

---

---

新潟市中央区女池・上所地区  
「ひとり暮らし高齢者のための買い物支援事業」

---

---

《利用者調査結果報告書》

平成 26 年 3 月

中 央 区 自 治 協 議 会  
人にやさしい暮らしのまち部会

---

## 目 次

---

	頁
1 はじめに .....	1
2 事業目的 .....	1
3 事業方法 .....	1
4 「回答者の属性」について .....	1
5 「買い物支援事業利用状況」について .....	1
6 「買い物支援事業」注文方法について .....	2
7 「買い物支援事業」利用頻度について .....	2
8 「買い物支援事業」利用店舗について .....	2
9 「買い物支援事業」に対する要望 .....	2
10 おわりに .....	2

### 【資料】

事業利用者面接調査 《調査結果》

## 1 はじめに

近年、地域で日常の買い物をしたり、生活に必要なサービスを受けたりするのに困難を感じる人たちを買い物弱者という。その数は高齢者を中心に全国で約 600 万人いると推計されている

(平成 23 年買い物弱者応援マニュアル ver. 2.0、経済産業省)。こうした中で、中央区自治協議会「人にやさしい暮らしのまち部会」は、平成 23 年度、「ひとり暮らし高齢者の実態調査」、平成 24 年度、中央区における「ひとり暮らし高齢者のための買い物支援」実行委員会(構成団体：中央区自治協議会、女池校区コミュニティ協議会、上所校区コミュニティ協議会、中央区社会福祉協議会)を立ち上げ、中央区における「ひとり暮らし高齢者のための買い物支援」事業を実施した。事業を通して地域と連携し、より効果的な買い物支援のあり方を検討し、買い物支援事業を実施することにより、高齢者が安心して住み慣れた地域で暮らせるまちづくりを目指した。

平成 25 年度中央区自治協議会「人にやさしい暮らしのまち部会」では、同事業のこれまでの事業実施背景、目的等を引き継ぎながら、現在の利用状況、利用者方法、利用頻度、利用店舗、利用者の要望等を調査・分析を行い、さらに今後の高齢者の買い物環境の向上につなげるために検討することとした。

## 2 事業目的

本事業は、平成 23 年度から平成 24 年度まで中央区の女池・上所のモデル地区で実施された中央区における「ひとり暮らし高齢者のための買い物支援事業」の利用実態及び課題を把握するとともに、高齢者の買い物に関する新たなニーズ等を明らかにすることが目的である。

## 3 事業方法

中央区における「ひとり暮らし高齢者のための買い物支援事業」のモデル地区となっている女池、上所地区の女池校区コミュニティ協議会、上所校区コミュニティ協議会、両地区の民生委員のご協力を得て、「新潟市中央区女池・上所地区『ひとり暮らし高齢者のための買い物支援』事業利用者面接調査」を実施した。

## 4 「回答者の属性」について(資料 16 頁)

性別は、「女性」74.3%、「男性」14.4%であった。(無回答 11.4%)

年齢別は、「70 歳～74 歳」9.0%、「75 歳～79 歳」25.1%、「80 歳～89 歳」56.3%、「90 歳以上」1.8%となっており、8 割以上が「後期高齢者」であった。(無回答 7.8%)

## 5 「買い物支援事業利用状況」について(資料 2 頁)

調査対象者の 9 割以上が「利用していない」94.0%と答えており、現在の買い物支援事業利用率は相当低い。モデル地区の特徴としては、女性より「男性」の利用率が特に低いということであった。利用していない理由として、「自分で買い物に行くから」74.4%と自立度が高い高齢者が多く、男性の方が女性より高い割合を示した。また、「身内・知人が買い物してくれるから」21.9%と今の日常生活において家族や知人との関わりが深く、買い物を頼める密接な関係性が推測できる。もう一つの理由として、「他のサービスを利用しているから」13.8%となっており、具体的には宅配サービス、ヘルパー利用という既存のサービスを利用していることが分かった。

## 6 「買い物支援事業」注文方法について（資料 7 頁）

現在の買い物支援事業時の注文方法は、「電話」21.6%が最も多く、次いで「直接店舗へ行く」18.0%であった。「FAX」0.6%や「インターネット」0.0%による注文はほとんど見られなかった。本事業「高齢者買い物支援協力店」の6店舗のうち、3店舗がインターネットによる注文を用いているが、高齢者にとってはまだ馴染めない手段であり、活用されているとは言い難い。

## 7 「買い物支援事業」利用頻度について（資料 10 頁）

最も多かったのは、「週に1~3回程度」8.4%であった。次いで、「月に1~2回程度」2.4%、「毎日」1.8%、「その他」1.8%、「無回答」85.6%であった。

## 8 「買い物支援事業」利用店舗について（資料 12 頁）

「高齢者買い物支援協力店」6店舗のうち、利用率が最も高かった店舗は、A店9.0%であったことが明らかになった。続いて、D店6.0%、C店1.2%、E店1.2%であった。他2店舗に関しては利用されていないことが明らかになった。

## 9 「買い物支援事業」に対する要望（資料 15 頁）

買い物支援事業に対する要望として、事業を「利用している」高齢者は、より多様な情報提供を求めている。「以前利用したことがある」高齢者は、買い物内容によって配達を断られたり、電話注文に応じてもらえなかったことから、今後これらのサービスを考慮してほしいという意見があった。

一方で、「利用していない」高齢者は、今現在は必要と感じていないが、今後必要になったら利用したい、将来自力で買い物ができなくなったときには有効に活用したいという意見が多く、買い物支援事業に対しての理解が得られていると思われる。

## 10 おわりに

### （1）「買い物支援事業利用状況」

実態としては、現在の利用率は低い状況であるが、モデル地区において少数と思われる買い物弱者に対して、事業を継続して行う必要がある。なお、現在自立して買い物等ができる高齢者は、そのまま健康状態を維持できるようにサポートを続けることは、大切なことである。また、団塊の世代が75歳（後期高齢者）になる2025年に向けて、今後買い物に困る高齢者は増えていくことが予測できる。従って、今後の需要を見据えた上で、今回の調査結果に基づいて「自分で買い物に行けない」「身内・知人に買い物を頼むことが困難」な高齢者の早期発見、情報提供、支援が必要である。また、現在「他のサービスを利用している」高齢者には、併用して、より多様なサービスが利用できるように買い物支援協力店への拡充、サービス内容の開発、ニーズへの柔軟な対応ができるように整理していくことが重要である。

### （2）「買い物支援事業利用時の注文方法」

前年度の「ひとり暮らしの高齢者の生活と意識に関する調査を活用し実践する事業（女池地域、上所地域）実績報告書（中央区自治協議会、人にやさしい暮らしのまち部会、平成25年3月）によると、買い物支援対象者からインターネットの利用等の注文方法に関する複雑

さが原因で利用に消極的な意見が見られた。

ひとり暮らしの高齢者世帯のインターネット環境整備という課題も抱えているが、まずは利用しやすい注文方法の対策が求められている。

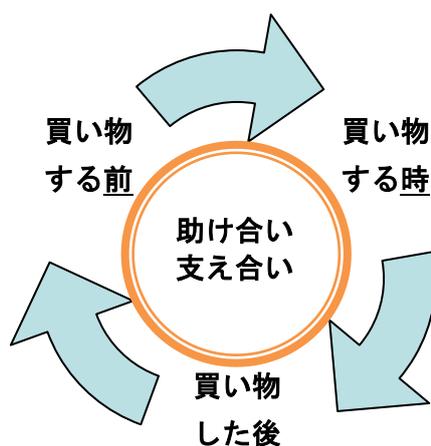
### (3) 「買い物支援事業の利用店舗」

今回の調査結果から、高齢者宅から買い物支援協力店舗までの距離的要因が利用率に少なからず影響を及ぼしていると考えられる。今後は、移動販売、仮設店舗、宅配、乗合タクシーによる送迎などをより充実させて、買い物のために動きやすい交通手段の整備、より充実した配達サービスの検討等が重要である。

今回の調査結果では、現況の買い物支援事業の利用率の高低よりも、今後、各地域で買い物支援を行う際に、利用する立場に立って考えなければならないいくつかの課題が明らかになったことが大きな収穫である。各コミュニティ協議会は、それぞれの地域住民のニーズや環境を考慮して、地域の実情に応じた支援を行うことが重要である。

また、近年、核家族化、プライバシーの尊重などの要因により、高齢者と地域との関係が希薄化し、地域住民による助け合い・支え合いの機能が低下していることなどが高齢者の孤立化を加速させていると考えられる。このような現状において、高齢者が買い物をするまでのプロセスに集中している現在の買い物支援事業を、今後、買い物した後の食生活の改善、健康維持、生きがい増進などへ繋がるような個別の支援の強化へ展開する必要があると考えられる。そこで、買い物支援をきっかけに単に買い物するだけでなく、図1のように、買い物支援における3つのステップで助け合い・支え合いにより、高齢者が地域と繋がり、安心して暮らせる地域づくりをめざし、地域における支え合い・見守りにも繋がるような支援が重要である。

図1 「買い物支援と助け合い・支え合いの協働」



今回の調査にご協力いただいた女池校区コミュニティ協議会、上所校区コミュニティ協議会、両地区の民生委員の皆さま、住民の皆さま、店舗の皆さまへ、この場をお借りして感謝申し上げます。



