

## 認知症バリアフリー社会の実現に向け、管理会社に求められていること

### 1.はじめに

大和ライフネクストは、日本認知症官民協議会<sup>※1</sup>の認知症バリアフリーワーキンググループに設立当初より参加し、積極的に協力を行って来た。また、マンションみらい価値研究所を立ち上げ、分譲マンションにおける社会課題についての調査研究・分析を行い、成果発表を通じて発信をしている<sup>※2</sup>。

令和2年度、日本認知症官民協議会では、取り組みを推進する手立てとして「認知症バリアフリー社会実現のための手引き」(以下「手引き」とする。)を作成した<sup>※3</sup>。手引きでは、認知症の理解、事例、取組み(行動)などについて丁寧な説明がされている。この手引きを参考として、各々の業界や企業が独自のマニュアルなどを作成することが予定されている。

令和3年度、同協議会で、個別の会社(参加企業)のマニュアル作成を支援し、そこから得た内容を留意事項として取りまとめることとなった。大和ライフネクストは、このマニュアル作成事業に参加することとなり、マンションみらい価値研究所も協力し、主に管理員へ向けたマニュアルの作成を行った。

本稿では、マニュアルの作成に伴う検討を通じて得られた知見や求められる事項などについて研究所の立場からご紹介したい。

※1:日本認知症官民協議会。地域で安心して暮らせる認知症バリアフリー社会の実現や社会環境の整備、認知症になっても尊厳と希望を持って生活できる社会システムの構築が我が国の重要命題となっているという認識のもとに、国や地方の公共団体、各業界団体、認知症当事者などが一体となり、2019年に設立された。

<https://ninchisho-kanmin.or.jp/>

※2-①:Report21 認知症の方が住みやすいマンションとは(2021年12月21日)

[https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/report/Report\\_021.html](https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/report/Report_021.html)

※2-②:Report31 マンションにおける認知症対応事例～管理員、フロント社員1700人アンケート～(2021年10月29日)

[https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/report/Report\\_031.html](https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/report/Report_031.html)

※2-③:Report32 マンションにおける孤立死の対応事例～管理員、フロント社員1700人アンケート～(2021年11月30日)

[https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/report/Report\\_032.html](https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/report/Report_032.html)

※3:認知症バリアフリー社会実現のための手引き

<https://ninchisho-kanmin.or.jp/guidance.html>

### 1.「認知症バリアフリー社会実現のための手引き」の確認

日本認知症官民協議会は、多くの業種に携わる者が参加しており、協議会の場での意見を通じて、業種によって、生じている事例や望ましい対応などについて違いに気付くことも多い。マニュアル作成にあたっては、手引きを活用して、他業種との比較を行い、分譲マンションの管理会社の特徴を把握することとした。

手引きは、4つの業種(業界)が作成されている。4業種は、①レジャー・生活関連、②金融、③小売り、そして④住宅(主に分譲マンション)となる<sup>※4</sup>。作成にあたっては、作業委員会が設置され、求められる理念や望ましい対応などについて議論が行われた。なお、業種ごとの現状や課題感、事例については、認知症バリアフリーワーキンググループの参加企業の報告にもとづいている<sup>※5</sup>。

手引きは以下の構成となっている。

※4:令和2年度第2回認知症バリアフリーワーキンググループ資料。マンションみらい価値研究所長の久保は認知症バリアフリーワーキンググループの作業委員会の委員をつとめている。

[https://ninchisho-kanmin.or.jp/dcms\\_media/other/%E8%B3%87%E6%96%99%EF%BC%91%E3%83%BB%EF%BC%92%E3%80%80%E4%BA%8B%E5%8B%99%E5%B1%80%E8%AA%AC%E6%98%8E%E8%B3%87%E6%96%99.pdf](https://ninchisho-kanmin.or.jp/dcms_media/other/%E8%B3%87%E6%96%99%EF%BC%91%E3%83%BB%EF%BC%92%E3%80%80%E4%BA%8B%E5%8B%99%E5%B1%80%E8%AA%AC%E6%98%8E%E8%B3%87%E6%96%99.pdf)

※5:2019年2月の令和元年第3回 認知症バリアフリーワーキンググループにおいて、当研究所の久保は、業界の現状や課題感などについて発表を行った。

[https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/news/191201\\_1.html](https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/news/191201_1.html)

