

第3章 ヒアリング調査結果

1. 実施概要

(1) 調査実施目的

築古分譲マンションの管理組合（居住者）、管理会社、生活支援サービス提供事業者等を対象とし、築古分譲マンションに居住する高齢者の現状と課題、生活支援サービスのニーズ等について、アンケート調査では把握しきれない詳細を補完することを目的にヒアリングを実施した。

(2) 調査対象

以下の管理組合・居住者、管理会社、サービス提供事業者を対象としてヒアリングを実施した。

1) 管理組合

調査先	調査実施日
A マンション管理組合（築 39 年・280 戸）	H23. 12. 2
B マンション管理組合 元理事長 B 氏（築 40 年・36 戸）	H23. 12. 1

2) 管理会社

調査先	調査実施日
マンション管理業 C 社	H23. 12. 6
マンション管理業 D 社	H24. 1. 12
イノーヴ 株式会社	H24. 1. 12

3) サービス提供事業者

調査先	調査実施日
特定非営利活動法人 ちば地域再生リサーチ	H23. 11. 29

(3) 調査項目

ヒアリングにおける調査項目は以下の通りである。

1) 管理組合

分類	項目
1. 管理組合についての基本属性・特性確認	○管理組合の部会・役員構成・人数、任期・選任方法、会合開催回数・頻度 等 ○現在の組合の主な取組み、主な取組みの推移・変化（建設当初～現在） ○現在、組合の抱える課題状況、懸案状況 ○高齢入居者世帯の今後の継続居住に関する理事会等での検討・話題状況、取組み
2. 現在の建物・入居世帯の概要（目視や資料等で確認可能な点は除く）	○全体の棟数、建物の構造、築年数、改築有無、管理人機能の状況、周辺環境（土地利用状況／主な生活利便機能の布置／公共交通機関アクセス等） ○入居世帯の概要（平均年齢／主な世帯形態／平均居住年数／転出状況／空室状況） ○自治会の状況（有無／加入状況／主な活動等）

分類	項目
3. 入居者の高齢化、継続居住支援の点から、現在組合が検討や取組んでいることについて	○内容 ○実施経緯／取組みについての提携・協力機関・団体及びそれらの組織等との連携経緯 ○取組みや参加・利用の仕組み ○取組み規模 ○入居者の評価・評判 ○課題状況 ○今後の方向性
4. 最近の入居世帯や入居者の転出についての詳細	○主な転出世帯・転出者の属性傾向 ○転出事由や転居先（高齢化関連の事情によるものがあるか） ○管理組合等での取組み課題としての受け止めの有無
5. 今後の管理組合の取組みの方向	
6. 公的な支援・推進方策に関する要望等	

2) 管理会社/サービス提供事業者

分類	項目
1. 事業者属性・特性	○実施している主な全体事業構成・規模、営業エリア ○実施している生活支援サービス事業の全体構成、うち、築古分譲マンション向け営業実績状況（生活支援サービス分野別）
2. 築古分譲マンションに対する営業状況について	○営業状況（提供サービスと営業先開拓、営業・PR方法・チャネル・メディア） ○実際に管理組合と提携にいたる事例における傾向や特徴（住宅／管理組合／入居世帯／建物 等） ○築古分譲マンションへの営業、提携を推進するにあたっての課題状況（管理会社／組合関連／入居世帯関連） ○現在サービスを提供している築古分譲マンションにおけるサービス提供について（生活支援サービス分野別） ①契約時のサービスメニュー選好 ②現在の利用契約者（組合、入居世帯）の利用内容・頻度、要望等 ③負担金額帯、課金の仕組み ④契約内容に関して、契約者との調整等が必要となりやすいテーマ・内容（契約内・外、提供体制・方法・質等） ⑤サービスの提供体制（従業員配置体制・シフト編成、他事業者との連携） ○今後の、築古分譲マンションにおける生活支援サービス事業展開の方針 ①重点営業先（エリア、マンション規模、対象組織・団体 等） ②重点サービスメニュー・内容、利用者特性 ③サービスの新規開発 ③他事業者・地域団体、行政等との連携・提携 ④展開上の課題 ○今後の築古分譲マンションにおける生活支援サービス普及促進に関する公的施策の要望、提案

2. 調査結果

(1) 管理組合

1) A マンション管理組合

① マンション概要について

- 築 39 年、総戸数 280 戸
- 居住者：約 650 人（うち高齢者 160 人、単身者 32 人）
- 立地：駅から徒歩 5 分、周辺に郵便局、スーパー（2 店舗）、病院等があり、日常生活を送る上で非常に便利な立地
- 住人の入れ替わり：平均 5 ～ 6 件／年（平成 19 年は 16 件の入居があった）。賃貸化は進行している。
- 修繕積立費：12,000 円／月

② 管理組合について

- 昭和 47 年入居後、住人より管理組合と自治会発足の動きがあり翌年管理組合役員を選出。昭和 50 年に管理組合理事長が自治会長を務めるよう管理規約を改正し、管理組合と自治会を合併した。
- 専門委員会として、現在「管理委員会」「生活環境委員会」「行事委員会」が設置されている。各委員会のトップは理事および副理事が兼務している。
- 常任理事制度は 10 年前に導入。毎年理事が変わるとそれまでの経験や知識が継承されないことから導入した。
- 資産価値向上については竣工当初から意識しており、管理会社に任せきりにはしていない。修繕計画から事業者選定、金額に至るまですべてチェックしている。

