

令和5年度【小売事業者向け】認知症への理解増進セミナー

# 株式会社 平和堂 活動状況と取り組み

---

2023年11月16日

教育人事部 人権啓発課

津田 智晴

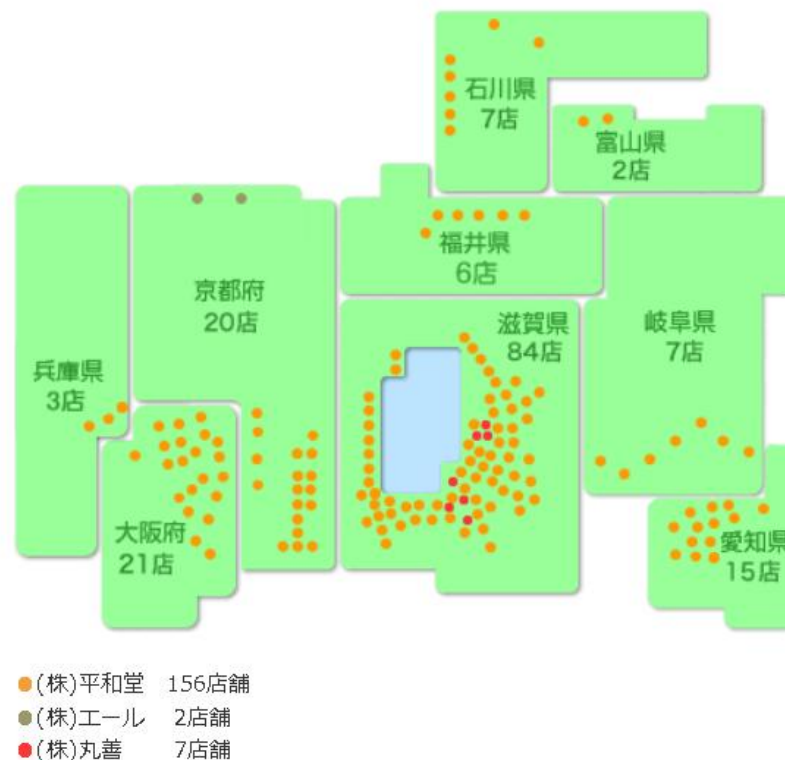
# 会社概要



- 設 立 1957年6月
- 所在地 滋賀県彦根市
- 店舗数 156店舗
- 業績単体 3,712億円  
(2023年2月期)

