

令和4年3月23日

令和3年度日本認知症官民協議会総会

認知症バリアフリー宣言 に向けた当社の取り組み

～ 認知症サポーター養成等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



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

マーケット変化に
対応した、新しい
ライフスタイル提案

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

本業を通じた
社会課題対応
SDGsへの積極的な参画

集う
食べる
遊ぶ
学ぶ
相談

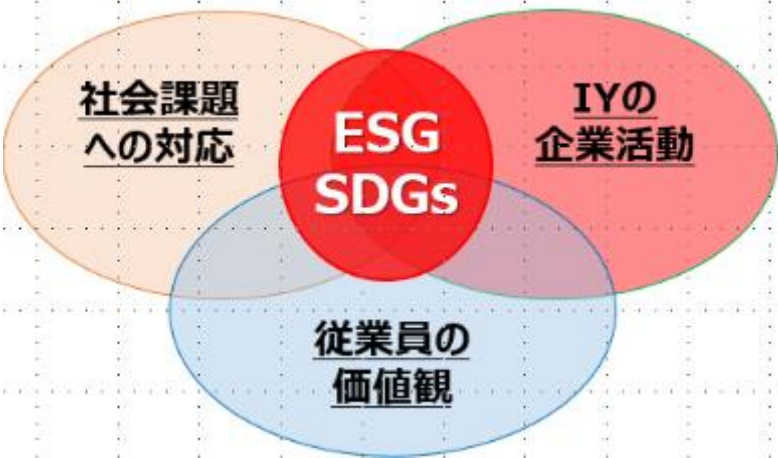
パ
ワ
ー
ス
ポ
ツ
ト
情
緒
的
価
値

基本 四原則	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） クリンネス（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）	出 来 て い る こ と が 前 提 条 件	買う 届ける	ライ フ ラ イ ン 機 能 的 価 値
安全	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）			

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』

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



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

【宣言の目的】

認知症バリアフリーの推進による「地域共生社会」の実現に向け、適切な取り組みを行う企業・団体等のあらゆる組織の活動を支援するとともに、認知症バリアフリーを志向する企業等を「見える化」する仕組みであり、認知症の人やその家族の方々にとって、安心して利用できる環境を提供することを目指す。

【宣言内容】

宣言の基準は、経営層が認知症バリアフリーに取り組むことを決定したうえで、「人材の育成・地域連携・社内制度・環境整備」の4項目に継続的に取り組むことを宣言する。

【イトーヨーカ堂の宣言】

「人材の育成」

◎ 認知症サポーター養成全社員受講

24年度までに全社員の受講を促進。22年度目標全従業員の50%が取得済みへ

「地域連携」

◎ 地域包括支援センターとの連携強化

行政連携の実態把握から全店舗が連携を図り、地域活動をリードします。

「社内制度」

◎ 社内制度の周知と取得しやすい環境づくり

社員の介護実態の把握からの課題を認識、介護離職を防ぐ

「環境整備」

◎ 商品・売場・サービスを通じた環境整備：行政機関と連携し、当事者やご家族との対話の場の設定、お客様の声を活かした商品・売場・サービスの整備

認知症バリアフリーの推進 取り組み事例

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・八王子市高齢者あんしん相談センターとの連携

①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。

③認知症サポーター養成講座を起点とした活動の拡がり



販促やイベント等で
陳列場所が変わって
いてどこにあるか分
からなくなる



②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。

今年度実施した内容を踏まえ、22年度に向けて懇談会を開催。
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。
八王子市の「はちおうじ人生100年サ
ポート企業」に登録し、店舗で介護予
防教室の実施



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。