



# 株式会社イトヨーカ堂

「豊かな暮らしを届けるコミュニティ」の実現を目指してサービス提供と地域貢献を進めています。

小売業は毎日の生活に欠かせない生活インフラとしての役割を担っています。バリアフリー設備の充実や従業員に対して認知症サポーター養成・ノーマライゼーション教育を実施することにより、誰もが安心して利用できるお店づくりを進めます。

## 取組の概要

### 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

地域包括支援センターと連携し、従業員向けだけでなくお客様向けや子供向けの認知症サポーター養成講座を実施しています。見守り活動などの地域連携を図るため、地域包括支援センターと顔の見える関係を構築しています。一部店舗では、地域包括支援センター職員と従業員の座談会を開催し、現場で起こっている事象や困っていることを共有し、養成講座の内容の更新を行っています。

### ② 店舗インフラを活用した地域コミュニティの場の提供

地域行政と連携した高齢者向けの各種相談会や食育・健康増進の取組、福祉作業所と連携した展示・販売会など店舗スペースを活用した取組を実施しています。育児相談員による無料相談会の実施に加え、店舗の赤ちゃん休憩室は子育て応援とうきょうパスポート事業、赤ちゃん・ふらっと事業に登録しています。東京都の自殺防止啓発活動や街の安全みまもりなど地域と連携した啓発活動を都内全店舗で実施しています。

### ③ 安全・安心なお買物環境の構築

妊婦、高齢者、障害者の方を優先する「おもいやり優先レジ」を設置しています。有人レジで時間が掛かってもしっかりとお会計いただけるレジです。また、お買物に不便を感じているお客様の自宅まで出向いて販売する移動販売「とくし丸」を運営しています。販売だけではなく地域行政と連携した啓発活動や見守り活動などを実施し、地域単位の課題の解決を図っています。



マタニティ育児相談



認知症サポーターが1万人達成

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

障害の  
社会モデルの視点で  
バリアを理解する

認知症サポーター養成やノーマライゼーション等の社内教育、ユニバーサルデザインの推進を進めています。また、当事者やその家族との対話を通じてその声に耳を傾け、バリアフリーな売場・商品・サービスの構築を目指しています。

コミュニケーションを  
とる

地域活性化包括連携協定を締結している自治体や地域包括支援センターなど地域との顔の見える関係を構築しています。地域連携から広く地域の声を集約し、今の時代にあった売場・商品・サービスを提供しています。

適切な配慮を行う

日々の業務での事象や接客対応を振り返り、事案によっては地域包括支援センターとの情報共有から適切な接客対応であったか確認を行っています。また、日々実施する全体ミーティングなどを通じたコミュニケーションを図っています。

福祉のまちづくり  
推進協議会委員の  
講評

地域包括支援センターや自治体との連携により、地域全体の心のバリアフリーに貢献しています。先進的な取組をより多くの地域・店舗へ横展開し、グループ全体で心のバリアフリーを一層推進することを期待します。

## 企業情報

東京都千代田区二番町8番地8号  
<https://www.itoyokado.co.jp>