

事務局報告資料

(事業者等へのヒアリング結果)

1 ヒアリングの目的

事業者、高齢者、支援者等が高齢者にサービスを提供する上で感じている課題等について把握することで、サービス提供のあり方に関する検討の材料とする。

2 調査対象（今回報告分）

- (1) 宅配事業者【2ページ】（協力：ヤマト運輸株式会社）
- (2) 小売事業者【4ページ】（協力：ウエルシア薬局株式会社）
- (3) 商店街【6ページ】（協力：中延商店街振興組合、NPO法人街のお助け隊コンサルジュ）
- (4) 保険会社【8ページ】（協力：太陽生命保険株式会社）
- (5) 金融機関【10ページ】（協力：城南信用金庫）
- (6) バス事業者【13ページ】（協力：一般社団法人東京バス協会会員事業者）※会員へのアンケート調査
- (7) 認知症の人の家族【18ページ】（協力：認知症の人と家族の会東京都支部）※会員へのアンケート調査

3 ヒアリング項目

- ・ 高齢者が民間サービスを利用する上で困っていること
- ・ 事業者の対応
- ・ 高齢者が地域で安心して暮らすために必要と感ずる点
- ・ 新型コロナウイルス感染症による高齢者の生活への様々な影響 など

4 ヒアリング結果

(1) 宅配事業者（ヤマト運輸株式会社）

- ヒアリングを行ったヤマト運輸株式会社は、従来からの宅配事業に加え、身近なところで困りごとを解決する地域共創事業として、多摩市等で「ネコサポ」に取り組んでいる。
- ネコサポでは、片付け・掃除などの高齢者向け便利サービスの提供と、自社やNPO、地域住民、地域包括支援センター、他企業などと連携したイベントを開催して、地域の人が集まれる場（ネコサポステーション）の提供を行っている。情報とサービスをつなぐプラットフォームを創出し、社会課題を解決することを目指している。
- また、IoT電球（ハローライト）を活用し、利用者宅の電球の点灯・消灯に動きが無い場合に異常を検知し、家族等とネコサポに通知。また、既存の物流ネットワークを活かし、家族等の依頼を受けた場合には最寄りの営業所のスタッフが訪問して安否確認を行う見守りサービスを提供している。

項目	内容
宅配事業での課題・対応	<ul style="list-style-type: none">○ 何回も同じ荷物が届くケースに配達ドライバーが気付いた場合などは、送り主に連絡して発送を止めたり、返品することもある。○ 高齢者は通販を利用する際、クレジット決済ではなく、代引きを使う人が多い。その場でのキャンセルや、代金が支払えないといったことが続く場合は、送り主に発送を止めることを考えて頂くよう依頼する場合もある。○ 特殊詐欺被害を防ぐため、高齢者が荷物を送る際に、本人と送り先と苗字が異なる場合には、ひと言声掛けをするようにしている。

項目	内容
地域共創事業 (ネコサポ) の取組	<p>○ 普段から、地域包括支援センターとの間でケースの共有などコミュニケーションを取ることで、スタッフは気付きのアンテナを立てるようにしている。ネコサポのスタッフは日報を記録するようしており、お客様の小さな変化やサービス内容をスタッフ間で共有するようになっている。</p>
	<p>○ 孤独死が目の前で起きていることに危機感を持ち、地域の負担を軽減できる見守りサービスの提供に取り組んでいる。地域包括支援センター、民生委員・社協等と連携し、民間企業が一緒に地域を見守ることが必要と考えている。</p>
	<p>○ 高齢者にサービス提供を行うに当たっては、地域包括支援センターとの連携が非常に重要であり、顔見知りの関係を築いている。スタッフが訪問した際に異常を発見して包括になぎ、一命を取り留められた事例があった。</p>
	<p>○ 買い物の注文をしたはずなのに届けたら不在だったり、同じものを重複して頼むなどのケースは、地域包括支援センターやケアマネジャーに様子を知らせることがある。</p>
	<p>○ 見張られている感じが少ない見守りサービスとして、ハローライトを提供している。異常が通知された家族がすぐに安否確認できない場合、最寄りの営業所のスタッフが訪問して確認を行い、地域包括支援センターや消防と連携して対応している。</p>
	<p>○ ネコサポのスタッフは、基本的に認知症サポーターの研修を受けている。月1回、地域包括支援センターと連携し、認知症カフェを各拠点で開催している。</p>

