住生活サポートサービス

24時間 365日 対応

住宅トラブル時の対応やお手伝いサービスを行います。

24時間365日 住生活サポートします。
住まいのメンテナンスから、急な住宅トラブルにも対応。
ご家庭の安心生活をお約束致します。

イオンフレックス・ライフマネージメント
Ion Flex - Life Management

住宅トラブルサポート

大切な住宅の緊急トラブル時に即時対応させていただきます

日常生活における小さなトラブルから大きなトラブルまで、緊急時に24時間365日体制で専門知識をもったスタッフがサポート致します。トイレの詰まりや水漏れ、お湯が出ないなどの住宅トラブルでお困りの際はお気軽にお電話ください。

■ トラブル時の流れ 受付・対応時間　24時間 365日

プレミアムモデルハウス様

プレミアムモデルハウス様
専用コールセンター

作業スタッフ
が訪問

■ 多いトラブルと対応例

対象	トラブル依頼内容	対応内容
水廻り	便器が詰まって流れない	異物除去
カギ	カギの紛失・カギが折れてしまった	開錠・シリンダーから鍵の除去
水廻り	排水口の詰まり	薬剤投入
水廻り	蛇口から水が漏れる	パッキン交換
水廻り	タンクの水が止まらない	ロータンク内調整
電気設備	ブレーカーがよく落ちる	漏電チェック
ガラス	窓ガラスが割れた	ケガ防止の応急処置

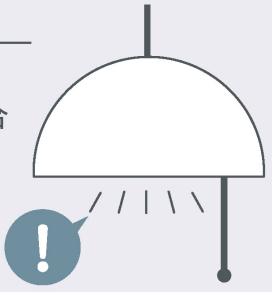
電気設備のトラブル

点検・調査・応急処置を行います。

【対応内容】

■照明がつかない　■パワーコンディショナーの不具合
■コンセントの不具合　■エアコンの不具合
■ブレーカーが落ちた　■漏電 等

【注意事項】家電製品（浄水器・食洗機）の本体の故障はサービス対象外とします。トラブル状況により、メーカー手配の場合がございます。その際の対応時間は9時～17時となります。なお、メーカー対応も一次対応無償となります。



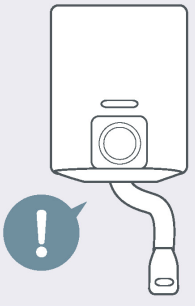
ガス設備のトラブル

点検・調査・応急処置を行います。

【対応内容】

■ガスコンロが着火しない　■お湯が出ない
■給湯器のリモコンにエラーが表示される 等

【注意事項】家電製品（浄水器・食洗機）の本体の故障はサービス対象外とします。トラブル状況により、メーカー手配の場合がございます。その際の対応時間は9時～17時となります。なお、メーカー対応も一次対応無償となります。

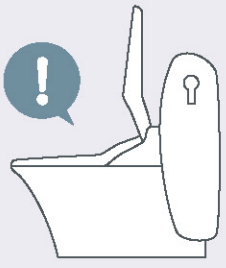


水まわりのトラブル

点検・調査・応急処置を行います。

【対応内容】

■排水のつまり　■配管からの水漏れ　■雨漏り
■トイレのつまり　■漏水 等

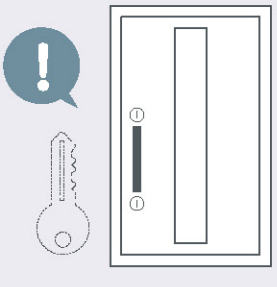


カギのトラブル

対応する作業スタッフを手配します。

【対応内容】

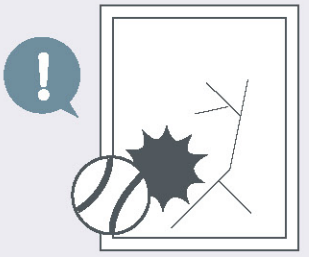
■カギを忘れてしまった
■カギを失くしてしまった　等



ガラス(窓)のトラブル

ガラス破損時の破片の片付け、養生作業、
清掃をサポートします。

【対応内容】
■ガラスが割れてしまった　■空き巣に入られた　等



ご利用上のご注意

【料金について】

■会員様の故意過失によるトラブルで部材・部品代・交換作業料金が発生した場合は、会員様のご負担となります。■30分を超える作業の場合は、10分毎に1,500円(税抜)の延長料金が必要になります。■30分を超える作業や部材・部品代・交換作業料金等、費用が発生する場合には事前にお見積りの上、対応させていただきます。■発生した費用についてはサービス事業者の定めるお支払い方法にて、お支払いください。

