

当事者から学んだ高齢者や認知症の 方が利用しやすい店舗作り

有限会社 西野山

セブンイレブン京都山科百々町店

マネージャー 清水美奈子

高齢化進む地域

当事者とは・・・

こんなトラブルがありました・・・

ATMから一万円が引き出せず、大騒ぎ！

年金支給日、生活保護費支給日になると

毎回大騒ぎ。なんかおかしい！

民生委員さんに相談。

調査により詐欺が背後に。認知症につけ込み、年金搾取判明

店からの相談がきっかけで関係機関が動き後見人がつく

日々、高齢のお客様と積極的にお話をしています。



世間話中



セルフレジと一緒に会計

当店では認知症サポーターが接客にあたっています。



心配な高齢者の情報を共有しシフト全員に周知。必要を感じた時は民生委員、地域包括支援センターに相談し、支援につなげる。

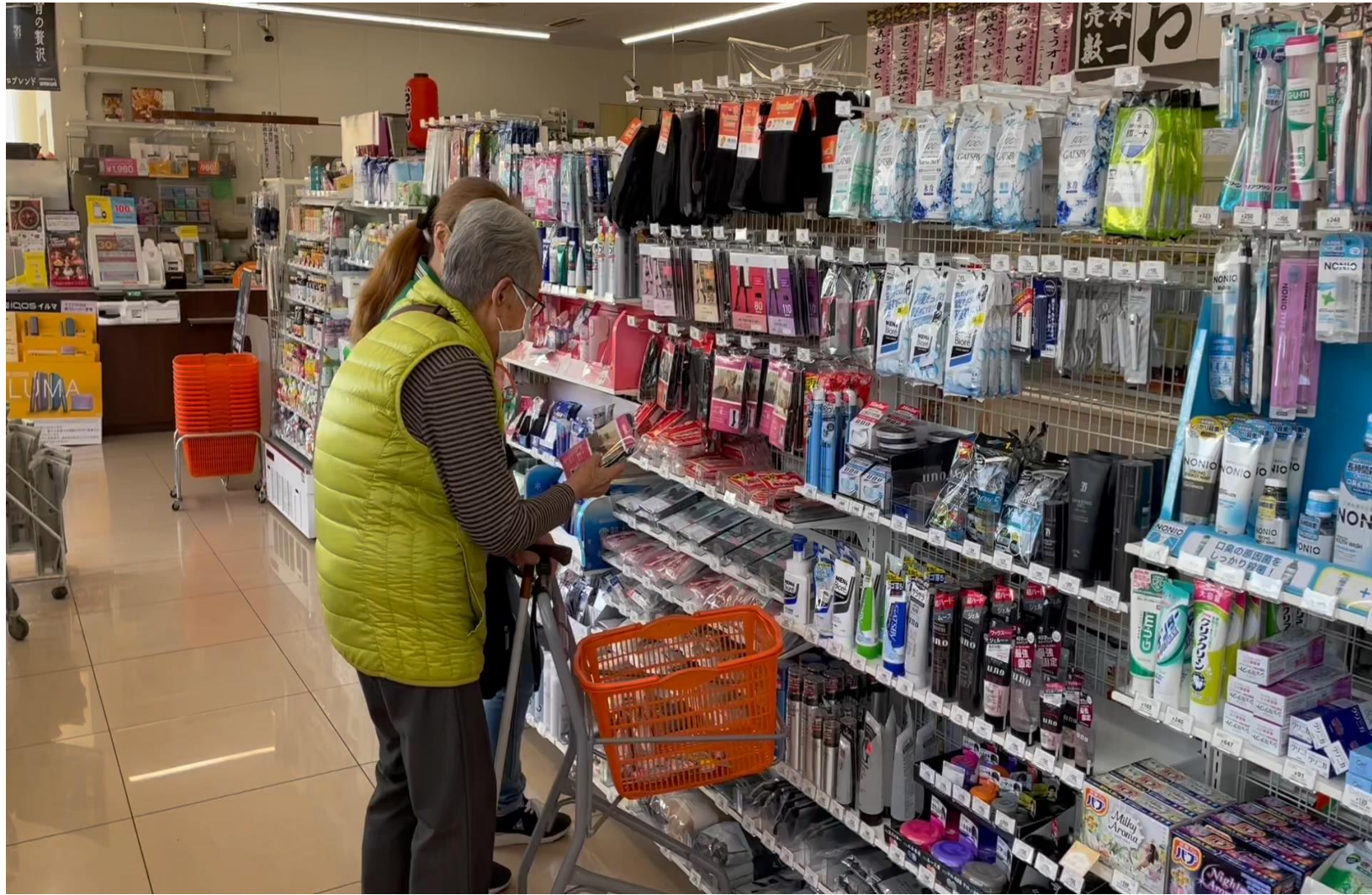
