

# 1. 市民アンケート調査結果

# 1. 市民アンケート調査結果

## 1-1 市民アンケート調査の概要

### 1) 調査の目的

久留米市の地域商業は、郊外型商業施設などの出店や消費者の購買形態の多様化などの影響を受け、店舗の閉店が生じるなど厳しい状況となっている。特に、生鮮食料品や日用品などを取り扱う店舗が減少したことにより、移動手段が充分でない方々にとって、日常の買い物が不便となる問題が生じてきている。

そこで、商業活性化の一つの方策として考えられる買い物支援策を検討するために、高齢者の買い物における実態とニーズを把握するものである。

### 2) 調査対象、方法など

#### ①調査対象者

平成 25 年 6 月 1 日現在の住民基本台帳の中から、65 歳以上の高齢者を無作為抽出。

#### ②配布数

4,500 票

#### ③調査方法

郵送配布、郵送回収（無記名）

#### ④調査期間

平成 25 年 7 月 1 日～7 月 23 日

#### ⑤回収数（回収率）

2,954 票（65.6%）

### 3) 集計・分析上の留意点

- ①集計は、小数点第 2 位を四捨五入して小数点第 1 位の数字を表示しているため、回答比率の合計が 100%にならない場合がある。
- ②複数回答が可能な設問の場合、その回答比率の合計は 100%を超える場合がある。
- ③文中の選択肢の表記は「     」としている。
- ④表・グラフ・文中に示す選択肢はスペースの関係上、文言を短縮表記している場合がある。
- ⑤数表、図表に表す“N”は、比率計算上の基数（標本数）である。
- ⑥「その他」の具体的記述や自由意見については、わかりやすくするために修正した部分や類似した複数の意見を統合した部分などがあるが、原文の意味を変えるような修正は行っていない。

## 1-2 回収状況

### 1) 男女別の回収状況

久留米市の65歳以上の男女別の人口比率と今回実施したアンケートの回収比率は、下図の通りとなっている。

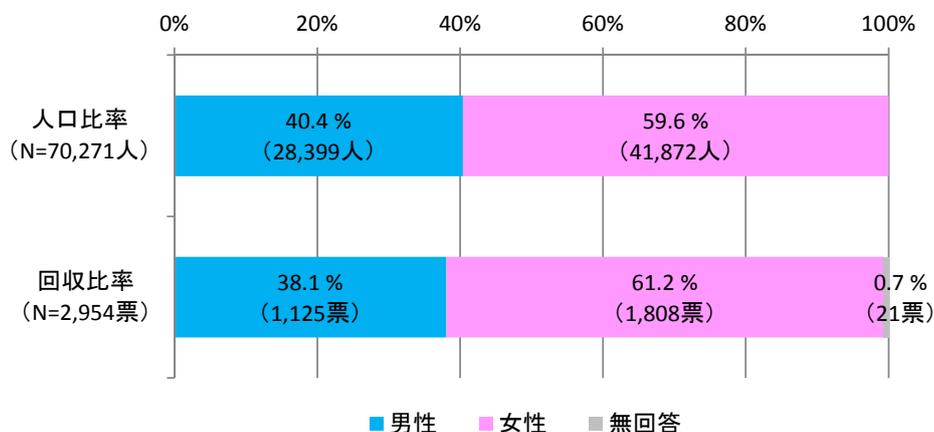


図 1 男女別の回収状況

表 1 男女別の回収状況

性別	高齢者数 (人)	配布数 (票)	回収数 (票)	回収率 (%)
男	28,399	1,797	1,125	62.6
女	41,872	2,703	1,808	66.9
無回答	—	—	21	—
全体	70,271	4,500	2,954	65.6

平成 25 年 6 月 1 日時点 (住民基本台帳データ)

## 2) 年齢層別の回収状況

久留米市の65歳以上を5歳ごとに区分した年齢層別の人口比率と今回実施したアンケートの回収比率は、下図の通りとなっている。

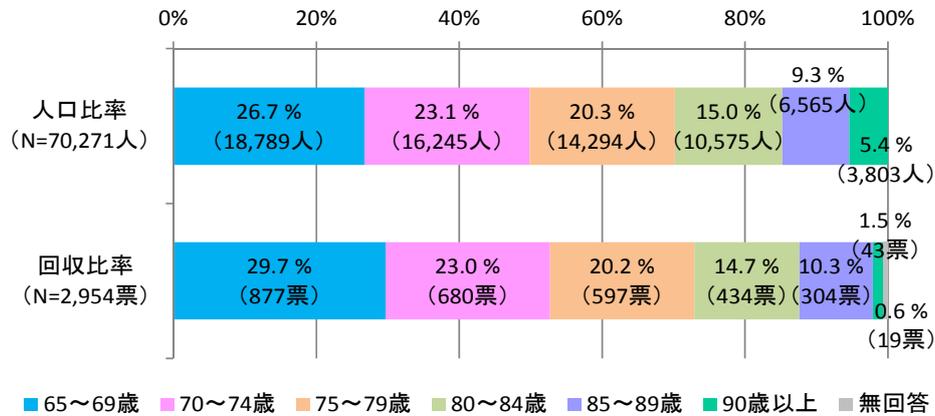


図 2 年齢層別の回収状況

表 2 年齢層別の回収状況

年齢層	高齢者数 (人)	配布数 (票)	回収数 (票)	回収率 (%)
65～69歳	18,789	1,267	877	69.2
70～74歳	16,245	972	680	70.0
75～79歳	14,294	900	597	66.3
80～84歳	10,575	753	434	57.6
85～89歳	6,565	507	304	60.0
90歳以上	3,803	101	43	42.6
無回答	—	—	19	—
全体	70,271	4,500	2,954	65.6

平成 25 年 6 月 1 日時点 (住民基本台帳データ)

3) -①圏域について

本調査では、地域別の特性を見るため、市全体を合計 11 の圏域に区分し、分析を行った。

表 3 圏域と小学校区の対応状況

No.	圏域	小学校区
1	中央部	荘島・日吉・篠山・南薫・長門石・京町
2	中央南部	南・津福・鳥飼・金丸
3	中央東部	西国分・東国分・御井
4	南東部	上津・高良内・青峰
5	南西部	安武・荒木・大善寺
6	東部A	山川・山本・草野・善導寺・大橋
7	東部B	船越・水分・柴刈・川会・竹野・水縄・田主丸
8	北部A	小森野・宮ノ陣・合川
9	北部B	北野・弓削・大城・金島
10	西部A	城島・青木・江上・下田・浮島
11	西部B	犬塚・西牟田・三潁

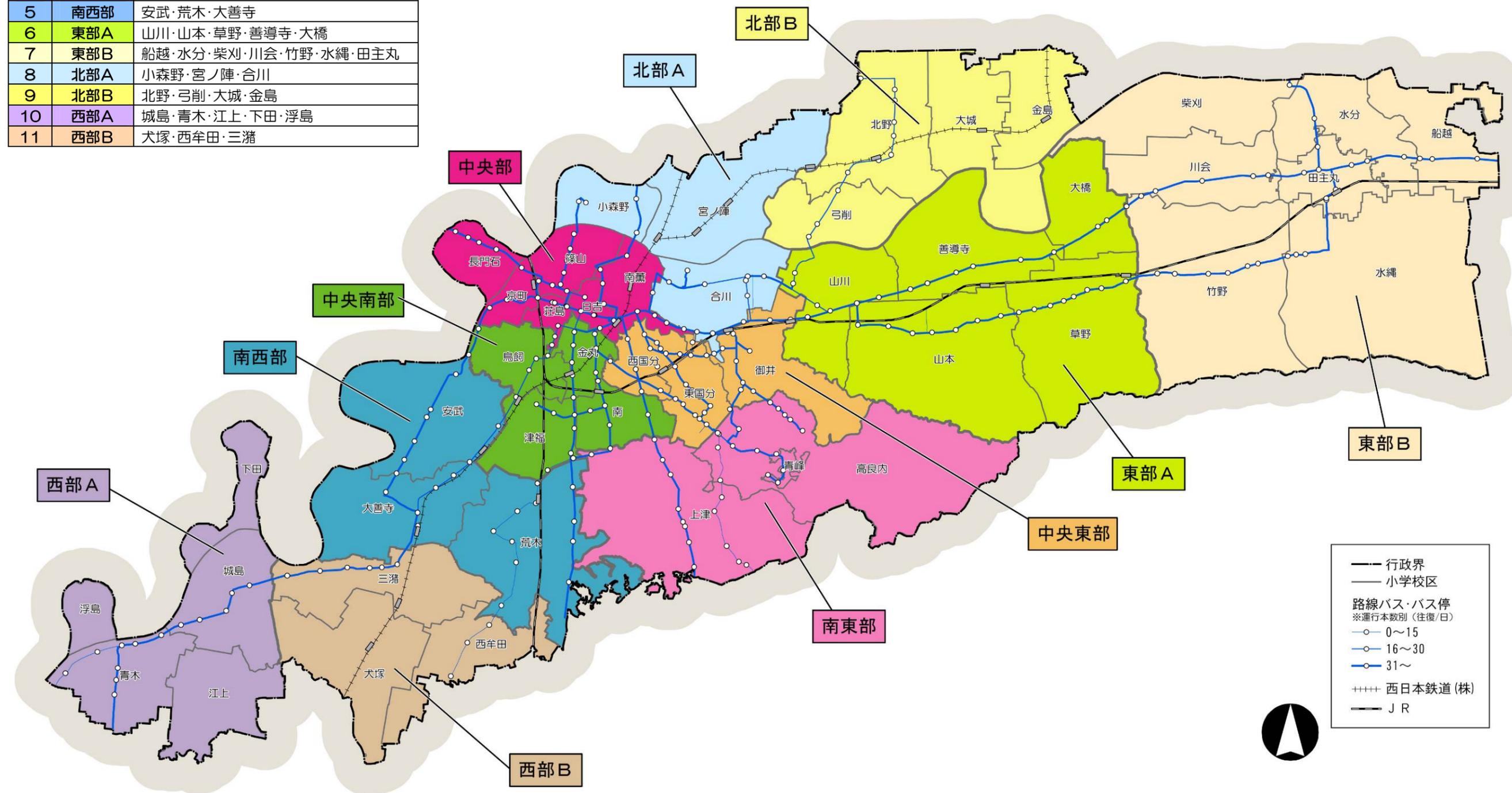


図 3 圏域区分と小学校区

## 3) -②圏域別の回収状況

圏域別の回収数は、下図の通りとなっており、最も多い中央南部で463票、最も少ない西部Aで148票となっている。

また、回収率は圏域間で大きな差はなく、各圏域とも60%以上となっている。

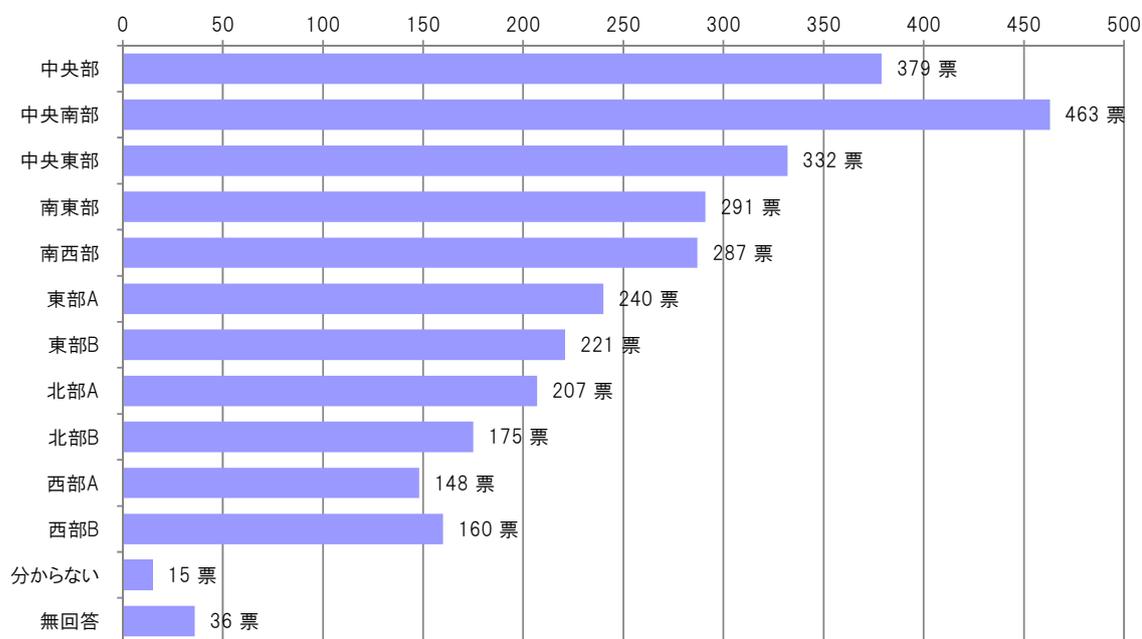


図 4 圏域別の回収数

表 4 圏域別の回収状況

No	圏域	総人口 (人)	高齢者数 (人)※	高齢化率 (%)	配布数 (票)	回収数 (票)	回収率 (%)
1	中央部	40,446	8,680	21.5	555	379	68.3
2	中央南部	52,436	11,157	21.3	711	463	65.1
3	中央東部	38,275	8,141	21.3	518	332	64.1
4	南東部	29,664	7,204	24.3	466	291	62.4
5	南西部	27,235	6,644	24.4	423	287	67.8
6	東部A	21,479	5,691	26.5	366	240	65.6
7	東部B	20,107	5,661	28.2	361	221	61.2
8	北部A	28,636	5,255	18.4	337	207	61.4
9	北部B	17,895	4,304	24.1	271	175	64.6
10	西部A	12,932	3,527	27.3	233	148	63.5
11	西部B	16,661	4,007	24.1	259	160	61.8
	分からない	-	-	-	-	15	-
	無回答	-	-	-	-	36	-
		305,766	70,271	23.0	4,500	2,954	65.6

※ 65歳以上の高齢者数

平成25年6月1日時点（住民基本台帳データ）

## 1-3 世帯状況など

### 1) 世帯状況

問 4：あなたの世帯の状況について教えてください。（ひとつだけ〇）

〇「一人暮らし」が 24.7%、「二人以上（全員が 65 歳以上）」が 27.7%となっており、52.4%が高齢者のみの世帯となっている。

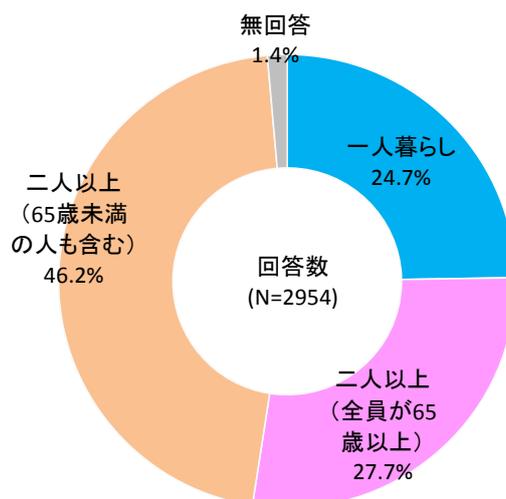


図 5 世帯状況：全体集計

■ 圏域別の状況

○ 「一人暮らし」では、中央南部が32.0%と最も高く、次いで、中央部が30.3%、北部Aが28.5%となっている。

○ 「二人以上（全員が65歳以上）」では、南西部が32.4%と最も高く、次いで、中央東部が31.6%、西部Bが30.0%となっている。

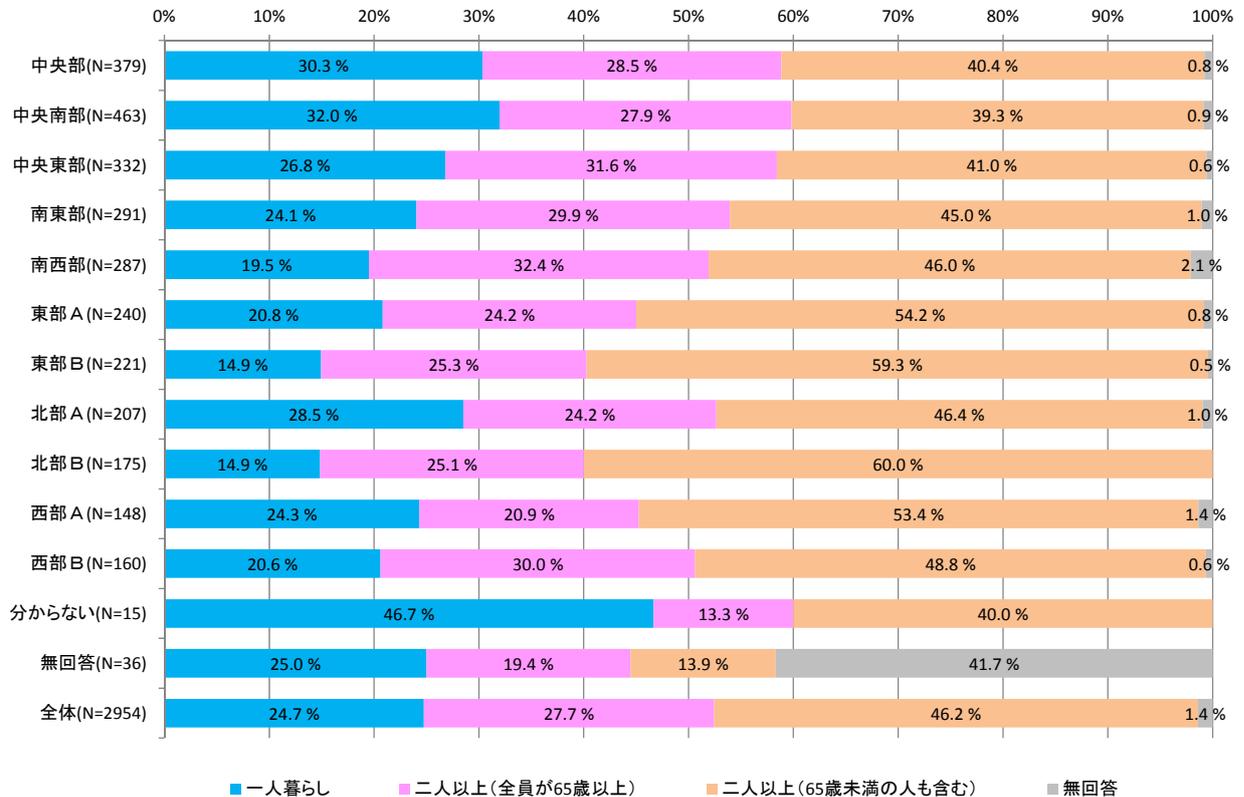


図 6 世帯状況：圏域別



参考図 圏域区分

## 2) 利用可能な通信手段

問 5：あなたの家では、どのような通信手段が利用可能ですか？（いくつでも○）

○「電話（携帯電話含む）」が 97.3%と最も高く、次いで、「ファックス」が 31.2%、「インターネット」が 17.5%となっている。

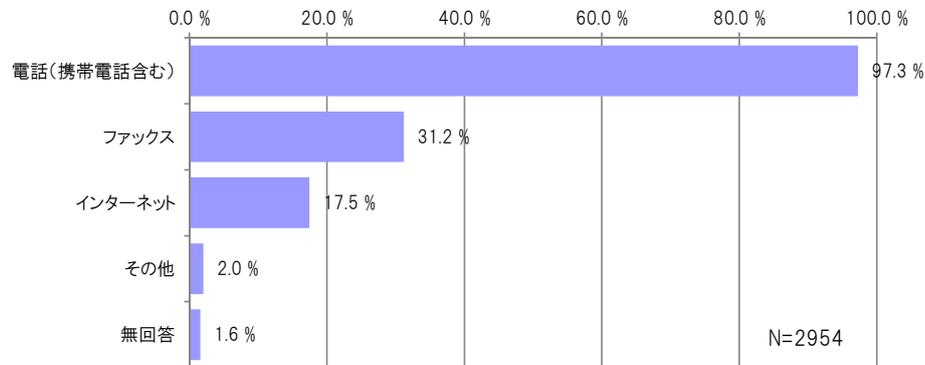


図 7 利用可能な通信手段：全体集計

### 【「その他」の具体的な記入内容】

- ・郵便（はがき、手紙、封筒 など）
- ・電報
- ・先方に出向く など

## 3) ご近所の人とのつきあいの程度

問 6：ご近所の人との程度おつきあいをしていますか？（ひとつだけ○）

○「毎日でもお互いに家を行き来する」が 5.9%、「ときどき家を訪問する」が 12.7%、「会えば世間話をする」が 34.0%、「会えばあいさつをする」が 39.1%となっている。