---

---

事業利用者面接調査

---

---

《調査結果》

---

# 目 次

---

	頁
I 調査の概要.....	1
1 調査目的.....	1
2 調査対象者.....	1
3 調査方法.....	1
4 調査期間.....	1
5 有効回収数.....	1
II 調査の結果.....	2
1 買い物支援事業利用状況.....	2
(1) 利用状況.....	2
(2) 利用しない理由及び他に利用しているサービス.....	4
(3) 利用する際の注文方法.....	7
(4) 利用頻度.....	10
(5) 利用店舗.....	12
(6) 要望.....	15
2 利用者のプロフィール.....	16

(付) 調査票様式

## I 調査の概要

### 1 調査目的

新潟市中央区女池・上所地区「ひとり暮らし高齢者のための買い物支援」事業利用対象者の現状を把握するための利用調査及び分析を行い、高齢者が安心して暮らせるための課題の抽出を実施することを目的に実施した。

### 2 調査対象者

女池・上所地区在住の高齢者

### 3 調査方法

地域民生委員による聞き取り調査

### 4 調査期間

平成25年11月～12月期

### 5 有効回収数

有効回収数=167件

#### <本報告書を読むにあたっての注意点>

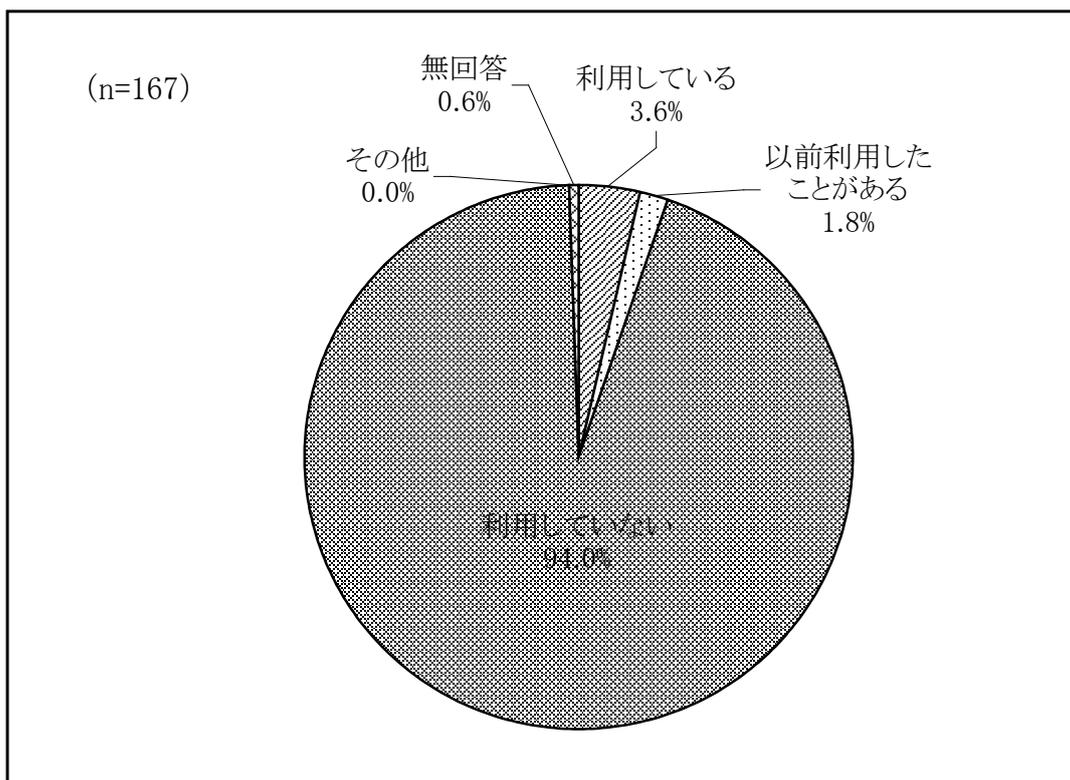
- (1) 結果は百分率 (%) で表示し、小数点以下第2位を四捨五入して算出した結果、個々の比率が合計100%にならないことがある。  
また、複数回答 (2つ以上の回答) では、合計が100%を超える場合がある。
- (2) 図表中の「n (number of casesの略)」は、質問に対する回答者の総数 (該当者質問では該当者数) を示し、回答者の比率 (%) を算出するための基数である。