③ 管理人について

- 夫婦で対応。8：30～17：00 勤務
- 別途、組合から費用を払い、夜回りを 2 回／週実施してもらっている。
- 規約に照らし合わせて不十分な管理人はすぐに変更してもらおう。管理人は住人とコミュニケーションをとれることが重要であり非常に重要なポジションであるという認識である（住人の最初の窓口機能）。

④ 現在の集会室について

- 会議室はあったが日常的に集まれるスペースはなかった。
- マンション竣工時は管理人が住み込みであったが、日中の通い勤務に切り替えたことで、現在の集会室スペースが空き状態になっていた。
- 10 年前に高齢者対策委員会が発足し、「老いても住み続けたい」という一人の住民の発言をきっかけに、平成 14 年 9 月に福祉関係団体と協議をおこない、高齢者が集まれるスペースの必要性が提唱され、翌年に現在の集会室の開設が承認された。
（福祉関係団体：当時の理事と面識があったことから、高齢者対応について相談し協議会を開催）
- 平成 16 年に誰でも利用できる集会室が完成し、月 1 回の配食サービスや会合等に利用している。

⑤ 配食サービスについて

- 現在月 1 回、集会室にて実施している。
- 調理が困難な方に提供ということではなく、高齢者の情報交換の場として実施している。またこの場に専門職（ケアマネ、管理栄養士等）に来てもらい住人の相談などもおこなっている。来られない人に対しては管理組合が発行する新聞などによって情報提供している。

⑥ 見守り等について

- 以前、高齢者の見守りが必要ではないかということで、見守り体制を構築しようとしたがうまく定着しなかった。今後は防災対策という意味でも独居高齢者への見守りは必要なことから再構築を検討している。
- マンション内に 1 名、高齢者福祉員（市委託）がいる。独居高齢者については訪問対応などをおこなっており状況は把握している（必要な連絡先等も把握している）。
- 身体能力が落ちた高齢者に対し、古紙回収をおこなっている。現在 5 名の方が利用している。

⑦ 管理組合の関わり

- 個人へのサービス提供について、管理組合が直接かかわることは難しい（法人化すれば可能だが）。
- 必要なサービスについては個人単位で利用している。
- 日常的な介助は気がつけばおこなっているが、今後組織化（ボランティア）していくことは必要か。

⑧ 今後必要と思われるサービス

- 安否確認ができるシステムは必要か。雨水配管の修繕時に安否確認用の配線までおこなっており、必要があればすぐに導入できるようにはなっている。
- 安否確認等の情報は管理人室に集まり、管理人室から必要な連絡先に連絡がいく（組合は連絡先等の情報をもっていない）。
- エレベーターは 4 階、7 階、10 階にあり、それ以外の階は階段利用であることから、身体機能が低下すると住み続けることは難しいかも知れない。

⑨ 今後の課題

- 若い世代をどのようにして管理組合に取り込んでいくか。

2) B マンション管理組合 元理事長 B 氏

① 当マンションの B 氏の取組み、住民間関係の略史

「あいさつをしましょう」の貼り紙、率先してあいさつ

- 本マンションは築 30 年経過し、住民の高齢化率は 36%で超高齢社会のマンションである。そして、市内の高齢化率より 10%も高い。
- B 氏は商店街の中の住まいから現マンションに転居。入居当時は、隣近所の交流がなく、鍵一つで家屋（室）から出入りができるのと、マンション内の住民との交流をしなくてよいということで、住みやすいと満足していた。⇒このような B 氏と同じ住民の意識が現在の対応課題に繋がっている。そのために、管理組合の集会には関心が薄い。また、B 氏の入居当時はマンションの住民同士のあいさつもなかった。
- B 氏は管理組合の役員になった際、理事長の許可をとって、「玄関は開けたら閉めましょう」「あいさつをしましょう」等のワープロで作った貼り紙をマンション出入口の正面ドアに貼付し、率先してあいさつをしはじめた。
- その効果がありあいさつしあう関係がマンション内に構築できた。現在では、入居者のだれもがあいさつ他の会話もできるようになった。

定期新聞の発行

- 住民同士の交流を活発にしたいという思いから、ボランティアで月に 1 回「マンションだより」(B4) を作成し発行し 10 年程度継続した。(最終号 145 号) 住民の評判は良かった。発行を始めた当初は、全く目も向けずにすぐ近くのゴミ入れに捨てる人もいた。そのために、内容の充実とレイアウトの工夫をした。
- ただし、B 氏が発行をやめたら（健康が許さずに発行中止）広報誌発行はなくなってしまった。高齢者は一般にパソコンを利用しないし文書の起案等の経験が少ないからこのような活動が継続しにくい。

マンションの見回り

- B 氏が理事長就任後「見回りが必要ですよ」と提案してはじめた。これも交流である。
- 3つの目的を明確にした。①建物の傷み具合をお互いの目で確かめあう、②交流、情報交換、③防犯の3つ。当初は掲示板に見回りの日時を掲示して広報に努めたが、途中から関係の階の居住者のみに個別に連絡するようにした。
- 見回りは3フロア単位で当番を決めて毎月1回実施。
- 見回りの際に使用する調査項目 80 項目を B 氏が作成した。
- 理想を言えば、年に1回の管理組合の通常総会時に、出席者数や発見した問題点などの見回りの結果を具体的に報告してはじめて、情報交換が可能になる。その他に、高齢者や独居高齢者に関する情報交換が喫緊の課題である。
- 当マンションでは、十数年前まではマンション外の人出入り（駐車場の出入口から入り、正面玄関から出る等）があり、問題事例が発生していたが、現在では全くと言っていいくらい問題はなくなっている。功を奏したのは、見回りと防犯カメラの設置（4 台）が大きい。
- 当マンション外の隣の組合（町内）の事例では、民生委員が見回りに訪問したら拒否されたこともある。

