

高齢者等が一人でも安心して暮らせる
コミュニティづくり推進会議

第3回 (H. 20. 2. 19)

資料5

大蔵委員提供資料

マンション居住高齢者への 支援について

平成20年2月19日

マンション居住高齢者支援方策検討委員会
社団法人高層住宅管理業協会

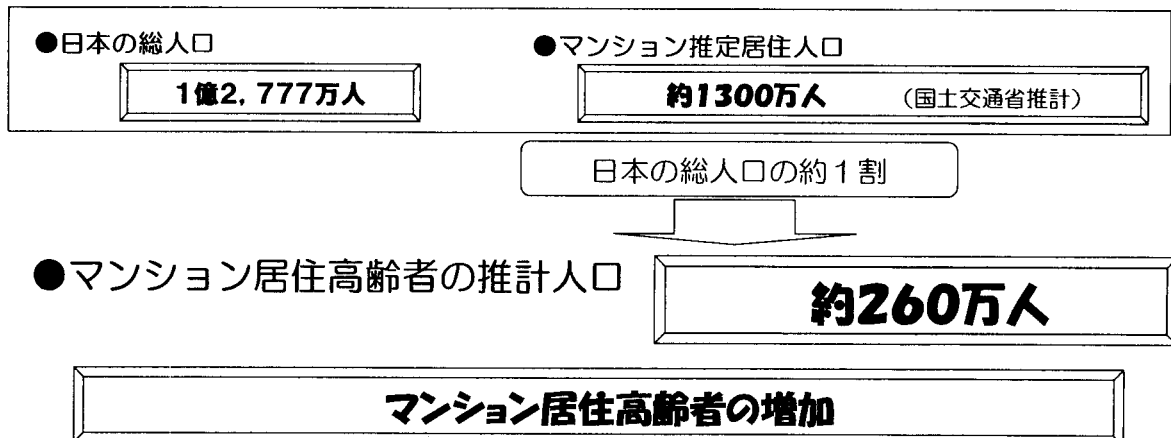
1

1. 検討委員会設置の背景

(1) 平成18年度協会事業

- 認知症サポーター養成講座の開催
- 認知症キャラバンメイト養成研修の開催
- マンションの規模に応じた地域連携と新たな住生活サービスモデル
(～3000戸・300戸・30戸～)の策定

(2) マンション居住高齢者の人口動向



2

2. 検討事項

(1) マニュアルの概要

高齢者に関する管理会社・管理員の現状の取り組み

マンション居住高齢者のニーズ

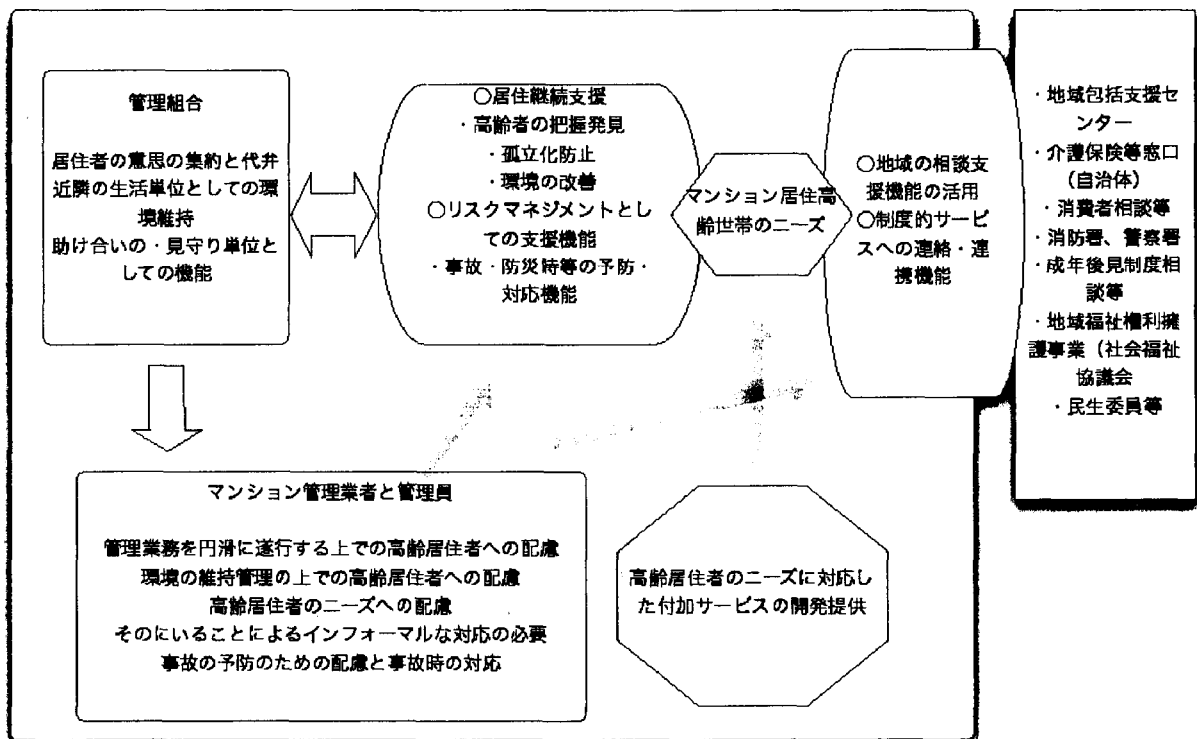
アンケートによる問題点とニーズの把握

- 行政・管理会社・管理組合・高齢者等それぞれの役割
- 問題点への対応方法
- 望まれる支援サービスと実施する上での問題点
- 高齢者に対する行政・民間の支援制度
- 様式例

