

## 孤立死対応マニュアル ～社内資料をあえて公開～



大和ライフネクストでは、2021年7月に管理員に向けてのアンケート調査を実施した。

アンケート調査の結果、何らかの形で孤立死の経験をしたことがある管理員は10%に及んだ。さらにフリー記入欄に書かれた孤立死の事例を読むと孤立死の対応には大きな精神的なショックを伴うことも明らかとなった。

管理員という職業は、大規模マンションでない限り、現地マンションに1名で勤務する。この点が他の多くの職業とは異なる。誰かに助けを求めたくても、仲間がすぐ隣にいるわけではない。電話で上司に確認することはできるが、電話をかける余裕がない時もある。1名で勤務しているという心細さがさらに精神的な負担を増加させているのかもしれない。

そこで、こうした負担を少しでも軽減するために、実際に孤立死に直面したときにどのように対応したらよいか、また、日常的にどのような点に注意したらよいかを社内向けにマニュアルとしてまとめた。

また、管理組合にとっても孤立死は他人事ではない。

孤立死が発生した後、親族や相続人に繋げることができるケースの他に、最近では親族が見つからない、相続人全員が相続放棄をしてしまうなどの事例もある。こうなると、管理組合が相続人調査をしたり、相続財産管理人制度を利用せざるを得なくなる。

法的な対応を行う場合には、管理組合から弁護士などの専門家に依頼することになる。しかし、専門家に依頼した後、どのような手続きを踏んでから次の区分所有者に住み継がれていくのか、管理組合はいつ、どの段階でどのような意思決定が必要なのか、そのフローを知っておくことも大切である。手続きを専門家に依頼することはできても、意思決定は管理組合がしなければならないのだ。

マンションに住む方の中には、「隣は何をする人ぞ」という希薄な人間関係を好んで居住している方もいる。しかし、今後は同じマンションの別の住戸で発生した孤立死に関心ではいられなくなるだろう。孤立死の発生は管理費や積立金の滞納につながりやすい。相続人が不明なままの場合や相続人全員が相続放棄をした場合、総会の決議にも影響が出る可能性もある。顔も知らない隣人の問題が自分自身のマンション資産価値に影響を与える可能性があるのだ。

最近、区分所有法の改正が議論されている。従来の議決権数、区分所有者数の5分の4を必要とする建替え決議では、相続人不明や相続放棄の住戸の議決権が反対票となり前に進まない。こうした住戸を議決権総数の分母から除外することなどが改正点として検討されているようである。

区分所有法の改正はもちろん歓迎すべきことである。それでも法改正に頼るばかりではなく、マンション単位で孤立死の防止、親族などの連絡先の把握、関係機関との連携、早期発見などできることをやっておくことが必要であることに変わりはない。

とかく日本では、「死」にまつわる情報は、タブー視される傾向にある。このタブーこそが、孤立死の対応を遅らせている原因のひとつではないだろうか。

今回はこのタブーを破り、同様にマニュアルを作成したいと考えている企業や前向きにこの問題に取り組んでいる管理組合向けにあえてこれを公開する。

マニュアルと言っても「やらなければならない」対応をまとめたものではない。個人の一人ひとりの「気づき」に頼るところが大きく、また、人の死の記述に精神的負担を感じる者はマニュアルを読まなくてもいいとしている。マニュアルという名はついているが、その位置づけは世の中一般的なマニュアルとは異なる。

孤立死は高齢化と共に今後も加速度的に増加していけらう。このマニュアルを通し、マンション管理業に従事する者ばかりでなく、マンション管理に関わる方々に実際に起きていること、その対応方法について知っていただける一助となれば幸いである。

この記事の執筆者



マンションみらい価値研究所

いつもの もしにも備える そのときの 安心サポート

プレシャスライフ相談室

Precious LIFE



※「孤立死マニュアル」はマンションみらい価値研究所とプレシャスライフ相談室の協働で作成しています。

プレシャスライフ相談室は、介護や相続でお悩みの方の相談受付窓口です。



# マンションと孤立死

# はじめに

「自宅で独りで亡くなること」と「孤立死」は異なります。

Aさんは、独り暮らしです。親族や訪問介護の方が定期的に自宅を訪問していました。その日も親族が部屋を訪れました。Aさんは部屋で倒れて亡くなっていました。

Bさんは、独り暮らしです。親戚とは疎遠でご近所づきあいありません。ある日、誰にも気づかれることなく、部屋で亡くなりました。死後、2週間が経過し、近隣住戸の方から異臭がするという通報を受けた警察により発見されました。

Aさんは「独りで亡くなった死」、Bさんの場合が「孤立死」です。

社会的に孤立している方が誰にも気づかれることなく亡くなるようなケースが孤立死です。

※ 内閣府の高齢白書では、孤立死を「誰にも看取られることなく息を引き取り、その後、相当期間放置されるような悲惨な死」と表現しています。

※ 医療や福祉では、「孤独」を主観的な立場から見たものとし、「孤立」を社会的な環境を表すとし、使い分けています。本マニュアルでは、「孤立死」を用いるようにしており、「孤独死」は例外を除いて使わないように心掛けています。

