

～マンションの高齢者の見守りは誰の仕事か～

基調講演：早稲田大学大学院教授 鎌野 邦樹 氏

パネルディスカッションへ向けてのミニ講演：

- 「自治体、支援組織、自治会、管理組合一体の取り組みのありかた」

大島三丁目団地高齢者等見守り支援協議会 丹 直利 氏

- 「管理会社による高齢者支援の未来戦略」

㈱大和ライフネクスト 事業開発部担当課長 宮崎 栄治 氏

第17回フォーラムは、あいにくの雨にもかかわらず、100名定員の会場が満席という盛況下で行われました。この問題に対する関係諸団体、関係者の皆様の関心の高さを示すものでした。

初めに、早稲田大学大学院教授 鎌野 邦樹 先生から 基調講演をお話いただきました。

基調講演

第1章 高齢者の住生活とマンション

(1) マンション居住と高経年マンションの増加

今日、マンションは620～630万戸あり、全国ベースで8人に1人が、そして、東京都においては28% (3人に1人) がマンション住まいと言われており、都市部での主要な居住形態になってきている。築37年以上の、1981年の建築基準法改正での耐震基準を満たしていないマンションが106万戸ぐらい存在している、つまり、現状のマンションの6分の1ぐらいが耐震基準を満たしておらず、今後、これだけの高経年マンションの維持を考えていかねばならない。

(2) マンション居住者の高齢化

総務省の平成25年の調べでは、全国で、約25% (4人に1人) が65歳以上の高齢者であり、マンション居住者に絞ると、国交省の平成25年度マンション総合調査では、世帯主が60歳以上である住戸は50.1%、半分ぐらいである。アンケート調査方法の実態により、少し年齢が高めに出ているのかな、という気もするが、我々の実感としても、マンション居住者の高齢化という傾向が見られる。

第2章 高経年マンションの建物の維持・管理をめぐる課題

(1) 建替え制度とその実態 (2) 高経年マンションの今後の基本的な方向性

居住者が高齢化していく中で、100万戸を超える30数年以上経過したマンションで、将来を検討するとき、区分所有法の観点から見た最終的な選択肢は『建替え』となる。区分所有法の制定から50年以上経過し、建替え制度ができてからも30年以上経っているが、建替えが実現したマンションは、阪神淡路

大震災での110件を除くと、まだ、300件にも達していない。はっきりした統計はないが、おそらく、全体の5%以下、1%~3%の間であろう。また、建替えに、4/5以上の区分所有者が賛同するのかというと、それはまず難しい。一番大きな問題は費用負担であり、2度の引越しも経ねばならず、高齢になってから、新たに建替えとは、なかなか考えられない、というのが、多くの高齢者世代の実感であろう。

建替え以外の選択肢としては、今のマンションを維持・修繕しながら、できるだけ長持ちさせていくこと、あるいは、それを改良し変更していくこと、などがある。

経年劣化、あるいは老朽化していくマンションを維持していくには、マンション住民が“共同で決定”していかなければならない。全員合意ではなくとも、建替えは4/5以上、改良・変更であっても3/4以上の賛成が必要であり、区分所有法上の建て付けはそういうことになっている。

誰が“共同決定”をするかということ、見守りが必要な方が多くいるマンションで、そのような多数の高齢者の方々も含めて、“共同決定”を行わなくてはいけない。

国交省マンション総合調査では、管理組合は建物の老朽化についてどういう風に考えているかということ、「老朽化対策について議論を行っている」は35.9%しかなく、あとは「議論を全く行っていない」が56.5%、残りは「不明」となっている。35.9%の中は、「改修の方向で検討」は62.0%、「建替えの方向で検討」はわずか2.6%、「議論はしたが具体的な検討にはいたっていない」が30.5%である。

(3) 高経年マンションの「安全性」の確保

首都圏でもまもなく大きな地震が来るという中で、高経年マンションの安全性の確保が重要な課題となっている。しかし、東京都の例では旧耐震のマンションが21%~22%あるにもかかわらず、そのうち耐震診断を受けたのが11.7%、耐震改修まで行ったのが5.9%と極めて少なく、耐震診断も改修も、多額の費用がかかるのであまり行われていないと、というのが実態のようである。

(4) マンションの「解消」制度の必要性（立法的課題）

建替えが難しいのであれば、基本的には維持管理して長持ちさせることが前提となるが、長持ちさせればさせるほどコストがかかるというとき、最終的には、マンションと敷地を売却して、（区分所有関係を解消して）、お金で分けましょう、という考え方がある。この敷地売却・解消制度は、現状、被災マンションと旧耐震マンションについては特別な立法がなされているが、一般的なマンションの場合には、立法がなされておらず、今後の課題となっている。

第3章 高経年マンションの管理の担い手をめぐる課題

(1) 管理の担い手と「外部管理者方式」 (2) 専門家の業務内容

マンションを最後どうするか、どういう方向性でいくのか、については区分所有者、管理組合が決定しなければならないが、その担い手のことが問題になる。今、直ちに担い手がないか、と言うと、かならずしもそうではなく、高齢のリタイア組が中心となって、これまでの経験を生かし、比較的多くのマンションではうまく管理がなされているという認識でいる。しかし、それも、今後は難しくなり、そのときは、第三者管理・外部管理者方式、あるいはいろいろな専門家の助けが必要となってくるだろう。我が国の管理組合では、多くの場合、理事を選任して、区分所有者が理事になって、理事長を選任し、理事会で決定して管理を行っていく、そして業務を管理業者に委託している、というのが実情だが、そ

