



Daiwa LifeNext[®]
大和ハウスグループ

第3回認知症バリアフリーWG
令和元年10月23日

資料6

認知症バリアフリーワーキンググループ

マンション管理業と認知症【接遇】

2019年10月23日

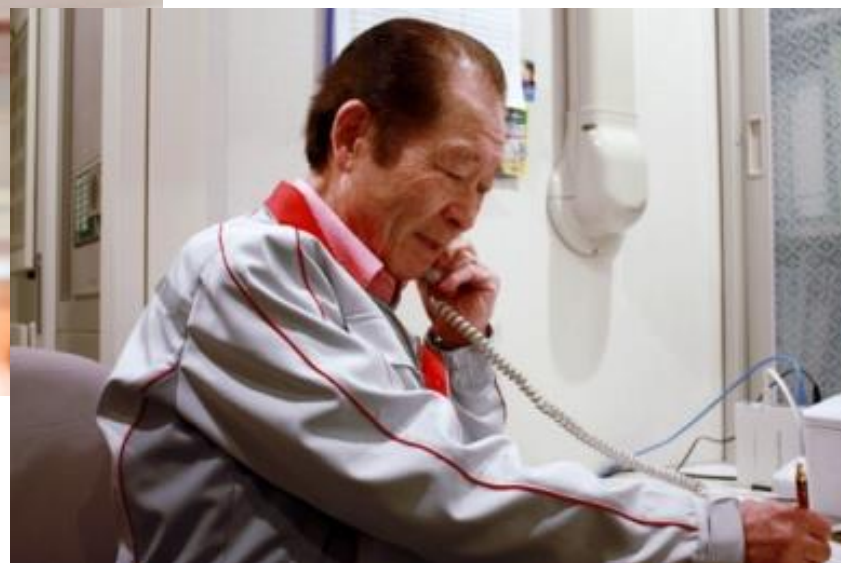
大和ライフネクスト株式会社
マンション事業本部 事業推進部
マンションみらい価値研究所
久保 依子

Daiwa LifeNext

みなさんの「管理員さん」のイメージは どのようなものですか？



高齢者



ひとり勤務

写真はイメージです。本編トラブル事例とは関係ありません。

マンション管理業は、現在「3つの老い」(従業員の高齢化・居住者の高齢化・建物の高経年化)を課題としてとらえています。接遇される側「お客様」だけでなく、接遇する側「従業員」に認知症が疑われる場合もあります。

マンション管理業は従来より高齢者雇用の代表的な業種

- ・企業の定年延長、就業人口の減少により管理員のなり手不足、人材不足
- ・AIやロボットでは代替しにくい。
- ・外国人活用への遅れ
- ・クレーム産業のイメージから若年層の就職希望者が少ない。