【サービスについて】

■会員様と同居されている方からのご連絡にも対応します。■地域や作業内容によっては即日対応できない場合や作業スタッフが現地到着まで時間を要する場合がありますので予めご了承ください。■部品交換が必要な作業は、後日作業となる場合もございます。■トラブル内容によっては会員様ご本人に警察などの専門機関に対応をお願いする場合がございます。■建物共用設備におけるトラブル及び設備機器(エアコン・浄水器・食洗機・ウォシュレット等)本体の故障は、サービス対象外とします。■状況によりメーカー手配する場合があります。■ツーロックの場合、2つ目の開錠
(破錠)は有償となります。

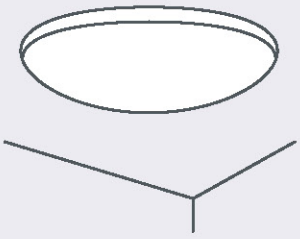
生活サポートサービス

「ちょっと困ったな」、「自分では出来ないな」
プレミアムモデルハウス様のお手伝いをさせて頂きます。

年2回 無料　　**受付・対応時間 9時～17時**

ちょっと人手が欲しい時など事前にご連絡いただければ、作業スタッフがお伺いし、プレミアムモデルハウス様のお手伝いを致します。家具の移動や高所にある窓掃除など一人では行えない作業の時は当サービスにお任せください。スタッフ1名にて30分程度の作業が年2回まで無料でご利用いただけます。

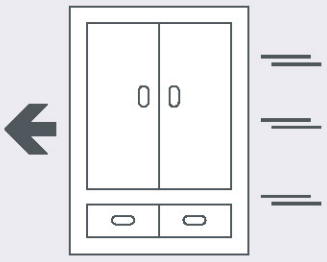
照明器具の管球交換サービス



お部屋の照明器具（蛍光灯など）の
管球交換作業を行う業者を手配致します。

ご利用上の注意　※管球類は予めご用意ください。

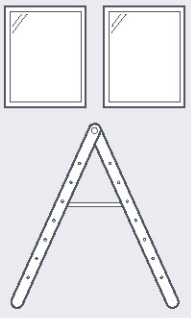
家具の移動サービス



お部屋の模様替えなどで家具の移動の際に
作業スタッフがお手伝い致します。

ご利用上の注意	※運ぶものの大きさや重さなどによって特殊な用具や人数が必要になる場合は、別途費用が発生する場合があります。

高所設置窓の掃除サービス



天窓の開閉チェックやお部屋内の窓ガラス
（高所設置窓）の掃除をお手伝い致します。

ご利用上の注意	※吹き抜けなどの高所作業で、足場設置が必要な場合は別途費用が発生する場合があります。

【その他の注意事項】
※1回の作業は作業員1名による、特殊工具、特殊部品を必要としない30分以内の簡単な作業です。
※高価な家具や楽器など、養生が必要なもの、1名で対応が出来ない大型の家具はご希望に添えない場合がございます。
※専有部内の作業に限ります。
※LED電球への交換については一部対応できない器具があることを予めご了承ください。
※引越しやリフォームによる家具の移動については、お引き受けできません。
※階段の上部など、安全確保の為作業員を補充する場合がございます。
その際は費用について別途ご相談をさせて頂きます。

サービス提供会社／〈東証一部企業〉リログループ 株式会社リロクリエイト

24時間365日受付

メディカルサポート

24時間365日、お電話一本で『病気やケガのお悩み』や『緊急時の対応』等に無料でお応えします。

24時間 365日

緊急医療・一般健康相談サービス

5年以上の臨床経験を有した看護師が、160時間以上のコールセンター用医療相談研修を経て、突然の発病やケガから、日常のお体の悩みについてお応え致します。また、救命救急センターに勤務する**「現役の救急専門医」が24時間365日常駐**し、相談業務の監視や看護師へのアドバイスを行っております。

こんな時はお電話ください。例えば…

◆子供が椅子から落ちて大泣きした、今はけろっとしてるけど大丈夫？
◆1歳の女児が発熱し不機嫌で咳と喘鳴があって、呼吸が荒く苦しそうなんですけれども、病院に行った方がいいでしょうか？
◆病院でもらったこの薬、どんな副作用があるだろうか？
◆手術のリスクについて主治医に聞いたが、もう一度聞きたい。…etc.