② 個人的に実施しているひとり暮らし高齢者住民の見守り活動

- B 氏のご自宅で、ひとり暮らしの高齢の住民 3 人と月 1 回交流会を実施している。日頃は殆ど会話をしないためにこの「交流会」では話が弾む。その会話から新たな情報や課題が見つかる。また、各人の健康状態を把握することもできる。あるとき、A さんが顔にけがをされていた。聞いてみると、ゴミステーションのすぐ近くで転んだとのこと。現場を 4 人で確かめた。健常者には全く気付かない高さの段差だった。
- 22 年前「長寿者との触れ合い表」を作成し、以降毎日、3 人の日常の見守り結果を記録している。記録事項は、電話番号（固定、携帯）、本人情報、子どもの連絡先、通院している病院等の情報を記録してきた。電灯が点いている、会った、訪問した、電話かけ確認、朝刊・

夕刊等の記号で、毎日記録している。目的は独居高齢者の健康の異常の「有無」を確認することである。したがって、何により「異常の有無」を確認したかを、3人の月毎の記録表に記入している。 ※確認の記号 カ（カードで）デ（電話で）チ（朝刊で：ポストの確認）ユ（夕刊で：ポストの確認）電（電話で）ア（本人に会って）ホ（訪問して）ソ（その他）

- また、「外出」、「元気にしている」等何種類かの連絡カードも作成し、夜に出しておき、朝に取り入れている。
- 孤立死を起こしたくないという一心で実施している。
- このカードはマンション内の「高齢者を支える支援の会」で紹介し、会合を開催してほしいと要望したがなかなか開催できないようである。

③ マンション管理組合としての取組みの要望

- 高齢者の住民が、管理組合に高齢化に関する自分たちの要望を提案するということがない。高齢者は生活が困難になっても、自身のウィークポイントは見せたくないものである。外出や買い物等ができなくなった高齢者の問題は喫緊の課題であると思う。当マンションには、自分で給食サービスを契約して利用している高齢者はいるようである。その他住民の外部サービスの利用状況についてはあまり住民同士の交流がないために把握できていない。警備会社のステッカー等を貼付けている世帯が2室ある。⇒個々人の対応となっている。
- 個々のマンションの特質もあるが、概して高齢者層が管理組合に対して、高齢化対策についての意見を積極的に案件提起するということが少ない。これは大きな課題の一つである。建物の老朽化への対応問題に次いで、住民の高齢化は大きな対応課題となっているのだが…。
- したがって、管理組合の通常総会のような場ではなく、住民がお互い日頃の交流を活発にして情報交換や人間関係づくりをして、高齢化への課題意識を共有するということが重要になっている。高齢者でない世代も今から検討しておかないと困ることになる。
- 市内の個々の管理組合が自発的に対応に動き出すことはあまり期待できない。管理組合の上部団体等からの「高齢者を支える会を開催してほしい」等の要請又は指導があれば、管理組合は従うのではないかな。 また、役所（行政機関）の管理組合への指導が全くないのが残念である。
- 若い世代の家庭の方々は、毎日の生活に汲々としていて、総会や高齢者に関する意識が低いのも止むを得ない状況にある。

(2) 管理会社

1) マンション管理業 C 社

① C 社が管理を請け負う管理組合活動の盛んなマンションの事例について

- 自分たちのものは自分たちで守ろう、という意識の高い管理組合である。
- 管理会社に何かしてもらおうという意識ではなく、半自主管理のような管理組合である（本来の管理組合の形か）。
- 管理会社として、エコポイントを利用して 2 重サッシを導入してはどうか、といったハード面での提案はおこなっているが、ソフト面について特に提案等はしていない。
- 同マンションの管理方法を他へ流用できるとは思わない。理事がかなりの時間を投入しており、マンパワーによる部分も大きい（実際に近隣の分譲マンションにて同じような管理方法の導入を試みた組合があったが、イベント程度を実施できただけで広がっていない）。
- 賃借人であっても管理組合の役員になることができる。この例は他にはない。区分所有者のみで管理組合を維持することに対して限界を感じており、世代交代が課題となっているためである。
- 地域とのコミュニケーションも良好であり、運動会や神輿担ぎなどすべての地域行事に参加している。
- 同マンションについては、管理人に求める水準が非常に高い。マンション住人とコミュニケーションが取れ、役割を把握できる管理人を求めており、合わない場合は変更を求められる。

② 管理会社が提供できる範囲、可能性について

- 安否確認などについては、管理会社単独で何かサービスを提供していくということは難しいと思われる。警備会社等と連携することによって入り込む余地はあると思う。
- 緊急通報サービス等について管理組合に情報提供はおこなっているが、反応は組合によってまちまちである。
- マンション住民からの声としては、「防災」に関する意見が多い。
- 今後の高齢化を踏まえると、管理会社として高齢化に対応した何らかのサービス提供が必要になってくると考えており、どのような提供方法があるのか検討している段階である。ある管理組合にて実施している食事会などの提案を管理会社がおこなうことは可能。
- 管理会社の基幹業務（工事、資産運用、サービス提供）はどこも同じである。差をつけていくにはソフト面の提案が必要になってくると思われる。キーワードとしては、「エコ」「耐震」「高齢化」への対応があげられる。
 - ◇ エコ：太陽光パネルの設置、電気自動車、2 重サッシ、照明の LED 化など
 - ◇ 耐震：耐震診断の実施
 - ◇ 高齢化：検討中

