

買い物環境等に関するアンケート調査

Ⅰ 調査概要

(1) 調査目的

近年、高齢者の免許返納や身近な商店の閉店、路線バスの廃止などにより、身近な場所での買い物環境が変化しています。

また、食料品等の日常の買い物が困難な状況に置かれている「買い物弱者」と呼ばれる人々が高齢者を中心に全国で700万人にも及ぶと推計されています。

本市においても、買い物弱者の支援は、高齢者等が地域で暮らし続けるために欠かせない課題となっていることから、住民を取り巻く買い物環境の実態を調査・把握し、問題解決に向けた対策を検討するため本調査を実施しました。

(2) 実施主体 那須烏山市・社会福祉協議会（生活支援コーディネーター）

(3) 調査対象・調査方法

那須烏山市に在住する65歳以上の高齢者（障がい者については65歳未満あり）

ア 市職員・ケアマネージャー（市内事業所）による聞き取り調査

- ①ふれあいの里参加者
- ②いきいきサロン参加者（一部地域）
- ③事業対象・要支援1～2の内、独居・高齢夫婦世帯
- ④要介護1.2の内、独居・高齢夫婦世帯

イ 回答のみ郵送による調査

- ⑤生活支援サービス助っ人からすお話し訪問利用者
- ⑥あすてらす利用者（一部障がい者含む）

ウ 郵送による調査

- ⑦配食サービス利用者
- ⑧福祉タクシー利用者（高齢者・障がい者）
- ⑨緊急通報装置利用者

(4) 調査期間

令和4年7月1日～9月31日

※新型コロナウイルス感染症のBA.5対策強化宣言により8月のサロン等を休止したため、調査期間は9月末までとしました。

※締切り以降に回収した調査票も集計に反映しました。

(5) 配布・回収状況

配布数 860人
回収数 766人
回収率 89.1%

種別	配布数	回収数	回収率
内訳 通いの場(①・②)			
要介護認定(③・④)	239	239	100.0
サービス利用(⑤～⑨)	389	362	93.1
計	232	165	71.1
	860	766	89.1

2 アンケート調査まとめ

○住民基本台帳上は一人暮らしとなっても、実情として、同居や敷地内同居が多くみられ、家族の支援を受けている方も多かった。

○運転免許は、65～69歳で85%、75～79歳で75%と高い保有率であるが、85歳以上では33%であった。

保持していても、年齢とともに返納や運転控えにより自ら運転する人は大きく減少、保有していない年代・免許返納後の支援が必要と思われる。

○買い物は自分で行う方が多い一方、一人暮らしではヘルパー利用が約1割いる。軽度支援者は今後も増加すると思われ、ヘルパーの人材不足が懸念される。

○移動手段としては、自らの運転、家族送迎が多い。80歳以上では、タクシー・デマンドの利用が約2割であった。この年代は、免許保有していない、または返納している方が多く、移動手段として欠かせないものとなっていると考えられる。

○買い物頻度は、家族構成人数が少ない程、買い物頻度が少なくなり、まとめ買いになる傾向にある。

○買い物する店舗は、品揃えの良いスーパーの利用が多い。自由意見として、デマンドのスーパーでの乗降を望む意見も聞かれており、乗降が可能となれば、自身での買い物が継続できる方も増えると思われる。

○買い物の利便度として、約4割が何らかの不便を感じており、家族構成人数が減るとその傾向が高い。その原因としては「店までの距離」、「重いものがもてないため一度に購入できない」との意見が多かった。近くで買える支援や荷物を運ぶ支援者がいれば自身で買い物が継続できる方も増えると思われる。

○移動販売については、約3割が「近くに来れば利用したい」と回答している。現在の市内移動販売の把握と希望者の地域別特徴を見て、調整していく必要がある。

○宅配・宅食サービスは、利用中が2割いる。知らない方や今後利用したい方もいるため、利用方法についての周知を図っていけると良いと思われる。

○インターネット販売は約1割が利用してる。知らない方や今後利用したい方もいるため、デジタルを活用した買い物手段を学ぶ機会が、今後、必要と思われる。

↓

↓

↓

★自身で選びたいとの思いがあり、出来る限り身近で買い物ができるような支援策が重要である。

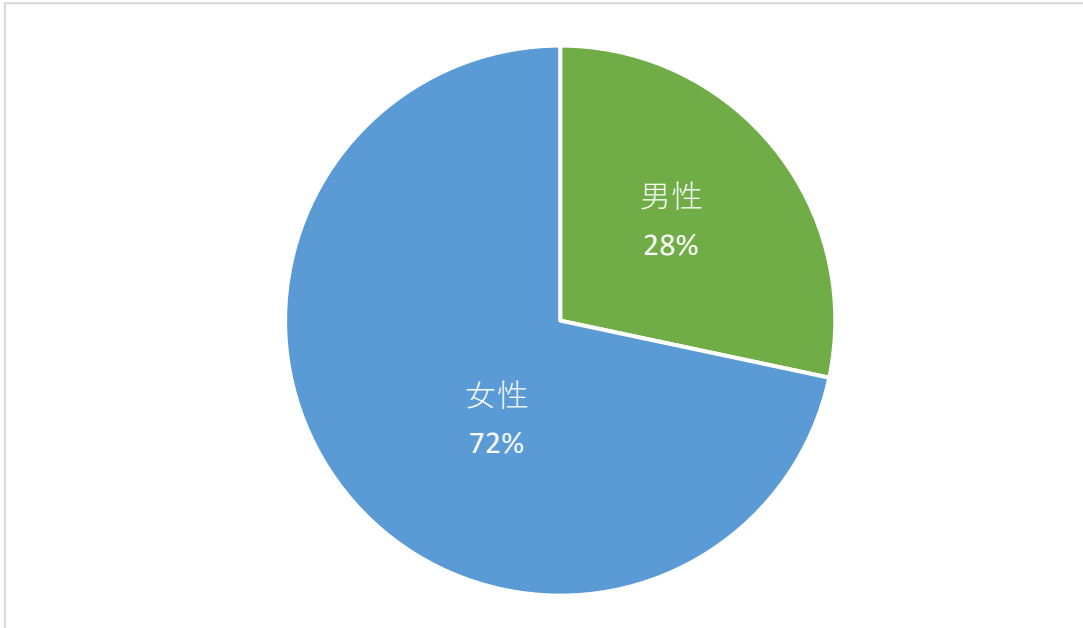
★家族や地域の支援も多くあり、今ある関係性を継続することも重要である。

★今後は運転免許の保有率が高く世代となるため、安全に運転できるための環境とともに、免許返納後の支援が重要となる。

★多様な買い物手段（宅配やデジタル等）についての周知も重要である。

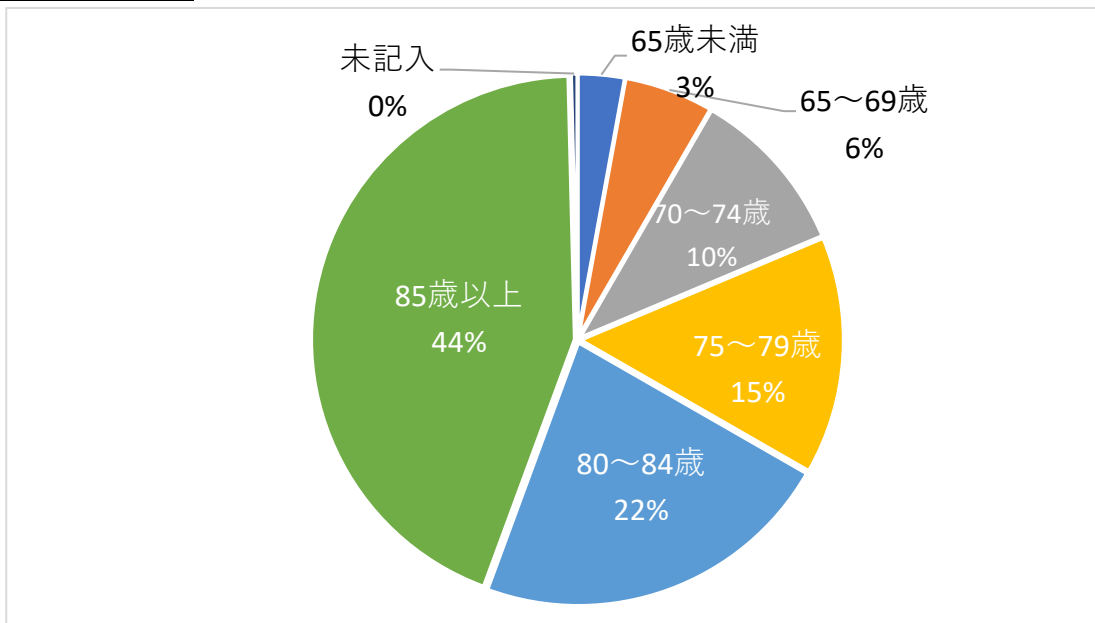
問1 性別、年齢、家族構成

性別	n=766
男性	217
女性	549



年齢	n=766
65歳未満	22
65～69歳	42
70～74歳	79
75～79歳	112
80～84歳	171
85歳以上	337
未記入	3

「85歳以上」が44%と最も多かった。
 「75～79歳」「80～84歳」と合わせると8割を超え、後期高齢者の事業利用が多いと考えられる。
 「65歳未満」は障がい者が占めている。

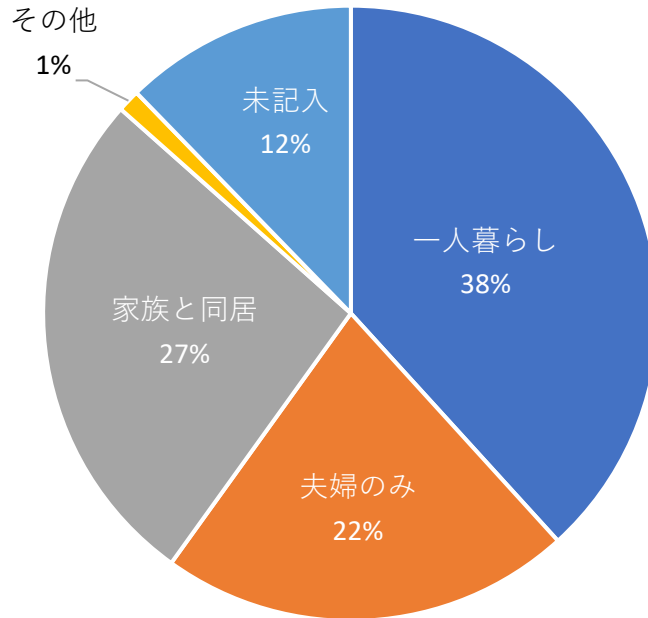


家族構成	n=766
一人暮らし	293
夫婦のみ	166
家族と同居	204
その他	9
未記入	94

「一人暮らし」と回答した方が最も多く38%であった。
「夫婦のみ」と合わせると6割の方が65歳以上の高齢者のみ世帯であった。
実情として家族と同居している家庭も多数見られた。(世帯分離)

