

デジタルで、
シニアに楽しく豊かな生活を。

NTT Data
Trusted Global Innovator

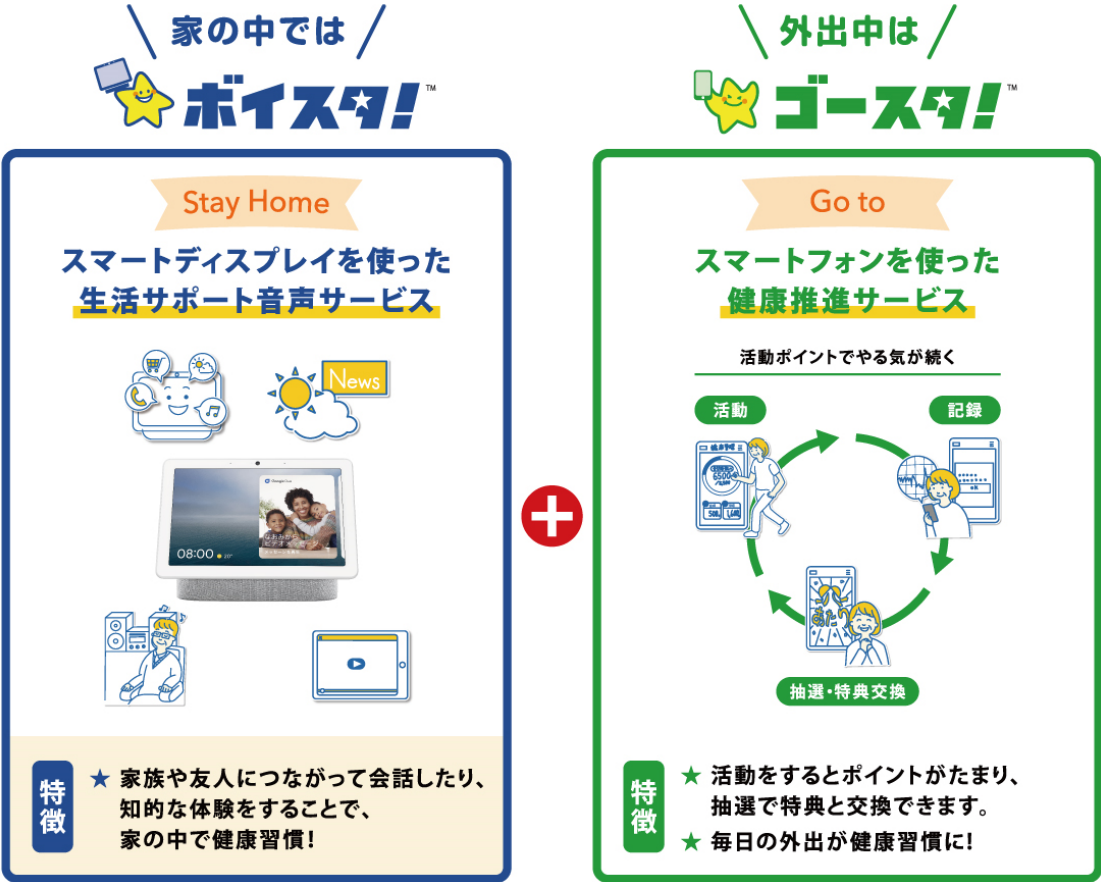


ボイスタ！サービスご紹介資料

2022年3月
NTTデータ しんきん事業部 事業推進担当

ボイスタ！サービスご紹介

シニアと様々なステークホルダやサービスとつなぐ「ミナスタ！」



老後不安 3Kを解消し
健康寿命を延伸

健康不安
経済不安
孤独不安



ボイスタ！サービスご紹介

ボイスタ！は「**声とタッチで操作ができるスマートディスプレイ**」で**シニアの生活をサポートする音声サービス**です。

スマートディスプレイって何？

AIスピーカーに**画面**がついたものです。
話しかけると、声だけでなく、画面を使って返事をしてくれます。

スマホやタブレットとの違いって何？

アプリのインストールがありません。

どのアプリを使うか考える必要がなく、
知りたいことや、やりたいことを言えばいい、
というところです。



ボイスタ！サービス

シニア向け、見守る方向け、自治体様向けの3つのサービスがあります。



シニア向けサービス

スマートディスプレイ標準機能
(GoogleNestHubMax)

