

日本認知症官民協議会

認知症バリアフリーWG

2019/10/23

# マンション管理会社における 『認知症』の接遇をめぐる 現状と課題及び課題の整理

介護事業も手がけるマンション管理会社

**ナイス コミュニティー株式会社**

**NICE**

常務取締役 江口 孝彦

経営理念 『お客様の素適な住まいづくりを心を込めて応援します。』

## 事例紹介 当人の危機・不便

『 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 当人の危機・不便

『 “点検” と言って人が来たので招き入れたが、お宅（管理会社）が手配したものでか？ 』（マンションでは消防点検など定期的に訪問する機会多いので、それと混同することがある）

（ご本人から）

訪問販売の無用な契約や窃盗被害の可能性

『 親族が勝手にものを持っていく or 鍵をなくしたので、鍵を交換したい。 』

（ご本人から）

思い込みで何度も無用な交換をしてしまっているのでは、親族・鍵業者と連携して、話を伺うだけで対応しない体制に

## 事例紹介 周囲とのトラブル

『自宅ではない住戸の扉をドアをたたきながら、「開ける！」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。

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。

管理員に、『私の大事なものを分けてあげる。』といってゴミ袋を差し出す。

『それはごみですよ。』と返答すると激昂。研修会での“否定は厳禁”の話を思い出し、『とても良いものですね。ありがたく頂戴しますね。』と対応

## 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。』とご本人から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はとても多い)

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ほしい。』と指示を受ける。  
(認知症への理解不足による排除意識)

## 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。（大変理解のある理事長の協力大）

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**。（自分の大切な親族のことを認知症といわれれば不快に思われるのも分かるが・・・ 伝え方が難しい）

## 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は消極的で、**管理会社が積極的に強く働きかける必要**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。(慣れた住環境で暮らし続けることの困難さ)

# 管理会社が担うべき役割とは

## 住み慣れた環境に住まい続けられるお手伝い

### お客様情報の蓄積と活用

管理業本業として、お客様とのやり取りは基本的に総て記録として残している。認知症サポーター(管理員全員受講(498名)・介護職員初任者研修(115名・社員の33%))の教育を受けた社員も多く、認知症の疑うような事案があればあわせて記録している。また緊急連絡先なども把握している。認知症の可能性が高まれば、各所への相談や行政からの問い合わせへの情報提供(個人情報保護の範囲内)などに活用している。

### 管理員はもっとも頼れる近くの他人

普段からお客様に接している管理員は、お客様の变化や周囲からの情報を集めやすい立場にある。定期的に行う研修会でも認知症への理解を深めており、認知症の方が安心して現在の生活を継続できるような働きかけをしている。(親族・会社・地域コミュニティへの橋渡し、ごみ分別お手伝いなど日常生活の補助 など)

### 認知症のご本人への安心の提供

経度の方である程度自覚がある方の場合、お住まいの関係で混乱をすると管理会社に問い合わせをする例がとても多くある。その場合には、丁寧に説明をして必要に応じて訪問をするなどして、不安の払拭に注力している。



## 課題と検討

### オートロック普及による弊害（セキュリティー）

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、セキュリティー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。

### 個人情報の取得と緊急連絡先

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。

## 課題と検討

### 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、どこに相談（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・行政・警察等に相談）

地域包括センターとの意見交換会を積極的に実施している。

### 認知症であることの判断

会話などから認知症的な様子を感じても、医学的根拠に基づいていない素人判断である。認知症サポートに即した接遇をすることは当然として、マンション内で問題がおきてから各所に手配をするため、問題が起きてからでは手遅れではないのか。（進行することをただ傍観）

### 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。

## 課題と検討

### 行政からの情報提供が困難

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活用

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ある一つの考えられるが、管理組合の理解が必要となる。

### サービス提供側の高齢化

マンション管理の現場の担い手として、管理員・日常清掃員が大変重要であるが、人手不足・高齢化が業界全体の問題となっている。高齢化に伴い、**サービス提供側にも認知症の問題が発生**している。企業として、認知症の社員が働き続けられる環境をどう作るかという問題が現実味を帯びてきた。複数名体制で業務を行う、看護師（2名）を雇用し個別面談を実施し社員の健康状況を把握している。

ご清聴ありがとうございます  
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