

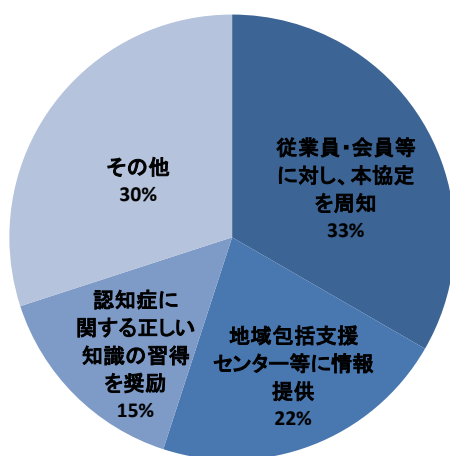
「都と事業者との連携による高齢者等を支える地域づくり協定」 に基づく取組状況

調査対象：本協定を締結後、約半年を経過した 27 事業者・団体

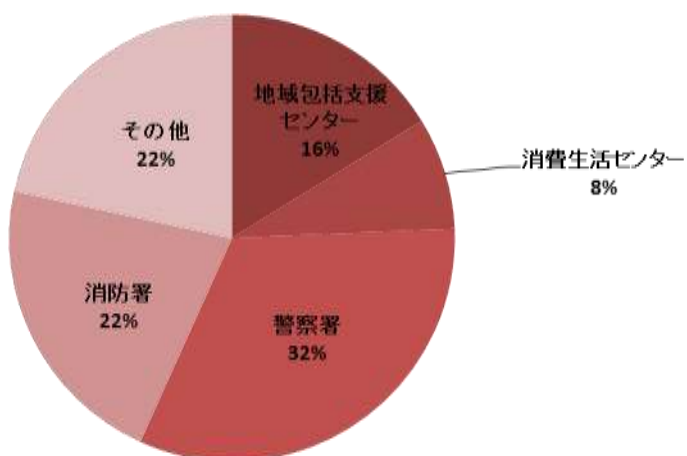
調査時点：平成 29 年 1 月末現在

調査時期：平成 29 年 2 月～3 月

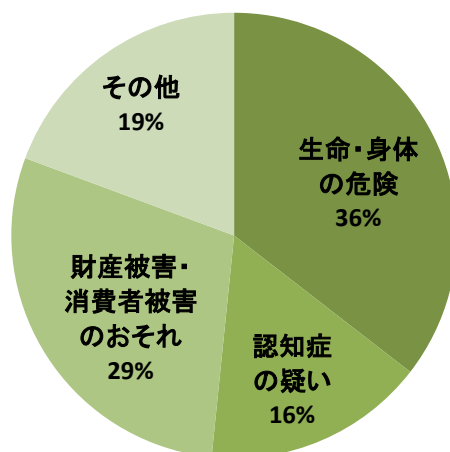
1：協定締結後に取り組んだ内容（情報提供を行った事業者・団体数に基づく割合）※複数回答



1-1：情報提供先機関（情報提供を行った事業者・団体数に基づく割合）
※複数回答



1-2: 情報提供したケース（情報提供を行った事業者・団体数に基づく割合）
※複数回答



1-3: 情報提供先別件数 ※事業者・団体が把握している件数

地域包括支援センター	消費生活センター	警察署	消防署	その他
110	1	19	6	18

1-4: ケース別件数 ※事業者・団体が把握している件数

生命・身体の危険	認知症の疑い	財産被害・消費者被害のおそれ	その他
110	28	17	8

2: 取組事例

2-1: 事業者・団体独自の取組・工夫の事例

事業者・団体名	内容
三菱UFJ信託銀行株式会社	<ul style="list-style-type: none"> ・「認知症サポーター養成講座」は従前より定期継続開催。個人のお客さまとの取引に携わるリテール部門の社員の受講を必須とし、それ以外の部門の社員の受講も推奨しており、平成29年1月末時点での取得者数は3,000名を超えている。 ・高齢者疑似体験や車いすの操作等の実地研修をメインとした研修を全支店を対象に開催し、高齢者・障がい者の対応力向上を図っている。