- 従業員 23,234人
  - 正社員 3,583人
  - パート社員 14,321人
  - アルバイト 5,330人

- グループ会社小売業 平和堂(中国)有限公司、(株)エール
- 飲食店 (株)シー・オー・コム
- 書籍 (株)ダイレクト・ショップ



- 1. 中長期ビジョン**
- 2. 認知症サポーターの育成**
- 3. 講座受講後の変化**

# 1. 中長期ビジョン

---

# 中長期ビジョン

## 平和堂グループの価値創造

### ありたい姿



その地域が  
住みやすい



高齢者にとっても  
不自由が少ない



地域が健康的で  
活気に溢れている



地域の文化を  
大切にしている



地域に助け合いの  
精神が息づいている



環境保全の  
意識が高い



子育ての苦労も  
軽減される環境



生活の質が良い



子どもたちが  
伸び伸びと育つ



活発な地域交流と  
心地よい人と人との  
つながりがうまれる



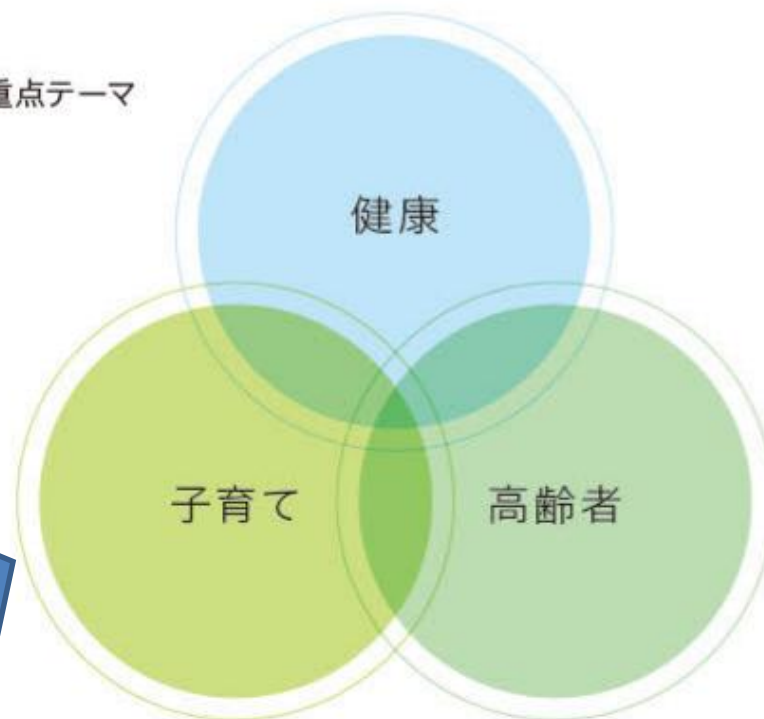
## 「地域密着ライフスタイル総合(創造)企業」

を目指す




平和堂ならではの  
地域密着ライフスタイル総合(創造)企業



重点テーマ



## 重要課題：「地域の健康」の実現

重点テーマ	考え方	SDGs関連項目
健康	「平和堂健康ラボ」を設置し、健康の研究と重点取組の実践	 <p>9 産業と技術革新の基盤をつくろう</p>
子育て	平和堂「らぶきっず」の未来像を描き子育て支援含め全社的取組の実践	 <p>11 住み続けられるまちづくりを</p>
高齢者	健康寿命≒平均寿命を目指し、生涯元気であるための様々な取組の実践	 <p>17 パートナーシップで目標を達成しよう</p>

## <ありたい姿を実現するために>

**従業員全員が「認知症サポーター」養成講座を通じ  
高齢者対応の基礎を習得する**

- ① 認知症に対する理解を深め、基本的な対応を学び、地域・家族との関わりも含め、広い視野をもつ人材を育成する。
- ② 本講座を学ぶことで「おもてなし」「助け合い」の風土が醸成され、その他の配慮が必要な方にも気づき対応できる派生効果を期待。



