

# 黒潮町の「新たな公」による 取組効果分析作業

## 報 告 書

平成23年 3月

国 土 交 通 省  
四国地方整備局建政部

## 目 次

1. 業務の概要 .....	1
1.1. 業務の目的 .....	1
1.2. 業務の対象範囲 .....	1
1.3. 実施フロー .....	2
1.4. 業務の内容 .....	3
2. 社会実験を行うための検討 .....	4
2.1. 社会実験仮説モデルの概要 .....	4
2.2. 社会実験実施までのスケジュール・役割分担 .....	9
2.3. 社会実験の実施項目 .....	11
3. 社会実験の実施 .....	18
3.1. 事業を実施するための改善策 .....	18
3.2. 社会実験ヒアリング資料の準備・作成 .....	24
4. 社会実験の検証 .....	39
4.1. 利用実態のデータ収集 .....	39
4.2. 地区住民へのヒアリング結果 .....	43
4.3. 新たな公（集荷作業員）へのヒアリング結果 .....	54
4.4. 協力店舗へのヒアリング結果 .....	56
4.5. 今後の検討課題 .....	57

# 1. 業務の概要

## 1.1. 業務の目的

高知県黒潮町では、高齢者の農業活動の維持や地域振興だけでなく、住民の健康維持等の副次的効果も期待したコミュニティ創生活動のモデル事業（「新たな公」によるコミュニティ創生モデル事業）として、平成20～21年度にかけて社団法人高知県自治研究センター（以下、自治研センター）が「庭先集荷事業」を実施している。

「庭先集荷事業」とは、中山間地域において出荷手段を持たない方々の商品の集荷を支援し、直販所などに出荷するシステムであるが、このモデル事業を進めていく中で日常の買い物に困っている意見が多いことを知った。

そこで本業務は、既存の庭先集荷というシステムに地区の方々への買い物支援や高齢者の見守りといったサービスを付加した仮想モデルを提案して「宅配サービス事業」の社会実験を行い、実験結果を検証することで将来的に持続可能なモデルへ展開していくための基礎資料とすることを目的とする。

## 1.2. 業務の対象範囲

本業務の対象範囲は、「庭先集荷事業」の実施地区のうち、北郷地区（本谷・大屋式・大井川の各集落）と馬荷地区（馬荷集落のみ、橘川・御坊畑の各集落は対象外）とした。

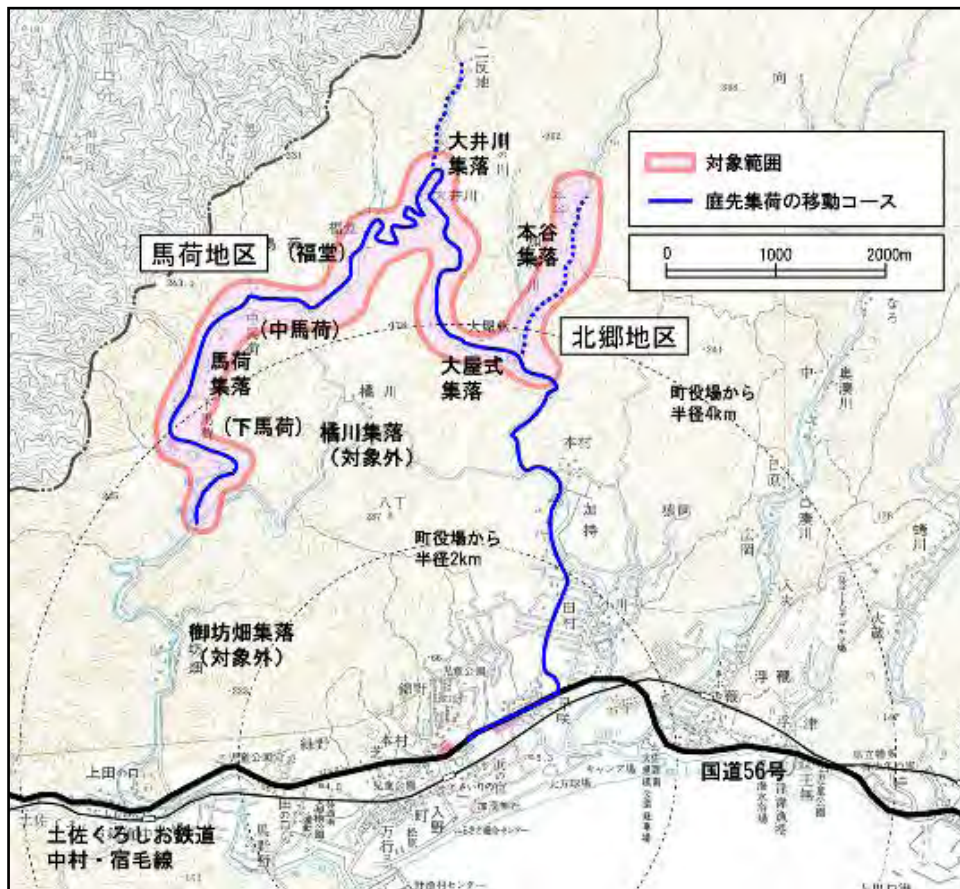


図 1-1 業務の対象範囲

### 1.3. 実施フロー

本業務は、以下のフローに基づき実施した。

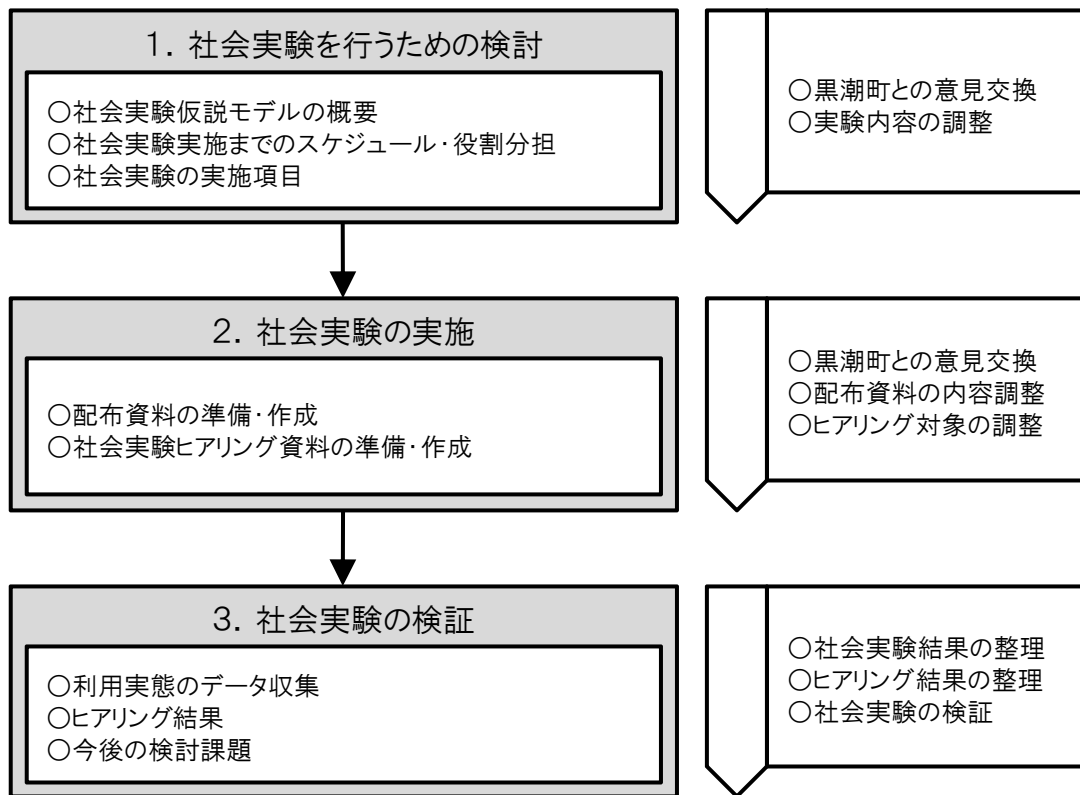


図 1-2 実施フロー

## 1.4. 業務の内容

本業務の内容について、以下に示す。

### (1) 社会実験を行うための検討

発注者が提案する社会実験（宅配サービス事業）の仮説モデルについて、実験を行うにあたっての問題点や改善点を検討し、実施までのスケジュール、役割分担、実験の実施項目を整理した。

### (2) 社会実験の実施

(1)で整理した仮説モデルにより、発注者が自治研センター及び黒潮町と共同で実施する宅配サービス事業について、実施期間中に発生した問題点及び改善点を検討し、円滑に事業を実施するための改善策（配布資料の準備、ヒアリング資料の準備）の提案を行った。

### (3) 社会実験の検証

社会実験の実施期間中及び実施終了後において下記の調査を行い、結果の検証を行った。

- ① 利用実態のデータ収集
- ② 地区住民（利用者を含む）・新たな公・協力店舗へのヒアリング
- ③ 今後の検討課題

## 2. 社会実験を行うための検討

---

発注者が提案する社会実験（宅配サービス事業）の仮説モデルについて、実験を行うにあたっての問題点や改善点を検討し、実施までのスケジュール、役割分担、実験の実施項目を整理した。

### 2.1. 社会実験仮説モデルの概要

#### （１） 仮説モデルのイメージ

##### ① 庭先集荷事業の概要

高知県黒潮町で平成 20～21 年度にかけて実施した「庭先集荷事業」は、高齢者の農業活動の維持や地域振興だけでなく、住民の健康維持等の副次的効果も期待したモデル事業である。この事業は、黒潮町の中山間地域において出荷手段を持たない方々を対象に、地区内を周回して農産品等の集荷を行い、町の直販所などに出荷するシステムである。

##### ② 社会実験仮説モデルの概要

今回の社会実験は、平成 22 年度も継続して実施している「庭先集荷業務」に高齢者の見守りという観点を考慮した“買い物難民対策”として実施する「生活用品宅配サービス事業」であり、事業のモデルとしては以下の仕組みや効果を想定している。また、社会実験の対象地区については、現時点の「庭先集荷事業」実施地区のうち馬荷系統を対象とした。

#### <当初の仕組み>

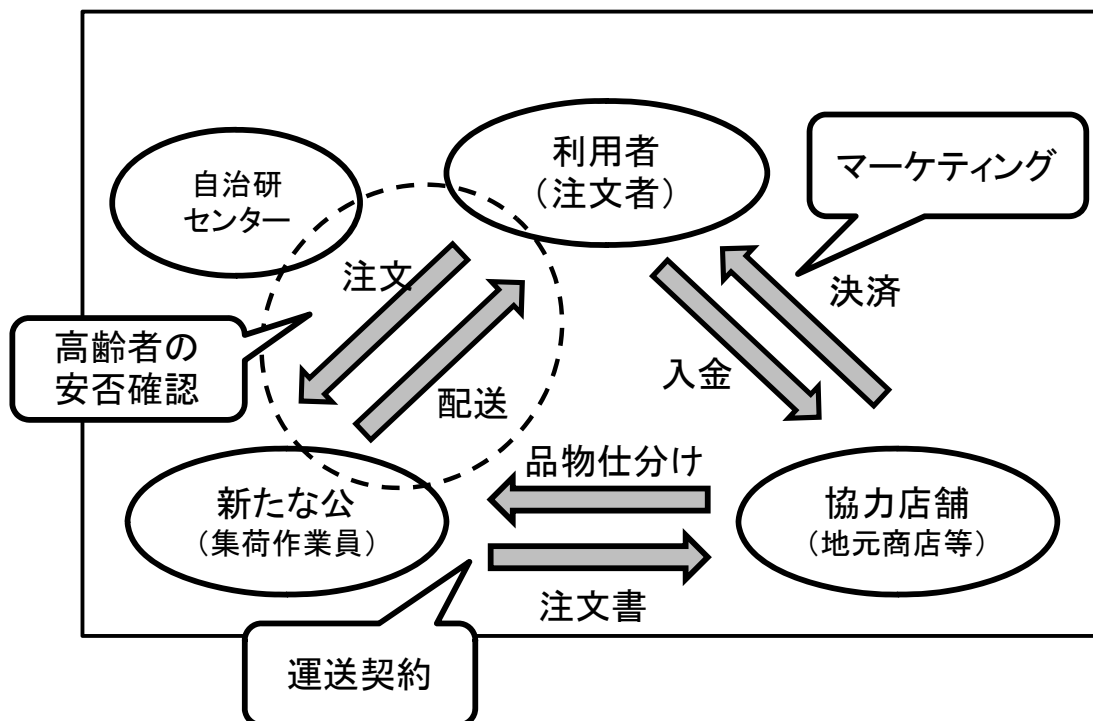
- 「生活用品宅配サービス」は、①「利用者（注文者）」が「庭先集荷」の集荷日に生活用品の注文書を提出し、②庭先集荷事業の集荷作業員が注文書を受け取って協力店舗に提出し、③協力店舗は注文書の内容を確認して商品を仕入れ、④集荷作業員は協力店舗から注文された品物を受け取り、庭先集荷の次の集荷日に利用者のお宅へ届け、⑤利用者は品物と引き換えに代金を支払い、集荷作業員は預かった代金を協力店舗へ届ける、という仕組みである。