## II 調査の結果

### 1 買い物支援事業利用状況

#### (1) 利用状況

問 現在、買い物支援事業を利用されていますか。



～ 継続利用者も含めた事業の「利用経験者」は5%程度 ～

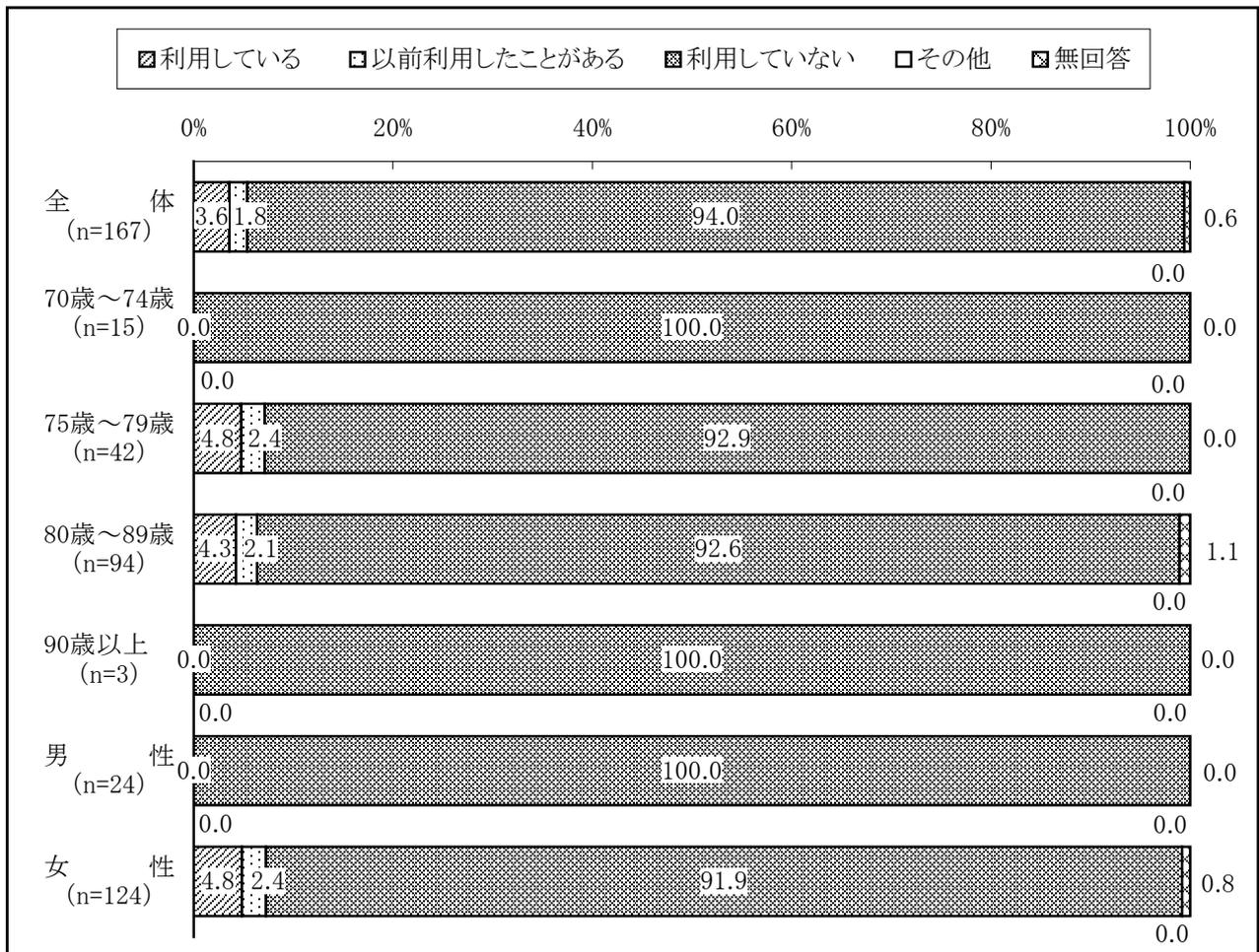
大多数は「利用していない」高齢者で、その比率は9割を超える。

年齢別・性別では、下図のとおり分布となっている。

回答数は少ないものの、70歳～74歳、90歳以上、及び男性の「利用経験者」は皆無である。

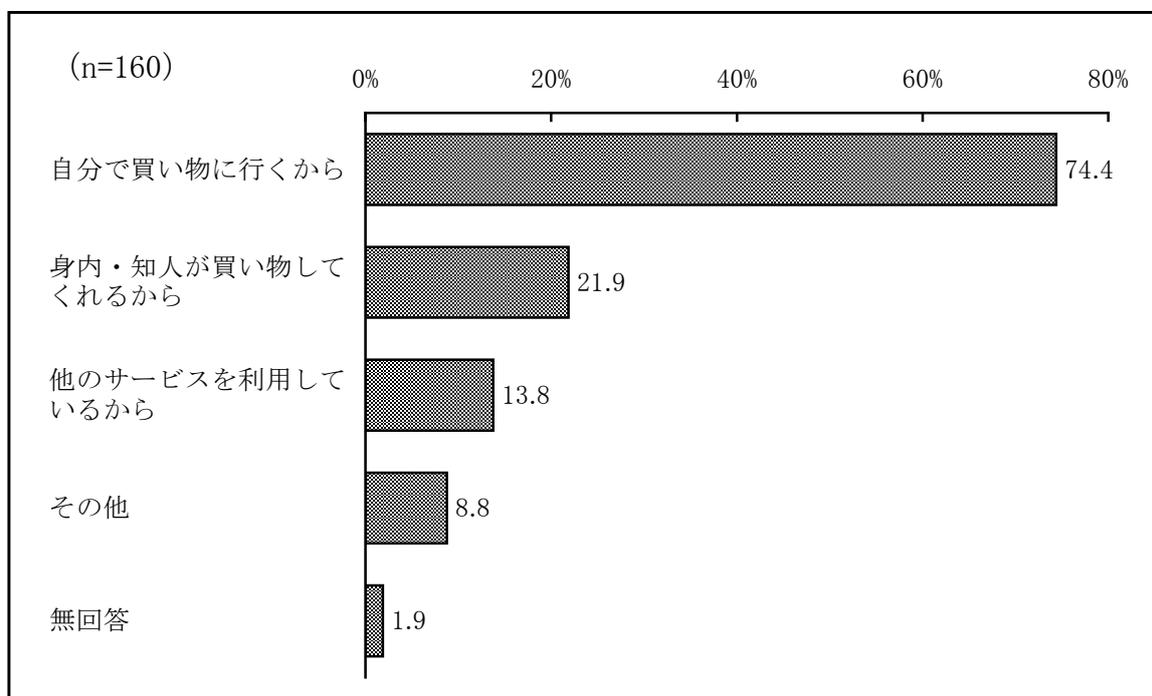
以降、回答数のかなり少ない属性もあるため、属性別の傾向分析については割愛し、図のみの掲載にとどめる（以降も属性別の分析については同様）。

(図 1-1) 利用状況<年齢別/性別>



## (2) 利用しない理由及び他に利用しているサービス

問 なぜ、利用していないですか？またその他利用している民間サービスなど？



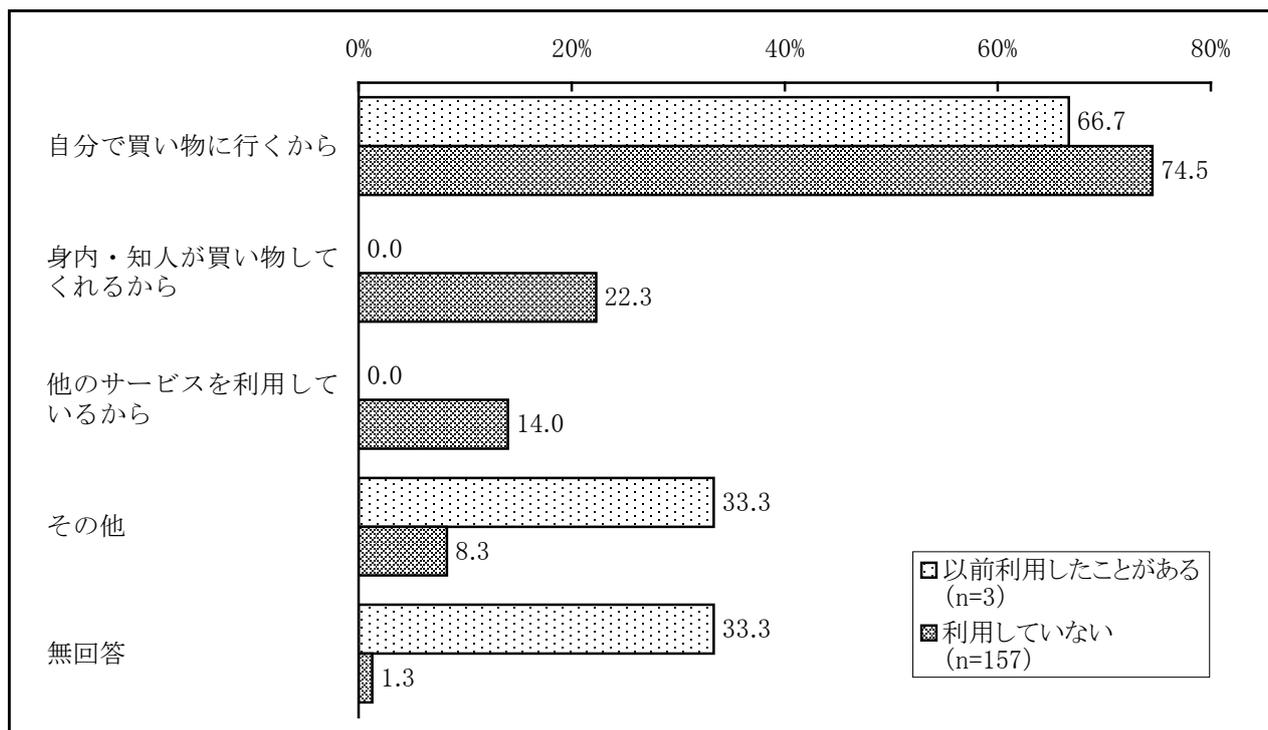
### ～ 約 4 人に 3 人は現段階で自力での買い物も可能な人 ～

買い物支援事業を現在利用していない高齢者にその理由や他に利用しているサービス等を聞いたところ、約 75%が「自分で買い物に行くから」と回答している。

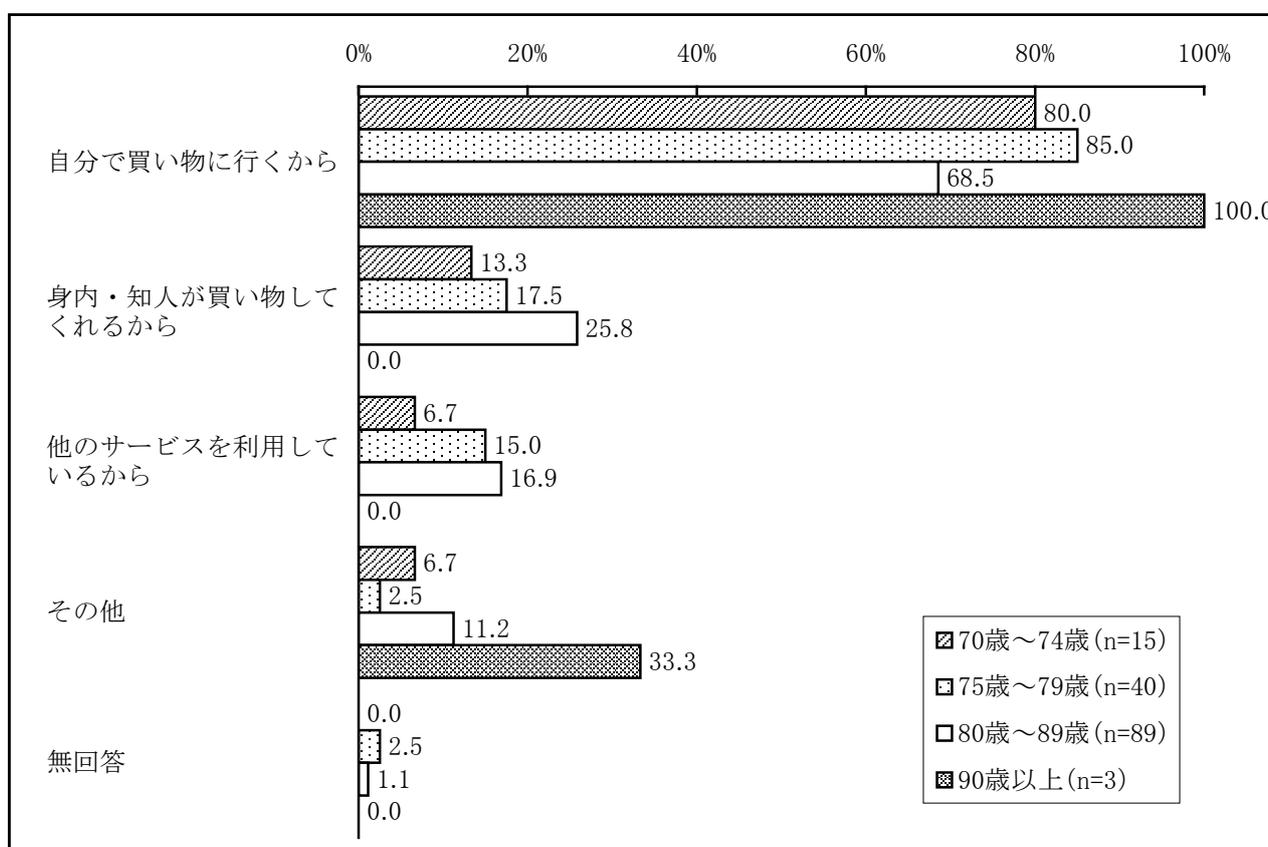
一方で、「身内・知人が買い物してくれるから」や「他のサービスを利用しているから」、「その他」といった『買い物に関して他者の介助や他サービスへの依存を要する』高齢者を合わせると約 45%占めることに留意されたい。

