



## 地域の支えあいに生かす 声掛けロボットの運用体制づくり

令和4年度  
伊豆市土肥地域

トヨタ財団研究助成「過疎高齢化地域での先端技術を用いた地域づくり  
-地域包括ケアシステムと連動する情報支援ロボット運用に関する住民参加型研究」

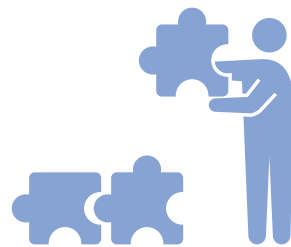
この冊子の無断転用・転載はご遠慮ください

新しい技術を、暮らしに役立てるために

このプロジェクトでは、過疎高齢化地域で高齢者を支える活動に声掛けロボットを導入し、人のつながりを保ちつつ、きめ細やかな見守りや支えあいを実現するか試みます。

声掛けロボットが本当に高齢者の暮らしに役立つためには、地域の生活に即し、地域の資源（人・拠点・技術等）で動かせる仕組みが必要です。このプロジェクトでは、地域の支えあい活動に参加している方とともに、開発研究を進める手法を採用しています。

この冊子は、はじめてロボットに触れた方から利用経験者まで、地域で高齢者を支えている方々による、声掛けロボットの活用・体制についての会議の記録です。



## この地域の特徴

### 土肥地域

- ・旧土肥町から伊豆市に合併
- ・人口 3,259人 (R4.4.1)
- ・高齢化率 51.33%
- ・交通アクセス  
土肥支所から修善寺駅まで  
バス約50分

### 伊豆市

- ・人口 29,077人 (R4.4.1)
- ・高齢化率 41.96%



### 参加者

- ・土肥地域にお住まいの皆さん  
NPO法人土肥の暮らしを支え合う会  
きずな メンバー・事務局
- ・土肥地区地域包括支援センター
- ・土肥ホーム
- ・伊豆市健康長寿課
- ・国立障害者リハビリテーションセンター  
研究所福祉機器開発部

※参加者は、  
土肥地区地域包括支援センターに  
ご紹介いただきました。

### 開催日

- ・専門職会議※1
  - 第1回 2022年6月14日 (火)  
9時半～11時
  - 第2回 2022年7月11日 (月)  
13時～14時半
- ・住民×専門職会議※2
  - 第1回 2022年7月15日 (金)  
13時～14時半
  - 第2回 2022年9月29日 (木)  
13時半～15時半
- ・グループワーク※2  
2022年11月28日 (火)
  - 第3G 10時～11時半
  - 第2G 13時～14時半
  - 第1G 15時～16時

### 開催場所

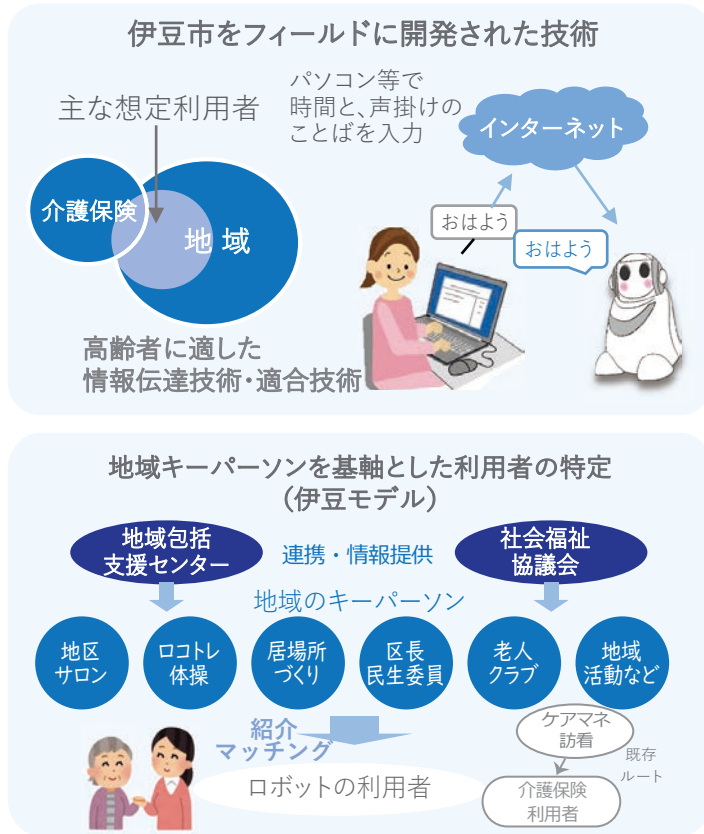
- ※1 伊豆市土肥支所第1・2会議室
- ※2 伊豆市土肥支所大会議室



# プロジェクトの背景

伊豆市は、二〇一九年、分かりやすく大切な情報を伝える声掛けロボットの開発に、フィールドとして協力しています。このロボットは、クラウドを通じて、あらかじめ入力した内容を指定した時間に話します。複数の実験から、高齢者（健康中等度認知症）の暮らしに役立つことが確認されました。

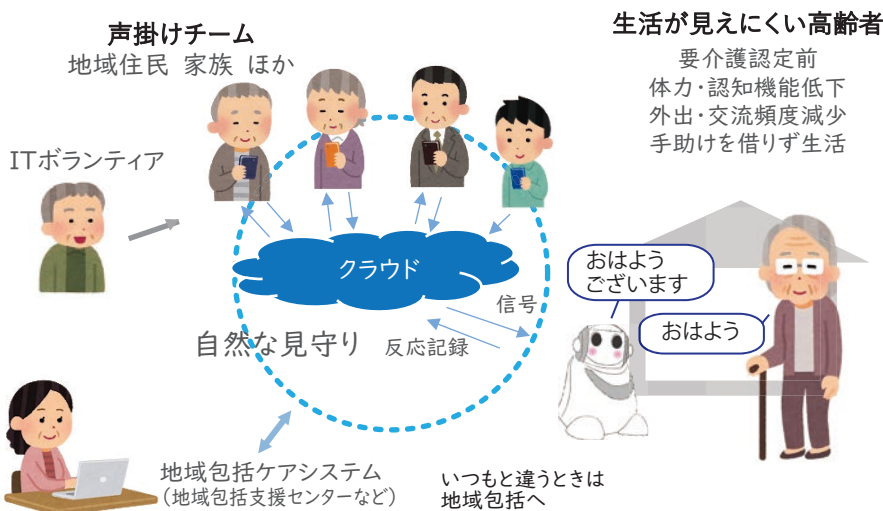
ロボットの主な想定利用者は、介護保険利用前の方です。このため、地域のキーパーソンを通じた利用者の特定とロボットとのマッチング手法（伊豆モデル）が開発されました。