#### <期待される効果>

- 「生活用品宅配サービス」の実施により、中山間地域における日常の買物環境が改善され、地区住民の利便性が向上する。
- 高齢者に直接面会する機会を増やして、高齢者の現況や体調（健康管理）などをより詳細に把握することにより、高齢者のちょっとした変化にすぐ対応することができる。（高齢者の見守りによる「福祉サービスへの貢献」が期待される。）

<仮説モデルにおける当事者間の関係>

- 前述のモデルの仕組みではそれぞれの役割を決めており、当事者間の関係を図に示すと以下のようになる。



注) 当事者名は以下のとおり。

- 自治研センター (社団法人高知県自治研究センター/黒潮町研究員)
- 新たな公 (庭先集荷業務の集荷作業員/有限会社ビオス (庭先集荷業務の事業者))
- 協力店舗 (商品を提供する地元商店)

図 2-1 社会実験仮説モデルでの当事者間の関係

## (2) 対象地区の概要

社会実験の対象地区は、黒潮町の既存市街地から北側に入った中山間地域である。

地区の東端部にある北郷地区の大屋式集落は、国道56号から県道大用大方線を北上した約4kmの位置、西端部にある馬荷地区の馬荷集落(下馬荷)は国道56号から県道岡本大方線を北上した約5kmの位置にあり、いずれの路線も中山間地に向かうと1車線で狭い幅員の区間が続いている。

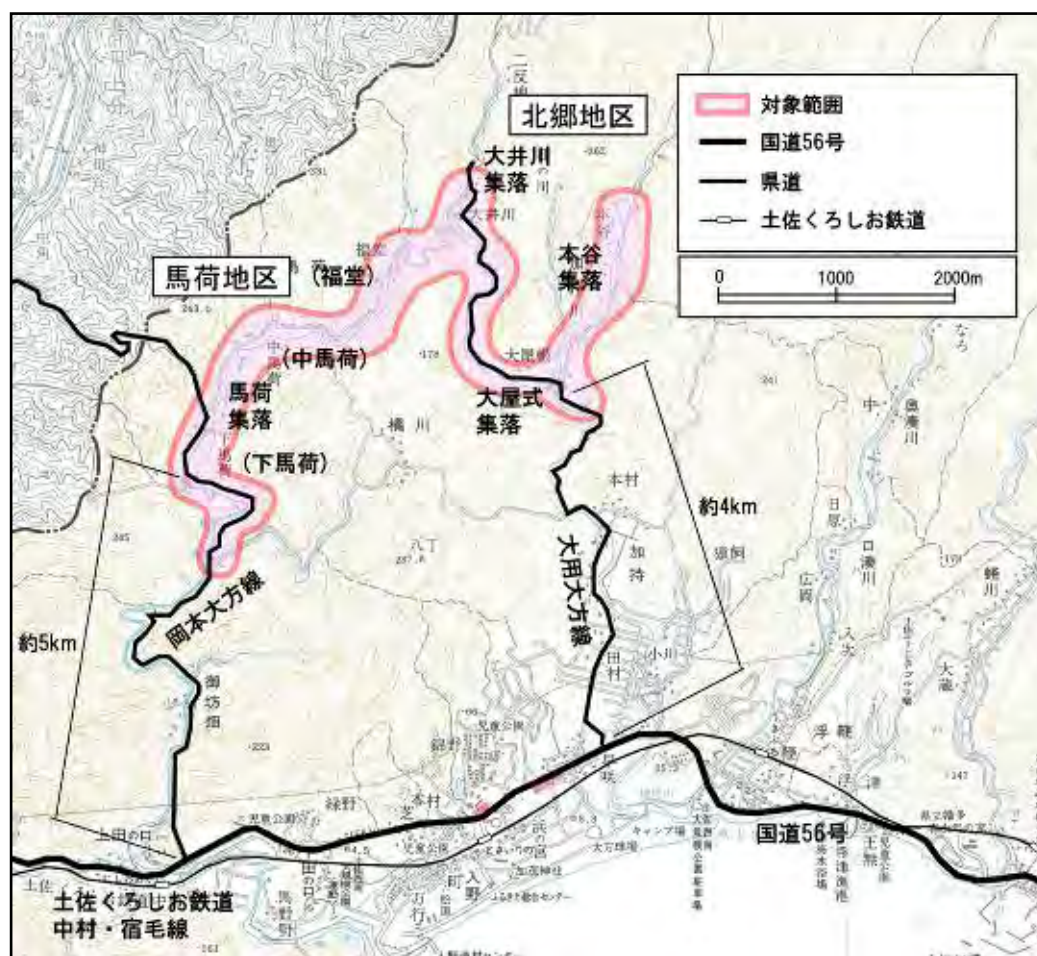
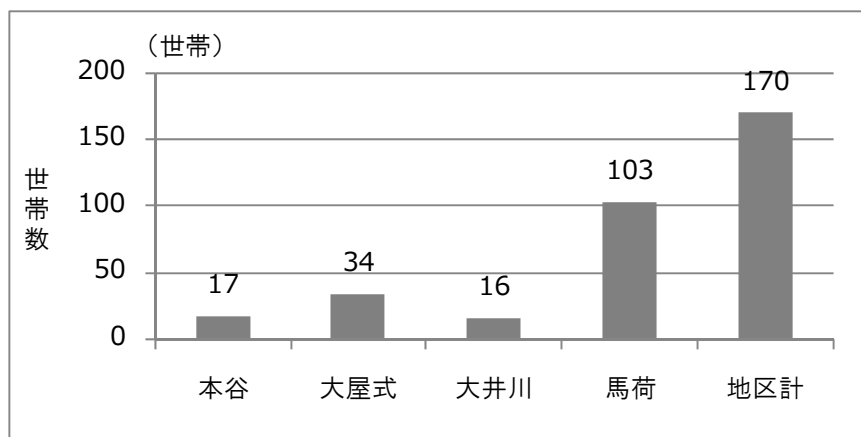


図 2-2 対象地区の概要

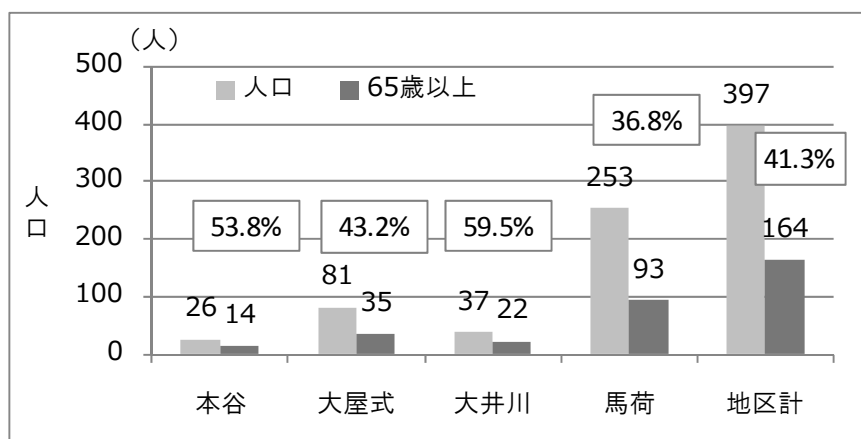


平成 23 年 3 月 1 日現在、対象地区の世帯数は 170 世帯、人口は 397 人で、うち 65 歳以上は 164 人、高齢化率は 41.3%である。



出典) 黒潮町調べ (平成 23 年 3 月 1 日現在、住民基本台帳データ)

図 2-3 対象地区の世帯数



出典) 黒潮町調べ (平成 23 年 3 月 1 日現在、住民基本台帳データ)

図 2-4 対象地区の人口・高齢化率

地区内には、高知西南交通によるフリー乗降のデマンドバスが運行しており、運行便数は田ノ口経由・入野駅行き 3 便/日、大井川経由・入野駅行き 2 便/日となっているが、休日は運行していない。



写真 2-1 地区内を運行しているデマンドバス



▲大屋式集落の様子



▲本谷集落の様子



▲大井川集落の様子



▲大井川集落と馬荷集落を結ぶ道路



▲馬荷集落（福堂）の様子



▲馬荷集落（中馬荷）の様子



▲馬荷集落（下馬荷）の様子①



▲馬荷集落（下馬荷）の様子②

写真 2-2 対象地区の現況写真

## 2.2.社会実験実施までのスケジュール・役割分担

社会実験実施までのスケジュールや役割分担については、国土交通省と自治研センター、黒潮町、庭先集荷業務の事業者及び集荷作業員（新たな公）との第1回意見交換（平成22年10月25日実施）を通じて、それぞれ以下のように作業を分担することとした。（社会実験実施の全体及び実験直前のスケジュールについては、次ページに示した。）

### （1） 国（コンサルタント）

- 平成22年中に、社会実験の実施内容に関する具体的な検討（仮説モデルの条件（目的や狙い）、実施に向けた詳細条件）を進め、自治研センター及び黒潮町と合意形成を図るとともに、必要な配布資料等の準備・作成を行う。
- 平成23年1月から、自治研センター及び黒潮町と共同で社会実験の実施及びデータ収集の準備を進める。また、社会実験の実施後はアンケートやヒアリング等によりデータを収集し、改善策や今後の検討課題を提案する。

### （2） 自治研センター・黒潮町

- 平成22年中に、対象地区の詳細を決定して社会実験の希望者募集の準備を行うとともに、地区内で生活用品を提供する協力店舗の募集を行い、協力店舗に社会実験の内容説明を行う。また、協力店舗と新たな公（集荷作業員）に対して、国と合意形成を図ったサービス提供商品、注文方法、代金決済方法、福祉サービスとの連携方法を説明する。
- 平成23年1月から、国との共同で社会実験の実施及びデータ収集の準備を進める。
- 国（コンサルタント）が提案・とりまとめた社会実験の改善策や今後の検討課題を参考に、持続可能なモデルへの展開検討を行う。

### （3） 新たな公（集荷作業員）

- 平成22年中に、自治研センター及び黒潮町、協力店舗を交えて、サービス提供商品、注文方法、代金決済方法、福祉サービスとの連携方法を確認する。
- 平成23年1月からの社会実験実施中は、サービス実施者として生活用品宅配サービス事業に従事し、実験期間中もしくは実験終了後に社会実験の仮説モデルに対する意見や改善点等のヒアリングに協力する。

### （4） 協力店舗

- 平成22年中に自治研センター及び黒潮町から社会実験の内容説明を受け、新たな公（集荷作業員）を交えて、サービス提供商品、注文方法、代金決済方法、福祉サービスとの連携方法を確認する。
- 平成23年1月からの社会実験実施中は、協力店舗として生活用品宅配サービス事業に従事し、実験期間中もしくは実験終了後に社会実験の仮説モデルに対する意見や改善点等のヒアリングに協力する。