ボイスタ！アプリ

設置サポート

アフターフォロー

スマート家電設置サポート (※1)

※1 オプション機能



見守る方 (※2) 向けサービス

安否通知

耳守り通知

※2 ご家族、民生委員などを想定



自治体様向けサービス

ボイスタ！アプリ管理機能

- ・ 見守りダッシュボード
- ・ カレンダー
- ・ おたより
- ・ アンケート
- ・ 動画配信
- ・ 防災オプション

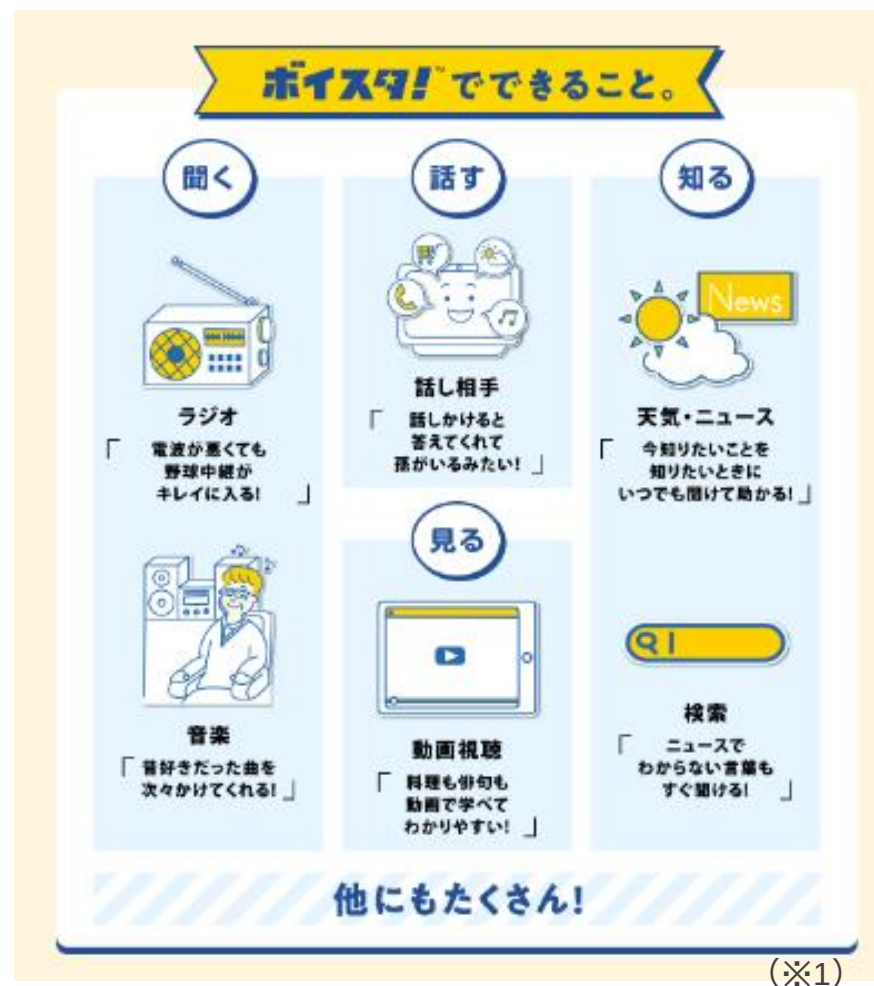
Google標準機能

- ・ サイネージ
- ・ イベント開催
(Zoom/GoogleMeet・DUO)

