

7 近所との付き合い

- ・近所との付き合いについては、「立ち話や情報交換する程度」が 59.0%と最も多く、次いで「簡単な頼みごとや物の貸し借りができる関係」が 40.8%、「挨拶程度」が 39.8%となっている。一方、「ほとんどない」が 4.5%となっており、「その他」の回答として、近所に人がいないといった回答も見られた。
- ・地域の自治会への参加状況については、全ての集落区分で 95%以上となっており、参加している地域活動については、「自治会（町内会）等の会合」が 84.6%、「清掃活動」が 78.6%と特に多くなっている。
- ・買い物の困りごとでの相談相手については、「相談できる人がいる」が 73.1%、「相談できる人がいない」が 19.4%と、相談できる人がいる割合が 53.7 ポイント上回っている。一方相談機関については、「相談できる機関がある」が 5.5%、「相談できる機関がない」が 19.9%と、相談できる機関がない人が 14.4 ポイント上回っている。
- ・相談できる人としては、家族や友人、知人といった身近な人、相談できる機関としては役場、社会福祉協議会、地域包括支援センターといった公的な機関が挙げられたほか、一部では買い物に行くスーパー、農協を挙げる回答も見られた。
- ・買い物の困りごとについて相談したい相手としては「家族・親戚」が 72.9%と特に多くなっている。また、「市役所・町村役場」については 5.9%となっている。

(1) 近所（マンション等の中を含む）との付き合い（複数回答）

選択肢	回答数	割合	<複数回答>
全体	2,282	100.0%	0% 20% 40% 60% 80% 100%
立ち話や情報交換する程度	1,346	59.0%	59.0%
簡単な頼みごとや物の貸し借りができる関係	932	40.8%	40.8%
挨拶程度	909	39.8%	39.8%
一緒に食事に行くなど家族ぐるみの付き合い	379	16.6%	16.6%
子どもが同じ学校など子どもを通じた付き合い	201	8.8%	8.8%
ほとんどない	102	4.5%	4.5%
その他	56	2.5%	2.5%

【その他の主な回答】

● 公民館活動、サークル活動など

・グラウンドゴルフ ・介護予防の通いの場 ・サロン活動 ・体操教室

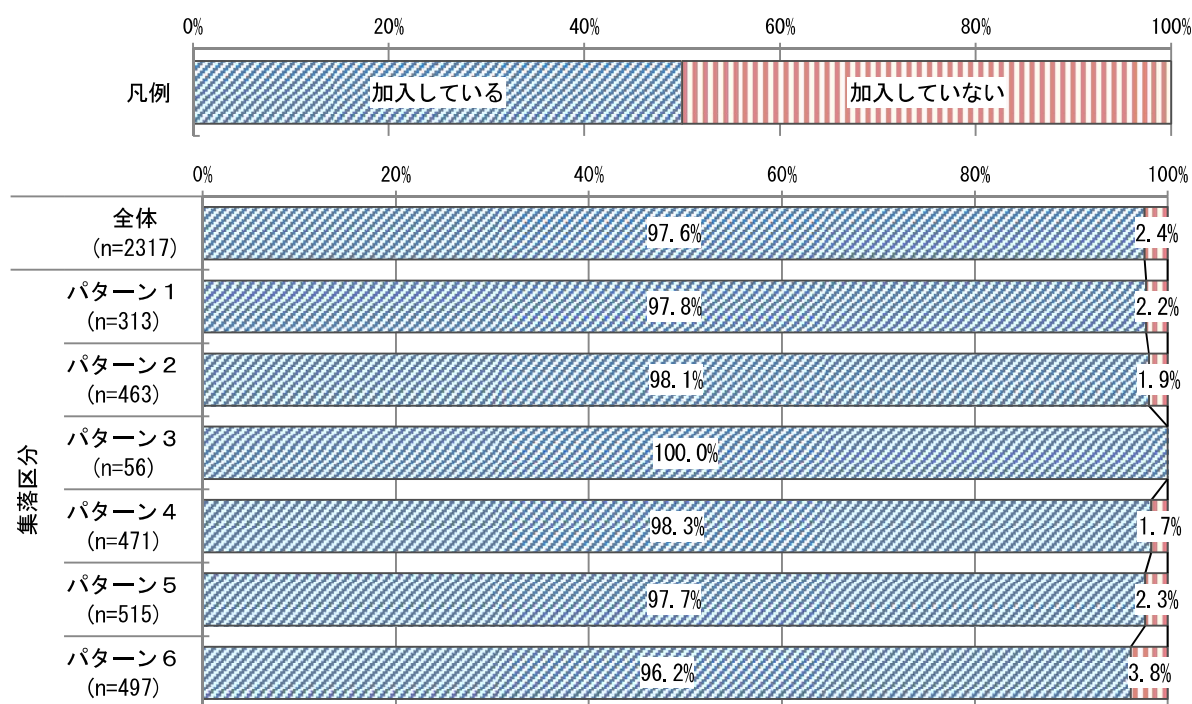
● 日常的な付き合い

・料理や野菜などのおすそ分け ・お茶会 ・高齢者の見守り、声かけ

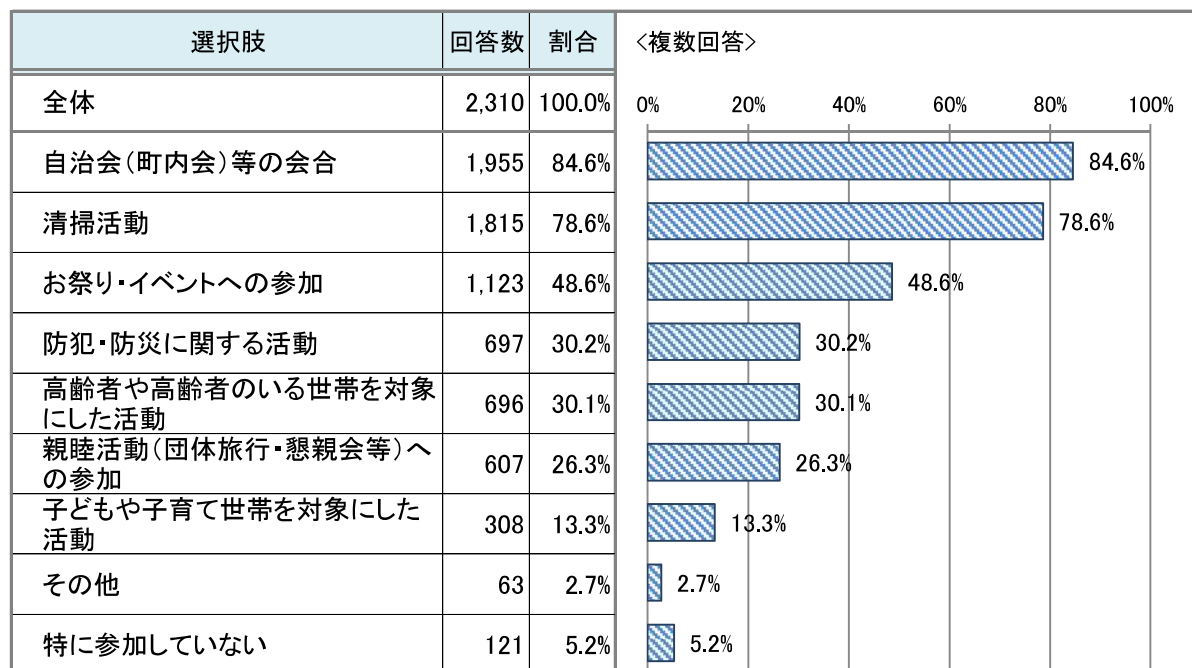
● 集落活動、自治会活動

● 近所に人がいない

(2) 地域の自治会（町内会等）への加入状況



(3) 参加している地域活動（複数回答）



【その他の主な回答】

- 老人会
- グラウンドゴルフ
- 地域の花植え
- 健康体操

(4) 買い物の困りごとについての相談できる人・機関（複数回答）

選択肢	回答数	割合	<複数回答>	
全体	1,829	100.0%	0%	100%
相談できる人がいる	1,337	73.1%	73.1%	
相談できる機関がある	100	5.5%	5.5%	
相談できる人がいない	354	19.4%	19.4%	
相談できる機関がない	218	11.9%	11.9%	

