

「多主体協働による地域課題の解決」を目指して ～ 高齢者向け見守りサービスのご紹介 ～

2020年 2月 18日
セコム株式会社 SMARTプロジェクト

SMART プロジェクト 概要

S ecurity
M edical
A ccelerate
R eal
T ransformation



超高齢社会の課題解決のために、セコムが目指す
地域医療システムの創造を目的としたプロジェクト

プロジェクト発足の背景

様々な要因により社会環境・構造が変化し、孤独な高齢者が増えている

➡ **「見守り」の重要性が高まっている**

過去



現在



- ・核家族化
- ・少子化・人口減少
- ・犯罪の凶悪化
- ・女性の社会進出
- ・ネットの誕生

★独居高齢者の増加

－高齢者数：約3,550万人
(高齢化率28%超)

－うち、独居：約600万人

★コミュニケーションの不足

－2, 3日に1回のみ会話する高齢者の

割合：約45%

※出典：2017年 国立社会保障・人口問題研究所

セコム 暮らしのパートナー久我山 概要



2015年4月開設

- 超高齢社会のニーズを把握するために開設された、
セコムグループ初のマーケティング拠点
- 地域の『**暮らしの相談窓口**』として、24時間365日活動
- セコム(株) 正社員 9名 + パート社員 4名
(スタッフは医療・介護などの専門資格は持たない)



