者となるリスクを避けている傾向も少なからず見受けられる。

このように、緊急連絡先を含めた居住者等の名簿の作成に対しては、管理組合主導での協力がなくては正確な情報を整備することが難しいといえるため、管理業者は管理組合に対し、緊急時に適切に対応できるようにするためにも緊急連絡先を含めた居住者名簿の整理の提言をすることが望まれる。

（２）高齢者支援サービスの実施状況

今回の会員社の中で、高齢者への支援サービスを行っているマンションの管理受託状況を尋ねたものが（図 2-4）のグラフである。その結果では、支援サービスを行っているという管理会社は253社中21社で8.3%にとどまっており、約9割の管理会社では、現時点では高齢者への付加サービスに関して特段の取り組みが行われていない。

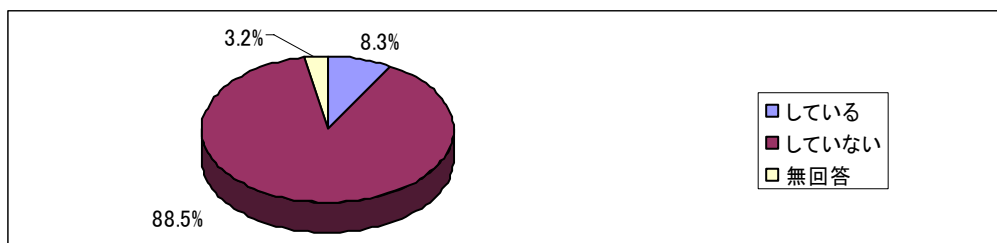


図 2-4 高齢者への付加サービスを行っているマンションの管理を受託していますか（管理会社：回答数 253 社）

高齢者付加サービスを行っている 21 社の管理会社に対して、どのようなサービスを行っているかを尋ねたものが（図 2-5）である。サービス内容としては、24 時間緊急対応サービスが 14 社と最も多く、次いで専有部分内の電球交換等のサービスが 9 社だった。

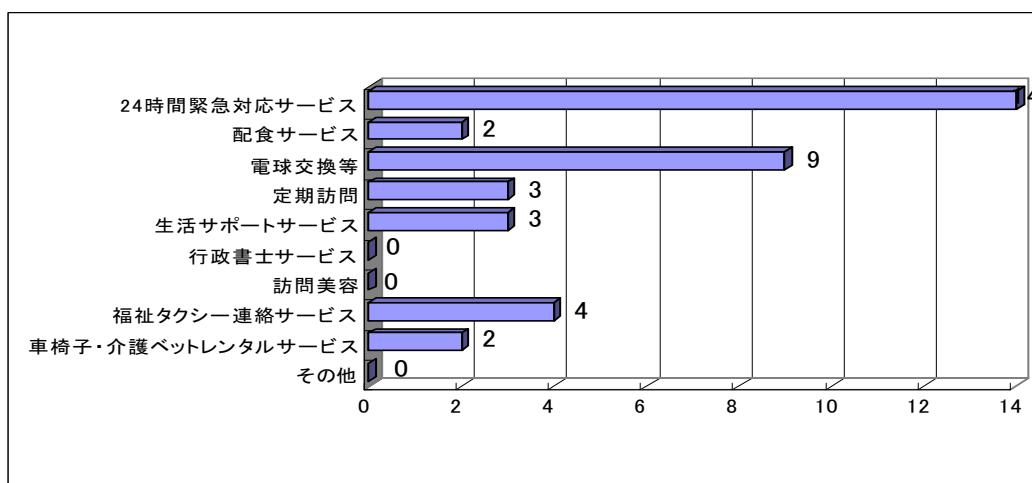


図 2-5 行っている高齢者への付加サービスは何ですか（管理会社：回答数 21 社 複数回答）

高齢者の付加サービスを実施している場合の契約関係を尋ねたものが（図 2-6）である。多くは、管理組合との一括契約となっている。

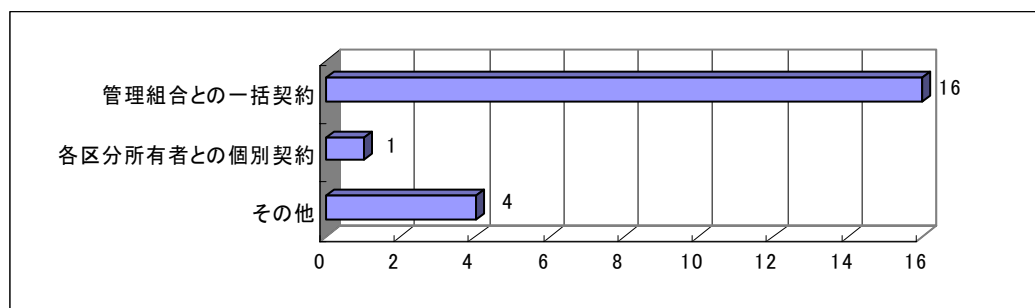


図 2-6 その場合の管理受託契約はどのような契約形態となっていますか（管理会社：回答数 21 社）

高齢者の付加サービスの契約形態には、一括契約や各区分所有者との個別契約、その他として両者の併用契約、実費徴収等の契約形態があり、こうした支援サービスを今後検討する中では、参考になろう。

一方、契約がなくとも実態として、管理員が日常業務の中でボランティア的に高齢者支援を行っていることも今回のアンケートの結果から確認できる。（図 2-7）は、管理員に高齢者のお手伝いをしたことがあるかを尋ねたものである。

この結果では、しばしば、時々あるとの回答が 69.7%となっており、その内容は（図 2-8）のようになっている。

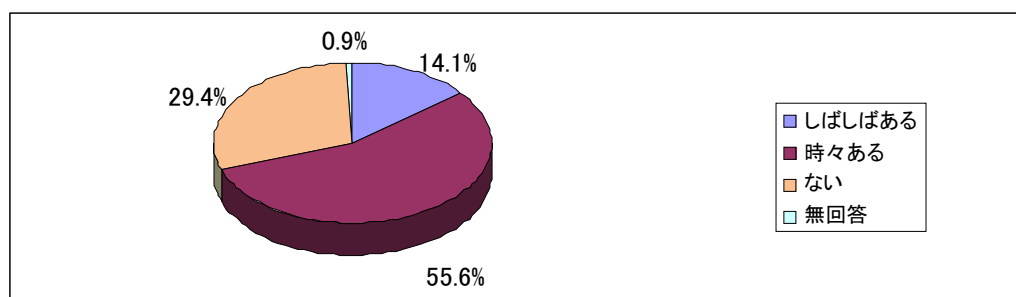


図 2-7 高齢者の方のお手伝いをしたことがありますか（管理員：回答数 453 人）

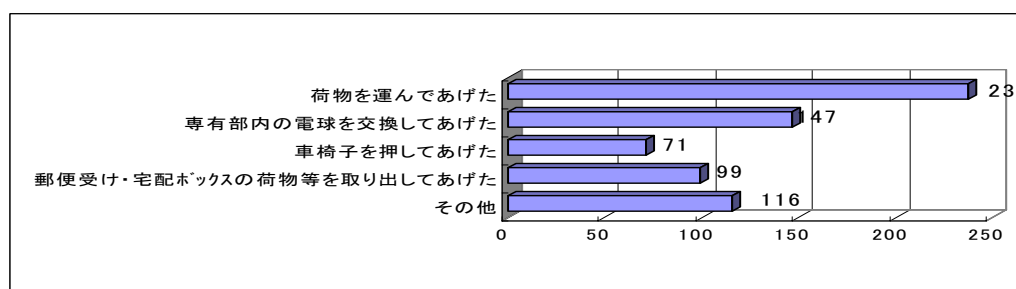


図 2-8 どのようなお手伝いをされましたか（管理員：回答数 453 人 複数回答）

管理員の日常業務の中で行っている高齢者のお手伝いの内容としては、荷物を運ぶことが最も多かったが、その他のお手伝いとして粗大ゴミや新聞等のゴミ出しや相談相手というものもあった。管理委託契約では対応できない潜在的な高齢者のニーズであるとも考えられ、管理上のサービスメニューとして検討材料になるものと思われる。

一方で、管理員の業務実態を訪ねたものが（図 2-9）である。数人のスタッフがいる大規模なマンションのケースや、管理員とは別に清掃員がいるケース、巡回管理のケースなど管理形態によって差異があると思われるが、一般的なマンションの1日（平均作業時間 6.9 時間）の作業時間配分としてこの結果を見ると、多様な業務から高齢者への支援対応を行う時間的な余裕はそう多いとは言えず、管理員が1人体制のマンションでは、実施できる支援も限られてくるものといえる。

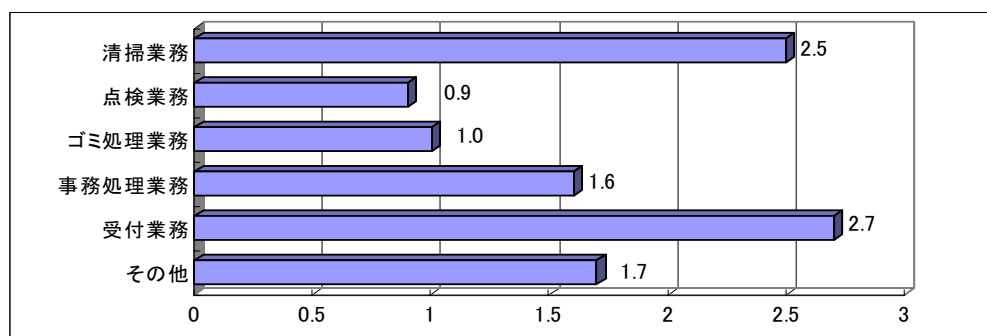


図 2-9 1日の業務の時間配分内訳（管理員：回答数 453 人 平均時間）

（３）高齢者対応における社内教育実施状況

マンション管理業者は、法令、マンションの設備、修繕工事等に対する研修は、社内でも実施されているケースは多く、管理業務に従事する者として知識向上に努められているところである。

しかし、アンケート結果（図 2-10）では、高齢者に関する社内研修の実施率は 28.1%であり、多くの管理業者で高齢者に関する社内研修は実施されていないことがうかがえる。

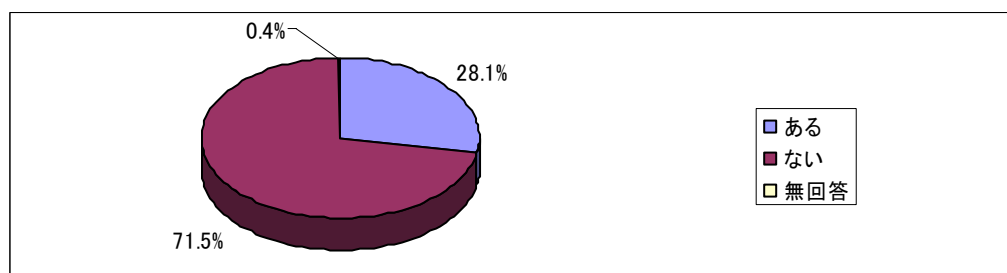


図 2-10 社内で高齢者に関する社内研修をしたことがありますか（管理会社：回答数 253 社）

また、行ったことのある高齢者に対する社内研修は（図 2-11）のようになっている。

実施されている研修内容としては、認知症に関する研修がもっとも多く、次いで独居高齢者対応となっている。その他では、介助士、救命救急、有事の際の避難などがあつた。

今後は、受託するマンションの居住者構成に対応しながら、高齢者を支援するための知識の向上が望まれる。

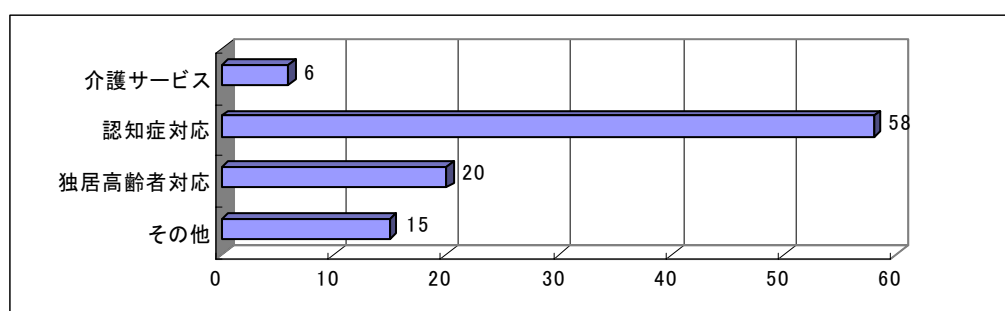


図 2-11 高齢者に対する社内研修の具体例（管理会社：回答数 71 社 複数回答）

第3章 高齢者に関連した問題点と対応方法

1. 高齢者に関連した問題点の発生状況

今回の調査においては、管理業者、管理員に対し、①近隣住戸とのトラブル、②マンション居住者間におけるトラブル、③管理員との間のトラブル、④訪問販売への苦情の4項目に区分して問題点の発生状況を想定し区分した。

この中で、問題点があったとの回答は管理会社で43.9%、管理員で27.6%となっている（図3-1、3-2）。管理会社の問題点の把握の比率が高くなっているのは、全管理受託物件に対してということがある。

