

# 事務局報告資料

## (事業者等へのヒアリング結果)

### 1 ヒアリングの目的

事業者、高齢者、支援者等が高齢者にサービスを提供する上で感じている課題等について把握することで、サービス提供のあり方に関する検討の材料とする。

### 2 調査対象（今回報告分）

マンション管理

(1) 一般社団法人東京都マンション管理士会【2ページ】

(2) 一般社団法人マンション管理業協会【5ページ】

### 3 ヒアリング項目

- ・ 居住者の高齢化に伴い生じている、または生じることが見込まれる課題
- ・ 今後必要と思われる取組 など

## 4 ヒアリング結果

### (1) 一般社団法人東京都マンション管理士会

#### ① 居住者の高齢化に伴い生じている、または生じることが見込まれる課題

項目	内容
管理組合の運営、意思決定	○ 管理組合の総会での決議が必要な事項のうち、日常的なものは過半数で決議できるので大きな問題とはなっていないが、規約の改正は組合員の4分の3以上、個人の権利に影響する建て替え決議は5分の4以上の賛成が必要で、認知症の人は権利行使の有効性が問われ、合意形成が難しくなるリスクが考えられる。認知症の人の取扱いは、センシティブな課題となっている。
	○ 高齢化が進行していく中で、関連法令、諸制度などについて正しい認識に裏付けられた意思決定がなされるかどうか、マンション内の合意形成が非常に難しくなるという懸念がある。
	○ 高齢化により全てが理事長任せになっているケースがあり、管理費等の免除の決定等が不適切に行われるなどの大きな問題となり得る。
	○ 築40～50年経過したようなマンションではどこでも、元々の居住者が高齢化することで、役員のなり手不足の問題が出てくる。高齢組合員の中でパソコンを使うことができない人の場合、会計等の書類作成が難しい。後から入居してくる若い世代は管理組合に関心がない人が多い。
日常生活のトラブル	○ 共用部分での排泄、ゴミのトラブル（回収日を間違える、分別できない、ごみ屋敷化）、近隣住民・管理員等への暴言・暴力、徘徊、孤独死など様々な問題が生じている。こうしたトラブルは、頻度の差はあっても、多くのマンションで起きている。管理費等の支払いを義務ではないと認識してしまうことがある。
	○ 出入口のオートロック操作や、メールボックスのダイヤル式の鍵の開け方が分からなくなる人がいる。
	○ 届いた郵便物や資料が重要なものか判別できなくなり、明らかに重要な年金や金融関係の書類がメールボックス脇のごみ箱に捨てられていることがある。

項目	内容
居住者への個別支援	<p>○ 認知機能が低下した、あるいはその兆候のある居住者及び家族に対する「意思決定支援」に関する知見が居住者、管理組合、管理会社及びフロントマン、管理員などの意思決定支援者に共有されていない。そのため、議論がかみ合わないことが多い。</p>
	<p>○ 地域包括支援センターや民生委員等の地域の福祉資源についての理解を進めていく必要がある。一方、福祉側からは、オートロックなどでマンションの住民との関わりが持ちづらく、本人にたどり着きにくいというイメージを持たれている。</p>
	<p>○ 管理事務所から住民を呼び出しても、応答しないケースが多い。トラブルへの対応としてできることは、民生委員や役所に連絡するくらいしかないが、民生委員は普段からのマンション住民との関わりが薄いため、どこも解決ができない状況が生じやすい。</p>
	<p>○ 管理組合と管理会社が締結する管理委託契約は、原則、共用部のことに限られており、居住者に対する個別対応までは含まれていない。現実的にも管理員の業務とすることは困難。管理会社がどこまで契約外のサービスができるか、悩みながら試行錯誤して対応している。</p>
	<p>○ 管理組合、管理会社、ボランティア団体等が「見守り」や「異常発見時の通報」などを行うにあたって、損害賠償責任を負うなど担い手のリスクの検証、管理組合役員が職務上の注意を怠ったことに起因する損害賠償保険制度の充実や新設など、そのリスクのコントロールの検討が必要となる。</p>
	<p>○ マンションによって管理員の勤務時間のばらつきが大きい。小規模なマンションでは、平日の2時間～4時間程度、ごみ処理を中心に行うという体制が多い。管理員の高齢化に伴い、管理員自身が認知症になるという問題も出ている。</p>

## ② 今後必要な取組

項目	内容
意識の変化	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 認知症の人や高齢者への尊厳がある優しい社会という前提で取り組む必要がある。迷惑をかける存在という認識では誤った取組の方向性になる。</li> <li>○ 認知症であることを本人や家族が管理組合に気軽に相談できるようにするマンション内の意識改革が必要ではないか。</li> <li>○ 普段からひと言でもよいので挨拶を交わすという日常的なコミュニケーションを図れることが大切なのではないか。</li> </ul>
管理会社等の体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ トラブルと孤立死に対して管理会社の社内に相談できる部署（専門家等）を置き、対応を標準化（マニュアル化）することが必要。管理員の契約外サービスについては、民法上の事務管理が成立する余地がある。</li> <li>○ 管理会社が高齢者の見守りを行う場合は、当該事項を管理委託契約に定め、管理組合が報酬や活動費を支払い、責任等に関する法的ルールを定めておく。</li> </ul>
行政・地域との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 行政の福祉部門、地域包括支援センター、民生委員との連携や地域コミュニティとの連携は必要であり、その際の情報の共有の円滑化の検討を行っておく。</li> <li>○ オートロックの課題の対応方針を予め行政や民生委員と管理組合（理事会）との間で、また管理組合（理事会）と管理会社との間で定めておく。</li> <li>○ 成年後見制度に関連した市区町村長申立てが判断能力の衰えた認知症高齢者等にとって必要な場合は、管理会社が積極的に自治体や地域包括支援センターに依頼することが望まれる。</li> </ul>