導入サポート
アフターフォロー



天気やニュースなどの調べものや、ラジオや動画の視聴、ビデオ通話機能が利用できます。
日々の生活になじんだ使い方ができます。



「娘に電話して」

声かけひとつで
家族とビデオ通話ができる！
(※2)



趣味仲間と
テレビ電話

「今日の予定は？」

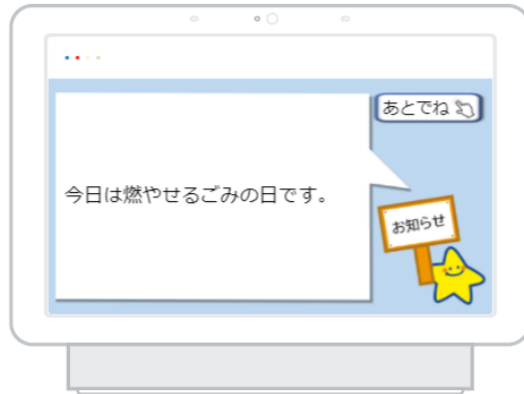


ZOOM／GoogleMeet (※3) と連携し
オンラインイベントへ参加できる！

- (※1) YouTube Netflix hulu dヒッツ など様々なエンターテインメントに対応
- (※2) Google Duo アプリを利用。Duo アプリがあればスマホとも通話可能
- (※3) GoogleNestHubMaxでのZoom/GoogleMeet対応後に利用可能となります

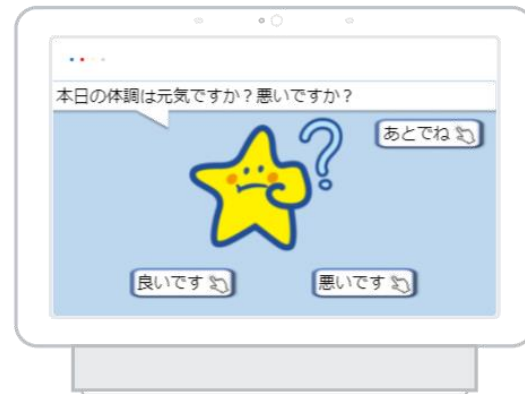


星のキャラクター“**ボイちゃん**”とのおしゃべりを通じて、企業や自治体の**情報配信**や**健康寿命延伸**につながる様々なコンテンツをご提案します。



①挨拶・お知らせ

- アプリを起動すると、ボイちゃんがおしゃべりを始めます。
- ボイちゃんは時間帯に応じた挨拶をしてくれたり、お知らせを教えてください。



②安否確認（任意）

- 毎朝体調についての質問を行い、「体調が悪い」と答えた場合はご家族へメール通知を行います。



③コンテンツ提案・雑談

- おしゃべりの中では雑談のほか、ラジオ体操やストレッチなどのコンテンツも提案してくれます。
- 提案を承諾すると、ラジオ体操や脳トレを行うことができます。

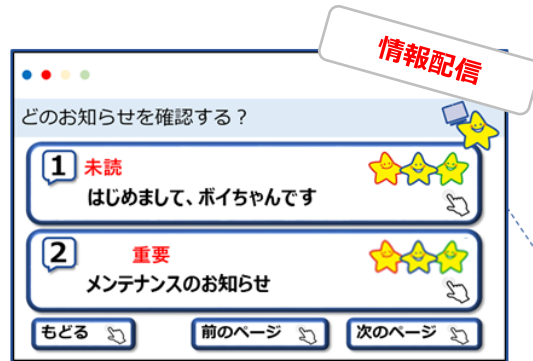


④メニュー

- ボイちゃんとおしゃべりが完了すると、コンテンツの選択画面に切り替わります。
- 当画面から自動的にコンテンツを選択して実行することも可能です。



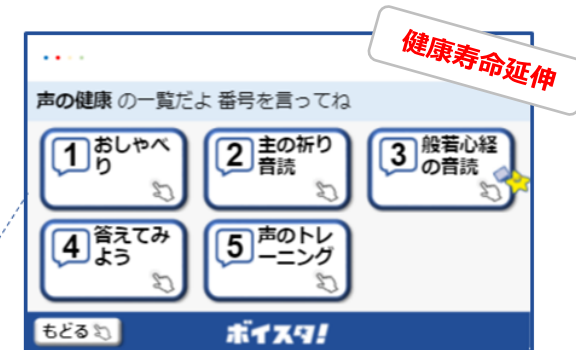
毎日楽しくご利用いただけるよう、コンテンツは全国共通版として、**順次拡張予定**です。