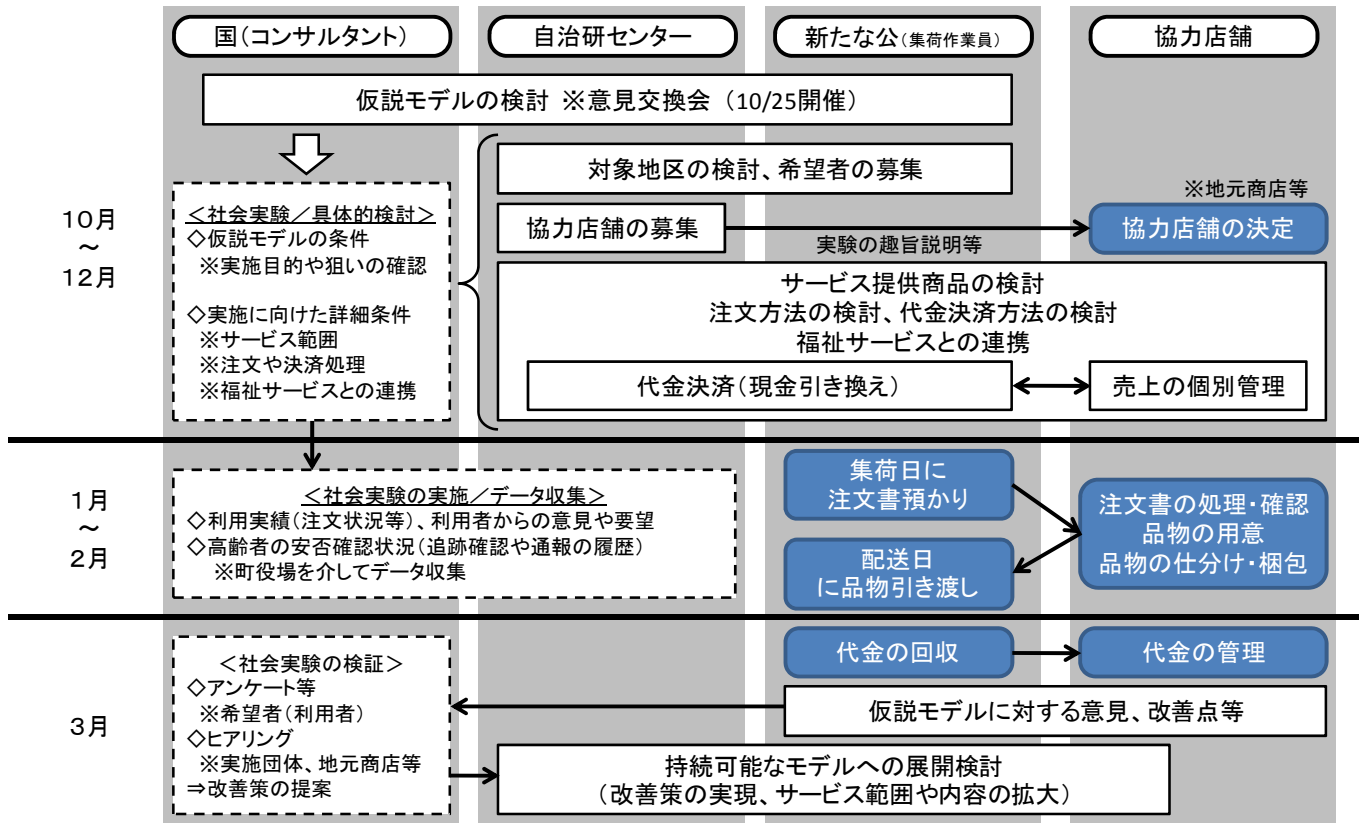


図 2-5 社会実験実施全体のスケジュールと役割分担

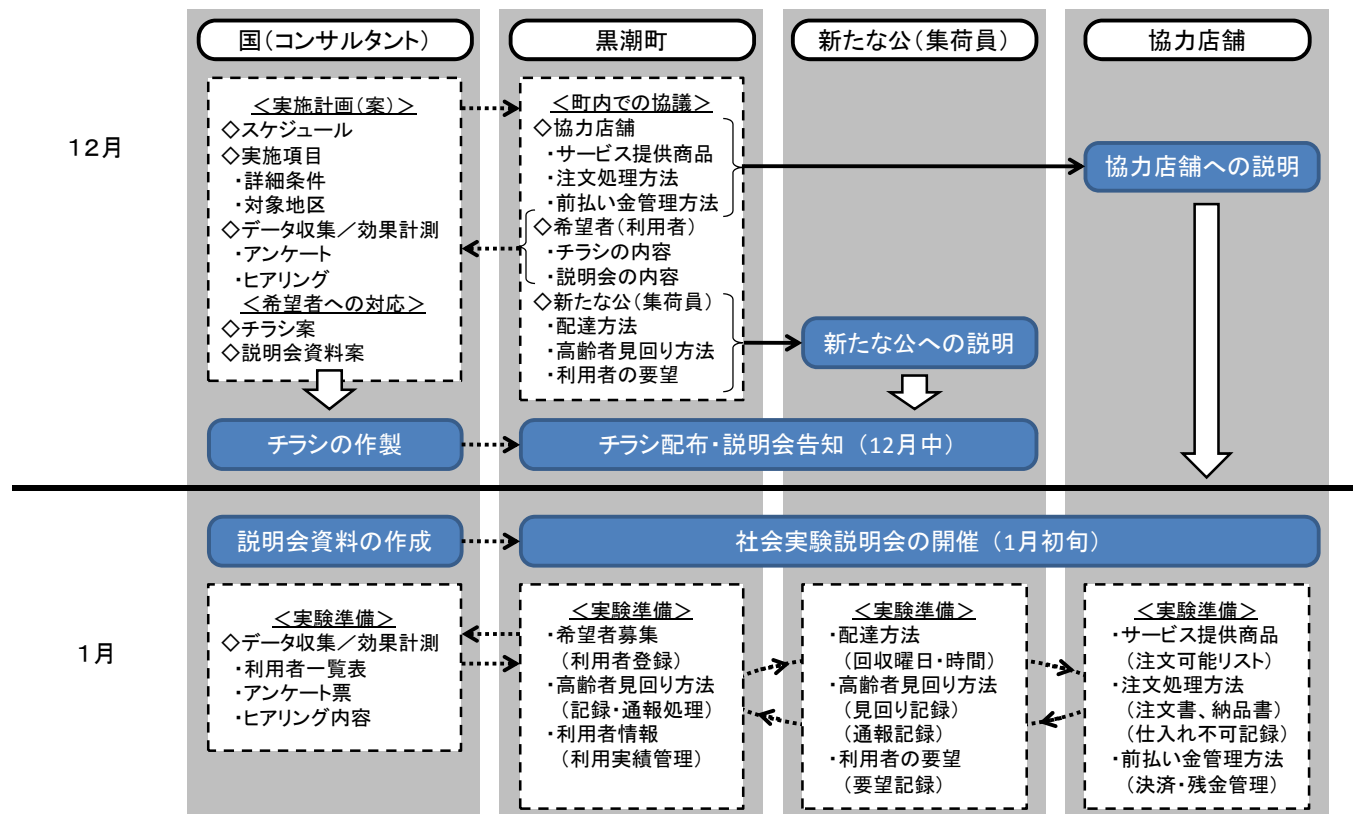


図 2-6 社会実験直前のスケジュール

## 2.3. 社会実験の実施項目

社会実験の具体的な実施内容について、具体的な検討を行った。

### (1) 仮説モデルの実施に向けた詳細条件

#### ① 対象地区の設定、希望者の募集（「2.1. (2) 対象地区の概要」でも説明）

- 平成 22 年度の黒潮町一般会計予算で庭先集荷業務を実施している「馬荷系統」のうち、買い物難民が多いと思われる集落を対象とする。ただし、国道 56 号沿道の市街地から比較的近い加持・御坊畑地区、及び配送条件が厳しい橘川地区は対象外とする。
- 自治研センターは、各集落の区長さんの協力を得て社会実験の内容を告知し、サービス提供の希望者を事前に募集する。※対象者は該当地区すべての世帯（170 世帯）とし、利用希望者は事前に「利用者登録票」を提出することとした。

#### ② 協力店舗の募集、実験の基本条件説明

- 中山間地域における日常の買物環境の改善を狙いとするが、地域の商店の維持の観点を考慮して、地元商店との連携を前提とする。※なお、協力店舗として、矢野商店（馬荷地区）の協力を得ることとなった。
- 自治研センターは、協力店舗（矢野商店）に対して社会実験の趣旨及び実験の基本条件を説明し、了解をいただく。
- 協力店舗に必要な条件として、1) 日常生活用品・食料品・飲料の取り揃え、2) 品物の仕分け～梱包にかかる手数料を付与しない（独占的な実施のため）、3) 注文者に対して、注文内容が不明な場合の問い合わせや仕入れ不可・品切れの場合の説明に対応、の 3 点を設定した。

#### ③ サービス提供商品の検討

- 自治研センターは、協力店舗の決定後、店舗側にサービス提供商品のリストアップを依頼し、商品リストを収集する。
- 想定される商品リストは、野菜各種、食肉類、魚介類、調味料、飲料（牛乳、ジュース）、菓子パン、トイレットペーパー、ティッシュペーパー等。※リストに載っていない商品でも注文可能とする。
- 協力店舗は、リストに載っていない商品を提供できない場合、その理由を注文者に説明する。

#### ④ 注文方法の検討

- **新たな公（もしくは自治研センター）**は、所定の注文書（商品名・数量等が記入できる白表）を利用者へ事前に配布する。※商品の価格変動が激しいものや特売品などの値引き対応は、社会実験終了時に清算など等の方法を検討する。
- **注文者**は、商品リストを見ながら注文書に必要な商品名・数量等を記入し、**庭先集荷の集荷日（火曜もしくは水曜）**までに備え付けの「注文書入れ」の中へ注文書を提出する。
- **新たな公**は、庭先集荷（午前5時～午前6時）の際に注文書を回収し、協力店舗へ注文書を届ける。
- **協力店舗**は、新たな公から注文書を受け取って注文内容を確認し、不明な点があれば、注文者に直接問い合わせ確認する。在庫を確認して品物を取り揃え、必要に応じて仕入れを行った後、各世帯単位で仕分けする。（袋詰め等）

#### ⑤ 代金決済方法の検討

- 社会実験では、注文者側による現金の取り扱いに配慮し、**品物の受け渡しは「現金との引き換え方式」**を採用する。また、品物の代金の支払処理は、1回の取引ごとの決済とする。
- **協力店舗**は、注文書に取引の決済金額を記入し、各世帯単位で仕分けした品物と一緒に同封する。仕入れ不可・品切れがあった場合は、注文書にその内容を記入する。※可能であれば、つり銭の用意をしたほうがよい。
- **新たな公**は、基本的に次の庭先集荷の集荷日（土曜もしくは日曜）に協力店舗が準備した品物と注文書（決済金額を記入したもの）を預かり、注文者のお宅へ配送する。
- **注文者**は、配送時間帯（午後5時～午後6時）に品物を受け取って開封し、注文書の記載内容と照合して品物の過不足を確認する。もし、品物の過不足や品切れ等があった場合は、協力店舗に直接連絡して対処方法を確認する。注文内容に問題がなければ、注文書に記入された決済金額を確認して、代金を新たな公へ支払い、注文書に受け取り確認のサインをする。
- **新たな公**は、注文者が支払った代金と受け取り確認済みの注文書を回収し、協力店舗へ届ける。
- **協力店舗**は、新たな公が回収した代金と注文書を受け取り、受け取り確認のサインを確認して売上等の管理を行う。

## ⑥ 福祉サービスとの連携について

- **注文者**は、注文した内容の照合・確認のため、基本的に配送日の配送時間帯（午後5時～午後6時）には自宅にいてもらうことを前提とする。これにより、品物の引き渡しの際、新たな公は注文者である高齢者と直接面会することによって、高齢者の現況や健康状態などを把握する。【高齢者の安否確認サービス】
- **注文者**は、注文した品物の配送予定時間に（通院等で）不在となってしまう場合、注文書の連絡通信欄や緊急連絡票によって、庭先集荷の集荷日に連絡する。品物の受け取りは、区長さんや近所の方々に一時的に預かってもらう等、利用者同士の互助の精神で対応することが望ましい。ただし、注文時に注文者の不在が把握できる場合は、基本的に食料品の配送サービスは行わないものとする。
- **新たな公**は、注文者である高齢者の不在期間が続いた場合やサービスの利用がない期間が続いた場合は、基本的に個別訪問を実施して、高齢者の所在や現況等の確認に努める。それでも所在や現況が分からない場合は、役場に異常事態として通報する。

## ⑦ 持続可能なモデルへの展開検討について

- 持続可能なモデルへの展開の視点として、
  - 基本的に庭先集荷業務と兼務する場合、人件費や経費等の処理方法の検討
  - 代金決済方法の見直し（現金の取り扱いに伴う煩雑な事務処理の解消、現金收受に対する安全の確保 等）
  - サービス時間帯の拡大（昼間時間帯での宅配サービスの可能性）
  - 事業規模の拡大に伴うコスト構造の把握
    - ・「注文書の回収～協力店舗への届出」過程（運転手の増員、車両増強・燃料費の増加）
    - ・「品物の仕分け～梱包」過程（事務員の増員（注文書や帳簿の管理）、協力店舗は仕分け／梱包スタッフの増員）
    - ・「品物の集配～注文者への引き渡し」過程（運転手の増員（兼務）、車両増強・燃料費の増加）

