

2026 年 8 月 28 日



「くらしと介護サポート」 ご相談実績レポートの発行について

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）は、当社のすべてのご契約者とそのご家族が利用できる「くらしと介護サポート*」のご相談実績をまとめたレポートを発行しましたので、お知らせします。

「くらしと介護サポート」は、高齢者やそのご家族の広範かつ多岐にわたる暮らしや介護にまつわる悩み・困りごとに寄りそい、その緩和や解決のサポートをワンストップで提供するサービスです。介護支援専門員（ケアマネジャー）・社会福祉士・看護師等のメンバーで構成された専門のコンシェルジュ（相談員）チームが、電話やオンライン面談で悩み・困りごとを伺い、適切な情報やサービスをご案内することでそれらの緩和や解決をサポートします。

2025 年 4 月 1 日から 2026 年 3 月 31 日までの 1 年間で累計 742 人、のべ 831 件の相談が寄せられました。ご相談者からは「次の行動が明確になった」「漠然とした悩みも整理できた」などの声をいただき、99.5%が相談後のアンケートで満足したと回答されており、高い評価をいただいています。

当社はこれからも、独自の資源と専門性を活かして社会的課題を解決し、社会と共有できる新たな価値を創造することでステークホルダーの皆様からの負託と信頼に応えていきます。

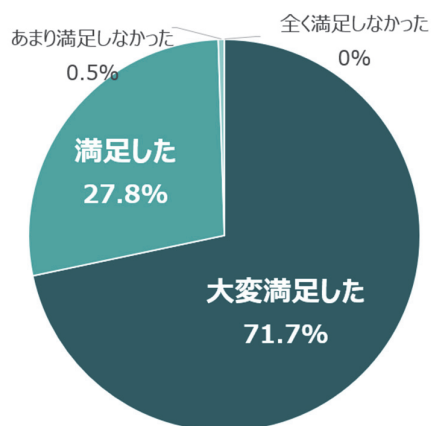
*くらしと介護サポートは、アフラックがグループ会社を通じて行うサービスです。サービスの詳細は、サービスウェブサイト(<https://kurashi-kaigo.jp/lp/aflac>)にてご確認ください。

「くらしと介護サポート」ご相談実績レポートのポイント

●ご相談者の 99.5%が満足

ご相談者の 99.5%が「大変満足した」、または「満足した」と回答しています。

ご相談者の満足度

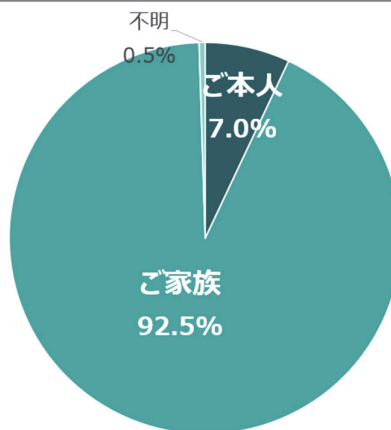


※お電話でのご相談者に対するアンケート調査の結果 (N=187)