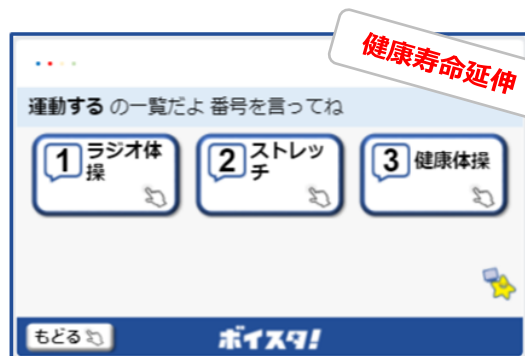
ユーザ宛メッセージ



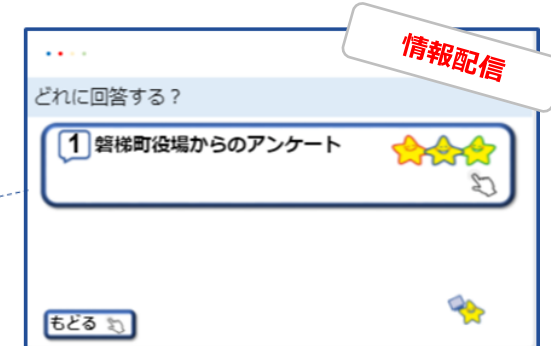
スマートディスプレイの
使い方動画



脳トレ、口腔体操、お経などの
声の健康コンテンツ



ラジオ体操、ストレッチなどの
運動コンテンツ



アンケート機能

安否通知

ボイスタ！アプリの安否確認で
「体調が悪い」と回答した際は
見守る方のメールに通知します。



耳守り通知

1日1回、ボイスタ！アプリの
利用状況を
見守る方のLINEに通知します。



見守りダッシュボード

自治体様向けには、
ボイスタ！アプリの
安否確認結果と利用状況を
一度に確認できる
ダッシュボード機能を提供します。

耳守り照会

ユーザ姓

ユーザ名

操作内容

日付(from)

ユーザ属性

ユーザID	操作日時	操作内容	ユーザ属性
VSA00001	2021年08月18日 18時49分	シナリオ(健康確認)	良いです
VSA00002	2021年08月18日 09時01分	シナリオ(健康確認)	良いです
VSA00003	2021年08月18日 07時02分	シナリオ(健康確認)	良いです
VSA00004	2021年08月18日 07時02分	シナリオ(健康確認)	良いです
VSA00005	2021年08月18日 07時01分	シナリオ(健康確認)	良いです

自治体様向け
管理画面

戻る

CSV出力

北海道富良野市での 実証実験の結果について

富良野市での実証実験（2021.11～）

■ ニュースリリース



目的：

- ① デジタルによる高齢者の新たなコミュニティの形成
- ② 3世代をつなぐ情報配信体制の形成
- ③ 高齢者のデジタル格差の解消



図1：キャラクターとの会話による健康確認



図2：テレビ電話によるオンラインコミュニケーションの様子

富良野市高齢者人口： 7,255人
高齢化率： 34.0% (2020年)

