

「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

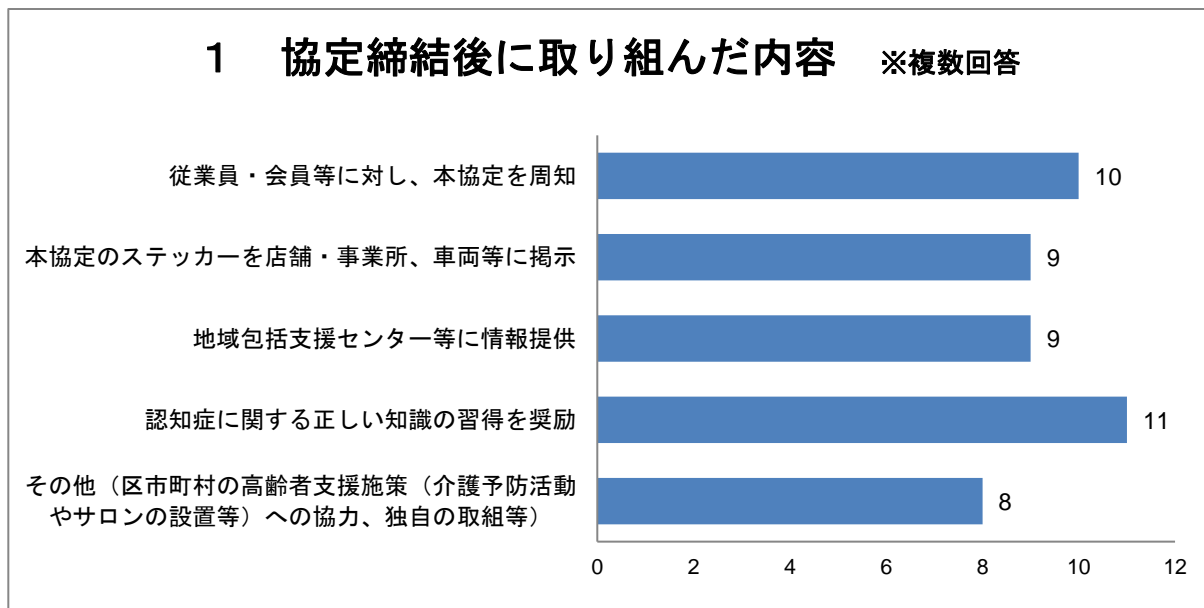
調査対象：令和6年3月時点で本協定を締結済の54事業者・団体

調査時点：令和6年3月末現在

回収数：26事業者・団体

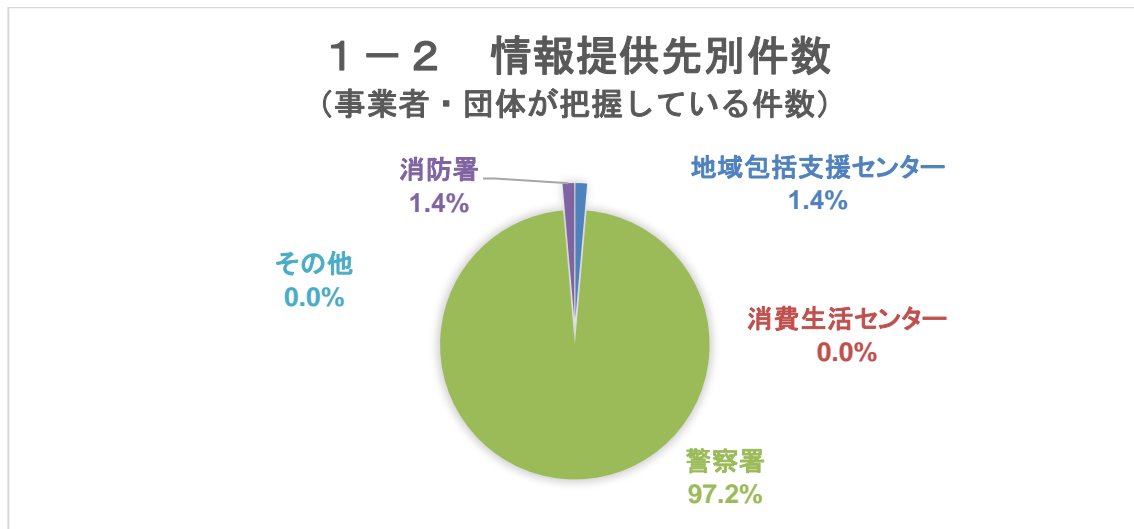
1：協定締結後に取り組んだ内容 ※複数回答

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

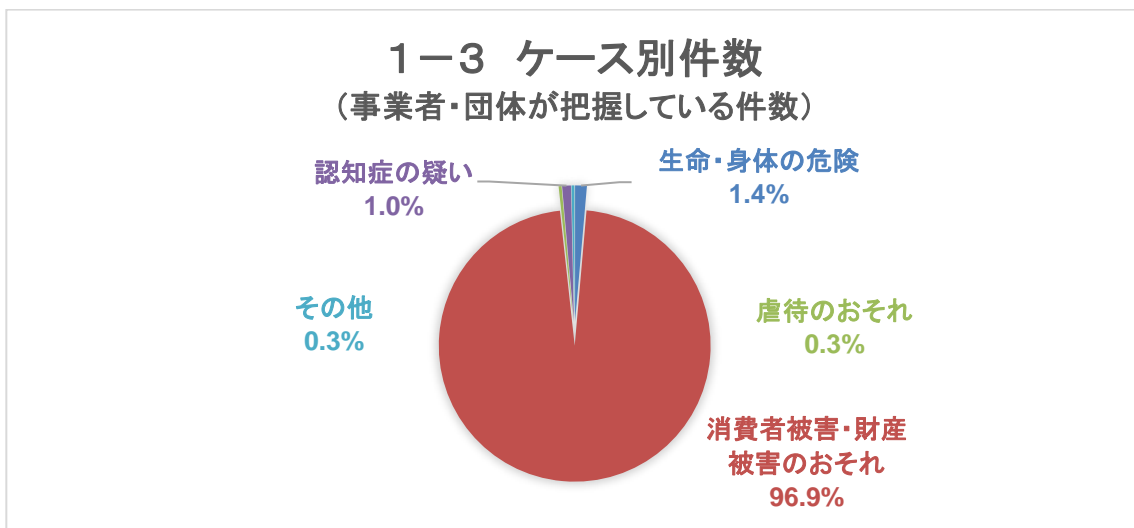
地域包括支援センター	消費生活センター	警察署	消防署	その他
4	0	280	4	0



n=9 ※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
4	279	1	3	1



n=9 ※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
東京都生活協同組合連合会	<p>中野区元気アップ体操を、会場内及び待合スペースの新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で実施しました。感染症対策のための会議室の使用停止もあり、令和5年度は数回程度の開催でしたが、令和6年度は6月より会議室の活用を再開し、年間予定 36 回（週1回頻度）の開催を予定しています。</p>
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。</p> <p>信用金庫の渉外担当者は、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>
東急ストア	<p>毎年、新入社員には店舗に配属前の研修の最終日に、社内キャラバン・メイトによる認知症サポーター養成講座を受講してもらい、店舗に配属後にご高齢のお客様へ対応する際の心構えをもってもらっています。（令和 5 年 5 月 31 日に実施・45 名）</p> <p>講座に使用する教材も、標準教材のほか、自社で作成したスーパーマーケットで起こりがちなご高齢のお客様によるトラブルが発生した場合の対応について説明した資料をもとに、現場の店長・副店長のキャラバン・メイト資格者による体験談を交え、現場感をもって実施しています。</p>
一般社団法人 東京都信用組合協会	<p>①顧客訪問時、高齢者の異変を発見した場合、地域包括支援センターや警察署に通報</p> <p>②認知症サポーター養成講座の受講</p> <p>③高齢者による 100 万円以上の現金払いの場合は、地元警察と協議のうえ対応</p> <p>④福祉関連先を主な取引先とする信用組合では、職員の介護職員主任者の資格取得を進めている。</p>