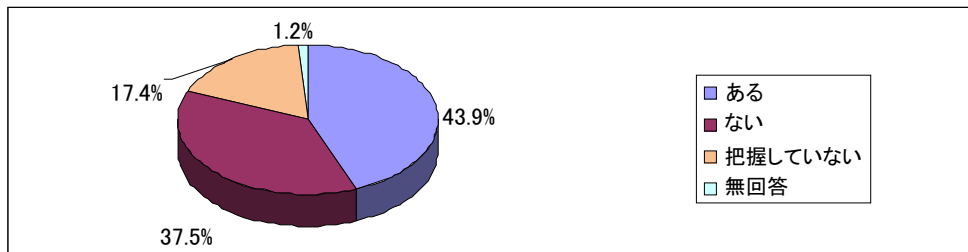


図3-1 高齢者の方に関する問題点がありましたか（管理会社：回答数 253 社）

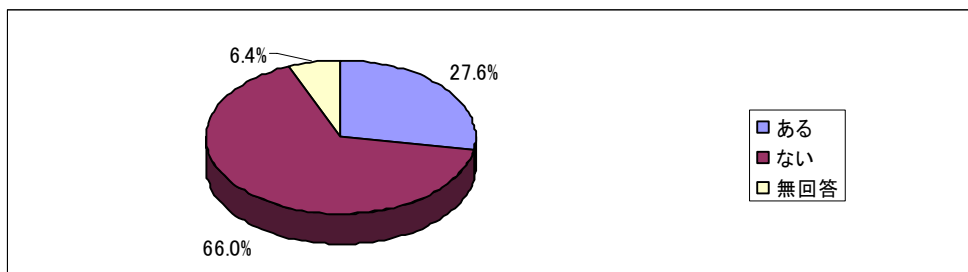


図3-2 高齢者の方に関する問題点がありましたか（管理員：回答数 453 人）

管理会社が把握するものとしてはマンション居住者間のトラブルが多く、管理員へのアンケートでは訪問販売への苦情問題が最も多くなっている（図3-3、3-4）。

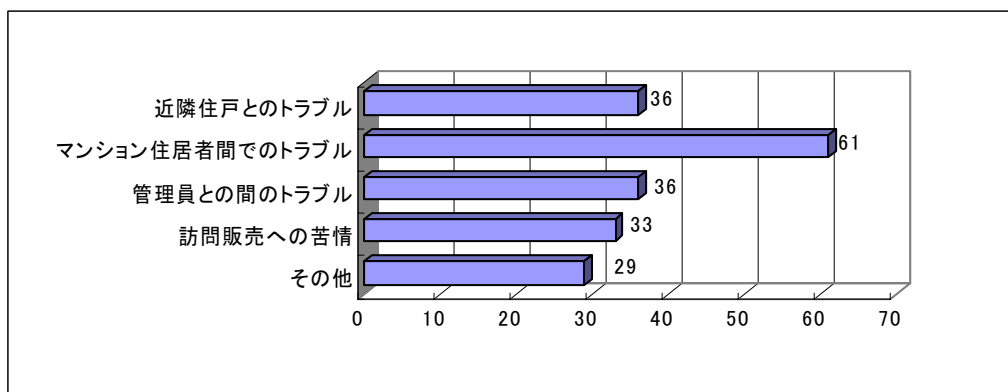


図 3-3 高齢者の方に関する問題点はどのような事例がありましたか（管理会社：回答数 111 社 複数回答）

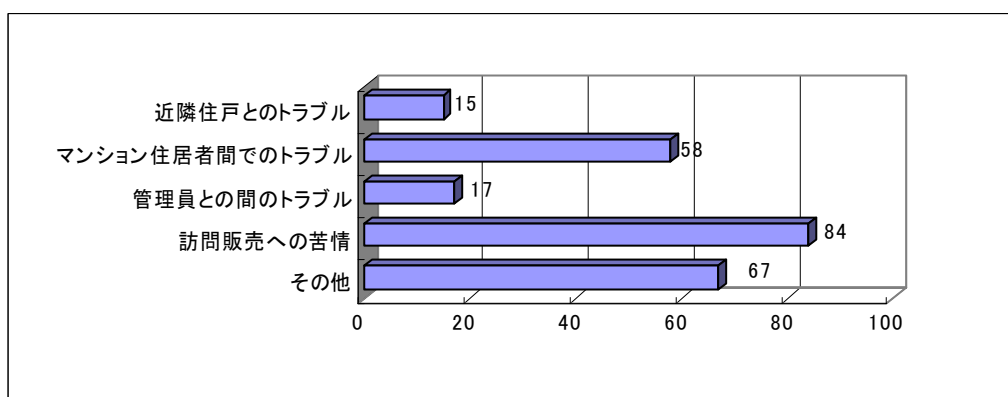


図 3-4 高齢者の方に関する問題点はどのような事例がありましたか（管理員：回答数 125 人 複数回答）

また、認知症が原因と思われる問題点も（図 3-5、3-6）のようにマンション内で顕在化している。

問題点の事例としては、管理会社、管理員とも「何度も同じ事を聞いてくる」が最も多く、一般的にいわれる認知症の諸症状があげられている（図 3-7、3-8）。

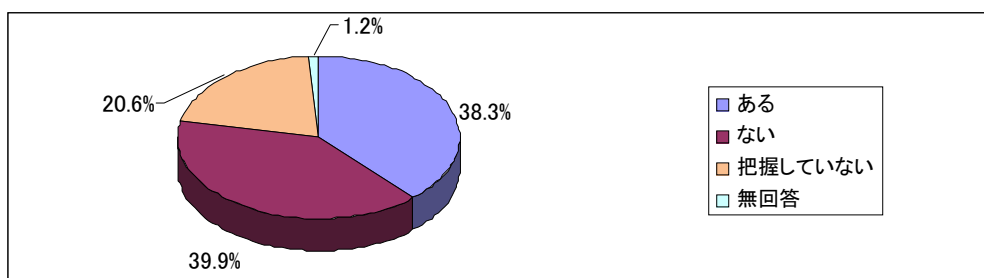


図 3-5 認知症が原因と思われる問題点がありましたか（管理会社：回答数 253 社）

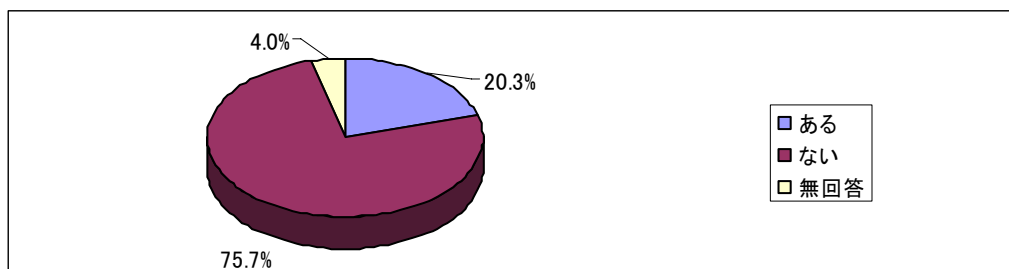


図 3-6 認知症が原因と思われる問題点がありましたか（管理員：回答数 453 人）

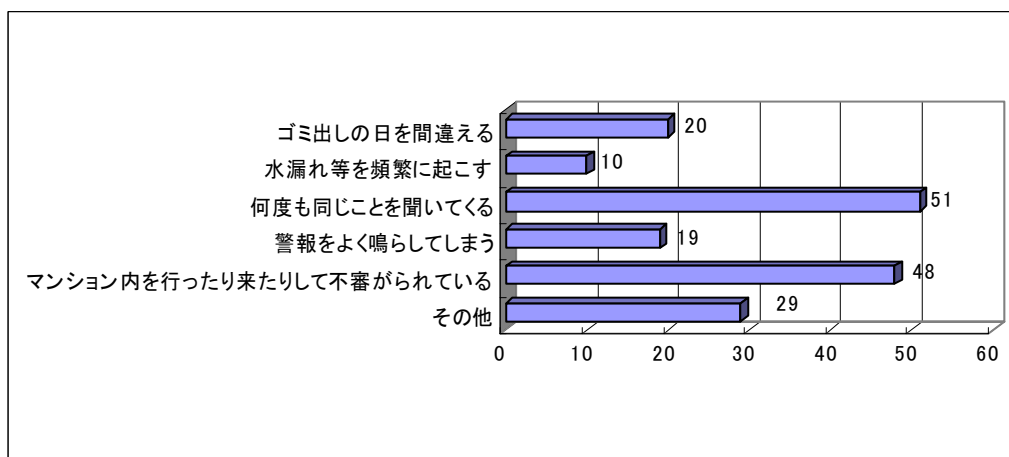


図 3-7 認知症が原因と思われる問題点（管理会社：回答数 97 社 複数回答）

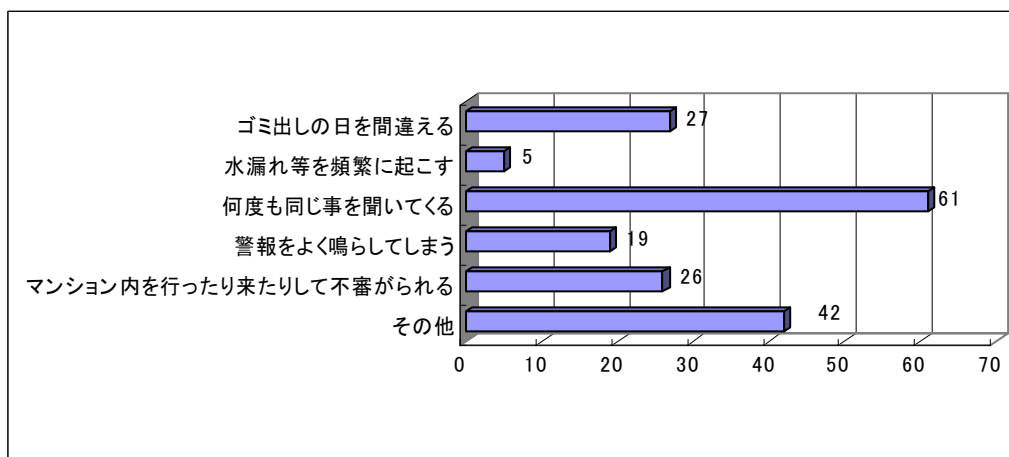


図 3-8 認知症が原因と思われる問題点（管理員：回答数 92 人 複数回答）

マンション内の高齢者の孤立死について尋ねたものが図 3-9 である。

平成 16（2004）年度は 16 社 26 人だったものが、平成 18（2006）年には 47 社 68 人と 2.5 倍強に増加しており、マンション居住独居高齢者の孤立死対応も管理会社として考えなければならない事項といえる。

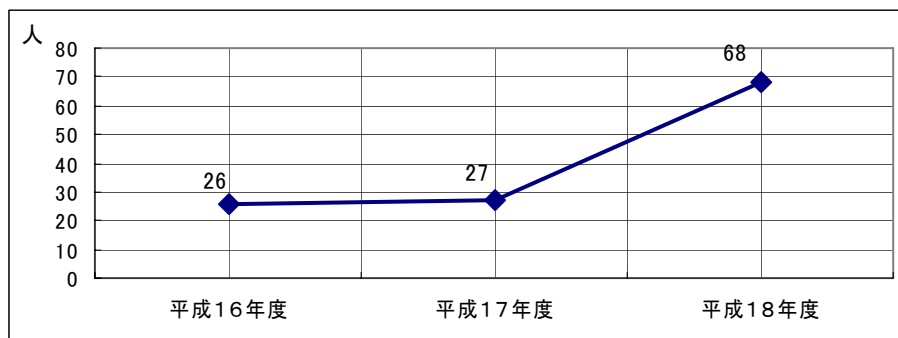


図 3-9 過去3年間に高齢者の孤立死がありましたか（管理会社：回答数 253 社）

2. 問題点への対応方法

（1）認知症対応

高齢者の中で、特に認知症になると不安感などから周囲とうまく付き合うことができなくなることもあるが、これも周囲の理解があれば、コミュニケーションを図る方法や付き合いも大きく変わってくると考えられる。

この場合、認知症の方の家族にとっても周囲の人の理解や支援は大きな力になる。

認知症の初期にみられる症状としては、記憶力や判断力が低下して「ゴミ出しの日を間違える」「集金人とのトラブルが起き、集金の人から苦情を寄せられる」ことや引きこもりがちになり、「郵便物や新聞等が郵便受けにたまったままになっている」ことなどが挙げられる。

この症状に対しては、人によって適切な対応が異なる場合もあるが、日頃から「よいおつきあい」を重ねることが大切である。しかし、対応のしかたによっては「頼れる」どころか「困惑」や「混乱」をもたらしてしまうことになりかねない。

対応については、資料編 1-3 認知症の項でも詳しく述べているが、ここでは認知症サポーター100 人キャラバンが発行しているパンフレット「認知症になっても安心して暮らせるまちづくり（マンション編）」に掲載されている対応例を参考にあげる。

（1）記憶力や判断力が低下して次のようなことが起こります。

Q. ゴミ出しの日を間違えたり、きちんと袋の口がしめられない等といったことで、住民から苦情が来ました。

A. ゴミ出しは認知症の人に限らず高齢者にとって負担になる場合があります。

※近隣の人や管理員からの手助けが日常的に行えるような環境づくりが望まれます。

Q. 集金人とのトラブルが起き、集金の人から苦情を寄せられました。 A. その場の対応や、お金の計算などが苦手になることがあります。「ゆっくりと話せばわかってもらえる」ことを理解してもらえるよう応対しましょう。
Q. 一人暮らしの居住者のお宅に通販等で同じような商品がたくさん届いたり、訪問販売の人が入れ替わり立ち替わり来ているのですが。 A. 認知症になると記憶力や判断力の低下から、同じものを何度も買ってしまったり、不必要な高価な羽布団や鍋を購入してしまうことがあります。近隣の人や家族からの相談があれば、ご家族になにげなく気になる現状を伝えておくのも一つの方法でしょう。
(2) 道に迷い、家に戻れなくなってしまうことがあります。
Q. 廊下を行ったりきたりして不審がられている居住者がいます。 A. 見当識障害は認知症の症状の一つです。場所や時間、重度になると人の見当がつかなくなります。比較的初期に場所の見当識が現れるといわれます。それとなく近隣の人が見守りすると大事にならずにすむことがありますので周囲の理解が大切です。また、管理員室で会話する等気分転換が有効なこともあります。
Q. 居住者が警察に保護され、戻ってきました。 A. 認知症が進むと「自分だけの場所と時間に生きる」ことがあります。「昔の家に戻ろう」としてとんでもないところにでかけてしまい、戻ってくることができなくなることもあります。こうなると、しかるべき介護サービスで対応する必要があります。徘徊探知機や見守りのサービス、連絡先を衣服に付けておくなど、専門家のアドバイスを活用しましょう。
(3) 実行機能障害といい、器械等の操作が苦手になる。
Q. 水漏れなどを頻繁に起こして階下の人から苦情が来ています。 A. 認知症になると計画を立てたり、按配をするということが苦手になります。また、水を締め忘れて出しっぱなしにするといったことも起こる可能性があります。しかし、「失敗」を責めると本人のプライドを傷つけ、状態を悪化させてしまい、「問題」を大きくしてしまふことがあります。階下の人にとってはたいへんな迷惑行為ではありますが、頭ごなしに本人に苦情をぶつけることは避け、時間をかけて「説得よりも納得」してもらうような努力が必要です。
(4) 元気がなくなり、引きこもりがちになる。
Q. 活発だった人が最近マンション内の集まりにも出てこず、ほとんど外出する姿を見なくなったのですが。 A. 体調が悪くなくても、認知症の初期にはうつ状態のようになり、閉じこもり状態になることが往々にしてあります。 ※家族と同居の場合には「閉じこめている」場合も考えられます。これは「外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為」として「身体的虐待（資料編1参照）」にあたります。認知症と認めたくない気持ち、恥ずかしい気持ち等が錯綜して他人の援助を拒むといった例もみられます。管理員や近隣の人による「認知症サポーターですよ」という意思表示（オレンジリング等を活用して）が、家族の気持ちを楽にすることもあります。

Q. 郵便物や新聞などが郵便受けにたまっている。 A. 一人暮らしの場合はなにげなく訪問、声かけなどし、状態によっては行政などに相談することも必要になる場合もあるでしょう。
(5) 性格が変わり、隣人とのトラブルが起きるようになった。
Q. 愛想のよかった人が挨拶もしなくなり、人が変わったようになりました。 A. 認知症の初期には「何かおかしい」と思うようになり、自信を失い、すべてが面倒になるうつ状態になることがあります。認知症は治すことはできませんが、進行を遅らすことができる薬もありますし、認知症に似た症状を示す「治る」病気もあることから早期の受診が重要です。 ※管理組合と協働で認知症についての学習会などを開催するなど、住民全体で認知症の基礎知識を学ぶ機会を持つのも一つの方法です。
Q. 性格が変わったように急に訳もなく怒ることもあり、周囲の人が避けるようになりました。 A. 認知症の人にとっては「意味のある」行為なのですが、その場の空気を読むということもうまくできなくなるため、周囲には意味もなく怒ったりするよう見えることもあります。本人の気持ちが落ち着けば、いつまでも怒り続けることはありません。邪険にしたり、無視するといった対応は本人のプライドを傷つけ、状態悪化を招きます。お話をよく聞くよう心がけましょう。
Q. 夜中に隣の部屋をドンドンたたき、隣人から苦情が寄せられています。 A. 認知症の人が、夜、不穏になることがあります。夜眠れずに昼間寝てしまい、昼夜逆転が起きてしまうこともあります。夜中に警官を呼んで対応したり、苦情をまくし立てることは効果が薄いうえに好転することは稀です。制服を着た警官に問いつめられれば拒否反応を覚えるのは普通の反応でしょう。行政に相談をして、認知症の専門家に対応を依頼しましょう。
Q. 郵便受けに汚物を入れられたと居住者から血相を変えて訴えられました。 A. 本人なりの理由があるものですが、被害にあった方の心境は穏やかではありません。 ※管理員の立場で真偽を確かめることは困難と思われますので、管理業者、地域包括支援センター等に相談をして、認知症の専門家に対応を依頼することが最良の方法だと思われます。ただし、相手が叱責とを感じるような対応では逆効果なことを忘れないようにすることが重要です。

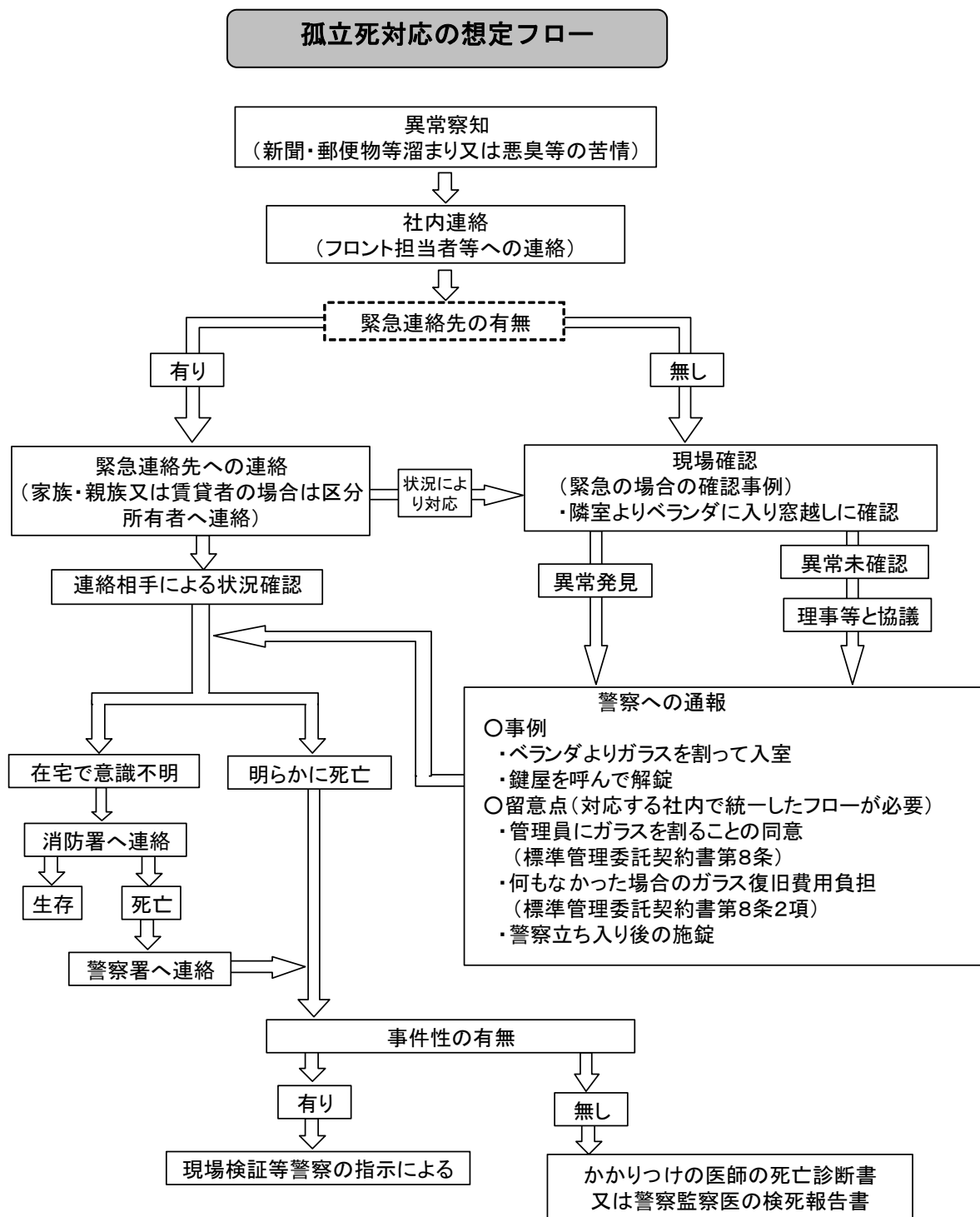
なお、こうした認知症問題については、地域包括支援センター（本項(3)関連する相談窓口参照）等に相談・連絡することもできる。