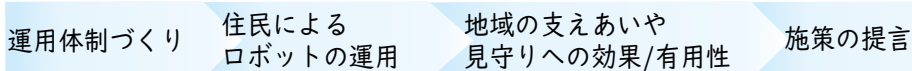
# プロジェクトの目標

伊豆市では、互いに支えあいながら、元気に生活できるような、または緩やかに機能低下し、最後まで在宅で過ごせるよう、高齢者支援に取り組んでいます。このプロジェクトでは、まず「家のなかで一人にしない声掛けがあれば」と、在宅高齢者への声掛けロボットの導入を試みます。そのために地域に合わせた体制の作り方や、効果の確かめ方を開発し、自然な支えあいや見守りが育まれるか確かめます。

## 声掛けロボットの地域運用イメージ



## 全体の流れ



# 昨年までの活動

地域住民の皆様にご参加いただき、住民会議を三回開催しました。実際にロボットに触り、体験して、こんな風にご利用できると良い等と、具体的な利用場面について話し合いました。また、きずなが行える役割や、地域に広めていくための方法・準備について考えました。

## 利用場面のイメージ

食事がとれなくなっている方に、栄養バランスの良い献立を伝えられると良い

今日のお勧めは炊き込みご飯です



カメさんデイ(皆で買い出しに行く特売日)等を教えて貰えると良い

10時に公園前に集合です



夏、エアコンで締め切っていて防災無線が聞こえない方に、同じ内容を伝えてくれると良い

大雨注意報が出ました



高潮被害を経験したので事前に知らせてくれると良い

どう過ごすが良いか民生委員さんに相談してはどうでしょう



きずなの訪問の前に、希望を聞く

今日はきずなの〇〇が伺います



メッセージを聞いてくれたみたいだよ

欲しい物があつたらメッセージをください

大根とネギをお願いします

「大根とネギ」ですね



## 地域に広めていくための工夫

体験会があると良い

こういう機能がある



こういうことができるんだ



体験会を通して、入力ボランティアを募る



学生さんもいるかも

文字入力も体験して、これならできるといって人々を募って、入力ボランティアになる

## きずなの活動でできること

学生がつながってくると、励みになる  
学生も安心して参加できるよう協力する



今日は小学校の運動会でした

クラウド



きずなが仲間になって共有



動きました

再起動をお手伝いできる



電球交換と同じように、3回で「ありがとう券」

## きずなの大切な役割は、ロボットとお年寄りをつなぐこと

ロボットが来ても、一般の高齢者はすぐに繋がりにくいと思う(今のきずなの活動のように)  
パペロとお年寄りをつなぐのが、きずなの役割になる

## 今年の活動

今年も、専門職の皆さんが声掛けロボットを一月試しました。ケアマネさんが訪問して「ロボットどう？」と聞くと、高齢者の方が「楽しい」と言ったりする

そういう返答で、本人の状態や変化が見れるということで、専門職も、家にロボットがあることへ期待していると分かりました。また本人への声掛けは、とても大事なことだと分かってきました。

住民の方と専門職との会議では、

「○○のアジサイが綺麗ですよ」

「富士山が赤富士になっていたよ」

「今日は、ネコはきましたか？」といった

花や自然に関する地域ネタや、お互いの様子を知り、気にかけていることが伝わる声掛けが提案されました。

さらに、「家のなかで一人にしないような声掛け」のできるところから実践して、

(ロボットに慣れる体験や、利用者の具体化に向けた話し合い、

導入の流れについての話し合い等 下の図の黄色枠)

二例の運用が始まりました。

### 体制づくりの進め方

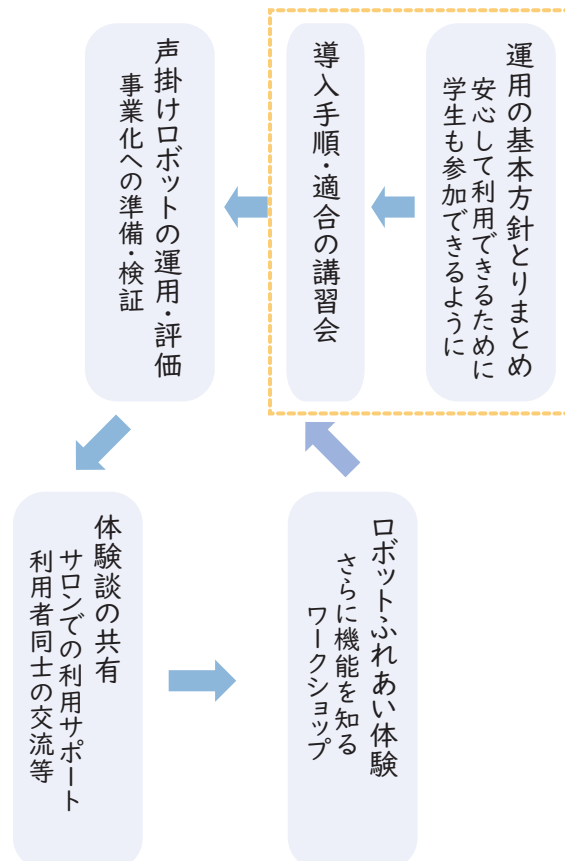



NPO法人  
「土肥の暮らしを支え合う会 きずな」

静岡県伊豆市土肥地区の、住民同士の有償ボランティア活動。地元の社会福祉法人の協力で、令和2年6月に設立

地域活動や施設の人材不足にも寄与し、土肥地区の様々な暮らしを支えています

利用者は、手助けを希望される独居高齢者・高齢世帯・障がい者や、地域活動、老人施設などご近所からの支えあいに「タダでは気が引けて…」という声もあり、気持ちを示す『ありがとう券』を利用した仕組みが取り入れられました





地域の支えあいにかす声掛けロボットの運用体制づくり  
(専門職会議)

