

## 現役世代の孤独死と高齢者の孤立を救う ICT つながりサービス

特定非営利活動法人エンリッチ（東京都）

**[概要]**

- 孤独死や孤立を救う、LINE を活用したつながりを提供するサービス。3つのサービスを提供
  - 「見守りサービス」** 登録者個人(LINE ユーザー)を数日ごとの安否確認連絡でエンリッチが見守るサービス。安否確認が24時間プラス3時間経過しても安否確認連絡がない場合、エンリッチが電話をし、生存確認を行う
  - 「つながりサービス」** LINEグループ内に数日ごとに安否確認連絡を送り、グループ内で無事を確認しあうサービス。町会や自治会など地域のグループ内で互いに見守り、支え合うつながりを提供する
  - 「安否通知サービス コネクトハート」** LINE を使った安否通知サービス(有料)。子どもなどの特定の人に通知する
- 見守りサービス、つながりサービスの提供を通じて得られた経験をもとにコネクトハート(有料)を開発

**[特徴]**

- 現役世代の孤独死と高齢者の孤立を救うために LINE という極めてシンプルな仕組みを使ったサービスを提供
- 現役世代の孤独死の早期発見が当初のテーマであったが、地域の居場所情報や災害・防災情報の通知、「つながりサービス」内での何気ない会話など、地域のコミュニティツールとして発展している
- 「つながりサービス」は匿名でも使用可能で、エンリッチに個人情報の提供をする必要もなく、利用のハードルを下げている
- 元気に社会生活を送っている現役世代にとっては、センサーの設置による警備会社の駆けつけサービスは契約の心理的なハードルが高いが、同サービスはLINEの友達登録だけで手軽に始められる
- 「誰も取りこぼさない社会」の実現に向けて、仕組みづくりと運用を行う
- 海外からの利用もある。オーストラリアの日本人高齢者コミュニティが利用している

**[サービスイノベーションの観点から]**

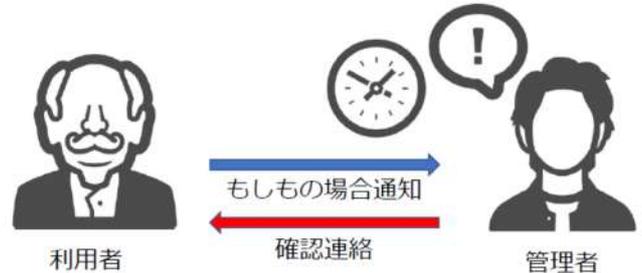
孤独という現代社会の課題に対して、LINE という極めてシンプルで使いやすい仕組みを用いて有意義なサービスを提供している。革新的で優れた価値提案を顧客が受け入れやすいように、適切に価値共創の仕組みを創り込んでサービスイノベーションを実現している

**[組織データ]**

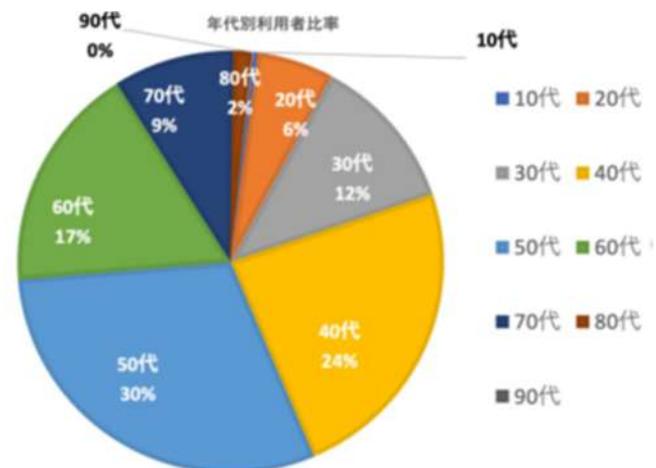
所在地	東京都江戸川区
従業員数	1名
創立	2018年
キーワード	情報サービス(SNS運営)、見守り、コミュニティ
売上規模	1億円以下



▲「見守りサービス」と「つながりサービス」の概要



▲コネクトハートの仕組み。もしもの場合、離れて暮らす子どもや親族などの特定の人(管理者)に通知が行く



▲利用者の年代別比率。幅広い年代にわたる



日本のサービスイノベーション2022

SELECTED

March 2023

現役世代の孤独死と高齢者の孤立を救うICT  
つながりサービス

特定非営利活動法人エンリッチ

公益財団法人日本生産性本部  
サービス産業生産性協議会