## 認知症バリアフリー社会実現のための手引きの構成

- I【理念編】
- II【認知症の理解編～認知症の症状を中心に】
- III【事例編】
- IV【行動編】

I、II、IVはどの業種でも基本的に同じ内容であり、III【事例編】が各業種の事例にもとづいた内容となっている。事例は、各業界で5つ程度があげられており、そうした事例の背景などの解説に加えて好ましい接し方や留意点が説明されている。

### (1)「II【認知症の理解編～認知症の症状を中心に】」の内容

認知症の症状を大きくふたつに分けて説明している。ひとつは「1. 中核症状」であり、認知症の原因となる疾患によって直接的に生じるものである。もうひとつは「2. 行動・心理症状(BPSD)」であり、中核症状を背景に、本人の性格や素質、環境や人間関係、心理状態など様々な要因が絡み合っ起こるものである。

#### 「1. 中核症状」は、以下の4つに分けて説明されている。

##### 1)中核症状

- ①記憶力の低下…新しいことが覚えられない。少し前の体験をすっかり忘れる。
- ②見当識の低下…現在の年月日や今いる場所、人との関係などを把握できなくなる。
- ③理解・判断力の低下…考えたり判断したりすることが苦手になる。
- ④実行機能の低下…計画を立てたり段取りしたりすることが苦手になる。

#### 「2. 行動心理症状(BPSD)」は、以下の通り説明されている。

##### 2)行動・心理症状(BPSD)

- 不安・焦燥感…自信を失ったり、意欲が減退したりする。
- 興奮・暴力…急に怒り出したり、興奮して暴力行為があったりする。

### (2)「III【事例編】」の内容

4業種の事例を確認したい。III【事例編】では、各業種に見られる事例を紹介し、続いて「なぜこのような行動がみられるのか」で背景が説明され、続いて「対応のポイント」で留意すべきことや望ましい対応が説明されている※6。

※6: 背景の説明では、②【認知症の理解編】の中核症状や行動・心理症状(BPSD)と異なる表現が一部に使われているが、ここでは、比較をしやすくするために「認知症の理解編」の表現に合わせている。

■表1 Ⅲ【事例編】の内容(抜粋)

内容	主な原因(理由)
<b>レジャー・生活編</b>	
<p>①〔理美容〕散髪して数日しか経っていないのに来店する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ふだん通りに鏡の前に案内し、髪型を本人にも見てもらいながら「まだきれいに整っていますね」「もう少し伸びてからいらっしゃってはいかがでしょう」などと話しながら納得してもらう。</li> </ul>	1-①記憶力の低下
<p>②〔理美容〕何度もお金の心配をする</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 施術の前に、本人の目の前で介助者から代金を前払いしてもらう。</li> <li>● 本人に財布を渡し、本人から支払ってもらうなどの方法で、料金の心配はしなくてもよいことを印象づける。</li> </ul>	1-③理解・判断力の低下
<p>③〔理美容〕「痛い、痛い」と繰り返す</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 本人の強い不安が「痛い」という反応となったと考えられる。</li> <li>● 痛いと言う本人の気持ちを受け止め、「どこが痛いですか」などとやさしく言葉を返し、痛みの箇所が示されれば、クッションやタオルを当てるなど工夫する。</li> </ul>	1-③理解・判断力の低下 2. BPSD(不安・焦燥感)
<p>④〔公衆浴場・宿泊施設〕他人の衣服や履き物を着用してしまう</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● こうした状況が続けば、適切なケアにつながっていないと思われる場合などは、必要に応じて、家族や地域包括支援センターと連携をとることも考えられる。</li> </ul>	1-①記憶力の低下
<p>⑤〔公衆浴場〕帰り道がわからなくなる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 帰り道がわからない人を、そのまま帰さない。行方不明になる可能性がある。</li> </ul>	1-②見当識の低下
<p>⑥〔宿泊施設・飲食店〕従業員や他のお客さまとトラブルを起こす</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認知症の症状による行為であることを理解し、事実関係を説明して非難する、説得する、無視するなどの対応は避ける。本人のプライドを傷つけ、状態の悪化を招きかねない。</li> </ul>	2. BPSD(興奮・暴力)
<b>金融編</b>	
<p>①お金が勝手に引き落とされていると訴える</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 記憶力の低下は認知症の初期から見られる症状である。早期受診や早期の対応が必要な時期であるため、家族と連絡を取る。もしくは地域包括支援センターへの連絡や情報共有を行う。</li> </ul>	1-①記憶力の低下
<p>②通帳や印鑑、保険証券などをなくしたと毎日のように訪れる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通帳などを何度も紛失するのは、認知症の初期からみられる症状で、金銭管理が難しくなっているサインでもある。早期受診や早期対応が必要な時期であるため、家族もしくは地域包括支援センターに連絡し、情報を共有することも必要になる。</li> </ul>	1-①記憶力の低下
<p>③商品の説明をしても理解できない</p> <p>④契約したことを忘れている</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約したことを忘れている場合などは、適切なケアにつながっていないと思われるので、必要に応じて、家族や地域包括支援センターと連絡を取ることや、成年後見制度の活用につなげることも考えられる。</li> </ul>	1-③理解・判断力の低下
<p>⑤ATM等の機械操作が難しい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約したことを忘れている場合などは、適切なケアにつながっていないと思われるので、必要に応じて、家族や地域包括センターと連絡を取ることや、成年後見制度の活用につなげることも考えられる。</li> </ul>	1-①記憶力の低下 1-③理解・判断力の低下
<p>⑥突然怒り出す</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 複数での対応は認知症の人をより混乱させてしまう可能性がある。直接対応する人は基本的に1人とし、他の職員は距離をおいて見守る。</li> <li>● 怒りがおさまるように、「別室でゆっくりお話をうかがいます」と案内し、本人の言葉を丁寧に受け止めながら話を聞く。対応する人や場所を変えるだけで落ち着く場合もある。</li> </ul>	2. BPSD(興奮・暴力)