## (2) 仮説モデルに基づく実験の流れ

仮説モデルに基づく実験の流れとして、注文から配送までの役割分担と具体的な内容を以下のフローに整理した。また、次ページには地区の方々への社会実験の説明を想定した「生活用品宅配サービス」の流れとして整理した。

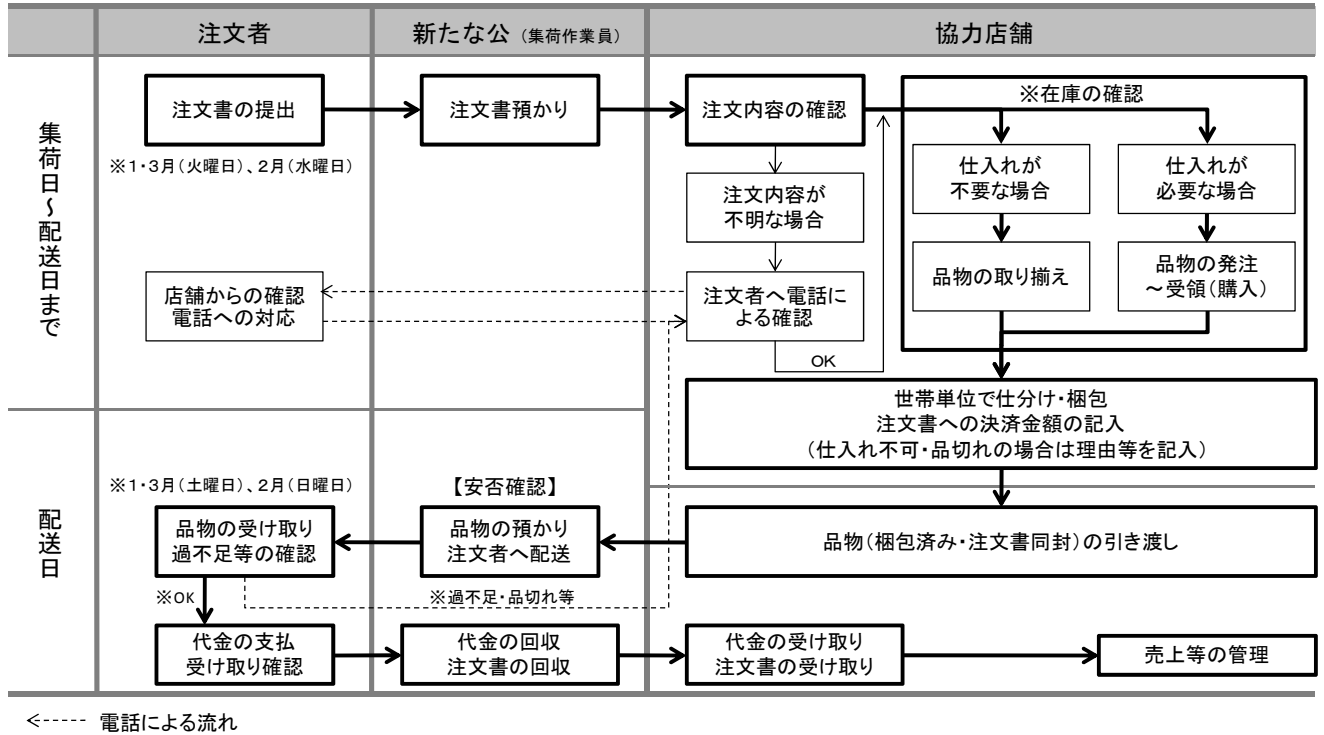
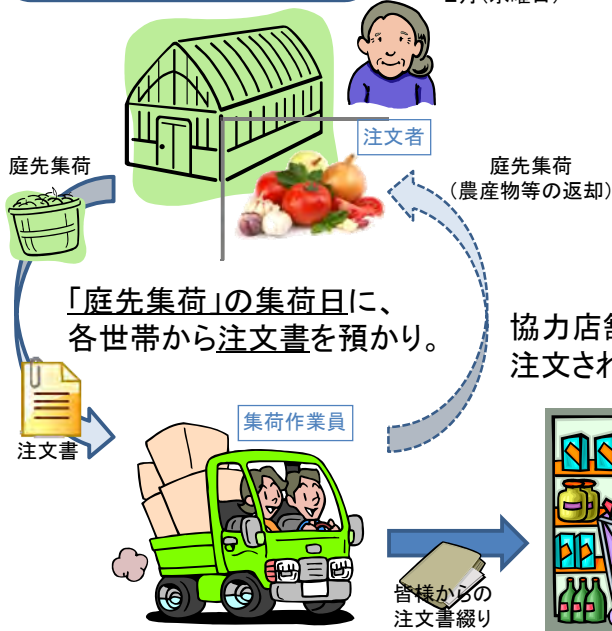


図 2-7 仮説モデルに基づく社会実験の流れ



### 宅配サービスの注文日

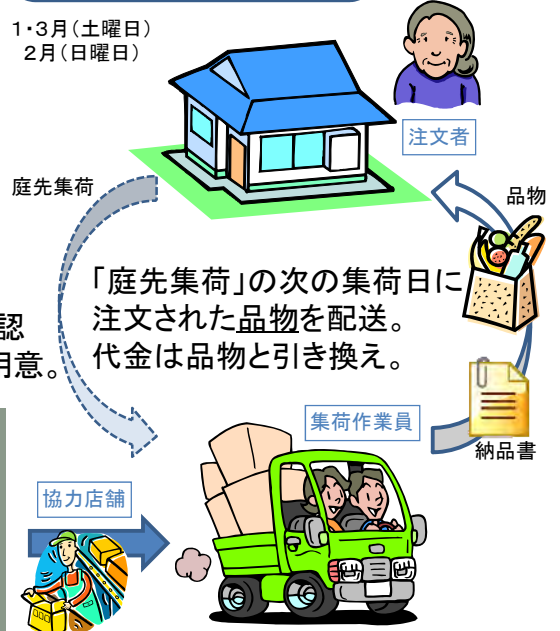
1・3月(火曜日)  
2月(水曜日)



- ◇チラシの配布、希望者の確認
- ◇注文書を預かり協力店舗へ届け
- ◇注文者の要望等の収集

### 宅配サービスの配送日

1・3月(土曜日)  
2月(日曜日)



- ◇品物の受け取り→引き渡し
- ◇代金の回収
- ◇高齢者の安否確認

図 2-8 生活用品宅配サービスの流れ

### (3) 社会実験のデータ収集

社会実験でのデータ収集については、以下の項目を対象に行い、今後の宅配サービス事業や高齢者の見守りに関する基礎資料として活用する方針とした。なお、アンケートやヒアリングに関する内容は、次項「(4) 社会実験の効果計測」に記載した。

#### ① 利用実績

- 注文書を基に、利用者の属性（性別、年齢、世帯構成）、主に利用している商品、利用頻度を集計する。また、利用者へのヒアリングにより、近所との互助の状況等を調査する。
- これにより、今後の宅配サービス事業に関する市場特性の基礎資料とする。

#### ② 利用者からの意見や要望

- 利用者へのアンケートにより、注文方法、担当者の対応、サービス時間帯、サービス内容等を調査する。
- これにより、今後の宅配サービス事業に関する改善策の基礎資料とする。

#### ③ 高齢者の安否確認

- 役場の担当部署への履歴情報を基に、長期不在者の有無、追跡確認の履歴、体調変化の確認方法、通報履歴等の状況を確認する。
- これにより、今後の福祉サービスへの貢献方法に関する基礎資料とする。

#### (4) 社会実験の効果計測

上記のデータ収集に関連し、国（コンサルタント）は、利用者、新たな公、協力店舗に対して、「庭先集荷」と「生活用品宅配サービス」との連携に関するアンケートやヒアリングを行う方針とした。

##### ① 利用者へのアンケート

- 各集落の区長さんや新たな公の協力を得て、アンケート票の配布・回収を行う。※なお、黒潮町役場からの提案により、利用者を含む地区住民へのヒアリング調査に変更した。

##### ② 新たな公へのヒアリング

- 持続可能なモデルへの展開として、事業の各過程に対する意見を収集する。
- さらに、高齢者の安否確認サービスの付加における留意事項（体調の変化や痴呆の兆候の読み取り方等）を確認する。

##### ③ 協力店舗へのヒアリング

- 事業への協力体制として、品物の仕分け～梱包過程に対する意見や宅配サービス事業の継続性に関する意見を収集する。







図 3-3 説明用チラシ（裏面）

## 「生活用品宅配サービス」のご利用方法

「生活用品宅配サービス」は、朝に集荷作業員が区内を巡回して、庭先集荷事業の集荷場所で皆様の注文書をお預かりして矢野商店（馬荷地区）に届け、翌日に矢野商店から注文品を受け取って、皆様のお宅にお届けするものです。品物と引き替えに、代金の支払いをしていただきます。

サービスを利用するときは、矢野商店が提供するカタログをみながら、注文書に必要な品物・数量等をご記入いただき、集荷場所にある専用の袋の中に注文書をお入れ下さい。また、リストにないものでも注文は可能ですが、ご用意できない場合があります。（注文書は以下のようにご記入下さい。）

記入例

### 「生活用品宅配サービス」注文書

この注文書は、平成23年3月15日（火）注文分まで使用できます。

番号	品名	規格	単価	数量	（店舗記入欄）
1	洗たく用洗剤	粉1.0kg メーカー指定なし	200	1	
2	ティッシュペーパー	200組 メーカー指定なし	980	1	
3	牛乳	1リットル メーカー指定なし	168	2	
4	まぐろ切り身（生食）	100グラム前後			
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

カタログにあるものを注文したいときは、カタログ番号を書いてください。

カタログにないものを注文したいときは、お店にご相談ください。

商品の規格はできるだけわかる範囲でご記入下さい。

注文書の様式は一部  
少し変わることがあります。

注文内容を確認することがあります。氏名は忘れずにご記入下さい。

**注意事項** ●メーカー・商品名・正 ●品名欄は、カタログ番号、「規格」欄にわかりやすくご記入下さい。カタログ番号でも構いません。

**注文日** 平成23年 1月 ●●日

**氏名（登録番号）** 山田 太郎 ( 001 )

**地区名** 馬荷 ・ **大井川** ・ 大屋式 ・ 本谷

### (3) 注文書

注文書については、社会実験の検討段階においては「商品名・数量等が記入できる白表」とする方針であったが、黒潮町役場との協議により、「商品名・単位・単価をリストにして注文者が数量を記入する様式」に変更した。

注文書に記載する商品リストは、協力店舗（矢野商店）から事前に提供していただき、各商品を「日本標準商品分類」（総務省統計局）を基に分類して、商品のグループ分け（食料品・飲料と生活用品に区分）を行うことで、商品区分の見やすさに配慮した。

また、商品の詳細区分に関して不明な点（干物の内訳や豆腐の種類等）は協力店舗へ確認し、商品リストに反映した。この結果、商品リストには計109品目を掲載することとなった。

表 3-1 商品リストの分類

商品分類	商品リストに記載した主な商品名
生鮮食品	鮮魚、青果、卵、豚肉、鶏肉、牛肉
加工・調製・調理食品	あんこ、豆腐、コンニャク、天ぷら、かまぼこ、ゴマ、ふりかけ、漬物
缶詰	サバ缶、イカ缶、アサリ缶
香辛料	からし、七味唐辛子、コショウ、わさび
調味料	醤油、味噌、塩、酢、みりん、ポン酢、ソース、マヨネーズ、トマトケチャップ、天ぷら油、砂糖、ソーメンつゆ、即席みそ汁、から揚げ粉、塩コショウ、粉末だし、うま味調味料
干物・乾物	干物、かつお節、かつおパック、だしじゃこ、寒天、東昆布、あま海苔
粉類・穀類加工品	小麦粉、片栗粉、きな粉、パン粉、はったい粉
飲料	ジュース、牛乳
めん類	即席ラーメン、カップラーメン、カップうどん、カップ焼きそば、ソーメン
パン類	パン類
菓子類	菓子類
台所用品	割りばし、妻ようじ、食器用洗剤、台所用漂白剤、キッチンペーパー、ホイル、ラップ
洗濯・清掃用品	ほうき、たわし、金たわし、洗濯用洗剤、洗濯用柔軟剤、トイレ掃除用洗剤
殺虫剤	スプレー式殺虫剤、蚊取り線香
その他生活用品	ティッシュペーパー、トイレトペーパー、ちり紙、ゴム、テープ、ゴム手袋、シャンプー、リンス、歯磨き粉、歯ブラシ、ライター、カミソリ、乾電池、電球

出典)「日本標準商品分類」(総務省統計局)