なお、他のサービスやその他の具体的な内容としては、「生協宅配」や「宅配弁当」、「ヘルパー依頼」といった回答が目立っている。

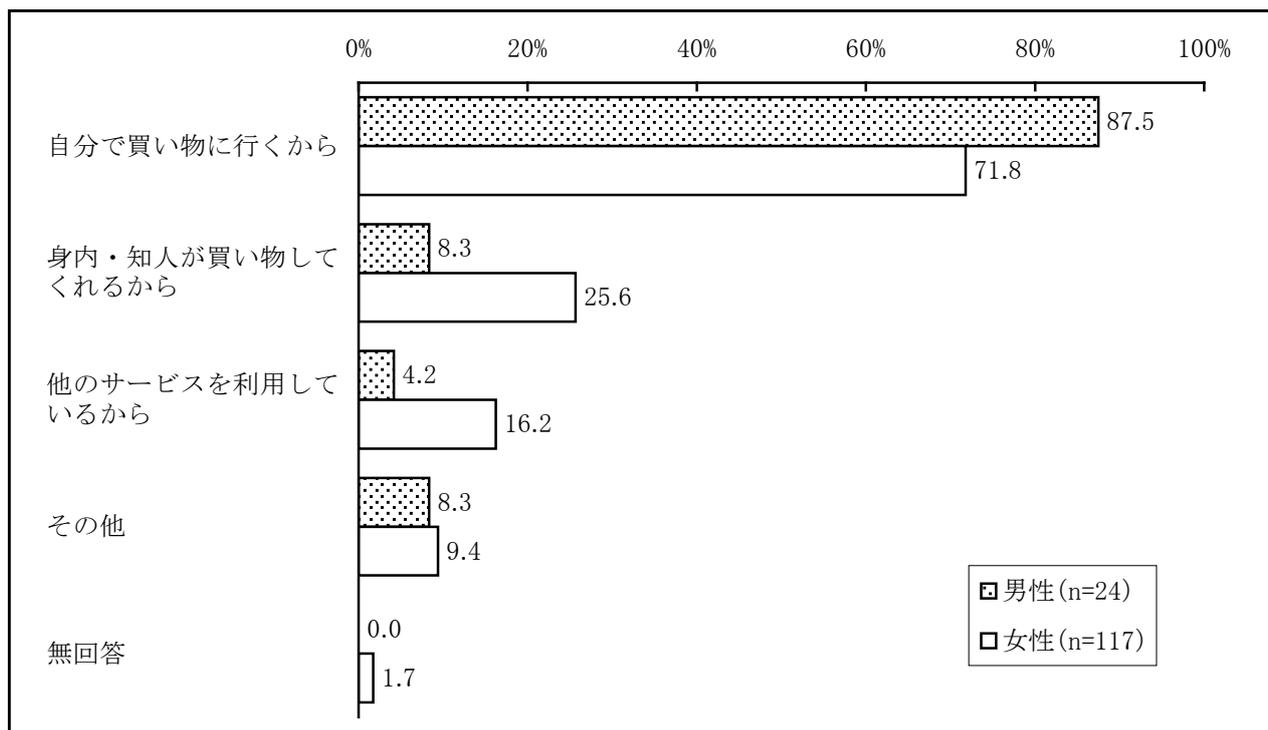
(図 2-1) 利用しない理由及び他に利用しているサービス<利用状況別>



(図 2-2) 利用しない理由及び他に利用しているサービス<年齢別>

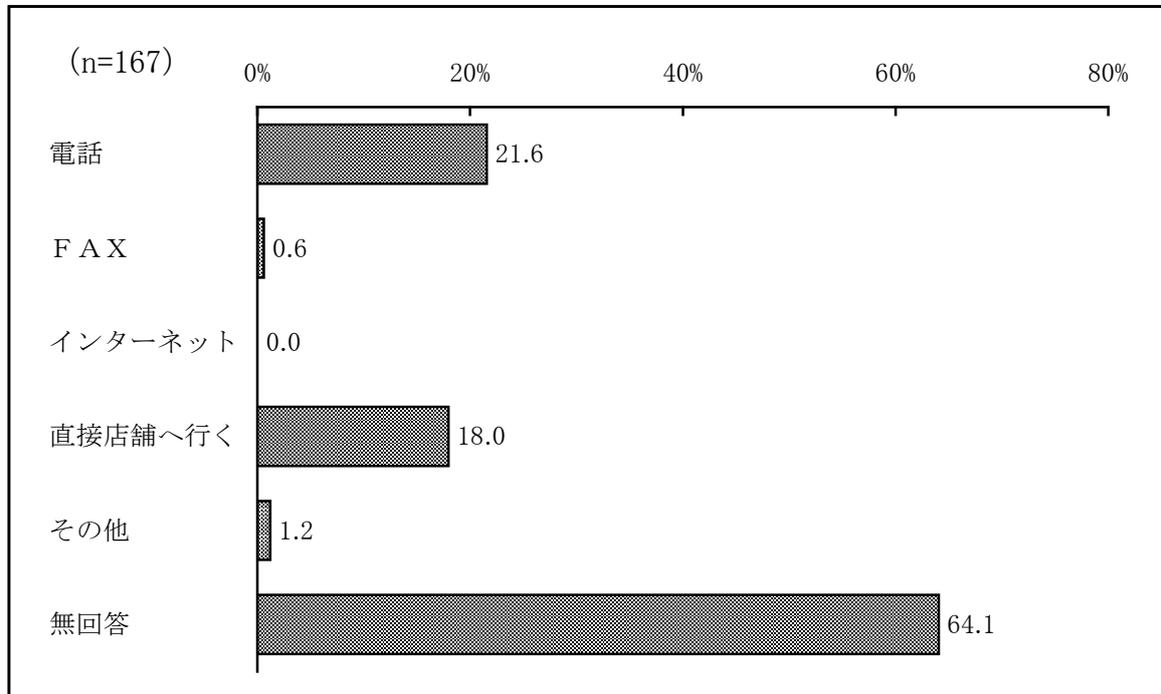


(図 2-3) 利用しない理由及び他に利用しているサービス<性別>



### (3) 利用する際の注文方法

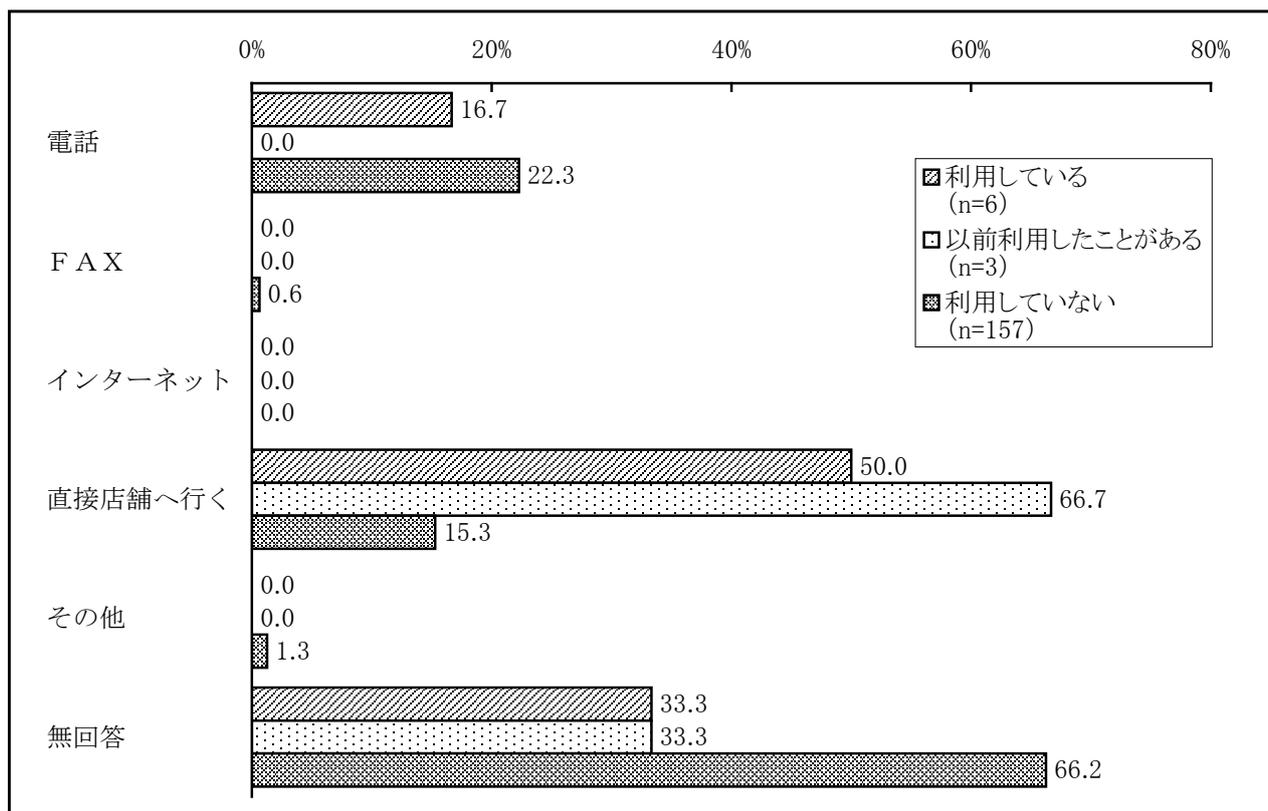
問 買い物支援事業を利用した際、あるいは利用する時の注文方法はいかがですか。  
(複数回答可)