（2）孤立死対応

孤立死については、ふだんの声掛け、郵便物・新聞などが溜まっていないかなどの注意をすることはもとより、万が一、独居の高齢者の孤立死があった場

合、どのように対処すればよいかを考えておくことも必要である。

以下に、孤立死があった時の初期対応を、事例を含めたフロー図で例示する。



このフロー図に基づき、孤立死に遭遇した場合の初期対応チェックリストを例示したので参考とされたい。

専有部居住者非常時対応チェックリスト

異常察知後のチェック項目	チェック
1. 状況確認	
①インターホンによる問い掛けを行う	☐
②隣家等周囲への確認を行い、情報を収集する	☐
③対応の緊急性があるかどうかの判断を行う	☐
2. 会社（フロント担当）への連絡	
①状況を説明する	☐
②緊急性の有無を伝える	☐
③対応の指示を仰ぐ	☐
3. 緊急連絡先・家族・親族への連絡	
①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	☐
②連絡相手の到着を待つまたは緊急の場合は初期対応の了解を得る	☐
4. 緊急対応の場合	
①隣室等より室内状況の確認を行う	☐
②明らかに異常が認められる場合、警察に通報する	☐
③警察へ説明するための状況を整理する	☐
警察等の指示に従う	

また、下表は孤立死対応を検討した中で確認できた、管理会社が実際に遭遇した孤立死の事例である。

事例 No	入居者区分	発 見 状 況
事例①	所有者	当該居室の親族より「4 か月位連絡が取れないので心配である」との連絡が支店にあり、担当者および警察にてマンションに行ったところ、居室内で居住者（所有者）が死亡していた。
事例②	所有者	連休前から〇〇号室の玄関ドアが少し開いていると管理員から連絡を受け、担当者と本人の弟さんにて現場を確認したところ、居室内で居住者（所有者）が死亡していた。
事例③	賃借人	管理員より〇〇号室前から異臭がする旨連絡が入り、本人との連絡が取れなかったため賃貸仲介業者が合鍵で居室内を確認したところ、ベッドで居住者本人が死亡していた。
事例④	所有者	管理員より〇〇号室付近で異臭がし、郵便受へも郵便物が溜まっている状況との連絡が入ったため、理事長・警察立会いにて居室内を確認したところ、居住者が死亡していた。

（３）関連する相談窓口の例（代表的な機関）

ここで述べた認知症や孤立死のほか、高齢者を狙った悪質な訪問販売等のト

ラブルなど、いざというときにどこへ相談したらよいかを知っておくことが必要である。高齢者支援等に関する相談窓口はいくつかあるが、以下に各地域で共通している代表的な相談窓口の例を記載しているので、対応の際の参考とされたい。

相談窓口		主な相談内容
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窓口 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相談等

第4章 マンション管理業における今後の高齢者支援サービスに望まれること

1. マンション管理業に求められる高齢者のニーズ

(1) 居住者が求めるサービス

今回のアンケートの中で、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あればマンションで安心して暮らしていくことができるかを自由回答として居住者に尋ねたものを次のとおり集約した。

Q. あなたやご家族が認知症になったとき、どのようなサポートがあればこのマンションで暮らしを継続することが可能だと思いますか？

※回答数：315（合計数字は要約しているため315にはならない）

《主な自由回答の集約》

◇行政関連（178件）

介護保険サービス

- ・ヘルパー（介護してくれる人）
- ・施設不足の解消
- ・行政サービス
- ・情報
- ・食事

参考意見

デイケアサービスを管理会社で団体契約してもらう

◇確認・通報関連（51件）

- ・緊急時の通報システム
- ・徘徊者の外出通報
- ・見守り体制
- ・24時間通報体制

◇マンション管理コミュニティ関連（28件）

- ・近隣・管理員との日々の交流
- ・自治会（サークル）活動
- ・マンション内のグループハウス
- ・マンション内のデイサービス
- ・ケアマネジャーの設置

◇建物関連（7件）

- ・建物のバリアフリー化

◇金銭関連（4件）

- ・年金のアップ
- ・サービスの低廉または無料化

◇医療関連（2件）

- ・医療機関との連携（通報・訪問・相談）

◇継続不可関連（40件）

- ・マンションでの生活は無理
- ・支援不要

Q. あなたやご家族がこのマンションで一人暮らしになったとき、どのようなサポートがあればこのマンションで暮らしを継続することが可能だと思いますか？

※回答数：297（合計数字は要約しているため 297 にはならない）

《主な自由回答の集約》

◇行政関連（152 件）

介護保険サービス

- ・ヘルパー（介護してくれる人）
- ・行政サービス
- ・民生委員の活用
- ・情報
- ・生活支援サービス（食事・買い物等）

◇確認・通報関連（64 件）

- ・緊急時の通報・連絡システム
- ・見守り体制
- ・24 時間通報体制

◇マンション管理コミュニティー関連（63 件）

- ・近隣との日々の交流（ペット含む）
- ・自治会（サークル）活動
- ・マンション内のグループハウス
- ・マンション内のデイサービス
- ・相談体制（管理員含む）
- ・管理員・管理会社の支援サービス

◇建物関連（12 件）

- ・建物のバリアフリー化

◇金銭関連（8 件）

- ・年金の継続
- ・家賃・管理費補助等

◇医療関連（8 件）

- ・医療機関との連携（通報・訪問・相談）

◇継続不可関連（12 件）

- ・マンションでの生活は無理
- ・支援不要

◇家族関連（7 件）

- ・子供にみてもらう

このアンケート結果からは、望まれるサポートとして、介護保険に関するサポート（行政支援に関するもの）が最も多い回答となった。これは、マンションの居住者のニーズとして、行政による対応に期待が大きいといえる。

介護保険に関するサポートの内容においては、すでに実施されているサービスが大半であることなどから、地方公共団体等が居住者に介護保険関連サービスの広報を積極的に推進することが必要である。

また、確認・通報のシステム設備等を設置することによるサポートを求める意見も多く、続いて在宅高齢者の確認や自身の緊急時の通報など、見守りに関する意見となっている。

その他、マンション内のコミュニティ形成に関する意見もあり、管理員、自治会サークル等の日々の交流、相談支援、発展したものではマンション内のグループハウス、デイサービス、ケアマネジャーの設置などの意見もある。

（２）居住高齢者が思う日常生活における不便・不満

①生活面での不便

現在マンションに居住している高齢者の方の具体的不便を尋ねたものが（図 4-1）である。ここでは 29.4%の高齢者が不便を感じているとの回答があった。

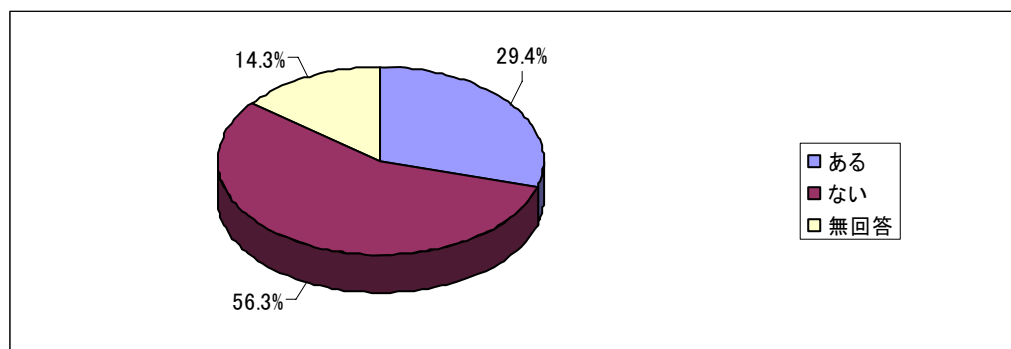


図 4-1 マンション生活で不便を感じるものがありますか（居住高齢者：回答数 272 人）

この具体的な不便として（図 4-2）のようなものがあげられている。

その他の意見としては、ペットを飼いたい、老人に対しての思いやりの欠如、庭木の手入れ、古新聞出し、清掃、買い物などの意見もあった。

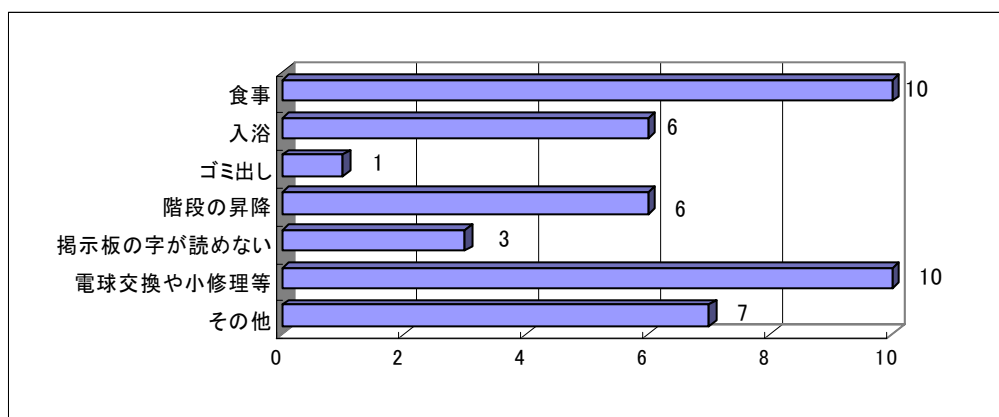


図 4-2 マンション生活で具体的な不便は何ですか（居住高齢者：回答数 80 人 複数回答）

②建物・設備への不満

建物・設備への不満については、管理会社、管理員がマンション居住者からの要望事項の有無を、居住高齢者に対しては、施設などで困ったことの有無をそれぞれ尋ねたものが（図 4-3～4-5）である。

これらの具体的な不満・要望が（図 4-6～4-8）である。

全体的に共通しているものは、「段差」「床が滑る」があげられるが、「その他意見」として管理会社、管理員への不満・要望に次のようなものがある。

管理会社が把握する「その他意見」としては、69 件のうち、主なものとして手摺・スロープの設置が 36 件、エレベーターの設置（点検時等の対応・開閉時間）4 件、機器の操作がわからない 3 件、専有部の対応希望 2 件、管理員が把握している「その他意見」では、68 件のうち、手摺・スロープの設置が 19 件、扉が重い 3 件、エレベーターの設置が 2 件、自動扉・エレベーターが閉まるまでに通れない 2 件などがあつた。

また、居住高齢者の「その他意見」としては、手摺の設置の他、訪問入浴車の駐車スペースの確保や機器の取扱いがわからない、車椅子の不便などがあげられている。

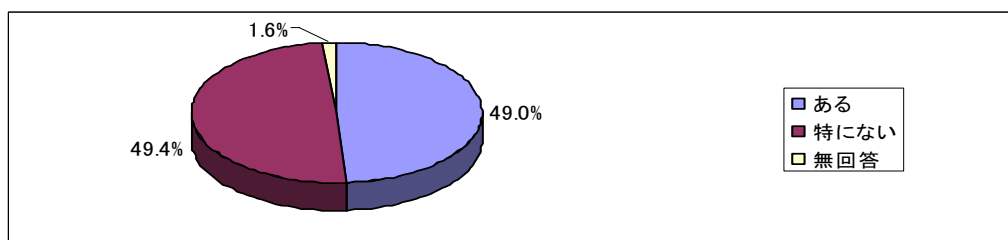


図 4-3 共用部に関する高齢者からの不満や要望はありますか（管理会社：回答数 253 社）

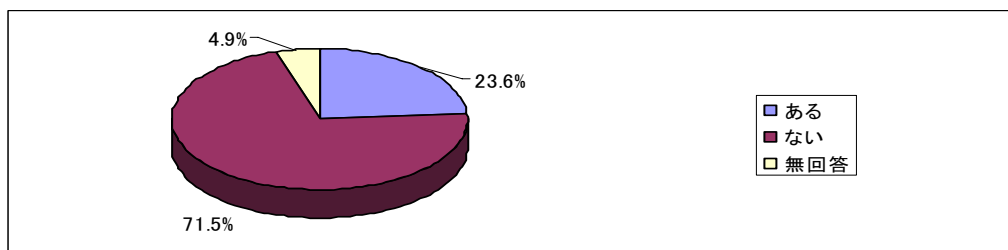


図 4-4 共用部に関する高齢者からの不満や要望はありますか（管理員：回答数 453 人）

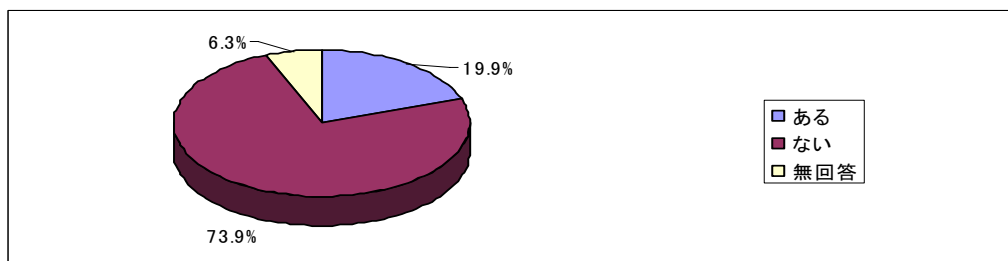


図 4-5 マンションの施設で困ったことがありますか（居住高齢者：回答数 272 人）

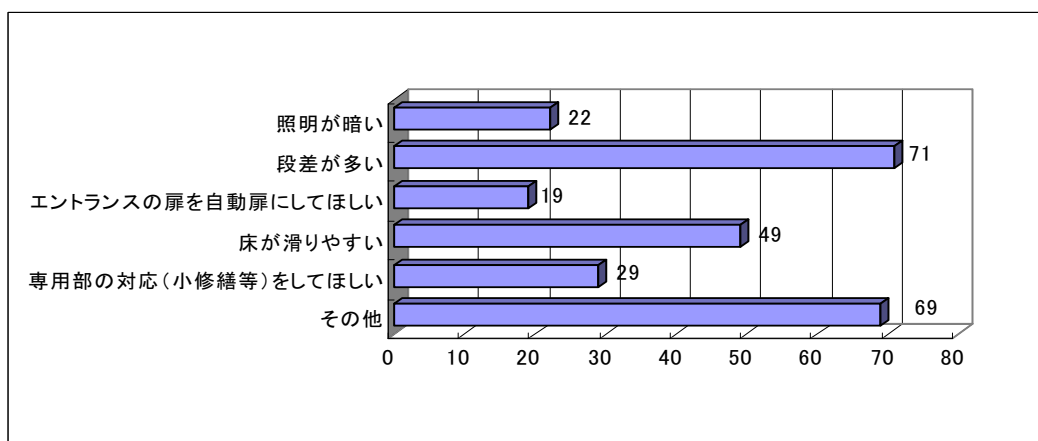


図 4-6 共用部に関する高齢者からの具体的な不満や要望は何ですか（管理会社：回答数 124 社 複数回答）

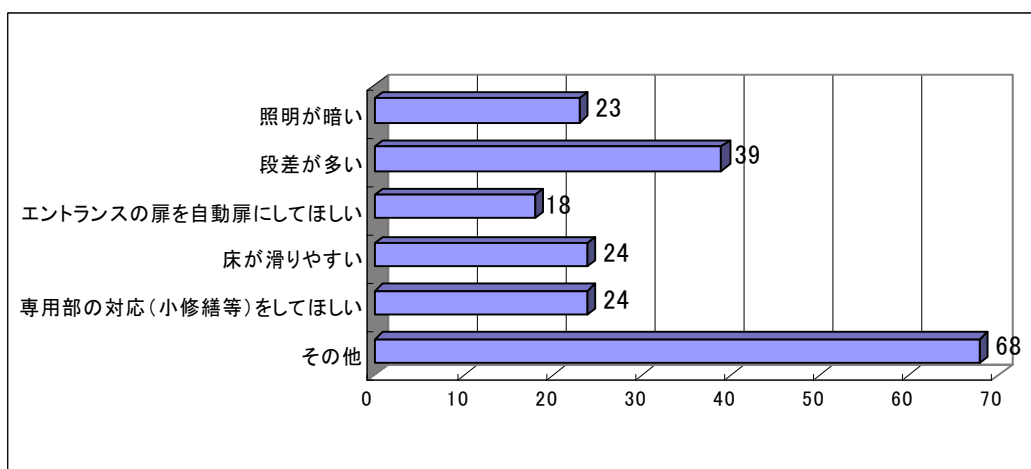


図 4-7 共用部に関する高齢者からの具体的な不満や要望は何ですか（管理員：回答数 107 人 複数回答）

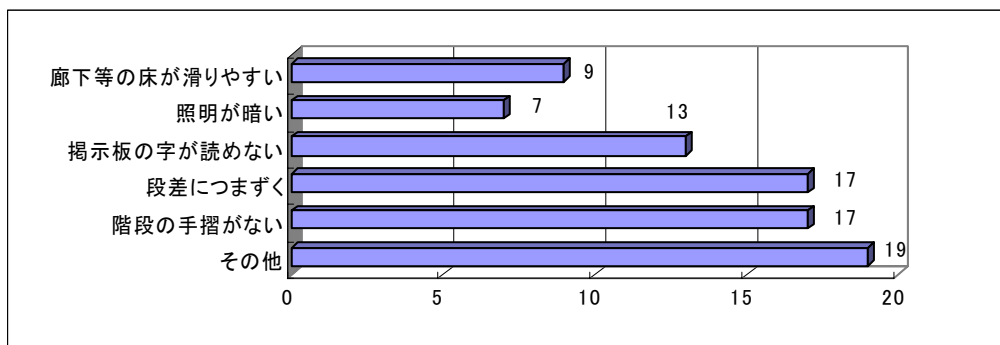


図 4-8 マンションの施設で具体的に困ったことは何ですか（居住高齢者：回答数 54 人 複数回答）

2. 管理会社に考えられる居住高齢者へのサービス

これまでのアンケート結果や検討結果より、管理会社が提供できる可能性のあるサービス検討項目として本マニュアルでは以下のものを提案する。

（1）情報提供サービス

介護保険制度や認知症の内容に関する周知度は（図 4-9～4-10）のように、それぞれ 56.1%、57.4%となっており、また、知りたい情報について訪ねた結果が（図 4-11）となっている。