●ご家族からのご相談が 92.5%

ご相談者の内訳は、「ご家族」が 92.5%を占めており、なかでもお子様からのご相談が多くなっています。

ご相談者の内訳



●多様なご相談内容

ご本人・ご家族ともに、さまざまなご相談をいただいています。

ご相談内容例

ご本人から

住み慣れた自宅で、
できるだけ長く暮らしたい

最近、思うように身体が動かず
掃除や買い物が大変

入所中の介護施設での
生活に馴染めない

老後に子どもへの負担をかけたくない

ご家族から

介護を担っていた家族が体調を崩したため、
新たに介護サービスを利用したい

介護施設への入居に向けて、
どのような準備をすればよいか知りたい

介護と仕事の両立についての悩み

認知症かもしれない家族への
対応についての悩み

※集計期間：2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日

※ご相談人数・件数：累計 742 人・のべ 831 件



くらしと 介護サポート

ご相談実績レポート

2025年4月1日～2026年3月31日

- ・くらしと介護サポートとは
- ・ご相談者の傾向
- ・ご相談事例の紹介
- ・ご相談者の声
- ・その他サービスの紹介

無断転載禁止

2026年8月

制作：アフラック

サービス提供元：Hatch Healthcare株式会社

- くらしと介護サポートはアフラックがグループ会社を通じて行うサービスとして提供します。
- くらしと介護サポートで提供する各種サービスの内容は2026年6月30日現在のものであり、将来変更される場合があります。
- くらしと介護サポートはアフラックのすべての保険（責任開始日を迎えていて、かつ有効な契約）のご契約者様とその家族の介護に関して相談できるサービスです。
- くらしと介護サポートへの相談の回答は、診療行為その他医療行為を提供するものではありません。
- くらしと介護サポートで案内する各種サービスは、グループ会社またはグループ会社の提携先が提供します。
- くらしと介護サポートのご利用は日本国内に限ります。くらしと介護サポートで案内する各種サービスは、一部対応エリアが限られる場合があります。
- くらしと介護サポートのご利用は、お客様とグループ会社との間の利用規約（<https://kurashi-kaigo.jp/terms/aflac>）に基づきます。
- サービスの詳細は、サービスウェブサイト（<https://kurashi-kaigo.jp/lp/aflac>）にてご確認ください。

サービス概要

「くらしと介護サポート」は、高齢者やその家族の広範かつ多岐にわたる暮らしや介護にまつわる悩みやお困りごとに介護の専門家(コンシェルジュ)が寄りそい、その緩和や解決のサポートをワンストップで行うサービスです。アフラックのすべてのご契約者様とその家族は、お電話やチャットなどで無料で何度でも相談いただけます。



くらしと介護サポートの特長

●アフラックのすべてのご契約者様とその家族が何度でも利用可能

現在または将来、介護を受ける方や介護を担う方、もしくは介護を取り巻く家族の問題に直面する方、それぞれが抱える悩みやお困りごとを何度でも電話・チャットなどで相談できます。

●介護の専門家(コンシェルジュ)が寄りそいます

介護の専門家(コンシェルジュ)とは、介護支援専門員(ケアマネジャー)・社会福祉士・看護師などの資格を有し、高齢者の暮らしと介護の相談対応の経験がある専任サポートチームのメンバーです。

●相談内容をまとめたレポートをお送りします

電話相談の後日、相談結果を記載したレポートをサービスウェブサイト上で確認できるため、メモを取る必要なく相談に集中できます。また相談内容の振り返りや家族との情報共有にもお役立ていただけます。

介護の悩みは、介護へのかかわり方や家族の状況によってさまざまです。現在または将来、介護を受ける方や介護を担う方、もしくは介護を取り巻く家族の問題に直面する方、それぞれが抱える悩みやお困りごとに、介護の専門家(コンシェルジュ)が寄りそいます。

介護に関するさまざまな悩みの例

同居して介護する方

自分の体力の
衰えもあり、
夫の**介護が大変**



こんなことで地域包括
支援センターに**相談して**
よいのだろうか



介護を受ける方

将来、介護のことで
子どもに迷惑を
かけたくない



訪問介護サービスを
利用するように
勧められているが、
家に人を入れたくない



くらしと
介護サポート

親が介護認定を
受けたくなさそう
将来のことを
どう話したらよいか

祖父の**もの忘れ**が
増えてきて**心配**

父を介護する
母の**負担を軽減する**
方法が知りたい



近隣に住む家族

母の近くで暮らす兄に
介護の負担をかけてしまっている
遠方で暮らす私にできることはないか

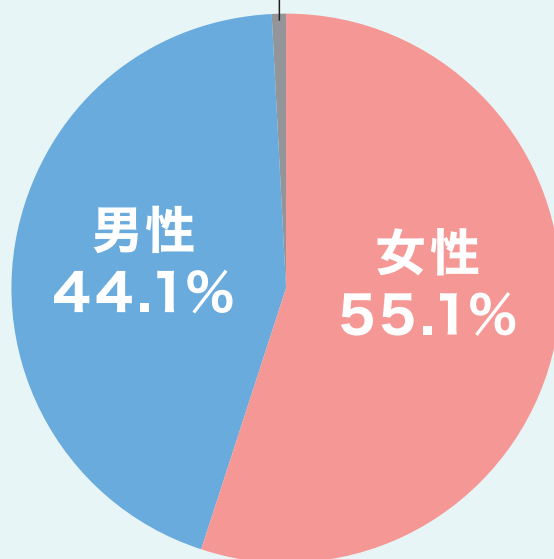


遠方に住む家族

2025年4月1日から2026年3月31日までに累計742名の方から、のべ831件の相談をいただいています。

■ご相談者の性別 (n=742)