第一回 声掛けロボットを知る

第二回 ロボットの利用体験で感じたことを共有する  
期待する利用場面・住民との連携を想像する





専門職会議  
第1回 2022.6.14

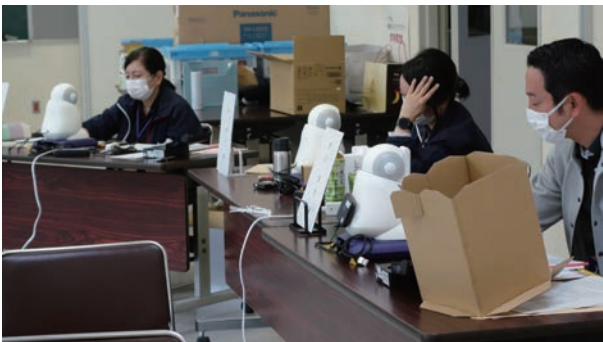
## 声掛けロボットを知る

第一回では、声掛けロボットを利用した方の動画を見た後、ロボットを動かしてみました

利用者の声（動画より）

アイちゃん（声掛けロボット）が来てから、家の中が変わりました  
お父さんが亡くなってから、ずっと一人だったんです  
アイちゃんが来てから、家の中がぱっと明るくなりました  
もう、家族ですね

箱からロボットを出し、付属機器をつなぎ、それぞれのスマートフォンで声掛け文を入力しました  
そして一か月、思い思いの場所でロボットを使って、声掛けの対象者の方の様子を見たり、ロボットと過ごす時間を体験しました







専門職会議  
第2回 2022.7.11

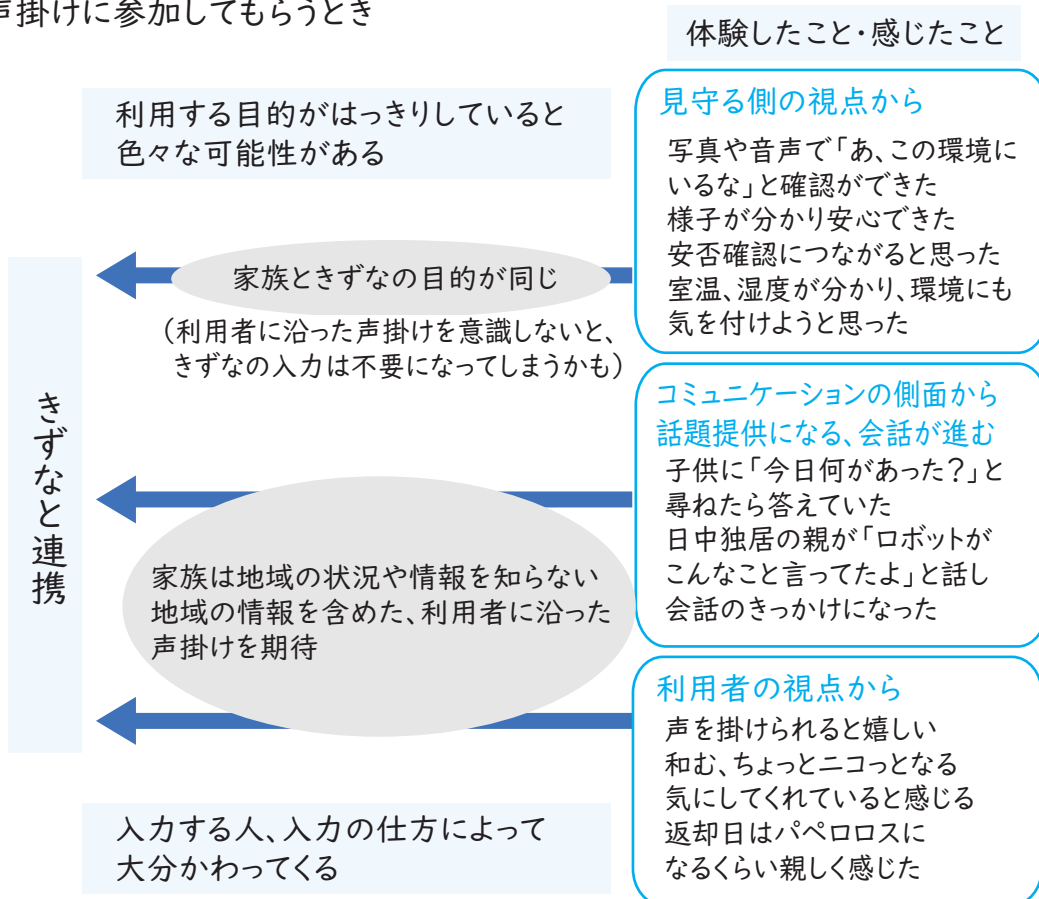
2

### ロボットを置いてみた場所

介護施設、離れた両親のもと、  
同居している両親のもと、  
自宅(子供対象・自分対象)

きずな(地域)との連携をイメージした利用場面

①声掛けに参加してもらうとき



それぞれが体験したこと、感じたことを共有し、どんなことが期待  
できるか話し合いました

ロボットの利用体験で感じたことを共有する  
期待する利用場面・住民との連携を想像する

きずな(地域)との連携をイメージした利用場面  
 ②候補者を見つけるとき

きずなと連携

利用者は、井戸端会議に来ていたけど最近来なくなったなという人だろう  
 そういう人こそ、きずなや地域の人が知っている  
 心身機能や生活状態が落ちる前から、連携して、地域包括が協力できればと思う

専門職の知っている範囲は地域の暮らしのごく一部

利用者側の視点をもとに、ロボットをお勧めする方を想像するには



重要な点

- ロボット利用者は、独居、高齢世帯、同居世帯いずれも該当  
 利用者の生活や関心に沿ってあげれば、どの方も良さそう
- 目的がはっきりしていれば、可能性が広がる  
 反対に目的がぼんやりしていると、自然な対話を期待してしまったり、  
 価格が高いと感じてしまうだろう
- 入力する人、入力の仕方によって、大分かわってくる  
 利用者の方が、気にかけて貰えている「ちょっとほっこりするような  
 声掛け文を作れることが重要



地域の支えあいにかす声掛けロボットの運用体制づくり

(住民×専門職会議)