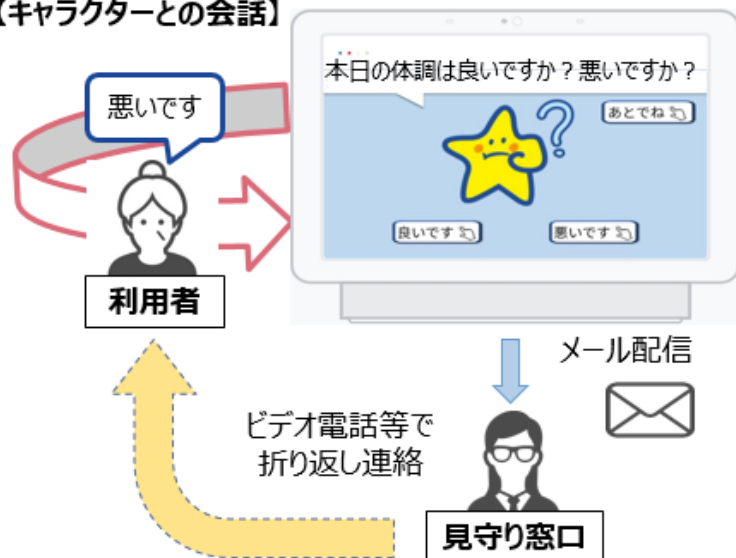
実証実験参加者： 18名
高齢者施設： 1施設

概要①デジタルによる高齢者の新たなコミュニティの形成

高齢者見守り

- ・キャラクターによる**安否確認・体操誘導**
- ・民生委員やコミュニティの仲間内の**ビデオ通話による見守り**

【キャラクターとの会話】



コミュニティ形成

- ・**オンライン茶話会**（ふれあいサロン）
- ・**お楽しみ会**のビデオ配信
- ・ビデオ通話の**住民同士のコミュニケーション**



結果：①デジタルによる高齢者の新たなコミュニティの形成「高齢者見守り」

見守られている
安心感があったと回答

9割



利用者の声

- ボイちゃん出てくるのが楽しみ。
- 毎日2回は体操する様になった。

民生委員の声

- 訪問しなくても顔を見て話せるのは助かる。コロナでもビデオ通話は安心だ。

富良野市職員様の声

- 「センサー」などの無機質なものではなく、交流（ビデオ通話・イベント）を通して見守るコンセプトが良い。

利用者の声（改善点）

- 保健福祉職が何らかのサポートをする機会が必要

- キャラクターとの会話による見守りの有用性を確認
- 民生委員や住民同士での顔を見ながらの見守りの有効性を確認
- 地域の見守り窓口や既存の地域包括のシステムとの連携を継続検証したい

結果：①デジタルによる高齢者の新たなコミュニティの形成「コミュニティ形成」

友人同士の
コミュニケーションに寄与
1日1回以上の
通話

※東山地区

オンライン茶話会
お楽しみ会配信

茶話会

・東山地区（5名 2回開催）東町地区（7名 1回開催）

お楽しみ会配信 再生回数ベスト3

1:きよしのズンドコ節 45回
2:白雲の城 28回
3:チャンピオン 20回

視聴率高

利用者の声
（ビデオ通話）

- ・ 普段なかなか会えない家族、親戚、友人とお互いの近況、**健康状態等の情報を共有**できる。

（オンライン茶話会）（お楽しみ会配信）

- ・ コロナ禍の状況では**特に有効**。
- ・ 今回の方法は**一度やってみたらできると思う**。
SNSやビデオ通話にふれる事の少ない人には良いと思う。
- ・ **一緒に唄ったりできるので良かった**。
知っている方を動画で観ると元気が出た。笑顔になった。

利用者の声（改善点）

- ・ 実証実験開始時に**顔合わせの茶話会**があると良かった。
（顔見知りでないとテレビ電話がかけづらかった）



- ・ 地元ならではのコンテンツやサポートにより、オンラインでのコミュニティ形成に有効。
- ・ 富良野市様に全面協力いただいた。コンテンツ作成や茶話会の運営の負荷に課題。

概要：② 3世代をつなぐ情報配信体制の形成 ③ 高齢者のデジタル格差の解消

デジタルによる情報配信

- デジタルサイネージによる情報、使い方配信
- 会話、動画配信による情報伝達

The block contains three screenshots of digital content:

- Top Left:** A screen titled "ねえ グーグル。東京ドドンパ娘を聞か" (Hey Google, listen to the Tokyo Don Don Panna Girl). It lists songs like "北上夜曲" (Kita Utsunomiya Nocturne) and "スーダラ節" (Sudara-bon). A yellow star character is at the bottom.
- Top Right:** A screen titled "介護予防教室" (Nursing Prevention Classroom). It displays a schedule of activities with times and names, such as "7時 14:00 健康リズム体操" (7 PM 14:00 Health Rhythm Gymnastics).
- Bottom Left:** A screen titled "アンケートに答えてください" (Please answer the survey). It features a yellow star character and response buttons labeled "はい" (Yes) and "いいえ" (No).
- Bottom Right:** A screen titled "防災訓練お知らせ動画" (Disaster Drill Notice Video). It shows a man speaking, with a red button labeled "確認済み" (Confirmed).

デジタルでの防災・減災

- 会話誘導の減災・防災コンテンツの配信（防災シナリオ・クイズ）
- ボイスタ上での防災訓練（訓練・安否確認）

災害が起きたとき、部屋にある家具が倒れてこないか、今一度確認してみましょう。

The interface shows a yellow star character with a speech bubble saying "あとでね" (Later). Below it are two buttons: "はい" (Yes) and "いいえ" (No).

大地震が起きたら、まず市町村が指定した広域避難場所へ避難する

The interface shows a yellow star character with a speech bubble saying "あとでね" (Later). Below it are two buttons: a red button with a white "X" and a green button with a white circle.

The interface is titled "ボイちゃんトーク" (Boichan Talk). It lists instructions: "火を使っていたら消してください。" (If you were using fire, please extinguish it.), "避難できるよう扉を開けてください。" (Please open the door so you can evacuate.), and "避難場所へ移動する場合は、ブレーカーを切り、ガスの元栓を閉めてください。" (If you are moving to the evacuation site, please turn off the breaker and close the gas main valve.). A red button labeled "確認済みです" (Confirmed) is at the bottom.

The interface is titled "地震の際に身を守る行動の訓練" (Training on actions to protect yourself during an earthquake). It shows three icons: a person running, a person crouching, and a person lying flat. Below the icons are the labels "まず低く" (First, low), "頭を守り" (Protect your head), and "動かない" (Don't move). A red button labeled "おわり" (End) is at the bottom.

結果：② 3世代をつなぐ情報配信体制の形成 ③ 高齢者のデジタル格差の解消

デジタルによる情報配信
分かりやすい／簡単

9割

防災意識が高まる

7割



利用者の声 (情報配信)

- ・ 今度はどんなおたよりかと楽しみ。
- ・ 市内の行事、催し物が**分かりやすく良い**
- ・ **音声の情報配信**は必要。**字を読むのが面倒**だったりする。
- ・ **口は動く**のでスマートディスプレイはいい
- ・ **興味があるコンテンツ**（鵜飼さんの動画を入れたり）と利用する。

(防災・減災)

- ・ 元々防災意識は高いが、防災意識が高まる

利用者の声（改善点）

(防災・減災)