マンションにおいて特に気に掛ける必要があるのが「孤立死」です。

孤立死を防ぐには、社会的孤立をさせないこと、親戚、友人、知人など社会とのつながりが必要です。また、孤立死が発生してしまったら、できる限り時間をおかずに早期に発見することが必要です。孤立死について管理会社ができることは残念ながらほんのわずかです。ここでは、孤立死のない社会を目指して、わずかな「できること」をまとめました。

なお、この手引きには死亡の状況等について記述している箇所があります。精神的に負担を感じる場合は読む必要はありません。

# LEAD NEXTYLE

あしたのあたり前を、あなたに。

# 目次

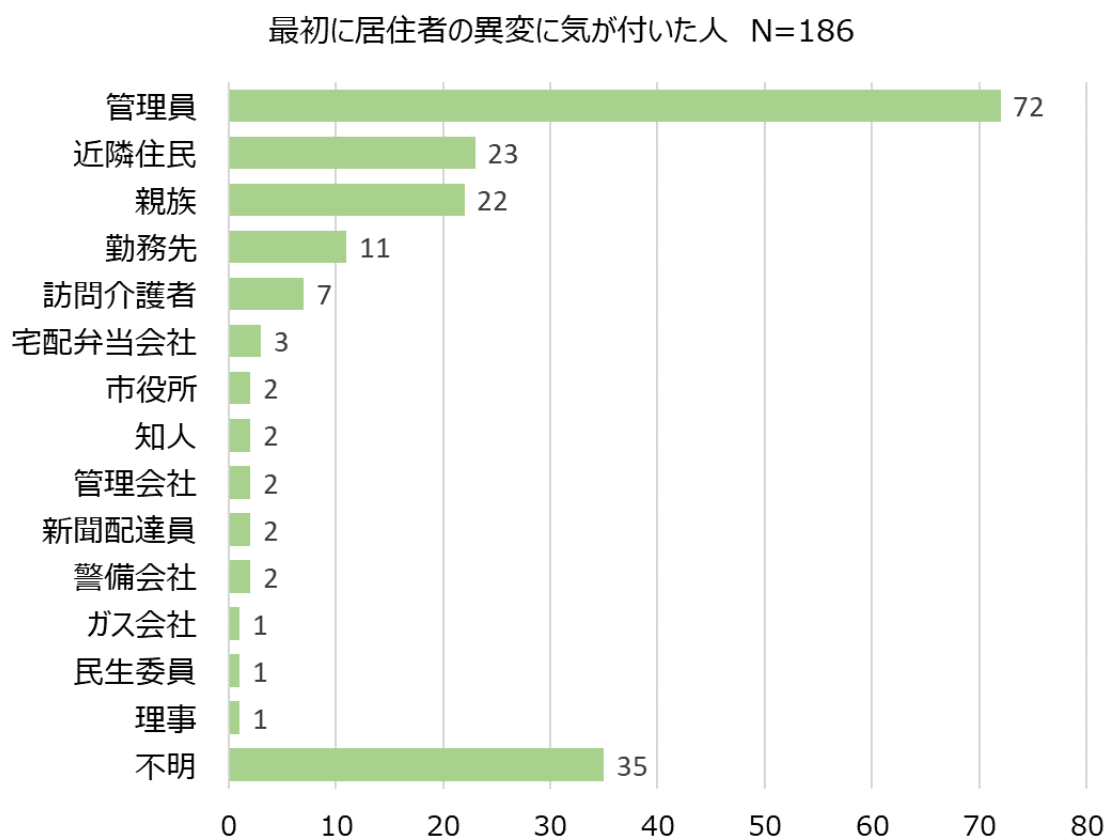
No	項目	ページ
1	孤立死に関するアンケート	3
2	【管理員】孤立死に至る前の気づき	4
3	【コラム】いわゆる『ゴミ屋敷』の誤解	5
4	【管理員】孤立死が発生した時の気づき	6
5	【支店】関係者につなぐ	7
6	【支店】相続等の手続き	9
7	当社管理員の経験談	11
8	管理員アンケートでのコメント	13
9	社内の関連部署	14
10	プレシャスライフ相談室でご協力できること	15
11	管理組合への提案	17

# 1. 孤立死に関するアンケート

2021年7月～8月にかけて大和ライフネクストに勤務する管理員を対象に実施した孤立死に関するアンケートでは、1,724件の回答が集まりました。その中で、孤立死の対応をしたことが「ある」と回答した管理員の割合はおおむね11%となっています（自宅で独りで亡くなった場合を含みます）。

また、最初に居住者の異変に気が付いた人は、次のグラフの通りです。

最近では、孤立死が社会課題となっていることもあり、宅配弁当会社、新聞配達員、ガス会社などさまざまな立場の人が異変に気が付いていることが分かります。それでも、管理員による気づきが最も多くなっています。