高齢者がいる世帯では、介護保険制度や認知症についての一般的な知識は持たれているようである。しかし、知りたい情報として同じ介護保険制度や行政サービスがあげられていることもある。

介護保険制度や行政サービスについては、地域ごとで取り組みの違いもあることから、一般的な知識はもとより、それぞれの地域で行っている行政サービス等の情報が行き渡っていないことがうかがえる。

こうした介護保険制度の基礎知識については資料編 1 にも掲載したが、あわせて地域ごとの介護サービス等の情報を一覧表などで整備し、管理会社や管理員が提供することなども有効な支援策といえる。

地域の高齢者支援情報を一覧にした例を資料編 2-3 に示したので参考とされたい。

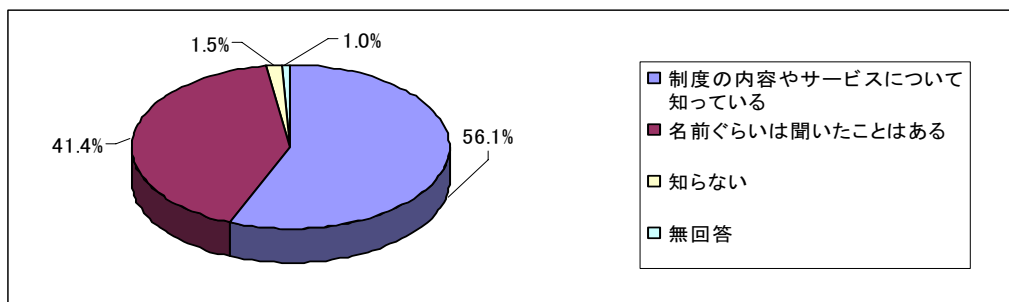


図 4-9 介護保険制度はご存じですか（居住者：回答数 732 人）

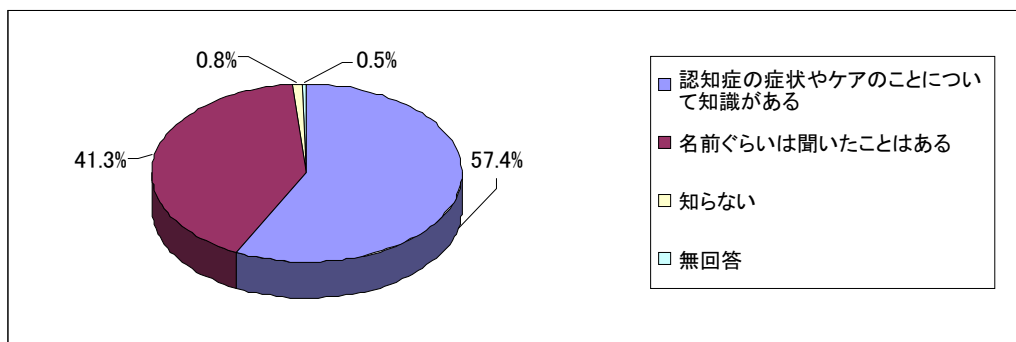


図 4-10 認知症はご存じですか（居住者：回答数 732 人）

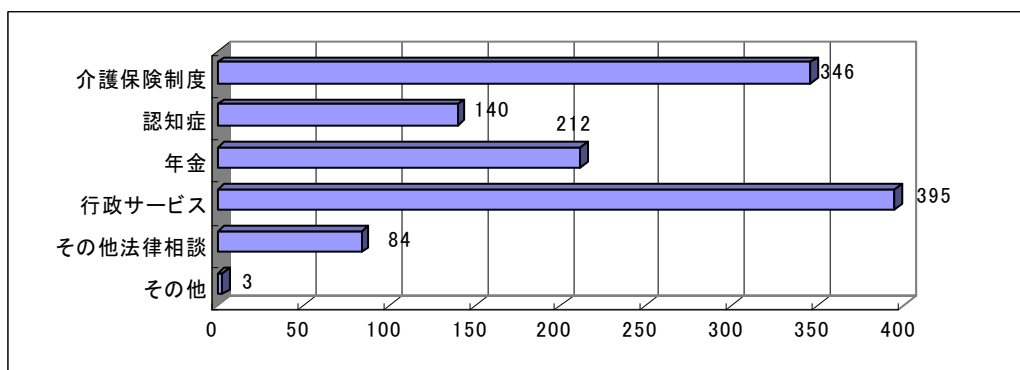


図 4-11 次のうち知りたい情報はありますか（居住者：回答数 732 人 複数回答）

（２）情報入手の方法

マンションに居住する高齢者は、どのような方法によって各種の情報を入手しているかを尋ねたものが（図 4-12）である。

今回のアンケートによる情報の入手方法としては、テレビが最も多く、次いで新聞となっている。

また、家族や友人から情報を得ることも多く、マンションの管理組合における広報活動も重要な情報源になると言える。

なお、現代社会においては、インターネットを利用することによって必要な情報の入手が容易になっていると考えられているが、高齢者にとって

は、必ずしもインターネットによる情報の入手が容易な手段であるとは言えないようである。

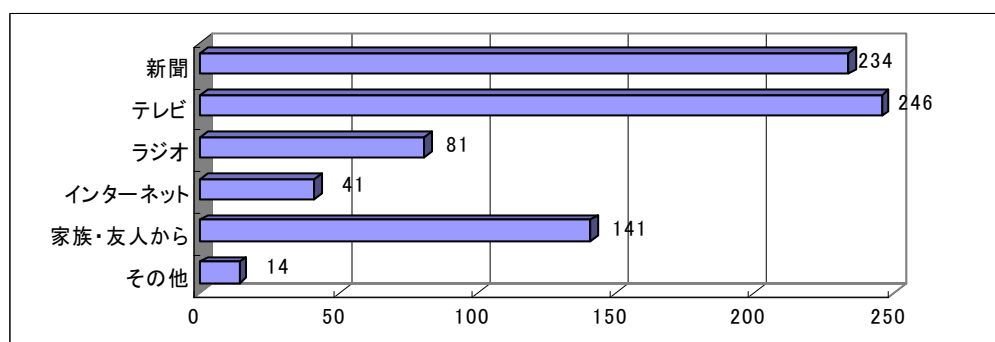


図 4-12 社会の情報をどのように得ていますか（居住高齢者：回答数 272 人 複数回答）

（３）生活支援サービス

①新たな高齢者生活支援サービスメニュー

情報提供サービスもその一つであるが、基本的に管理委託契約には含まれない業務である。この他、管理員に関わるマンション居住高齢者が求める支援サービスなどを通常の管理委託契約範囲で整理したものが下表である。

考えられる高齢者が求める支援サービス等		通常の管理委託契約の範囲
a. 日常生活支援サービス	粗大ゴミ出し	×
	古新聞出し	×
	配食サービス	×
	買い物代行	×
	車椅子等の介助	×
	専有部小修繕	×
	相談支援・対応	×
	自治会（サークル）活動支援	×
b. 行政との連携または支援サービス	組合承認のものの居住者情報の提供・更新	△
	民生委員との連携	△
	地域包括支援センターとの連携	△
	高齢者の行政への緊急通報の初期対応	△
c. 介護サービス会社との連携または支援サービス	訪問サービス車の駐車スペース確保	△
	集会室等利用のデイサービス	×
d. 見守りサービス	管理業務に関わる見守り	○
	リスクマネジメントとしての見守り	△
	サービスとしての見守り	×
	隣人としての見守り	×

マンションに居住する高齢者のニーズとしては、表のとおり、大きく4つの分野に区分することができる。この内容のうち、考えられる主なサービスとして整理すると次の項目が挙げられる。

a. 日常生活支援サービス

◇粗大ゴミ出し、古新聞出し等

マンションに派遣されている管理員の多くは、一人での勤務形態になっており、清掃・点検業務等のさまざまな業務を実施している管理員が各戸から粗大ゴミ等を回収することは実務的に困難と考えられる。このため、粗大ゴミ回収サービスを実施する場合は、別途に契約を締結できるような仕組みによって提供できるような企画が望まれる。

◇配食サービス、買い物代行

すでに他業界で実施されているサービスであり、マンション管理会社が当該事業者と提携等を行うことによって、その事業者を紹介することが情報提供サービスの一つにつながると考えられる。

なお、管理戸数の多い管理会社の中には、このような事業を展開しているケースも存在している。

◇専有部の小修繕

専有部における小修繕としては、網戸の取り外しなどの軽微なものから蛇口のパッキン取替えなどさまざまなものが挙げられる。

しかし、業務として無償で実施することは困難である。実際にすべての管理員が専有部のこうした小修繕を実施することも困難であるといえる。

仮に、管理員が専有部に関わる小修繕を実施できるとした場合、この小修繕によって、漏水等の事故の発生による損害を誰が補償できるかが大きな問題に発展することが十分想定できる。

したがって、専有部の小修繕を行う場合は、専門の技術部門（スタッフ）の設置、または、専門業者との提携によって、有償で責任を持って行うことが望まれる。

◇相談・支援対応

管理員が居住高齢者の相談に応じる場合、相談の内容によっては管理員で対応することが困難なものがある。

例えば、管理組合の運営に関する事項で、管理規約の改訂に関連することとなれば、安易に相談に応じることもできない。

このような場合は、基本的に管理会社に報告の上、管理組合において合意

形成が図られることが必要となるので、管理会社の従業員としてさまざまな回答をすることはその内容に責任を負うことになる。

新たなサービスとしてこうした相談支援業務を行うには、管理員が容易に相談できる担当者の設置やカスタマーサービス部など専門の相談窓口を設けることが望まれる。

b. 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

ヒアリングの結果から、行政側としては高齢者の把握は住民票などで行っているが、マンションの場合、住民の移動が多い等見守り対象としての確認・把握をすることが難しいという意見もあり、管理組合や管理会社に対してマンションに居住する高齢者の情報を求める声もある。

マンション居住高齢者の実態を把握することは、こうした行政との連携といった問題ばかりでなく、災害時の安否確認、身内への緊急連絡を要する場合など、高齢者支援を行う上で不可欠なものである。

そのためには、こうした情報を網羅した入居者名簿を作成することが有効な手段といえるが、現状では個人情報保護法等によるプライバシーの保護が課題となっているため、管理会社の名簿の保管規定を整備するとともに、管理規約の細則や行政などへの提供が可能となるような理解と承認を得ておく必要がある。

入居届、入居者（組合員）名簿作成・運用・保管細則例を資料編 2（P70）に例示したので参考とされたい。

◇民生委員との連携（資料編 1 P67 参照）

（図 4-13）は、マンション（管理員）と民生委員との関わりを尋ねたものである。前述のとおり援助対象となる高齢者の把握ができないことなどが要因とも思われるが、今回の調査では管理員が把握する限り、民生委員のマンションへの関わりは少ないようである。

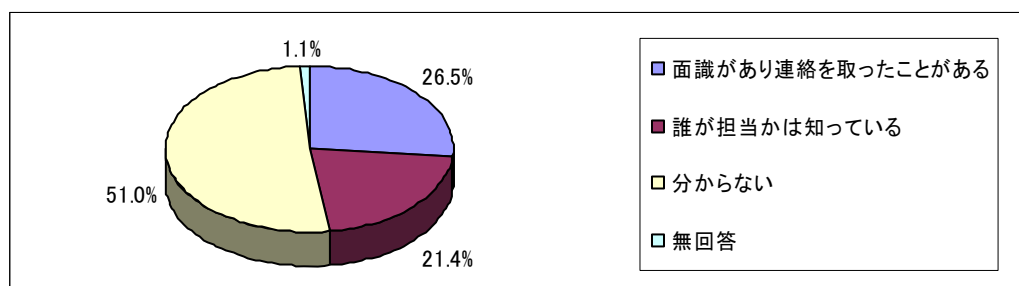


図 4-13 マンションの地域を担当している民生委員との連絡がありますか（管理員：回答数 453 人）

援助対象となる高齢者やその家族の同意があれば連携をとることも可能な
ので、役所の福祉担当部署や地域包括支援センターで、そのマンションの地
域を担当する民生委員を知っておくということも、支援方策の一つである。

◇地域包括支援センターとの連携（資料編 1 P52 参照）

おおむね人口 2～3 万人（小中学校区程度）に 1 か所程度設置されており、
マンションを管轄する地域包括支援センターを知っておく。地域包括支援セ
ンターは、「高齢者の生活課題を総合的に受け止め、訪問により実態を把握し、
必要なサービスにつなぐこと、および虐待防止や成年後見制度^{注1}の利用支援
などにより高齢者の権利養護に努めること」等が基本機能として備わってい
るため、認知症、独居高齢者に関する支援相談等に活用できる。

注 1：精神上の障害（認知症、知的障害、精神障害など）により判断能力が十分でない方が、不利益を
被らないように家庭裁判所に申し立てをして、その方を援助してくれる人を付けてもらう制度。

◇市町村の緊急通報システムとの連携

市町村では、慢性疾患や介護度により高齢者に対して緊急通報機器（ペン
ダント型・電話機利用等）を無償または有償で提供している。この場合、緊
急通報を受け、家族等の緊急連絡先に連絡される仕組みが多いが、この一次
対応をマンション内であれば現場に近い管理員が行うことも考えられる。

c. 介護保険サービス会社との連携または支援サービス

◇介護保険の訪問サービスへの対応

入浴車などの訪問サービスの場合に、駐車スペースが必要となる。このス
ペースの確保も高齢者からの要望としてあり、引越し業者等の対応と同様に
前もっての事前連絡・申請等を受けて管理員がスペース確保をするなどの対
応も可能といえる。その場合のルールを管理組合と作る必要がある。

◇介護保険のデイサービス等

通常のデイサービスは、入浴や食事、レクリエーション、機能訓練などを提
供し、日常生活動作の向上・健康の保持・仲間作りなどを行うサービスであ
るが、集会室等を利用して外部の介護サービス会社に運営をしてもらうこと
も考えられる。また、介護保険制度によるデイサービス、ケアサービスとい
うレベルではなく、カルチャー教室、食事会、喫茶・談話スペースなどとし
て高齢者のコミュニティースペースとしての利用を図る提案・運営ノウハウ
の提供も考えられる。

d. 見守りサービス

◇見守りシステム

高齢者の見守りサービスとしては、すでに市町村などによりさまざまな取り組みが行われている。今回ヒアリングを行った東京都杉並区では、安心見守り員を認定し、近隣の独居高齢者の見守りサービスを実施している。この他、電力会社、ガス会社と連携し、電力メーターやガスメーター検針時の異変があれば通報する仕組みなども構築されている。