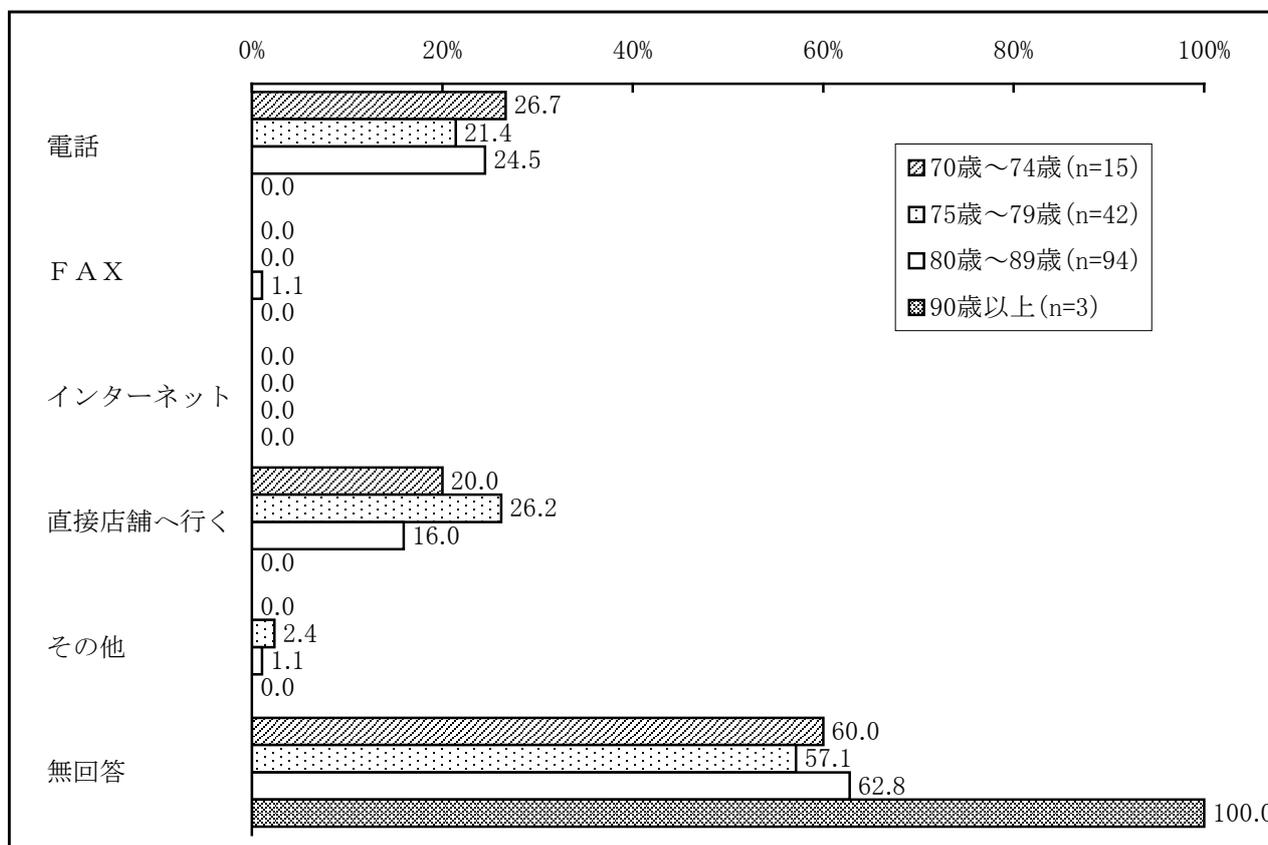
#### ～ 高齢者にとっては電話が最も手軽であり、身近な手段 ～

買い物支援事業を現在利用していない高齢者も含め全員に注文方法を聞いたところ、「電話」が最も多い。「直接店舗へ行く」がこれに次ぐ。

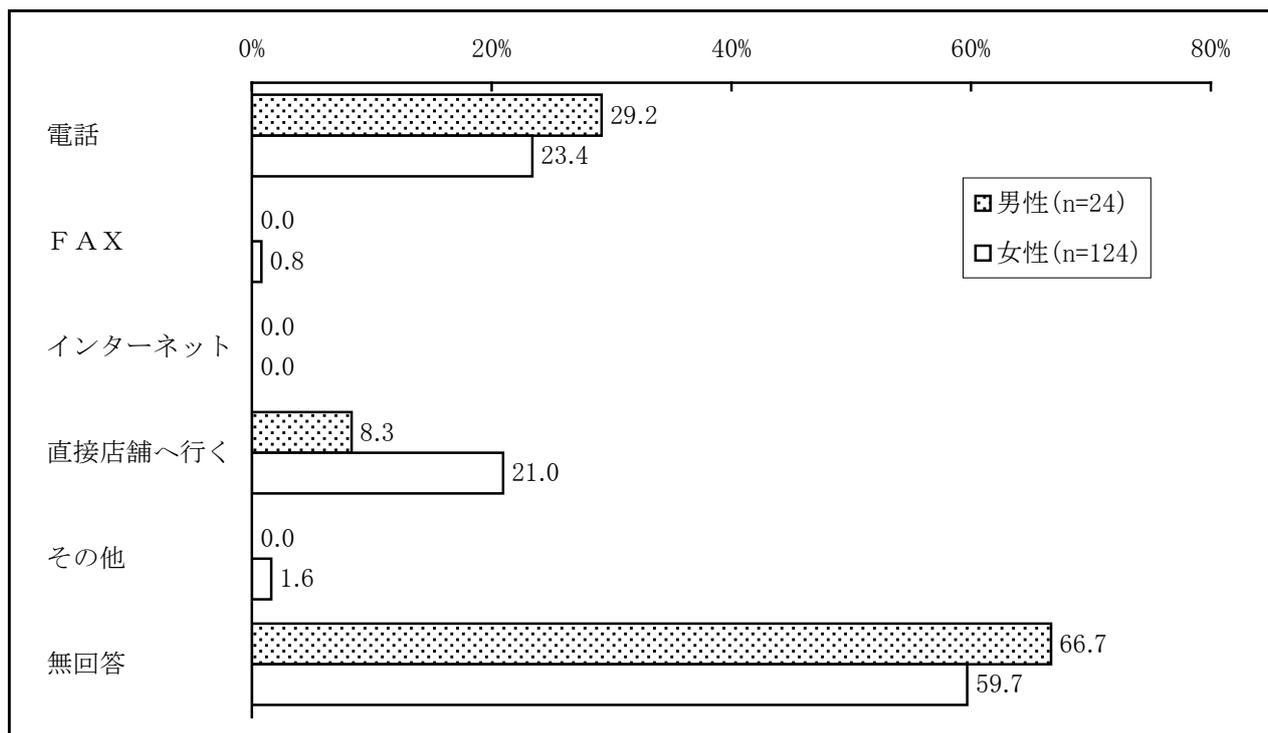
(図 3-1) 利用する際の注文方法<利用状況別>



(図 3-2) 利用する際の注文方法<年齢別>

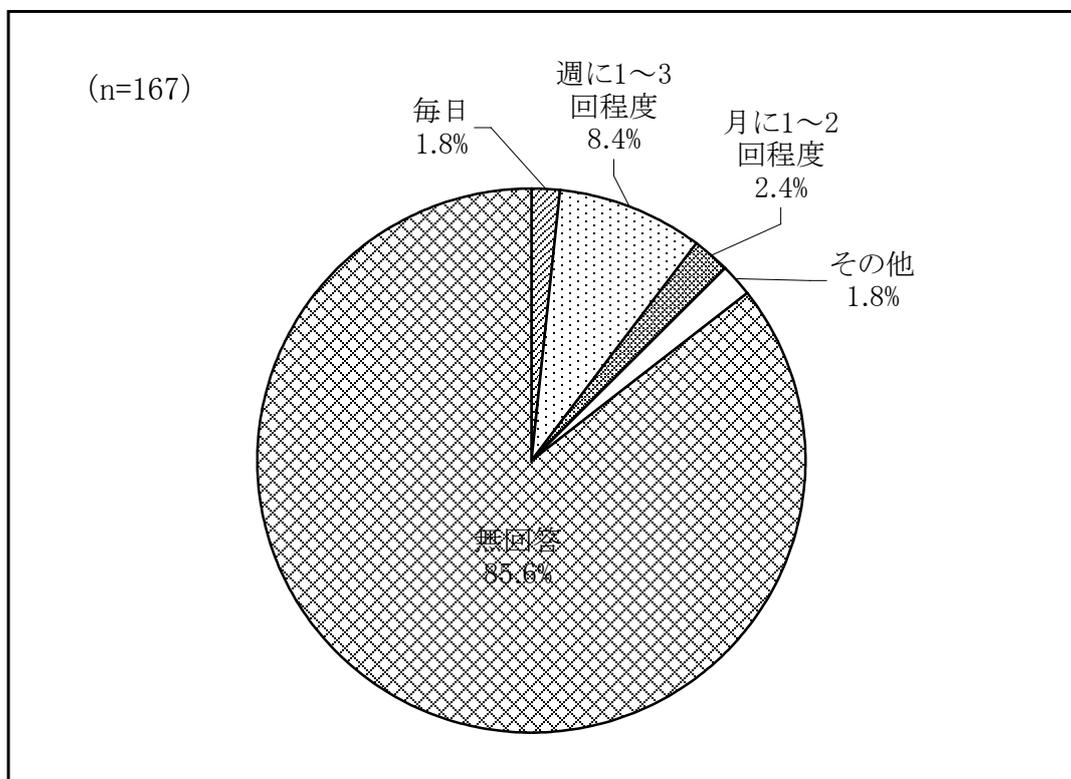


(図 3-3) 利用する際の注文方法<性別>