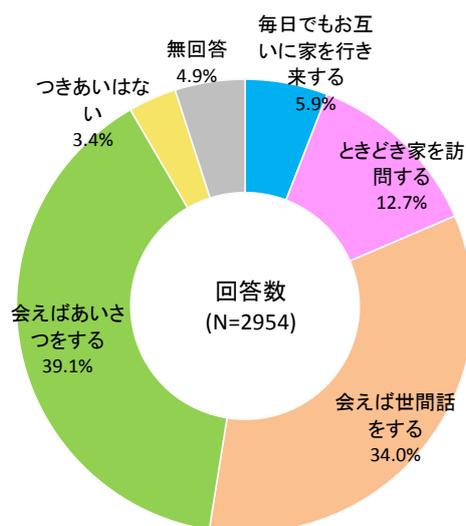


図 8 ご近所の人とのつきあいの程度：全体集計

①世帯状況別および男女別の状況

○男性は、一般的に「会えばあいさつをする」の回答割合が高く、「一人暮らし」と回答した男性では「つきあいはない」が13.1%と、他に比べて高い状況となっている。

○女性は、一般的に「会えば世間話をする」の回答割合が高く、「毎日でもお互いに家を行き来する」、「ときどき家を訪問する」を合わせると20%を超えている。

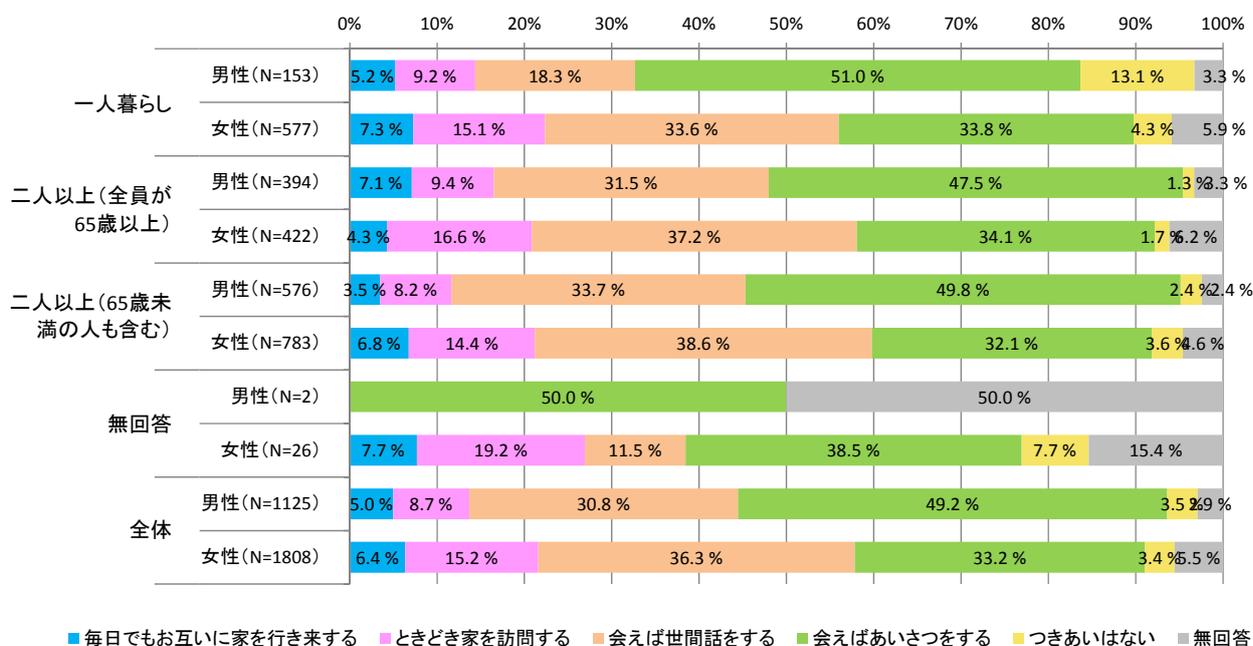


図 9 ご近所の人とのつきあいの程度：世帯状況別、男女別

②圏域別の状況

○「毎日でもお互いに家を行き来する」と「ときどき家を訪問する」の回答割合を合計で見ると、西部Aが28.4%、東部Bが28.1%となっている。

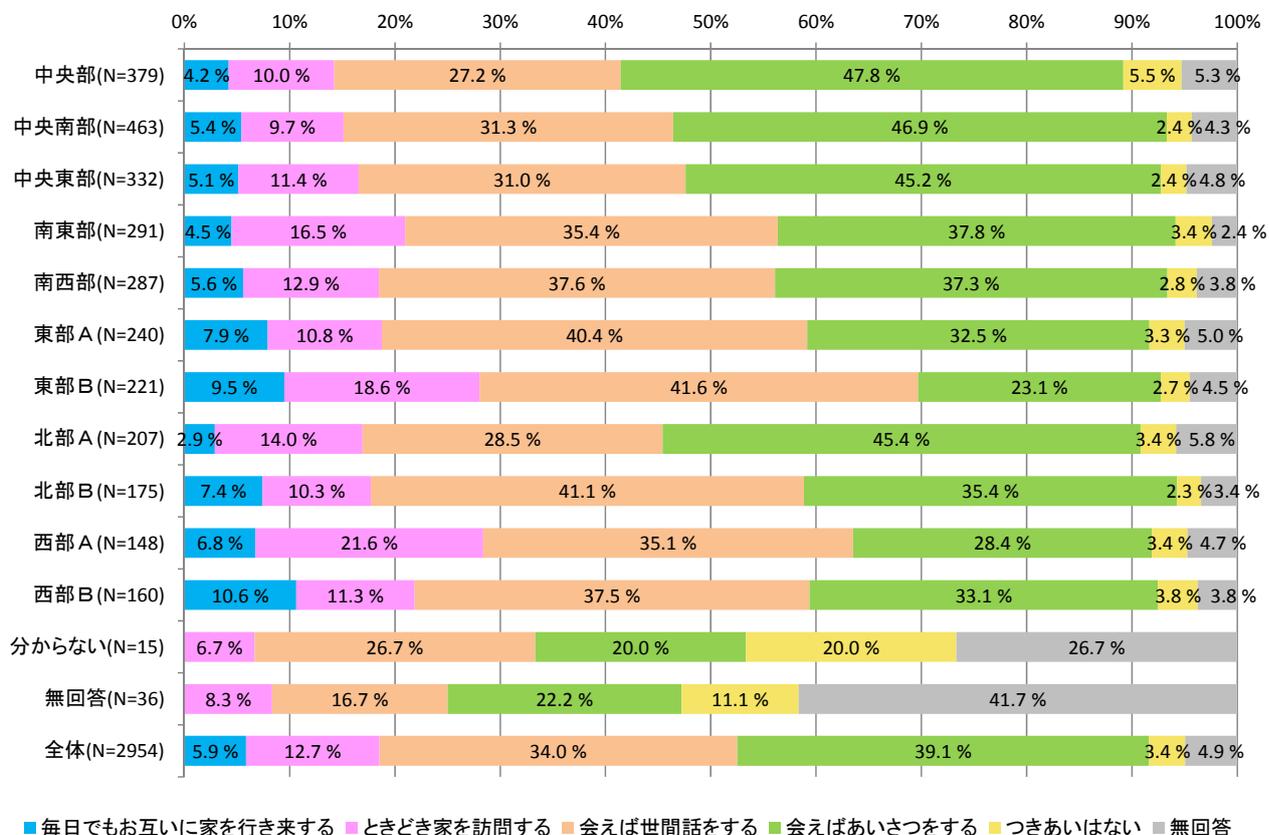


図 10 ご近所の人とのつきあいの程度：圏域別



参考図 圏域区分

## 1-4 自動車・バイク（原付含む）の運転状況

### 1) 自動車・バイク（原付含む）の運転状況

問7：普段から、自動車やバイク（原付含む）を運転しますか？（ひとつだけ○）

○普段から自動車やバイク（原付含む）を「運転する」と回答している割合は、51.4%となっている。

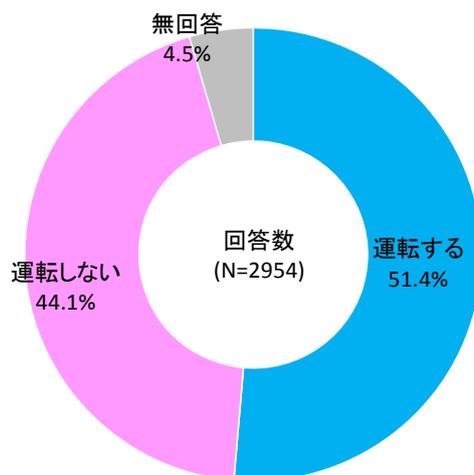


図 11 自動車・バイクの運転状況：全体集計

①男女別および年齢層別の状況

○男性では女性に比べて、普段から自動車やバイク（原付含む）を「運転する」と回答している割合が高く、79歳まではどの年齢層でも80%以上となっている。なお、80歳以上では年齢層が上がるにつれて低下する傾向となっている。



図 12 自動車・バイク（原付含む）の運転状況：年齢層別（男性）

○女性では、普段から自動車やバイク（原付含む）を「運転する」と回答している割合が最も高い65～69歳で61.8%であり、年齢層が上がるにつれて低下する傾向となっている。

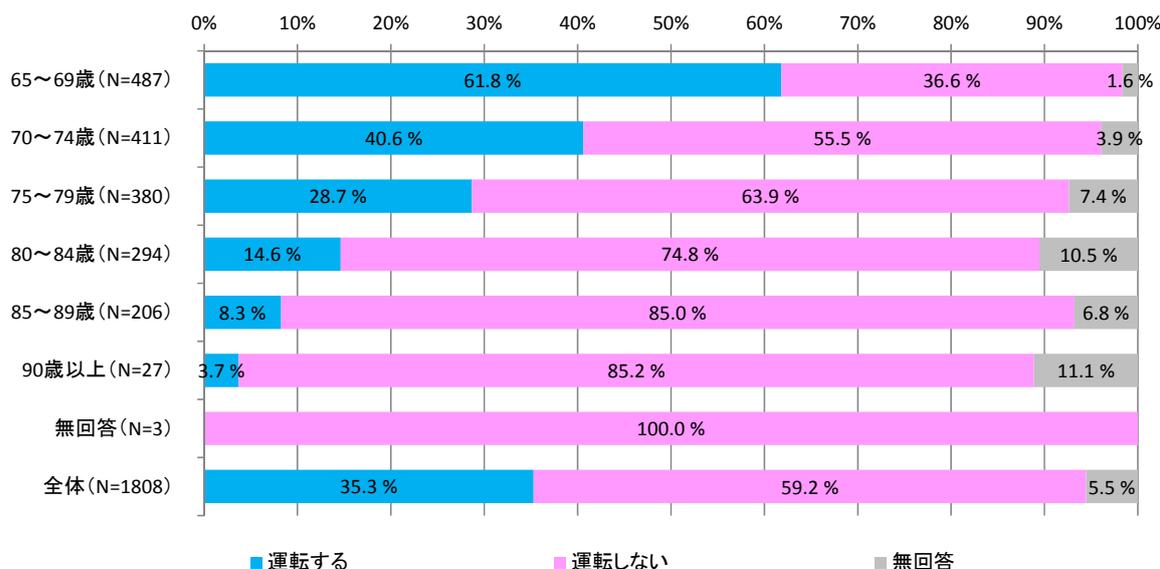


図 13 自動車・バイク（原付含む）の運転状況：年齢層別（女性）

②圏域別の状況

○東部B、北部Bでは、普段から自動車やバイク（原付含む）を「運転する」と回答している割合が60%を超えている。一方、中央部、中央南部では、40%前半となっている。

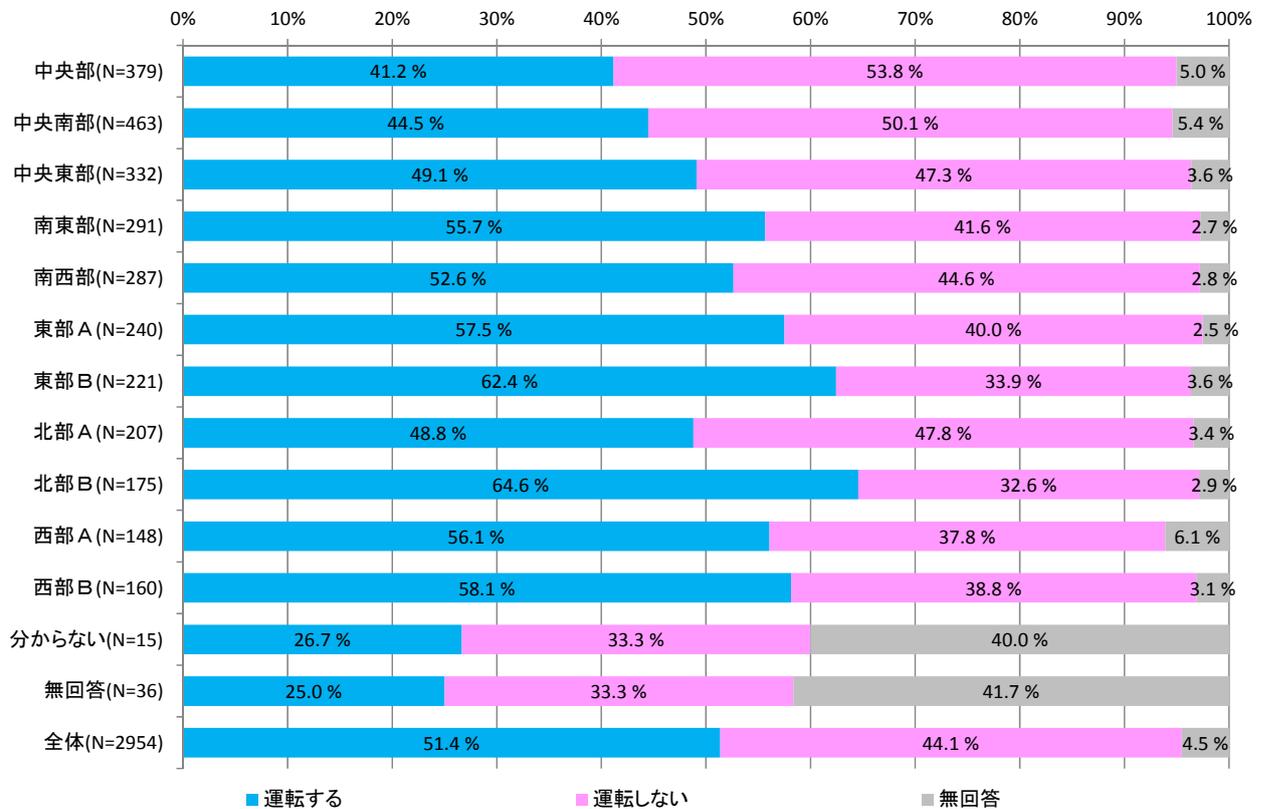


図 14 自動車・バイク（原付含む）の運転状況：圏域別

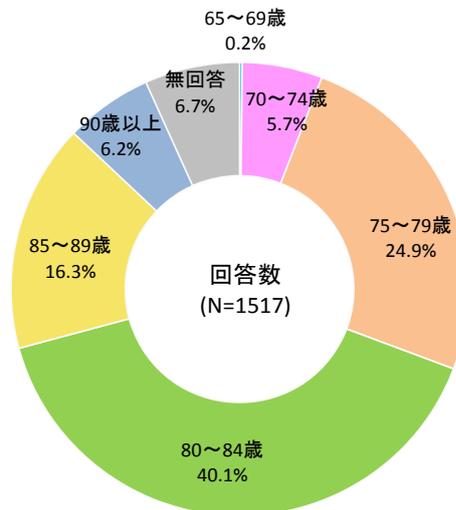


参考図 圏域区分

## 2) 自動車・バイク（原付含む）の運転希望年齢

問 8：自動車やバイク（原付含む）を何歳まで運転したいとお考えですか？（数字を記入してください。）：問 7 で「運転する」と回答している方のみ

○運転希望年齢を平均すると 79.9 歳となっている。運転希望年齢の内訳を見ると、80～84 歳が 40.1%と最も高い。



全回答者の平均：79.9 歳

図 15 運転希望年齢：全体集計

■ 圏域別の状況

○ 運転希望年齢の平均に大きな差は見られない。

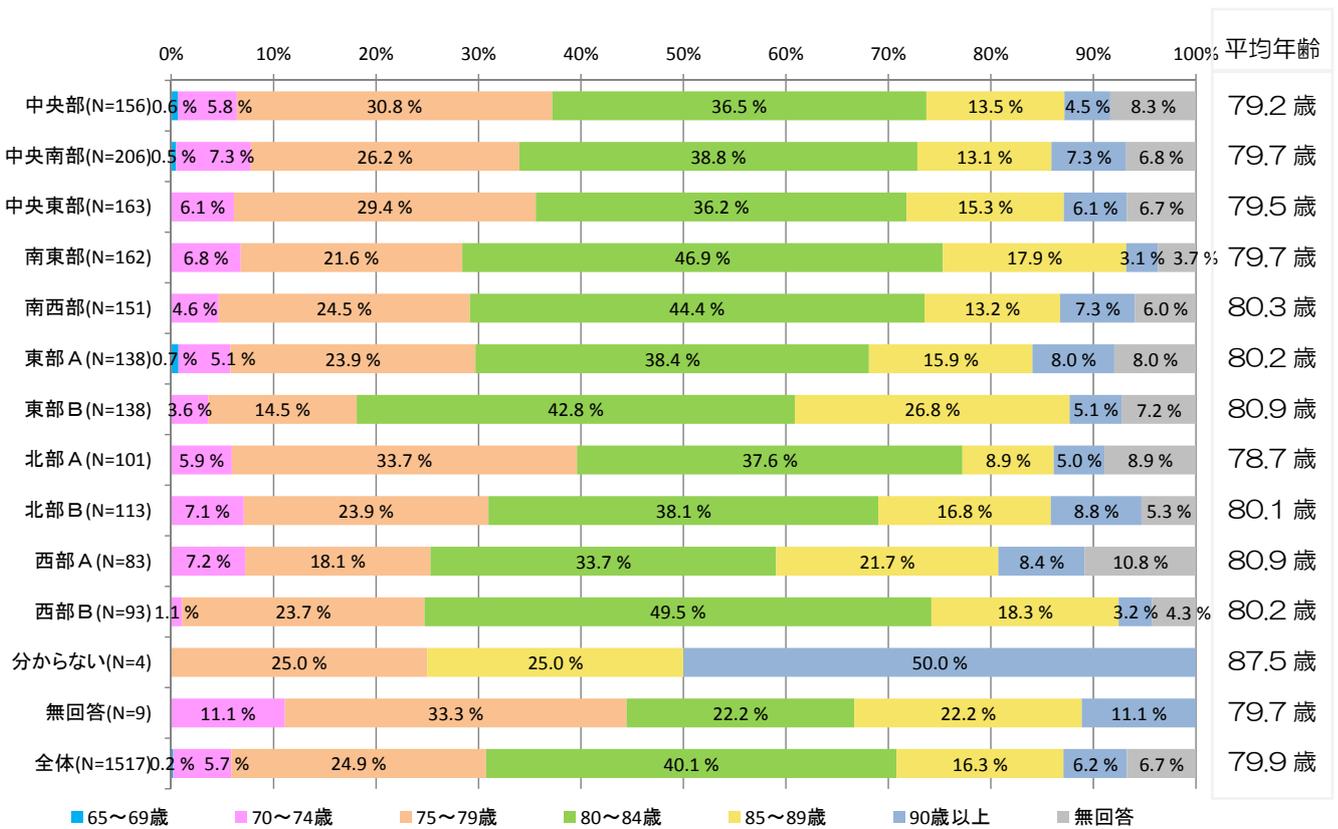


図 16 運転希望年齢：圏域別



参考図 圏域区分

### 3) 自動車・バイク（原付含む）を運転しなくなったときに困ること

問 9：自動車やバイク（原付含む）を運転しなくなったときに、特に困ることは何ですか？（いくつでも○）：問 7で「運転する」と回答している方のみ

○「日常の買い物」が75.9%と最も高く、次いで、「病院などへの通院」が72.0%となっている。

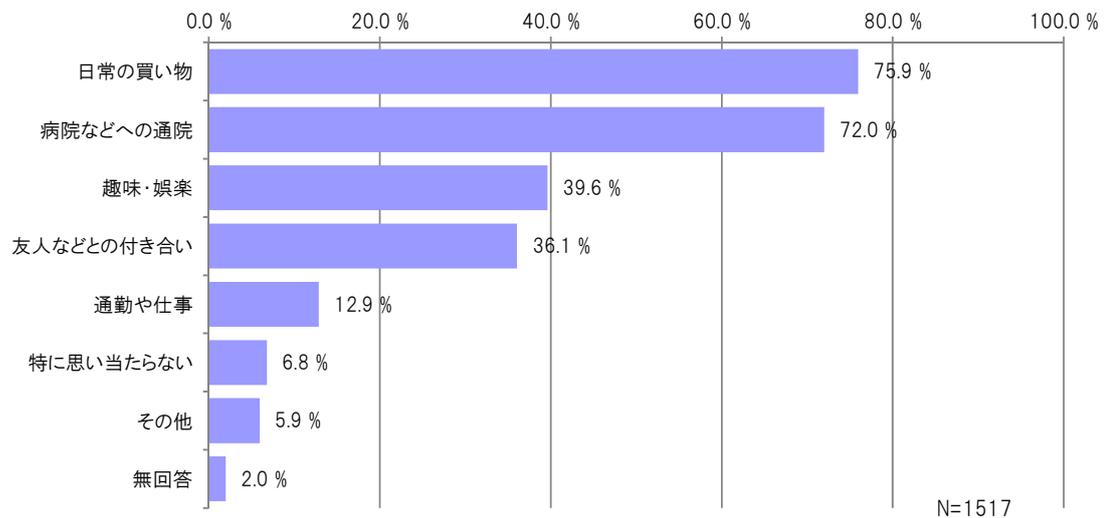


図 17 運転しなくなったときに困ること：全体集計

#### 【「その他」の具体的な記入内容】

- ・重いものの買い出し
- ・金融機関の利用
- ・市民活動、自治会、老人クラブ等への参加
- ・家族の送迎
- ・親族との行事・交流
- ・農作業
- ・冠婚葬祭
- ・墓参り など

■ 圏域別の状況

- 「日常の買い物」で見ると、南西部、西部 B の回答割合は、80%を超えている。
- 「病院などへの通院」で見ると、南西部、東部 B の回答割合は、80%を超えている。