内容	主な原因(理由)
<b>小売り編</b>	
<p>① 毎回同じものを買う</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 一人暮らしと思われる場合は、地域包括支援センターと連携して情報を共有し、楽しんで買い物ができるような支援を考える。</li> </ul>	<p>1-① 記憶力の低下 (前頭側頭型認知症の説明あり)</p>
<p>② 支払いをせずに商品を持ち去ろうとする／売り場で食べる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 連絡先がわからない場合や一人暮らしと思われる場合は、地域包括支援センターに連絡する。</li> </ul>	<p>1-② 見当識の低下 (前頭側頭型認知症の説明あり)</p>
<p>③ お金の支払いに手間取る</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さまのペースに合わせるのが基本である。</li> </ul>	<p>1-② 見当識の低下 1-③ 理解・判断力の低下</p>
<p>④ 突然怒り出す</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 慌てて数人の職員で取り囲まない。可能な限り少数人数(できれば1人)で対応し、他の職員は距離をおいて見守る。</li> <li>● 対応する職員が変わることで、怒りがおさまる場合もある。</li> </ul>	<p>2. BPSD(興奮・暴力)</p>
<p>⑤ 店内で家族とはぐれてしまった</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 動転している家族に、安心してもらえるように声かけをする。</li> <li>● 時間が経っている場合は、家族の了解をとって、地域のSOSネットワークや警察に連絡をする。</li> </ul>	<p>1-② 見当識の低下</p>
<p>⑥ (薬局で)薬を渡したのに「もらっていない」と来店する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認知症の人にとっては「もらっていない」が真実であり、不安な気持ちでいることを理解する。</li> <li>● 薬剤師が自宅へ訪問して、服薬管理を行う必要性も出てくる。家族、認知症専門医、地域包括支援センター、ケアマネジャー(介護保険利用者の場合)との連携も重要である。</li> </ul>	<p>1-① 記憶力の低下</p>
<b>住宅編</b>	
<p>① マンションの玄関やエレベーター前で立ち往生している</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理解・判断力の低下のために、オートロックの仕組みが理解できず、玄関の会場やエレベーターの操作ができなくなっていると考えられる。</li> <li>● 鍵を忘れて出かけてしまい、オートロックがあげられないことが頻回に起こる場合は記憶力の低下が進んでいることが考えられる。</li> </ul>	<p>1-① 記憶力の低下 1-③ 理解・判断力の低下</p>
<p>② 廊下を行ったり来たりしている</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 様子が気になる人は、それとなく見守り、管理会社内で情報を共有しておく。</li> </ul>	<p>1-② 見当識の低下</p>
<p>③ ゴミの管理ができない</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ゴミをうまく出せなくなった人がいたら、認知症の疑いも考える。気がかりなことがあった場合は、管理会社や管理組合と情報を共有し、対応を考える。</li> <li>● 自治体のゴミ出し支援制度の活用、自治会、地域住民の見守りネットワーク、民生委員などとの連携も必要となる。(管理組合の了解が必要な場合もある)</li> <li>● 記憶力の低下のために、ゴミの種類によって細かく決められた回収日が覚えられない。または忘れてしまう。</li> <li>● 見当識の低下のために、回収の時間に合わせてゴミを出すことができないことが推測される。</li> <li>● 理解・判断力の低下や実行機能の低下により、分別の仕方がわからない、ゴミの種類ごとにゴミ袋に入れて口を結ぶ、紐で縛るなど決められた出し方がわからなくなっていると考えられる。</li> </ul>	<p>1-① 記憶力の低下 1-② 見当識の低下 1-③ 理解・判断力の低下 1-④ 実行機能の低下</p>
<p>④ ポストに配達物やチラシがたまっている</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 家族に連絡をとるか、家族との連絡が取れない場合は、管理会社内で情報を共有する。</li> <li>● 配達物がはみ出たままにしておくと、防犯上の問題もあるので、速やかな対応が必要である。</li> </ul>	<p>1-① 記憶力の低下 1-④ 実行機能の低下 2. BPSD(不安・焦燥感)</p>

