

「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

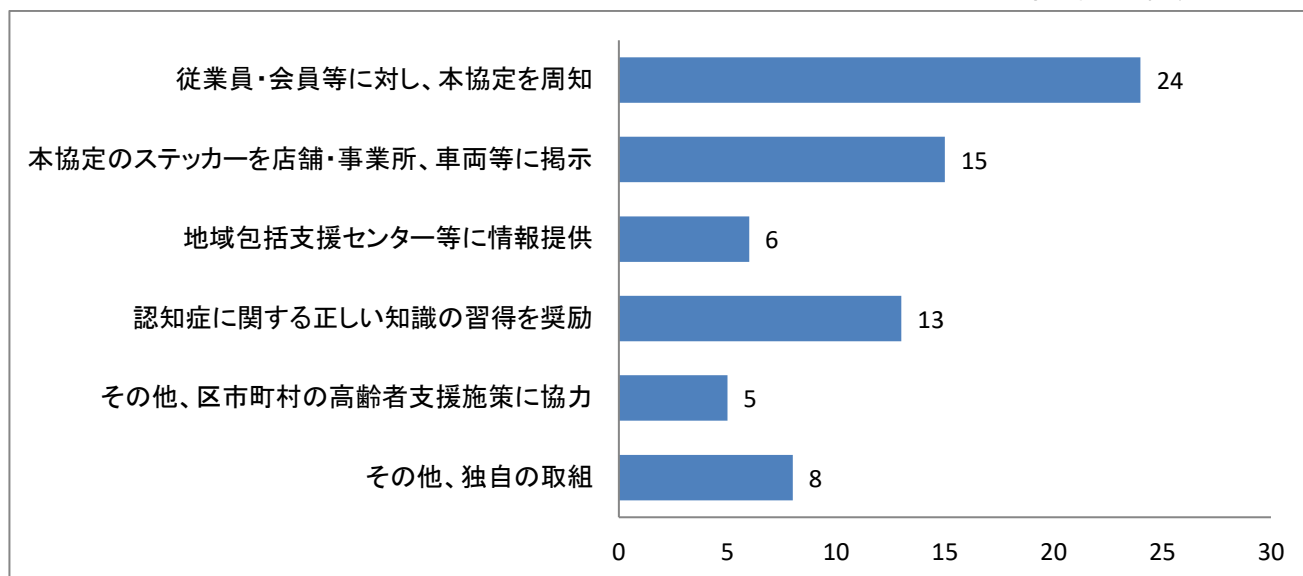
調査対象：令和3年4月時点で本協定を締結済の54事業者・団体

調査時点：令和3年3月末現在

回収数：30事業者・団体

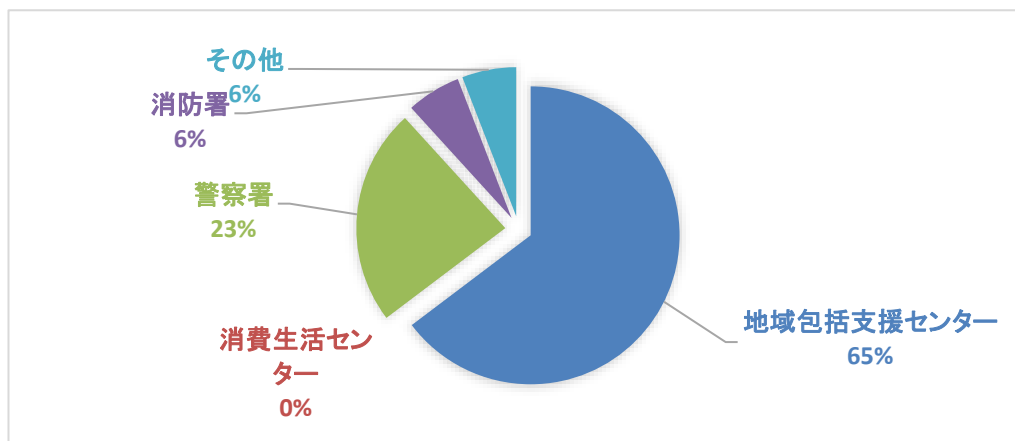
1：協定締結後に取り組んだ内容 ※複数回答

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

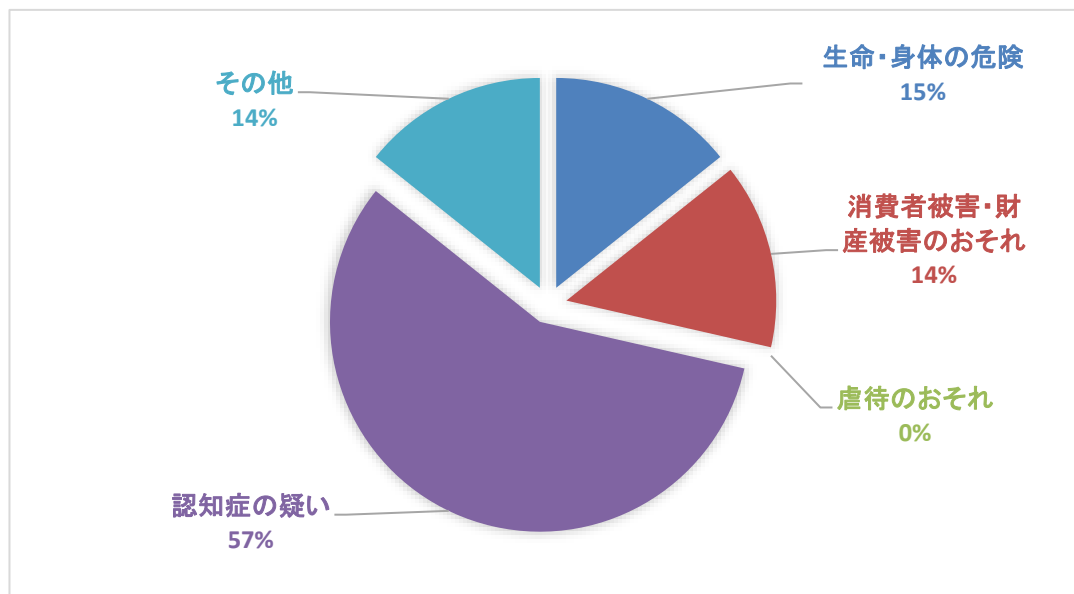
地域包括支援センター	消費生活センター	警察署	消防署	その他
11	0	4	1	1



