



ItoYokado



YORK FOODS

令和6年度 認知症バリアフリー情報交換会および交流会

本人の声からはじまるまちづくり

株式会社イトーヨーカ堂 × DAYS BLG! はちおうじ

2024年12月19日

- 会社概要と認知症バリアフリーの取組紹介
- 当事者との協働の事例 ～東京都八王子市の取り組み

いいもの。いつもの。

ひとつひとつの商品とサービスを、

お客様がもっと笑顔になれるような「いいもの」にしたい。

そして「うれしくなれるから、また明日も行こう」

お客様にそう思ってもらえるような「いつもの」お店になりたいのです。



創業

1920年 創業104年

従業員数

2024年2月末現在 28,432人

店舗展開

2024年11月時点 210店舗
(丸大新潟店含む)

売上高

1兆2,188億3,900万円
2023年2月期

“信頼と誠実” 社是 1972年～

私たちは、お客様に

信頼される誠実な企業でありたい。

私たちは、取引先、株主、地域社会に

信頼される誠実な企業でありたい。

私たちは、社員に

信頼される誠実な企業でありたい。

“商いのところ”創業の精神

お客様は来て下さらないもの、

お取引先は売って下さらないもの、

銀行は貸して下さらないもの、

というのが高売の基本である。

だからこそ、一番大切なものは信用であり、

信用の担保はお金や物ではなく、

人間としての誠実さ、真面目さ、そして何より真摯さである。



名誉会長 伊藤 雅俊

認知症サポーター養成と自治体連携の推移 ※自治体との包括連携協定 累計81自治体

年	主な取り組み内容	締結 累計数	養成 累計数
2014年	高齢者に対する接客応対など問合せ増加。養成を本格的に開始。	11	—
2015年	企業メイト育成から企業内講座開催拡大	18	3,535人
2016年	地域行政や地域包括支援センターと連携強化、見守りネットワークへ登録推進。	24	5,852人
2017年	健康増進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拡大	39	7,478人
2018年	養成強化月間設定、お客様参加型養成講座開始。	51	9,992人
2019年	養成強化月間の拡大、地域のキッズサポーター養成講座の協力開始。	55	11,579人
2020年	おもり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参画	56	12,020人
2021年	当事者やそのご家族との対話推進	62	14,348人
2022年	当事者買い物体験「練り歩き」開始。『認知症バリアフリー宣言』公表。	78	16,917人
2023年	認知症と向き合う「幸齢社会」実現会議報告	80	18,152人
2024年	スローショッピング開始。経産省オレンジイノベーションPJ参画。	81	※18,830人

※2024年12月1日現在



日本認知症官民協議会 宣言の目的と内容

【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
- 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
- 認知症バリアフリーを志向する企業等を「見える化」
- 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

【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
- 人材の育成・地域連携・社内制度・環境整備の4項目の継続的な取組を宣言
- 現在33組織が宣言登録。



イトーヨーカ堂の宣言内容

「人材の育成」

- ✓ 30年度までに認知症サポーター養成
全社員受講
- ✓ ヘルプマーク理解促進

「地域連携」

- ✓ 地域包括支援センターとの連携強化から
地域活動をリード

「社内制度」

- ✓ 社内制度周知と取得しやすい環境
- ✓ 社員の介護実態把握・課題認識から
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

主旨・目的

- 当事者参画型開発モデル
経済産業省「オレンジイノベーション・プロジェクト」
- 「みんなが使える」介護商
開発に向けて**当事者の方の声**
を商品開発に活かす

<意見交換会参加者>

- ・ DAYS BLG!はちおうじ 守谷様
- ・ HYS Space利用者の皆様
- ・ グンゼ様 (パジャマ)
- ・ 徳武産業様 (ケアシューズ)
- ・ フジホーム様 (ステッキ)
- ・ イトーヨーカ堂

取り組み進捗

ステップ①

認知症当事者の方と意見交換会



当事者の声

- 外だけでなく家の中も暗い…
- シューズ中敷きはわかり易い色が足入れしやすい…
- パジャマの前後をわかり易く…。腕を通しやすい目印があれば…
- ステッキにライトは便利…

ステップ②

認知症当事者の方の声を活かしたサンプル作成

サンプル作成



次回：商品サンプルを当事者の方に確認いただく（開発までやり取り実施）

- 会社概要と認知症バリアフリーの取組紹介
- 当事者との協働の事例 ～東京都八王子市の取り組み

【八王子店】 八王子市との協定締結をスタート地点として高齢者支援を含む様々な取り組みを推進

認知症サポーター養成

- 2017年八王子市と包括連携協定締結
- 高齢支援の一環として認知症サポーター養成講座を開始
- 2店舗414名の認知症サポーター在籍
（八王子店236名、南大沢店178名）
2024年12月1日時点