(2) 小売事業者 (ウエルシア薬局株式会社)

- ヒアリングを行ったウエルシア薬局株式会社は、地域貢献の一環として、休息の場、井戸端会議の場、情報発信の場となる、地域の人が集まれるフリースペースである「ウエルカフェ」を全国320の店舗で展開している。
- 自社だけでなく、非営利であれば地域で活動している人たちが誰でも無料で使えるようにしており、地域の団体・NPOや行政と協働し、地域課題を解決することを目指している。

項目	内容
店舗での課題と対応	<ul style="list-style-type: none">○ 支払い時に丁寧な心遣いで対応する、店内のATMで声掛けをして振り込め詐欺を防ぐ、従業員への認知症サポーター養成講座など、ソフト面での対応を中心に行っている。○ ほとんどの店舗に調剤窓口がある。病院のそばではなく患者自宅のそばにあり、薬剤師は複数の病院から出ている処方箋の情報を集約することに慣れており、ポリファーマシーや副作用のチェックは積極的に行っている。また、店内の動画やイベントを通じても注意を促している。
支援機関との連携	<ul style="list-style-type: none">○ 高齢者には、まず居場所をつくることが重要であることから、来てもらうための動機づけとして、最初に地域包括支援センターと連携した認知症カフェを開催し、そこから、フレイルチェックや栄養に関する講義、認知症サポーター講座など、幅を広げていった。○ 高齢者を対象としたものに限らず、様々なイベントを行っている。障害者の団体や、母親・子育ての団体等と、マルシェの開催や子供の学習支援、薬の飲ませ方講座、車いすの体験会など、高齢者も絡ませながら世代交流にも取り組んでいる。○ 東京には、担い手となれる人がたくさんいるので、担い手づくりを次のステップとして考えている。例えば、男性がウエルカフェでコーヒーの淹れ方を教わり、サロンに出向いて実践するといった活動を行っている。○ 直接的な営業への効果よりも、SDGsやCSVを意識して、地域に根差したドラッグストアとしてお客様の自社への価値を上げることを意識している。営業・利益目的でやっていると思われると失敗する。単独でやるのではなく、様々な団体と協働し、行政とも同じ方向を向きながら、健康増進、社会を良くしていくために活動することで、理解を得ることができる。

項目	内容
支援機関との連携	<p>○ 普段から地域包括支援センターと一緒にイベントに参加するなどしているので、徘徊が疑われるなど支援が必要と思われる人がいる場合には、警察ではなく、地域包括支援センターに連絡する流れができています。高齢者は行動範囲が狭いので、センターで把握している人であることが多い。</p> <p>○ 要介護高齢者の入院の際にはケアマネジャーが医療機関に情報提供を行うが、医療機関がほしい服薬の情報を把握していないことがある。ケアマネジャーがかかりつけ薬局と連携して情報を把握して提供する流れができるとよい。保険薬局では、ケアマネジャーに「服薬情報提供書」を発行できる。</p>

(3) 商店街

- ヒアリングを行った品川区にある中延商店街は、医療関係のテナントが3～4割を占めており、高齢者の利用が多い。
- 商店街の近くに事務所を構えるNPO「街のお助け隊コンセルジュ」では、退職した「元・プロ」の高齢者が有償ボランティアとして、電球の交換、ペンキの塗り替え、襖の張替え、庭木の剪定など、日常生活の困りごとに多岐に対応している。

