



**Daiwa LifeNext**<sup>®</sup>  
大和ハウスグループ

# 認知症マニュアル作成事例報告

---

大和ライフネクスト株式会社  
マンション事業本部 事業推進部 久保依子

# マンション管理業の特徴

異業種と比較し、自社の特徴をとらえてマニュアルに生かす

	当社	他の接客業(小売り等)
お客様と接点を持つ人	管理員	店員など
お客様との接点	居住者がマンション内にいるとき(生活しているとき)	来店時 (外出しているとき)
接点を持つ人の特徴	ひとり勤務が多い 高齢者が多い	複数勤務が多い あらゆる世代にわたる
顧客との契約形態	管理組合と当社 居住者とは契約関係がない	お客様と会社

# マンション管理業の特徴

異業種と比較し、自社の特徴をとらえてマニュアルに生かす

	当社	他の接客業(小売り等)
お客様と接点を持つ人	管理員	店員など
お客様との接点	居住者がマンション内にいるとき(生活しているとき)	来店時 (外出しているとき)
接点を持つ人の特徴	ひとり勤務が多い 高齢者が多い	複数勤務が多い あらゆる世代にわたる
顧客との契約形態	管理組合と当社 居住者とは契約関係がない	お客様と会社

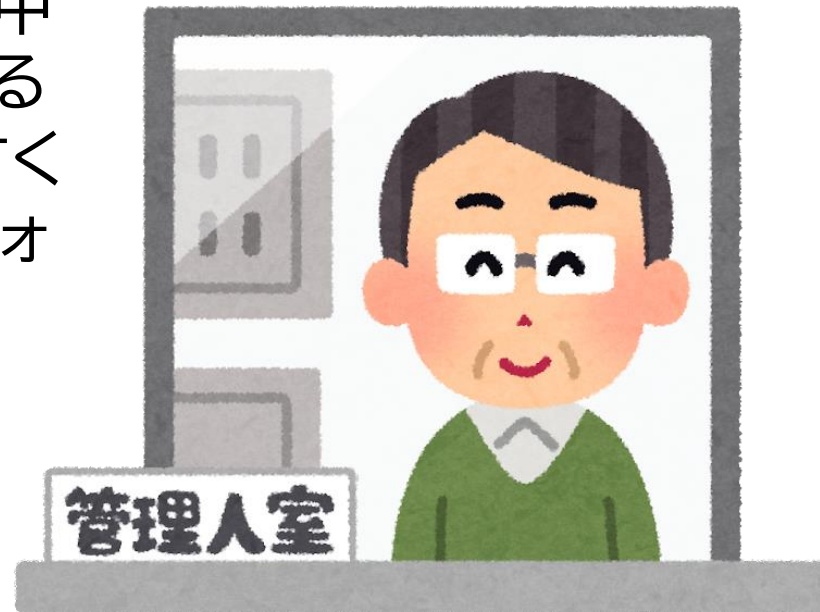
## ひとり勤務が多い

周囲に相談者がいない

- 相談窓口の明確化

下を向いていると「勤務中に寝ている」と誤解される

- 章を分割してよみやすく
- 社員貸与のスマートフォンで配信できるように



## 高齢者が多い

小さい文字が見えにくい

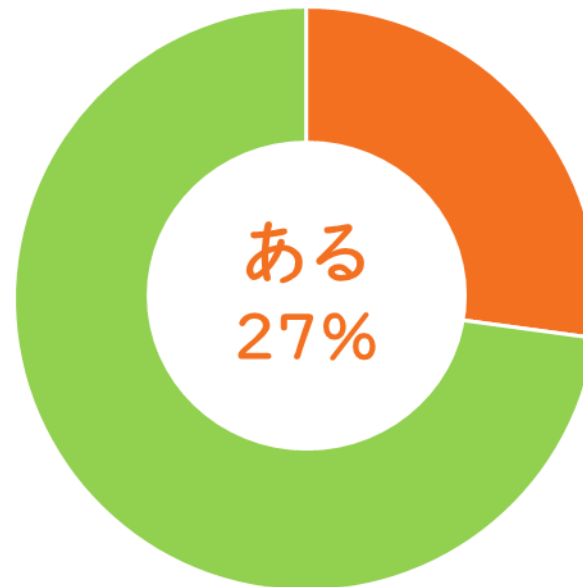
- 文字フォントは14以上
- イラストを多くする

自分の親族や友人にも認知症の方がいるケースが多い

- 具体的行動例を示す

アンケート調査を実施し、現場の「困りごと」をマニュアルに生かす

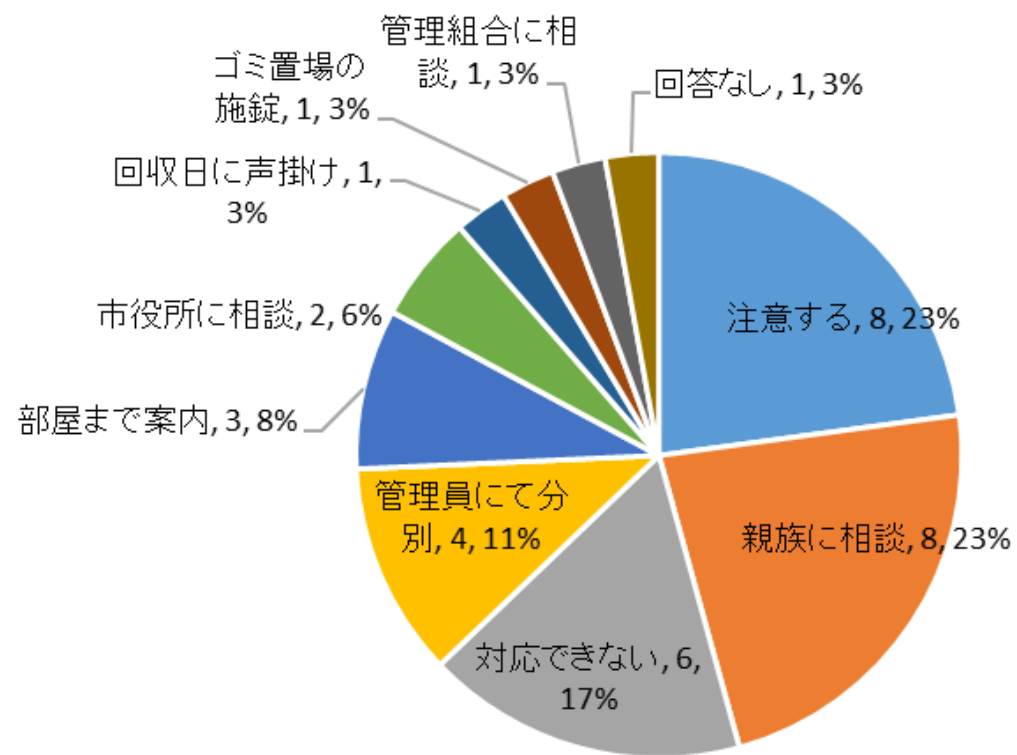
認知症の方の対応をした例はありますか。



2021年に皆さんにご協力いただいたアンケート調査でも、約27パーセントの管理員、マンション担当者の方が対応したことがある、と回答しています。