<課題>

- 認知症を理解できたが、実践的に活用になっていない

対応

- 八王子市高齢者あんしん相談センターに相談
- 日頃現場で起きていることを共有する座談会を開催。

- 現場実態に則し、現場の「声」を反映したオリジナルのテキストを作成していただいた
- 売り場で起きやすい事象に対し具体的な対処方法を学ぶ



問題です！

Q1. 認知症の方の1日の客数は何人でしょうか？

①100人 ②200人 ③500人

・1日の平均来客数(レジを通過した方) 6000人

・高齢者の来客数
八王子市の高齢化率(65歳以上)約3割 1800人

高齢者の3.5人に1人が認知症

【八王子店】 認知症サポーター養成講座から当事者との対話へ発展

振り返り

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。



対応

認知症サポーター養成講座をよりよくする座談会を開催

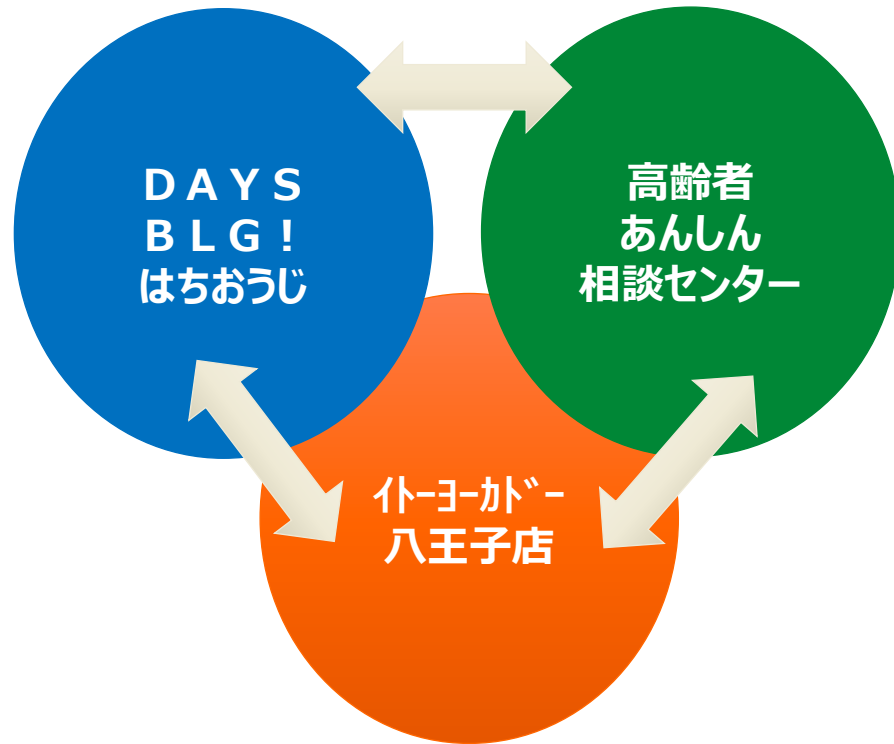
認知症当事者の方と対話させていただき、
普段気づかない事を沢山教えて頂きました



そんなに心配しないでOK。
大丈夫と言っている方には、過剰に対応しなくてもよいと思う。
自分ではできるとプライドもある。
見守ることも重要。

認知症当事者の方とのつながりが広がる

3者協働の『買い物プロジェクト』スタート



お買物がしやすいお店にしましょう！！

当事者の声を聴く取り組み「練り歩き」に発展。たくさんの気づきをいただきました。
誰もが使いやすいスーパーマーケットへ進化していければ、結果的に誰もが暮らしやすいまちづくりへの一歩となる

主旨・目的

- 八王子市のご協力によりDAYSBLG！はちおうじの皆様にご協力頂き、スーパー店内で練り歩きを実施
- 買い物におけるお困り事を共有
- 案内板やトイレ表示など分かりづらいところはないか意見に耳を傾け、店舗は可能な限り修正



改善

手のひらをかざすように文章、手のサイン表記
階段の場所がわかるように表示を取り付け



さらに、この活動を地域のお客様に知ってもらう『トークイベント』開催しました
店舗外周の「草刈り」をしごととして依頼



買い物は楽しい
自分で選ぶのが
良いね♪
家内に頼まれたのは
忘れるけど(笑)

● 練り歩きで気づいた店外の草刈り



メンバーさんから
草刈りならしごと
としてやるよ！

● 会場設営など当日はみんなで準備



初めは身構えてましたが、
皆さんと練り歩きをして
話をすることで気持ちに
余裕ができたんです♪



当事者意識を持ち、やさしいまちづくりに貢献

店舗インフラを活用したコミュニティの場を提供し、地域の拠点としての役割を果たす
地域の皆様と繋がりながら、認知症になっても安心して暮らせるまちづくりへ貢献します

当事者

定期的な会話
継続的な会話



地域

みんながつながる、みんなをつなぐ
そして広げる



従業員

情報共有
継続的な教育の実施



ご清聴ありがとうございました。

いいもの。いつもの。

ひとつひとつの商品とサービスを、

お客様がもっと笑顔になれるような「いいもの」にしたい。

そして「うれしくなれるから、また明日も行こう」

お客様にそう思ってもらえるような「いつもの」お店になりたいのです。