③ 「管理人」について

- 現場の管理人から、「認知症と思われる住人への対応はどうしたらよいか」といった意見はあがっている（今後研修等にて対応していく予定）。
- 住民への窓口サービスとして、管理人に付加価値を付ける（例えばヘルパー資格者など）というよりは現在の管理人の業務は管理人に対応してもらい、+αの人材を配置するということは可能か。ただ、現在の管理組合からの要望は「無駄なコストはカット」であり、そのニーズがあるかどうかは不明。

④ 集会室、管理人室について

- 集会室は 70 戸クラスであればほぼ設置されている。30～50 戸クラスでは設置されていないマンションもある。広さは敷地条件や設計によるので規模とは関係ない。古いマンションであっても設置していないところもある。
- 管理人室の広さも設計によるので規模とは関係がない。

2) マンション管理業 D 社

① 分譲マンション居住者向けサービスの概要

- 現在、各マンション管理会社が差別化を狙い、それぞれの特性を活かしたマンション居住者向けサービスの提供を開始している。当社も居住者の困っていることをお手伝いする事業に取り組めないか検討を重ね、2011 年 6 月にオリジナルサービスを立ち上げた。
- 当社の管理するマンションの所在地の分布は、神奈川・東京・埼玉・茨城と幅広い。
- オリジナルサービスは、2 種類のサービスから構成されている。サービス全体、及び 2 種類のサービスの概要は以下のとおりである。

オリジナルサービス全容

事項	概要
販売対象	D 社が管理するマンション管理組合 112 組合（管理戸数 13,900 戸）（加入形態は管理組合単位とし、個別の居住者単位では加入できない）
運営会社	D 社
内 容	①「駆付けサービス」 ②会員特別価格で施設・サービスを利用できる「ご優待サービス」
料金	・①②の両プランをセットにした A プラン：1 住戸あたり月額 300 円（税込） ・①駆付けサービスのみの B プラン：同・月額 150 円（税込）
契約年数	1 年ごと（管理組合の総会で議案提案されて異議が無い場合は自動更新）
利用方法	専用フリーダイヤルでコールセンターが受付対応・取次ぎ

（1）駆付けサービス

サービス名	サービス種類	サービス概要
住まいの困ったにお応えする 「緊急トラブルサービス」	・水のトラブル ・ガラスのトラブル ・給湯器のトラブル	応急処置無料 （スタッフ 1 名・30 分程度）
暮らしの便利をお届けする 「お手伝いサービス」	・電球の交換 ・家具の移動 ・高所窓の清掃	いずれかのお手伝いを 年 2 回まで無料 （スタッフ 1 名・30 分以内）
末永く良い暮らしをお届けする 「リビングサービス」	・鍵のトラブル ・エアコンの修理 ・フローリング修理 ・畳・襖・網戸の修理 など ・リフォーム ・ハウスクリーニング ・建具の建付け調整等	専門業者ご紹介 有料
ご高齢者と家族の暮らしの 「サポートサービス」	・家事のお手伝い ・食事作り ・外出の付き添い ・身体介護や見守り ・認知症の方のお世話 ・夜間滞在でのお世話	専門業者ご紹介 有料 初回ご利用時、ご利用金額 の 10%OFF

(2) ご優待サービス

サービス名	サービス種類	サービス概要
ご優待サービス	・宿泊施設優待 ・レジャー施設優待 ・映画館優待 ・スポーツクラブ優待 ・ショッピング優待 ・カラオケ優待 など	全国約75,000カ所以上の施設やサービスを会員様特別価格で何度でもご利用可能

② 契約実績、利用状況・特性、目標

<契約実績、特徴>

- 現在オリジナルサービスは、16 管理組合、1000 世帯の申込を得ている。
- 現在のところ、駆付けサービスのみのBプランの利用意向が多い。その理由は、若い居住者の場合は一般のカード会社などのサービス利用が普及しており、ご優待サービスを利用するメリットが低いと思われる。
- 当サービスはスタートして 1 年未満であるため、利用することのメリットがまだ十分理解されていない。そのため、利用することで生活が便利になったという事例を、今後 PR していく必要があると認識している。
- マンションの居住者には、当サービスを積極的に活用いただくことで、当社と他の管理会社とのサービスの違いをご理解いただき、加入者を増やしていきたい。

<契約するマンション管理組合の傾向>

- 主に築 10～20 年のマンション管理組合を中心に申込を得ている。
- 100 戸を超える大規模なマンションでは、管理組合の総会決議でサービス利用について居住者の同意形成を行うことが難しいため、50 戸以下のマンションでの加入が進みやすい。
- 当社が管理している築古マンションは大規模なマンションが多いこともあり、現在の申込者には含まれていない。(当社が管理するマンションの中では、1973 (昭和 48) 年竣工のマンションが最も古い)
- 今年度からは、系列の不動産事業者とタイアップし、新築マンション (2012 年度以降) については、両サービスがセットになった A プラン (300 円/月) を管理費に組み込んで費用設定する提案を進めている。

<利用傾向>

- 駆付けサービスの「お手伝いサービス」のうち、とくに電球交換のニーズが多い。

③ 当サービスの仕組みの企画開発での苦心、発生した課題

- マンション居住者に対して、ニーズ把握のためにアンケート調査を実施したが、回収率は低く当サービスに対するニーズや利用意向を持つマンション居住者の規模を正確に把握することは難しかった。サービスの内容やメリットが十分理解されていなかったことが原因と考えられる。
- アンケートの実施よりも、「お試し 1 年」等のキャンペーンにより加入を促進した方が効果的だったのではないと思われる。
- 当サービスへの加入は、個々の居住者単位ではなく、管理組合単位による全戸一括加入方式をとっているため、管理費負担の増加に躊躇する管理組合役員もいた。
- 当初は①居住者個別 ②管理組合一括の 2 つのサービス加入方式を検討した。居住者が実際にサービスを利用する際には、無料サービスを積極的に利用し有料サービスは利用を控える傾向にあるため、①の方式では無料サービス提供コストが個別の加入者からのサービス利用料を上回り、採算が取れない。したがって、②のように管理組合単位で全居住者が加入し、サービスを利用しない居住者からも利用料をいただくことで事業資金をプールできる方式が適切であると考えた。

