

## 「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

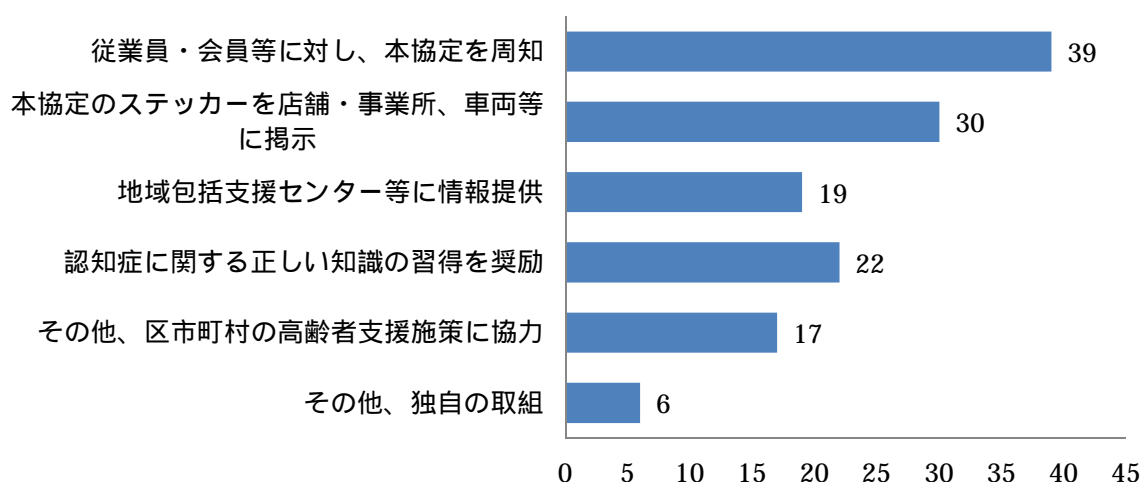
調査対象：平成 29 年 12 月時点で本協定を締結済の 53 事業者・団体

調査時点：平成 30 年 1 月末現在

回収数：40 事業者・団体

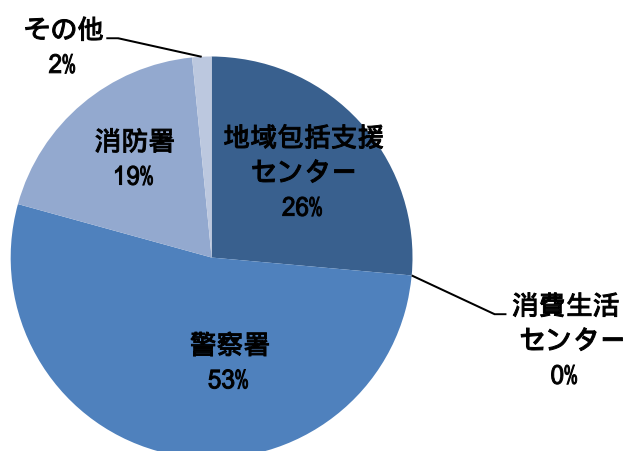
### 1：協定締結後に取り組んだ内容 複数回答

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

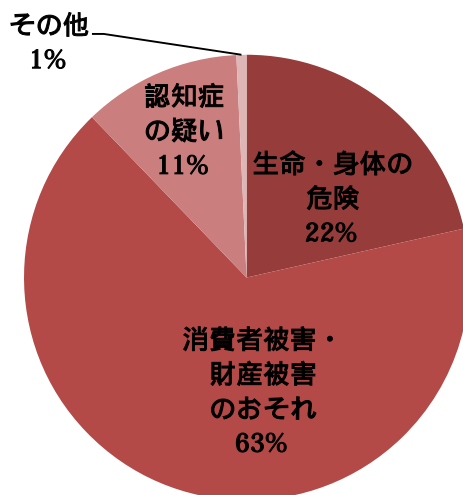
| 地域包括支援センター | 消費生活センター | 警察署 | 消防署 | その他 |
|------------|----------|-----|-----|-----|
| 51         | 0        | 102 | 37  | 3   |



n=193 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<br>のおそれ | 認知症の疑い | その他 |
|----------|--------------------|--------|-----|
| 58       | 179                | 31     | 2   |



n=270 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   |
|-----------------|--|
| 一般社団法人東京都信用組合協会 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・足立区と東大和市の店舗にて個別に協定を結び協力している。</li> <li>・渉外係が定期的に訪問する際、前回と変わった様子がないか（身体的、精神的等）、新聞や郵便物がポストに溜まっていないか、さり気なく様子を窺うようにしている。</li> <li>・「見守りチェックシート」(表面)と店舗ごとの「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・連携するよう努めている。</li> <li>・高齢者と接する際には、若者言葉や業界の専門用語を使わないなど、周知している。</li> <li>・窓口でのリーフレットの配布、ATMコーナーでのポスター掲示などで振り込め詐欺被害の防止に努めている。</li> </ul> |

