

# イトーヨーカドープレゼン資料

～コミュニティとして地域に貢献できるお店を目指して～

平成31年3月25日（月）  
「認知症バリアフリー」に関する懇談会



創業	1920年
業態	総合スーパー
店舗数	160店 ※2019年3月現在
代表者	三枝 富博
従業員数	35,413名
売上高	1兆2,136億円

2018年  
2月期実績

## 地域の賑わいを創造する—地域の生活拠点として

集う、学ぶ、遊ぶといった地域のコミュニティーに必要な多様なコンテンツの提供を通じて、新たな賑わいを生み出す地域拠点。それがイトヨーカドーが目指す「館」の姿です。個店ごとに地域ニーズに対応することで、従来の物販中心の業態を超えて、地域社会の中で新たな存在意義を生み出す、新たな店舗の在り方を追求していきます。

# 7 & iグループ マテリアリティ (重点課題) を踏まえた取り組み

## 社会的課題

### 重点課題 1

高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

### 重点課題 2

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

### 重点課題 3

商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

### 重点課題 4

社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

### 重点課題 5

お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

## 《目指す姿》

コミュニティとして

地域に貢献できるSC=『魅力あるSC』



- 社会的課題の解決にどう貢献出来るか
- 自社の存在意義を徹底的に考える

社会課題解決・SDGs 貢献



企業価値向上

## 本業の取り組み



ネットスーパー



移動販売



顔が見える食品。



エバーサルデザイン



セブン-ファーム



地場野菜



育児相談



簡便即食



環境配慮型容器



認証入り商品

## 現場での対応事例は増加傾向、 対応に苦慮



### 【店舗では・・・】

- ・売場で商品を食べるお客様がいる。
- ・レジに商品を持って来るが、お金が出せない。
- ・万引き（お金は持っている）。
- ・毎回同じ時間に来店して、毎回同じ商品を買われる。
- ・サービスカウンターに来て、家に帰る道が分からないと言う

### 【お客様からは・・・】

- ・毎回、同じものを買っているのに、何故気付かないのか？
- ・認知症の母を何故万引扱いするのか？パトカーで帰ってきた！

## 認知症サポーター養成から 地域との連携



### 【従業員】

- ・店舗の8割が地域で働くパートタイム従業員。地域住民としての支援活動。

### 【行政】

- ・地域包括連携協定など通じた連携強化  
累計63自治体 締結店舗74店舗

※2019年3月1日現在

### 【お客様】

- ・御来店頂くお客様の3～4割は、高齢者のお客様。店舗によっては約6割

## イトーヨーカドー 認知症サポーター養成数 8,407人 全従業員に占める割合23.7%

昨年差 2,196人増加 (17年度6,127人)  
※2019年3月1日現在

### 社員の声



本部  
幹部受講



18年9月 強化月間28店舗  
1,446人受講



新店  
全員受講



店舗をスペースを活用した  
お客様参加型の養成講座

- 思いやりの言葉が重要だと分かった。大変参考になり、仕事に活かしていきたい。
- 言葉1つで対応も変わる。接客をしている者として、言葉に責任を持ちたい。
- 普段からゆっくり話す、小銭を一緒に数えるなど普段の仕事の中で実践する。他の従業員にも伝えようと思う。
- 職場でも目を配り、機転の利いた対応を目指す。
- 親の介護で役立つ話だった。お客様もシニアの人が多いので、仕事に活かしたい。

実際の業務の中で、「認知症サポーター養成」で得た知識を活かすことが重要である

## 認知症カフェ 『おれんじサロン美原』 開催

### 函館店

認知症カフェとは、認知症の人やその家族、地域住民、介護や福祉などの専門家などが気軽に集い、情報交換や相談、認知症の予防や症状の改善を旨とした活動などのできる場所。函館店では、地域包括支援センターと連携し、店舗内のスペースを活用して認知症カフェを実施。バイオリンとピアノの生演奏、函館市高齢福祉課職員による行政サービス等を実施。



演奏会



茶会話

## 認知症にやさしい地域づくり 『認知症を正しく知ろう』 開催

### 伊勢崎店

9月21日、アルツハイマーデーの翌日に認知症について正しく理解して頂く啓発イベントを店内催事スペースを活用して開催。

相談窓口・健康チェック（あたまの元気度測定・血圧測定）・ミニ講話・認知症カフェ・パネル展示など介護予防や健康増進もテーマに加えイベントを実施。



認知症ミニ講話  
介護予防体操



認知症カフェ

## 認知症高齢者等 『徘徊保護訓練』の実施

伊勢崎店

地域包括支援センター、伊勢崎警察署のご協力のもと、イトーヨーカドー店内にて「徘徊者の保護訓練」を実施しました。この訓練には、従業員とともに一般市民も参加しました。

訓練終了後は、伊勢崎市役所会議室にて伊勢崎警察署、地域包括支援センターからの総評、今後の取り組みについて参加者によるグループワークを実施し、今後の取り組みに繋がりました。

## 早めに楽しく一緒に認知症予防 『あだち脳活フェスタ』

アリオ  
西新井店

足立区地域包括ケア推進課、足立区シティプロモーション課を中心に地域包括支援センター医師会、薬剤師会など様々な団体にご協力いただき楽しく一緒に認知症予防が出来る「あだち脳活フェスタ」を開催しました。大型商業施設を活用し、買い物ついでの“偶然の出会い”（イベント）がその後の本人と家族の生き方を変えるきっかけになってほしいという思いから開催しました。



保護訓練



反省会



医師会相談



体操教室

## お客様対応の強化

- ・ 認知症のお客様に対する従業員の理解促進、認知症サポーター養成のさらなる拡大。  
従業員の苦手意識を払しょくし、認知症の方への接客を自分事と捉えるようになること。
- ・ 見た目では判別しにくい、個々のお客様の状況に合わせた対応。  
お客様状況の把握、ご家族との連携？・・・一方で個人情報との相反。
- ・ 会話では判別しにくい、相談窓口に入った認知症のお客様への対応（判断基準、対応策）

## 地域コミュニティとの連携

- ・ 地域での認知症の方のサポート主体、通報・窓口を周知すること。  
地域ぐるみ、または国全体での広報活動でネガティブイメージの払しょく。
- ・ 地域との連携が不可欠だが、組織的な対応に至っていない。  
行政、地域包括センター等と、全国レベルでの連携フォーマット等課題。

## 従業員対応

- ・ 認知症の家族を抱えた従業員へのサポート。
- ・ 従業員自身の認知症予防、健康診断同様、認知症診断の実施等。  
本人、ご家族が認知症になった際も、働き続けることができる環境整備が課題である。