回答しない・性別不明0.8%



※小数点第二位を四捨五入

■ご相談者の年代 (n=736)

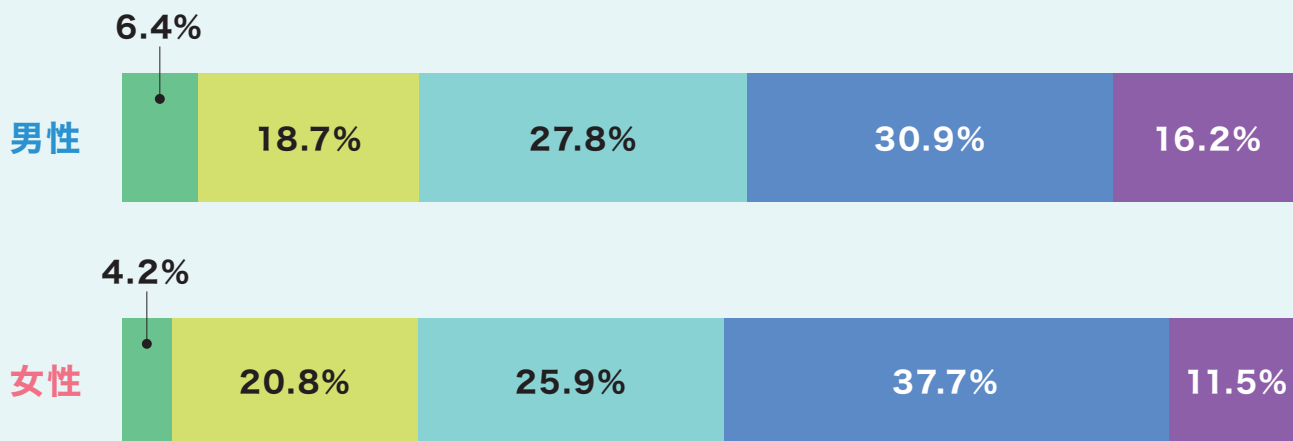
20代以下

30代

40代

50代

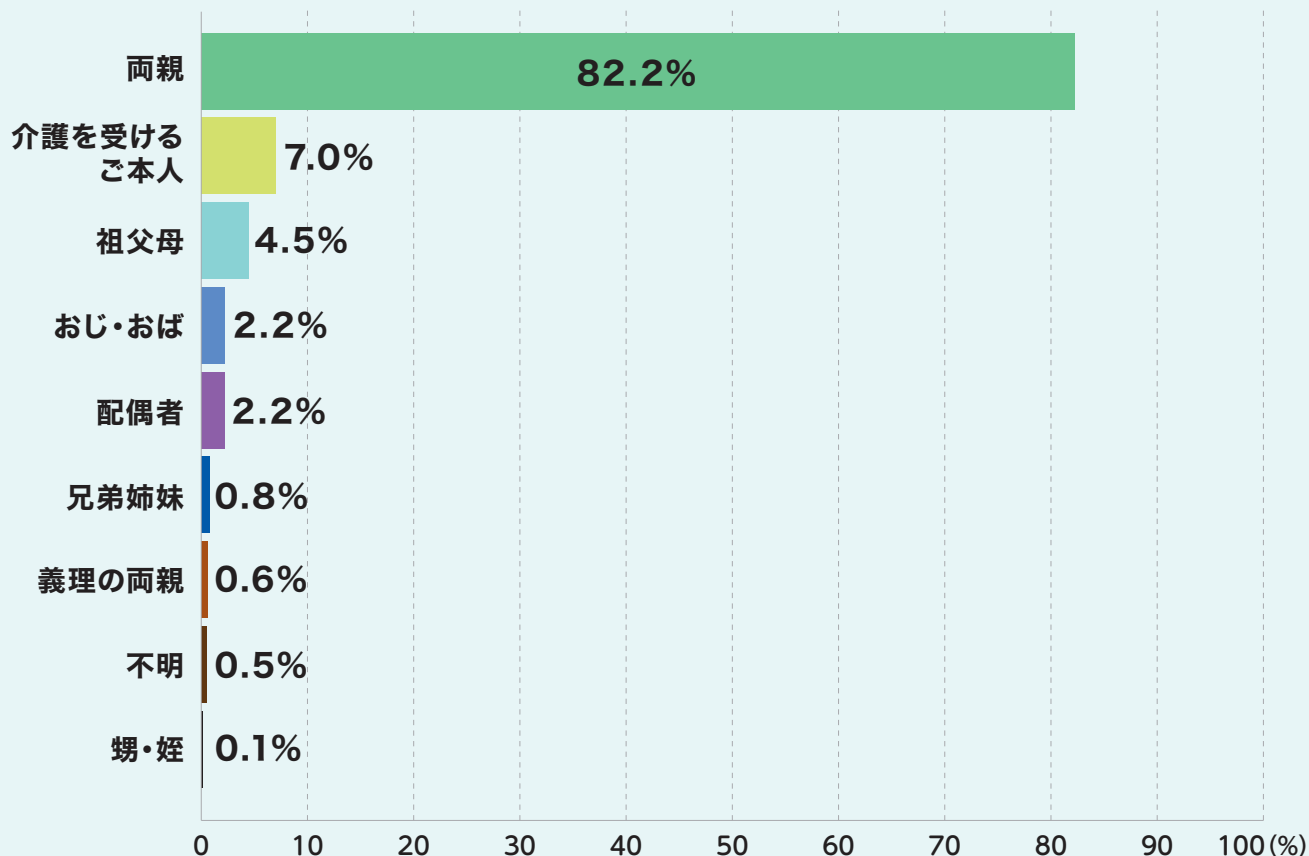
60代以上



※割合の合計は、四捨五入の関係で100%にならない場合があります。
※小数点第二位を四捨五入 ※「回答しない」を選択した方、性別不明の方を除く

介護を受けるご本人からの相談は1割弱で、家族からの相談が9割以上を占めています。

■どなたの介護に関するご相談か(n=831)



※割合の合計は、四捨五入の関係で100%にならない場合があります。※小数点第二位を四捨五入

ご相談できることの例

介護を受けるご本人から

住み慣れた自宅で、
できるだけ長く暮らしたい

最近、思うように身体が動かず
掃除や買い物が大変

入所中の介護施設での
生活に馴染めない

老後に子どもへの負担をかけたくない

介護を担う家族から

介護を担っていた家族が体調を崩したため、
新たに介護サービスを利用したい

介護施設への入居に向けて、
どのような準備をすればよいか知りたい

介護と仕事の両立についての悩み

認知症かもしれない家族への
対応についての悩み

家族からの相談事例を紹介します。「くらしと介護サポート」は、将来の介護を見据えた相談も可能です。

将来の家族の介護に対して、漠然とした不安があるとき



ご相談内容

今は元気な母と暮らしていますが、最近母の身内に不幸があり、この生活をいつまで続けられるのかと急に心配になり相談しました。**今後なにかあった時にどう動けばいいのでしょうか。**また**介護保険制度はどうしたら利用できるのでしょうか。****介護にかかる費用をどの程度準備しておけばよいのでしょうか。**

コンシェルジュの回答

介護保険の申請時に医師が記入する意見書が必要なため、かかりつけ医への相談方法をお伝えしました。
またお母様の体力の衰えも気にされていたので、地域の体操教室の活用や地域情報を収集するための**地域包括支援センターの活用**をご案内しました。
費用の面に関してはお母様が施設か在宅どちらを希望されるかによって変わることをお伝えしたうえで、**一般的な介護施設への入居費用や公的介護サービスを活用した場合の費用**についてもお説明しました。



