



Daiwa LifeNext®

大和ハウスグループ

2022年9月22日

報道関係各位

大和ライフネクスト株式会社

マンションの管理現場から届いた1,700名の声をもとに作成 「孤立死対応マニュアル マンション管理会社版」を初公開



マンションと孤立死

【管理員】 孤立死に至る前の気づき

孤立死に至る前段階では、身体疾患や認知症をふくむ精神疾患などを発症しているケースもあります。下記のような状況であれば、精神疾患などが疑われます。この場合、親族や地域包括支援センターにつなぐことが必要になります。適切な人につなぐことができれば、孤立死を未然に防止することができます。

観点	気づきのポイント
服装	季節にあっていない、乱れがみられる
行動	今まで必ず出席していた総会に来なくなった 消防点検や排水管清掃で入室を拒否するようになった
健康状態	足腰が弱っている、栄養状態が良くないようみえる
発言	「死にたい（自殺願望）」「いなくなりたいなあ（希死念慮）」といった深刻な発言がある
親族・家族との関係	配偶者の死去など、大きな精神的ダメージを受けている
認知症に顕著に表れる症状がないか	認知症マニュアル参照。 ・同じ話を何度も繰り返す ・突然怒り出す ・ゴミ出しの日が分からない ・徘徊（自分の家から分らず歩き回る） ・幻聴、幻覚



大和ハウスグループの大和ライフネクスト株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:竹林 桂太郎)は、昨今の社会問題である「孤立死」について、マンションの管理員が第一発見者となる事例が多いことから、マンションの管理現場から届いた1,700名の声をもとに、マンション管理会社としてどう向き合うべきかをまとめた「孤立死対応マニュアル マンション管理会社版」をウェブサイトで一般公開いたします。

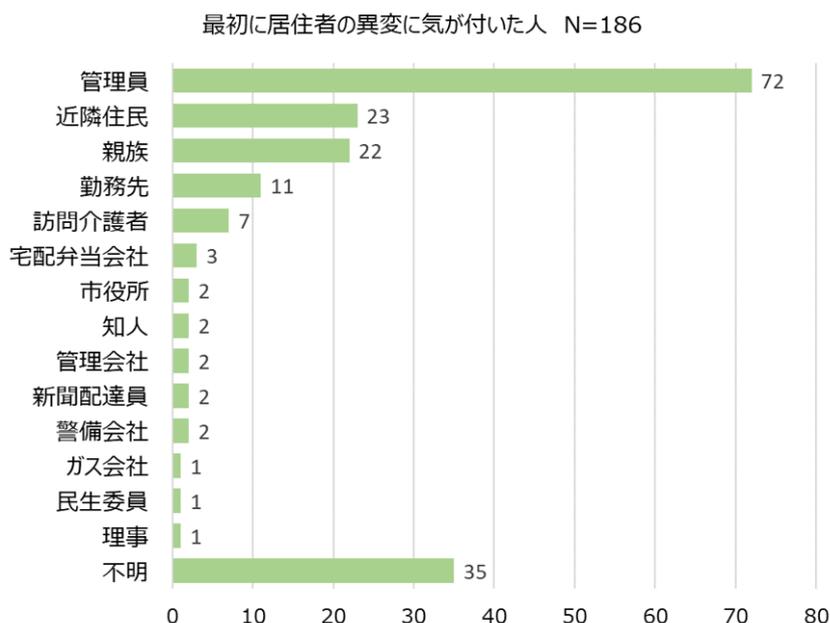
※本マニュアルは、当社従業員を対象に作成したものですが、マンションにおける「孤立死」問題が深刻化している社会情勢を鑑み、当社の管理マンション以外でも参考としていただけるよう、下記ウェブサイトにて一般公開いたします。

「孤立死対応マニュアル マンション管理会社版」:

https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/report/220921_report_01