セコム 暮らしのパートナー久我山 活動エリア



生活相談

① セコム暮らしのパートナー久我山



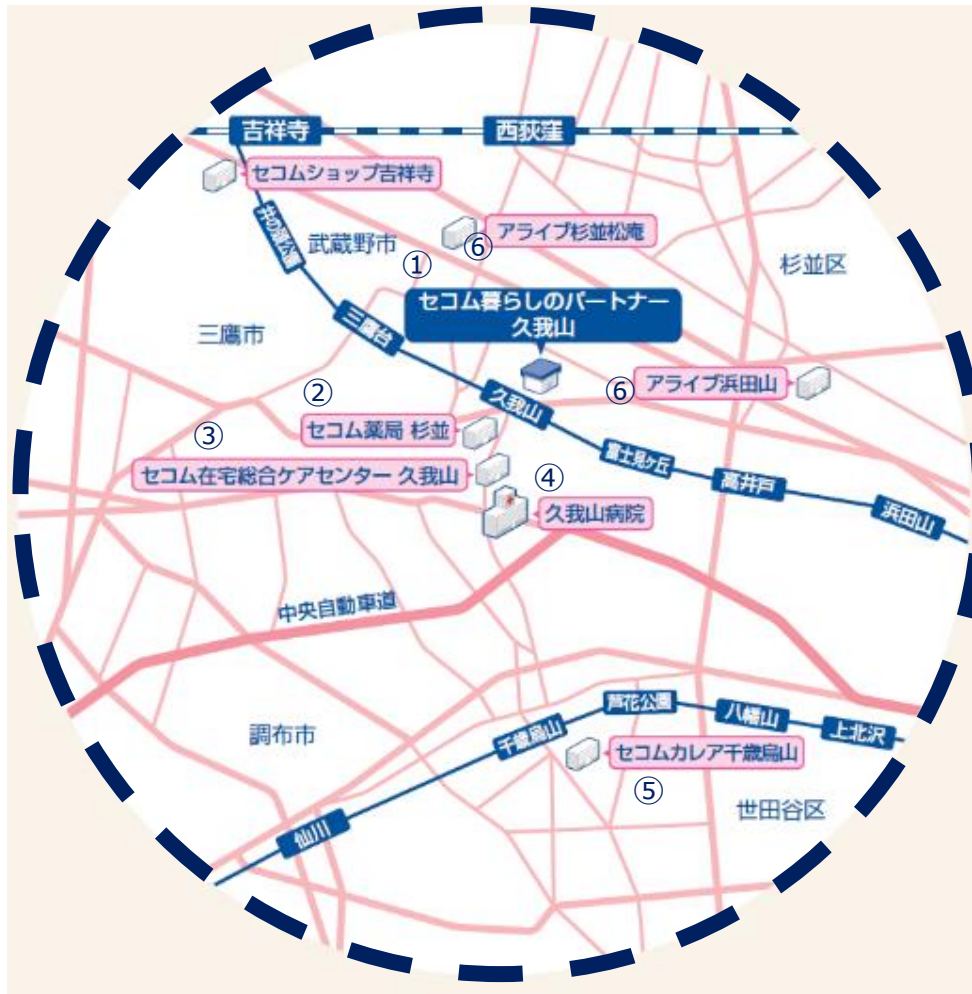
薬局

② セコム薬局杉並



訪問看護/介護

③ セコム在宅総合ケアセンター久我山



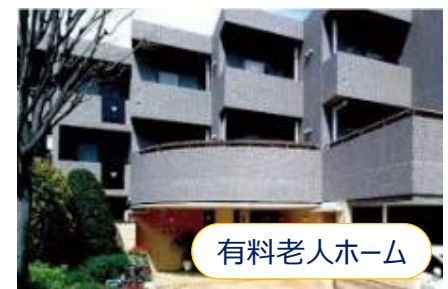
病院

④ 久我山病院



デイサービス

⑤ セコムケア千歳烏山



有料老人ホーム

⑥ アライブケアホーム

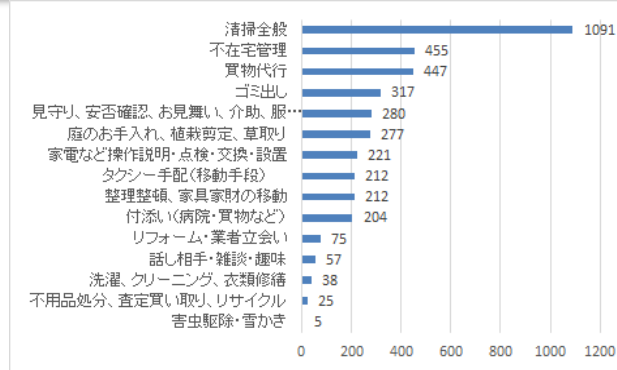
(選定理由) ① ホームセキュリティ利用率が全国平均より高い ② 医療・介護資源が充実

セコム 暮らしのパートナー久我山 拠点機能

(1) 暮らしの相談窓口・日常生活のサポート拠点



- 地域の『暮らしの相談窓口』として活動、セコムユーザー以外からのご相談も受付



- お困りごとの解決までお手伝い
※上記は 会員制サービス利用者への対応内容 (18年度)