選択肢	単純集計	集落区分					
	全体	パターン1	パターン2	パターン3	パターン4	パターン5	パターン6
全体	1829	239	361	39	372	411	405
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
相談できる人がいる	1337	174	269	26	258	301	306
	73.1%	72.8%	74.5%	66.7%	69.4%	73.2%	75.6%
相談できる機関がある	100	13	24	2	19	20	22
	5.5%	5.4%	6.6%	5.1%	5.1%	4.9%	5.4%
相談できる人がいない	354	46	60	10	83	82	72
	19.4%	19.2%	16.6%	25.6%	22.3%	20.0%	17.8%
相談できる機関がない	218	30	49	4	48	45	42
	11.9%	12.6%	13.6%	10.3%	12.9%	10.9%	10.4%

【相談できる人・機関の主なもの】

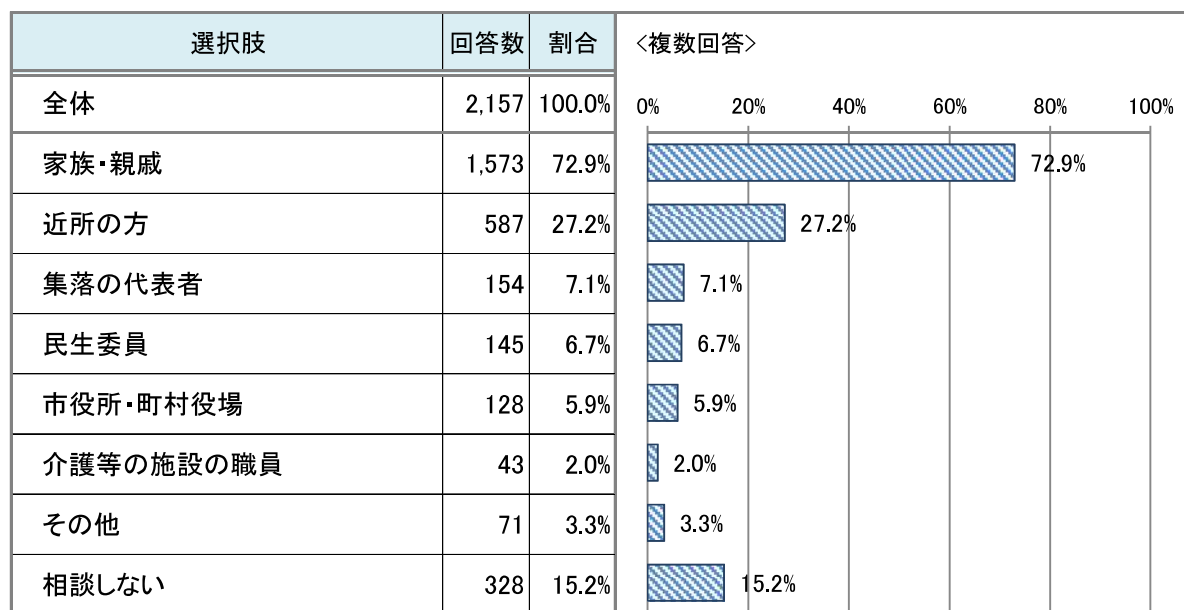
●相談できる人

- ・ 家族（子ども，兄弟姉妹，親戚 等）
- ・ 友人，知人，近所の人，職場の同僚
- ・ その他の地域の人（民生委員，区長・自治会長・町内会長，集落の代表者）

●相談できる機関

- ・ 役場
- ・ 社会福祉協議会
- ・ 地域包括支援センター
- ・ スーパー，農協

(5) 買い物の困りごとについて相談したい相手（複数回答）



選択肢	単純集計	集落区分					
	全体	パターン1	パターン2	パターン3	パターン4	パターン5	パターン6
全体	2157 100.0%	294 100.0%	421 100.0%	46 100.0%	436 100.0%	490 100.0%	468 100.0%
家族・親戚	1573 72.9%	200 68.0%	304 72.2%	31 67.4%	313 71.8%	372 75.9%	351 75.0%
近所の方	587 27.2%	69 23.5%	121 28.7%	18 39.1%	125 28.7%	131 26.7%	121 25.9%
集落の代表者	154 7.1%	32 10.9%	32 7.6%	1 2.2%	31 7.1%	27 5.5%	31 6.6%
民生委員	145 6.7%	31 10.5%	25 5.9%	2 4.3%	28 6.4%	27 5.5%	32 6.8%
市役所・町村役場	128 5.9%	18 6.1%	28 6.7%	0 0.0%	20 4.6%	31 6.3%	31 6.6%
介護等の施設の職員	43 2.0%	6 2.0%	8 1.9%	0 0.0%	12 2.8%	10 2.0%	7 1.5%
その他	71 3.3%	11 3.7%	10 2.4%	2 4.3%	13 3.0%	18 3.7%	17 3.6%
相談しない	328 15.2%	49 16.7%	70 16.6%	9 19.6%	69 15.8%	67 13.7%	64 13.7%

