

「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

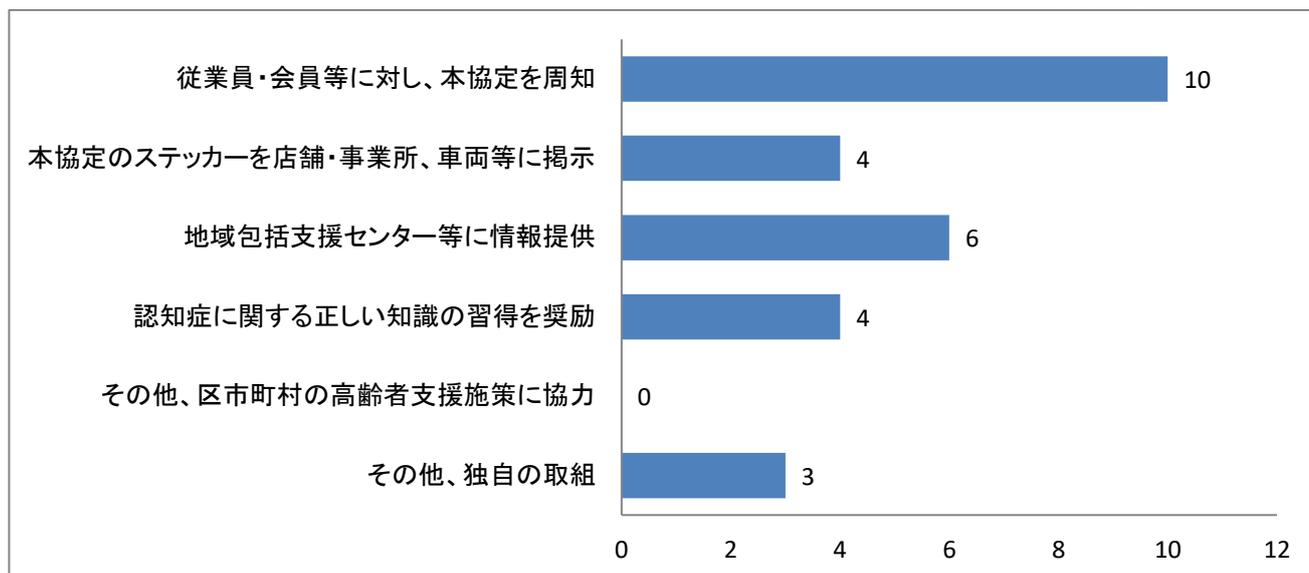
調査対象：令和4年3月時点で本協定を締結済の54事業者・団体

調査時点：令和4年3月末現在

回収数：15事業者・団体

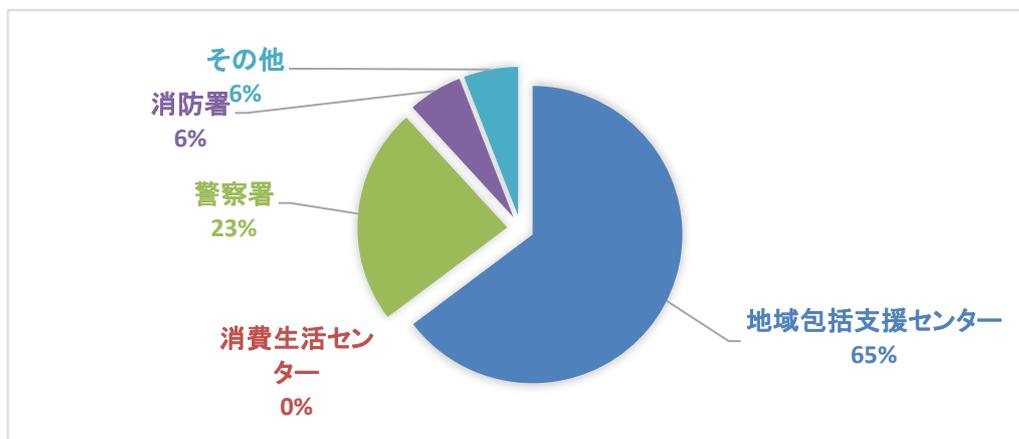
1：協定締結後に取り組んだ内容 ※複数回答

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

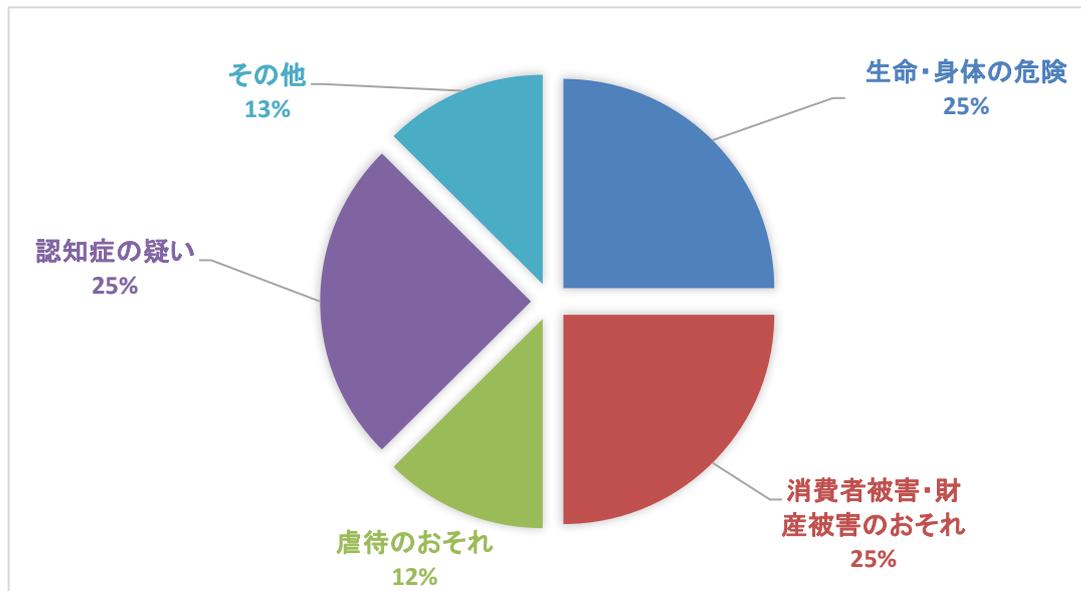
地域包括支援センター	消費生活センター	警察署	消防署	その他
2	0	3	2	1



