

マンションの訪問に関する課題

令和7年10月11日

保健福祉政策部 保健福祉政策課

■マンションの訪問に関する課題

1 マンションの訪問に関する課題について

区では、地域保健医療福祉総合計画において地域包括ケアシステムの強化を基本目標に掲げています。地域包括ケアシステムとは「医療や介護が必要になっても、住み慣れた地域でその人らしく暮らし続けられるようにしていくこと」です。今年度、地域包括ケアシステム強化の取組みとして「対象を限らない見守り」に取り組んでいます。

現状の声として、福祉のサービス事業者や支援者が福祉の訪問が必要なご本人様（例：独居高齢者など）の訪問時に、住居形態がオートロックマンションであった場合、防犯上の理由でセキュリティが厳重でエントランスまでしか行けないことが多く、本人とコンタクトを図る機会を作り出すことが困難とか、外観から状況や様子を察知することが困難といった課題が挙げられました。

2 アンケート報告

マンションの訪問時における実態と事例の把握のため、訪問支援を行う区職員・関係機関にアンケート「訪問に関するアンケート調査」を実施しました。現状や課題等について報告します。

3 意見交換

上記調査結果を踏まえ、皆様のご意見を伺えればと考えています。

また、「マンションにおける福祉課題のアンケート」を用意しておりますので、ご協力いただける範囲で結構ですので記入をお願いいたします。

アンケートは世田谷区地域保健福祉審議会で活用させていただく予定です。

訪問に関するアンケート調査

■アンケート調査概要

1 調査方法

区職員及び関係機関へアンケート依頼をおこない、個人単位にて電子申請による回答を依頼した。

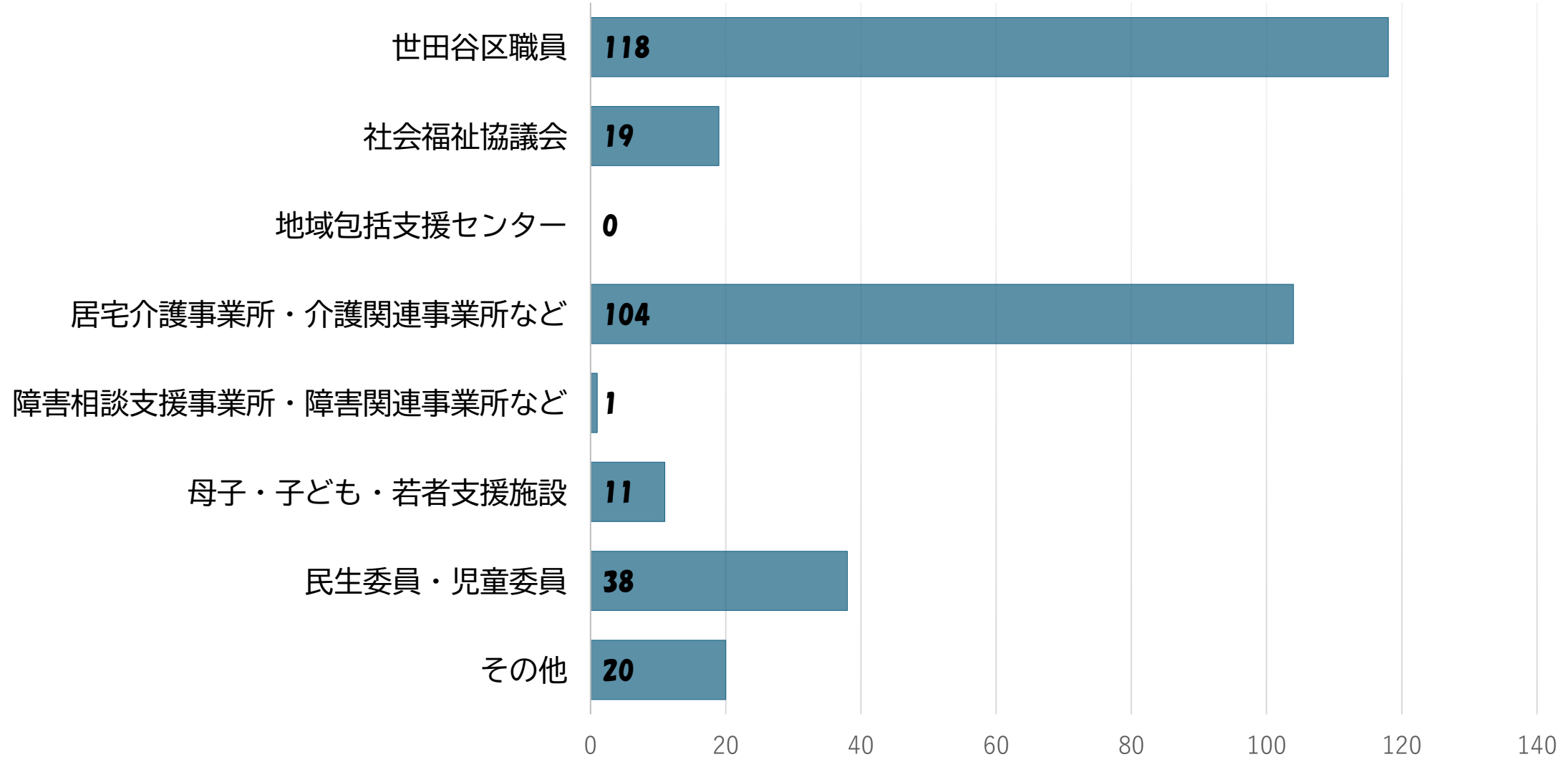
2 調査期間

令和7年9月9日から令和7年11月30日まで

※本日の資料は9月25日時点の集計結果となります。

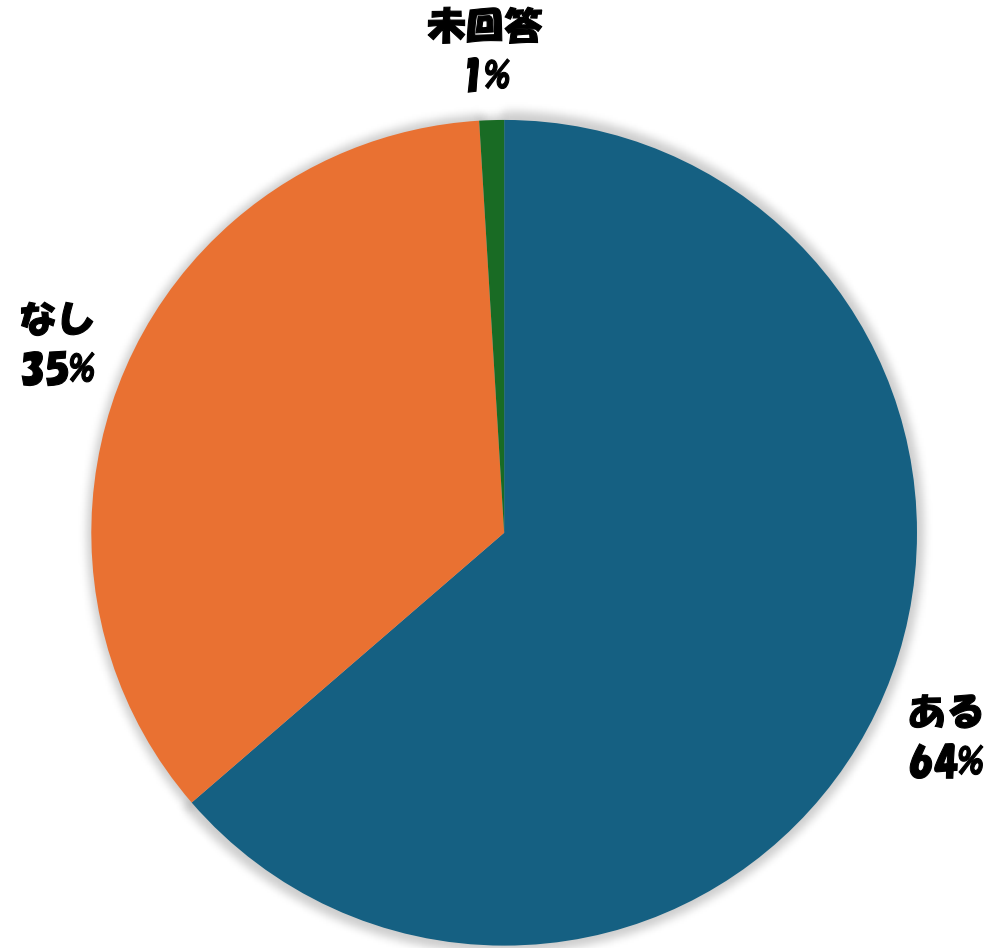
■調査対象者数及び回答数

