

港区保健福祉支援部 高齢者支援課 介護予防推進係 御中

【様式 8】

港区(仮称)健康長寿アプリ開発・運營業務委託企画提案書

エーテンラボ株式会社

【様式8】 企画提案書① アプリ機能等

背景、目的と提案ポイント	2
アプリシステム概要図	3
アプリ詳細	4
アプリ詳細（補足）	5
他自治体効果事例	7
管理者機能（管理画面）	8
インセンティブ機能	9
楽しいイベント等短期企画	10
システム仕様	11
添付資料（仕様書対応表）	12

【様式8-2】 企画提案書② コールセンター等運営体制

年間実施体制・サポート体制	14
コールセンターの設置	15
アプリの使い方教室	16
職員向け研修会とサポーター育成	17
事業周知	18
令和6年度以降の普及戦略	19

【様式8-3】 企画提案書③ インセンティブ

全体設計	20
コイン付与機能	21
社会貢献活動への寄付	22
大交流会	23
サポーター育成（追加提案）	24

本事業の目的

高齢者の誰もが気軽に介護予防事業に参加し、生活の中で楽しみながら継続的に取り組んでもらうため、ICT等を活用した介護予防事業の仕組みを導入し、健康寿命の延伸と利用者データの分析等を活用し、より効果的に介護予防を推進することを目的とする。

弊社が想定する最重要課題

無関心層も含めた多くの高齢者への周知と興味関心の醸成、本事業への参加と継続による介護予防の効果

目的・課題に対するご提案ポイント

Point1 高い継続率により効果的な介護予防が可能

最大5人1組のチームで取り組み、助け合いを醸成する唯一無二のアプリ。コミュニケーションを深めながら健康・地域の情報交換を行うことができ、リアルで会えなくても「人と人の絆」を感じられるため、継続率の高さに繋がります。

Point2 リアルイベントとオンライン交流の相乗効果で楽しいプログラムをご提供

多くの使い方教室等リアルサポートの実施実績により、ICTに不慣れな高齢者が自走しつづけられるプログラムを構築済み。高齢者が安心してオンライン交流に参加できるサポートノウハウがあり、積極的に楽しく介護予防に取り組む事例を多数保有。年1回「大交流会」の開催などリアルイベントとも組み合わせることで、参加することの感動体験をご提供します。

Point3 無関心層を巻き込む仕掛けのご提案と実施

無関心層の行動変容のエビデンスに基づき、様々なアプローチ手法による普及拡大の仕掛けを多数実施しています。無関心層へのアプローチをはじめとする普及拡大は港区様へご提案させていただくとともに、弊社から直接のアプローチも実施いたします。

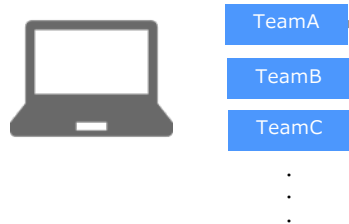
アプリ／管理画面システム概要図

継続的なフレイル予防活動のため、同じ目標を持った5人でチームを作り（目標は各チームで設定）
 励まし合いながら楽しく習慣化し、行動変容に繋がられる**ピアサポート（仲間同士助け合う）**アプリです。
 フレイル予防への取り組みとともにアプリ活用も習慣化でき、**高齢者のデジタルデバインド解消効果もあり**。

管理画面（WEB）

主な機能

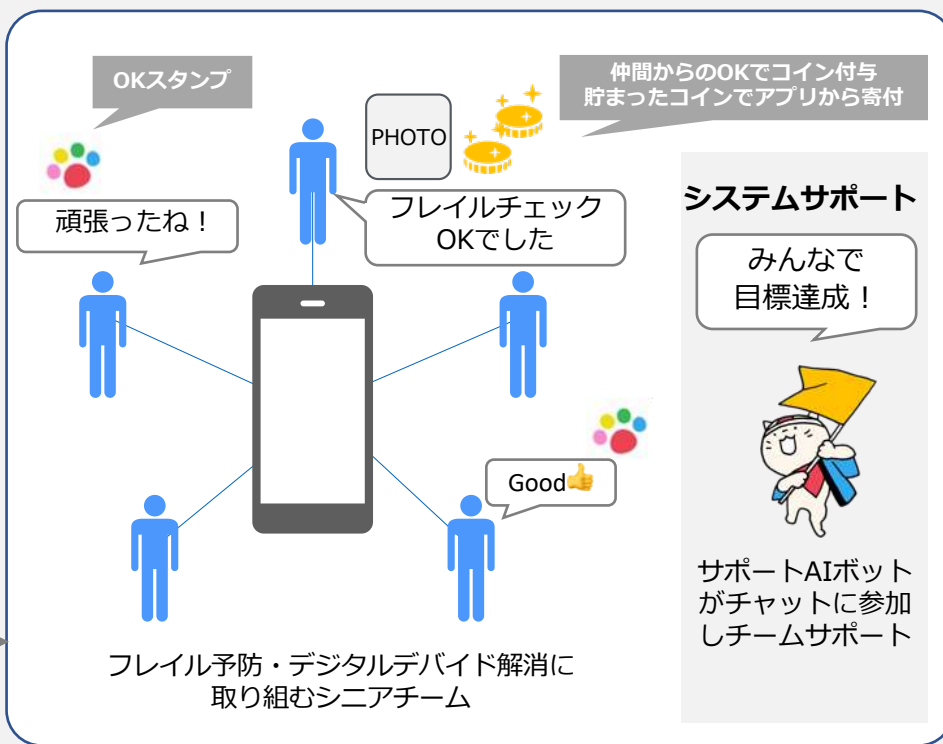
- 各チームチャット内への
お知らせ配信（一斉／個別）
- 各チームライフログ管理／閲覧
- ダッシュボード
 - 歩数推移
 - 投稿数推移 等
 （R6年度以降予定）



アプリ内構成（チーム）

← **定性データ**
 ライフログ
 チャット内容／投稿写真

→ **お知らせ配信**
 保健指導／防災情報
 習慣化のサポート 等



※個人情報収集範囲：アプリ内では個人情報収集を行いません。住民との紐付けは住民ごとに配布するプレミアムコードの発行にて可能です
 ※アプリ内登録可能情報：ニックネーム／身長／体重／性別／生年月日／健康のお悩み（カテゴリより選択）
 ※ユーザー情報及び、歩行数／投稿数／継続率などの定量データは事業終了時に報告書にてご提供します

高齢者が**積極的に楽しく**継続できる自助&互助の仕組みを搭載

ルールはたったひとつ、毎日その日撮影した写真をチームのチャットに投稿するだけ！

- ✔ 直感的な操作で簡単&迷わない&続けやすい！
- ✔ ルールをつくることで、他のコミュニケーションアプリと違い毎日投稿する意識づけ&コミュニケーション活性化！
- ✔ お互いの励まし&アドバイスでいつの間にか習慣化！