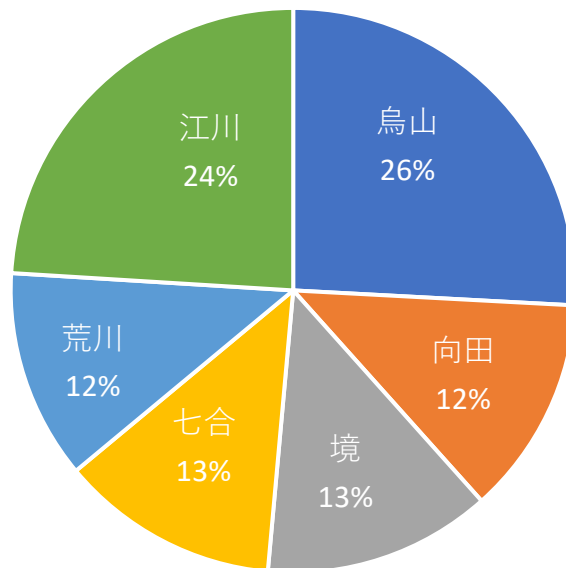
【その他】

- 敷地内同居
- 別棟に同居
- 姉妹



問2 居住地区(自治会)別の回答状況

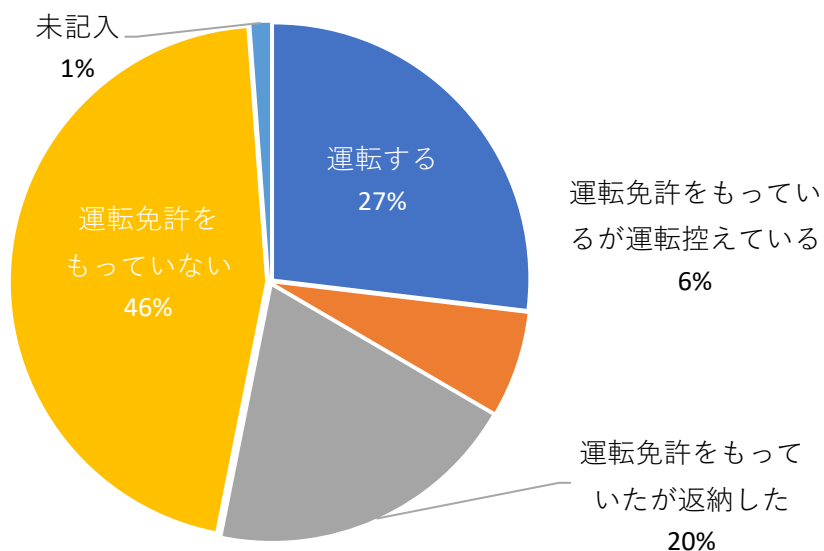
圏域	回答者数	回答地区(自治会)
烏山	198	15
向田	96	5
境	100	10
七合	96	7
荒川	92	16
江川	184	10



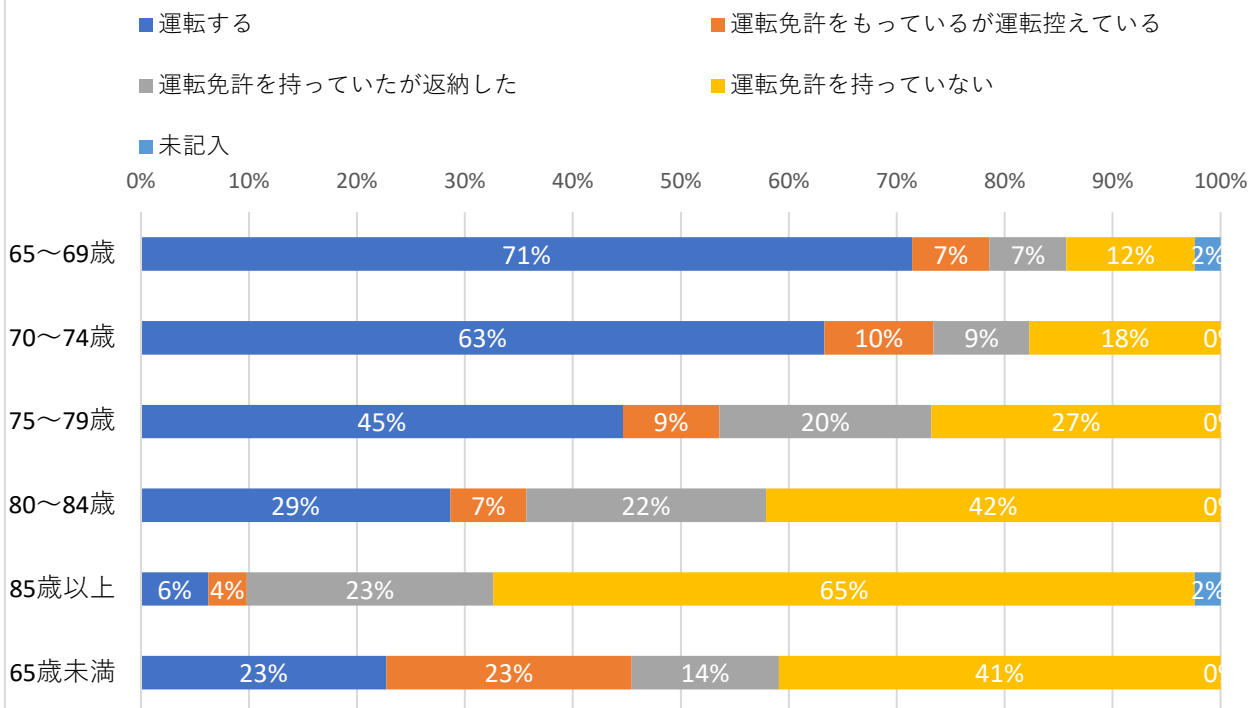
問3 自動車の運転

	n=766
運転する	206
運転免許をもっているが運転控えている	50
運転免許をもっていたが返納した	151
運転免許をもっていない	350
未記入	9

元々「運転免許をもっていない」が46%。「運転免許をもっていたが返納した」と併せると6割を超えている。「運転する」は27%であった。
 年齢別に見ると、年代が上がるにつれて「運転免許をもっていない」方が増加、75歳を超えると「免許返納」が2割いる。



年齢別 自動車の運転

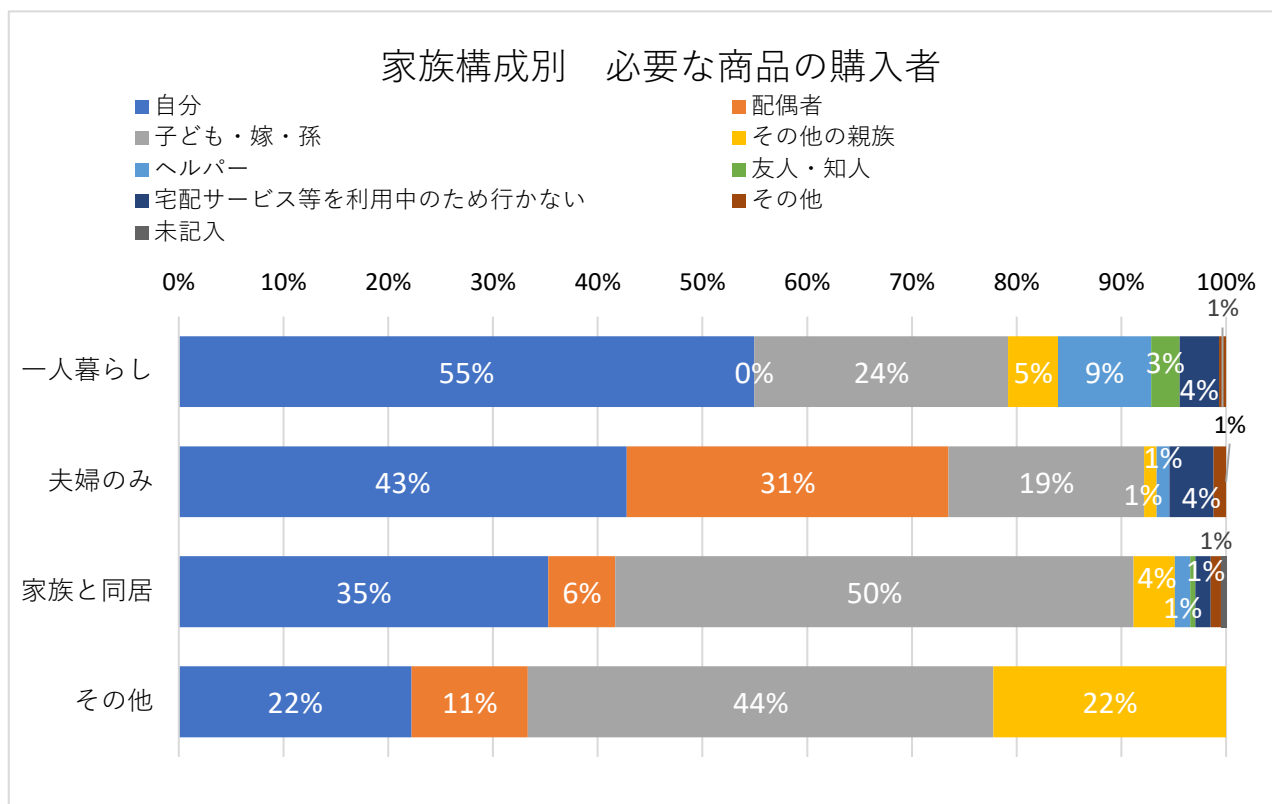
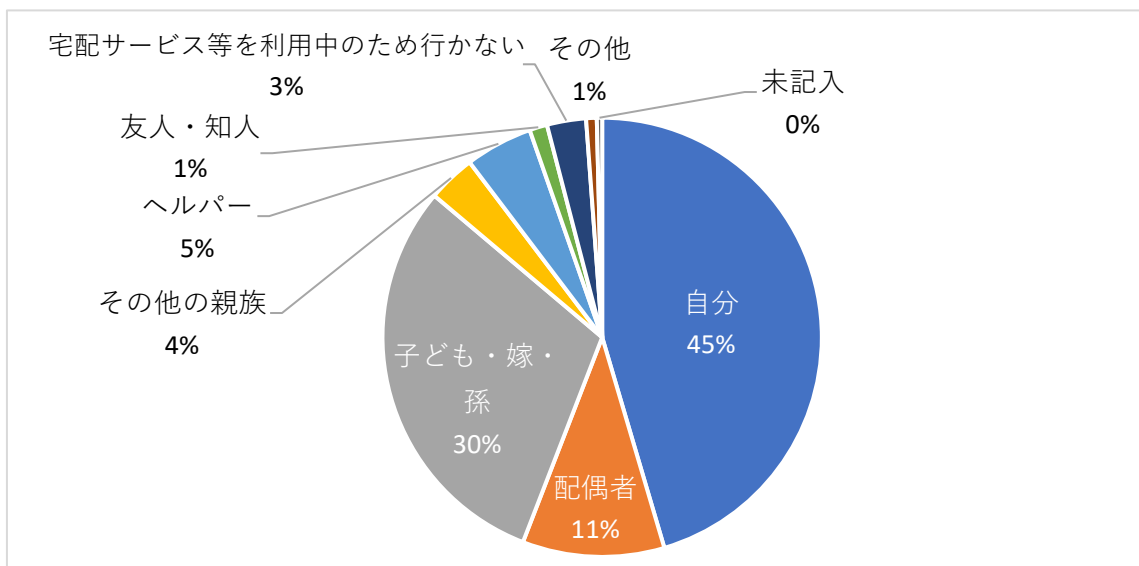


問4 日常的に必要な商品を購入してくる人物

	n=766
自分	348
配偶者	80
子ども・嫁・孫	232
その他の親族	27
ヘルパー	38
友人・知人	10
宅配サービス等を利用中のため行かない	22
その他	6
未記入	3