管理会社としては、管理員が見守り員として、特に独居高齢者への日常の声掛けや新聞受け、郵便受けの異変に注意することが管理業務上の見守りといえる。しかし、受け身だけではなく、能動的な対応としては通報・確認システムの利用なども考えられる。

高齢者の安否確認・通報システムとしては大きく分けてセンサー型と商品使用型があり、国民生活センターの平成 15（2003）年の文献では以下のようなのものが紹介されている（表 4-1）。

事業者名	事業内容	サービスの名称	サービス開始 年月日	加入者数 (注1)
アートデータ	介護用端末ソフトウェア、各種生活センサーの開発等システム開発事業	安否確認コール	1998年	1,600 世帯 (注2)
象印マホービン	調理、保存等に関する製品の製造、販売等	みまもりほっとライン	2001年 3月21日	1,270 人
東京ガス	ガスの製造・供給、販売等	利用状況お知らせサービス (愛称:みまも〜る)	2002 年 10月1日	50 人
松下電工	家庭用電器製品、住設建材等の製造、販売等	みまもりネット	2002 年 12月1日	400 人
(参考) 安全センター	緊急通報システムの販売・運営、介護機器の販売等	緊急通報サービス	1987 年 6月1日	44,000 人以上 (注3)

注1: 2003年3月現在。注2: 自治体の管轄も含む。注3: 自治体からの委託を含む。

表 4-1 国民生活センター：高齢者の安否見守りサービス（要約）2003 年より

こうした商品を情報提供サービスとして紹介するとともに、通報先となる家族が遠距離にいる場合などに、管理会社や管理員室で家族からの緊急連絡や通報を受けることも提供できるサービスとして考えられる。

②管理委託契約業務で、できること、できないこと

生活支援サービスを行うためには対価が原則必要である。また、サービスを提供する最前線となるのが管理員であり、管理組合という団体と委託契約を結ぶ管理会社としては、各居住者に対して個別に管理員が特別なサービスを提供することは、公平性の原則から難しいといえる。

対応方法として、管理委託契約の範囲にこうした高齢者支援サービスの提供を含めることを管理組合と協議の上、承認を得ておくことが必要と考えられるが、有償でこうしたサービスを行うことは、前述のようにそれなりの責任が生じるため、各管理会社の中で高齢者支援業務モデルを作成し、社内や管理員まで意識の統一を図る必要があるだろう。

(4) バリアフリー等への対応

高齢者がマンション建物のハード面で不便に思っていることは、整理すると以下のようにになっている。

- ① 段差の解消
- ② 手摺・スロープの設置
- ③ 床の防滑
- ④ エントランスの自動扉化
- ⑤ 照明の照度アップ
- ⑥ エレベーター・自動ドアの閉時間の延長
- ⑦ エレベーターの設置

これらは、すべて技術的に改良することが可能なものなので、管理組合の考え方に委ねられるところが多い。管理会社としては、提案すること、また、高齢者が現時点で少なくとも、こうした懸案のあるマンションでは、長期修繕計画などに将来的に盛り込んでおくことが有用であるといえる。

改良提案の参考に改良事例のいくつかを以下に紹介する。

○段差の解消事例



段差解消前



段差解消後



段差解消前



段差解消後



段差昇降機の取付例

○手摺・スロープの設置事例



スロープ設置前



スロープ設置後



手摺の新設



手摺の新設

階段室型の後付手摺は、引越時の荷物運搬の障害となる場合があるので脱着式のものを選定することも考慮する。

バリアフリー化については、スロープの勾配などの基準が、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」に基づく施行令に「建築物移動等円滑化基準」として定められており、この概要を以下に示す。

建築物移動等円滑化基準（施行令第 10 条）の概要

不特定かつ多数の者が利用し、または主として高齢者、障害者等が利用する建築物特定施設の構造及び配置に関する事項。

廊下等：滑りにくい仕上げとし、階段または傾斜路の上端に近接する部分には点状ブロック等を敷設する等とする。

階 段：手すりを設け、踏面の端部と他の部分との明度の差を確保する等とする。

傾斜路：勾配が 12 分の 1 を超え、または高さが 16cm を超える傾斜がある部分には、手すりを設け、前後の廊下等との明度の差を確保する等とする。

便 所：車いす使用者用便房を 1 以上設け、男子用小便器のうち 1 以上は床置き等とする等とする。

敷地内の通路：滑りにくい仕上げとし、段または傾斜路には手すりを設ける等とする。

駐車場：幅 350cm 以上の車いす使用者用駐車施設を 1 以上設け、表示をする等とする。

利用円滑化経路：道等から不特定かつ多数の者が利用し、または主として高齢者、身体障害者等が利用する居室及び当該居室から車いす使用者用便房・駐車施設に至る経路のうち 1 以上は、以下に示す構造等とすることにより高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる経路とする。

経路上には昇降機または傾斜路を併設しない限り段差を設けない。

出入口の幅は 80cm 以上とする。

廊下等の幅は 120cm 以上とする。

傾斜路の勾配は 12 分の 1 以下とし、高さ 75cm 以内ごとに踊場を設ける。

昇降機の出入口の幅は 80cm 以上、かごの奥行きを 135cm 以上とし、車いす使用者用の制御装置を設ける。また、不特定多数の者が利用する建築物においてはかごの昇降方向等を音声で知らせる装置を設ける。

敷地内の通路の幅を 120cm 以上とする。

案内設備までの経路：不特定多数の者が利用する案内設備までの 1 以上の経路は線状ブロック等及び点状ブロック等を適切に敷設するなど視覚障害者を円滑に誘導できるようにする。

○エントランスの自動扉化事例



改修前



改修後

エントランスの自動扉化は、健常者と障害者等とでは感知域や開閉速度を変える必要がある。健常者に合わせた開閉速度では、高齢者や車椅子利用者が通過しきれないこともあり、マンションに居住する健常者の理解のもとに対応することが望まれる。以下の高齢者、障害者等の利用を考慮した設計資料を参考にされたい（図 4-14）。

感知域	装置との対応
点感知	・上肢、特に指に障害のある人の押しやすい形状のボタンであること。 ・車いす使用者が触れやすいように、戸より後退した位置、また、座位による操作のため、手の届きやすい高さにボタンを付ける。 ・視覚障害者にとって認知しやすい位置、そのための誘導用床材及び注意喚起用床材の敷設
線感知	・通過速度が極めて遅い下肢障害者は、作動用感知線通過後、安全用まで達する時間を考えて5秒以上とする。 ・車いす使用者は座位通過であるため投受光機の位置を考慮する。 ・光線スイッチは、温度変化や直射日光等の影響を受けやすいので注意する。
面感知	・車いすキャスターの着床が、足先端より約55cm後方になるため、キャスターがうまく感知域に乗れるようにスペースをとる。 ・視覚障害者にとっては、誘導用床材及び注意喚起用床材との連続性がある。また、引き戸と組み合わせると開閉時に伴う音は視覚障害者の認識の助けとなり安心感を与える。 ・ゴムマットは、摩擦したときにつまずきやすくなるので注意する。 ・アルミマットは、杖が滑りやすいので注意する。
空間感知	・送受波器が上部の場合、車いす使用者の足でも感知するよう感知空間をドマで下ろし、視覚障害者が敷居上に立ち止まってもわかるよう、感知空間を戸に接近させる。
・自動ドアスイッチの中には、樹脂製の義足などには反応しないものがあるので注意する。	

図 4-14 高齢者、障害者等の利用を考慮した設計資料

出典：建築改修工事監理指針上巻（平成 16 年版）（財）建築保全センター

○エレベーターの設置事例



設置前



設置後

4～5 階程度のエレベーターがないマンションなどは、新たにエレベーターを設置したいというニーズがある。設置するに当たっては、高齢者や障害者等に対応できるような車椅子用側面ボタン、背面確認用鏡の設置、また自動扉と同様の開閉時間調整などの機能を付加することを考慮したい。



車椅子仕様例

おわりに

当マンション居住高齢者支援方策検討委員会では、協会内における今回の高齢者支援といった取り組みが初めての試みということもあり、このマニュアルが問題点の洗い出しから支援サービスの可能性を検討するにとどまった感は否めない。

今回のアンケート調査などからも、まだ、管理業界全体として高齢者支援というものに対する意識は少ないといえ、実際に支援するためには課題も少なくないことが浮き彫りとなった。また、マンションの居住者や管理組合にしても、将来的な不安を抱えていても実際に身の回りでおこっていなければ、具体的に何をどう行動を起こせばよいか、管理組合という組織の中では単独で方向性を見いだすことは難しいところがある。

しかし、少なからずこうした管理業における高齢者支援の課題抽出と、ニーズの把握ができたことにより、今後の各管理会社のマンション居住高齢者支援方策検討材料としていただくとともに、管理業界と行政の連携や管理組合、居住高齢者の理解を得る仕組み作りをさらに発展構築されることが望まれるところである。

このマニュアルが、広く業界に浸透し、一人一人が高齢者に対する知識、認識を持ち、管理組合にもその意識を共有してもらうことで、最後まで安心して暮らせるマンションのコミュニティーが形成されることを願い、結びの言葉とする。

1. 介護保険

(1) 介護保険とは

介護保険とは、介護や日常生活の支援が必要になっても、尊厳を保ち、残された能力を活かして、できるかぎり自立した生活を送れるように、必要な介護サービスを公費と保険料を財源として利用できるようにする仕組みです。

介護保険のサービスは、次の点に配慮されて提供されます。

- ①要介護・要支援状態の軽減、悪化の防止に役立つように、医療とも連携をはかる。
- ②心身の状況や生活環境などに応じて、本人の選択に基づき、適切な保健・医療・福祉サービスが、多様な事業者・施設により、総合的かつ効率的に提供されるようにする。
- ③サービスの内容と水準は、要介護状態となってもできるかぎり、自分の住まいで、それぞれの能力に応じた、自立した日常生活を営めるものとする。

(2) 介護保険の仕組みとサービス

介護保険は平成 12(2000)年 4 月にスタートしました。40 歳以上の人は保険料を納め、介護が必要になったらサービスを受けることができます。介護サービスの財源は、集められた保険料と、同額の公費（税金）でまかなわれます。介護保険の実施主体は、住民にとって身近な行政機関である市町村です。市町村の役割は、保険料の徴収、要介護認定、保険給付、地域支援事業の実施、地域包括支援センターの設置、介護保険事業計画の策定、費用負担などです。実際の介護サービスは、民間の介護サービス提供事業者が行います。

サービスを利用するための流れとサービスの概要をみてみましょう。

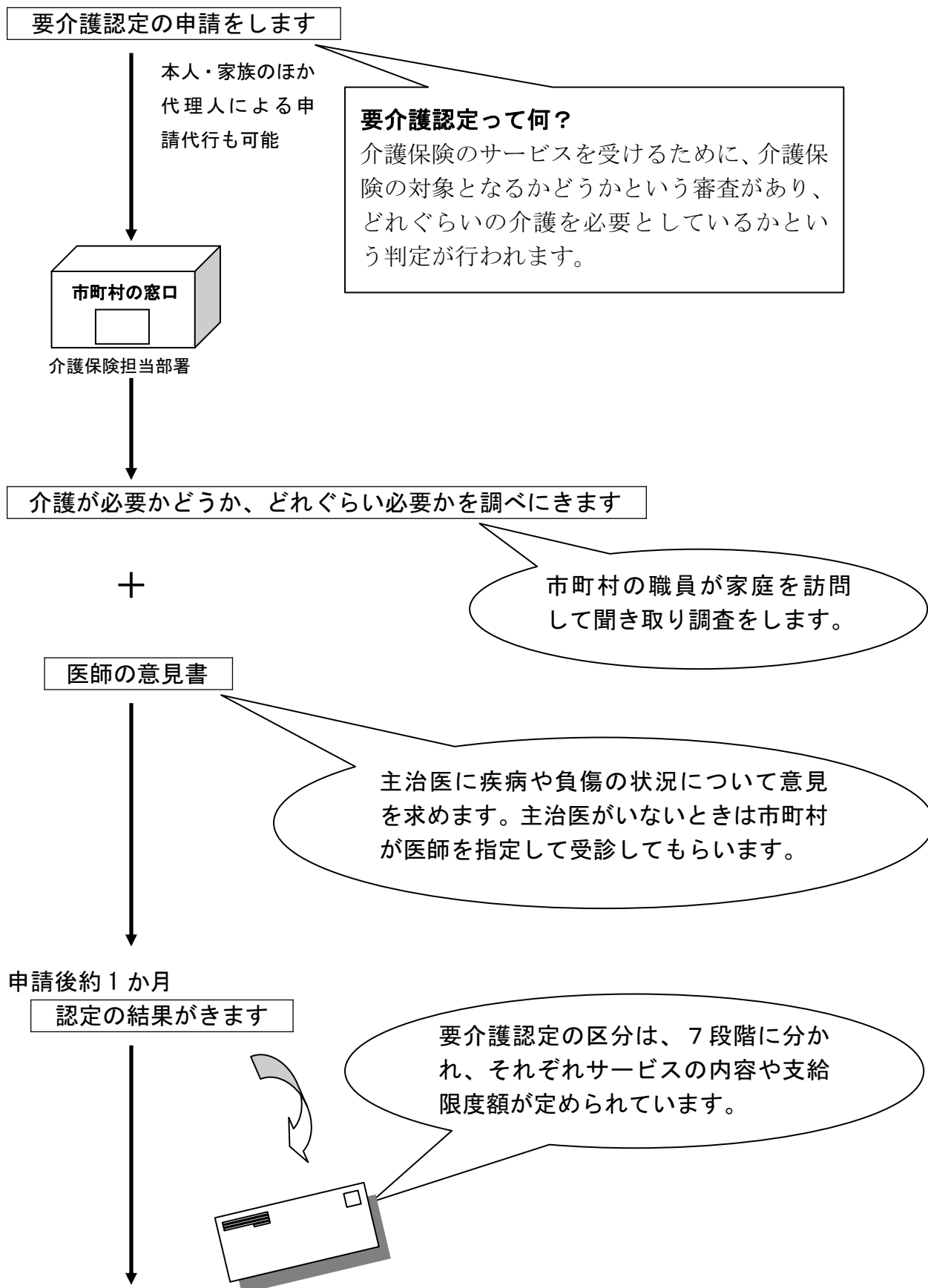
●サービスを利用するには

介護が必要になり、困っています

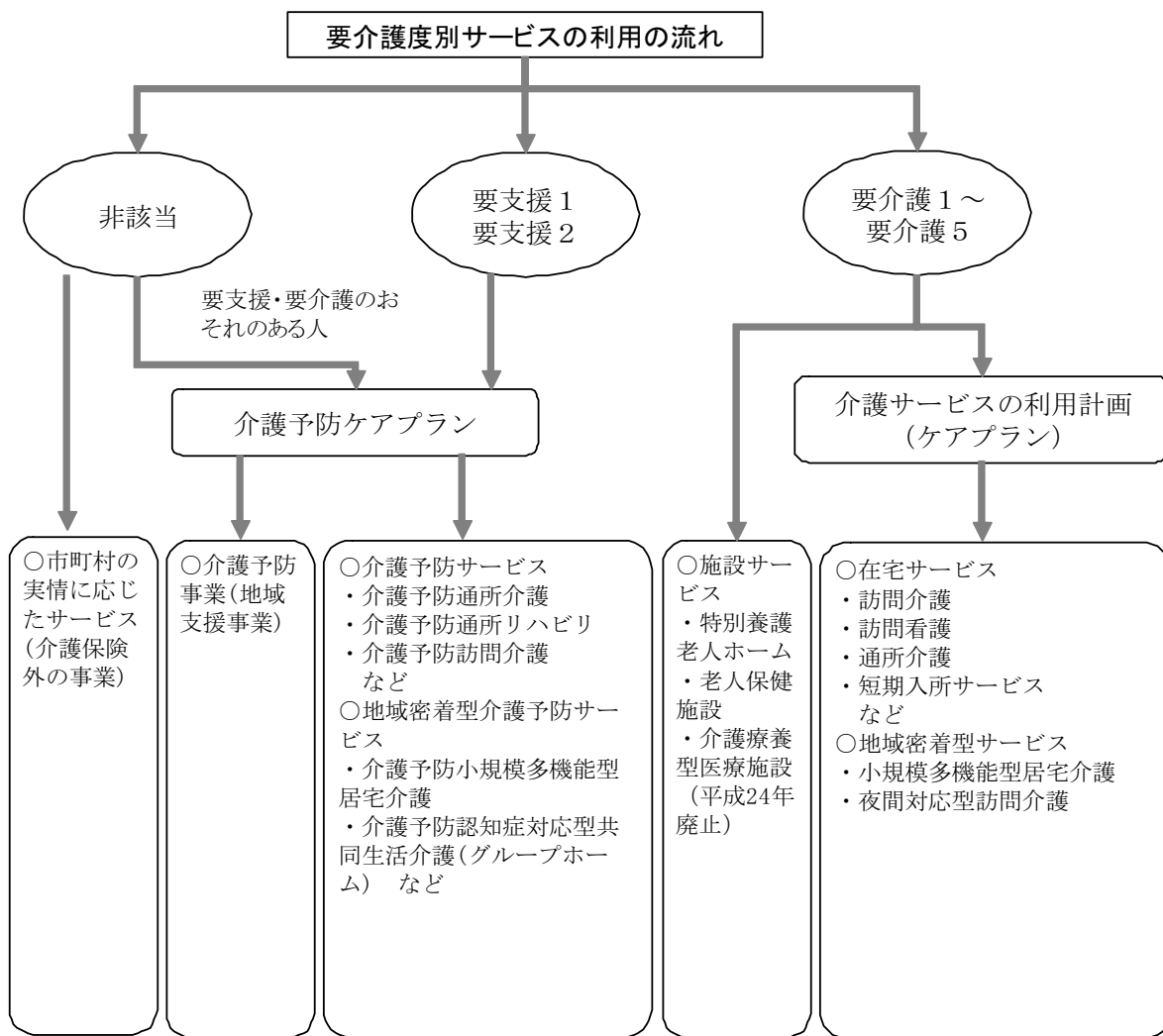
こんな人は介護保険のサービスが受けられます

- ・ 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、加齢にともなう病気（特定疾病）で介護や支援が必要になった人