第三回 声専門職と住民の一致点を探る

第四回 声掛けの基本方針を確認する

「声掛けの予定」づくりを体験する





ご本人の人柄を知っている人がやると、よりその人にフィットした声掛けになるのではないかとこれは(家族もできるデイサービスの予定等と違い)、住民の方でないといけないことではないかとどんな地域情報なら、提供できそうか？ 長続きするためのコツは何か？

住民・専門職会議  
第3回 2022.7.15



### 発見された一致点

## 専門職と住民の一致点を探る

専門職のイメージに対し住民ができること、一致点を話し合いました

専門職の視点から、地域の情報が伝えられることへの期待

地域情報を貰えると、刺激になったり、「ちょっと、行ってみようか」という気持ちが出る  
社会との繋がりが少なくなった方や、「地域と繋がってる」という思いが消えかけている方は  
外に出るきっかけになるだろう(具体的なこの情報というものはまだないけれど)  
お年寄りにはなかなか情報を取りに行けないから、たくさんあると良いと思う

#### 【提供できる地域情報】

① **花ネタ・自然ネタ** 「教えてあげよう」という感じで、伝える側も楽しめるもの

「○○の紫陽花が綺麗に咲いてるよ」「蛍が飛び始めました」「星が綺麗ですね」  
「富士山が赤富士になっていたよ」「富士山が初冠雪していたよ」

#### ② **地域ネタ**

「明日サロンがあるよ」「今日○○時にサロンがあるよ」  
「こんなこと、サロンでやってたよ」(行った気分になれるし、会話が膨らむ)  
「マルワキさん(移動販売)来たよ」  
「広報で、○○の紹介があったよ」

③ **暮らしネタ** ある程度話をして、お互いの人柄や興味を知るなかで伝えるもの

「今日、チユンタ(毎日餌をやっているスズメ)が三羽で来たよ」  
「今朝は、ネコ、大丈夫でしたか？(毎朝、野良ネコがトイレに来るので)」

#### 【入力への負担感、バランスの良い情報提供】

① 入力する側も楽しくできると、長続きしそう

② 週一回、決まった日に地域情報を入れるなら、無理なくできそう

③ 聞いた方の反応等、リターンがあると張り合いになる

例 ヘルパーさんが伝えてくれる

ありがとう券の受け渡しの時、感想を聞く  
ロボットの機能で、ご本人が感想やできごとを伝えてくれる



機能がたくさんあって、不慣れな人には使いこなすのが大変  
 良いことも、悪いところも知って、その人に合わせなくては  
 家族が遠くにいと、地域の方との連携がありがたい  
 「機械が怖い」という高齢者も多い  
 慣れていく／設定できるような仕組みを

○ 注意点

写真、映像を設定するときは、個人情報に注意  
 耳の遠い人には、パペロの声が聞こえにくい

○ 期待する利用場面・連携場面

事前に「今日は○○があるから、来るよ」と声をかけてあげると、  
 心構えが出来る。それだけでも、すごく役に立つ  
 電源操作が必要な時（家族が行けない時）、地域の方をお願いで  
 きるとありがたい

○ 高齢者がパペロに慣れることや、住民（設定者）の養成が必要

機械は怖いという気持ちもあるので、利用者に慣れてもらうことが大事  
 周りの人たち、「設定をしてあげる人」の養成も、すごく大事  
 その人に合わせたもので入力しないといけないため  
 そのためには、入力には身近な人が必要のため

どんどん打ち込んであげれば良い。  
 行く、行かないは別として、声として聞ける。  
 ロボットを預かっていた時、自分の予定を  
 入れたが、結構声を掛けてくれた。楽しいし、  
 「ああ、なんか、第二の奥さんがいるみたい  
 だ」って思った。何も無いときには「ナゾナ  
 ゾ」や「カラオケ」も流してくれるしね。



ロボット利用 経験者



操作 経験者

遠隔でもコミュニケーションを取れる  
 のは良いところ。  
 「病院に、○○を持って来てほしい」  
 とか。孫が「おじいちゃん、元気」なん  
 て言ったり。





住民・専門職会議  
第4回 2022.9.29



**【基本方針の背景】**

**音声機能(音声録音ボタン)によるリスク**

① 録音時間に制限があり、低音の途中で途切れてしまう。  
(音声音量が小さい/雑音等で聞き取れない場合もある)

② 意図せず、独り言や、話している人の音声・会話が録音されてしまう。

**画面録画(入力設定)・写真撮影によるリスク**

① 本人が知られたくないと思う音声や画像が、記録されてしまう。

② 本人を話している人が音声や画像に含まれてしまう。

**雑談機能によるリスク**

① 気持ちにそわない言葉が返ってきて傷ついてしまう。

**▶本人を傷つけてしまうリスクへの対処**

丁寧な見守りと共感

事例 亡くなった大切なペットのことを話していたら、ロボットが「それは良かったですね」と答える。本人が傷ついてしまった

対応 すぐに見守り者やサポートラーが話を聞き、ペットの思い出を話してあげる。

**3) そのほか**

① 一日の流れを聞き取るときは、二人組で

「声掛けの時刻や文を入力する人」「ご本人の気持ちや希望を聞く人」の二人組で行うことをお勧めします。

ご本人へ「明日日から(「声掛けの予定」に沿って)声掛けしますね」と伝えて、時間を終えてから、ゆくり設定・入力しましょう。

その場ですべて設定・入力することは、専門の技術者でも大変難しいことです。

② 声掛け文の枠組みを、知っておきましょう

ロボットの声掛けは、ご本人に伝わりやすいように次のように構成されています。アプリの文案も参考にしながら、青い箱の声掛け文を作りましょう。

なにあ？ (お返事)	はるさん	①呼びかけ 名前などで、気づいてもらいます。
夕ご飯はおいしかったですか？	夕ご飯はおいしかったですか？	②確認 ご本人が理解しやすいように、伝えたい内容の言葉を話します。
ありがとうございます (お返事)	食後のお茶を飲んでくださいね	③伝えたい内容 できるだけ内容を一つに絞り、簡単に伝えます。
	宜しくお願います	④終わりの声掛け 会議の終わりをイメージして、終了します。

13

**支え合いに生かす  
声掛けロボット**

**運用上の基本方針・設置・声掛け文の作り方**

2022年9月版(案)