【その他の主な回答】

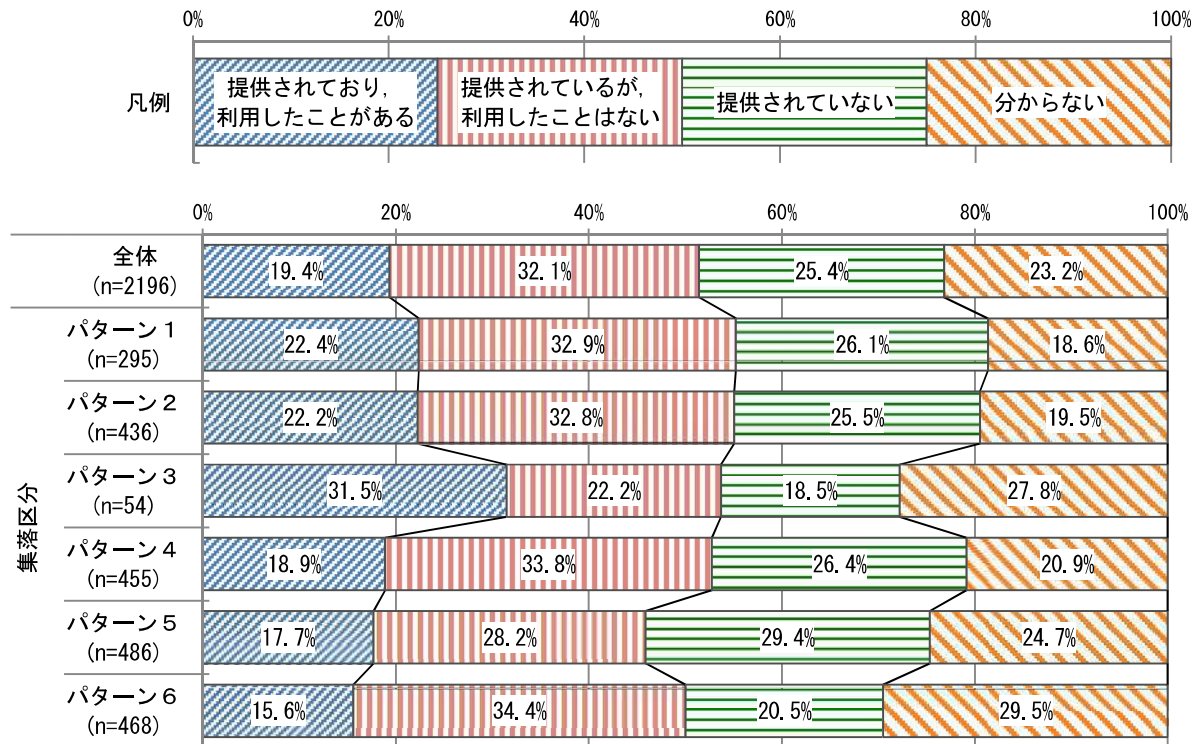
●友人

●必要ない（困っていない）

8 配送サービス・移動販売サービス

- ・配送サービス・移動販売サービスの提供状況については、「提供されており、利用したことがある」が19.4%、「提供されているが、利用したことはない」が32.1%、「提供されていない」が25.4%、「分からない」が23.2%となっている。提供体制がある（「提供されており、利用したことがある」と「提供されているが、利用したことはない」の合計）うちの約4割が利用経験があると回答している。
- ・利用したサービスについては、移動販売車及び個別配達が、提供主体についてはスーパー、協同組合が、それぞれ多く挙げられている。
- ・利用したサービスの今後の利用意向については、「利用したい」が94.1%、「利用したくない」が5.9%となっている。
- ・改善してほしい点については、商品や料金に関する意見の他、集落が過疎化し利用者が減少しているがサービスを存続してほしいといった意見も見られた。
- ・利用したことがない理由については、自分で買いに行ける、店舗が近いなど利用する必要がないという理由が多く挙げられている。また、実際に利用したが商品の質やシステムが合わなかった、移動販売車が来る場所が遠いといった回答も見られた。
- ・サービスが提供されていない、分からない人の利用希望については、「あれば毎日利用する」が1.0%、「あれば週に数日は利用する」が8.1%、「あればたまに利用する」が29.9%、「使わない」が41.2%、「分からない」が19.7%となっている。
- ・サービスを利用したい時間帯については、「午前9～12時」が、許容できる追加料金については、「追加料金が発生するなら利用しない」が、それぞれ最も多くなっている。
- ・時間帯について集落区別でみると、パターン4～6では「午後6～9時」がパターン1～3と比較して多くなっている。