参考情報

地域包括支援センター

介護保険法にもとづいて市区町村が設置する施設で、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らすことを支援しています。保健師（または看護師）、社会福祉士、主任ケアマネジャーなどが在籍し、介護をはじめ、高齢者の生活や健康などに関する相談に対応する総合的な窓口です。

介護にかかる初期費用

◎**自費で購入等した場合の初期費用（目安）の例**（※1） ※公的介護保険の給付対象となる場合があります。



車いす
5～67万円



特殊寝台
16～61万円



ポータブルトイレ
3～19万円



手すり
2万円～
（工事費別途）

◎**介護初期費用（一時的な費用の合計）**（※2）

平均 **47万円**（住宅改造や介護用ベッドの購入など）

（※1）（公財）生命保険文化センター「介護保障ガイド」（2024年10月改訂版）をもとにアフラック作成

（※2）（公財）生命保険文化センター「生命保険に関する全国実態調査[2人以上世帯]」令和6年度をもとにアフラック作成
※過去3年間に介護経験がある方を対象

介護にかかる費用の総額

介護にかかる費用の総額 平均**1,532万円**

公的介護保険でカバーされる費用

平均**990万円**

ご自身や家族で
負担しなければ
ならない費用

平均**542万円**

（公財）生命保険文化センター「2024（令和6）年度生命保険に関する全国実態調査」、厚生労働省「介護給付費等実態統計 令和7年1月審査分」をもとにアフラック作成

※ご相談事例やご相談者の声は、分かりやすさやプライバシー保護の観点から、内容を一部編集しています。

介護を受ける方と介護を担う方の意向が異なるとき



ご相談内容

父は体が悪く介護認定を受けており、一人で日常生活を送ることが困難です。私は施設に入居してくれたほうが安心できるのですが、ヘルパーによる支援や施設入居を拒まれてしまいます。生活費について私から父へ支援している状況で困っています。

コンシェルジュの回答

お父様のこれまでのエピソードをお伺いし、お父様と相談者にとってより良い対応策と一緒に検討しました。生活の継続が困難な状況であることから、「近隣の介護施設への一時入居」をお勧めしました。そのうえで自宅での生活継続を見据えた介護サービスの導入や希望に合う介護施設の情報収集方法、地域の相談窓口の活用方法や介護保険制度の手続きをご説明しました。



離れて暮らす両親の介護に向けた準備について相談したいとき



ご相談内容

両親と離れて暮らしており、年に一度帰省しています。最近、両親へ連絡すると同じ話を繰り返しており、気になっています。すぐに駆けつけられる距離ではないので、帰省する際に、「介護が必要な状態か」確認する方法を教えてください。また介護が必要になった際になにから始めたらよいでしょうか。

コンシェルジュの回答

「フレイル(加齢により心身が衰えた状態)」の概念や、「認知症による物忘れ」と「加齢による物忘れ」の違いについてお話し、ご自身でも確認できるチェックリストをご案内しました。今後に備え、ご両親が将来どのように暮らしたいかを確認し、その情報を家族の間で共有しておくことをご提案しました。あわせて、介護が始まった際の「やることリスト」をコンシェルジュレポートとしてお送りしました。



コンシェルジュとは

「くらしと介護サポート」への相談はすべて専任のコンシェルジュが対応します。コンシェルジュとは、介護支援専門員（ケアマネジャー）・社会福祉士・看護師などの資格を有し、高齢者の暮らしと介護の相談対応の経験がある専任サポートチームのメンバーです。



コンシェルジュ3名の紹介

Q これまでの経験と専門分野を教えてください。

コンシェルジュA 介護福祉士 | 特別養護老人ホームや訪問診療クリニックで相談支援を経験

介護福祉士と社会福祉士の資格を所持しています。

特別養護老人ホームで認知症の方のケアに従事したのち、訪問診療クリニックのMSW（医療ソーシャルワーカー）として、関係者の調整をしてきました。在宅での生活継続支援や、医療療養病棟での入退院支援といった医療と介護の間を繋ぐことで高齢者の暮らしと介護を支援してきました。