3

(2) マンションにおける高齢者支援、それぞれの役割

マンション居住高齢者のニーズと管理組合、マンション管理業者、管理員の対応



3. 現状

(1) 管理会社と管理組合の管理委託契約

- ①管理対象部分：共用部分
- ②管理事務の内容及び実施方法（標準管理委託契約書第3条）

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

5

別表第1 事務管理業務（抜粋）

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）

6

別表第2 管理員業務（抜粋）

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

(2) 管理組合の役割

① マンション標準管理規約「管理組合の業務（第32条）」

◇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

② 高齢者に対する管理組合が実施可能な役割の一例

◇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等

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

4. 問題点とニーズの把握

(1) マンション居住高齢者に関するアンケート調査の実施概要

①調査目的

マンション居住者の高齢化に伴う独居高齢者の孤立死、認知症など、高齢者に関する様々な問題に直面している状況に鑑み、マンション管理業におけるマンション居住高齢者への支援方策を検討するに当たり、管理会社、管理員の現況の高齢者対応状況及びマンション居住高齢者のニーズを調査する。

②実施期間

平成19（2007）年8月～10月

③調査対象及び調査対象者数

●マンション管理会社向け（調査表A）

社団法人高層住宅管理業協会会員 433社

●マンション管理員（調査表B）

会員に所属する管理員 866名（各管理会社2名）

●マンション居住者（調査表C）

会員が受託する管理組合 27組合2413名

（協会本部及び全国6支部2社2件）

9

④調査票回収状況

	配布数	有効回収数	回収率
①調査表A	433社	253社	54.43%
②調査表B	866人	453名	51.48%
③調査表C	2413戸	732戸	30.34%
（内一般マンション居住高齢者）	—	273人	—
（内高齢者向けマンション居住高齢者）	—	102人	—

※調査表Cは、マンション居住者（記入者の指定無し）向けの設問と、居住する高齢者（1住戸に複数又は対象無し）向けの設問に分かれており、回答はマンション居住者向けの設問の回答数（戸数）と居住する高齢者向けの設問の回答数（高齢者数）でそれぞれ集計しております。

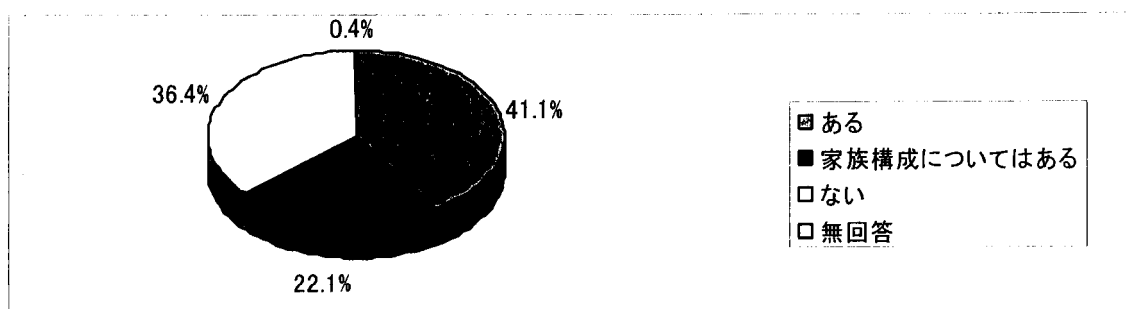
※調査表Cの高齢者の回答は、一般マンション居住高齢者と高齢者向けマンション居住高齢者で集計を分けております。

10

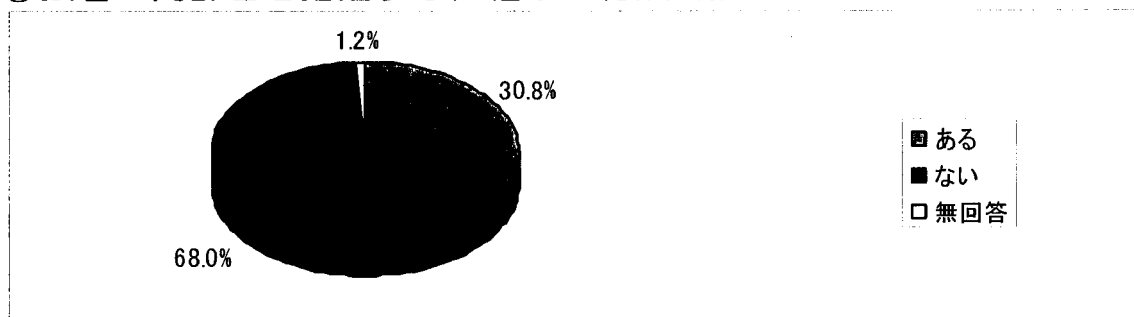
(2) アンケート調査の結果

① 居住者の家族・年齢構成を把握する仕組みの有無

(管理会社：回答数253社)

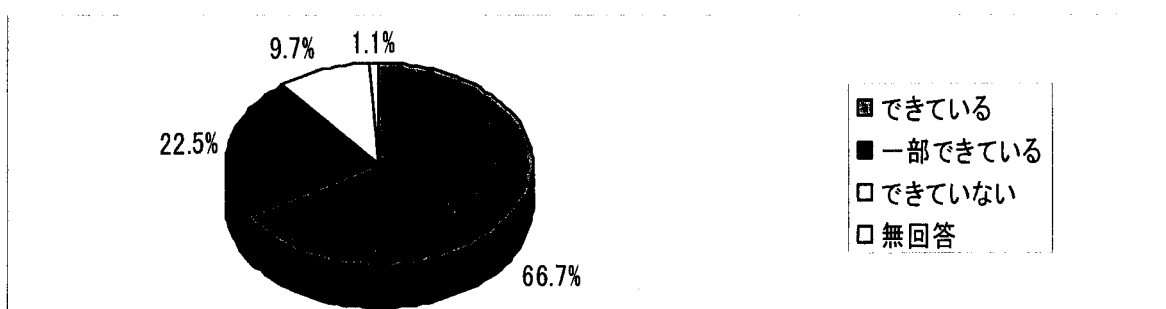


② 独居の高齢者を把握する仕組みの有無 (管理会社：回答数253社)