「自分」と回答した方が45%と最も多く、次いで「子供・嫁、孫」が30%と多かった。
 家族構成別に見ても、「自分」と回答する割合が多かった。

【その他】
 ○生協

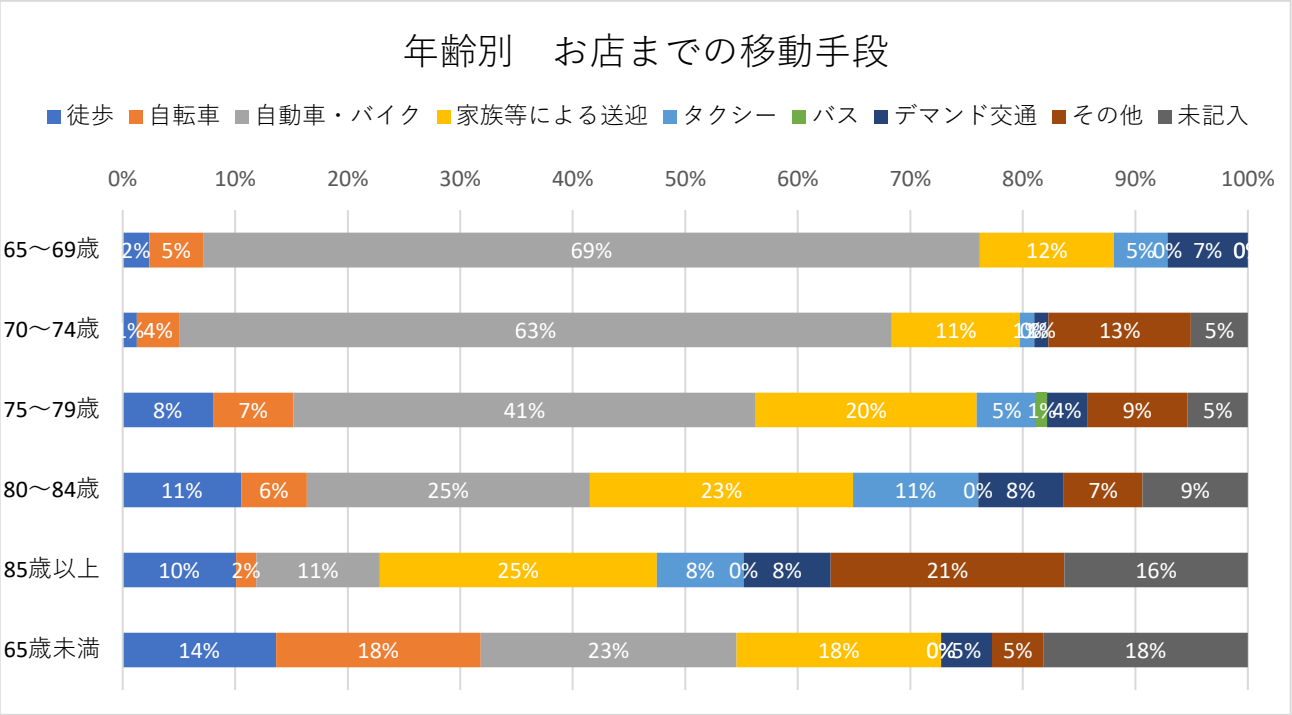
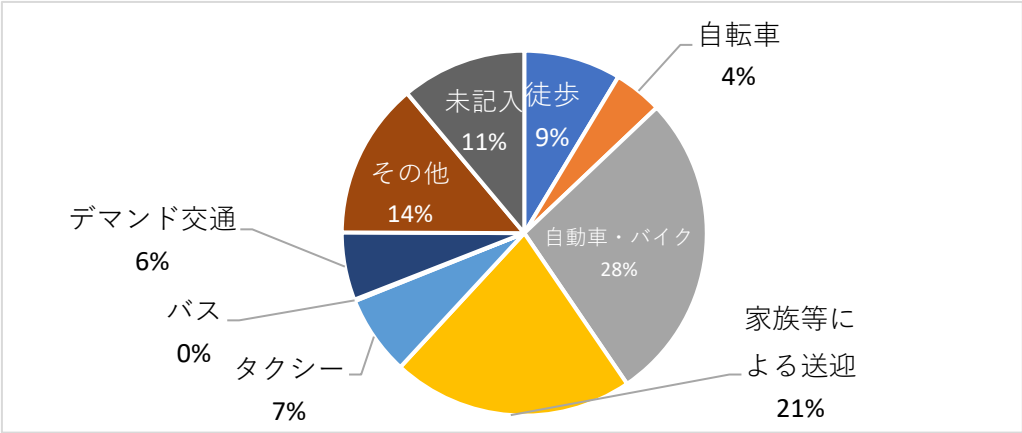


問5 よく利用するお店への移動手段

	n=766
徒歩	66
自転車	33
自動車・バイク	211
家族等による送迎	164
タクシー	54
バス	1
デマンド交通	46
その他	106
未記入	85

【その他】
 ○自分では買い物に行かない
 ○家族やヘルパーに依頼し行かない
 ○友人・知人の自動車
 ○電動カー
 ○電車

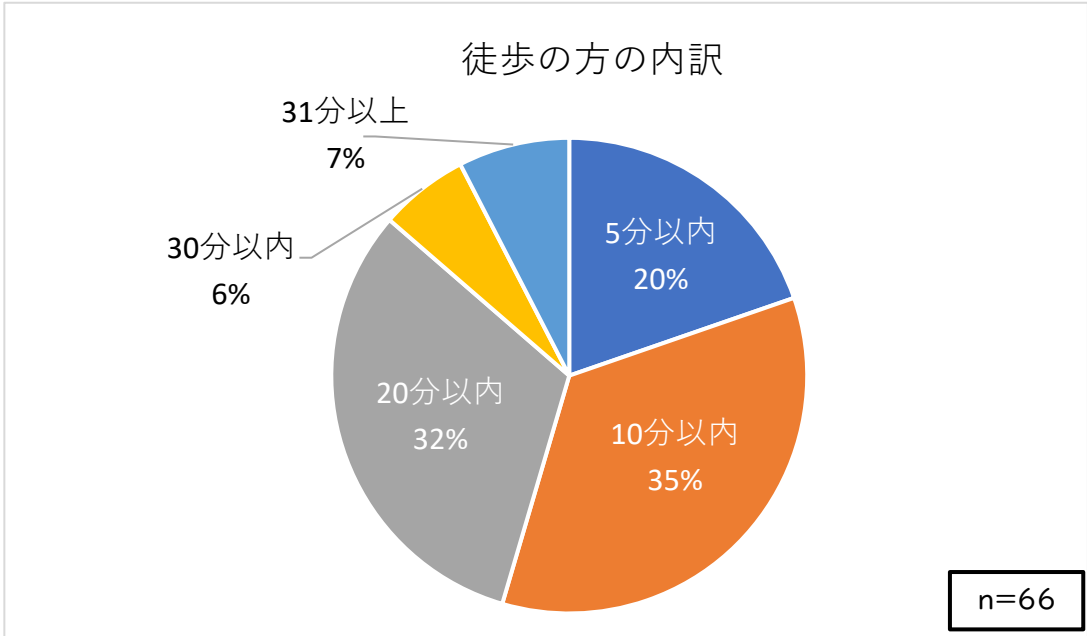
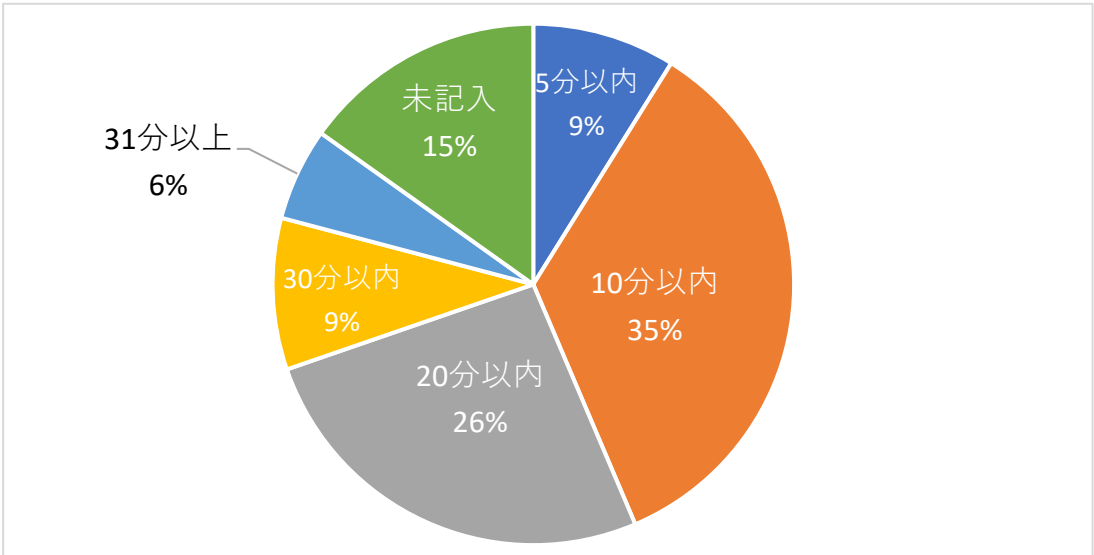
「自ら自動車・バイクを運転」が28%、次いで「家族等による送迎」が21%であった。
 「タクシー」や「デマンド交通」を利用している方もおり、一定の役割を果たしていると思われる。
 「その他」には自分では買い物には行かず、家族、知人、ヘルパーが購入との意見が多かった。
 年齢別に見ても「自ら自動車・バイクを運転」は年齢が高くなるにつれて減少傾向にあり、「家族等による送迎」は年齢が高くなるにつれて増加している。



問6 自宅からお店までの移動時間

	n=766
5分以内	68
10分以内	266
20分以内	200
30分以内	72
31分以上	44
未記入	116

「10分以内」が最も多く35%、次いで「20分以内」が26%となっている。
 「徒歩」で移動する方の大半は「5分・10分・20分以内」であるが、31分以上の方も7%いる。