［症状例］

発熱・頭痛等の体の異変、ケガ、やけど、中毒、熱中症、耳鳴り、育児・発育・発達、検査、手術、予防接種、薬剤・健康増進・メンタルヘルスなど。

不安な気持ちのまま過ごさず、迷ったり気になることがあれば、お気軽にご相談ください。
救急の専門的な知識と経験により、お客様の状態を速やかに把握し、緊急度を判断した上で、対処の仕方、打診すべきか等についてアドバイス致します。

＜救急の専門医について＞

「救急治療」および「救命治療」に高い専門性を持ち、主に救命救急センター等の救急医療機関の第一線で活躍している医師をいいます。
救急医は全国で約3000名登録されており、その数少ない救急医を24時間365日常駐可能にした唯一のサービスです。

24時間 365日

医療機関案内サービス

夜間や休日の緊急医療機関や出張先や旅先での最寄りの医療機関等を、毎月更新される全国45万件のデータベースから、お客様のご要望にあった医療機関等を道順からご案内致します。

こんな時はお電話ください。例えば…

◆旅行中に急に体調を崩したので、ここから一番近い病院を知りたい。
◆夜中に子供が高熱を出した。ここから受診出来る病院はどこ？
◆婦人科のがん検診に行きたいが、女医が担当している病院を知りたい。…etc.

毎月更新される豊富なデータベースから最寄りの病院を即座に検索し、医療機関の所在地・道順・受付時間等の詳細情報をご提供致します。

＜案内サービスについて＞

本サービスは、お客様よりお電話でいただいた情報をもとに適切と思われる医療機関の候補をご案内するものであり、予約代行等のサービスは行っておりません。

事前予約

予約制専門医相談サービス

30以上の診療分野ごとに専門医への相談が可能です。

30以上の診療科の専門医が十分な時間をかけて、日頃のお体の不調やお悩みに関するご相談を専門的にお応えします。例えば事前にご予約いただいた専門医が、医療機関にかかる際の相談の仕方や最新の治療法など専門医ならではの質の高いきめ細やかなアドバイスをいたします。**大学の教授、准教授クラスの専門医が電話相談をお受けします。**

【診療項目】

一般内科	一般外科	小児科
産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科
皮膚科	歯科	心療内科
精神科	泌尿器科	消化器内科
消化器外科	循環器内科	心臓外科
整形外科	脳神経外科	内分泌内科
呼吸器内科	呼吸器外科	乳腺外科
甲状腺科	血液内科	小児神経科
口腔外科	腫瘍内科	腫瘍放射線科
緩和ケア	漢方医療	医療ソーシャルワーカー

こんな時はお電話ください。例えば…

◆趣味でゴルフをしているが、腰が痛くなり受診をしたところヘルニアと言われた。もうゴルフは出来ないの？
◆インプラントについて詳しく知りたい。
◆緑内障は失明してしまうの？…etc.

＜相談サービスについて＞

本サービスは、お客様よりお電話でいただいた情報をもとに一般的なアドバイスをするもので、
診断行為などのいわゆる医療行為とみなされる行為は行っておりません。

24時間 365日

一般的な介護（看護を含む）情報提供サービス 一部事前予約

総合的な介護関連情報のご提供を致します。

介護保険について	介護の仕方について	介護サービス事業者を探したい
福祉用具を探したい	資格のご紹介	専門用語のご説明
ヘルシーレシピのご紹介		

＜情報提供サービスについて＞

本サービスには、介護制度（申請、ケアプラン作成等含む）、後見人制度等の法律関係のご相談は含まれておりません。
また、介護施設等のご案内も可能ですが、予約代行等は行っておりません。

事前予約

予約制専門医「がん」相談サービス

臓器ごとに専門医が対応。より細やかなご相談が可能です。

がんに関する様々なお悩みに事前に予約いただいた臓器ごとのがんの専門医がお応えします。さらにがんと闘う患者様とその
ご家族が抱える問題にも向き合う専門スタッフがサポートします。

