

高齢者のフレイル予防・QOL向上に向けた おでかけ促進プロジェクト

セコム株式会社
株式会社ディー・エヌ・エー

背景：セコム暮らしのパートナー久我山の取り組み

超高齢社会の実態把握のため、
2015年4月、「セコム暮らしのパートナー久我山」を開設



- 東京都杉並区に、地域の「暮らし相談窓口」として開設
- 超高齢社会の課題発掘のための**実店舗型マーケティング拠点**
- 地域にお住まいの**高齢者の暮らしのお困りごと**に対応
- お困りごと対応は、**累計10,000案件**を超える
- 追跡調査に基づく豊富な実データや、高齢者・ご家族らのリアルな声に基づいた知見を持つ

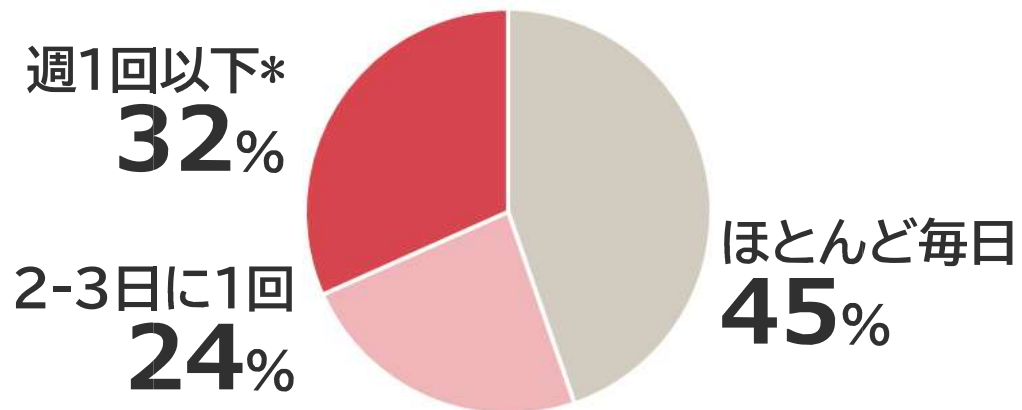


お困りごと対応の経験から、「声かけ」のニーズに着目

生活サポートのひとつとして、電話や訪問による声かけを積極的に実施
「気にかけてくれてありがとう」の声をたくさん耳にした

とくに一人暮らし高齢者の会話機会が減少している実態がある

独居高齢者の会話頻度



*月に1-2回、年に数回、ほとんど会話をしない、不明・無回答を含む
内閣府「高齢者の健康に関する調査」(令和4年度)



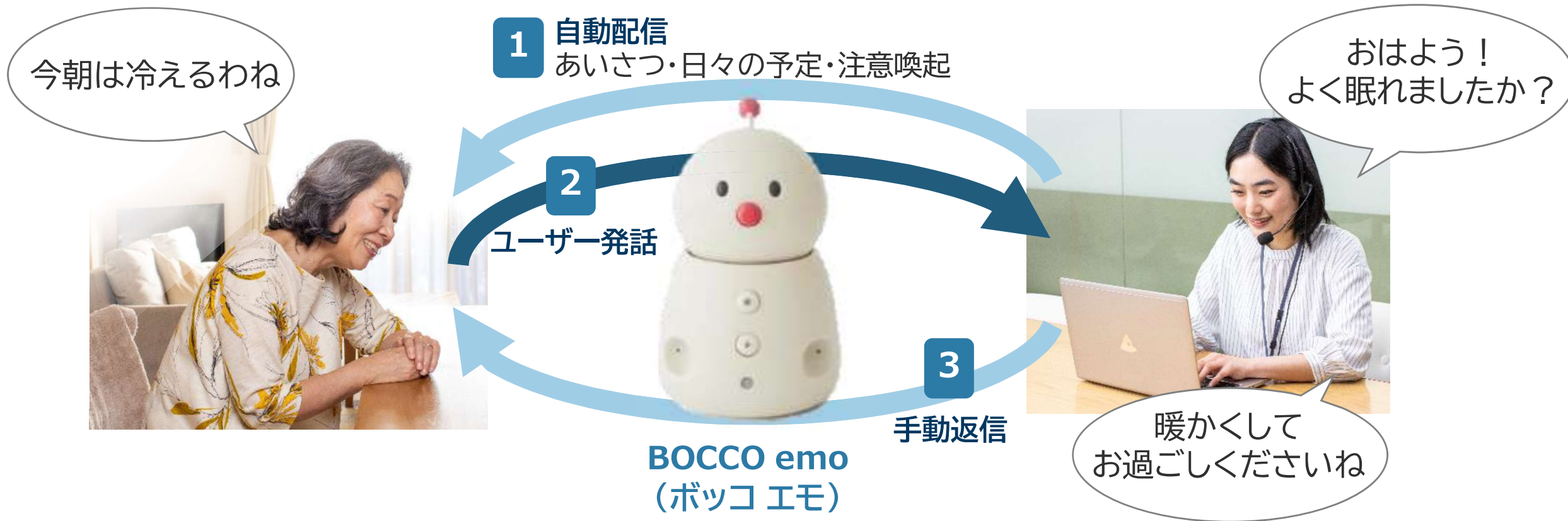
大雪の予報が出ているので
気をつけてくださいね

気にかけてくれて
ありがとう！



コミュニケーションロボットを介して“人・社会とつながる”