## (2) 一般社団法人マンション管理業協会

### ① 居住者の高齢化に伴い生じている、または生じることが見込まれる課題

項目	内容
管理組合の運営、意思決定	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 管理組合の運営において、多数決を阻害するほど意思能力が失われているといったことは起きていないが、理事会が高齢化したマンションでは、耐震改修等の意思決定が困難となったり、建物の管理不全が生じる恐れがある。</li><li>○ 居住者に当事者能力が失われ、管理費が未収になっている例がある。</li></ul>
日常生活のトラブル	<ul style="list-style-type: none"><li>○ BPSD等による迷惑行為は、一部で言われているほど多くないという印象を持っている。その部分が強調されることで、普通に暮らしている大部分の高齢者に光が当たりにくくなる。認知症ではない人へのケース対応も検討しないと片手落ちになる。</li><li>○ トラブルとしては、いわゆる徘徊行動、オートロックが使えない、鍵を持たずに外出する、自分の部屋が分からなくなる、管理員への度々のクレーム、ゴミ屋敷化による悪臭などがある。</li><li>○ 問題となる居住者の行動が、認知機能の低下によるものなのか、精神疾患やパーソナリティ障害によるものなのか、管理員が判別することは難しく、変化にも気づきにくい。</li></ul>
管理員の高齢化	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 管理員の高齢化に伴い、認知症になっている人もいると思われる。清掃・点検等、一人で責任を伴う業務であり、重大な事故につながる恐れがあるため、MCIや認知症となった場合、継続してもらうことは困難である。</li></ul>

項目	内容
居住者への個別支援	<p>○ 行政・福祉関係者がマンションの運営に明るくない。オートロックの開錠を管理員に求める際に、法的な根拠があるのか不明だったり、身分証を提示しないとといったことで管理員と言い争いになり、非協力的であると管理会社にクレームを入れられることがあるが、事前に誰がどういう目的で来るのか分かっていないと対応ができない。デイサービスの事業所が事前に管理組合に許可を得た上で、開錠等のルールを事前に決めている事例があるが、今はまだ個人的な対応に依存していることが多い。</p>
	<p>○ デイサービス事業者や地域包括支援センターからは、訪問しても本人が開錠の操作がでず、オートロックを開けてもらえないことがあると聞いている。</p>
	<p>○ 管理会社は、管理組合と建物の管理や組合のサポートについて契約を結んでおり、一人の住民のために特別に何かしてあげることは難しい。マンション全体の総意としてどこまで受け入れてくれるかという問題もある。個人への支援が中心の福祉関係者とすれ違ってしまふことがある。</p>

## ② 今後必要な取組

項目	内容
<p>管理会社の対応</p>	<p>○ 管理会社が行う業務について、整理しておくことが必要。管理委託契約上、管理会社が行うのはマンション全体への管理業務（専有部分を除く）が主になるが、現実的には困っている高齢者がいれば手助けをする場面もある。事前に管理組合の理事会の了解を得て覚書を結んでおけば、事故が起きた場合の管理員のリスクも下がり、対応しやすくなる。</p>
<p>行政・地域との連携</p>	<p>○ 行政との連携協定を締結したり、地域包括支援センターと協力して認知症カフェを開催している例がある。協定を結んだ後、次の個人情報の取り扱いやプライバシーを含めて、どう具体的な取組につなげるかという点が課題</p> <p>○ 個人情報を外部に提供する際に、本人のために良かれと思って対応しても、後で本人や親族からのクレームにつながるケースもある。緊急連絡先が分かっているとしても、それには個人情報の目的外利用やプライバシーの侵害という問題がある。この問題は大変むずかしく、ともすれば、リスクを恐れて関わらなくなってしまうことが懸念される。それには、事前に高齢者虐待防止法や障害者差別解消法などの趣旨も踏まえて各社で対応方針を決めておくことが考えられる。一方で、（行政との連携協定などがあるのだから）行政側としても個人情報の取り扱いやプライバシーの課題について、協定を締結した事業者に対する指針を示すことが求められる。</p> <p>○ マンション業界側も、社会福祉との連携や、活用できる制度等について理解しておくことが必要</p>
<p>その他</p>	<p>○ 認知機能が低下して鍵の管理が難しくなっている事例でも、カバンに鍵を付けるだけで解決することもある。ゴミ出しが難しい人は分別ができないのか、エレベータの操作ができないのかなど、どこがネックになっているかが分かれば、ちょっとした手助けがあれば住み続けることができる。</p>