回答者数 311名。内訳は以下の通り



■ 平時の訪問における課題

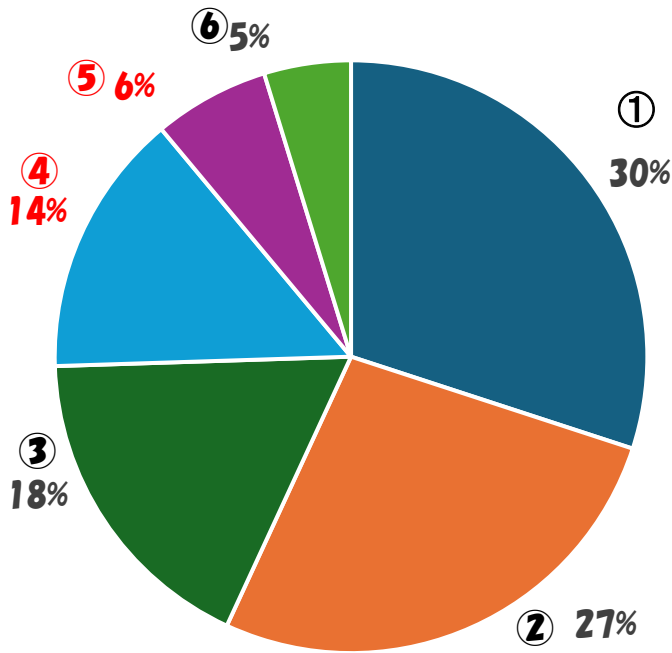
【問1】 平時の訪問において、本人とのコンタクトが困難だったと感じたことがありますか



➡ 約6割近くが訪問時において本人とのコンタクトが困難だと感じている

■ 平時の訪問における課題

【問2】 問1で「①ある」と回答した理由について教えてください(複数選択可)



- ①本人からの訪問の拒否や理解を得ることができなかった
- ②訪問しても会えないことが続いた
- ③家族・親族からの訪問の拒否や理解を得ることができなかった
- ④オートロック、管理人不在などセキュリティ、防犯上の理由で訪問ができなかった
- ⑤キーボックスの設置を断られた
- ⑥その他

※未回答は1件

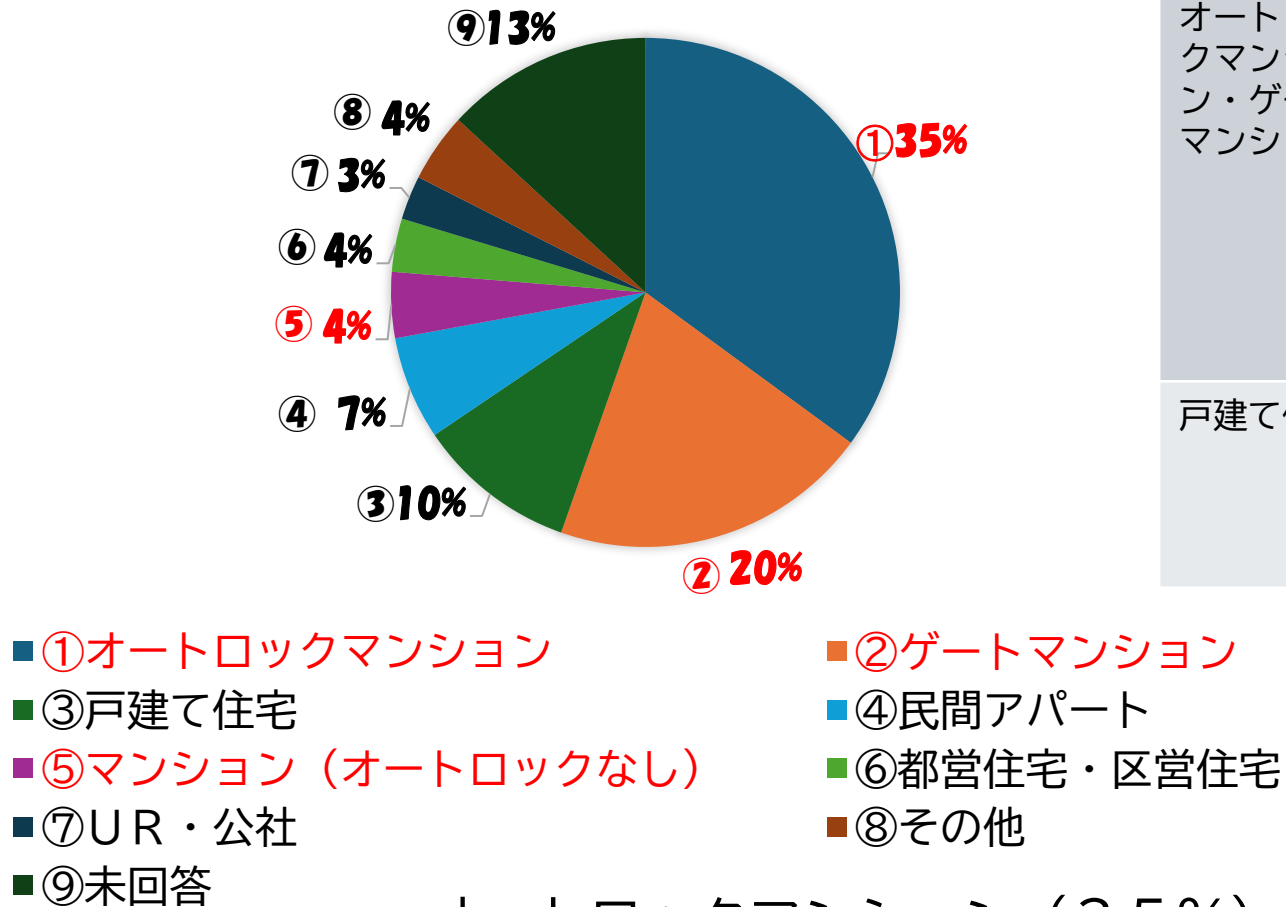
【問3】 問2で回答した理由について具体事例やエピソード(自由記述)

