

「認知症バリアフリー」に関する懇談会

2019/03/25

マンション管理会社における 『認知症』に関する取り組み

ナイス コミュニティー株式会社

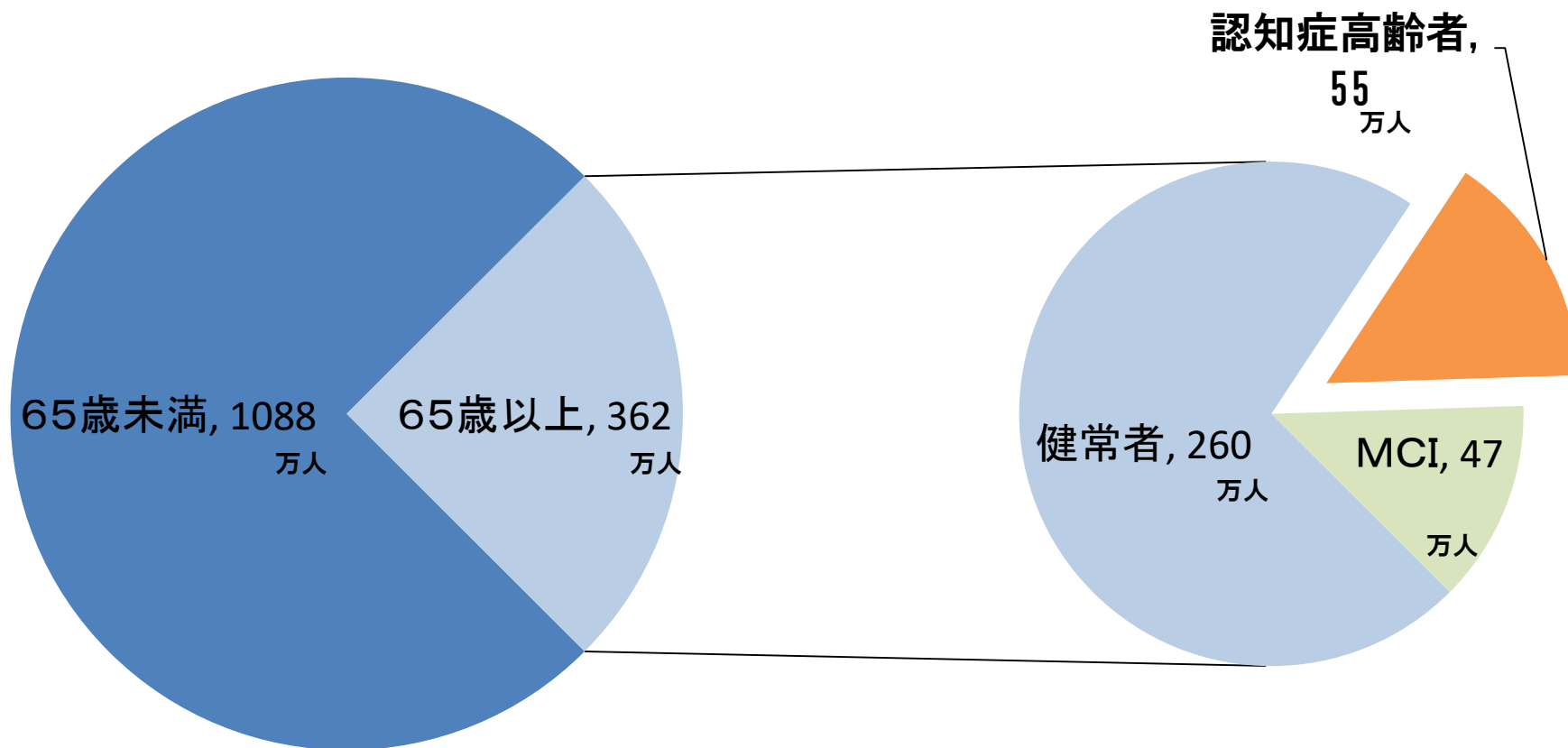
NICE

常務取締役 江口 孝彦

ナイスコミュニティー株式会社の概要

- 1974年6月 マンション分譲を行うナイス株式会社のマンション管理部門として設立
- 本社 神奈川県 横浜市 鶴見区
- 神奈川・東京を中心に、11都県の1,466棟（65,135戸）の総合管理（2019年2月現在）
- 関連会社の分譲するマンションに加え、他社の新築・既存のマンションの管理や、賃貸マンション（オーナーマンション）や一戸建て住宅の管理、ビル管理等も行う。