フレイル予防チャレンジは簡単3ステップ！

Step1
5人1組でチームを組む



Step2
毎日仲間に写真を送る



STEP3
ピアサポート&楽しい会話



日次報告による認知行動療法：自助効果

仲間同士の励まし合い：互助効果

ピアサポートとICTが介護予防に効果的な根拠

グループ参加やネット交流は、介護予防に効果あり

グループにてアプリ上で交流できるピアサポート機能を持つ本アプリは、介護予防に最適！

グループ参加は運動の継続や介護予防に効果があることは科学的に証明されている。

最近の調査にて高齢者のネット交流による健康効果が示唆されている。

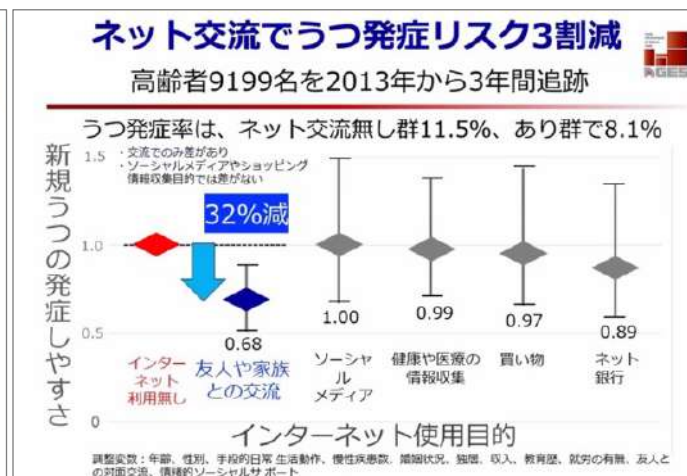
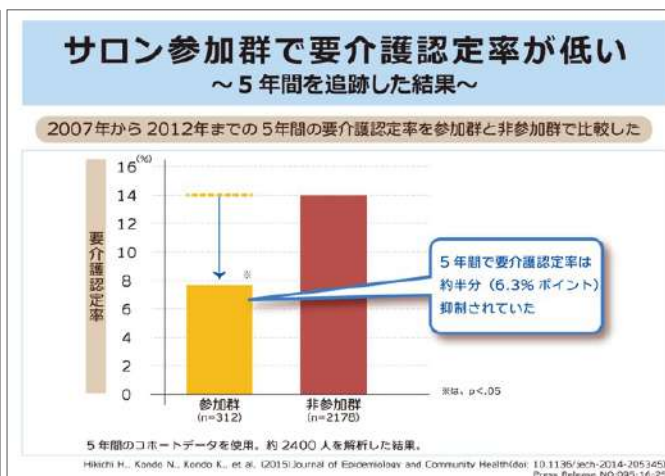
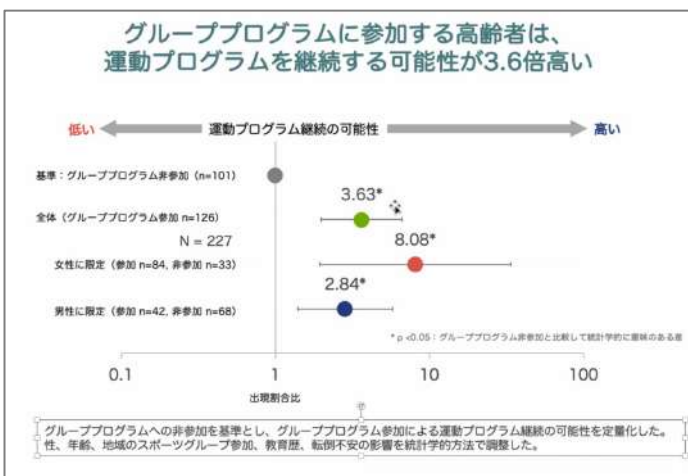
本アプリの介護予防効果の証明のため弊社では**大学との臨床研究を計画中**である。

ピアサポートとICTが介護予防に効果があるというエビデンス

グループで行うと1人より3.6倍運動が継続

グループ参加で要介護認定率が6.3%減

高齢者ネット交流でうつ発症リスク30%減



出典：日本老年学的評価機構 (JAGES) <https://www.jages.net/jichitai/salon/first/>

補足：なぜ5人1組なのか？

- 本アプリが5人1組のチーム制を採用している理由は、当社調べの調査より1名～10名程度までのチームで検証を行った結果、5人組が最も継続率が高かったため。
- 社会的にも、江戸時代の5人組やグラミン銀行のマイクロファイナンスの5人組など、互助グループは5人組であることが多い。

ピアサポートは無関心層へのアプローチにも効果的あり

- NTTデータ経営研究所の調査（※）より、健康無関心層への行動変容に対する効果的な介入手法は「一緒に運動する人がいること」であり、ピアサポートをコア機能とする本アプリは無関心層への介入手法として有効といえる。（図1）
- また、無関心層には健康訴求は響かないことから「スマホ習熟」訴求や知人の誘いで教室に呼び込み、一緒に取り組む仲間ができること、またシンプルな機能のみの本アプリにて継続に導くことが可能である。（図2）

図1. 行動ステージを上げるきっかけとして有効な手法
NTTデータ経営研究所調査（n=6,297）

要因	無関心層 (n=1,918)	無関心層以上の層 (n=4,379)	考察
健康に良い運動や運動の仕方が分かること	▲	○	ヘルスリテラシーの向上は、従来は無関心層が関心を持つきっかけとして重視されていたが、無関心層への効果は限定的であった。他方、関心層以上の層に対しては、効果的である。
運動に関して立てた目標の達成状況が見えること	×	○	
運動をする施設や場所が身近にあること	▲	○	運動できる環境があることは、従来は無関心層が関心を持つきっかけとして重視されていたが、無関心層への効果は限定的であった。他方、関心層以上の層に対して効果的である。
一緒に運動する人（家族、友人、同僚など）がいること	○	○	ステージに関わらず、一緒に運動する人の存在は、運動を始める/継続するのに重要であることが分かる。一方で、他人の協力的な態度は行動変容ステージの程度によらず重視されていない。
運動することに周りの人が協力的であること	×	×	
運動をするための費用が、自分の予算の範囲内であること	×	▲	無関心層の方が、それ以外の層よりもコストを気にしていない。コスト以前に、取り組みの複雑さが阻害要因となっている可能性がある。

一緒に運動する人の存在は、運動を始める/継続するのに重要

○：有効
▲：効果は限定的
×：無効

図2. 無関心層と 関心層に対する行動デザインの対比
NTTデータ経営研究所 作図



無関心層への効果的アプローチ

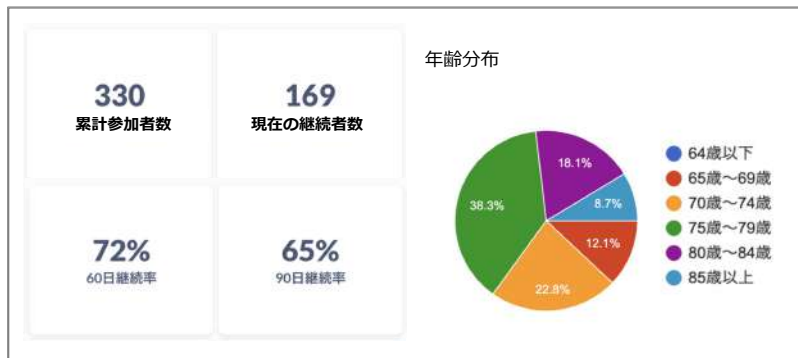
- 動機：健康訴求やみんながやっている同調アプローチは効果薄
- きっかけ：自然に参加できるきっかけ、一緒に取り組む仲間が必要
- アプリ：記録の簡便化、場所や時間を選ばず利用可能が必要

