

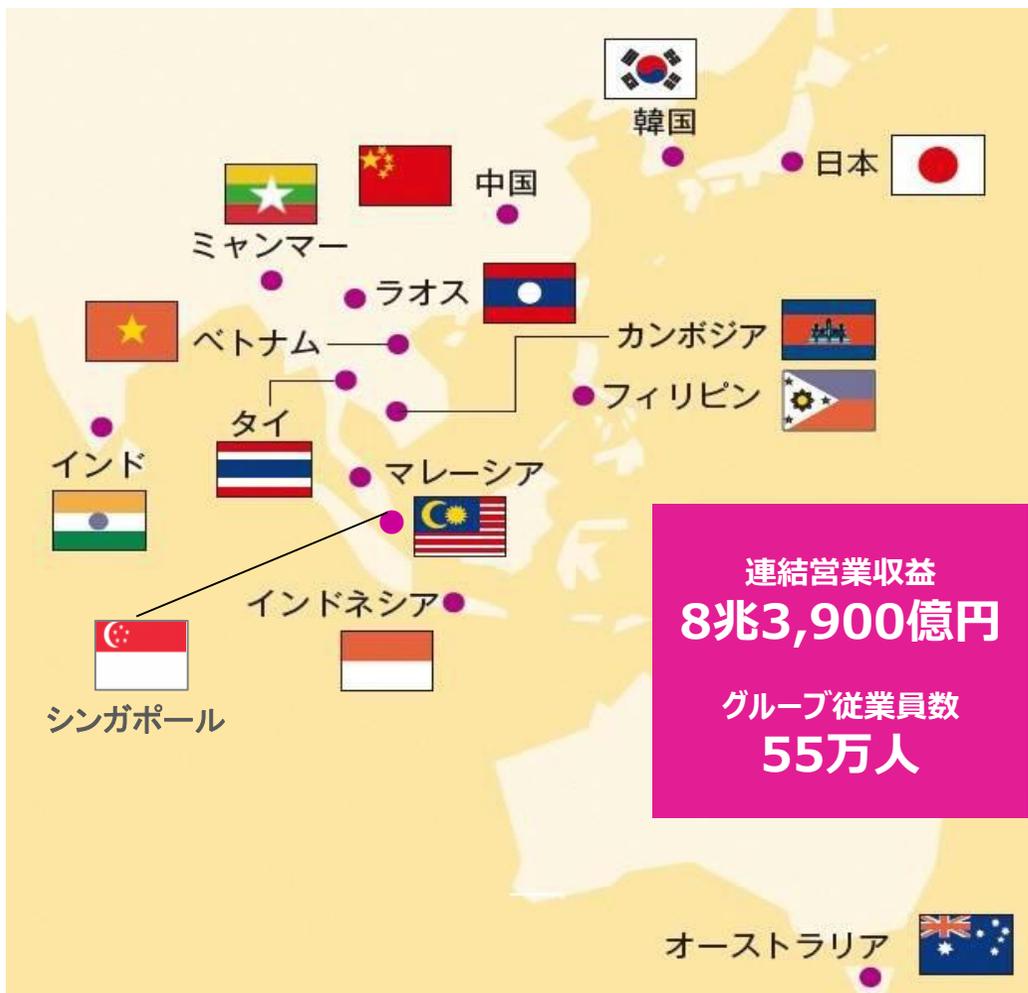
イオンの認知症サポーター養成の 取り組み

2019年3月8日

イオン株式会社 執行役
環境・社会貢献・PR・IR担当
三宅 香



アジア14か国で21,742店舗を展開。年間36億人のお客さまが来店。
お客さまの豊かで便利なくらしへの貢献を目指す。



合計

21,742店舗/カ所

● GMS(総合スーパー)	584店舗
● SM(スーパーマーケット)	2,185店舗
● DS(ディスカウントストア)	568店舗
● HC(ホームセンター)	122店舗
● CVS(コンビニエンスストア)	5,436店舗
● 専門店	4,324店舗
● ドラッグストア	4,376店舗 ^{※1}
● その他(小売)	938店舗
● モール型SC(ショッピングセンター)	311カ所 ^{※2}
● NSC(近隣型ショッピングセンター)	162カ所 ^{※3}
● 金融	690カ所
● サービス	2,045カ所
● タスマニア直営牧場	1カ所

※1 友好提携会社を含む

※2 名称が「イオンモール」のSCに加え、総賃貸面積20,000㎡以上のものを含む

※3 名称が「イオンタウン」のNSC

連結子会社、持分法適用関連会社の店舗数

(2018年2月末時点)