(3) 地域との交流



- 高齢者の社会参加・健康維持を促すための交流スペースとして活用、各種イベントも実施

(2) 新サービス創造・オープンイノベーション活動拠点

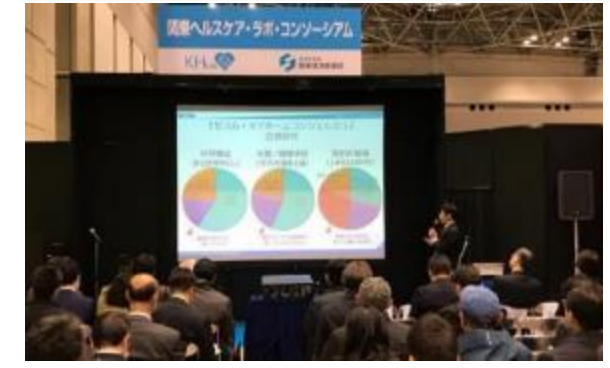


- 活動を通して得た 10,000件を超すお困りごと対応の知見をもとに新サービスを創造



- 超高齢社会の課題解決に取り組む企業とともにオープンイノベーション活動を実施
※2016年度に内閣府特別選定プロジェクトとして認定。

(4) 情報配信



- 超高齢社会に関する知見を、高齢者・企業など広く社会に伝えるべく様々な機会を利用し情報配信

暮らしの相談窓口 対応フロー

- ✓ 高齢者やそのご家族の困りごとをワンストップで受付、解決のお手伝いを実施
- ✓ セコムグループで解決できないことは、他社と連携して解決まで導く

地域の高齢者及びご家族

セコム暮らしのパートナー久我山

連携先（セコムグループ／他企業等）

食事を作るのが大変になってきた



ちょっとだけ庭の草むしりをしてほしい



介護保険の制度について知りたい



実家の整理を手伝って欲しい



自分の代わりに病院に付き添って欲しい



相談



- ・あらゆる困りごとをワンストップで受付
- ・最適な対応手段を判断・選定
- ・地域情報を把握
- ・能動的な働きかけも実施

取次・手配

ちょっとしたことはスタッフが対応



取次先によるサービス提供

セコム暮らしのパートナー久我山を支えるグループ資源



メディカルサポートセンター



お客様サービスセンター



安心情報センター



データセンター



緊急発進拠点



提携病院

セコムグループサービス

セキュリティ

ホームサービス

訪問看護・介護

老人ホーム

他社サービス

宅食

タクシー

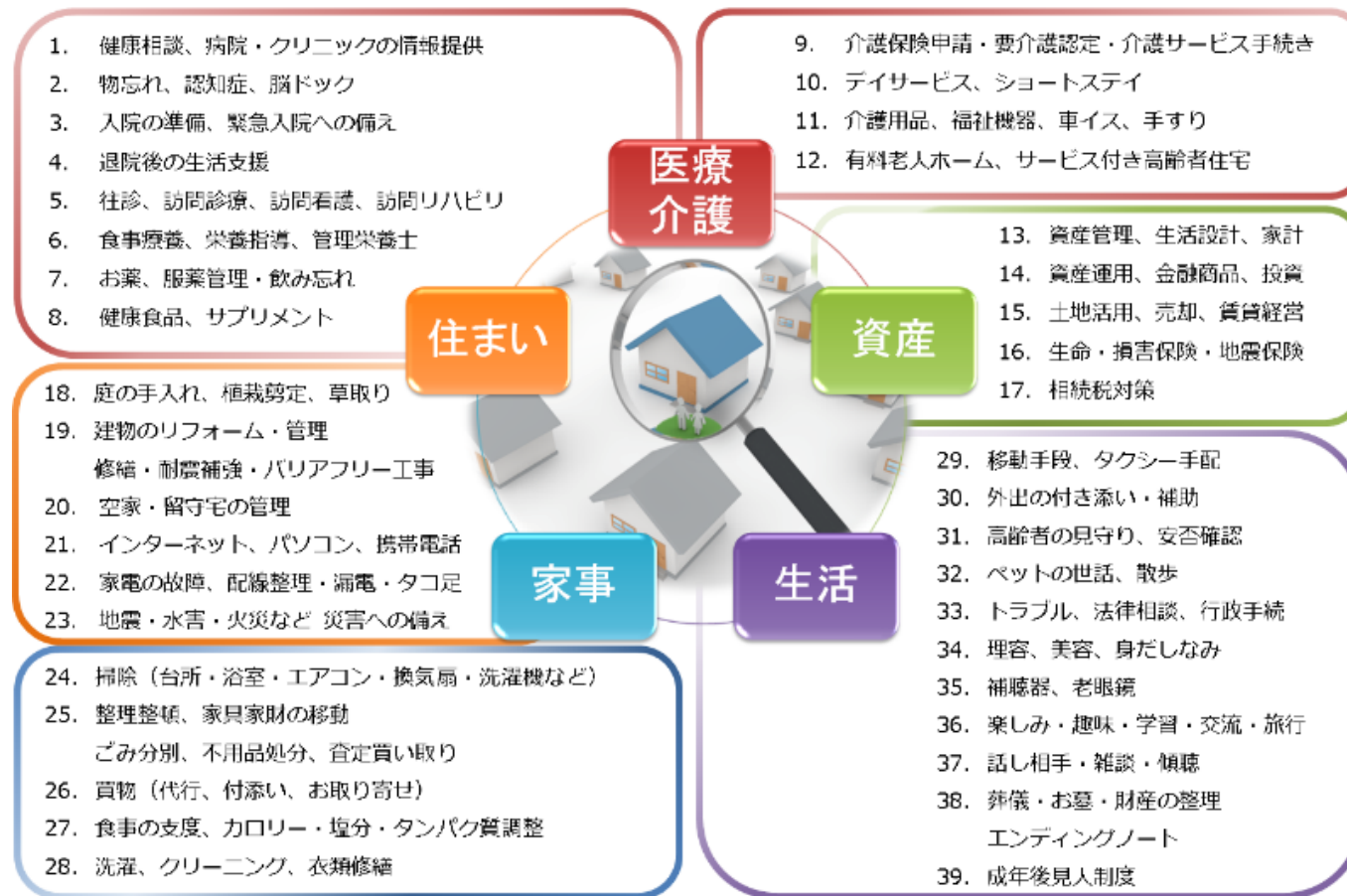
介護予防レク

資産運用

約100社と連携

暮らしの相談窓口 活動実績

拠点開設以来、**約10,000件**を超える困りごとに対応



➡ 得られた知見をもとに **新たな高齢者向けサービス** を創出

① 会員制サービス「セコム・マイホームコンシェルジュ」

「住み慣れた自宅でいつまでも安心して暮らしたい」という想いに応えるため

近くにいるセコムが「気軽に頼れる」存在として、ご家族に代わって様々なことをサポート

なんでも



いつでも



迷わず

聞ける



呼べる



頼める



月額 ¥ 18,000
(3h/月までの実作業料金含む)