介護はイメージができないと不安が大きいものです。どのように質問したらよいかもわからないかもしれません。「くらしと介護サポート」のコンシェルジュとして、そんな不安や疑問を解決するお手伝いをしています。

コンシェルジュB 看護師 | 大学病院や地域包括支援センターで相談支援を経験

看護師の資格を所持しています。大学病院の脳神経外科で5年ほど勤務し、その後、地域包括支援センターで高齢者の生活支援を中心に活動してきました。

地域包括支援センターでは看護師としての経験を活かし、退院後に独居の高齢者の方がご自宅などで健やかに暮らせるように支援する活動をしてきました。

私自身も家族の介護経験があります。「くらしと介護サポート」のコンシェルジュとして介護サービスをご存知でない方や、漠然と不安を抱えている方に対して、家族と一緒に介護や暮らしを考えるきっかけとなる知識をお伝えし、より長くその人らしい生活を続けられるように寄りそっていきます。

コンシェルジュC 社会福祉士 | 特別養護老人ホームや地域包括支援センターで相談支援を経験

社会福祉士と認知症地域支援推進員として活動してきました。

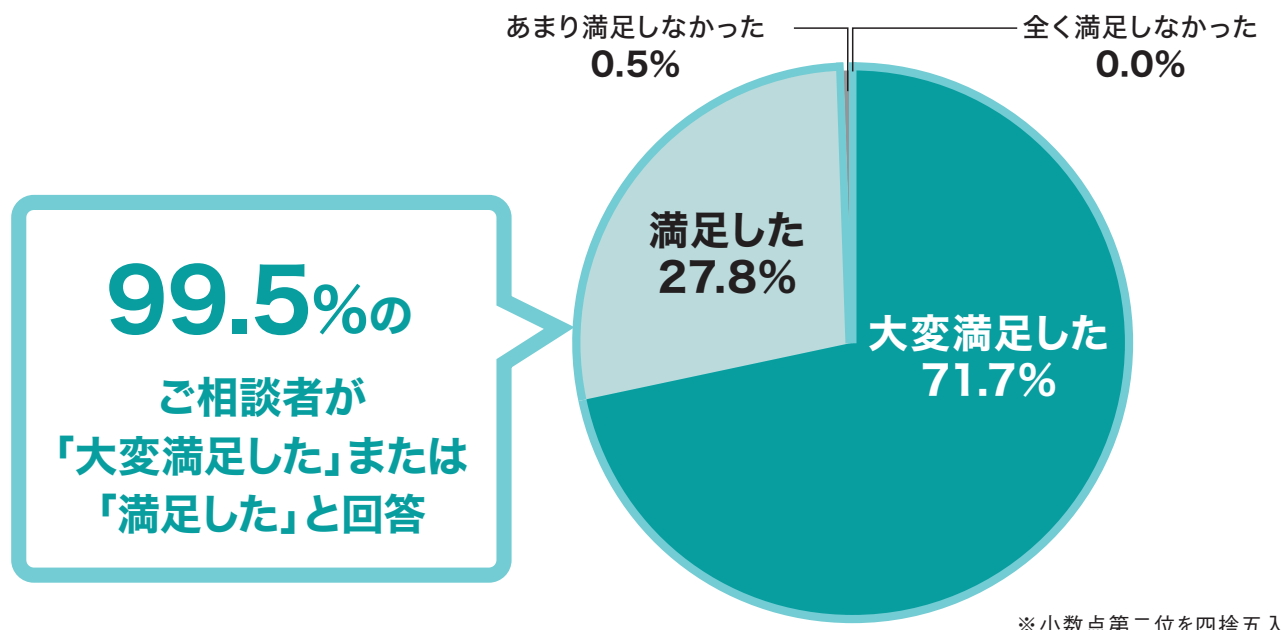
地域包括支援センターでは約9年間、認知症や怪我、病気、孤立、生活困窮、ごみ屋敷など、あらゆる要因で支援を必要とする方に対し、さまざまな制度や社会資源の活用、多職種との連携を図りながら支援のネットワークを構築してきました。たくさん的高齢者や、その家族との関わりを通して、介護に対する価値観や選択肢の多様性を実感し、個性を重視した対応を心がけています。