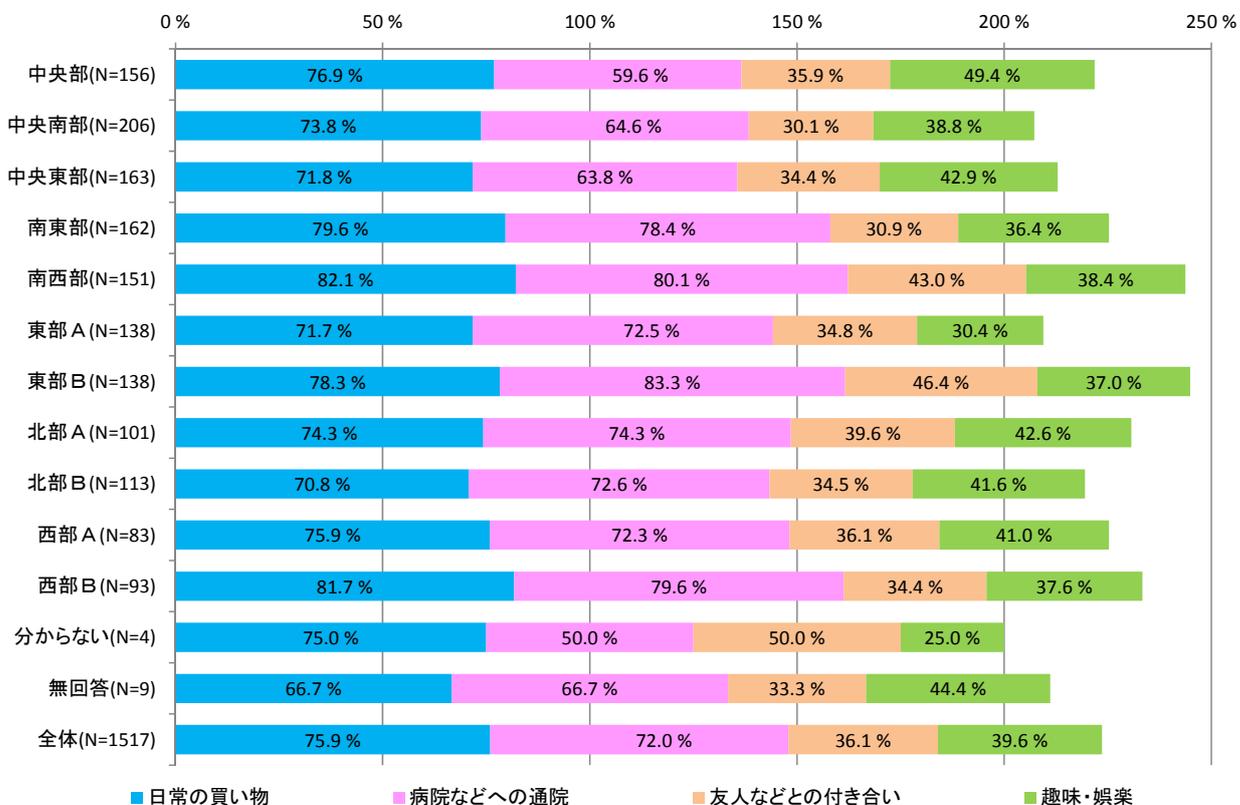


図 18 運転しなくなったときに困ること：圏域別



参考図 圏域区分

## 1-5 普段の買い物の状況

### 1) 世帯の中で普段主に買い物に行く人

問 10：あなたの世帯において、食料品や日用品などの普段のお買い物には、主にどなたが行きますか？（ひとつだけ〇）

○「あなた自身」が 56.7%と最も高く、次いで、「あなたの配偶者」が 22.6%となっており、あわせると 79.3%となっている。

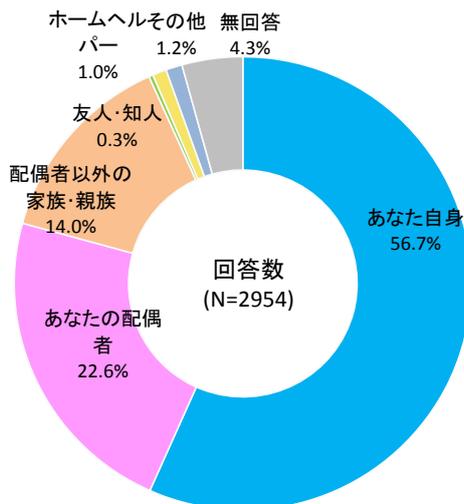


図 19 世帯の中で普段主に買い物に行く人：全体集計

#### 【「その他」の具体的な記入内容】

- ・デイサービスなどの事業所のスタッフ
- ・お手伝いさん
- ・宅配サービス など

#### ①男女別の状況

○「あなた自身」では、男性が 37.0%、女性が 69.1%となっている。また、「あなたの配偶者」では、男性が 48.0%、女性が 6.8%となっている。

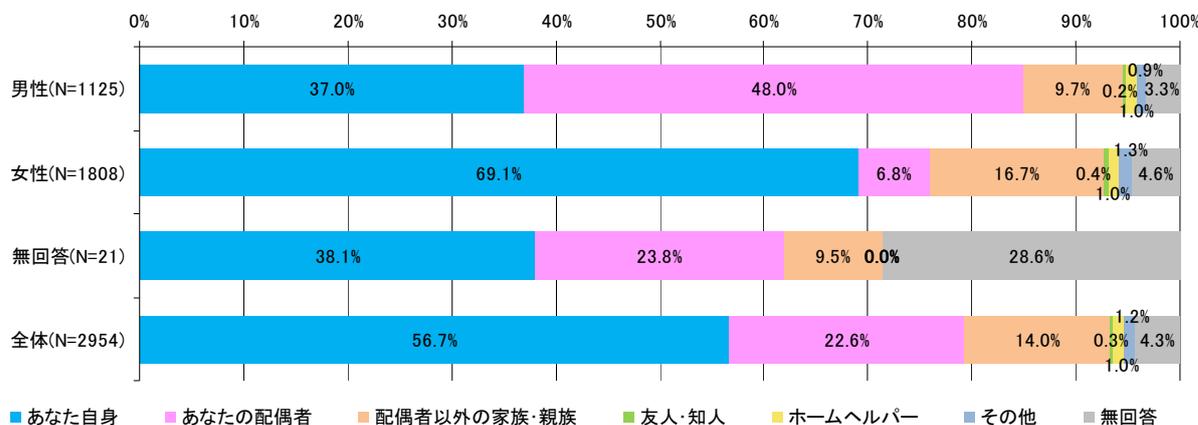


図 20 世帯の中で普段主に買い物に行く人：男女別

②圏域別の状況

○中央部、中央南部、中央東部、南東部では、「あなた自身」と「あなたの配偶者」の回答割合を合わせると80%を超えている。

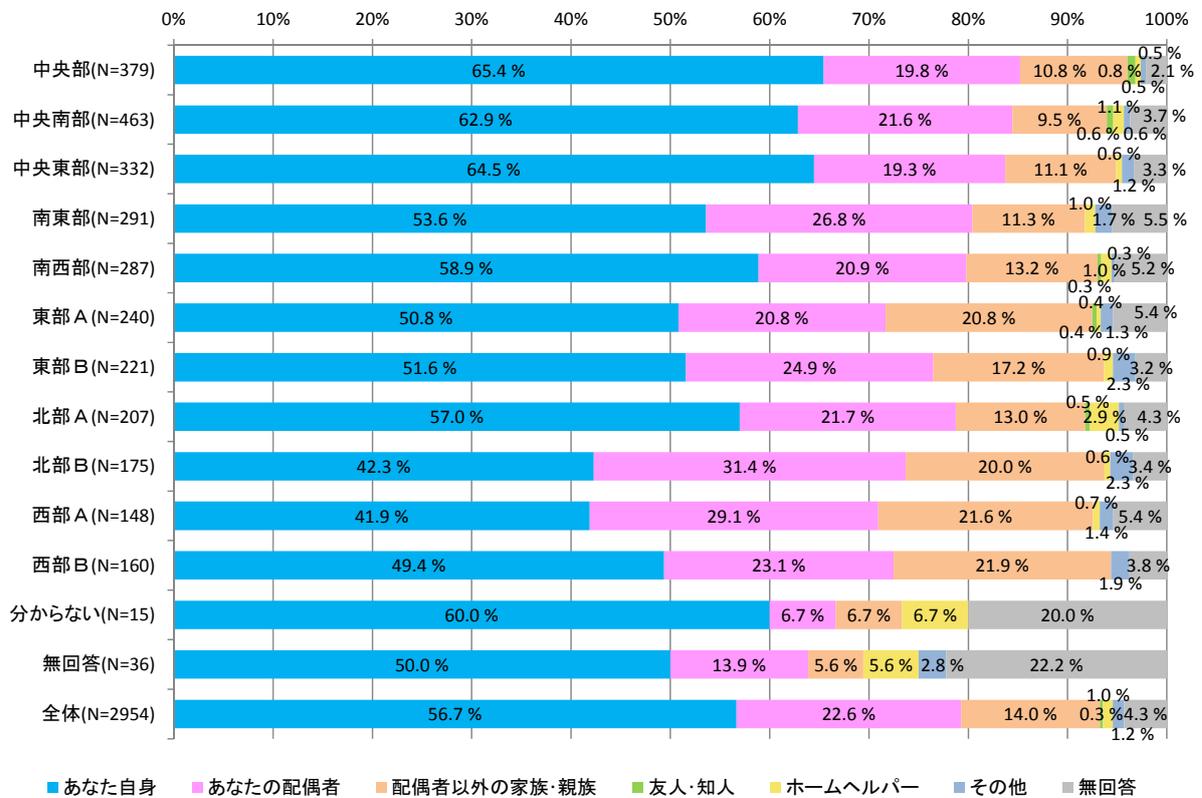


図 21 世帯の中で普段主に買い物に行く人：圏域別



参考図 圏域区分

## 2) 普段一番よく利用する店の種類

問 11：普段のお買い物において、一番よく利用するお店の種類を教えてください。（ひとつだけ○）

○「スーパーマーケット」が69.2%と最も高く、次いで、「大型ショッピングセンター」が12.3%となっている。

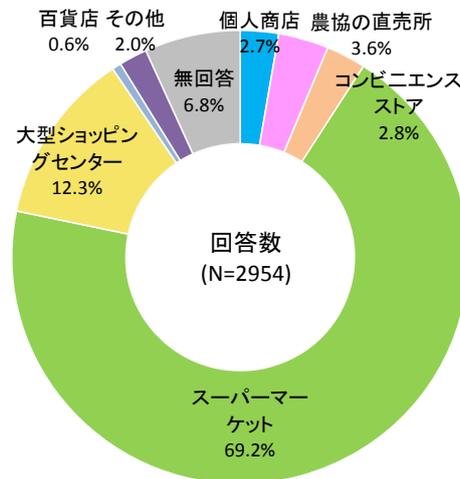


図 22 普段一番よく利用する店の種類：全体集計

### 【「その他」の具体的な記入内容】

- ・道の駅
- ・ドラッグストア
- ・宅配 など

■ 圏域別の状況

○ 南西部と東部Bでは、「農協の直売所」が比較的高くなっている。

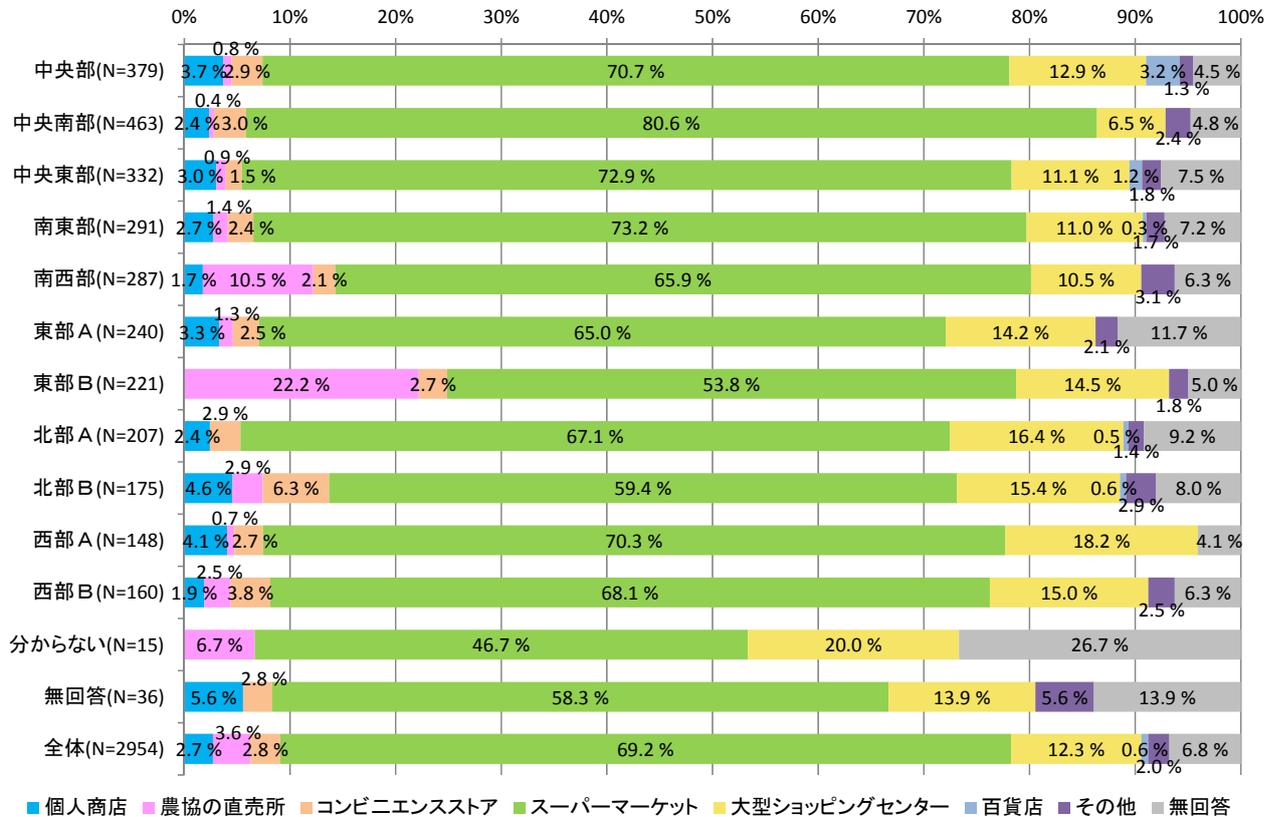


図 23 普段一番よく利用する店の種類：圏域別



参考図 圏域区分

## 3) 普段一番よく利用する店で購入するもの

問 12：そのお店では、どのようなものを購入しますか？（いくつでも○）

○「生鮮食料品」が92.1%と最も高く、次いで、「その他の食料品」が74.2%、「日用品・雑貨」が66.4%となっている。

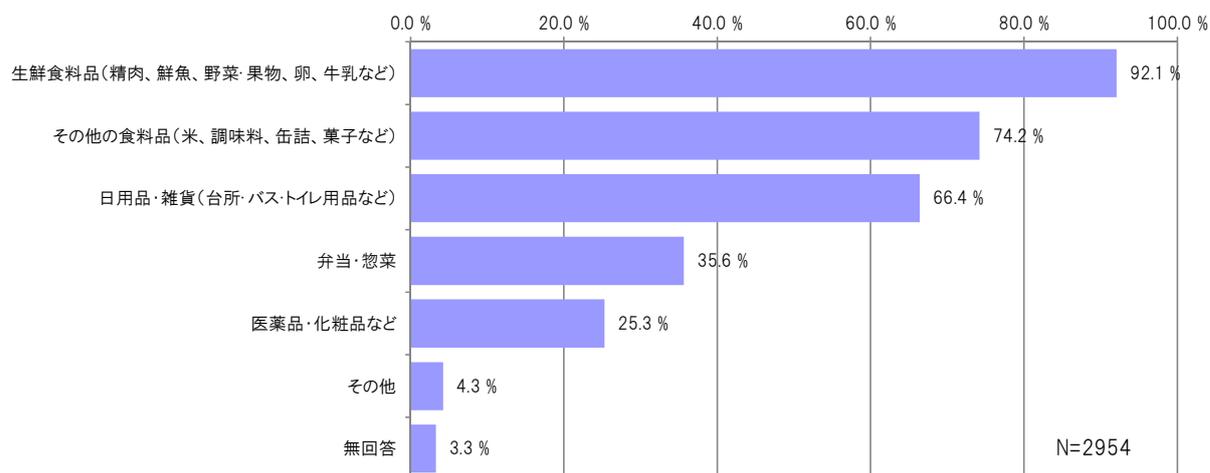


図 24 普段一番よく利用する店で購入するもの：全体集計

【「その他」の具体的な記入内容】

- ・衣類、靴
- ・酒、タバコ
- ・書籍、新聞、文房具
- ・園芸用品、農業資材
- ・日曜大工用品、工具
- ・介護用品
- ・ペットのえさ など

## 4) 普段一番よく利用する店の選択理由

問 13：そのお店を選んでいる理由はなんですか？特に重視していることを3つまで選んでください。（3つまで〇）

○「自宅から近いから」が58.3%と最も高く、次いで、「商品の品ぞろえが良いから」が52.5%となっている。また、「駐車場が広く車を止めやすいから」が31.4%、「商品の値段が安いから」が31.1%となっている。

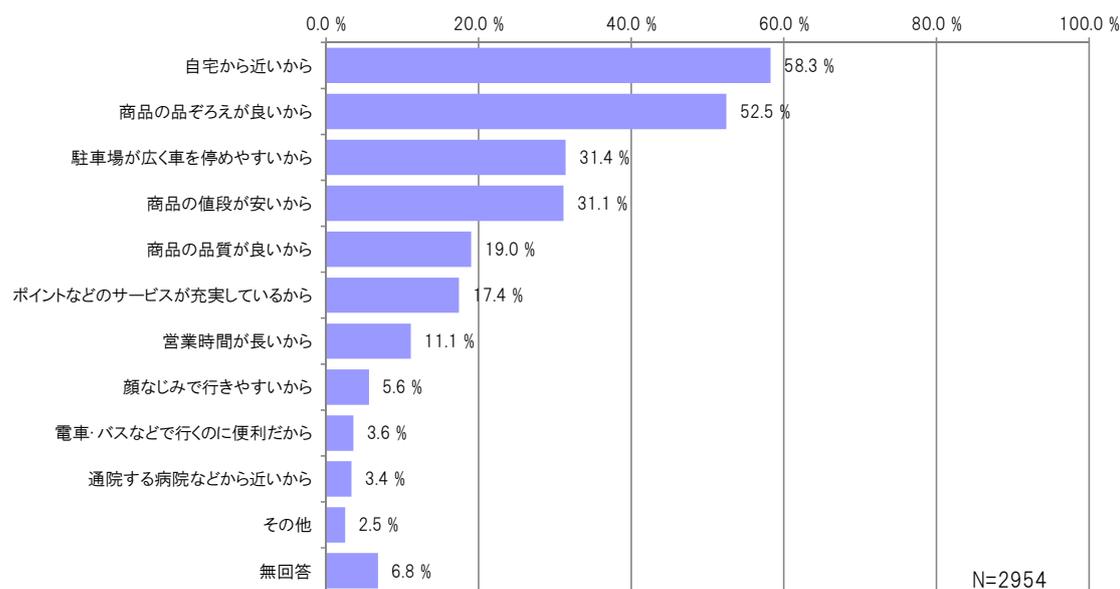


図 25 普段一番よく利用する店の選択理由：全体集計

【「その他」の具体的な記入内容】

- ・宅配してくれるから
- ・車椅子で買い物しやすいから
- ・仕事場から近いから、仕事帰りに寄りやすいから
- ・その店しかないから
- ・銀行のATMがあるから
- ・ヘルパーさんやデイサービスなどの意向で など

■お店の種類別の状況

○「個人商店」、「農協の直売所」、「コンビニエンスストア」、「スーパーマーケット」では、「自宅から近いから」の回答割合が最も高くなっている。また、「個人商店」では、「顔なじみで行きやすいから」の回答割合が高い。

○「大型ショッピングセンター」では、「商品の品ぞろえが良いから」、「百貨店」では、「商品の品質が良いから」の回答割合が最も高くなっている。

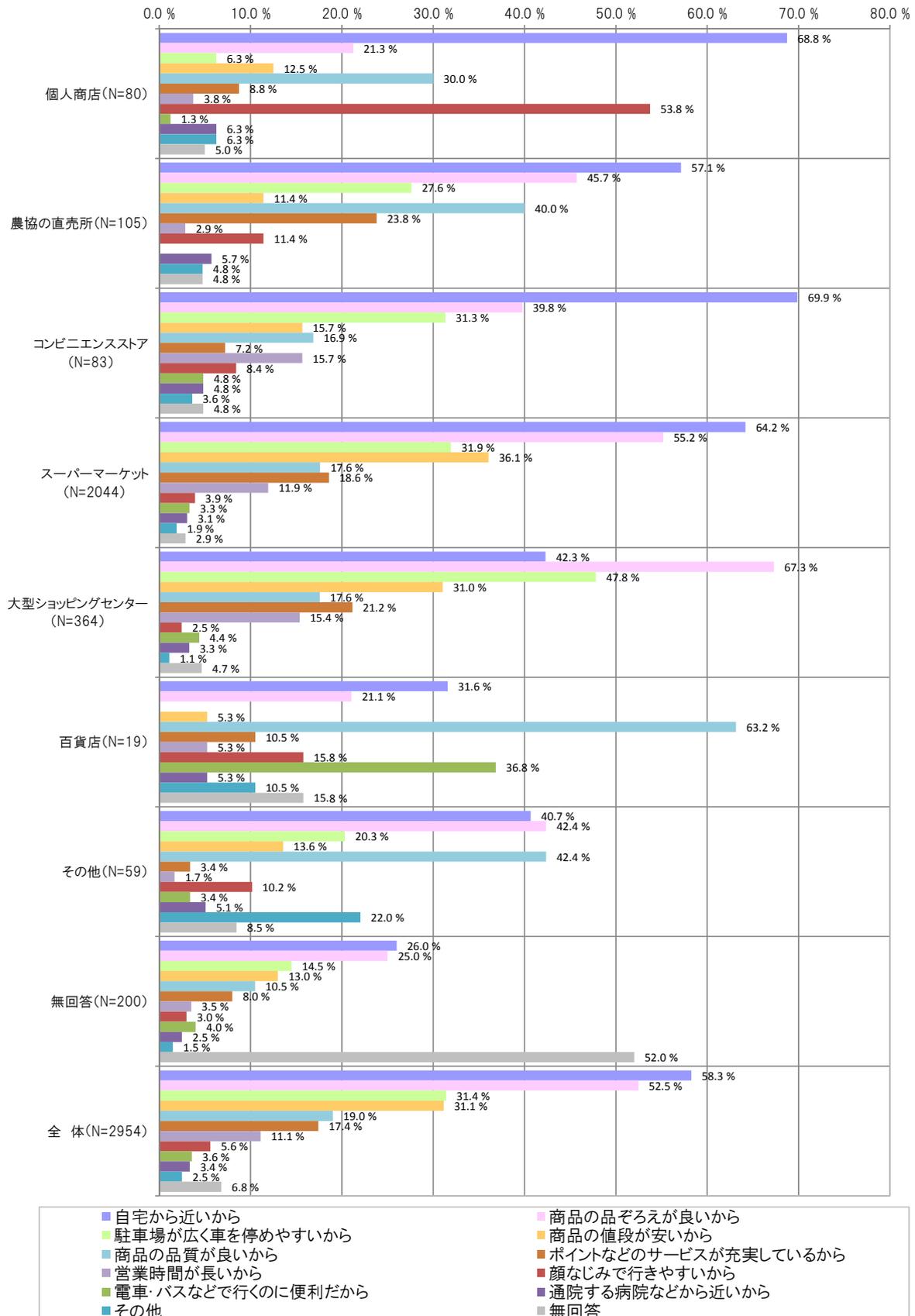


図 26 普段一番よく利用する店の選択理由：お店の種類別

## 5) 普段一番よく利用する店への交通手段

問 14-1：そのお店に行く際、一番よく利用する交通手段を一つだけ選んでください。（ひとつだけ○）

○「自家用車（自分で運転）」が40.5%と最も高く、次いで、「自家用車（自分以外が運転、送迎含む）」が15.5%、合わせると56.0%となっている。

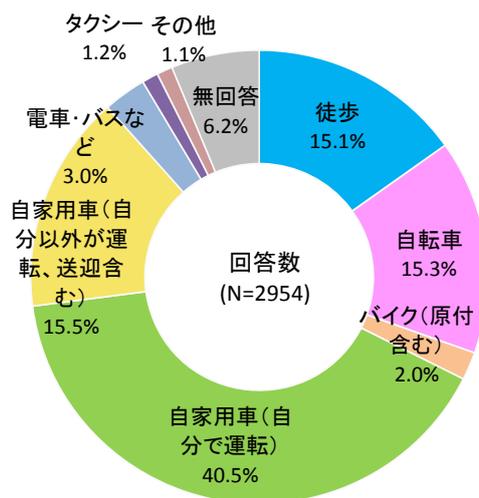


図 27 普段一番よく利用する店への交通手段：全体集計

【「その他」の具体的な記入内容】

- ・電動カート
- ・デイサービス等の車 など

■ 圏域別の状況

○ 「自家用車（自分で運転）」、「自家用車（自分以外が運転、送迎含む）」の回答割合の合計では、東部B、西部A、西部Bで70%を越えているのに対して、中央部、中央南部、中央東部では、45%前後となっている。