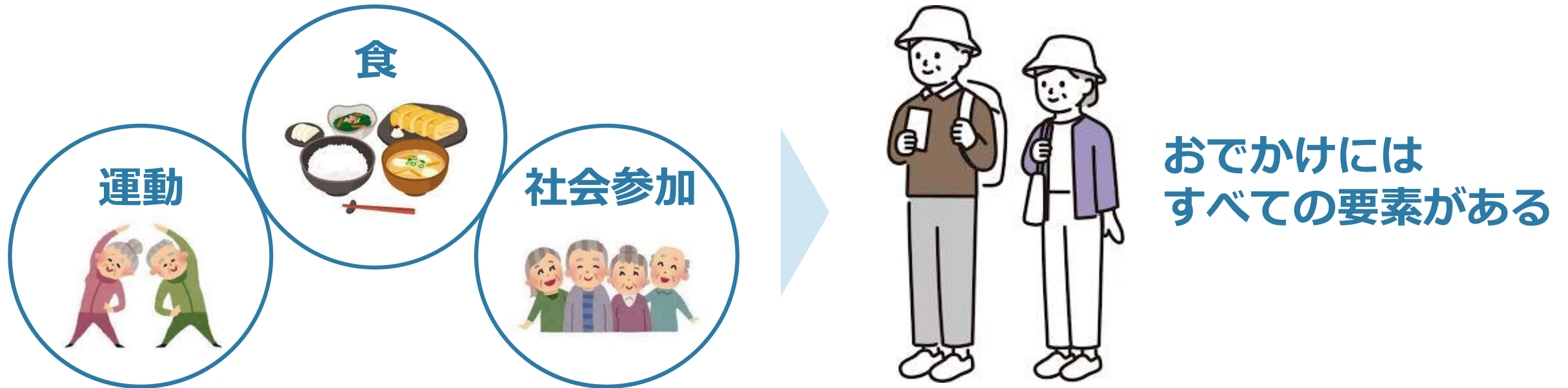
高齢者に喜ばれる「声かけ」を、持続可能なサービスにしたい！



あいさつ・雑談相手のほか、「特殊詐欺対策」などの**注意喚起**にも有効

お客様が元気になる情報を配信したい

健康寿命延伸のためには、“食事・運動・社会参加”の3要素が重要



東京都健康長寿医療センター研究所の知見：

- 閉じこもり（外出頻度が週1回未満）は、年齢が高いほど発生しやすい（新開ら, 2005）。
その傾向は都市部でも同様（村山ら, 2011）。また、より都市度が高いほど発生しやすい（新開ら, 2005）。
- 外出頻度が少ないことは、将来の身体機能低下のリスク因子である（Fujita et al., 2006）。
- 閉じこもりは、将来の歩行障害、ADL障害、認知機能障害のリスク因子である（新開ら, 2005）。