事例	自由記述の主要意見
本人・家族の拒否に関する事例	・「支援は必要ない」「元気だから来ないでほしい」といった明確な拒絶 ・精神疾患や認知症による理解不足 ・プライバシーへの強いこだわり(「家の中を見られたくない」など) ・他人への不信感(ケアマネジャーや民生委員への偏見等) ・電話やチャイムへの反応がない(難聴を含む) ・外出や居留守
セキュリティ・物理的障壁に関する事例	・オートロックマンションや管理人の対応による訪問制限 ・キーボックスの設置拒否(防犯上の理由や管理会社の規定) ・表札がない、居住者が不明などにより、特定の困難さ

➡ ①、③の本人・家族の拒否が48%、
④、⑤セキュリティ面の課題は20%となっている
②に関しては、他の選択肢を総じているため、
数字を伸ばしたと考えられる

■ 平時の訪問における課題（住居形態）

【問4】訪問が困難だと感じる住居形態について選んでください（複数選択可）



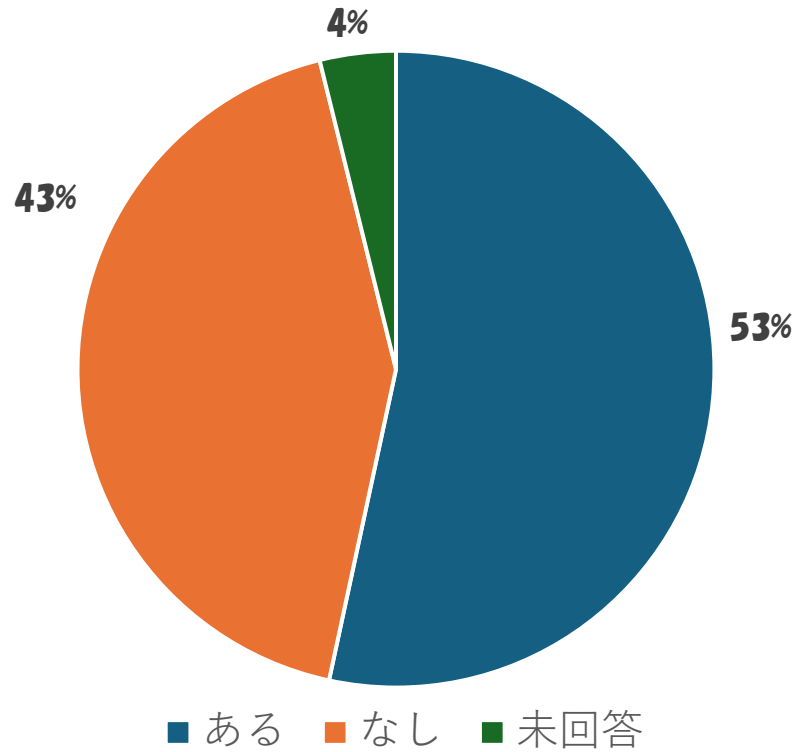
【問5】問4で選択した理由について教えてください

事例	自由記述の主要意見
オートロックマンション・ゲートマンション	・インターフォンの応答が無いと、玄関前までたどり着けず生活状況が掴めない ・本人の身体機能・認知機能低下により自身でオートロックを解除することが困難 ・セキュリティが強固で、住民と関係づくりができていないと外部から調査に入るのは難しい ・セキュリティの観点から管理人の協力が得られない場合がある（開錠・キーボックスの設置など）
戸建て住宅	・表札が無かったり、同じ住所に複数住宅があり特定が困難 ・草木やごみがあり、入出が困難な場合がある ・世田谷区など住宅密集地では、隣人の反応が気になり、プライバシーの問題がある

