

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) 鉄道事業者【2ページ】（協力：東急電鉄株式会社、JR東日本東京支社）
- (2) 小売事業者【5ページ】（協力：株式会社ローソン）

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じる点
- ・ 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) 鉄道事業者 (東急電鉄株式会社)

項目	内容
高齢者が鉄道を利用する上での課題	○ 新しい設備の取扱い等の問合せやご意見が多い。また、以前問い合わせされたことを複数回問い合わせされるケースもある。
	○ アプリやICカード化等のIT化や新しいシステムに順応できないことがある。ICカードが導入された時代に既に高齢者だった方やたまに利用する方に多い。
	○ ICカードの使い方がわからず、チャージが切れるたびに新規カードを購入し、記名カードを複数枚所持していることがある。複数枚持っている人の場合、紛失した際に探すことが難しい。
	○ どの電車に乗ればよいか、また乗換の仕方がわからないことがある。特に相互直通の路線が分からなかったり、昔の路線（目蒲線）の系統変更について認識していない人がいる。
	○ 券売機で切符を購入する際に、以前は金額が表示されたボタンを押せばよかったが、今はタッチパネル式で、高齢者は画面が切り替わると戸惑うことがある。

項目	内容
組織としての取組	<ul style="list-style-type: none"> ○ お問い合わせやご意見を集積し過去の対応履歴を共有することで、お客さまにストレスをかけないようにしている。 ○ 全ての駅係員がサービス介助士資格を取得している。また、認知症サポーター養成講座の受講を推奨しており、全国キャラバンメイト連絡協議会が作成した交通機関向け認知症サポートDVDも活用している。さらに、年1回、心のバリアフリーを教育を実施している。 ○ 自治体からの要請を受け、大田区が導入している「高齢者見守りキーホルダー」や、川崎市が実施している「徘徊高齢者等SOSネットワーク」を駅係員に対し周知している。 ○ 改札窓口で紙の路線図や大判の時刻表を用意して、渡して説明できるようにしている。
今後、必要と考えること	<ul style="list-style-type: none"> ○ 鉄道・バス会社と案内サインの色やデザインを統一した方が利用しやすくなる。ただし、サインが変わることで、高齢者が戸惑うという部分もある。 ○ ICカードやオートチャージが浸透すれば、運賃計算や切符購入、精算の手間がなくなる。IT化が高齢者にとって悪いということではない。より、人に寄り添い、個別のニーズに沿ったサービスが可能になり、高齢者にも便利になる面がある。 ○ ただ、現実として、高齢者に分かりにくいなどマッチしないところもあるので、何を望んでいるかを把握することが必要。デザインを見直す、一つのボタンから情報を得られるようにする、音声認識を活用するなど、工夫の余地はあるのではないか。 ○ 心のバリアフリーの社会へのより一層の浸透によりお客さま同士で助けあえる風土醸成が出来れば、より一層高齢者の方も鉄道を使用しやすくなると思う。

(JR東日本東京支社)

内容

- 社員にサービス介助士の資格取得を推奨し、新入社員研修のカリキュラムにも組み込んでおり、これまでに約1万8千人が取得している。また、各職場で勉強会等において高齢者疑似体験を実施している。
- 困っているお客様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、他のお客様にも協力をお願いしている。困っているお客様へのサポートを社会全体の取組として広げていくことが必要と感じている。
- 一部のターミナル駅には、駅内の巡回をメインに行うサービスマネージャーを配置し、困っているお客様がいないか、見て回っている。券売機で困っているお客様がいる場合は、駅社員が操作方法をご案内するなどの対応を図っている。
- 無人化された改札には、係員が応答できるインターホンとモニターを設置しており、大部分はカバーできている。
- 新宿などの広い駅では、迷子になるとの声があったため、キックライン（行き先を色別にフロアに示すライン）での誘導案内を行っている。
- 駅内で認知症と判断される方がいた場合、人身事故のリスクもあるので、丁寧に事務室等の話のできる場所に誘導し、対応している。
- 電話での問い合わせセンターの回線により、ネットを使わない広聴体制も提供している。