## 2. 認知症サポーターの育成

---

# 認知症サポーターの育成



## <ゴールイメージ>

「2024年度末までに従業員 1 万人が  
認知症サポーターを取得している」状態

かつ

「各店舗において、  
概ね従業員の 3 割以上が取得している」状態  
を目指す。

## <取得対象者>

全従業員 正社員・パート社員・アルバイト社員

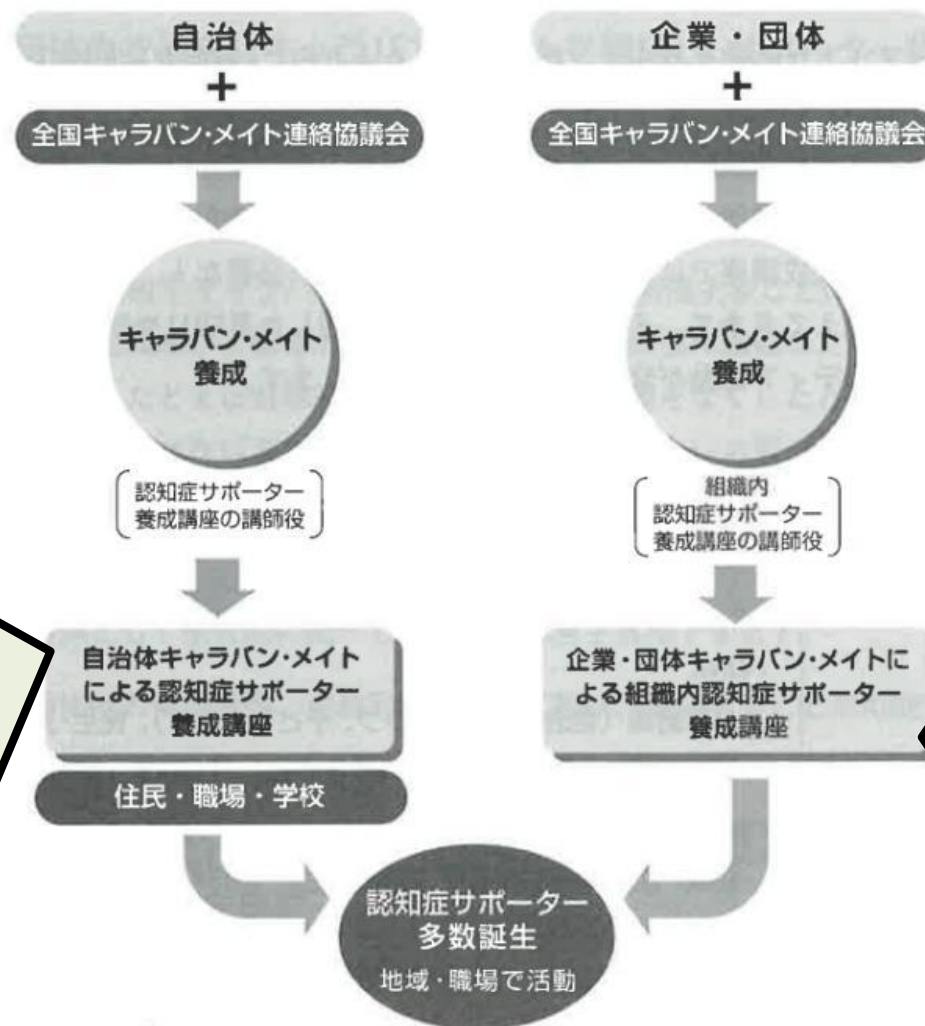
※運営責任者(店舗・部門)の取得を優先する

※接客部門の取得を優先する

# 認知症サポーターの育成



「認知症サポーターキャラバン」のしくみ



自治体と連携を  
図り、講師(自  
治体キャラバン  
メイト)の派遣  
を受け開催

## メリット

- ①講座開催を通  
じ最寄自治体と  
の連携を密にで  
きる
- ②地域相談機関  
などの生きた情  
報を得られる
- ③講師の認知症  
知識が豊富