① 商店街振興組合

項目	内容
課題と対応	<ul style="list-style-type: none">○ 商店街全体としての高齢者に対する取組は行っていないが、個々の店舗では、買い物その後で自宅まで一緒に送っていくなどのサービスを行っており、今後、宅配サービス等を充実していくことが必要と感じている。○ 自宅の金庫の番号を忘れて開けられなくなってしまったというケースで、メーカーへの問合せを代行して開けるのを手伝ってあげたり、水道の修理を頼まれたケースで、水道店を紹介し支払いは一括で行ってもらったことがある。商店街は、何十年も信頼関係を築いている店が多く、そうした関係の下でサービスを行っている。○ 泥棒がいるからと、鍵を取り替えたいと繰り返すケースや、補助錠を4つも付けることを依頼されたときにはお断りしたが、結局、別の会社で取り付けてしまった。○ 同じものを繰り返し買うので、おかしいと思って訪問すると、ティッシュが山積みになっていたことがあった。認知症が疑われたが、その時はどこに連絡すればよいか分からなかった。○ 商品を仕入れる際には、できるだけ軽量のシルバーカーなど、デザインよりも使い勝手がよいものを選ぶようにしている。○ キャッシュレス決済に対応する店が増えているが、高齢者は現金払いの人が多く。お金が取り出せないなど、本当に困っている人は、ヘルパーと一緒に買い物に来るので、支払いができないというケースはない。

② 街のお助け隊コンサルジュ

項目	内容
サービスニーズ	○ 利用者は70代後半の人が多く、年300～400件程度。有償ボランティア12名ほどで対応している。お客様の困りごとを聞いた商店街の店舗から、コンサルジュを紹介してもらえこともある。なんでも相談は受けて、対応できないことは専門家を紹介するようにしている。
課題と対応	○ 買い物を頼まれた場合、依頼者が安いものを買ってきてほしいのか、高級なものが欲しいのか、といったニーズを判断をする必要がある。 ○ 依頼のときはしっかりしていた人が認知症で、ものを盗られたという訴えを受けたことがある。やっている以上は、こうしたことがあるのもやむを得ない。
料金の支払	○ 無償でやってもらおうと、遠慮して次第に利用しなくなってしまう。お金を払って契約することで、利用者はコンサルジュにお願いしやすくなると思っている。 ○ 実際に行ってみたら思ったよりも大変ということもあるので、現場で見積りを行うようにしている。利用者は事前にクーポンを購入しておき、事後にクーポンで支払を行う。これまでに支払いでのトラブルが発生したことはない。（作業内容によっては、事後の現金払いとしているものもある） ○ 利用した人の口コミで、元・プロの人が安くやってくれと、広がっていった。高齢者はネットよりも対面で話をして信頼関係を築きながら、相談に乗り対応方法や費用などに関する話をする方がよい。

(4) 保険会社（太陽生命保険株式会社）

- ヒアリングを行った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」に取り組んでいる。
- 高齢者に対し、どういったサービスを提供できるか、高齢者に契約を継続してもらえるかという観点から検討を行い、契約からアフタフォロー、支払いに至る手続のサポート体制の構築、見やすく分かりやすい帳票類の見直しなどを行っている。

項目	内容
店舗での課題と対応	<ul style="list-style-type: none">○ 高齢者の中にも、スマホやタブレットに全く抵抗のない人もいるなど、ニーズは一人ひとり違う。ゆっくり話をする、専門用語を平たく言い換える、資料の文字を大きくするといった対応を一律にしても理解しやすくなるとは限らない。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る。○ サポートセンターを設け、営業色が強くない内務職員が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る。内容を再確認して、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る。○ 以前は高齢者に「勝手に加入させた」とお叱りを受けるケースがあったため、契約時、70歳以上の人は原則、子供世代の家族に同席してもらうことにしており、80歳以上の方では必須としている。その方が安心だという理解が進んできている。○ 成年後見制度の利用は増えてはいるが、一般的とは言えない。後見まで至らない人に対し、契約者の権利を代行できる制度を取り入れることも考えられるが、本人の権利を制限することにもなるので、慎重に考えている。今は、本人の意思が怪しいと感じたときには、家族に確認するようにしている。○ スマホ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た。高齢者はホームページで資料を見る人でも、契約は対面を希望する人が多い。ネットや銀行の窓口販売など、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る。

