この特集は日経アドネットからもご覧になれます。http://www.nikkei.co.jp/adnet

日経産業新聞フォーラム2009

マンション管理 単身高齢者世帯が抱える問題とその対策を考える

地域コミュニティーが重要な役割担う

日経産業新聞フォーラム「マンション管理　単身高齢者世帯が抱える問題とその対策を考える」（主催・日本経済新聞社、協賛・日本ハウズイング、リロ・ホールディング）が、3月21日、経団連ホールで開催された。フォーラムでは、高齢社会で増加するマンション居住高齢者に焦点を当て、特に単身高齢者が安心して暮らしていけるための、マンション管理の在り方やその対策について活発な議論が展開された。

基調講演 「おひとりさま社会」の孤立死を防ぐために

NPO法人「高齢社会をよくする女性の会」理事長
東京家政大学名誉教授　樋口恵子氏

二〇〇八年は「おひとりさま」ブレークの年であった。出版界では「おひとりさま」をテーマに多くの著書が発行され、中には孤独死を扱った著書も登場した。これを高齢社会の影の部分ととらえるなら、ひとりは楽しいという光の部分ととらえる考え方が交錯した年だった。

一人暮らしの高齢者は増加傾向にあり、〇五年で三百八十六万人を数え、二五年には六百八十万人と予測されている。今後二十年間に、高齢者人口に占める割合も一九・六%、つまり五人に一人となる。

団地に「いきいきサロン」 ネットワークの充実大切

おひとりさまの増加の背景には、老後の住まい方に関する意識変化が考えられる。子どもとの同居を希望しない老夫婦が増え、おひとりさまが増えるという現象が起きている。この理由はごく簡単であり、孤独は気楽という考え方が浸透してきたからである。

おひとりさまあるいは老夫婦の増加は経済的基盤が支えている。年金が成熟化し、高齢者世帯の七割が年金のみで生活している。併せて介護保険の創設に伴い、要介護の程度により、地域社会全体の枠組みの中で見守ることが可能になっている。

孤立死は「一人暮らしの人が、誰にみとられることなく、当人の住宅内などで、突発的な疾病などによって死亡することを指す」とされている。一九七〇年代ごろから一人暮らしの高齢者の死亡事件が、社会的課題としてあるいは政策的課題になってきた。

孤独と孤立は意味が異なり、孤独に耐えるのは個人の責任であるが、社会との関係を失う孤立は社会の責任でもある。孤立死の発見者を調べると家族に次いで多いのが保健・福祉関係者、民生委員であり、こうした方々の働きを高く評価しなければならない。

さらに、隣人に次いで管理員が入っており、今後ますます重要な存在になるとともに、管理員教育が地域社会における重要な意味を持つようになる。最近では、孤立死対策への民間の取り組みも進展しているが、地域のネットワークを広げていくことが重要になる。

取り組みの先駆者である千葉県松戸市の常盤平団地では、団地の中の社会福祉協議会と自治会とが協力し、まちづくりにもつなげる目標を掲げ、活動を行っている。具体的な例として、団地の商店街の一角に「いきいきサロン」という喫茶店を運営し、ウエートレスも地域高齢女性で多くの住民に愛用されている。

おひとりさまを取り巻く環境は悪化しており、詐欺や悪徳商法、日常生活における買い物、急病・けがへの対応など、安全と安心が脅かされている。主治医を含むネットワークを確保することに加え、地域包括支援センターや介護保険など、利用可能な社会資源を活用できるノウハウは持っておくべきだと考えている。

プレゼンテーション1 マンションに住み続けるためには

日本ハウズイング　取締役受託推進部長　藤原　満氏

日本ハウズイング（本社・東京都新宿区）は、全国四十三の拠点で営業展開しており、従業員は四千九百五人、事業内容はマンション管理、ビル管理、不動産管理などが中心である。マンション六千九百二十七棟、同戸数で三十二万八千四百十一戸（二〇〇八年三月末現在）の管理を受託し、業界トップクラスの地位を築いている。

日本は超高齢社会の入り口にある。高齢化率が二一%を超えた社会を超高齢社会という。六十五歳以上の高齢者人口は、一〇年度には三千万人に近づき、五〇年度には三千五百万人に達すると考えられている。

「安心快適生活」リリース 見守りと居住の安心確保

マンションに住む人の意識も変化しており、マンションに永住するつもりという人の比率が上昇している。一九七〇年には二二・五%だったのが、〇三年には四八%となっている。住み替え希望は逆に五九・一%から二六・五%に減少している。特に高齢になるほど永住意識が強く、マンションは終の棲み処（ついのすみか）として定着してきた。

これまで、管理会社が考えてきた高齢化はマンションの経年のことだけだった。具体的には共用部分の経年劣化に伴う大規模改修などである。今後はライフプランニングの必要性が挙げられ、建物の経年と居住者の高齢化を同時に考える時代になっている。

