

## 「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

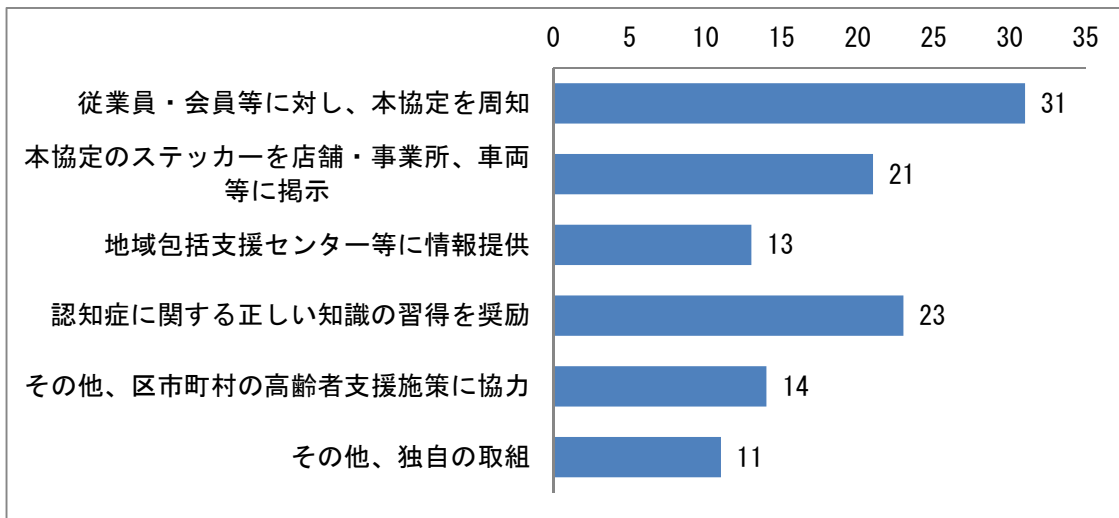
調査対象：令和元年12月時点で本協定を締結済の53事業者・団体

調査時点：令和2年1月末現在

回収数：34事業者・団体

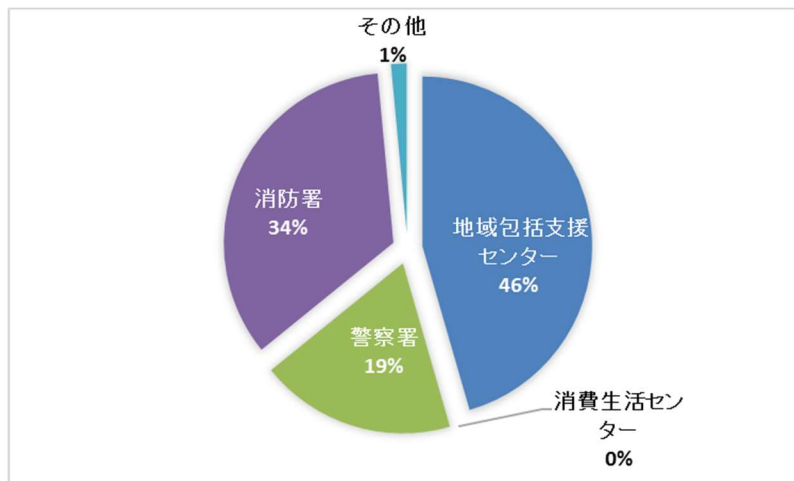
### 1：協定締結後に取り組んだ内容 ※複数回答

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

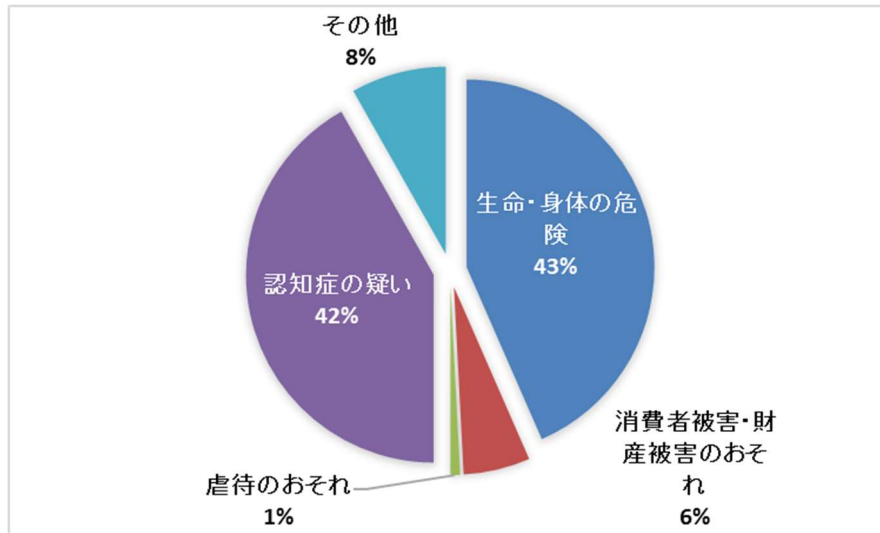
地域包括支援センター	消費生活センター	警察署	消防署	その他
61	0	25	46	2



n=134 ※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	虐待のおそれ	その他
53	7	1	51	10



n=122 ※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>・「認知症サポーター養成講座」に職員を派遣し、正しい知識取得に努めた。</li> <li>・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 36 名の有資格者が在籍している。</li> <li>・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している。</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、ロビー担当者及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。</li> <li>・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。</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 9,000 人超（2019 年 3 月末迄累計）になる。</li> </ul>
株式会社 三菱 UFJ 銀行	<p>お客様の言動や行動に日々注意して対応し、早めに状況を知見のある地域包括支援センターに相談。症状の度合いはなかなか銀行員には判断できないので、日ごろから連携できる地域包括支援センターとは密に連絡できるように拠点ごとに取り組んでいる。地域全体で見守りをする意識を一人一人が心掛けている。</p> <p>また「地域包括支援センター連携マニュアル」を作成し、連携方法をすぐに確認できるように工夫している。</p>
三菱 UFJ 信託銀行 株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「認知症サポーター養成講座」を継続実施。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 2 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。</li> <li>・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。</li> </ul>

