

News Release

2020年3月4日

～介護や認知症に関するお客さまのご相談内容に応じたサービスメニューをご提供～

商品付帯サービス「介護すこやかデスク」を開始

MS&ADインシュアランス グループの三井住友海上あいおい生命保険株式会社(社長:丹保 人重、以下「当社」)は、2020年4月1日(水)から新たな商品付帯サービス「介護すこやかデスク」の提供を開始します。

「介護すこやかデスク」は、介護や認知症に関するご相談の専用サービスです。お客さま・ご家族のさまざまなご心配ごとの解消のお役に立てるよう、心身のケア・支援、早期発見・予防などの観点から6種類のサービスメニューをご用意しています。



「介護すこやかデスク」の特徴

○介護や認知症に関するお困りごと・ご相談などについて、看護師等の資格をもった相談員がお電話(専用フリーダイヤル)でお受けします。

○いろいろなお悩みをお気軽にお話しいただき、ご相談内容等に応じたサービスメニューのご提供・ご紹介を、相談員がワンストップで行う「コンシェルジュ型」のサービスです。

今後とも健康・長寿化に対応した、真にお客さまに役立つ商品・サービスを提供することで、より一層社会的な役割を果たせるよう努めてまいります。

以上

本件に関するお問い合わせ先

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

経営企画部 広報グループ

久保田・原

TEL 03-5539-8309

商品部 商品販売支援グループ

太田・中澤・高橋

TEL 03-5539-8326

1. 「介護すこやかデスク」 ご提供の背景

- 高齢化社会が伸展し、2025年には65歳以上の高齢者の約2割が認知症になるとの推計等が公表※されているとおり、介護や認知症は今後より身近になってくることが想定されます。
- 介護や認知症を保障する保険商品として、当社は、2012年12月よりお支払事由が公的介護保険制度と連動した「終身介護保障特約（払込期間中無解約返戻金型）」、2018年4月より認知症治療等の介護リスクに備える「終身介護・認知症プラン〔正式名称：終身保険（低解約返戻金型）無配当／終身介護保障特約（無解約返戻金型）（18）認知症一時給付金特則付〕」を発売し、お客さまにご好評をいただいております。
- 現行のお客さま向けサービス「満点生活応援団」では、3つの分野（健康・医療、暮らし、介護）の電話相談サービスをご提供しておりますが、介護や認知症に関するお客さまやご家族のご心配ごとの解消に、より一層お役に立てるよう、これらに関するメニューを拡充のうえ独立させ「介護すこやかデスク」としてご提供を開始することといたしました。

※出典：厚労省／「認知症施策推進総合戦略～認知症高齢者等にやさしい地域づくりに向けて～（新オレンジプラン）」

2. 「介護すこやかデスク」のサービス概要

（専用ホームページは、2020年4月1日に弊社オフィシャルサイトにリリース予定です）

（1）サービスメニューの概要（各種相談は、お電話にて承ります）



介護・認知症相談

介護や認知症のお悩みに看護師がお応えします。

年中無休 | 9:30～22:00 |

ご自身の介護・認知症に関するご相談や、介護をされているご家族のお悩みやご相談に看護師がお応えします。公的介護保険制度の仕組みや介護・認知症関連の知識・情報等に幅広くお応えします。

たとえば、
こんなときに…

公的介護保険の
申請手続きについて
教えてほしい。

認知症の症状は
どのようなものがあるの？

認知症の母親の
介護について相談したい。



介護施設の情報提供

お客さまのご希望に合った、全国の介護施設情報等をご提供します。

年中無休 | 9:30～22:00 |

グループホームや介護老人福祉施設等の介護施設情報、訪問介護・看護等の訪問サービス情報、デイサービス等の通所サービス情報、福祉用具事業者の情報等をご提供します。また、お近くの地域包括センターもご案内します。

たとえば、
こんなときに…

平日だけ親を
デイサービスに預けたいが、
近隣の施設を教えてください。

認知症でも
入所できる施設を
教えてください。

遠方に暮らす親に介護が必要になった。
介護施設に預けたいが、
土地勘がなくよくわからない。
いくつか選択肢を教えてください。



認知症専門医療機関の情報提供

お客さまのご希望に合った、全国の脳の画像診断を実施している
認知症専門の医療機関や「もの忘れ外来」の情報をご提供します。

年中無休 | 9:30～22:00 |

専門の医療機関を受診することで、認知症の早期診断、早期治療につながる可能性があります。

たとえば、
こんなときに…

親に認知症の
ような症状が…。

どのような医療機関を
受診したら良いか教えてください。

脳の画像診断ができる
設備の整った医療機関を
教えてください。





ご家族向けメンタルケア

介護をされるご家族のこころのお悩みに、資格をもった相談員がお応えします。
ご要望に応じて相談方法をお選びいただけます。

電話相談 | 年中無休 | 9:30～22:00 |

看護師や心理カウンセラーが、お電話でお客さまの介護に関するこころのお悩みにお応えします。

不安
疲れ
無気力



WEBカウンセリング | 予約受付 | 平日 9:30～17:30 (土日祝、8/12-8/16 12/29-1/5を除く) |

臨床心理士や公認心理師等の心理専門職がパソコン、スマートフォン、タブレット端末等の画面を通した対面形式でのカウンセリングでお悩みにお応えします。



サービスご利用の流れ

ご相談

- WEBカウンセリングをご希望されることをお伝えください。
- 概要をご説明し、介護すこやかデスクWEBカウンセリング予約センターにお繋ぎします。

予約受付

- カウンセリング実施方法等をご説明した後、お客さまのご同意を頂いたうえで、ご希望の実施日時をお伺いします(お客さまのお名前、電話番号、メールアドレス等の情報もあわせてお伺いします)。カウンセリングは年中無休24時間対応します。
- 予約完了後、ご案内メールをお客さまへお送りします。