マンションに住み続けるためには、「見守りの安心」と「居住の安心」が必要になっている。「見守りの安心」とは、高齢者の方が地域の一員として安心に生活するための地域社会における気配りや気遣いである。例えば、生活環境の変化、あいさつ時の反応、服装、新聞受け、ごみ出しの様子などに気配りを行うことである。地域包括支援センターや民生委員の方、警察との連携も非常に重要であり、地域全体で見守りに取り組む、これが安心を与えることだと考える。

「居住の安心」とは、管理組合が主導して、共同生活のルールを作ったり、建物の維持を、その方法を検討したり、居住する側から安心を与えていることである。当社における事例報告として、茶話会の実施、ごみ出し、電球交換などが挙げられる。

安心して快適に暮らすためには今まで以上に多彩なサービスが必要と考え、当社は〇七年に専有部のサービスを充実させるため、「安心快適生活」をリリースした。「見守りの安心」のためには新サービスの提供、「居住の安心」では「安心快適生活」プラスアルファ。これがマンションに住み続けるために当社が提案する解決策である。

プレゼンテーション2 高齢者対応サービスについて

日本ハウズイング
マンション管理事業本部安心快適生活推進室長　谷下　健氏

マンション管理会社の業務は従来、建物の維持管理、すなわち共用部の管理がメーンであった。これは管理組合の業務がそうだったからである。

それが昨今様変わりしてきている。その背景には、当社の専有部サービス「安心快適生活」の登場と、「マンション不況」によるマンション管理業界のビジネスの転換（フローからストック）がある。

当社は二〇〇七年四月に「安心快適生活」の提供を開始した。当時マンション管理会社の専有部サービスはマンション販売の延長で限定的に提供されていたが、「安心快適生活」は居住者の目線に立ったバラエティー豊かなサービスを提供する画期的な商品となった。マンション管理業界で「新・専有部サービス」と呼ばれる「駆け付け」と「福利厚生」という二大テーマのフレームを打ち出したのも「安心快適生活」である。

多様なセーフティーネット 居住者のケアが資産価値

「安心快適生活」は高齢者専用サービスとして企画したものではないが、マンション居住高齢者の不便やニーズの多くに既に対応できており、介護専門会社や高齢者を抱える市営住宅を管理する公社からも評価をいただいている。介護会社・公社も驚く低廉な定額料金の実現は、お手伝いを必要とする方以外も含めた会員制サービスという、居住者が共同生活を営む「マンション」の管理会社だからこその発想によるものである。

「安心快適生活」の発想の原点には、マンションを取り巻く環境の変化がある。ストックを重視し、豊かな住生活を志向する住生活基本法（〇六年施行）により、国の住宅政策は大きく転換された。その背景には住宅余剰や少子高齢化などがあり、これらはマンションの役割に変化をもたらす。

今後のマンションにおいては従来の建物の維持管理だけでなく、居住者のケアが資産価値を左右することとなり、マンションは最小単位の「地域コミュニティー」としての役割が求められる。国土交通省が標準管理規約を改正し、マンションの管理組合の業務として「地域コミュニティーにも配慮した居住者間のコミュニティー形成」を追加したのも同機軸である。

当社は四月に「高齢者対応新サービス」の発表を予定している。住み慣れた環境で尊厳を維持しつつ、安心で快適な生活を送り続けるためのセーフティーネットを目指し、センサーによる生活反応の検知、安否・緊急駆け付け、緊急対応報告、ボタン一つでの健康相談や「安心快適生活」の依頼受け付けなどのサービスをパッケージして提供する。

さらにきめ細かく第二弾、三弾と高齢者対応商品を商品化していく予定である。

パネルディスカッション | 高齢者が安心できるマンションライフ

〈パネリスト〉
前厚生労働省老健局計画課認知症・虐待防止対策推進室室長補佐　山本　亨氏
NPO法人全国高齢者ケア協会理事長　鎌田ケイ子氏
日本ハウズイング常務取締役マンション管理事業本部長　小林俊一氏
リラックス・コミュニケーションズ取締役　園田順治氏
〈コーディネーター〉
日本社会事業大学社会福祉学部教授　村川浩一氏

村川　本日は、高齢者の生活基盤である住宅・マンションに焦点を当て、安心で快適な生活が過ごせる条件整備や、リスク管理について議論を行いたい。パネリストの方々から提言をお願いする。

山本氏

山本　わが国の課題は、増え続ける高齢者を支える社会的仕組みの構築である。今後の高齢者の増加は約半数が都市部に集中する。マンションなどの集合住宅における急増と合わせ、深刻な事態にならないうちの対策が必要だ。厚生労働省、総務省、国土交通省、警察庁で合同の会議を行い、高齢者が一人でも安心して暮らせるコミュニティーづくりを検討した。

併せて自治体では高齢者の孤立死などを防止するための事業を実施している。高齢者世帯が増えれば孤立死は起こりうる。対応が遅れれば人の尊厳を傷つける悲惨な状況となる。従って、予防や早期発見により適切な対応がとれるような社会システムづくりを進めていく必要がある。その際、最も重要なことは地域コミュニティーであり、マンションの中でのコミュニティーづくりである。