Step3

●
認知症高齢者に対して、各店舗が
地域の様々なステークホルダーと連携
して対応できる体制を構築している

店舗が地域の認知症
対応の社会資源と
して機能

Step2

●
店舗という場を活用して、地域住民に
向けた認知症啓発を行っている

店舗を拠点とした
認知症啓発セミナー
の開催

Step1

●
従業員が認知症サポーター養成講座を受講、
正しい知識を持って適切な接客を行っている

認知症サポーター
全店舗への配置

外部講師による講座

新店・改装オープン時の
認知症サポーター講座 **16,974名**

自治体との協働による
認知症サポーター講座 **22,250名**

本社ビル・各会議体（店長、店次長など）での
認知症サポーター講座 **6,962名**

社内講師による講座

各地区・各社での
キャラバン・メイト（社内講師）養成研修
899名



社内講師による
認知症サポーター講座 **24,495名**

70,681名の認知症サポーターを養成

（2018年1月末現在）

店舗での「認知症サポーター養成講座」の様子

2019年2月7日（木） イオンスタイル幕張ベイパーク（千葉市美浜区）

接客に必要な知識の習得



千葉大学医学部附属病院 千葉市認知症疾患医療センター
清水先生による講義

地域との連携



地元の認知症カフェの職員様より、
活動の紹介や発行新聞の配布



現場で実際に起きている事例をDVDで視聴。
従業員の対応のどこが悪かったか、自分だったら
どう対応するかをグループ考えて発表。

MEDICAL CENTER FOR DEMENTIA, CHIBA UNIVERSITY HOSPITAL

認知症かな？困った時は・・・

- 千葉市あんしんケアセンター真砂
043-278-0111
お電話一本で伺います！
- 千葉市認知症疾患医療センター
043-226-2736

千葉大学医学部附属病院
千葉市認知症疾患医療センター
Medical Center for Dementia, Chiba University Hospital

まずはこちらまでご連絡ください
●月曜～金曜 午前9時～午後12時まで
電話：043-226-2736
●上記時間外の場合 24時間FA受付
FAX：043-226-2738

地元の地域包括支援センター
(地域あんしんケアセンター真砂)の職員様より
地域包括支援センターの役割について紹介

店舗という場を活用して、自治体や製薬会社と協働で、全国各地のイオン店舗で地域住民向け認知症啓発セミナーを展開

認知症サポート医と学ぼう！ ～認知症と共に幸せに生きるヒント～



認知症サポート医：吉山 尊正先生

講演内容

認知症とは何でしょうか？その意味、原因疾患、治療・予防などなどについてお話します。また最新の治療開発状況についてもご紹介します。

認知症になっても大切なことは…

- 家庭や社会の中で役割をもつこと
- 生きがいや楽しみのある生活を送ること
- 自尊心を身につけること
- 物事への興味・関心・意欲をもつこと

参加者には小冊子をプレゼント！

よしやま・やすまさー北海道大学医学部卒、平成 28 年 7 月より脳毛神経内科・メモリークリニックを開設、神経変性疾患、特にアルツハイマー病に関する基礎的な研究にも取り組む。

日時 2018年5月19日（土）15：00～15：45

場所 イオンスタイル検見川浜店 4階イベントスペース

対象：すべての方
共催：イオンデール株式会社／バルティスファーマ株式会社／株式会社エス・エム・エス

認知症サポート医とは どんな医師？

認知症サポート医とは、認知症の患者さんや、その疑いのある方が、早期から地域の中で必要な医療や介護に繋がることのできるよう、案内役やパイプ役を担う医師です。

また、地域の診療所などで普段私たちが診療をしてもらう、かかりつけ医へのアドバイスや、関係機関や他職種との連携・協力体制の整備などを行う、地域の認知症医療の指導者でもあります。

地域の中での立ち位置

認知症の方やその家族が、地域で必要な医療や介護を受けられるよう、認知症サポート医はさまざまな機関との連携役を担っています。



出典：認知症ねっと



不特定多数のお客さまを迎える大型商業施設としての課題

個人情報特定できないお客さまと対応するのが特徴
一般的な対応では解決が難しいお客さまへの対応や、支援を必要とする高齢者の発見・つなぎの役割を果たすためには、地域の専門機関との連携が必須
全国に店舗を持つ企業として、グループ全体で組織的に各地域の行政・地域包括支援センター・関係機関と、どのように連携を図っていくかが課題

地域に住む人々に働く場を提供する企業としての課題

従業員の高齢化（定年延長や再雇用など）による認知症発症の可能性増加
従業員が認知症になっても働き続けることが出来る環境整備、障がいをお持ちの方と同様に認知症の方への働く場の提供を検討することも課題

