

① 小売・サービス部門

株式会社とくし丸

徳島市に本社がある株式会社とくし丸は、近くにスーパーマーケットがなく、車を運転するなどして買い物に行くことも難しい「買い物難民」の高齢者のために、移動スーパーのサービスを展開しています。

近年、ネットスーパーが普及してきていますが、インターネットを使って注文することができない高齢者もいます。また、公共交通機関や家族の送迎で買い物に行こうとすると、時間を合わせるが大変だったり、気を遣ってしまうということがあります。

軽トラックで移動販売を行うとくし丸のサービスは、こうした課題がある中で生まれました。



株式会社とくし丸は、運営主体となる地域のスーパーと契約を結び、ブランドやノウハウを提供します。スーパーで商品を仕入れて、実際に移動販売のトラックを走らせて販売するのは、販売パートナーと呼ばれる個人事業主の方たちで、スーパーの商品を販売代行という形で請け負います。

また、お客さまが事業の仕組みに参加することも特徴です。販売される商品には、値段にかかわらず、1点につき10円または20円が上乗せされます。上乗せされたお金は、販売パートナーとスーパーが折半することとしています。販売パートナーは、社会貢献をしながら、収入も得ることができます。

移動販売のトラックは毎週2回訪問し、対面で販売するので、お客さまと1対1の関係をつくることができ、商品を届けるだけでなく、見守り役の機能も持つようになります。買い物に来る高齢者の体調の異変に気付いて救急車を呼ぶといったケースも実際にあります。また、バランスのよい食事になるよう野菜を薦めたり、必要以上に売りすぎないようにするなど、細やかな対応を行うことができます。

販売パートナーの採用に当たっては、真面目で信頼できる人かどうかということを最重視しています。また、採用初期の研修では、技術的な面だけでなく、倫理的な部分にも重きが置かれています。

株式会社御用聞き

株式会社御用聞きは、東京都内などで、電球交換・掃除等のちょっとした家事代行を5分100円で行うサービスを展開しており、粗大ごみの移動、大掃除などにも対応しています。

「無駄なお金は払ってほしくない」という思いで、前見積もり、都度精算を採用しており、高齢者が安心してサービスを使えるようになっていました。自分が頼んだサービスを自分のお金を払ってやってもらうことで、高齢者の自尊心が守られ、関係性がつくりやすくなる面があります。また、自費サービスに特化することで、介護保険サービスの支援の対象外の趣味・趣向の領域にも入っていくことができます。

有償ボランティアとして、大学生のスタッフが多く働いています。孫くらいの若い世代のスタッフには、近所の人には見せられないような負の部分も見せられるということがあります。近所の人よりも、よく知らないスタッフの方が頼みやすいという高齢者もいます。

スタッフへの研修は、フィードバックを重視しています。例えば、重い荷物を持ったお婆さんを見たときに、見て、考えて、行動できるよう、アンテナを太く増やし、「解像度」を上げることに力を入れています。

スタッフが専用アプリで入力した業務報告はデータベースに全て納められ、会社の専門職のサポートチームが、コメントや評価を行っています。

地元の地域包括支援センターやケアマネジャーとの関係を重視しており、立上げ時からあいさつに回り、質の良い民間サービスとして受け皿になるよう活動しています。気になることがあれば、個人情報トリミングした上で、地域包括支援センターやケアマネジャーと共有することもあります。



② 金融部門

太陽生命保険株式会社

太陽生命保険株式会社は、一度理解したことを継続して認識できないといった、高齢者のお客様についての課題を早くから認識し、2014年から、シニアのお客様の満足度向上に向けた「ベストシニアサービス」に取り組んでいます。

高齢者のニーズは一人ひとり違うことから、一律にゆっくり話したり、専門用語を平たく言い換えるといった対応を行っても、理解しやすくなるとは限りません。話をして、希望を聞きながら、個々の状態に応じ、サービスの幅を広げて提供するようにしています。

デジタルに慣れている世代が増えることを見据えて、ネットで契約が完結するサービスを始めていますが、ネットでも対面でも、どの入り口から契約しても同じサービスを受けられるようにしています。

お客様対応専門の内務員がTV電話を使って直接お客様に契約内容の確認を行うサービスを提供しています。内容を再確認して、もし契約内容に誤認があるようであれば、契約を取りやめることもあります。また、本人の意思がはっきりしないと感じたときには、家族に確認するようにしています。

保険金の請求の際に、用意する書類が多いことで、手続きをあきらめてしまうことがないように、相談があれば内務員がタブレットを持って駆けつけて必要事項を入力し、お客さまは請求内容を確認した上で、タブレットに自署します。書類が整えばその場で査定・支払いの手続きまで行っています。