高齢のお客様のお買物に付き添う、1対1のスローショッピングを実施しています。



人件費増→一見不採算→お店の付加価値とらえる

職業体験の中学生と一緒にスローショッピング中





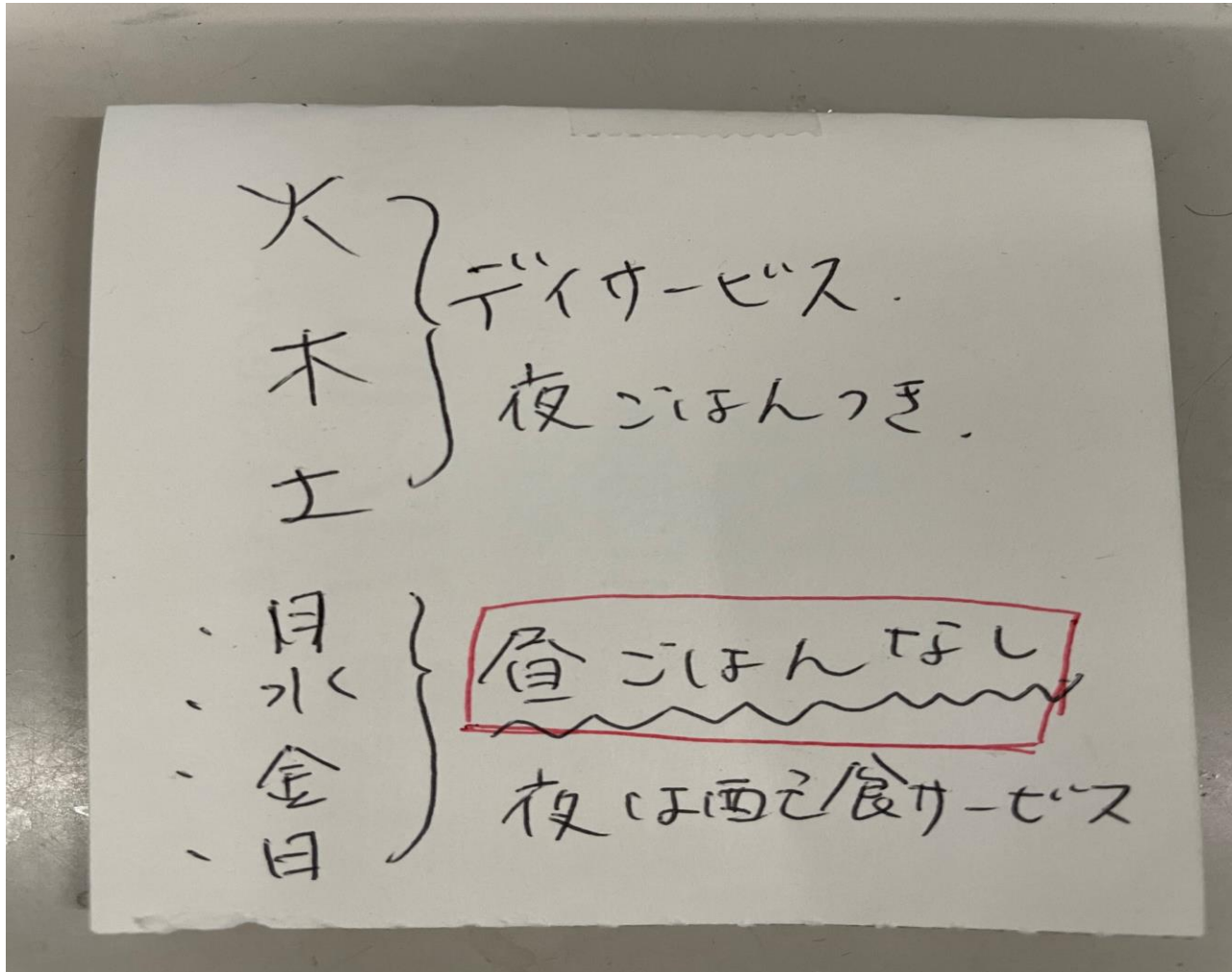
何歳になっても認知症でも安心してお買い物ができる



お一人暮らしで認知症の方の
ナナコカードをお店に保管し
ています。

カード入金は年金管理の司法
書士さん

居宅介護事業所との連携



ご本人のお気持ちを大切にしつつ

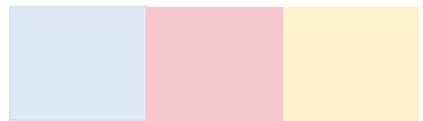
買いすぎがないように
注意しながら一緒にス
ローショッピング

コロナ前は施設に訪問販売



コロナ後は配達強化

おでんの具



セブンイレブン京都山科百々町店の経営理念

「ほっとけない気持ち、ほったらかしにしない
気持ちを商売に繋げる」



ご清聴ありがとうございました。