

9. 株式会社フォーバル きづなパートナー

株式会社フォーバル きづなパートナー

<p>機器・サービスの概要</p>	<p>利用者が一切触らずにタブレットを通したビデオ通話が行え、福祉・医療関連団体の訪問・移動工数削減が実現できるサービスです。</p>
<p>機器・サービスの機能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● スマートフォンの操作が難しい高齢者の方であっても、タブレットを置いておくだけで、決まった時間にオペレーターがビデオ通話をかけ、生活支援を受けることができます ● 福祉団体(モニタリング・訪問外の見守り等)や、医療機関(簡易診察・健康相談)が活用することにより、業務効率化と人手不足の解消に繋げることができます。 ● タブレットを遠隔操作することにより、買い物・申請・予約等各種オンラインサービスの利用代行サービスを受ける事ができるようになります。 ● オペレーター側も専用システムからボタン一つで利用者へつなぐことができ、通話内容は自動録音・文字起こしされ、対応結果をあらかじめ登録した関係者(福祉団体・医療機関・家族)へ配信することができます。 ● 家族サービスを利用すれば、家族専用ページから、ご家族の方もボタン一つでビデオ通話することができます。
<p>情報アクセシビリティの配慮内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者に必要な操作は、すべてオペレーターが行う仲介型のサービスです。 ● 視覚が不自由な利用者へは、音声のみの通話で、意思疎通を図っています。 ● 聴覚が不自由な利用者へは、別途難聴者向け支援機器を接続し、スムーズな意思疎通を図っています。 ● 全ろうの利用者へは、別途筆談アプリをタブレットにインストールし、筆談コミュニケーションにて、意思疎通を図っています。
<p>問合せ先</p>	<p>https://www.forval.co.jp/f-japan/kizunapartner/#request</p>

当事者ニーズを
踏まえた開発

- 弊社は、総務省「R6年度 デジタル・ディバイド解消に向けた技術等研究開発」においてスマートフォン講習を実施してきましたが、地区全体の高齢者(約3,000人)に対する講習会参加者(20名/回)の割合から、デジタルデバイド対策の本質に繋がらないと感じました。地域住民の声を聴いたところ、「便利なのはわかっているけど触るのが怖い」という意見が多く寄せられました。そこで「どう触らせるか？」から、「さわらなくてもタブレットが使える」サービスへのパラダイムシフトを図り、サービス開発を行いました。
山口県岩国市での実証導入期間中に、難聴者や全盲の方のサポート希望を受け、会話支援機器(コミュニケーション)の接続や、音声のみでのサポートも拡充させてきました。特に、難聴者対応については、ヒアリングフレイル提唱者の聴能科学総合研究所指導の下、ヒアリングフレイルサポーター認定も取得しています。
- グループ会社であるタニタヘルスリンク社の健康管理アプリとも連動し、外出困難者の健康情報をオンラインで蓄積。蓄積した情報からオンラインによる健康指導・栄養指導が行える取組も開始予定です。

企業としての
組織的な取組

- 当社事業のうち、中小企業顧客のWebサイトコンサルティング事業においては、総務省のウェブアクセシビリティチェックに基づいた解析レポートを提出する様義務付けられており、組織としてアクセシビリティへの取り組みを実施しています。
- IT活用に課題を抱える福祉事業者の方へ、弊社が伴走支援をしています。弊社による伴走支援を通じて「きづなパートナーサービス」を実業務に定着させ、経営課題の解決につなげるご支援をしています。

審査結果の概要



端末操作不要な自動応答ビデオ通話による生活支援

- 利用者の声を受け、利用者が端末を操作せず、自動応答のビデオ通話でオペレーターによる完全代行を実現した点が高く評価されています。これにより、機器操作に不慣れな高齢者でも負担なく利用でき、オンラインでありながら対面会話のような温かみのあるサポートを提供している点が支持されています。



多様な障害特性への対応企図

- 全盲や難聴者などのニーズを丁寧に汲み取り、非支援者の端末操作は不要とするサービス設計としているほか、筆談アプリや音声対話支援機器との連携を可能にしている点が評価されている。



現場実証に基づく改善と利用者・支援者への配慮

- 自治体と連携した大規模な実証実験を通じてブラッシュアップを行い、利用者だけでなく支援者(福祉団体)の業務負担削減まで考慮したシステムを構築している点が評価されている。