株式会社セブン-イレブン・ジャパン	11 区、14 市と見守り協定締結 (うち 3 区、9 市は包括協定)
株式会社イトーヨーカ堂	<ul style="list-style-type: none"> ・都内 7 自治体(武蔵野市、東大和市、東村山市、東久留米市、足立区、八王子市、杉並区)とも個別に連携し、異常を認識する等の場合、協定締結自治体に対しては、所定のルートに従い通報等対応・連携をしている。 ・取り組み事例の一例として荒川区南千住地区では、地域包括支援センターを中心に社会福祉協議会・お医者様・民生委員・ふれあいポリスなど地域に係わる方々の定期的(月 1 回)に集まって頂き情報を共有すると同時に何が出来るかを話し合っている。地域が、つながって誰かが支え合う地域に育てるために「南千住つながり隊」を結成し更なる地域活動の推進を目的に 2017 年 4 月より高齢者に関する内容を中心に様々なテーマにおいてイベントなどを実施。
生活協同組合コープみらい	<ul style="list-style-type: none"> ・協定を締結した自治体で開催される見守り活動協議会へ、該当エリアの事業所長が可能な範囲で参加し、事例を共有している。 ・地域の配達担当者が週 1 回の配達や夕食宅配弁当のお届けの際、いつもと違う状況や異変(お声がけをしても返事や応答がない、夕食宅配のお弁当がそのまま置かれているなど)があった場合、包括支援センターなど行政へ連絡・通報を行っている。 ・認知症についての知識を学び、サポートを行うために「認知症キャラバン・メイト養成研修」を開催し、事業所長が各事業所で「認知症サポーター研修」を実施している。
生活協同組合パルシステム東京	<ul style="list-style-type: none"> ・見守りネットワーク等の協定締結、見守り協力事業者として登録を拡大するとともに、協定事業者による交流会等に参加し、事例共有している。 ・医療生協や包括支援センターと連携した地域住民向けの認知症サポーター養成講座やオレンジカフェの実施。 ・地域の一員として、地域福祉の現状や今後の課題について理解と認識を広げていくため、さまざま地域社会の取り組みについてまとめた「ち・い・きレポート」を職員向けに毎月発行している。オレンジ通信としてその一部コーナーに、認知症サポーター養成講座、高齢者見守り協定等の進捗を連載し、地域の担い手としての意識の底上げを行なっている。 ・宅配のしくみを活用した「見守り安心サービス」を 2016 年 10 月よりスタート。毎週の配達時の組合員の状況や異変を察知した時の緊急通報を離れた親族に配信するメールサービスで、現在 100 名ほど登録。

<p>生活クラブ生活協同組合</p>	<p>70歳以上組合員の方への対応ガイドラインをまとめている。主に配達時において、ガイドラインに基づく対応を心掛けている。</p> <p>①高齢者に長い説明をすることで、疲労を与えてしまう恐れがある。要領よくまとめて説明することを心がける。</p> <p>②高齢者の中には、耳が遠い・目や足が不自由な人がいらっしゃる。対応について希望（配達時の呼び出し方法、受取り方法など）がないか、聞き取るようにする。</p> <p>③高齢者で特に単身世帯の人については、異変があっても周囲に気づかれない恐れがある。以下の事例を参考にして異変を発見した際は、センター・ブロック・東京本部に相談したうえで、見守り協定先の自治体窓口と連絡する。</p> <p>【事例】・室内が非常に散らかっている・消費材を大量に申し込む・話のつじつまが合わない・同じことを繰り返し質問する・以前と比べて人柄が非常に変わった・普段は在宅しているはずなのに、前週の荷物がそのまま残っている・新聞等がポストに溜まっている・異臭がする・屋外や室内の照明が点いている・殴られたようなあざがある・見慣れない商品を大量に購入している</p>
<p>東都生活協同組合</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者見守りネットワーク等の協定締結、見守り協力事業者として登録を拡大。また、協定事業者による定期会議等に参加し、事例共有している。 ・夕食宅配は都内にサービスエリアを拡大。 ・週1回の宅配事業や、月～金曜の毎日お届けする夕食宅配事業などを通じて、高齢者等の見守りを区市町村と協力して実施している。夕食宅配の配達時、お届けは対面で手渡しを基本としているが、留守の場合には、専用の保冷容器にお弁当を入れて、所定の場所に置くようにしている。 ・その配達時に前日のお弁当がそのままの状態が残っていた場合などには、販売スタッフより連絡を受け、配食事業部より本人、或いは緊急連絡先に安否の確認を行うが、それでも連絡の取れない場合は、各行政や地域包括支援センターと連絡を取り、連携を行っている。