マンションにおける認知症人口



厚生労働省資料(H24)をベースに、マンション管理業協会が試算したものを表

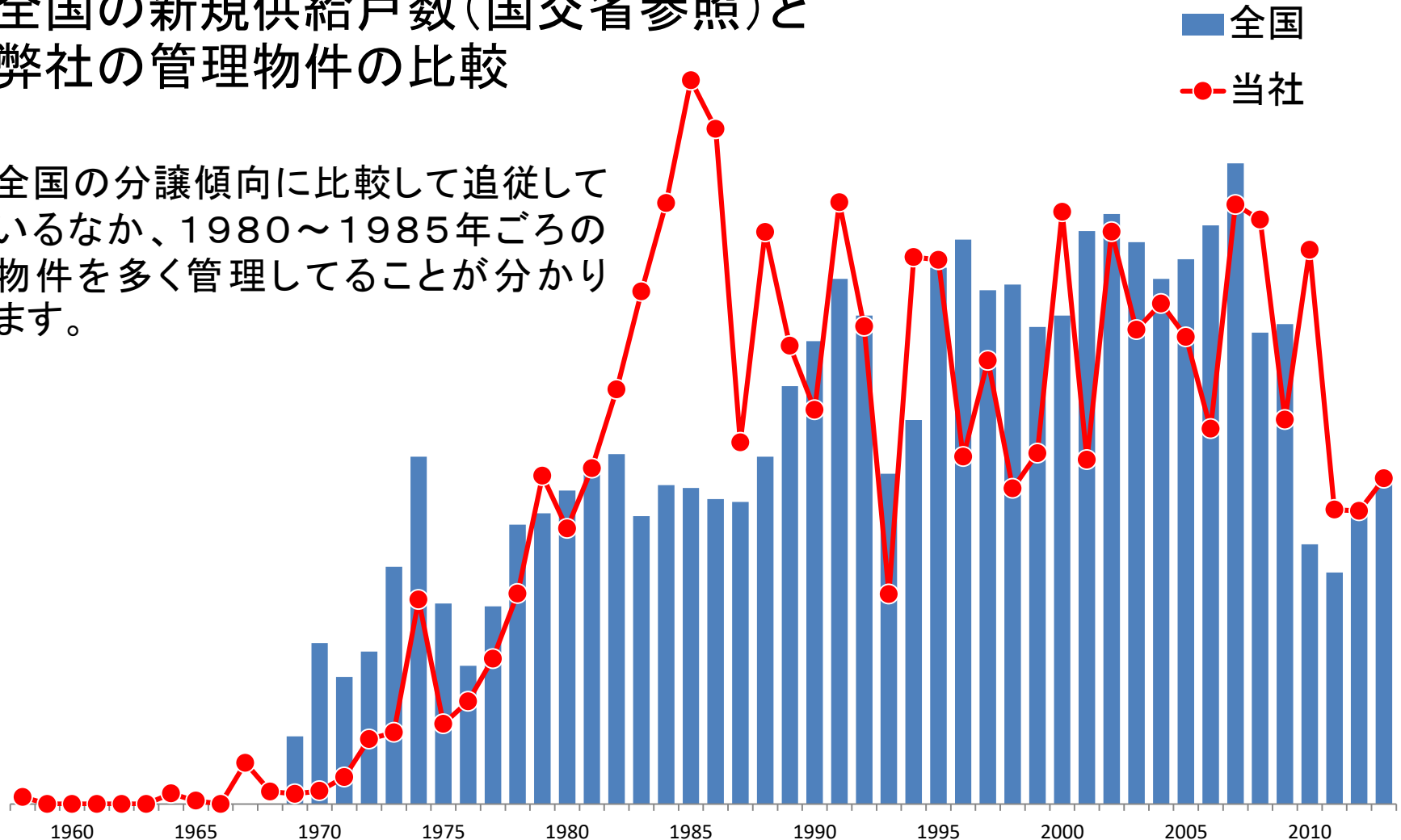
50戸のマンション⇒142名居住⇒高齢者38名⇒認知症7名

※MCI: 正常と認知症の中間状態の方