また、帳票類は見やすく、分かりやすくなるよう、文章の長さ、フォントサイズ、文字の割合などにも気を遣っています。



「お客さま本位」を全社共通の価値観としており、お客さまの総合的な満足度に加え、加入時、契約中、支払時の各場面に応じた具体的な成果指標を設定し、ホームページで公表しています。各部署がばらばらに取り組むのではなく、複数部署が共通して取組を継続し、数値化された取組状況をフィードバックすることで、新たなサービスの検討につなげています。

城南信用金庫

品川区に本店を持つ城南信用金庫は、お客様が認知症になると、預金を引き出すことができなくなるので、事前・事後にどういった取組が可能か対応策を考えることが喫緊の課題と感じていました。日々の生活費や財産管理、資産継承など、将来に不安を感じている高齢者の悩み事を解消するため、2016年から、任意後見、遺言、家族信託を柱とした「高齢者向け総合サポートサービス」を行っており、13のサービスメニューを提供しています。

総合サポートサービスの利用の申出は、預金を下ろしに行けないことがきっかけとなって、家族から受けることが多くなっています。サービスメニューの中では、本人が来店し手続きすることができない場合に、あらかじめ指定した代理人が手続きを行える代理人サービスの利用者が多くなっています。高齢者向けサービスは、利便性と防犯を両輪としており、例えば代理人が口座を解約しようとする場合は、本人に連絡し、意思を確認するようにしています。

また、2021年7月からは、新たな代理人サービスとして、認知症になった後の代理人をあらかじめ指定できるサービスを開始しています。

また、社会貢献事業として、城南信用金庫を含む5つの信用金庫を母体とした「しんきん成年後見サポート」を品川区社会福祉協議会の協力も得て設立し、成年後見制度に関する相談や利用手続きの支援、普及啓発等の業務を行っています。

成年後見サポートでは、相続を含めて、あらゆる相談に乗っており、信金OBの60代のスタッフが多いので、高齢者が相談しやすい雰囲気があります。認知症の方への対応は、業界共通で危機意識を持っており、ライバル関係でもある5つの信用金庫が団結して取り組んでいます。



③ 交通部門

鉄道事業者

東急電鉄株式会社

東急電鉄株式会社では、過去のお問い合わせやご意見を集積し、対応履歴を共有することで、お客さまにご負担なくスムーズに対応することを心がけています。

また、2020年3月31日現在で全ての駅係員、乗務員がサービス介助士資格を取得しているほか（2019年度中途採用を除く）、認知症サポーター養成講座の受講を推奨しており、さらに、年1回、駅係員、乗務員への心のバリアフリー教育を実施しています。



JR東日本東京支社

JR東日本東京支社では、身体の不自由な方などお困りの方に社員が積極的に声をかける、「声かけ・サポート運動」に取り組んでおり、社会全体の取組として広げていくため、周囲のお客さまにも協力をお願いしています。

一部のターミナル駅には、駅内の巡回等を行うサービスマネージャーを配置し、お困りのお客さまに対してお声かけを行っています。券売機でお困りのお客さまがいる場合は、駅社員が操作方法をご案内するなどの対応を図っています。

バス事業者

一般社団法人東京バス協会の協力を得て、都内で路線バスを運行する事業者を対象に実施したアンケートから把握できた取組をご紹介します。

乗務員等への研修としては、マイク案内がお客さまへ明確に伝わるよう、話し方の研修を行っている事例や、高齢者とともにより一日を過ごすことで高齢者の特性を理解できるよう高齢者福祉施設へ派遣する研修を行っている事例、高齢者疑似体験の器具を使用して定期的に運転士研修を実施するなど、お年寄りの行動特性を把握して安全運転への取組を行っている事例などがありました。

社内の情報共有の取組としては、認知機能の低下があると思われる方が乗車した場合、乗務員から事務所に連絡を入れ、事務員が降車場所に対応を引き継げるように連携している事例や、地域包括支援センターと連携し、「みまもりネットワーク」に登録されている方の情報を提供してもらったり、認知機能が低下している可能性がある方が居た場合に対応を依頼している事例などがありました。

案内・表示の改善の取組としては、バス車内や停留所等で視覚的に分かり易い案内表記(文字情報)を提供したり、視認しやすい方向幕や液晶表示器の導入を進めている事例や、駅前に案内係を配置している事例などがありました。

タクシー事業者

協力: キャピタルモータース株式会社、株式会社グリーンキャブ

IT化で配車アプリの利用が広がっており、効率化にもなりますが、高齢者からはスマホやアプリを使いこなせない、ついていけないという声があるため、オペレータによる電話予約にも継続して対応しています。