項目	内容
アフターフォロー	<ul style="list-style-type: none"> ○ 年に1回、職員が契約者を訪問して資料を届け、状態の確認を兼ねてコンタクトを取るようになっている。支店がないエリアでは、宅配業者から資料の直接手渡しを行い所在の確認を行うとともに、アフターコールも実施している。
書類の見直し・電子化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 保険金の請求の際に、用意する書類が多いことから、あきらめてしまう人がいる。そうならないよう、相談を受けたら内務員がタブレットを持って駆けつけ、書類の請求や記入の手伝いをする。書類が整えばその場で査定・支払いの手続きまで行う。これまで10万件くらい訪問している。 ○ 画面や帳票は、ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（UCDA）の資格認定を受けた担当者などが、文章の長さ、フォントサイズ、紙面中の文字の割合などを気にしながら作成し外部認証も取得している。また、UCDAが主催するアワードにも応募し、作成帳票・画面で各賞を受賞している。
従業員への研修等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各支社でキャラバンメイトを養成し、営業職員に認知症サポーター研修を受講させている。また、ユニバーサルマナー検定3級の受講を行っている。 ○ 各部署がバラバラに取り組むのではなく、社内で定期的に連絡会を開催し、複数部署が共通して取り組むようにしている。会社全体として取組状況を数値化し、ホームページで公表している。取組を継続し、数値化し、フィードバックして新たなサービスを検討するようにしている。 ○ ペーパーレスや非対面化を進め、帳票の印刷・郵送などのコストが削減できたことで、職員を研修・教育し、従来の事務の仕事からシニアサービスへと業務をシフトすることができている。 ○ 地域包括支援センターとの連携に関しては、知識としては持っているが、実際に連絡してよいのか分からないケースもあり、事例は少ない。

(5) 金融機関（城南信用金庫）

- ヒアリングを行った城南信用金庫は、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なっていたことなどから、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、現在、13のサービスメニューを提供している。
- 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、信金のOB等が成年後見制度に関する相談や利用手続の支援、普及啓発等の業務を行っている。

項目	内容
窓口対応	○ 手続のオンライン化を進めていかないと時代に取り残されてしまうが、6割以上が高齢のお客様であり、お客様を維持していくため、店頭での対応も続けていく。店頭でもタブレットで手続ができるようになっており、スタッフがついて操作するので、困ることはない。書くことが少なくなるので、喜ぶ人も多い。
	○ 信用金庫は、代々取引している人が多く、家族構成等を自然に把握できる。お客様にも、信金に行けば相談に乗ってくれると期待している。フェイストゥフェイスで、来店したらお茶と飴を出す、毎月訪問して話をするなど、顔と声を感じながら対応することを前提にしている。コロナの流行下にあっては、WEB会議システムの活用、メールでの書類のやり取りも上手く利用しながら、必要であれば外訪活動も対策を取った上で行うようにしている。
	○ ATMの操作で分かりにくそうにしている人がいた場合は、ロビーの担当者が案内し、場合によっては窓口での対応に切り替えるようにしている。

項目	内容
預金の引き出し	<ul style="list-style-type: none"> ○ 認知症の人には、預金の引き出しは原則認めていない。認知症かどうか分からない人の場合はケースバイケースで、職員が会ってみて、判断力がないようであれば取引は行わないこととしている。状態は日によっても変化するので、必ず2人以上の職員で確認するようにしている。 ○ 通帳をなくすことが続いても取引を止めることはない。家族に来てもらって、一緒に対応を考えるようにしている。 ○ 預金を下ろせないことなどがきっかけとなって、家族から総合サポートサービスの利用の申出を受けることが多い。利用者は1.4万人で、うち1.1万人は代理人サービス（本人が来店し手続することができない場合に、予め指定した代理人が手続を行えるサービス）を利用している。不安があって、かつ分かりやすい内容であることから、最も利用が多い。 ○ 高齢者向けサービスは、利便性と防犯の両輪が必要で、緩すぎてもよくない。代理人が口座を解約したいというときは、本人に連絡し、意思を確認するようにしている。また、契約時に家族全員に知らせるようお願いしている。それでもリスクはゼロではないので、他の金融機関には同様の代理人サービスは広まっていない。
後見制度・家族信託の利用	<ul style="list-style-type: none"> ○ 認知症の方への対応は、業界共通で危機意識を持っていた。相談先として、業界として専門の場所があってもよいのではないかとということで、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る。後見サポートの定款や書類等はオープンにしており、他の地域の信金でも同様の組織を立ち上げている事例がある。 ○ 成年後見制度を知っている人は多いが、任意後見のことは知らない人が多い。代理人サービスは契約であり、認知症になると続けることができない。任意後見を利用すれば、他行の口座も含めてトータルにカバーできるというメリットを案内している。 ○ 定期積金サービスの毎月の訪問時などで認知症の疑いなどの変化を感じたときには、成年後見サポートにつなぐことが多い。成年後見サポートでは、相続を含めて、あらゆる相談に乗る。信金OBの70代のスタッフが多いので、高齢者が相談しやすい。

