

## Q3.非常時の対応(高齢者等の支援について)

Q

「金銭的な保証」は「家賃債務保証」で受けられますが、入居者に病気や事故があった場合等、非常時の「高齢者等の支援」はどうすればいいのでしょうか。

A

いくら「金銭的な保証」があるからといって、入居者に病気や事故等が起こった場合に支援者がいないのは不安でしょう。

このため、家族等の「緊急連絡先」をあらかじめ確認するなど、万一の場合に備えるようにしましょう。

実際に支援者が必要となるのは、大きく分けて次の2つの場合です。

1つ目は、病気や事故等の「緊急時の対応」を行う場合や加齢によって入居者の身体機能の低下を感じるようになった場合、そして2つ目は、入居者が死亡した場合の葬儀や残存家財の撤去、保管を行うときです。

このような場合には、まずは「緊急連絡先」に連絡してみましょう。

また、「緊急連絡先」に支援を求めることが困難なときでも、支援がないことによって生じる問題を低減させられるサービスがあります。

具体的な事例として、入居者の身体機能の低下を感じるようになった場合の対応は次ページを、死亡時の原状回復等への対応については13ページをご覧ください。

そのほか、入居者の費用負担により、終身にわたって身元保証を行ったり、亡くなった後に必要な葬儀代などの費用を生前に預かったりする民間サービスもあります。

## Q4.認知症や身体機能の低下への対応

Q

日頃の入居者との関わりの中で、認知症の症状や身体機能の低下などを感じた場合、どのように対応すればいいですか。

A

認知症の発症や身体機能が低下したときに、利用可能な公的な制度としては、介護保険サービスがあります。家主として入居者の身体機能の低下を感じる場合は、市町村の介護保険窓口や地域包括支援センターへ相談するよう、本人または家族に勧めてみましょう。

介護保険サービスは、要介護（要支援）認定の申請を行い、専門家による調査等を経て要介護（要支援）度が認定され、ケアプラン作成の手続きを行い、サービス事業者と契約を行うことでサービスが提供されます。

申請は本人または家族が行うものですが、申請が困難な場合は代行申請もありますので、お困りの場合は市町村の介護保険窓口や地域包括支援センターへ相談してみましょう。

なお、介護保険サービスには、住宅改修に要する費用の支給もあります。その場合、家主として、バリアフリー改修への同意が求められますが、入居者と原状回復等復旧に関する条件等についてもよく話し合っておきましょう。

### 【介護保険サービス】

介護保険サービスは、加齢に伴う疾病等により介護が必要になった場合、その方の介護の必要性に応じたサービスを提供して、住みなれた地域や自宅で自立した生活が送れるように、高齢者を社会全体で支える制度です。

(介護保険サービスの相談窓口は、25ページをご覧ください。)

### 【地域包括支援センター】

地域包括支援センターは、地域の高齢者の総合相談、権利擁護や地域の支援体制づくり、介護予防の必要な援助などを行い、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とし、地域包括ケア実現に向けた中核的な機関として市町村が設置しています。

(地域包括支援センターの連絡先は25ページをご覧ください。)



## Q5.入居者が入院した場合

Q

入居者が入院などをした場合の対応はどうしたらよいでしょうか。入院中の家賃の支払い、入院に伴う退去、また、万一死亡した場合が心配です。

A

家賃を銀行口座からの自動引き落とし(2ページ参照)にしておくことで、入院中の家賃の支払いについても対応可能です。

また、入院に伴う退去や、万一死亡した場合に備えて、「緊急連絡先」をあらかじめ確認しておくことが重要です。

そのほか、賃貸住宅明け渡し時の労力を低減するサービスとして、家財整理の民間サービスがあります。



**IS** 一般社団法人  
遺品整理士認定協会  
Association of Dispositions Mement.

一般社団法人 遺品整理士認定協会

遺品整理業界の健全化を図るため、遺品整理士養成講座の運営や、遺品整理士の育成・認定を行っています。

また、遺品整理業界の技術向上や健全化の推進に取り組み、ご依頼者からの相談対応や、適正業務を行っている会員企業の紹介も行っています。

[お問い合わせ先] 0123-42-0528

[HP] <http://www.is-mind.org/>

## Q6. 「安否確認」や「緊急時の対応」の市町村サービス

Q

市町村で行っている「安否確認」や「緊急時の対応」とは、どのようなサービスでしょうか。また、入居者へ勧めたいのですが、どこに相談すればよいのでしょうか？

A

介護保険サービスを受けていない比較的元気な高齢者等に対して、市町村が実施している「安否確認」や「緊急時の対応」の福祉サービスがあります。

具体的に、市町村が実施しているものとしては「緊急通報機器の貸し出し」、「配食サービス」などがあります。

「安否確認」や「緊急時の対応」が入居者にとって、必要と思われる場合は、住戸のある市町村へ、サービスの有無やその内容、利用条件等について問い合わせるように本人や家族へ勧めてみましょう。