④ 安否確認等の生活支援サービスについて、管理会社としての参入の可能性

- 当社は安否確認等の福祉支援サービスを実施することは考えていない。このようなサービスのニーズを吸い上げてサービス提供を行うことは、管理会社の立場からは難しいと認識している。
- 管理会社の業務は、管理組合からマンションの共用部の管理を請け負うことが基本である。安否確認等の福祉支援サービスは、共用部ではなく専有部に属するサービスであり、管理組合とではなく個々の居住者と契約すべき内容だと考えられる。
- 管理組合の本分はマンションの資産価値保全のための設備維持管理等であり、それを受託するのが管理業者の業務であるため、管理組合にとっても管理会社にとっても、福祉支援サービスは幅広すぎて馴染まないといえる。一般ビルの場合は、テナントは深夜時間帯には退館し施錠できるため日中のみの巡回なども可能であるが、マンションの場合は常に居住者がおり、24時間365日対応しなければならないため難しい。
- 現在実施している「緊急トラブルサービス」は、24時間いつでもサービス提供が必要になるかわからないが、居住者の要望に応えるために開始したサービスである。
- 他社には、管理員がヘルパー1～2級の資格を取得し高齢者の介護や安否確認を行なう他、介助の知識を有する人を管理員として派遣している事例もあり、今後は管理員の資格取得について検討の余地があると考ええる。
- 3.11以後、管理組合においても「防災」が関心の高いテーマとなり、管理組合独自の防災マニュアルや緊急対応マニュアルを取りまとめている。その中で「安否確認の対象を把握しておかねばならないのではないか」との話も出ているが、緊急時に誰が指揮をとって高齢者の安否を確認するか、という問題は難しいテーマである。かなりきちんとした日常的な訓練の仕組みをつくっておかなければ、いざという時に誤った対応をとってしまった場合、責任問題となってしまう。
- 「親族ではない管理組合は居住者の安否について最終的な責任を取ることはできない」と居住者の全員が了解し、上記のような責任問題が発生しないよう認識を共有しなければ、マンション内での管理組合による安否確認の取組などは実施できない。
- 居住者の買い物を管理員が代行することなどは可能だが、それは管理員と個々の居住者間の「個人サービス」となってしまうため、管理会社のサービスとしてはそぐわない。
- 上記のような理由から、「安否確認等の生活支援は、役員が定期的に交代し継続的な取組みが難しい管理組合が直接行うよりも、管理会社が事業として参入することに可能性がある」とは必ずしも言えず、事業参入のハードルは高いと認識している。
- 当社としては「快適生活の応援」が参入できる限度である。管理員（管理会社）が居住者の安否確認等のサービス利用の要望を受け付け、管理会社の別のセクションに繋いで、別途個人契約として当該サービスを提供する仕組みであれば可能だと思われる。
- 管理組合に対して安否確認の必要性等についての情報提供をすることは可能だが、場合によっては管理組合からの「管理会社がサービスの一環で担えないのか」という批判的な評価につながりかねないため、注意が必要である。

⑤ マンション居住者の世代変化に伴う管理組合主体の安否確認活動の可能性

- 定年退職時期を迎えている団塊の世代の居住者の、マンション管理への関心度は高い。管理会社業界としては、管理業務への評価はより厳しくなると認識している。設備点検等、専門業者の業務にも関心をもち、確認や評価を行う居住者が増えている。このような方が管理組合のリーダーになることで、安否確認が必要な居住者の所在を把握し、コミュニティ及び管理組合の活動の一環として、個人情報集積管理や見守り活動を実施することは有益である。
- ただし、そうした活動を一人のリーダーが担い続けられるか、また、リーダー交代後も継続性を確保できるか、という課題はある。

⑥ 介護・医療サービス付きマンションの可能性

- 他社の事例として、警備保障会社等との提携による緊急駆け付け、薬の定期配達、在宅医療支援などのサービス付きマンションは開発されている。しかし、そのサービスを一定のレベルで維持していくことが可能かどうかについては、法改正の影響もあるため予測が難しく、事業性を把握しがたい。

⑦ 管理人について

- 当社で管理するマンションの管理員は通勤形態をとっており、半数は 9 : 00～17 : 00 勤務であるが、規模の小さいマンションでは、隔日勤務や 3～5 時間程度の短時間勤務となっている。
- 規模の大きいマンションの場合は、年中無休のシフト制勤務や、夜間は警備会社の警備員が常駐して翌朝、管理員と交替するといった形態をとっているところもある。

⑧ マンションの共用部の活用について

- 共用部である集会室や会議室を活用したコミュニティ活動（社交ダンス、パソコン、フラダンス、編み物、生け花、書道等）を実施しているマンションは一定数ある。
- このような取り組みは、自治会のコミュニティ活動として同好の士が集まって行われている。ただし、リーダーの存在がないと継続することは難しく、あるディベロッパーが日曜大工等で親子のコミュニケーションを促進するためクラフトルームをマンション内に作ったが、教える人がいないため長続きせず倉庫になってしまった、という事例もある。