事業者・団体名	独自の取組・工夫
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み入れた認知症サポーター養成講座を実施しています。合わせて、ご高齢のお客さまへの接し方のポイントや好事例を冊子にまとめて共有し、各拠点での研修や応対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 23,300 名（2023 年 3 月時点）在籍しています。</p>
株式会社三菱UFJ銀行	<p>拠点の担い手のなかで、認知症サポーター養成講座未受講者に対して受講を勧奨</p>
東京ヤクルト販売(株)	<p>① 2023年度新たに 4 自治体と見守り協定を締結。（都内40の区町村と見守り協定締結）</p> <p>② 自治体と連携し、包括支援センターの地域担当者がヤクルトセンターの朝礼に参加、地域見守りの取組みについて紹介していただいたことで、互いに顔が見える関係を構築。2023年度は豊島区で実施。※2024年度は豊島区に加え、板橋・品川区で実施予定。</p> <p>③ 2025年度迄の3年間で所属する全ヤクルトレディ2,000名を認知症サポーターとして養成。2023年度は458名が養成講座を受講した。</p> <p>④ 全国キャラバン・メイト連絡協議会と連携し、社内に6名のキャラバン・メイトを設置。</p> <p>⑤ 「認知症サポーターキャラバン令和5年度表彰式・報告会」で企業団体の部で優秀賞受賞。</p> <p>⑥ ヤクルトレディ対象の認知症サポーター養成と並行して、自治体主催の協議会への参加で連携・事例共有を図り、また他企業の取組みの情報を収集。</p>

事業者・団体名	独自の取組・工夫
株式会社ローソン	<p>当社は一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会のセーフティステーション活動(SS活動)に積極的に参加し、安全・安心なまちづくりに関する取組を推進しています。その取組みの一環として、徘徊している高齢者等に対して店舗にて保護を行い、関係各所に通報を実施しています。また、当社では、特殊詐欺の未然防止に貢献した加盟店に対して社内表彰を行っております。この取り組みは、詐欺被害を未然に防ぐための重要な施策として位置づけられています。</p> <p>【主な取り組み内容】</p> <p>1. 店舗主体の防止活動 加盟店が主体的に特殊詐欺の防止活動を実施しています。各店舗では、日々の業務の中で不審な動きや行動を察知し、迅速に対応することに努めています。</p> <p>2. 警察との連携 当社は、警察と緊密に連携し、特殊詐欺の防止件数を把握しています。これにより、効果的な防止策の実施と改善に努めています。</p> <p>3. 定期的な表彰 特殊詐欺の未然防止に顕著な成果を上げた加盟店に対しては、定期的に社内表彰を行っています。この表彰制度は、店舗スタッフの意識向上とモチベーションアップに寄与しています。</p> <p>このように、当社は地域社会の安全を守るために積極的に取り組んでいます。今後も引き続き、特殊詐欺防止のための活動を推進してまいります。</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
全般	東京都生活協同組合連合会	各生協から寄せられた事例(200件超)を統一フォーマットにして一覧化し、各生協で共有できるようにした。また、区市町村ごとの見守り事例件数の経年の件数の推移を見えるようにして、各自治体への情報共有に活かせるようにした。【前年同様の取り組みですが、事例の件数は増加しています。】
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みも行っております。</p>
認知症の疑い	東急ストア	<p>当社は、2017年12月にある店舗で発生した、「認知症の人による商品持ち出し」を契機に認知症の方への対応への取組みを開始。</p> <p>2018年3月の店長会議で、当社初の「認知症サポーター養成講座」を開催し、全店店長、役員、管理職187名が「認知症サポーター」となる以降、各地域包括支援センターとの連携により、2024年3月現在、2,911名の認知症サポーターを養成</p> <ul style="list-style-type: none"> ○当社の社会貢献について、現場主体で従業員全員が取組める ○社会での認知度が高く、当社の取組みが地域の方々に理解されやすい ○「認知症サポーター養成講座」受講により、通常の接客レベルも向上

ケース	事業者・団体名	好事例
生命・身体の危険 認知症の疑い	東京ヤクルト販売(株)	<p>○生命・身体の危険×3件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さま宅を訪問した際、玄関口で声を掛けるが、在宅の気配はあっても応答がなかった。しばらくすると玄関先に出てこられたが、明らかに体調が優れない状態でその場に立っていられず、話ができる状態ではなかった <p>ため、救急搬送を手配した×2件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまがいつもと全く違い、元気がなく呂律も回っていない状態だったので、本人に自覚症状を確認した上で救急車を手配した×1件 <p>○認知症の疑い×1件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・半年程前から認知機能の低下を感じていたが、その後急な悪化がみられたので、地区の民生委員に連絡