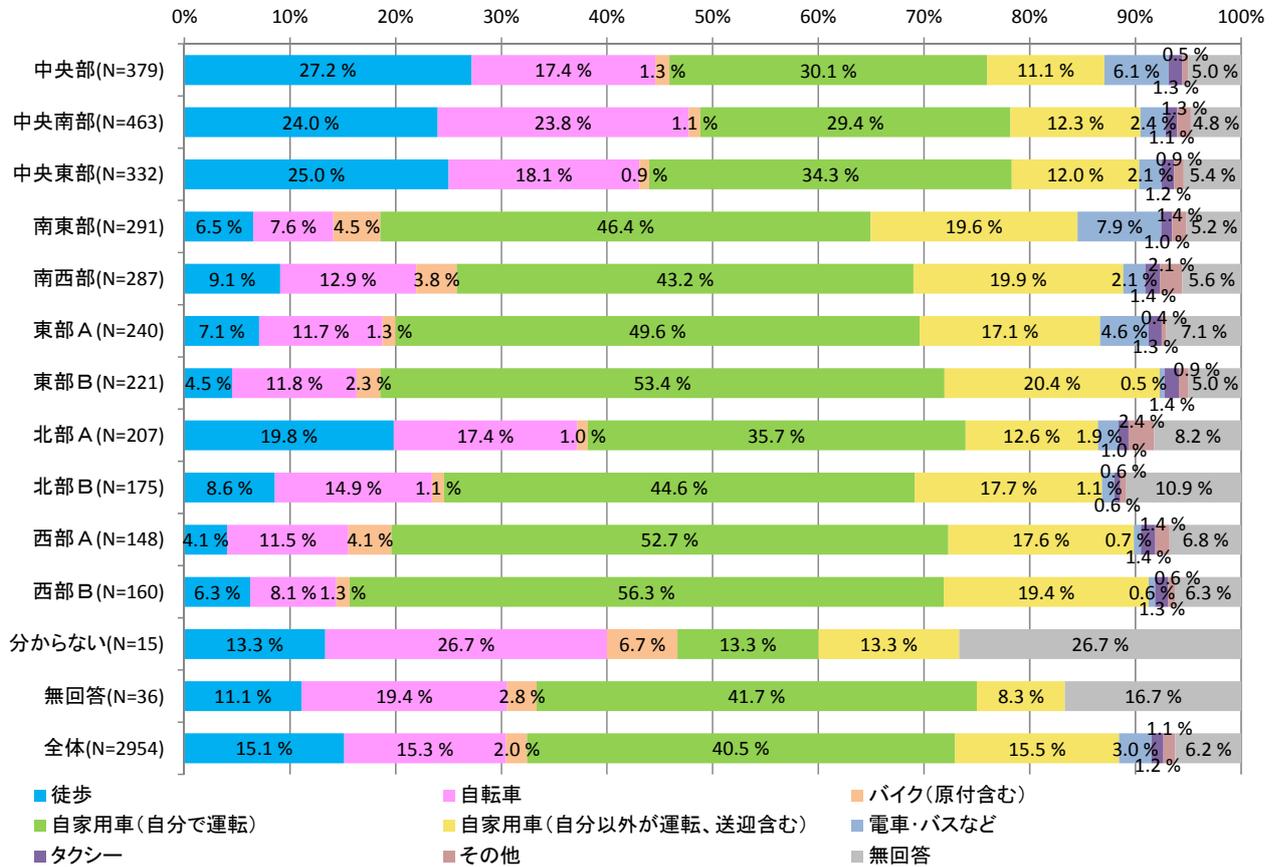


図 28 普段一番よく利用する店への交通手段：圏域別



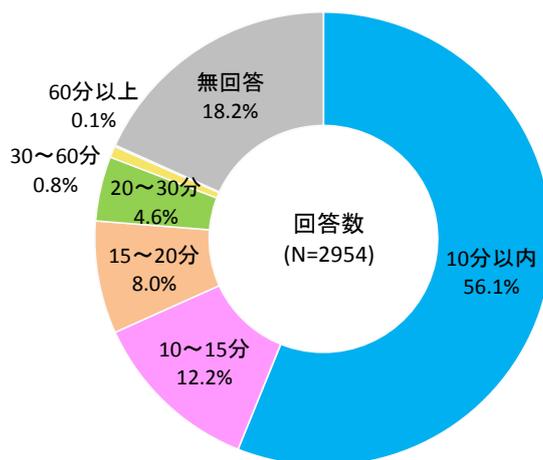
参考図 圏域区分

## 6) 普段一番よく利用する店までの所要時間

問 14-2：また、お店まではどのぐらいの時間がかかりますか？

○所要時間を平均すると、11.4分となっている。

○10分以内が56.1%と最も高く、次いで、10分～15分が12.2%となっている。



平均：11.4分

図 29 普段一番よく利用する店までの所要時間：全体集計

### ①利用交通手段別の状況

○「電車・バスなど」については、「20～30分」の回答割合が38.9%と最も高く、次いで「15～20分」が23.3%、平均所要時間が21.8分となっている。

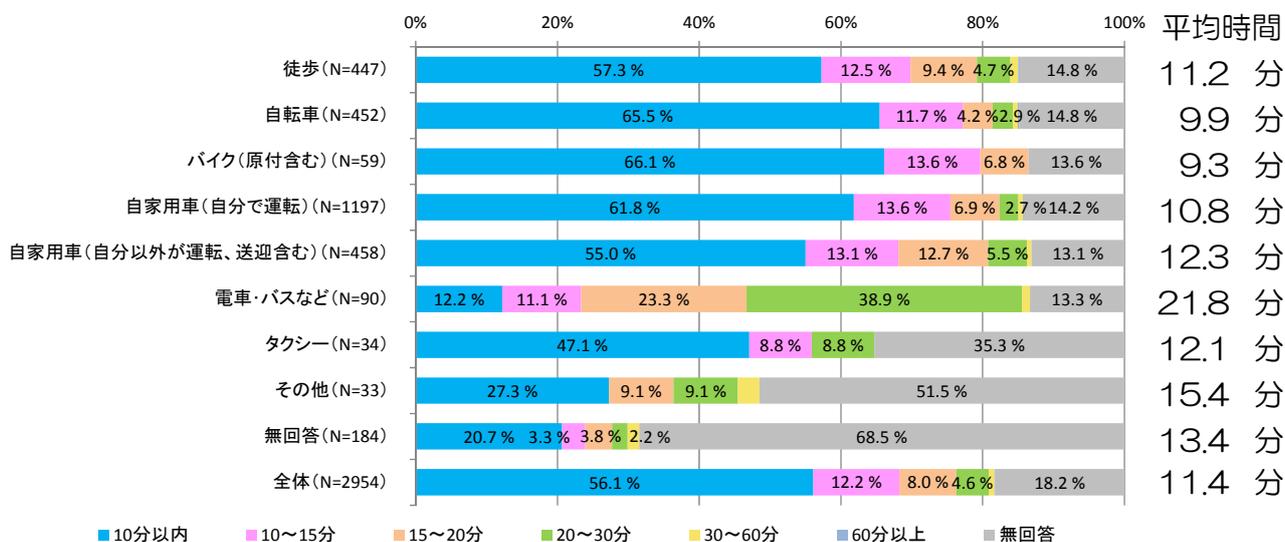


図 30 普段一番よく利用する店までの所要時間：利用交通手段別

②圏域別の状況

○圏域別の所要時間の平均に大きな差は見られないが、南東部については、13.4分と比較的長い時間となっている。

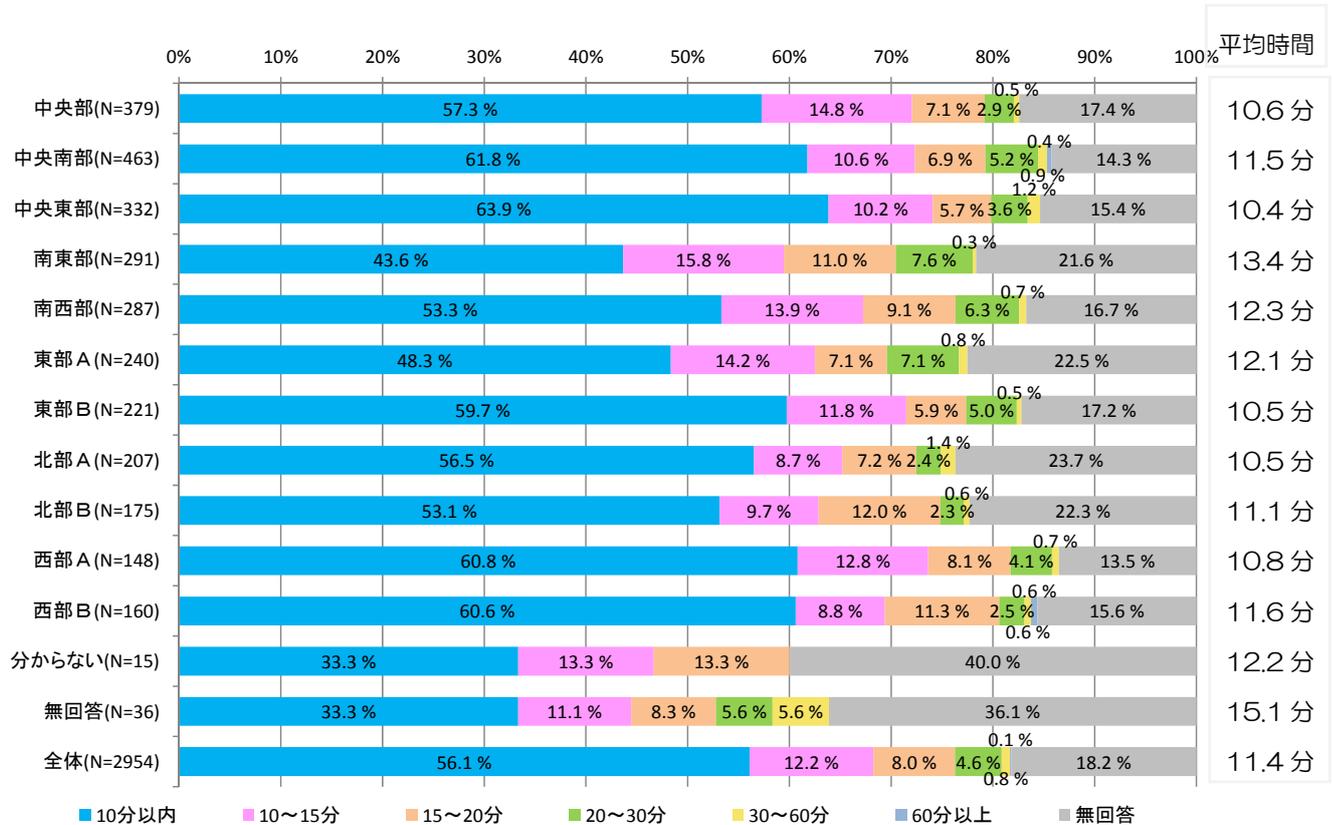
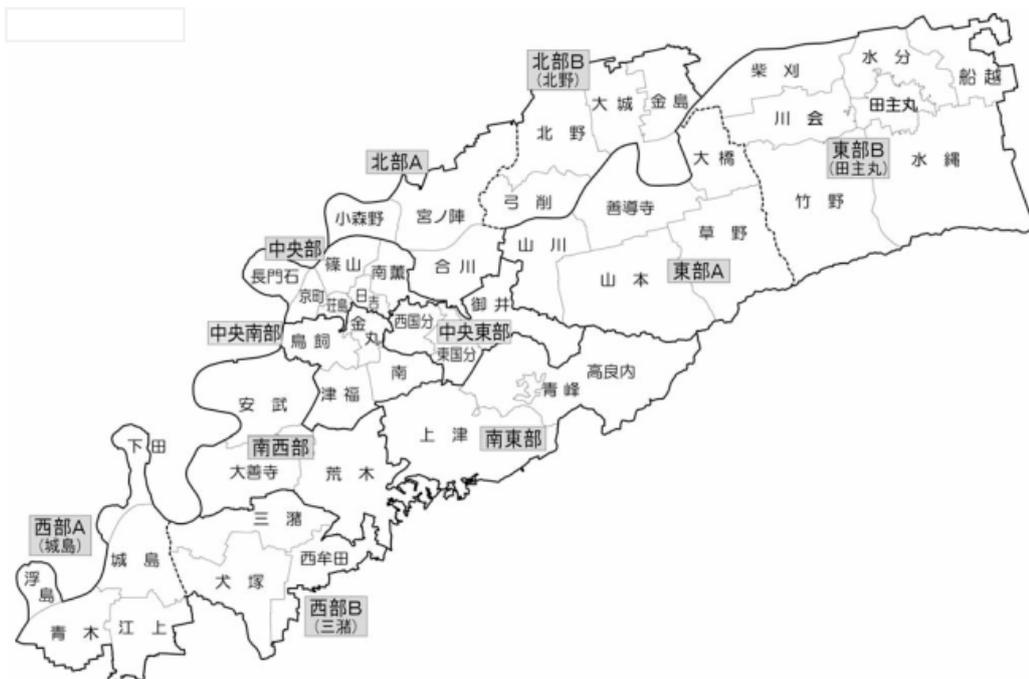


図 31 普段一番よく利用する店までの所要時間：圏域別



参考図 圏域区分

## 7) 普段一番よく利用する店での買い物頻度

問 15： そのお店には、どのぐらいの頻度でお買い物に出かけますか？（ひとつだけ○）

○「3～4日に1回ぐらい」が33.9%と最も高く、次いで、「2日に1回ぐらい」が21.8%となっている。

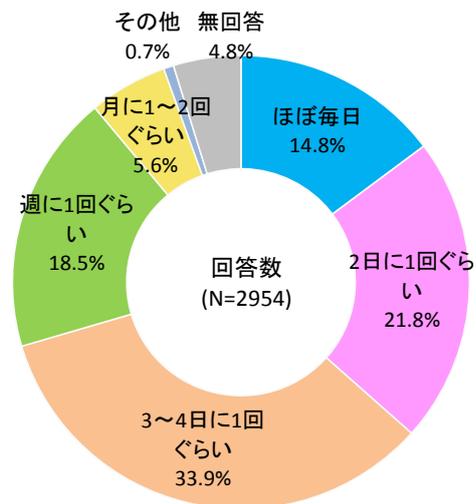


図 32 普段一番よく利用する店での買い物頻度：全体集計

【「その他」の具体的な記入内容】

- ・必要に応じて、特に決めていない
- ・2～3ヶ月に1回 など

■ 圏域別の状況

○ 「ほぼ毎日」と「2日に1回ぐらい」の回答割合を合計で見ると、中央部、中央南部、中央東部、北部Aでは40%以上となっている。一方、東部B、西部Bでは30%を下回っている。

