

## 「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

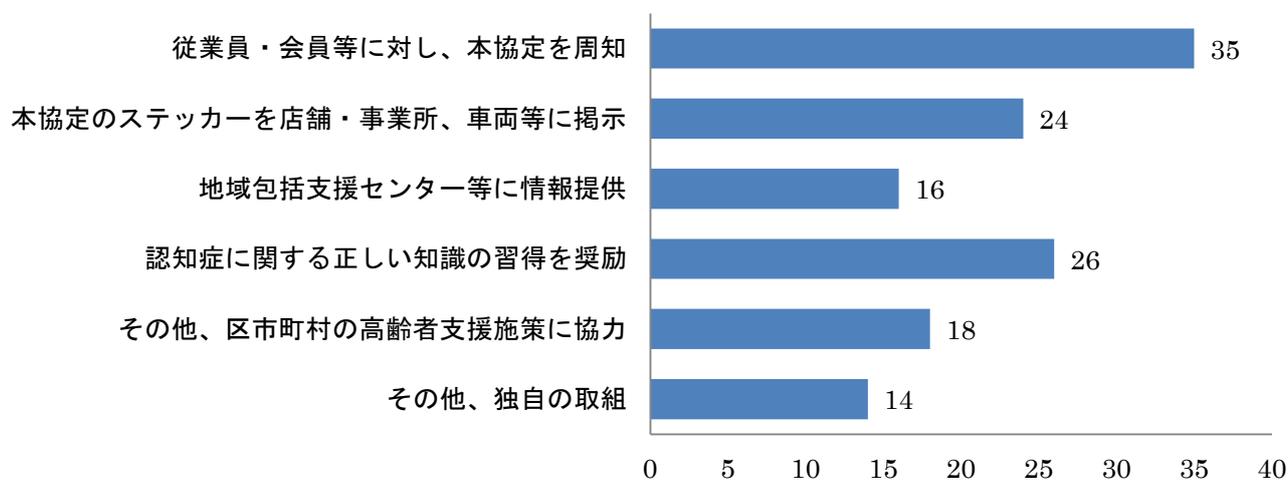
調査対象：平成30年12月時点で本協定を締結済の53事業者・団体

調査時点：平成31年1月末現在

回収数：39事業者・団体

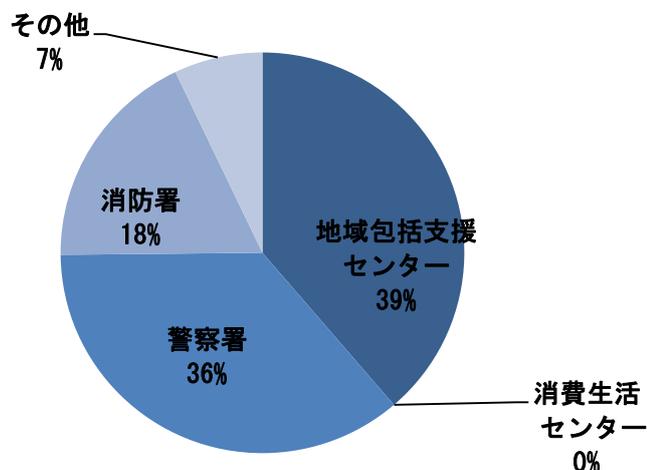
### 1：協定締結後に取り組んだ内容 ※複数回答

単位：事業者・団体数



### 1-2：情報提供機関別件数 ※事業者・団体が把握している件数

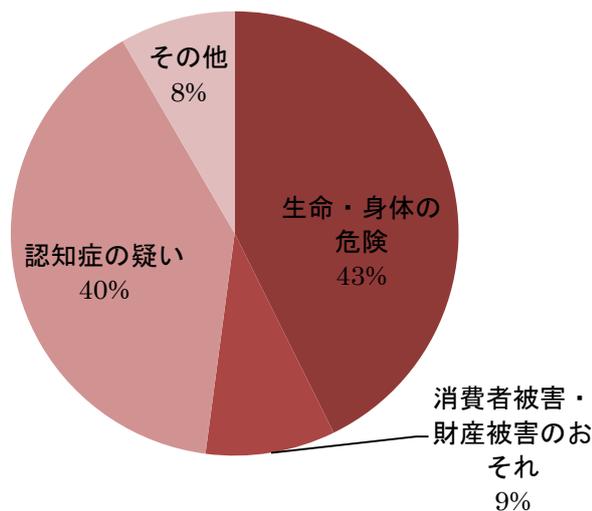
地域包括支援センター	消費生活センター	警察署	消防署	その他
60	0	56	28	11