※ 参考：https://www.nttdata-strategy.com/newsrelease/201030-1.html

他自治体様介護予防事業にて歩数及び投稿数増加（定量／定性）

フレイル予防事業の成果

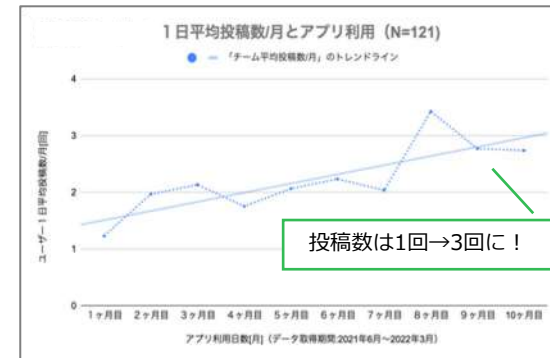
- 90日継続率：65% ※15日以上未投稿の場合、チームから自動退出する設定のためリアルな継続率の把握が可能
- 利用開始時と10ヶ月後の比較：歩数1日平均1,600歩増加／アプリ投稿数1日平均3回に増加



90日継続率と年齢分布



1日あたり歩数推移



1日あたり投稿数推移

利用者の声

※許可をいただき写真掲載しています



外に出るようになった。何の写真を撮ろうかと脳の活性化にもなっていると思う。

今まで空の写真なんて撮ったことなかった。写真を撮ると今まで感じなかったことを感じています。楽しいです。



これがあるから外にいかなくちゃって思う。



みんなチャレ楽しい！毎日スマホを持って1枚写真撮ってます。仲間との交流が嬉しいです。

アプリチーム内のやり取り

リアルとデジタルのハイブリッドな活用で互助の効果

おはようございます。フィーひーさんにおたづねとお願い。日曜選挙に行かれますか場所は善行センターですが、行かれ時間が分かれば私ロビーで待ってます。少し話しを聞いてくださいなあ。イエスかノかご返信いただけますか？返事は土曜中で結構です。厚かましいお願いですが



みっこ
2023/04/07 08:39

ありがとうございます久しぶり会えれば私おち混んでまずご無理なさらないでお二方時期調整、ゆっくりご返信を嬉しい😊



フィーひー
2023/04/07 09:02

私も善行センター行きます!! みっこさん私も行って良いですか😊



かーさん
2023/04/07 08:46

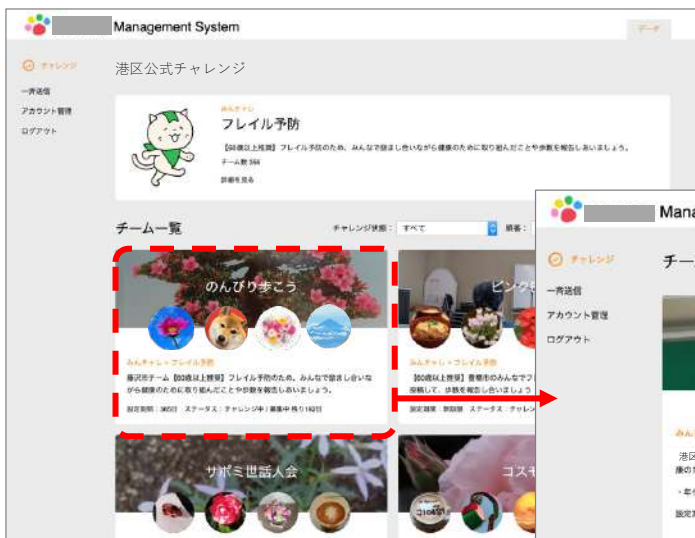
みっこさん!! もちろんオッケーですよー👍 体調が良い時間お知らせ下さい 待ってまーす😊



みっこさん
2023/04/07 09:09

シンプルな管理画面で直感的な操作が可能 利用者インサイトの発見により課題と対策を打ちやすい

- ✔ 参加者詳細情報の確認やチャット内容も全て把握できるため、利用者インサイトの発見が可能！
- ✔ 保健師や栄養士からのアドバイス、地域の防災情報などのお知らせ配信ができ、毎日使うアプリの特性を活かせる
※お知らせ配信は全チーム一斉/各チーム個別いずれも可能です



チーム一覧画面

絞り込み・ソートが可能

- チャレンジ状態：進行中/終了
- ソート：投稿日順/チーム作成日順



チーム詳細画面

カテゴリ分けした全てのユーザー閲覧可能

- 参加中
- 完了（期間満了により卒業）
- 退出



プロフィール・チャット内容画面

インセンティブ機能（コイン利用方法）

本アプリは投稿した写真に仲間がOKボタンを押すことでコインが付与される仕組み
貯まったコインはアプリ内スタンプの購入、また**地域への寄付に活用可能！**

寄付のしくみについて

コインでの寄付目標を達成することで、こども食堂など港区様指定の寄付先に寄付することが可能です。
財源は港区様と健康連携協定を締結している企業様やご縁のある企業様からご負担いただく仕組みです。

✔ インセンティブ予算がなくても実施可能！

企業様から寄付財源をいただくためインセンティブ
予算がなくても実施可能です。 ※要ページ開発費

✔ 面倒な調整は不要！

企業様をご紹介いただくだけで調整から
寄付完了まで弊社が行います。

✔ 高齢者の方の継続モチベーションにつながります！

寄付が励みになる！というお声を多数いただきます。

寄付された方の声 ※実際のチャット内コメント抜粋



おはようございます。
3000 コイン寄付出来ました🎵。
お金で寄付はしてましたけど、自分の努力で寄付出来た事は👍👍ととも🎵😍
🎵 嬉しいです。これから寄付出来るように頑張りたいです😊

すみれ 07:47

他自治体様での寄付事例

府中市 × 三日様禁止アプリ
みんチャレ

【第3回】
【コロナ対策支援】
食料に困窮する大学生を応援しよう

50000 コインで1人分の食料支援が寄付されます。
全体で200人分の寄付を目指しましょう。

113 / 200 人

6500 / 50000 コイン

100コイン 寄付する

コインが不足しています。100 コインから寄付できます。
0 コイン寄付済み 77 コイン所持
1人1500 コインまで寄付できます。

プロジェクトの概要

【協力：府中市、フードバンク府中】
【協賛：明治安田生命保険相互会社】

寄付を実施しました！



明治安田生命様からフードバンク府中様への寄付実施

多くの皆様にコインを寄付いただき目標を達成することができました。ご協力いただいた皆様、誠にありがとうございました。

府中市では、ご協賛いただいた明治安田生命保険相互会社様からフードバンク府中様へ寄付を実施いたしました。



フードバンク府中様でのフードバンク実施の様子

季節に応じたお題を配信！仲間と一緒に楽しみながら被写体を探し自然と外出意欲が向上

- ✔ コロナ禍における新しい生活様式に対応し、利用者がオンラインで仲間とつながり一体感を感じながら、自宅にて楽しく介護予防事業を継続可能。
- ✔ 仲間が見つけた場所やお店に「今度自分も行ってみようかな！」とまちの新たな魅了を発見できる。ユーザー自身の投稿自体が有益なコンテンツとなり、行政からの配信や広告配信よりも身近な人に勧められたもの・情報は信用されやすい（ウィンザー効果※）を得られる、かつコンテンツ作成費用を低減可能！
※直接の利害関係がない第三者による情報は高い信憑性を獲得しやすいという現象。マーケティング分野で活用されている。

お題の配信イメージ

#港区探検部

みんなの港区内おすすめ
スポットを写真で教えて！

#港区探検部

みんなのおすすめ
ウォーキングコースを教えて！

#港区花部

まちで見つけたお花の
写真を共有しよう🌸



#夏の思い出

みんなの夏の思い出を写真で
おしえてください～！



#ピンク

まちの中のピンクをみつけて
写真で投稿しあおう～！
(ピンクリボン月間)



