

認知症高齢者や孤立死への対応

参考：一般社団法人 マンション管理業協会
マンション居住高齢者への支援マニュアル概要版

認知症者について

- ・季節がわからなくなくなる
- ・何度も同じことを聞いてくる
- ・警報をよく鳴らしてしまう
- ・マンション内を行ったり来たりして不審がられる
- ・その他

認知症の人への対応で心がけること “3つの「ない」”

- ① 驚かせない
- ② 急がせない
- ③ 自尊心を傷つけない

具体的な対応のポイントは

- ・まずは見守る
- ・余裕をもって対応する
- ・声をかけるときは1人で
- ・後ろから声をかけない
- ・相手に目線を合わせてやさしい口調で
- ・おだやかに、はっきりした滑舌で
- ・相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する など

孤立死について

発見の経緯は ①異臭がする ②新聞・郵便が溜まっている ③家族、親族が連絡不通 など

異常察知後のチェック項目（管理員）

< 状況確認 >

- ① インターホンによる問いかけを行う
- ② 隣家等周囲への確認を行い情報を収集する
- ③ 対応の緊急性があるかどうかの判断を行う

< 管理会社への連絡 >

- ① 状況を説明する ② 緊急性の有無を伝える
- ③ 対応の指示を仰ぐ

< 緊急連絡先・家族・親族への連絡 >

- ① 管理会社または管理室より届け出の緊急連絡先等への連絡をする ② 連絡相手の到着を待つまたは**緊急の場合**は**下記緊急対応の了解を得る**

< 緊急対応の場合 >

- ① 預かっているお部屋の鍵で**室内状況の確認**を行う
- ② 明らかに異常が認められる場合、**警察に通報**する
- ③ 警察へ説明するための**状況を整理**する
- ④ **警察等の指示に従う**

緊急対応隊

(夜間に管理員の補助をするボランティア)

夜間は管理員が1名となるため、夜間緊急時に管理員の補助をしてくれる居住者を数名募集する。

緊急対応隊の結成、役割

- ① 定住者中心に有志を募集する。
- ② 緊急対応隊名簿を作成し、管理室と隊員が保管する。
- ③ 夜間緊急時に管理員の求めに応じ、隊員が補助をする。



隊員が補助する例 (前提: ①夜間、②管理員一人、③応援が必要)

- ・ 共用部分での怪我や病気で、管理員が隊員の応援を必要とするとき
- ・ 女性専用の共用部分での怪我や病気 (男性管理員が入室できないため)
- ・ 災害時で管理員が応援を必要とする時



居住者安否確認マニュアル

独居高齢者の安否確認

湯沢町 緊急通報装置利用者（町民、65歳以上、要申請）

管理室 新聞受取なし、郵便がたまったとき

異常時はセコムから湯沢町へ連絡

管理員からインターホンによる安否確認

返答 あり なし

返答なし

湯沢町・セコムにて対応

管理室が緊急連絡先となっている場合あり

お部屋へ訪問（原則2名、お部屋の預かり鍵持参）

異常 あり なし

異常あり

必要に応じて管理室から

理事長・副理事長に連絡

警察・消防に連絡

理事長・副理事長に連絡

事後

理事長・副理事長：理事会に報告

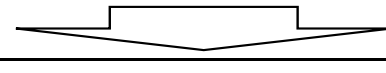
〇〇〇〇〇 館内異変対応マニュアル

個人的なトラブル	駐車車両等の器物損壊	建物、付属物の器物損壊	共用部分での急病・転倒事故	専有部分での転倒、病気
----------	------------	-------------	---------------	-------------

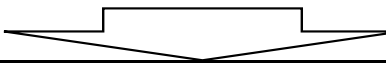
以上のような異変に気づいたら



居住者等から管理室へ連絡。（インターホン、電話、直接フロントへ）



緊急性 なし	緊急性 あり	夜間
管理員にて対応	管理員：消防・警察へ連絡	場合により緊急対応隊応援



対応管理員が異変記録簿に記載 **緊急性ありの場合は理事長・副理事長に連絡**



犯罪性がある

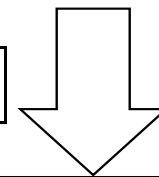
Yes ↓

No ↓

警察に連絡、被害届を提出する	細則に基づき防犯カメラの確認等
----------------	-----------------



細則に基づき防犯カメラ等の情報を提供



毎月、管理業務報告書に記載し報告する

緊急対応隊（ボランティア）

		部屋番号	氏名	電話番号	メールアドレス
1	隊長				
2	副隊長				
3	隊員				
4	隊員				
5	隊員				
6	隊員				
7	隊員				

緊急対応隊名簿の取扱いについて

緊急時対応隊の名簿は、緊急時で管理員の補助が必要なときの連絡（原則 ①夜間 ②管理員一人 ③応援が必要）に利用し、他の目的に利用してはならない。