東急株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日々の朝礼等でドライバーに対して、「高齢者等見守り活動」について、定期的に周知しているとともに、他社の活動事例などを共有している。</li> <li>・地域包括支援センターに「認知症サポーター養成講座」を出張開催してもらい、営業所管理者やドライバーを中心に受講させている。</li> </ul>
イツ・コミュニケーションズ株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員がお客様の生命・身体の危険に対応した事例をもとに、迅速かつ適切な行動をとることの重要性を全社員に共有</li> <li>・本取組を啓蒙するカード型ツールを製作し、従業員に配布</li> <li>・高齢者消費者被害防止関連のチラシを訪問先で配布</li> </ul>
東急セキュリティ株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業スタッフなど顧客と接点の多い部署による認知症サポーター養成講座の受講</li> <li>・警視庁特殊詐欺被害防止アドバイザーの委嘱（2020年2月7日）</li> </ul>
株式会社イトーヨーカ堂	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーターの養成</li> <li>・地域包括支援センターとの定期的な情報共有</li> </ul>
イオンリテール株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・救急事案発生時に、店従業員・警備担当者が速やかに対応にあたるよう体制を構築</li> <li>・本人及び保護者の了解を得て、該当者の連絡先リストを作成</li> <li>・地域包括支援センターと連携し、店舗内のスペースを活用した相談会の参加者を増やす工夫（事前告知等）</li> </ul>
株式会社コモディイイダ	従業員への AED 使用の研修を実施
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、練馬区、日野市で各自治体と共催した高齢者の消費者被害防止のイベントを開催</li> <li>・組織内の学習会で「ねりまコンビニ協働プロジェクト」（認知症高齢者を見守る協働事業）のメンバーを招き N-impuro 体験会を実施。それを機会に生協の見守り事例から新しい N-impro コミュニケーションカードを作成する協議を開始</li> </ul>
生活協同組合コープみらい	<p>組合員（宅）の異変などに気付いた場合は、以下の流れで迅速に対応できるよう心掛けている。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① スタッフからセンターに連絡</li> <li>② センター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</li> <li>③ ②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に連絡</li> </ol>