#### (4) 利用頻度

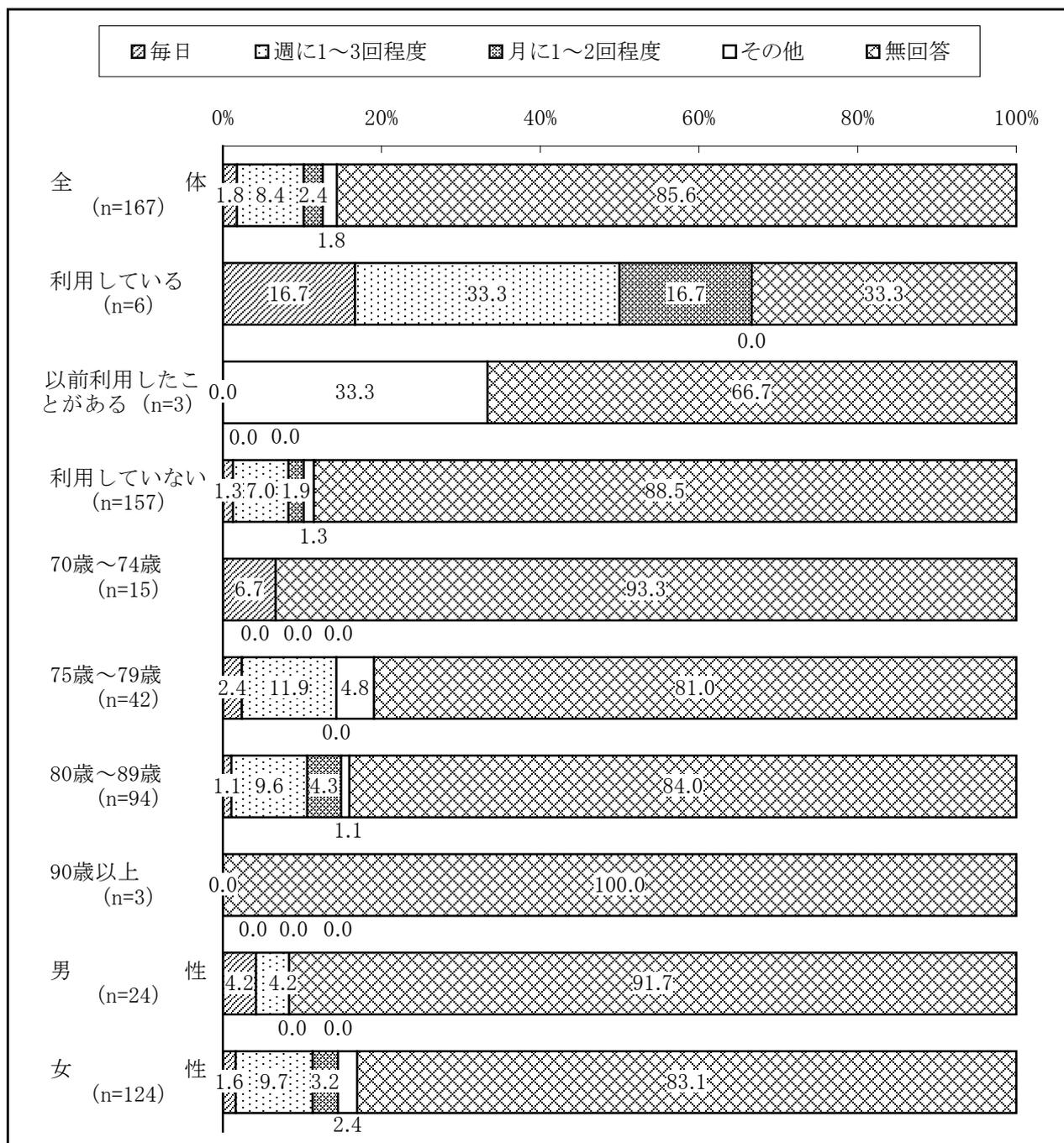
問 買い物支援事業の利用頻度はどの程度ですか。



～ 毎日ではないにしても。週1～3回程度が最も多い ～

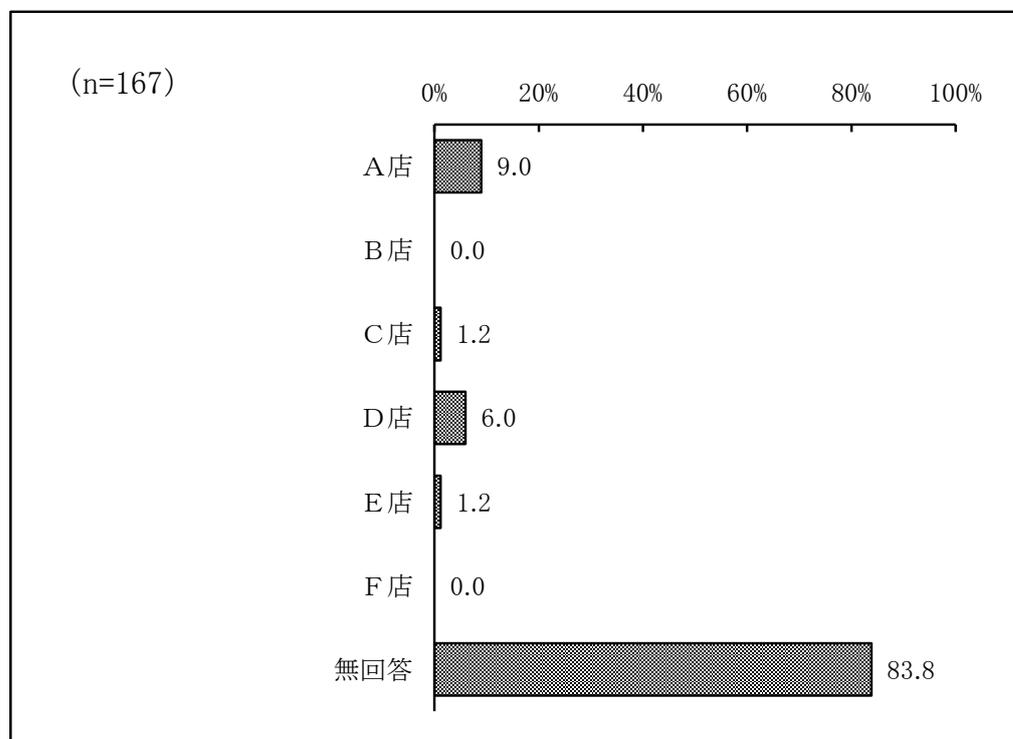
前項の注文方法と同様に、買い物支援事業を現在利用していない高齢者にも仮定の要望の意味合いを含めて聞いたところ、「週1～3回程度」が最も多い。

(図 4-1) 利用頻度<利用状況別/年齢別/性別>



## (5) 利用店舗

問 買い物支援事業の利用店舗はどの店舗ですか。(複数回答可)