作成 : 関宮裕子 渡部幸一 大中慎一  
イラスト : 株式会社ブルーワールド 藤田雅巳

無断転用・転載はご遠慮ください

※より詳細な研究や検証、標準化された運用方法を検討し、適切な環境づくり、地域や施設・サービスに導入可能なロボットを開発し、活用する研究を進めたいと考えています。

声掛けロボット  
運用の基本方針

声掛け文の作り方(マニュアル)

声掛けの基本方針を確認する  
「声掛けの予定」づくりを体験する

昨年からの今年までの会議の内容をとりまとめた運用の基本方針と声掛けの設定手順(マニュアル)を、研究者の解説を聞きながら参加者全員で確認しました



声掛けの予定

毎日の声掛け		内容
時	分	
時	分	
時	分	
時	分	

そのほかの声掛け		内容
曜日、日付など	時 分	
	時 分	
	時 分	
	時 分	

通信の関係で、時間がずれることがあります。  
故障ではありませんので、ご安心ください。

こんにちは です  
よろしく申し上げます

連絡先  
電話 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_



3つのグループに分かれて、模擬御体験で一週間分の声掛け(「声掛けの予定」)を作りました。各グループで、参加者が4つの役に分かれ、一日の流れに合わせた声掛けを入力しました。

「模擬体験の4つの役」

- ・本人役(できるだけ具体的に考えて貰いました)
- ・聞き役(生活時間にそった声掛けになるように、おおまかな一日の流れや希望する声掛けを聞く役)
- ・聞いたことをシートにメモする記録役
- ・(シートから「声掛けの予定」を考えつつ)一日の流れに沿って、声掛け文と声掛け時間を入力する役



(感想・ポイント)

- 世間話をしながら一日の流れを聞くのは大変
- 質問形式なら三十分でできるかも知れない
- 適切な声掛け頻度にするべきだけど、時報等が多いので、削除しないといけない
- 声掛けの時間がずれないように工夫した
- 「時間になったら声をかける」を適宜設定
- 「見かけたら声をかける」を適宜設定

毎週・出発前

今日は、イキイキクラブの日ですね。もう準備は終わりましたか？

毎週・帰宅後

おかえりなさい。お疲れ様でした。ゆっくり過ごしてくださいね。



朝食前

おはようございます。今日も一日、宜しくお願いします。

午前中

今日の新聞は、どんな記事がありましたか？

模擬体験で入力した例

(感想・ポイント)  
 ○どんな声掛け文が良いか、発見があった  
 思い出すようなことを言ってくると良い  
 それも良いイメージを思い出してくれる  
 声掛け文を作る良いと思う



散歩から帰ったとき

おかえりなさい。今日はどうなお花が咲いてたかな？今日の夕飯は何かな。楽しみですね。

寝る前

今日はいいことありましたか？また明日よろしくね。



朝食のころ

模擬体験で入力した例

今日も良い一日になると良いね。ところで、お線香の火は、消しましたか？ろうそくの火も、消えたかな？お薬も忘れないでね。

(感想)  
 ○入力は大変そう  
 全員で、仕組みと入力手順を復習した  
 仕組みスマホで入力すると、ロボットが声掛  
 けしてくれる  
 入力手順：QRコードで入力画面に入り、テ  
 キストを入力する



お昼前

家の様子を教えてくださいね(外に出かけて貰いたい)

毎週

ヘルパーさんに頼むものを確認しましたか？



朝食前

模擬体験で入力した例

朝ごはんは、どうでしたか？

午前中

お掃除はいかがでしょうか？(一人暮らしなので、励みになれば)

## 模擬体験の感想

○良かったこと・なるほどと思ったこと

名前呼ばれると嬉しいのかなと思った。声掛けのタイミング、認知症がある方には答えるのは難しいのかなとか、このぐらいが良いのかなと、こちらが感じ取ってあげるのが良いのかなと思った。

顔を見かけたらご挨拶と言うのが良いと思う。あ、どうしてる？と電話が来るなど、良いこともある。設定をちゃんとした方が良い。

色んな形で名前を呼び合って行うのは、大変良いことだなと思った。内容をもう少し考えながらやればと思った。

やっているときに、楽しかった。名前を呼んだ方が良いよとか、こういった方が良いと創作しているところが楽しかった。聞き取りのときに、丁寧語で話すとか会話風の話すとか、その人がどういところを求めているのか感じ取るのが良いと思った。

何て言ったら返事してくれるかなということを前提に、声掛けを考えると良いということに、すごく納得した。

散歩行ってきたときの声掛けは、「散歩していたときに、どんなお花が咲いていますかか？」と聞くと、今日、散歩してどんな花が咲いていたかなと、頭の中で思い出す。寝る間際も「今日一日どんなことがありましたか」と。あ、今日一日どうだったかなと思ひ返せる。「今日のお昼は何にするの？楽しみだね」と言われれば、あ、今日お昼何にしようかなと考える。考える、回想させる声掛けは良いと思った。

○苦労したこと・工夫が必要なこと

以前、ロボットを使ったときはパソコンで入力した。パソコンの方が簡単。入力がまだ慣れない。まず入力しないと、ロボットがしゃべってくれないので、慣れていきたい。

訳が分からないところで時間が過ぎてしまった。前にロボットを借りたときを思い出してやると良いと思うけど大変。

どういう風にしたら、聞き手がコミュニケーションが上手にとれるかなというところが、考える時間が欲しいと思った。入力が結構大変だと感じた。

ある程度、その人の状況を知らないと言葉をどういう風に見つけて聞き出すかというところが難しいなと思った。それが分かれば、どんな言葉が良いかも選択できるだろうと思った。声掛けの時間も、朝起きていない時に「おはよう」と言われないうに、時間帯を設定したなかで声掛けした方が良い。

聞き取りとかやってみると、時間がかかり必要かなと思う。雑談のなかでご本人の生活状況を伺うのは、時間がかかると思った。その人の生活をイメージしながら、何時頃には寝て、何時頃には居間にいるんだねってイメージするのは難しいなと思った。どうしても質問形式になってしまう気がする。