のような理事会方式で、今後もうまく適正に管理できるだろうか、という問題もある。

第4章 管理組合は認知症等の高齢者とどう向き合うか

2年前に、日本マンション学会の名古屋大会で、この問題がメインシンポジウムのテーマになり、様々の議論がなされた。『見守りは誰の仕事か』というところでは、「誰の仕事でもない」、「管理組合の仕事である」、「自治会の仕事である」、「行政の仕事である」、あるいは、「それらの連携である」などの意見が出て、結局は、結論は出なかった。いずれにせよ避けては通れない問題である。

(1) 居住者の高齢化に伴う問題

マンションが高経年化し、そこに住む居住者も多くの方が高齢化していると、そこには、

①身体的ハンデを抱える居住者

②認知症を抱える居住者

③高齢者のみの世帯または単身世帯

等、サポートが必要な居住者が存在し、そして、最終的には

④居住者の死亡に伴う相続などの問題

にも、向き合わざるを得ない。②の認知症に関する事象としては、訳の分からないことを言ったり、頻りにクレームを言ってきたり、総会で進行の邪魔をしたり、日常的に徘徊を行うなどの迷惑行為が発生し、扱いが難しい問題となってきた。

(2) 管理組合・理事会・管理業者の対応

マンションの管理との関連で、管理組合・理事会・管理業者は、高齢者の問題に対しどのように向き合えばよいのか、ということを考えていく。

区分所有法 第3条 には、『区分所有者は、全員で、建物並びにその敷地及び附属施設の管理を行うための団体を構成し、この法律の定めるところにより、集会を開き、規約を定め、及び管理者を置くことができる。(……)』と書かれている。

基本的には、管理規約、管理委託契約書は、法律の強行的な規定には違反できないが、区分所有法において、規約で別段の定めができるという条項も多くあり、規約については、各管理組合での自由度が認められている。標準管理規約にとらわれる必要はないのだが、このような問題を考える際には、参照すべきものと考えられる。

我が国の管理組合の8割程度はこの標準管理規約に準拠していると言われているが、標準管理規約第32条には、(業務)として、第1項『管理組合は、建物並びにその敷地及び附属施設の管理のため、次の各号に掲げる業務を行う。』となっており、その第12号が、『マンション及び周辺の風紀、秩序及び安全の維持、防災並びに居住環境の維持及び向上に関する業務』という表現となっている。この条項から『高齢者の見守り』を管理組合の業務とすることができるかどうかについて考える必要がある。

次に、管理組合は具体的な業務を管理業者に委託することができ、我が国の管理組合は、80%を超えて管理業者に委託をしている。国交省が示している標準管理委託契約書第3条のコメントに、注目していただきたい。特に、このコメントの③④は、実は、昨年国交省で検討され改訂された標準管理委託契約書(改訂版)において、まさに、本日のテーマである『高齢者の見守り』などの問題に対応して、付け加えられたものである。

平成 30 年 3 月改訂 標準管理委託契約書 第 3 条 コメント

③ マンション管理業者が各区分所有者から専有部分内の設備の修繕等で対応を求められるケースがある。基本的にマンション管理業者の管理対象部分は敷地及び共用部分等であるが、専有部分である設備のうち共用部分と構造上一体となった部分（配管、配線等）は共用部分と一体で管理を行う必要があるため、管理組合が管理を行うとされている場合において、管理組合から依頼があるときに本契約に含めることも可能である。

また、こうした業務以外にもマンション管理業者によって専有部分内を対象とする業務が想定されるが、費用負担をめぐってトラブルにならないよう、基本的に便益を受ける者が費用を負担することに留意した契約方法とする必要がある。

④ 高齢化の進展に伴い、マンション管理の現場においても高齢化の問題が深刻化しつつある。こうした状況を踏まえ、マンション管理業者によって主に高齢者等の特定の区分所有者を対象とする業務が想定されるが、費用負担をめぐってトラブルにならないよう、基本的に便益を受ける者が費用を負担することに留意した契約方法とする必要がある。

ただし、各マンションの個別の事情を踏まえ、マンション全体の居住環境の維持及び向上や防災に資するなどマンション標準管理規約第 32 条第 12 号に該当すると認められる業務は、管理組合から依頼があるときに本契約に含めることも可能である。

コメント③は、基本的には、専有部分内の設備の修繕等は、あくまでも当該区分所有者が自らの費用負担でやるべきもので、管理組合の業務とは関係なく、管理委託契約の内容ではないが、実際は専有部分と共用部分が構造上一体になっている配管とか配線というものは、状況に応じて、管理組合がそれを一体的に管理するというのであれば、管理委託契約の内容に含めても良い、と言っている。そして、こうした業務以外にも管理業者によって専有部分内を対象とする業務が想定されるが、費用負担をめぐってトラブルにならぬように留意が必要である、とも言っている。

ここで、その時に、なぜ特定の区分所有者のためだけに業務を行うのか、管理費負担の不公平感が当然出て来る、管理費から管理委託料が支払われているのであるから、基本的に便益を受ける者が費用を負担するべきで、具体的には、当該区分所有者と業者との個別の契約にすべきである、というような意見が出てきて、そのようなトラブルが多いことから、このコメント③が書かれている。