■「孤立死対応マニュアル」作成の背景

独居世帯での孤立死を発見するきっかけとなる「最近姿を見かけない」「新聞がたまっている」「異臭がする」などの異変に、管理員が最初に気が付く例が多くあります。そこで、大和ライフネクストが運営する総合研究所「マンションみらい価値研究所」では、2021年7月に当社で勤務する管理員およびフロント担当者を対象に一斉アンケートを実施し、集まった1,724件の回答を調査しました。その結果、孤立死の対応をしたことが「ある」と回答した管理員・フロント担当者の割合は約11%に上り、またその中で“最初に居住者の異変に気が付いた人”が「管理員」であったケースは約4割に上るといことが分かりました。



<参考>マンションみらい価値研究所レポート「マンションにおける孤立死の対応事例～管理員、フロント社員1700人アンケート～」: https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/report/211130_report_01

また、同アンケートでは、実際に孤立死の対応をしたことがある管理員から「研修などで教わっておらず、どう動けばよいのか分からなかった」「準備や心構えができていればよかった」「日々の管理業務においてもっと気を付けていればよかった」などといった声も多数上がりました。

そこで、大和ライフネクストが運営する高齢者向けワンストップ紹介サービス「プレシャスライフ相談室」は、マンション管理の現場で働く当社従業員に向けた「孤立死対応マニュアル マンション管理会社版」を作成。管理会社の立場から「孤立死」を早期に発見するためのポイントや、実際に「孤立死」が起こってしまった際の具体的な対応方法、また「孤立死」を未然に防ぐために日頃の管理業務内でできることをまとめました。

■「孤立死対応マニュアル マンション管理会社版」の特徴

- ・当社で働く管理員・フロント担当約1,700名のアンケートをもとに作成
- ・当社では初となる、「孤立死」に特化した管理員向けのマニュアル
- ・孤立死を未然に防ぐポイント、発生した際の早期発見ポイントおよび対応方法について具体案を提示
- ・実際に孤立死対応を経験した従業員のコメントを多数掲載
- ・管理組合への提案や相続など各種手続きの流れについて図版を用いて解説

■「プレシャスライフ相談室」とは



親の介護や、自分の老後、家族に残しておくことなど、シニアライフでそろそろ考える「そろそろごと」。プレシャスライフ相談室は、「そろそろごと」にお応えする相談窓口です。有料老人ホームへの住み替えや、シニアライフに関する各種サービスの紹介を行うほか、「孤立死」に関連した遺品整理や特殊清掃、相続手続きなどのご相談にも対応しており、相談者の負担の軽減はもちろん、ご相談の時点でまだ表面化していない複合的なニーズについてもあわせてご提案します。

URL: <https://preciouslife.class-plus.jp/>

■「マンションみらい価値研究所」とは



マンション管理会社では初となる総合研究所として 2019 年に設立。居住者の高齢化にともなう役員のなり手不足や、建物の高経年化・人件費高騰にともなう工事価格の上昇などを背景とした修繕積立金不足など、日本の「社会インフラ」となったマンションに存在するさまざまな問題を分析し、新たなマンションの価値創造に貢献するための調査報告を発信しています。

URL: <https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/>

■会社概要

大和ライフネクスト株式会社

代表者:代表取締役社長 竹林桂太郎

資本金:1 億 3,010 万円

設立:1983 年 3 月 8 日

所在地:東京都港区赤坂 5-1-33

事業内容:分譲マンション、賃貸マンション、ビル・商業施設、ホテルなどの建物管理サービス、寮社宅のサブリース、オフィス移転サポートやコールセンター業務などの法人向けサービス

コーポレートサイト URL: <https://www.daiwalifenext.co.jp/>

以上

＜本リリースに関するお問い合わせ先＞

大和ライフネクスト株式会社(総合不動産管理業)
東京都港区赤坂 5-1-33 TEL:050-1745-2233
経営企画室 e-mail:kouhou@dln.jp