3) イノウエ株式会社

① 健康管理人「アイナス」の概要

- 看護師資格をもつ健康管理人「アイナス」を「マンションの管理人」として派遣する事業。
- 平成 23 年 11 月より事業開始。現在既存の分譲マンション 2 物件にて試験導入中である（試験導入については現在も HP 等から募集中）。
- 提供サービスは以下の通り。下記以外に必要なサービスについては提携することで補う。ただし、情報は一元的に「アイナス」を通しサービス管理しお客様に提供する。
 - ✧ 健康相談
 - ✧ 医療情報提供サービス
 - ✧ 応急処置
 - ✧ 人間ドックサービス
 - ✧ お薬お届けサービス
 - ✧ 見守りホットライン

② 「管理人」「看護師」に着目した理由

- マンションの価値は建物や設備だけでなく、コミュニティと個性（コンセプト）であり、その価値を引き出すのは全て「人」「マンション管理人」であるという考えであり、管理人の日常的なコミュニケーションを通じた居住者への安全、安心の提供を考えた。現代人の最大関心事は「健康」と「家族の安全」。しかし現在の行政及び医療は、「家庭」から遠い存在であり、地域医療も十分機能していない。イノウエはこの問題をサポートするため、「管理人」を「看護師」にシフトすることで様々な問題解決が図れることに着目した。
- 看護師資格を持っていても職場環境等によって離職している看護師が 55 万人いるといわれているが、もともと志も高くホスピタリティのある人材である看護師を活用することで、高齢者以外の居住者に対しても自宅を終の棲家として安全、安心を提供できる。
- 社内会議にてアイデアが出され、3 年ほど検討し事業化した。

③ 「アイナス」の派遣パッケージ

- 契約金額は規模等の条件によって異なるが、一般的なマンション（70 戸）の場合、総合管理を受託できれば、管理委託費の見直し（コンサルティング）も含め、戸当たりの管理費は現在の管理費「プラス 1,000 円以内」で健康管理人が派遣できる可能性がある。
- 清掃員（建物管理）＋「アイナス」をセットで派遣する形態が基本となる。規模や内容によってはマンションに「アイナス」のみを派遣することも可能である。

④ 具体的なサービス内容

- 健康相談：相対面談、電話、メールにて対応している。電話、メールは 24 時間受け付けている。
- 見守りホットライン：希望者に対して勤務時に定期的に訪問を実施する。「アイナス」の基本サービスであり見守りサービスを希望する居住者から追加料金等はもらわない。

⑤ 営業対象、状況

- 特に高齢者が多く居住する分譲マンション等に絞ることはしていない。まずは内容を知ってもらうという視点から 1 都 6 県の分譲および賃貸マンションを対象としている。また、新規分譲マンションについてもディベロッパーに対して営業をしている（管理会社を持つディベロッパーに対しても「アイナス」単独の派遣について営業）。今後、居宅支援事業者に対しても営業していく予定。
- 単純に「アイナス」のサービスのみを追加すると管理費はアップしてしまうが、管理委託費の見直しを行うことでそれを抑制することができる。
- 管理組合がある程度機能している、キーパーソンがいる、といったマンションは受け入れられやすいと思うが、高齢化などの原因により管理組合が機能していないマンションであっても総合管理の観点からアプローチすることはできる。

⑥ 「アイナス」への応募状況

- 募集をかけたところ、20 数名の応募があった。ただ、初めてのサービスであるがゆえに、どのような業務内容なのか理解していないことが多く、事業の説明に 30 分以上かかる。

⑦ 採用時に求めること

- 「アイナス」には高度な医療知識というよりは、人と接することが好きな人、居住者とのコミュニケーションが取れることを基本としている。健康相談等の専門的な技術は社内研修等で身につけることができる。
- 病院や施設とは異なり医師の居ない生活の場で、医療面での適切な判断やアドバイスができる人、家族等と信頼関係が築ける人が求められる。

⑧ 現在試験導入しているマンションでの状況について

- 相談内容は介護相談が最も多い。要介護認定が受けられないと思っていた居住者が相談することで利用につながった事例もある。
- 高齢者以外にも、子どものひきこもり、拒食症といった相談もある。
- 役所や地域包括支援センターなどもまわり地域資源の把握に努めている。地域包括支援センター等がなかなか入り込めないマンションについても、間を取り持つような中間的な位置付けで機能する可能性も窺える。
- もともとマンションの緑化イベントや懇親会の開催、消防訓練といったコミュニティ事業を積極的に提案、実施しているが、「アイナス」事業として「熱中症講座」や役所と連携して「認知症サポーター養成講座」を実施する予定である。

⑨ 他との連携について

- 居住者が求めるサービスについては必要に応じて他業種との連携を進めていく予定である。家事支援についての要望は多いと考えている。
- 地域資源として、学校や保育園・幼稚園等との連携も進めていきたい。

(3) サービス提供事業者

1) 特定非営利活動法人 ちば地域再生リサーチ

① ちば地域再生リサーチの活動の推移

○2003 年地域再生構想研究会、法人設置、拠点設置

- 県、市、UR、大学の4者で、ニュータウンの再生の研究会を実施。大学の研究室が住宅地計画をテーマとしており、当研究会は川上の問題として地域の再生の青写真を作る一方で、同時に地域に密着して動かすものが必要ということで当法人を設立し活動していた。
- 2003 年の団地の夏祭りに参加したところ、団地出身で転出していた子ども世代がお盆で子ども連れで帰省していて盛り上がっていた。アンケート結果からは交流の少ない地域と思われたが、実際の姿は地域に拠点を設置しなければ見えないと認識し、現在の場所で 50 日間出店のアンテナショップを設置し、地域の課題や不満を住民から吸い上げようとした。この取組みが「地域課題収集イベント 街の道具箱」である。150 人程度が来所してくれた。