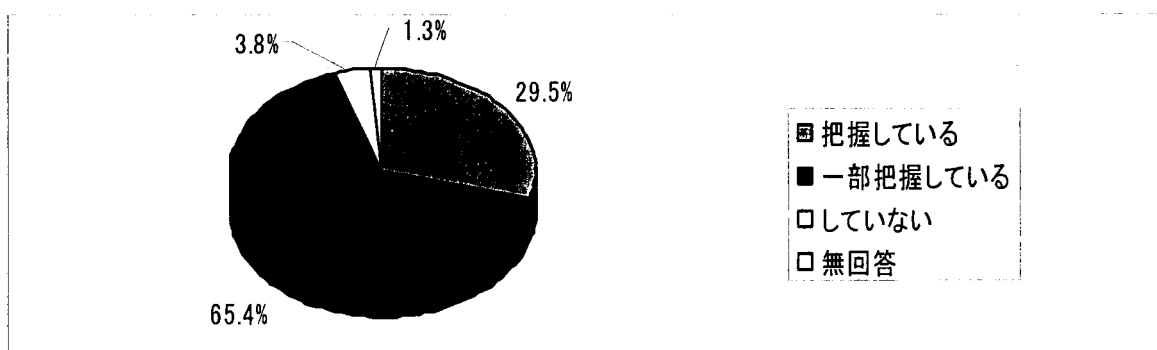


11

③ 居住高齢者の把握状況 (管理員：回答数453人)



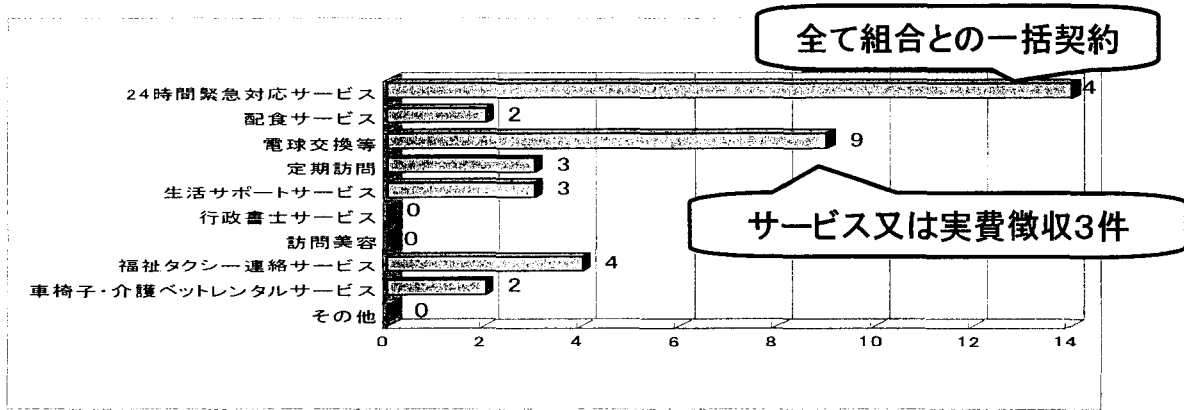
④ 高齢者把握の仕組みのある管理会社における独居の高齢者の緊急連絡先の把握状況 (管理会社：回答数78社)



12

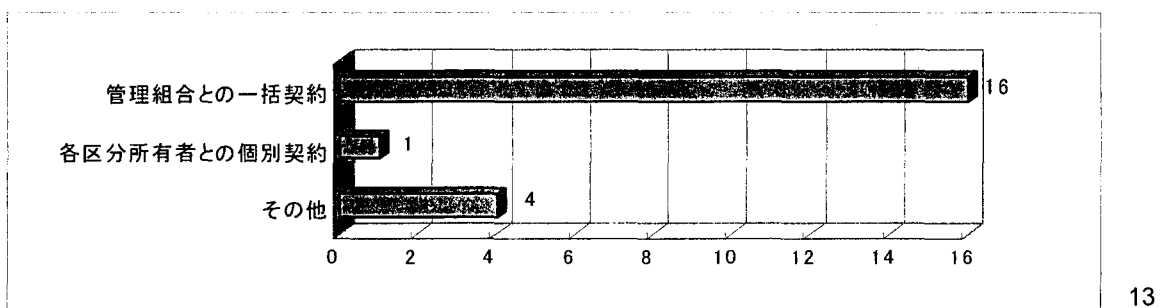
⑤高齢者に実施している付加サービス

(管理会社：回答数21社 ※複数回答)



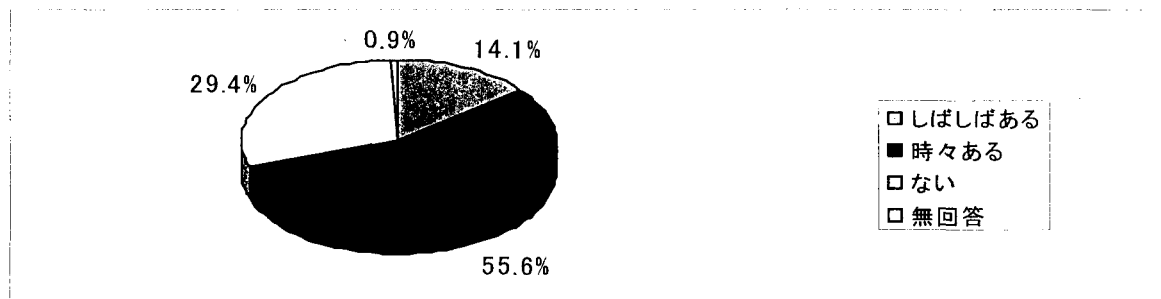
⑥付加サービスを実施している場合の管理受託契約の形態

(管理会社：回答数21社)