「介護」と聞くと、漠然とした不安や、先の見えない怖さを感じる方もいると思います。決して明るいイメージではない「介護」ですが、孤独を感じることや、モヤモヤした気持ちを抱えた時はご相談ください。ご相談者の伴走者や案内人のような存在になりたいと考え活動しています。

実際にご相談いただいた方の満足度は99.5%、NPS®は+55.3と高い評価をいただいています。

満足度(n=187)

※2025年4月1日～2026年3月31日の期間に電話で相談いただいた方に対するアンケート調査
※四択式の設問「ご相談の満足度」において、「大変満足した」「満足した」と回答された方の割合



NPS®(ネット・プロモーター・スコア)

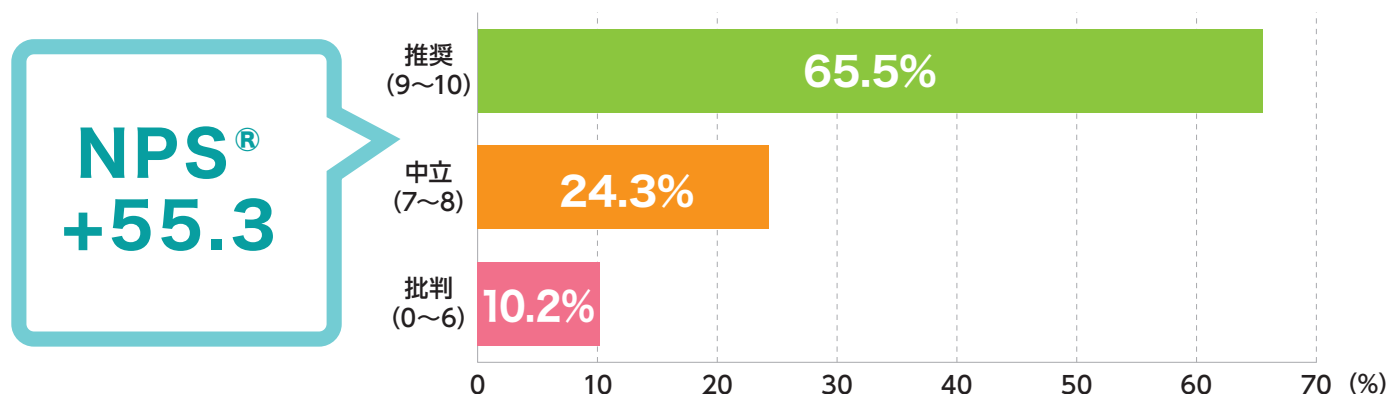
NPS®とは、企業・サービスに対する顧客の信頼度や愛着を示す指標です。

「友人や同僚に勧めたいか?」という0～10の11段階の段階の評価に対し、9～10の点をつけた顧客を「推奨者」、7～8点を「中立者」、0～6点を「批判者」と分類し、回答者全体に占める推奨者の割合(%)から、批判者の割合(%)を引いて出てきた数値がNPS®の値となります。

※2025年4月1日～2026年3月31日の期間に電話・チャットなどで相談いただいた方に対する調査

※NPS®(ネット・プロモーター・スコア)は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標です。

■評価の分布(n=342)