## 2.【管理員】 孤立死に至る前の気づき

孤立死に至る前段階では、身体疾患や認知症をふくむ精神疾患などを発症しているケースもあります。下記のような状況であれば、精神疾患などが疑われます。

この場合、親族や地域包括支援センターにつなぐことが必要になります。適切な人につなぐことができれば、孤立死を未然に防止することができます。

観点	気づきのポイント
服装	季節にあっていない、乱れがみられる
行動	今まで必ず出席していた総会に来なくなった 消防点検や排水管清掃で入室を拒否するようになった
健康状態	足腰が弱っている、栄養状態が良くないようにみえる
発言	「死にたい（自殺願望）」「いなくなりたいなあ（希死念慮）」といった深刻な発言がある
親族・家族との関係	配偶者の死去など、大きな精神的ダメージを受けている
認知症に顕著に表れる症状がないか	認知症マニュアル参照。 ・同じ話を何度も繰り返す ・突然怒り出す ・ゴミ出しの日が分からない ・徘徊（自分の家が分からず歩き回る） ・幻聴、幻覚



### 3. 【コラム】いわゆる『ゴミ屋敷』の誤解

「ゴミ屋敷」は適切な表現ではありません。

高齢期の症候群は多数ありますが、いわゆる「ゴミ屋敷」は、学術的には「老年期隠遁症候群」や「ディオゲネス症候群」と呼ばれています。

老年期隠遁症候群の高齢者は、以下のような傾向が見られます。

- 1-①社会的な孤立状態にあること
- ②認知機能の低下がみられること
- ③身体機能の衰えがみられること
- 2-①不要なものを収集してしまうこと
- ②不衛生な環境であっても、本人は気にしていないこと。むしろ落ち着くこともあること。
- ③不要品を大切に考えてしまうこと。

また、老年期隠遁症候群の高齢者は、早期に死亡するリスクが高いことも分かっています。（1年以内の死亡リスクは約18%に上ります）※

認知症に伴う症状には、この老年期隠遁症候群に限らず、何らかの理由があるものです。例えば、その理由が、孤立に伴う寂しさであれば、その寂しさが和らげば、状況は改善するものです。（1-①）

また、認知機能の低下に伴って、マンションの集積場から雑誌や書籍を持って帰ってくるがありますが、これは「認知機能が衰えていることを補うため」に大切なものと考えていることもあります。（2-① から2-③）

こうした理由や背景が分かり、周囲のちょっとした手助けがあれば、社会的な孤立状態の改善が望めます。

※ 2021年 井藤佳恵 東京都健康長寿医療センター





## 4.【管理員】孤立死が発生した時の気づき

「孤立死が発生しているのではないか？」と疑われる場合に、どのように確認すればよいでしょうか。

管理会社が管理組合から委託を受けているのは、共用部分の管理です。管理員業務としてできる範囲で異変の有無を確認するようにしましょう。

場 所	気づきのポイント
集合郵便受け	新聞、チラシ、郵便物があふれていないか
管理事務室	外出やゴミ出しで姿を見かけるか
宅配ボックス	長期間滞留している荷物はないか
水道メーター	(水道メーターの検針を管理組合から受託している場合:主に大阪、京都など) 前回の検針からメーターが動いているか
バルコニー	(外周から確認できる場合) 洗濯物が長期間干したままになっていないか
玄関ドア・通気口	異臭の発生はないか 宅配の定期便や置き配などで使用する段ボールが積まれていないか
窓ガラス	(妻側窓や外周から確認できる場合はバルコニー側の窓) ハエなどが大量に発生し、窓ガラスの内側に止まっていないか