項目	内容
後見制度・家族信託の利用	<ul style="list-style-type: none"> ○ 任意後見では、独居者の場合は法人が受任し、家族がいる場合には後見サポートが複数後見人となることがある。何かあればスタッフが夜間でも電話で対応し、死後事務まで受ける覚悟でやっている。 ○ 法定後見の場合は、後見人は士業の人が就くことが多く、後見サポートは利用手續のお手伝いを行う。70代のスタッフが多く、利用者と年代が近いので話をしやすい。 ○ 家族信託は、不動産を所有する人に広まってきている。手續は、できるだけ訪問し、家族と会うようにして進めている。受託者から相談を受けた場合は、公平な内容か注意して見るようにしている。
従業員への研修等	<ul style="list-style-type: none"> ○ ブロックごとのリーダーが、全ての店舗の全職員に対し、サービスの概要や基本的な知識、お客様との話のしかた、深い相談を受けた場合のつなぎなどに関するセミナーを行った。

(6) 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、アンケート調査を実施した。(回答数 10事業者)

① 加齢により認知機能が低下した高齢者が路線バスを利用する上で、課題だと認識していること

項目	内容
運賃の支払い	<ul style="list-style-type: none"> ○ 運賃の支払いはシルバーパスがあるので大きな課題はない。しかし、シルバーパスを提示するため探すことに難儀している人が多い。 ○ 運賃を多く（少なく）渡したり、既に払ったと申告されたり、シルバーパスをお持ちなのに、自身で提示できなかったり、カバンから見つけられなかったりする。 ○ シルバーパスの提示や現金及びICカードでの支払いに時間を要し、停車時間が拡大する場合がある。 ○ ATMの操作で分かりにくそうにしている人がいた場合は、ロビーの担当者が案内し、場合によっては窓口での対応に切り替えるようにしている。 ○ 期限切れのシルバーパスで乗車しようとした方に説明しても納得されず、トラブルが発生している。 ○ 中乗り、整理券方式、現金のみ等、乗り方、運賃の支払い方法など、社局により方式が異なるため、社局に合わせた乗り方を理解する必要がある。
行先等の案内	<ul style="list-style-type: none"> ○ 何度ご説明しても、同じ質問をされる方が多く、納得が得られるまで繰り返し説明する必要がある。路線バスの運行中は、時間が限られるため、対応が難しいことがある。 ○ 視力低下等により、路線図が読みづらくなる（デジタル、冊子とも）ことにより、電話での問い合わせが多い。電話案内についてもなかなか理解がされにくい。 ○ 自身の目的地を把握していないことがあり、色々な質問をして乗務員側が行先を把握し、降車場所に着いたら、その旨を教える必要がある。付き添いがいない場合、本当に降車頂いて良いものか、降車した後に居なくなってしまうたりしないか、不安がある。