4848 資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度
と認知症等の理解



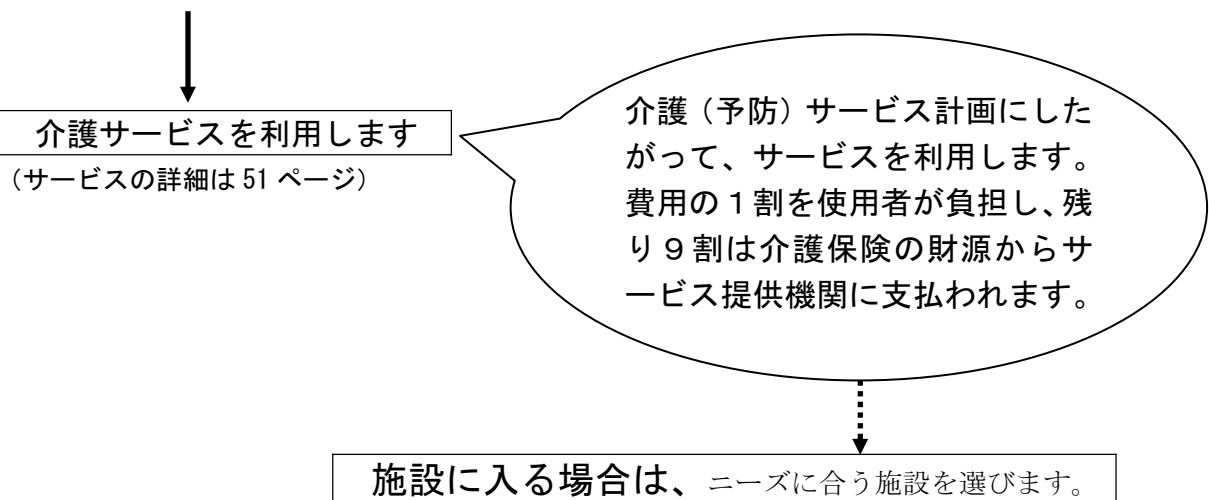
4949 資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度
と認知症等の理解



介護サービスの利用計画（ケアプラン）を作成します

在宅でサービスを受けるにあたり、利用するサービスの種類や回数、組み合わせを考える「介護サービス計画（ケアプラン）」を作成します。要介護 1～5 の人は、居宅介護支援事業者の介護支援専門員（ケアマネジャー）が作成します。要支援 1、2 の人は、市町村が設置する地域包括支援センターの保健師等が「介護予防ケアプラン」を作成します。ケアプランは、本人や家族が作成することもできますが、市町村に届け出て確認を受けます。

5050 資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度と認知症等の理解



介護保険施設のいろいろ

○介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

施設サービス計画に基づき、日常生活の世話、機能訓練、健康管理、療養上の世話を行うことを目的とする。

○介護老人保健施設

施設サービス計画に基づき、看護、医療、医学的管理のもとに介護・機能訓練、日常生活の世話を行う。

○介護療養型医療施設

療養病床、老人性認知症疾患療養病床を有する病院・診療所で、施設サービス計画に基づき、療養上の管理、看護、医学的管理のもとにおける介護、その他の世話、機能訓練、その他必要な医療を行う（平成 24 年 3 月廃止）。

（３）サービスの整備

平成 12（2000）年の制度スタート以降、要介護認定を受ける人は増えてきましたが、なかでも軽度者（要支援、要介護 1）が大幅に増え、認定者の半数を占めています。軽度の人々は、転倒・骨折、関節疾患などにより生活機能が低下していく「廃用症候群（生活不活発病）」の状態にある人や、その可能性の高い人が多いのが特徴で、適切なサービス利用により「状態の維持・改善」が期待されます。

そこで、平成 18（2006）年に、軽度者の状態像をふまえ、できるだけ要支援・要介護状態にならない、あるいは、重度化しないよう「介護予防」を重視したシステムの確立を目指した改正が行われました。介護保険の基本理念である「自立支援」をより徹底する観点から、現行の予防給付について、対象者の範囲や

5151 資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度と認知症等の理解

サービス内容、ケアマネジメントを見直し、「新予防給付(予防給付)」へと再編されました。新予防給付の介護予防ケアマネジメントは「地域包括支援センター」が実施することになり、新たに「地域支援事業」が創設されました。これは、要支援・要介護になるおそれのある高齢者を対象とした効果的な介護予防事業を介護保険制度に位置づけたものです。

また、認知症高齢者や一人暮らし高齢者の増加をふまえ、できる限り住み慣れた自宅や地域で生活が継続できるよう在宅サービスを充実させるとともに、地域密着型サービスの整備が行われました。これは、地域の特性に応じた多様で柔軟なサービス提供が可能となるように設けられたものです。さらに、地域包括ケア体制が整備され、地域の中核機関として「地域包括支援センター」(52ページ)が設置されました。

● 現在のサービスの種類

	予防給付におけるサービス	介護給付におけるサービス
都道府県が指定・監督を行うサービス	◎介護予防サービス 【訪問サービス】 ●介護予防訪問介護 ●介護予防訪問入浴介護 ●介護予防訪問看護 ●介護予防訪問リハビリテーション ●介護予防居宅療養管理指導 【通所サービス】 ●介護予防通所介護 ●介護予防通所リハビリテーション 【短期入所サービス】 ●介護予防短期入所生活介護 ●介護予防短期入所療養介護 ○介護予防特定施設入居者生活介護 ●介護予防福祉用具貸与 ●特定介護予防福祉用具販売	◎居宅サービス 【訪問サービス】 ●訪問介護 ●訪問入浴介護 ●訪問看護 ●訪問リハビリテーション ●居宅療養管理指導 【通所サービス】 ●通所介護 ●通所リハビリテーション 【短期入所サービス】 ●短期入所生活介護 ●短期入所療養介護 ○特定施設入居者生活介護 ●福祉用具貸与 ●特定福祉用具販売 ◎居宅介護支援 ◎施設サービス ◇介護老人福祉施設 ◇介護老人保健施設 ◇介護療養型医療施設
市町村が指定・監督を行うサービス	◎介護予防支援 ◎地域密着型介護予防サービス ●介護予防小規模多機能型居宅介護 ●介護予防認知症対応型通所介護 ○介護予防認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	◎地域密着型サービス ●小規模多機能型居宅介護 ●夜間対応型訪問介護 ●認知症対応型通所介護 ○認知症対応型共同生活介護(グループホーム) ○地域密着型特定施設入居者生活介護 ◇地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
その他	●住宅改修	●住宅改修

○ 居住系サービス ◇ 介護保険施設

2. 地域ケアシステム

(1) 新しい地域ケアシステムとは

誰もが住み慣れた地域で、最期まで尊厳ある生活を送るために、在宅・施設にかかわらず、介護や医療など個別のサービスを受けられるだけでなく、ボランティアや近隣の住民同士の助け合いも含めて、地域のあらゆる社会資源を活用した一貫した体制づくりが求められています。地域で暮らす住民の心身の健康をたもち、生活の安定、保健・福祉・医療の向上と増進のために必要な援助、支援を包括的に担う地域の中核機関として「地域包括支援センター」が設けられました。

(2) 地域包括支援センター

①運営主体

市町村、または市町村から委託された法人（在宅介護支援センターを運営する社会福祉法人、医療法人等、その他省令で定められた要件にかなう法人）。

②エリア

小・中学校区、保健福祉圏域、合併前の行政エリア、地形、人口分布などに基づく生活圏域をふまえ、ひとつの地域包括支援センターがカバーするエリアを設定（おおむねの目安は人口 2～3 万人に 1 か所）。

③スタッフ

保健師または経験のある看護師、主任ケアマネジャー（スーパーバイザー的な役割を担えるケアマネジャー）、社会福祉士など。

④運営協議会

市町村ごとに設置し、地域包括支援センターの運営に関与。

(3) 地域包括支援センターの役割

①介護予防マネジメント（保健師等が中心となって対応）

予防給付（要支援 1、2 の人に対し、要介護状態等の軽減、悪化防止に適したサービスを提供する）と介護予防事業（地域支援事業の一環で、地域の高齢者から見つけ出された要支援・要介護のハイリスク者に介護予防サービスを提供する）が効果的・効率的に行われるように、適切なマネジメントを行います。

②総合相談・支援（社会福祉士が中心となって対応）

住民の各種相談を広く受け付け、制度の垣根にとらわれない横断的・多面

5353 資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度と認知症等の理解

的な支援を行います。相談内容に応じて、行政、保健所、医療機関、児童相談所、介護サービス事業者、民生委員、介護相談員、各種ボランティアなどの必要な社会支援サービスや制度が利用できるように援助します。

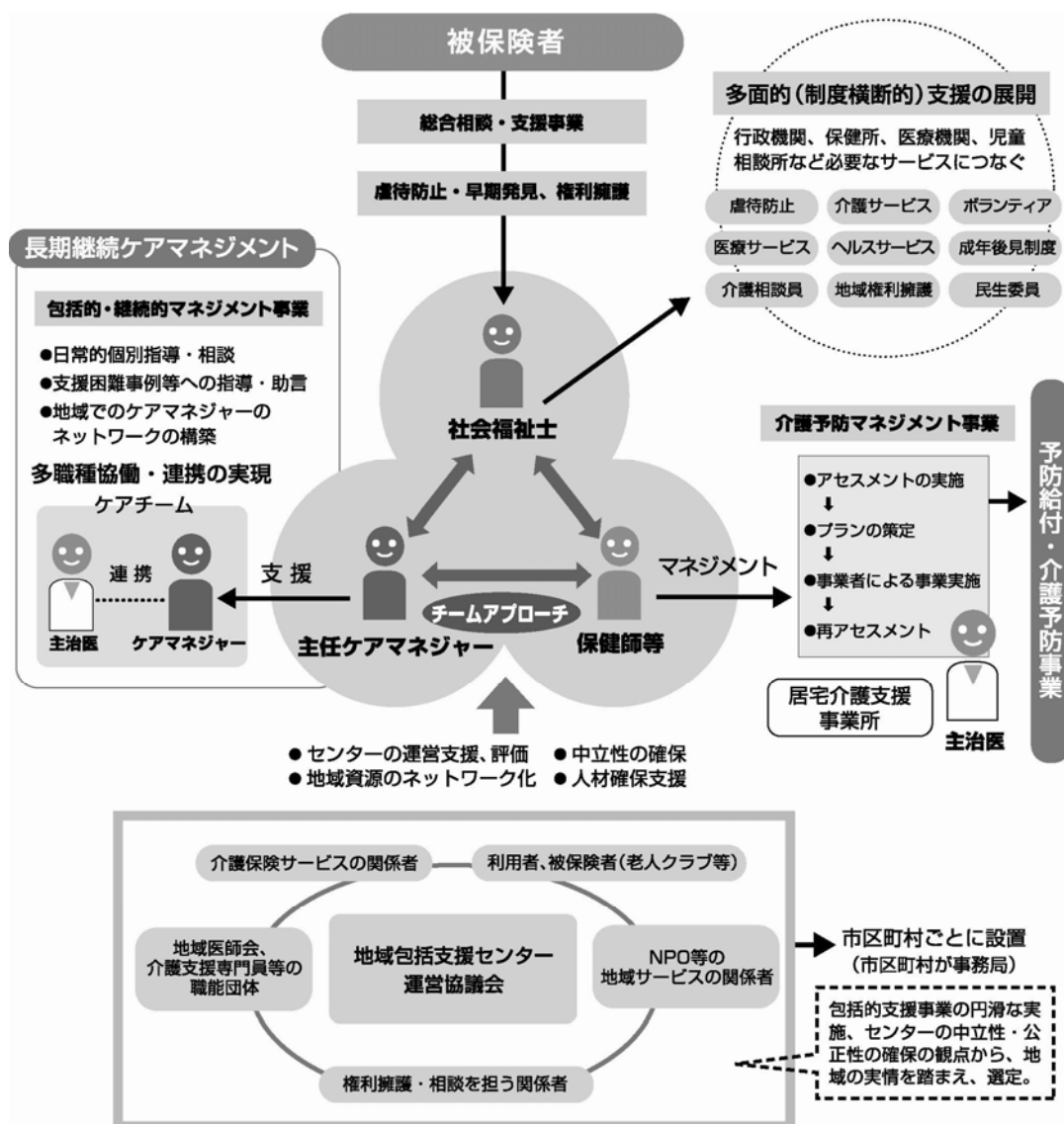
③権利擁護事業（社会福祉士が中心となって対応）

高齢者に対する虐待の防止や早期発見のための事業その他の権利擁護の事業を行います。

④包括的・継続的マネジメント（主任ケアマネジャーが中心となって対応）

地域の多様な社会資源を活用し、高齢者一人ひとりの状態の変化に対応した長期のケアマネジメント体制を支援します。

認知症の対応で困ったことが起きたり、虐待と思われるような場面に遭遇したりしたときは、まずは地域包括支援センターの相談窓口にご相談します。専門職が対応し、必要に応じて専門機関に橋渡しをしてくれます。



3. 認知症

(1) 認知症は脳の病気

認知症とは、いろいろな原因で脳の細胞が死んでしまったり、働きが悪くなったりしたために精神活動や身体活動にさまざまな障害が起こり、生活するうえで支障が出ている状態をいいます。

認知症は一つの病気の名前を示すものではなく、さまざまな疾患によって起こるものです。認知症を起こす病気で最も多いのは、脳の神経細胞がゆっくり死んでいく「変性疾患」と呼ばれる病気です。アルツハイマー病、前頭・側頭型認知症、レビー小体型認知症などがこれにあたります。

次に多いのが、脳梗塞、脳出血、脳動脈硬化などのために神経細胞に栄養や酸素が行き渡らず神経細胞が死んだり、神経のネットワークが壊れたりする脳血管性認知症です。ほかに、本来の認知症ではないものの、認知症のような症状を示す病気に、慢性硬膜下血腫、脳腫瘍、甲状腺疾患などがあります。

ひと口に認知症といっても、原因はさまざまで、障害を起こしている部位も異なるため、症状は一人ひとり違います。100 人いれば 100 通りの症状があります。対応や治療法も一人ひとり違うので、認知症かもしれないと思ったら、できるだけ早く受診して脳の精密検査を行い、認知症を引き起こしている病気を明らかにすることが大切です。