カウンセリング

- 予約日時に、指定のアプリケーション[※]にアクセスしていただきます。
- アプリケーションへのアクセス完了後、カウンセリングを開始します。

注 カウンセリングの実施にあたり、事前にカウンセリングの際ご利用される端末に、指定のアプリケーションをインストールしていただきます。

※カウンセリングは1回あたり45分間までです。ご利用者1名につき年間5回までご利用可能です。

※ご予約の際、お客さまのメールアドレス等をお伺いしますので、あらかじめお手元にメールアドレスをご用意ください。

※カウンセリング実施のための事前準備、利用設定等が必要となります。詳細はご予約の際に説明いたします。

※パソコン、スマートフォン、タブレット端末等がWi-Fiに接続されている環境でカウンセリングを実施いたします。なお、通信環境により当該サービスをご利用いただけない場合があります。

※カウンセリング実施のためにかかる通信費等はお客さまのご負担となります。

たとえば、
こんなときに…

家事をしながら親の介護をしているが、最近疲れが取れにくくなった。
意欲が湧かないことも多く、夜も眠れない。

親の介護のために休職したが、自分の将来について不安に
駆られることがある。

周囲に同じように介護をしている人がおらず、理解を
してもらえないことが苦しい。



あたまの健康チェック

| 平日 9:30～17:30 (土日祝、8/12-8/16 12/29-1/5を除く) |

認知機能低下の訴えない30歳以上の方を対象に、あたまの健康チェックをお受けいただくことで、現在の認知機能の状態をご確認いただけます。

「あたまの健康
チェック」とは?

- お電話での約10分間の対話式のテストです。その場で結果をご確認いただけます。
- 時間の経過に伴う認知機能の変化を客観的に観察いただけます。

※あたまの健康チェックは受検時における認知機能の一般的な評価を提供することを目的とします。
認知機能に関与する病状または病気を単独で診断する、あるいは治療や予防を目的としたものではありません。

※あたまの健康チェックのライセンスは株式会社ミレニアに帰属します。

たとえば、
こんなときに…

最近、周囲から
もの忘れを指摘され心配…

認知機能の状態を
確認してみたい。



見守りサービス紹介

ALSOX Security OK
ALSOX

| 年中無休 | 9:30～22:00 |

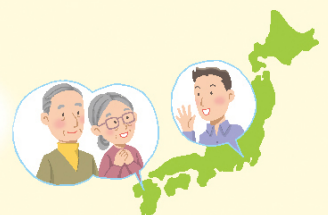
離れて暮らすご家族の安否確認や緊急時における駆けつけ等ができる、
ALSOKの見守りサービスを優待価格でご紹介します。

たとえば、
こんなときに…

離れて暮らす高齢の親に
何かあっても見にいけない。
どうしたらいいんだろう…

一人暮らしをしている
親の安否が気になる。

親の体調面に不安があり、
いざという時に
駆けつけてほしい。



ご利用の流れ

お申し込み

オペレーターにご利用をご希望
されることをお伝えください。

お客さま情報

お客さまのお名前、ご住所、電話番号等
の情報を伺います。

後日、ALSOKよりお電話

見守りサービスの商品内容について
詳しくご説明いたします。

※ALSOKとご契約いただく場合の費用は、お客さまのご負担となります。

※ALSOKへの個人情報の提供にご同意いただきます。

※介護すこやかデスクを通して見守りサービスをご契約された後解約し、再契約された場合等は、優待価格の対象外となります。

※ALSOKの都合などによりご希望に添えない場合があります。また、ALSOKのサービスの利用に際して生じた損害については、三井住友海上あいおい生命は責任を負いません。

(2) ご利用対象者

- ・保険種類にかかわらずすべてのご契約者さま・被保険者さま・そのご家族^注
(注) ご契約者・被保険者の同居または二親等内のご家族

(3) ご利用方法

- ・各種相談は、お電話にて承ります。「介護すこやかデスク」の電話番号は、ご契約後にお届けする保険証券同封のご案内および年1回お届けする「ご契約内容のお知らせ」に掲載されています。ご連絡先が不明な方は、お客さまサービスセンターまでお問い合わせください。
- ・サービス受付の際は、ご契約の「証券番号」を確認させていただきますので、保険証券をお手元にご用意ください。

(現在ご提供している「満点生活応援団」のサービス(健康・医療相談、暮らしの相談、介護相談)のうち、介護相談は2020年4月1日から「介護すこやかデスク」に統合します。)

※「介護すこやかデスク」は、三井住友海上あいおい生命の保険商品の保障の一部ではありません。

三井住友海上あいおい生命が提携する株式会社ウェルネス医療情報センター、ALSOK(総合警備保障株式会社)が提供するサービスです。

※サービスの内容、受付時間は2020年4月現在のものであり、予告なく変更・中止・終了する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

※海外からのご利用はできません。また、一部のサービスについて、ご希望の地域によってはご紹介できない場合があります。

以 上