n=155 ※1つの機関へ複数の情報提供を行った場合があるため、ケース別件数とは一致しない。

1-3 : 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	消費者被害・財産被害のおそれ	認知症の疑い	その他
41	9	38	8



n=96 ※同一の機関へ複数のケースで情報提供を行った場合があるため、情報提供機関別件数とは一致しない。

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
一般社団法人生命保険協会東京都協会	認知症患者の増加が見込まれることから「成年後見制度」研修を実施
一般社団法人東京都信用金庫協会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本協定に基づく見守り活動に加え、治安対策を目的とした東京都青少年・治安対策本部の「ながら見守り活動」にも協力しており、現在都内10区7市において個別協定の締結を終え、活動を行っている。</li> <li>・信用金庫の渉外担当者は、お客様の財産を預かり、また企業の活動の血液ともいべき金融を預かる使命を帯びて地域を日々回っている。その中で、両見守り活動をしていることをステッカーやチラシ等で発信することにより犯罪の発生を牽制し、高齢者をはじめとした地域の方々にとって安心・安全な地域づくりを目指している。</li> </ul>

	<p>・また都内信用金庫では、平成 19 年に金融業界でもいち早く東京都信用金庫暴力団等排除対策協議会を立ち上げ、安心・安全なまちづくりのため地域の暴力団排除を目的とし信用金庫の枠を超えた情報交換と、地域の警察署との連携強化に取り組んでいる。</p>
一般社団法人東京都信用組合協会	<p>・「認知症サポーター養成講座」に各店舗の中堅女性職員を派遣し、正しい知識取得に努めた。また、研修終了後、受講者を講師として店内勉強会を実施した。</p> <p>・「見守りチェックシート」(表面)と「地域包括支援センター」(裏面)を一緒にしたシートを作成し、取引先において異変を感じ取った際には、地域包括支援センターへ連絡・連携するようにしている。</p> <p>・福祉関連先を定款業種先とする信用組合では、福祉を良く知るための一環として、職員に対し介護職員主任者研修(ホームヘルパー2級)の資格取得を進め、現在 34 名の有資格者が在籍している。</p>
株式会社みずほ銀行	<p>ご高齢のお客さまへの対応力向上の取組みの一環として、ロビー担当者および窓口担当者向けに、ロールプレイを含む実践的な内容を組入れた認知症サポーター養成講座を実施している。あわせて、ご高齢のお客さまへの接し方ポイントや好事例を冊子にまとめて共有し、各拠点での研修や対応改善に活用している。</p> <p>なお、認知症サポーター養成講座受講者数は、みずほ銀行・みずほ信託銀行・みずほ証券合計で 9,000 人超(2018 年 3 月末迄累計)になる。</p>
三菱 UFJ 信託銀行株式会社	<p>・「認知症サポーター養成講座」について継続実施。個人のお客様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。本年度は 12 月に本部で「認知症サポーター養成講座」を開催し、症状や対応方法等について理解を深めた。</p> <p>・高齢者ニーズに応える新たな商品として、大切な資金をご家族と一緒に守りながら便利に使うことができる信託商品を開発(2019 年 3 月中旬より販売開始)。本商品専用のスマートフォンアプリを通じて、契約者のご家族にも入出金状況を「見える化」することで、認知症等により契約者の判断能力が低下した場合でも、ご家族に確認して頂きながら代理人・後見人が契約者に必要な資金を安心して引き出すことが可能になる。</p>
株式会社セブン-イレブン・ジャパン	<p>お客様はじめ、地域の皆様の変化に対し、店内だけで解決しようとせず、支援いただいている警察署、消防署、地域包括支援センター、民生委員の方、区市役所の方等と連絡を取り、情報共有しながら、対応を実施している。</p>
イツ・コミュニケーションズ株式会社	<p>本取り組みを啓蒙するカード型ツールを製作し、従業員に配布</p>

