

第4章 本調査結果全体のまとめと考察

1. 築古分譲マンション居住者の現状・高齢期の住まいとしての築古分譲マンションの課題の整理

(1) 住み続けの意向、可能性

居住者に対するアンケートでは、現在住んでいるマンションに住み続ける予定の人は69.7%である(図表30)。特に、65歳以上の年齢層(75.4%) (図表32)、夫婦のみ世帯(76.0%) (図表31)で住み続ける意向が最も顕著に表れている。

なお、現在住んでいるマンションに住み続ける予定の人のうち、今後、より高齢になった時期に現在の生活を継続することが可能だと思っているのは50.2% (=105人/209人)にとどまる(図表42)。今回の調査では、75歳以上の方や夫婦のみ世帯では特に概ね住み続ける予定である一方、その半数は、現状のままでは、現在のマンションに高齢期になっても住み続けられるとは思っていないこと、住み続けるには現在のマンションに不安や課題を感じていることを明らかにすることができた。

(2) 利用してみたいサービス

居住者に対するアンケートでは、「必要に応じて今後サービスを利用してみたい」人が具体的にあげた主な「利用したい生活支援サービス」は、「食事提供」「家事援助・身体介助」「安否確認・緊急通報」「生活・健康相談」の順である。本アンケートでは介護保険サービスか否かを区別せずニーズを把握したが、「食事提供」「家事援助・身体介助」は介護保険の訪問介護サービス等にも行為として含まれており、生活に密着したサービスとして高いニーズがあることは妥当な結果と考えられる。なお、「食事提供」「家事支援・身体介助」については、男性のニーズは女性よりも約20ポイント高く、性別による傾向の違いが見られた。

注目すべき点は、介護保険外のサービスである「安否確認・緊急通報」「生活・健康相談」「社交・交流支援」等にそれぞれ3~4割と堅調なニーズがあるという点である。特にこれらのニーズは、安全や安心、情報や相談、隣近所同士等のつながりといった、社会的関係の構築に対するニーズといえる。

(3) 高齢な居住者への生活支援サービス提供に関する管理組合の意向

管理組合に対するアンケートによると、生活支援サービス提供について、管理組合がどのような関与をすべきと認識しているかをみると、「すべて個人で対応するのが望ましい」という回答は21.8%にとどまり、54.1%の管理組合は、「なんらかの形で管理組合が関与することが望ましい」と回答している(図表21)。

内訳をみると、「管理組合が情報収集・提供からサービス利用まで一体的に関与することが望ましい」という回答が10.5%、「情報収集や情報提供については管理組合が関与することが望ましい」という回答が24.1%、「マンション内の自主的な組織等に情報提供やサービス提供事業者との連携などを委託することで間接的に関与することが望ましい」が19.5%という回答であった(図表21)。

この結果によれば、34.6%（=10.5+24.1）の管理組合が、居住者に対する情報収集や提供について積極的な姿勢を示していることが明らかになった。

2. 課題解決に活用可能な資源の考察、整理

(1) 管理組合について

管理組合は、マンションの区分所有者によって構成される、マンションの維持管理を主たる目的とする組織である。高齢な居住者への生活支援サービス提供に「一体的・直接的に関与することが望ましい」と回答した管理組合が10.5%にとどまった背景要因としては（図表21）、①役員の1～2年ごとの交代制等により継続的な取組みがしにくい、②組合員の合意形成が難しい、という点のほか、「生活支援サービス提供は、建物に関する維持管理を主目的とする管理組合の管轄外である」という意識がハードルになっていると考えられる。

管理組合に対するヒアリングによると、現状では生活支援サービスの提供に直接関与することまで踏み込んで考えている管理組合は少ない。居住者への情報提供程度であれば行う、マンション居住者の自主的なサークルにサービス提供やサービス提供事業者との連携を委託する等、間接的な関与が望ましいと考える管理組合が多いことが伺われる。

(2) 居住者・自治会等について

高齢になってもマンションに住み続けるためには、安全や安心の確保、生活や健康に関する情報の提供や相談、隣近所同士等のつながりといった、社会的関係の構築も重要な要素のひとつである。管理組合に対するヒアリングでは、こうした社会的関係を構築するためには、まずは、居住者がお互いに挨拶し合い、交流や情報交換が行われ、居住者同士の信頼関係が形成されていることが必要であると指摘されている。この居住者感の信頼関係が形成されてはじめて、個々の居住者の間でマンション内の生活継続に関する課題が共有され、居住者の高齢化への対応のあり方を検討することができるようになる。

