



「あんしんサポートショップ」とは？

高齢のお客様も介護を行うご家族様も、多くの方がお悩みや不安を抱えています。「あんしんサポートショップ」の約250名の福祉用具専門相談員は、介護などの適切なアドバイスだけでなく、お客様のお話をうかがうことも大切にしています。ただ「商品売る」だけではない、社会的価値を提供します。

Point 1 介護用品が 一手に集まる利便性

介護食や紙おむつなどの消耗品から、入浴用品、着脱しやすい衣類やシューズ、介護をサポートする各種介護用品や福祉用具まで、高齢者と介護従事者をサポートする商品をひと通り取り揃えています。

Point 2 「福祉用具専門相談員」による サポート

介護では、高齢者ご本人の「できること」「できないこと」を見極め、心身の残存機能^{*}を維持・発展させることが重要です。「あんしんサポートショップ」各店に「福祉用具専門相談員」の有資格者を配置し、一人ひとり異なる残存機能に最適な福祉用具をご提案します。

※病いやけがなどで心身に障害を負った人に残された機能のこと

通りの生活ができるようにする取り組みです。その一環として、2014年より全従業員を対象に認知症のお客様に見られる行動や心理状態を理解し、正しい知識を身につける「認知症サポーター養成講座」の受講を推進しています。今まで以上にお客様に安心してご購入をしていただくため、2022年末までに累計で15000名の受講と、全店舗での認知症サポーターの在籍、そして2024年度までの全従業員の受講を目指しています。

地域社会になくてはならない 新たな企業価値の創出

認知症の早期把握と官民連携のネットワークは、重症化にもなう入院や施設入所、要介護認定などのリスクを未然に防ぎ、住み慣れた地域で自分らしく暮らし続ける社会の実現に不可欠なシステムです。

イトーヨーカ堂では、各店舗が地域包括支援センターとの連携を図り、情報共有に努めています。店舗内では認知症サポーターが、店舗外では移動販売車（イトーヨーカドーとくし丸）¹ 詳細は四季報155号をご参照ください）による見守り活動がその役割を担うほか、自治体の一部との連携のもと、認知症のお客様との対話を通じた売場改善や、認知症への理解促進イベントの取り組みを進めています。



イトーヨーカドー八王子店では、大学教授や自治体関係者ととも認知症のお客様と対話を行い、お客様の立場に立った売場における改善点の洗い出しを行いました。

また、認知症に限らず体の衰えや不自由を抱える高齢のお客様や、介護が必要となったご家族様をサポートする「あんしんサポートショップ」を96店舗のイトーヨーカドーで展開しています。紙おむつや介護食などはドラッグストアなどでも入手できますが、福祉用具や各種介護用品まで一手に集めた場所は、実はあまりありません。専門知識を備えたアドバイザーを配置し、接客から得たお客様の声をもとに開発したオリジナル商品の販売など、お客様一人ひとりのお悩みをしっかりとかがったうえでサポートは、地域に密着しお客様の暮らしを支えるイトーヨーカ堂の強みです。

イトーヨーカ堂は、今後も地域に欠かせないインフラとして社会課題の解決に貢献し、新たな企業価値の創出に努めます。

セブン&アイグループのサステナビリティ

ワタシたちのミライへつなげる

▶ 本取り組みに関するSDGsの目標



企業と自治体・地域が連携し、誰もが住みやすい社会へ

地域に欠かせない存在を目指して —イトーヨーカ堂の社会的役割—

本取り組みはセブン&アイグループの重点課題1に該当します。詳しくはこちら



イトーヨーカ堂では、認知症高齢者の方とご家族や介護従事者の方々をはじめ、ご来店いただくすべてのお客様に安心してご利用いただけるよう、さまざまな視点からサービスを拡大し、お買物を支援しています。

認知症サポーター養成講座の実施

行政と連携したイベントの開催

あんしんサポートショップの展開

地域社会と連携したイトーヨーカ堂の取り組み

すべての従業員が認知症を理解し適切なサポートを実現する企業へ

日本の認知症高齢者は、2025年には約700万人、65歳以上の高齢者の約5人に1人に達することが見込まれており、ご家族や介護従事者の方だけでなく、企業や自治体など社会全体での支援が必要となっています^{*}。すでに認知症は、誰もが関わる可能性のある「身近な病気」で、イトーヨーカドーにご来店されるお客様の中にも、認知症と思われる方もいらっしゃる可能性があります。認知症は「会話が成立しづらい」「徘徊する」などのイメージが先行していますが、たとえば軽度の症状では「小銭の計算ができず、お会計が進まない」「急に出口がわからなくなり混乱する」といったケースが見られます。そのような経験がお客様の不安につながり、やがて外出や人に会う意欲まで失うと、認知症の進行を早めてしまう可能性があります。そうした可能性を少しでも取り除くため、イトーヨーカ堂ではノーマライゼーションに対する従業員の教育を行い、お客様が安心してお買物ができるよう適切なサポートに努めています。

イトーヨーカ堂の取り組みの一つに「認知症バリアフリー」というものがあります。これは、認知症の方が不安や不便を感じず普段

※2015年 厚生労働省「認知症施策推進総合戦略」