異変に気が付いたら、支店の担当者に連絡するようにしましょう。

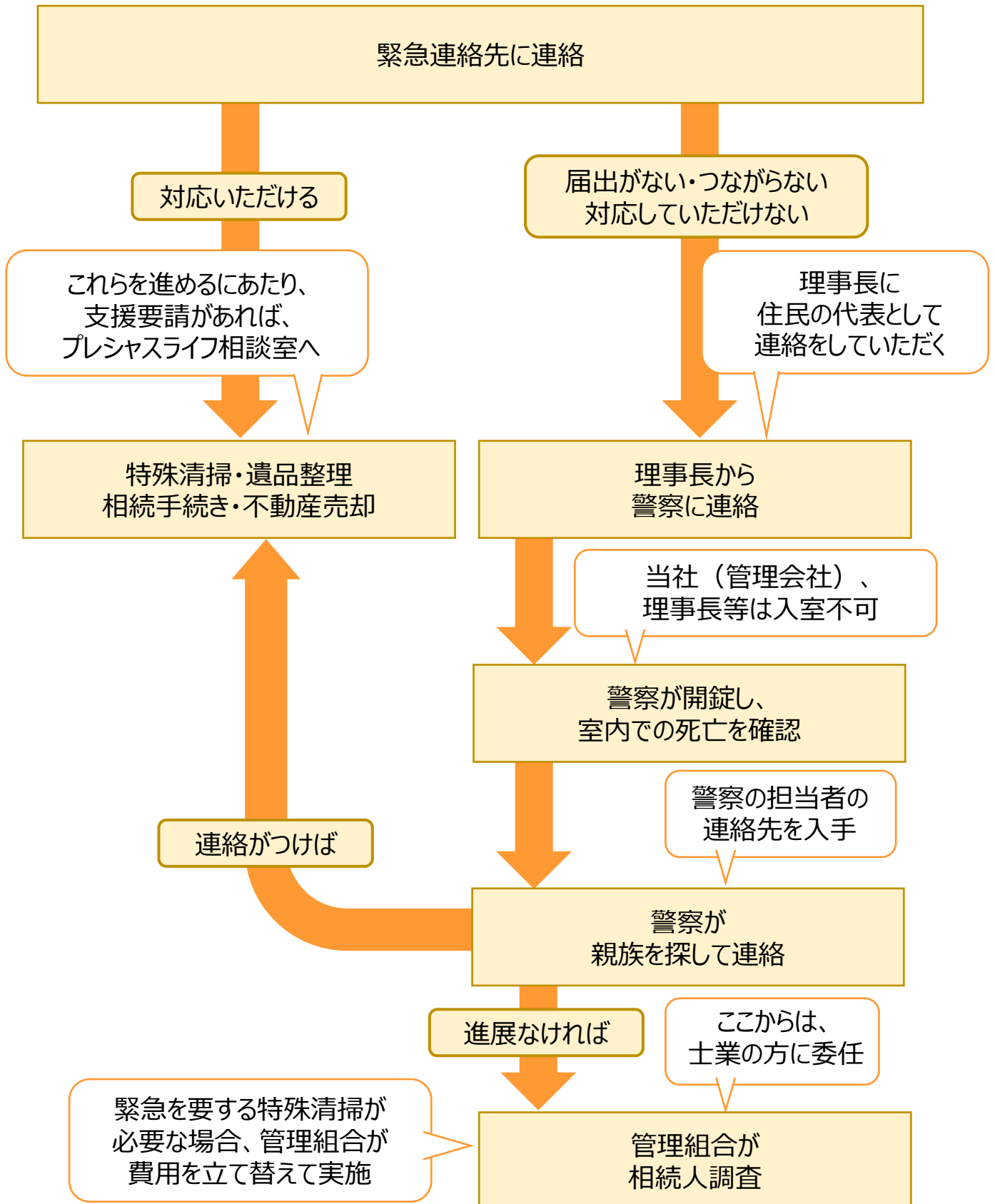
### ● 実際の発見事例

- ・大規模修繕工事の専有部分立ち入り作業に対する返答が長い間なかった
- ・Amazonの定期便が置き配され、玄関ポーチに山積みになっていた
- ・雨が降っているのにベランダ側の窓が開けっ放しで数日間そのまま
- ・玄関ドアの下から液体が流れ出てきて異臭がする