上記のような社会的関係の構築を担う主体として、自治会等が想定される。自治会は、制度的には、地域ごとにコミュニティの自治を主たる目的として形成される住民による自主的な自治組織であり、分譲マンションの管理組合とは別個の組織である。管理組合に対するヒアリングから、住民間の交流を促進し信頼関係を形成することで、管理組合が自治会の機能を兼ねはじめ、居住者の高齢化対応に積極的に取組みはじめた、という事例もあることが分かった。

また、マンションの自治会等が、自治体をはじめ各種の地域資源と関係性を構築できるようになると、地域の高齢者保健・福祉・介護や生活支援等に関する情報を入手しやすくなる。このような段階になると、自治会等が居住者への生活支援サービス関連情報の収集・提供を担うことができるようになる。

(3) マンション居住者の有志による自主的な活動組織について

居住者に対するアンケートからは、マンション内に高齢者の支援を目的とした自主的な組織がある場合、今後の生活継続の可能性について「可能だと思う」と回答した割合は61.0%であり、自主的な組織がない場合の42.1%に比べ「可能だと思う」と回答した割合が極めて高い（図表47）。

また、管理組合のサービス提供への関与について、「管理組合は直接関与しないが、マンション内

の自主的な組織等に情報提供やサービス提供事業者との連携などを委託することで、間接的に関与することが望ましい」と回答した居住者が 18.7%と最も多かった（図表 50）。

管理組合や自治会等の組織の場合、総会等での決議を経なければ組織としての取組みを実現しにくい等の制約がある。これに対して、有志による自主的な活動組織の場合、信頼関係が構築されている居住者同士の合意による柔軟な取組みが期待できる。ただし、任意の活動であるため、中心となる人物の意欲や能力によって活動の内容が左右されること、すべての居住者に対して安定した支援を継続できる保証は必ずしもないこと等には留意する必要がある。

管理組合に対するヒアリングや調査研究委員会（以下「委員会」と略記）での議論によると、地域資源とのネットワークを有する居住者を通じて、自主的な活動組織が地域資源との連携を進め、有用な情報入手やサービス提供事業者との連携を図っているマンションの事例を把握することができた。

（4）生活支援サービス提供事業者について

民間の生活支援サービス提供事業者は、現在既に、マンション居住者に対して個別サービス事業を実施している。生活支援サービス提供事業者に対するアンケートでは、マンション居住者に対してサービスを提供するメリットとして「マンションにサービス利用者が複数いる場合、効率的なサービス提供ができる」「評判が広がりやすい」といったメリットをあげていた（図表 55）。

一方でマンション居住者に対するサービス提供のハードルとして、「オートロックや管理人の許可等のために利用者宅を自由に訪問しにくい」「マンション居住者への営業や情報提供が難しい」といった問題点が挙げられているが（図表 57）、これらはサービス提供事業者が管理組合や管理会社と連携することで解消されると思われる。

ただし、管理会社との連携については「可能性がある」としたサービス提供事業者は 25.0%で、45.0%は「分からない」と回答していることから（図表 62）、サービス提供事業者側から管理組合や管理会社に連携をはたらきかけるのは難しいと考えられる。

生活支援サービス提供事業者が提供するサービスは、継続性・均質性・品質管理等の点においては、居住者の自主的な活動よりも優れていると考えられる。したがって、居住者の高齢化が進行し、継続的・安定的な生活支援を必要とする居住者が多いマンション等においては、サービス提供事業者に生活支援サービスの提供を委託する等の対策が有効であると思われる。

委員会の議論では、高齢な居住者に対する生活支援サービス提供においては、有志による自主的な活動、管理組合が生活支援サービス事業者や管理会社と提携して居住者に提供する生活支援サービス、介護保険サービス、自治体の高齢者支援サービス等の役割分担を明確にすることが必要であるという指摘がなされている。

（5）管理会社について

管理会社に対するアンケートでは、現在、マンション居住者に生活支援サービスを提供している管理会社はなかったが、参入について検討中とした管理会社は 18.5%、関心はある管理会社は 48.1%であることから（図表 54）、今後、管理会社が居住者への生活支援サービス提供に関与する可能性は示されている。

