

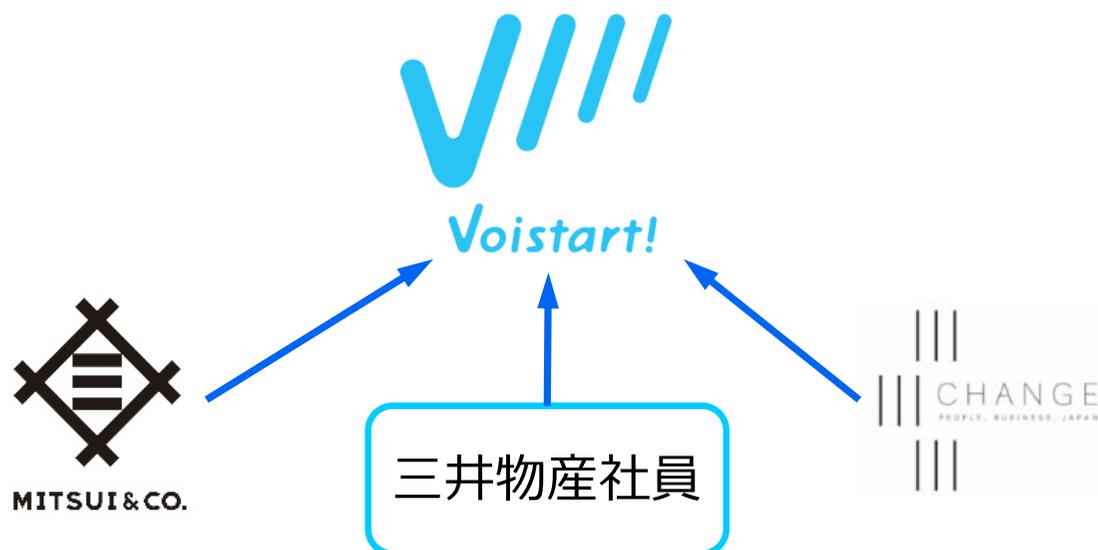
# デジタル活用支援員の 活動のあり方について

～鎌倉市での実証実験からの気づき～

株式会社ボイスタート  
代表取締役社長 回谷信吾  
2019/1/18



# 会社概要



- 三井物産社内起業制度による第1号案件
- 2者に加え、New-ITソリューションを提供する株式会社**チェンジ**も参画
- 日本初の、スマートスピーカーを活用した  
シニア世代向け音声サービス提供事業を行う
- ホームページ=<https://www.voistart.co.jp/>

## 補足：スマートスピーカーとは？



とにかく一度  
使ってみましょう！

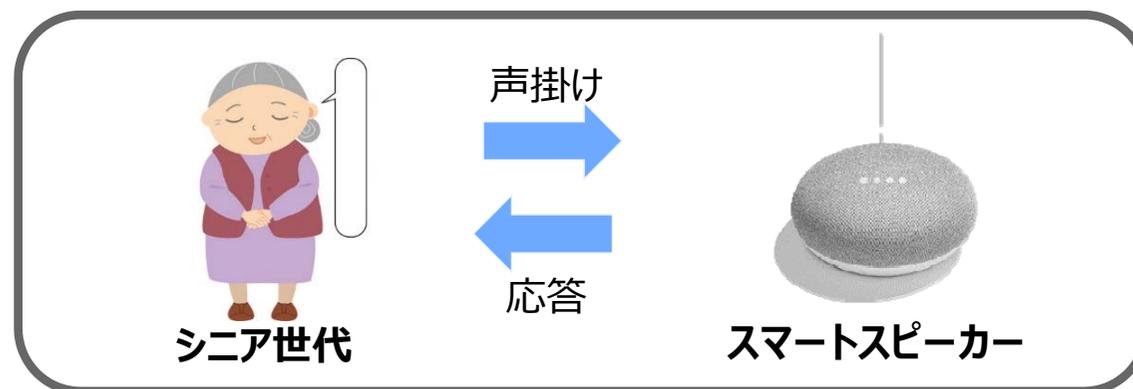
### スマートスピーカーとは、

- 声で操作できる、AI(人工知能)を活用した、コンピューター付スピーカーです
- インターネットにつながっていないと動きません
- 様々な質問に答えてくれたり、コンテンツを再生してくれたり、家電の操作を行ったりできます

### 今回利用したのは、

- 左の写真のグーグル・ホーム・ミニを利用  
(店舗での通常販売価格は、税込6,480円)