「おでかけ促進」につながる情報配信の実現を目指す

東京データプラットフォーム(TDPF)のデータを活用して
高齢者のおでかけを促進できないか？

TDPF

Tokyo Data Platform



東京データプラットフォーム(TDPF)を活用して 高齢者のおでかけを促進する

1

TDPFデータの活用で、高齢者の外出意欲は向上するか

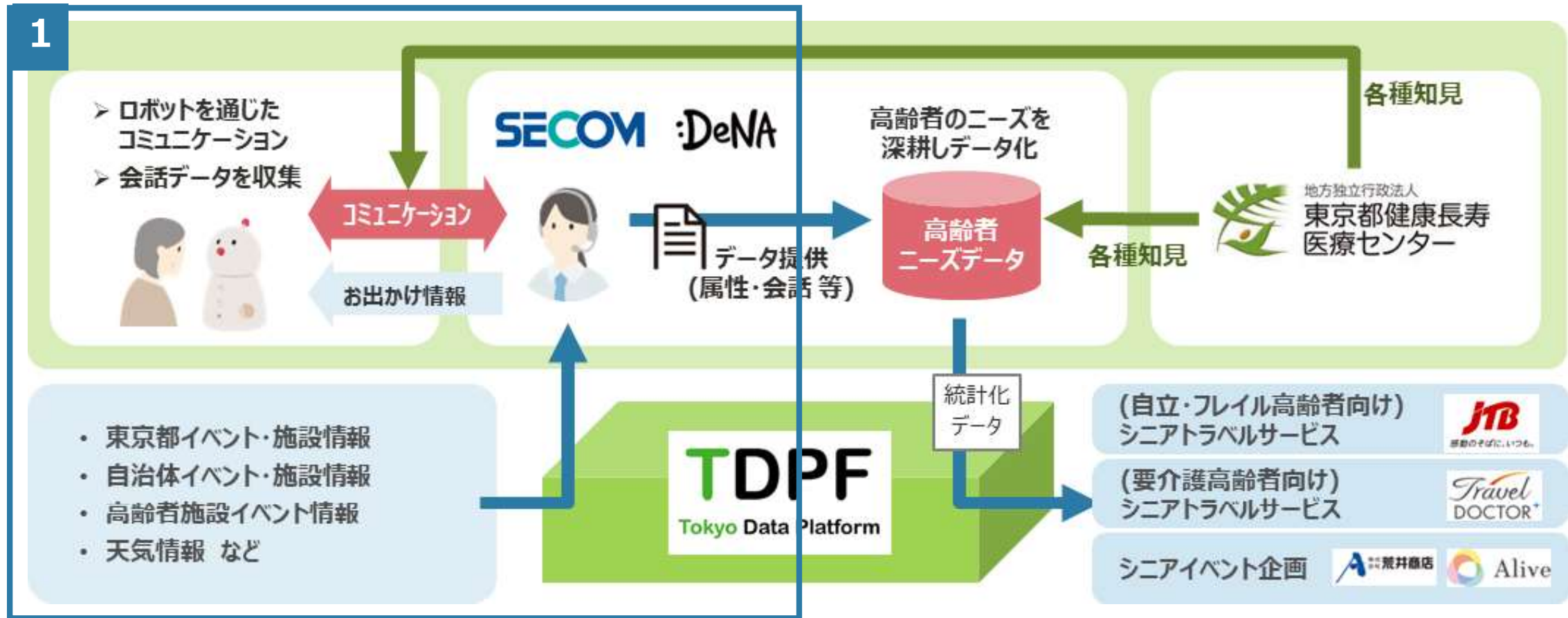
TDPFデータをもとに作成した「おでかけ情報」をタイムリーに配信することで
おでかけ行動・意欲に変化があるか検証する

2

企業が求める高齢者ニーズを集められるか

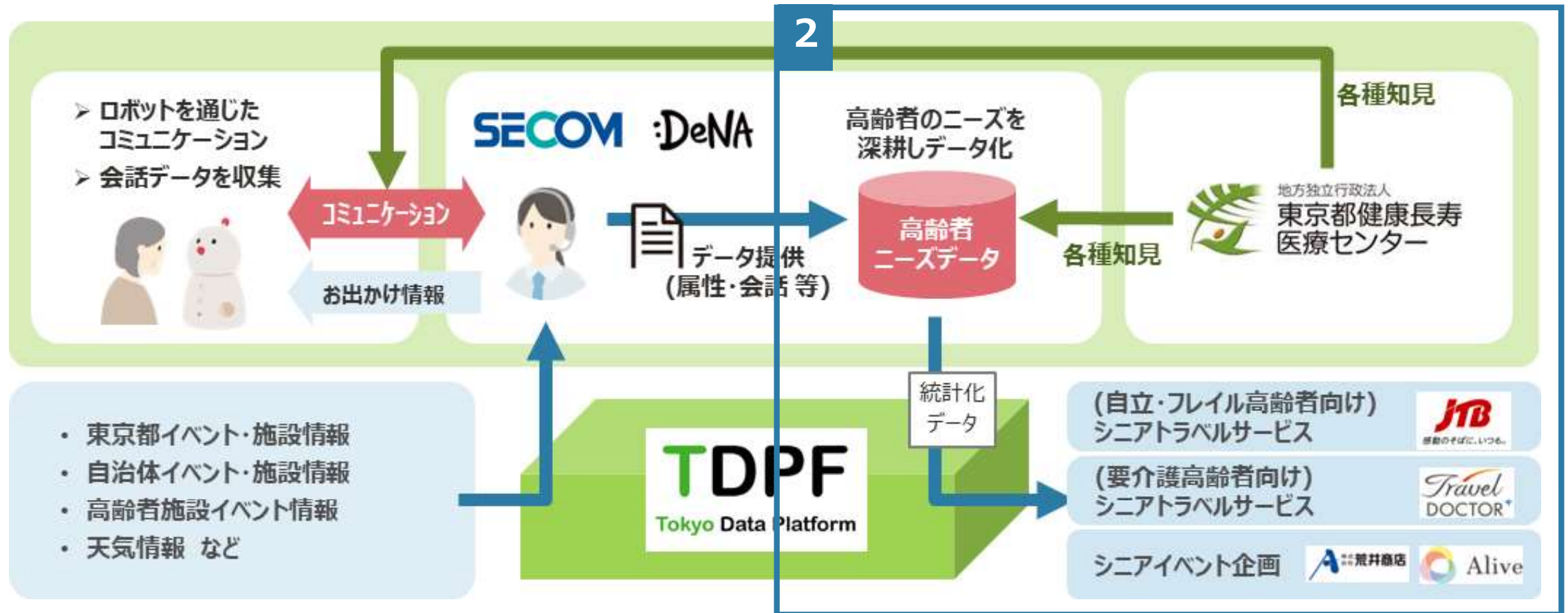
配信された「おでかけ情報」に対する高齢者のコメントを収集し
事業者にとって有益で利用しやすいデータを作成できるか検証する