項目	内容
行先等の案内	<ul style="list-style-type: none"> ○ 掲示物や案内表示の文字が認識しづらい、色が識別しづらい、掲示物の情報量が多すぎるなどから、掲示で確認出来ずに乗務員に問合せされることが非常に多い。 ○ 渋滞等で遅延した場合、乗車間違いが発生しないか心配がある。その場合、お客様の認知機能が低下した高齢者かどうか見た目で分からないので、降車しようとするバス停での意思合図がないと、そのまま終点までご乗車いただくような状況が生まれる恐れがある。 ○ バスが来ても乗車できない、降車したいバス停を忘れて終点まで行ってしまふ、降車した後の行き先が分からずに迷子になってしまい、それに伴う危険行動で交通事故にあうといったことが心配される。 ○ 複数の行き先がある停留所では、とりあえず到着したバスに乗車してしまう。終点まで乗車し、乗務員に「ここはどこですか」と尋ねるケースが発生している。乗務員がどこへ行きたかったのか尋ねても答えられない。
乗降時の事故の危険	<ul style="list-style-type: none"> ○ バス停以外から乗車しようとするのが危険であることを説明しても納得頂けないことがある。 ○ 発車・停車時の注意喚起（アナウンス、車内放送）が分からず、走行中、座席を移動してしまったり、完全にバスが停車する前に席を立ててしまふ。バス車内における転倒などの不慮の事故が発生する心配がある。 ○ 高齢者の特性として、動作がゆっくりであるため、「他の方に迷惑を掛けたくない」との心理が優先され、バス走行中であっても出来るだけ早く降り口付近へ動いてしまふケースが散見される。どのようにすれば高齢者の理解が得られるのかが課題となっている。

② 加齢により認知機能が低下した高齢者へのサービス提供に当たって、組織として取り組んでいること

項目	内容
乗務員等への研修	○ 乗務員のマイク案内がお客様へ明確に伝わるよう、話し方やマイク音量を乗務員相互で確認することの研修を行っている。
	○ 研修で高齢者福祉施設へ乗務員を派遣し、高齢者とともに一日を過ごすことで高齢者の特性を理解させている。
	○ 高齢者の立場に立った対応が行えるよう、高齢者疑似体験セットを使用した研修を各研修のカリキュラムに導入している。
	○ 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。
	○ 高齢者・障害者への対応マニュアルにより教育を行っており、マニュアルの中で認知症のお客様への対応について説明している。
	○ 認知機能が低下した高齢者であるということは、運転士はその場で判断できないので、一般的な高齢者の特性を周知し、事故防止策に取り組んでいる。
	○ 従業員に、認知症サポーター養成講座を受講させている。
	○ 高齢者・障がい者対応マニュアルにより乗務員教育を行っている。
	○ バス発進時の車内事故は、大部分が扉閉め後4秒以内に発生しているため、バス発進時の車内事故防止として、扉が閉まってから4秒後に停留所を発進するよう取り組んでいる。
情報の共有	○ 認知機能の低下があると思われる方の情報を社内で共有し、対象者が乗車した場合、乗務員から事務所に連絡を入れ、事務員が降車場所で対応を引き継ぐように連携をとっている。
	○ 地域包括支援センターと連携し、「徘徊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、こちらから連絡をとり対応を依頼している。

項目	内容
案内・表示の改善	○ バス車内や停留所等、視覚的に分かり易い案内表記（文字情報）を提供している。
	○ 視認しやすい方向幕や液晶表示器の導入を進めている。
	○ 駅前に案内係を配置し案内を行っている。

③ 組織として今後の取組として検討していること

内容
○ 認知機能低下は誰にもあること、様々な交通弱者が乗っていることを認識することを目的として、高齢者福祉施設と合同で高齢者へ安全で優しい対応の映像を作成し、各研修で展開する。
○ 全バス停に「バスロケーションシステム」の導入が効果的であると認識しているが、設置費用や電源確保の関係ですぐには進まない状況である。
○ それぞれの特性に見合った接遇方法について徹底を図っていく。

④ 高齢者が路線バス等の公共交通機関を利用して移動するために必要なこと

内容

- 高齢者自身が自らを守る行動に撤していただくための意識啓蒙
- ヘルプマークのような移動補助マークがほしい。限られた場所間（通院先と自宅等）の移動でのみ利用される方が多い為、よく使う目的地の場所と連絡先等が記載してあれば案内しやすい。また、シルバーパスを持っているかどうか等の記載もあれば、支払いの時に気にかけることができる。
- 降車後の行動が非常に不安であるため、運行会社から降車後の移動について引き継げるようなサービス先があると心強い。
- 社会全体で見守り、助け合うという考え方が大切だと思われるので、自治体で啓発ポスターを作成していただくなど、広くバスを利用される方々に働きかけていただけるようお願いしたい。
- 人的なサポートが求められるので、社会的な理解や寛容を醸成することが必要
- 高齢のお客様が乗車する前、目的地へは何番のりばのバスが行くのか、どこで降車すれば目的地へたどり着けるのか調べられるような電子案内板等の設置