特に管理会社は、本来業務として管理人をマンションに派遣していることから、管理人と連携したサービス提供や管理人に付加価値を付ける（例：管理人が介護資格等を取得する）ことによるサービス提供も考えられる（アンケートでは、管理会社の40.6%は、マンション居住者にサービスを提供するメリットとして「管理人との連携による効率的なサービス提供」を挙げている）（図表56）。

また、管理会社による直接的なサービス提供ではなく、サービス提供事業者と連携することで居住者にサービスを提供することも考えられる。アンケートでは、管理会社の59.3%が連携の可能性を示している（図表63）。

サービス提供事業者との連携の可能性があると回答した管理会社のうち93.8%が、連携の可能性のあるサービスとして「安否確認・緊急通報」を挙げている（図表64）。ただし、管理会社に対するヒアリングでは、「安否確認・緊急通報」サービスは専用居室内での継続的な対応が求められるサービス分野であり、管理会社の本来の管理業務の範囲を超えるとの意見もあった。

一方、居住者にとっては、管理会社による生活支援サービスの導入に伴う管理費増加という問題があり「高齢者」という特定の層に対するサービス提供に対して、全居住世帯の理解を得ることが難しいという問題もある。この点に関して、管理会社に対するヒアリングでは、単に管理人機能に生活支援サービスを付加して管理費を上げるのではなく、生活支援サービス導入とともにマンション管理業務全体を見直すことで管理費の増加を抑えることができる等の意見もあった。

また、ヒアリングからは、高齢者向け生活支援サービスを提供事業においては、個人情報管理等を含む事業リスクがあり、管理会社や生活支援サービス提供事業者が参入するにあたっては、個人情報管理に関する責任の範囲を明確にする必要がある、という共通認識を持っていることが把握できた。

（6） 共用部分の活用

マンション内の資源として、集会室や管理人室を生活支援サービスの提供に活用できる可能性がある。アンケートでは、管理会社の約半数が活用できると回答していた。具体的には、サービスの受付窓口や相談窓口などとしての活用が考えられる（管理会社は管理人を派遣しており、管理人室等の活用について想定しやすいと思われる）。

委員会の議論では、管理組合の規約を変更することで集会室や管理人室等の共用部分の目的外使用が可能であるという指摘がなされていることから、マンション共用部分の一部について「居住者を対象とする生活・健康相談等を含む生活支援サービス提供事業の実施のため使用する」という目的外使用を認め、居住者の自主的な活動組織の活動や民間事業者のサービス提供に活用するなどの手法も考えられる。

3. 築古分譲マンションにおいて生活継続していくための方策について

(1) 居住者の生活支援サービスニーズ

マンションに居住している高齢者の多くは住み替えを希望してはならず、住み慣れたマンションにて生活を継続することを望んでいる。そのために今後必要に応じた各種の生活支援サービスを利用したいというニーズは高い。特に今後、築古分譲マンション居住者の「食事提供」「家事援助・身体介助」といった生活継続に欠かせないサービスニーズへの対応や「安否確認・緊急通報」「生活・健康相談」といった居住者の不安解消・安心確保ニーズへの対応が求められている。

これらのニーズへの対応を検討するにあたっては、現在の介護保険が、特に中重度の在宅生活継続を支援するための介護・看護を中心とする地域包括ケアシステム構築を目指している、という点を踏まえることが必要である。現在住むマンションで今後も住み続けたい高齢者の大半は、現在は自立した生活を営むことができる状態である。これらの高齢者が今後も安心して現在のマンションに住み続けるためには、居住者の自助のほか、マンションというコミュニティにおける各種の組織（近隣互助活動や有志の自主的組織活動、管理組合や自治会の活動）が役割分担をしながら、生活支援サービスが提供される仕組みをマンション内に構築することが必要である。現在、サービス付高齢者向け住宅の整備が進められているが、これと同等の生活支援サービスの利用の仕組みを、個々の居住者の自助的対応以外にいかにつくることができるかということである。

アンケートやヒアリングからは、築古分譲マンションにおいては、管理組合や自治会等が生活支援サービスに関する情報収集や提供を担い、サービス提供自体は外部の事業者へ委託する、もしくは個々の居住者と事業者間の契約に任せる、という意向が強いことが明らかになった。

