

2024 年3月1日

「認知症バリアフリー宣言」の公表について

第一生命保険株式会社(代表取締役社長:隅野俊亮、以下「当社」)では、日本認知症官民協議会が運営する「認知症バリアフリー宣言」事業^{※1}の趣旨に賛同し、宣言書を公表しましたので、お知らせします。

当社は、創業以来、「お客さま第一主義」を経営の基本理念に据え、生命保険の提供を中心に、地域社会への貢献に努めてきました。これからもお客さまとお客さまの大切な人々の“一生涯のパートナー”として、保険の枠を超えて、一人ひとりの幸せの実現と持続可能な社会への貢献を目指していきます。

人生100年時代において、超高齢化社会の到来に伴い、認知症は誰にでも起こりうる身近な病気となっています。当社は、認知症の方とご家族に寄り添い、安心をお届けしていくための商品・サービスを提供するとともに、認知症の特性を正しく理解し、寄り添った対応ができるよう人材の育成等に取り組むことを明示しました。あわせて、保険契約者代理特約^{※2}の創設とともに、こうした取組みを通じて、認知症バリアフリー社会の実現に貢献していきます。

■ 日本認知症官民協議会「認知症バリアフリー宣言」事業

認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で普通に暮らし続けていけるよう、生活のあらゆる場面で障壁を減らしていく取組みについて、企業・団体が方針や方向性を示し、それを「見える化」することによって、認知症の方やご家族にとって安心して店舗やサービス・商品を利用できる等の環境を提供するとともに、企業・団体の取組みを推進することにより、認知症バリアフリー社会の機運を醸成することを目的としています。



※1 詳細は「認知症バリアフリー宣言ポータル」をご参照ください。

URL: <https://ninchisho-barrierfree.jp/>

※2 契約者が保険契約に関する手続きを行う意思表示ができない時に、あらかじめ保険契約者代理人として指定したご家族等が、契約者に代わって手続きできる制度(3月19日取扱開始)。

第一生命の「認知症バリアフリー宣言」

当社は、創業以来、「お客さま第一主義」を経営の基本理念に据え、生命保険の提供を中心に、地域社会への貢献に努めてきました。これからもお客さまとお客さまの大切な人々の“一生涯のパートナー”として、保険の枠を超えて、一人ひとりの幸せの実現と持続可能な社会への貢献を目指していきます。そのためにも、認知症バリアフリーを推進することが必要不可欠だと考えています。

人生 100 年時代を迎え、認知症は誰にでも起こりうる身近な病気です。認知症を患った際の介護費用への備えとして、当社では「認知症保険」等の提供を通じて、認知症の方とご家族に寄り添い、安心をお届けしていきます。ご本人・ご家族により安心して保険にご加入いただくために、今後は更に、認知機能や意思能力が低下した場合でもお客さまにご不便をおかけしないよう、意思表示が困難な契約者に代わって代理人が手続きをする制度（保険契約者代理特約）等の各種サービスを提供します。

また、認知症の方とご家族の幸せの実現に向け、認知症予防・フレイル対策の実施や、全国の自治体と連携のうえ高齢者見守り活動を推進し、住み慣れた地域や環境で安心して暮らし続けられるよう地域社会への貢献に努めます。

あわせて、認知症の特性を正しく理解し、寄り添った対応ができるよう社員への研修を継続して実施するとともに、社内制度としてご家族等が認知症を患っても働き続けられる環境づくりにも取り組んでいます。

こうした取組みを通じて、認知症バリアフリー社会の実現に貢献していきます。

《認知症バリアフリーの推進に向けた取組み》

■ 「人材の育成」

- 営業職員入社時に、認知症等に関する教育を実施するとともに、定期的に「高齢者および認知症のお客さまへの対応」に関する研修を実施しています。
- 社内向けの「認知症サポーター養成講座」を定期的に開催します。加えて、地域のお客さまを対象とした講座を開催し、社内外問わず認知症バリアフリー社会を担う人財の育成に努めます。
- 内勤職においても、認知症をはじめとした高齢者への対応についての研修教育を毎年実施します。
- 当社コンタクトセンターのコミュニケーター向けに「シニア対応スクリプト」を独自に作成のうえ、認知症や高齢者の特性を正しく理解し、寄り添った対応ができるよう高齢者対応に特化した研修を毎年実施しています。
- 高齢者や視覚障がい者の方と対応する窓口社員向けに、社外講師による代筆・代読研修を定期的に実施します。
- 社内の E ラーニングメニューに「高齢社会の基礎知識コース」を採用し、自己啓発を促しています。職種を問わず、全社員への研修を実施することで、認知症バリアフリー社会を担う人財の育成に尽力していきます。

■ 「地域連携」

- 全国の自治体や地域包括支援センターと連携のうえ、特殊詐欺防止の啓発活動、高齢者見守り活動を全国の支社にて推進し、安心して暮らせる地域社会づくりに貢献しています。
- 国立長寿医療研究センターと「認知症その他の長寿医療情報の普及啓発に関する包括的連携協定」を締結し、同センター講師による「認知症予防」をテーマとした自治体共催の市民啓発セミナーを毎年開催するとともに、同センターが開発した健康長寿のための健康自己管理アプリケーションの開発および普及啓発にも協力しています。
- 高齢者の認知症予防・フレイル対策として、同センター監修による認知症予防運動「コグニサイズ」・音楽付き認知症予防体操「コグニ体操」に関する DVD 配布や YouTube 配信を実施しています。
自治体との包括的な連携の推進を通じて、「地域共生社会」の実現を目指します。

■ 「社内制度」

- 仕事と介護の両立に向けた「両立支援相談窓口」を設置し、社員からの相談に対応しています。
- 両立支援制度についてわかりやすくまとめた「両立支援ハンドブック」の作成・提供、仕事と介護の両立支援を目的とした社員向けセミナーの開催を通じ、両立実現に向けて支援を行っています。
- ご家族が認知症になっても働き続けられるよう、介護休業・介護サポート休暇・短時間勤務・フレックスタイム制度等の柔軟な勤務制度を整備しています。
こうした取組みを通じて、社員が安心して働き続けられる社内制度を充実させていきます。

■ 「環境整備」

- 認知症等のため判断能力や意思決定能力が低下した場合でも、お客さまやそのご家族にご不便をおかけしないよう、意思表示が困難な契約者に代わって代理人が手続き可能である「保険契約者代理特約」を創設します。
- 指定代理請求人等の契約関係者の方にご契約内容や手続き方法、契約維持等に必要な情報をスムーズにご案内できる「契約内容ご案内制度」の加入を推奨するとともに、保険金・給付金を確実にお受け取りいただけるよう、契約関係者情報の登録・最新化を勧め、ご家族も含めてフォローできるよう努めています。
- 高齢契約者とそのご家族が安心して契約継続いただけるよう、70 歳以上の高齢契約者が解約や契約者貸付等の手続きをされた場合に、手続き後すみやかに、契約関係者あてに手続き完了をお知らせする通知を発信し、ご家族も含めて情報連携しています。また、高齢契約者の契約関係者あてに定期的にご加入内容のお知らせを発信しています。
- 高齢者からのお申出に丁寧にに対応することができるよう、シニア専用フリーダイヤルを設置しています。
- 高齢契約者による保険金請求手続きをサポートするために、「診断書取得代行サービス」、「戸籍代行取得サービス」等の各種サービスを提供しています。
引き続き、高齢契約者やそのご家族にも安心してご利用いただくための取組みを強化します。