内容	主な原因(理由)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 行動・心理症状の現れで、意欲や気力を失って部屋に閉じこもり、毎日ポストを確認し、届いたものを整理するなどの行為ができなくなっている場合がある。</li> <li>● 実行機能の低下により、ポストの錠を開ける手順がわからなくなっている場合もある。</li> <li>● 記憶力の低下から、ダイヤル錠の番号を忘れて取り出せなくなっている場合も考えられる。</li> </ul>	1-①記憶力の低下 1-④実行機能の低下 2. BPSD(不安・焦燥感)
⑤突然怒り出す <ul style="list-style-type: none"> <li>● 無視するなどの対応は、状況の悪化を招きかねない。</li> </ul>	1-①記憶力の低下 1-②や見当識の低下 1-③理解・判断力の低下 2. BPSD(興奮・暴力)

(3) マンション管理から見た事例編の気付き

マニュアルを作成するために事例編の内容を確認した。ここでは、各業種の事例編における背景の説明や留意すべきこと、望ましい対応の記載から、マンション管理の視点から見て気付いたことを列記する。

1) レジャー・生活編

- 「②[理美容] 何度もお金の心配をする」といった内容は、マンションみらい価値研究所が行った調査(以下「同調査」とする場合がある。)※2-②参照では見られなかった。居住者と直接的に金銭のやり取りをすることは稀であるからであろう。しかし、認知症の疑いのある方が、管理員に「お金を貸してほしい」と言ったり、何らかの請求書を持参し相談を求めるなどの金銭に関する回答は見られた。
- 「③[理美容]「痛い、痛い」と繰り返す」にあるような事柄は、同調査では見られなかった。そもそも、管理員などが居住者の身体に触れることは考えにくいからであろう。
- 「④[公衆浴場・宿泊施設] 他人の衣服や履き物を着用してしまう」では「必要に応じて、家族や地域包括支援センターと連携をとる」との記載がある。後述するが、住宅編では、家族や地域包括支援センターとの連携を、一般的な内容として示すことはされていない。

※2-②: Report31 マンションにおける認知症対応事例～管理員、フロント社員1700人アンケート～(2021年10月29日)  
[https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/report/Report\\_031.html](https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/report/Report_031.html)

2) 金融編

- 「①お金が勝手に引き落とされていると訴える」「②通帳や印鑑、保険証券などをなくしたと毎日のように訪れる」において「家族と連絡を取る。もしくは地域包括支援センターへの連絡や情報共有」に触れている。金融機関では顧客個人と直に接するので、認知症に気付きやすいのかも知れない。また、その進行の度合いも分かることもあるだろう。それらが、連絡を記載する背景にあるように考えられる。分譲マンションの管理員では、居住者の認知症等の変化に気付くことは難しく、家族や地域包括支援センターに連絡を取る判断も難しいことが考えられる。
- 「③商品の説明をしても理解できない」「④契約したことを忘れている」「⑤ATM等の機械操作が難しい」では、成年後見制度にも触れられている。これらで説明されている状況は財産を失うことに繋がりがかねないと考えられる。分譲マンションの管理会社では、成年後見制度の知識はあった方が良いだろうが、そこに繋げるということは稀であろう。
- 「⑥突然怒り出す」では、対応者を変えることも触れられている。