○キーパーソンの集結、活動のテーマの構築まで（安否確認、買い物支援、リフォーム）

- 地域で出会った3人のキーパーソンから、①リフォーム、②高齢者の安否確認、③商店街との共同宅配の企画提案を受け、リフォーム、安否確認、買い物を合わせた高齢者支援のコミュニティビジネスを企画し、2004 年度の経産省の市民ベンチャー助成事業に採択された。⇒この時の地域の担い手として誰に出会うかによって、コミュニティビジネスの内容は異なる。
- 安否確認については、当団体が完全に孤立死を未然に発見できるか、そうでない場合のリスクを団体として負えるかが課題となり、買い物支援を通じた安否確認をすることとなった。
- 買い物支援のメニューは①電話注文を受け要望のものを買って宅配する、②買い物済のものを宅配する、③携帯電話で買い物を御用聞きする、④週一回バラの花を宅配するとし、一か月料金 2,000 円で開始したが利用者がなかったため、スーパーでの代済み商品を当法人が宅配するサービス（「代済み宅配」）に変えて開始した。当初 200 円/回で始めたが利用がないため、100 円、次いで 50 円としてはじめて利用者がついた。この仕組みは、宅配の場合の料金立替のリスクや注文違いのクレーム等による料金回収不可のリスクなどを回避できる。また、宅配の担当者（全員主婦・女性）が、見知らぬ注文主の自宅に配達することのリスクも回避できる。
- また、介護保険の介護予防の考え方と競合しないという理屈もある。利用者は 10 人未満。（居住する集合住宅にエレベータがなく自宅まで買った物を持って帰れない人を「買い物弱者」として支援するサービスとして、2010 年度の経産省の買い物弱者支援助成事業でも企画提案で訴えた。配達サービスを利用していただいたリピーターはカートや杖を使って買い物に来ている高齢者の方。）
- 市民ベンチャーとしては、別途「DIY リフォーム」事業を実施。DIY を活用し住戸をリフォームしていこうというもの。この事業の顧客としての高齢者のご自宅を訪問しお話を伺う中で、悩みや生活の課題が把握できる。
- 2005 年 3 月の経産省の助成期間終了に合わせていったん買い物宅配事業は休止。2005 年 11 月に独自事業として、商店街と共同で再始動した。宣伝のチラシも配布。スーパーにも貼り紙を出してもらった。

○2006 年度、民間財団の助成事業に採択される（2 年間）、レディース隊、安否確認＋買い物支援の「暮らし系」、リフォームの「住まい系」のサービスへ

- 2006 年、地元主婦を時給 850 円で雇用し「レディース隊」を結成した。レディース隊の主婦は軽易なリフォームと安否確認・買い物支援双方を担う役割とした。
- 2007 年 4 月に継続困難となり、いったん「宅配サービス」を休止することとし、レディース隊メンバーに、①本事業そのものをどうするか、②売上が上がるメニューを考えてほしい、と提案した。

- 主婦パートの方から「事業を中止すれば、非難されるのは地域住民である私たち」と言われた。
- 2007 年度に内閣府の「民間企業と NPO が連携したワンストップモデル」助成事業への採択が確実にになった時期に金融機関から 400 万円の融資を受け、主婦パートの中から 2 人を再雇用しその他は公募して確保した。
- ホームセンターと協働・連携し「DIY 講習会」を開催した。

○2006 年度、当法人、大学の先生が出資して「西小中台団地再生 LLP（有限責任事業組合）」を設立

- 空き家 50 戸をオーナーから 1 戸 5 万円で借り上げて、学生 3 人で 2 万円／人でルームシェアする居住方法を提示。1 戸当たり 1 万円のリターン。
- 当初シェアする居住という形式はなかったためうまくいった。現在では、街場の民賃オーナー層や学生達がこの事業を独自に開始し始めた。
- 周辺地域には、50～100 戸単位で空き家がある管理組合があり、再生事業をやってほしいとの要請はいただいている。

○2008 年度、エリアマネジメントの推進に向けた実施団体として採択（国土交通省）

- 子育てグループや高齢者のグループが一緒になってできる取組みがないか可能性を探る取組みを開始した。本来地域包括支援センターが担うべき役割であるが、地域のセンターが予防給付のケアプランづくり業務に忙しいため当法人にその役割発揮を期待している。

○2009 年度、管理組合向けに働きかけを始める

- 管理組合向けのセミナー・見学会や、アンケートの実施に着手した。それに応じて管理組合の当法人への認知度が向上してきた。ただし、理事長交代ごとに説明に伺うことが必要。なお、われわれの対象とする範囲（10k ㎡）には 107 の管理組合があり、アンケートを行うのにも好条件である。
- 管理組合の機能について
 - ◇ 国土交通省の作成した「マンション標準管理規約」ではコミュニティに関する活動は管理組合がやるべきことと明記している。
 - ◇ マンション住民の人材構成によって管理組合の取組む活動に特色が表れる。建設系の住民が多い管理組合では修繕等の取組みが中心になる。広報関係の活動に強い組合もある。

○現在

- 買い物支援については、当初（2004 年）に企画した 4 つのメニューは運用していない。また「代済み宅配」についても赤字であり宣伝は実施していない。
- 現在、3 つの新たな事業を開始。