イオンリテール株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・板橋区お年寄り相談センター主催の「ミニ体力測定会」を毎月 15 日に 5 階イベントスペースで実施。</li> <li>・認知症カフェをイートインコーナーで月 1 回開催(イオンスタイル御嶽山)</li> <li>・11/10 介護の日にあわせたイベント実施(イオン東久留米店)</li> </ul>
イオンリテールストア株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りステッカーのメイン入口への掲示。サービスカウンターへの掲示(イオンスタイル碑文谷)</li> </ul>
株式会社コモディイイダ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店長・副店長・チーフが認知症サポート養成講座を受講した。</li> <li>・移動スーパー「とくし丸」では、決まったルート・決まったお客様への訪問となるので、御不在の場合には、何時に訪問したかわかるように「留守カード」をポストに入れてくる。</li> <li>・警察から配布されるポスターやチラシの配布。</li> </ul>
東京都生活協同組合連合会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都との協働事業として、荒川区、狛江市、小平市で各自治体と高齢者の消費者被害防止のイベントを共催</li> <li>・地元町内会、民生委員の皆さんと共同で「VR認知症プロジェクト体験会」を共催</li> </ul>
生活協同組合パルシステム東京	<p>認知症への理解を深め、配達先の組合員や配達ルートでの非組合員に対し、配慮ある行動ができるよう、配達職員や委託協力会社の担当に向けた「認知症サポーター養成講座」を実施している。</p>
東都生活協同組合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多摩市・稲城市が実施の見守りアプリの取組に協力(配達職員の業務端末に見守りアプリを導入)。</li> <li>・台東区、大田区の高齢者見守りメールマガジンに担当が登録し、そこから届く捜索協力依頼メールに可能な範囲で協力。</li> <li>・配達時に普段と違う気付きを大事にする意識を常に持ち、行動できるよう職員に周知している。月次の管理者会議にて事例の共有を行っている。</li> <li>・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ので、異変に気付いた場合は迅速に対応できるよう心掛けている。常に留守の組合員については、専用の保冷容器にお弁当を入れ所定の場所に置くようにしているため、対面で手渡しをしている組合員より異変に気付きにくいので、前日のお弁当がそのままの状態が残っていた時の対応について次のように行うことを徹底している。①配達スタッフから本部に連絡。②本部から本人あるいは緊急連絡先等に連絡し安否確認を行う。③上記②で連絡が見つからない場合は、地域包括支援センターや自治体担当窓口</li> </ul>

	<p>連絡し安否確認を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体が開催する見守り協定締結事業者の連絡会に参加し、そこで得た他事業者の事例や情報を関係者で共有している。</li> </ul>
多摩新聞販売同業組合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新聞が溜まっていたら、すぐにお客様の安否確認を徹底するようにしている。</li> <li>・高齢者などへの声掛け運動を行っている。</li> <li>・組合支部長会議で高齢者の消費者被害防止のための出前講座を開催した。</li> </ul>
東京ヤクルト販売株式会社	<p>地域の皆さまに、日頃から積極的にあいさつ等声掛けをしており、いち早く、地域の異変に気付くきっかけともなっている。人命救助や地域の見守りに貢献した事例は、社内表彰の対象としており、社内報で全社に告知しているため、自分が同様の事態に遭遇した時に、ためらわず対応する姿勢の共有に結びついている。</p>
公益社団法人東京都宅地建物取引業協会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 30 年度に、東京都作成のチラシ、PR ステッカーを全会員宛に配布するとともに、新規入会会員についても、入会時配布物に、同様のチラシ及び PR ステッカーを同梱して配布している。</li> </ul>
東急リバブル株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業店舗(約 80 店舗)の店頭ステッカーを掲示。</li> <li>・会社のホームページにて掲載。</li> </ul>
東京電力ホールディングス株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場出向時やホームメイト訪問時の機会を捉え、高齢者や弱者への見守りの実施。</li> <li>・ホームメイト検針時に高齢者の異変等に気付いたときに、市の機関等に連絡し協力を得て対応をとる。場合により、直接警察署、消防署等の機関に通報する。</li> <li>・ふれあい相談員による高齢者みまもり活動報告会への参加。</li> <li>・高齢者の振込詐欺被害撲滅に向けた見守り。</li> <li>・警察と協働し高齢者詐欺被害講習の実施。</li> <li>・通常業務時における支援策、現場出向時や来店時における高齢者見守り。</li> </ul>