企業内で独自に  
キャラバン・メ  
イトを養成し、  
サポーター養成  
講座を開催

## メリット

- ①研修カリキュ  
ラム内に業務に  
直結した内容を  
盛り込める
- ②全社的に統一  
した内容になる
- ③業務時間に  
応じて開催できる

# 認知症サポーターの育成



## <講座開催企画>

- ・ 店舗毎に自治体と連携し養成講座を企画
- ・ 「講座開催手順書(社内版)」を参照し企画立案

アル・プラザ枚方



アル・プラザ香里園



# 認知症サポーターの育成



## <ステッカーの掲示>

- ・ 店舗従業員の3割以上が  
取得できた段階で出入口に掲示
- ・ 認知症の方やそのご家族に  
安心して買物できることを示す



## <企画にあたり留意事項>

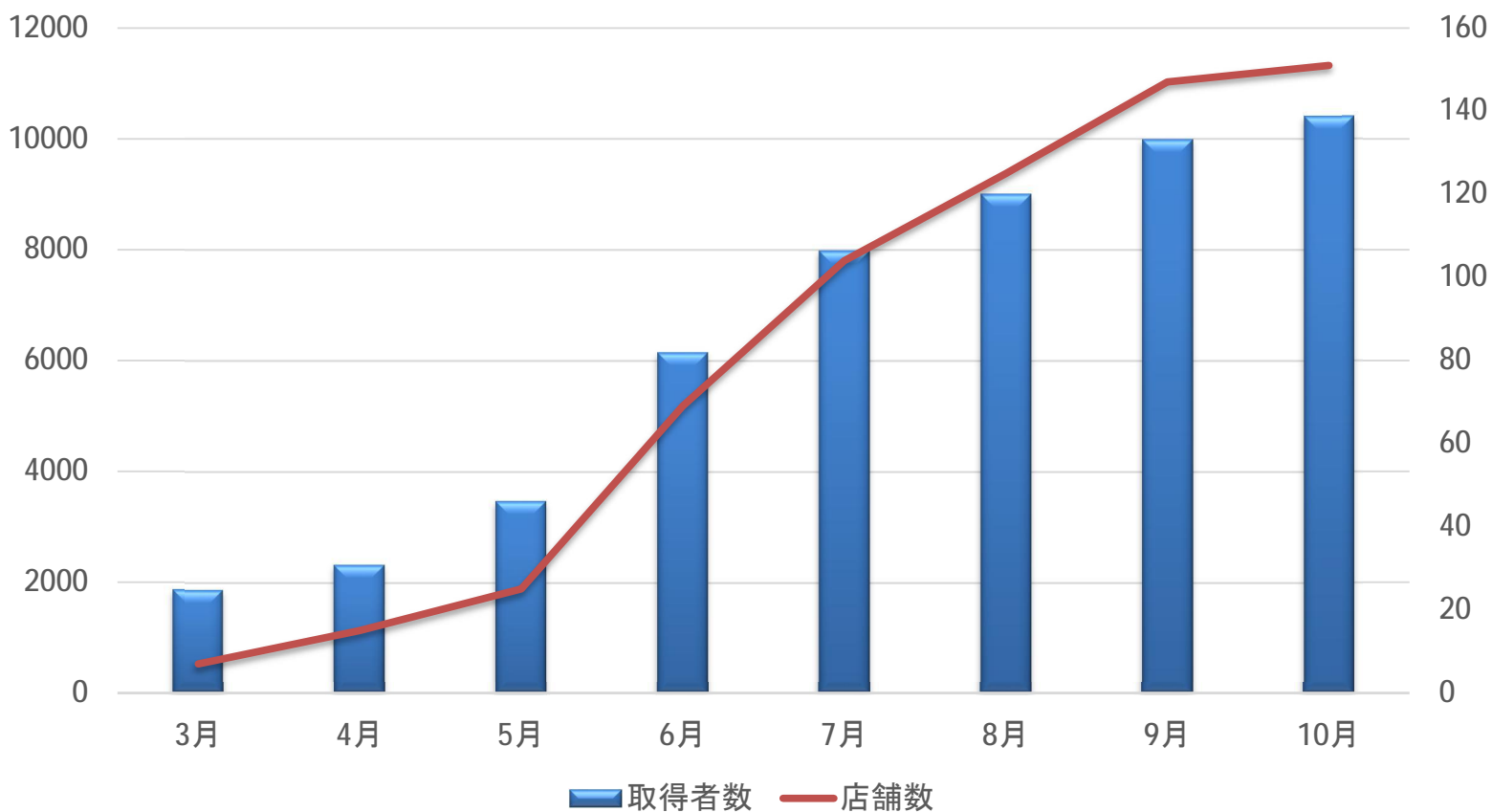
- 効率的に受講できるように知恵を絞る
  - ※講師負担を減らす工夫（開催回数、1回あたり人数）
  - ※会場・開催方法の工夫（店舗グルーピング）