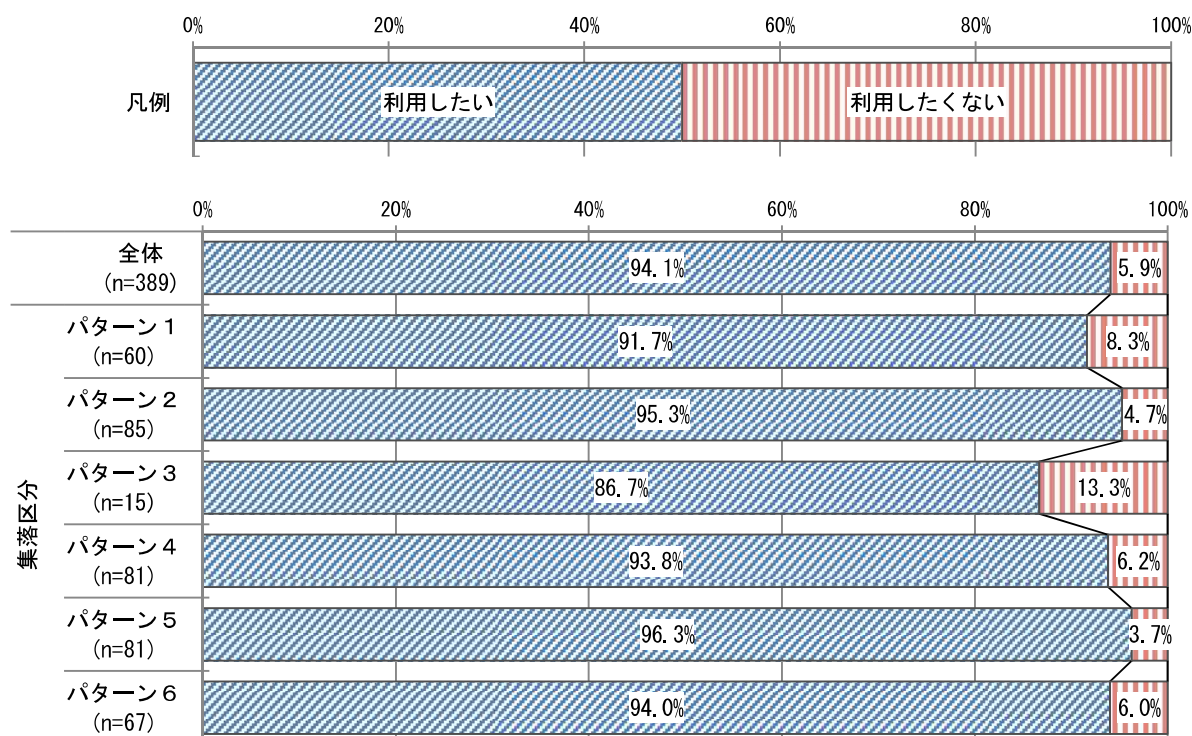
(1) 配送サービス・移動販売サービスの提供・利用状況



【主なサービス】

利用したサービス	● 移動販売車	● 個別配達	
提供主体	● 各協同組合	● 各スーパー	● 市町村（委託）

(2) - 1 利用したサービスの今後の利用意向



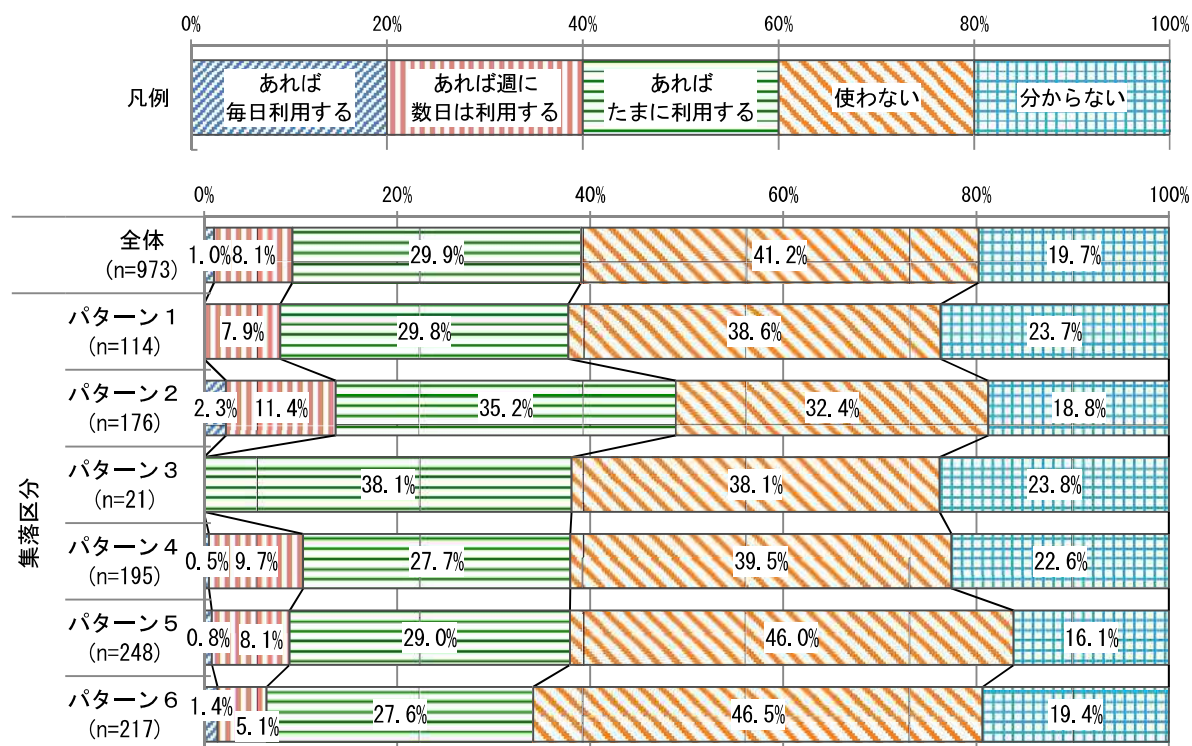
(2) - 2 改善して欲しい点

<p>●商品に関する意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・品数が少ない (いつも同じ物しかない, 必要な物がない 等) ・質が悪い (おいしくない, 賞味期限が近い)
<p>●料金に関する意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配送料金や手数料が高い (安くしてほしい, 高いと感じるが仕方ない 等) ・移動販売車の商品の値段が高い
<p>●日時に関する意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配達や販売に来る日や時間帯を変えてほしい (土日に来てほしい, 時間帯が悪い, 置き配にしているので夏場は食料品が傷まないか不安) ・配達や販売に来る回数を増やしてほしい
<p>●その他の意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立ち寄り箇所を増やしてほしい ・過疎化で利用者が減少しているがサービスを存続してほしい

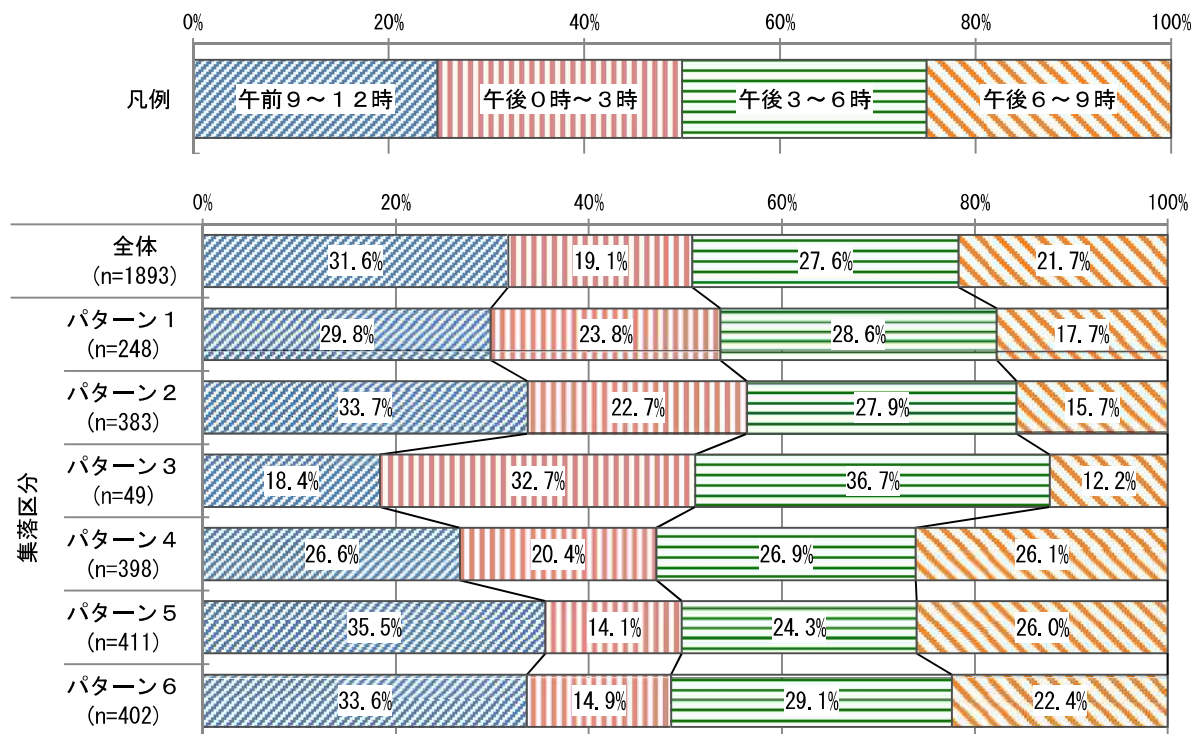
(2) - 3 配送サービス・移動販売サービスが提供されているが、利用したことはないと回答した人における、利用したことがない理由

<ul style="list-style-type: none"> ●必要がない <ul style="list-style-type: none"> ・自分で買い物に行ける（車の運転ができる、通勤などの際に買い物をしている、現在は必要ないが必要になったら利用したい 等） ・近所に店舗がある ・買い物支援をしてくれる人がいる（近所の家族、知人等）
<ul style="list-style-type: none"> ●商品に関する意見 <ul style="list-style-type: none"> ・欲しい商品がない、種類が少ない ・商品の質が悪い
<ul style="list-style-type: none"> ●利用に関する意見 <ul style="list-style-type: none"> ・時間帯が合わない（仕事をしている、滞在時間が短い、いつ来るかわからない） ・料金が高い ・システムが使いにくい（配達されるまでに時間がかかる、注文の仕方が分からない） ・販売や配達の車が来る場所が遠い（歩いていけない、車で買いに行くのと変わらない 等） ・対象者が制限されている（近所に親類のいない独居者のみ）