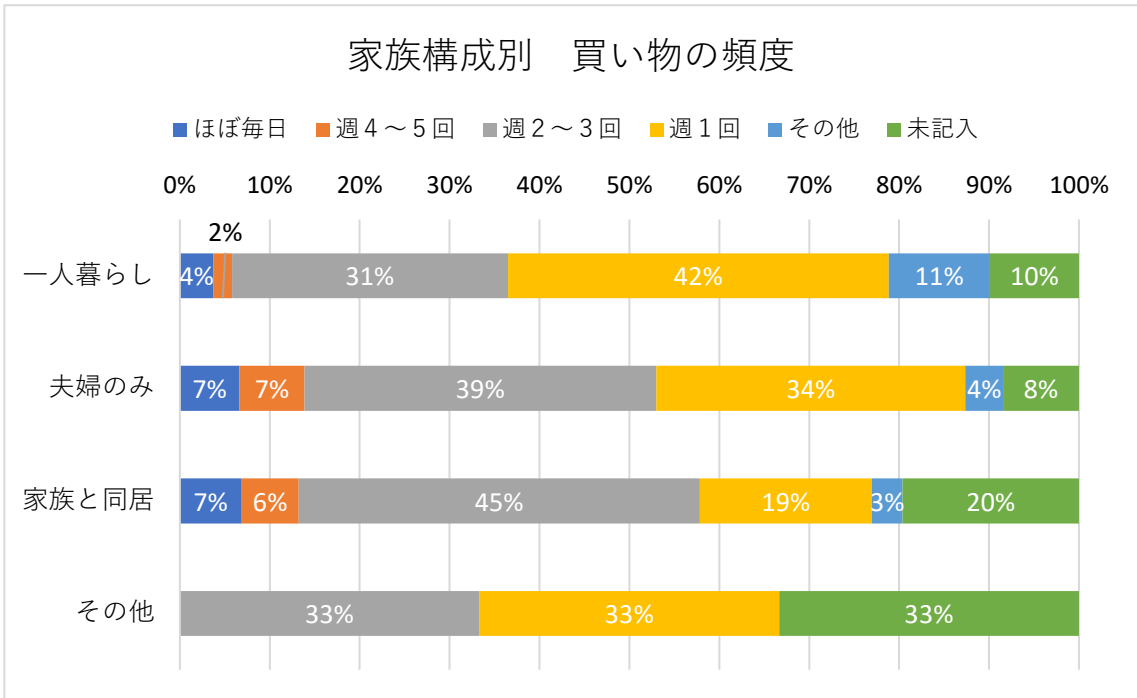
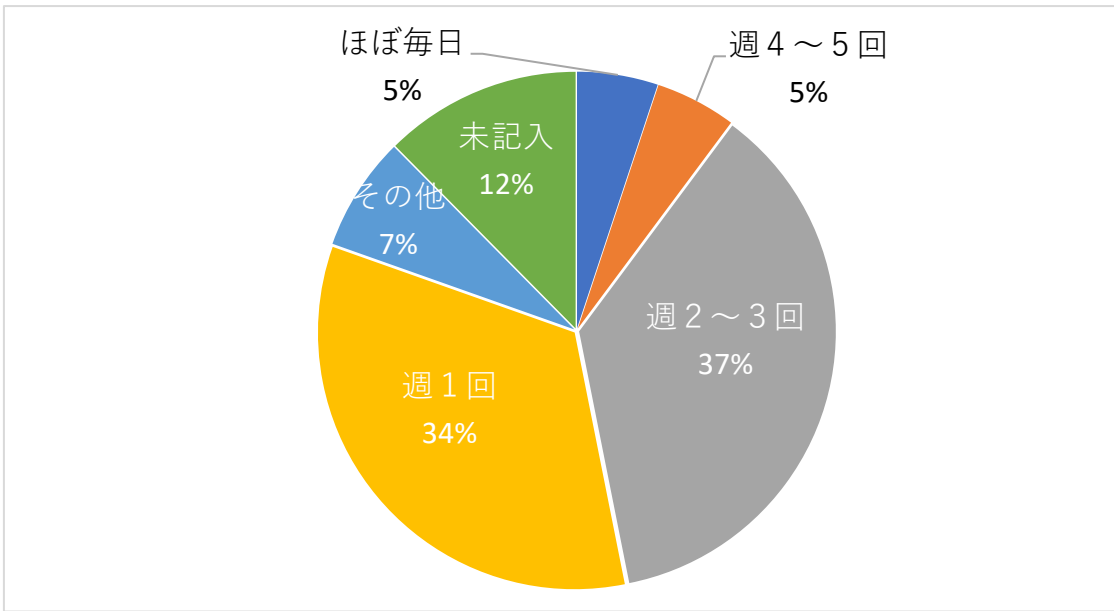


問7 買い物の頻度

	n=766
ほぼ毎日	39
週4~5回	39
週2~3回	281
週1回	257
その他	55
未記入	95

【その他】

「週2~3回」が37%と最も多く、次いで「週1回」が34%となっている。
 家族構成別では、「一人暮らし」では「週1回」が約4割と最も多いが、「夫婦のみ」「家族と同居」世帯では「週に2~3回」が多い。

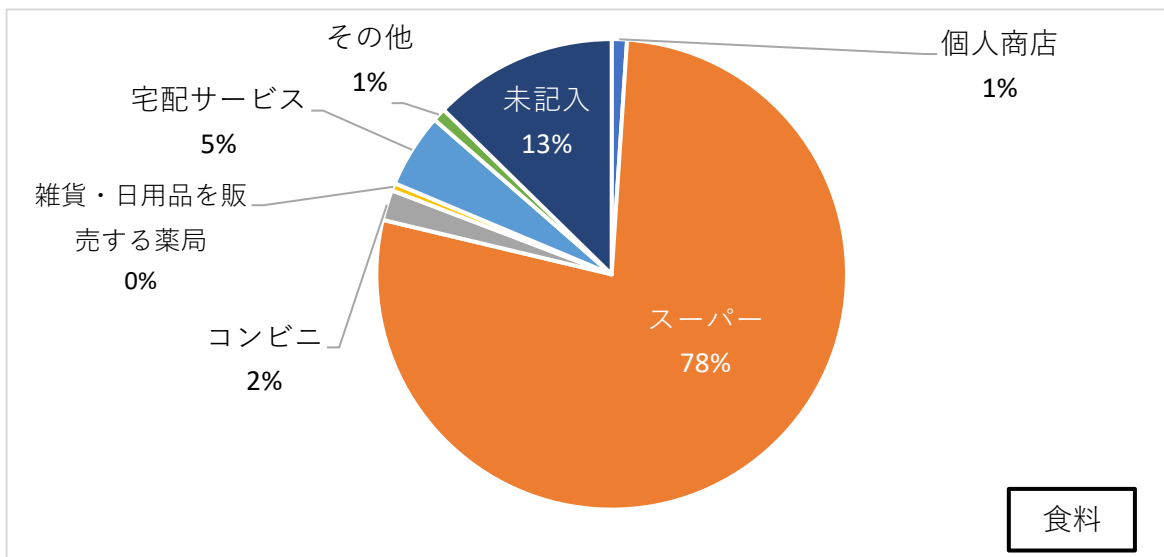


問8 必要な商品の購入店舗

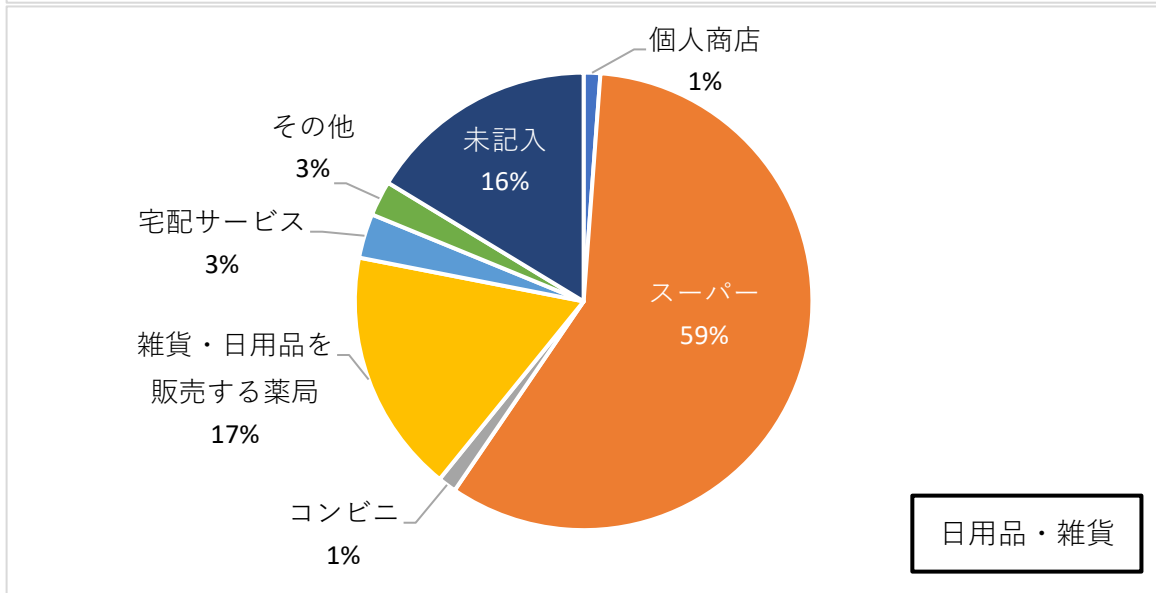
	n=766	
	食料品	日用品・雑貨
個人商店	8	9
スーパー	595	447
コンビニ	16	10
雑貨・日用品を販売する薬局	4	132
宅配サービス	39	24
その他	7	19
未記入	97	125

- 【その他】
- 生協
 - OJA
 - ホームセンター（カンセキ、コメリ）

食料品の約8割、日用品・雑貨の約6割が「スーパー」で購入している。



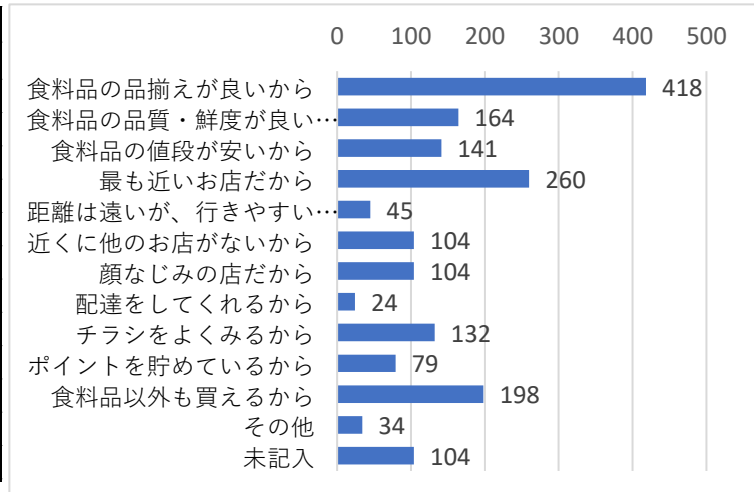
食料



日用品・雑貨

問9 よく利用するお店の理由

	複数回答
食料品の品揃えが良いから	418
食料品の品質・鮮度が良いから	164
食料品の値段が安いから	141
最も近いお店だから	260
距離は遠いが、行きやすいから	45
近くに他のお店がないから	104
顔なじみの店だから	104
配達をしてくれるから	24
チラシをよくみるから	132
ポイントを貯めているから	79
食料品以外も買えるから	198
その他	34
未記入	104