福祉サービスが必要な方の相談先としては、**地域包括支援センター**や**基幹相談支援センター**もあります。

一方、介護保険サービスを利用している高齢者の場合は、担当の「ケアマネジャー」がつかます。また、訪問介護や通所介護等の介護サービスが日々の生活に組み込まれていることが多く、これらが「安否確認」の役割を果たします。

なお、市町村サービスは、基本的にサービスを受けたい方が申込をする必要があります。入居者にこのようなサービスの存在を伝えて、万ーの場合の対応として備えてはいたがでしょうか。



### 【市町村の福祉サービス】

独居の高齢者を対象として、下記のようなサービスを実施しています。  
(サービスの有無や詳細については25ページにある各種情報からお調べください。)

#### ①緊急通報機器の貸し出し

府内全市町村において、緊急通報ができる機器の貸し出しを行っています。利用者からの緊急通報を受け、家族への連絡や救急車の出動を要請するなどの状況に応じた「緊急時の対応」を行います。

#### ②配食サービス

府内37市町村において、身体状況により食事を留意することが困難な方に食事をお届けするサービスを行っています。食事サービスの際に入居者の「安否確認」も行います。

### 【地域包括支援センター】

→ 4ページを参照

### 【基幹相談支援センター】

身体障害者、知的障害者、精神障害者の相談を総合的に行う。

あんぜん・あんしん貸貸検索システムの「相談・支援の窓口を探す」からお調べください。(P18)

[HP]<http://sumai.osaka-anshin.com/>

## Q7. 「安否確認」や「緊急時の対応」の民間サービス

Q

民間事業者で行っている「安否確認」や「緊急時の対応」とは、どのようなサービスでしょうか。

A

民間事業者が提供している「安否確認」サービスとしては、ガスメーターや電気ポットにセンサーを設置し、その使用状況を遠隔確認することによる見守りなどがあります。

さまざまなものがありますが、カメラなどで映像を撮るようなものではなく、電話回線やインターネット回線を利用した情報発信により、監視されている感覚を入居者を与えず「安否確認」を行うのが特徴です。

また、「緊急時の対応」としては、住戸内に専用端末を設置し、緊急時に専用端末からの通報により警備員等が駆けつけ、必要な対応を行うサービスがあります。

これらのサービスを活用し、万一の場合の対応として備えてはいかがでしょうか。



# 身体機能の低下、病気、死亡（「安否確認」や「緊急時の対応」の民間サービス）



ひとり暮らしのお年寄りなどを、そっと見守ります。

（お知らせメールの画面例）

姓名 RURLRU Call Silver 2013/09/15  
 本文 大阪 花子様のご使用状況  
（9/13）のご使用量862リットル  
 （9/14）のご使用量562リットル

毎日のガスのご使用量をメールでお知らせします。

大阪ガス(株)  
**【るるコールシルバー】**  
 1日に1回、ガスのご使用量を登録者（家族、家主、管理会社等）へメールでお知らせします。同時に、ガスの消し忘れも24時間見守るので安心です。  
 （月額1,404円（税込））  
 [お問い合わせ先]  
 大阪ガスセキュリティパートナーカスタマーセンター  
 0120-067-024  
 [HP] [http://home.osakagas.co.jp/search\\_buy/rururu/silver/](http://home.osakagas.co.jp/search_buy/rururu/silver/)

象印マホービン(株)  
**【みまもりほっとライン】**  
 工事不要で、無線通信機を内蔵したiポットをご使用して頂くだけでパソコンや携帯電話で、いつでもどこでも一人暮らしのお年寄りをそっと見守れます。  
 [お問い合わせ先]  
 ◎みまもりほっとライン専用フリーダイヤル  
 0120-950-555  
 ◎携帯電話・PHSの方の専用フリーダイヤル  
 0120-145-770  
 [HP] <http://www.mimamori.net/>

