



# 安心して暮らし続けられる 地域社会のために

～東京の生協による地域の見守り～



東京都生活協同組合連合会



# 私たち、東京の生協が取り組む 見守り活動をご存知ですか？

「住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるために…」私たち東京の生協は、自治体や地域包括支援センターなど地域の皆さんと協力しながら地域の見守りに取り組んでいます。4つの地域購買生協（コープみらい、パルシステム東京、東都生協、生活クラブ生協）と東京都生協連は2016年に東京都との間で「高齢者等の支える地域づくり協定」を締結し、その後、島しょ部を除く都内53すべての区市町村と同様の協定を結び、緩やかな形で地域の見守りに取り組んでいます。生協の職員が地域の様々な異変に気づき地域包括支援センターや警察・消防などへの緊急通報を含めた対応事例は2023年度1年間で224件を数えました。これから都内でひとり暮らしや認知症の対応など様々な地域の課題が心配されるなかで、少しでも私たち生協が地域のお役立ちになればと考えています。

## 宅配サービス

### 都内を走る配達トラック 約3200台が「地域の目」に！

生協の宅配では、毎週ほぼ同じ曜日の同じ時間帯に、担当者が商品をお届けしています。組合員の方だけでなく、配達中に地域住民のご高齢の方や、お子さんの異変に遭遇することもあります。異変に気付いた時は状況に応じて協定で取り決めた連絡先に速やかに連絡・通報を行います。配達トラックなど約3200台の車両で都内各地を見守っています。



## 配食サービス

### 手渡しを基本としているからこそ 小さな異変にも気がつきます

配食利用をされる多くの方は高齢者です。お届け時に、直接話をして、顔の見える関係になっているからこそ、異変には敏感です。時には素早く機転を利かせた行動を自ら起こしてきたことで、利用者の大事にいたらずに済んだ事例もあります。



## 店舗（コープみらい・生活クラブ生協）

### お買い物中も、そうでないときも コープのお店は見守っています

都内にはコープみらいと生活クラブ生協のお店があります。お買い物中や店外で起きた困りごとなどで助けを求められた際にも、利用者の方が安心できるよう、対応をしています。



## 組合員どうしで支えあい

### ひろばやサロン活動 健康チェックも地域の見守りです

東京都内にある生協の多くは組合員の皆さんで居場所づくりを行っています。定期的な会うことでお互いを気にしあえる見守りにつながっています。





# 異変を感じての対応事例は 1年間で224件！

224件の  
中から数例を  
紹介します

連携先 対応	事例内容
消防 救護	80代の女性組合員宅にお届けした際、力が抜けたように玄関先に座り込まれました。室内はかなり蒸し暑く、熱中症を疑いトラックに備えている飲料をお渡ししましたが、心配だったので救急車を手配しました。救急車の手配が遅れていたら危ない状況だったとの事で、隊員の方からも適切な対応と感謝を伝えられました。 (青梅市・宅配)
消防 救護・救急	「店先の道路で転倒したお客様が出血しており・タオルを貸してほしい」とお客様から申し出がありました。すでに救急車を呼んでいるとのことで、到着するまで店内のバックヤードで休んでもらい、その後、救急搬送されました。 (武蔵野市・店舗)
警察 死亡確認	先週お届けした商品が手つかずの状態が残っており、インターホン、電話も応答がなかったため、地域包括センターへ連絡しました。後日、お亡くなりになられていたとの連絡がありました。 (足立区・宅配)
地域包括 支援 センター 救急	いつも在宅の組合員が不在だったので心配になり、再度立ち寄ったところ、明るい時間なのに家の中の電気がついていないことに違和感を感じて、地域包括支援センターに連絡をしました。対応を引き継いだところ、ご自宅の中で倒れているのが発見され救急搬送されました。 (杉並区・配達)
地域の方 救護	道路を歩いていた高齢者が転んで頭から出血したところに遭遇しました。救急車を呼ぶかどうか尋ねたところ、「近くに住んでいるから大丈夫。ただ、家が見つからない」と答えられたので、付近にいた方に協力していただき、ご自宅まで一緒に付き添いました。 (練馬区・配達)
地域包括 支援 センター 見守り 確認	地域包括支援センターより、「玄関先に生協の箱が置いてあり、配達後そのままの状態なのは」と心配いただき連絡がありました。幸い何事ありませんでしたが、今後も見守っていくことを地域包括支援センターの方と確認しました。 (世田谷区・宅配)
ご家族 死亡確認	いつもお届け品を手渡す組合員が不在のため、2階に住んでいる親族の方にひとまずお弁当を預け、緊急連絡先のお子さんに連絡。その後自宅でお亡くなりになられていたとの連絡がありました。 (大田区・配達)

年末年始5連休前!気がながたら大変でした!