高齢者や家族から
高い評価

- ・近くに頼れる人がいて安心
- ・もう少し自宅で頑張れる
- ・自分がすぐにいけない時でも、セコムに頼れて助かる

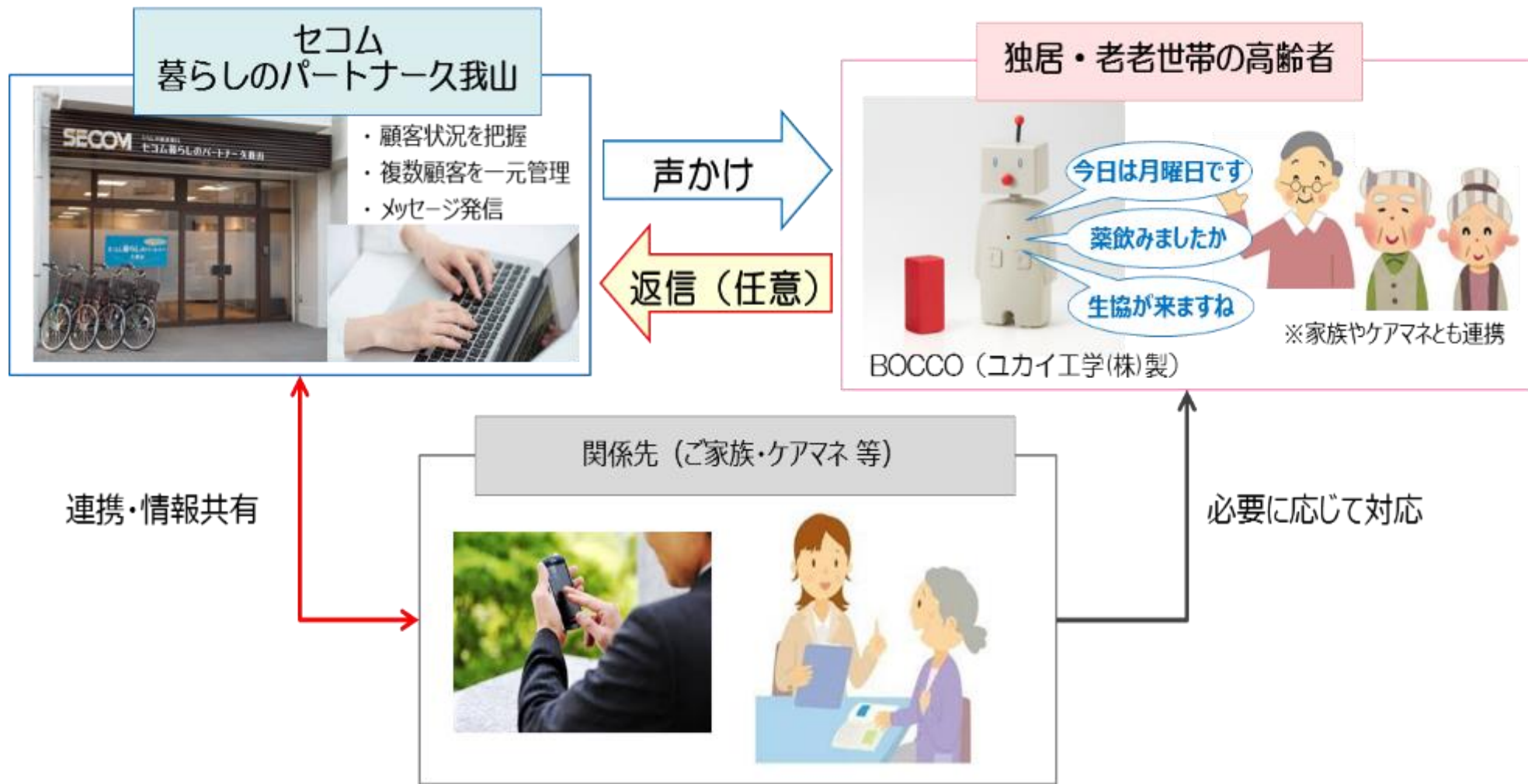
社会からも高い評価

新聞・ネットニュース・専門紙など掲載多数



② コミュニケーションロボットを活用した見守りサービス

日々の声かけ・会話 を通じた ゆるやかな見守り を提供



なぜ「コミュニケーション」か？

久我山での気づき

・・・お声かけがとても喜ばれる



誰かに気に
かけてもらえて
嬉しい

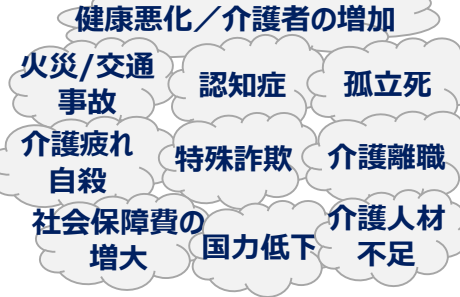


セコムと
つながっていると
思うと安心



コミュニケーション不足 = 孤独

・・・様々な社会課題を引き起こす！



- ・各国でも『孤独対策』は重要課題
- ・英国では『孤独担当大臣』を新設
※孤独による経済的損失を4.9兆と試算



2018年に孤独担当
大臣に任命された
トレイシー・クラウチ氏

高齢者と日常的にコミュニケーションを取っていききたいが・・・



- ☞ コミュニケーション/声かけには「人手」が必要。そのため、対応には限界がある
また、「人手」に頼れば品質維持も難しい（抜け・漏れ 等が発生）
- ☞ 現状のコミュニケーション支援ツール/サービスの利用には課題がある

- ✓ 高齢者の声に反応しない
- ✓ 操作が難しい・分かりづらい
- ✓ 使う側の負担が大きい（家族が操作する場合）