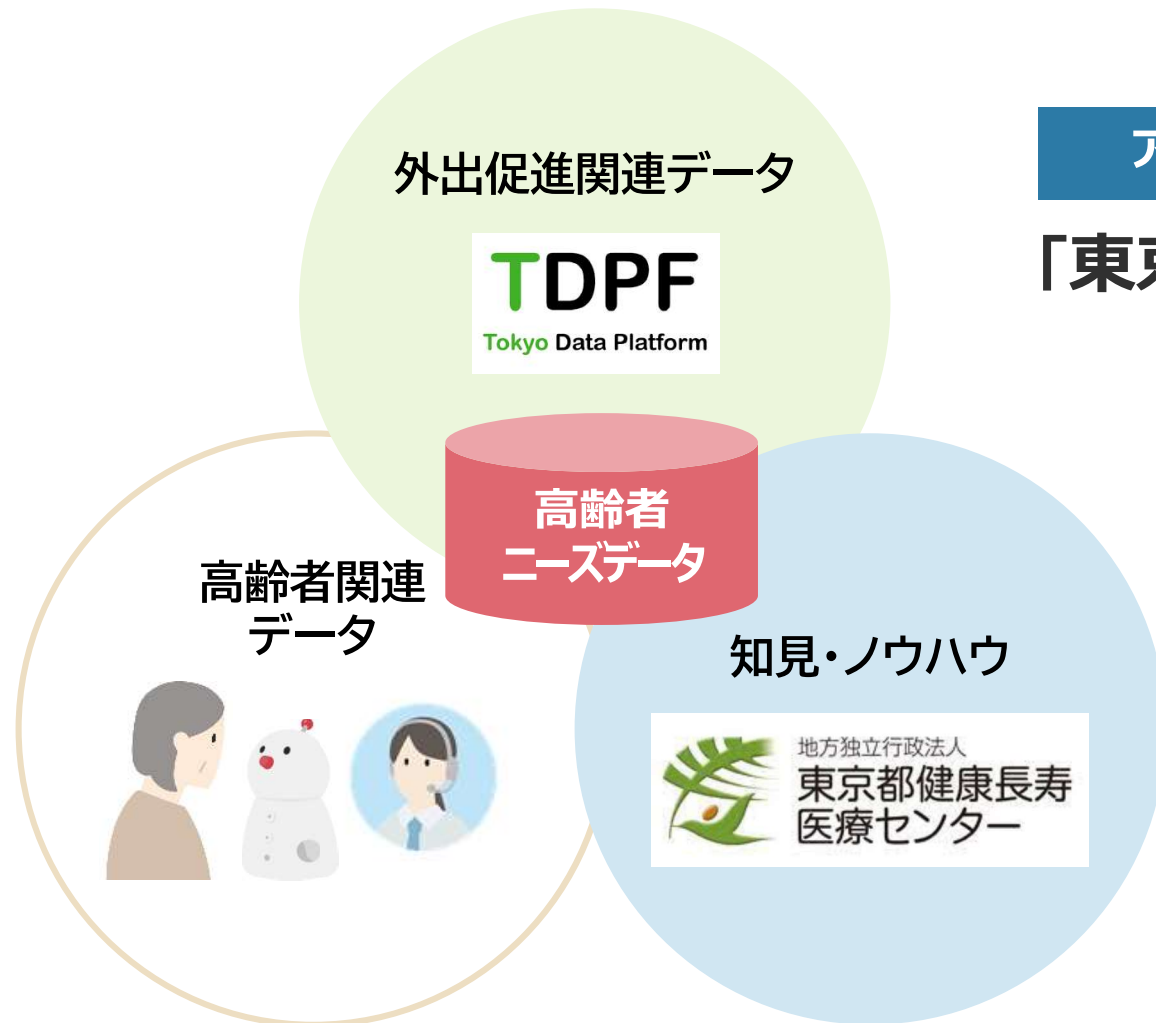
TDPFデータ等をもとに作成した「おでかけ情報」を「コミュニケーションロボット」を介して配信。
『外出意欲・頻度の変化』を検証する。



配信情報への反応(声・ニーズ)を「コミュニケーションロボット」を介して収集し、会話データを整理した上で事業者へ提供。

『事業創出の有用性』を確認する。





アドバイス

「東京都健康長寿医療センター」による指導・助言

- ・ 課題の整理
- ・ 高齢者への情報配信内容
- ・ 外出意欲や頻度の変化を検証する方法
- ・ 高齢者ニーズデータの分析

TDPFデータをもとに「おでかけ情報」を作成

都内の観光スポット・施設の情報ロボットが紹介

楽しいイベントがあるよ



東京都が整備した共通データセット

1. 公共施設一覧
2. 文化財一覧
3. 指定緊急避難所一覧
4. 地域・年齢別人口
5. 子育て施設一覧
6. オープンデータ一覧
7. 公共無線LANアクセスポイント一覧
8. AED設置箇所一覧
9. 介護サービス事業所一覧
10. 医療機関一覧
11. 観光施設一覧
12. イベント一覧
13. 公衆トイレ一覧
14. 消防水利施設一覧
15. 食品等営業許可・届出一覧
16. 学校給食献立情報
17. 小中学校通学区域情報
18. 支援制度（給付金）情報
19. 防災行政無線設置一覧
20. 教育機関一覧
21. 公営駐車場一覧
22. 公営駐輪場一覧
23. 投票所一覧
24. ゴミの分別方法一覧
25. 赤ちゃんの駅
26. ゴミ集積所一覧
27. 観光ポイント
28. ボーリング柱状図等
29. 都市計画基礎調査情報
30. 調達情報
31. 標準的なバス情報フォーマット

