

[認知症サポーターキャラバン 令和2年度] 企業・職域団体等における認知症サポーターの活動事例

◆株式会社イトーヨーカ堂

■ 企業内のサポーター養成数 ※2020年12月15日現在

10,150人

※全職員数：31,513人 ※職員に占める割合 32.2% (19年度 27.6%)

1. 活動のねらい

高齢者の人口は、増加傾向にあり、ご来店頂ける高齢者のお客様の割合も高まっています。さらに新型コロナウイルス感染症の影響などにより社会環境が急速に変化していく中、安全・安心にお買物できるようイトーヨーカドーは、いち早くお買物がしやすい環境づくりに取り組んでいます。

認知症サポーターの養成から自治体や各種団体、地域住民などステークホルダーとの連携強化から安全・安心なまちづくり、店づくり、さらには、お買物サービスに繋げています。従業員の適切な接客対応などのサービス提供と地域住民としてのサポーター活動による地域貢献を進めています。

店舗インフラを活用し地域の拠点としてコミュニティ形成の場を提供し地域になくてはならない存在「豊かな暮らしを届けるコミュニティ」の実現を目指しています。

おかげさまでイトーヨーカドーは、創業100周年を迎えました。お客様の毎日の暮らしを、少しでもいいものに。その思いで1歩1歩、地域のみなさまとともに歩みつづけてきました。私たちはお客様と心をつなげて“新しい日常”をより豊かなものにしてまいります。

次の100年へ。いいもの。いつもの。いつまでも。イトーヨーカドー

2. 地域における多様な機関・団体等との連携について

(1) 自治体との協定締結から取り組みの推進へ

■協定締結自治体数 合計67自治体(1都1道11県54区市) ※2020年12月15日現在

高齢者支援、子ども・青少年育成、観光の振興や地産地消、食育・健康増進、環境対策等の分野において緊密な相互連携と、協働による活動を推進し、社会・地域課題の解決や市民サービスの向上および地域の活性化を図ること目的とした各種協定を自治体と締結しています。締結することが目的ではなく、実行性・継続性のある取り組みの推進を基本としています。

包括的な協定から高齢者支援などに関する覚書を付随して交わし更なる取り組みの連携強化・推進を



図っています。重点取組として「通常業務時における見守り活動」等を行っています。そこで必須となるのが「認知症サポーターの養成」です。各自治体における「高齢者見守りネットワーク」に参画し、地域包括支援センターや社会福祉協議会・民生委員・地域住民の皆さん等との連携を強化し取り組んでいます。認知症サポーター養成による見守り活動の推進だけでなく、多くのお客様が集うコミュニティの場として介護・フレイル予防や食育などの健康増進の取り組みについても自治体を基軸に多様な主体と連携し取り組みの推進を図っています。

今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い、感染防止策としての三密回避や移動自粛などにより認知症サポーター養成講座の開催だけでなく地域コミュニティイベントの開催が非常に困難な状況でした。そのような環境でも出来ることを地域のみなさんと模索・検討し可能な範囲での出来る限りの活動を推進いたしました。

また、コロナ禍における本業を通じた社会貢献として高齢者の方が安心してお買物できる環境づくりに更に力を入れてまいりました。

3. 具体的な活動内容

(1) 認知症サポーター養成強化月間によるサポーターの養成

ソーシャルディスタンス、三密回避、消毒徹底など感染防止を第一に講座を実施いたしました。昨年度同様にアルツハイマーデーのある9月を軸に強化月間を設定し、集中的に講座を開催の社内通達を発信しましたが、開催数・受講人数が減少しました。

◎ 2020年度実績 2020年12月15日現在

・年間受講者数：448人 昨比 32.3% ※19年度受講者 1,386人

<講座受講による効果>

- ・認知症に対する理解促進と従業員の精神的不安解消
⇒接客応対時の対応、親族介護や見守りなど実生活に有効。また、認知症に対する理解や応対などを
知ることによって従業員の精神的不安が軽減した。
- ・地域との連携促進からコミュニティ活動の実施
⇒企業メイトだけでなく地域包括支援センターからの講師派遣により顔が見える関係が構築され、地域
包括支援センターの啓発活動や健康増進などのイベント開催につながっている。
- ・見守り連携体制の構築
⇒これまで警察に連絡していた事案も地域包括支援センターへの連絡や対応アドバイスをいただくことで
ご本人やご家族の心情を損ねることが減ったと考えられる。