# 認知症サポーターの育成



## <育成進捗>

- 取得者数 (10/20時点) **10,409 人**
- 従業員 3割取得 **151 店舗**



# 3. 講座受講後の変化

---

## <受講者アンケートより>

- ・ 店内で認知症と思われるお客様をよく見かけますが、どう接してよいかわからなかった。認知症の特性を知ったので今後は接し方を変えたい。
- ・ ご本人が一番自分の変化を感じ、誰よりも悲しい思いをされている。このことを忘れず、あらゆるお客様に気持ちの良い幸せな瞬間を感じていただけるような気持ちを込めた接客をしたい。
- ・ 両親とも高齢であり母親が軽い認知症です。認知症に対する理解が深まり、対応の知識も身につきました。
- ・ 自分自身が当事者になる可能性もあり、普段から知識を深め対応できる準備をしておきたい。
- ・ 企業人として、ご本人や家族、地域の人と関わることは社会貢献のうえで必要だと思った。
- ・ 今回学んだことを常に意識して、家族や地域の人をサポートしたい。



## <従業員の意識変化>

- 職場や地域社会で、認知症の方と遭遇した際適切に対応できる。  
→ 具体的な対応 7つのポイントを実践する
- 高齢者の身近な相談窓口となる地域包括支援センターとネットワークができ、スムーズな対応や見守りを実施できる体制がつくれた。

本講座を学ぶことで「おもてなし」「助け合い」の風土が醸成され、人間力・社会人力が向上

## <事例紹介：店舗対応①>

### 『講座受講により声掛けする勇気が持てました』

18時頃、勤務を終え社員駐車場に向かって歩いていると、真っ暗な中買物カートを押して歩く小柄な高齢女性とすれ違いました。何となく違和感を感じたもののそのまま車に乗りましたが、気になったため引き返すと、さっきの高齢女性が歩いていました。

講座で習ったことを思い出しながら、正面から「何かお探しですか？」と声をかけると「自転車を探している」と仰ったので、一緒に駐輪場へ向かいました。何時頃来られたのか尋ねると「14時頃来た」「自転車さえ見つければ家には帰れる」と言われるので一緒に自転車を探しましたが見つからないので、認知症かな？と思いつつ110番通報しました。

警察官に経緯を説明し引継ぎ、後刻、無事帰宅された旨を聞きホッとしました。もしそのまま暗闇を彷徨っておられたらどうなっていたかと思うと、勇気をもって声掛けして良かったと思います。

(滋賀県 店舗)

## <事例紹介：店舗対応②>

2階フロアで高齢女性が手荷物を持たずに1時間近くウロウロされていた。売場担当者が不審に感じつつも暫く見守る。その後、上長を通じ警察へ相談すると、ご家族からの捜索願が出ていた。無事にご家族のもとへ帰られました。

(大阪府 店舗)

## <事例紹介：店舗対応③>

高齢女性が、数か月前のレシートをお持ちになり「この商品を買っていないので返金してほしい」とお申し出になる。対応中に認知症かな？と思いつつ、丁寧に説明を繰り返したところ、その後お帰りになった。

大きな声を出される場面もあったが、講座を受講したことにより落ち着いてお客様に寄り添う対応ができた。

(福井県 店舗)

## <『かめさんレジ』の導入>

高齢のお客様、お子様連れのお客様、障がいをお持ちのお客様が安心してお買い物できるように、急がせず、お客様との会話を大切に作るレジとして設定。

- 各店舗に1台導入
- 現在120店舗に設置済  
今期中に全店導入予定



### ※導入店舗の声

- ・セルフレジを利用できないお客様にもご利用いただいている
- ・レジが混んでいても、自分のペースであせらずゆっくりお買い物できるので喜んでもらえている

## <今後の課題>

### 定着と活用『高齢者にやさしいお店づくり』

お客様・ご家族の期待に応えられるよう取組みをレベルアップ

- 応対事例をケーススタディとして共有
- eラーニングにより学び直せる体制
- 新規入社者の受講体制

## <今後の目標>

全店で従業員の5割以上が常に取得している  
状態を維持する

**fin**

---

**ご静聴ありがとうございました**