村川　次に保健医療の専門の立場から、高齢者の健康づくり、医療サービスの活用などについて鎌田さんに伺いたい。

鎌田氏

鎌田　単身高齢者の場合、一人暮らしから発生する問題を考慮する必要がある。高齢者は急な病状の悪化に対する不安感が強い。トラブルが発生した際に、一人では対応が困難なケースも多い。

もう一点は、人間の根源的な存在の問題にもかかわるが、精神面の問題として一人でいることの寂しさや不安感がある。万が一の時に対する不安、困りごとについての相談相手がいないことも不安感を増す。こうした問題の解決策の一つとして、子どもや近隣の方との関係が挙げられる。

家族に負担をかけたくないという考えで、サービスを活用する方もいるが、介護保険サービスは万能ではない。家事におけるきめ細かいニーズには対応していない。一人暮らしの高齢者が増えていく現実に向き合うには、一人での暮らし方や生き方を考えていく必要がある。できるだけ多くの人とのかかわりの中で、一人暮らしが成立していくことが、安心で快適な生活になると思う。

村川　高齢者住宅管理の立場から日本ハウズイングの小林さん、どうぞ。

小林氏

小林　分譲マンションの管理で居住高齢者が問題になったのは十五年くらい前であった。当時はマンションに管理員が住み込んでいることが多く、高齢者の支えになっていた。その後、住み込みの管理員が少なくなり、管理組合では共用部分のみを管理するため、専有部分の管理が課題になってきた。

孤立死の問題が顕在化しつつあり、当社でも社内で議論した結果、認知症サポーターの資格取得に取り組み、約三千人の人が資格を持っている。この人数は業界トップだと思う。

それに加え踏み込んだサービスの必要性にかんがみ、二〇〇七年にリリースしたのが「安心快適生活」である。メーンのサービスは困ったときに電話ひとつで駆け付ける「コマッタコール」である。当社は今後もさらに進化した商品を開発していく方針だ。

村川　次に住宅管理とりわけ福利厚生面が専門のリラックス・コミュニケーションズの園田さんに伺う。

「共用」から「専有」管理へ 福利厚生サービスを提供 認知症サポーターを提唱 近隣や家族といい関係を

小林氏　園田氏　山本氏　鎌田氏

園田氏

園田　当社は「安心快適生活」の快適生活、いわゆる福利厚生をサポートしている。現在、約八千社の企業にサービスを提供しており、飲食店の割引まで含めて、三万アイテムを提供している。高齢者の方は七割以上が年金だけで生活されていることにかんがみ、できるだけ低価格で提供したり、より快適な生活を過ごしていただくための支援を心がけている。

旅行についても全国の旅館、ホテルなど約二千三百の施設を会員価格で提供している。飲食店は全国で約二万五千店舗の割引を提供している。また、介護面で新たにサービスを提供している。一つが「介護補助金プラス」という商品で、支給限度額を超えた費用の最大五万円を補助する。もう一つが介護する家族の立場に立った「介護家族支援制度ファミリア」である。家事代行基本サービスの無料化などを行う。

山本　厚生労働省では地域コミュニティーづくりの環境整備の支援に様々な取り組みを進めている。認知症サポーターを提唱し、昨年十二月時点で約七十二万人となっており、〇九年度中に百万人を目指している。例えば認知症になった際、周りが気づき支えとなるような社会的なシステムづくりが必要である。

鎌田　便利なサービスがあれば孤立死を防止できるかといえば、むずかしいと言わざるをえない。サービスを活用する暮らし方と、元気なときに近隣の方や家族といい関係をつくっておくことが最も大切だ。近隣の方の気配りは、機械では補えない人間的なものである。サービスとそれを支える仕組みを両輪としてつくっていくことが重要である。

小林　共用部分の管理の仕組みとして理事会が存在するが、高齢化で理事の成り手が減るという問題が起きている。国土交通省では、代わりに管理を行う管理者管理制度が議論されている。

園田　当社では地域コミュニティーあるいは近隣の方々や家族とのコミュニケーションにおいて協力できると考えている。各種イベントを開催しているが、「りんごの木オーナー」も実施している。りんご収穫の際には家族で参加していただいており、参加者同士のコミュニケーションによる交流を実現している。

村川氏

村川　最後に二つ問題提起したい。一つは応答的環境づくりである。おひとりさまを含め高齢者の方が何か困った際、対応できる仕組みづくりを推進する必要がある。二つ目はネットワークづくりだ。人間生活の究極は人と人とのつながりだ。個性、自立を尊重しながらも、支え合うヨコのつながりによって孤立死を防止できることにつながる。本日はパネリストの方々から貴重な意見を頂き、お礼申し上げたい。

広　告　企画・制作＝日経産業新聞社クロスメディア営業局
日本ハウズイング
RELO GROUP リロ・ホールディング