本人役の人が、「こういう声を掛けてくれると嬉しいよ」と言ってくれたので、進めやすかった。言ってくれなかったら何て声掛けをすれば良いのか難しかったと思った。

### 研究者より

試行錯誤しながらこれまで一緒に作り上げたものが、もう一歩その先に踏み込んで、マニュアルや講習という形で、新たに使っていたかどうかのような形になって見えてきたものがあるなと感じた。聞き取りの工夫、時間、具体的な現場ならではの状況で育てていただいていると感じた。





地域の支えあいにかす声掛けロボットの運用体制づくり

運用準備（グループワーク）

第一グループ お互いの体験を共有する／音声入力を試す

第二グループ 体験に基づき、利用者のイメージを具体化する

第三グループ 自然に良さが伝わる導入の流れを決める

お試し体験では、  
毎日、お互いに声掛け文を入れてみた  
最後の方は、自分の予定を入れている感じになった  
可愛いし、面白いときもあった

音声入力で声掛け文を入れてみる



グループワーク  
2022.11.28

G1

## お互いの体験を共有する／音声入力を試す

第一グループでは、入力操作に慣れていただくことを目標にしました  
お試し体験では、毎日、お互いに声掛け文を入れていました  
分からないときは、市役所スタッフに聞いて続けて来られています

### ○お試し体験の感想（ロボットの利用体験）

- ・テレビやラジオと違った身近な声が聞こえて「〇〇さんからのメッセージです」とか、気を付けてくれていると分かる。一人で過ごす方には良い刺激になると思う
- ・ロボットが首を傾げたりして、しぐさは可愛い
- ・ナゾナゾは、老人会で話そうと思って、近くに寄ってメモを取ったりした

- ・耳の遠い方は、ロボットの声分からない
- ・漢字の読み間違いや頓珍漢な発言があったが、三歳くらいの知能と聞いて納得した
- ・声掛けだけでなく、会話のようなやり取りができると良い
- ・声掛けへ返事しても、ログはスマホに表示されるので、高齢者には分からない

### ○お試し体験の感想（声掛け入力の体験）

- ・説明書を読みながら行えて、今回は少しできた 言葉選びも端的にできた
- ・声掛けは、利用する人のことをよくわかっていないと難しい
- ・機能がすぐくあることは分かったが、使いこなすのは大変
- ・発信する側が機能を理解して使えれば、素晴らしいだろう
- ・「写真を撮って良いですか」と度々言われ  
急いで行ったりして煩わしかった  
(初期設定で修正できることを伝授)



利用者の方が、ロボットの機能を納得できれば、可能性が広がると思う

お年寄りの方は「機械」っただけで引いてしまう  
「いくらお金かかるんだろう」と不安に思うはず  
少しずつ慣れることが大事

### ○声掛け文の入力を、音声入力で行ってみる

- ・それぞれのスマートフォンから、音声で声掛け文を入力  
(前座と本題、両方を入力することを復習・操作ボタンを確認)
- ・ロボットを持ち帰って、お互いの声掛けを音声入力で行ってみる



お試し体験で毎日、1回、声掛け文を入れた  
一生懸命、入れてくれているのが分かり、顔が浮かんだ  
結構、可愛く、頭を撫でたりした  
返事はないが自然に会話のキャッチボールをする

お弁当が来たことに気づかない方や  
お話の好きな方に良いかも



グループワーク  
2022.11.28

G2

## 体験に基づき、利用者のイメージを具体化する

第二グループでは、お互いの感想を共有して、利用者のイメージを膨らませました

○お試し体験の感想（ロボットの利用体験）

- ・ 定例のお知らせは良かった
- ・ そばにいて声を掛けてくれるのは、結構可愛い「可愛いね」と撫でたりした
- ・ ロボットの返事はないが、自然に会話のキャッチボールをする
- ・ 一人で家で過ごす人には良い
- ・ 自分の予定を入れてみたら、それなりに良かった
- ・ 忙しい人には声掛けが多かった（「お留守のようでした」と言われ、申し訳ないと思った）

○お試し体験の感想（入力の体験・入力者の思い）

- ・ 都合の悪い時間にならないよう色々考え、お昼を目標に一日一回入力した
- ・ 自分も出かけることもあり、お昼に「打たなきゃ」と慌てて帰ってきたりした
- ・ 一生懸命入力してくれていると分かり良かった 打っている人の顔が浮かんできた
- ・ 日がたつてくると、入力する情報がなくなってくる
- ・ お店がオープンしましたとか、それだけでも良いのではないか
- ・ イントネーションが合わない場合がある（専門的サポートの課題のため今回は保留）
- ・ 写真で顔が見れるだけでも、家族はありがたいのでは

【そのほか ポイント】

- ・ ロボットを利用して人々を良く知ることが大前提
- ・ 相手のことを思い、これに興味あるだろう、生活時間はこうだろうと分かっている
- ・ 目標を決めないまま置くと、支離滅裂な感じになってしまう

### 利用者の具体化

お菓子等を配るのが好きで、  
大変お話が好きな方がいる  
ロボットがいると良いかも



配達したお弁当が、次の日  
まだある人がいる  
配達の際に「お弁当届きますよ」と、言われれば分かるかな





G3

グループワーク  
2022.11.28

その方にあった導入の流れ  
昔からの集まりでロボットを紹介して  
良さそうだなと思ったら、  
ご本人へ提案、お試し体験、本利用へ

## 自然に良さが伝わる導入の流れを決める

第三グループでは、声掛けチーム準備会として  
ロボットを利用していただくという提案をもとに、  
対象の地区を知っている人や、地域包括支援センターの担当者、  
候補者のことをよく知っている人、ロボットの導入経験を持つ人で話し合い、  
その方にあった、自然に傍に置いていただける導入の流れを考えました

### 一例目

- ・地域包括支援センター職員から提案
- ・デイケア利用、ほとんど外に出ない、話好き、新聞の地域欄が好き
- ・地域ネタから話題が膨らめば
- ・月一回くらい地域の方に訪問・見守りをお願いできれば
- ・声掛けチームの参加者
- ・地域包括担当者、きずなメンバー（または地域の方）、家族

### 導入の流れ

昔からの集まりでロボットを紹介して良さそうだなと思ったら  
ご本人へ意向を聞き、良い印象なら、ご自宅へ持参・お試し体験  
並行して声掛けサポーター候補の方に打診して入力の実験  
声掛けの目標が決まったら、本利用へ