臓器ごとの専門医ラインナップ

肺や乳腺・消化器等、臓器によって治療法が異なるがんに対応できるよう
専門医を揃し、症状や治療法についてきめ細かいアドバイスを行います。

こんな時はお電話ください。例えば…

◆乳がん検診で手術をすすめられた。セカンドオピニオンを受けるにはどうしたらいいか…等。

心のケア

がんと闘う患者様やご家族には、精神的な負担がかかります。※1精神腫瘍
科の医師が、がん治療における患者様とご家族の心のケアを行います。

こんな時はお電話ください。例えば…

◆がんと診断されてから精神的な負担が大きく乗り越えられるか不安…等。

治療以外のご相談

医療制度や長期にわたる闘病生活、在宅医療等、患者様とご家族の
生活ではさまざまな悩みを抱えています。その悩みに、メディカルソー
シャルワーカーが課題解決への支援を行います。※2

こんな時はお電話ください。例えば…

◆住宅環境で利用できる福祉機器について知りたい…等。

※1：がんの治療において、患者様とご家族の心（精神）にもアプローチする領域をいいます。
※2：医療機関において、患者様とご家族の抱える心理・社会・経済的な問題に対して、問題解決の支援を行う専門職をいいます。

24時間
365日

育児・栄養相談サービス

一部事前予約

育児や食に関する幅広い関連情報をご提供致します。

病気・ケガ、予防接種・健康診断、発達・発育など、「育児」に関することでお困りの時は、**臨床経験のある看護師をはじめとして、育児カウンセラーが丁寧にアドバイス**致します。
また、離乳食～高齢者向けのレシピ、妊娠中・授乳中の食事、生活習慣病予防などについては、**管理栄養士が離乳食等のレシピから、栄養学にもとづく専門的なアドバイス**まで、「食」に関するご相談にお応え致します。

こんな時はお電話ください。例えば…

◆子供が朝から熱があり機嫌が悪い。咳はなく、先程からウトウトし始めたが、今から病院に連れて行こうかどうしようか…
◆生後5ヶ月の子供がいます。母乳と市販の離乳食を与えているが、手作りの離乳食の食材はどんなものが良いか。
また、その調理方法は…etc.

<育児・栄養に関するご相談について>

育児：本サービスは、臨床経験のある看護師、育児カウンセラーなどがご相談にお応えします。
栄養：厚生労働大臣の免許を受けた管理栄養士が、傷病者に対する療養のための栄養指導や、健康の保持・増進のための栄養指導等を行います。

24時間
365日

お薬相談サービス

一部事前予約

処方された薬や市販薬の効果や副作用、飲み合わせなど、「お薬」に関する様々なご相談にお応え致します。

薬剤師・登録販売者が、処方薬・漢方薬・市販薬・サプリメント、また、健康補助食品など、さらに乳幼児期などの、**ライフステージに合わせた幅広い医薬品情報をご提供**致します。お薬の飲み方等に関するご相談にお応え致します。

こんな時はお電話ください。例えば…

◆血圧の薬を飲んでいるけど、グレープフルーツジュースは飲んではダメと言われた。なぜ？
◆子供が飲み薬を嫌がります。良い方法は？
◆ジェネリック医薬品って何？…etc.

<薬剤師について>

厚生労働大臣の免許を受けた薬剤師が、薬学を基礎とした専門的な立場からご相談をお受け致します。
本サービスは、お客様よりお電話でいただいた情報をもとに一般的なアドバイスをするもので、診断や治療などのいわゆる医療行為とみなされる行為は行っておりません。

事前予約

メンタルヘルス相談サービス

心理相談員などの専門スタッフが、ご家庭から職場までの幅広い問題について、一緒に考えていきます。

気分が優れない、やる気がしないといったことから、人間関係やご自身の性格、プライベートに関するお悩みまで、**心理相談員などの専門スタッフによるご相談**をお受け致します。

こんな時はお電話ください。例えば…

◆職場の人間関係で悩んでいる。 ◆最近気分が上がらず仕事のミスも増え、あまり眠れない。
◆身体の調子も悪いが、どこに相談したらいいだろう？…etc.

住生活サポート専用ダイヤル

0120-914-200

Ion Flex - Life Management
イオンフレックス・ライフマネージメント

〒460-0002 名古屋市中区丸の内2-16-3丸の内A・Tビル5階
フリーダイヤル:0120-025-771
TEL:052-220-5771　FAX:052-222-5660

E-mail eco@ion-life.jp　URL http://www.ion-life.jp

Ion Flex Group

株式会社イオンフレックス・オーダー住宅
イオンソーラージャパン株式会社
イオングリーン電力株式会社
株式会社イオンフレックス・ライフマネージメント
株式会社イオンフレックス