実際に配信したメッセージ

公共施設一覧

11月3日から5日まで、**三鷹市公会堂**で華道展が開催されているよ。市内老人会から小学生までの多彩ないけばなが見られます。入場無料なので足を運んでみてね。

文化財一覧

国営昭和記念公園では、11月3日から26日までの間、**黄葉・紅葉まつり**、**秋の夜散歩**を開催中だよ。かたらいのイチョウ並木や、日本庭園のもみじのライトアップで、幻想的な景色が楽しめます。ぜひ行ってみてね。

モニター属性

32名のアンケート回答および会話データを分析

性別		年齢		居住場所		介護度	
男性	7名	65-69	2名	自宅	24名	自立	14名
女性	25名	70-74	2名	サ高住	7名	要支援1	7名
		75-79	7名	有料ホーム	1名	要支援2	4名
		80-84	10名			要介護1	5名
		85-89	9名			要介護2	1名
		90-94	2名			要介護3	1名

身体の状態や居住場所に配慮した「おでかけ情報」を作成

「日常のおでかけ状況」×「居住場所」ごとに分類し、
各セグメントに対して内容を変えたおでかけ情報を配信

	自宅	サービス付き 高齢者向け住宅	有料老人ホーム
A 交通機関を使った遠距離の外出	14名	4名	
B 自宅付近で生活	14名	3名	
C 一人で外出困難		2名	4名
D 外出難しい			2名

※途中離脱された方を含む、全モニター数

スケジュール・会話数

■ 声かけ数：24,562件

■ ユーザー発話数：11,046件

9月

10月

11月

12月

	9月	10月	11月	12月
準備	モニター募集 機器設置			
サービス提供		日常会話	+ おでかけ情報	
アンケート調査	①開始前	②おでかけ情報配信前		③終了時