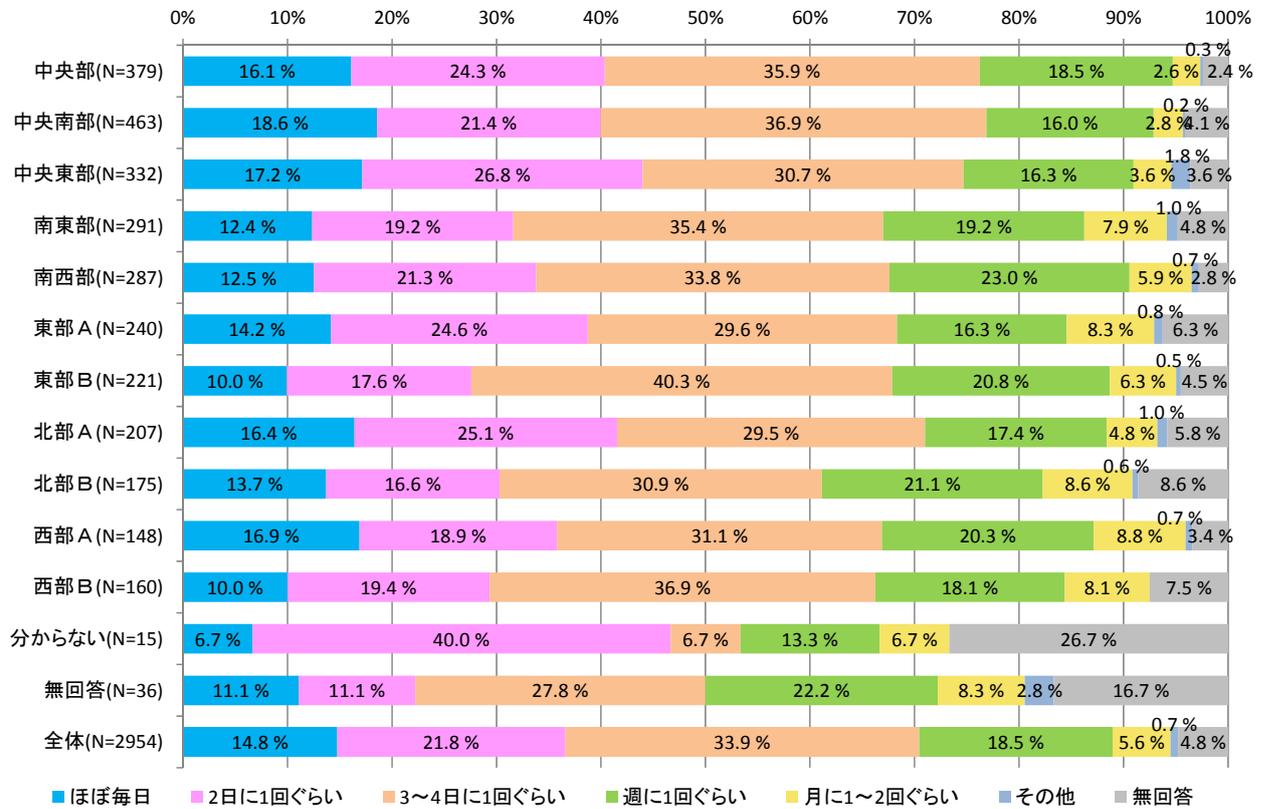


図 33 普段一番よく利用する店での買い物頻度：圏域別



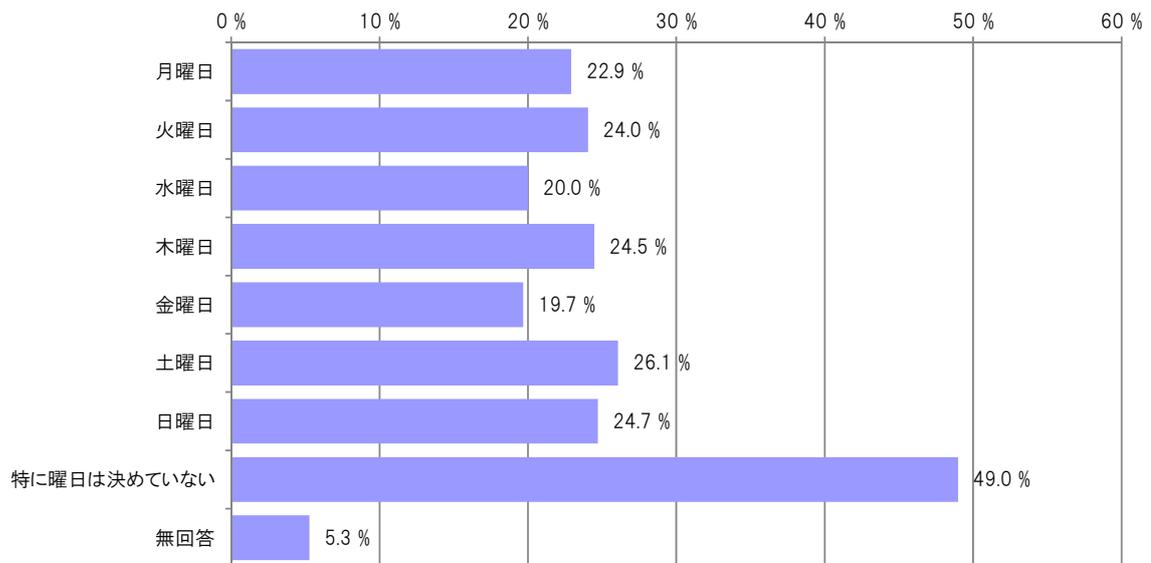
参考図 圏域区分

## 1-6 買い物に出かける曜日・時間

### 1) よく買い物に出かける曜日

問 16-1：よく買い物に出かける曜日を教えてください。（いくつでも○）

○「特に曜日は決めていない」が49.0%と最も高い。



N=2954

図 34 よく買い物に出かける曜日：全体集計

## 2) 買い物に出かける時間

問 16-2：問 16-1 で選んだそれぞれの曜日について、お買い物に出かける時間を教えてください。

○買い物に出かける時間については、各曜日とも 10・11 時台の回答割合が最も高く、40%前後となっている。

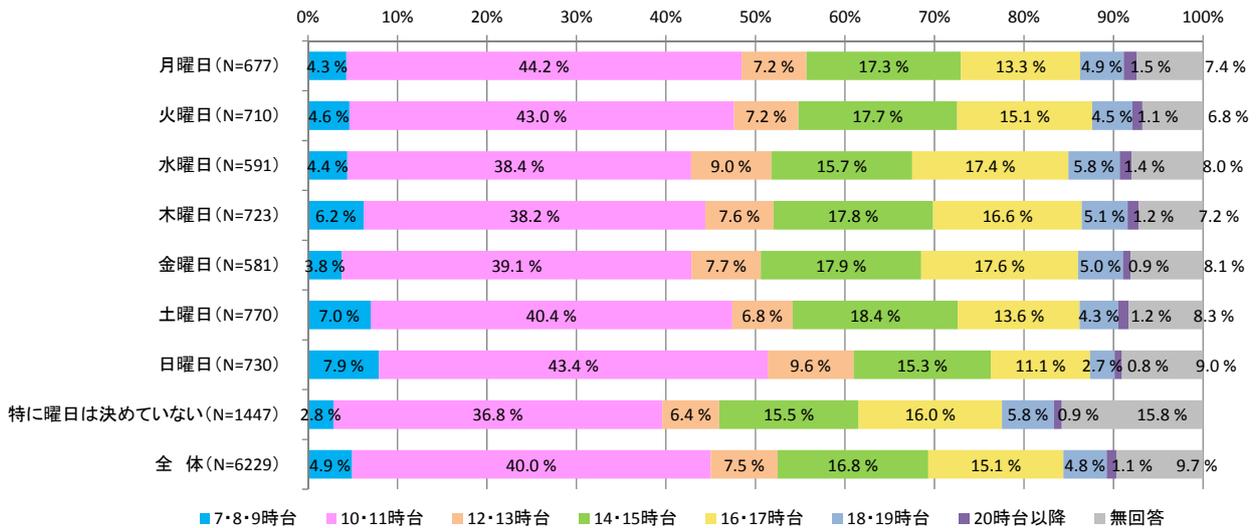


図 35 買い物に出かける時間：曜日別

## 1-7 普段の買い物における不便状況

### 1) 自宅周辺での買い物における不便状況

問 17：自宅周辺でのお買い物に不便を感じていますか？（ひとつだけ○）

○自宅周辺での買い物において、「不便を感じている」と回答している割合は 25.7%となっている。

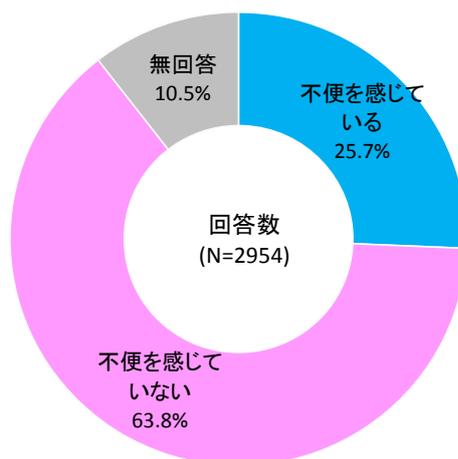


図 36 自宅周辺での買い物における不便状況：全体集計

#### ①年齢層別の状況

○年齢層が高くなるにつれて「不便を感じている」の割合が高くなる傾向となっている。

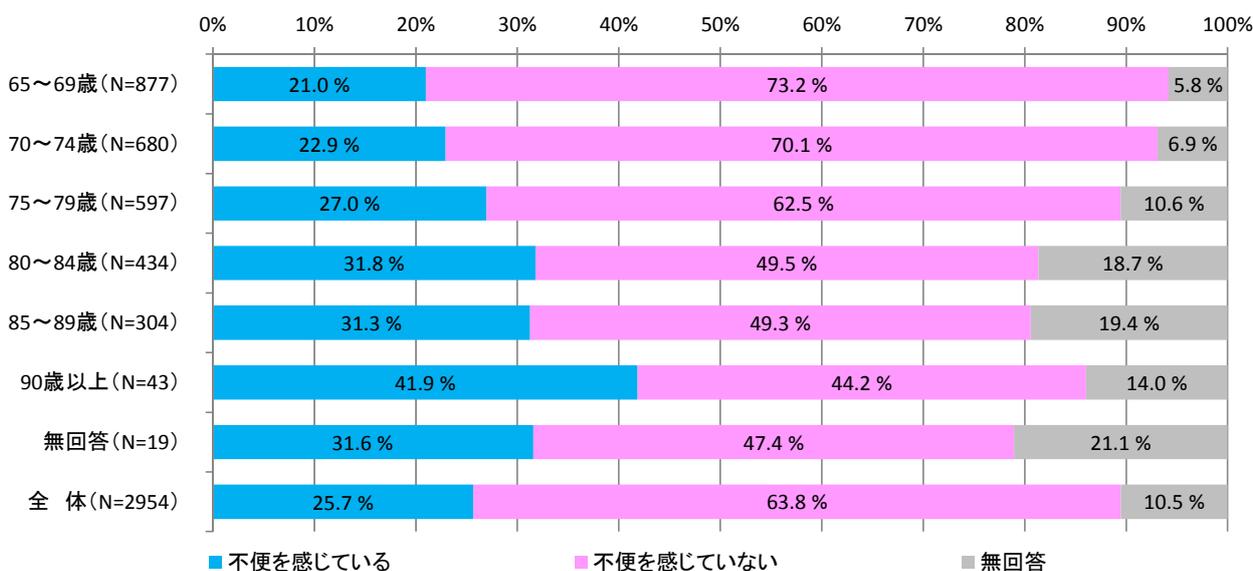


図 37 自宅周辺での買い物における不便状況：年齢層別

②圏域別の状況

○南東部が 39.9%と最も高く、次いで、南西部が 35.9%、東部 A が 34.6%、西部 A が 34.5%となっている。

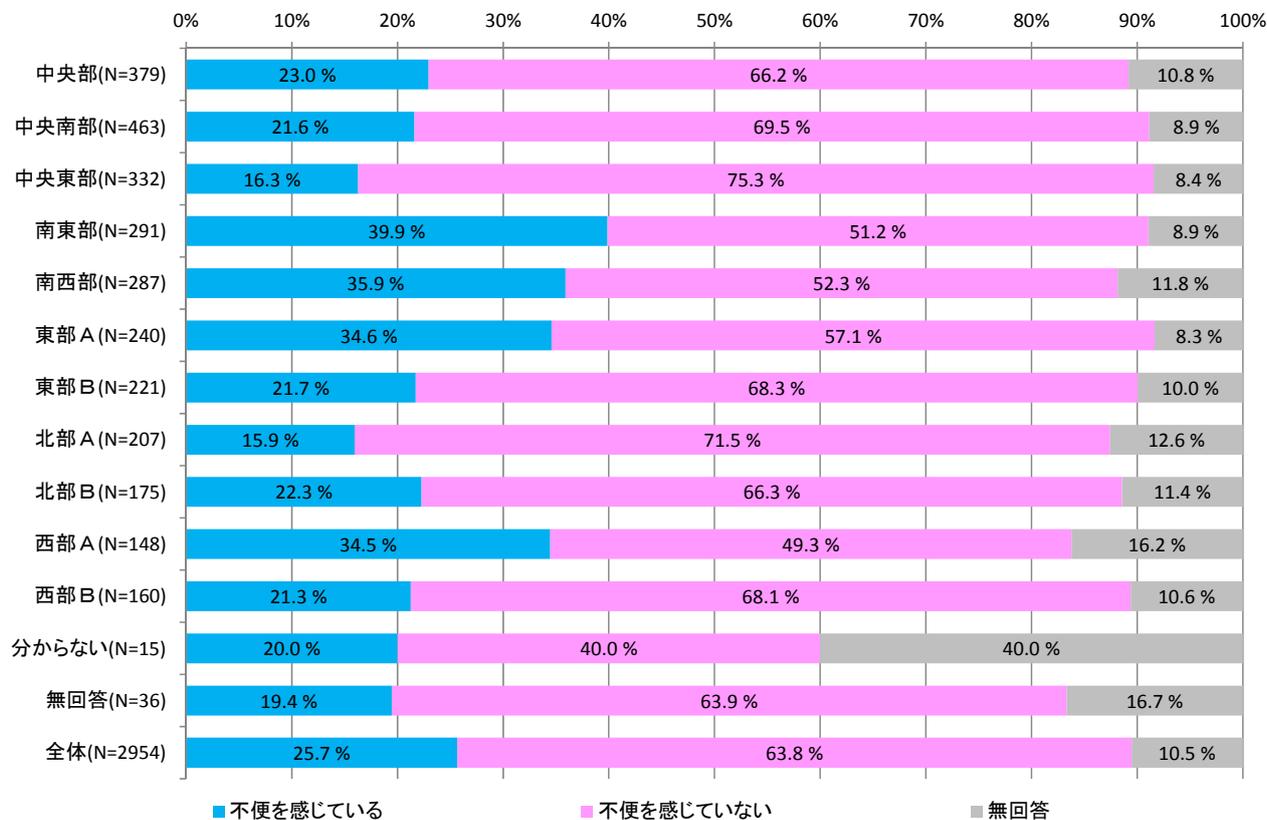


図 38 自宅周辺での買い物における不便状況：圏域別



参考図 圏域区分

## 2) 自宅周辺での買い物における不便理由

問 18：具体的にどのような不便を感じますか？（いくつでも○）：問 17で「不便を感じている」と回答している方のみ

○「徒歩・自転車で行ける範囲に店がない」が54.6%と最も高く、次いで「商品の品ぞろえが悪い」が28.0%、「商品の値段が高い」が20.3%となっている。

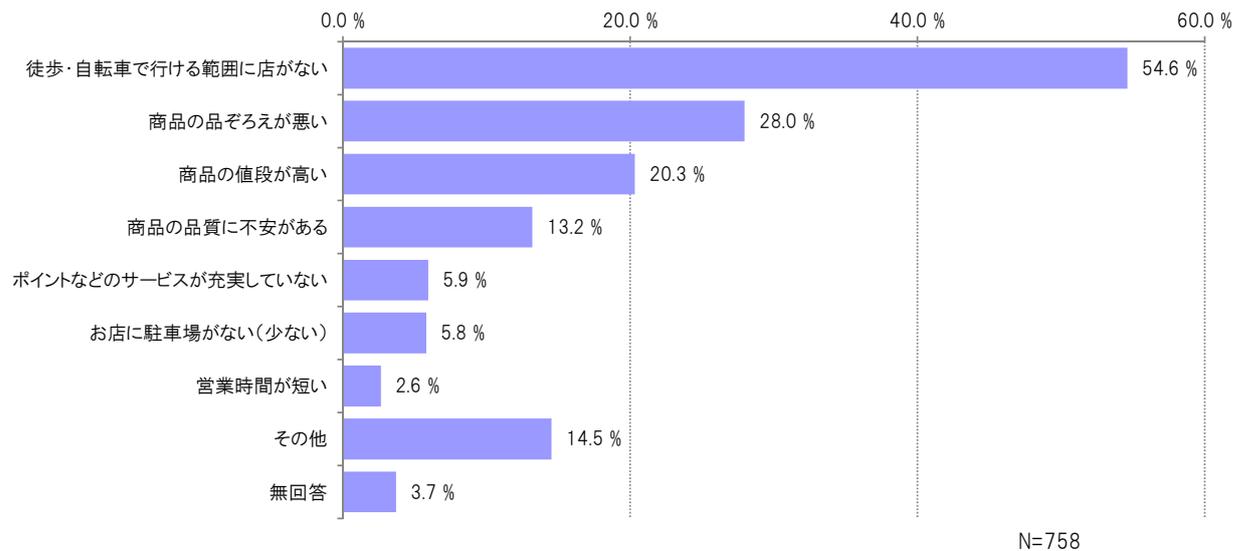


図 39 自宅周辺での買い物における不便理由：全体集計

### 【「その他」の具体的な記入内容】

- ・以前は近くにあった店がなくなった
- ・行き帰りの道路が危険
- ・買い物をしても重くて持ち帰れない など

■圏域別の状況（「徒歩・自転車で行ける範囲に店がない」と回答している方のみ）

○「徒歩・自転車で行ける範囲に店がない」の回答割合を圏域別で見ると、東部Bが70.8%と最も高く、次いで、西部Aが70.6%となっている。一方、30%前後の圏域もある。

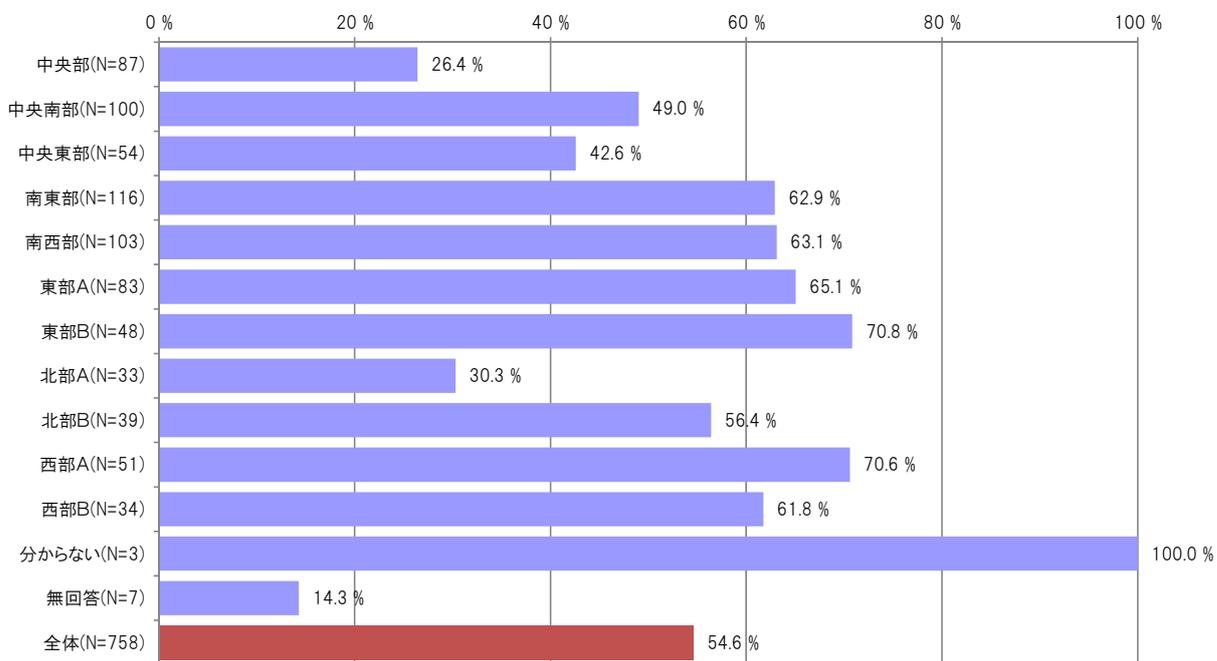


図 40 「徒歩・自転車で行ける範囲に店がない」の回答割合：圏域別



### 3) 普段の買い物での移動における不便状況

問 19：普段のお買い物での移動において、不便を感じていますか？（ひとつだけ〇）

○普段の買い物での移動において、「不便を感じている」と回答している割合は 21.1%となっている。

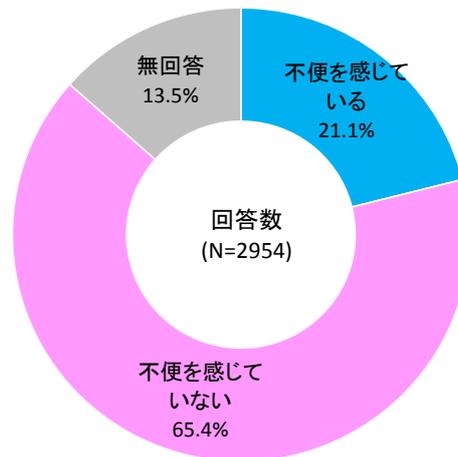


図 41 普段の買い物での移動における不便状況：全体集計

①年齢層別の状況

○年齢層が高くなるにつれて、「不便を感じている」の割合が高くなる傾向となっている。

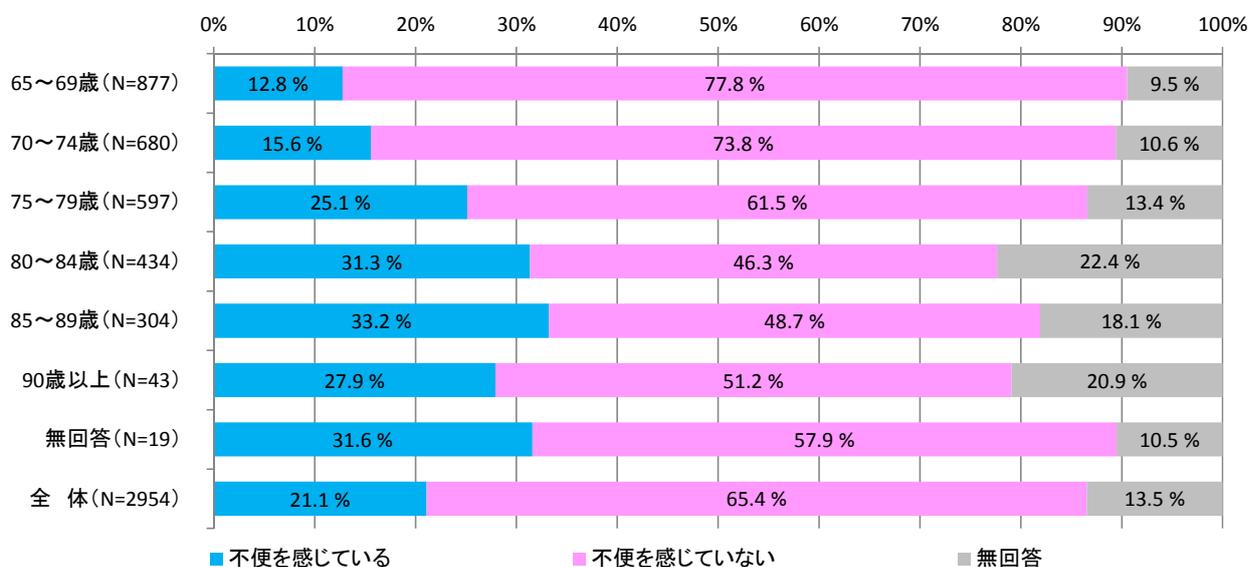


図 42 普段の買い物での移動における不便状況：年齢層別

②自動車・バイク（原付含む）の運転状況別の状況

○普段自動車・バイク（原付含む）を「運転する」と回答している方では、「不便を感じている」が 10.8%、「運転しない」と回答している方では 31.8%となっている。

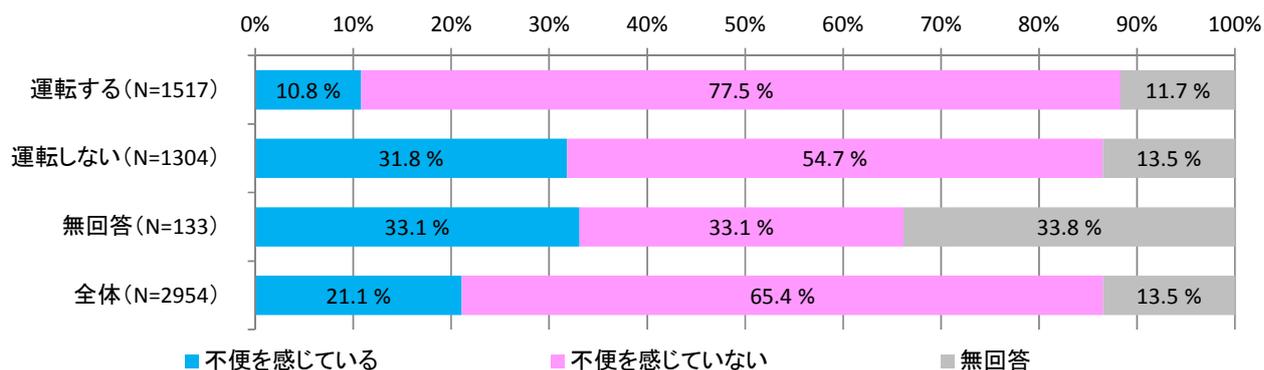


図 43 普段の買い物での移動における不便状況：運転状況別

③圏域別の状況

○南東部、南西部、東部 A、西部 A で「不便を感じている」の回答割合が比較的高くなっている。

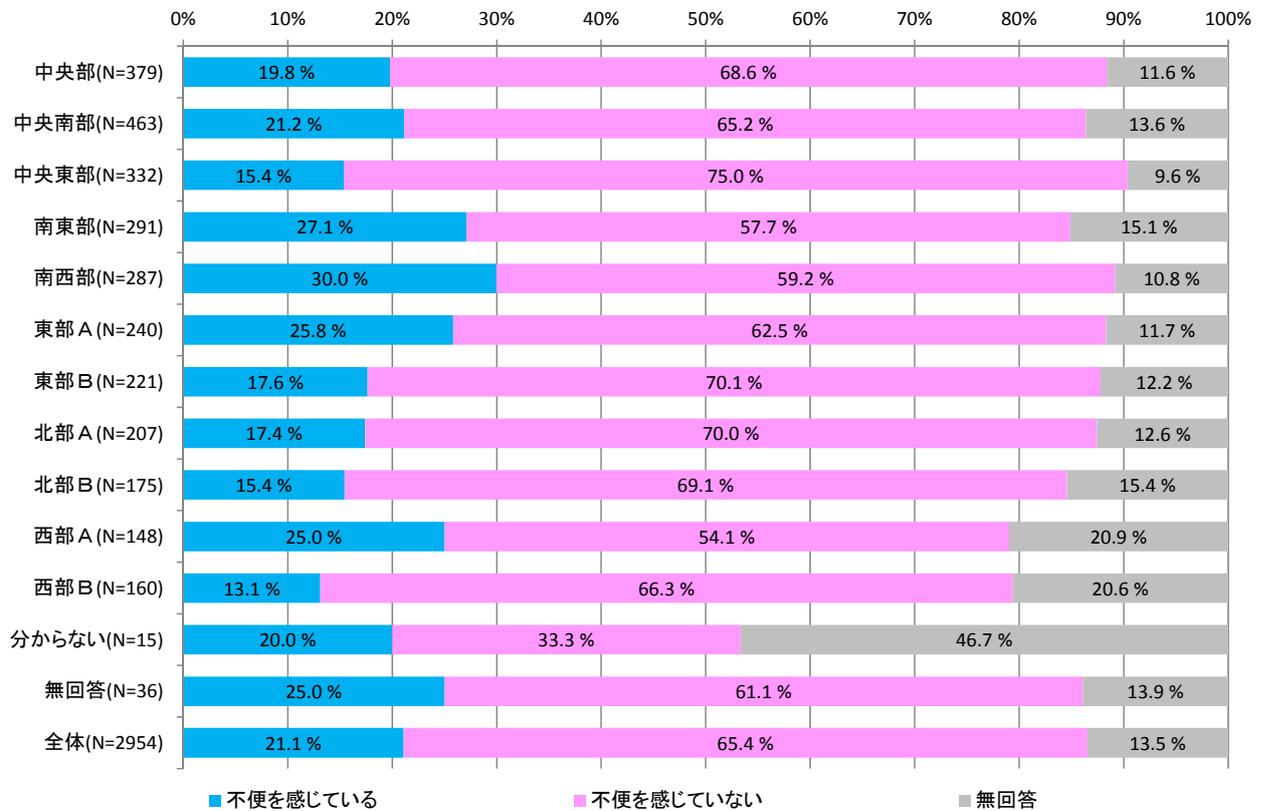
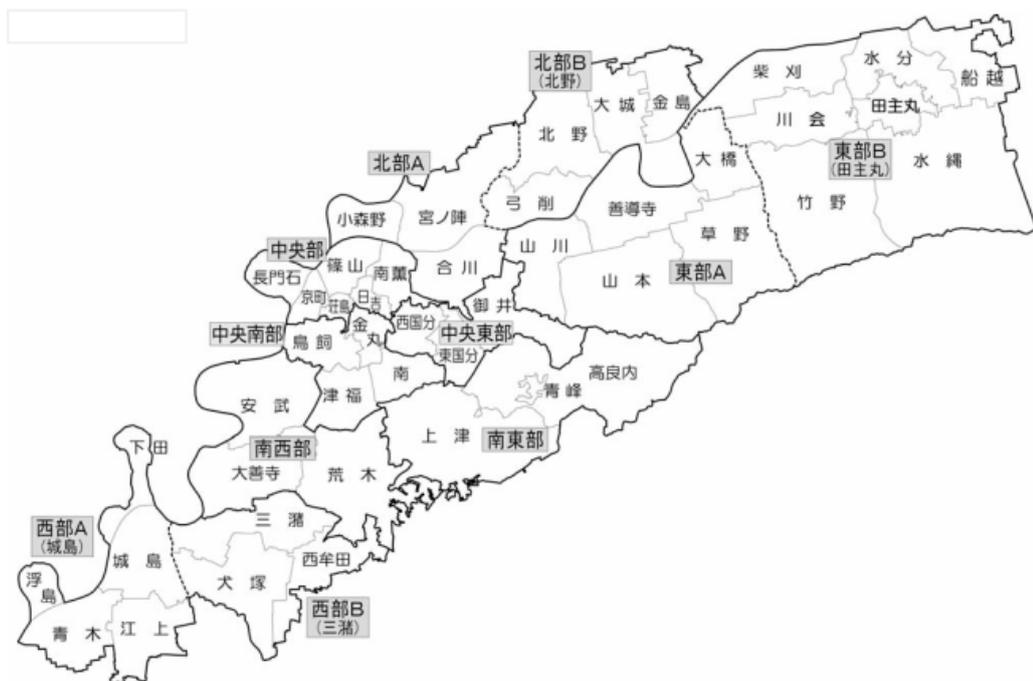