「くらしと介護サポート」の利用後に、「気持ちが楽になった」「状況や課題が整理できた」といったご相談者の声が寄せられています。

**親身な対応と共感で気持ちが
軽くなり、安心できました。**

また同じ悩みを持っている人が他にも多くいると知ることができ、自分だけではないと気持ちが軽くなりました。

なにをどのように相談したらよいか分からない状況でしたが、
コンシェルジュの方が丁寧に話を聞いてくださり、**納得のいく結論を出す**ことができました。

コンシェルジュの方から**経験に基づいたアドバイス**をいただき、
介護に対する不安が和らぎました。



**それぞれの立場の家族の心に
寄りそった対応とアドバイス**に
勇気と希望が持てました。



介護に対して難しいという印象を持っていましたが、コンシェルジュの方に丁寧に説明していただき、**次に
する行動が明確**になりました。

終始丁寧に対応していただき、
漠然とした悩みも整理
できました。また**複数の解決策を
ご提案**いただき勉強になりました。

長時間、話を聞いてくださり
ありがとうございました。
**家族や周りの人に話せないこと
を第三者と相談**でき、
心が楽になりました。



母の介護について突然のことでもとても戸惑いましたが、相談窓口の案内だけでなく、**地域包括支援センターへの相談内容についても整理**していただき助かりました。

サービスウェブサイトの紹介

サービスウェブサイトにて会員登録をいただくと、さまざまな機能やサービスを利用できます。

登録は
こちら



1 コンシェルジュレポート

※登録にはアフラックのご契約の証券番号が必要です。

電話相談の後日、相談内容および提案内容をまとめた「コンシェルジュレポート」をサービスウェブサイト上で確認できます。

※画像はイメージです。



2 お役立ちサービス

高齢者の暮らしや介護を担う家族をサポートする各種サービスのご利用案内を掲載しています。介護状態を問わずご利用いただけます。

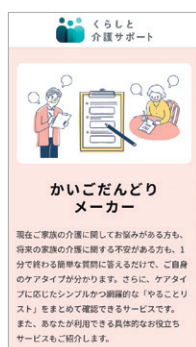
サービス例

- 家事代行
- 訪問介護
- 訪問看護
- 通院つきそい
- 食事サポート
- 介護施設選定・紹介
- リフォーム
- 介護用品
- 訪問美容・訪問理容
- 介護旅行 など

3 かいごだんどりメーカー

今の状況で何から手を付けたらよいのか分からない、そんな悩みにお応えすべく、介護経験者の声から生まれた、お役立ち機能です。約1分で終わる簡単な質問に答えるだけで、介護を受ける方の現在の状況と介護を担う方の介護に対する理解度などを踏まえたタイプの提示と、タイプに応じた「やることリスト」の自動作成を行います。

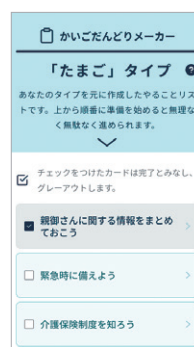
質問に回答



タイプを提示



リストを作成



※画像はイメージです。

アフラックは、1974年に日本で初めてがん保険を提供する保険会社として誕生しました。がんという病気と向き合い、がんに関与された方やその家族のお役に立つことを第一に考えてきました。また、アフラックは1985年に世界初の介護保険^(※1)を開発・発売した、介護保険のパイオニアでもあります。

それから40年以上が経ち、日本社会は介護認定率や認知症の発症率が高まる85歳以上の人口が急激に増加しており、高齢化・人口減少、医療・介護の担い手不足、地域の過疎化といった多様な課題に直面しています。ひと口に高齢化と言っても、社会構造上の課題や地域ごとの差など、多様化・複雑化した課題があります。例えば、介護や医療に従事する専門家の視点に立つと「もっと早くから相談してほしい」という声が聞こえ、一方で、当事者の視点では「家族であっても周囲に迷惑をかけたくない」という感情が障壁となっている現実です。これらの介護当事者を取り巻く環境で発生している課題に対し、アフラックは2024年に介護エコシステム^(※2)の構築に向けた取り組みに着手し、まずはその要となる相談の場として2025年4月に「くらしと介護サポート」をすべてのアフラックの保険のご契約者様とその家族がご利用できるようにしました。

「全国のあらゆる人が、いつまでも、自分らしく笑顔で生きることのできる社会をつくる」というビジョンのもと、「くらしと介護サポート」を通して、介護する側も受ける側も自分らしく笑顔でいられる仕組みと価値観を社会に普及させることを目指していきます。

(※1) 痴呆介護保険

(※2) 介護当事者を中心として、医療・介護・生活支援等のサービス提供者、職場・学校、行政、民間の団体・企業など、さまざまなステークホルダーが連携・協業するためのプラットフォーム

※くらしと介護サポートはアフラックがグループ会社を通じて行うサービスとして提供します。