- ・ 富良野市ぐらいの大きさの町だったら**防災無線的な使い方**もできるのでは
- ・ 減災についてのメニューも欲しい

・ 分かりやすさ・使いやすさにおいて、高齢者向けの情報配信コンテンツとしての有用性を確認。

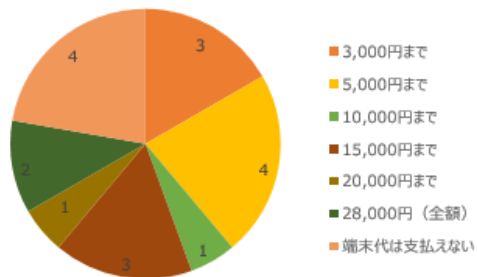
・ 情報配信体制整備や3世代をつなぐ検討、防災へのさらなる活用を継続検証。

結果：サービス全体について

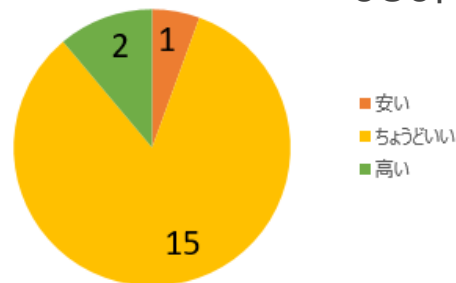
ボイスタ！を
友人・知人に薦めたい
7割

＜費用負担＞

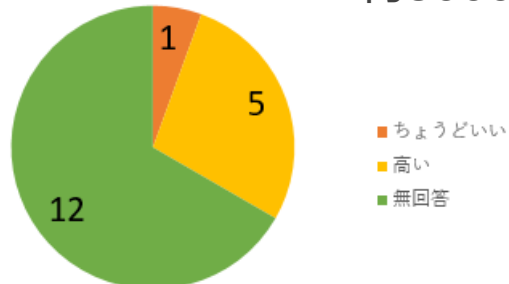
支払ってもいいと思う金額（端末代）



ボイスタ！月額利用料について 980円



インターネット月額利用料について 約5000円



利用者の声

- ・最初難しいと思ったが使ってみたら**簡単だった**
- ・次の**茶話会が楽しみ**・将来への可能性が広がる。
- ・**スマートディスプレイは機能が限られるので、高齢者には逆によい**かも
- ・**通信料金等費用面**が心配
- ・サービスとしては面白いと思った。**個人が契約して使うのは難しい。**自治体が主導して、**防災無線や地域インフラのような使い方がよい**のではないかと考えた。



- ・必要とする利用者の属性と効果的な使い方、将来的な拡大の期待を確認できた。
- ・必要とする利用者は、**費用面の負担の心配がある。**初期費用の行政負担を継続議論。

さいごに

富良野市様の実証実験を通じて

- ✓ 協力者・コミュニティ内での活用が重要
- ✓ 導入時の現地サポートでの動機付けが重要
- ✓ 「地域ならではの」「“見たい”と強く欲求してもらえるコンテンツ発信」が生活に馴染む秘訣

検証できたこと

「ボイスタ！」サービス

- デジタルデバイドの解消ツール として有効
- オンラインコミュニティの形成ツール として有効
- 日々の見守り活動に貢献することを確認

課題

デリバリー、コンテンツの運営

- 継続的な利用には体制作りが必要



高齢者とのタッチポイントとして、様々な施策への活用を目指したい

今後のボイスタ！サービス連携イメージ

ボイスタ！は**高齢者とサービスを結ぶプラットフォーム**を目指します。
自治体様だけでなく、様々な企業・サービスと連携し**コンテンツを拡張**予定です。



自治体

- ・ 高齢者見守り
- ・ 地域包括ケア
- ・ **三世代交流**
- ・ **健康マイレージ**
- ・ **地域通貨**
- ・ **オンデマンド交通**
- ・ 減災

家族・友人・コミュニティ

全国企業

- ・ フレイル予防（大学）
- ・ 観光（旅行会社）
- ・ 学び（新聞）
- ・ 買い物（小売り）
- ・ 減災（団体）...

地域企業

- ・ 商店街、移動販売
- ・ 医療
- ・ 金融機関

富良野市様施策との連携イメージ

地域のお店やイベントの**情報配信**による**高齢者の外出機会**や**社会参加のきっかけ作り**と富良野市様**施策の利用促進**へとご活用いただけます。

(三世代交流、健康マイレージ事業、地域通貨、オンデマンド交通など)