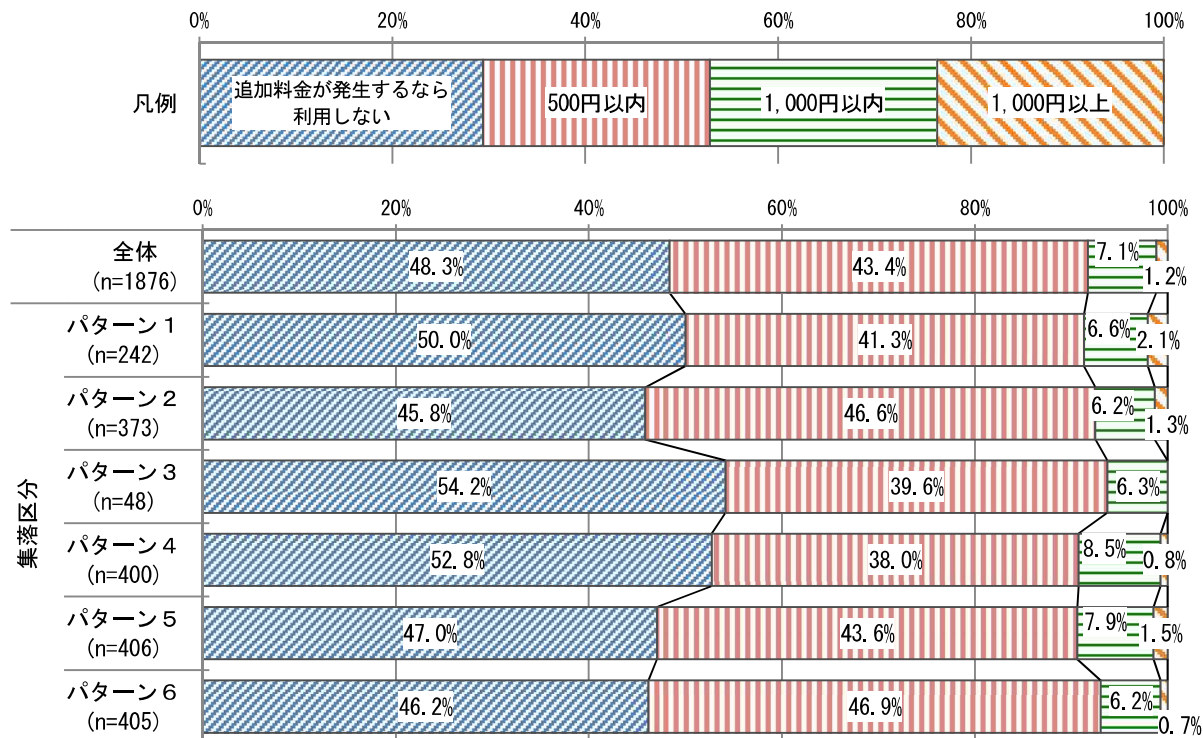
(3) - 1 配送サービス・移動販売サービスが提供されていない、分からないと回答した人における、利用希望の有無



(3) - 2 サービスを最も利用したい時間帯



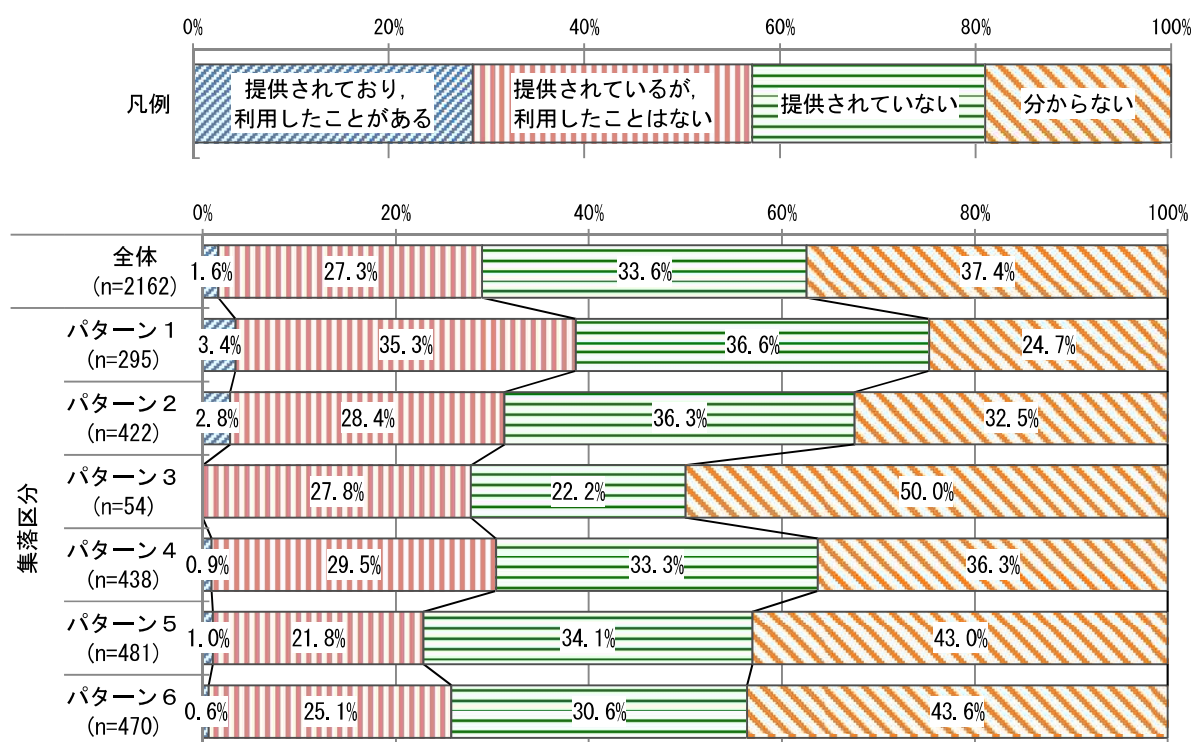
(3) - 3 許容できるサービスの追加料金（1回あたり）



9 送迎サービス

- ・送迎サービスの提供状況については、「提供されており、利用したことがある」が 1.6%、「提供されているが、利用したことはない」が 27.3%、「提供されていない」が 33.6%、「分からない」が 37.4%となっている。
- ・送迎サービスの内容としては、協同組合やスーパーによる送迎、市町村による送迎バス等が挙げられている。
- ・利用したことがない理由としては、自分で買い物に行けることや、近所に店舗があるため利用する必要がないという意見の他、料金が高い、便数が少ない、時間帯が合わないといったサービスの提供内容を理由として挙げる回答が見られた。
- ・送迎サービスが提供されていない、分からない人の利用希望については、「あれば毎日利用する」が 0.7%、「あれば週に数日は利用する」が 4.7%、「あればたまに利用する」が 17.3%、「使わない」が 56.1%、「分からない」が 21.2%となっている。
- ・送迎サービスを利用したい時間帯は「午前9～12時」が、許容できる利用料金は「500円以内」が、それぞれ最も多くなっている。