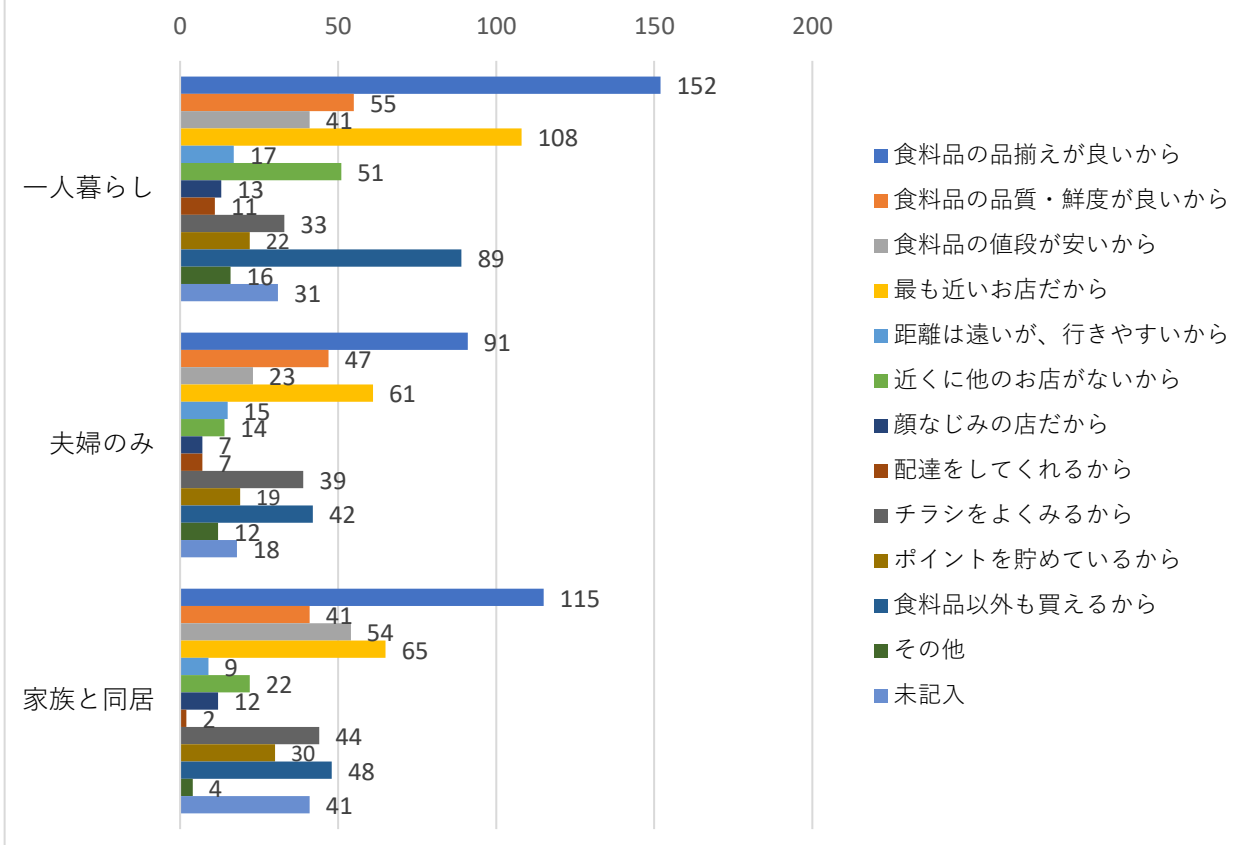
【その他】

○お店の広さ ○混まないから ○病院から近いから ○自分で行かないから不明

「食料品の品揃えが良いから」と回答した方が418人と最も多く、次いで「最も近いお店だから」が260人、「食料品以外も買えるから」が198人となっている。

品揃えや食料品以外の品物の買い物もできる「スーパー」の利用が多い。

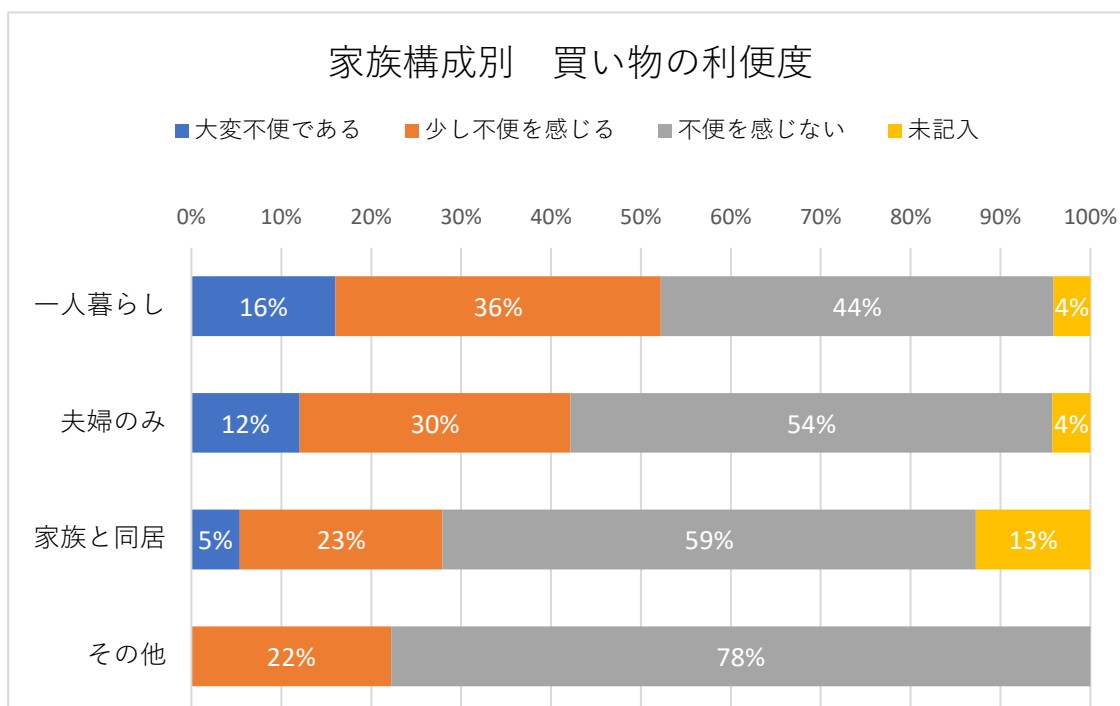
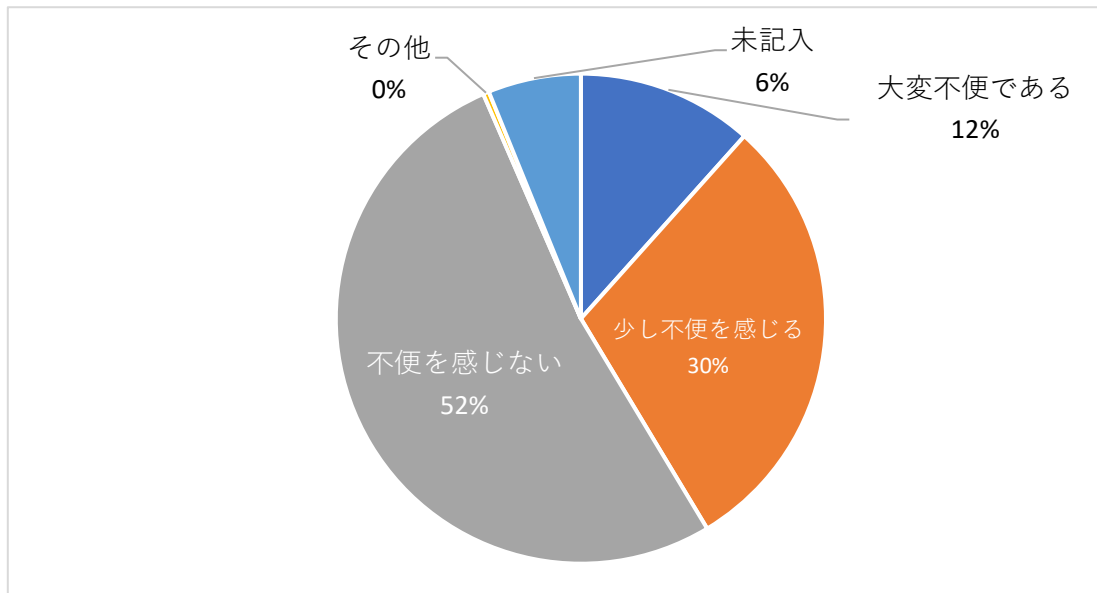
家族構成別 よく利用するお店の理由



問10 買い物の利便度

	n=766
大変不便である	89
少し不便を感じる	228
不便を感じない	399
その他	3
未記入	47

「不便を感じない」が5割であったが、一方で「大変不便である」「少し不便を感じる」との回答も約4割でみられている。
 家族構成別では、「一人暮らし」では5割が何らかの不便を感じており、構成人数が増えるとその割合は減少している。



問11 買い物の不便を感じる原因

	複数回答
自宅からお店までの距離が遠い	144
歩いて行けるところに買い物したいお店がない	141
歩いて買い物に行くのに体力的につらい	98
重い物がもてないため、一度に購入できない	130
車や自転車の運転に不安がある	26
買い物を手伝ってくれる人がいない	57
買い物するための交通手段に費用がかかる	56
その他	31
未記入	19

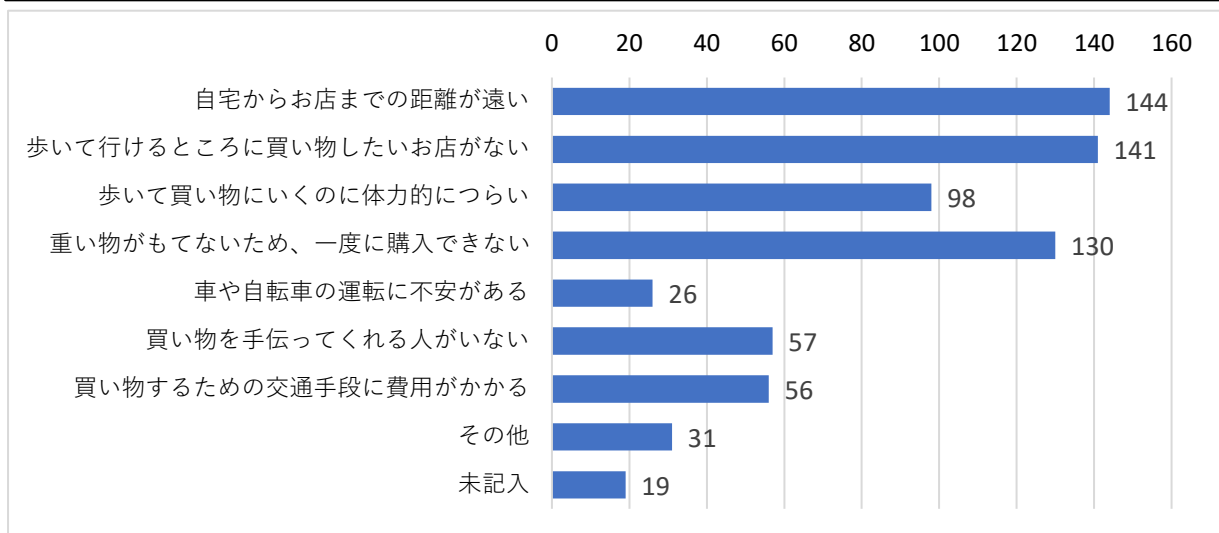
「自宅からお店までの距離が遠い」「歩いて行けるところに買い物したいお店がない」がそれぞれ140人と多い。次いで「重いものがもてないため、一度に購入できない」であった。