# 新サービスのコンセプト

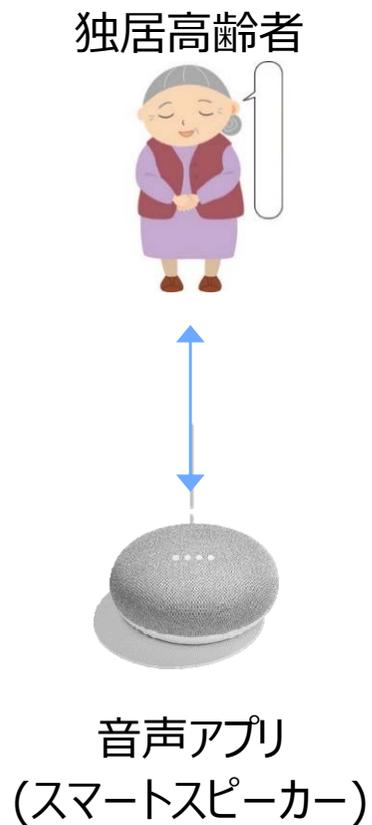


シニア世代に対して、スマートスピーカー経由、音声アプリを提供し、会話・発声の機会を創出することで、心身健康維持や認知症予防を目指すと同時に、地域や家族とのつながりをサポートする事業を行う。