(1) - 1 送迎サービスの提供・利用状況

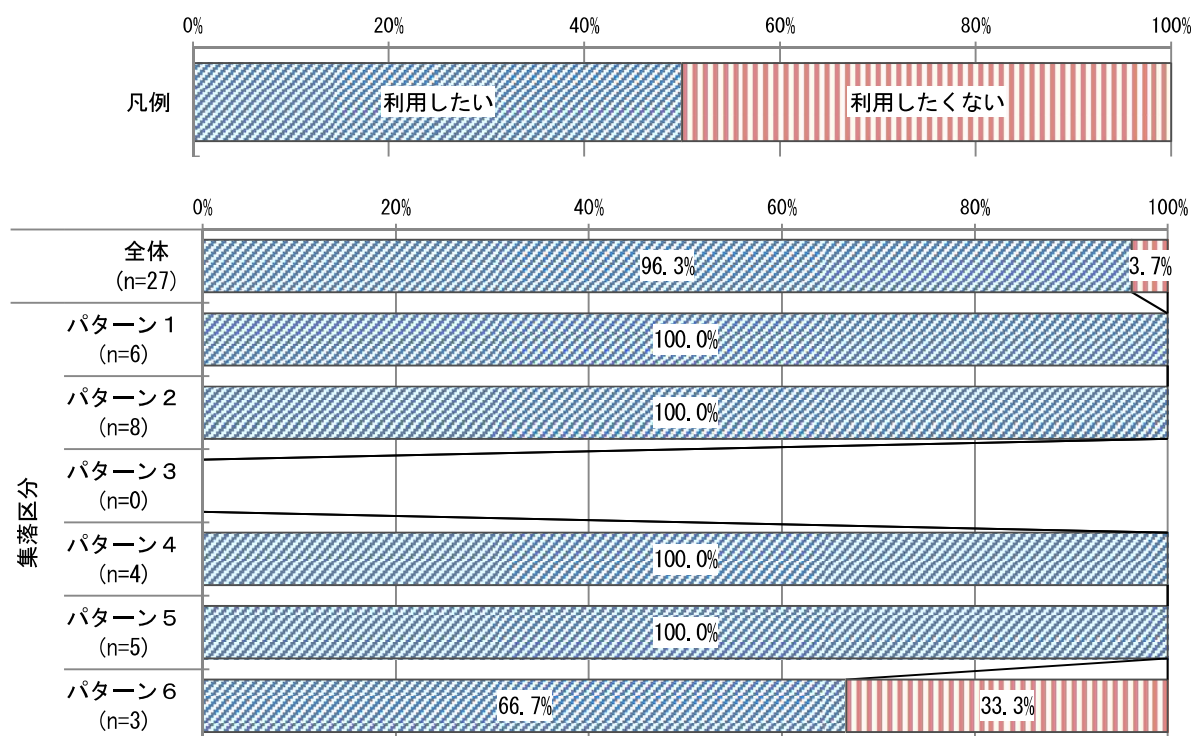


(1) - 2 利用した送迎サービス（回答の一例（抜粋））

提供主体	日時等	料金	利用状況
協同組合	毎週水曜日	商品代+500円	50回
スーパー	毎週金曜日	無料	毎週利用
スーパー	-	商品代+ 年間1,000円	10回
病院, 自治体の包括支援センター	-	無料	病院・包括支援センターに行くとき（回数不明）
病院	必要な際, 電話する	無料	毎週1回
病院	毎週木, 金	年間1,000円	10年位利用している
病院	リハビリ, 予防接種のとき	無料	2~3回
町内会の有償ボランティア	-	1時間600円	2回
市町村	毎週金曜日	無料	5~6回
市町村指定の巡回バス	-	100円バス	月4回×4年ほど=192回ほど
市町村（送迎車）	毎週2回	無料	数回
市町村（乗合タクシー）	-	片道200円	お出かけチケットが配布されている
市町村（バス）	-	70歳以上は無料	-
市町村（買物バス）	-	無料	5~6回