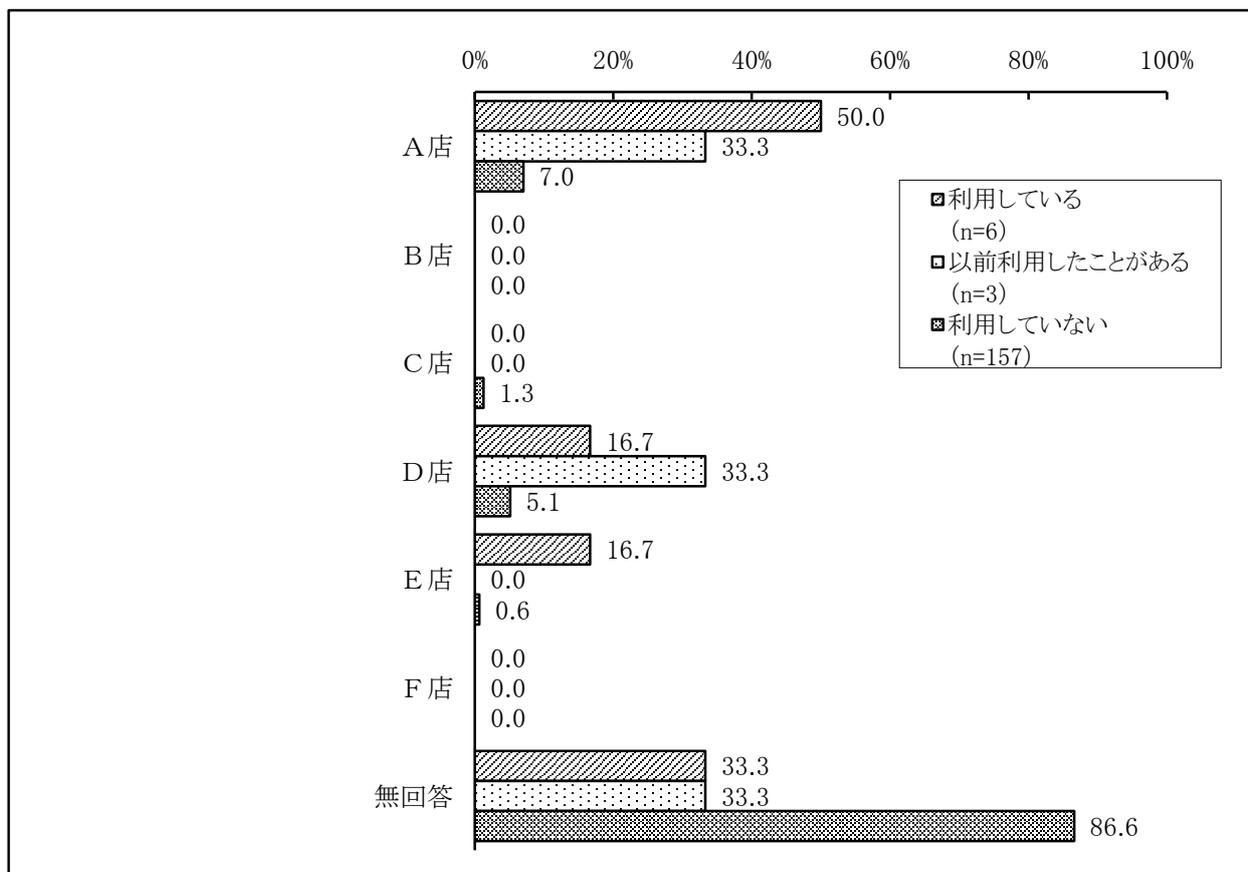


### ～ A店が最も多い ～

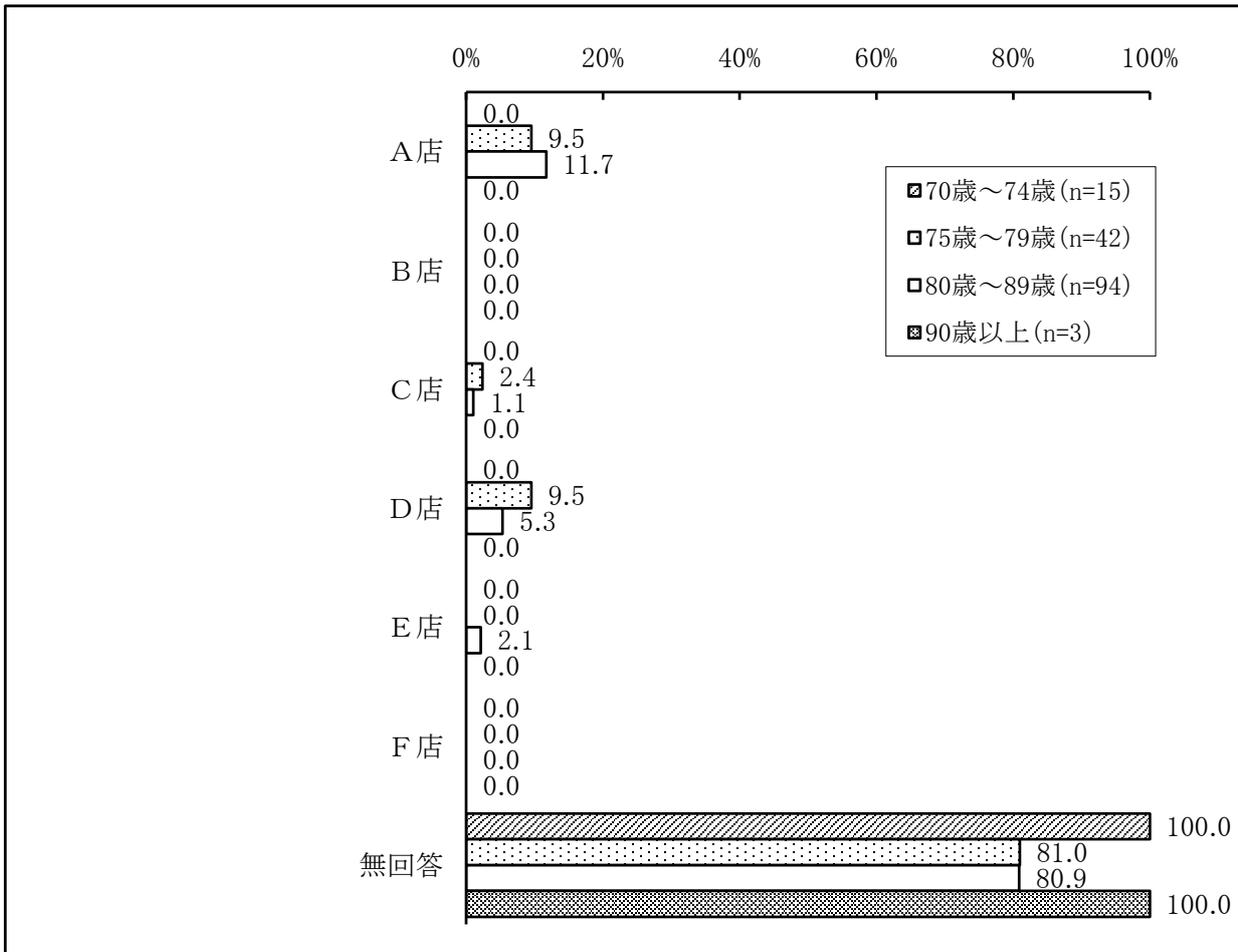
前項及び前々項と同様に、買い物支援事業を現在利用していない高齢者へも仮定の要望の意味合いを含めて聞いたところ、A店が最も多く、D店が次ぐ。