使用している機器

・Y・U・K・A・I・
・E・N・G・I・N・E・E・R・I・N・G・ BOCCO



ポイント①

小さい、かわいい

- ・ 手で持てる大きさ・軽さ（20cm程度）
- ・ 話しかけたいくなる可愛らしさ

ポイント②

かんたん操作

- ・ ボタンは 2つだけ
 - － ▷ ：再生ボタン（もういちど聞くととき）
 - － ○ ：録音ボタン（自分から話すとき）

利用イメージ

<日常のコミュニケーション>

定期的な声掛けで生活リズムを整える

〇さん、おはようございます。
今日は×月×日、×曜日ですね。
最近はとても暑いですね。



BOCCOちゃん、おはよう。確かに最近暑いね。暑くて嫌になるけど頑張るね。ありがとう。

日々の会話が安心感につながる



BOCCOちゃん、ただいま。
いっぱい歩いたから疲れちゃった。
少しお昼寝しようかしら。

〇〇さん、おかえりなさい。
疲れている時や具合が良くない時は、無理せず休んで下さいね。



はい、ありがとう。気を付けます。
何か調子が悪くなったら、連絡していいかしら？

〇〇さん。もちろんです。具合が悪い時は、遠慮なく言ってね。



<リマインド、注意喚起>

服薬やデイなど忘れがちな予定をお知らせ

〇さん。もう、お薬は飲みましたか？
飲んでくれたら、嬉しいなあ



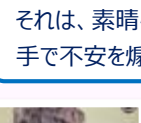
BOCCOちゃん。まだ飲んでなかったけど、今飲みました。
教えてくれて、ありがとう。