予約の電話の際には、時間がかかる、聞き取りにくい、車をつける場所の特定が難しい、予約の車輛番号が伝わらないなどの問題があるため、ゆっくり、はっきりと、時間をかけて話すようにしています。

高齢のお客さまが降りる際は、慌てさせないように対応し、コミュニケーションを取りながら必要な手伝いをするよう気を付けるようにしたり、意思疎通が難しいなど乗車後に様子が気になる場合には、乗車中の会話の中で、降りた後にどこに行こうとしているのかさりげなく聞くようにするなど、乗務員がコミュニケーションを通して、お客さまのニーズを引き出し、手助けできるよう取り組んでいます。



認知症の人と家族の会東京都支部へのアンケート結果

検討会では、認知症の人と家族の会東京都支部の協力を得て、会員へのアンケート調査を実施するとともに、ご家族の方へのヒアリングを実施しました。そこから得られた様々な「生の声」をご紹介します。

(1) 認知症の方が日常生活で民間企業のサービスを利用する際に困ること

買い物

- ・通販で電話で注文した内容を本人が忘れてしまう。良心的なところは、注文内容に心当たりがあるかを確認するハガキを送ってくれ、連絡がなければキャンセルとの対応をとっており、助かったことがあった。
- ・通販は定期購入の方が得だと思って買ってしまうが、どういうスパンで何が届くのか管理できない。消費しきれない商品が棚に並んでいた。家族が解約しようとしても、どこに連絡すればよいかわからない、本人でなければ解約できないということもある。
- ・判断力がないことを奇貨にして、本人にとって不適切・不要な物・サービスを売りつけられてしまうことが不安。
- ・いつも行くスーパーで同じものを何度も買ってきて、冷蔵庫が食べきれないでいっぱいになっていた。
- ・同じ物ばかり買ってしまう。メモはしていてもメモを持って行かず、本当に必要なものを買えていない。近所のお店では忘れることを知ってくれているので、相応の対応をして見守ってくれる。
- ・目についたものを手に取ってしまうので、不要なものを買うことになる。近くの知り合いのお店は配慮してくれたが、気兼ねはあった。
- ・見栄を張って身の丈に合わないもの、いちばん高いものを買いたがった。パソコンを使えたらいいから買うといった、自分がありたい姿を買い物で表現しているのではないか。使うことができないものでも、お店に勧められるままに買ってしまう。
- ・スーパーに買い物に行く際、立ち尽くすことが多く、列に並んでいる人なのか、周りの方を混乱させてしまうことがある。
- ・カード支払いが多くなり、現金支払いの窓口が少ない。自分で支払う窓口での支払い方法の説明が分かりづらい。
- ・支払う場所、お金の種類、「チャージ」「カード」の意味がわからない。支払いに手間取り、後ろに並ぶ人、店員さんの対応が気になる。
- ・スーパーの料金支払いや袋詰めなどのセルフ化が進み、戸惑う高齢者が多いように感じる。セルフだからと言って、一律にお客に任せるのではなく、高齢者の動き等を見てフォローが必要な人には手伝うなど、状況を見て柔軟な対応をしてほしい。

金融機関の利用

- ・金融機関は専用窓口があればよいが、ATMは家族が不安で使わせることができない。
- ・銀行のATM利用の際、どのように操作してよいか分からなくなる場合がある。パネルを押したつもりでも反応しなかったり、思っていたような反応でないと不安になる。そうした時に、お店の人が寄り添って対応してもらえるとよい。
- ・通帳に借入れを見つけたので聞いたところ、本人は銀行で定期預金を下ろしたつもりだった。判断力の低下に付け込まれたように感じた。
- ・銀行でお金をおろしたい時など、どんな状態であっても「本人を連れてきて」と言われてしまう。「難しい」と言うと、今生活するお金が必要なのに「では後見人を立ててください」と言われてしまう。
- ・家族が細かな契約の管理を行うことは無理がある。成年後見が必要なケースもあると思うが、小さな日常の契約のために申立てをするには、使い勝手が悪すぎると思う。
- ・本人の状況を金融機関に伝え、家族が代理しての預金の引き出しあるいは何らかの本人名義の手続がこれまでのようにはできなくなるのではないかと危惧し、伝えていない。金融機関が家族が代理しての認知症本人との取引について、どのようなマニュアルで臨んでいるのか、建前ではなく実際のところが知りたい。

