

2022年9月13日

「認知症バリアフリー宣言」の公表について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）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<sup>（注1）</sup>の趣旨に賛同し、宣言書を公表いたしましたので、お知らせいたします。

当社は「確かな安心を、いつまでも」を経営理念に掲げ、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現をめざしています。本宣言書では、超高齢社会が進展し、認知症の方の増加も見込まれるなか、企業ビジョンの実現に向け、ご高齢のお客さまに「確かな安心」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、認知症の方に寄り添える人財の育成等に取り組むことなどを明示しました。

当社は、2022年4月から、認知症の方も含め、さまざまな特性をお持ちのお客さまのお手続きにおける不便を解消する取組みを「みんなにやさしい保険アクセス」<sup>（注2）</sup>として推進しています。本宣言の趣旨もふまえて、今後もこうした取組みの充実を図りつつ、ご高齢のお客さまへのきめ細やかなアフターフォローを通じて生涯にわたって支え続けることで、認知症バリアフリー社会<sup>（注3）</sup>の実現に貢献してまいります。

○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認知症バリアフリーの取組みの推進について、企業・団体がその方針や方向性を示し、「見える化」することによって、認知症の人やその家族の方々にとって安心して店舗やサービス・商品を利用できるなど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た活動



（注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/>

（注2）詳細は2022年4月28日リリース「『みんなにやさしい保険アクセス』（金融包摂の取組み）の展開について」をご参照ください

URL: [https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2022/pdf/20220428\\_02.pdf](https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2022/pdf/20220428_02.pdf)

（注3）認知症の方も含め、さまざまな生きづらさを抱えていても、一人ひとりが尊重され、その本人に合った形での社会参加が可能となる社会

【ご照会先】  
広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054

## 明治安田生命の「認知症バリアフリー宣言」

当社は「確かな安心を、いつまでも」を経営理念に、「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」を企業ビジョンに掲げ、「お客さま」「地域社会」「働く仲間」をはじめとするステークホルダーとの共通価値を創造し、それを「未来世代」に引き継ぐことで、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに貢献していきたいと考えています

超高齢社会が進展し、認知症の方の増加も見込まれるなか、ご高齢のお客さまに「確かな安心」を提供していくため、認知症の予防から発症後の生活までをサポートする商品に加え、認知症になっても安心して契約の維持管理を行なうための各種サービスを提供しています。また、認知症の特性を正しく理解し、寄り添った対応ができる人財を育成するとともに、社内制度として、ご家族等が認知症にな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

当社は、ご高齢の方をはじめ、様々な特性をお持ちの方のお手続きの不便を解消する取組みを「みんなにやさしい保険アクセス」として推進しています。今後ともその取組みの高度化を図り、きめ細やかなアフターフォローを通じて生涯にわたって支え続けることで、認知症バリアフリー社会の実現に貢献してまいります

## ○「人材育成」についての具体的取組み

当社は、役職員全員が、厚生労働省が推進する「認知症サポーター」となることをめざし、認知症の特性・マインドセットを正しく理解し、ご高齢のお客さまに寄り添った対応ができる人財を育成しています

## 【認知症サポーターの養成】

- ・2020年2月の新たな認知症保険の発売を契機に、全役職員が認知症サポーター養成講座を受講するとともに、全ての支社等に企業内キャラバン・メイトの登録者を配置し、入社時研修等における講座の受講を推進しています（2021年度末の受講者数：約4万名、キャラバン・メイト：251名）

### 【認知症の方への対応教育の推進】

- ・ 認知症の正しい知識と局面に応じた適切な対応を習得するため、独自の教材「お客さま対応向上ブック（高齢者編）」「高齢者・障がい者サポートBOOK」を制作し、従業員教育に活用するとともに、消費生活アドバイザー等の資格取得を推進しています

### ○「地域連携」についての具体的取組み

当社は、2020年4月から、「豊かな地域づくりへの貢献」と「地域のお客さまとの接点の拡がり」をめざす「地元の元気プロジェクト」を展開しています。その一環として、地方自治体等と連携のうえ、認知症になっても安心して暮らせる地域社会づくりに貢献する取組みを推進しています

#### 【地方自治体等との連携・協働】

- ・ 全国の地方自治体等と連携協定を締結のうえ、地域の社会課題に応じ、「高齢者見守りネットワーク事業」等に参画しています
- ・ 認知症予防等のご高齢者支援等にかかる行政サービスを営業職員が地域住民にご案内する活動を展開しているほか、全国の公民館と連携し、認知症予防・介護等をテーマとしたオリジナルの定期講座を提供しています

#### 【地域包括支援センター等との連携】

- ・ 「行政サービス案内活動」の一環として、地方自治体のご要望に応じて、地域包括支援センター等の周知に協力しています
- ・ ご高齢の方の見守り活動等のなかで、認知症が疑われるお客さまがいた場合の対応態勢を整備する観点から、地域包括支援センター等との連携を図っています

### ○「社内制度」についての具体的取組み

当社は、仕事と生活の双方を充実させ、その好循環を重視する働き方によって生産性向上をめざす「ワーク・ライフ・マネジメント」を推進しています。その一環として、ご家族等が認知症になっても、働き続けられる環境づくりに取り組んでいます

### 【介護離職防止のための人事制度】

- ・ 家族の介護等の際に利用できる制度として、介護休職・休暇制度、介護のための短時間勤務制度等を導入しています
- ・ 時間や場所にとらわれない働き方を支援するため、地方在住のまま本社の業務を遂行できる「リモート型勤務」を導入しています

### 【制度の活用促進に向けた態勢整備】

- ・ 当事者向けには介護に直面した場合や早期準備に向けて、また管理職向けには介護に直面した部下を適切にサポートすることを目的としたハンドブックの提供やオンラインセミナーを開催しています
- ・ 加えて、ケアマネジャー・介護福祉士と相談できる「介護電話相談窓口」の設置、介護総合情報サイト「MY介護の広場」による情報提供等を通じて、仕事と介護の両立を支援しています

## ○「環境整備」についての具体的取組み

当社は、認知症になった場合でも、安心して契約の維持管理を行なっていただくための環境整備を推進しています

### 【来店窓口等の環境整備】

- ・ ご高齢の方や障がいをお持ちの方が利用しやすいよう、スロープの設置等、来店窓口等のバリアフリー環境を整備しています
- ・ 専任担当者が対応するご高齢の方向けの専用フリーダイヤルを設置しています
- ・ ホームページに、ご高齢の方をはじめとする、様々な特性をお持ちの方のお手続き不便を解消する各種取組みを集約した専用ページを設置しています

### 【お手続きサポート】

- ・ ご自身でのお手続きが難しいお客さまに対し、当社職員による「代筆」、専任担当者が電話・メールでサポートする「アシスト・デスク」等を通じてお手続きをサポートする「MYアシスト+」制度を提供しています

### 【アフターフォロー】

- ・長寿の節目を迎えるお客さまに対し、保険金の請求有無等を確認する「MY長寿ご契約点検制度」、ご契約者との連絡が困難となった場合等に、第二連絡先を通じて最新の連絡先を確認する「MY安心ファミリー登録制度」等を提供しています

以 上