認知

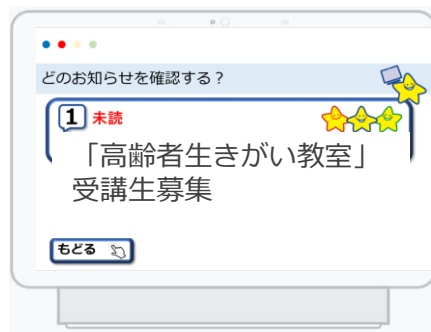
おしゃべりによる提案



ボイスタ！による
情報配信

興味

店舗情報閲覧



外出機会
社会参加の
きっかけ

行動

外出・来店



データ取得



移動には
オンデマンド交通
活用



健康マイレージ
地域通貨との連携



データ取得

スマートシティ富良野の実現に向けて

高齢者の
デジタルデータの
取得が難しい

ボイスタの導入により
市施策の利用促進&
デジタルデータ
取得可能

6.「スマートシティ富良野の実現」に向けたICT導入ロードマップ：全体像

NTT EAST CONFIDENTIAL

- ICT導入に向けたロードマップ案を作成。「つなぐ」「のぼす」「リードする」をキーワードに、R3年度より各案件の検討を開始
- 市民全体に影響のある「ひと」のWAからICT導入を検討しつつ「しごと」「まち」「自然」も並行して検討・提案を進めていく



Copyright © 2021, Nippon Telegraph and Telephone East Corporation., All rights reserved. Private information and other confidential information are contained.

11

ボイスタ！の目指す将来像

ボイスタ！を活用し、将来的には収集したデータをもとに地域に必要な施策立案への**データ活用**と、高齢者のフレイル予防による**歳出削減**を目指します。

STEP1

ボイスタ！の導入



「安心」へ

「独りぼっち」にしない
⇒ 社会に・人に「つながっている」状態を提供

STEP2

ボイスタ！の活用・サービス連携

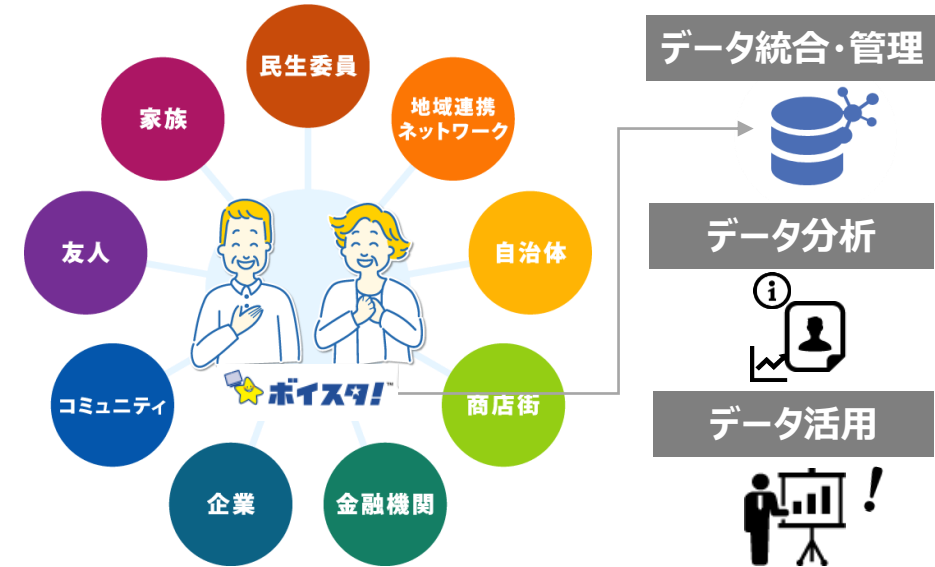


「豊かに」へ

⇒ 「楽しさ」を仲間を分かち合える機会、社会参加の機会を提供
⇒ 地域の誰かの役に立っている実感を提供

STEP3

ボイスタ！のデータ活用



「社会活動の主役」へ

⇒ 高齢者がデジタルデバイスを使いこなす
⇒ 全く取得できなかった高齢者の情報をデータ化
⇒ 必要な施策の立案、新規サービス創出などへ活用、住民の満足度向上へ