<北海道北見市（北見店）：実施日2020年7月27日、8月26日>

コロナ禍により企業メイトの派遣が難しく、地域包括支援センターの皆様にご協力頂き講師の方も含め全員マスク着用、ソーシャルディスタンス、アルコール消毒、感染予防を徹底し開催しました。



<現場の声>



イトーヨーカドー北見店
管理統括マネジャー
井上 由香

開催にあたっては、密にならない配慮やアルコール消毒、マスク着用など新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底した上で開催いたしました。認知症は誰でもなる可能性のある脳の病気です。地域包括支援センターの職員の方を講師として招き、認知症サポーター養成講座を通じて、適切な周囲の対応などご来店されるお客様や、従業員の家族も対応次第で認知症になっても委縮することなく楽しく生活続けることができると学びました。認知症に対する理解を深め、今後の接客対応に活かしていきたいと思いました。

お店に認知症サポーターがいることが 地域のお客様の安全・安心につながると思います。これからも認知症サポーターの養成を継続的に開催いたします。

<宮城県石巻市（石巻あけぼの店）：実施日2020年11月19日>

石巻市健康部介護保険課・社会福祉法人石巻市地域包括支援センターの皆様にご協力頂き、感染予防を徹底し、毎年恒例のお客様参加型の認知症サポーター養成講座を店舗のセンターコートにて開催しました。



<現場の声>



社会福祉法人石巻市地域包括支援センターの皆様と
イトーヨーカドー石巻あけぼの店従業員

飛沫感染防止パネルのついているフードコート用のテーブルを活用して三密回避と感染防止策を十分におこない実施しました。

一般のお客様と従業員と一緒に受講する事で地域との「絆」を強める事になったと思います。コロナ禍だからこそ、このような取り組みは重要だと感じました。

<東京都大田区（大森店）：2020年10月5日、10月7日>

大田区地域包括支援センターの皆様にご協力頂き、定期的に認知症サポーター養成講座を実施しています。コロナ禍にも拘らず、快く認知症サポーター養成講座引き受けていただけました。

イトーヨーカドーは、認知症サポーター養成講座を2015年より本格的に取り組みを開始しました。2020年11月7日のイトーヨーカドー大森店の開催で受講者累計1万人に達しました。



<現場の声>



イトーヨーカドー大森店
シスター 中村 有紀子

イトーヨーカドーでは、誰も安全・安心に暮らせる社会に向けて認知症サポーターの養成を2015年より本格的に取り組んでいます。講座受講により認知症を正しく理解し、接客応対など日々の業務に活かすこと、そして従業員の介護離職防止を目的に受講を促進しています。イトーヨーカドーで働く従業員の大半の方が地元のお住まいになっている市民です。正しい知識を業務だけでなく、家に帰ったら一市民として活かしていただければと考えています。講座受講だけでなく地域包括支援センターの定期的な情報交換などを通じて店舗インフラを活用した相談会などのイベントも実施しています。今後も地域に寄り添い、地域に根差したお店づくりを進めてまいります。

<埼玉県草加市（新田店）：2020年9月4日>

新規出店店舗については、開店前に全従業員に対して認知症サポーター養成講座を実施するのがイトーヨーカドーの新店の教育体系になっています。企業メイトと店舗責任者との打ち合わせから養成講座を開催し、開催後は、地域包括支援センターに御挨拶に伺い、連携を図っています。