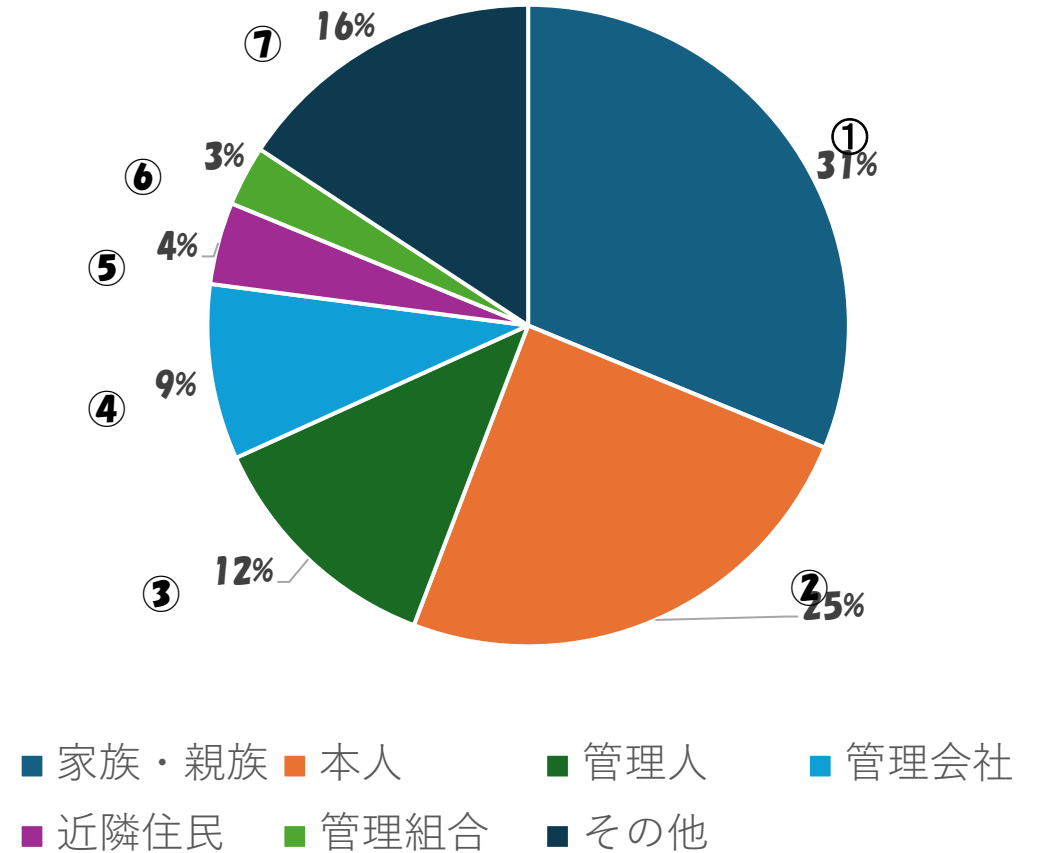
オートロックマンション（35%）・ゲートマンション（20%）が伸ばしている次いで、戸建て住宅（10%）、民間アパート（7パーセント）が続く
セキュリティが強固な建物で特に課題を感じやすい