続いて、コメント④が『見守り』に関連することである。このコメント④の前段部分のベースにあるのは、基本的には、管理組合の業務の対象は、共用部分及びその敷地が原則であり、一体的に共用部分と専有部分を管理する場合は例外的に認められるが、あくまで管理組合の業務の範囲というその限りで、管理業者に委託することなので、それを超える部分については、特定の区分所有者や特定の高齢者を対象とする業務の場合には、管理組合が委託契約の内容に盛り込むということは費用負担をめぐるとトラブル等から望ましくなく、あくまでも個別の契約にしない、ということである。

一方、コメント④の後段のただし書きに、「ただし、各マンションの個別の事情を踏まえ、マンション全体の居住環境の維持及び向上や防災に資するなど標準管理規約第 32 条第 12 号に該当すると認められ

る業務は管理組合から依頼があるときに本契約に含めることも可能である。」とあり、そういう選択肢も可能であると言っている。重要なことは、コメント④の後段は、“特定の”ではなく区分所有者全体の居住環境の維持等の観点で標準管理規約第32条12号に該当する管理業務と考えることができ、管理組合から依頼があれば、『見守り』を委託契約の内容に含めることができる、と読めるという点である。

第5章 結びに代えて

(1) 小賀野・成本・藤田編『公私で支える高齢者の地域生活』(全3巻、頸草書房、近刊) 小賀野昌一編『第1巻 認知症と民法』鎌野邦樹「第5章 高齢者の生活はどのように確保されるか」

この書物は、まだ刊行されてはいないが、高齢者の生活が、福祉の場面、住宅問題、民法の成年後見の観点などにおいて様々の問題を生じていることから企画されている。今日、認知症及び軽度認知症(MCI)の人々が862万人を超えているが、判断能力が低下した人の財産管理、生活、療養看護について、これを支援する仕組みである成年後見人制度の利用者は現在、20万人にとどまっている。

家庭裁判所に後見開始の審判を申し立てて、判断能力が乏しく高度の認知症などの人は成年被後見人、中間程度の人には被補佐人、軽度の人には被補助人、と認定され、そのような人を保護する者として、後見人、保佐人、補助人が支援する、という制度が法定「成年後見」制度である。また、他方で、「任意後見」という制度があり、その概要としては、判断能力があるときに将来保護してくれる後見人をあらかじめ決めておき、判断能力が衰えた時にその人が法定代理人として財産管理、生活・療養看護などを担ってくれるという制度である。『財産管理』と『生活・療養看護』は区別して考えられなければならないと言われている。

(2) 高経年マンションの建物の維持・管理と高齢者の意思決定・生活・療養看護

高経年マンションでの総会において、決議に参加できず、票を投じられない区分所有者が多くいると、場合により、4/5の建替え決議や、3/4の改良・改築や規約の変更等もできなくなって、マンション管理は立ちいかなくなる。区分所有法の上では、すべての区分所有者は自分の判断ができる、あるいは、判断を行う必要がある、と言う建て付けとなっているが、実際の決議の場面で、決議に参加する人の中に少なからずこういう判断能力が低下した人がいる、といったことを考えれば、このような個人の判断能力の低下の問題はマンションの管理と決して無関係ではないと考えられる。

高経年のマンションには、高齢者が多く住んでいて、“共同で意思決定”をして行かなくては行けない。高齢者の中には、生活・療養看護の点で問題がある要看護者がいるという状況があり、多数の「高齢者」の意思決定が不可欠である、という観点から、区分所有法、標準管理規約、標準管理委託契約書を考え抜いていく必要がある。

(3) マンションの高齢者の「見守り」(生活・療養看護)は誰の仕事か

「高齢者の見守りは誰の仕事か」というテーマは大変難しい課題であり、あくまで、今の段階での暫定的な見解だが、本日は、以下のように、結論として、まとめる方向で述べさせていただく。

誰しも認知症になる可能性はあるのだから、一方的にある人達(たとえば理事など)が見守る側で、それ以外の認知症になっている人を見守られる側で、ということではなく、基本的には、両方の関係に

あるということを認識しなくてはならない。

判断能力の低下に備える、生活・療養看護に備える、というのは、法の建前から言えば、まずは、本人の仕事であり、けっして一次的に管理組合の仕事とは言えず、まずは、そのことを十分に認識する必要がある。さらに、法的には、扶養義務を負っている一定の親族など、あるいは、後見制度によって代理人、保護者となった者の仕事と言え、直ちに管理組合の仕事となるわけではない。

一般的に考えると、通常分譲マンションはけっしてケア付きマンションではなく、そこに区分所有権を取得した人が、理事に選任されて交代で管理を分担しましょう、ということなのだから、まず、その前提に立って考えれば、直ちに結論として見守りは管理組合の仕事だとは言えない。

仕事をするとなったとしても仕事をするのは誰なのかという問題がある。管理組合・区分所有者の団体の仕事だ、と言っても、そこには100人なり200人なりの区分所有者が住んでいて、その人たち全員の仕事かと言うと、“共同責任は無責任”で実際には機能しない。それならば理事・理事長の仕事か、と言うと、それでは基本的に輪番制で回ってきた理事が過重な負担を抱え込むことになってしまう。

場合によっては、理事会や他の区分所有者が見守れるような状態ではなく、徘徊が甚だしい強度の認知症のような場合であると、ケア付きマンションのような施設に入るなど、マンションから退去していただくという選択肢もある、ということになる。