従来以上の高齢者雇用が進む

・認知症従業員の増加

- ・労災の増加
- ⇒労務管理が難化
- ⇒顧客トラブルの増加

従業員の
高齢化

居住者の
高齢化

建物の
高経年化

分譲マンションの根幹は住民自治
コミュニティ活動への不参加

- ・理事のなり手不足
- ⇒防災・減災への取組みの遅れ

- ・収入の低下=管理費等の滞納
- ・独居老人の増加=孤独死の増加
- ・相続人不存在=空家の増加
- ⇒適切な修繕への影響

・認知症高齢者の増加

- ⇒迷惑行為等のトラブル増加
- ⇒管理組合の合意形成難
- ⇒防災・減災対応も難化

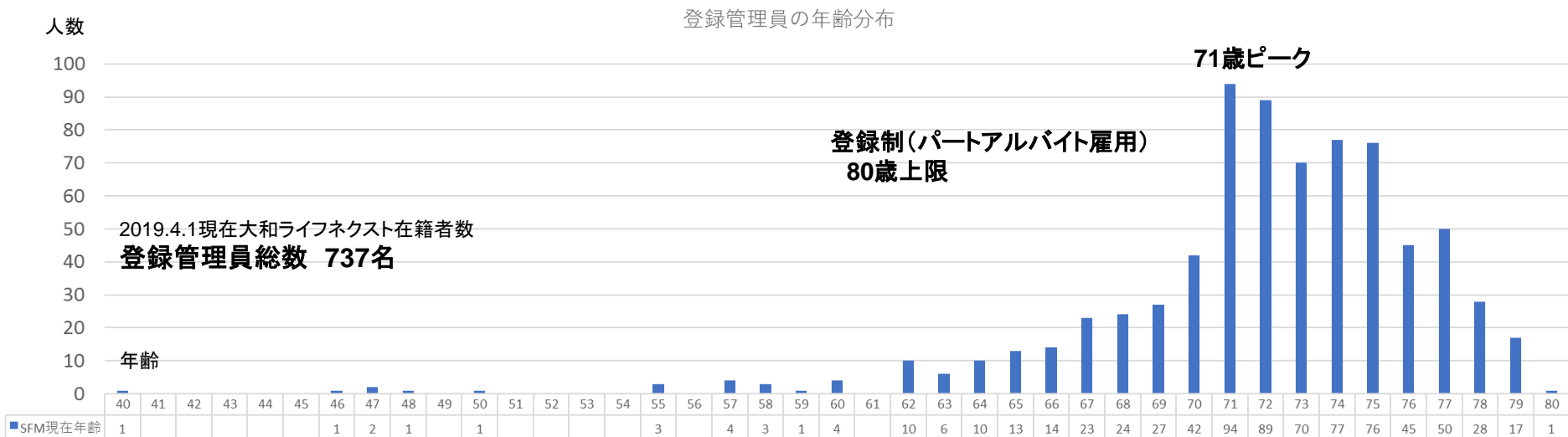
- ・多額な修繕費用
- ・管理費等の滞納
- ・震災、台風等の災害の増加
- ⇒適切な修繕への影響

- ・建替え、敷地売却等の合意形成難
- ⇒終わりが見えない費用負担
- 管理不健全マンションの出現

高齢者雇用の先駆者として、他の業界より一足先に従業員が認知症になるケースに直面しているマンション管理業からは、「接遇」におけるトラブルとしてお客様の認知症事例とともに、従業員の認知症が疑われるケースについてもご紹介いたします。

従業員(管理員)と認知症

管理員の年齢構成は高齢化の一途



認知症にかかっている方の割合(日本全国)	当社の従業員が同率である場合の人数推計
65歳～69歳(2.2%)	管理員 39.0人 登録管理員 2.2人
70歳～74歳(4.9%)	管理員 26.3人 登録管理員 18.2人
75歳～79歳(10.9%)	登録管理員 23.6人
合計	109.3人

：「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」(平成26年度厚生労働科学研究費補助金特別研究事業)より推計

認知症と診断され、退職するケース
年間約4名程度



ひとり勤務のため、初期発見が困難
(未確認の認知症従業員105名?)
お客様からの苦情により顕在化

認知機能の低下が疑われる 従業員のトラブル事例 (認知症の診断を受けていないケースを含む)

- ・業務手順を決められた手順どおりに履行できなくなる。
(社内ルールが変更になっても旧ルールのままで実施)
- ・管理員にスマートフォン導入したが、不適應による退職者あり。
- ・管理事務室の鍵のかけ忘れ、鍵を持ち帰り紛失してしまう。
- ・勤務日時を間違えて出勤する。
- ・清掃業務の品質低下(仕上がりが汚い)
- ・作業中にふらつきがみられる。
(階段や脚立からの転落、照明器具の破損等)
- ・お客様対応中に激怒してしまう。
- ・場所を間違える。
(お客様の玄関扉をごみ置場の扉と間違えて開けようとした。当然に開かないため無理にこじ開けようとして鍵穴を損傷した。)
- ・お客様のゴミを持ち帰ろうとした。
- ・お客様の顔や名前がいつまでも覚えられない。
- ・1件のお客様対応中に別のお客様対応ができない。
(来客用駐車場を受付、使用料の授受の途中、別の顧客から声をかけられて前のお客様との金銭授受を忘れてしまう。)
(工事会社が来館、共用鍵を渡そうとしている間に宅配会社が来館、工事会社に鍵を渡したかどうか覚えていない。⇒紛失)

認知症の場合は他の症例と比較して本人にも企業にも厳しい対応となります。

	制度上のバリア	状況
私傷病の場合	休職 治癒しない場合は一定期間経過後に退職となる。	休職期間中は一定割合の給与保証制度 主治医、産業医による面談により自分の症状を理解できる。 治癒の見込みがない場合でも、休職期間中に次の生活を考えたり、本人が自分の適性を考える猶予期間がある。
認知症の場合	現状では治癒する見込みがないため、休職期間なし。そのまま退職となる。	本人は自分が認知症ということを受け入れられない。 突然の退職となるため、次の生活を考える余裕がない。 家族がいる場合は、家族から諭して退職になる。家族がいない場合は難航するケースが多く、本人にわかってもらって病院で診断を受け、退職になる。 文字どおり、「行くところも帰るところも失う」かのような状況に直面 ⇒それを宣告する人事担当者もまた苦悩している。