家族構成別にみても、どの構成でも上記2つが多かった。

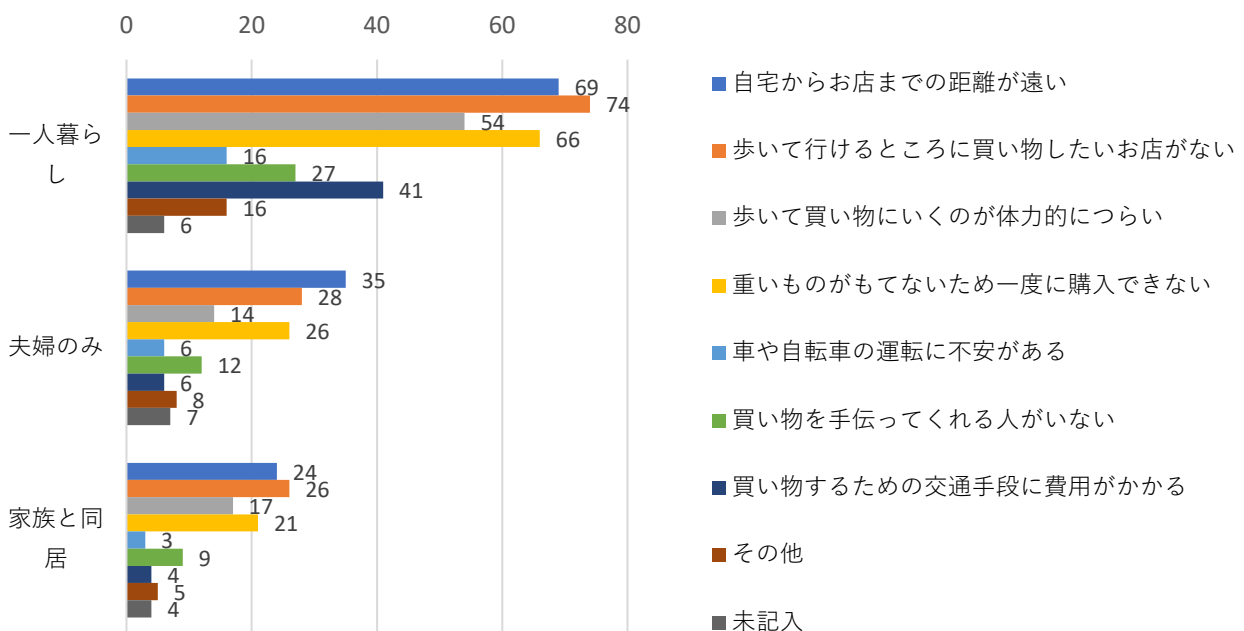
「一人暮らし」では不便感を感じている方が多かった。

【その他】

- 重い荷物の積み下ろし
- 買い物を頼んでいるため自分で見て買えない
- デマンド交通が利用しにくい



家族構成別 不便感を感じる原因



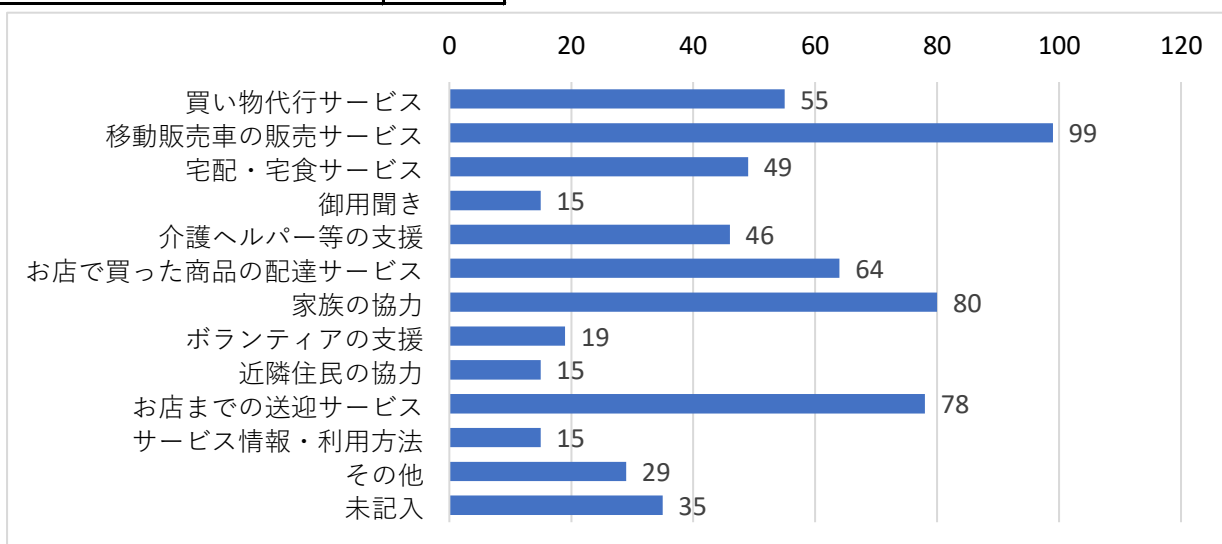
問12 買い物の不便を解消するための解決策

	複数回答
買い物代行サービス	55
移動販売車の販売サービス	99
宅配・宅食サービス	49
御用聞き	15
介護ヘルパー等の支援	46
お店で買った商品の配達サービス	64
家族の協力	80
ボランティアの支援	19
近隣住民の協力	15
お店までの送迎サービス	78
サービス情報・利用方法	15
その他	29
未記入	35

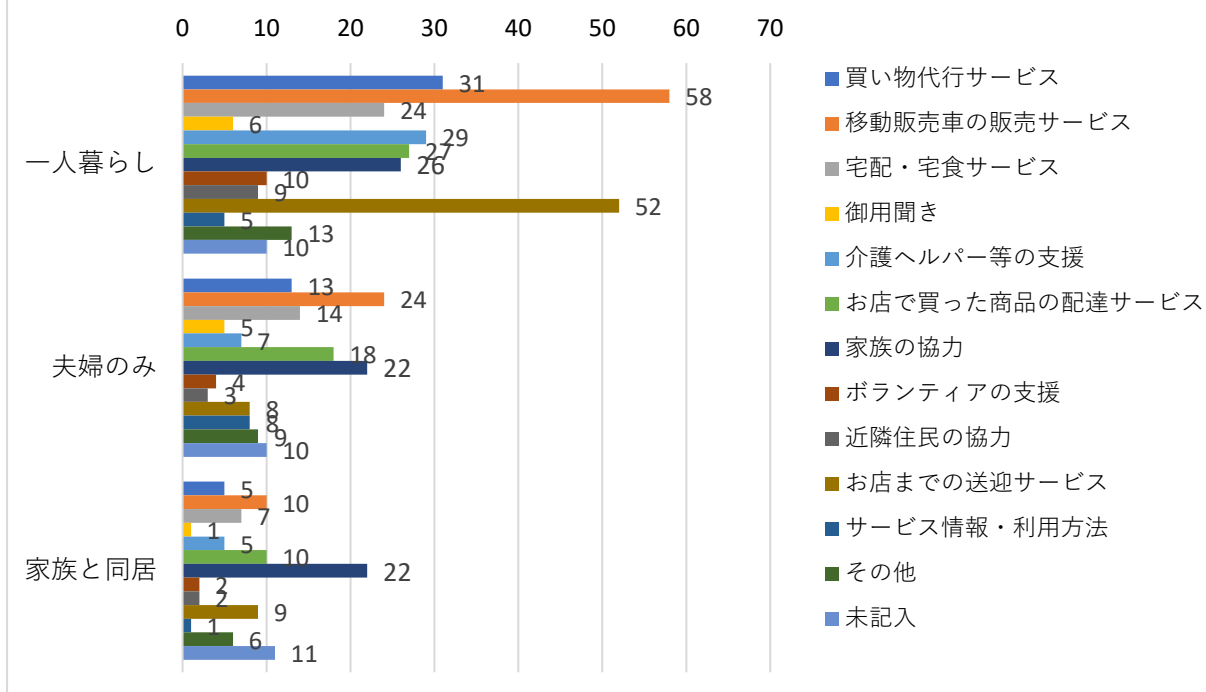
「移動販売車による販売サービス」が99人と最も多く、次いで「家族の協力」「お店までの送迎」であった。

家族構成別に見ると、一人暮らしでは「移動販売」「お店までの送迎」の回答がそれぞれ50人を超え、多かった。

自ら選んで購入するサービスの回答が多くみられていた。



家族構成別 不便感の解消法

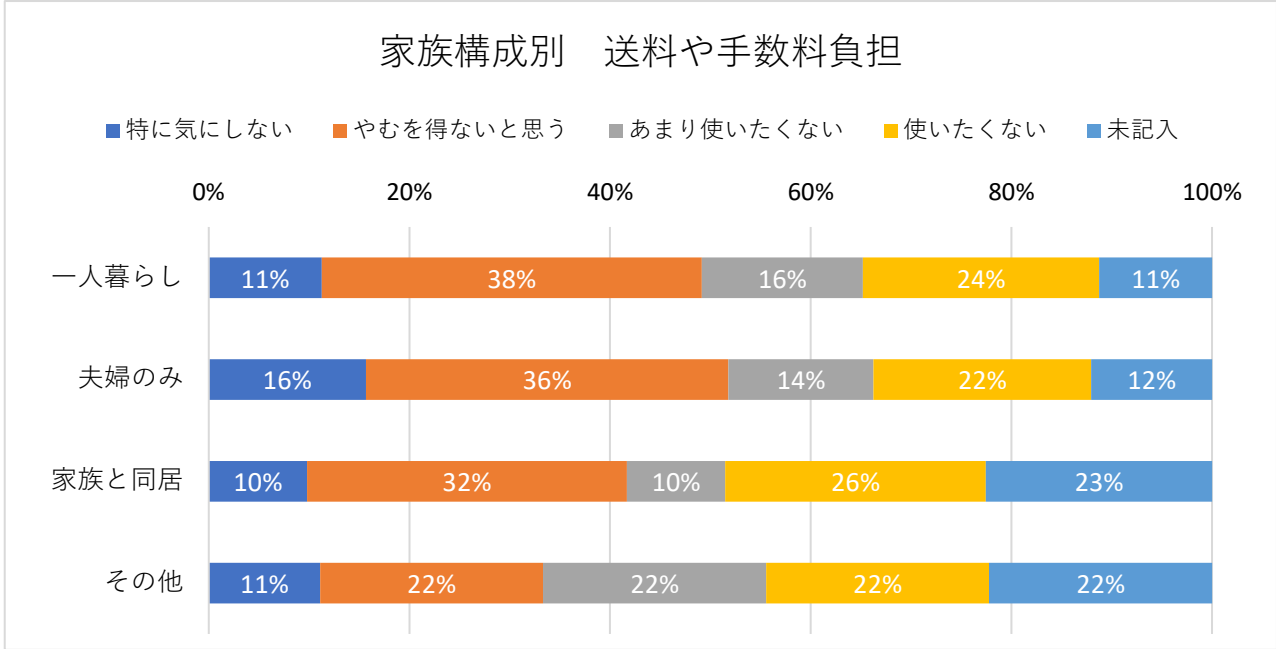
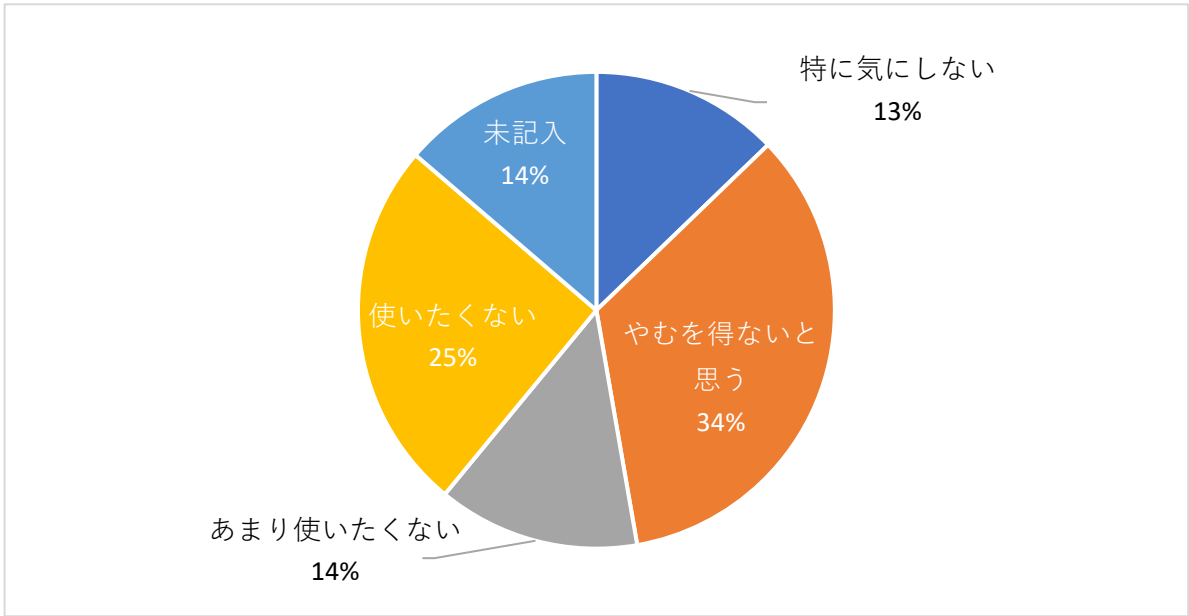