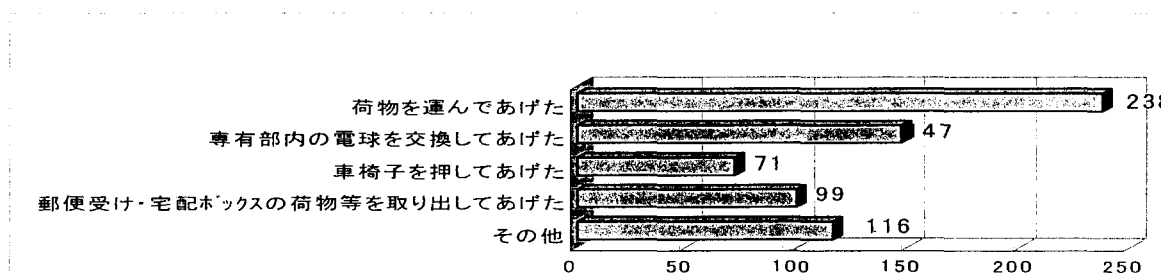


⑦管理員の高齢者対応の現況

ア. 高齢者の方へのお手伝いの有無 (管理員：回答数453人)

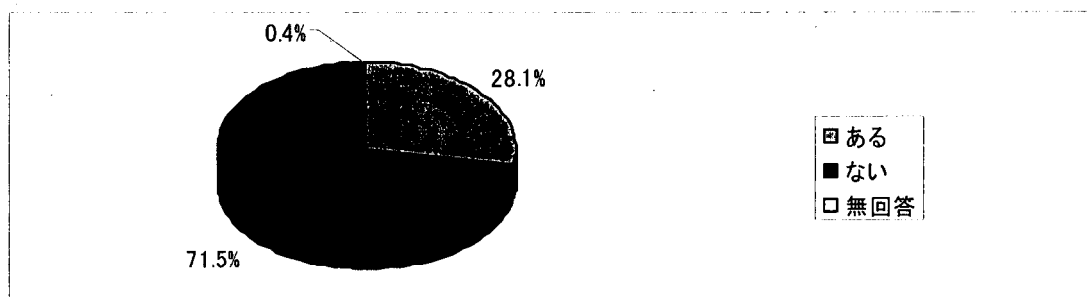


イ. お手伝いの内容 (管理員：回答数453人 複数回答)