但し、回答した高齢者の住居の立地(住所～店舗間の距離)に起因する部分が大きい点に留意したい。

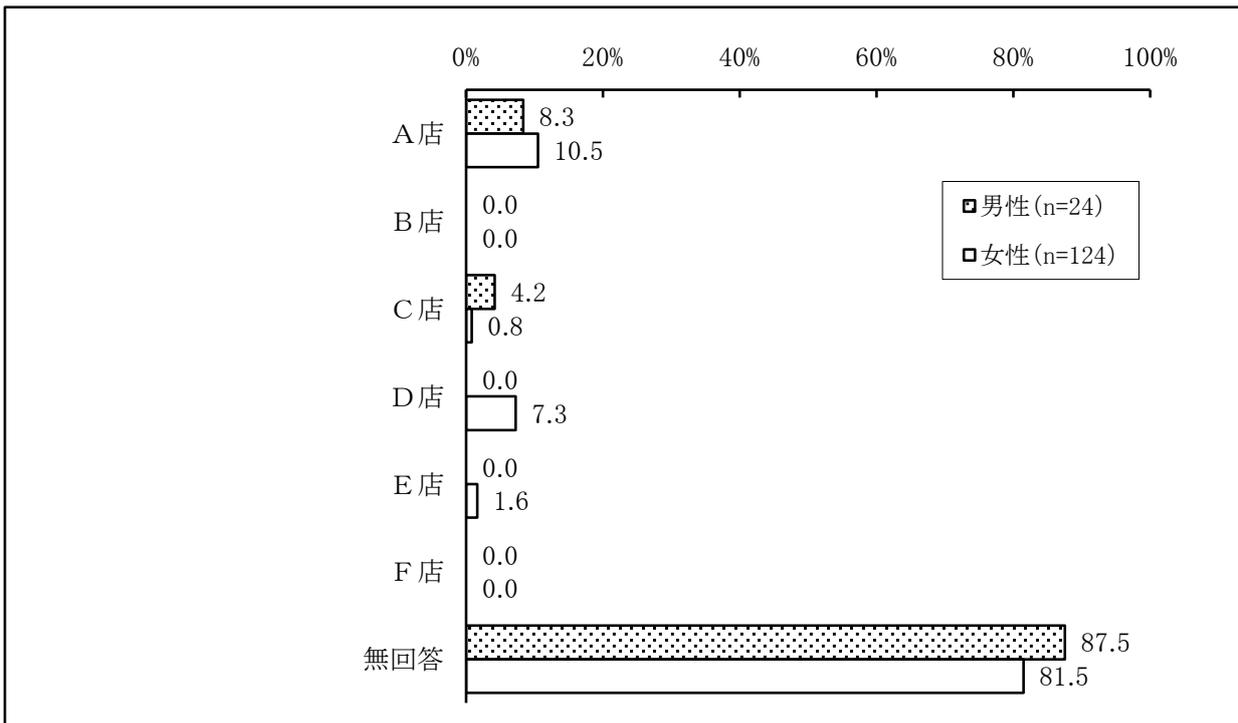
(図 5-1) 利用店舗<利用状況別>



(图 5-2) 利用店舗<年齢別>



(图 5-3) 利用店舗<性別>



## (6) 要望

問 買い物支援事業に対するご要望はございますか。

### ～ 将来的な利用要望も多く寄せられた ～

様々な要望や意見等が寄せられている。利用状況別に全件を以下に掲載する。

(表 6-1) 要望

その他の内容（事業を『利用している』）		
1	イベントなどで支援を休む時は前もって知らせてほしい。	80歳～89歳/女性
2	欄外に記載有：（3）『毎日』について「散歩のためほとんど毎日くらいです。（雨・風の無い）」、（4）A店について、月1回医院に行った際、（4）F店について、銀行が遠いので利用させてもらっております。便利で助かっております。	80歳～89歳/女性
※ 「なし」が1票		
その他の内容（事業を『以前利用したことがある』）		
1	電話での注文には応じられない。肉、魚等の食材を買って、米、ビールと一緒に配達を依頼したら、生物の配達は断られた。使い勝手が悪くそれ以降は使っていない。	80歳～89歳/女性
2	荷物が重いので配達をお願いしたところ断られた。自分で買い物に来れない人が対象ですと・・・。	75歳～79歳/女性
その他の内容（事業を『利用していない』）		
1	健康のために自分で行くが、いつかはお世話になると思うので、支援はありがたい。	80歳～89歳/女性
2	今は元気。買い物は楽しいので自分で行くが、もっと年をとったら利用させてもらう。	80歳～89歳/男性
3	足が弱ったらお願いするかも。	80歳～89歳/女性
4	今のところは自分で行けるので、品物をしっかり選びたい。	80歳～89歳/女性
5	買い物に困難な人のための支援はありがたい。歩けなくなったら私も利用したい。	75歳～79歳/女性
6	今は自分のために歩いて買い物に行っているが、歩行困難になったら利用したい。	80歳～89歳/女性
7	これからはおおいに利用できるようにしてほしい。	70歳～74歳/女性
8	今後、利用したいです。	75歳～79歳/女性
9	娘が週2回来て、買い物をしてもらえる。今後、都合が悪い時には利用したいと思う。	80歳～89歳/女性
10	一人暮らしであるが、買い物を楽しみにしているので、今のところ必要ない。	75歳～79歳/男性
11	車の免許返納したので、主に生協利用。病院の帰りに、不足した物購入。	80歳～89歳/無回答
12	自身の健康のためと思い、天気の良い日に、歩いて買い物に行く。	80歳～89歳/女性
13	今はシルバーカーを活用しながら買い物に行くことが出来るので、利用していないが、将来利用することになるかも知れないので、この事業は続けて欲しい。	80歳～89歳/女性
14	(イ) 品物のカタログ、パンフレット等が事前に配布されると良い。(ロ) 午前中に注文したものは夕方までに配達してもらえれば利用したい。(ハ) 配達日時は指定可能か。	75歳～79歳/女性
15	元気なうちは自分で買出しに行くが、不自由になった時は頼もしい計画だと思う。続けてほしい。	80歳～89歳/男性
16	こういう支援があるということはいずれしい。	70歳～74歳/女性
17	1. お店の人と話がしたいために。2. 運動のため。	80歳～89歳/女性
18	まだ自分で出来る。	70歳～74歳/男性
19	まだ自分で買物出来るため。	75歳～79歳/女性
20	配達の時指定が出来ると利用しやすくなると思う。	80歳～89歳/女性
21	・先の事は宜しくお願い致します。・現在はなんとかが2回～3回に分類して・・・。	75歳～79歳/女性
※ 「なし」「特になし」等が8票		

## 2 利用者のプロフィール

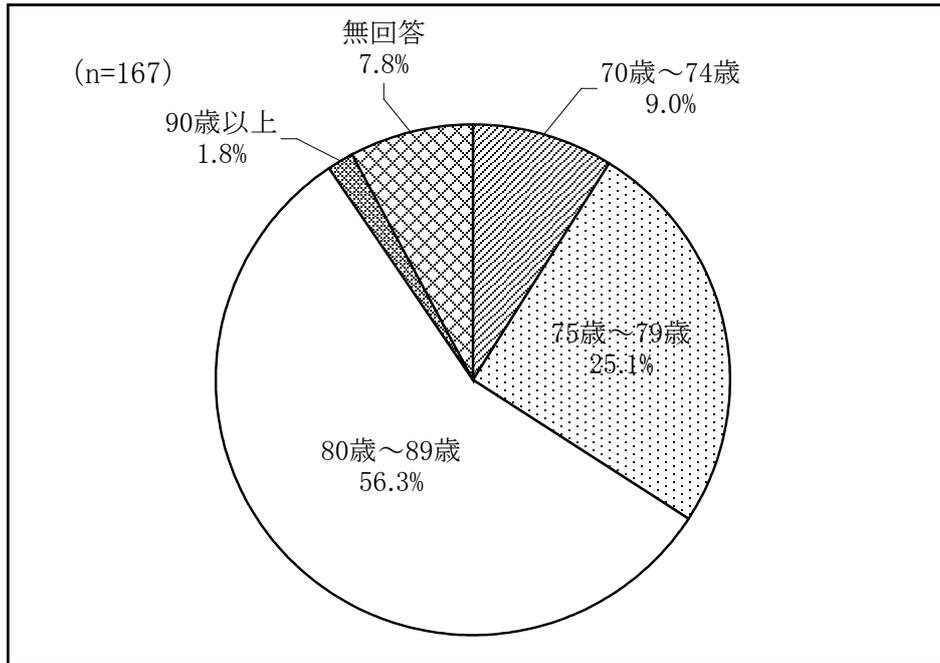
問 年齢・性別

### ～ 80歳～89歳、女性からの回答が多数 ～

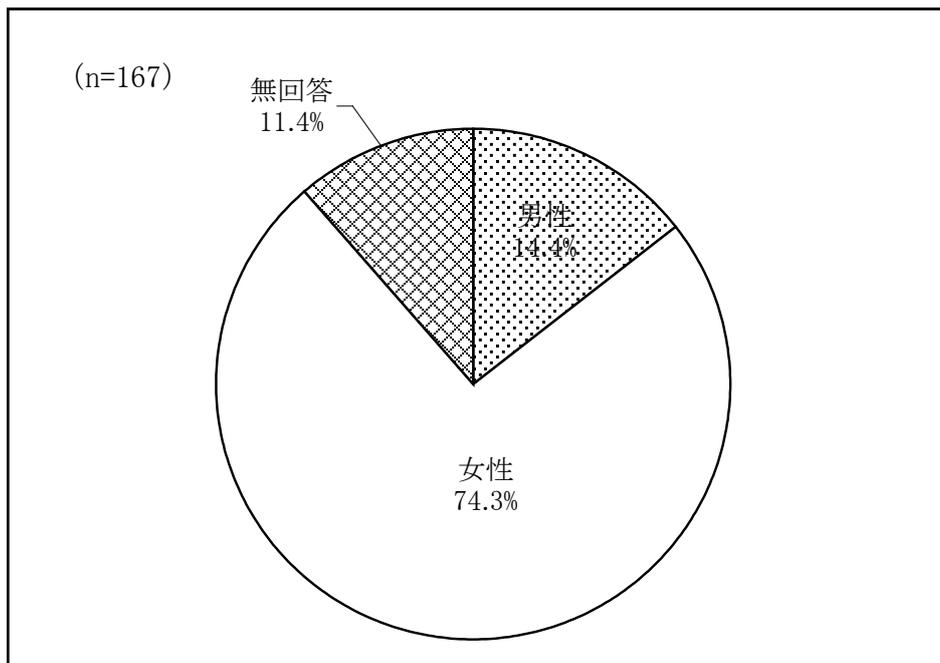
回答の高齢者の年齢別・性別の分布は以下のとおりである。

「80歳～89歳」、「女性」がいずれも過半数を占める。

#### ①年齢



#### ②性別



(付) 調査票様式

新潟市中央区女池・上所地区  
「ひとり暮らし高齢者のための買い物支援」事業利用者面接調査

1. 「買い物支援事業利用状況」

(1) 現在、買い物支援事業を利用されていますか。

利用している 以前利用したことがある 利用していない その他 ( )

※なぜ、利用していないですか？またその他利用している民間サービスなど？

→自分で買い物に行くから 身内・知人が買い物してくれるから

他のサービスを利用しているから ( )

その他 ( )

(2) 買い物支援事業を利用した際、あるいは利用する時の注文方法はいかがですか。(複数回答可)

電話 FAX インターネット 直接店舗へ行く その他 ( )

(3) 買い物支援事業の利用頻度はどの程度ですか。

毎日 週に1~3回程度 月に1~2回程度 その他 ( )

(4) 買い物支援事業の利用店舗はどの店舗ですか。(複数回答可)

スーパーマルイ女池店 セーブオン新潟鳥屋野店 原信近江店

清水フードセンターとやの店 セブンイレブン新潟上所店

セブンイレブン新潟新和店

(5) 買い物支援事業に対するご要望はございますか。

2. 「利用者」

(1) 年齢

70歳~74歳 75歳~79歳 80歳~89歳 90歳以上

(2) 性別

男性 女性

新潟市中央区女池・上所地区  
「ひとり暮らし高齢者のための買い物支援事業」  
《利用者調査結果報告書》

発行日 平成 26 年 3 月

発行 新潟市中央区自治協議会 人にやさしい暮らしのまち部会  
中村昌雄（座長）、渡部一成（副座長）、高橋廣光、本間之子、川崎ツキ子、  
志賀美千代、関谷美紀枝、菊地弘隆、津田圭子、長谷川和子、鈴木由美子、  
相田晃子、杉原名穂子、李在憶、田村勝義

事務局 新潟市中央区役所地域課  
新潟市中央区学校町通 1 番町 602 番地 1  
TEL : 025-223-7023  
FAX : 025-223-3660  
E-mail:chiiki.c@city.niigata.lg.jp  
URL:http://www.city.niigata.lg.jp/

調査協力 女池校区コミュニティ協議会、上所校区コミュニティ協議会