#オレンジ

日常のオレンジをみつけて
写真で投稿しあおう～！
(認知症 普及月間)



住民が投稿した写真を、コラージュ画像にしたり、写真展覧会（※）を行うことで、楽しくモチベーションアップ！

※別途開催費用が必要となります。



アプリのシステム仕様について ※対応状況詳細は仕様書対応表参照

サーバーシステムについて

サーバーシステムはAWSを利用しており、セキュリティレベルは以下に記載の通りです。

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/whitepapers/latest/aws-overview/security-and-compliance.html

AWS が準拠している保証プログラムの一部

- SOC 1/ISAE 3402、SOC 2、SOC 3
- FISMA、DIACAP、FedRAMP
- PCI DSS レベル 1
- ISO 9001、ISO 27001、ISO 27017、ISO 27018

SLAについて

SLAはAWSが定めるSLA以下になります。詳しくは下記を参照ください。

<https://aws.amazon.com/legal/service-level-agreements/>

以下は利用する主なサービスの一部

Amazon Compute Service Level Agreement

<https://aws.amazon.com/compute/sla/>

Amazon RDS Service Level Agreement

<https://aws.amazon.com/rds/sla/>

Amazon S3 Service Level Agreement

<https://aws.amazon.com/jp/s3/sla/>

Amazon Route 53 Service Level Agreement

<https://aws.amazon.com/route53/sla/>

AWS Lambda Service Level Agreement

<https://aws.amazon.com/jp/lambda/sla/>

セキュリティ対策について

AWSのサービスを活用して推奨される構成でシステムを構築しています。

実績：過去7年半AWSのシステムでサービス運用してセキュリティ事故は発生していません。

ネットワーク通信について

HTTPS通信を採用。

仕様書対応一覧（システム要件）

仕様書項番	要求内容	対応状況	備考	
4業務内容	(1)モバイルアプリケーションソフトウェア(以下アプリという)の開発 下記のとおりアプリおよび関連機能の構築を行う。	(ア)アプリの製作 概ね60歳以上の高齢者を対象とし、介護予防・フレイル予防事業のための5から7の機能を満たすアプリおよび管理機能を製作すること。なお、契約前に担当者により、承認を得た機能のみを採用とする。また、次年度以降、別途契約による機能改良が可能であること。なお、既存の製品をベースとして構築することも可能とする。	○	
		(イ)業務責任者 本仕様を示す全工程（作業）の業務責任者を置くこと。	○	
		(ウ)実施計画 受注者は本契約に基づき、業務に関する実施計画を策定し、計画的に業務を実施するものとする。ただし、発注者においてこの計画に異議があるときは、発注者と受注者が協議して決定するものとする。 また、発注者は受注者に対し、随時業務の実施状況の報告を求められることができるものとし、業務の進捗状況および内容確認を行うため、発注者からの要請があれば、受注者は業務打ち合わせを実施すること。	○	
	(2)アプリの保守・運用管理・運営 下記の通り保守・運用管理・運営を行う。	(ア)本業務のコールセンター等を設置し、利用者からの問合せ対応を行うこと。	○	
		(イ)受注者または発注者が利用者からの問合せにより、受注者による技術的助言やアプリ機能の修繕等の必要が生じた場合の対応を行うこと。	○	
		(ウ)本アプリ利用者の利用開始前後に使い方教室等を行い、利用者がアプリを円滑に開始し、日常的に使用できるように支援を行うこと。なお、説明資料は受注者が準備すること。	○	
		(エ)OSおよびアプリのバージョンアップ、仕様変更については、変更点を明確にし、発注者に説明の上、これを実施すること。また、この費用は受注者が負担すること。	○	
		(オ)悪意のある第三者など、外部の脅威に対するセキュリティ対策を行い、セキュリティ事故が発生した場合は、直ちに発注者へ報告し、受注者の責任において対応すること。	○	
	(3)インセンティブの開発・設定・提供および助言 受注者は、アプリ利用者に対しポイント付与等のインセンティブの開発・設定・提供について、以下の条件を満たしていること。	(ア)インセンティブの設定 受注者は、本アプリ利用者に対し、ポイント付与等のインセンティブの設定が行えること。	○	
		(イ)インセンティブの開発・設定等に関する助言および提供受注者は、発注者に対して、介護予防事業参加状況等に 応じたインセンティブの設定や、社会通念上妥当なものとなるよう配慮しつつユーザーにとって継続的に実践する意欲が 湧くようなインセンティブの開発、運用方法等について、適切な提案、助言および提供が行えること。	○	
(4)アプリの周知		○		
	(5)本業務の取り組み成果等の分析	○		
		○		
5 アプリの条件	(1)日本語に対応していること。	○		
	(2)Android、iOS のアプリを提供する正規のストアに登録し、利用者が無料でアプリをダウンロードできること。	○		

仕様書対応一覧（システム要件）


仕様書項番	要求内容	対応状況	備考
6 利用者機能	(1)歩数を測定できる機能。ただし、歩きスマホの防止のため、アプリを起動していない状態でも歩数のカウントが可能など、必要なデータを収集できること。また、位置情報等によって現在地が把握できる機能。	○	歩数を測定する機能は、iOS端末は標準アプリ「ヘルスケア（無料）」、Android端末は「Google Fit（無料）」と連携することで実現します。
	(2)継続的なウォーキングの実践を促すため、アプリ利用者の歩数等によってインセンティブとなるポイント等が付与できる機能。	○	アプリ利用者が所属するチームの歩数目標の達成状況に応じてインセンティブとなるコインを付与する機能を持ちます。
	(3)コロナ禍における、新しい生活様式に合致した体制の中で、利用者が感染予防行動をとりながら、楽しく介護予防事業を行えるよう、イベント等の短期企画といった、オリジナルな工夫等を実装できる機能。	○	利用者に季節に応じて写真投稿のお題を出し、楽しんでいただく企画を実施できます。
	(4)本業務利用者とその他の利用者との区別が可能である状態で登録できる機能。また、登録に際し、身長、体重、性別、年齢等を登録・管理することができる機能。	○	港区専用ページを開設することで、区別可能です。
	(5)本業務によるアプリ利用者の利用実態を把握し、分析・集計するための管理機能として、歩数だけでなく、利用者の意識・行動・生活状況等が把握できる機能。なお、項目等の詳細については、別途協議の上決定する。	○	歩数に加えて、投稿されたコメントや写真によって利用者の意識や行動・生活状況が把握できます。
	(6)「お知らせ」や「プッシュ通知」等の、発注者からのお知らせや、その他介護予防事業の紹介、利用者が継続して取り組めるように応援メッセージ	○	
	(7)本業務利用者がアプリにアクセスする場合の、ID・パスワード、二要素認証等を用いた、なりすまし防止機能。	○	
	(8)アプリ利用者相互にコミュニケーションがとれる機能。	○	
	(9)付与されたポイント等により景品等のインセンティブへの申請ができる機能。	○	社会貢献の寄付に付与されたコインを使い、大交流会に参加することで景品を付与します。
7 管理者機能	(1)管理画面へは、発注者のインターネット環境(LGWAN端末から仮想環境を使用)に接続できるパソコンからアクセスができること。	○	
	(2)管理画面へログインをするためのアカウントを複数作成できること。	○	
	(3)管理画面より、発注者が任意で配信するお知らせをプッシュ通知等により配信できること。	○	
	(4)管理者の作成した情報を管理画面から登録・編集・削除ができること。	○	
	(5)管理画面で編集できない箇所については、発注者の指示により受注者が依頼期限までに編集し、登録、通知等を行うこと。	○	
	(6)管理者画面より不正アクセス防止のため利用者制限ができること。できない場合は発注者の指示により受注者が速やかに対応できる体制を構築すること。	○	管理者画面より不正アクセス防止のための利用者制限はできませんが、発注者の指示により弊社が速やかに対応できる体制を構築します。
	(7)アプリの異常等を管理者画面から確認可能もしくは管理者に異常に関する通知がいくようにすること。できない場合は受注者から発注者に	○	
8 アプリシステム仕様	(1)サーバ等システム運用に係る機器は、ISO27001 を取得もしくは同等のレベルを担保しているインターネットデータセンター等施設に設置すること。なお、データセンターおよびサーバ等の機器は一体的な管理を行うこと。	○	
	(2)システム運用時間は、原則 24 時間 365 日とすること。ただし、実際の運用時間に関しては発注者と受注者が協議の上決定する。	○	
	(3)システムのバージョンアップや機能の追加等に対応できる拡張性を持たせること。	○	
	(4)サーバダウン等のトラブルが発生した場合でもサービス停止が生じないような措置を講じること。	○	
	(5)構築に当たっては十分なセキュリティ対策を講じること。	○	
	(6)ネットワーク通信は、SSL適用等を使用すること。	○	
9 動作環境	(1)スマートフォンおよびタブレットに対応し、サポートが継続されているiOS、Android の OS に対応可能なこと。ただし、実際の動作環境に関しては発注者と受注者が協議の上決定する。	○	
	(2)アプリ稼働期間中の OS のマイナーおよびメジャーバージョンアップに対応すること。	○	