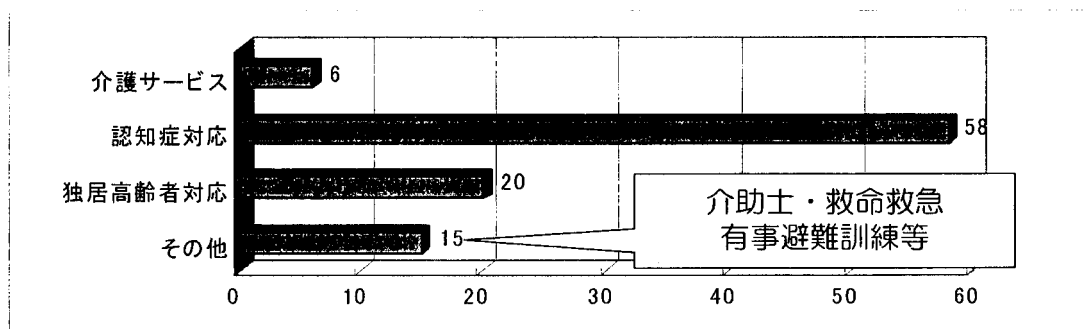


⑧高齢者対応における社内教育の実施状況

ア. 高齢者に関する社内研修の有無（管理会社：回答数253社）



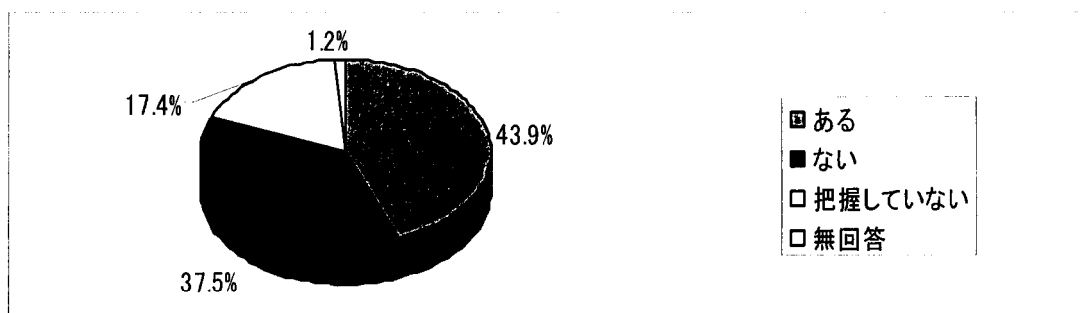
イ. 高齢者に関する社内研修の具体例（管理会社：回答数71社※複数回答）



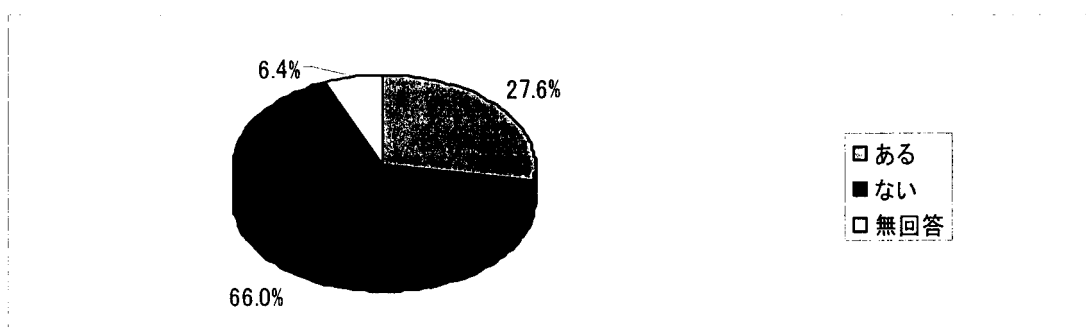
15

⑨高齢者の方が関係した問題の発生状況

○管理会社：回答数253社



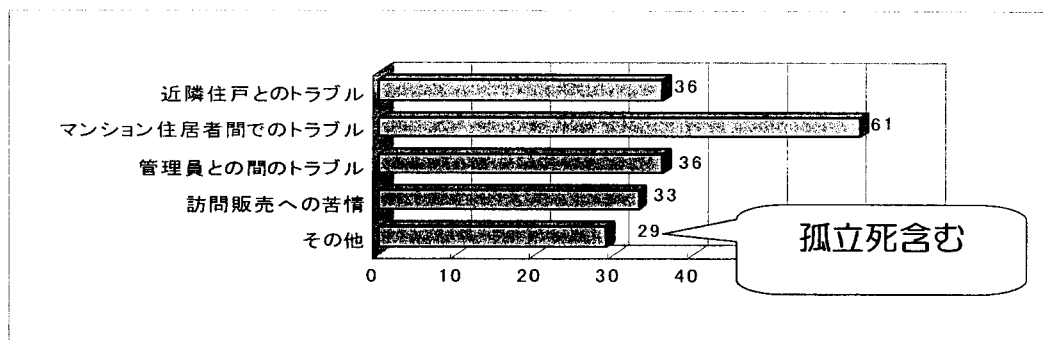
○管理員：回答数453人



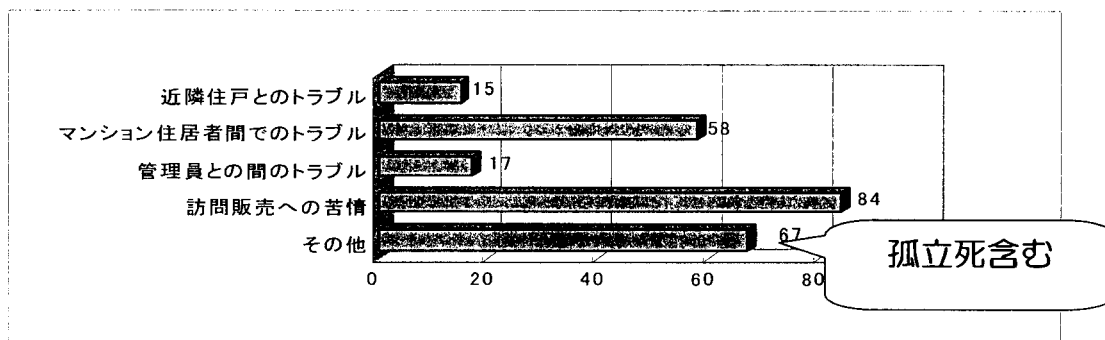
16

⑩高齢者の方が関係した問題の事例

○管理会社：回答数111社 ※複数回答

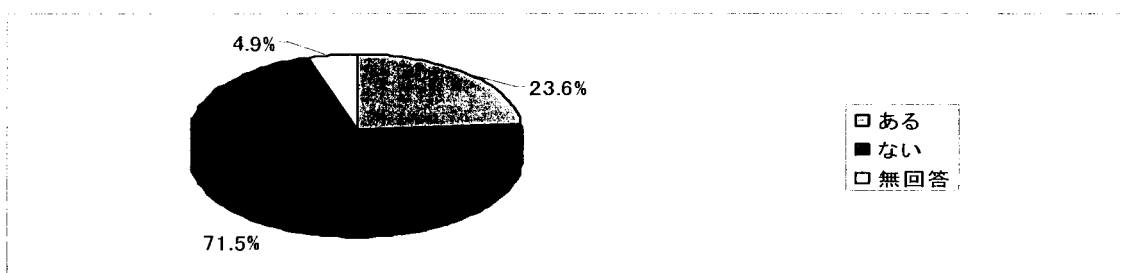


○管理員：回答数125人 ※複数回答

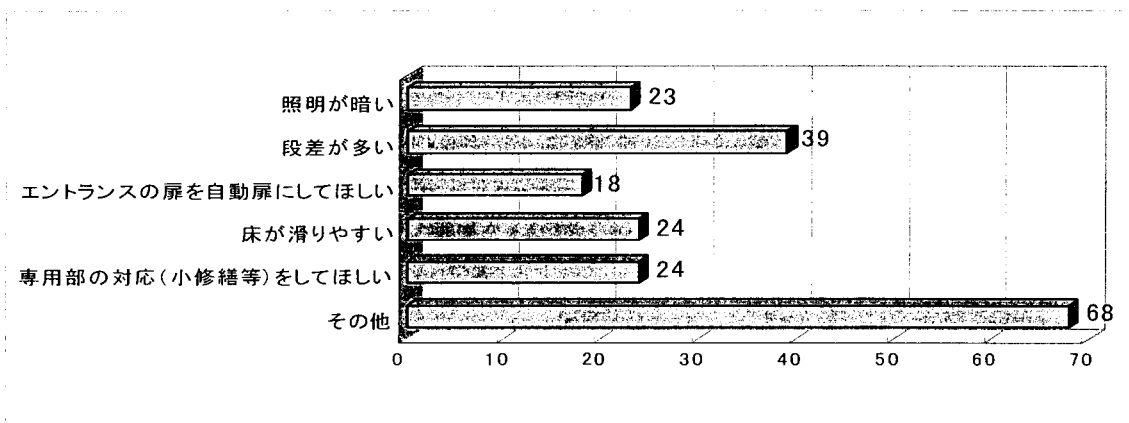


17

⑪共用部に関する高齢者からの不満や要望の有無 (管理員：回答数453人)