■ 平時の訪問における課題（働きかけ）

【問6】 訪問できなかった結果どこかに働きかけをおこなった経験はありますか。



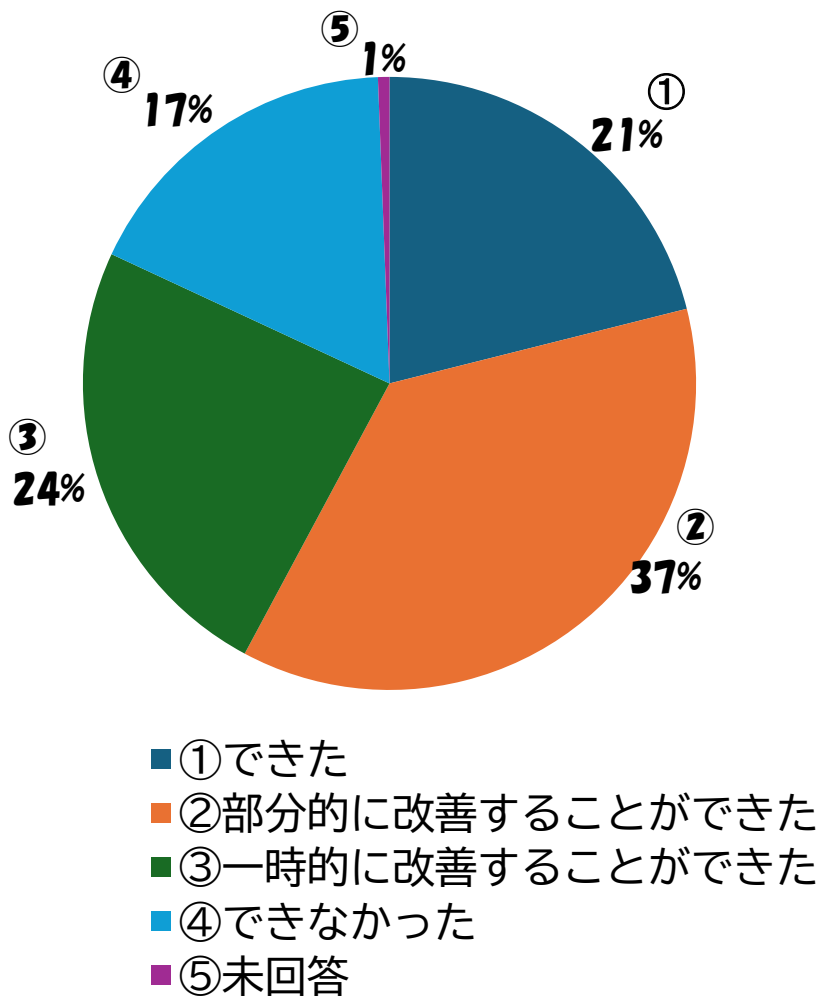
【問7】 問6で「ある」を選択した方。働きかけを行った先について教えてください。



➡ 半数以上が本人・親族・家族・管理会社などへの働きかけをおこなっている

■ 平時の訪問における課題（働きかけ）

【問8】働きかけを行った結果改善ができましたか。



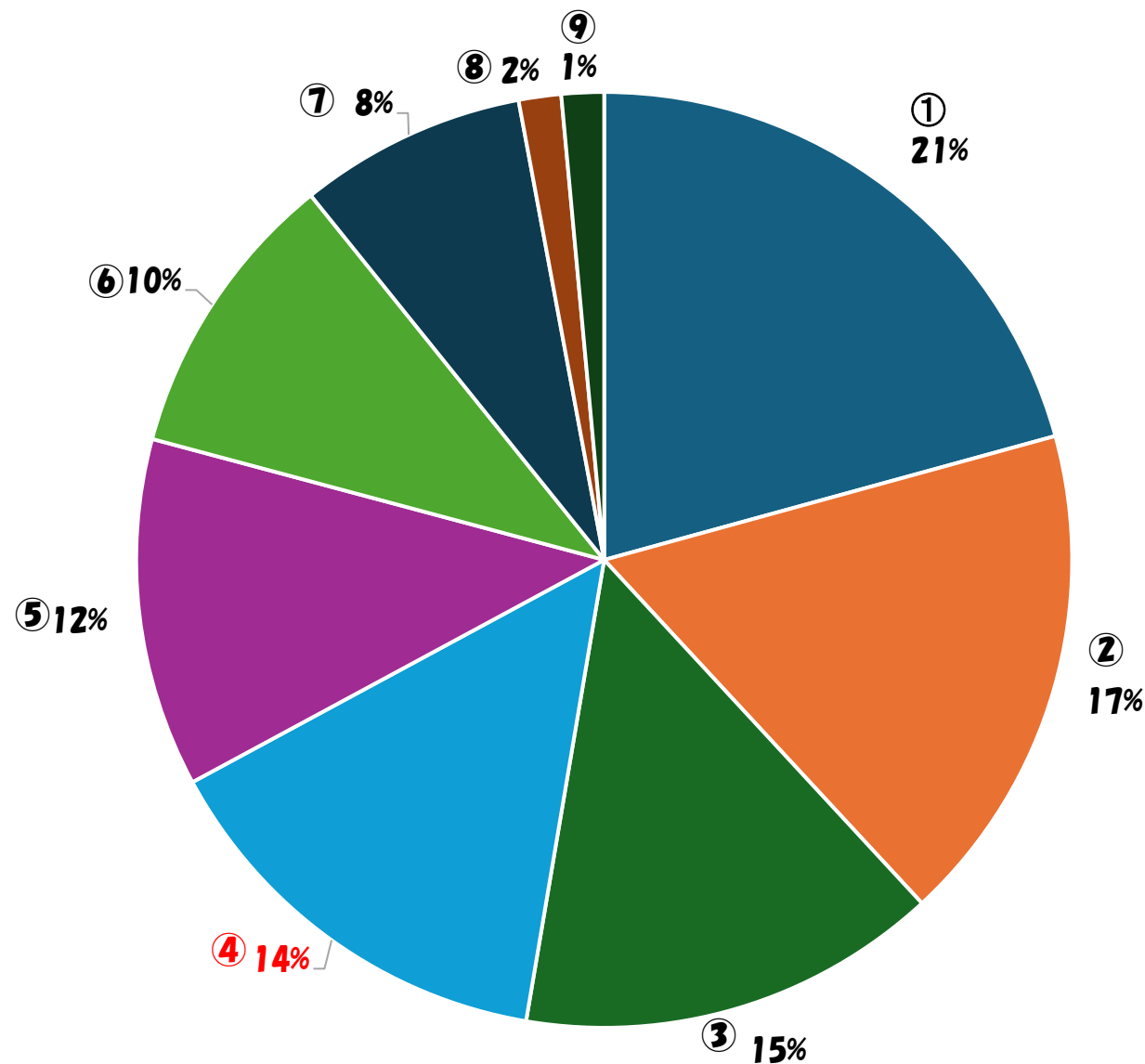
【問9】働きかけをおこなった具体的な内容やエピソード、その結果について教えてください。