認知症と疑われる方への対応を経験した管理員のうち、指定日以外のゴミ出し、ゴミ散乱への対応として「注意する」が28%と最も多い結果となった。

指定日以外のゴミ出し、ゴミの散乱の症状への対応



## ケース② ゴミ出しの日を間違える

### 考え方と基本的な対応

みなさんのアンケート調査では「注意する」回答が最も多くなっていますが、直接的な注意は逆効果になることが懸念されます。また強く注意したりすると、ゴミを出すことに恐怖感を感じてしまい、部屋の中にゴミをため込んだり、バルコニー等においておくなど、いわゆる「ゴミ屋敷」につながる場合もあります。

姿を見かけたときに「明日は可燃ごみの日ですよ。」「今なら〇〇ゴミをもってきてもいいですよ。」などの声掛けをしてご本人が日時を間違えないように誘導することが必要です。

自治体によっては、ゴミ出しが困難になった世帯の戸別回収を行っています。なお、オートロック付きのマンションの場合には、部屋の前までどのように行くかが課題となります。導入に際しては、理事会にも相談することになります。

多くの管理員が誤解

行動レベルの改善



いつでも確認できるように

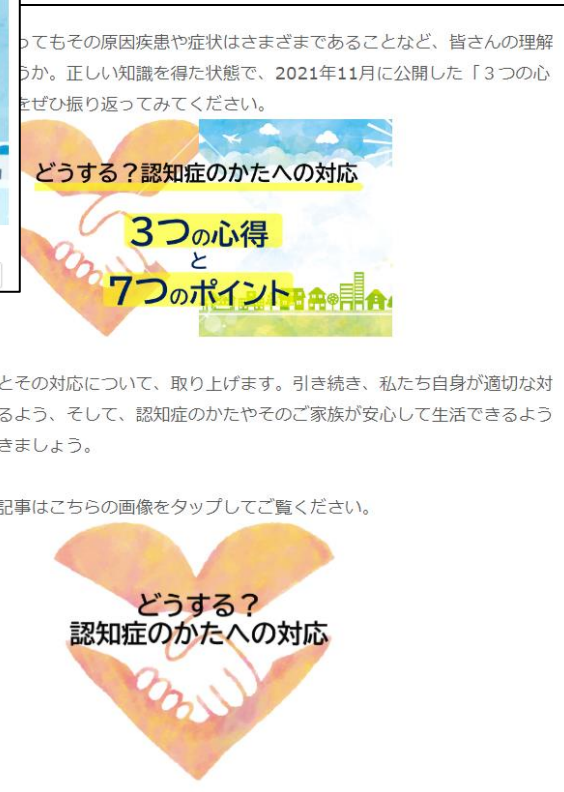
出退勤

業務報告

社内報

災害時  
安否確認

会社貸与  
スマートフォン





個人情報の取扱いについて

犯罪行為について

管理組合との協議

管理員に認知症が疑われる場合

リスクばかりを書くと  
現場が委縮してしまう

マネジメントに関すること

- お客様用 個人向けサービス窓口として発足  
相続相談 税務相談  
介護施設紹介  
専門家や専門業者の紹介
- 社員の個人相談窓口としても活用
- 社員が業務上困った時の相談窓口としても活用

プレシャスライフ相談室

対応について分からないことはプレシャスライフ相談室へご相談ください。

<https://www.daiwalifenext.co.jp/precious-life/>



**Daiwa LifeNext**®  
大和ハウスグループ

ありがとうございました。

[www.daiwalifenext.co.jp](http://www.daiwalifenext.co.jp)