## 5.【支店】関係者につなぐ

孤立死が疑われると管理員から連絡を受けたら、支店から関係者につなぐことが必要になります。



## 警察からの入室許可

### ●警察への連絡

相続人がいる場合は相続人、いない場合は居住者（基本は管理組合理事長）から警察に連絡を入れていただきます。

### ●入室許可

警察は事故死であるかの確認を行います。

警察が居室内を確認した後は、警察が検死を行い事件性がないことを確認してからでないと、相続人であっても入室許可はありません。

まれに検死が終了していても、警察から連絡が来ないケースがありますので、相続人がいる場合は定期的に確認をしていただくようにしましょう。

## 臭いへの対応

異臭の発生により周辺住戸のお客さまから連絡があるケースが多くあります。

死後数日間が経過していると、腐敗が進み耐え難い異臭が発生します。

タンスや絨毯など家財にも臭いは付着しますので、家財を撤去しないと仮に体液の除去や簡易消毒をしたとしても臭いは消えません。

特殊清掃を実施した後であっても、玄関ドアの隙間や換気口から臭いが出ることがあります。

### ●応急処置

玄関ドア・換気口を目張りをする

見た目は悪いですが

臭いの抑制になります。

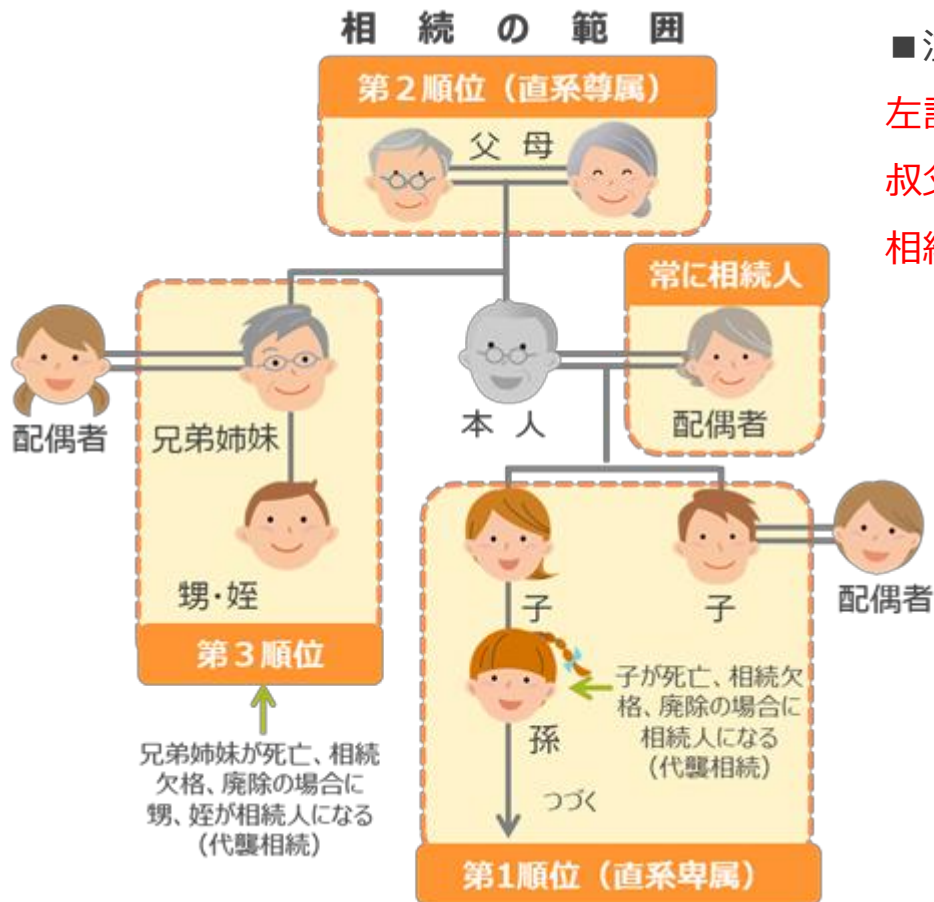


また、居室内の温度が高いと臭いが発生しやすくなります。早めにエアコンで冷房を入れておくだけでも臭いが抑えられます。

## 6.【支店】相続等の手続き

### 相続人を確認

相続人がいないと死後の手続きは始まりません。相続手続きをしなければ、管理費・積立金の滞納につながる可能性があり、管理組合にも影響があります。孤立死が発生した場合、まずは相続人を探すところからはじめます。



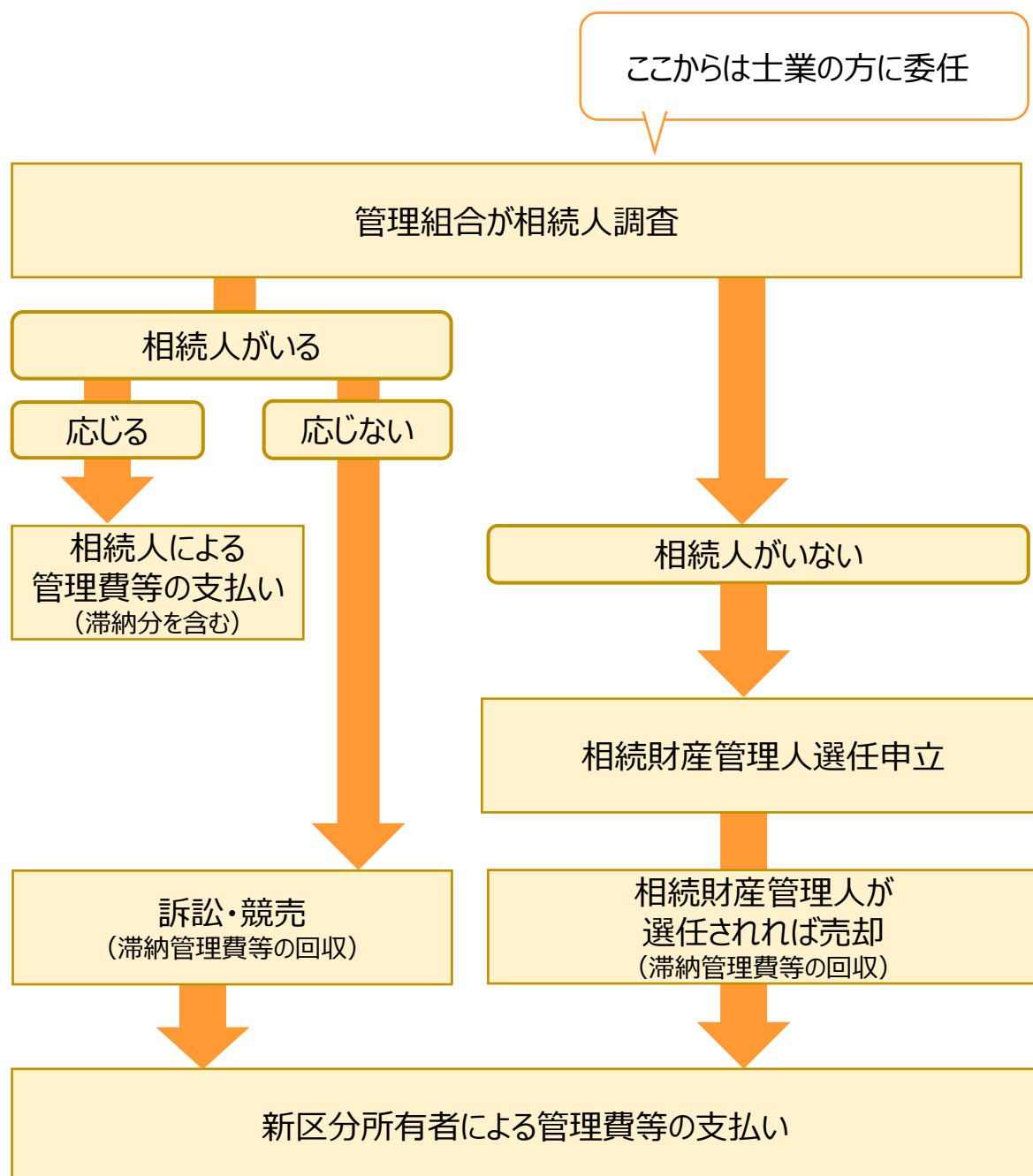
- 相続人に下記の点について確認します。
  - ・専有部分の清掃 ・遺品の整理 ・住戸の売却 ・相続手続き、葬儀手配
- 管理費等の支払いについて交渉します。交渉に応じなければ訴訟→競売へと進み、新区分所有者に滞納管理費が特定承継されます。