**「あなたに寄り添い、声のチカラで便利に楽しく、豊かに！」**

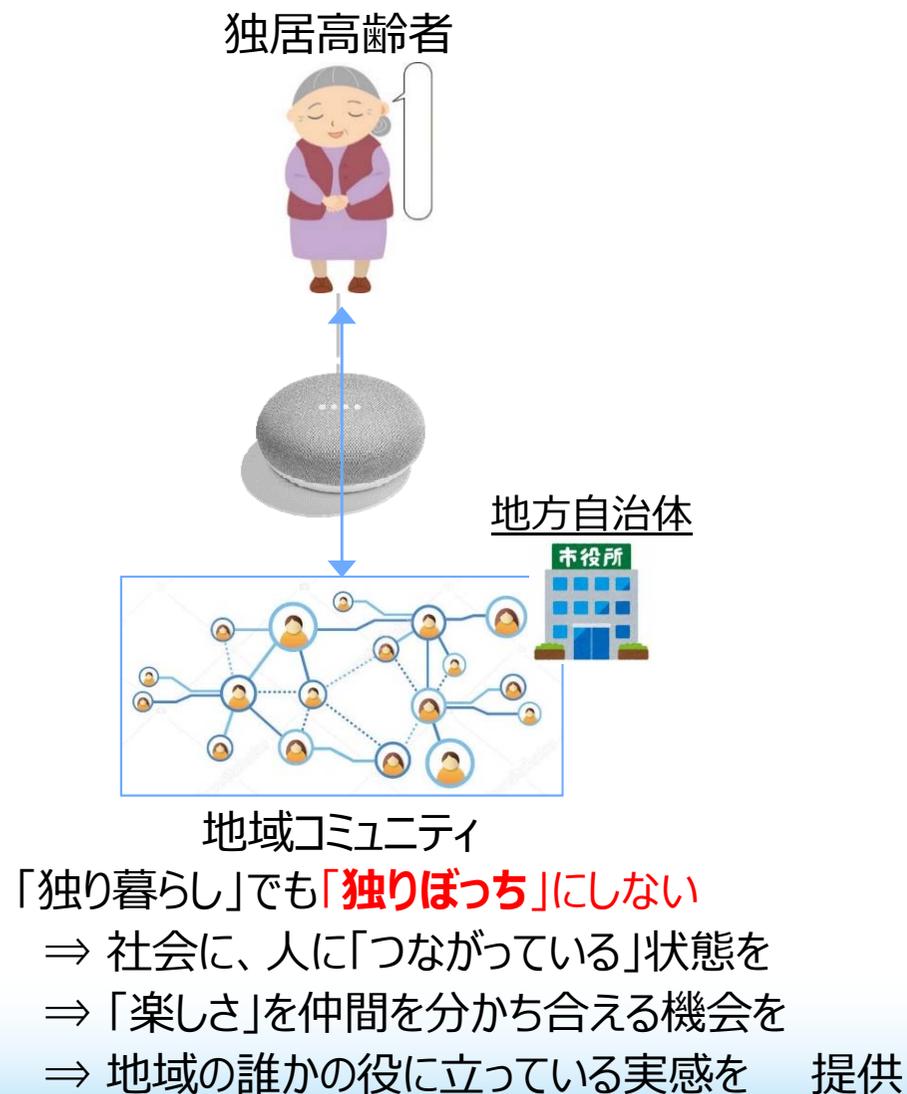
# 新サービスの目指す方向性

① 単独利用  
「便利に楽しく」どまり

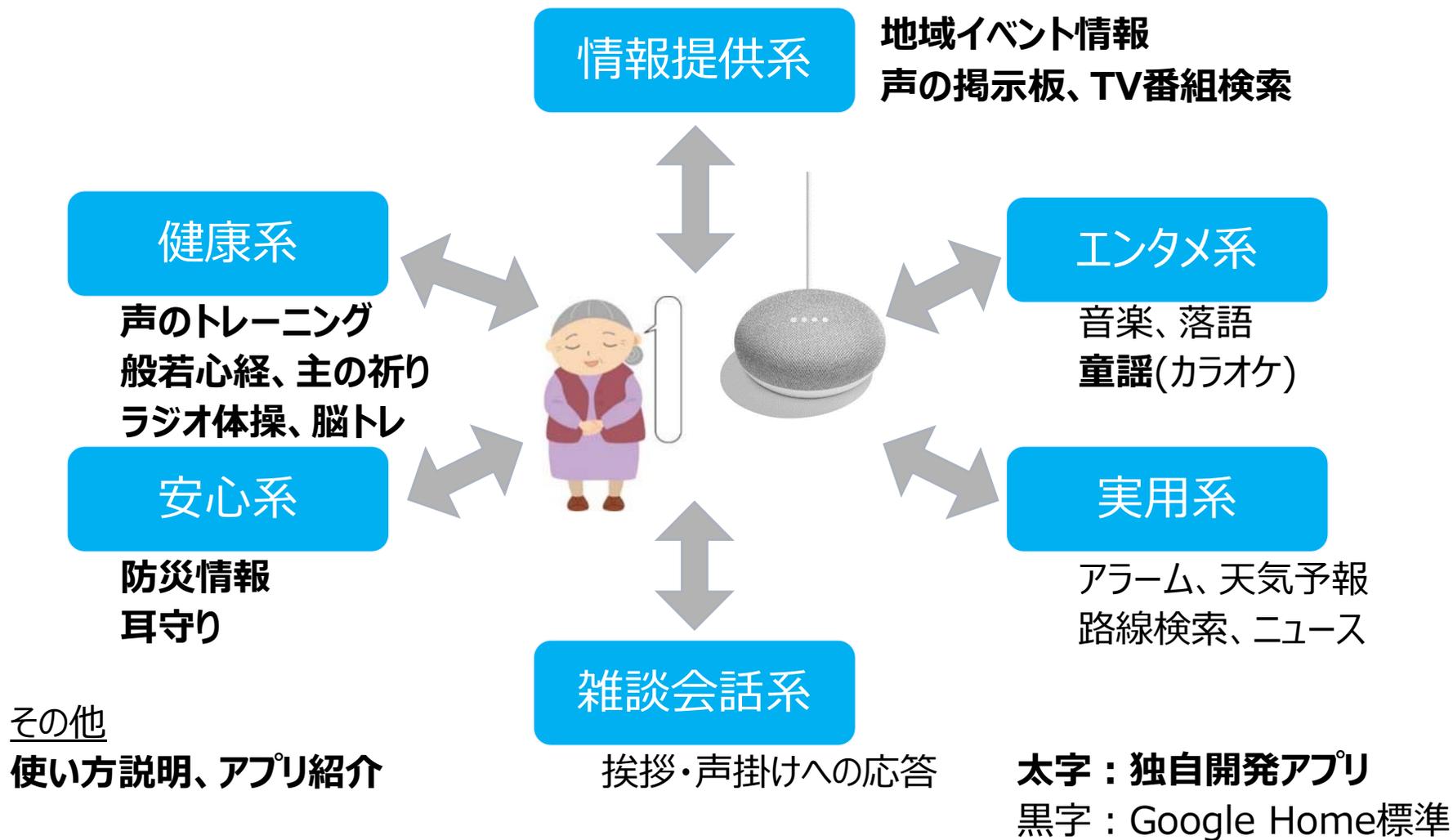


⇒

② コミュニティ支援  
「豊かに」へ



# サービス内容（独自開発アプリ）



# 実証実験 概要

- ❑ 鎌倉市で2018年10月の1か月間実施  
(実証実験に先立ち、鎌倉市と本件への支援を行う旨の協定を締結)