結論としては、『高齢者見守り』を管理組合や自治会の仕事とすることはできない、としておきながら、仕事とすることも可能である、あるいは、管理組合の業務に含めることも不可能ではない、という言い方になるかと思われる。そして、それには、“共同決定”しておく必要があり、その際には、『仕事の範囲をどうするのか』という検討が必要になる。

さらに、区分所有法や標準管理規約、標準管理委託契約書と、どう整合させるか、ということを見ると、おそらく次のようなことになる。もう一度、標準管理規約第32条12号の『マンション及び周辺の風紀、・・・に関する業務』に戻ると、あくまでもマンションの管理に関する業務が管理組合の業務であるが、そうは言っても、マンションには人が住み、それぞれのマンションによって管理の仕方は違うのであり、高齢者がいるような場合、事故の防止、迷惑行為、秩序・安全性の維持、防災、居住環境の維持・向上等々、そのような管理の側面からして、『高齢者の見守り』が排除されるものではないであろう、そしてそれを決定し、どういう内容にするのかは“共同決定”して行けば良い。今の標準管理規約の内容から、『高齢者の見守り』が業務として必要であると当然に解釈される、と言うのは難しいので、具体的に、そのことについて、少なくとも集会決議、あるいは規約に入れて、“共同決定”をしていけばよいと考えられる。

誰が、どこで担うか、どこまで担うか、そしてそれを委託するのか、委託するならば管理業者がOKしてくれるのか、委託契約の内容次第で、ここまではできる、となると、当然そこには、費用が発生する、その場合、合理的な範囲であれば、費用の支出も可能となるが、いずれも、それぞれの管理組合で、“共同決定”をすべきことである。そして、管理会社がどこまで関与できるかという問題とも関わってくる。

二つの方向性が考えられる。一つには、管理組合の業務の中に組み込みたいのであれば、現実的な

は、標準管理規約 32 条 12 号の解釈において、総会、規約で“共同決定”していく方法である。

もう一つは、原則論から言って、管理組合、自治会とは別のかたちで、区分所有者、居住者で、いわば、自分たちで、(民法上の「組合」として)、“見守り見守られる”の関係を作るという方法がある。それは、例えば 100 人の区分所有者がいたら 50 人くらいの人が、それぞれ、第三者(しかるべき管理会社や福祉業者)との間で契約をする方法、あるいは、認知症になったら面倒見てね、家族に連絡してくれるだけでいいよ、週一回は部屋をのぞいてくださいね、といったことを、管理組合の業務とは関係なく、自分たちの中だけで、任意に、“見守り見守られる”の関係を作る、という方法である。

最後に、結論になるが、『高齢者の見守り』は、マンションの維持・管理において必要不可欠なことであるから、区分所有者が任意にこのような問題に取り組むことを、区分所有法の 3 条を根拠に否定することは認められない。そして、何よりも憲法において、区分所有法は基本的にはハードのことが中心に書かれているが、民法では、成年後見制度などソフトの面も含めて、民法 2 条に、民法・民事の規定の根源には、“個人の尊厳を旨として”法律あるいは契約などは解釈しなければならない、となっており、『高齢者の見守り』のようなことは管理組合の業務ではない、管理ではない、と否定するのは、この民法 2 条の“個人の尊厳”の観点からも、やはり問題であろう、と思われる。

<参考>

民法第 2 条 (解釈の基準) この法律は、個人の尊厳と両性の本質的平等を旨として解釈しなければならない。

.....

以上が、鎌野先生の基調講演の要約です。

パネルディスカッションへ向けてのミニ講演①

次に、パネルディスカッションへ向けてのミニ講演に移りました。

初めに、大島三丁目団地高齢者等見守り支援協議会の 丹 直利 氏より、「自治体、支援組織、自治会、管理組合一体の取り組みのありかた」という題目でお話いただきました。

○丹氏のお話

見守り活動のきっかけは、平成 19 年 5 月に持ち回りで理事長を引き受けてから 2 か月目に遭遇した、認知症の妹さんとそれを介護していたお姉さんの老姉妹で、お姉さんの方が倒れて、何日も放置状態で、親族もいないため、その後の対応にたいへんな苦労をした経験が出发点。

区長申立で成年後見人が選任されるまで半年を要し、その間、臭いがひどい専有部分を放置できないので、責任をかぶる覚悟で、理事長権限で、専有部分の消毒だけは行った。高齢居住者の問題は、個人の問題、専有部分の問題として放置できないことを思い知った。

平成 19 年度末に、江東区報に見守り支援事業の記事があり、立候補して、採用された。管理組合、自治会、団地を考える会(役員 OB)、災害協力隊、親睦会+有識者、で構成される『大島 3 丁目団地管理組合高齢者見守り支援協議会』を結成し、多くの人・団体の参画を得る形で、活動を開始した。

見守りニュースを、手渡しで、顔を合わせながら、配布している。

月 1 回の食事会などの見守りサロンを開催。区の主催する講習会や見学会に参加。講師を囲んでの勉強会。

定例役員会で、気になる方の情報を共有している。早期発見にも繋げられる。

見守り支援対象を拡大し、障害のある方も含めた。名称を「高齢者等見守り支援協議会」と改めた。

「見守り」で重要なのは、

外部の緊急連絡先（特に親族の情報）をきちんと把握して、最新の名簿を整備して置くこと。

そして、見守り活動の落としどころは、私たちが手を出すよりも、

心配な方を公的サービスにつなげることにある。という 2 点を強調した。

10 年間、地道に活動を積み重ねる間、さらに、いくつかの事件があり、南側のベランダから専有部に入ることもあった。その中で、住民、他の組織とも、いろいろ議論しながら、「見守り」体制を作ることが、住民の安心のためにも、マンションを管理していく上でも、不可欠だということを、皆が自然に理解していった。