当社でのマンションの高齢化

全国の新規供給戸数(国交省参照)と 弊社の管理物件の比較

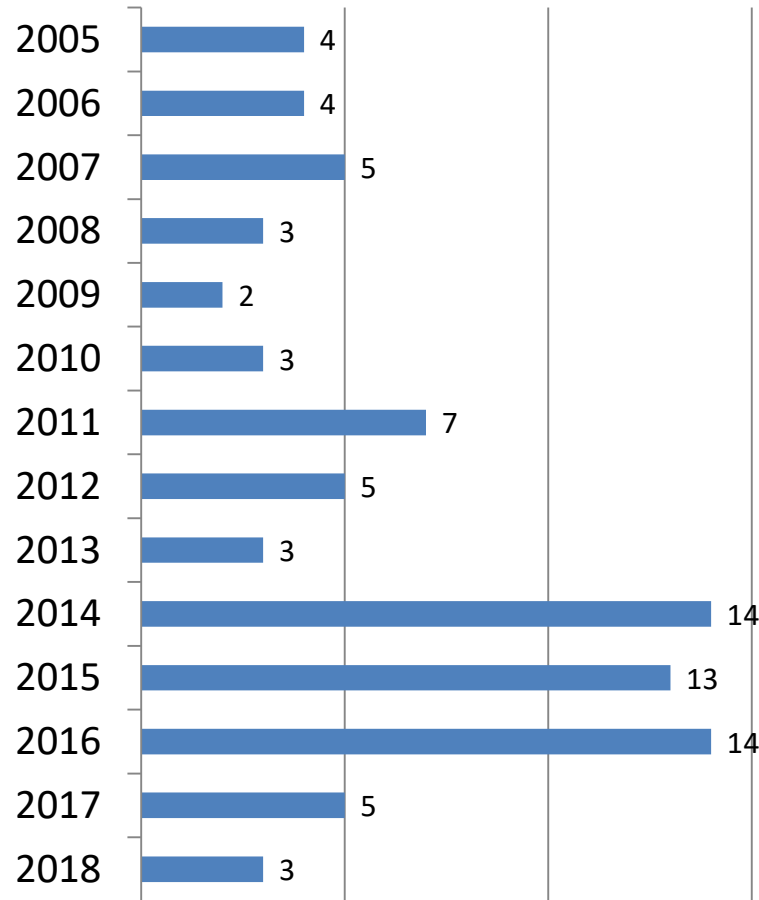
全国の分譲傾向に比較して追従しているなか、1980～1985年ごろの物件を多く管理していることが分かります。