リアルとデジタルのハイブリッド活用でフレイル予防の自走を強力サポート

利用開始時は、リアル開催での使い方教室にて、アプリの利用推進および自走のサポートを実施します。
 その後はアプリ内チームメンバー同士のピアサポートと経験豊富なコールセンタースタッフによる継続的なサポートで高齢者の方が楽しく継続し続けられる仕組みをご提供！
 事業周知も実績をもとに、年間を通してサポートします！



※令和5年度は試行期間のためチャレンジ期間は3ヶ月、大交流会は規模を限定した試行開催を予定しています

シニア対応を考慮したマニュアルと専任スタッフによる安心のサポート 

コールセンター対応時間：平日10:30～17:00

他自治体様での対応実績から構築したマニュアルをもとに安心してお任せいただける体制でサポート！

 **8自治体での実績あり&傾向に合わせたマニュアル完備！**

高齢者の方ならではのつまづきポイントを考慮したマニュアルを構築し、常にアップデートしています。専任サポートスタッフによる、一貫性をもちつつ、高齢者の方に寄り添うを対応を心がけています。応対履歴もご提出し、高齢者の方のインサイト発見にお役立ていただけます。

実際のやりとりの一部

お問い合わせ内容	回答
1/23から2月半ばまで3週間入院し、足を手術するため歩行が困難になる。3週間のうち1週間くらい、その日のチャレンジ写真が撮れず歩行もできないが、どうしたら良いか？	チャレンジ投稿しなくてもスタンプや文字だけで自動退出は防げます。歩数達成しなくても大丈夫。事情だけ簡単でいいのでチームのメンバーに伝えておいていただけると良いです。 →チームに残れるなら安心した！よかった！とのことでした。リハビリが終わったらちゃんと歩きたいとのこと。お大事に無理はせずにお伝えして終話。
アプリを開くたびに更新するかをきかれる。お金がかかるかもしれないから更新ができずにいる。どうしたらいい？	スピーカ操作により文言を読み上げていただいたところバージョンアップのお知らせと判明。対応後アプリについて語っていただく。 「これって期限ないんです？毎日続くんです？わたし皆勤賞なのよ」→スタッフ：おお！皆勤賞？すごいですね！ 「毎日ラジオ体操に行くけど、雨の日はないの。でも雨が降ってもみんチャレを更新しなきゃって思って。→スタッフ：「すごい！うれしいです！」 「褒められると頑張れるのよ、今のを励みに頑張るわ！」
90日間達成の画面が出て、記録として残したいが、いろんな色の画面が出ていてどうしたらいいかわからない（各SNSのアイコンのことでした）	各SNSのアカウントはもちろん持っていない、データとして残ればいいということだったので、保存方法と、スクショの撮り方もお伝えして画像として残ったので満足された様子。90日間毎日続けられたし、今後もしっかり続けていきたい！というポジティブなご意見をいただきました。

 **利用者からの声をもとにサービス改善も実施！**

利用者の方や日々いただくご意見ご要望をもとに機能改修、サービス改善を実施しています。

機能改修、サービス改善一例

- ・ 負担感を軽減するため、チーム合算歩数の下限の引き下げ
- ・ サポートAIボットの仕様を高齢者向けに変更（頻度、ワーディングを高齢者に合うよう改良）
- ・ 文字サイズの変更

 **利用者だけでなく「ラクっちゃ」「いきいきプラザ」など現場の皆様からのお問い合わせにも対応！**

利用者の方と日々接点のある介護予防現場の職員の皆様もサポートし、連携いたします。

使い方教室【みんなでチャレンジ！はじめての健康スマホ教室（仮称）】の実施について
他自治体様での実績をもとに高齢者の方が自走し継続しつづけられる仕組みをご提供！

- ✔ 使い方教室は参加者1人あたり2回が1セット
- ✔ 「使い方を知って」「みんなで取り組んで」「おさらい&疑問点払拭」の3つのフェーズにより楽しく自走可能！
- ✔ 講師含め5人に1人サポーターを配置し、じっくり手厚くフォロー！

認知フェーズ

1回目（1時間半）

- 概要説明（目的・しくみ・ルール）
- アプリインストール
- アプリ体験
 - チーム組み
 - 目標設定
 - 投稿・OKボタン等をチームで実践
- 翌日以降毎日実施いただくことの確認
- 電話問い合わせ先の確認

体験フェーズ

1週間毎日利用

- デジタルコミュニケーションの楽しさ体験
- 目標に対する達成感や難易度の実感
- 利用中での疑問点浮上
 - 使い方がわからない
 - アプリがみあたらない 等

理解深耕・自走フェーズ

2回目※1週間後（1時間）

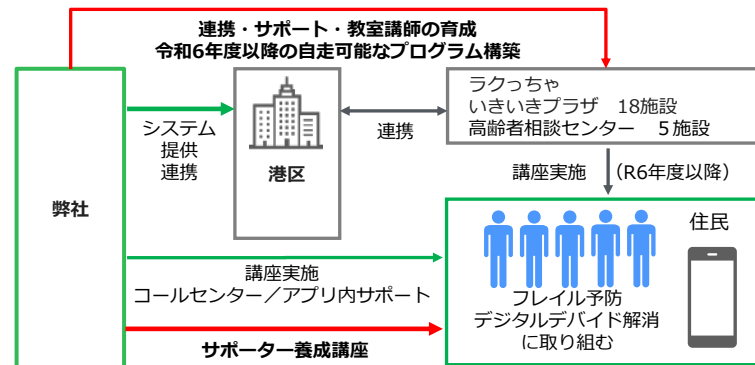
- 感想
- 疑問点の払拭
- チームごとに目標設定の見直し
- 応用
 - 貯まったコインの使い道
 - 寄付のやり方