図 3-5 注文書（裏面）

「生活用品宅配サービス」 注文書							裏面
番号	品物名	商品名・種類・大きさ・量	単位	単価	数量	(店舗記入欄)	
53	だしじゃこ		袋	260			
54	寒天	2本入り	袋	250			
55	束昆布		袋	400			
56	あま海苔		袋	250			
57	小麦粉		kg	210			
58	片栗粉		袋	189			
59	きな粉		袋	84			
60	パン粉		袋	157			
61	はったい粉		袋	157			
62	ジュース(大)	大	本	250			
63	ジュース		本	120			
64	牛乳	1リットル	本	260			
65	牛乳	500g	本	150			
66	即席ラーメン		袋	95			
67	カップラーメン		袋	189			
68	カップうどん		袋	189			
69	カップ焼きそば		袋	189			
70	ソーメン	揖保の糸(250g)	袋	320			
71	ソーメン	かも川(250g)	袋	250			
72	ソーメン	五色(300g)	袋	210			
73	パン類						
74	お菓子類						
75	割りばし		袋	250			
76	妻ようじ		袋	126			
77	洗剤(食器用)		本	178			
78	台所用漂白剤	キッチンハイター	本	210			
79	キッチンペーパー		袋	210			
80	ホイル		本	210			
81	ラップ		本	230			
82	ほうき		本	260			
83	たわし		個	157			
84	金たわし		個	157			
85	洗剤(洗濯用)		箱	420			
86	洗濯用柔軟剤	ハミング(大)	本	450			
87	トイレ掃除用洗剤	サンポール	本	300			
88	スプレー式殺虫剤	キンチョール(大)	本	680			
89	スプレー式殺虫剤	キンチョール(小)	本	480			
90	蚊取り線香		袋	260			
91	ティッシュペーパー	5箱セット	セット	350			
92	トイレトペーパー		袋	420			
93	ちり紙		袋	350			
94	ゴム(衣類用)		袋	157			
95	輪ゴム		袋	210			
96	布テープ		本	300			
97	紙テープ		本	250			
98	ゴム手袋(薄手)		袋	126			
99	ゴム手袋(厚手)		袋	470			
100	シャンプー	大	本	750			
101	リンス	大	本	750			
102	歯磨き粉		箱	260			
103	歯ブラシ		本	157			
104	ライター		本	105			
105	カミソリ		箱	157			
106	乾電池	単一、2個入り	袋	210			
107	乾電池	単二、2個入り	袋	157			
108	乾電池	単三、4個入り	箱	210			
109	電球		箱	178			

・注文日、氏名（登録番号）、地区名を忘れずにご記入下さい。

## 3.2. 社会実験ヒアリング資料の準備・作成

### (1) 実施計画の立案

社会実験でのデータ収集にあたり、利用者を含む地区住民、新たな公、協力店舗へのヒアリングの実施計画を立案した。なお、ヒアリング結果の収集からとりまとめまでの期間を勘案して、ヒアリングは社会実験の実施期間中である「3月3日（木）～3月4日（金）」にかけて実施する計画とし、各対象者には以下の方針で対応することとした。

#### ① 地区住民へのヒアリング

ヒアリングの対象者については、国土交通省と自治研センター、黒潮町、庭先集荷業務の事業者及び集荷作業員（新たな公）との第2回意見交換（平成23年1月21日実施）を通じて、黒潮町役場の協力により対象者候補の選定及び訪問日の調整、訪問日当日の行程資料の作成（訪問宅の図面、対象者リスト）に関する準備をお願いすることとした。

なお、対象者の候補については、今後の持続可能なモデルへの展開を勘案し、以下のように分類して対応することとした。

- 宅配サービスを利用した方
- 宅配サービスを利用すると想定された方（買い物の代行が必要と思われる方）
- 宅配サービスの利用を想定されてなかった方（家族構成等により）

#### ② 新たな公へのヒアリング

宅配サービスを実際に行った立場として、サービス実施者として感じた問題点や改善点等をヒアリングすることにより、社会実験の仮説モデルの検証等のデータとした。

#### ③ 協力店舗へのヒアリング

協力店舗の立場として、宅配サービスに参加して感じた問題点や改善点等をヒアリングすることにより、社会実験の仮説モデルの検証等のデータとした。

## (2) ヒアリング内容の立案

### ① 地区住民へのヒアリング

地区住民へのヒアリングについては、対象者の分類に係わらず共通する項目と対象者の分類による個別項目に分けて、調査内容を立案した。

#### <共通項目>

共通項目としては、属性（名前、年齢、地区名、世帯構成、庭先集荷の参加状況）の他、自分で生活用品の買い物をしているかどうかの区分で、買い物の頻度、購入金額、交通手段、買い物場所について調査することとした。

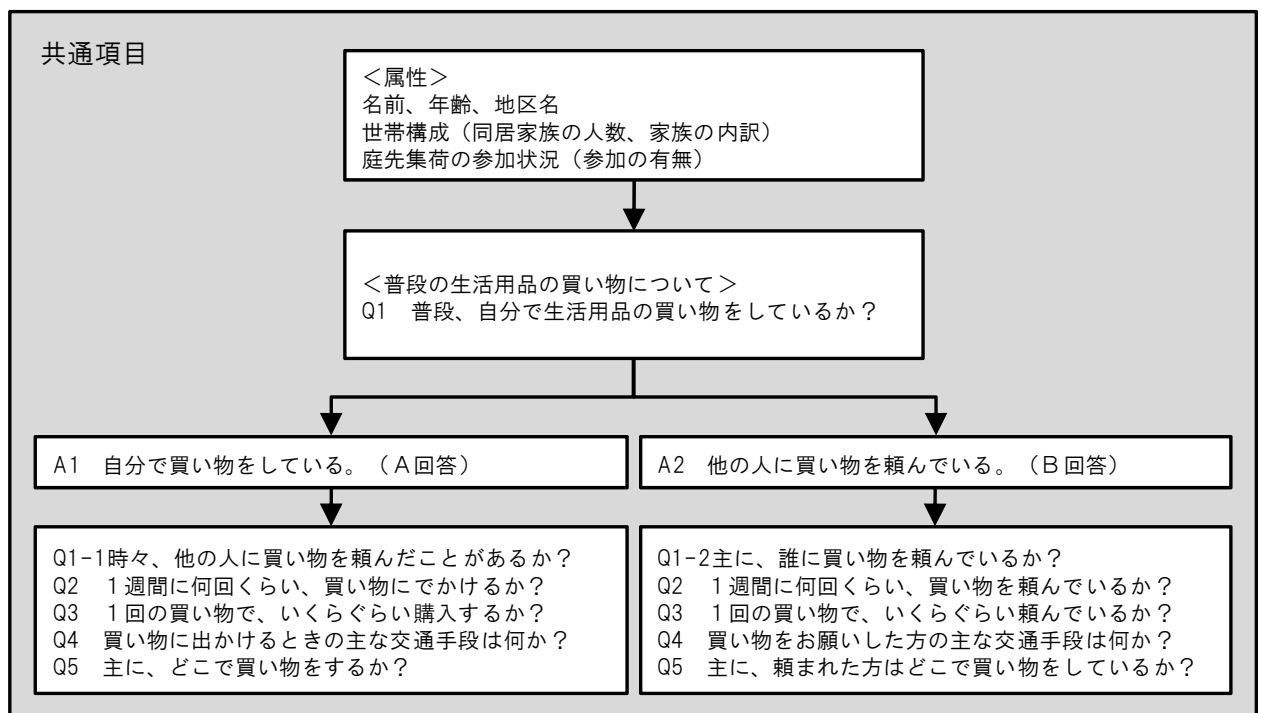


図 3-6 共通項目における質問構成

### <対象者の分類：宅配サービスを利用した方>

宅配サービスを利用した方に対しては、今回のサービス内容の是非について調査し、今回の社会実験に対する反省や今後の展開に関する参考資料として活用することとした。

対象：宅配サービスを利用した方	
Q6	サービス提供商品の種類について
Q7	注文方法（注文書への記入）について
Q8	代金決済（品物と引き換え）について
Q9	注文から商品配送までの期間について
Q10	1週間に1回の宅配サービスについて
Q11	このようなサービスは今後も必要だと思うか？
Q12	このようなサービス以外で、どのようなサービスがあれば良いと思うか？
Q13	最後に、このサービスについて全体的にどう思うか？ また、このサービスについてお気づきの点は？

図 3-7 質問構成（宅配サービスを利用した方）

### <対象者の分類：宅配サービスを利用すると想定された方>

宅配サービスを利用すると想定された方に対しては、本来は今回のサービスを利用してもらいたかった意図を反映し、サービスに対する周知や理解度、利用しなかった理由やどのようなサービスが必要か、といった内容について調査することとした。

対象：宅配サービスを利用すると想定された方	
Q6	このサービスを知っていたか？
Q7	（Q6で知っていたと回答した方）なぜ、このサービスを利用しなかったのか？
Q8	サービスの内容について理解できたか？
Q9	現在又は将来、買い物支援するような、何らかのサービスは必要だと思うか？
Q10	（Q9で必要と回答した方）どのようなサービスが必要だと思うか？
Q11	最後に、買い物や身の回りのことで困っていることや不便に感じていることは？

図 3-8 質問構成（宅配サービスを利用すると想定された方）

### <対象者の分類：宅配サービスの利用を想定されてなかった方>

宅配サービスの利用を想定されてなかった方に対しては、将来的にはサービス利用の可能性があるので、買い物代行や公的サービスに対する意識を調査することとした。

対象：宅配サービスの利用を想定されてなかった方	
Q6	このサービスを知っていたか？
Q7	サービスの内容について理解できたか？
<将来の生活用品の買い物について>	
Q8	もし、自分で気軽に買い物ができなくなった時、生活用品の調達方法は？
Q9	もし、自分で気軽に買い物ができなくなった時、どのようなサービスが必要だと思うか？
Q10	最後に、買い物や身の回りのことで困っていることや不便に感じていることは？

図 3-9 質問構成（宅配サービスの利用を想定されてなかった方）

## ② 新たな公へのヒアリング

新たな公（集荷作業員）へのヒアリングについては、以下の調査内容を立案した。

<p><b>アンケート調査内容の大項目</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 今回の宅配サービス実施時の状況</li><li>② 今回の宅配サービス実施者として感じる問題点</li><li>③ 今回の宅配サービス実施者として感じる改善点</li><li>④ 庭先集荷との連携について</li><li>⑤ 見守りについて</li><li>⑥ その他全体的な感想等</li></ul> <p><b>上記大項目の詳細</b></p> <p>① 今回の宅配サービス実施時の状況(全般)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・注文、配達、商店との連携、代金のやり取り、トラブルの有無等</li></ul> <p>② 今回の宅配サービス実施者として感じる問題点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i) 利用者から注文を受ける際の問題点<ul style="list-style-type: none"><li>・注文方法</li></ul></li><li>ii) 注文された商品を利用者へ配達する際の問題点<ul style="list-style-type: none"><li>・代金等のやり取りについて</li><li>・生鮮食品等の商品の保管等について</li></ul></li><li>iii) 商店とのやり取りについて<ul style="list-style-type: none"><li>・商品の受け渡しについて</li><li>・代金の受け渡しに関して</li></ul></li></ul> <p>③ 今回の宅配サービス実施者として感じる改善点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・注文方法に関して</li><li>・商品(品目)に関して</li><li>・商品の受け渡しに関して</li><li>・代金の受け渡しに関して</li></ul> <p>④ 庭先集荷との連携について</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i) 連携の効果について<ul style="list-style-type: none"><li>・効率の面</li><li>・体力的な面</li></ul></li></ul> <p>⑤ 見守りについて</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・効果等について</li><li>・改善点について</li></ul> <p>⑥ その他全体的な感想等</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i) 実施者としての感想<ul style="list-style-type: none"><li>・地域への影響</li><li>・利用者の反応</li><li>・宅配サービスの回数が仮に増えた場合、対応できると思うか。</li><li>・実施者のやりがい</li><li>・今後のサービス継続について</li></ul></li><li>ii) 宅配サービス実施者について<ul style="list-style-type: none"><li>・誰でも実施出来るものと感じるか</li><li>・サービス実施者として、必要だと思ふスキルについて</li><li>・地域の人の信用度、顔見知りである 等々</li></ul></li><li>iii) 他のサービスへの拡大の可能性について<ul style="list-style-type: none"><li>・思いつく今回サービス以外のもの</li></ul></li></ul>
---