(2) 小売事業者（株式会社ローソン）

- ヒアリングを行った株式会社ローソンは、地域に根差した「マチのほっとステーション」を目指して、高齢者・地域に優しい店舗づくりに取り組んでいる。ドラッグストア機能や調剤薬局を付加、併設した「ヘルスケアローソン」「ファーマシーローソン」など、他業種との連携により、それぞれの良さを複合した店舗を展開している。
- 介護事業者等と連携して介護の相談窓口とコミュニティスペースを併設し、高齢者やそのご家族向けの品揃えを強化した「ケアローソン」は、全国で23店舗(都内1店舗)を出店している。

項目	内容
ケアローソンでの取組例	<ul style="list-style-type: none">○ 介護事業者等がコンビニの運営者になるタイプや、別の事業者が相談窓口を運営するタイプ、コンビニの隣に介護事業所等を併設するケースなどがある。通常の店舗より広い面積が必要なこともあり、都内では1店舗の出店となっている。○ ケアローソンの出店の際、店舗オーナーと介護事業者双方と本部にて、交流スペースを活用し、コンセプト実現をめざし連携する取り決めをしている。広めに設けたイートインスペース等を活用して、健康体操、介護食の試食会、健康測定、展示会、認知症カフェ、認知症サポーター養成講座など、様々なイベントを行っており、高齢者が外に出かけるきっかけともなっている。住民のサークル活動や勉強会にも積極的にスペースを開放するようにしている。○ 認知症サポーター養成講座は従業員も受講しており、店舗のスタッフ全員がサポーターとなっている店もある。最近では、店内のモニターを使ってZoomによる認知症カフェを開催するなど、リアルとリモートをつなぐ交流の場となっている例もある。○ 都内では、日本栄養士会認定の、地域住民が栄養ケアの支援・指導を受けることのできる拠点である「栄養ケア・ステーション」を併設した店舗が出店しており、介護相談に加え管理栄養士による栄養指導を受けることができる。

項目	内容
ケアローソンのメリット	<p>○ コロナの影響でフレイルや鬱等、健康を損ねる高齢者が増加されている。超高齢社会の地域のニーズに対応するため、店内に通いの場を創出することで、公的な支援を受けることが難しい人との接点を増やして、サポートしていけるとよいと考えている。</p>
	<p>○ 多くのケアローソンの相談窓口は介護保険外事業であり、一次的な相談窓口として機能し、専門的な対応が必要な人は地域包括支援センターにつないでいる。地域資源とは密に連携し、積極的に関与するようにしている。たとえば、毎日同じものを多く買っていく高齢者などをいち早く発見してつなげることで、どこに相談したらよいか分からないまま状態が悪化することを防げる。</p>
	<p>○ 運営する介護事業者等とウィンウィンの関係を作っていくことが重要。ローソンには気軽に行ける敷居の低さがあり、来店した人がたまたま相談窓口気付いて、ちょっと気になることを相談してみようということもある。</p>
	<p>○ 介護事業者は、施設を運営するだけでなく、自施設外で地域の高齢者と触れる機会を増やすことで、地域での知名度が上がり、地域活動の活性化やコミュニティの醸成を通じて、信頼感を高めることができる。</p>
	<p>○ イノベーションに取り組んでくれる、信頼できる地域の介護事業者等とアライアンスを組んで、密に地域資源と連携しながら、丁寧に展開していきたいと考えている。</p>
その他	<p>○ 一般の店舗ではクルーが短期間で入れ替わる事もあり、ケアローソンのノウハウをそのまま、全店に生かせるわけではないが、店舗オーナーも高齢化しており、身近な問題として積極的に取り組んでほしいと考えている。</p>
	<p>○ 地域の社会福祉協議会と連携するなど、買い物難民対策や高齢者施設向けに複数の地域で移動販売に取り組んでいるが、利益のハードルが高く、地域の既存店舗との調整が難しいという課題がある。地域ニーズが高く、ある程度事業性の確保できる店舗で取組を進めている。</p>