### 3)小売り編

- 家族や地域包括支援センターとの情報共有の記載はない。小売業では、顧客の個人情報を取得することは少ないだろうから、記載がないことが考えられる。但し、処方箋薬局においての事例のみで、家族や認知症専門医、地域包括支援センター、ケアマネージャーとの連携の重要性について触れている。
- 「①毎回同じものを買う」「②支払いをせずに商品を持ち去ろうとする／売り場で食べる」の背景説明において、前頭側頭型認知症をあげていることが目についた。前頭側頭型認知症では、同じ行為を繰り返したり、社会的な行動が取れなくなることが特徴のひとつとしてあげられる。
- 「④突然怒り出す」では、「数人の職員で取り囲まない。」「対応する職員が変わることで、怒りがおさまる場合もある。」との説明がある。

## 2. マニュアル作成における検討事項や反映した事項など

大和ライフネクストの管理員向けのマニュアル作成で、「(3)マンション管理から見た事例編の気付き」の内容を踏まえて、検討した事項やマニュアルに反映した事項をあげたい。

- 顧客と主に接するのは管理員やフロント社員となる。マニュアルは、主に管理員に向けたものが必要と考えられる。管理員は、高齢者も多く、マンションに一人で勤務していることが多いことが特徴と考えられる。
  - 契約相手の違いが見られる。レジャー・生活や金融、小売りでは、契約相手は個人となり、分譲マンションの管理会社では、契約相手は、管理組合という団体となる。
  - マニュアルにおいては、管理組合との契約との関係の整理をはかった。
  - 「突然怒り出す」という内容が、各業種であげられており、対応者を変えることが触れられている。管理員はひとりでの勤務が多いので、対応者を変えるということは難しい。
  - 連携(連絡)の違いが見られる。分譲マンションでは、入居時の届け出などで個人情報を取得している。また、緊急時にも用いるその他の連絡先が分かることもある。その他の連絡先は、家族や勤務先など登録されていることがあり、漏水などの緊急時に利用されている。
  - その他の連絡先を利用して、家族などへの連絡・相談をどの様な場合に、どのタイミングで行うかは、プライバシーや個人情報への配慮も要する。業種によっては、手引きに家族や地域包括支援センターへの連絡があげられている。手引きに(その業種の一般的な対応として)掲載できるということは、大きな違いと思う。
  - マニュアルにおいては、マンションみらい価値研究所が行った調査※2-②参照で得られた代表的な状況について、認知症の進行の度合いや日常生活への困窮を予想し、家族や地域包括支援センターへ連絡する判断が出来るようにこころみた。
- ※2-②: Report31 マンションにおける認知症対応事例～管理員、フロント社員1700人アンケート～(2021年10月29日)  
[https://www.daiwalifenext.co.jp/miraiwachiken/report/Report\\_031.html](https://www.daiwalifenext.co.jp/miraiwachiken/report/Report_031.html)
- 前述の連携(連絡)とも関連することであるが、認知症に気付くことについても違いが見られる。分譲マンションの管理員は、居住者の個々人と接する機会は多くはない。小売りや金融などの売買や契約などの場面との違いが考えられる。認知症の兆候を示すような状況に会ったとしても、気づきに結びつかないこともあるだろう。

- マニュアルにおいては、アルツハイマー型認知症やレビー小体型認知症などの代表的な認知症の概要を説明すると共に、マンションみらい価値研究所が行った調査※2-②参照の事例を用いて代表的な認知症の特徴を紹介し、気づきにつながるようにこころみた。

※2-②: Report31 マンションにおける認知症対応事例～管理員、フロント社員1700人アンケート～(2021年10月29日)  
[https://www.daiwalifenext.co.jp/miraiwachiken/report/Report\\_031.html](https://www.daiwalifenext.co.jp/miraiwachiken/report/Report_031.html)

- 外部から伺える状況は同じであったとしても、その原因は多様であって、認知症の方がお困りになっていることも様々であることに違いが見られる。「①マンションの玄関やエレベーター前で立ち往生している」「③ゴミの管理ができない」「④ポストに配達物やチラシがたまっている」という状況を手引きで紹介しているが、その原因は複数があげられている。たとえば「③ゴミの管理ができない」では、「●記憶力の低下のために、ゴミの種類によって細かく決められた回収日が覚えられない。または忘れてしまう。●見当識の低下のために、回収の時間に合わせてゴミを出すことができないことが推測される。●理解・判断力の低下や実行機能の低下により、分別の仕方がわからない」と説明されている。
- マニュアルにおいては、例えば、「オートロックの開錠ができない」といった代表的な状況について、複数の理由が考えられることを説明し、認知症ではなく聴覚に問題がある場合や認知症に伴って音に反応できなくなる場合があることを解説した。