東京データプラットフォーム(TDPF)を活用して 高齢者のおでかけを促進する

1

TDPFデータの活用で、高齢者の外出意欲は向上するか

TDPFデータをもとに作成した「おでかけ情報」をタイムリーに配信することで
おでかけ行動・意欲に変化があるか検証する

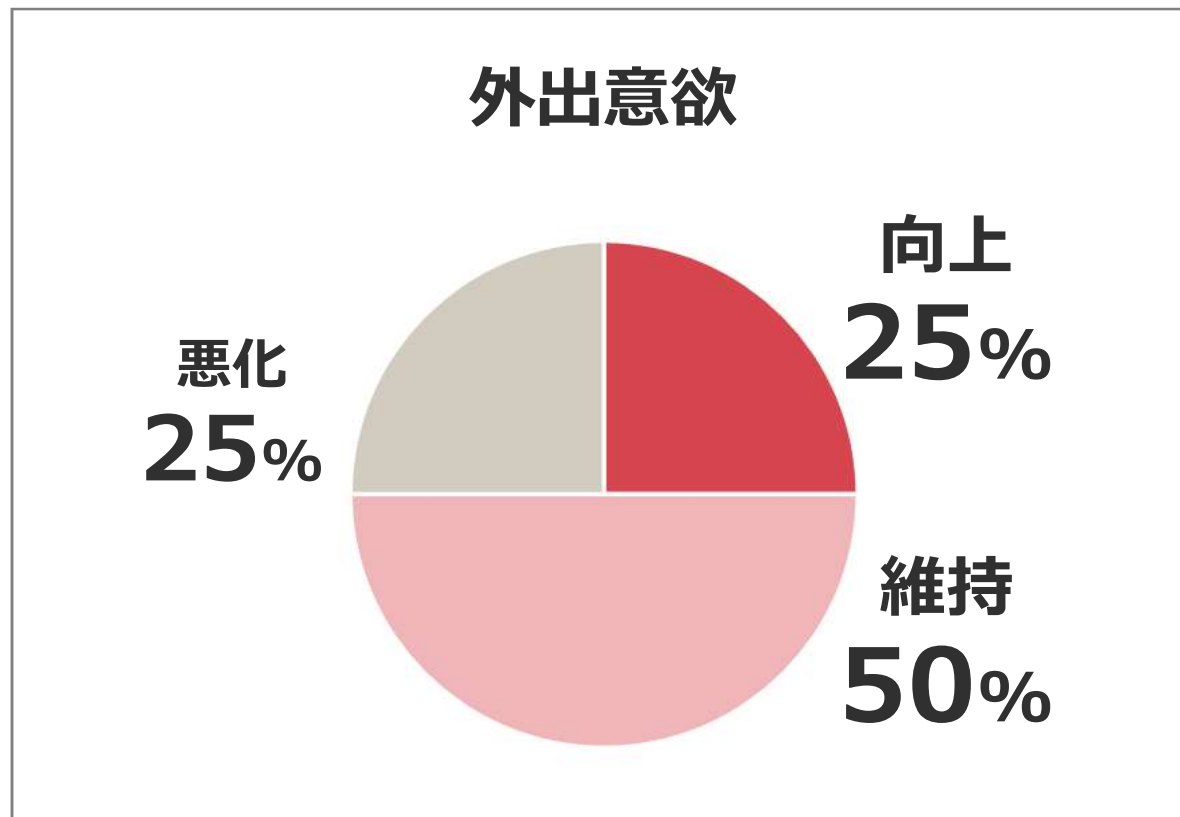
2

企業が求める高齢者ニーズを集められるか

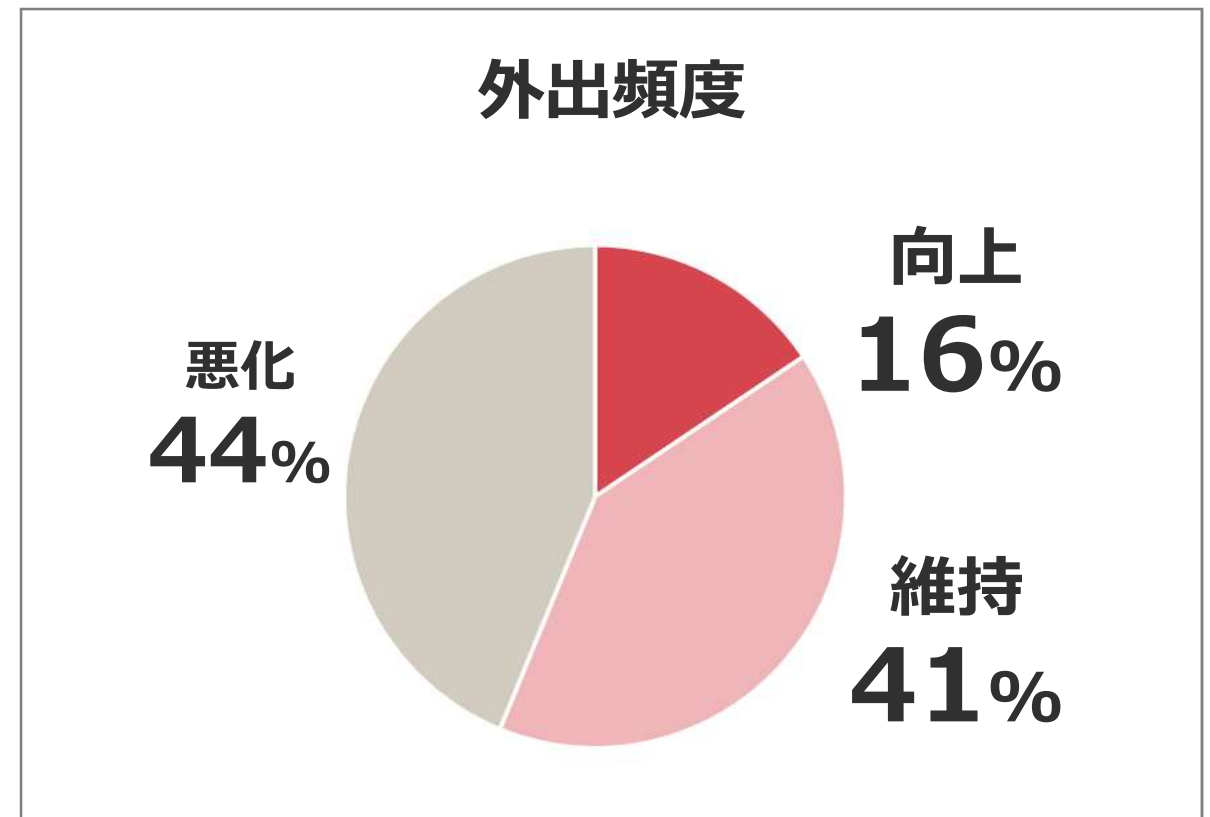
配信された「おでかけ情報」に対する高齢者のコメントを収集し
事業者にとって有益で利用しやすいデータを作成できるか検証する