© 2025 ながつが西がき



感謝の声・お手紙も  
いただいています

昨日、店舗前の交差点で大きな事故があり、車の渋滞や、大勢のやじ馬で混乱している中、担当さんが駆けつけてくれて交通誘導や人命救助など、事故の対応を的確にしてくれて助かりました。本当にありがとうございました。(八王子市・店舗)





# 商品をお届けするだけではありません、 地域の見守り役をめざして



## 小さな異変に気がつく感度を高めて

### 宅配サービスでの事例

お弁当をお届けする時に、前回お届けしたお弁当の中身を必ず確認します。そのまま残されていて不在の場合、様々なケースを想定した対応を心がけています。今回「イイネカード」をいただいた事例では、とっさに「居たらなんでもいいから叩いてください！」と伝えることができ救命につながり、安心しました。毎日顔を合わせることで見守りにもつながっている仕事に、やりがいも感じています。



コープみらい 平井センター  
浅野 あゆみさん

### 店舗での事例

コープみらいの店舗の多くは、22時45分まで営業しています。昭和38年にできた団地近くのひばりが丘店では、夜間に店舗に来られる認知症の方が何人かいます。中には顔なじみになり、ご家族から「一人で来たら連絡してほしい。」と頼まれている方もいます。職員間で共有し、大事に至らないよう心がけています。

店内に設置したAEDを使って、救命救急を行うこともありました。



行動指針に該当していることを  
称えあうツールです



## 「認知症サポーター養成講座」で職員の見守り力アップ!



配達中に異変を感じて対応する時のために、業務内で受講するようにしているセンターもあります。オレンジリングを持っている職員もたくさんいます。



配達担当職員が異変を感じて  
対応した時のインタビュー動画 →



### 「見守り安心サービス」で 離れて暮らすご家族も安心

日々の配送業務の中で地域を見守るだけでなく、2016年10月より、原則60歳以上を対象とした「見守り安心サービス」をスタートしています。定期配達便で組合員宅にお伺いした際の在不在や注文有無などを、ご指定の連絡受取者へ定期的にメール配信、離れて暮らす親族の方に安心を提供する仕組みとなっています。



## 各自治体の会議でのつながりで連携した見守りに

東都生協では、自治体ごとに開催されている「見守り協定締結事業者」の会議のいくつかにも参加しています。おかしいと思ったらすぐに会議でも共有するようにしています。地域の配達担当者が業務中に組合員や地域住民の異変に気付いた場合、事前に取り決めた緊急連絡先に連絡するようにしていますが、連絡がつかない時は、地域包括支援センターや警察などに連絡を入れます。「見守り協定締結事業者」の会議に参加したことで、様々な立場の方々と顔の見える関係ができ、これまで以上に密な連携ができるようになりました。配達員は、商品やお弁当の配達をしながら町の小さな異変にも目を配り、地域住民や地域の子どもも見守ります。



田畑 藤夫さん (共同購入事業部 配食グループマネージャー) 吉岡 満さん (共同購入事業部 第2エリア 世田谷センター センター長)



地域の見守りで大切にしているのは「町の変化に気づくこと」

## サステイナブルなひと、生活クラブ

## 警察や消防署から感謝状をいただいたことも

マンション配達後、配達車両に戻ろうとしたところ、路上でうつぶせに倒れている人を発見。近づいてみると、頭部周辺から出血していたため、救急車を要請したところ、感謝カードをいただきました。



配達先の組合員さんがとても動揺した様子で『あなたの名義のキャッシュカードが使われている』との電話が、たった今あったと教えてくれました。再度、電話が鳴り、一緒に内容を聞いたところ、組合員の情報を聞き出そうとしていると感じ、電話を切るように伝えて警察へ通報。詐欺を未然に防いだことで表彰していただきました。



## 組合員どうしの繋がりも見守りに

自然派くらぶ生協は、東京都多摩エリアと八王子市の限られたエリアにある生協です。配達時の職員による見守りはもちろん、組合員活動も見守りにつながっています。組合員活動への参加は、自宅に引きこもる『閉じこもり』を防ぐことができ、一緒に活動することでお互いが知り合い、気に掛ける存在になります。

畑で野菜作りをしている組合員グループでは、ある組合員が「夫が定年退職したら閉じこもるのでは」と悩んでいました。「畑に連れてくればいいじゃない」という周りのアドバイスを受け、ご夫婦で活動に参加するようになりました。大学で発酵について研究していたというご主人も野菜作りの楽しさに目覚めて、今では自宅に閉じこもることなく畑の中心メンバーとして活躍しています。



お話をいただいた田野倉 悠さん  
(自然派くらぶ生協 事業活動推進部  
活動企画課 主査)