確認先	主要内容
家族・親族への連絡	訪問できない場合、家族に連絡して状況確認や鍵の開錠、立会いを依頼するケース
本人への直接的な働きかけ	電話や手紙での連絡、訪問の目的説明など、本人に対して直接アプローチするケース
管理人・管理組合・管理会社	オートロックや鍵の問題に対して、管理人や管理会社に協力を求めるケース（キーボックスの設置や防犯カメラの確認なども含まれる）
関係機関への働きかけ	行政、あんしんすこやかセンター、ケアマネジャー、民生委員など地域の支援機関に相談し、訪問同行依頼や情報収集を行うケース

➡ 約7割は改善ができたが、約3割については本人の理解が得られない、セキュリティの都合でキーボックスを設置ができないなど改善に至らなかった

■訪問・見守り全体における課題

【問１０】 平時・緊急時の訪問や見守り等の支援における課題の要因は主にどこに感じますか。
(複数選択可)



- ① 本人が関りを拒否し訪問の理解が得られない
- ② 疾患や認知機能の低下などにより本人との意思疎通に制約がある
- ③ 家族や親族が関わりを拒否し訪問の理解が得られない
- ④ 住居環境（オートロック、管理人や管理会社対応等）
- ⑤ 地域コミュニティや近隣住民などとの交流が希薄で孤立している
- ⑥ 支援者側の人員体制に制約がある
- ⑦ 支援者間での個人情報の共有に制約がある
- ⑧ 課題は特にない
- ⑨ 未回答

■訪問・見守り全体における課題

【問１１】訪問や見守りにおいて、課題とすることがあれば教えてください。

分類	主要意見
個人情報・プライバシーの壁（住宅の課題も含む）	・ 支援者が見守りに必要な情報にアクセスできない ・ オートロックマンションなどの物理的障壁が多く、緊急時の対応が遅れる ・ 緊急時の対応手段（キーボックスなど）が整備されていない ・ 詐欺被害などにより個人情報保護の意識が高まり、プライバシーと安全性の確保の両立が難しい ・ 支援間で個人情報の観点から共有が不十分な場合、チームとしての連携が弱くなる
本人・家族の拒否・理解不足（対象者との関係性）	・ 支援の必要性を疾患や認知機能低下などにより本人や家族から理解が得られにくい ・ 単身世帯、身寄りなし、親族との関係性が希薄で本人の同意がない場合介入が困難
地域社会の希薄化	・ 地域住民との関係が希薄で、地域で見守りの体制が機能しづらい ・ 高齢化が進み、地域での協力体制の維持が困難 ・ 町会などの地域組織との連携も限界がある
支援者側の負担、人員・体制不足	・ 人員不足による、十分な訪問が困難 ・ ケアマネジャーや特定の支援者に過度な負担が集中してしまう ・ 緊急対応や訪問の頻度が高く、業務が逼迫している
制度・仕組みの限界	・ 制度の枠組みのなかで十分に対応できない ・ 支援の範囲や責任が曖昧で、制度的な限界が見える
孤立・セルフネグレクト	・ 独居高齢者や精神疾患のある方が支援を拒否するケース ・ 自らSOSを出せない人へのアプローチが困難 ・ 支援者が孤立したケースに対して、継続的なアプローチが必要