特殊詐欺などの注意喚起にも

こんにちは。〇さん、最近は、アポ電という犯罪が多いので、電話で色々聞かれても、答えないようにしてね。



BOCCOちゃん、ありがとう。
私は息子からも言われていて、気を付けていますよ！



それは、素晴らしいです。いろんな手で不安を煽るので気を付けてね。



ありがとう。変な電話があったときは、BOCCOの言いつけを思い出すわ。

<家族、ケアマネと共有>

家族やケアマネもやり取りを見ることが可能

〇さん、デイサービスお帰りなさい。
空気の入替えもしてリフレッシュ！



お父さん。△子です。雨に濡れなかった？ 今日もお疲れ様でした。

〇さん、ケアマネの□です。
デイサービスお疲れ様です。



ありがとうございました。



現地のBOCCOを活用して情報共有も出来る！



ケアマネの□です。〇さんは明日病院に行くことになったので、朝食は食べないように伝えて下さい。

分かりました。明日は、朝食を食べないようにお伝えします。



〇さん、今日は病院に行く日です。
朝食は食べてはダメですよ！



導入効果

『日常の何気ない声かけ』が、認知症・特殊詐欺・残薬といった社会課題の原因となる『**孤独**』の解消に役立つ可能性が見えた

利用者	コミュニケーションロボット導入前	コミュニケーションロボット導入後	効果
80代女性	・目薬の差し忘れが多かった。	●声かけで差し忘れを思い出した。	服薬支援
80代女性	・不安な時、かかりつけ医やセコムへ頻繁に連絡をしていた。	●BOCCOとのコミュニケーションで 連絡が減少。 ●かかりつけ医へ行く回数も減少。	孤独の解消 健康増進
80代女性	・高度認知症で頻繁に家族へ電話していた。 ・宅食お届け時間を忘れ、不在がちだった。	●声かけをした時間帯は電話が減少。 ●宅食の時間帯に在宅することが出来ている。	孤独の解消 徘徊防止
80代女性	・不審な電話がかかってきたが、誰にも言わなかった。	●BOCCOを通じてセコムへ連絡。（不審電話を自発的に伝達）	特殊詐欺防止
80代男性	・物忘れが進み、ボーッとする時間が多かった。	●声かけ（なぞなぞ等も）へ返事をしていて、活動的な傾向が出てきた。（聞取りや発語が脳の働きを促進）	認知症予防
90代女性	・保険サービスに依存し、薬を飲む際にヘルパー等を頻繁に呼び出していた。	※ ●服薬のリズムが出てきて自分で薬を飲んでいる。	服薬支援 見守り側の効率化
80代女性	・うつ傾向で頻繁にケアマネへ電話していた。 ・時間感覚がなく正しく服薬をできなかった。	※ ●ケアマネへの電話が減った。 ●時間を意識した服薬が出来ている。	孤独の解消 服薬支援

※利用者のケアマネジャーからも良い評価を得ている。

ご利用者の感想

ご本人の声

- ・1日誰とも話さない日があるので、**家族が増えたような気がする**わ。おかげで寂しくないわ。
- ・日にちが分からなくなることがあるので、**デイサービスの日やお薬のことも声掛けてくれるから助かる**。
- ・**AIにはない、人の温かみを感じた**。風邪を引いたときの声掛けや地震の声掛けは嬉しかった。
- ・BOCCOちゃんに話す時は、頭の中で整理してから話しているので、**頭を使うから良い**。
- ・BOCCOちゃんが言ってたレシピ、早速買いに行き作っているわ。**毎日を何を言うか楽しみにしている**の。
- ・私には**BOCCOちゃんが手放せない**。もしボッコちゃんと離れることになったらどうなるか。