①「ご用聞きサービス」：2012 年 1 月からスタート。

第一に、商品情報が搭載された iPad を活用し、利用者が購入したい商品を選び、レディース隊が画面を確認しながら購入し宅配するサービス。御用聞き料 1 回 300 円＋端末手数料 5%。第二に、在宅訪問するホームヘルパーさんに iPad を貸し出して商品を選んでもらい、買い物と配達を担当が行うサービス、第三に、介護保険制度から落ちこぼれてしまう高齢者の買い物支援サービス。

②困りごとを解決するワンストップ拠点の設置運営（厚生労働省補助事業「地域支えあい体制づくり事業」採択）：（例）電球等一括大量注文し、訪問交換週を決めて各戸支援。

③「ふれあいかふえ」（厚生労働省補助事業「地域支えあい体制づくり事業」採択）：子どもも高齢者も集い、パソコンでインターネットも楽しめるようにする。

公営住宅地区の生活困難者の実態等が明らかになり、NPO 法人の支援者としての役割を認識し買い物支援活動を始めた。困難ケースについては地域包括支援センターに担当してもらった。（場所としては、このあたり）

② 地域の再生に必須な業として成立する仕組みづくり

- 業として成立しない仕組みでは「街を再生する」という職能は生まれないし、地域の再生はできない。当地区の集合住宅は建て替えをする見込みはなく、お金が降りてくる仕組みが全

くない。したがって、ブランドを作り民間の再投資を呼び込む仕組みづくりが必要。

- 当法人では3人のスタッフを雇用し、職能のモデルを構築していきたい。

③ 管理組合、自治会へのPR、営業について

- 自治会は住民を代表しているとは限らない、また、ニュータウンの場合は個々の住民に1対1で広報し個人の声を掴む方が効果的である。高齢者の場合は高齢者クラブ等に声かけして集まってもらうことは効果的ではあるが。

④ 住まい系サービスについて

- JS (UR 関連企業) では76万戸の空き家補修事業を実施しており、高い商品力と技術力のある会社であるが、実際の地域での対応については当法人のようところが橋渡しをしている。

⑤ 事業所の全体の事業費について

- 2010年度では全体の事業費が4,500万円、うち、3,500万円はコンサルティング業務および補助金である。1,000万円が、リフォームやアート・コミュニティ美浜などの自主事業。

⑥ アート・コミュニティ美浜について

- ショッピングセンターの所有者から再生計画を求められていた。
- 地区内にはアート系の住民が多く居住しており、活動の場所を探していた。
- これらの調査結果に基づいて、公営住宅地区内のショッピングセンターの6割は取り壊して駐車場として収益事業化した。残り4割の建物のうち、2階にはアトリエ、ギャラリー、作品ショップに再構成し、9組のアーティスト（現代アート、陶芸、木工等）が入居し制作活動をしている。⇒ブランド化戦略の一環。1階部分は1,000㎡程度の小さなスーパーがテナントとして入居、現在に至る。
- 市民向けの団地学級を開催。教えたい、話し相手がほしい等のニーズを持つ20人程が集まった。市民が市民を支援する活動。

⑦ 団地における高齢者向けの生活支援サービス事業の継続的な事業枠組みのあり方について

- 民間事業者、NPO法人いずれも、相対的にサービス料金を高く設定できない地域で高齢者支援サービス事業単独で継続することは困難。多摩ニュータウン、千里ニュータウンのコミュニティカフェやコミュニティレストランは皆経営的に苦労している。
- 住んでいる高齢者が都心の場合は状況が異なり、生活支援サービスに料金を払うかもしれない。地域差もあるだろう。ニーズにあったサービスをすればいいともいえるが、高齢者支援についてはいかに持続性のある仕組みにできるか検討している。安否確認についてもニーズは子ども世代にあるから、その層にDMを送ったらいいいのか等考えている。
- 安否確認については、地域の拠点に情報が集約され、警備会社の警備員ではなく地域住民が駆け付けるのであればニーズは見込めると考え、そのような連携関係を民間企業と社会実験したことがある。
- 管理組合の場合、「管理問題」にならなければ動き出さない。管理費や修繕費がとれていれば問題ないという組合が多い。当法人としてはコミュニティの問題、防犯の問題、震災時の連絡の問題等を管理組合に訴えているが、また、理事長の意識が高ければ問題として認識されるが、任期が終われば交代してしまうのも課題である。1, 2年の任期ならこのような生活支援サービスへの積極的・継続的な取り組みは望めない。理事長になって初めて治安問題や空き家の増加状態が分かる場合もある。
- オランダの団地再生をモデルに検討している。英国の場合は、トレーディング・アーム、いわば「事業内外付け会社」という仕組みがあり、会社の収益をNPO団体に寄付し、寄付は全額税控除。掃除や給食、配食等このような仕組みで継続的な事業として成立させている。

⑧ 今回調査研究のまとめの方向性について

- 民間事業者、NPO法人いずれも高齢者支援サービス事業を継続的に実施できるためにはスケールメリットを上げる方法が重要である。

- 団地の中だけでなく、周辺地域も含めた地域全体でまとめて、そこにお金が落ちる仕組み(事業収益が上がる) 仕組みがあると NPO 法人も継続的な生活支援サービス事業が可能ではないかと思う。
- 地域のワンストップ拠点についても、担い手を含めて協力しようという人は地域にいろいろいるが、なかなか付き合い方が難しい。
- 地域で生活支援関連の自主的な事業を実施しようとする、既存の町内会等からブレーキがかけられることもあり、また失敗したときの発起人の責任問題などが足かせとなり、結局なにも進まないということもある。
- 特に戸建ての地区の場合、管理組合やガバナンスの組織がないため、全体の意思決定が難しい。