<p>生活協同組合 パルシステム東京</p>	<p>東京都内 53 の区市町との見守り協定を締結している中で、配達担当者は配達先だけでなく、配達ルート上の事故等に遭遇した際には人命救助を優先。</p>
<p>東都 生活協同組合</p>	<ul style="list-style-type: none"> <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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 配送スタッフから本部に連絡</li> <li>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</li> <li>③ 上記②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連絡し安否確認を行う</li> </ul> </li> <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>
<p>生活クラブ 生活協同組合</p>	<p>認知症についての学習会を全配送センター（世田谷センター、大田センター、ベイ東京センター、練馬センター、板橋センター、大泉センター、葛飾センター、小平センター、東村山センター、青梅センター、調布センター、多摩統合センター、合計 12 センター）にて実施し、認知症についての基礎知識と対応する際の基本姿勢について DVD などを使用して確認している。</p>
<p>東京ヤクルト販売 株式会社</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の皆さまには、日頃から積極的にあいさつ等声掛けをしていて、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。</li> <li>・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、全社に周知するので、自分が同様の事態に遭遇したためらわず対応する姿勢の共有に結びついている。</li> </ul>
<p>公益社団法人 東京都宅地建物 取引業協会</p>	<p>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</p>

<p>NPO 法人 地主家主協会</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅確保要配慮者及び賃貸住宅所有者等の相談窓口業務受託（調布市） （賃貸物件（ワンルーム）5部屋を借り上げており、その物件を現在、高齢者へ賃貸。その入居者を月1回、地域サロン（食事がとれる）へ送迎し、入居者間でコミュニケーションがとれるようサポート）</li> <li>・狛江市住まい相談窓口設置事業受託</li> </ul> <p>上記のとおり、住宅にお困りの高齢者様等のお話を伺い、住宅探し、生活アドバイス等の支援を実施</p>
<p>東急リバブル 株式会社</p>	<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>
<p>東京電力 ホールディングス 株式会社</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場出向時や検針時、来店時等日常業務における高齢者の見守りを実施し、異変を感じた場合、行政、警察等関係機関に連絡・相談。</li> <li>・消防署と協働し、一人暮らしの高齢者宅等の防火防災診断（電気設備の安全点検等）訪問を実施。</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	イツ・コミュニケーショ ズ株式会社	訪問時に目の前でご主人が倒れてしまい、当社スタッフが救急車を手配。救急搬送をされる中、奥様は気が動転し、何もできない状況下であった。(後日回復され、帰宅されたことを確認)
生命・身体の危険	株式会社 コモディイイ ダ	店舗付近にいた高齢者が倒れたので、AED使用して心肺蘇生をして救命した。
生命・身体の危険	生活協同組合 コープみらい	<p>(事例1)</p> <p>自宅アパートに缶ビールを届けた際、窓や玄関が開いていたが応答がなく不在置きした。いつも在宅の方なので心配になって再度訪問した所ビールがそのまま残されていた。そのため、センターから地域包括支援センターに連絡した。(その後、組合員が室内で亡くなっていたことを確認)</p> <p>(事例2)</p> <p>店舗にてお客様(女性)が体調不良で倒れ、付近にいた職員と看護師という女性客で介抱しながら119番通報した。通路や救急車の駐車スペース確保など、周囲のお客様の協力もあり円滑に救助できた。周囲のお客様への協力呼びかけの重要性を再確認した。</p>
生命・身体の危険	生活協同組合 パルシステム 東京	配送に向かう道中で、歩道を歩いていた方が急に倒れるのを目撃し、配送車両を止め、人命救助に当たった。救急車の手配、人工呼吸と心臓マッサージを行い、たまたま通りがかりの看護師の方と一緒に対応をした。