問13 買い物代行サービス等の送料や手数料の負担

	n=766
特に気にしない	98
やむを得ないと思う	264
あまり使いたくない	105
使いたくない	194
未記入	105

「特に気にしない」「やむを得ないと思う」との回答が約5割であった。「あまり使いたくない」「使いたくない」との回答は約4割あり、送料や手数料を負担と考える方も多くみられた。

家族構成別でも「あまり使いたくない」「使いたくない」との回答が多いが、一人暮らし、夫婦のみでは「やむを得ないと思う」と回答した割合が高かった。

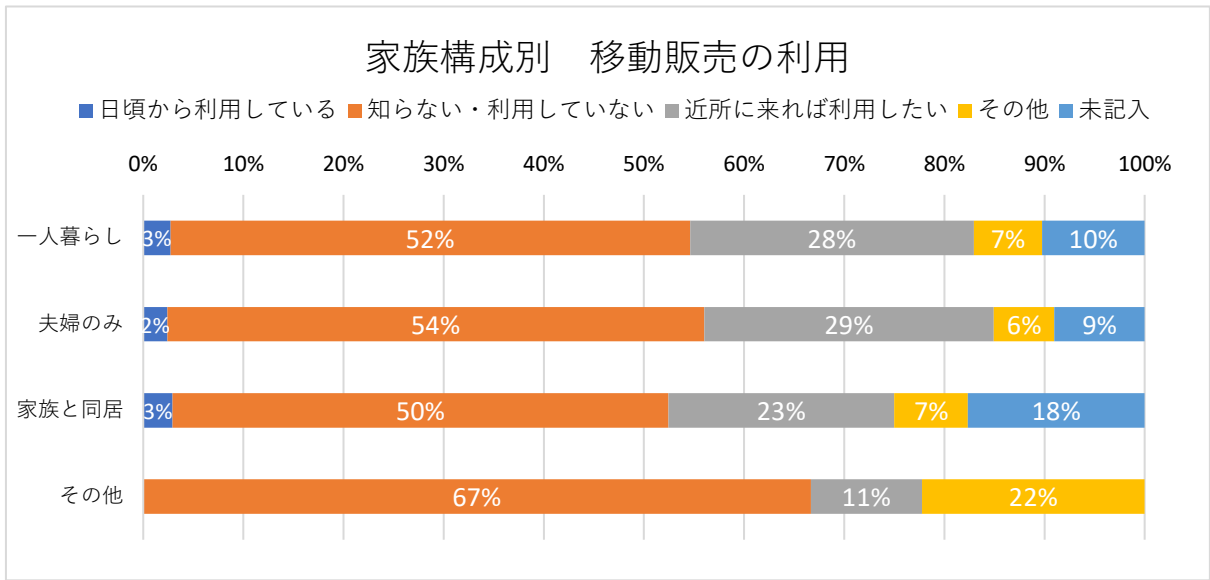
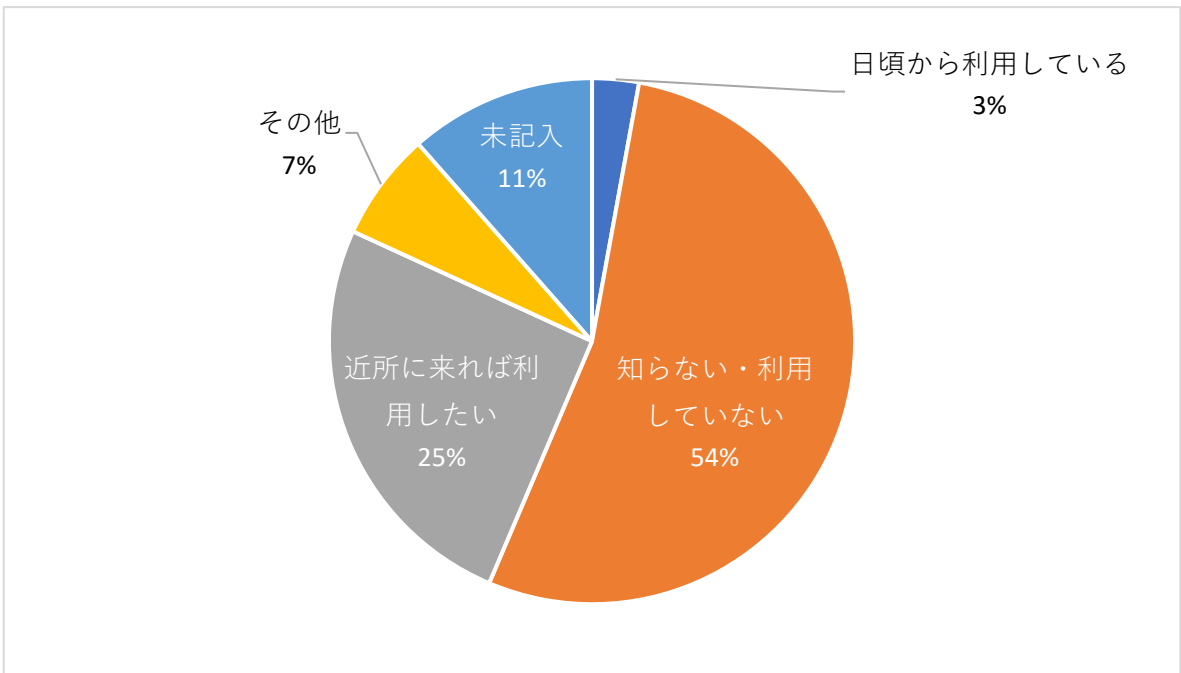


問14 移動販売車の利用

	n=766
日頃から利用している	22
知らない・利用していない	410
近所に来れば利用したい	195
その他	51
未記入	88

- 【その他】
- 必要ない・利用しない
 - 値段が高い
 - 自分で買い物に行きたい
 - 品揃えによっては利用したい
 - 時間が合わない

「知らない・利用していない」が54%と半数を超えている。
 家族構成別に見ても、半数が「知らない・利用していない」の回答だが、一方で「近所に来れば利用したい」との回答も、「一人暮らし」「高齢世帯」では約3割いる。

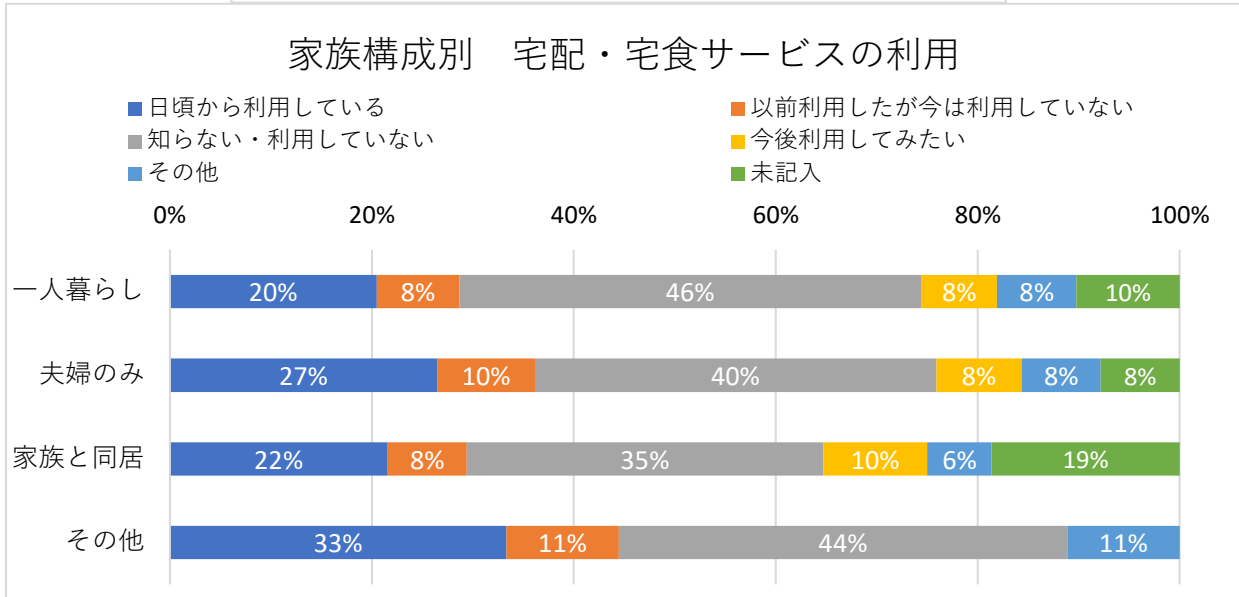
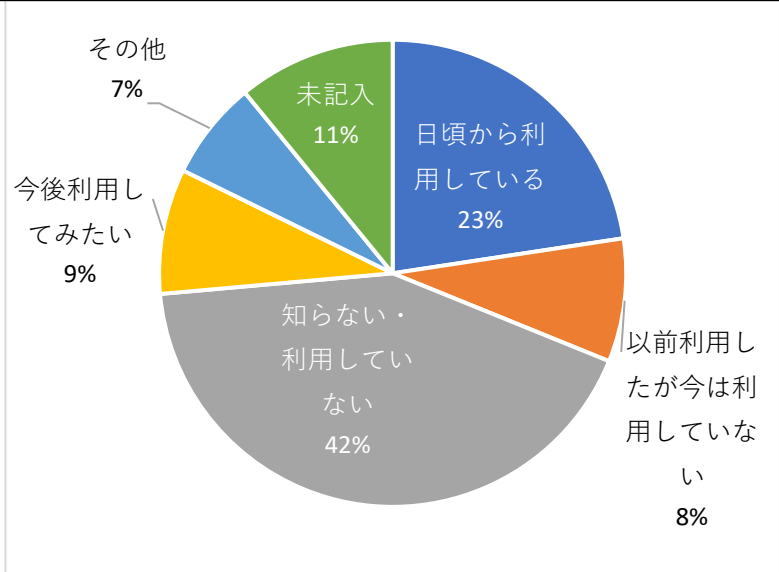


問15 宅配・宅食サービスの利用

	n=766
日頃から利用している	172
以前利用したが今は利用していない	65
知らない・利用していない	323
今後利用してみたい	66
その他	52
未記入	83

- 【その他】
- 必要ない・利用しない
 - 家族が作ってくれる
 - 自分で作ったものもいい
 - 直接見て買いたい
 - 手数料が無料なら利用したい

「知らない・利用していない」が42%であったが、一方で「日頃から利用している」は23%と多く、宅配・宅食サービスは、店舗以外での買い物手段（移動販売・御用聞き・インターネット販売）中では、最も利用している割合が多かった。