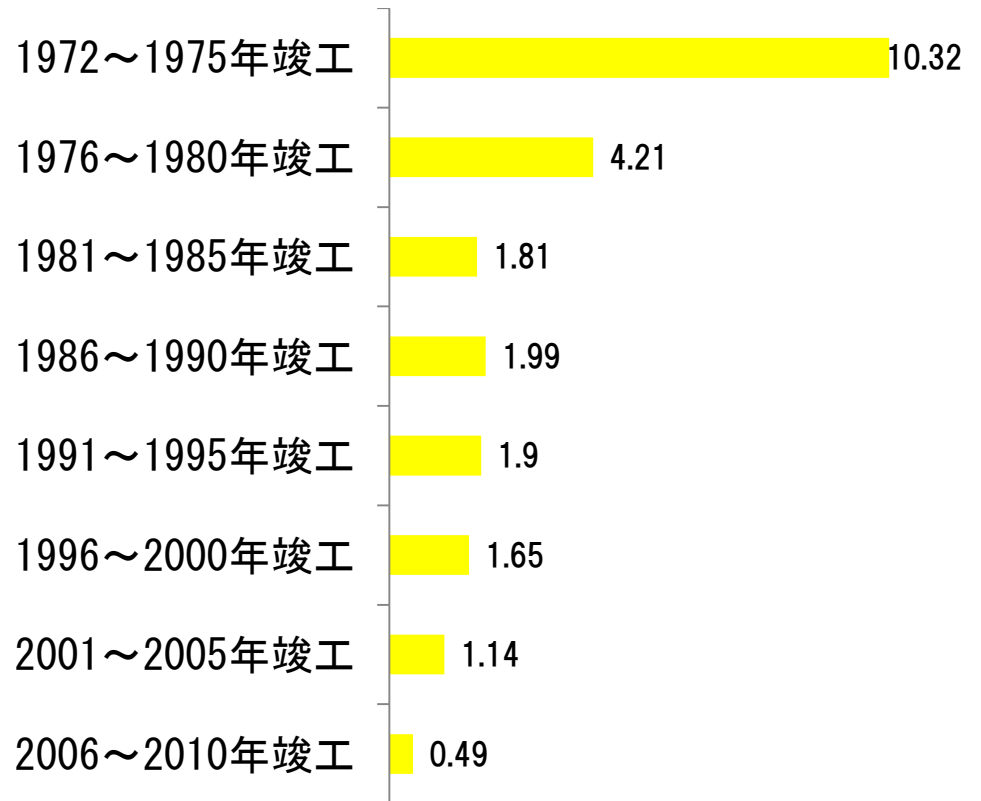
※係数を掛けグラフを重ねることで、比較しやすくしています。

当社でのマンションの高齢化

孤独死の発生推移(単位:人)



竣工年別孤独死の発生数(1000戸当たり換算)



全ての事案を把握できているわけではないが、最近孤独死が増えていること、古い物件の方が多いたことが読み取れる。「高齢者が多い⇨認知症が多い」と推定される。

事例紹介◆当人の危機・不便

『〇階のおばあちゃんが、エントランスに座り込んでいることがあり、**鍵を持たずに出て、オートロックを開けられない様子。**』（居住者からの通報）

『声をかけたところ、「デイサービスが迎えに来るはずなのに来ない。」というが、**早朝6時前のことで、徘徊なのではないか？**』（居住者からの通報）

『認知症の家族が**外出したままかえって来ないので、マンションに設置している防犯カメラの映像を確認したい。**』

認知症の独居老人が仏壇に**線香を上げたまま外出し、座布団に引火。**警報機鳴動でボヤで収まる。

当社に電話での問い合わせ。『**集合郵便受けの開錠番号を忘れた。**』本人確認のため自宅電話番号を聞くが、忘れたとのこと。当社保管の電話番号に折り返し掛け、開錠番号を伝える。やり取りから認知症の可能性あり、情報として社内共有。

事例紹介◆周囲とのトラブル

『**自宅以外の住戸の扉をドアをたたきながら、「開けろ！」と暴れていたことがある。**』（居住者からの通報）

『**隣戸の高齢男性が「うるさい！」と怒鳴り込んでくる。**（心当たりなし）』大変恐怖を感じた。
認知症の方であるのは知っており、誤解されている可能性。親族に問い合わせたところまもなく施設に入るとのこと。

ルールを守らないごみ出しがあり、目撃した方から、認知症の居住者が出したものの連絡がある。

近所の商店で**代金を踏み倒し**、その相談が管理員に寄せられる。

事例紹介◆管理組合への影響・周囲の無理解

管理費等が滞り、連絡を取ったところ、本人や親族から認知症であると告げられる。成年後見人選任の提案や、連絡先に親族を指定してもらうなどの対策を採る。管理会社からアプローチする場合と逆に、『管理費の支払い方法がわからなくなってしまった。』との電話を受けることもある。
(管理費滞納で認知症を把握する機会が多い)

輪番制で管理組合役員を決めているマンションにおいて、順番が廻ってきた際に、認知症気味のため**引き受けられない**との申し出を受ける。

理事長から『**ごみ分別ルールが守られていない。もし認知症や外国人によるものだったら、マンションから出て行くようにして欲しい。**』

事例紹介◆対応の例

ごみ屋敷・管理費滞納で問題となっている住戸を訪問したところ公共料金未払いで電気水道など停止の状態。生存の危機の状態にあり、管理組合役員と協力して、地域包括支援センターへの相談、認知症判定の通院の同行、行政の生活支援制度の申請などを行う。