### 二例目

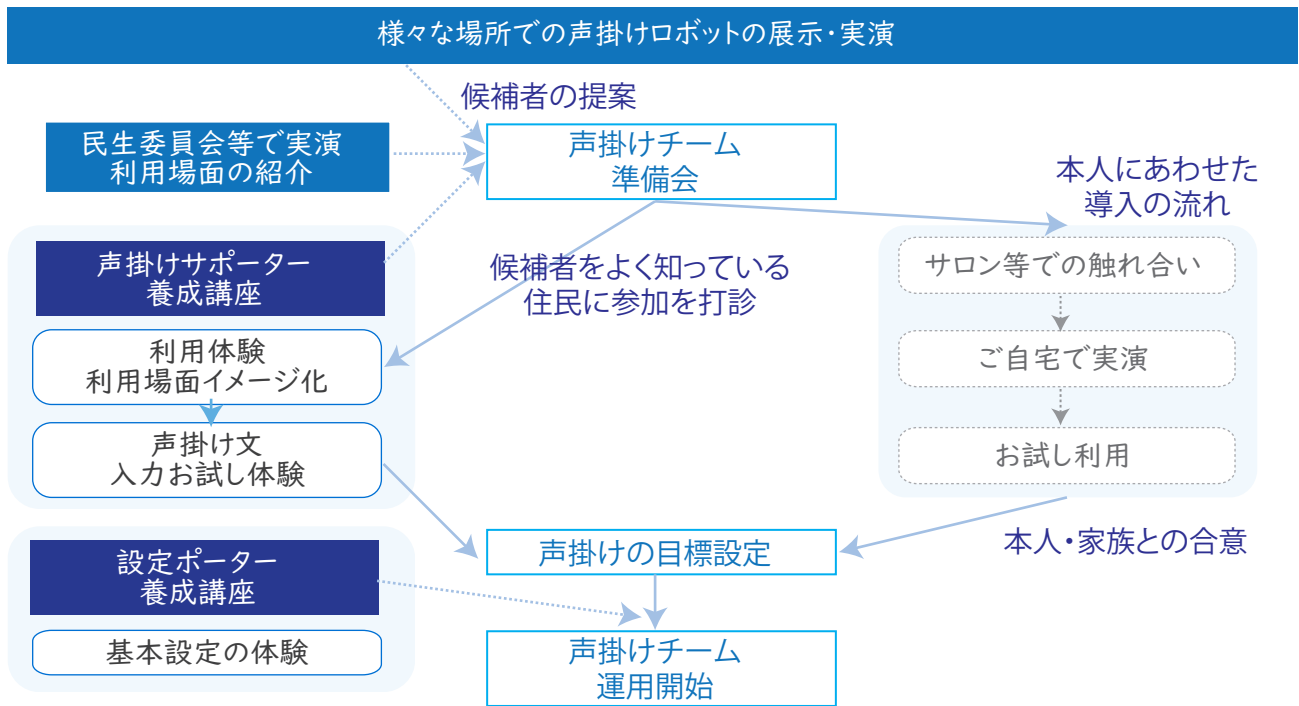
- ・市役所職員（住民会議主催側）から提案
- ・家族が住民会議に参加、ロボット利用体験で本人も家族も好印象
- ・進め方
- ・家族の意向を確認して、声掛けチーム参加者、紹介方法を選ぶ