音声メッセージによる  
**安否・体調確認サービス**

(株)エイジプラス  
**【きずな電話】**  
 コールセンターから電話をかけ、入居者はその日の体調を①②③から選んでプッシュし、その情報が登録者へメールで連絡されるサービス。  
 （固定電話コース：月額1,200円（税別）、携帯電話コース：月額1,400円（税別））  
 [お問い合わせ先] 0120-109-279  
 [HP] きずな電話 で検索

(株)大阪ガスセキュリティサービス  
**【あんしんお元気サービス】**  
 週1～3回のお電話内容をメールで伝える「お元気コールプラス」、トイレのドア開閉に反応するセンサーを設置する「お知らせサービス」等がセットになったサービスです。  
 ※ホームセキュリティ「アイルス」の契約が必須です。  
 [お問い合わせ先] 0120-288-164  
 [HP] <http://www.oss-og.co.jp>

シャープ(株)  
**【テレビ見守りサービス】**  
 ご家庭のテレビを使って事業者様が手軽に見守りサービスを提供できます。テレビ使用状況モニタリングやメール送信に加え、体調アンケートや情報配信も可能です。  
 [お問い合わせ先] 下記HP「Webでお問い合わせ」ボタンからお問い合わせ（法人向け）  
 [HP] <http://www.sharp.co.jp/business/mimamori/>

## Q8.戸室内の死亡事故を防ぐためには

Q

最近、単身高齢者等が戸室内で死亡していたといった報道を聞きます。このような事例を減らすためには、どのような対策をとればいいのでしょうか。

A

最も効果的な対策は入居者の状況確認です。

一つの方法として、家主の居宅や事務所が賃貸物件と同じ建物にある場合は、日々のなにげない雑談など居宅や事務所へ気軽に立寄ってもらうのはどうでしょうか。

そのほか、空スペースを活用して入居者の集まれるサロンなどを設け、入居者同士で自然に「安否確認」を行う仕組みを作って、「安否確認」をしやすいとするといった工夫も考えられます。

このように日頃から家主と入居者とのコミュニケーションを密にしておくことのほか、**市町村や民間事業者で行っている「安否確認」や「緊急時の対応」のサービスを活用することで、入居者の状況を把握し、適切に医療機関へつなぐことで、戸室内の死亡事故を減らしていくことが可能です。**

### 【体験談】1階に談話室を設けています

強い孤独感を持っている独居の高齢者が、コミュニケーションを図れるように、当社では高齢者が多く住むマンションの1階に談話室を設けています。

このマンションでは、入居者が談話室で日々談話や将棋を楽しんでおり、これが安否確認にもなっています。

また、24時間常駐の管理人をフロントにおき、2、3日顔を見ない入居者を自ら訪問して安否を確認したり、週に一回談話室でトーストなどを提供する「モーニング喫茶」を実施するなどの取組みも行っています。



(株)関西建設 代表取締役 山本肇さん

高齢者の入居は、手間がかかっても人の目での確認が一番という考えのもと、福祉マンションの運営などの幅広い不動産経営を行っています。

## Q9.戸室内の死亡事故が疑われる場合

Q

郵便受けに新聞がたまっており、戸室内の死亡事故が疑われます。どのように対応したらいいですか。

A

入居者と数日連絡が取れなかったり、新聞や郵便物がたまっている場合は、旅行や入院という可能性もありますので、まずは「緊急連絡先」に入居者の状況を確認しましょう。そのほか、近隣の方や、入居者がよく訪れる場所等に確認するという方法も考えられます。

その結果、依然として状況が確認できず、安否確認としてやむを得ず、合鍵で入室するということもありますが、この場合は家族や警察の立ち会いのもとでの入室が望まれます。

安否確認の結果、入居者が動けない状態で発見された場合は最寄りの消防機関や警察へ、また、入居者が戸室内で亡くなっている場合は最寄りの警察へ緊急通報(110番)しましょう。





## Q10.戸室内の死亡事故に対応した保険商品

Q

戸室内の死亡事故に対応した保険商品とはどのようなものですか。

A

大きく分けて2種類の商品があり、家主が加入し家主に保険金が支払われるものと、入居者が加入し入居者(その相続人等)に保険金が支払われるものがあります。


家主が加入する商品としては、入居者の死亡時に家主へ原状回復費用や家賃損失補償の保険金が支払われる損害保険型や生命保険型の商品があります。

損害保険型の商品は居室内での死亡時に限り、保険金が支払われます。保険商品により様々ですが、死亡事故を原因とする残存家財の整理費用や、清掃・消毒費用、修理費用等の原状回復のための費用、死亡事故の発生した戸室における家賃損失等が補償されます。

