

札幌市 事業者等による 見守り事業



札幌市事業者等による見守り事業とは

事業概要

札幌市では、孤立死を防止するため、宅配業社等の民間事業者と地域の見守りに関する協定を締結し、異変が確認された場合の通報体制の充実を図っています。

地域では、民生委員・児童委員や町内会、福祉のまち推進センターなど住民同士の見守り活動が行われています。事業者の方に見守りに加わっていただくことは、見守りを行う主体が増えるということだけでなく、地域から孤立しがちな方、地域の見守り等を拒んでいる方も見守り対象にできる可能性があるため、非常に大きな意味があります。

そのため、札幌市では協力していただける事業者等との協定締結を進めています。

協力事業者

札幌市内全域において見守り活動※を実施している事業者です。訪問頻度は概ね年1回以上です。

※見守り活動とは、事業者が無償で実施する以下のような活動です。

- ① 営業車等を活用した日常の見守り活動
- ② 営業活動や個別訪問、配送業務等に合わせた安否確認

見守り協定の内容について

見守り協定を締結する事業者には以下の事項についてご協力をお願いしています。

- ① 日々の業務における対象者宅を訪問した際の見守り(有償の見守りサービスを除く)
- ② 異変を発見した際の、「事業者通報等ガイドライン」に基づく対応
- ③ 年1回の見守り事業の実績報告
- ④ 地域見守りネットワーク推進会議(札幌市社会福祉協議会主催)への参加

※行政(市、警察、消防)、見守り協定締結事業者、民生委員や地域で見守りを行う住民組織等で構成される会議。事業者間の情報共有や身近な範囲で見守りを行う住民組織と事業者とのネットワーク構築により、見守り体制の充実を目指しています。

事業者のみなさまへ

地域の見守りに関する取り組みが広がっています。
みなさまもこの事業に参加してみませんか？

協定事業者一覧 (締結順)



- 01 生活協同組合コープさっぽろ (トドック事業、配食サービス事業)
- 02 株式会社エンパイアー
- 03 札幌ヤクルト販売株式会社
- 04 道新会札幌八日会
- 05 明治安田生命保険相互会社札幌支社
- 06 株式会社セブン-イレブン・ジャパン (セブン・ミールサービス)
- 07 佐川急便株式会社北海道支店
- 08 第一生命保険株式会社札幌総合支社
- 09 日本郵便株式会社札幌市内郵便局
- 10 生活クラブ生活協同組合北海道
- 11 日本生命保険相互会社札幌支社
- 12 株式会社あいプラン
- 13 明治フレッシュネットワーク株式会社北海道支社
- 14 三井住友海上あいおい生命保険株式会社北海道営業部
- 15 クオール株式会社
- 16 ノーリエ合同会社
- 17 株式会社日信
- 18 株式会社COTOTORI
- 19 株式会社ジェイコム札幌
- 20 株式会社ハート倶楽部
- 21 太平洋興発株式会社札幌支店
- 22 大和ライフネクスト株式会社札幌支店
- 23 ヤマト運輸株式会社
- 24 Wolt Japan株式会社



宅配サービスで 生活を豊かに

生活協同組合コープさっぽろ

担当者の顔が見えるおつきあい

食料品や日用品を、毎週同じ曜日の、同じ時間帯に、同じ担当者が届ける宅配システム「トドック」は全道を網羅し、現在53拠点で48万人が利用、その約40%を札幌市内が占めています。利用者の平均年齢は70歳以上で1割が高齢の一人暮らし。毎回、同じ担当者と顔を合わせて声掛けすることで、健康状態を見守り、異変があった場合は自治体や登録している連絡先へ連絡・通報しています。

高齢者見守りの取り組みは、高齢の組合員に対して何かできないかという配達員の声を受け、2010年に小樽市の地域見守りネットワークに参加することから始まりました。



2012年に札幌市と見守り協定を締結し、現在は道内176市町村と協定を締結（一部ネットワーク参加型）しています。

商品をお届けした際にチャイムや電話をしても応答がない場合は、所属センターに報告した上で、再度の訪問や電話での確認、登録している連絡先への連絡、自治体への通報などの対応をします。毎回の交流を大切にし、気になった場合は見過ごさずに帰りのルートで立ち寄ることもあります。

月曜から土曜まで夕食を届ける配食サービス「クルリン」でも同じ取り組みを実践。見守りの事例は全道の配達員で共有し、高齢者が生き生きと暮らすために役立てています。



POINT

離れて暮らす高齢の親などへ注文者になって商品をお届けし、配達担当員が見守りをする「見守りトドック」の利用者も増えています。万が一、異変があった場合は注文者へ連絡が入る安心の仕組みです。



株式会社エンパイアー

長年培った訪問ノウハウを生かす

「エンパイアー」は、1912年に釧路市で創業した「山下洗濯店」として始まりました。洗濯物はないかと、一軒一軒を回った御用聞き営業スタイルを守り、現在もセールス担当者が週1〜2回家庭を訪問しています。注文を受けてから訪ねる場合もありますが、ほとんどの場合は、頼まれごとがなくとも同じ担当者が定期的に顔を出し、お客さまとの関係を深めています。