名簿の整備のために、「あんしん登録カード」を提出してもらって定期的に更新している。今年度も、290 戸中、9 割以上の方が更新した。「あんしん登録カード」の情報は、見守りだけでなく、修繕工事時の協力要請等、(例えば、共用排水管工事の際、聴覚障害の方が知らなくて水を流してしまうような場合など) 様々な場面で役立つ。管理会社に寄せられる高齢者トラブルに関する負担も軽くできる。

最近の新たな動きは、管理組合・自治会・災害協力隊、高齢者等見守り支援協議会の 4 者が年 4 回、団地・住民に関する意見・情報交換会を開催するようになった。組織の役割の枠を超え、認識のすり合わせが進むようになった。万一の場合の費用負担（ベランダから「隔て板」を破壊した場合などの費用補償）をどうするかなど、議論し、少しずつ共通見解ができた。4 者会議の一番の成果は、「あんしん登録カード」を 4 者で共同管理することにあった。

最近の老人会（シニアクラブ）の立ち上げには、290 戸中、最初から 100 名以上もの申し込みがあった。これまでの見守り活動で、高齢者が顔見知りになっているから、安心して入会できる。（それにしても、住民の中に、こんなにたくさん的高齢者がいるとは！）

10 年間の活動は、外部からも評価いただき、昨年 12 月、都社協会長からの表彰（第 66 回東京都社会福祉大会）を受けた。

.....

丹氏の講演内容は以上です。丹氏は、今年度、理事長に復帰することになり、名簿のさらなる整備などに注力されるそうです。丹氏は、最後に

「これからも右に左に揺れ、議論をしながら新たな文化を！」

と述べておられました。これからの高齢化に備えるためのキーワードかもしれません。

パネルディスカッションへ向けてのミニ講演②

引き続き、(株)大和ライフネクスト 事業開発部担当課長 の 宮崎 栄治 氏より、「管理会社による高齢者支援の未来戦略」という題目でお話いただきました。

○宮崎氏のお話

マンション管理業協会に出向し、高齢者の問題、特に認知症の実態の調査と対策に取り組むことを5年間経験し、介護、福祉の問題にも知見を持つことができ、気づいたことが多くあった。

高齢者対応の基本は、「見守り」である。

- ① 老老介護
- ② 独居女性（男性の方が早く亡くなるので、こうなることが多い）
- ③ 認知症

の3つが今後、高齢者の問題においてマンション管理組合が直面する大きな課題である。これを、どう解決していくか、というときにキーワードになるのが『見守り』である。

『見守り』の目的は、早期発見である。要介護状態になる前に見つけるということ。徘徊等の迷惑行為に事態が及ぶと、そのときはもう手遅れ。そうなる前にシグナルはあって、見つけることができるのに、皆さんにその認識がないので見過ごしてしまい、いよいよ深刻な状況になるまで、気づけない。

では、見守りとはどういうものかと言うと、訪問とか、声かけとかも一つの方法だが、**見守りで大事なものは、時間の長さや何をしたか、ではなく、期間の長さ（何年間その人を見守ったか）と対象者との接点の多さである。**郵便局員とか生協の人が定期的に訪問するが、頻度が少なすぎる。基本は毎日、接点があって、5年、10年の単位でないと認知症の見守りは成立しない。毎日見ている、それが5年、10年にわたって、その人の日常生活を阻害しないで、目で確認できる範囲で行動を観察し、現状を把握すること、これが認知症における見守りの考え方。

毎日見ているから、あのおばあちゃん元気だね、この頃様子がおかしいね、と管理員はその人の普段の行動との違いに気づく。毎日巡回しているから管理員は建物・設備の不具合に気づくように、『見守り』も同じこと。期間は長く、毎日、接している。

管理人による『見守り』と介護には共通点がある。認知症は、ゆっくり進行するので、『見守り』には、期間の長さが重要なのである。田舎は『見守り』がしやすい。昨日の噂話は、直ぐに伝わる。小さい頃から長く住んでいて、みんな顔見知りだから。期間の長さ、接点の多さ、両方を備えているので、変化に気づきやすい。ところが、マンションは一斉に入居して、そこで初めて顔を合わせて、生活を始めるので、コミュニケーションは取りにくい。だから、マンションは、仕組みを調えないと『見守り』はできないという難しい環境である。

孤立死は、不審死扱いとなり事故物件となる。すると、相続放棄になりやすくなり、管理費の入らない空き家になる。だから、個人の問題であっても、管理組合で対策を講じなければならない。皆が無関係

ではられない。そして、独居の高齢者が部屋で倒れた、認知症者が迷惑行為におよんだ等の深刻な事故・事件があったとたんに、対応は、一刻を争い、“待ったなし”の状態になる。

いざというときの対応は、親族の把握と普段からの連絡がポイント。そのようなとき、管理組合が、慌てずに確実な対応をするには、普段からの『見守り』や親族の把握等をやっておかねばならない。