「ラクっちゃ」を中心とした介護予防施設を活用し、使い方教室を地域で自走できる環境をつくることで、港区内の普及をさらに推進

介護予防施設の職員が使い方教室を開催できるよう研修や支援を行います！

- 令和5年度：高齢者向け使い方教室の実施に加えて、区内介護予防施設24箇所（ラクっちゃ、いきいきプラザ18カ所、高齢者相談センター5カ所）の職員向けにアプリの研修会を行います。令和6年度以降に関係職員が講師となりアプリの使い方教室を開催できるよう支援します。高齢者が慣れ親しんだ通いの場にて、気軽に使い方教室に参加できるような体制を構築し、アプリの普及を推進します。
- また、先輩利用者をボランティアとして育成する、サポーター養成講座を実施し、地域での自走化を支援します。



※地域自走化のためのサポート図

各自治体の自走化事例

東京都府中市様

地域包括支援センター職員の講師育成

使い方教室を地域包括支援センターの職員で実施できる体制を構築し、運用しています。講師人件費を抑えられるため、限られた予算で地域自走も可能です。



神奈川県藤沢市様

市民サポーター養成講座の実施

使い方教室のサポートを担える利用者を募集し、養成講座後、サポーターが各チームのサポートを実施。住民参加型とすることで普及促進効果もあります。



東京都墨田区様

スマホ講座サポーター養成講座の実施

デジタルデバイス解消に重点を置き、事業参加者からスマホサポーターを手あげで集い、次年度講座のスタッフ化に成功しています。



地域コミュニティと連携し、健康無関心層含めた高齢者にリーチするノウハウをご提供

【ラクっチャ・いきプラ・高齢者総合センターとの連携】 ※区および各施設と協議の上推進

・ <ラクっチャとの連携>

体力測定を組み合わせ、アプリ利用前後の効果を見るプログラムを連携実施します。
(ラクっチャ開発プログラムのデータ収集やエビデンス取得に本アプリにて貢献)

・ <ラクっチャ・いきプラへの通所が難しい方向け>

・ 導入時のみアプリ使い方教室に参加を促し、自宅にて介護予防が継続できるプログラムを共同開発します。
(例：アプリ内で自宅に取り組める体操動画や励ましコメントの送付が可能) ※集客は高齢者相談センターへ協力依頼

・ <包括との連携>

・ 各高齢者相談センターにてアプリ教室を実施、利用者5人1組の見守りツールとして活用することで包括業務をサポートできます。
実績：東京都府中市にて市内の介護予防推進センター、地域包括支援センターとの連携実績あり。

【港区「高齢者デジタルデバイド解消事業」との連携】

・ スマホ教室でスマホの基本操作を習っても実践の場や共に切磋琢磨する仲間がいないと習熟できない課題に対し、ステップアップ講座として、健康長寿アプリ使い方教室を活用することで、参加者が確実に「文字入力とカメラ機能」をマスターし、参加者同士の横のつながりも強化できます。
実績：東京都墨田区、東京都府中市他にてスマホ教室と連携した周知で成功。

【老人クラブとの連携】

・ 老人クラブ連合会（各クラブ会長が集う総会）にて事業主旨や試行成果を報告し、次年度のアプリ使い方教室の受講希望クラブを聴取することで確実な普及が見込めます。
実績：東京都墨田区、神奈川県伊勢原市にて、老人クラブ連合会と連携し上記スキームの事業周知で成功。

【普及促進ツール】

- ・ 使い方教室告知チラシ、友達紹介クーポン、高齢者のご家族向けアプリ説明チラシ、ポスターなど用途別の普及促進資材をご用意
- ・ 関係者向けアプリ講座集客マニュアル完備
- ・ 実績：10自治体以上。

使い方教室告知チラシ例



友達紹介クーポン例



ご家族向けアプリ説明チラシ例



※港区に適した資材をデザインします

参加者1,000名達成に向けた普及戦略

- ・ **基本戦略**：関心層（ラクっちゃ・いきプラ利用者等）から開拓し、無関心層へ口コミでリーチすることで指数関数的に利用者拡大する
- ・ **普及の3つの柱**：高齢者の特性を考慮した3施策で年間利用者1,000人超えを目指す
 - ① **アプリ使い方教室** ② **口コミ醸成（講座参加者・サポーターの両軸）** ③ **広報**

参加者 1,000名超えのマイルストーン

アプリ使い方教室と、教室非参加者（②③からの流入）両方へのアプローチで1,340名を達成する。

施策		詳細	想定効果 (人数)	
普及戦略 3つの柱	①アプリ使い方教室	【みんなでチャレンジ！健康スマホ教室（仮称）】 ・教室1セット 定員20名 ・下記3パターンで教室を開催する ▶弊社が講師担当 1) 老人クラブ向け年12セット開催（240名）※区から老人クラブをご紹介いただく想定 ▶ラクっちゃ・いきプラ職員が講師担当 ※区および両施設と協議の上、実施や回数を決定 2) ラクっちゃ年12セット開催（240名） 3) いきいきプラザ区内18施設で各1セット開催（360名）	840名	
	②口コミ醸成	講座参加者	講座参加者に紹介ツールを渡し、仲間を直接招待する仕掛けを実施（友達紹介クーポン券） ・講座参加者 840名 x 紹介率25% ≒ 口コミで200人参加	200名
		サポーター	サポーター養成講座を開催し、サポーターがチームに仲間を直接招待する仕組みを構築 ・サポーター50名要請し、各人が4名をチームに紹介	200名
	③広報	使い方教室に参加せずとも自力でアプリを利用開始できる方向け周知策として下記を実施 1) 港区HPへ健康長寿アプリ専用ページを追加し、アプリ利用の手引きを掲載 2) 港区広報誌へアプリ周知の掲載（毎月固定枠希望） 3) ラクっちゃ・いきプラ等区内施設でのポスター掲示やチラシ配布 4) 医師会・薬剤師会・歯科医師会への告知協力要請により区内医療施設での掲示 5) プレスリリースによりメディア掲載（新聞、TV等）目指す 等	100名	

合計1,340名

自己決定理論※に基づいたインセンティブ設計をご提供

高齢者が興味を持って参加し楽しく継続でき、かつ持続可能な事業を目的に設計

—継続するには内発的動機づけが重要—

外発的動機づけは「外的報酬がなくなった時には活動自体をやめてしまう」「苦しい時に諦めてしまう」など長続きしにくい。

一方で「内発的動機づけ」は、行動自体が楽しいということが基になり「自分で決めたことなので、責任を持って行う」「楽しくてやっているので活動自体に価値を持てる」「粘り強く頑張れる」と行動の継続につながります。

※自己決定理論とは、自己決定の度合いが動機づけや成果に影響するという理論。動機づけを5段階に分類

自己決定理論	動機づけ種類		外発的動機づけ				内発的動機づけ
	段階		1	2	3	4	
			外的調整	取り入れ	同一化	統合	
	行動の理由		言われたからやる (報酬や罰のため)	義務感でやる	必要だからやる	目的や価値観が合っているからやる	楽しいからやる やりがいを感じる
本事業への適用	インセンティブ設計	リアルイベント	・スマホ教室 1 回目	・スマホ教室2回目	—	—	・大交流会
		アプリ機能	・チームで相談し、目標設定	・チームで相談し、目標調整	・チームへの毎日の写真投稿 ・仲間からの承認 (OK機能)	・チームへの改善成果の報告	・社会貢献への寄付
	利用者の状態		スマホ初心者	スマホを持ち歩くことの習慣化	ウォーキング習慣化	検査値の改善、体の変化の実感	仲間への感謝、他者貢献欲求の向上
	利用者の感情		スマホを使えるようにならないと時代に置いてかれる/損をしそう😭💧	皆がやってるからやらないと。スマホが少し身近になり、楽しいかも😊💡	スマホが上達した！健康のためにも、これが続けることが必要だ😊🔥	検査値改善で主治医に褒められ、身の動きも軽くなり嬉しい😊👏	仲間と努力を讃えあい、感謝し合えて嬉しい、自分の頑張りが社会貢献に繋がって嬉しい😊💖 →サポーターへ👏