また、高齢期とひとくちに言っても、医療機関への入退院に伴う一時的な在宅生活支援サービス、慢性疾患を持ちながら在宅生活のQOLを確保するための生活支援サービス、自立した状態を維持する予防のための生活支援サービスなど、段階によって様々な生活支援サービスの利用ニーズが存在する。これらのニーズに対する対応のためには、自治体や地域包括支援センター、民間事業者、住民互助活動組織等、地域に存在する各種地域資源の連携の仕組みを、地域の特性やコミュニティの熟成度合い等に応じて、地域やマンション内に構築することが求められる。

(2) サービス提供の方策

以上の点を踏まえて、今後マンションにおいて高齢者の生活支援サービスの提供の仕組みを構築推進するための方策として、以下の点を提起したい。

1) 居住者同士の交流・信頼関係づくり、高齢期の生活継続課題の共通認識化、共有化

上述したように、マンションにおける生活支援サービス提供の仕組みの構築には、マンション内のコミュニティ形成が不可欠である。ヒアリングからも、居住者がお互いに知り合って信頼関係を構築し、高齢な居住者の生活継続に関する課題について認識を共有し、対応のための互助の仕組みづくりについて関心が高まる、というプロセスが必要であることが明らかになった。この点について、居住者に対して管理組合・管理会社・自治体等からの啓発、情報提供をすることが急務である。

2) 居住者の自主的な活動の支援、管理組合や自治会等との連携

取組みの主体として、まず想定されるのは管理組合や自治会等の組織である。しかし、アンケートやヒアリングからは、組織体制や役員の意識などに課題が多く、居住者からの期待も高くはない等のことから、積極的に取組みの主体となることができる管理組合や自治会等は現状では少ないと考えられる。

委員会の議論からは、居住者の有志による自主的な活動に、きめ細やかで柔軟な対応が期待できることが示唆されている。こうした自主的な活動が成果を発揮し、実績を積み重ねることができれば、居住者の信頼を得て、いずれは管理組合や自治会等と連携した取組みに発展する可能性もあると考えられる。

3) 管理組合の取組みに対する支援

上述したとおり、マンションの維持管理が主たる役割である管理組合は、高齢化が進む現在、高齢な居住者への生活支援の取組み主体となることが期待されている。現状では多くの管理組合は必ずしもそうした認識に至っていない。したがって、自治体や管理組合の管理組合の上部団体等（※全国に複数存在するが、任意団体であり、すべての管理組合が加盟しているわけではない）が、生活支援の必要性について研修等を実施することが有効な方策であると思われる。こうした研修等を実施すれば、一つのマンション内で取組みが完結することなく、自治体や各種の地域資源による高齢者支援の情報を共有でき、居住者の高齢化に対する管理組合の対応力が向上することが期待できる。

また、管理組合が居住者に情報提供を行うにあたっては、継続的な取組みが可能となる体制づくりが重要である。そのためには、上記の研修等において、継続的な取組みを実践している管理組合や自治会の事例紹介を行うことが有効と考えられる。

なお、管理組合が生活支援に取り組む際には、居住者の個人情報管理に伴う責任問題がハードルとなっていることから、個人情報管理能力の向上に関する支援も必要であると思われる。

4) 管理人機能の向上、管理会社との連携

管理会社に対するアンケートでは、現時点でマンション居住者に対して直接的なサービス提供を行っている管理会社はなかった。しかし、管理人業務を通じたサービス提供や管理人室の活用について関心が高く、また生活支援サービス提供事業者との連携の可能性が示されている。管理人が窓口となり、生活支援サービスを必要とする居住者へ情報提供や外部の事業者を紹介する、というサービスの形が考えられる。管理会社に対するヒアリングでは、生活支援を専門とする管理人を派遣し、直接的に居住者への相談対応や安否確認、緊急時の初期対応などのサービスを提供している先進的な管理会社の事例を把握できた。（同社の場合、直接提供していない生活支援サービス等は他事業者と連携して提供している。）

ただし、管理人機能を充実させることで、居住者が負担する管理費用が一律に増加するという課題もある。マンションには高齢者以外の居住者もいるため、特定層（高齢者）に対する情報提供やサービス提供のために、全居住者の管理費用の負担が増加することについては、規模が大きいマンションほど合意形成が難しいと思われる。