図 3-10 新たな公へのヒアリング内容

### ③ 協力店舗へのヒアリング

協力店舗へのヒアリングについては、以下の調査内容を立案した。

<p><b>アンケート調査内容の大項目</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>①宅配サービス期間中の状況について</li><li>②商店として今回の宅配サービスの問題点</li><li>③商店として今回の宅配サービスの改善点・要望</li><li>④その他全体的な感想等</li></ul> <p><b>上記大項目の詳細</b></p> <p>①宅配サービス期間中の状況について</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・田辺さんとの連携(注文・商品・代金の受け渡し等)</li><li>・商品の手配</li><li>・売り上げ</li><li>・注文者とのトラブル等</li></ul> <p>②商店として今回の宅配サービスの問題点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i)利用者から注文を受ける際の問題点<ul style="list-style-type: none"><li>・注文方法</li><li>・商品(品目)に関して</li><li>・商品の管理(仕入れ等)</li><li>・サービスの周期</li></ul></li><li>ii)宅配者とのやり取りについて<ul style="list-style-type: none"><li>・商品の受け渡しについて</li><li>・代金のやり取りについて</li></ul></li></ul> <p>③商店として今回の宅配サービスの改善点・要望</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・注文方法に関して</li><li>・商品の受け渡しに関して</li><li>・代金の受け渡しに関して(決済方法)</li></ul> <p>④その他全体的な感想等</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i)商店としての感想<ul style="list-style-type: none"><li>・売り上げの管理</li><li>・地域への影響</li><li>・利用者の反応</li><li>・今後のサービス継続について</li><li>・宅配サービスの回数が仮に増えた場合、対応できると思うか。 ※朝注文し、夕方の配達が可能か など</li><li>・宅配サービスの商品の種類を増やす事はできると思うか。</li><li>・矢野商店が事業主体として、宅配サービスを経営可能か。</li></ul></li></ul>
--

図 3-11 協力店舗へのヒアリング内容

### (3) ヒアリングの実施

利用者を含む地区住民、新たな公、協力店舗へのヒアリングは、計画どおり「3月3日(木)～3月4日(金)」にかけて実施した。ヒアリングでは、黒潮町役場に準備していただいた資料を含む、以下の資料を準備した。(下表の●印の資料は次ページ以降に示し、▲印の資料は別途参考資料とした。)

表 3-2 ヒアリング資料の準備

資料名	内 容
●アンケート調査ご協力をお願い	地区住民への説明用
▲生活用品宅配サービス ヒアリング調査 調査票	【様式①～③】※調査用(対象者の名前入り)
●生活用品宅配サービス ヒアリング調査 調査票	【様式①～③】※予備票
▲説明用チラシ	地区住民への説明用(3.1.に記載済)
▲生活用品宅配サービス 注文書	地区住民への説明用(3.1.に記載済)
一 調査員証明書	発注者からコンサルタントに対して発行
▲アンケート実施対象者名簿	(黒潮町役場で作成)
▲黒潮町ヒアリング位置図	(黒潮町役場で作成)
▲アンケート実施対象者 住宅地図	(黒潮町役場で作成)

図 3-12 アンケート調査ご協力をお願い

### アンケート調査ご協力をお願い

現在、馬荷・大井川・大屋式・本谷地区を対象に「庭先集荷事業」と「宅配サービス」を連携させた社会実験を実施しております。

この度、対象となった地区の方々に、社会実験に関するアンケート調査を行うこととなりました。

このアンケートは、社会実験に関する効果等を調査し、今後の中山間地域の活力向上等の施策に活かす事を目的に実施しております。

皆様のご協力、宜しくお願い申し上げます。

国土交通省 四国地方整備局  
建政部 計画・建設産業課  
担当 入江・中本

TEL(087)-851-8061



図 3-13 生活用品宅配サービス ヒアリング調査 調査票【様式① 1/4】

【様式①】

**【対象：利用者】**

■生活用品宅配サービス ヒアリング調査【様式①】 調査員名 \_\_\_\_\_

目的 日用品や生鮮食料品等、生活用品の買い物に関する現状についておうかがいするとともに、現在行っている社会実験「庭先集荷」と「生活用品宅配サービス」の連携について、実験内容に対する感想やご意見等をお聞きするものです。

名前

年齢  歳

地区名  馬荷 ・  大井川 ・  大屋式 ・  本谷

世帯構成 同居  人 内訳は

庭先集荷  ① 現在参加している  
 ② 以前参加していたが、今回は参加していない  
 ③ 参加したことがない

---

★普段の生活用品の買い物についておうかがいします。

Q1 普段、自分で生活用品の買い物をしていますか？

① 自分で買い物をしている (A回答) → Q1-1へ  
 ② 他の人に買い物を頼んでいる (B回答) → Q1-2へ

Q1-1 時々、他の人に買い物を頼んだことがありますか？ (A回答) → Q2へ

① 自分の子どもや兄弟・親戚に頼んだことがある  
 ② 介護ヘルパーの方に頼んだことがある  
 ③ その他の方に頼んだことがある   
 ④ 他の人に頼んだことがない

Q1-2 主に、誰に買い物を頼んでいますか？ (B回答) → Q2へ

① 自分の子どもや兄弟・親戚に頼んでいる  
 ② 介護ヘルパーの方に頼んでいる  
 ③ その他の方に頼んでいる

1 / 4

図 3-14 生活用品宅配サービス ヒアリング調査 調査票【様式① 2/4】

【様式①】

Q2 1週間に何回くらい、買い物に出かけますか？ (A回答) → Q3へ  
 1週間に何回くらい、買物を頼んでいますか？ (B回答) → Q3へ  
 1週間に  回 2週間に  回  
 その他

Q3 1回の買い物で、いくらぐらい購入しますか？ (A回答) → Q4へ  
 1回の買い物で、いくらぐらい頼んでいますか？ (B回答) → Q4へ  
 1回で  円

Q4 買い物に出かけるときの主な交通手段は何ですか？ (A回答) → Q5へ  
 買物をお願いした方の主な交通手段は何ですか？ (B回答) → Q5へ

① 自家用車 (お願いした方の自家用車)  
 ② 路線バス  
 ③ タクシー  
 ④ 病院への通院のついでに買い物をする (お願いする)  
 ⑤ 徒歩 (移動販売が近くに来る、商店が近くにある等)  
 ⑥ その他

Q5 主に、どこで買い物をしますか？ (A回答) → Q6へ  
 主に、頼まれた方はどこで買い物をしていますか？ (B回答) → Q6へ

① 地元の商店  
 ② 町内の国道沿いのスーパーや直販所  
 ③ 四万十市などのスーパー  
 ④ その他

※移動販売、コンビニ、町内や四万十市以外の地域で買い物 など

2 / 4

図 3-15 生活用品宅配サービス ヒアリング調査 調査票【様式① 3/4】

【様式①】

★宅配サービスを利用された方におうかがいします。

Q6 サービス提供商品の種類について、どう思いますか？ → Q7へ

① この品揃えでよい (具体的に)

② 物足りない

Q7 注文方法(注文書への記入)について、どう思いますか？ → Q8へ

① この方法でよい (具体的に)

② 改善したほうがよい

Q8 代金決済(品物と引き換え)について、どう思いますか？ → Q9へ

① この方法でよい (具体的に)

② 違う方法がよい

Q9 注文から商品配送までの期間について、どう思いますか？ → Q10へ

① この程度でよい (具体的に)

② 改善したほうがよい

Q10 1週間に1回の宅配サービスについて、どう思いますか？ → Q11へ

① この程度でよい (具体的に)

② 改善したほうがよい

Q11 このようなサービスは、今後も必要だと思いますか？ → Q12へ

① 必要だと思う (具体的に)

② 必要とは思わない

Q12 このようなサービス以外で、どのようなサービスがあれば良いと思いますか？ → Q13へ  
(複数回答可)

① 町内のスーパー等まで送迎してくれる「移動支援サービス」

② 公共の支援を得て地元で「商店を設営するサービス」

③ 公共の支援を得て定期的に「移動販売を行うサービス」

④ その他

3 / 4

図 3-16 生活用品宅配サービス ヒアリング調査 調査票【様式① 4/4】

【様式①】

Q13 最後に、このサービスについて、全体的にどのように思われましたか。  
また、このサービスについてお気づきの点がございましたらお聞かせ下さい。

ヒアリングはこれで終了です。ご協力いただき、ありがとうございました。

4 / 4

図 3-17 生活用品宅配サービス ヒアリング調査 調査票【様式② 3/4】

【様式②】

★宅配サービスを利用されなかった方におうかがいします。

Q6 このサービス(1月中旬から3月中旬まで実施)をご存じでしたか? → Q7へ

① 知っていた (地区会長さんや家族等から話を聞いていた)

② 知らなかった

③ 聞いたかもしれないけど忘れていた

④ その他

Q7 Q6 において、『「①」知っていた』と回答した方にお聞きします。 → Q8へ  
なぜ、このサービスを利用しなかったのですか  
(申し込み方法がわからなかった等々)

Q8 (簡単に説明し)サービスの内容について、理解できましたか? → Q9へ

内容 週に1回、地区内を巡回している庭先集荷の日にあわせて、自分が必要な生活用品(日用品や生鮮食料品等)を注文書から選んで注文し、地元の商店が品物を準備して、週末に庭先集荷の集荷作業員が品物をお宅までお届けするサービス。品物の代金は品物と引き換えにお支払いいただく。

① よく分かった

② だいたい分かった

③ すこし分からなかった

④ ほとんど分からなかった

(③・④を回答された方 一分からなかった点はどのようなことですか?)

3 / 4

注) 1 ページ目と 2 ページ目は  
様式①と共通のため割愛した。

図 3-18 生活用品宅配サービス ヒアリング調査 調査票【様式② 4/4】

【様式②】

Q9 現在又は将来、買い物支援するような、何らかのサービスは必要だと思いますか。 → Q10へ

① 必要だと思う

② 必要とは思わない

必要だと思った理由(あるいは必要とは思わない理由)について、お聞かせ下さい。

※先のことは分からない、今は自分で買い物にでかけられる 等

Q10 Q9 において、『「①」必要だと思う』と回答された方にお聞きします。 → Q11へ  
どのようなサービスが必要だと思いますか？(複数回答可)

① 御用聞きと自宅まで届けてくれる「宅配サービス」

② 町内のスーパー等まで送迎してくれる「移動支援サービス」

③ 公共の支援を得て地元で「商店を設営するサービス」

④ 公共の支援を得て定期的に「移動販売を行うサービス」

⑤ その他

Q11 最後に、買い物や身の回りのことで困っていることや不便に感じていることがあれば、お聞かせ下さい。

ヒアリングはこれで終了です。ご協力いただき、ありがとうございました。

4 / 4

図 3-19 生活用品宅配サービス ヒアリング調査 調査票【様式③ 3/4】

【様式③】

★宅配サービスを利用されなかった方におうかがいします。

Q6 このサービス(1月中旬から3月中旬まで実施)をご存じでしたか? → Q7へ

① 知っていた (地区会長さんや家族等から話を聞いていた)

② 知らなかった

③ 聞いたかもしれないけど忘れていた

④ その他

Q7 (簡単に説明し)サービスの内容について、理解できましたか? → Q8へ

内容 週に1回、地区内を巡回している庭先集荷の日にあわせて、自分が必要な生活用品(日用品や生鮮食料品等)を注文書から選んで注文し、地元の商店が品物を準備して、週末に庭先集荷の集荷作業員が品物をお宅までお届けするサービス。品物の代金は品物と引き換えにお支払いいただく。

① よく分かった

② だいたい分かった

③ すこし分からなかった

④ ほとんど分からなかった

3 / 4

注) 1 ページ目と 2 ページ目は  
様式①と共通のため割愛した。



図 3-20 生活用品宅配サービス ヒアリング調査 調査票【様式③ 4/4】

【様式③】

★将来の生活用品の買い物についてお聞かせください。

Q8 もし、自分で気軽に買い物ができなくなった時、生活用品の調達方法はどのように考えていますか？ → Q9へ

① 自分の子どもや兄弟・親戚にお願いする

② 介護ヘルパーの方にお願いする

③ 介護以外に公共の支援サービスがあればお願いする

④ その他

Q9 もし、自分で気軽に買い物ができなくなった時、どのようなサービスが必要だと思えますか？(複数回答可) → Q10へ

① 御用聞きと自宅まで届けてくれる「宅配サービス」

② 町内のスーパー等まで送迎してくれる「移動支援サービス」

③ 公共の支援を得て地元で「商店を設営するサービス」

④ 公共の支援を得て定期的に「移動販売を行うサービス」

⑤ その他

Q10 最後に、買い物や身の回りのことで困っていることや不便に感じていることがあれば、お聞かせ下さい。

ヒアリングはこれで終了です。ご協力いただき、ありがとうございました。

4 / 4



## 4. 社会実験の検証

社会実験の実施終了後において、利用実態のデータ収集を行うとともに、実施期間中において宅配サービスの利用者を含む地区住民、新たな公、及び協力店舗へのヒアリングを行い、それぞれの結果について検証を行った。