(2) 認知症の症状には中核症状と周辺症状がある

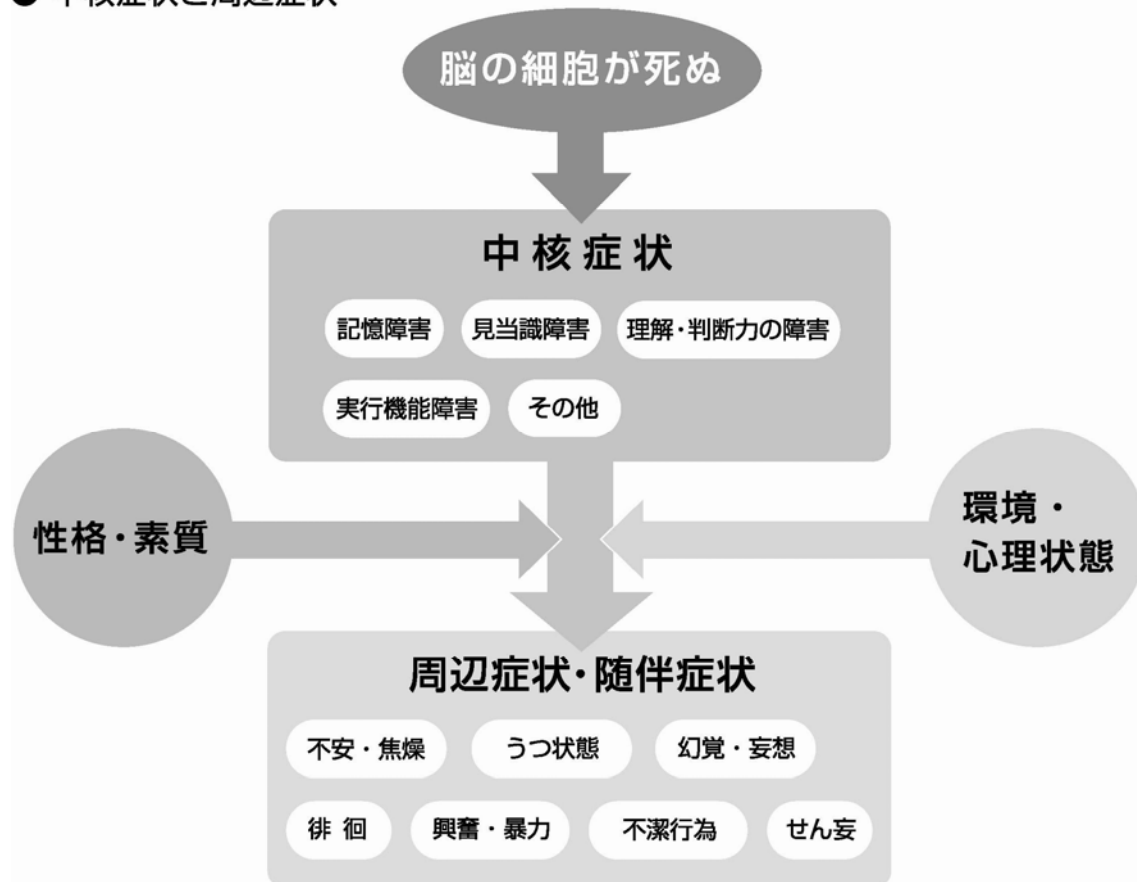
脳の細胞が壊れることによって起こる認知症の主な症状は、記憶障害、見当識障害、理解・判断力の低下、実行機能（計画を立てる、組織化する、抽象化するなど）の低下など、中核症状と呼ばれるものです。

また、本人がもともと持っている性格、本人のおかれている環境、人間関係などさまざまな要因がからみ合い、うつ状態や幻覚・妄想、徘徊など日常生活への適応がむずかしくなる行動上の問題が起こってることがあります。

これを周辺症状と呼ぶことがあります。周辺症状は、対応のしかたや適切な薬物療法によって改善する可能性が高い症状です。

さらに、認知症の原因となる病気によって多少異なりますが、麻痺や歩行困難など、身体症状を伴う場合もあります。

● 中核症状と周辺症状



(3) 中核症状

①記憶障害

目の前にいる人の名前が思い出せない、経験したことを部分的に忘れてしまうという物忘れは正常な老化によるものですが、認知症の記憶障害は、体験した出来事をそっくり忘れてしまうことが特徴です。昔のことは覚えていますが、近い過去のことは忘れるのも特徴です。しかし、症状が進むと、しっかり覚えていたはずの過去の記憶も失われていきます。

《対応のヒント》

同じことを何度も聞かれると、「さっき言ったでしょ」と対応すると、その言葉に混乱してしまいます。何度聞いた話でも初めて聞くようにすると、おだやかでいられます。

②見当識障害

最初にあらわれるのは、時間に関する見当識の障害で、時間や季節感の感覚が薄れます。まず、予定に合わせて準備ができなくなったりすることから始ま

5656 資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度と認知症等の理解

り、日付や季節、年次などがわからなくなります。

さらに、場所に関する見当識の障害が起こり、方向感覚が薄らぎ、迷子になったり、家の中でトイレの場所がわからなくなったりします。

かなり進行し、昔の記憶を失ってしまうと、自分の年や周囲の人との関係がわからなくなるという、人物の見当識障害が起こります。自分の娘をとくに亡くなった母親や姉と間違えたりして家族を混乱させます。

《対応のヒント》

たとえばトイレがわからなくなる場合は、「便所」などその人がわかりやすいサインを掲示します。模様替えや引っ越しをすると、自分のいる場所がわからなくなりますが、なじみのあるものを置くと安心できます。

③理解・判断力の障害

考えるスピードが遅くなり、一度に処理できる情報量が減るため、二つ以上のことを同時に処理できなくなります。些細な変化や出来事で混乱をきたしやすくなります。観念的なことがらと現実的、具体的なことがらが結びつかなくなります。たとえば「糖尿病だから食べ過ぎてはいけない」とわかっているにもかかわらず目の前のおまんじゅうを食べてよいのかどうか判断できないといったことが起こります。目に見えない事象の原理がわからなくなるので、自販機や交通機関の自動改札、銀行のATM、全自動洗濯機などがスムーズに利用できなくなります。

《対応のヒント》

急がせなければ、本人なりに考えて結論にいたることはできます。一度に二つ以上のことは話さず、シンプルに伝えるようにします。予想外のこと、理解できないことが起こったときも、補ってくれる人がいれば、日常生活を継続することができます。

④実行機能障害

健康な人はあらかじめ計画を立て、予想外のことが起こってもうまく対処して物事を進めていくことができます。たとえば、スーパーで買い物をするとき、家にある食材やその日の献立を考えながら買うものを決める、帰宅して、ご飯とおかずが同時にできあがるように料理をする、食材や調味料が足りなかったら別のものでアレンジするというように臨機応変に対処できます。しかし、認知症になると、頭のなかで計画を立てたり、予想外の変化に対応したりすることが苦手になり、日常生活がスムーズにいかなくなります。

《対応のヒント》

誰かが計画を立て、全体に目配りをしながら適切な言葉かけがあれば、認知症でもできることはたくさんあります。

(4) 周辺症状

①妄想

特に多いのが、「お金が盗まれた」「通帳が盗られた」などの「もの盗られ妄想」です。「妻が浮気をしている」「妻は偽物」などの妄想もあります。いちばん身近に世話をしている家族が妄想の対象になりがちです。

②幻視・幻聴

実際はだれもいないのに、「〇〇がいる」とか、何も聞こえないに、「〇〇の声が聞こえる」などの訴えをします。レビー小体型認知症やせん妄など軽度の意識障害のときには幻視が多くみられます。

③誤認

看護師さんを自分の娘と認識するなど、別の人と誤ってしまふことをいいます。鏡に映った自分を他人と認識して挨拶したり、テレビに映っている人を現実目の前にいると認識したりします。

④抑うつ

アルツハイマー型認知症の初期に混乱が多く、脳血管型認知症では抑うつが多くみられます。いずれも希死願望が10%程度みられるので、注意が必要です。意欲や気力がなくなったように見えるので、うつ病と間違えられることもあります。

⑤徘徊

アルツハイマー型認知症によくみられます。記憶障害・見当識障害、視空間障害によって混乱して徘徊する場合、幻視や妄想による徘徊、帰宅要求による徘徊などがあります。

(5) 認知症の人と接するときの心構え

まず、前提として、居住者のなかに認知症の人もいることを理解し、認知症についての正しい認識を得ておくことが大切です。

認知症の居住者と対応する際には、認知症に伴う認知機能低下があることを正しく理解していることが必要です。そして、偏見をもたず、認知症は自分たちの問題であるという認識をもち、認知症の人やその家族が、認知症という困難を抱えて困っているということに思いをはせること。認知症を抱える居住者も安心して生活ができるように支援するという姿勢が重要になります。

認知症の居住者であっても、一般の居住者への対応と基本的には変わることはありません。そのうえで、認知症の居住者には、認知症への正しい理解に基づく対応が必要になるということです。記憶力や判断能力の衰えから、社会的ルールに反する行為などのトラブルが生じた場合には、家族と連絡をとり、相

5858 資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度と認知症等の理解

手の尊厳を守りながら事情を把握して冷静な対応策を探ります。

なお、日常業務のなかで、ふだんから居住者への挨拶や声かけに努めることも大切です。特に廊下を長い時間ウロウロしている人などに対してふだんからさりげない言葉がけを心がけることは、いざというときの的確な対応に役立つでしょう。

◆認知症の人への対応の心がまえ “3つの「ない」”

- 1 驚かせない
- 2 急がせない
- 3 自尊心を傷つけない

●具体的な対応のポイント

◆まずは見守る

認知症と思われる居住者に気づいたら、本人やほかの居住者に気づかれないように、一定の距離を保ち、さりげなく様子を見守ります。近づきすぎたり、ジロジロ見たりするのは禁物です。

◆余裕をもって対応する

こちらが困惑や焦りを感じていると、相手にも伝わって動揺させてしまいます。自然な笑顔で応じましょう。

◆声をかけるときは一人で

複数で取り囲むと恐怖心をあおりやすいので、できるだけ一人で声をかけます。

◆後ろから声をかけない

一定の距離で相手の視野に入ったところで声をかけます。唐突な声かけは禁物。「何かお困りですか」「お手伝いしましょうか」「どうなさいました?」「こちらでゆっくりどうぞ」など。

◆相手に目線を合わせてやさしい口調で

小柄な方は場合は、体を低くして目線を同じ高さにして対応します。

◆おだやかに、はっきりした滑舌で

高齢者は耳が聞こえにくい人が多いので、ゆっくりとはっきりした滑舌を心がけます。早口、大声、甲高い声でまくしたてないこと。その土地の方言でコミュニケーションをとることも大切です。

◆相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する

認知症の人は急かされるのが苦手です。同時に複数の問いに答えることも苦

手です。相手の反応をうかがいながら会話をしましょう。たどたどしい言葉でも、相手の言葉をゆっくり聴き、何をしたいのかを相手の言葉を使って推測・確認していきます。

（６）認知症サポーターとは

認知症の症状がみられる人は全国で約 170 万人いるとみられ、その約半数は在宅で暮らしています。認知症の出現率は、加齢とともに高くなり、特に後期高齢期（75 歳以降）に入ると加速します。今後 20 年で、認知症の高齢者は倍増すると予想され、その対策は日本の重要な課題となっています。

平成 17 年度から厚生労働省では「認知症を知り地域をつくる 10 か年」キャンペーンを開始しました。キャンペーンの一環である「認知症サポーター100 万人キャラバン」は、認知症について正しく理解し、認知症の人やその家族を見守り、支援する「認知症サポーター」を多数養成し、認知症になっても安心して暮らせるまちを市民の手によってつくっていくことを目指しています。

認知症サポーターは、なにか特別なことをする人ではありません。認知症について正しく理解し、偏見という心のバリアをなくし、認知症の人や家族に対して温かく見守る応援者として、職場や地域で、できる範囲で活動する人をいいます。

サポーターになるには、自治体や企業・団体内で養成された講師役「キャラバン・メイト」が、それぞれのまちや職域、学校、組織内で実施している「サポーター養成講座」を受講します。受講者には、「認知症の人を支援します」という意志を示す目印のオレンジリングが渡されます。

平成 19 年からマンション管理会社でも管理人を対象としたサポーター養成講座への取り組みがスタートしています。高層住宅管理業協会主催でキャラバン・メイト養成研修（マンション・メイト研修）が行われ、平成 19 年 9 月現在で 23 社で 1 万 2000 人の認知症サポーターが誕生しています。

6060 資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度と認知症等の理解

4. 高齢者虐待

(1) 高齢者虐待とは

平成 18（2006）年 4 月に、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下、「高齢者虐待防止法」）が施行されました。この法律では、高齢者（65 歳以上の人）が、「介護をする家族等」、「施設や在宅サービスなどの従事者等」によって、権利利益を侵害される状態、生命、健康、生活が損なわれるような状態におかれることを「高齢者虐待」と定義しています。

一方、同じく平成 18（2006）年 4 月に介護保険制度に新たに位置づけられた地域支援事業を市区町村が実施することになりましたが、その事業の一つ、「被保険者に対する虐待の防止及びその早期発見のための事業その他の被保険者の権利養護のために必要な援助を行う事業」への取り組みが求められています。

● 高齢者虐待の主な内容と具体例

分類	内容と具体例
身体的虐待	暴力的行為などで、身体に傷やあざ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為 (例) 殴る、蹴る、無理やり食事を口に入れる、身体を縛るなど
心理的虐待	脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせなどによって精神的、情緒的に苦痛を与えること (例) 排泄の失敗を嘲笑したり、人前でそれを話して恥をかかせる、どなる、罵る、高齢者が話しかけているのを無視する
性的虐待	本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要 (例) 排泄の失敗などに対して懲罰的に下半身を裸にして放置する、キス、性器への接触、セックスを強要する
経済的虐待	本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること (例) 日常生活に必要な金銭を渡さない・使わせない、本人の不動産等を本人に無断で売却する
介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）	介護や生活の世話を送っている家族がその提供を放棄または放任し、結果として高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状況を悪化させていること (例) 入浴しておらず悪臭がする、食事や水分が十分に与えられない、ゴミを放置するなど劣悪な環境で生活させる、本人が必要とする介護・医療サービスを使わせない

（財団法人医療経済研究・社会保険福祉協会「家庭内における高齢者虐待に関する調査」をもとに作成）

6161 資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度と認知症等の理解

なお、「高齢者虐待防止法」の定義からは外れますが、高齢者虐待に準じて対処が求められる事項（以下の囲み参照）についても、必要な対応をしていくことが期待されます。特に一人暮らしの男性や認知症の人にみられるのが、③のセルフネグレクト（自己への虐待）です。セルフネグレクトは、ゴミ屋敷化や孤独死にもつながり、マンション管理上も重要な課題といえます。

高齢者虐待に準じて対処が期待される事項

- ①「現に介護している者」以外の家族、親族や友人、知人など高齢者と信頼的人間関係にある、または期待される第三者からの虐待
- ②高齢者に該当しなくても、介護保険法第2号被保険者（40～64歳）で、介護保険制度の適応対象となる特定疾患を有する者などが虐待を受ける場合
- ③高齢者虐待防止法による虐待の種類に該当しないが、特に一人暮らしなどの高齢者で、身体的、精神的損傷または減少した能力が原因で、生活を営むうえで身体的、精神的健康の保持に必要な衣、食、住および受療または金銭管理能力に欠け、明らかに高齢者本人の人権が著しく侵害される場合（セルフネグレクト・セルフアブ्यूズ）

（２）高齢者虐待は身近な問題

高齢者虐待は誰にでも起こりえる問題です。家族がいても、一人暮らしでも、施設で暮らしていても、虐待や人権侵害を受ける可能性があります。背景にはさまざまな原因が考えられますが、重い介護負担が潜んでいるケースも少なくありません。

誰もが尊厳ある人生をまっとうできるように、介護に関わる人や家族だけでなく、すべての人の意識を高め、高齢者虐待を起こさない社会の実現に向けて努めなければならないといえるでしょう。

（３）高齢者虐待を発生させる主な原因

高齢者虐待が発生するメカニズムを解明することは非常に困難です。虐待されている高齢者の聞き取り調査を行うことは不可能に近く、在宅サービスの従事者からの間接調査に頼っているのが現状です。ただ、これまでに明らかになっているのは、単一の原因で発生するというより、複数の要因が重なって発生する場合が多いということです。

発生の要因として、

- ①高齢者側の要因（本人の性格や人格、認知症による言動、自立度の低さなど）
- ②虐待者側の要因（性格や人格、介護疲れなど）
- ③人間関係要因（本人と虐待者の人間関係）
- ④社会文化的要因（虐待者のサービス利用への抵抗感など）
- ⑤経済的要因（経済的困窮など）

に区分され、これらの要因が複雑にからみあって発生すると考えられます。

（４）高齢者虐待を発見したら

虐待を発見した人は誰でも通報しなければならない義務があります。「高齢者の生命または身体に重大な危険が生じている」場合は、市町村へ通報しなければなりません。「生命または身体に重大な危険が生じている段階にはいたらないが、高齢者虐待を発見した」場合は、市町村に通報するように努力しなければなりません。もちろん、虐待を受けた本人が届け出てもかまいません。

通報先である相談窓口は、市役所の担当部局、地域包括支援センター等にあります。

実際には、高齢者虐待を裏付ける具体的な証拠がない場合もありますが、一般人であれば虐待があったと考えることに合理性がある場合も通報の対象になります。

虐待をしている人に、「虐待をしている」という自覚がない場合も多く、虐待を受けている側にも、家族をかばう気持ちや家の恥を世間に知られたくないという思いがはたらき、虐待を受けているという認識がない場合もあります。当事者の自覚の有無にかかわらず、客観的にみて権利侵害が行われている場合は、その行為は「虐待」とみなされます。

高齢者虐待かもしれないと思われるサインを見つけた場合は、まず相談窓口にご相談するとよいでしょう。

なお、通報を受けた窓口の職員には、職務上知り得た通報者を特定する情報を漏らしてはならないことになっています。通報者が不利益をこうむることがないように、通報者の保護規定も設けられています。

（５）高齢者虐待の早期発見の手がかり

介護者による高齢者虐待は、家庭の中で行われていることが多く、虐待されている高齢者自身も家の恥として隠そうとする傾向があります。ますます虐待がひどくなることを恐れて、第三者に助けを求めることができない場合も少なくありません。