図 44 普段の買い物での移動における不便状況：圏域別



参考図 圏域区分

## 4) 普段の買い物での移動における不便理由

問 20：具体的にどのような不便を感じますか？（いくつでも○）：問 19 で「不便を感じている」と回答している方のみ

○「徒歩での買い物が体力的につらい」が 55.7%と最も高く、次いで、「自動車・バイクを運転できない・運転に不安を感じる」が 35.0%、「自転車を運転できない・運転に不安を感じる」が 29.2%となっている。

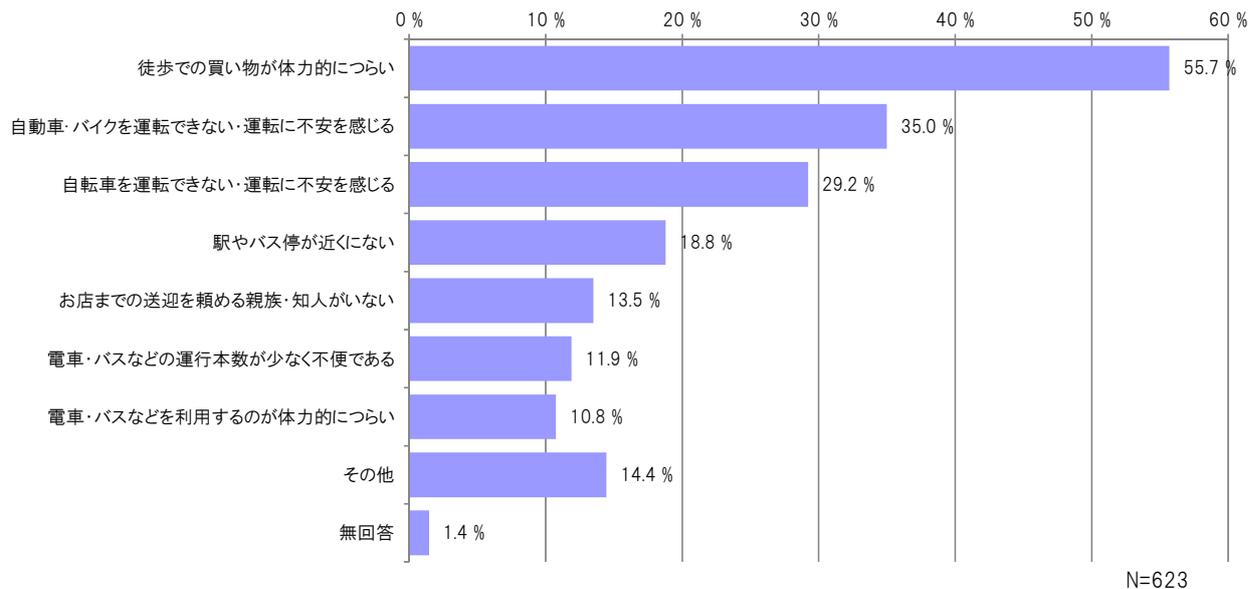


図 45 普段の買い物での移動における不便理由：全体集計

**【「その他」の具体的な記入内容】**

- ・電車・バス代が高い、バスを乗り換えなければいけないため運賃が高くなる
- ・歩道がない、歩道が狭い、歩道の段差が多く車椅子での移動が困難
- ・自転車の通路の整備が悪い
- ・交通事故が怖い
- ・店に行くバスルートがない
- ・雨の日などはつらい
- ・帰りは荷物が重くなるため、体力的につらい など

## 1-8 宅配サービスに対するニーズなど

### 1) 宅配サービスの利用状況・利用意向

問 21：宅配サービスの利用状況と今後の利用についておうかがいします。（ひとつだけ〇）

○「現在、サービスを利用している」が 14.9%、「利用したことはないが、機会があれば利用したい」が 25.5%、「以前はサービスを利用していたが、現在は利用していない」が 8.8%となっている。

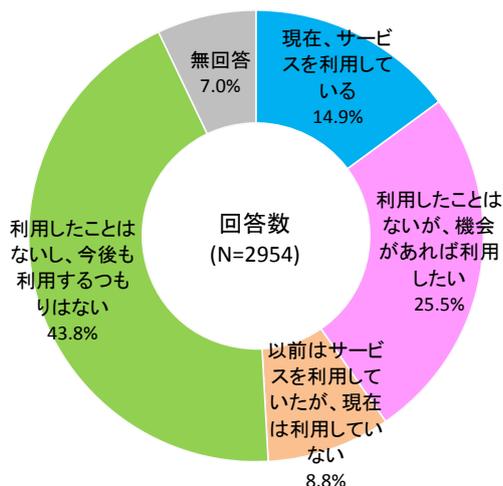


図 46 宅配サービスの利用状況・利用意向：全体集計

#### ①世帯状況別の状況

○「利用したことはないが、機会があれば利用したい」では、「二人以上（全員が 65 歳以上）」が 32.4%となっている。

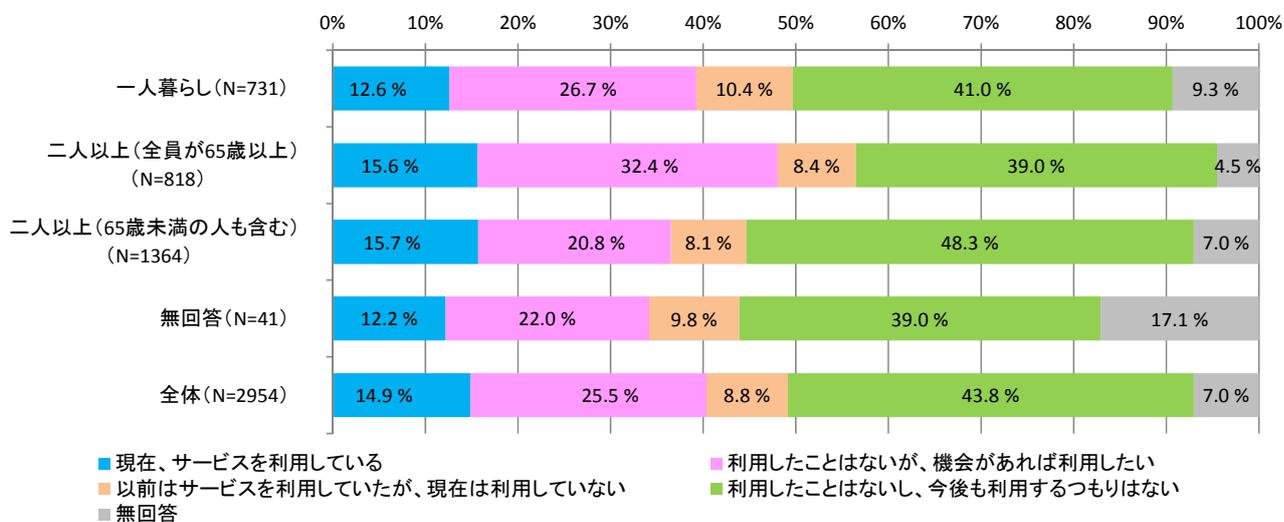


図 47 宅配サービスの利用状況・利用意向：世帯状況別

②圏域別の状況（「現在、利用している」、「利用したことはないが、機会があれば利用したい」と回答している方のみ集計）

○南東部が46.4%と最も高く、次いで、東部Aが45.4%、西部Aが45.2%となっている。

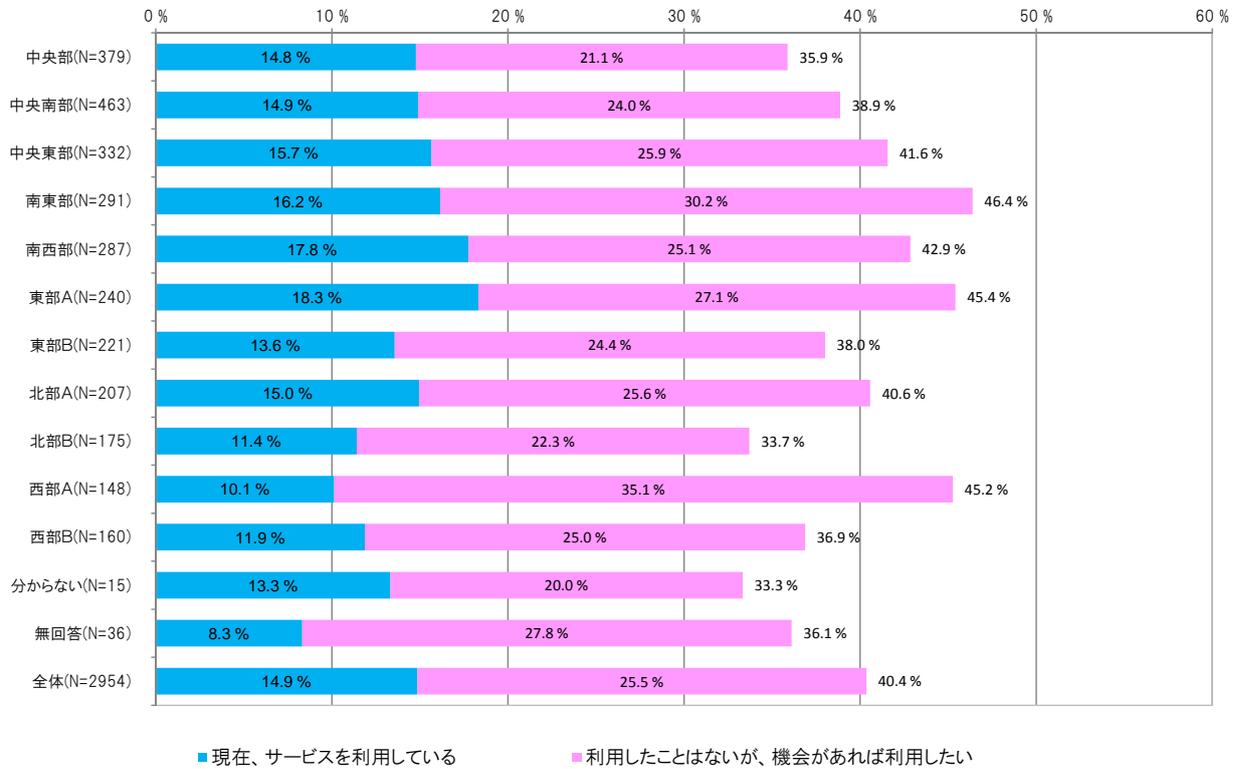


図 48 宅配サービスの利用ニーズの割合：圏域別



参考図 圏域区分

## 2) 宅配サービスに対する不満や不安など

問 22：宅配サービスに対する不満や、今後利用を考える上での不安などがあれば教えてください。  
(いくつでも○)

○「特に不満や不安はない」が 29.6%と最も高く、次いで、「商品の品質に不安がある」が 25.1%となっている。

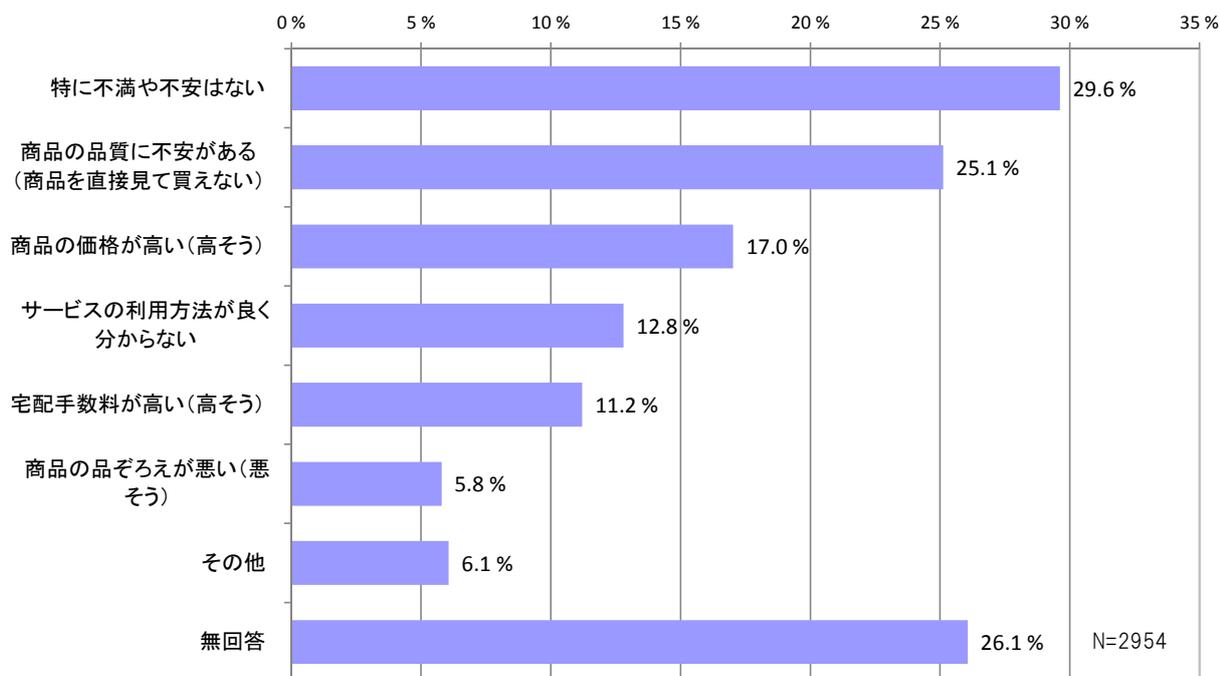


図 49 宅配サービスに対する不満や不安など：全体集計

### 【「その他」の具体的な記入内容】

- ・利用していないので分からない、今のところ必要ない
- ・必要な時に必要なものがそろわない、注文してから届くまでに時間がかかる
- ・宅配時に家にいないときに困る
- ・衛生面が気になる
- ・食材が偏る（揚げ物・冷凍ものなど）
- ・調理の内容・味が同じに感じて飽きる など

■利用状況・利用意向別の状況

- 「現在、サービスを利用している」では、「特に不満や不安はない」が73.1%と最も高くなっている。
- 「利用したことはないが、機会があれば利用したい」では、「商品の品質に不安がある(商品を直接見て買えない)」が39.7%と最も高く、次いで、「サービスの利用方法が良く分からない」が27.6%、「商品の価格が高い(高そう)」が23.9%となっている。

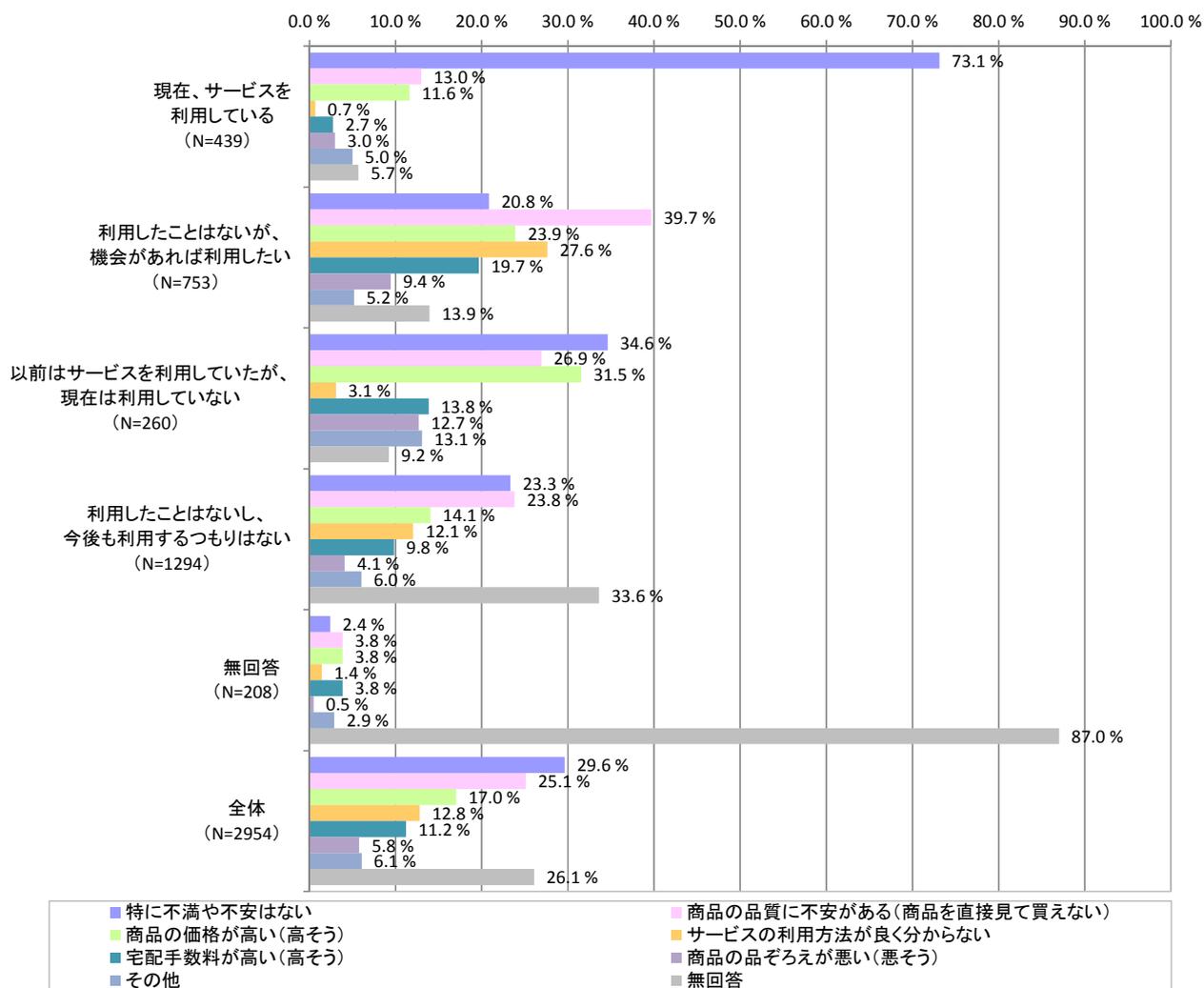


図 50 宅配サービスに対する不満や不安など：利用状況・利用意向別

## 1-9 移動販売サービスに対するニーズなど

### 1) 移動販売サービスの利用状況・利用意向

問 23：移動販売サービスの利用状況と今後の利用についておうかがいします。（ひとつだけ〇）

○「現在、サービスを利用している」が 2.1%、「利用したことはないが、機会があれば利用したい」が 28.9%、「以前はサービスを利用していたが、現在は利用していない」が 3.2%となっている。