|                  |  |
|------------------|--|
| 株式会社みずほ銀行        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、各拠点での研修や応対改善に活用している。</li> <li>・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8,600人（2017年3月末迄累計）になる。</li> </ul>   |
| みずほ信託銀行株式会社      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご高齢のお客さまが抱く資産管理や日常生活の不安をトータルに解消するため、新たな信託商品を開発した（『選べる安心信託』）。お預かりした金銭を元本保証で運用し、詐欺被害から「まもる」解約制限機能や万が一の際にご家族に「のこす」ご家族用受取機能等の金融サービスに加え、みまもり・警備、介護・老人ホーム、家事代行等の事業者を紹介するサービスも付帯した。</li> </ul>  |
| 三菱UFJ信託銀行株式会社    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまと直接接点のある社員、特にリテール部門の所属員に対しては「認知症サポーター養成講座」の受講を必須とし、半期に一回程度、本部で「認知症サポーター養成講座」を開催。</li> <li>・「サービス介助セミナー」を全支店で開催、また、各支店に「サービス介助基礎検定」資格保持者を配備し、高齢者や障がいをお持ちの方を手伝うときの「おもてなしの心」と「介助技術」を習得。お客さまに安心してご利用いただける銀行を目指している。</li> </ul>   |
| 株式会社セブンイレブン・ジャパン | <ul style="list-style-type: none"> <li>各加盟店への認知症サポーター養成講座の受講促進</li> <li>四ツ谷本部での認知症サポーター養成講座の開催<br/>（本部社員は100%受講、都内のセブンイレブンの7割超の店舗に認知症サポーターが在籍）</li> <li>区市町村・地域包括支援センターとの連携</li> <li>品川区他14自治体と高齢者支援協定締結</li> <li>足立区他10自治体と包括協定締結</li> <li>各店を管轄している地域支援包括センターへ挨拶</li> <li>情報交換できる関係の構築、維持</li> <li>警察署との連携（セーフティステーション活動含む）</li> <li>管轄の警察署への挨拶、訓練の依頼等を定期的実施。</li> </ul> |
| 東京急行電鉄株式会社       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・配送員マニュアル等を通じて、新任研修やフォローアップ研修時に「地域見守り活動」の意義・概要などについて教育している。</li> </ul>  |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <p>東急セキュリティ株式会社</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・名刺入れの中に携帯できるサイズの冊子(「異変へ気づいた時の対応方法」)を作成して、全社員へ内容の周知と外出時には携帯させている。</li> </ul>   |
| <p>生活協同組合コープみらい</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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へ参加要請。</li> <li>・事業所長向けにキャラバン・メイト養成講座を開講し認知症サポーター養成を推進している。</li> <li>・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の異変を少しでも感じた場合は、すぐに事業所長へ報告し、包括支援センターなどの行政窓口へ報告を行っている。</li> <li>・事業所長を対象に「認知症キャラバン・メイト養成研修」を開催し、各事業所では「認知症サポーター研修」を通して、店舗内や配達時における認知症についての知識と対応を学んでいる。</li> <li>・「認知症サポーター研修」は地域で活動している組合員リーダーにも受講を推奨し、地域での活動に活かしている。</li> </ul>             |
| <p>生活協同組合パルシステム東京</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・役職員行動スローガン「パルでよかった(2013年3月施行)」に基づき、地域貢献及び見守り等の強化に取り組んでいます。配達担当者向けの「こころえ」において、配達中に事故に遭遇すれば、組合員でなくとも人命救助に当たるなど配慮ある行動をするとともに、一定の基準を満たした職員(社員)に対し、「配達マイスター」のピンバッジを贈呈している。</li> </ul>  |
| <p>生活クラブ生活協同組合・東京</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・配達において人命に関わる事態や少しの違和感もそのままにせず、対応可能な範囲で対応している。2017年度は38件の報告事例があった。内、地域包括支援センター等の行政窓口への通報は3件。</li> <li>・2018年2月に全配送センター(12カ所)で認知症サポーター養成講座を開催し、合計225名が参加した。内容は、オリエンテーション(開催目的の確認:日本の高齢化率、生活クラブ東京における高齢化率と認知症を抱える方の人数予測、自治体と協定を結ぶ生協の見守り活動について) DVDを基に学ぶ認知症の事例と対応 認知症による中核症状と行動心理症状の確認 認知症の方への対応の心得「3つのない: 驚かせない 急がせない 自尊心を傷つけない」 各センター事例紹介と共有 です。</li> <li>・認知症サポーター養成講座を踏まえて、今後は年に1度のペースで、センター毎に学習会や事例研究を行う予定。</li> </ul> |