■訪問・見守り全体における課題

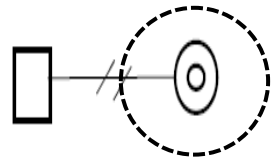
【問１２】住み慣れた地域で長く安心して生活していくための「見守り」をどのように考えていますか。
また、区への要望や改善してほしい点があれば自由にご記入ください

分類	主要意見
隣近所との関係性の重要性 地域コミュニティの再構築	・ 近隣住民と挨拶程度でもいいので顔の見える関係づくりをすることの重要性 ・ 小さい地区単位の見守り、交流体制、インフラ整備ができれば良い ・ 地域内の細かい範囲での集えるスペースがもっとほしい ・ 多世代交流があったり、もっと助け合うことが当たり前の地域になってほしい
ICT・テクノロジーの活用	・ ICTを利用した見守り（スマホの活用等）を進めてほしい ・ 見守りカメラやGPSの入った携帯、電気ポットのスイッチでの安否確認 ・ クラウド上で情報共有できる仕組みがあると良い
行政・支援機関への要望	・ 民生委員の訪問が希望者のみになったことで孤独死が増える懸念がある ・ 行政機関や支援機関から個人情報保護の観点から、情報を十分に得られないことがある
プライバシー・個人情報保護	・ 見守りが監視と受け取られる懸念 ・ プライバシーと見守りのバランスを取る制度設計
その他意見	・ 若いうちから地域とのコミュニティ形成が大切であることを周知してほしい ・ 医療・教育・福祉の領域の弊害がなく、協働して支援に当たれるとよい ・ 若い世代においても孤立させない取り組みが必要 ・ 地域活動への参加が難しい人へ定期的ののアプローチできる仕組みづくりが必要 ・ 一部の支援者に負担が大きく偏らないように、支援機関や地域同士がつながれるようになってほしい

オートロックマンションの見守りにおける 事例

オートロックマンションの見守りにおける課題事例①

家族構成



80代女性 独居 本人所有のマンション 実子なし
親族なし。元夫は関りを拒否

状況

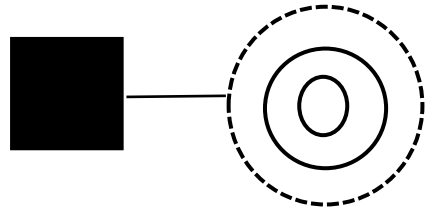
被害妄想があり、「天井や壁に人間が張り付いている」と訴え、夜間に大声を出しているとマンション住人から苦情がある。
電話は不通、電気、ガスは料金滞納のため止まっている。
医療は拒否があり未受診。

課題

- 自宅の鍵を頻回に紛失し、自宅に入れないと大声を出して、迷惑行為があるため、あんしんすこやかセンターや保健福祉課が都度対応している。
- 個人情報の関係でマンション側の協力を得ることが難しかった。
- 鍵の預かりを所内で検討するが、本人の了解が得られない、本人からの依頼がない。認知症などによる判断能力の低下はみられず、後見の申し立ては難しいため、鍵の預かりは見送られる。
- 最後は警察への通報などで対応することが多い。

オートロックマンションの見守りにおける課題事例②

家族構成



70代女性 単身 認知症の疑い
キーパーソンはなし
ゲートマンション(2000年代竣工)に居住。
管理人は常時いない。

状況

マンション入り口から自宅に行くまでに複数回、ゲートの開錠が必要。居住者はセキュリティカードを携帯しなければ、敷地内に入れない居住形態。認知症や身体機能が低下し、支援者の訪問が困難になり、自閉的な生活になり、心身の機能が低下している。

課題

- マンションの竣工時期に入居したや居住者の年齢を考えると、今後認知症を発症した高齢者が増えていく恐れがある。
- デイサービスの利用者はゲート入り口までいかなければならない。身体機能に合わせて居住棟までお迎えができるように管理人などと確認が必要。
- 管理人が常駐してないため、あんしんすこやかセンターなどによる安否確認が必要な際に時間を要する。
- 介護事業者にとって、ゲートマンションのセキュリティはサービスを提供時に負担となるおそれがある。(開錠ができず居宅までいけないなど)