n=17 ※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	虐待のおそれ	認知症の疑い	その他
1	1	0	4	1



n=7 ※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	独自の取組・工夫
東京電力ホールディングス株式会社	<ul style="list-style-type: none"> ・消防署と協働し、要配慮者（一人暮らし老人等）宅の防火防災診断（電気に関する相談）訪問を実施した。 ・現場出向時等、日常の中で高齢者に異常・異変を感じた際には、行政・警察等関係機関に連絡・通報するようにしている。
株式会社イトーヨーカ堂	<p>各店舗が見守りネットワークなどの登録から、地域の安全・安心の取り組みに参画する。また、認知症だけでなく誰もが安全・安心に楽しくお買物が出来る環境づくりに向けて、地域包括支援センターの職員の方をはじめとして関係者の方々との情報交換、また、当事者やそのご家族の方々との直接対話を進めている。</p>
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」を継続実施。 ●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「代理出金機能付信託（つかえて安心）」を開発（2019年3月より販売開始）。 ●認知症になっても安心して運用を続けられ、いつでも自分らしくお金を使える「MUFG ファンドラップ代理出金特約（つかえてラップ）」を追加（2020年2月より取扱い開始） ●「お客さまとご家族を繋ぐインフラを社会に提供する」をコンセプトに、お客さまの未来への想い、日々の健康を記録し、家族へ届けることができるスマートフォン向けアプリ「わが家ノートbyMUFG」を開発（2020年9月取扱い開始） ●お客さまご本人の認知・判断機能が低下し、ご本人による金融取引ができなくなる場合に備え、将来、お客さまご本人の代わりにお取引いただく代理人を指定できる「予約型代理人」サービスを導入（2021年3月より取扱い開始）
一般社団法人東京都信用金庫協会	<p>都内信用金庫では、東京都福祉保健局様の高齢者の皆様のための本見守り活動に加え、治安対策を目的とした東京都民安全推進本部様の「ながら見守り活動」にも協力いたしており、現在都内10区7市において個別協定の締結を終え、活動を行っております。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おります。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おります。また都内信用金庫</p>

	<p>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おります。</p>
三菱 UFJ 銀行	<p>すべてのお客さまが安心してご利用いただけるよう適切で心地よい対応を心がけています。来店時のお声掛けやお客さまに応じたご案内・ご説明により、ご高齢のお客さまや障がいがあるお客さまへの対応力向上に努めています。更に、認知症サポーター養成講座の受講推進や地域包括支援センターへの円滑な連携のためのマニュアルを制定し、認知症のお客さまやご家族に安心・安全なサービスを提供できるよう取り組んでいます。</p>
株式会社みずほ銀行	<p>弊行では従来から、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ます。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ます。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・みずほ証券合計で約 21,500 人(2021 年 3 月末迄累計)になります。</p>
株式会社東急 Re・デザイン	<p>定期的に社内周知を行っている。</p>

2-2：高齢者支援につながった事例

ケース	事業者・団体名	好事例
生命・身体 の危険	株式会社イトーヨーカ 堂	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットスーパー配達時に異変を感じ、連絡機関に報告。 ・認知症と疑われるお客様が毎日購入・返品されるため、地域包括支援センターに御相談。 ・店舗施設や接客対応などの適切な対応に関する情報交換会を地域包括支援センターの職員の方と実施。さらに認知症当事者の方との対話を実施。
消費者被害・財産被害のおそれ	一般社団法人東京都 信用金庫協会	<p>本会加盟信用金庫では、東京都福祉保健局様、東京都都民安全推進本部様、地域によっては各区市町村独自の見守りの取組等、参加している見守りの枠組みが錯綜しており、各事例がどの枠組みの中で行われたものかの切り分けが難しく、また会員信用金庫の負担を考慮し本会への報告義務を課しておりませんので、具体的事例は把握しておりません。</p> <p>その他、信用金庫をご利用のお客様への特殊詐欺防止の取組は各警察署と連携し、多数の被害防止事案がございます。</p> <p>また、警視庁様との連携において、「高齢運転者交通事故防止啓発ポスター」を掲示するなどの取組も行っております。</p>
認知症の 疑い	三菱 UFJ 銀行	<p>古い通帳や届出とは異なる印鑑を毎回持参されていたご高齢のお客様に対して、拠点より地域包括支援センターへの連携をご案内した。ご本人から同意をいただき連携したところ、地域包括支援センターでも把握されている方であること、離れた場所にお住まいのご家族とも連携が取れていることを確認、地域包括支援センターから本人のご家族に連絡を取っていただくこととなった。後日、ご家族が来店され、連携に対する御礼の言葉と今後何かあった際にはご家族へ連絡いただきたい旨の申出を受けるに至った。</p>
生命・身体 の危険	株式会社コモディイ ダ	<p>とくし丸訪問時、いつも通り注文品をお届けすると、男性のお客様（一人暮らし）が頭から流血し倒れていた。意識があることを確認し、消防に通報。裸だった為、服を着させ救急隊員へお願いした。後日、無事だったと連絡があった。</p>