管理員がマンション周辺で認知症らしき人を発見し、警察に通報、保護してもらう。（マンション居住者ではない）
（外部からの認知症の方が館内を徘徊する例も）

独居高齢者の様子を見に来る娘夫婦に認知症の可能性を伝えるが、いやな顔をされる。

事例から読み取れる事柄

- 独居の場合、認知症の高齢者を見守る人がおらず、**周囲の居住者や管理員の気付き**が重要となり、管理会社はその情報集約の立場となりうる。
- 高齢者の**親族もまた高齢**である場合があり、諸手続きの手筈などを管理会社が務める役割がある。
- 親族以外である管理組合や管理会社からの相談に対しては、行政の福祉部門などの対応がやや弱く、**管理会社が能動的に働きかける必要**がある。
- 様々な人が住むマンションでは、周囲の理解が無ければ、**単なる邪魔者扱い**される恐れがある。

取り組み◆介護事業部門の立ち上げ

H21年2月 横浜市鶴見区、川崎市川崎区及びその周辺エリアで、居宅介護支援事業、訪問介護事業を開始（何れも管理マンション限定ではない）

【居宅介護支援事業】

- お年寄りや家族の介護相談
- ケアプランの作成
- 要介護認定の書類作成

【訪問介護事業】

- 入浴・排泄・食事などの介護
- 調理・洗濯・掃除などの家事サービス

【福祉カレッジ事業】

- 介護職員初任者研修（旧ホームヘルパー2級講座）を開講。
- H27年1月開始。

【デイサービス事業】

- H27年11月 入浴特化型半日デイサービス施設を開設

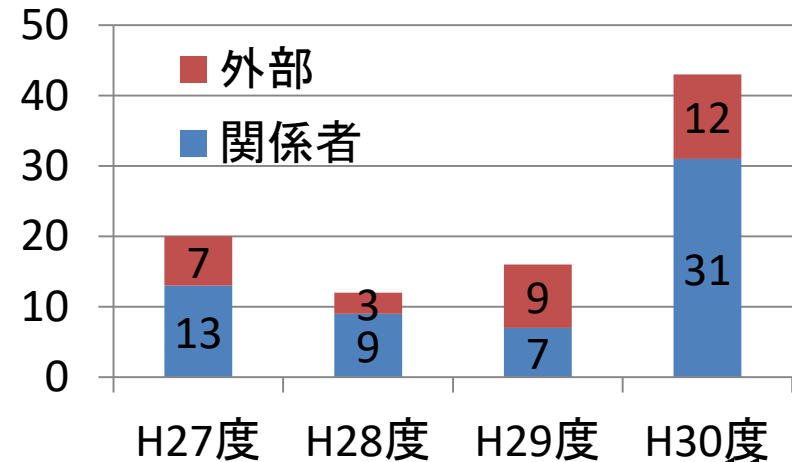
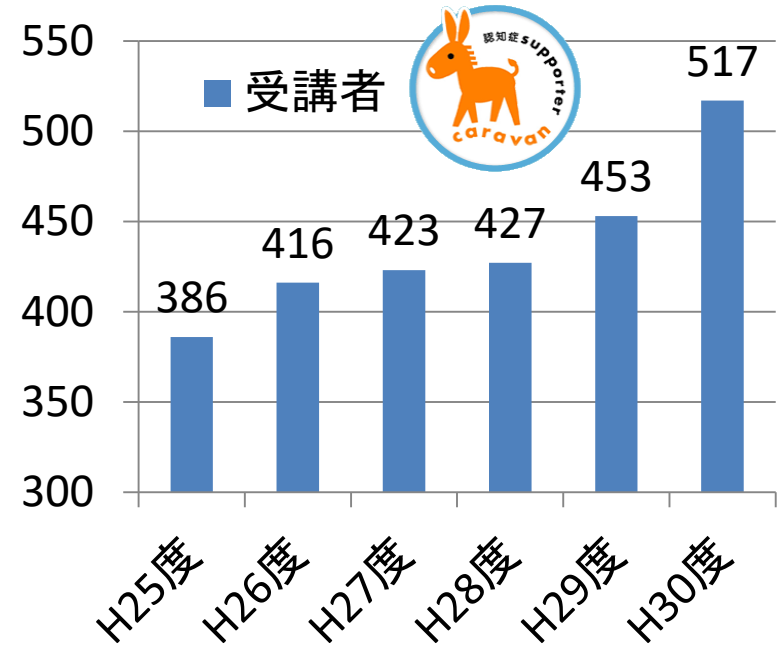
取り組み◆社員の養成