①『見守り』は担う人がたくさんいるほど良く（接点の多さ）、②親族の把握（誰で、どこに住んでいて、どこに連絡すれば通じるか）が重要である。その際も、名簿だけ揃えて安心してはダメで、知らない人から連絡があって、いきなり、あなたの親は認知症です、と言われても、冷静なやりとりは難しい。おかしい症状が出てからでなく、普段から、外に住む親族に連絡をとって、（認知症の）シグナルが出たら早めに知らせますよ、とあらかじめ了解を得て置くような関係性しておくことが必要である。

こういった普段からの取り組みがあって、有効に親族につなげることができ、丹さんがやっておられるのは、まさに、こういう取り組みである。BPSD（暴言、暴力、幻視、妄想、徘徊・・・等の認知症の行動と心理症状）になる前に知らせる。早めに知らせて、症状が軽いうちに介護サービスにつなげる等の手当てをすれば、マンションに住み続けることができるということを親族に事前に知っておいてもらうことが大切。

今、管理会社が行っている高齢者サービスの多くは、管理委託契約とは切り離れた、専有部に対する個別サービスの一環という位置づけになっている。『見守り』サービスについても、そういう契約をした人だけに提供される個別のサービスであり、その人がお金を払うので、トラブルにはならない。

他に、管理会社がやっているサービスとしては、管理員による自宅訪問の声掛け、老人ホームの紹介、生活のサポート、相続対策等々がある。センサーによる『見守り』を警備会社がやっているが、これは、介護の業界では“見張り”と叫んでいる。センサーでは、動いているかいけないかという生死の確認しかできず、“見張り”は“見守り”の本義とは違うものである。

管理会社の中には、独自の取り組みを展開していて、管理員に介護の有資格者を置く、元看護師を採用する、管理員には全員に認知症サポーター養成の講習を受けさせる、等の対応をしているところもある。良い試みと思う。ただ、このようなことは管理会社の仕事ではないという意識が強いように感じている。なぜかという、管理というのは、基本は共用部が対象で専有部へ立入る部分は別だ、と捉えられている傾向にあると思う。

介護の専門職に匹敵する潜在的な能力を持っている管理員がいる。介護の知識がなくとも的確な対応をしている、粘り強い調整能力がある、普段見ていないようで見守りしている（それが『見守り』である）、優秀な管理員はそういうことができる。有能な人がたくさんいる。が、しかし、介護職であれば介護保険からお金が出るようなことをやっとながら、**管理員はやむにやまれず、契約外でやっている**ので、**報酬の対象にならない**。知識経験なく個人的なスキルでやっている。“待ったなし”だからやっている。本来の業務ではないが、まったく無報酬でやっている。現場は疲弊している。

『見守り』の将来像について、管理員は有力な主体となりうる。居住者と接点が多い。住民と互いに、“知っている、知られている”の関係であり、共通の隣人である。長期間5年10年と勤務しているので、その人を長く見守ることができる。管理会社が『見守り』に一定の役割を担えるようになるには、超えるべきハードル、課題がいろいろある。例えば、管理委託契約との関係をどう整理するか、『見守り』に付随する会社としてのリスクをどうするか、など。さらに言うと、早期発見と早期対応はペアであり、まず、一番は家族につなぎ、そして、家族から専門職に誰がどうやってつなぐかが重要課題である。見ているだけでは意味がない。全体の流れを把握してのマネジメントが必要である。管理員は、実は、その適性を持っている。しかし、それで報酬が得られるのか、どうやって事業にしていけるのか、は簡単ではない。今後の課題である。(時間なので、あとは、パネルディスカッションでも述べたい。)

.....

宮崎氏の講演内容は以上です。その後、鎌野先生、丹氏、宮崎氏の3人の講師の方とコミュニティ研究会の廣田代表による、パネルディスカッションに移りました。

パネルディスカッション

(廣田) それでは、まず、ご自身以外の方の発表を聞いてのご感想からお聞かせください。

(鎌野) 丹さんが、専有部での認知症者の人命にかかわる事故に直面し、理事長として、やむにやまれぬ状況から後処理のために立ち入りをされたり、成年後見人を立てたり、という現場でのご苦勞のお話を聞いて、孤立死や認知症への対処は、まさに管理業務そのものではないか、と感じた。そして、このようなことはマンションの管理には含まれない、などと杓子定規に考えてはいけない、とも思った。

宮崎さんの「見守りの将来像」のお話を聞いて、「見守り」の仕事を、何とかビジネスとして報酬に結びつくようにできないかと思った。(そうでないと、無理がある)。それには、誰しものが認知症になる可能性があるのだから、『見守り』は管理の一環である、というところから、そのための費用を支出し、集団的に、「見守りサービス」として、どこまでやるかの範囲などを明確にして、契約としてきちんと位置づける必要がある。そうでないとサービスを受ける側も安心して任せられない。考え方の手がかかり、可能性のヒントは、標準管理委託契約書3条コメントの最後に示唆されている。

(宮崎) 鎌野先生のお話から、高齢者見守りのことが、現状の標準管理委託契約書のコメントに扱われ、国交省もこの問題を意識していることを再認識した。

丹さんの団地で、『見守り』の地道な活動を、10年の長期にわたり、団体として、多くの人で取り組んでおられるのは素晴らしく、感銘を受けた。一方で、このような取り組みを他の管理組合にも水平展開するには、まだ、ハードルは高いと感じている。強力なリーダー又は組織に意識の高い人達が集まって初めてできるものではないか。このような事例を具体的に細分化されて、各管理組合が取り入れやすいようなものになって欲しい。これからも頑張ってもらいたい。そして、そこに管理会社としてどう関わっていけるのかも含めて幅広く考えていきたい。