- ❑ 参加者

- 対象：鎌倉市内在住の65歳以上の方
- 鎌倉市の協力を得て老人クラブ連合会  
(みらいふる鎌倉) や民生委員に声掛け
- 60名が参加 (男性 25名 : 女性 35名)
- 75歳以上 24名、65～74歳 27名  
、65歳未満 9名(民生委員)

## 鎌倉市と株式会社ボイスタートは協定を締結しました

～「スマート(AI)スピーカー × シニア世代」の実証実験をスタートします～

このたび、鎌倉市と株式会社ボイスタート(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:回谷 信吾)は、最新のテクノロジーが、鎌倉市内のシニア世代の孤独の解消や認知症予防等に役立つとともに、生活の利便性の向上に寄与することを検証するために、スマート(AI)スピーカー(※1)を用いた実証実験を行います。

この実証実験は、市が目指す「テクノロジーを活用して社会課題を解決する「Publitech」(※2)」の取り組み」であり、実証実験にあたって協定を締結しました。

今回の実証実験では、SDGsの17の目標のうち、「3 すべての人に健康と福祉を」「8 働きがいも経済成長も」「9 産業と技術革新の基盤をつくろう」の3つを軸に、派生する「11 住み続けられるまちづくりを」「17 パートナリシップで目標を達成しよう」の実現につながる取り組みをすすめていきます。

今後の取組成果に、ぜひご注目ください。



写真

株式会社ボイスタート 代表取締役社長 回谷 信吾(左)

鎌倉市 市長 松尾 崇(右)

# 実証実験 概要

## □ 設置サポーター

- スマートスピーカーの設定業務と設置後の問い合わせ対応業務を担う
- **鎌倉在住シニア世代**13名（男性10名・女性3名、上記参加者の内数）
- 設定業務は、1日平均3～4軒（1軒30分から1時間）をこなす
- 問い合わせ対応業務は、出勤ほとんどなかった
- 1軒当たりでの報酬（+交通費）をお支払い
- 本枠組みについて参加者からは概ね好評価  
（設定に時間がかかる、うまく設定されなかったケースもあったが）

## 「デジタル活用支援員の活動のあり方」に関連する気づき

- シニア世代は、新しいものに興味がないわけではない、本心では使いたい、使いこなしたい、できれば自慢したい！と思っているので、自尊心を傷つけるのが最も良くないこと
- 「使い方を教える」のではなく、「便利さ・楽しさを紹介する」というスタンスが大事
  - ⇒ **デジタル活用支援員にとって大事なことは、ICTの知識・スキルのみならず、相手の気持ちを汲み取ろうとする姿勢**
- 支援員の属性については、同世代のメリット・デメリット、同性のメリット・デメリットあり、一概に言えず
  - ⇒ **多様な属性の支援員がいる方が、ニーズに応えやすく、広がりも生まれる**
- 「ICTを使いこなしているが、ずっと独りで過ごしている」のがゴールではないはず
  - ⇒ **支援員と被支援者の1対1の関係よりも、1対多で被支援者同士で教え合うところまで導ければ、更によいのではないか（人と知り合う場・人と触れ合う場の提供、という視点）**
- 既にICT活用支援に取り組んでおられる民間事業者・NPOの民業圧迫となることは要回避
  - ⇒ **民間事業者・NPOとの役割分担が重要ではないか（デジタル活用支援員は導入に特化）**  
**また支援員の活動については、国としての取組である以上、ボランティアに頼るべきではなく、国で活動費用を措置するのが望ましいのではないか**

# 參考資料

# 新サービス開発の背景／独居高齢者の状況



②ご家族

- いつまでも健康でいてほしい
- かまってあげたいが...離れて暮らしていて頻繁には行けない、でも安否が気になる



①独居高齢者

- 独居高齢者数 **655万人**<sup>※1</sup>(2016年、男女比1:2)
- **会話機会少なく、テレビを見て過ごしているケース多い**<sup>※3</sup>  
(一人でいる時間**12時間**<sup>※2</sup>、1日に**1度も**会話しない**30%**)
- 会話が少ないことによる健康面・精神面での影響大  
(認知症発症にも影響を与えるとの研究結果も)
- スマホ保有率は約3割<sup>※4</sup>、インターネットに繋がっていない人も



③地方自治体

・国



④介護職員

- 医療費/介護費の増加を少しでも抑制したい
- 業務負担軽減したい(話し相手になる余裕はない)