|                     |   |
|---------------------|---|
| 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り組みに協力(配達職員の業務端末に見守りアプリを導入)</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、月次の管理者会議にて事例の共有を行っている。</li> <li>・商品配達時に異常があった場合や路上にて事故・急病人が発生した場合上長に連絡し対応を行っている。</li> <li>・夕食宅配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ます。常に留守の組合員については、お弁当を所定の場所に置くようにしており、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いため、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ます。<br/> 配送スタッフから本部に連絡。<br/> 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。<br/> 上記 で連絡がつかない場合は、地域包括支援センターや自治体担当窓口<br/> に連絡し安否確認を行う。</li> </ul> |
| 東京ヤクルト販売株式会社        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度高齢者の消費者被害防止に向けた情報提供事業に関する協定を消費生活センターと締結</li> <li>・地域見守りに関する社員の活動を社内報で告知</li> <li>・地域の皆さまに、日頃から積極的にあいさつ等声掛けをすることで、いち早く、地域の異変に気付くことができるきっかけになっている。人命救助や地域の見守りに貢献した事例は、社内報で全社に告知し、自分が同様の事態に遭遇した際、ためらわずに対応するよう促しています。</li> </ul>  |
| 公益社団法人全日本不動産協会東京都本部 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・居住支援協議会等による活動を通じて高齢者への住居あっせんを支援した。</li> <li>・当協会東京都本部(全日東京会館)のエントランスにステッカーを貼付したほか、会員企業約10,000事業所向けの会報誌に記事を掲載し本協定の内容を周知するとともに、付録としてステッカーを配付し、積極的な支援を要請した。</li> </ul>   |
| 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28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したが、以後の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70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。<br/> <a href="http://www.livable.co.jp/corp/csr/society/">http://www.livable.co.jp/corp/csr/society/</a></li> </ul>  |
| 野村不動産アーバンネット株式会社    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・品川区「民間企業と連携した高齢者等見守りネットワーク事業」への参画</li> </ul>  |

2 - 2 : 高齢者支援につながった事例

| ケース              | 事業者・<br>団体名      | 内容   |
|------------------|------------------|--|
| 生命・身体の危険<br>のおそれ | 生活協同組合<br>コープみらい | <p>(ケース1)</p> <p>配達に伺った際、応答が無かった為、玄関扉を開けてお声を掛けたところ、組合員さんはベットに横たわっておられ、上体を起こしたが意識が朦朧とされていた。すぐに事業所長に連絡し、包括支援センターに連絡した。その後、包括支援センターから無事が確認できた旨の連絡が入った。意識はあるものの、衰弱していた為、救急搬送されたとの事であった。</p> <p>(ケース2)</p> <p>配達時、いつもすぐ出てこられる組合員さんが出てこないためチャイムを数回鳴らすと中から「開いています」との声が聞こえた。玄関を開けたところ部屋の中で転倒され腰を強打されている様子であったので、救急車を手配した。救急隊到着まで付き添って情報提供した。</p>                               |
| 生命・身体の危険<br>のおそれ | 東京ヤクルト<br>販売株式会社 | <p>(ケース1)</p> <p>お届け中のヤクルトレディが、熱中症で畑に倒れている老人を発見し、持っていた氷で鼠蹊部を冷やし、経口補水液を買ってきて飲ませた。また転倒時の怪我がないかも確認し、右手が痛むとのことだったので応急処置をした。事態に気付いた人が集まり救急車を手配、到着まではあおいで風を送ったり日傘で日陰をつくったりした。ほどなく到着した救急車に搬送してもらった。</p> <p>(ケース2)</p> <p>出勤途中の社員が、路地に倒れている高齢男性を発見。汗だくで怪我もしていたため、近くにいた人と協力して安全な場所に誘導した。土地勘がなく道に迷っていたそうで、男性の家族に連絡をし、救急車を手配。家族が到着するまでは水を飲ませて介抱するなど付き添った。家族と救急車が到着し、搬送してもらった。</p> |