## 都内11の医療生協

## サロン活動、機関紙手配りで 組合員どうしが見守り

生協の中には医療事業や介護福祉事業を行う生協もあります。医療生協の組合員は、支部ごとに自主的に健康づくり、助け合い、サロン活動など地域に密着した多様な「班」での取り組みを展開していて、特に機関紙を自宅に手配りする活動は、組合員の様子を直接知る地域の見守りに貢献しています。また、介護事業の経験を生かして、地域の中で健康チェックも定期的に行いながら、地域の人と直接顔見知りになることで見守りにつながっています。



健康づくりで集まることも見守りに



まちかど健康チェックはコープのお店でも



機関紙や長寿祝いのお花を自宅にお届け

東京保健生協／東京ほくと医療生協／八王子保健生協／西都保健生協／東京ふれあい医療生協／  
東京西部保健生協／東京葛飾医療生協／城南保健生協／三多摩医療生協／目黒医療生協／北多摩中央医療生協





# 生協の組合員に限らず、 地域の見守りをしています

見守りを通じた対応事例は、224件の中で救急車搬送による救護活動65件(29%)、転倒や体調不良等で救急車の要請には至らない救護、認知症の徘徊の疑いでの保護、引き続き見守りにつなげた事例は93件(42%)でした。死亡での発見事例も25件(11%)になります。(表1)

安否確認の結果、入院・入所が確認された21件(9%)、外出中など20件(9%)で合わせて18%の無事が確認できています。(表1)

緊急ということから半数は現場の判断で対処していますが、宅配・配食サービスでは、地域包括支援センターや高齢者福祉課と連携ができており、82件の全てが宅配・配食サービスでの事例となっています。店舗では現場対応に合わせて、状況を見ながら消防署や警察へ連絡しています。(表2)

配達先や配達途中の路上、店頭などで、組合員以外の救護事例が71例あり、うち21例は救急搬送を要請し救命に関わる救護が行われています。(表3)

事例報告の中には、地域包括支援センターや高齢者福祉課に連絡しましたが、警察対応を要請したケースも何例もありました。自治体ごとに高齢者の見守り事例は異なりますが、多く自治体で見守り登録の要件として65歳以上で独居などの制限が設けられており、若年性認知症や同居のご家族がいても介護者となりえない場合もあります。

救急搬送や死亡発見事例では、配達職員の「何か気になる」という異変発見のアンテナの高さで、一度は現場を離れながら、再訪問したり、地域包括支援センターに安否確認を依頼して発見につながったケースもあります。

表1 対応と結果の内訳(2023年度)

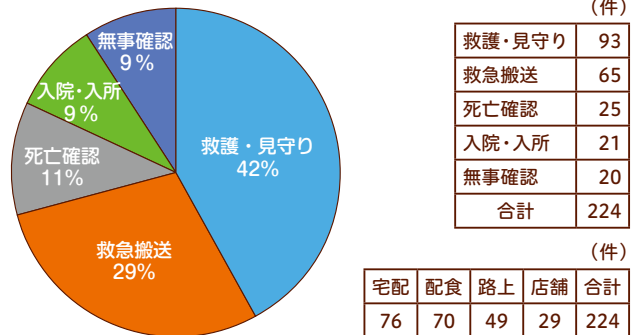


表2 連携・連絡先内訳(2023年度)

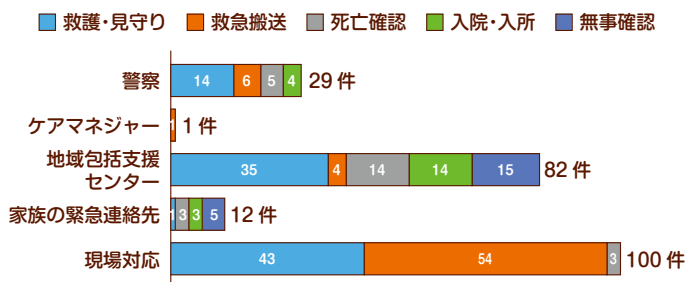
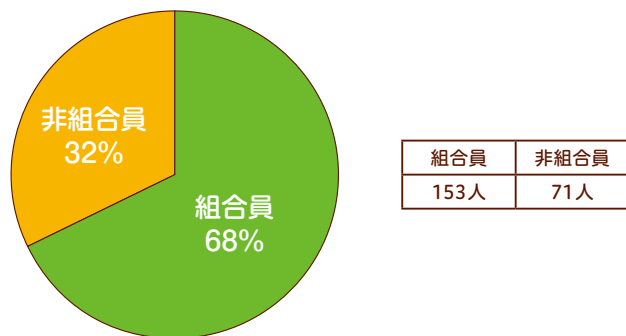


表3 組合員・非組合員対応比率(2023年度)



## 連携・通報先



# 町中で異変を感じたら...



©2025 あかつがきさん

# 毎週会う 担当だからこそ 時には相談されることも



©2025 あかつがきさん

発行 / 東京都生活協同組合連合会

〒164-0011 東京都中野区中央5-41-18  
電話 03-3383-7800 FAX 03-3383-7840