■表2 分譲マンション管理会社とその他業種との比較

比較項目	マンション管理会社	他の接客業(小売り等)
契約相手	管理組合(マンション全体)	個人
顧客接点①(場所)	マンション居住者がマンション内にいるとき	マンション外で来店などしている時
顧客接点②(状況)	エレベーターの利用やゴミ管理など	来店時の会話や金銭の支払い、機器の操作、契約など
認知症が疑われる状況と理由	日常の生活動作全般。特に意識を向けていないことも多い。原因や理由は多様であり、外部からの見え方から理由を導くことが難しいこともある。	日常生活動作もあるが、ATMの利用や契約など意識を向ける行為も多い。日常生活動作でない場合、理由は比較的導きやすい。
認知症の気づき	早期の段階では比較的気づきにくい	状況によっては気づきやすい
接点を持つ主な人	管理員	店員、銀行員など
接点を持つ人の特徴	一人勤務が多い 高齢者が多い	複数勤務が多い あらゆる世代にわたる
連携にあたって①(個人情報等の取得)	入居時の届け出などで緊急時に用いる連絡先が分かる場合がある。	業種にもよるが個人情報取得していない場合も多い。取得する場合、宿泊や口座開設などの契約時に取得する。
連携にあたって②(個人情報等の特徴)	入居時の相当前に提出された連絡先などの場合に相談するかは判断を要する場合がある。	契約時に個人情報を取得する場合、契約から日時が近づけば、家族等への連絡に利用もはかりやすい。

### 3. 認知症バリアフリー社会の実現に向け、管理会社に求められていること

当研究所が令和2年度に行った調査研究では、分譲マンションは、戸建て住宅や賃貸住宅などの他の住居形態に比べて、介護保険サービスが利用されていないことが示唆された<sup>※7</sup>。また、行政や福祉関係者からも、分譲マンションは外部から見えずらく、オートロックの開錠の課題などもあり、社会福祉が届いていないという懸念

をうかがうことも多い。分譲マンションにおいては、適切な接遇はもちろんのこと、適切な段階で、管理員や居住者が変化に気づき、本人の意思を出来るだけ尊重した上で福祉へつなぐことが求められるだろう。

現状では、マンション内を行ったり来たりしていたり、オートロックの操作に戸惑うなどが生じて、認知症に気づくことが多いようである。それでは認知症がある程度進んでいることが予想され、その方が介護保険サービスを利用していないとすれば、少々気付くタイミングとしては遅いことが懸念される。

適切な段階で福祉につなぐためには、アルツハイマー型やレビー小体型など代表的な認知症のタイプについて、事例に基づき、周囲から分かることやタイプの特徴をまとめておき、管理員や居住者から得た情報を、認知症の気づきに結びつけることが有効と思われる。

福祉に繋ぐ際には、ご本人のプライバシーや個人情報の保護に十分に配慮することが必要となる。纏めると簡単なことに見えてしまうが、現実にはなかなか難しい。管理会社としては、社内の情報を集め、代表的な事例について望ましい方針をまとめておくことが考えられる。その際には、認知症に伴って生じる変化を気に掛ける段階から福祉に繋ぐことが早急に求められる段階まで、具体的な事例から方針をまとめておくのが良いだろう。

「ゴミの捨てる」というマンションの居住者が何気なく行っている日常生活上の行動でも、それを分解すると、ゴミを適切に分別し、決められた日に、ゴミを収集場所などに出すという能力が必要になっている。これらを行う能力のうちどれかが認知症によって失われると、結果的に「ゴミを出す」ことが出来なくなっていることが想定される。一方で、ゴミの回収日が分からないのであれば、回収日にお声をかけるといったちょっとした配慮で、改善されることも期待できる。管理会社としては、そうした日常的なちょっとした役割を果たせることも多いだろう。

オートロックの開錠やデイサービス来館時の一次駐車など日常的に配慮できることは他にもある。分譲マンションにおける日常的な生活動作について、その内容を分解して、支援を考える必要があるのではないだろうか。

なお、管理会社としては、主体である管理組合の理解がかかせない。管理会社だけでなく、管理組合の理解も進むことにも期待したい。

※7: 令和2年度厚生労働科学研究費補助金(認知症政策研究事業)独居認知症高齢者等が安全・安心な暮らしを送れる環境づくりのための研究に関する分析の委託  
<https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/research/005.html>

#### このレポートの執筆者

大和ライフネクスト株式会社 マンションみらい価値研究所 田中 昌樹