<p>生命・身体の危険</p>	<p>東都 生活協同組合</p>	<p>(事例1) 配達先の隣に住まわれている方が家の植え込みに倒れているのを発見。声をかけても反応がないので消防署に連絡。救急車で搬送された。</p> <p>(事例2) 配達時にインターホンを押して玄関を開けところ、玄関先で組合員が吐血して倒れていた。消防署に連絡。救急車で搬送されたが、既にお亡くなりになられていて、死後数日経過していることを聞いた。</p> <p>(事例3) 配達時、新聞がたまっていて家の中も暗いなど異変を感じたため、鍵が開いていたのでドアを開け中の様子をよく見たところ、家の中で倒れているのを発見(ソファとベッドの間から手が見えた)。中に入って声をかけたところ、意識があったので、助けを呼ぶことにした。家の前が病院だったので、119番ではなくそのまま病院に行き支援を求めたところ、病院の事務の人が同行して家を訪問。その場でさらに支援を呼び、そのまま病院へ搬送された。</p>
<p>生命・身体の危険</p>	<p>生活クラブ 生活協同組合</p>	<p>通常通りに配達に伺うと玄関前に前週配達された荷物がそのまま残っており、ポストに新聞が溜まっていた。不審に思い近所の組合員に状況を知らせたところ、近所の組合員が警察を呼んでくれ、警察が中に入ったところ組合員がお風呂場で倒れていた。息はあったようだが、数日後病院で亡くなったとのこと。遺族の方からは配達員が連絡してくれたおかげで看取ることができたと近所の組合員に話された。</p>
<p>生命・身体の危険</p>	<p>東京電力 ホールディングス 株式会社</p>	<p>昨年の台風接近により警戒警報が発令されていた際、当社社員が高齢者を見つけ危険と判断したため、区役所まで安全に誘導した。</p>



消費者被害・財産被害のおそれ	東急セキュリティ株式会社	渋谷区内の当社が警備を行っているマンションの住民から「こんなハガキがポストに入っていたのだけど、電話した方が良いのかな？」と当社警備スタッフが尋ねられ、インターネット等で調べたところ実在する組織ではあるものの、連絡先が違うなど怪しい点があるため、「絶対連絡しないように！」と促し、詐欺被害防止に努めた。
消費者被害・財産被害のおそれ	東京ヤクルト販売株式会社	ヤクルトレディがお客さま宅へお届けに伺った際、区役所職員を名乗る医療費還付金詐欺の電話がかかってきたのに居合わせた。お客さまが電話を切っても何度もかかってくるので、お客さまの依頼を受けて電話の対応を交代した。「今日は大型連休中で役所は休みではないか」と機転を利かせて指摘すると、激昂して電話を切られた。警察に通報し、お客さまが安全のため知人宅へ移動する際、付き添った。所轄の警察署から、感謝状を授与された。
認知症の疑い	一般社団法人東京都信用組合協会	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もらっている。
認知症の疑い	株式会社三菱UFJ銀行	来店頻度が増えているお客様がおり、対応した担当者が、お客様の言動が最近非常に重くなっていると気づき、地域包括支援センターへ状況をお伝えしたところ、「認知症後期の状態の可能性があるので、早めに連携してもらえないか」との回答があった。同日にお客様が再度来店。地域包括支援センターを紹介するも意思疎通できず。毎月の家賃の支払い等も行えていない状態。暗証番号もすぐ忘れるなど、お金も下せてない模様のため地域包括支援センターに連絡するなど連携した。
認知症の疑い	イオンリテール株式会社	<p>(事例1) 買い物の際、複数回一部商品を自分のバッグに入れてしまい、指摘しても入れたことを覚えておらず、怒り出したので、警察に通報した。(認知症で老人ホームに入居していたとのこと)</p> <p>(事例2) 店舗に徒歩で来店したが、自宅がわからなくなり、ソファに座り込み動けなくなってしまった方がいたので、警察に通報した。(認知症であり、保護者に引き取り)</p>