(7) 認知症の人の家族

- 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した。(回答数 70件)
- あわせて、2名のご家族の方にヒアリングを行った。

① 買い物、交通・金融機関など、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

項目	内容
買い物(通販)	○ 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分からない、本人でなければ解約できないということもある。
	○ 認知症の初期のころ、やたらと物を買いたがった。通販で買って開封していない箱が積まれていた。
買い物(店頭) 商品の購入時	○ 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。民間企業はやはり営業ということが頭にあるので、特に個々人に営業ノルマが課されている場合、心配が大きい。
	○ 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。
	○ 同じ商品をいくつも買ってくる。個人商店なら店主からの声掛けを期待したいが、東京の大型スーパーでは無理。
	○ 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。

項目	内容
<p>買い物(店頭) 商品の購入時</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 買物の際に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。手に取っても戻させたり、一緒に買い物に出かけないようになったので、今になって考えると買物の楽しみを奪ってしまったと、申し訳ないことをしたと思う。 ○ 買う予定のものではなくても、何か興味を引くきっかけがあると必要以上に触れる。もし家族、付添がいなければトラブルが店内で生じる可能性がある。 ○ 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。日常の小さな買い物と大きな買い物の場合では問題が違うと思う。 ○ 夕方になると財布を持たずにスーパーに買い物に行こうとする。また、財布の所持金額に頓着せず毎回同じような商品をたくさんカゴに放り込み、混雑したレジに向かう。
<p>買い物(店頭) 支払い時</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 買い物も現金だといくら渡したかすぐに忘れてお釣りを受け取ったか不安になるので、また高齢で無職だとクレジットカードも作れないので、どこのスーパーでもSuicaやIcocaで支払いができるようにしてほしい。チャージは付添者や離れて住む家族が行い、使用状況を確認できる仕組みがあると生活状況もわかり、使いすぎも把握できる。 ○ 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。 ○ 認知症があってもなくても、セルフレジが増えて喜ぶ年寄りがいるわけがない。 ○ お金の支払いができないので、財布ごと店の人に渡し必要額を抜き取ってもらっている。 ○ お金を渡す時、レジの人が無愛想だと焦ってしまう。

項目	内容
買い物(店頭)支払い時	○ 他の人がサクサクできるので、本人はイライラする。ダメだと落ち込む。機械の操作も学習できない。(コンビニの会計なども無理) 社会の変化についていけない。
	○ レジで後続の人から怒鳴られたことがあり、利用時不安。
	○ 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。
	○ スーパーで、クレジットカード機能付きのポイントカードを勧められ、新規のクレジットカードを作成しそうになったことがあった。高齢者には安易にカード作成を促さないでほしい。
金融機関等の利用	○ 通帳の紛失の際、家族が付き添うことになるが、平日昼間しか営業していないので、仕事を休んで対応しなければならない。
	○ 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。銀行は定期預金を解約してもらいたくなかったのかもしれないが、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。認知症の進行した人を連れて行くのは大変。「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。

項目	内容
金融機関等の利用	<ul style="list-style-type: none"> ○ 家族としては、本人の状況を金融機関に伝えると、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き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、一切伝えていない。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、實際上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。 ○ 後見人に毎月払うお金はないし、家族信託は50万に消費税と聞いて諦めた。認知症と診断された後の制度をどうにかしてもらいたい。 ○ 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。
交通機関の利用	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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SuicaやIcoca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。 ○ Suicaを持っているのに切符を欲しがらる。券売機の使い方もタッチパネルになり難しくて使えず、駅員さんも少ない。ホームでどっちの電車に乗ればよいのか聞くことができない。 ○ 新幹線の中で自分の席に戻ってこれなくなる。 ○ バスで行き先を間違えて乗り、終点まで来たが、帰りのバス乗車が出来ず困った。降りるバス停の名前が思い出せず、人に聞けない。 ○ 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。 ○ タクシーは行き先を告げられない。時々住所を書いた紙を持たせ、それを提示していた。 ○ タッチ式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。