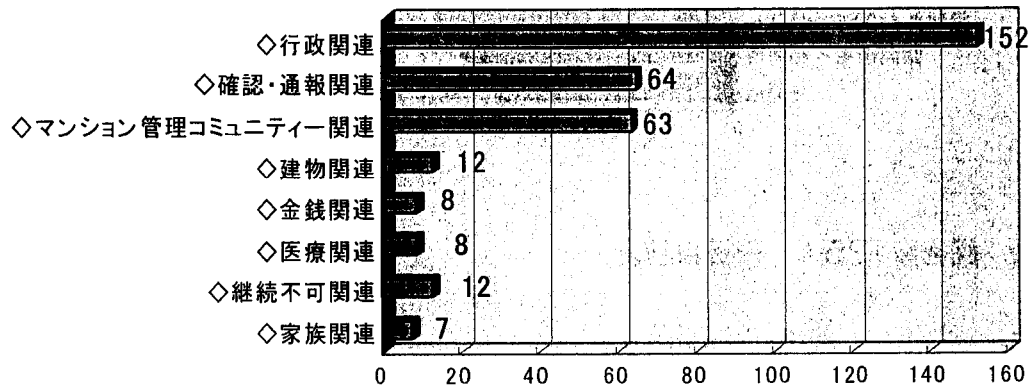


●共用部に関する高齢者からの具体的な不満や要望の内容 (管理員：回答数107人※複数回答)



18

⑫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続けられるか。



◇マンション管理コミュニティ関連

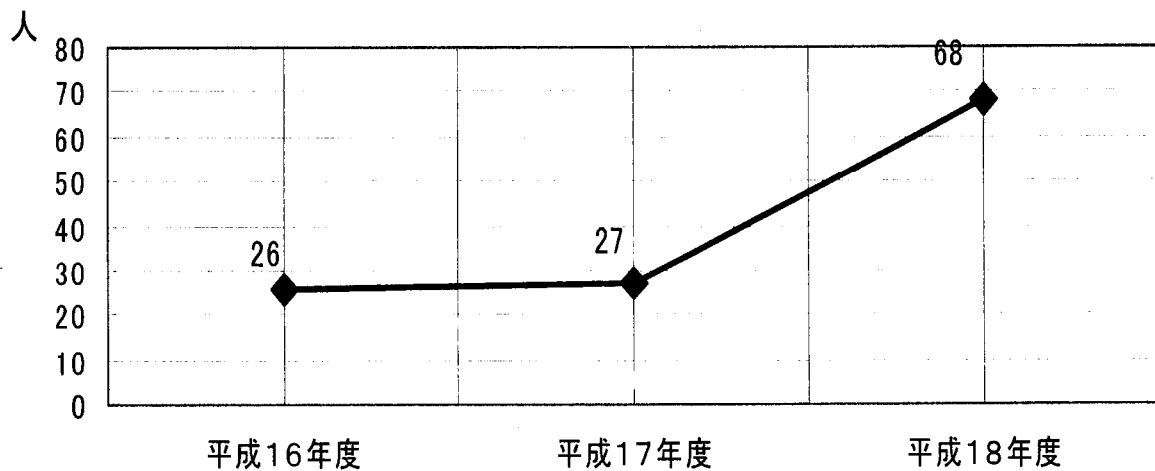
- ・ペット
- ・管理員・管理会社の支援サービス（相談体制等）

19

⑬高齢者の孤立死の発生状況

ア. 過去3年間における高齢者の孤立死の発生状況

（管理会社：回答数253社）



20

イ. 孤立死発生時の対応事例

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ヶ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	借借人	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。

21

ウ. 孤立死発生後のマンションの相続状況

相続人	現状
相続放棄	司法書士が財産管理人となっている。 住宅ローン金融機関が2007/10に競売申立。
不在	共有2名が共に死亡。1名に後見人弁護士が選任されていたため、任意売却し、国庫に寄贈か
相続放棄	対応不能。
台湾国籍、相続人確定せず	対応不能。抵当権者も競売不能。

22

5. アンケート結果から見る主な課題

(1) 居住者名簿の整備が不十分

- 居住者の年齢・緊急連絡先の情報の整備
- 入居後の居住者情報の更新

※プライバシー保護への配慮

(2) 問題発生時の対応方法が不明確

- 相談先等の情報の整備
- 対応方法のフローの整備

23

6. 課題への対応策（案）

- 居住者の年齢・緊急連絡先の情報の整備
- 相談先等の情報の整備
- 対応方法のフローの整備
- 高齢者の見守りサービス

24

(1) 居住者情報の整備の例（入居届）

平成 年 月 日

管理組合理事長 殿

入 居 届

私は、マンション管理規約第 条の規定に基づき、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 (該当するものを○)	区分所有者 ・ 近隣者 ・ 借居人 その他		