コイン付与の仕組みについて

①所属するチームに1日1回写真を投稿し、
チームメンバーがその写真を承認する（OKする）ことで
アプリ内で利用できるコインが貯まります（図1）

②加えて、チーム目標を達成するとボーナスコインが
獲得できます（図2）

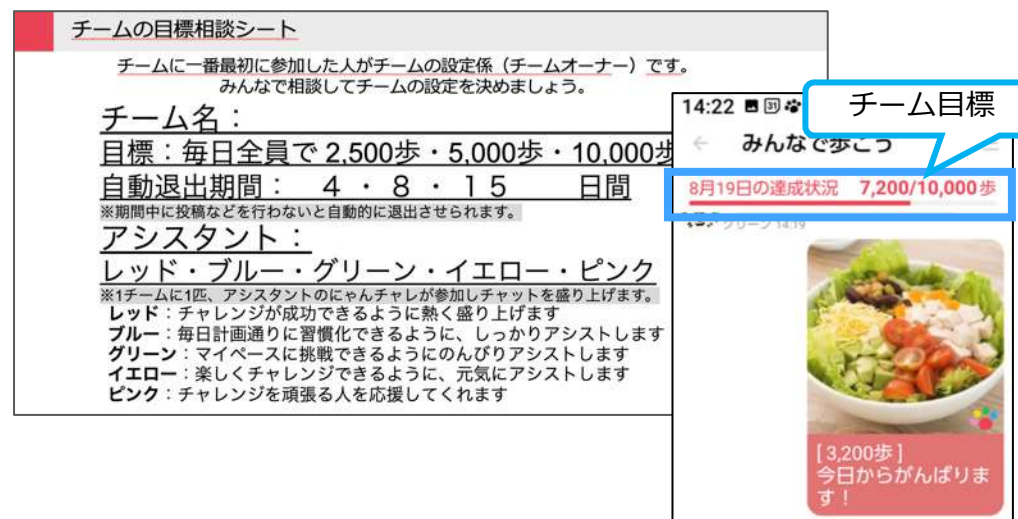
行動の理由	外発的動機づけ				内発的動機づけ
	1	2	3	4	
インセンティブ設計	リアルイベントアプリ ・スマホ教室1回目	・スマホ教室2回目	—	—	・大交流会
利用者の状態	スマホ初心者	スマホを持ち歩くことの習慣化	ウォーキング習慣化	検査値の改善、体の変化の実感	仲間への感謝、有る貢献欲求の向上
利用者の感情	「やらなければならない時代」に置いてくれる「赦し」がほしい	やらないと、スマホが少し身近になり、楽しいかも	やらなければならないことばかりで、健康のために、これを続けることが必要だ	医に褒められ、身に染みる感じが嬉しい	仲間と努力を讃えあい、感謝し合えるのが社会貢献に繋がります！

図1: 写真投稿と他者からの承認（OK）



1日1回チームに写真と歩数とその日のコメントを送るというシンプルなルールです。投稿した写真を、チームメンバーから承認（OK）されるとコインが獲得できます。自分の頑張りを他者が見ていて、反応をくれることがモチベーションに繋がります。

図2: チーム目標の相談と達成することでボーナスコイン獲得



スマホ教室1回目に、チームの合計目標歩数をチームメンバーで相談します。自ら相談して目標を決めることで、コミットメントナッジ効果が働き、行動が持続します。教室2回目に再相談して目標調整行います。チーム目標達成時には、ボーナスコインが獲得できます。

社会貢献活動への寄付で高齢者自身の取り組みが意義ある活動に

寄付機能の詳細は、アプリ機能に記載の通り (P.9)

アプリで貯まるコインを社会貢献活動に寄付できます。

寄付先は、他自治体事業の利用者アンケートより「子ども世代への貢献」が最も人気 (図1) で「寄付があるから始めた」「寄付のためにコインを貯めている」という声多数 (図2)。

段階	外発的動機づけ				内発的動機づけ
	1	2	3	4	
行動の理由	外発的動機 言われたからやる (報酬や罰のため)	取り入れ	同一化	統合	楽しいからやる やりがいを感じる
インセンティブ設計	リアルイベント アプリ機能 ・スマホ教室1回目	・スマホ教室2回目	—	—	・大交流会 ・社会貢献への寄付
利用者の状態	スマホ初心者	スマホを持ち歩く ことの習慣化	ウォーキング習慣化	検査値の改善、 体の変化の実感	仲間への感謝、 他者貢献欲求の向上
利用者の感情	スマホを使えるよう にならないと時代に 置いてかれる/嫌を しそう😞?	皆がやっているから やらないと。スマホ が少し身近になり、 楽しいかも😊	スマホが上達した！ 健康のためにも、こ れを続けることが必 要だ👏	検査値改善で主治 医に褒められ、身 の動きも軽くなり 嬉しい😊	仲間と努力を講じて いる、感謝し合えて 嬉しい、自分の活躍が 社会貢献に繋がりが 嬉しい😊 →サポーターへ👏

関係するSDGsの目標

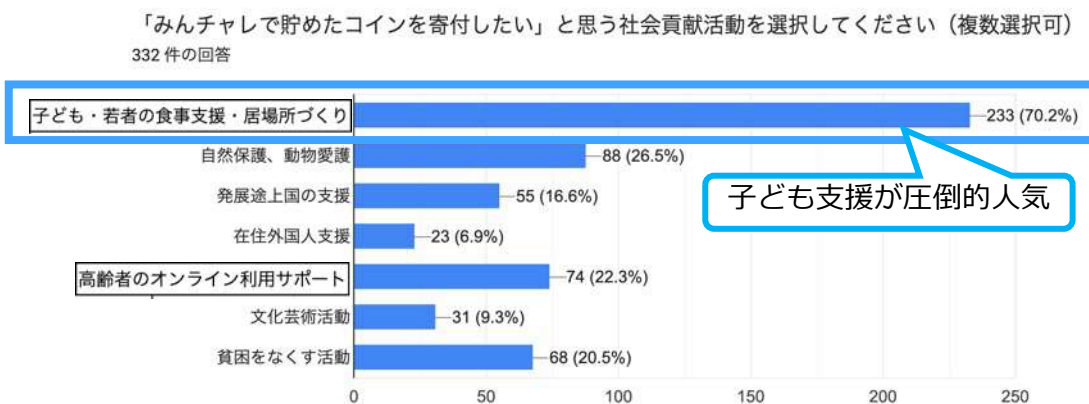


SDGs目標を推進する港区の政策 (※) にも合致します

※港区基本計画の各政策とSDGsとの関係

https://www.city.minato.tokyo.jp/kuyakushokaikaku/kihonkeikaku_sdgs.html

図1: 寄付先のアンケート (令和4年度当社調べ、N=332名の高齢者)