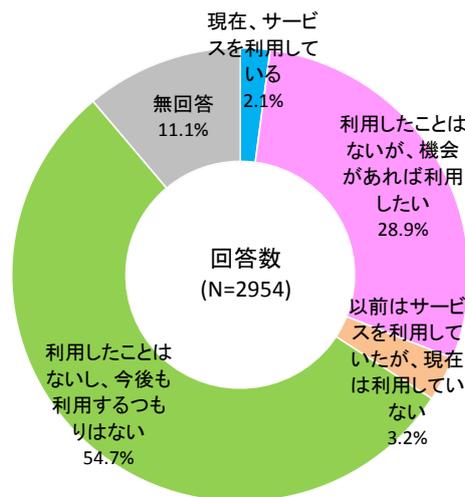


図 51 移動販売サービスの利用状況・利用意向：全体集計

#### ①世帯状況別の状況

○「利用したことはないが、機会があれば利用したい」では、「二人以上（全員が 65 歳以上）」が 33.4%となっている。

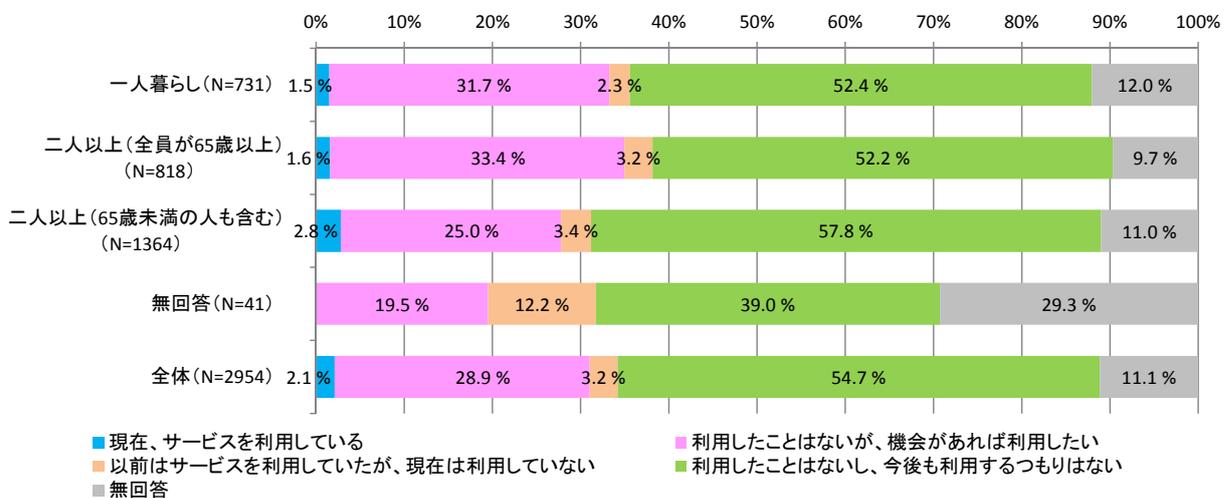


図 52 移動販売サービスの利用状況・利用意向：世帯状況別

②圏域別の状況（「現在、サービスを利用している」、「利用したことはないが、機会があれば利用したい」と回答している方のみ集計）

○西部 A が 42.6%と最も高く、次いで、南東部が 37.5%、西部 B が 36.9%となっている。

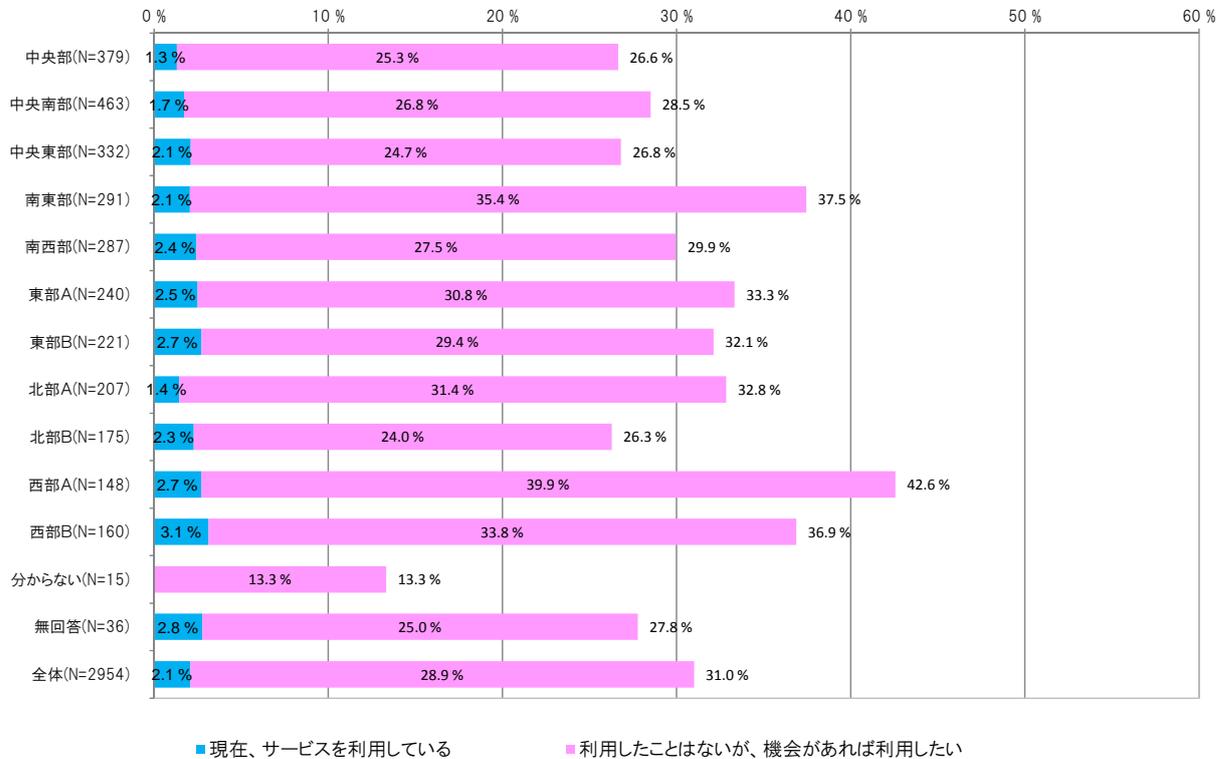


図 53 移動販売サービスの利用ニーズの割合：圏域別

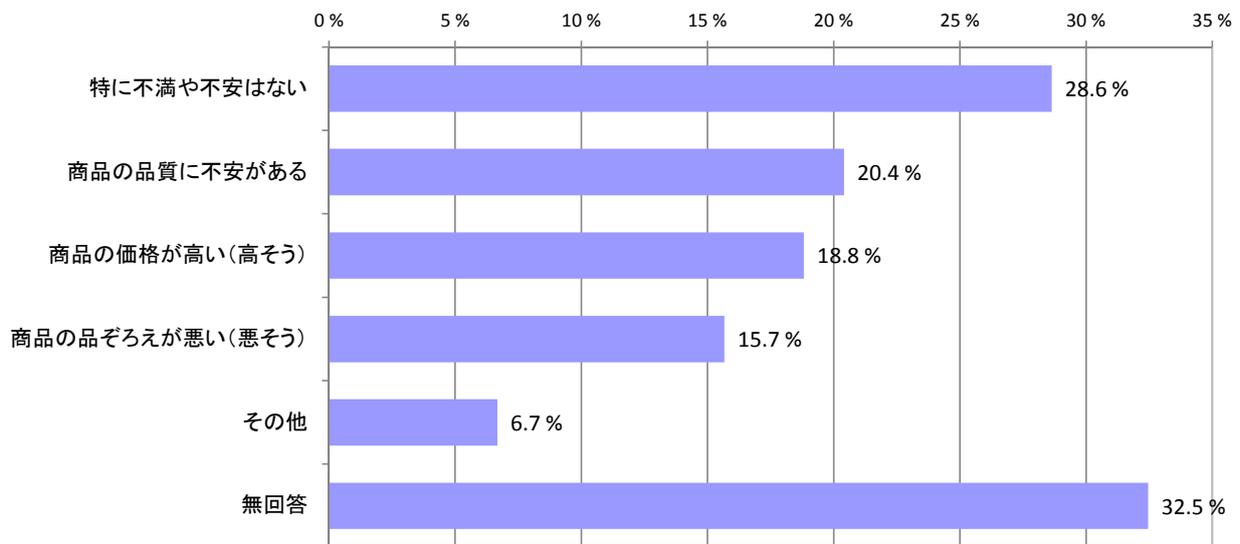


参考図 圏域区分

## 2) 移動販売サービスに対する不満や不安など

問 24：移動販売サービスに対する不満や、今後利用を考える上での不安などがあれば教えてください。（いくつでも○）

○「特に不満や不安はない」が28.6%と最も高く、次いで、「商品の品質に不安がある」が20.4%、「商品の価格が高い（高そう）」18.8%となっている。



N=2954

図 54 移動販売サービスに対する不満や不安など：全体集計

【「その他」の具体的な記入内容】

- ・利用していないので分からない、今のところ必要ない
- ・移動販売の時間が自分とは合わない、時間帯にあわせるのが面倒
- ・衛生面が不安
- ・欲しいものがなくても何も買わないわけにはいかないのではないか など

■利用状況・利用意向別の状況

- 「現在、サービスを利用している」では、「特に不満や不安はない」が62.9%と最も高くなっている。
- 「利用したことはないが、機会があれば利用したい」では、「特に不満や不安はない」が34.3%で最も高く、次いで、「商品の価格が高い(高そう)」が28.7%、「商品の品質に不安がある」が28.6%となっている。

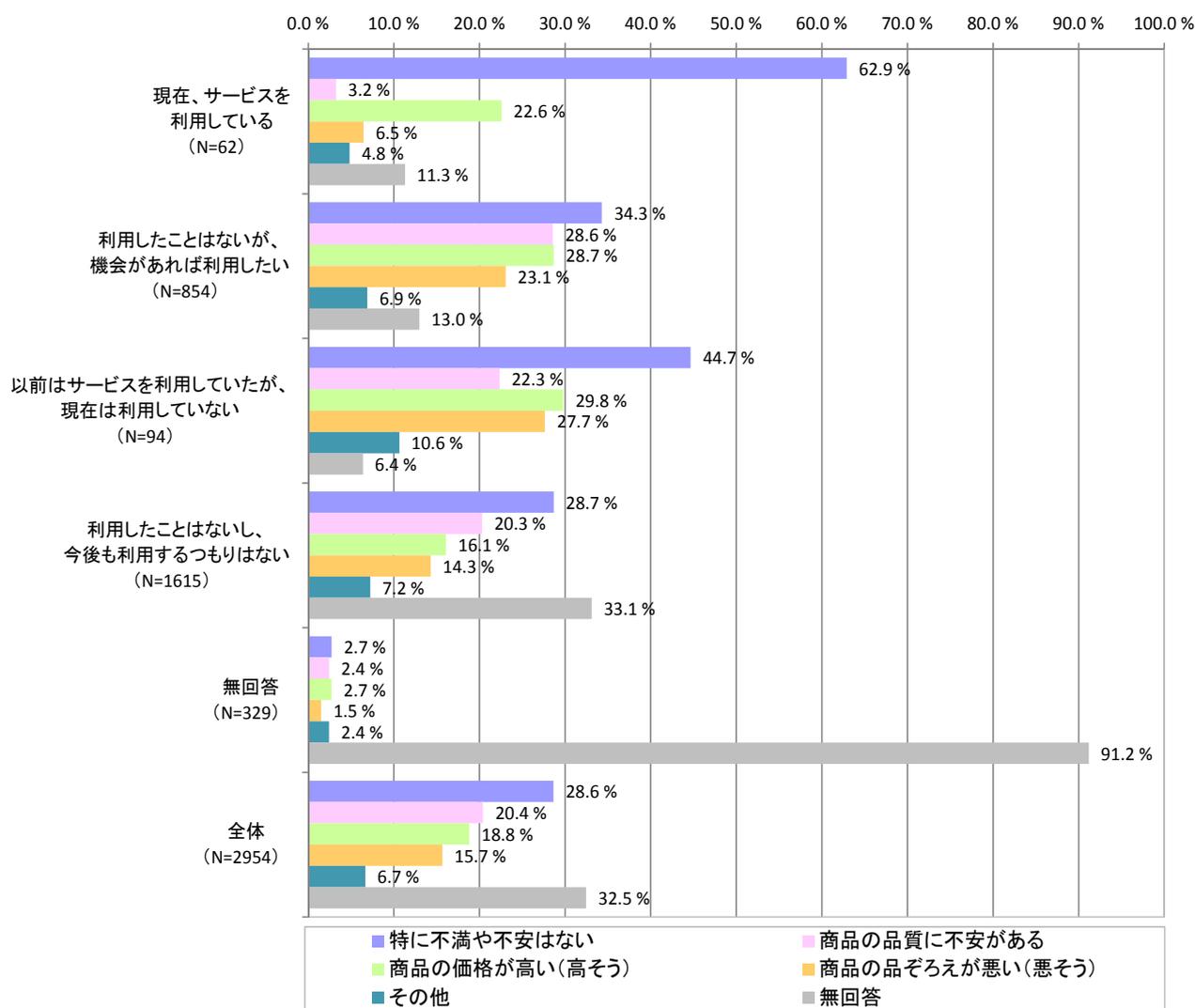


図 55 移動販売サービスに対する不満や不安など：利用状況・利用意向別

## 1-10 送迎サービスに対するニーズなど

### 1) 送迎サービスの利用状況・利用意向

問 25：送迎サービスの利用状況と今後の利用についておうかがいします。（ひとつだけ〇）

〇「現在、サービスを利用している」が 1.0%、「利用したことはないが、機会があれば利用したい」が 31.8%、「以前はサービスを利用していたが、現在は利用していない」が 0.5% となっている。

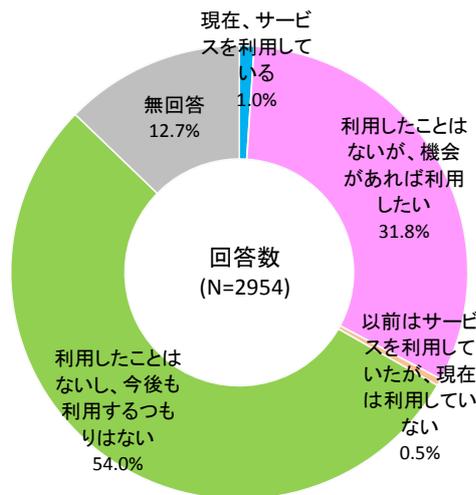


図 56 送迎サービスの利用状況・利用意向：全体集計

#### ①世帯状況別の状況

〇「利用したことはないが、機会があれば利用したい」では、「二人以上（全員が 65 歳以上）」が 36.7%と最も高く、次いで、「一人暮らし」が 36.3%となっている。

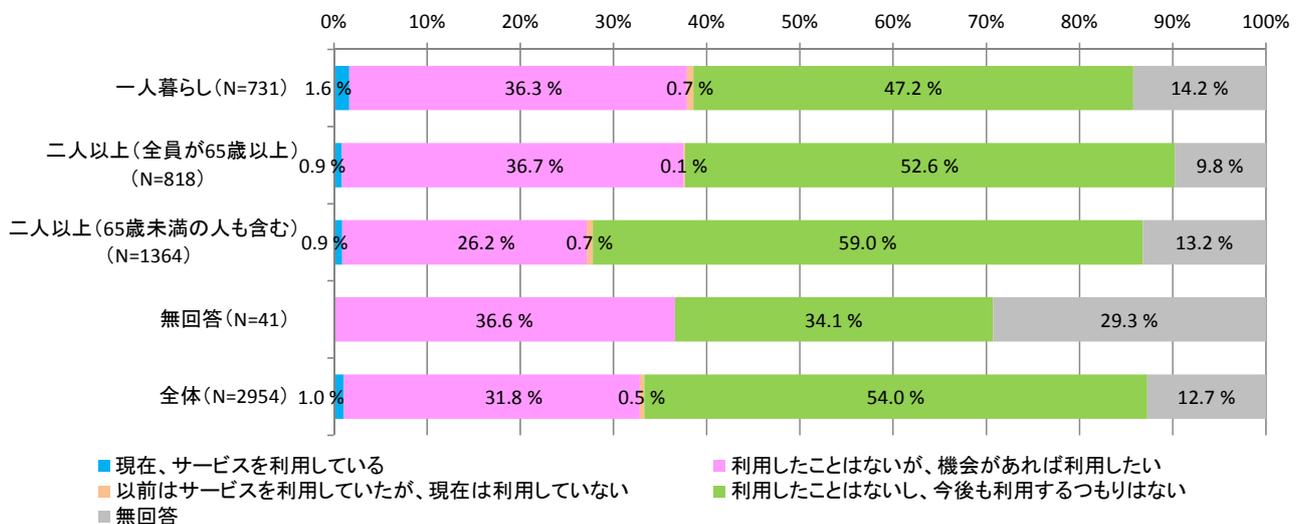


図 57 送迎サービスの利用状況・利用意向：世帯状況別

②圏域別の状況（「現在、サービスを利用している」、「利用したことはないが、機会があれば利用したい」と回答している方のみ集計）

○西部Aが44.0%と最も高く、次いで、南東部が40.6%となっている。

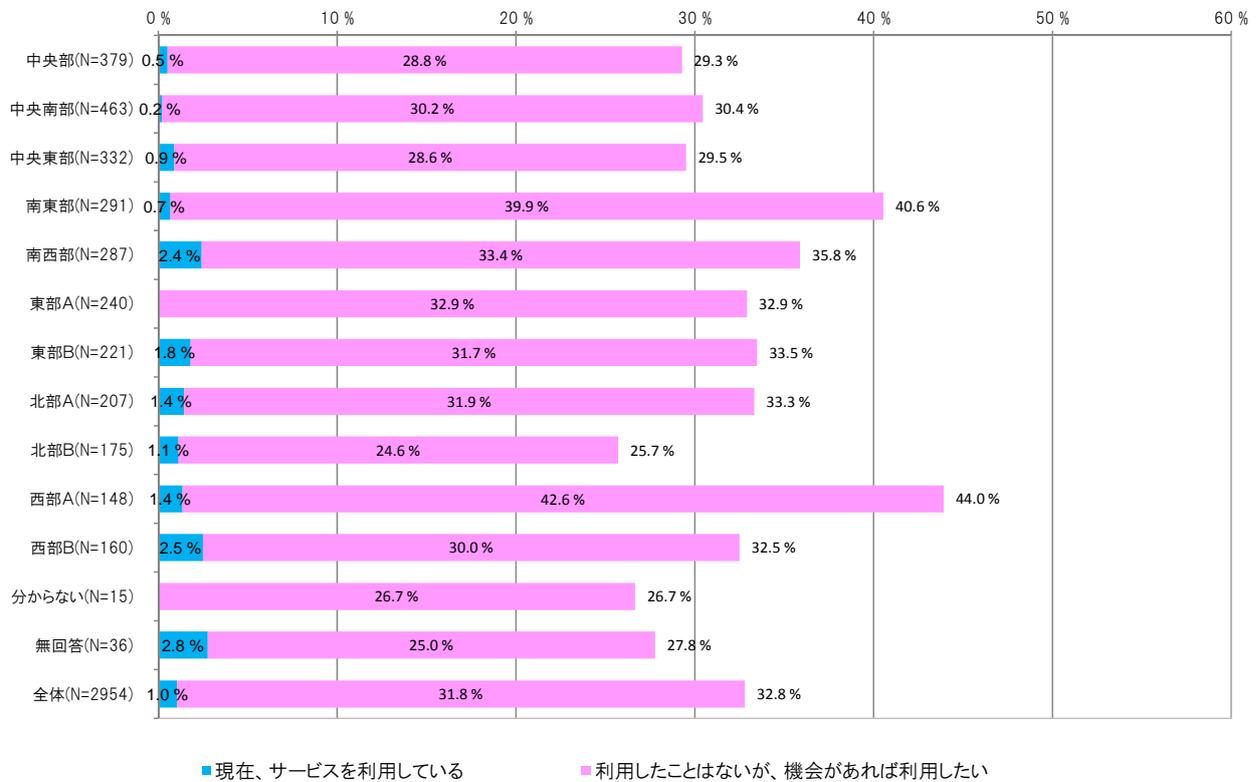


図 58 送迎サービスの利用ニーズの割合：圏域別



参考図 圏域区分

## 2) 送迎サービスに対する不満や不安など

問 26：送迎サービスに対する不満や、今後利用を考える上での不安などがあれば教えてください。  
(いくつでも○)

○「特に不満や不安はない」が23.5%と最も高く、次いで、「利用時間が限られる(利用したいときに利用できない)」が21.6%、「サービスの利用方法が良く分からない」が20.2%となっている。

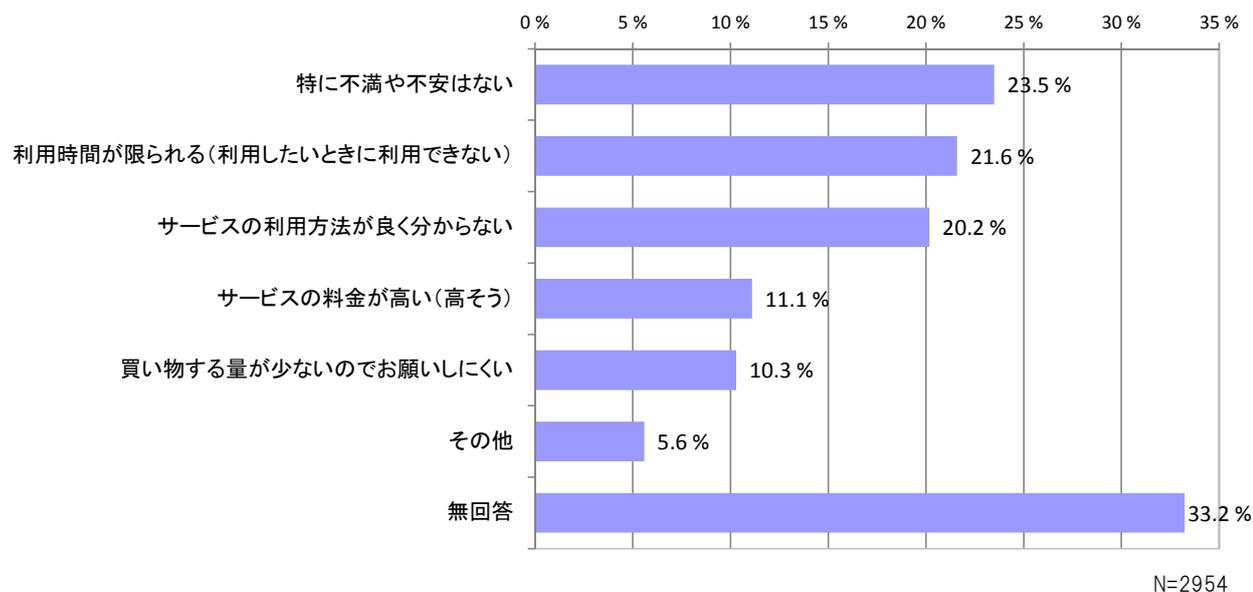


図 59 送迎サービスに対する不満や不安など：全体集計

**【「その他」の具体的な記入内容】**

- ・利用していないので分からない、今のところ必要ない
- ・迎えに来てもらった店でしか買い物ができない、行き先が限定される
- ・手助けしてくれる人が同乗してもらえないのか心配 など

■利用状況・利用意向別の状況

- 「現在、サービスを利用している」では、「特に不満や不安はない」が71.0%と最も高くなっている。
- 「利用したことはないが、機会があれば利用したい」では、「利用時間が限られる（利用したいときに利用できない）」が35.4%、「サービスの利用方法が良く分からない」が35.3%となっている。

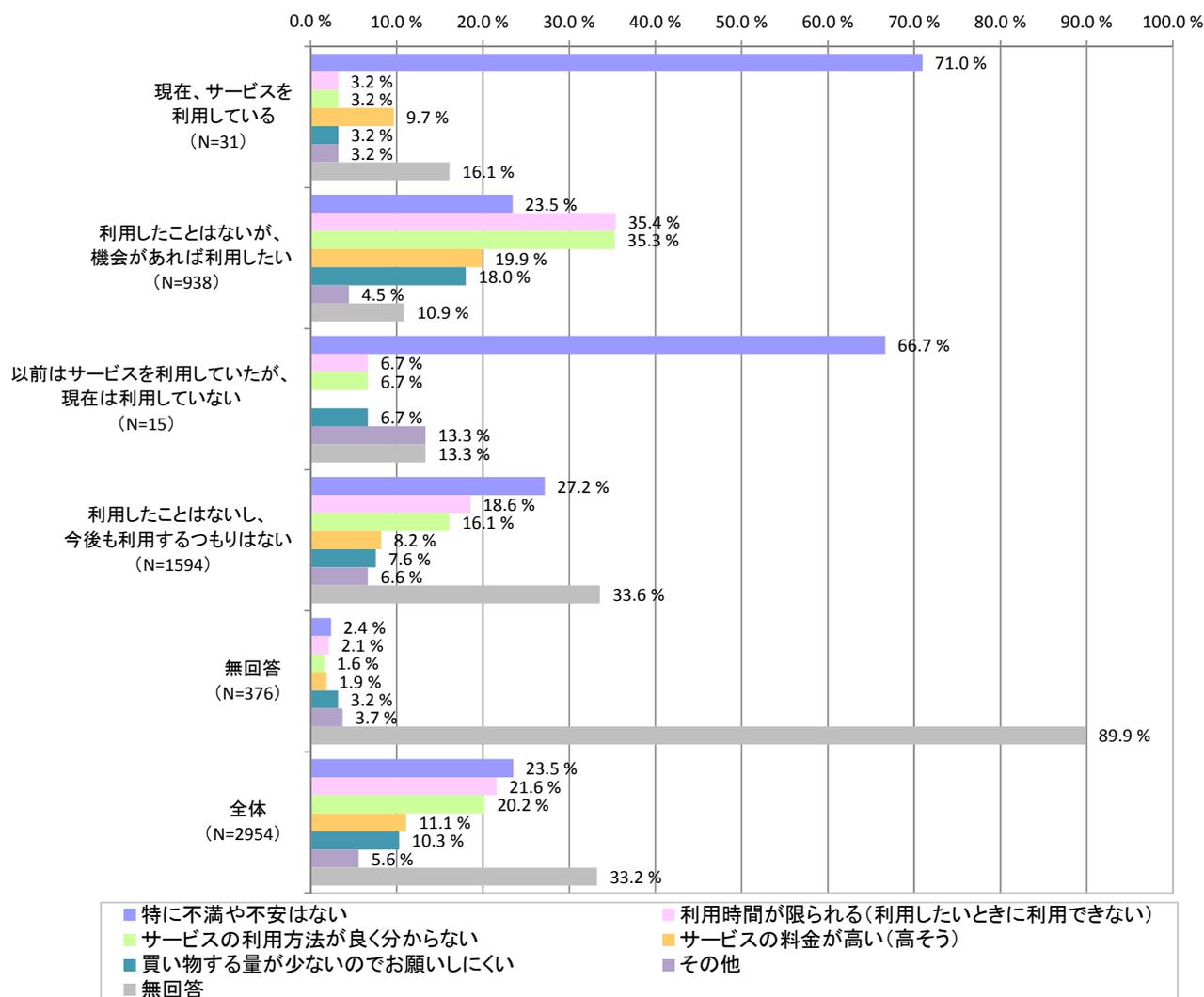


図 60 送迎サービスに対する不満や不安など：利用状況・利用意向別

## 1-1 1 購入商品の自宅配達サービスに対するニーズなど

### 1) 購入商品の自宅配達サービスの利用状況・利用意向

問 27：購入商品の自宅配達サービスの利用状況と今後の利用についておうかがいします。（ひとつだけ〇）

○「現在、サービスを利用している」が5.5%、「利用したことはないが、機会があれば利用したい」が34.2%、「以前はサービスを利用していたが、現在は利用していない」が2.7%となっている。