(丹) 管理組合での見守り活動の取組みは少ない。江東区でも、ごく少数。自治会での取組みが多い。

管理組合でやる事例が増えて行くと、検討していく上でも有り難い。10年前から見守り活動をやっているが、管理員は、やらざるを得ないものとして対応してくれてはいる。しかし、業務外である。以前から、管理会社に要請はしているが、反応は乏しい。今後、管理会社の仕事として位置づけてもらえるのか、持ち帰って、検討したい。ずっと重視してきている名簿の管理と活用を管理員にやってもらえないかを考え、働きかけてみたい。

(廣田) 図らずも、丹さん、宮崎さんの両方から、緊急連絡先の把握が一番大事という話がありました。そして、(金庫の中に) 名簿があれば良いというものではなく、真に、緊急連絡ができるように名簿の中身を整えて置くことが大事。期間を長く、いろいろな人の目があることが『見守り』であり、しかも、自分たちでなんとかしようというのではなく、発見した情報を親族や専門機関にいかにも適切に繋いで行くかが大事。というお話は、まさにその通りですね。

そこで、宮崎さんにお聞きしますが、契約がない以上、やれとは言えないけれど、でも現場はやらざるを得ないという状況の中で、高齢者の見守りを管理会社が業務として担う場合の一番のクリアーポイントは何でしょうか？

(宮崎) 先ほど述べた課題すべてではあるが、強いてあげるとすれば、『誰からお金をいただくか』と言うところが一番の課題である。家族からはもらえない。お金をもらえるサービスは“見守り”ではなく、“見張り”のサービスである。“見守り”は、本人がこころも身体も健康な状態で、死ぬまで住み続けるにはどうしたらよいか、というところをやらねばならない。それを誰がやるか、できるか、という点では、管理会社は適性がある。介護予防に関しては、介護の業者と同じ仕事ができる。

結論として、管理会社が事業として『見守り』をやるには、一番の問題は、お金をどこからもらうか、にある。そこで、介護予防のところ、行政や国からお金をもらえると、事業になるのではないかと、おぼろげながら考えている。

(廣田) “介護予防”がキーワードですね。早期発見が大事で、政策が打たれ、福祉の予算も付いているがあまり機能していないことが多いように思います。浦安市は安心居住事業というのがあって、管理組合でも自治会でも助成する仕組みがあって、ある団地では、管理人に見守りを委託して、その見守りのための人件費は、市の予算から、マンションに対して、出ています。

行政は相手の団体が明確でないとお金を出さない。自治会はOK、管理組合でも認められる。鎌野先生がおっしゃった一部の区分所有者でのグループでは、行政はお金を出さない。NPOにしても、助成を受けるには申請や報告に追われ、不自由です。丹さんが、江東区での支援事業に、管理組合として、手を挙げて採用された際、行政の支援は、金銭的なものも含め、どのような形で行われたのですか？

(丹) 江東区での高齢者の見守り支援事業は、10年前から始まって、最初は区の担当部署で行われたが、途中で社会福祉協議会に移管された。団地が主体だったが、途中から、地場の町会も対象になり、広がった。例えば、テレビの購入に20万円の助成を受けた。先進地域に見学に行く、勉強会に区から講師に来ていただく、など、区として手探り・早期の段階で手を挙げたので、手厚い支援を受けた。自治会、町会であると横に拡がりやすいが、管理組合であると、まだまだ(役割と認めてもらえない)と言う感

じでいる。

(廣田) 管理組合は、自ら、プランを立てて、機動的に動くことができ、上手くいきやすい。町会は上から言われたことはできるが、自分たちでやるプランはあまり得意でないようです。

わざわざ、見守りのための新たな組織を作るより、マンションの中で今までに構築した関係や組織を活用できれば、予算的にも効率的という考え方もある。どちみち、見守りは地域の中でやっていく必要があるので、どういう形が効率的かという、行政、管理組合、自治会、管理会社、一体でやると良い。その時、行政がお金を出したらどうか。実は、施策の実現にも効率がいいはず。宮崎さん、行政からお金が出たら、やりやすいでしょうか？

(宮崎) 行政は、実体・実績のある所にはお金を出す。ないところには出さない。管理会社が、管理員を使った見守りでどんな実績が出せたか、が問題になる。そこで、見守りの実績の結果をレポートにまとめる、経過の記録を付ける、家族に連絡して専門機関につなげるまでのマネジメントも含めて管理会社ならできますよ、ときちんとアピールできたら、行政からお金が出ると思う。なぜなら、それが介護予防になり、要介護者が減るから。(要介護の前段階の) 要支援ですむ。あるいは、要介護のレベルが軽い段階ですむ。それは、社会保障費の削減にもつながる。でも、まだ、その実績がないので、実績が必要。どの会社でも良いから、モデルケースを作るべき。

(廣田) 期待できるお話ですね。マンションで、自分たちでやるのが一番だが、やはり、これから高齢化も進み、人材も限られ、限界がある。やっている人達も自分たちが見守られる年代になったら、次が不安。すると、継続的に外部の力を借りるのも一つの方法です。