### 4.1. 利用実態のデータ収集

#### (1) 参加者の登録状況及び利用回数

社会実験の開始前(1月11日～15日)、対象地区を担当している民生委員に新たな公(集荷作業員)が同行して、宅配サービスを利用すると思われる方のお宅を訪問し、計5名の方に参加登録をしていただいた。また、当初予定していた「利用者登録票」は1名の方が記入していただいた。

参加者の登録状況は以下のとおりであり、このうち4名の方が宅配サービスを利用した。

表 4-1 参加者の登録状況及び利用回数

No.	集落名	年齢	利用実績	利用回数
1	馬荷	86歳	あり	2回
2	本谷	86歳	あり	1回
3	本谷	80歳	あり	9回
4	大屋式	76歳	なし	—
5	大屋式	80歳	あり	8回

#### (2) 利用者の注文状況

##### ① 注文日別注文件数

- 各週の注文件数は概ね2件ペースで、合計は20件であった。2月13日は前後の日に注文を受けた件数を合計している。(商品の配送日やその翌日に次週の注文を受けるケースがあった。)

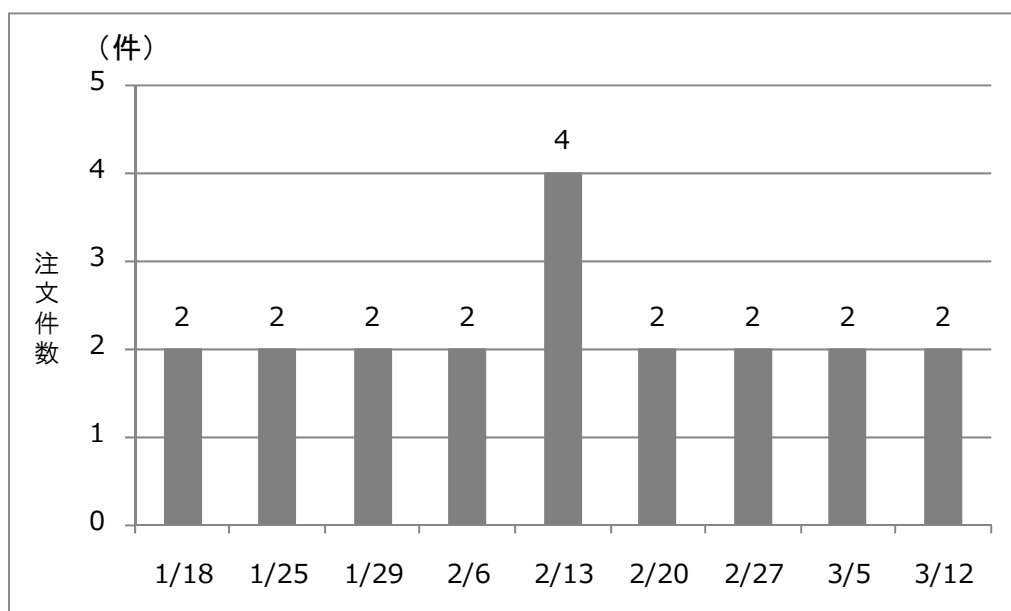


図 4-1 注文日別注文件数

② 注文日別商品数

- 各週に注文された商品数は以下のとおりで、合計は 53 件であった

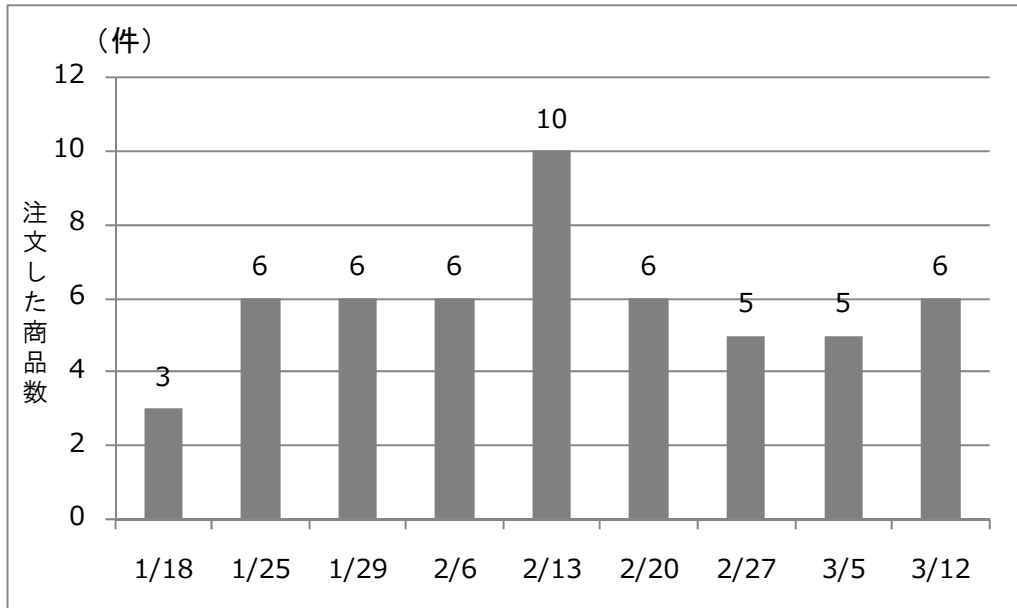


図 4-2 注文日別商品数

③ 注文書別利用金額

- 注文書別に利用金額を集計した結果、最大で 724 円、最小で 252 円、平均は 409 円、全 20 件の合計は 8,184 円であった。

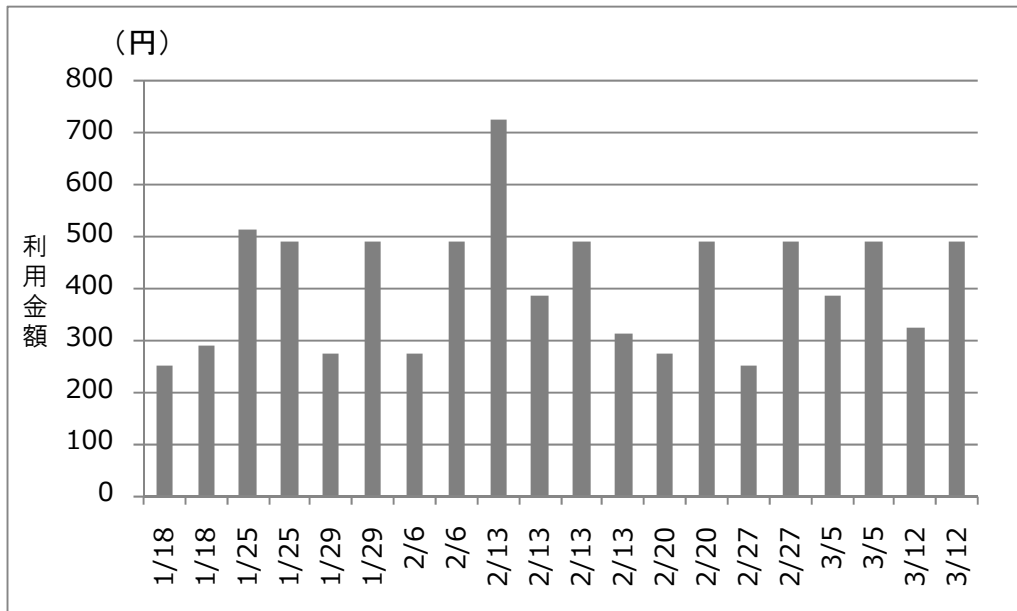


図 4-3 注文日別利用金額

#### ④ 商品別注文件数

- 注文された商品別の件数を集計した結果、もめん豆腐（1丁）が17件、商品リストになかった玉うどんが15件、豚肉（1パック）が9件であった。

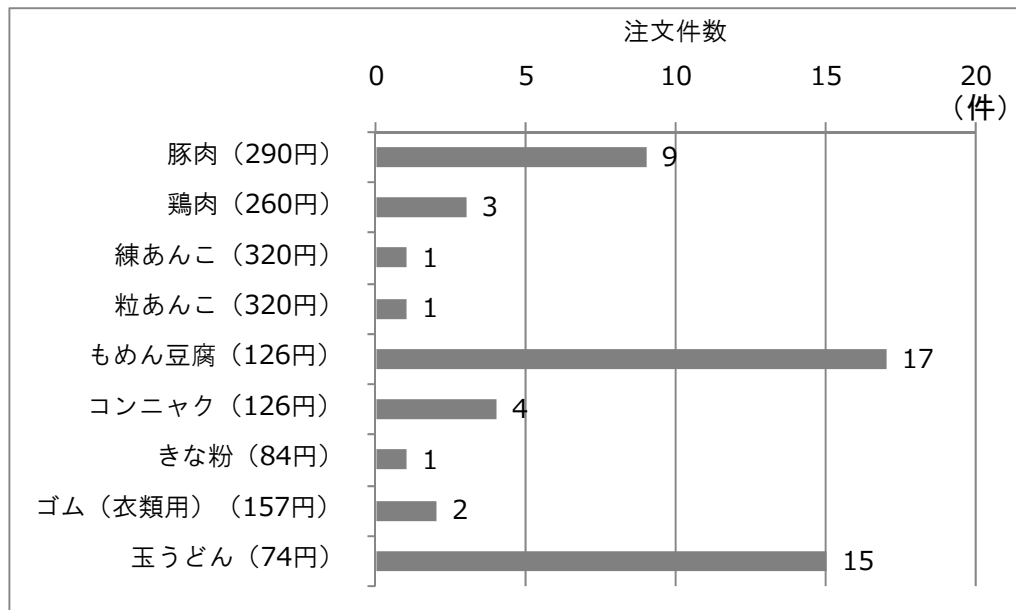


図 4-4 商品別注文件数

#### ⑤ 商品別利用金額

- 注文された商品別の利用金額を集計した結果、豚肉（1パック）が計2,610円、もめん豆腐（1丁）が計2,142円、商品リストになかった玉うどんが計1,110円であった。

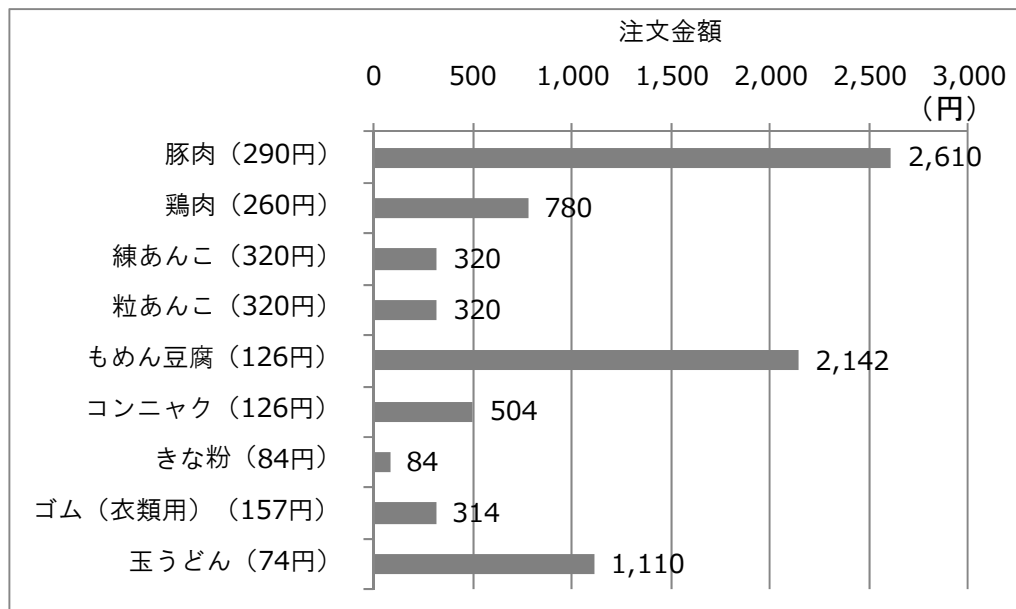


図 4-5 商品別利用金額

### (3) 利用者からの意見や要望

新たな公（集荷作業員）が参加者のお宅を訪問した際にコミュニケーションを図り、宅配サービスや生活用品等の買い物に関する意見や要望を収集することができた。下表に、その概要を整理した。（この他、お宅を訪問して注文をうかがう際に、世間話等の声掛けをされていたことを付記する。）

