

令和4年2月26日

認知症サポーターキャラバン

令和3年度表彰式・報告会 御中

認知症サポーター養成を通じた 地域共生社会実現への貢献

株式会社イトーヨーカ堂

経営企画室 CSR・SDGs推進部

総括マネジャー 小山 遊子

私たちの事業基盤は地域社会

店舗数
約22,600店
(国内)

お店があって…

ご来店頂き…

来店客数
約2,240万人/日
(国内)

お買い上げ頂き…

セブンプレミアム
売上
1兆4,600億円

お支払い頂く…

nanacoカード
発行枚数
約7,250万枚
(累計)

数字は21年2月末時点

- お客様の生活の場(地域社会)の存在があってこそ、私たちの事業が成り立っている。
- 地域社会が持続可能なものになるよう「サステナブル経営」の推進が必要。

【認知症サポーター育成】

セブン&アイグループは、出店地域において認知症の方とその家族が安心して暮らせる街づくりを支援するために、従業員に「認知症サポーター養成講座」の受講を推進しています。



■ 認知症サポーター受講者推移

年度	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
累計人数	24,029人	29,623人	34,110人	37,550人	38,383人

【認知症本人ミーティング】



デニーズでは、20年9月に「認知症本人ミーティング」をスタート。ご本人が参加することで、認知症の人の視点を重視したやさしい地域づくりを具体的に進めていく為の手法です。

■ 参加者数（累計130名が参加）

行政名	実施回数	ご本人	ご家族	スタッフ
千代田区	6回	28名	17名	67名
品川区	1回	5名	4名	9名



株式会社イトーヨーカ堂

おかげさまで2020年創業100周年

地域の賑わいを創造する—地域の生活拠点として

買う、届けるのみならず、食べる、集う、学ぶ、遊ぶ、相談する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。それがイトー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。**



創業	1920年
事業内容	小売業
店舗数	128店 ※2022年2月現在（丸大新潟店含む）
代表者	三枝 富博（代表取締役社長）
従業員数	28,796人 ※2021年2月現在
売上高	1兆532億8,400万円 ※2021年2月現在

社是「信頼と誠実」の実践、イトーヨーカドーの存在意義の質を高め続ける

目指すSCの姿 = 『お客様の豊かな生活』の提案・『地域コミュニティとしての役割を果たすSC』

安心（感）を感じ るSC	<p>マーケット変化に対応した、新しいライフスタイル提案</p>	<p>お客様の期待を超えるサービスの提供 SCとしての付加価値</p>	<p>本業を通じた社会課題対応 SDGsへの積極的な参画</p>	<p>集う 食べる 遊ぶ 学ぶ 相談</p> <p>パワースポット 情緒的価値</p>
	<p>基本四原則</p> <p>フレンドリー（仕草で伝わるフレンドリー、マスク越しの笑顔） クリanness（ピカピカに磨かれた店内、BR） 鮮度管理（お客様のニーズに対応した新しい商品） 品揃え（欲しい時に欲しい商品が揃っている売場）</p>	<p>安全</p> <p>感染防止策の徹底（アルコール消毒、SD、安心カウンターなど）</p>	<p>出来ていることが前提条件</p>	<p>買う 届ける</p> <p>ライフライン 機能的価値</p>

基本の考え方

信頼と誠実を大切にする

ステークホルダーとの持続的な関係をつくる



理念：『信頼と誠実』・『いいもの。いつもの。いつまでも。お客様に期待を超える買い物体験を』

2. 地域における多様な機関・団体等との連携について

自治体との協定締結から取り組みの推進へ

イトーヨーカ堂 認知症サポーター養成数

11,827人 全従業員に占める割合 **41.0%**

年	主な取り組み内容	包括協定 締結累計数	サポーター 養成累計数
2014年	現場での高齢者に対する接客対応など本部への問い合わせ増加し、 認知症サポーター養成を本格的に開始	11自治体	—
2015年	企業メイト育成（35人）から企業内講座開催による認知症サポーター養成の拡大	18自治体	1,828人
2016年	地域行政や地域包括支援センターとの連携強化 から顔の見える関係の構築し、見守りネットワークへの登録など推進開始	24自治体	3,053人
2017年	健康増進など各種相談会や認知症カフェ等、 店舗インフラを活用した取り組みの推進	39自治体	5,035人
2018年	認知症サポーター養成強化月間設定（9月）養成講座開催促進、お客様参加型認知症サポーター養成講座の開始	51自治体	6,127人
2019年	認知症サポーター養成強化月間の拡大（6月、9月）、地域のキッズサポーター養成講座の協力開始	55自治体	8,064人
2020年	ゆっくりお買い物できる「 おもいやり優先レジの設置 」 移動販売とくし丸 を通じた見守り活動への参画	56自治体	10,150人
2021年	地域包括支援センターとの連携強化 から当事者やそのご家族との対話推進 さらに安全・安心にお買物を楽しんで頂けるお店づくりの検討	62自治体	11,827人



地域包括支援センターとの連携



認知症カフェ



おもいやり優先レジの設置

(2) 本業を通じた地域・社会課題解決を目指した認知症サポーター養成講座の開催

八王子市・八王子市高齢者あんしん相談センター

(高尾・寺田・めじろ・追分・長房・片倉) との取り組み

<背景>

八王子市とは、2017年に包括連携協定を締結し、市内にある2店舗（八王子店、南大沢店）と八王子市関係各課と地域・社会課題の解決、市民サービスの向上、地域の活性化を目的に様々な分野で連携を推進。その一つである高齢支援、中でも認知症サポーター養成講座を推進。