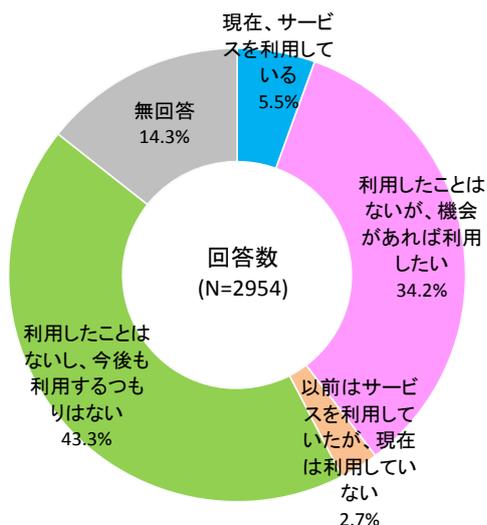


図 61 購入商品の自宅配達サービスの利用状況・利用意向：全体集計

#### ①世帯状況別の状況

○「利用したことはないが、機会があれば利用したい」では、「二人以上（全員が65歳以上）」が40.8%と最も高くなっている。

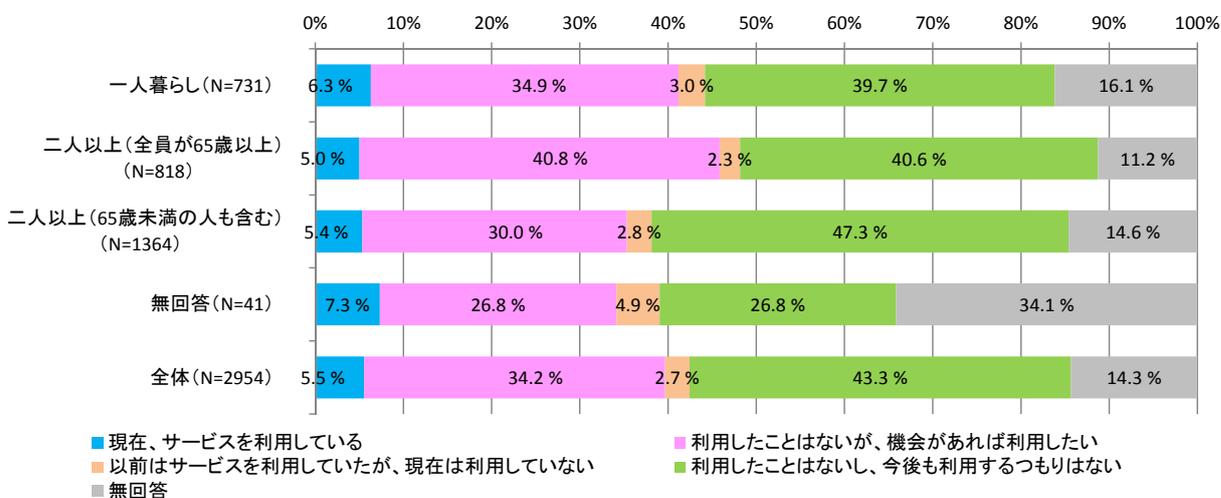


図 62 購入商品の自宅配達サービスの利用状況・利用意向：世帯状況別

②圏域別の状況（「現在、サービスを利用している」、「利用したことはないが、機会があれば利用したい」と回答している方のみ集計）

○南東部が45.0%と最も高く、次いで、西部Aが44.6%となっている。

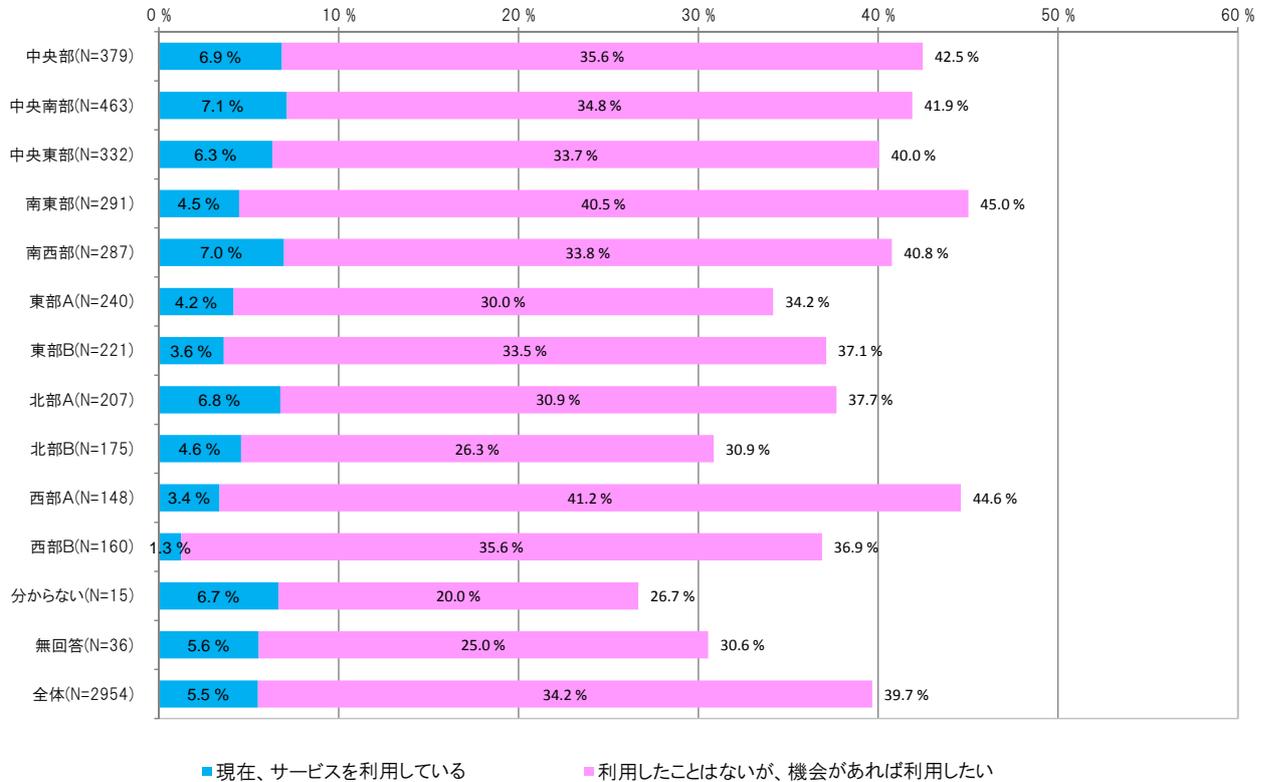


図 63 購入商品の自宅配達サービスの利用ニーズの割合：圏域別

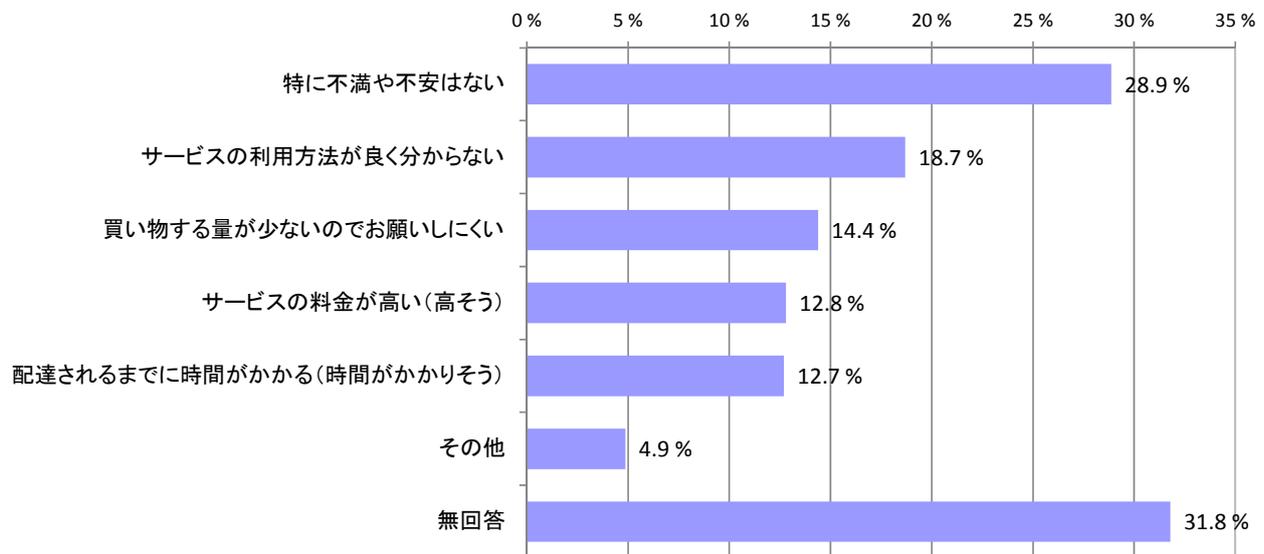


参考図 圏域区分

## 2) 購入商品の自宅配達サービスに対する不満や不安など

問 28：購入商品の自宅配達サービスに対する不満や、今後利用を考える上での不安などがあれば教えてください。（いくつでも○）

○「特に不満や不安はない」が 28.9%と最も高く、次いで、「サービスの利用方法が良く分からない」が 18.7%となっている。



N=2954

図 64 購入商品の自宅配達サービスに対する不満や不安など：全体集計

【「その他」の具体的な記入内容】

- ・利用していないので分からない、今のところ必要ない
- ・家に不在の場合の対応に不安が残る、受け取り時間等で拘束される
- ・個人の店だと人手が少なくて気を使う
- ・配達する人がどのような人か不安 など

■利用状況・利用意向別の状況

- 「現在、サービスを利用している」では、「特に不満や不安はない」が77.3%と最も高くなっている。
- 「利用したことはないが、機会があれば利用したい」では、「サービスの利用方法が良く分からない」が32.1%と最も高く、次いで、「特に不満や不安はない」が29.3%、「買い物する量が少ないのでお願いしにくい」が25.8%となっている。

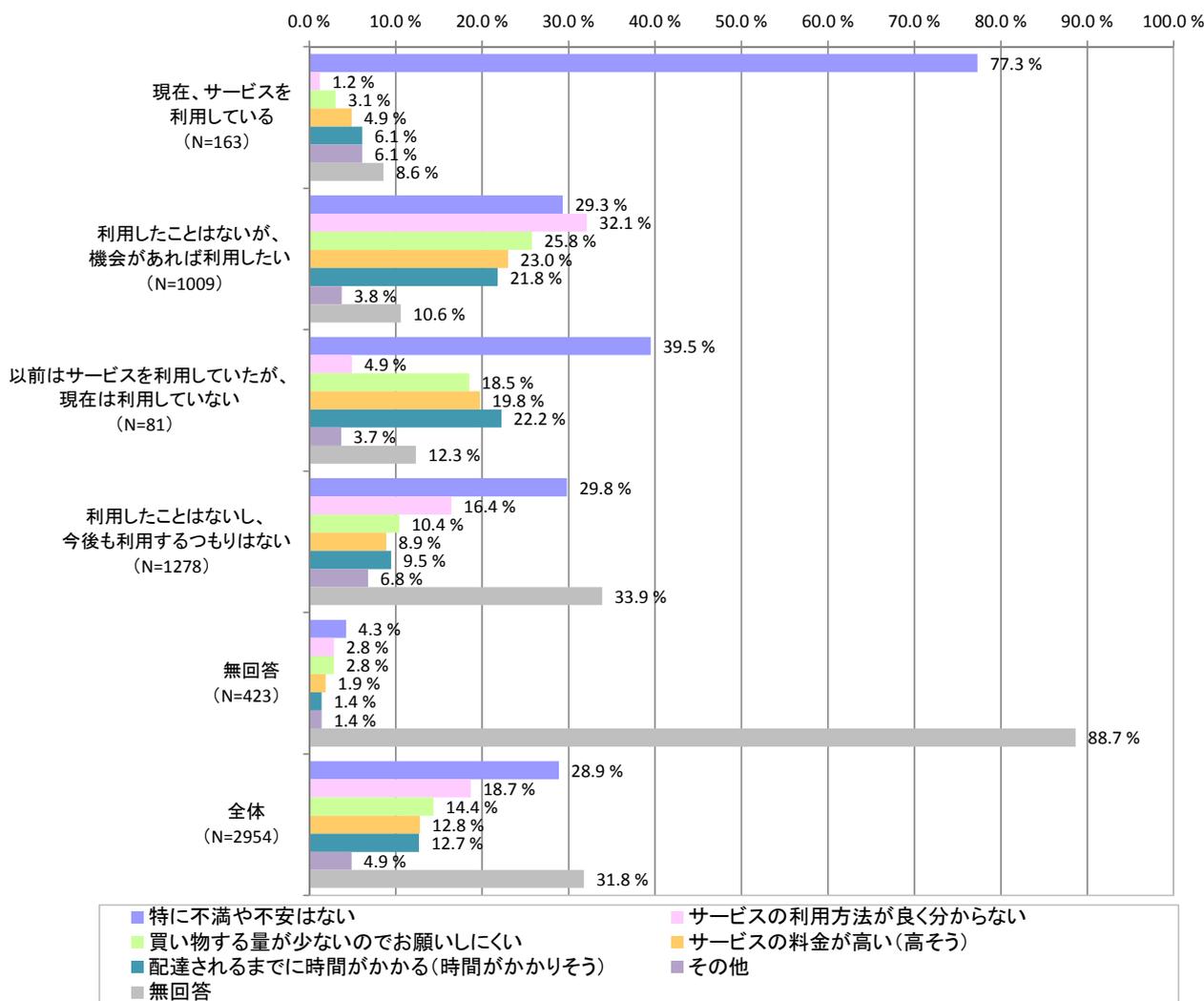


図 65 購入商品の自宅配達サービスに対する不満や不安など：利用状況・利用意向別

## 1-12 自由意見

○そのほか、普段のお買い物などについて、ご意見があればご自由にお書きください。（自由記述）

### 1) 自宅周辺での買い物についての不便、不満などについて

- 今まで近所にあった個人食料品店が閉店してしまったため、買い物に非常に苦勞するようになった。
- 自宅から5分ほどのところに店はあるが、商品の回転が良くないために品質に心配があり、ほとんど利用していない。
- 近くにスーパーはあるが、品ぞろえが少なく、日用品や薬などが思うように手に入らず、困っている。
- 以前は自宅周辺に様々な店があり、買い物に不自由を感じたことはなかったが、大型スーパーなどの進出により次々と閉店、現在は卵や牛乳などの日常的な必需品も自動車で行かないと手に入らなくなっている。
- 近所に個人でやっている小さな店があるが、生活に必要なものが揃わないため、車の運転ができなくなったら持ち家を売却して便利なところへの引っ越しを考えている。

### 2) 普段の買い物での移動における不便、不満などについて

- 本当は自分で買い物をしたいのだが、体力がないし、足も不自由なので、宅配やヘルパーさんに頼らざるを得ない。たまに自分で買い物に行く場合も、行きはバスに乗るが帰りは荷物を運べないのでタクシーを利用しなければならない。
- 自転車を利用しているが、道路の整備状態が悪い。また、自動車やバイク、子供の飛び出しなども多く、危険を感じる事が多々ある。
- 自転車しか乗れないため、天気の良い日は困る。また、米など重いものを持って帰るのが大変なので、配達してもらえると助かる。
- 84歳で免許証を自主返納したが、車を運転できなくなったら、買い物・通院に非常に困るようになった。
- 普段の買い物は、幸い5~6分行った所にスーパーがあるためシルバーカーを押して、散歩がてら行っている。体が動くかぎりなるべく動かないと、自分のためにならない。
- 徒歩で30分かけて買い物に行っているが、体力的に難しくなってきたり、バスなどが利用できるようにならないかと思っている。

### 3) 買い物支援サービスの利用状況や要望、不満などについて

#### ① 買い物支援サービス全般について

- 好みのものが購入できるように、返品システムや配達する方の信頼性、情報管理の分かりやすさなどが大切。
- 近くに店があっても高齢になると動きづらくなるので、いろいろな支援策・サービスがあれば心強いし希望が持てる。自分にあったサービスを選べることも重要。
- 近所の高齢者世帯で買い物が大変そうなお宅があるため、1度手助けの声をかけたが断られた。公的サービスであれば遠慮なく受けられるのではないかと思う。
- 生活必需品は身近で調達できるシステムを希望する。適正利潤で末永く継続できることが重要で、利用者が応分の負担を負うべき。
- コミュニティで支えあうような買い物弱者対策を検討してもらいたい。

#### ② 宅配サービスについて

- 日用品の御用聞きサービスが増えると良いと思う。独居老人の安否確認とコミュニケーションツールになると思う。
- 今は買い物に不便を感じないが、年齢が高くなってきたらタブレット等で注文が出来たら良いと思う。
- 高齢者はカタログを見るのがとても面倒になっているし、品物が注文してから1週間後にしか来ないのも使い勝手が悪い。
- 私自身、これから10年後を考えると、生活上最も困るのは買い物だと不安に思っている。スーパー・デパート・コンビニが老人世帯に宅配サービスのシステムを作ってくれる事を早急に考えていただく必要があると思う。
- 高齢者が多くなった時、1ヶ所に電話すれば、購入商品を揃えて、宅配してもらえような仕組みがあればいいと思う。

#### ③ 移動販売サービスについて

- もっと高齢になり車の運転ができなくなった時には、移動販売サービスが充実していれば利用したい。移動販売サービスと注文販売サービス（注文を聞いて次の時に品物をそろえて持っていく）を合わせたサービスがあればいいのではないか。
- 移動販売の充実をお願いしたい。品質・価格などの安心感を考えると、公的な移動販売が望ましい。
- テレビなどで、車でスーパー並みの商品を積んで回っている移動販売を見るが、そういったものがあれば良いと思う。
- 市やJA等で、週に2~3日程度、車での食料品等の販売があれば、近所の一人暮らし老人は助かる。重い荷物の運搬も軽減される。
- 宅配や移動販売の制度が確立し、他の業者と共存共栄できると発展すると思う。

#### ④送迎サービスについて

- 介護事業所の送迎バスで、近くのストアに寄ってもらって買い物をしている。
- 買い物は単にモノを受け取る、ということだけではなく、社会との貴重な接点であるので、送迎サービスの充実などを希望する。
- 歩行が今のところ少々不安で、夫が運転するため一人で買い物には行かない。後々、自分が残された場合、送迎サービスの利用も考えられる。
- 近くにスーパーマーケットがある。店の宣伝や社会貢献も兼ねて、スーパーマーケットで巡回バス（役所・病院などの要所に停車して、終点は必ずスーパー）を運行してもらえたらいいのではないかと、いつも思っている。
- 今は元気に自転車で買い物に行っているが、健康体でなくなった時、送迎サービスがあると助かる。

#### ⑤購入商品の自宅配達サービスについて

- ホームセンターで購入する重いものや電化製品を配達してもらおう際の手数料が高いため困っている。
- 病院に行った帰りに買い物をするが、足腰が悪いため買ったものを持って帰るのが辛い。買った品物を配達してくれる所があれば助かると思う。
- 店は近いのだが、買い物の荷物を考えるとつい自動車で行ってしまう。徒歩や自転車で行っても荷物が重い時は配達してくれると、健康のためにも徒歩・自転車を利用するようになり、本当に助かると思う。
- 購入商品の自宅配達サービスがあれば、有料でも利用したい。1月に骨粗鬆症で転び、大腿骨を手術した。杖で歩けるようになったが、荷物を持つことが出来ない。料金・時間など条件があると思うが、自宅配達があれば助かる。
- 現在は車の運転ができ、自由に買い物できるが、これから夫婦ともに歳を取り、運転ができなくなると、買い物で苦労すると思う。特に重い物やかさばる物は配達して頂けるようなシステムができれば、足腰が弱った時に安心できるのではないかとと思う。

#### ⑥その他の買い物支援サービスについて

- 仮に寝たきりになってしまうと、送迎サービスを利用することも無理だし、支援センターにお願いして買い物をしてもらうしか方法がないのではないかと考えている。
- 各商店街が消えつつあるが、少量でも会話をしながら買い物できる昭和の風景が高齢者にとって最高の健康法だった。高齢者が増加する今後、商店街復活を是非検討していただきたい。
- 家の近くに小さくても良いのでスーパーやコンビニなどのお店があると助かる。
- 高齢者を対象としたバス運賃の割引制度や、循環バス・コミュニティバスの運行をお願いしたい。高齢者の外出が増え、健康維持にもつながると思う。
- 買い物ボランティアなどがあるとありがたい。

#### 4) 日常的な買い物に関する将来的な不安などについて

- 現在は夫婦二人とも車の運転をするため特に不便は感じていないが、いつまでもこの状態ではないと思うので、これから先折々考えていきたいと思う。
- 車は買い物に行くとき以外はほとんど運転しない。買ったものを持ち帰るのに車は欠かせないが、できる事なら車は使いたくない。1日でも早く年寄りが安心して生活できる時がくればいいのだが。そうなれば何も危険をおかしてまで車で買い物に行く必要がないため助かる。
- まだ徒歩で買い物できるが、足が不自由になり歩けなくなった時の事を考えると不安。
- 現在70歳代後半で、今は運転が出来るが運転が出来なくなれば徒歩で行くより仕方がない。80歳にもなれば足腰が不自由になり、とても歩いて行動する事は出来ないと考えられるため、今から不安を感じている。特に年寄りばかりの世帯の場合は各種サービス等の利用方法などが理解できるか心配。
- 今のところ不便、不自由などはない。車の運転ができなくなったり、身体が不自由になったりした時には、いろいろなサービスが必要となると思うが、その時でないと分からない。

#### 5) その他

- 娘夫婦と同居していることに加え、歩いてすぐの場所に個人商店があり、その点ではまったく不自由を感じていない。1人暮らし、または、すぐ近所にお店がない高齢者は本当に大変だろうと思う。
- 今のところ、自由に動けているため、不自由を感じたことはない。近くに子供達も住んでおり、1週間に1度は顔を見せに来る。用事があればすぐに来てくれるため、今の所心配はないと思う。
- 今のところ、主人も私も運転ができる。気の向いた時や品物がなくなった時などは近くのスーパーへ買い物に行くため、現在のところ不安はない。また、年を重ねて運転出来なくなった場合でも、近所に歩いて行けるスーパーもあるため安心。
- 今のところ、一週間分を注文して配達して貰っており、特に困っていない。
- 歩行が困難になった時のことを考えて、数年前スーパーの近くに転居した。