認知症サポーター養成講座

弊社では、管理員全員を対象に“サポーター養成講座”を開催して、“**全管理員認知症サポーター化**”を行っています。正しい知識と方法で管理員が接することで、認知症の高齢者でも安心して暮らせるマンションを目指しています。

管理員・社員のヘルパー化

“福祉カレッジ”に、弊社フロント社員や管理員も積極的に受講してもらっています。専門知識を持つことで、高齢者に対する理解を深め、通常の業務に活かすことができます。



取り組み◆管理物件への働きかけ

事業者との連携

地域包括支援センターや介護事業者と協議をして、高齢の居住者の利便を図る。

- 地域包括支援センターの会合に出席し、情報交換・課題共有を行う。
- デイサービス送迎車両到着までの間、高齢者の方をエントランスで管理員が見守り



集会室の活用

管理組合に提案をして、高齢者向けの行事を集会室で開催する。

- 地域包括支援センター⇒認知症セミナーなど
- 地域医療機関⇒健康診断、病気予防相談、訪問歯科による口腔ケア
- 民間企業⇒スマホ教室、AED教室、アロママッサージ

成果事例◆振り込め詐欺の防止

2018年(平成30年)1月5日(毎月3回5日/15日/25日発行)

パワフル管理



感謝状を授与された榎本さん(中央)。右は麻生署の田中正博署長(12月14日撮影。写真はナイスコミュニティー提供)

振り込め詐欺被害防いだ

神奈川県警麻生署は、ナイスコミュニティーの女性「ニティサービス」榎本恵さん(52)に感謝状を贈った。

振り込め詐欺被害を未然に防止したとして、本恵さん(52)に感謝状を贈った。

榎本さんは2017年10月4日、川崎市麻生区内の勤務マンションで、居住者の女性「ニティサービス」から「土、日と続けて知らない男性から『還付金がある』と電話がかかってきた。郵便局の口座番号やカードの暗証番号を教えてしまった」と相談を受けた。榎本さんは同社の「振り込め詐欺セミナー」を受講しており、手口を理解していたことから、還付金詐欺の可能性をいち早く察知。話を聞いてすぐに女性と郵便局へ行き、カードのパスワード変更などの措置を取った。

榎本さんは「助けられている。同社の親会社・ナイエの社会啓蒙活動を今後も管理員は身近な存在。今後は管理員が役に立った」とコメント。同社は「特に高齢住民の方にとって管理員は身近な存在。今後は管理員が役に立った」とコメント。

振り込め詐欺防止の研修

認知症に直接関係したものではありませんが、管理員が高齢居住者から相談を受け、振り込め詐欺被害を防いだ事案です。

日頃から、管理スタッフに対して、認知症サポーター養成などの活動を行ってきた成果のひとつです。

2018年(平成30年)11月5日
マンション管理新聞掲載

オートロック普及による弊害

オートロックは、高齢者（特に認知症高齢者）にとって、危険ともなりうる。鍵を持たずに外出してしまうと再入館できず、代替の方法も判断できずパニックになることもある。（前述の事例）

また最新の設備では室内からの応答がなければオートロックを解除できずエレベーターも動かず、来訪者が部屋にたどり着けないようなものもあり、セキュリティ強化による弊害が懸念される。

安否確認のための専有部分進入の判断

管理業務を通じて事故の可能性があると思われる場合でも、親族からの申告でなければ警察は対応しない場合が多い。また親族との連絡も取れない状態であれば、室内確認の決断をする主体がなく、やむを得ず管理会社が専有部分進入を決断することがある。決断をするということは責任が伴うわけであり、管理会社の業務としては荷が思いようにも感じられる。

個人情報取得と緊急連絡先

高齢者の安全を考えると、個人情報の取得は極めて重要である。法改正により管理組合も“個人情報取扱事業者”となるが、居住者名簿届などで得た個人情報をどのように管理して行くかが今後の課題となる。管理組合に対しては、組合運営の観点のほか、高齢者などの観点を加えて有効利用できる管理方法の提案が必要である。