公益社団法人 東京都宅地建物取引業協会	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年3月 30 日、本会ホームページに本協定締結を掲載 ・協定締結後、最初の平成 28 年4月 20 日開催の本会理事会で報告し、会員宛の周知と協力を依頼 ・会員及び一般都民向広報誌に関連記事を掲載、平成 28 年4月、全会員宛の個別配送に同封 ・平成 28 年8月、全会員宛の個別配送で、東京都製作のパンフレットを同封 ・平成 29 年2月、全会員宛の個別配送で、東京都製作のPRステッカーを同封
ヤマトホールディングス株式会社	<ul style="list-style-type: none"> ・江東区・葛飾区・世田谷区・千代田区・中央区・三鷹市・品川区と連携 ・西東京(主)エリアにて、高齢者向けに詐欺被害防止の活動として注意パンフを配布した。
東京ヤクルト販売株式会社	<ul style="list-style-type: none"> ・社内報、グループ内の広報ニュースに投稿し、取り組みを周知。
東京電力グループ4社	<ul style="list-style-type: none"> ・目黒区 「行政による支援を必要とする者」 ・足立区、葛飾区、荒川区 「安全・安心まちづくり等のながら見守り」

2-2：高齢者支援につながった事例

ケース	事業者・団体名	内容
生命・身体 の危険 のおそれ	生活協同 組合コー プみらい	80 歳代の独居の組合員宅へ 18 時前に配達した際、夕食宅配弁当が残置されていました。第 2 連絡先が登録されていなかったため、地域包括支援センターに連絡し、警察が現地に向かいました。21 時過ぎに警察より「自宅で転倒して動けなくなっていたが無事でした」と報告を受けた。
生命・身体 の危険 のおそれ	生活協同 組合パル システム 東京	配達時に「助けて！」の音が聞こえた。玄関は鍵がかかり、担当⇒責任者⇒地域包括支援センターに緊急連携。ご本人は昨夜から風呂場で倒れていたことがわかった。

<p>認知症の 疑い</p>	<p>東京ヤクルト販売 株式会社</p>	<p>極寒の日、営業所付近を、薄着で長時間うろうろしている高齢者に従業員が気付き、営業所責任者と共に、「寒くないですか？大丈夫ですか？」と声をかけた。うまく意思の疎通が図れなかったので近くの交番へ連絡し、警察官に現場へ来てもらった。その後、警官が交番へ連れていき、話を聞く際も警官からの要請で同席し、発見した従業員、営業責任者とも、優しく声をかけ続けました。交番から管轄する警察署へ連絡をとったところ、その高齢者は、近くの施設に入所している人だということが判明。その日の早朝施設を抜け出し、帰れなくなっていて、施設からも捜索願が出されていた人だった。無事に施設へ引き渡し、事なきを得ることができた。</p>
<p>財産被害・消費者被害のおそれ</p>	<p>生活協同組合パルシステム 東京</p>	<p>配達先の高齢者宅にて、「甥が100万円を取りに来る予定だったけど、交通違反をしてしまい家に行けないから、お金を代わりに人に渡して欲しい」との電話を受けている場面に遭遇。玄関先にて高齢者の不審行動に対し、職員の声掛けより発覚。電話対応をしている高齢者と電話を代わり、「今から代理の者がそっちに行く」と言われ、「他人が何で首突っ込むんだ」と罵声を浴びせられながらも、その高齢者に寄り添い、その場を対応した。その後警察に連携し、詐欺防止に繋げた。</p>