2. 入居者

氏 名	籍 姓	生年月日	勤務先(又は学校名)
	届出者	・ ・	
		・ ・	
		・ ・	
		・ ・	
		・ ・	
		・ ・	

3. 連絡先

自宅電話番号			
緊急連絡先	氏 名	籍 姓	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

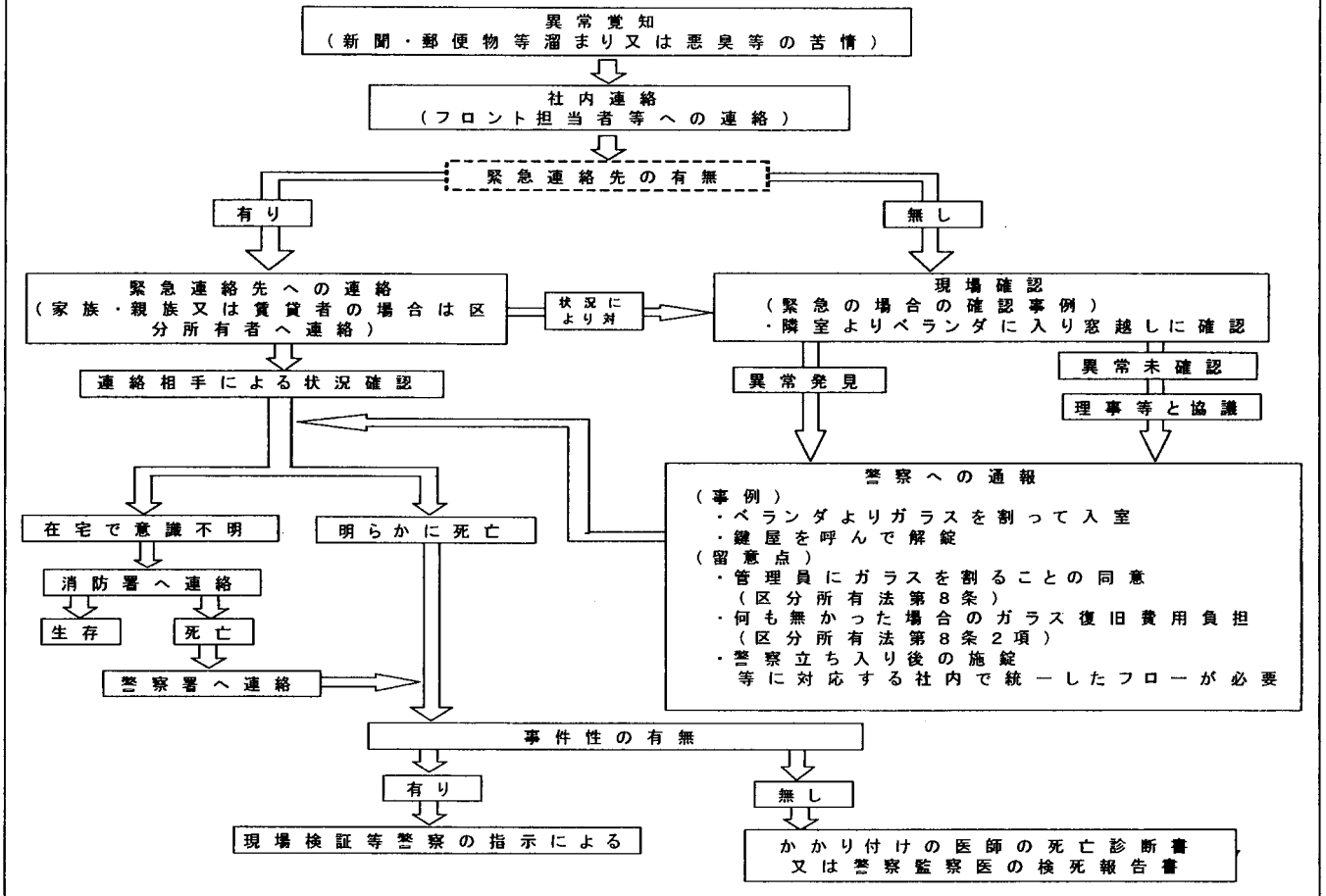
25

(2) 関連する相談窓口の例（代表的な機関）

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

26

(3) 孤立死対応の想定フロー（案）



(4) 考えられる高齢者支援について (案)

考えられる高齢者支援サービス	無償提供の場合の対応案・問題点	有償提供の場合の対応案・問題点
粗大ゴミ出し	公平な対応の方法	管理員一人で対応可能か
配食サービス	民間事業者の紹介の方法	管理業務と別事業としての取り組み
専有部小修繕	要技術知識、リスク（漏水、ショート等）	要専門員の配置
相談支援・対応	相談対応知識の習得と回答責任	専門窓口の設置
組合承認のもとでの居住者情報の提供・更新	提供情報の管理（他目的流用の防止措置）	委託契約業務との関係
民生委員との連携	対象高齢者への対応承認・確認	委託契約業務との関係
地域包括支援センターとの連携	家族・高齢者・センターとの要事前取り決め	委託契約業務との関係
高齢者の行政への緊急通報の初期対応	管理組合・対象高齢者との事前の取り決め	委託契約業務との関係
訪問サービス車の駐車スペース確保	管理組合の理解	委託契約業務との関係

見守りの方法

管理業務に関わる見守り	通常の挨拶・生活動向の注意程度	委託契約業務との関係
リスクマネジメントとしての見守り	孤立死等事故予防としての関わり	通報システムの整備等
サービスとしての見守り	家族・行政等への通報システムの情報提供	通報システムの整備等
隣人としての見守り	日常会話等による異常察知	住込みの場合の対応策の検討

(4) 見守りの方法 (案)