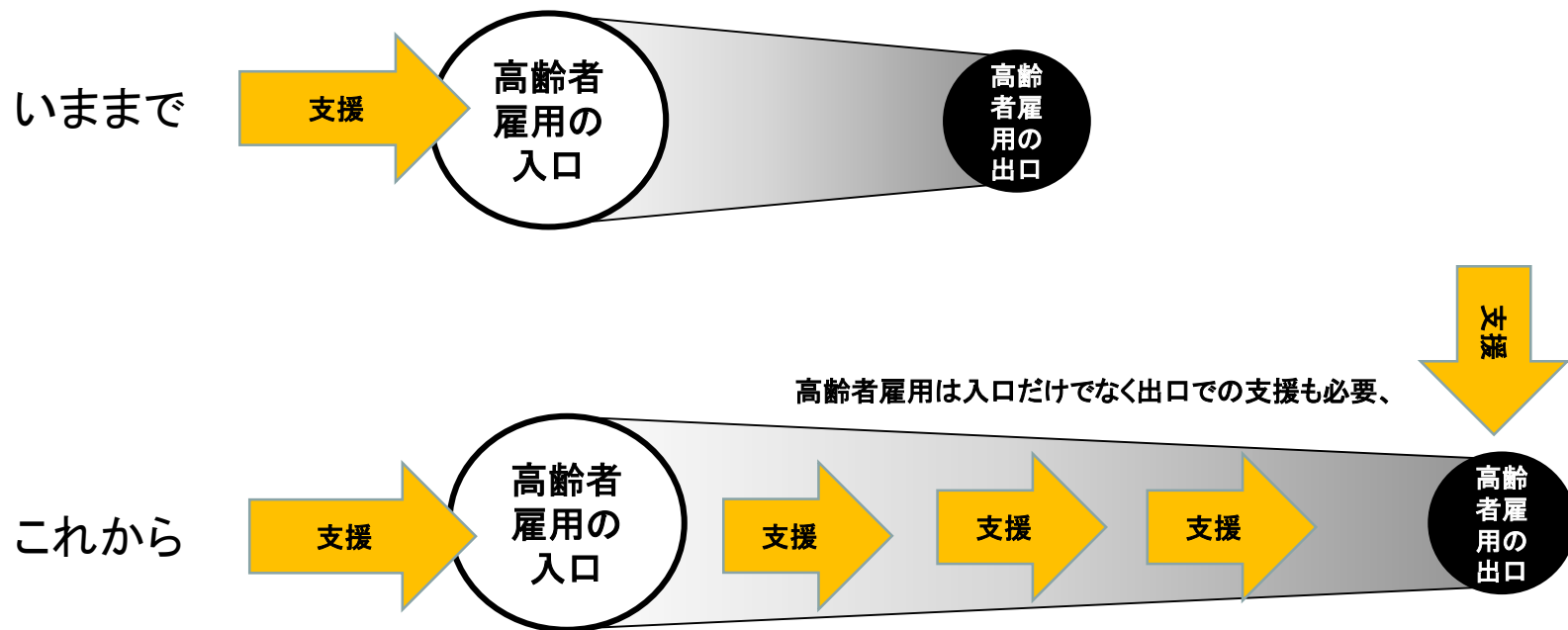
配置転換しようにも、接客以外の業務がない。企業利益を圧迫するおそれがある。

制度のバリアとして認識していますが、当社もまだ解決できていません。



給与だけでなく、企業や組織への帰属意識は生きる糧となる

認知症になっても、本人の適正にあわせて長く働くことができる社会へ



専用ホームページ

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

いつもの もしにも備える そのときの 安心サポート

Precious LIFE



プレシャスライフ相談室



① ご自宅で生活

住宅改修
宅配弁当
家事代行
見守り機器
メガネ・補聴器 訪問販売
トラベルヘルパー
福祉用具

③ 家族に託したい

自分史作成
エンディングノート
遺言書作成
家系図作成
家族信託
生前贈与・相続税対策
ご家族へのメッセージ

② 住まいを考える

老人ホーム等紹介
生前整理
不動産売却・賃貸
生前契約
施設入居時 家具家電販売
リバースモーゲージ

④ 家族のために

任意後見人選任
葬儀
墓石
仏具
遺品整理
お亡くなり諸手続き

マンションに居住する高齢者のお客様向けサービスとしてスタート



お客様に限らず従業員からの受付もスタート



従業員からの「妻が認知症になり、施設を紹介してほしい。」「生前贈与等の手続きをしておきたい。」等の相談も多い。
※福利厚生の一環ではないため、従業員であってもサービスにかかる料金は発生