表に出ないが、ひっそりと適切に見守っている、スーパー管理人さんもいる。そして、管理組合の中にも、長年の理事や自治会役員の中に、住民の個々の状況を細かく把握している人がいたりする。こういった見守りは、日々のさりげない活動の中で、継続的に見ているから、できること。それが、基本ですが、なかなか自分たちだけでは、やりきれないところもあるので、これからは、外の力も借りる必要がある。それには、きちんと成果があるものとして認めてもらい、国・自治体の予算が下りて来る仕組みも必要である、というお話として聞かせていただきました。

マンションの中では、一部の人達でなく、いろいろな人と連携してやることは、けっこう難しい。『見守り』を、住んでいる人で、いろんな考え方の人達を広く巻き込みながらやるコツを、丹さんにお聞きしたいのですが。

(丹) いろんな人が関わらないと見守り活動は成立しない。いろんなグループ、つながりがある中で、一丸となる必要性を訴える、多くの目で見ると異変に気づいて公的サービスにつなげるのが良いということを皆さんに理解してもらおう、と言うことしかないと思う。

先ほど成年後見などは管理会社が引き受けるとうまく行くのでは、という言葉が、耳に残っている。今後は、住民だけでなく、管理会社も巻きこんで、一丸となった形に展開できないだろうかと感じた。

(廣田) 成年後見について、宮崎さん、そのあたり、いかがですか？

(宮崎) 鎌野先生の話で、成年後見制度の利用者が20万人と言うことだが、非常に少ない。なぜ個人での成年後見が難しいかという、この制度には、『財産管理』とその人を見る『身上看護』とが同居しているが、この二つは全く性質が違うから。両方を兼ね備えてできる人はおらず、どちらかに偏る。今、企業で、金融機関がやっているのは、『財産管理』である。ところが、(管理会社に限らずとも)、企業、組織であれば、『身上看護』が得意な部署と『財産管理』が得意な部署は、共存できる。しかも、企業は寿命で死ぬことはない。人はいつか死ぬので、後見人が先に死んでしまうことだってある。企業、組織であれば、長く続く。その方がなくなるまで、しっかりとした後見ができる。また、任意後見の形で契約していただければ、その方が、介護認定、認知症になった後も、直ぐに、成年後見につながる。しかも、管理会社であれば、マンションの業務の中で、住まいの管理をしながら、管理員がその人を見守ることができ、非常に有機的につながっていく、というイメージがあった。

(廣田) このあたりについて、鎌野先生、何か、コメントがおありでしょうか？

(鎌野) 管理会社の役割として考えると、標準管理委託契約書では、形としては、管理組合が見守りを、例えば管理会社に委託することは可能だろう、しかし、現実としては、簡単ではない、ハードルは高い。

何よりも、共同決定するのだから、区分所有者の意識が問題。自分が認知症になって見守られる側になる可能性も十分あるのだから、お互い、何かあったときは適切に親族なり専門機関に繋いでほしいという意識を共有することが必要で、そのためには、丹さんのところのように、区分所有者が意識を持つための働きかけ(啓蒙活動)が十分に行われることも大切。

そして、委託契約に結びつけるには、費用の問題があり、どのくらいのサービスでいくらかかる、費用対効果を十分説明し、そして、管理員が優秀だからでなく、管理会社という組織でのサービスとして、どこまでできる、できないという内容を示すというような管理会社からのアピールが必要。そのうえで、多分、行政がついてくる、支援しましょう、ということになるのだと思う。どちらが先かは、分からないが、そういう方向でないと、継続的、持続的には、根付かない、と思われる。

(廣田) 会場の方から、小規模マンションはどうするのですか、という質問がありましたが、小規模マンションは、お互いの顔が見えるので、その点は、見守りがやりやすい環境と思われま。 (7月の勉強会でも、小規模マンションの取り組みを紹介します。)

最後に、3人の講師の方から、それぞれ一言ずつ、いただけますでしょうか。

(宮崎) こういう機会をいただきながら、可能性を見つけて行きたい。鎌野先生がおっしゃったことから、気づきがあって、管理会社が行政からお金をもらうのではなく、管理組合が行政からうけて、そこから管理会社に業務を委託するという形で、見守りサービスを受ける、というのも一つの方法であり、それで契約関係も整理できると良いなと思った。

認知症の問題をすごく懸念していて、今後、ある意味で地震・台風の指定災害以上の災害とも言える。でも、解決の方法はあり、早く見つけてあげて、徘徊等になる前に、医療や介護につながるのが良い。認知症の発症と進行は、ゆっくりであるので、早く見つければ、問題行動を起こさないとすむ。今後もこ

のような機会をいただいて、そのことを皆さんにわかっていただきたいと思っている。

(丹) 今期、また、理事長を引き受けることになった。自治会とは違う意味で、管理組合の業務の中で、“お互いさま”という部分を、どのようにやっていけるか、ということを今年度は試してみたい。名簿のさらなる整備に注力したい。

(鎌野) 宮崎さんのお話からは、“集住だから、マンションだから、逆にチャンスに変えられる”ということを変更して認識した。

丹さんのお話からは、今後、法律における管理とは何か、規約における管理業務とは何なのか、ということを考えていく際に、丹さんが最後に言われた、「これからも右に左に揺れ、議論をしながら新たな文化を！」という言葉、今回の企画で、とても感銘深く受け止めさせていただいた。

(廣田) 皆さん、いいお話を、本当に有難うございました。

以上