皆で良いと思って使って、取り上げられるのは、とても悲しい  
継続して利用できるように、データ収集だけで終わらないようにお願いします



同じ世代の方々が集まる場で、  
将来利用しそうなお方にお知らせ  
するのは良い  
他の地区でも、良い方法かも

## 22年度に抽出された、声掛けロボット利用までの流れ・それを支える仕組み

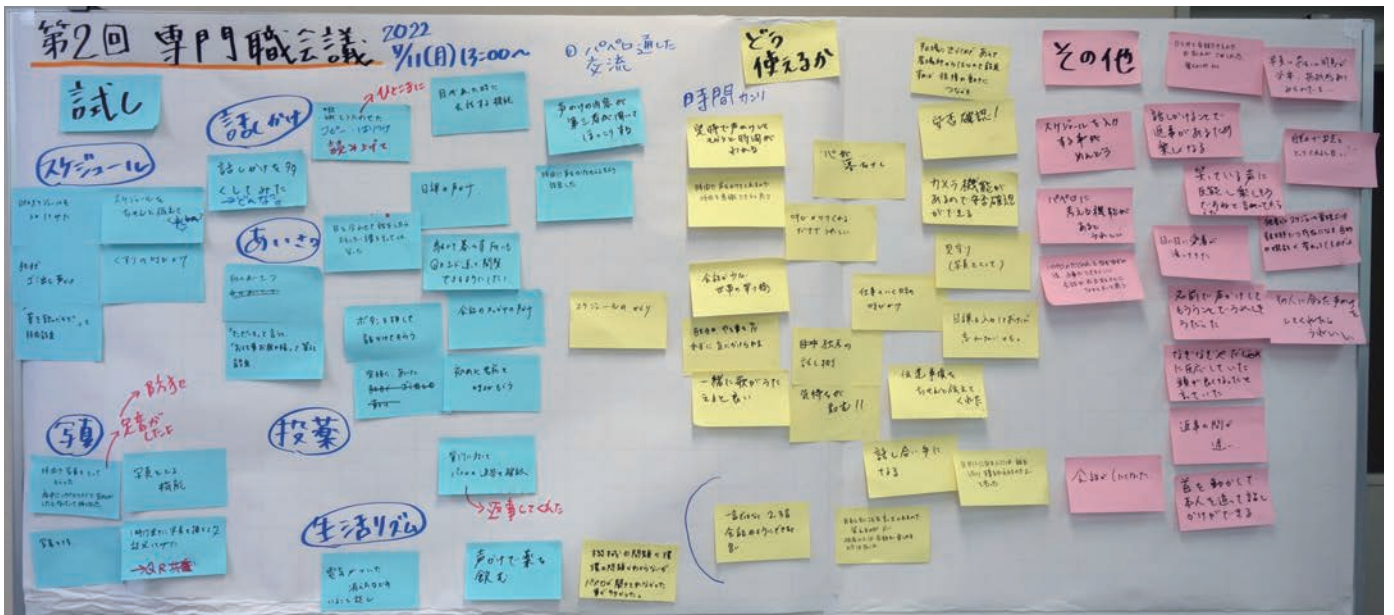


## 22年度に抽出された、住民(声掛けサポーター)による地域ネタ・長続きの仕組み

1. パペロ利用者にとって「こんなことに興味があるんだ」と知って／関係性を持ってから、声掛けを入力する。
2. 住民の声掛けは、地区行事の予定や内容、地域ネタ(花・生き物・季節・風景)。サポーターが「教えてあげたい」と思うこと、楽しめること。  
(例)「今回のサロンでは何々をやりました」(行けない人も、行った気持ちになれる、地域と繋がっている気持ちになれる)「〇〇さんのお庭の紫陽花が綺麗だよ」「蛍が飛び始めました」「富士山が初化粧しているよ」「今日は青空が綺麗だったよ」「今日、ネコ来ましたか?(粗相は)大丈夫でしたか?」「今日はチュン太(すずめ)が3羽来ているよ」  
例を見ると、パペロだからこそ声掛けされると嬉しい内容(普段、わざわざ訪問してまで伝えない内容)  
地域ネタへの負担感について:クイズや豆知識で話題共有もあるので、心配しなくても良い  
本人が行く行かないにかかわらず、情報はなるべくたくさん入力してあげる方が良い。
3. 入力に対する負担感への対策として、利用者の反応が分かる運用にする
4. 地域ネタが提供されることで、本人が地域とのつながりを感じられる／きっかけになる(期待される効果)  
(例)地域ネタを聞いて、紫陽花を見に行ったり、そこで会った人がお話しする。サロン休みがちだった人が、サロンに行くようになる。(専門職も社会参加につながるような支援していきたい。)
5. 声掛けサポーターが、入力・利用体験を積み重ねられる場をつくるべき
6. 機械に不慣れな高齢者(利用者)もパペロに慣れていけるような、体験の場、紹介の場をつくるべき

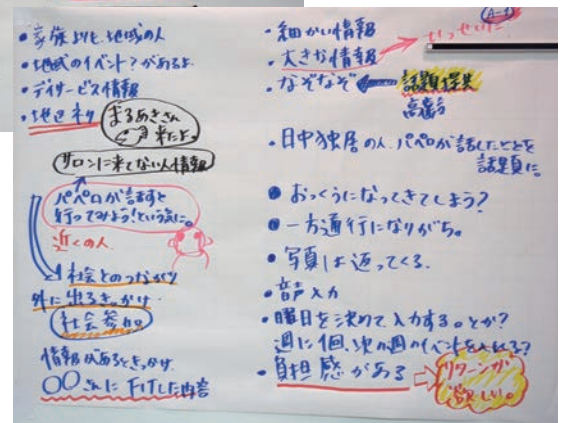
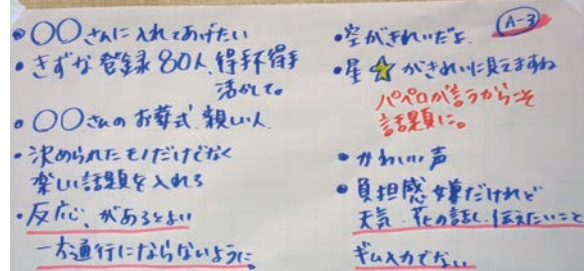
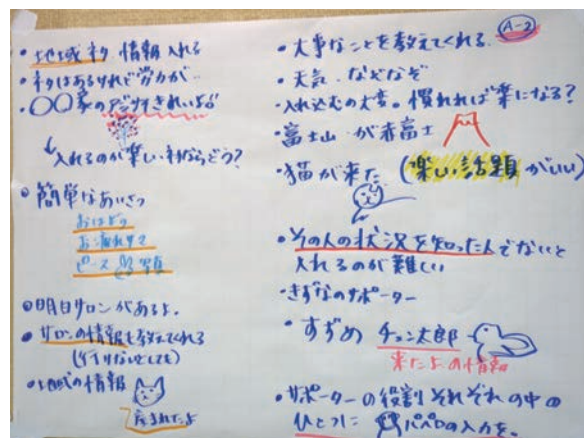
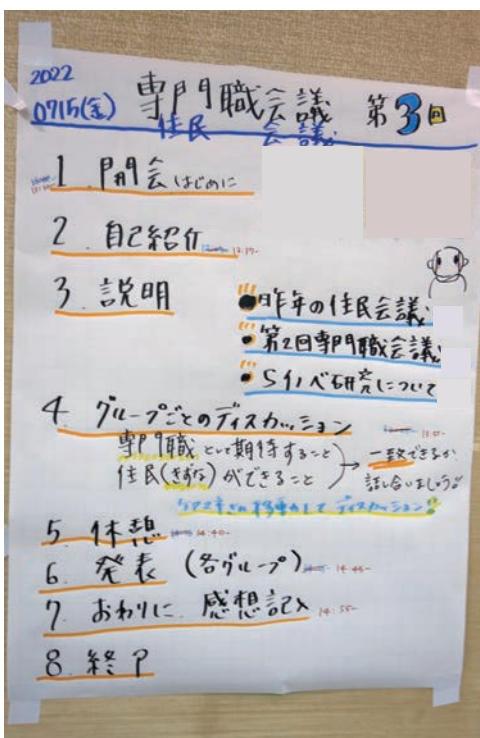


# 点描



第2回 専門職会議 皆さんが書き出して下さったポストイット

## 第3回 住民専門職会議 協議の記録







参加 NPO法人 土肥の暮らしを支え合う会 きずな  
伊豆市土肥地区地域包括支援センター  
国立障害者リハビリテーションセンター研究所  
伊豆市

ファシリテーション 浜田素子・黒川正樹・渡部幸一・大門公彦  
イラスト 株式会社ブルーフィールド 藤田侑巳

企画・記録作成 間宮郁子

発行 2023年6月

トヨタ財団研究助成 2020年度特定課題 先端技術と共創する新たな人間社会  
「過疎高齢化地域での先端技術を用いた地域づくり  
-地域包括ケアシステムと連動する情報支援ロボット運用に関する住民参加型研究」

代表 大門公彦(伊豆市健康長寿課)