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
一般社団法人東京都信用組合協会	<ul style="list-style-type: none"> ・「認知症サポート養成講座」に職員を派遣し、正しい知識習得に務めた。 ・福祉関連先を定款業種とする信用組合では、福祉への知識を深める一環として介護職員主任者研修(旧ホームヘルパー2級)の資格取得を進めており、総職員数75名中35名が資格取得者となっている。 ・北区が主催する「認知症カフェ」の会場に支店会議室を開放し、認知症に関する相談、家族同士の懇親に協力している。
公益社団法人全日本不動産協会 東京都本部	<p>【セーフティネット住宅における見守りサービス支援】 住宅政策本部が実施するセーフティネット住宅に関し、高齢者に対する見守りサービスセーフティネット住宅の新規登録促進や見守りサービス利用への働きかけを協力・支援した。(当該事業は令和2年度末で終了)</p> <p>【不動産賃貸管理業を通じた見守り】 全ての会員が不動産賃貸管理業を営んでいるわけではないが、仲介や不動産賃貸管理業を営む会員は、アパートや賃貸マンションに入居している高齢者等への見守りを日常の業務として実施している。</p>
東京電力ホールディングス株式会社	<ul style="list-style-type: none"> ・老人宅向けの電気火災防止啓発チラシの提供や、消防署にて配布を実施した。 ・江東館バス停前掲示板へ、生活保護のリーフレットを掲示した。
株式会社イトーヨーカ堂	<p>新型コロナウイルス感染症により巣籠や買い物回数を減らすなど生活様式が大きく変化している。ご高齢の方は、SNSなどデジタル機器等を扱った対応が困難な方もいらっしゃるため、より外出等が減ることで様々な特殊詐欺等被害が想定される。</p> <p>このような状況下において情報難民となるケースが散見され、弊社店舗の市政情報コーナーでのポスター掲示やチラシの配架、店内放送、店舗インフラを活用した啓発活動など感染予防の徹底を行い出来る限りの取り組みを地域と連携し対応している。</p>

東京ヤクルト販売株式会社	生活文化局消費生活総合センターと「令和2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」を締結し、ヤクルトお届け時に詐欺被害防止啓発チラシを手渡した。(多摩地区にて実施)
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」を継続的に実施している。 ・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) ・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信託商品を追加した。(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を開発した。(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サービスを導入した。(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	都内信用金庫では、東京都福祉保健局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、活動を行っている。
株式会社三菱UFJ銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターへの連携マニュアルを策定した。 ・日ごろから営業店の従業員がよくお客さまの行動や発言を気にかけて、少しでも不審な点や、心配な点があればお声かけを実施し、よく話を聞き、ご家族や地域包括支援センターへご連絡することを意識して対応している。
株式会社みずほ銀行	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、各拠点での研修や対応改善に活用している。 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20,800人。(2020年3月末迄累計)。
東京都電機商業組合	「高齢者宅家電品安全点検巡回活動」を8～9月に実施した。(実施店183店・訪問実績16,731世帯)

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	東京電 力ホー ルディ ングス 株式 会社	停電の連絡がありお宅に伺った際に、連絡者本人(高齢男性)が額から出血していた。ご本人に確認したところ、転んでしまったとのこと。その場で当社から消防に連絡し、病院へ搬送された。
認知症 の疑い	株式会 社イト ヨーカ 堂	商品のお支払いなく退店されるケースやご自宅への帰宅方法が分からずサービスカウンター等にお申し出になるケースなど認知症が疑われるケースは、可能な限り地域包括支援センターを中心に情報共有をおこなっている。 しかし、見た目では判断しがたいケースもあり、ケースバイケースでの対応が基本となる。
認知症 の疑い	株式会 社三菱 UFJ銀 行	<p>【事例1】 数日に1回、キャッシュカードの暗証番号の再登録のため来店を繰り返しているお客さまがおり、拠点にて不審に思い、地域包括支援センターへ連携。連携後、センターがコンタクトをとり、保護することになったと従妹の方より、感謝のお言葉を頂戴した。</p> <p>【事例2】 印鑑持参を失念、ATMの利用のご案内をしたところ、反応に違和感があり、お客さまからよくお話をお伺いし、地域包括支援センターへ連携。後日、ご子息より対応について感謝のお言葉を頂戴した。</p>