TDPFデータの活用で、高齢者の外出意欲は向上するか

外出が億劫になる冬の時期にも関わらず、
外出意欲は **75%**、外出頻度は **57%** が維持・向上した



開始時・終了時アンケートの比較

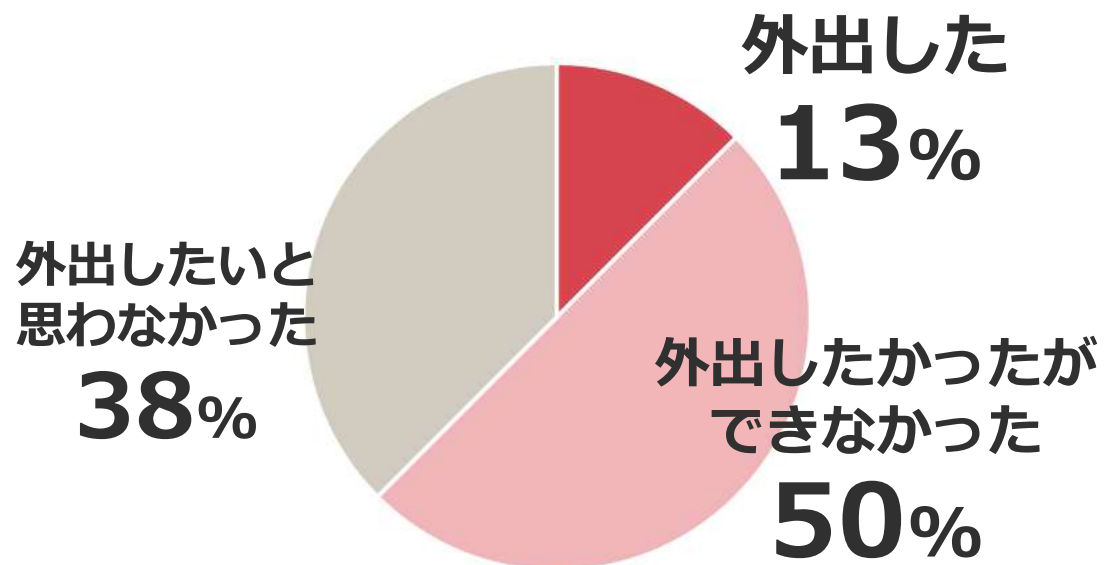


開始時・終了時アンケートの比較

TDPFデータの活用で、高齢者の外出意欲は向上するか

外出頻度が維持・向上した方のうち、
13% がTDPFデータの提供によって実際に外出した

おでかけ情報を聞いて実際に外出したか



終了時アンケートより

実際に行った方へのアンケートより

- 情報を聞いて、美術館とコンサートに行った
- ロボットが誘ったから「天気もいいし行ってみるか」となった
- メッセージを聞いて、市報で調べたり、会場にチラシをもらいに行ったりした
- 自分で調べなくても、音声で勝手に言ってくれるのは良いと思った

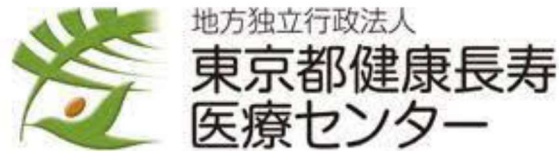
TDPFデータの活用で、高齢者の外出意欲は向上するか

● 外出支援は大きな経済効果を生む

外出することは、高齢者の介護予防に、ひいては医療費・介護費の抑制につながるということが研究で明らかになっています。また、外出する人が増えれば経済効果も見込めます。外出支援は社会の多方面に大きなインパクトを与えます。

● 東京ならではのプロジェクト

単に情報を提供するだけでは、人の行動はなかなか変わりません。しかし、インフラや資源が豊富な東京は、外出のきっかけや手段がたくさんあります。本プロジェクトは、東京だからこそ推進すべき内容だと考えています。



村山 洋史
東京都健康長寿医療センター研究所
社会参加とヘルシーエイジング研究チーム・研究副部長(テーマリーダー)