20年度は、埼玉県草加市のイトーヨーカドー新田店、埼玉県朝霞市のイトーヨーカドー朝霞店の新規出店に伴い、講座を実施いたしました。

<受講者の声>

- ・認知症を理解することができた。望ましい接客対応は何か、改めて考えるきっかけになった。
- ・地域包括支援センターをはじめて知ることが出来た。
- ・見た目では認知症の判断は難しいが、知ることが大切であると感じた。
- ・認知症の方だけでなく全てのお客様への接客対応に通じる内容だった。

（2）安心してお買物いただける環境に向けた取り組み

1）おもいやり優先レジの設置

コロナ禍においてお客様に安心してお買物いただくため、14時～16時の2時間、一部店舗の食品売場において、妊婦、高齢者、障がい者の方を優先する「おもいやり優先レジ」を設置しています。
※一部店舗は終日実施しています。



2) 移動スーパーとくし丸を通じた見守り活動

日常のお買物に不便を感じている方に向けて、冷蔵機能のある車両「とくし丸」で移動販売をしています。お客様のご自宅近くまでうかがうことで、ご高齢の方への見守り活動としての役割も果たし、地域見守りネットワークなどに参画・協力し、安全・安心な地社会の実現を目指しています。

【茨城県龍ヶ崎市（竜ヶ崎店）の事例】

茨城県龍ヶ崎市とは、地域活性化包括連携協定を締結し、連携事項に基づき待ちの見守り活動に参加し、移動販売時の見守り活動を実施しています。また、地域包括支援センターや民生委員の皆さまとの定期的な情報共有も進めています。



締結式



龍ヶ崎市や民生委員の皆さんとの情報交換会



移動販売車車両にステッカーを貼付

3) お買物困難区域、会員制無料巡回バス「はと助」実証実験

高齢者人口が増加し、地域に商店やコミュニティバスなどの運行もなく、お買物に不便をされている方の多い区域を特定し、60 歳以上の方、または母子手帳発行 4 年以内の子育て世代の方限定の無料巡回バスを東京都江戸川区で期間限定（20 年 9 月 1 日～11 月 30 日）の試験走行・実証実験を実施しました。この取り組みは、主に高齢者の方をターゲットにコロナ禍におけるお買物の不安解消や見守り活動など踏まえ、実施したものです。買い物困難区域特定にあたり東京都江戸川区にもご協力頂きました。

今後は、実証実験結果を踏まえ、対応を検討する予定です。

【東京都江戸川区（アリオ葛西店）の事例】



4. 取り組みの工夫

地域との連携強化に



地域活性化包括連携協定や高齢者支援協定など行政と締結し、ネットワークの輪を広げ、地域コミュニティの場としての役割を果たし、介護・フレイル予防や健康増進などの取り組みを多様な主体と推進し、SDGs 目標 3「すべての人に健康と福祉を」目標 17「パートナーシップで目標を達成しよう」に貢献を目指しています。

取り組みのポイントは、多様な主体を巻き込み、社会一体の取り組みとして継続すること、点の活動を線に、そして面にすることです。イトーヨーカドーという店舗を有効活用し、お客様に情報を発信することで啓発・普及につなげます。不特定多数の方々が来店店舗を地域コミュニティの拠点として日々の生活に役立つ、楽しめる様々なイベントを地域ごとのニーズに合わせ開催し集いの場を提供いたします。このような取り組みから当事者やそのご家族との対話を通じてお買い物のしやすい環境づくりも進めてまいります。認知症になっても希望を持って日常生活を過ごせる社会を目指し認知症の人や家族の視点を重視しながら「共生」と「予防」を車の両輪とし、みんなの知恵で新たな価値を創造していきます。

私たちイトーヨーカドー社員の大半が店舗の近隣に住む地域住民です。業務中だけの取り組みではなく地域住民としての取り組みの推進から地域の支え合いに繋がり、SDGs 目標 11「住み続けられるまちづくりを」に貢献することが出来ます。社員も地域の一員としての役割を果たして取り組みを推進してまいります。

新型コロナウイルス感染症により社会環境が急速に変化しています。この変化に柔軟に対応しお客様が安全・安心に起こいものが出来る環境づくりを認知症サポーター養成講座の取り組みを通じて挑戦し、実現させていきます。

以上