虐待の可能性に最初に気づいたきっかけをまとめると、次の５点になります。

- ①高齢者の言動
- ②虐待をしている人の言動
- ③高齢者の身体状況
- ④高齢者の表情や精神状況
- ⑤高齢者の居宅内の状況

6363 資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度 と認知症等の理解

特に、虐待を受けている高齢者は、深刻な状況に至るまでに何らかのサインを発しています。サインは、あくまでも「虐待かもしれない」ことを示すもので、必ずしも虐待があると断定するものではありません。気になることがあれば、後述する窓口で相談してみることがすすめられます。

多くのサインがありますが、なかでも重要といわれる 12 のサインを以下に紹介します。

◎早期発見に役立つ 12 のサイン

- サイン 1 身体に不自然な傷やアザがあり、説明もしどろもどろ
- サイン 2 脱水症状がある
- サイン 3 部屋の中に衣類、おむつ、食べかけの食事、食べ残しが散乱
- サイン 4 外で食事するときに、一気に食べてしまう
- サイン 5 必要な薬を飲んでいない、服薬の介助をしていない
- サイン 6 強い無力感、抑うつ、あきらめ、投げやりな態度がみられる
- サイン 7 落ち着きがなく、動き回る、異常によくおしゃべりする
- サイン 8 「年金が取り上げられた」と高齢者が訴える
- サイン 9 高齢者を介護している様子が乱暴に見える
- サイン 10 家族が福祉・保健・介護関係の担当者を避ける
- サイン 11 家の中から、家族の怒鳴り声、高齢者の悲鳴が聞こえる
- サイン 12 天気が悪くても、高齢者が長時間外にたたずんでいる

(6) 介護者・養護者への支援という視点を大切に

高齢者虐待防止法は、その正式名称「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」が示すように、高齢者虐待を防止だけでなく、高齢者を介護する家族などを支援することを、目的の一つに掲げています。介護する家族などの負担の軽減をはかるために、市町村に「養護者に関する相談、指導及び助言その他必要な措置」を講じなければならないと義務づけています。また、「養護者の心身の状態に照らしその養護の負担の軽減を図るための軽減を図るための緊急の必要があると認める場合に高齢者が短期間養護を受けるために必要となる居室を確保するための措置」も市町村に義務づけています。

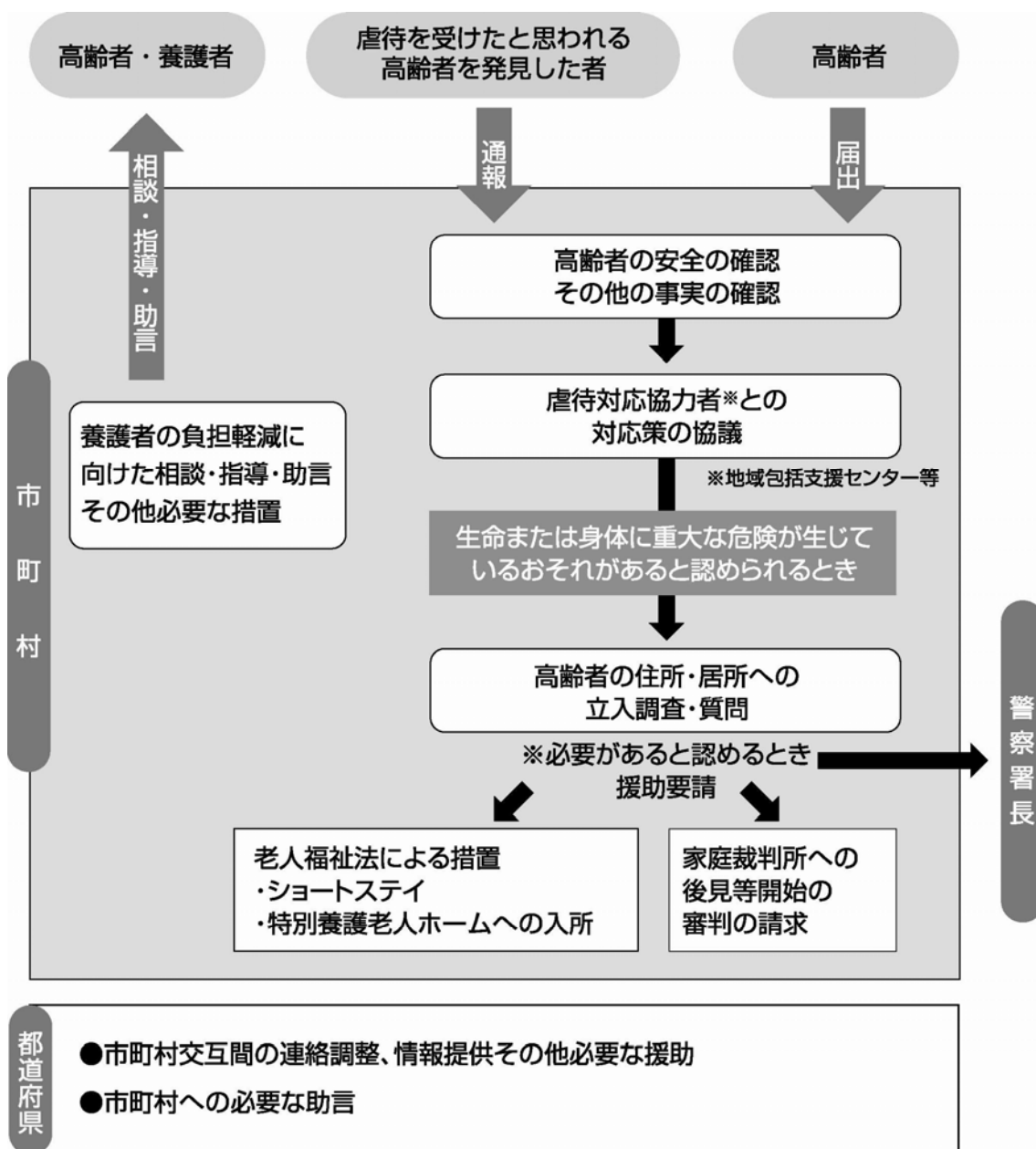
高齢者虐待防止法の施行後、多くの市町村で養護者を支援する取り組みが始まっています。虐待された高齢者の安全を守ることと合わせて、次の虐待を防止していくために、高齢者と介護者の関係、高齢者と介護者それぞれの事情や状況を客観的に把握することが大切です。介護者が相談できる、あるいは指導や助言を受けられる専門窓口として、市町村にある在宅介護支援センター、介護保険担当、高齢者福祉担当機関や部署がその業務にあたっています。

日頃、地域の高齢者に接する機会のある人は、だれでも高齢者虐待を発見す

6464 資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度と認知症等の理解

る可能性があります。高齢者が多く居住する住宅を管理する業務にあたる人は、住人である高齢者や住宅内で見聞する情報を高齢者虐待のサインとしてキャッチできる立場にあります。

気になるサインに気づいたら、安易に「虐待」という言葉を使わず、また、一方的に介護者を批判するのではなく、高齢者とともに暮らす介護者への支援という視点をもって、地域包括支援センターや市区町村の窓口相談し、高齢者や介護者への支援につなげていくことが求められます。



参考 1. 介護サービス情報の公表

(1) サービスを自分で選ぶために

平成 18（2006）年 4 月に施行された改正介護保険法に、すべての介護サービス事業者を対象に情報の公表が義務づけられるようになりました。介護保険制度の理念にある、介護や支援を必要とする人の尊厳を守るために、本人が自らサービスを選択できるように支援するものです。情報は、役所でも閲覧できますが、インターネット上でも公開されています。身近な地域の介護サービスの情報源として利用できます。

(2) 公表される情報とサービス

公表される情報は、事業所が提供する介護サービスの内容や運営状況に関するもので、サービスの内容だけでなく、職員体制、質の確保のための取り組み状況など、利用者が適切なサービスを利用するために役立つ情報が盛り込まれています。

介護サービス情報は介護サービス事業所の報告内容がそのまま公表される「基本情報」と都道府県または指定調査機関の調査員が事実確認した「調査情報」で構成され、介護サービスの種類ごとに作成されます。公表の頻度は年に 1 回です。

■公表の対象サービス（平成 19（2007）年度）

訪問介護
訪問入浴介護
訪問看護
訪問リハビリテーション
通所介護
通所リハビリテーション
特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）
特定施設入居者生活介護（軽費老人ホーム）
福祉用具貸与
居宅介護支援
介護老人福祉施設
介護老人保健施設
介護療養型医療施設
（順次追加されていきます）

6666 資料編 1 高齢者に対する行政・民間の支援制度
と認知症等の理解

介護サービス情報公表サイト

◎全国介護サービス情報公表サイト一覧

<http://www.espa-shiencenter.org/>

◎都道府県の介護サービス情報公表サイトに直接入るには

「〇〇県 介護サービス情報公表システム」で検索する

参考2. 民生委員

(1) 民生委員とは

大正6(1917)年、岡山県で行われた「済世顧問制度」と、大正8(1919)年、大阪府で公布された「方面委員規定」(方面とは1学校区を指す言葉)にその原型をみることができます。同等の制度は全国に普及し、昭和7(1932)年に全日本方面委員聯盟が発足、昭和11(1936)年に法制化されました。戦後、全日本民生委員連盟として改組され、昭和23(1948)年に民生委員法が施行されました。

(2) 民生委員の委嘱

民生委員は、都道府県知事等の推薦により、厚生労働大臣が委嘱します。知事等の推薦は、市町村の民生委員推薦会が推薦した人について、地方社会福祉審議会の意見を聞いて行われます。任期は3年。無報酬ですが、交通費などの実費相当額は支給されます。

(3) 民生委員の職務

- ①住民の生活状態を必要に応じて適切に把握する
- ②援助を必要とする者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように生活に関する相談に応じ、助言その他の援助を行う
- ③援助を必要とする者が福祉サービスを適切に利用するために必要な情報の提供その他の援助を行う
- ④社会福祉を目的とする事業を経営する者または社会福祉に関する活動を行う者と密接に連携し、その事業または活動を支援する
- ⑤福祉事務所その他の関係行政機関の業務に協力する

なお、民生委員は児童福祉法に基づいて児童委員を兼ね、地域の児童および妊産婦の支援も職務とします。

民生委員のネットワークによってさまざまなまちづくりの活動が行われている一方で、地域によっては民生委員のなり手がいない、制度が形骸化しているという声も聞かれます。

6868	資料編 1	高齢者に対する行政・民間の支援制度 と認知症等の理解
------	-------	-------------------------------

(4) 民生委員の組織と配置基準

〇〇民生委員・児童委員は全国のすべての地域(約 10, 160 地域)に配置され、市区町村(約 3, 370)、都道府県・指定都市(59)、全国のメンバーとネットワークをつくって活動しています。

区分	配置基準
東京都区分及び指定都市	220から440までの間のいずれかの数の世帯ごとに民生委員・児童委員 1 人
中核市及び人口10万人以上の市	170から360までの間のいずれかの数の世帯ごとに民生委員・児童委員 1 人
人口10万人未満の市	120から280までの間のいずれかの数の世帯ごとに民生委員・児童委員 1 人
町村	70から200までの間のいずれかの数の世帯ごとに民生委員・児童委員 1 人

(5) 地区担当の民生委員

地区ごとに担当の民生委員が決まっています。地区の民生委員を知りたいときは、役所に問い合わせます。

資料編2 様式例

1. 入居届例

平成 年 月 日

管理組合理事長 殿

入 居 届

私は、〇〇マンション管理規約第〇〇条の規定に基づき、〇〇マンションの入居について、次のとおり届け出ます。

届出者氏名 印

1. 対象住戸

住戸番号	号室	入居日	年 月 日
入居区分 (該当するものに〇)	区分所有者 ・ 近親者 ・ 賃借人 その他 ()		

2. 入居者

氏 名	続柄	生年月日	勤務先 (または学校名)
	届出者	・ ・	
		・ ・	
		・ ・	
		・ ・	
		・ ・	
		・ ・	

3. 連絡先

自宅電話番号			
緊急連絡先	氏 名	続 柄	連 絡 先

4. 貸主 (区分所有者) の氏名及び連絡先 (賃借の場合のみ記入)

氏 名	
住所及び連絡先	〒 電話番号

資料編2 様式例

2. 入居者（組合員）名簿作成・運用・保管細則例

入居者名簿作成・運用・保管細則

（趣旨）

第1条 この細則は、〇〇マンション管理規約（以下「規約」という。）第〇条（帳票類の作成、保管）の規定に基づき、入居者名簿（以下「名簿」という。）の作成、運用、保管に関し、必要な事項を定めるものとする。

（名簿の作成、利用の目的）

第2条 理事長は、名簿を次の各号に掲げる目的のために利用するものとし、他の目的に供してはならない。

- 一 総会の通知（開催、決議事項等）
- 二 理事会の通知（開催、決議事項等）
- 三 規約第〇条（業務）に定める管理組合の業務遂行
- 四 規約第〇条（業務の委託等）に定める管理組合業務の全部又は一部をマンション管理業者等に委託し、又は請け負わせる場合
- 五 緊急時の連絡
- 六 その他理事会が必要と判断した業務

（名簿掲載情報）

第3条 名簿に掲載する情報は、次の各号に掲げるものとする。

- 一 部屋番号
- 二 入居日・入居区分（区分所有者・近親者・賃借人）
- 三 組合員又は占有者の氏名・生年月日・勤務先（又は学校名）
- 四 組合員又は占有者の同居人氏名・生年月日・勤務先（又は学校名）
- 五 組合員又は占有者の自宅電話番号及び緊急連絡先
- 六 賃借の場合の貸し主（組合員）の氏名及び住所・連絡先

（名簿情報の取得）

第4条 名簿に掲載する情報は、規約第〇条（届出義務）に基づく届出及び「入居・退去届」によるものとする。

（名簿の作成、更新）

第5条 理事長は、前条により取得された情報を基に名簿を作成又は更新する。

- 2 前項にかかわらず、理事長は、名簿を更新する必要があると判断した場合は、理事会の決議を経て、調査し更新することができるものとする。

（名簿の管理、保管）

第6条 理事長は、前条により作成した名簿を保管し、安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

（名簿の閲覧）

第7条 理事長は、組合員又は利害関係人の理由を付した書面による閲覧請求があった場合は、閲覧を拒否する正当な理由がある場合を除いて、閲覧させなければならない。この場合において、理事長は、閲覧につき、相当の日時、場所等を指定することができる。

- 2 前項により名簿を閲覧する者は、閲覧した情報について閲覧の目的以外にこれを利用してはならない。

（細則外事項）

第8条 この細則に定めのない事項については、規約の定めるところによる。

（細則の改廃）

第9条 この細則の変更又は廃止は、総会の決議を経なければならない。

附 則

（施行）

第1条 この細則は、平成 年 月 日から効力を生ずる。

資料編2 様式例

3. 高齢者支援情報シート例

名 称	主な高齢者支援内容	連絡先
地域包括支援センター	相談・認知症関係・ケアマネジメント	〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇市役所福祉課	日常生活用具の給付・杖の支給・訪問理美容サービス・家族介護慰労事業・福祉タクシー・寝具乾燥消毒車の派遣・緊急通報装置の貸与・無料入浴券の交付・郵便局員訪問事業・消費生活相談	〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇市社会福祉協議会	高齢者・障害者の権利養護、財産管理システムの構築・在宅介護者への支援事業・生活福祉資金の貸付等	〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇町内会	高齢者買い物サービス・敬老祝い金・生きがいミニデイサービス事業	〇〇〇-〇〇〇〇
高齢者・障害者総合支援センター	財産管理・権利侵害・財産侵害などに関する法律相談	〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇ボランティアセンター	配食サービス・サロン活動・電気修理・日曜大工・草取り	〇〇〇-〇〇〇〇
住宅金融支援機構	リフォーム融資高齢者向け返済特例制度	〇〇〇-〇〇〇〇
J A 〇〇	掃除・調理・外出支援・草刈り・家族が留守の時の世話・老子交流、健康支援	〇〇〇-〇〇〇〇
ホームケアセンター 〇〇	介護用品のレンタル	〇〇〇-〇〇〇〇

マンション居住高齢者支援方策検討委員会（敬称略）

委員長

山口 晴保 群馬大学医学部保健学科基礎理学療法学講座 教授・医学博士

委員

高橋 紘士 立教大学コミュニティ福祉学部 教授

菅原 弘子 特定非営利活動法人 地域ケア政策ネットワーク 事務局長

近間 均 (株)大京アステージ 管理事業部 部長

野原 裕 中銀インテグレーション(株) 熱海支店 支店長

高取 哲郎 (株)コスモスライフ 取締役

(オブザーバー)

山本 亨 厚生労働省老健局計画課認知症・虐待防止対策推進室室長補佐

マンション居住高齢者への支援マニュアル

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

〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1-13-3 虎ノ門東洋共同ビル 2 階

TEL03-3500-2721（代表）

※本マニュアルは協会ホームページ（<http://www.kanrikyo.or.jp>）からダウンロードできます。

（2013年4月より 一般社団法人マンション管理業協会）

マンション居住高齢者への
支援マニュアル