八王子市内のイトーヨーカドー店舗には332名の認知サポーターが在籍。

(八王子店222名、南大沢店110名)

<課題認識>

これまでの講座受講から、**より実践的に活用できる方法はないかという声**が現場よりあがる。

日頃、八王子店と連携している八王子市高齢者あんしん相談センター6つのセンターの職員の皆様に協力を頂き話し合いを開始。



現場の実情を知る：座談会の開催



まずは、現場で何が起きているのか、八王子市高齢者あんしん相談センターのみなさんと八王子店の従業員で座談会を開催し、情報を共有。座談会の開催の前に八王子店従業員へ事前アンケートを実施。現場に起きている事象、更には、疑問や課題などを集約。集約した内容をもとに情報を共有。

売場で困ったことがあれば何なりと相談してほしい



声を大きくしないと聞こえない時がある



どちら側に立つと話が聞きやすいか？を確認する。ゆっくり話すことも有効。

座談会内容や従業員アンケートを基に相談センターの皆さんが今後実施する認知症サポーター講座のレジメを作成。

現場の声を活かした認知症サポーター養成講座の開催

座談会を踏まえ、相談センターのみなさんにオリジナルテキストを作成頂き認知症サポーター養成講座を開催。



店舗の責任者より講座開催の主旨説明



相談センター職員作成オリジナルテキスト

<オリジナルテキストのポイント>

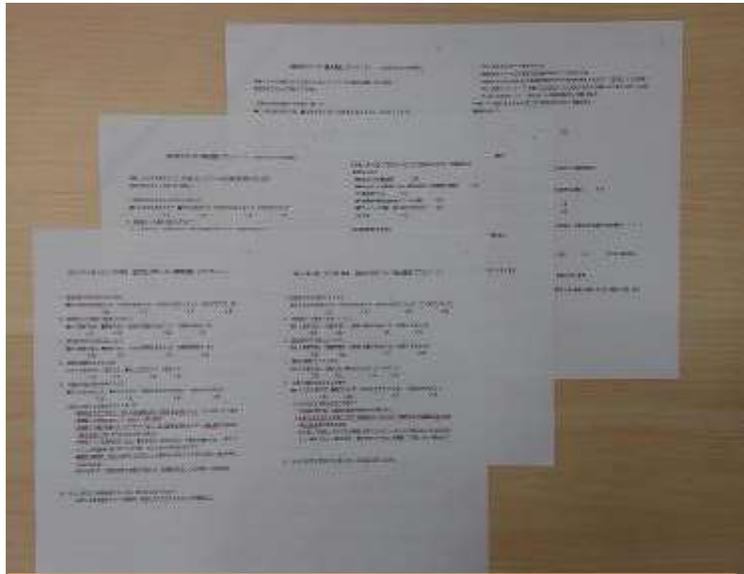
- ①八王子市の相談センターの役割の説明
➡市民である従業員に周知し介護離職防止等に繋げる
- ②認知症の症状を踏まえた、イトーヨーカドー店内の設備の役割を解説
※ふれあい塔、おもいやり優先レジなど
- ③八王子市の認知症の方向けの事業の紹介
➡GPS端末の貸与、高齢者見守りシール
- ④店内での事例を踏まえた適切な対応について



実際のGPSを持参いただきました。

今後に向けた継続的な対話

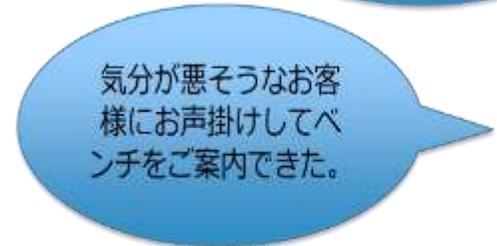
講座終了後に参加者アンケートを実施。
相談センターの皆さんと受講後の効果検証を図るため座談会を開催。
講座に参加した従業員が、その後の業務や接客対応にどのような変化があったのか確認。



参加者全員のアンケートを集計



小銭を利用するお客様にも余裕が持てるようになった。



気分が悪そうなお客様にお声掛けしてベンチをご案内できた。



怪しい動きをする高齢の男性が商品を持って行ってしまい、
それでハラハラした。
(会計してくれました。ほっ)

認知症サポーター養成講座を起点とした活動の拡がり

当事者の方 との対話

今年度実施した内容を踏まえ、22年度に向けて方向性を確認の懇談会を開催。認知症当事者の方にもご参加いただき様々な視点で意見交換を実施。

<当事者の方の声／店舗利用での困りごと>

- ◎販売促進などのイベントで陳列場所が変わっている。
- ◎人の波を見ながら買い物をしている。混み具合がわかると良い。
- ◎ヘルプマークのように気にかけてほしいという意思表示のマークがあっても良い。
など



認知症サポーター養成講座を起点とした活動の拡がり

店舗インフラを活用した活動



検温、消毒SD確保の感染防止対策を行い講座実施

認知症サポーター養成講座を起点に八王子市各課との取り組みも広がっている。

八王子市高齢者いきいき課と連携し「はちおうじ人生100年サポート企業」に登録し、店舗インフラを活用した介護予防教室の実施など、WITHコロナの中で出来ることを地域の皆さんと話し合いながら取り組みの輪を拡大しています。

社会の一員として地域のステークホルダーと連携 誰もが当事者意識を持ったやさしい社会づくりに貢献したい



自治体
NPO/NGO等



地域包括支援センター、社会福祉協議会
障がい者施設、医師会等



ケアマネ
民生委員

生きがい、健康促進、見守り

見守り活動



ご高齢者



地域の方々

ご清聴ありがとうございました。