① 人的対応

ア. 管理員

- 独居高齢者への日常の声掛け (挨拶等)
- 新聞受け・郵便受けの日常状況の注意

イ. 組合員

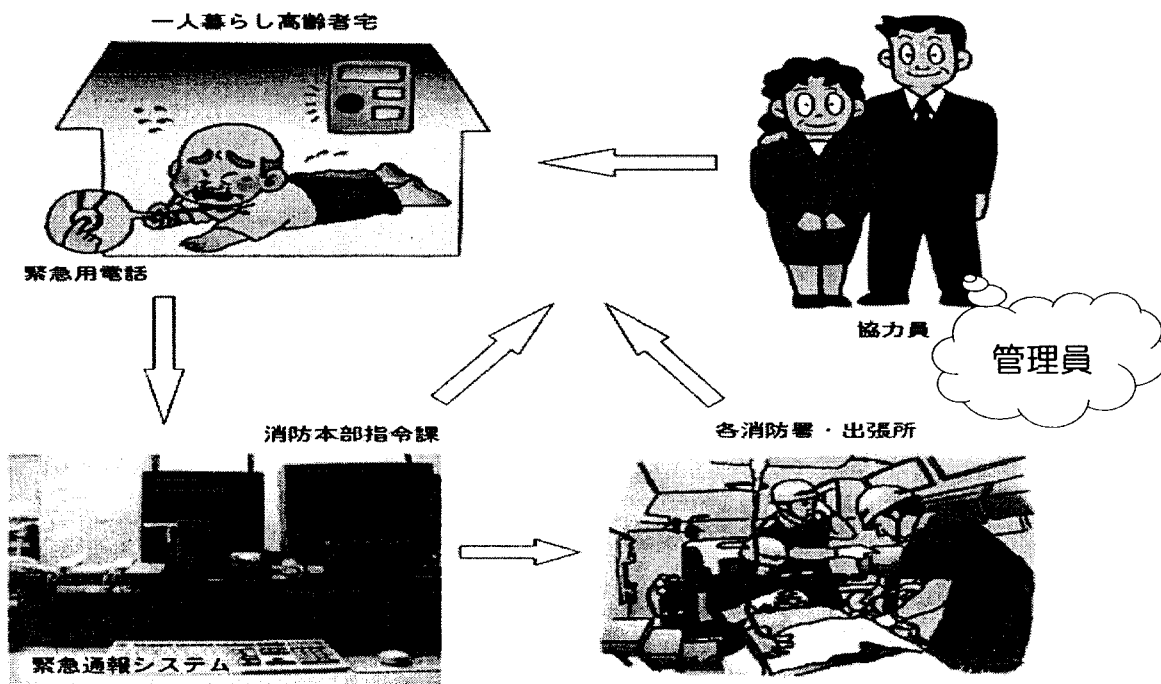
- 日常の声掛けコミュニティー活動

② 機械的対応

- 確認通報システムの紹介
- 契約による24時間対応

29

◇市町村の緊急通報システムとの連携 (例)



※対象高齢者の要件有り
※対象外は民間事業者活用

30

(参考)

●エントランスのスロープ設置例

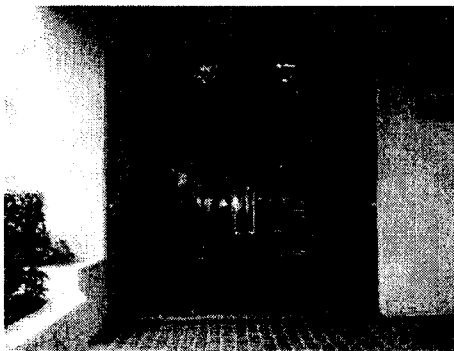


建築基準法による勾配1/8以下

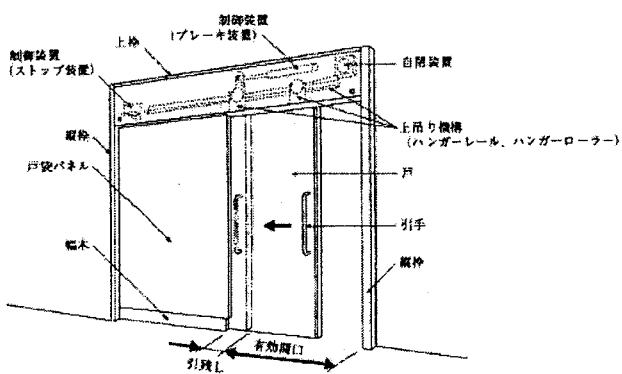
バリアフリー法建築物等移動
円滑化基準による勾配1/12以下
(ただし傾斜路の高さが16cm以下の場合1/8
以下)

●エントランスの自動扉化事例

設置前



設置後

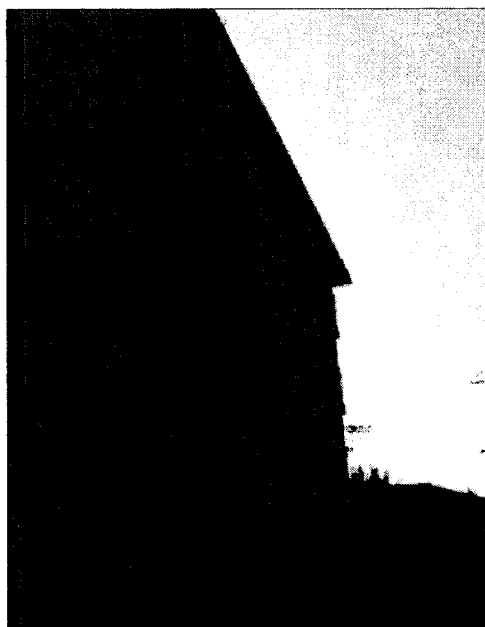


⑥高齢者の通過時間を
考慮した閉時間調整

自閉式上吊り引戸装置

●EVの設置例

設置前



設置後