交通機関の利用

- ・駅の自動改札の通り方がわからず大変な思いをした。
- ・駅のICカードの入金は券売機でのボタン操作やステップが多すぎて本人が分からず、付添者が入金するしかない。
- ・券売機の使い方もタッチパネルになり難しく使えず、駅員さんも少ない。
- ・タッチパネルの表示が一定の時を超すと画面が消えて操作に戸惑う。
- ・バス停の場所の説明のないところが多い。また、説明があっても内容が分かりづらい。

携帯電話の契約

- ・もう使えないから解約しようとする、と「本人でないとできない」と言われ、結局解約できず、無駄な料金を支払わないといけない。
- ・携帯電話が使えなくなっているのに、本人がどうしても欲しくて、携帯ショップへ行って契約してきてしまう。
- ・携帯の契約内容を変えようとしたが、本人の意思が確認できないとできない。電気やガスの名義を変更することさえ、本人でないと難しい。家族が勝手に契約を変えてしまうという危険性も分かるが、そんなことはないのに、という思いもある。

(2) 認知症の方が日常生活で民間企業のサービスを安心して利用する上で、重要だと思うこと

従業員の理解の促進

- ・組織的な教育が必要ではないか。人が加齢によって、肉体的、精神的にどのようなことが起きるのか、といった知識を身につけてほしい。
- ・接客する方の教育が必須。高齢化社会、5人に1人が認知症の時代に「身内に認知症がいる」など、個人の経験に基づく対応では、サービスの平準化、効率化が図れないと思う。
- ・認知症患者はまず「人」であり、「病気」であるという基本的な認識と理解がなければ、どんなに知識を持っても例にもならない。
- ・銀行員の方の接客が以前よりは優しくなったように感じる。認知症とその家族に対する接客研修等行われていると感じた。
- ・マンツーマンで手助けをすると本人が不穏状態になってしまうことが多い。サービスを利用するにあたり、認知症高齢者が困っている時に声をかけてあげることが大切。
- ・スーパー等では、どこにでも普通に認知症の方がいると思って、当たり前丁寧に接してほしい。ストレートに注意すると自分の行動を非難されていると思い、激高したりする。問題があったとしても、丁寧に接してもらえることで落ち着くこともある。
- ・買い物に行ったときに同じ物を買ってきてしまうため、「昨日買ってましたよ」と声掛けしていただきたい。

高齢者が対応できるレジや窓口の設置

- ・レジでとても時間がかかり、迷惑をかけることが多いので、他のレジを開けていただけると助かる。
- ・カードやアプリ等、利用方法がわからずできない。会計は対面でしないと無理だと思う。
- ・昔ながらの窓口で切符を買う、改札に人がいるというのだったら、電車にも一人で乗れるのになと思う。ICカードは便利でも、昔と違うものはやはりできない。

社会(地域)全体での理解促進

- ・民間企業も個人も含め、認知症の方も含めた顔見知りになる場がほしい。顔見知りになれば、もっとちょっとしたお手伝いや見守りができる。
- ・個人の尊厳を損なわずに社会で行動するには、関われる人がどれだけいるか、またどれだけサポート能力があるのかに尽きる。
- ・取組をしていることをそれぞれの企業等で共通のロゴマークなどで表示していただきたい。認知症の本人を疎外しないとのメッセージを知ること家族も安心する。
- ・これからはパソコンが使えないとダメだと言われるが、どんどん追いやられて置き去りにされるのは、貧富の差よりも怖い。70～80代の方は、自分たちが厄介者扱いされているという思いがある。

高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会の検討状況

1 検討会委員名簿

座長	駒村 康平	(慶應義塾大学教授)
副座長	栗田 圭一	(東京都健康長寿医療センター研究所副所長)
委員	石崎 浩二	(三菱UFJ信託銀行株式会社執行役員)
	尾川 宏豪	(一般社団法人全国地域生活支援機構理事)
	黒田 美亜紀	(明治学院大学教授)
	澤登 久雄	(牧田総合病院地域ささえあいセンター長)
	村木 幸江	(イオン株式会社お客さまサービス部長)

2 検討会開催状況

- 第1回 2020年10月20日 ・現状と課題の整理
・委員発表

- 第2回 2020年12月1日 ・相談事例から浮かぶ課題
・委員発表
・ゲスト発表

- 第3回 2021年1月19日 ・金融機関における取組
・委員発表
・ゲスト発表

- 第4回 2021年2月12日 ・商業部門における取組
・委員発表
・ゲスト発表

- 第5回 2021年6月29日 ・論点の整理

- 第6回 2021年10月1日 ・取りまとめ案について

- 第7回 2021年12月24日 ・取りまとめ
・取りまとめ内容の展開について

※ 検討会の資料は、東京都のホームページに掲載しています。

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/shisaku/koureikentou/index.html>