## 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	多摩新聞販売同業組合	数日分の新聞がポスト内に溜まった状態であったため、ノックやインターホンを鳴らしたが反応なく、警察・消防署に連絡し、住居を確認していただいた。室内で倒れていた為、救急搬送され一命を取り留めた。
生命・身体の危険 ／認知症の疑い	東都生活協同組合	<p>(事例1) 視覚障がいのある一人暮らしの組合員宅で先週の荷物がそのままになっていたため、緊急連絡先に連絡したがつながらず、地域包括支援センターに連絡した。</p> <p>(事例2) 配送センター近くの路上で、あおむけに倒れて身動きがとれないおばあさんを発見。自宅が近くだったため運び入れ、クーラーを作動し、水を飲ませた。落ち着いた様子だったのでセンターに戻り、30分後に再度様子を見に訪問し元気になったことを確認。地域包括支援センターにも連絡し、登録のある方だったので引き継ぎ、その後の対応をお願いした。</p> <p>(事例3) 認知症の症状のある組合員の見守り対応を行ってきたが、毎日注文の電話をしにくるなど対応が難しくなってきたため、地域包括支援センターに連絡・相談するとともに、配送時に同行していただき様子を見てもらった。その後も連携して対応していくことを確認。</p>
生命・身体の危険 ／消費者被害・財産被害のおそれ	東京電力ホールディングス株式会社	<p>(事例1) 現場確認に向かう途中、駅付近で体調を崩して自転車に乗ったまま壁にもたれている方を発見。熱中症と思われるため、救急車を呼ぶとともに、木陰に搬送し飲み物を用意するなど救急車が到着するまで適切な対応を行った。</p> <p>(事例2) 事務所前の駐車場で人が倒れているとの連絡があり、変電保守の社員2名が男性(50～60代)が倒れているのを確認。救急車を要請し、人命救助を実施。</p>

		<p>(事例3)</p> <p>午前中の検針中に、高齢の女性が携帯電話で話している様子が、非常に慌てており「いくら振り込めばいいの」という会話を聞き取った。振り込め詐欺の疑いがあったため、電話を中止してもらい、一緒に交番へ同行。振込詐欺の防止に繋がった。</p>
<p>生命・身体の危険 ／消費者被害・財産被害のおそれ</p>	<p>東京ヤクルト販売株式会社</p>	<p>(事例1)</p> <p>平成30年5月にヤクルトレディがお届け先でお客さまが怪我をしているのを発見し、人命救助に貢献した。チャイム応答はないがテレビの音が聞こえるのを不審に思い、よく注意を払うと、かすかな物音と助けを呼ぶ声がしたので、近所の人に協力を要請した。自身は目の前の消防署に駆け込んで救助を依頼し、お客さまは無事に救急車で病院へ搬送された。</p> <p>(事例2)</p> <p>平成30年8月にヤクルトレディがお届け先で、詐欺の現行犯逮捕に協力した。キャッシュカードをだまし取ろうとする電話にかかっていたお客さまと連携して、管内の警察に連絡し、現行犯逮捕に結びつけた。</p>
<p>消費者被害・財産被害のおそれ及び認知症の人への支援</p>	<p>一般社団法人生命保険協会東京都協会</p>	<p>保険契約者が契約者貸付のため支社に来店した際、携帯電話で誰かと話を始め少し焦っている様子が伺えたため、職員は不審に思い、「詐欺等の被害に遭っているのではないか？」と訊いたが、「詐欺とかではない」と否定。その後、手続きに必要な書類が足りずお宅に伺った際、焦った様子がどうしても気になり、再度、お金の用途について確認したところ、1枚の葉書を持ち出し「先日、この葉書が届いて電話したら、私に対して民事訴訟を起こされるみたいだからお金が必要…」と話したため、詐欺被害に遭っている可能性が非常に高いと確信し、了承を得て110番通報して被害を防止した。</p>