したがって、多様な居住者全体のニーズを踏まえた具体的なサービス提供の方策の検討が求められる。例えば、障害のある人、事故や疾病等で一時的なハンディキャップを負っている人、慢性疾患を

抱えている人、子育て中の世帯、精神疾患をもつ人、在住外国人等、高齢者以外にも生活支援サービスを求めている居住者が想定されることから、高齢者に限定せず、より広い対象に向けた“ユニバーサルデザインの視点に立った生活支援サービス”の内容を検討することも有効である。

5) サービス分野による提供方法のあり方の検討

民間の生活支援サービス提供事業者は、すでに個々のマンション居住者に対して個別にサービス提供を行っている。現時点では、居住者との直接契約が生活支援サービス提供の基本であるため、管理組合や自治会等が居住者にサービス提供事業者の情報を提供する、という仕組みであれば、比較的成立しやすいと思われる。

一方で、安否確認や緊急通報など、場合によっては居住者の生命に関わるサービスについては、マンション内のコミュニティの問題でもあるため、管理組合等を通じて、マンション全体として管理会社やサービス提供事業者のサービスを導入することも可能だと考えられる。

6) 民間事業者の強みを活かした地域資源や自治体との連携による事業展開の仕組みづくり

民間の生活支援サービス提供事業者が提供するサービスは、継続性・均質性・品質管理等の点においては、居住者の自主的な活動よりも優れていると考えられ、継続的・安定的な生活支援を必要とする自立度の低い高齢者に対しては、社会的な役割も大きい。自治体、管理組合、自治会、管理会社等との連携により、生活支援サービス提供事業者の事業展開の仕組みを開発・推進することが急務となっている。

高齢なマンション居住者の生活支援に取り組む主体として、管理組合、自治会、有志による自主的な活動組織、管理会社、生活支援サービス提供事業者など、様々な組織が想定されるが、これらの組織が個人情報管理を含む事業リスクについてどこまで責任を負うべきなのか、判断の基準が示されていないことも、取り組みを進めるうえでの障壁となっている。こうした課題も含め、自治体等の行政機関が地域のマンションの高齢化対策について、支援体制を構築することも求められる。

7) 今後さらに検討が必要な課題

以上、今回の調査結果に基づいて、サービス提供の方策について提案した。今回は十分に検討を行うことができなかったが、調査及び委員会討議の中で今後さらに検討を要する課題が抽出されたため、以下に提起する。

①災害時要援護者支援システム構築との連携

わが国が直面する地域防災対策の一環として、災害時要援護者支援システムが各自治体単位で構築・推進されており、非常時だけでなく平常時の支援も合わせて、包括的な取組のあり方について検討が進められている。マンションを含む地域が一体となって要援護者の支援を検討する中で、管理組合や自治会が、生活支援を必要とする居住者に関する課題を共有し、個人情報管理の仕組みの構築やそれぞれの役割分担のあり方等について、意識の醸成が進むことが期待できる。

②エリアマネジメントの視点に立った取組の推進

高齢な居住者への生活支援について、マンション内のコミュニティだけで課題解決を図るのではな

く、周辺地域の高齢者への生活支援の取組と連携することが重要である。このようなエリアマネジメントの視点に立ったアプローチを通して、生活支援に関する各種の地域資源の活用や連携・情報の共有等を、より円滑に効果的に行うことが可能になると思われる。

③多様な組織が生活支援の担い手となることができる柔軟なあり方の検討

前節において、管理組合・自治会・居住者の有志による自主的な活動組織等を、生活支援に取り組む主体として整理し、これらの主体がそれぞれに役割分担をして取組みを進めていくことを提案した。特に管理組合については、ほとんど全てのマンションに設置されているという特性からも、取組みの中核となることが期待される。しかしながら、管理組合は役員の意識や体制等の課題を抱えており、必ずしも積極的に活動することは期待できない、という現状も指摘されている。こうした事情を考慮すれば、管理組合が中核となる仕組みのほか、居住者の有志による自主的な活動組織等が中核となる、あるいは自主的な活動組織が管理組合や自治会から生活支援の委託を受ける、といった形も有効と考えられる。このように、マンションやその立地する地域の特性に応じて、多様な組織が生活支援の担い手となることができるよう、柔軟なあり方を検討することが必要である。