### 相続人が見つからない場合

- 管理組合が「相続人調査」を弁護士に依頼する必要があります。
- 司法書士や弁護士が「相続財産管理人」の選任申し立てを行います。その後、裁判所で相続財産管理人が選任→売却へと進み、新区分所有者に滞納管理費が特定承継されます。

相続人が不明の場合、管理組合による相続人調査が必要となる場合があります。いずれにしても司法書士や弁護士に委任する必要がありますので、士業の方とよく相談して対応するようにしましょう。

司法書士や弁護士に依頼した後の流れはおおよそ以下の通りです。



## 7. 当社管理員の経験談

2021年に実施したアンケートで、ある管理員より自身の経験を綴った手紙が寄せられました。対応の参考にしていただければと思います。

### (1) 事例

わたしが入社3年目のある猛暑の日に独身で未婚の高齢者（男性）が孤立死され、後で聞いた話によると、発見時にはすでに死後4日が経過していた。

### (2) 対応のきっかけと経緯

- ・管内巡回点検で玄関扉のドアノブに自治会の回覧板が下がったままである。
- ・いつも乗っている自転車が、ずっと同じ位置で駐輪場に停めたままになっている。
- ・猛暑で台所の窓が開いていて異臭を感じ始め、3日後には窓の正方形のサッシの網戸が金色のハエで埋め尽くされている。ただ、その部屋がキッチンであったので、最初は魚が腐った臭いかとも思った。
- ・その方は、毎日10時ごろ必ずお出かけになるが、まったくお姿を見ていなかった。
- ・初めての経験で、孤立死とは分からず、この時点で担当のフロント社員へ電話し指示を仰ぐ。緊急連絡先を調べて、連絡するよう指示される。しかし電話に出ず。
- ・管理組合の理事長にご相談すると警察に連絡するよう指示される。
- ・警察に連絡。鑑識の職員が数名で到着し、いきなり管理事務室で職務質問の応酬となる。第一発見者だから仕方なかった。
- ・警察は空いていたバルコニーのサッシ窓からお部屋に入り込み、恐らく3、4時間近く検視した。ことあるごとに管理事務室にきて質問されたが、鑑識の方の服には異臭がついており、管理事務室内にいままで嗅いだことない悪臭が広がる。昼食はとてもしゃないが食べられなかったことを覚えている。
- ・遺体を外に出す際エレベーターを使用したところ、かご内にもしばらく異臭が漂った。ほかの住民の方から原因を聞かれて困った。

### (3) 対応で困ったこと

- ・入社研修で学ぶ内容でもないので、最初の行動が全く分からない。
- ・緊急連絡先について、入居者名簿に記載されているものは古すぎて意味をなさなかった。警察は何らかの手段を用いて、すぐにご本人のお兄さまに連絡を取っていた。
- ・警察は事件の面でも調査するので、近隣のお部屋にも事情聴取で訪問する。孤立死が生じたことは周囲の住民もすぐに知ることとなる。

### (4) 対応で役に立ったこと

- ・ほとんどなかった。硬直したご遺体をブルーシートに包んでエレベーターにお乗せする際、体が曲がらないため、かご内のトランクルームの鍵を開けて運び出した。
- ・ご本人のご家族から遺品を処分したいとの相談で当社から遺品整理会社をご案内し、ご対応いただきました。
- ・ご家族から当社の対応を感謝されました。