生命保険型の商品は死亡場所に関係なく、設定した保険金額が支払われます。また、保険金の使用目的は残存家財の撤去費用、原状回復費用、家賃損失補償など自由です。その一方で保険料は損害保険型と比較すると高くなります。

また、入居者が加入する商品としては、入居者が加入する家財保険(19ページ参照)で、戸室内での入居者の死亡を直接の原因として借戸室に損害を与えた場合の復旧費用が補償されるものがあります。入居者(その相続人等)に保険金が支払われるものが一般的ですが、相続人等がない場合等に家主による求償が可能なものもあります。

その保険料や支払われる保険金額は様々ですが、入居者の状況や家主の方の経営状況に応じて、適切な保険商品を利用してみてはいかがでしょうか。

**エイワン少額短期保険(株)**  
【あんしん住まいるオーナー保険】

戸室単位での契約が可能な貸主向け保険商品。入居者の居室死亡により、残存家財の片付け費用、葬儀の実施により負担した費用を、貸主に補償します。

[お問い合わせ先] 0120-33-1788  
[HP] <https://www.ai-ssi.com/smile/>

**アンド・ユー**  
高齢入居者安心保険

(株)メモリードライフ  
【アンド・ユー】

入居者様を被保険者とする家主様向けの少額短期保険で、入居者様の死亡時に、家主様に保険金をお支払いする生命保険型商品です。

[お問い合わせ先] 03-6805-2830  
[HP] <http://www.memleadlife.co.jp/business/andyou/>



**無縁社会のお守り 孤独死保険**

1事故限度額 ▶ 100万円  
1事故限度額 ▶ 200万円

月額 300円 (1戸室)

アイアル少額短期保険(株)  
【孤独死保険『無縁社会のお守り』】

賃貸住宅の家主様・管理会社様向け保険商品。入居者の孤独死・自殺・犯罪死などの死亡事故による「遺品整理費用、清掃・消臭費用、修復費用等の原状回復費用」と「空室・値引き期間の家賃損失」を補償します。

[お問い合わせ先] 0120-550-378  
[HP] 「アイアル 孤独死」で検索



**大家の味方**

(株)あそしあ少額短期保険  
【大家の味方】

大家様向けの保険商品です。入居者死亡時などの戸室修繕期間中の家賃を最大6ヶ月、リフォーム費用を上限300万円まで（実費）、臨時費用を最大で50万円まで補償します。

[お問い合わせ先] 03-3265-9290  
[HP] <http://www.associa-insurance.com>

### 【体験談】入居者が亡くなり、保険金を活用しました

当社はエイ・ワン少額短期保険株式会社の代理店でもあり、入居者には「賃貸入居者あんしん総合保険」という家財保険に加入してもらうようにしています。

当社の管理物件で入居者が病気で亡くなり床などの室内に損害が出ましたが、この保険商品に戸室内死亡による損害の修理費用への補償があり、支払われた30万円の保険金の活用で、当社の負担を抑えることが出来ました。

今後は高齢化が進み、このような事態の増加も懸念されるので、引き続き保険商品の利用を考えています。



P社 担当者さん

## Q11.死亡時の原状回復費用、家賃損失への対処

Q

戸室内で死亡事故が発生した場合、原状回復にかかる費用や、死亡事故が発生した戸室は次の入居者が見つかるかわからないので、空室発生による家賃損失が不安です。

A

戸室内の死亡事故であっても「安否確認」などにより発見が早ければ、現状回復の負担も小さくなるでしょう。

通常損耗を上回る補修費用については、基本的には入居者負担であるため、敷金でまかなうか、敷金がない場合は相続人に負担していただくこととなります。

また、家賃債務保証(2ページ参照)に加入している場合は、原状回復費用等も保証範囲に含まれることがありますので、契約の条件をよく確認しましょう。

そのほか、家主の被害や労力を低減するサービスとして、戸室内の死亡事故を原因とする原状回復費用や空室発生による家賃損失を補償する保険商品(11ページ、12ページ参照)や家財整理の民間サービス(5ページ参照)があります。

このように、入居者の状況に応じた保険商品等を活用し、戸室内の死亡事故の原状回復と家賃損失への対策をしてみたいかがでしょうか。