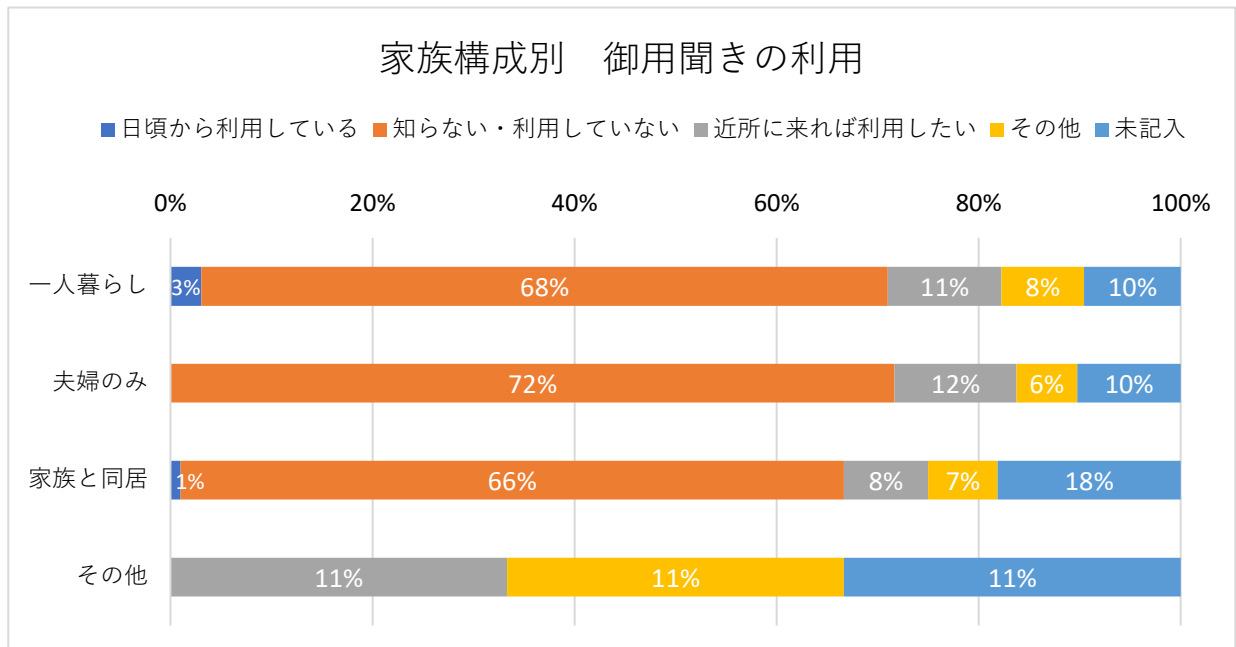
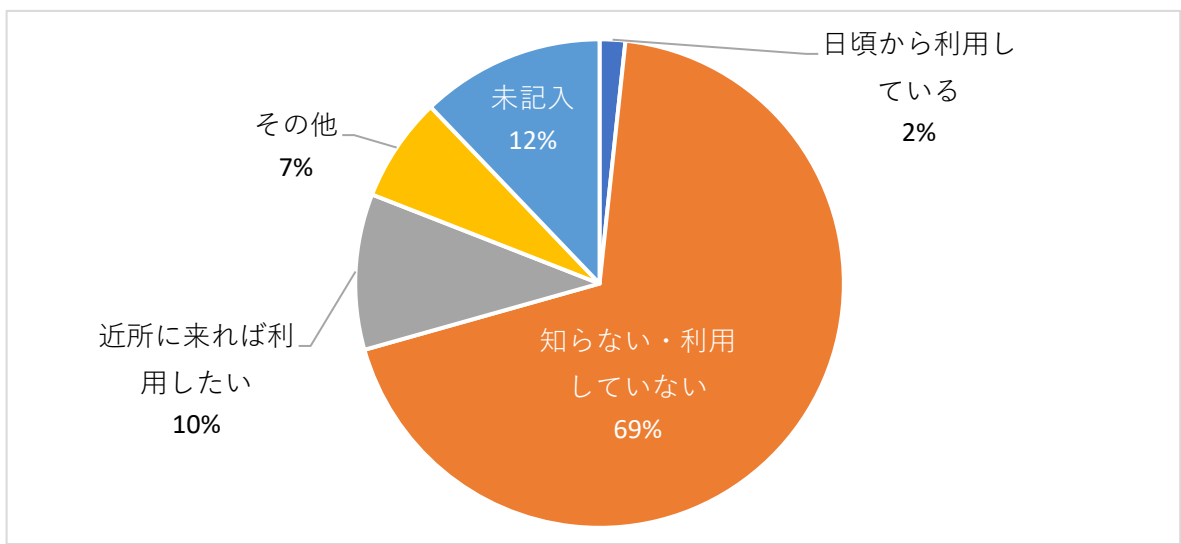


問16 御用聞きの利用

	n=766
日頃から利用している	13
知らない・利用していない	528
近所に来れば利用したい	79
その他	53
未記入	93

【その他】
 ○ 必要ない・利用しない
 ○ 自分で買い物に行きたい
 ○ 見て買いたいので利用しない
 ○ たまに来るが断っている

「知らない・利用していない」が69%と最も多かった。「日頃から利用している」との回答はわずか2%であった。「近くに来れば利用したい」方も1割いる。

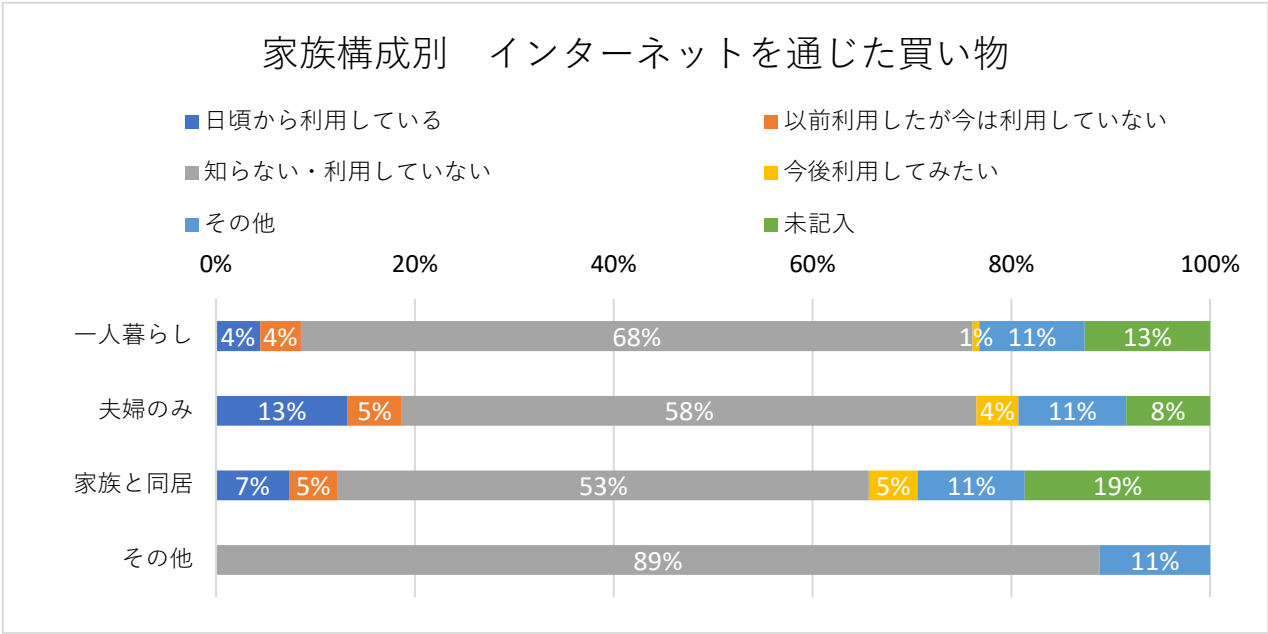
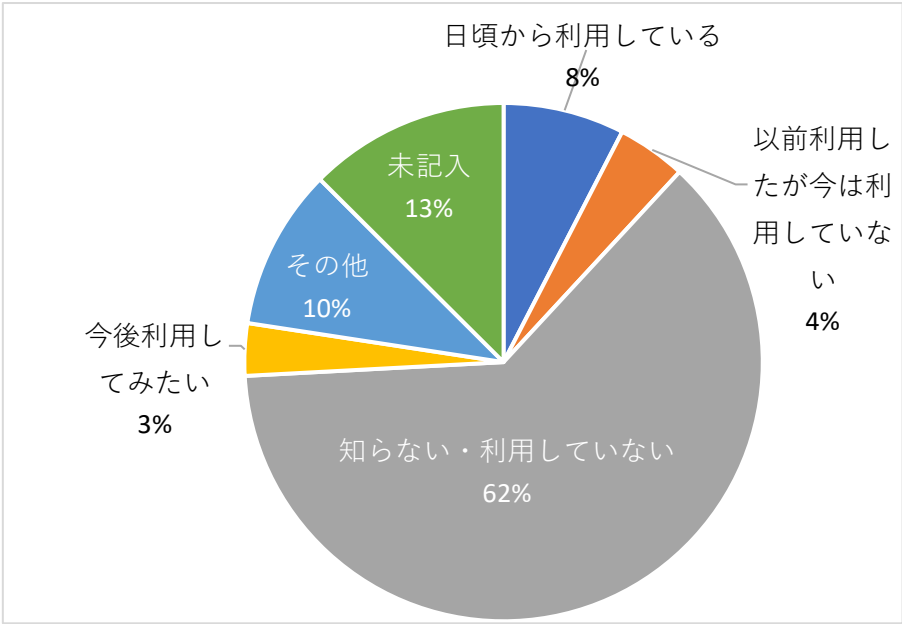


問17 インターネット販売の利用

	n=766
日頃から利用している	58
以前利用したが今は利用していない	33
知らない・利用していない	477
今後利用してみたい	25
その他	77
未記入	96

【その他】
 ○できない・使い方がわからない
 ○インターネットの環境がない
 ○通販・電話で注文
 ○家族に頼んで購入

「知らない・利用していない」が62%であったが、日頃から利用している方も8%みられた。



問18 買い物に関する不安や心配なこと・要望等（抜粋）

運転に関する意見

- ・誰も運転できなくなった時が不安。近くで見て買い物ができるサービスがあると良い。
- ・夫の運転で買い物しているが、夫の体調が悪くなったり運転できなくなったら不安。
- ・食料品は毎日必要なので、早期に買い物環境を整えてほしい。
- ・車の運転ができるうちは一人暮らしが成立する。
- ・今後運転に支障が出た場合、宅配・インターネットを利用することになると思う。
- ・移動販売車来ると良い。
- ・移動スーパーがあるといい。
- ・今は車に乗れるが、高齢になった時が不自由になると思う。

デマンド交通に関する意見

- ・デマンドは荷物の量が限られ買い物には利用しにくい。
- ・近所の方やヘルパーの支援受けているが、自分で見て買えない。安価で買い物に連れて行ってくれるサービス希望。

サービスに関する意見

- ・TVショッピングで日用品を購入することがある。
- ・歩いて行けるところにポストがない。
- ・ポストはあるが切手やはがきが買えない。
- ・重いもの（灯油）などを運ぶのが大変。
- ・移動（通院・買い物・用足し等）へのサポートは不可欠だと思う。
- ・商品を見て買いたい。
- ・買物バスがあると良い。
- ・高齢で不安はあるが、タクシー券有り難い。
- ・自分で生協を利用しているが、注文ができなくなったら不安。
- ・美容院・病院・薬取の支援がないと生活が大変。洋服を買うなどは頼めない。
- ・介護状態になると利用内容が変わる。家族同居なら心配ないが、条件が変われば支援が必要。
- ・近くにスーパーやコンビニなどのお店（昼食とか買いたい）があると良い。

近所親族等サポートに関する意見

- | | | |
|----------------|---|--------------------------|
| 一人暮らし
は高齢世帯 | } | ・家族が来てくれるので今は不安なし。 |
| | | ・買い物を頼むことで定期的に来て会話もできる。 |
| | | ・家族からの支援はない。 |
| | | ・近隣の友人を大切に、お互い困った時に助け合う。 |
| 同居家族 | } | ・家族がやっているので自分ではやらない。 |
| | | ・同居の家族、敷地内に孫家族がいるので心配ない。 |

その他

- ・自分の体が動くうちは自分で買い物に行きたい。
- ・重い荷物の買い物は無理になってくる。
- ・ネットができず、食糧品の購入等今後不便になると思う。電球の交換等できなくなってくる。