アンケート結果から

○自分の勤務する会社なので相談しやすい

▲人事部や他の人に知られるのではないかと不安

お客様と認知症

事例	対応例・詳細
定期的に当社への苦情の手紙送付	攻撃的な内容の手紙の送付。意味不明のものもある。返信しないとさらにエスカレート。「前回ご回答済みです」とするラリーが続いている。
緊急コールセンターに毎日のようにお電話があり、「室内に不審者がいる、小人(こびと)がいるから助けてほしい」等のご要望がある。	ご家族にお電話し、状況を伝えるものの、「認知症なので仕方がない」「聞き流しておいてほしい」とのこと。緊急時のためにオペレーターが電話でふさがる時間は短くしたいものの、なかなか電話を切ることができない。
共用部分(植栽)に大便をしてしまう。	防犯カメラを設置し、居住者であることがわかる。ご家族に相談したところ、家族が強く叱責した様子。それ以来「私はやっていない」「犯人にされた」等の苦情にかわり、管理事務室にくるようになる。最近姿をみかけないので、施設等に入所されたのではないかと推測している。
徘徊により、他の家をピンポンして回る。ゴミ捨て等で一時的に鍵をかけずに外出した家に上がり、冷蔵庫をあけたところを帰宅した家人に発見されたこともある。	家族に連絡するものの「私も被害者である、外出もままならない」との主張。むしろ家族が本人を外に出している様子もある。玄関先のチャイムが鳴ってもドアを開けない、鍵をあけっぱなしにしないなどの注意喚起が管理組合にてなされた。未解決。
孤独死(自然死、衰弱死)	異臭がするとの近隣住戸からの通報により、消防・警察に連絡し孤独死を発見するケース。年間5件以上の発生。 遺族からの特殊清掃の依頼、遺品の整理などを受託する際に、部屋の状況等から認知症であったのではないかと考えられる場合もある。 相続人がいない(相続放棄を含む)場合はその後も管理組合の問題として深刻化、管理組合にて遺品の整理をし、管理費等の未収金が継続したままのケースもある。
自殺	認知症であるか否かの区別はできていないが、死亡時の状況等から年間1例～2例は発生していると考えられる。

マンション管理員に期待されているであろう認知症のお客様へのサービスと管理業の実態にはギャップがあります。

世の中の期待	マンション管理業の現状(できない理由=バリア)
<p>管理員が高齢者宅を定時に訪問するなどして状況を把握してほしい</p>	<p>管理員は区分所有者全員から管理組合が徴収した管理費からその人件費が支払われており、積極的に特定個人への対応はできません。 (特定の人だけにサービスを行うことに対する苦情もあります。) ※別途「見守りサービス」として個人と有償契約を締結する場合があります。</p>
<p>徘徊した場合に連れ戻してほしい</p>	<p>原則としてお客様の身体に触れることはありません。 清掃・巡回など管理事務室を不在にする時間も長く、常時監視することは困難です。</p>
<p>日常生活上の困りごとに手助けしてほしい</p>	<p>管理組合と管理会社との間の管理委託契約は共用部分に関する契約であり、個人宅に入室して生活上の手助けをすることはありません。(国交省「マンション標準管理委託契約書」参照) 点検等で入室する場合も、管理員とは別の点検員が2名以上で入室することを原則としています。ひとり勤務の管理員が部屋内に入室することはリスクが大きいと考えています(密室性による)。 ※別途「専有部分サービス」として有償契約する場合があります。この場合は管理員とは別の者(協力会社等)が訪問します。</p>
<p>郵便受け、ごみ置場のゴミなどから生活上の異状を察知してほしい</p>	<p>郵便受けは専用使用部分であり、あふれ出た明らかに不要のチラシ以外を触ることはありません。 ゴミ袋を開封することはありません。 (郵便受け、ゴミ袋はプライバシーに関わる内容がわかることもあり、管理員触れたのではないかと疑う苦情もあります。)</p>

マンションの管理は管理会社だけが行うものではなく、管理組合という組織、それを構成する区分所有者の皆さまと一体となって行う必要があります。認知症の方が長く住み続けることができる住環境を整えるには、管理業者だけでなく、そこに住む人「全員」が知恵を絞って、自分ごととして考える必要があります。

管理組合と、そこに住む方々全員を巻き込んでいくことがバリアフリー化に繋がると考えています。



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