私はこの事例後、添付の一覧を作成し、おひとりでお住まいの方のお部屋の前では回覧板や異臭に注意しています。

お勤めになっている場合は、無断欠勤などをした場合に会社の方が気が付いて見に来たりしますが、仕事をされていない方にはそのようなチェックはないので特に注意しています。

××年度											取扱注意	
コスモ●● 家族構成一覧												
【独り暮らし】 ●…無職且つ中高年 ○…会社勤め											(敬称略)	
部屋No	氏名	独り住まい		家族住まい						合計	備考	
		男性	女性	夫	妻	子供	孫	父	母			
101	■■■■			1	1	1					3	
102	■■■■			1	1						2	
201	■■■■			1	1						2	ご主人様入院
202	■■■■			1	1						2	要介護者1名
203	■■■■			1	1						2	
204	■■■■			1	1						2	ご主人様単身赴任
205	■■■■		○								1	
206	■■■■		●								1	
207	■■■■			1	1						2	
301	■■■■	○									1	

## 8.アンケートでのコメント

孤独死は、見つかるまでに時間がかかったこと自体は孤独だったかもしれませんが、亡くなられた方は孤独に死んだのではなく、天命を全うした状況だと思ったので、せめて社内からでも、『急死』など違う言い方ができたら、日常起こりうることとしてマイナス過ぎるイメージを解消できるのではないかと思います。

社内や理事会で孤独死と聞かされたときに、マンション内のマイナスイメージや、単身移住者を孤独死予備軍としてみるような眼差し、亡くなられた方の尊厳など全部仄暗い状況になり、いたたまれなくなります。亡くなられた方への尊厳の回復とこれから日常生活が続く単身者の方への安心を孤独死以外のキーワードで救えたらいいなと思いました。

高齢化を迎えたマンションなのでお部屋で亡くなったのは3人おられました。救急隊が来るまで死亡確認できていないため、冷たくなって死後硬直しているのにすぐに心臓マッサージをするよう要請がありました。「冷たくなっている。」と言っても「やってください。」と言われ、救急隊が到着し、引き継ぐまでの20分間必死でやりました。嫌だとは言っておられず可能性の少ない蘇生を必死に行いました。高齢化マンションはいざというとき管理員に頼ってこられます。職務を越えた対応も必要なときがあると自覚しました。

警察に教えてもらいましたが、見たことがない位の大きさのハエが扉付近で飛び回っていたら、ほぼ孤立死の可能性大。実際にその通りでした。あと、ご遺体を警察が運んだ後でも異臭はなかなか消えないので、エレベーターのクロスに消臭剤を掛けたり、孤立死の部屋の窓や扉の隙間をガムテープ等で目張りしました。

電気やエアコンが1日中ついていたりしたら注意。

鍵が開けられなかった。一人住まいの方は、警備会社等で鍵の保管があれば、対応に時間かからなかったと思います。

ご遺族さまにもさまざまなご事情があるとおもいますので、状況に応じて誠意を持って対応するのが良いと思います。



## 9.社内の関連部署

### 暮らすプラス事業部 プレシャスライフデザイン部 プレシャスライフ相談室

清掃会社の紹介、相続手続き 不動産の処分など、  
ご遺族のお困りごとをサポートいたします。

特殊清掃・遺品整理

相続人調査

相続手続き

不動産売却

### マンション会計部 収納サポート課

管理費の滞納が発生する場合がありますので、発生時に連絡をいれておきます。  
また、相続手続きが終わると、区分所有者変更届を提出します。

区分所有者変更

## 10. プレシャスライフ相談室でご協力できること

### 特殊清掃・遺品整理

孤立死の遺体搬出後も、室内に残された汚染物（主に体液や汚物）が独特の強い臭気を放ち続けます。遺体がなくなったからと言って、ほとんどの場合、異臭が消えるわけではありません。また、ウジが湧き成虫となったハエが加速度的に増加し、室内だけならまだしも、周辺に拡散すれば止めることができません。