課 題

認知症の疑いがある場合の相談先

管理業務を通じて、認知症の疑いがあることが、社員の面談、周辺居住者・管理員、あるいは本人から情報を得る場合が多くある。管理費滞納や周囲とのトラブルとなっている場合には、親族等心当たりをできる限りあたり、対応を依頼するが、特に問題となっていない場合には、どこ相談（通報）すればよいのかが分からない。（現在は地域包括支援センターに相談）

営利企業であることの限界

管理会社は営利企業であり、認知症が、本人（顧客）の危機、管理費滞納など管理組合への影響、周囲とのトラブルなどが生じている場合には、対応の動機付けがあるが、特にトラブル無く暮らしている認知症の方に管理会社として働きかける理由が見当たらない。

行政からの情報

管理会社は管理担当物件限定の局所的な地域包括支援センターの補完組織の役割を担えるものと考えますが、認知症などの機微情報は行政から安易に私企業に開示できるものではなく、制度の組立てが必要となる。

管理業務の担い手として

社会的役割を担うことで認知症進行抑制が期待でき、管理業務を分担することもその一つと考えられるが、管理組合の理解が必要となる。

提 案◆マンション空室の利用

当社で取り組んでいる事例:空室の活用(生活サポート付高齢者向け賃貸住宅)

【問題】

- 古いマンションは賃貸でもなかなか借り手が付かない。
- 高齢者にとって、一般のマンションの構造は住みにくい。
- 賃貸住宅の貸主は、高齢者に貸し渋る傾向にある。



【解決策】

- 空き住戸を弊社が長期契約で借り受ける。
- 弊社負担で、高齢者向けリフォーム(水廻り、手摺などのバリアフリー化)を実施。
- 高齢者に貸し出す。
- ナイスシルバーサポート(安否確認・ごみ出しサポート・24h駆け付け)の提供。

【メリット】

- マンション所有者は不動産を有効活用できる。
- 高齢者に安心して住んでいただける。

提 案◆マンション空室の利用

古いマンションのバリアフリー改修事例



提 案◆マンション空室の利用

当社事例をベースに認知症サポートに適用

【状況】

- 古いマンションには、**空室が多い**。
- 古いマンションには、**高齢者が多い**。(元気な高齢者・認知症の方双方)
- 介護事業者は、**赤字**で利益が出ていない。
- 介護事業者は、介護**人材が大変不足**している。

【解決策】

- 古いマンションの空室を**認知症サポーターハウスに改修**
- マンションの元気な高齢者が**有償ボランティア**として運営に参加

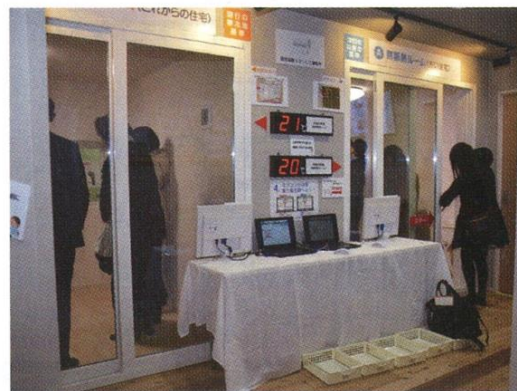
【介護事業に知見のあるマンション管理会社の役割】

- 介護事業者、管理組合、部屋の所有者の**調整役**を担える。
- 周辺の管理物件を巻き込み、**点からメッシュへの展開**。

スマートウェルネス体感パビリオン

健康な住まいと暮らしのテーマパーク

住まいと健康・環境とのつながりを体感しながら学べる施設です



センター棟に設置された「くらべルーム」

では、真冬の気温を想定して5°Cに設定した空間の中に、無断熱と高断熱の2つの居室を設けています。快適性の違いを体感するだけでなく、床・壁・天井・窓の表面温度の違いや、それに伴う血圧の変化、エアコンによる暖房の消費電力の違いを数値で確認できます。



ZEH仕様の
2棟のモデル住宅も併設

スマートウェルネス体感パビリオン見学のご予約は

所在地：横浜市鶴見区鶴見中央 4 丁目 38-1
営業時間：10 時～ 17 時（事前予約制）

Free Dial 0120-714-501

NICE ナイスグループ

横浜市
City of Yokohama

慶應義塾大学

ご清聴ありがとうございました。
ございました。

NICE ナイスコミュニティー
すてきナイス グループ