<p>消費者被害・財産被害のおそれ／認知症の疑い</p>	<p>一般社団法人 東京都信用組合協会</p>	<p>(事例1)社会福祉協議会に通帳を預かってもらっているお客様が、多い時には2日に1度のペースで来店され、「通帳がなくなった」と訴えられるので、その都度社会福祉協議会に連絡し対応していただいている。</p> <p>(事例2)認知症サポーター養成講座を受講後、足立区(絆のあんしん協力機関)、板橋区(高齢者あんしん協力店)、東大和市(高齢者見守りネットワーク～大きな和～協力機関)に登録し、各自治体の高齢者支援策に協力。</p> <p>(事例3)北区が開催する「認知症カフェ」の会場として信用組合店舗会議室を開放し、認知症に関する相談、家族同士の懇親に協力する予定(平成31年4月、6月実施予定)</p> <p>(事例4)日常生活に支障をきたすなどの一人暮らしの高齢者に対し、地域包括支援センターと連携して顧客対応を図っている。</p>
<p>消費者被害・財産被害のおそれ／認知症の疑い</p>	<p>株式会社三菱UFJ銀行</p>	<p>普通預金40万円出金のため頻繁に来店されるが、毎回残高不足で取引できないお客さまがいらっしゃった。過去の明細を確認すると、複数回の年金支給額42万円の出金履歴あり。口頭での会話は難しく、筆談で対応した。意思疎通も困難で、認知機能の低下がかなり見られたため、地域包括支援センターにつないだ。</p>
<p>消費者被害・財産被害のおそれ</p>	<p>株式会社きらぼし銀行</p>	<p>(事例1) 「キャッシュカードをICカードに切り替えしないと預金が引き出せなくなる。」と店頭に来店されたお客さまと対話をしていると、「〇〇区年金課より電話があり、税金還付のためのキャッシュカードの口座番号と暗証番号を教えてください。」旨の電話があり、「口座番号及び暗証番号を教えてくださいました。」とのことを聞いたため、振り込み詐欺と判断し上司を通じて警察に通報した。</p> <p>(事例2) 急に現金が必要との要望があったため、お客さまと対話していると、「金額や用途が曖昧で、少し様子がおかしい」と感じたため、上司を通じて警察に通報、息子を装った振り込み詐欺と判明し、特殊詐欺を防止した。</p>

<p>認知症の疑い</p>	<p>生活協同組合 パルシステム東 京</p>	<p>団地を配達中、高齢の女性から「家の鍵を無くしてしまったのでこれで開けてほしい」と声を掛けられ、病院の診察券を手渡された。担当は即座に認知症の疑いがあると判断し、高齢者とともに自治会長のところへ一緒に行った。その後、無事に家の中に入れたという結果と、認知症が進んでいる方であったというご報告とともに、自治会長より感謝の言葉をいただいた。</p>
<p>認知症の疑い</p>	<p>株式会社コモデ イイダ</p>	<p>(事例1)万引きをされた方に、住所を尋ねたがわからないとのことで、包括センターに連絡した。  (事例2)一人暮らしの方で、歩くのがやっとなお客様が来店された。認知症の疑いもあり、尿漏れなども見受けられた。助けてもらう家族もいないとのことで、包括センターへ連絡した。  (事例3)冬場に上着を着ず、サンダル・パジャマのみで店内をウロウロされていたお客様について、他のお客様から「認知症では？」とのご指摘をいただき、包括センターに連絡した。  (事例4)移動スーパー「とくし丸」で訪問に行くと、いつも返事を出てきてくださるはずのお客様が、なかなか返事をせず、おかしいと思って中に入ってみると、倒れていた。</p>