したがって、まず取るべき緊急対策は、以下2点です。

#### ①腐敗臭（死臭）の拡散防止

#### ②ウジとハエの拡散防止

この緊急対策を行うことで、

強烈な異臭や害虫を一時的に封じ込めることが可能です。

プレシャスライフ相談室では、

急を要する遺品整理・特殊清掃等の対応が可能な専門会社をご紹介します。



住戸の鍵・相続人の立ち会いが必要



相続人には以下の点の確認が必要です。

#### ①室内に残された荷物の整理や搬出はどうするのか？

#### ②原状回復（部屋の消臭や、害虫駆除など）の対応と、その費用負担についてどうするか？

#### ●これまでの費用例

20万～200万円

※遺体の発見の遅れや搬出する荷物の種類などで高額になるケースや、お部屋の状態によってスケルトンにしないと除去できないケースもあります。

## 相続手続

各種名義変更など、相続に関する手続きは多岐にわたります。

### 相続開始（被相続人死亡）



プレシャスライフ相談室では相続人調査や相続手続について、必要に応じて行政書士、司法書士、税理士、弁護士等の専門家におつなぎいたします。

## 不動産売却

相続不動産の処分については資産管理サポート課にて対応します。

大切な資産のご売却  
まかせて安心 大和ライフネクストの  
**不動産  
売却サポート**  
不安を安心に。手間を笑顔に。

### 仲介手数料の割引があります

一般的に「成約価格×3%+6万円+税」の仲介手数料を

成約価格×2.5%+6万円+税

に割引いたします。

# 11. 管理組合への提案

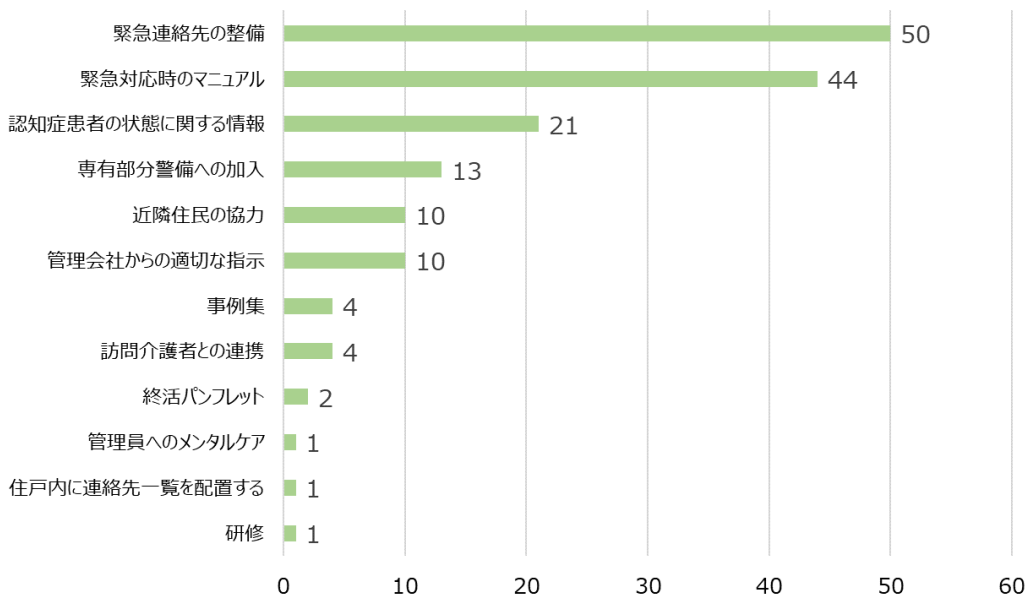
## 要支援住戸の確認

入居者名簿等に生年月日のうち、生まれた年を記載する欄を設けます。  
年齢を把握することにより、リスクの高い住戸を特定することができます。

## 緊急連絡先の記入を促す

入居者名簿等に記載する緊急連絡先として、親族の連絡先を必ず記載していただくよう促します。また、個人情報の目的外使用とならないように、漏水発生時などの緊急連絡に限らず、入居者に異変が見られた際の連絡にも使用することを明記しておくこともよいでしょう。

孤立死において必要であると思うもの 回答数N=161



今回のアンケート結果でも、「緊急連絡先の整備」が重要であるとの結果になっています。

## ホームセキュリティへの加入

鍵預かりサービスのあるホームセキュリティに加入すれば、親族と連絡がつく場合に早期に住戸内を確認することができます。民間事業者のほかに、地方公共団体による見守り装置の設置などもあります。

## マンションみらい価値研究所レポートの配布

認知症や孤立死を自分ごととして捉えていただくため、マンションみらい価値研究所がまとめた孤立死に関するレポートを理事会などで配布することも効果的であると考えられます。「マンションみらい価値研究所」「レポート」「認知症」「孤立死」で検索してください。

## さいごに

今回のアンケート結果からわれわれが痛感したのは、管理会社の立場において、孤立死対応としてできることは限られているということです。

しかしながら、緊急連絡先の整備、高齢者の入居者の把握、地域包括支援センターをはじめとした行政との連携など、管理組合だけではなく、地域全体で高齢者を見守る協力体制を作り出していくことは可能であると考えます。

プレシャスライフ相談室では、孤立死が発生してしまった際の特殊清掃や相続などのご依頼も承っておりますが、何よりも大切なのは孤立死の発生を未然に防ぐことです。

私たちはこれからもシニアライフに関する情報をお客さまや従業員に届けていくことで、孤立死をはじめとしたさまざまな問題と向き合うきっかけを作り出していきたいと考えています。

暮らすプラス事業部 プレシャスライフデザイン部  
プレシャスライフ相談室

# LEAD NEXTYLE

---

あしたのあたり前を、あなたに。