|                                  |                             |   |
|----------------------------------|-----------------------------|---|
| <p>認知症の疑い</p>                    | <p>株式会社三菱<br/>東京 UFJ 銀行</p> | <p>「息子が通帳やカードを持って行ってしまったので、停止して欲しい。」との用件で来店や電話での問合せを繰り返している認知症高齢者と思われるお客さま（息子さんは同居の次男と思われる）。</p> <p>ご本人の来店や電話が頻繁であった為、息子さんの当行担当者に連携。</p> <p>後日、ご本人と息子さん（次男）の二人で来店され、喪失の手続きを取って帰られるが、その後もご本人が一人で来店されたり、電話での問い合わせがある為、息子さんに相談したところ「日中、仕事に出てしまうので、私もどうしていいものか困っている」とのご発言あり。</p> <p>当行より息子さんに地域包括支援センターの話をしたところ、「そういったところがあるんですね。銀行から連絡してもらいたい事もありますか?」と言われた為、地域包括支援センターに連携。</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>生命保険協会<br/>東京都協会</p>     | <p>(ケース1)<br/>営業社員が生命保険更新手続きのため顧客宅を訪問した際、リビングで更新手続き中、顧客宅の電話が鳴り、会話内容から「区役所、還付金、キャッシュカード」等の言葉が聞こえたため、社員が会話内容を確認した。顧客の方が「区役所から還付金の返金があるから、手続きのため通帳と印鑑とキャッシュカードを持って銀行に行くように言われた。」と答え、慌てて金融機関に行こうとしたことから、社員は高齢者を狙った還付金詐欺の手口だと思い、顧客の方を落ち着かせ、110番通報した。</p> <p>(ケース2)<br/>顧客宅に、甥を名乗る男から「大事な書類が入ったカバンを盗まれた。お金を用意して欲しい。」との電話があり、顧客の方は現金を用意するため普段から親交のある営業職員に状況を説明した。職員は、顧客の言動等からオレオレ詐欺を疑い、警察に連絡した。</p> <p>(ケース3)<br/>営業職員が保険解約手続きのため顧客宅を訪問。解約の理由を質問したところ、顧客の方は「警察から、私の財産が詐欺グループに狙われている、警察の人がお金を預かる。」と言われた旨を申し立てたことから、振り込め詐欺であると確信</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>し、警察に通報した。</p> <p>(ケース4)</p> <p>営業社員がATMで操作していると、隣のATMに来た婦人(77歳)が電話をし始めた。覚束ない操作で振込手続きをしている様子を見て、不審に思った社員はメモに大きく「さぎ」と書いて見せるも、婦人は相手をすっかり信じ込み操作を止めない。画面はまさに振込金額を入力する画面のため、咄嗟に「取消」ボタンを押し「もしかしたら詐欺かもしれない。よく確認したほうがいいですよ」と言ったが、婦人は「市から還付金の電話よ」と、まだ信じ込んでいるため、社員は携帯電話で市役所の健康保健課に問合せ、「そんなことは一切ありません」との回答を受け、警察に連絡。警察の方からの説明ではじめて婦人は騙されていることを理解した。</p> <p>(ケース5)</p> <p>顧客宅に百貨店の保安員を装う者から「あなたのクレジットカードで多額の買い物をしようとした女を捕まえて警察に引き渡した。警察から連絡がいく」旨連絡があった。その後、営業職員が顧客宅を訪問したところ、最寄りの警察署の捜査第二課員を騙る者から電話があり、顧客が慌てた様子で対応していたのを不審に思った職員が事情を聞いたところ、「警察の人から私の口座が危ないと言われた」とのことだったので、警察官騙り詐欺と見抜き、顧客の方に詐欺ではないかと伝え、警察に通報を促した。</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<br/>東京都信用組<br/>合協会</p>   | <p>(ケース1)<br/>渉外担当者が顧客の出金依頼を受けた際、また支店長が顧客との会話からオレオレ詐欺を疑い、顧客と話し合った結果、警察に連絡し防止した。</p> <p>(ケース2)<br/>他行より当該組合のキャッシュカードを使用した不正出金の疑いの連絡をうけ、顧客に確認した結果、銀行協会を名乗る詐欺と判明し警察に連絡した。</p> <p>(ケース3)<br/>認知症と判定され、お金の管理等日常生活に支障をきたしている顧客より、組合職員が訪問の際に地域包括支援センターへの連絡を依頼され対応した。</p> <p>(ケース4)<br/>認知症を患っている方より、口座開設の申込みがあった際に、地域包括支援センターの担当者と連携し、口座開設ができないことなど、スムーズな顧客対応が図れた。</p> |
| <p>消費者被害・財産被害のおそれ</p>            | <p>株式会社セブ<br/>ン イレブ<br/>ン・ジャパン</p> | <p>店舗にて、電話で通話しながら POSA カード(プリペイドカード)を大量購入しようとする高齢者を店内で見かけた。<br/>店長が話を聞くと、POSA カード高額購入詐欺に似ていたため警察へ電話連絡。<br/>調査の結果実際に詐欺と判明、購入直前に防げたとして警察署より店舗へ感謝状を頂いた。<br/>前の週に同一エリアの5店舗で警察署との合同防犯訓練を実施。<br/>訓練の中で POSA カード詐欺の話を知っていた為、参加した店長が覚えており、未然に防ぐことが出来た。</p>  |