地域に貢献したいとの思いから、創業100周年の2012年に、札幌市と見守り協定を締結。2015年までに道内30市町村と協定の締結、もしくは見守りネットワークの参加へと、活動を広げてきました。



札幌市内では現在60人を超えるセールス担当者が、前回来た時と同じ郵便物がたまっていたり、夜間になっても電気が点灯しないなどの異変を感じた場合に自治体への連絡や、119番等へ通報する取り組みをしています。長い付き合いのお客さまが多く、持病や生活状況の情報を得ている場合もあり、普段から顔色などを気にかけて接しています。

個人情報の問題もあり、どこまで踏み込んだらいいのか難しさも感じますが、一人でも多くの人の異変を早期に発見できたらと考え行動しています。

POINT

集配サービスは年間約5万世帯との取引がありますが、いまだ見守り活動を知らない方が多いのが現状です。店舗のポスターや、チラシで活動を紹介しながら、クリーニング配達を通した取り組みを広めています。



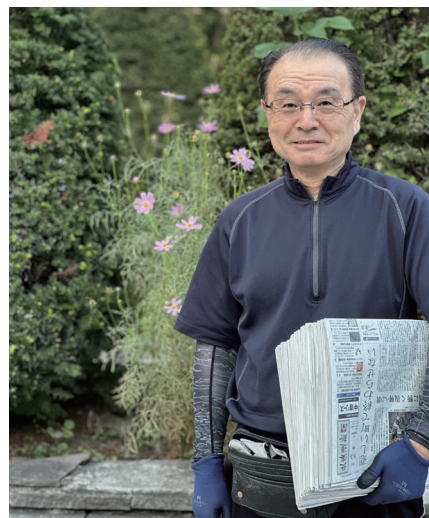
道新会札幌八日会

毎朝の新聞配達で異変をキャッチ

道新会札幌八日会は、札幌市内と近郊の76の新聞販売所で構成され、地域に密着したイベントや社会貢献事業などさまざまな取り組みを実践しています。

2014年には大きな社会問題となっている高齢者や障がいのある方たちの孤独死を防ぐため、札幌市と見守り協定を締結しました。新聞配達の際に、室内で倒れているのではといった異変を感じた場合は、自治体や警察、消防に連絡し、配達を通して地域を見守っています。活動範囲を広げ、2017年には道内全市町村と協定を結びました。

取り組みを統一し、新聞配達時に、前日、



もしくは前々日の新聞がポストに溜まった状態を見つけた場合を異変と捉え、配達員が販売所に報告します。さらに、日中なのにカーテンが閉まっている、夜間なのにカーテンが開けっ放しで、電気が点いていないなどの状況ができる限り確認し、通報が妥当だと判断した場合は自治体や警察等へとつなぎます。数日間旅行していたという大それたない場合もありますが、意識不明の方や身動きがとれなくなった方を緊急搬送した事例もあります。

町内会と連携した活動をする販売所もあり、どのような見守りが有効か毎月会議を重ねています。まずは見守りの取り組みを多くの方に知ってもらうことを優先と考えています。



POINT

新聞は毎日自宅のポストまで配達されるため見守りの頻度が高く、対象となる高齢者の購読層が多いのが強み。最近は認知症予防と見守りを求めて、高齢の親のために購読契約する人も増えています。



株式会社日信

バランスのとれた食事と交流を

1972年に創業。「お弁当の日信」として、店舗を持たない行商スタイルで、手作り弁当をオフィス中心に届けてきました。定年退職した方から、「自宅でも現役時代同様に日信のお弁当が食べたい」という要望を受け、十数年前から個人宅向け配食サービスを始め、自主的にお客さまを見守ってきました。

配食サービスを続ける中で、高齢の方が亡くなるケースを経験し、見守りを強化するために、2022年に札幌市と見守り協定を締結しました。協定を結んだことで、該当サービス対象者から緊急連絡先情報を得ることができるようになり、家族や自治体とつながった見守りが可能となりました。



現在、札幌市から受託した「札幌市高齢者配食サービス事業」には、市内全区約9,000人の登録があります。一定の条件を満たした65歳以上の一人暮らしの方を対象に、最大週6回、1日1食（夕食）を届けています。毎回、同じ配達員が届け、声掛けをしながら健康状態をチェックし、何か気づいたことがあった場合は緊急連絡先へ報告します。同じ人が担当することで、異変にいち早く気づくことができ、大事に至らなかったと感謝されることもあります。「ご飯ができたよ」という家庭的なつながりを通して、温もりのある見守りを続けています。



POINT

悪天候で配達が遅れた場合などは、利用者が配達員を心配することが多々あります。気配りのきいた配達員が多く、ちょっとした会話から、お互いを気遣う信頼関係が築かれることも見守りの強化につながっています。





お問い合わせ

札幌市保健福祉局総務部地域福祉・生活支援課

住所 〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所3階

TEL 011-211-2932 **FAX** 011-218-5180



さっぽろ市
02-F01-25-1094
R7-2-818

SAPPORO