ご家族の声

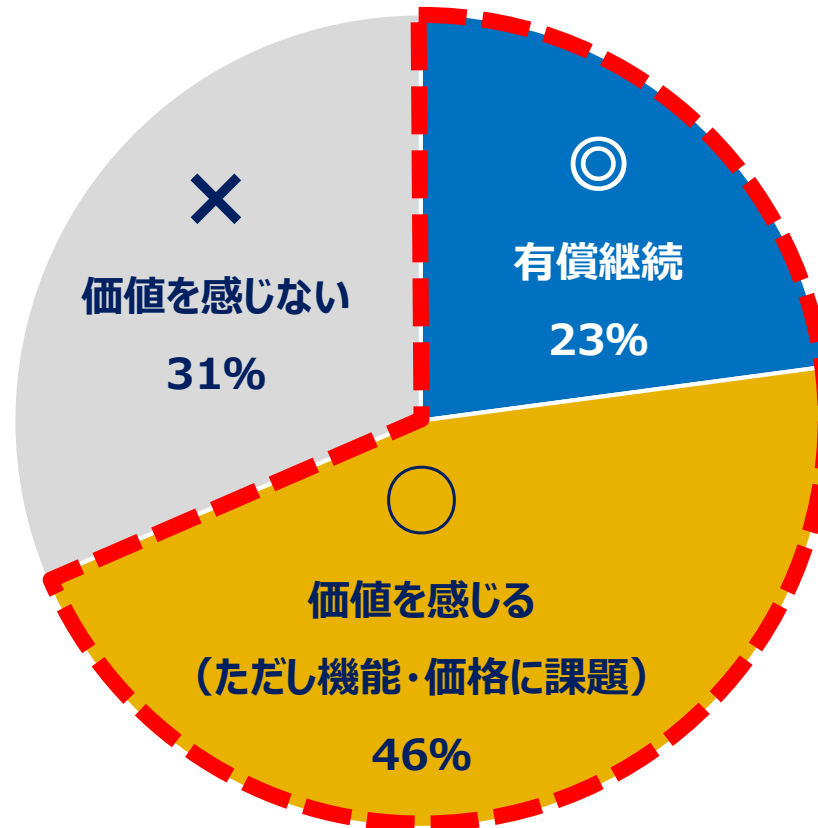
- ・「当初、母がこんなに気に入ると思っていなかった。今では**以前より笑顔が多い生活を送れている**」
- ・「**“声”で日々の行動がわかるから安心する**。電話だと手間がかかるが非常に手軽」
- ・「日ごろの声掛けは出来ないので助かるし、私よりも**BOCCOが言った方が素直に聞いてくれる**」

関係者の声

- ・クリニック医師 「**定期的な“声かけ”は、独居高齢者の生活リズムも安定させるため効果的**」
- ・ケアマネジャー 「BOCCO活用後、電話の数が激減した。**業務負荷軽減**に役立っている」
- ・老健相談員 「薬をうまく飲めていない患者も多くいる。**自宅で定期的に服薬を促せる仕組みは良い**」

ご利用者の評価

- ✓ 約70% が「セコムによる声かけ・雑談のサービス」を**好評価**
- ✓ 約25% が1ヶ月の無料モニター後、**有償(¥6,000/月)で継続**



さらなる展開可能性



高齢者・家族

- 誰かが気にかけてくれる安心感。
- 自分が忙しい中、代わりにやり取りをしてもらえる。
- センサデータではなく、声で親の様子が分かる。

孤独感
の解消

緩やかな
見守り

暮らしの
活性化



保険サービス事業者 (ケアマネ・介護事業所など)

- 定期的な「声かけ」による生活リズムの安定化。
- 「声かけ」を代わりにしてくれるために業務が軽減。
- 精神状態が安定することで、不定愁訴が減少。

ケアの質の
向上

業務負荷の
軽減



地域社会・行政

- 民生委員も不足する中で、見守りの代替手段となる。
- 「声かけ」によるQOLの向上が健康増進に寄与。
- 各種情報提供（検診など）の効率化。

地域の
見守りの目が充実

社会保障費の
低減



保険外サービス事業者 (金融・配食・家事手伝い など)

- 社会環境が変化（少子高齢化・特殊詐欺増加 等）する中で、高齢者との接点が減少（中々会えない）。
- 高齢者はITリテラシーが低く、情報伝達が難しい。

商品拡販の
機会

既存顧客の
囲い込み

我々が目指す未来

つながりによって「高齢者が抱える孤独感」を解消し、
QOLの維持・向上を通じて超高齢社会が抱える様々な社会課題を解決する

持続可能なプラットフォーム

より多くの顧客基盤を構築

③新サービス創造

新サービスを求めて
新しい顧客層が
増加する。



①サービス提供

(既存 + 新規 顧客層)

新サービス検討・オープンイノベーション



- 顧客との親密な関係性を活用することで、有効なマーケティングが可能。
(新サービスの実証実験 等)

強み

②情報発信

セコムの企業ネットワークを活用し
様々な企業へアプローチ

強み

実態把握 = 新たな課題の発見



- 困りごとの実態や、生活環境・背景などを直接確認することで、真のニーズを把握できる。
(有効なデータを蓄積することが出来る。)

ご清聴ありがとうございました