項目	内容
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="330 94 1889 187">○ 店員さんが本人の態度に奇異を感じていることがその表情から分かることが多々あった。疑問点がある場合は同席している家族に言ってほしかった。 <li data-bbox="330 201 1889 294">○ 携帯電話も、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。 <li data-bbox="330 308 1889 444">○ 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。ショップに電話して契約しないようお願いしたが、本人から申し出があった場合拒否はできないと言われた。もっともなことだと思うが、悩ましい。 <li data-bbox="330 458 1889 594">○ 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。 <li data-bbox="330 608 1889 701">○ トイレの使い方がよくわからない。水洗の方法など、メーカー、機種によって違うのは仕方ないが、スタイリッシュ優先で使用方法がわかりにくく目立たない。

② 新型コロナウイルス感染症の影響によって、民間企業のサービスの利用に出ている影響

内容

- サービスが「新しい生活様式（ニューノーマル）」になり、戸惑う高齢者が多く見られる。
- マスクやシールドをしていると声が聞き取れないため困っている。
- 「セルフでやってください」というのが増えた。
- これまで、お歳暮はデパートで購入していたが、今年はオンラインで1日かかりで購入した。途中で端末が動かなくなったり、チェックを入れたつもりで選択されていなかったり、なかなか上手くいかなかった。
- ネット環境がない人は集まりから遠のいてしまう。60代以上では、使える人との差が大きいのではないかと。誰かが最初の設定をしてあげないと、できない人が多い。エラーメッセージが英語で表示されるだけで分からなくなってしまう。
- 「距離をとれ」と怒鳴られたりすることがある。
- 買物の際、レジ前のソーシャルディスタンスを、その都度説明しないと理解できない。
- マスクをつけないで店内に入り店員から注意を受ける。
- 新型コロナの感染症としての特色を説明しても、その重大さが理解できない。

③ 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

項目	内容
従業員理解の促進	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 研修の段階で、個人差が大きいので事例をまじえて十二分に理解して仕事にあたっていただきたい。 ○ 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。 ○ 認知症の周辺症状による非社会的言動も、対応方法を学び的確に対処することで、円滑な営業ができ、従業員のストレスも低減できる。 ○ 若い世代の人に理解と協力が利益につながることを学習してもらいたい。ただし、働く人がメンタルをやられないようにサポートすること（介護、福祉を学んだところで、対認知症の人間相手は全く違う心がけが大事）が必要。 ○ 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。
接遇・丁寧な対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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て、買物が出来る人がいると思って、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、激昂したりする。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。 ○ サービス利用内容自体を覚えていないので、後日確認ができるよう、契約した内容に至る経緯や、最終的なその内容を書面にして発行して両方で保管する。

項目	内容
接遇・丁寧な対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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けるシステム ○ 事前に連絡をし、専門のスタッフがついてくださるような対応があれば、一人でもサービスを利用できる期間が長くなるのではないか。 ○ 宅配便の方は母の特徴を把握してくれていて、インターホンを押してから少し時間がかかっても待っていてくれるので、とてもありがたい。
高齢者が対応できるレジや窓口の設置	<ul style="list-style-type: none"> ○ レジでとても時間がかかり、迷惑をおかけすることが多いので、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。現金のみ、時間がかかるので、会計は対面でしないと無理だと思う。 ○ 改札機、レジ、窓口に「高齢者優先」というものがあれば、一般の人がイライラしないですむ。できれば若年の方、障害の方がいるので、高齢者（認知症含む）障害、特別な疾病を持つ方をまとめて表現する「ネーム」を考案し、専用、優先のルールを作ってみるとよい。 ○ 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。 ○ 銀行ATMの前に人がいてほしい。

項目	内容
社会（地域） 全体での理解 促進	○ イギリスでは、地域の買い物客の見守りで認知症のある人も買い物ができるようにスーパーが取り組むなど、柔軟に地域リソースを組み合わせる活気を見せている例もある。
	○ 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。しかし、そこも現実問題として限界があるのが事実である。
	○ 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。
	○ プライバシーの問題、そして犯罪に悪用される可能性があるため、持ち物や服に認知症の本人の名前や連絡先を書くのは良くないと思う。
	○ 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。