※ 「-」は無回答

(1) - 3 利用したサービスの今後の利用意向



(1) - 4 「送迎サービスが提供されているが、利用したことはない」と回答した人における、利用したことがない理由

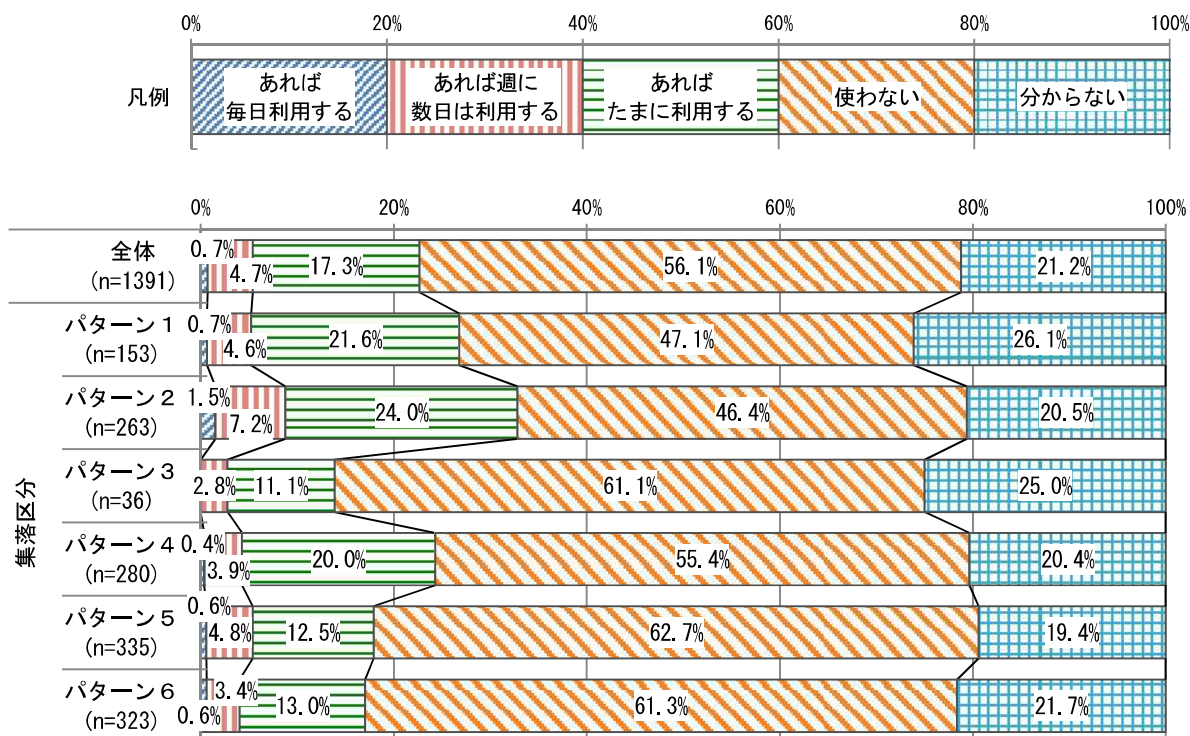
●必要がない

- ・自分で移動できる（自分の車で移動できる，健康である）
- ・同居や近所の家族が送ってくれる
- ・近所に店舗がある

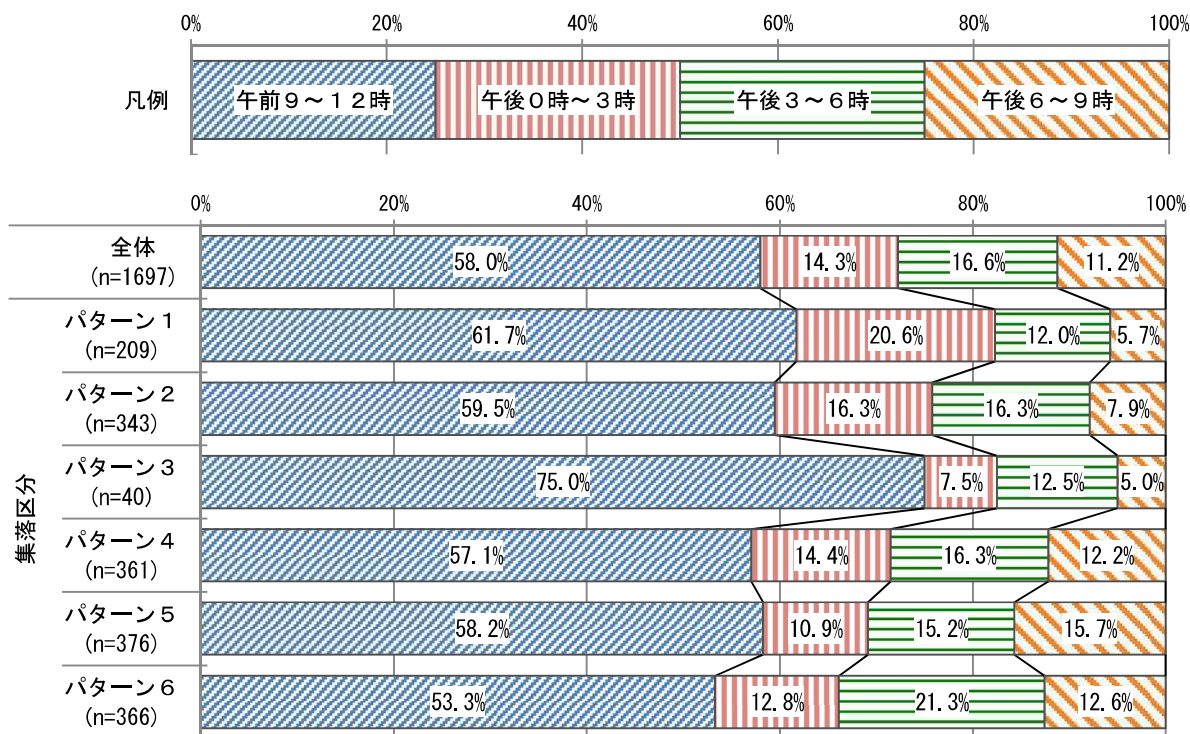
●その他の理由

- ・料金が高い
- ・便数が少ない
- ・時間帯が合わない
- ・身体に障害がありバスに乗れない
- ・行先が合わない（行先が限られている，行先が分からない）
- ・利用方法が不便である（予約制，申請の方法がわからない，利用日が限られている）

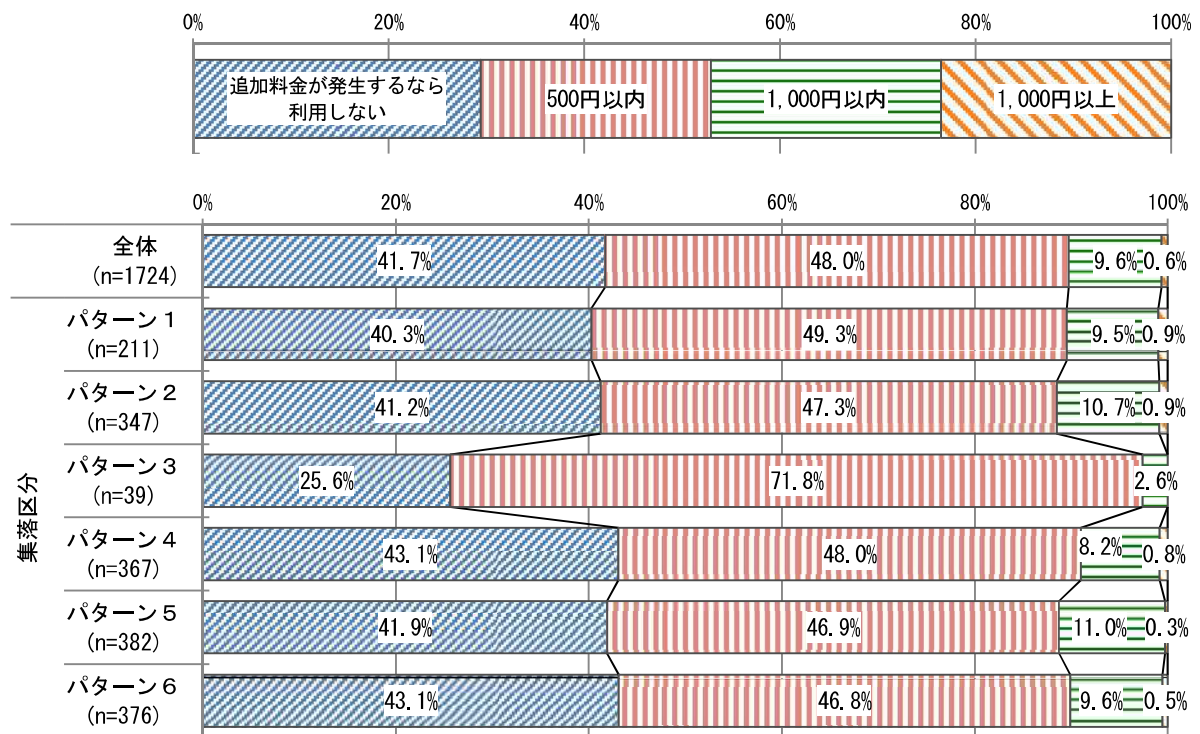
(2) - 1 「送迎サービスが提供されていない」、「分からない」と回答した人における、利用希望の有無