高齢利用者に行ったアンケートの結果、寄付先として最も要望が多いのは「子ども支援」。次に「自然保護・動物愛護」「高齢者のオンライン利用サポート」が続く。

図2: 寄付への熱いコメント

神奈川県 綾瀬市 利用者事例



80代女性

(サービス名)のおかげで毎日1万歩歩けてる。寄付がやりがいで、500コイン綾瀬に寄付した。今は840コイン溜めていて次の寄付をするのが楽しみ。

東京都 府中市市 利用者事例



寄付で社会貢献できることが心の充実感につながる。とても良い取組で広げたい。

※府中市 広報番組
9:47分頃のコメントより
<https://www.youtube.com/watch?v=tZOVxnlmXvQ&t=2s>

大交流会で継続意欲向上（お祭り・承認欲求刺激）

利用者の継続支援の場として、リアルイベント大交流会を年に1回開催（R6年度以降に本格実施）

インセンティブ申請状況を確認し、条件を満たした利用者に記念品を配布（対象条件：コインを寄付した方）

※コロナ流行状況に応じてリアル開催が困難な場合はオンライン開催を検討します

目的	外発的動機づけ				内発的動機づけ
	1	2	3	4	
行動の理由	外的報酬 言われたからやる (報酬や罰のため)	取り入れ 義務感でやる	同一化 必要だからやる	統合 目的や価値観が 合っているからやる	楽しいからやる やりがいを感じる
インセンティブ設計	リアルイベント ・スマホ教室1回目	・スマホ教室2回目	—	—	・大交流会 ・社会貢献への寄付
利用者の状態	スマホ初心者	スマホを持ち歩く ことの習慣化	ウォーキング習慣化	検査値の改善、 体の変化の実感	仲間への感謝、 他者貢献欲求の向上
利用者の感情	スマホを使えるよう に慣れてくれる/喜ぶ しもうれい?	皆がやってくれるから やらないうと時代に 置いてかれる/羨ま しもうれい? 😊	スマホが上達した! 健康のためにも、こ れを続けることが必 要だ 😊	検査値改善で主治 医に褒められ、身 の動きも軽くなり 嬉しい 😊	仲間と努力を讃えあ い、感謝し合えて嬉 しい、自分の頑張りが 社会貢献に繋がりが 嬉しい 😊 →サポーターへ 🙇

1. 大交流会が有効な根拠（高知市の成功事例）



写真(3):2011年10月7日に開催された第8回いきいき百歳体操大交流会。参加者数730人(百歳以上2人を含む)。

2. 大交流会での継続モチベーション向上の仕掛け

承認欲求を刺激する表彰状

誰一人取り残さないため競争を排除し
継続者全員を表彰!



オリジナル記念手ぬぐい

寄付した方全員へプレゼント!
仲間とお揃いのものを身につけて一体感を醸成
タオル体操やウォーキング時の汗拭きに活用



- 継続の意欲向上のため、高知市は「いきいき百歳体操大交流会」を年1回開催。
- 会の運営に住民が関わり、住民のアイディアを取り入れる形で会が企画される。

- 大交流会にて、継続している仲間が一同に集うことで「気持ち新たに頑張ろう!」と思えるきっかけとなります。継続者全員を表彰し、仲間とお揃いの記念品をプレゼントし、一体感を醸成します。
- インセンティブ景品（オリジナル記念手ぬぐい）をその場で渡すことで、利用者の住所情報の取得や景品の郵送は不要となります。
- ※コロナ禍でオンライン開催となった際には、景品提供の方法は検討します。

住民サポーター育成のご提案

参加者を内発的動機づけでの行動変容に導いた後のネクストステップとして、サポーターという活躍の場を提供する。（特にICTが得意な男性参加者の参画を期待する。）

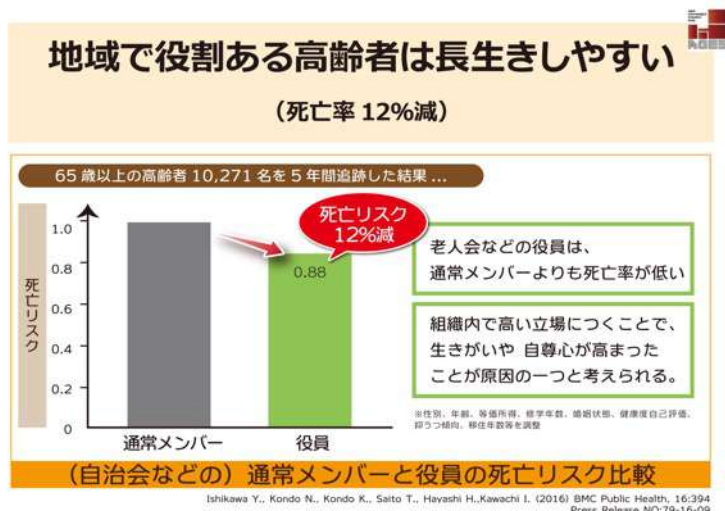
サポーター向けインセンティブとして、サポーター記念品（バッジや記念手ぬぐい等）を勲章として授与する。

動機づけ種類	外発的動機づけ				内発的動機づけ
	1	2	3	4	
行動の理由	外発的動機 言われたからやる (報酬や罰のため)	取り入れ	同一化	統合	楽しいからやる やりがいを感じる
インセンティブ設計	リアルイベント アプリ機能	・スマホ教室1回目	・スマホ教室2回目	—	—
利用者の状態	スマホ初心者	スマホを持ち歩くことの習慣化	ウォーキング習慣化	検査値の改善、体の変化の実感	仲間への感謝、他者貢献欲求の向上
利用者の感情	スマホを使えるようにならないと時代に置いてかれる/寂しそう😞	皆がやっているからやらないと、スマホが少し身近になり、楽しいかも😊	スマホが上達した！健康のためにも、これを続けることが必要だ👏	検査値改善で主治医に褒められ、身の動きも軽くなり嬉しい😊	仲間と努力を測えあひ、感謝し合えて嬉しい、自分の頑張りが社会貢献に繋がっている😊

参加者がサポーターとして担い手に回ることで

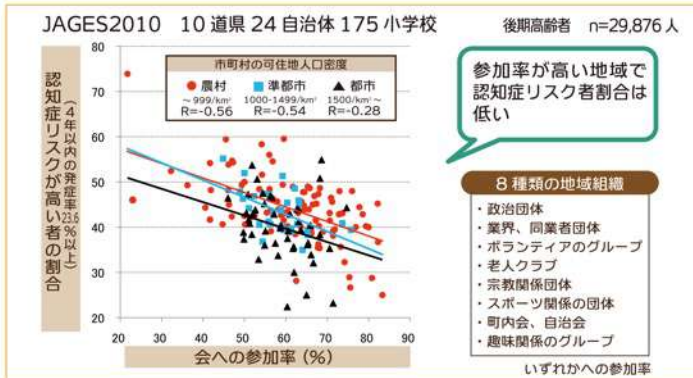
- ①参加者の社会参加支援、②地域で自走化できる事業体制づくり、③高齢者視点の魅力的なサービス改善の3つを実現。サポーターは、研修を受け、スマホ教室での補助員や大交流会の企画運営に携わる。（弊社は3自治体にてサポーター育成の実績あり）

ボランティア参加による個人や地域の健康効果



- ・介護予防事業に参加するだけでなく、役割を持って参加することで長生きしやすくなる。
- ・地域組織への参加率を高めることで、地域の認知症リスク者を減少させることができる。

地域組織参加率が高いと認知症リスク者割合 ↓



港区の既存事業との整合性

- ・本事業では、港区「介護予防リーダー・サポーター」という住民ボランティアの新たな活躍の場とすることも可能とする。
- ・加えて、港区の「高齢者デジタルデバインド解消事業」とのシナジーも期待される（スマホ講習会へ、先輩利用者として同席し、同じ目線での相談対応など）。