





# 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
----------	------------	-------------	---------------	-------------

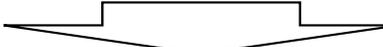
以上のような異変に気づいたら



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）



<b>緊急性 なし</b>	<b>緊急性 あり</b>	<b>夜間</b>
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 ↓**

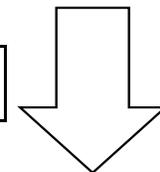
警察に連絡、被害届を提出する	細則に基づき防犯カメラの確認等
----------------	-----------------



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。