東京データプラットフォーム(TDPF)を活用して 高齢者のおでかけを促進する

1

TDPFデータの活用で、高齢者の外出意欲は向上するか

TDPFデータをもとに作成した「おでかけ情報」をタイムリーに配信することで
おでかけ行動・意欲に変化があるか検証する

2

企業が求める高齢者ニーズを集められるか

配信された「おでかけ情報」に対する高齢者のコメントを収集し
事業者にとって有益で利用しやすいデータを作成できるか検証する

企業が求める高齢者ニーズを集められるか

日常の会話の中で、高齢者の声を集めた（例：温泉旅行）

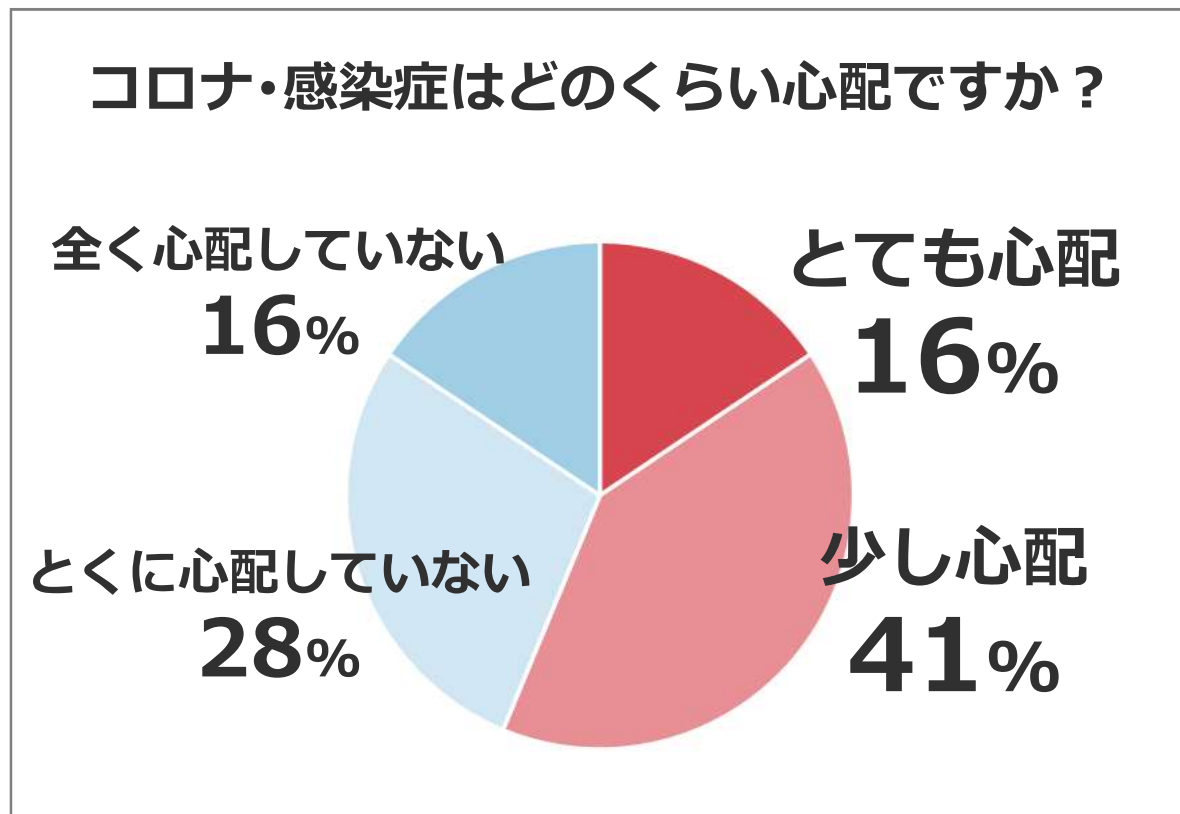
この時期は、温泉旅行に行きたくなりませんか？寒い地方に行って、雪を眺めながら温泉に入るのも、いいですよね？最近、温泉に入る機会がありましたか？



- はい、行きましたよ。埼玉のときがわ町っていうところなんだけど、とてもいいところですよ
- 最近友達を誘ってもね、旅行行かねえんだよね、みんな。本当は近場で温泉旅行はいいと思うけどね。だから僕はいつも一週間に1回、近所のお風呂屋さんでジャグジー風呂に入りに行くようにして
- 寒い時は温泉に浸かるのが一番よね。だけど、寒い時は高齢者はちょっとね
- 残念ながら最近、足が悪いんで、旅行はちょっと行けないですよ
- それができたらどんなにいいでしょうね。温泉なんてもう何十年も入ってないような気がします

企業が求める高齢者ニーズを集められるか

57% のモニターが コロナ・感染症 を心配していることがわかった



終了時アンケートより

会話データにも、心配の声が多くあった

- まだちょっとコロナことも心配だしね。私が**病気があるためにほんとコロナが怖い**んですよ
- コンサートの情報ありがとうございました。**インフルエンザが流行っていなければ行きたかった**
- 和食の展示、私も気になってました。面白そうですね、ためにもなるでしょうし。**行きたいけどインフルエンザが流行ってるので**

企業が求める高齢者ニーズを集められるか



感動のそばに、いつも。

日常会話の中にある消費者の本音には、大きな価値がある

- 企業は、高齢者が「**何に困っているか**」「**できない理由は何か**」を知りたい。それを解決するサービスを創造し、高齢者のQOL向上に寄与したいと考えている。高齢者向け市場が注目される中、高齢者の本音には大きな価値がある。
- その時々によって企業が欲しいデータは変化する。リアルな顧客接点を持たない企業にとっては、欲しいデータを集めてくれる仕組みは魅力的。



行動(生活習慣)を変えるための伴走者

- 人が行動を変える場合、「無関心期」→「関心期」→「準備期」→「実行期」→「維持期」の5つのステージを通るといわれている。今どのステージにいるかを**把握**し、それぞれに合わせた**働きかけ**が必要。行動変容の伴走者となりうると確信した。

企業が求める高齢者ニーズを集められるか



株式会社 荒井商店

タイムリーな本音がサービス改善に役立つ

- コロナ感染症が完全に収束していない中、サービス付き高齢者向け住宅では、みなさんと一緒に何かをするという機会が少ない。今回の取り組みで、**おひとりずつに丁寧に情報提供する**サービスができた。
- 近くて知っている、**馴染みの場所の情報が喜ばれている**ことがよくわかった。
- 食事の感想の多さに驚いた。入居者にとって、いかに**毎日の食事が重要か**を改めて実感した。
- スタッフには直接言いにくいことも、ロボットには言いやすいようだった。本音が聞けることで、**サービスの改善にも役立つ**と感じた。



Alive 本人も意識していない真の望みを引き出すことができる

- 好き・嫌いを知ることでケアの質は向上する。ケアスタッフや家族、主治医には言えない本音をロボットが聞き出し、さらには本人も意識していない**無自覚の望みを引き出す**こともできると感じた。

TDPFの発展性

データ連携は、さまざまな課題解決と新サービス創造の可能性を秘めている