出典/ ※1 平成28年 国民生活基礎調査の概況、※2 平成18年社会生活基本調査、  
※3 平成27年版高齢社会白書、※4 MMD研究所『シニアのスマートフォン利用に関する調査』

# ご参考) シニア世代におけるスマートスピーカーとスマホ・PCとの関係

登場順  
(かつ)  
難易度順

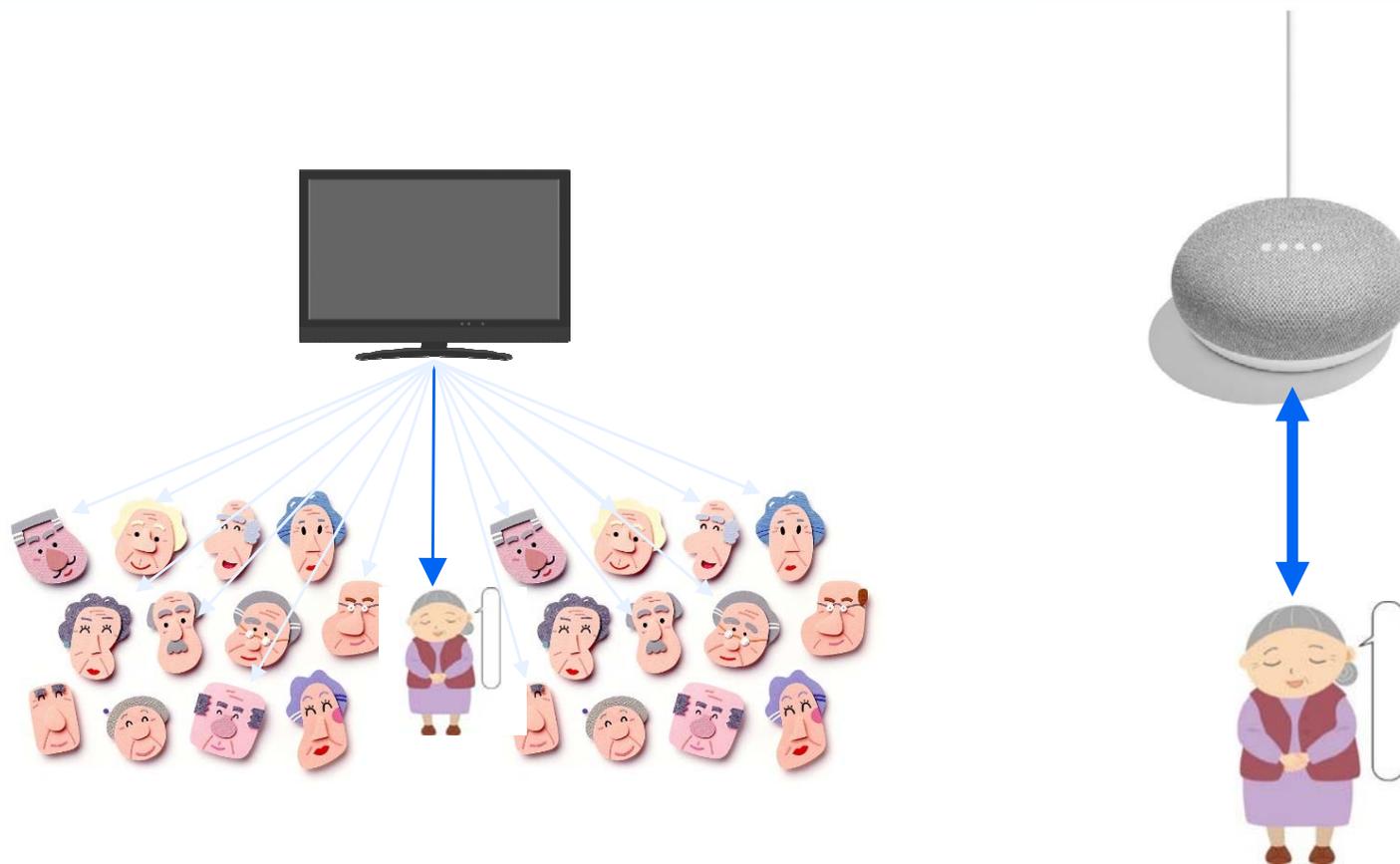


シニア世代  
への導入順



が現実的ではないか。。。

# ご参考) テレビとの違い



- |            |    |            |
|------------|----|------------|
| ① マスに対する情報 | vs | 自分だけの情報    |
| ② テレビに合わせて | vs | 自分の都合に合わせて |
| ③ 一方方向     | vs | 双方向        |