(2) - 2 サービスを最も利用したい時間帯



(2) - 3 許容できるサービスの追加料金（1回あたり）



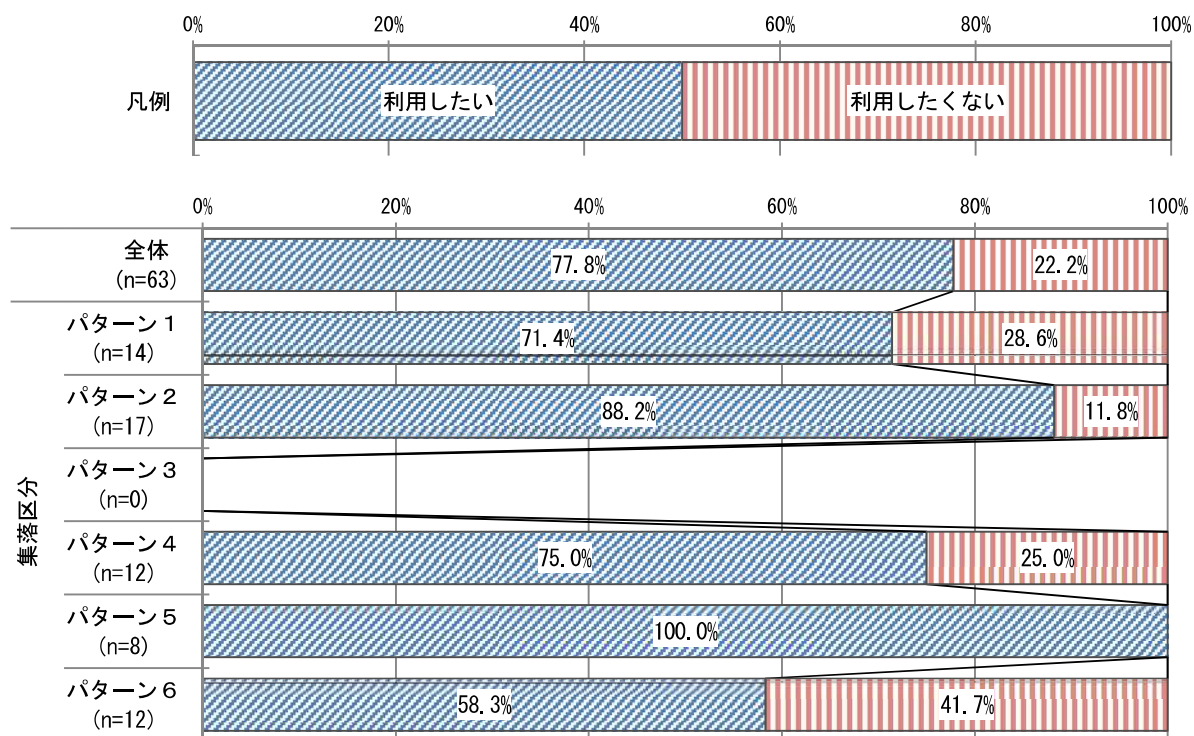
10 その他のサービス

・その他の買い物支援に関するサービスとして、カタログ販売、ネットスーパー、買い物代行等が挙げられている。

(1) 利用したサービス

利用したサービス	提供主体	料金	利用状況
カタログ販売	一般企業	約 8,000 円	数回
ネットスーパー	スーパー	約 550 円	1 回
インターネット通販	一般企業	約 3,000 円	数回
買い物支援(買い物代行)	集落団体ボランティアクラブ	無料	毎週
買い物支援(買い物代行)	自治会	無料	3 回位
有償ボランティアによる 買い物支援(買い物代行)	町内会の有償ボランティア	1 時間 600 円	3 回
買い物支援(買い物代行)	社会福祉協議会	無料	1 カ月に 2 回
いきいきサロンでの買い物支援	社会福祉協議会	無料	10 回

(2) 今後の利用意向



(3) 改善して欲しい点

サービス	改善して欲しい内容
買い物支援	行く店舗が1箇所だけなので品ぞろえが不満
有償ボランティアによる買い物支援	一部の人しか知らないため、皆に有償ボランティアが町内に有り、利用しやすいことを知ってほしい

1.1 買い物支援策のニーズ

- ・必要と考える買い物支援サービスとしては、移動販売が回答全体の約4割と多く、その他に配送、配達サービス、送迎・移動支援も多く挙げられている。
- ・必要と考える買い物支援サービスはないとする回答も多いが、免許返納後には何らかの支援が必要と考えるという回答も見られた。
- ・移動販売に関連し、移動販売では販売されない商品の調達手段や移動販売車まで行けない人への支援など、単に移動販売を実施するだけでなく買い物支援を必要とする人がきちんと利用できるようにするための仕組みづくりに関する意見が見られた。
- ・インターネット通販について、高齢者への技術的なサポートや講習会が必要とする意見が見られた。
- ・行政から住民への支援としては、交通費助成など経済的な面での支援、体が不自由な人など特に要介護者等への支援など、既存の買い物支援策の強化を求める意見の他、買い物支援に関する情報提供や相談窓口の設置を求める意見も多く見られた。
また、移動販売の際に保健師も来る、買い物支援の機会を活用し高齢者の見守りも行う等見守りも兼ねた制度を求める意見や、地元商店の維持の支援を求める意見など、地域生活の維持に関する意見も見られた。
- ・行政から事業者への支援として、地域の過疎化により利用者が減少するとサービスの存続が難しい・高齢化により利用ニーズが増加するといった理由から事業実施者への補助や行政による実施を求める意見が見られた。
また、集落の店舗への支援による集落のコミュニティの維持や、買い物支援の機会を活用した地域見守り等、地域生活の維持に関する意見も見られた。

(1) 必要と考える買い物支援サービス

【必要と考えるサービス(主なもの)】

- 移動販売
- 配送・配達サービス
- 送迎・移動支援
- 特にない(自分で買いに行ける、家族に頼める、免許返納後は必要になる 等)

【具体的な意見】

●買い物支援全般に関する意見

- ・移動販売等が増えても商品が高ければ利用しない
- ・急に必要になった場合や生もの等は買物代行が必要
- ・高齢者には持ちにくい大きいもの、かさばるもの、重いものの調達に関する支援
- ・移動販売であまり販売されない商品の調達手段が必要（本、衣服、薬、介護用品 等）
- ・高齢化が進んでいるため移動販売の頻度を上げ、商品も豊富に取り揃え1つの車両でまかなえるようにする必要がある
- ・身体が不自由で移動販売車まで行けない人への対応（移動販売車までの移動支援、販売車での買物代行を行う有償ボランティアなど）

●インターネット通販に関する意見

- ・インターネット通販を利用する際の技術的なサポート、講習会
- ・他に手段がないためインターネット通販で衣服を購入するが失敗したと感ずることも多い

●行政から住民への支援に関する意見

- ・経済的な面での支援（買い物支援ポイント付与、商品券、無料バス・タクシー、交通費補助 等）
- ・特に課題を抱える人への支援（体の不自由な人、移動が困難な人、過疎地域・辺縁地域に居住する人への支援）
- ・支援対象の緩和（交通サービスが一部の人しか受けられない）
- ・買い物支援等に関する情報提供や相談窓口
- ・福祉サービスの提供を兼ねた移動販売の実施

●行政から事業者への支援や連携に関する意見

- ・シルバー人材の活用（送迎、買物代行）
- ・行政と実施者が連携し見守りを兼ねた買い物支援制度
- ・集落にある店舗への支援により、地元商店の維持と集落のコミュニティ機能の維持
- ・移動販売業者が事業を継続できるような支援やガソリン代等の補助

●その他支援全般に関する意見

- ・将来的に見守りも兼ねた移動サービスが必要
- ・過疎地域では近所に店舗、病院、金融機関等がなく免許を返納すると日常生活が困難となる

●その他課題等

- ・台風などの悪天候の際に物資が店頭からなくなる
- ・現在は買い物支援、移動支援は必要ないがいずれ必要となる（高齢になったとき、免許返納後等）

1 2 買い物に対する不安

・免許返納後の生活が不安とする回答が多い。関連して、免許返納後の買い物については、重いものが持てない、交通費の負担が大きい、バスの待ち時間が長いといった買い物の不便に関する意見が見られた。

【主な回答】

●買い物の不便に関する意見	
・重いものが持てない	・交通費の負担が大きい（タクシー代、ガソリン代）
・バスを利用すると待ち時間が長い	・足が悪く外出が困難
●離島の悪天候時の買い物	
・品薄になる	
●地域の過疎化が著しい（店舗がない、高齢者の買い物が不便）	
●将来の不安に関する意見	
・免許返納後（運転できなくなった時）の生活が不安	
・健康が悪化し歩行できなくなった時の生活が不安	
・地域の過疎化が不安	

【具体的な回答（一部）】

- 今は外出できるが、将来、例えば、依頼した品が全て自宅に届くシステムも素晴らしい。ただ、外出する機会が少なくなると（交通の便、自身の体力など）寂しい。月に1回でも、ご近所揃って、買い物ツアーのようなかたちで、心おきなく出かける楽しみがあると嬉しい。
- 介護している母を長く置いては外出できず、まとめて買い物している。県内の特産品はいい物がたくさんあるため、取り寄せ出来ると嬉しい。情報を探るのが大変なため、ホームページでも情報発信して欲しい。
- 高齢になり買い物が大変で、バスがあれば利用したいがバス停まで遠い。一度に沢山買って持つのも大変なため、そのような人達に買い物バス停の設置などが必要だと思う
- スマホの修理をするのに最寄りのストアまで2時間、子供の制服を作るにも車で遠くまで行かなければならず、車に乗れなくなったらどうなるのだろうと日々不安。
- 今は自分で運転できるが、将来運転が出来なくなると思うため、買い物、通院、銀行に行く手段がなく不安になると思う。
- 買い物に行きたくてもバスの便が少なく買い物を多くできない（買ったものを持ってバス停から帰るのが遠い）。
- 高齢や疾病で外出が困難な状況になったらと思うと不安。