### (4) 高齢者の安否確認

上記については、高齢者の見守りも兼ねた訪問で、基本的には毎週1回は参加者のお宅へ訪問して安否確認を行っており、社会実験期間中は長期不在や病気等の状況は報告されなかった。

なお、新たな公（集荷作業員）によるコミュニケーションだけでなく、体調の変化に対するケアも行った日があった。

表 4-1 利用者からの意見・コミュニケーションの状況（新たな公からの報告）

訪問日	利用者からの意見・主なコミュニケーションの状況
1月15日（土）	● 近所にいる姉妹が車を運転するので、時々買い物に連れて行ってもらっている。
1月22日（土）	● 娘さんが来るので（必要なものを）買ってくる。
1月25日（火）	● 現在は主人が運転できるが、いつ買い物に行けなくなるかもしれないので（宅配サービスに）登録した。 ● 娘さんが来るので、何を買ってくるか分からないので（今日は注文をしない。）
1月29日（土）	● 娘さんが買ってきてくれたのでよい。（今回は注文をしない。）
2月6日（日）	● うどんはご飯が少ない時に便利に使える。豆腐は味噌汁に入れても煮るもよい。 ● 肩がこり歯が痛いと言われたので、肩たたきをさせていただく。肩たたき中にも子供さんから心配の電話がかかる。 ● 娘さんが持ってきた品物がまだあるので、次回に頼むと言われる。
2月13日（日）	● 魚をいただいて焼いて食べた。次回に頼むと言われる。
2月20日（日）	● 次回に頼むと言われる。
2月27日（日）	● 次回に頼むと言われる。
3月5日（土）	● 宅配中、娘さんより電話がかかる。 ● 近所の人泊りに来ていた。 ● 次回に頼むと言われる。
3月12日（土）	● 毎回同じものばかりだけどよいか、と言われる。娘さんも来てくれているようなので、（本人が）良いと思われるものでよいと話す。 ● 近所の人泊りに来ていた。 ● 次回に頼むと言われる。これで最後（の宅配）になることを伝える。
3月19日（土）	● おかげで助かった、また宅配をすることがあれば頼みたい、続けてあると良いのと言われる。 ● おかげさまで注文をいただき、（宅配サービスが）形になったことのお礼を申し上げる。 ● 品物を持ってきていただき本当に助かった。また宅配をすることがあれば頼みたい、続けてあると良いのに。この間来ていた人（アンケート調査）はまた来ると言っていたので楽しみにしている。宅配をやめても時々は顔を見せに来て頼まれる。

## 4.2. 地区住民へのヒアリング結果

地区住民へのヒアリングは、計 31 名に対して行った。集計結果は、以下のとおりである。

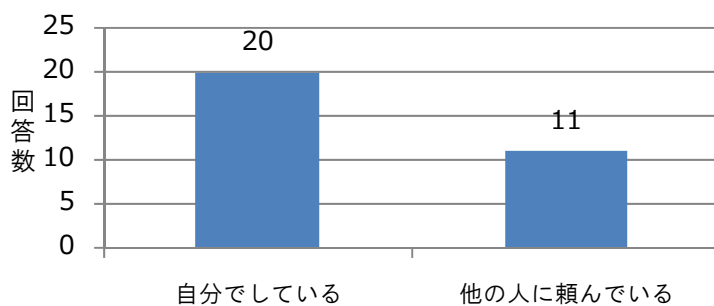
### ■回答者の属性

<p>年齢構成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 後期高齢者（75 歳以上）の回答が全体の半数以上。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年齢</th> <th>回答数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>60-64歳</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>65-69歳</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>70-74歳</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>75-79歳</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>80-84歳</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>85歳以上</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	年齢	回答数	60-64歳	3	65-69歳	1	70-74歳	4	75-79歳	10	80-84歳	9	85歳以上	4		
年齢	回答数																
60-64歳	3																
65-69歳	1																
70-74歳	4																
75-79歳	10																
80-84歳	9																
85歳以上	4																
<p>地区名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 馬荷が 20 名。</li> <li>● 大屋式が 7 名。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>地区名</th> <th>回答数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>馬荷</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>大井川</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>大屋式</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>本谷</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	地区名	回答数	馬荷	20	大井川	2	大屋式	7	本谷	2						
地区名	回答数																
馬荷	20																
大井川	2																
大屋式	7																
本谷	2																
<p>世帯構成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 人暮らしの方が 12 名。</li> <li>● 同居 1 人（夫・息子）が 7 名。</li> <li>● 同居 2 人（夫と姑、夫と子供、子供夫婦）が 5 名。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>世帯人数</th> <th>回答数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0人</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>1人</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2人</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3人</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4人</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>5人</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6人</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	世帯人数	回答数	0人	12	1人	7	2人	5	3人	1	4人	3	5人	1	6人	2
世帯人数	回答数																
0人	12																
1人	7																
2人	5																
3人	1																
4人	3																
5人	1																
6人	2																
<p>庭先集荷への参加状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 現在参加している方が 15 名。</li> <li>● 以前参加していた方が 4 名。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>参加状況</th> <th>回答数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>参加</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>以前参加</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>未参加</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>	参加状況	回答数	参加	15	以前参加	4	未参加	12								
参加状況	回答数																
参加	15																
以前参加	4																
未参加	12																

■ 普段の生活用品の買い物について

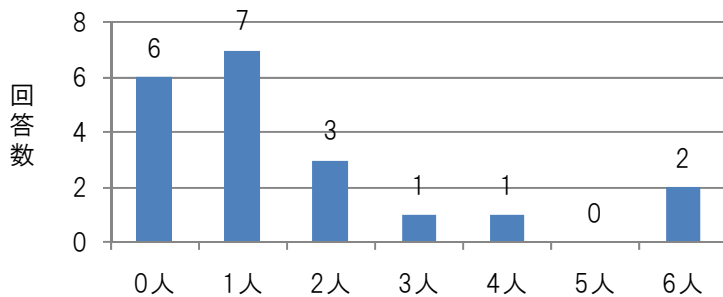
Q1 普段、自分で生活用品の買い物をしているか？

- 自分で買い物をしている方は、全体の2/3であった。



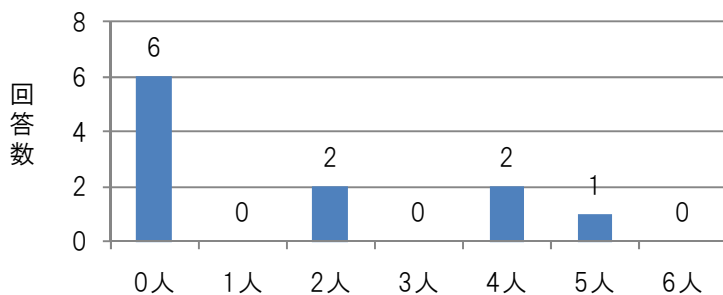
Q1 普段、自分で生活用品の買い物をしているか？（自分でしている方の世帯構成）

- 自分で買い物をしている方の世帯構成は、1人暮らしが6名、同居1人が7名。



Q1 普段、自分で生活用品の買い物をしているか？（他の人に頼んでいる方の世帯構成）

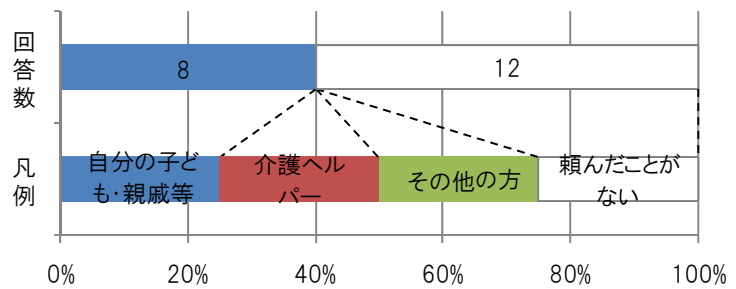
- 他の人に頼んでいる方の世帯構成は、1人暮らしが6名。



■ 普段の生活用品の買い物について（自分で買い物をしている方；20名）

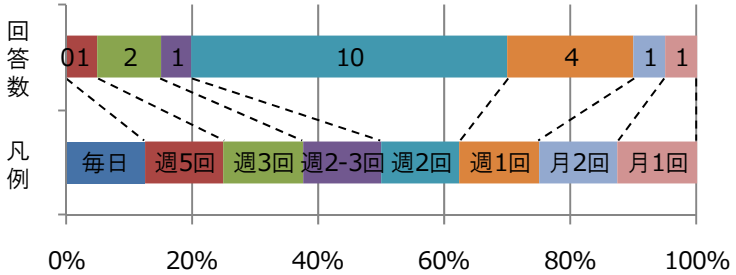
Q1-1 時々、他の人に買い物を頼んだことがあるか？

- 自分子ども・親戚等が8名。
- 頼んだことがない方が12名。



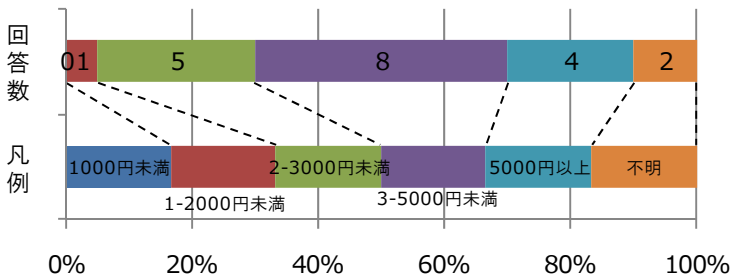
Q2 1週間に何回くらい、買い物に出かけるか？

- 週2回の方が10名。
- 週1回の方が4名。



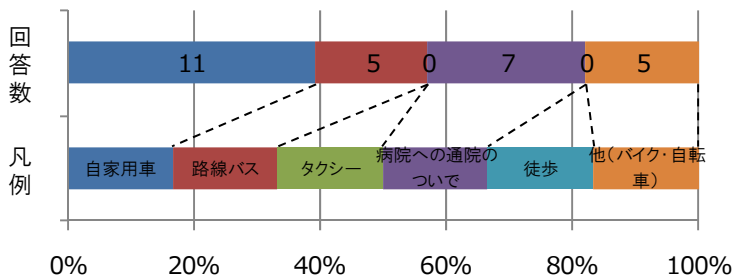
Q3 1回の買い物で、いくらぐらい購入するか？

- 3~5000円の方が8名。
- 2~3000円の方が5名。



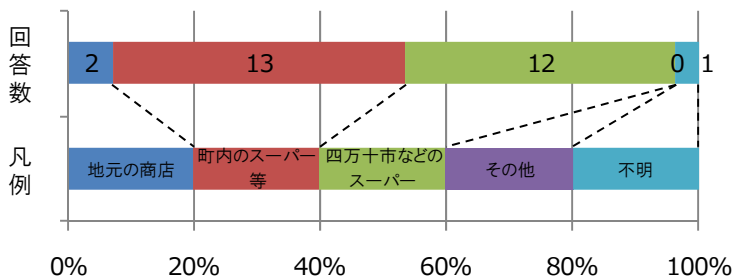
Q4 買い物に出かけるときの主な交通手段（複数）

- 自家用車が11名。
- 病院への通院のついでが7名。
- 路線バスが5名。
- バイクや自転車が5名。



Q5 自分が主に買い物をしている場所（複数）

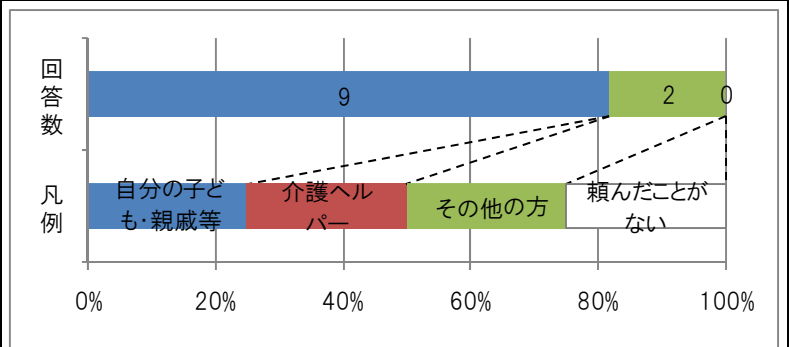
- 町内のスーパー等が13名。
- 四万十市などのスーパーが12名。



■ 普段の生活用品の買い物について（他の人に買い物を頼んでいる方；11名）

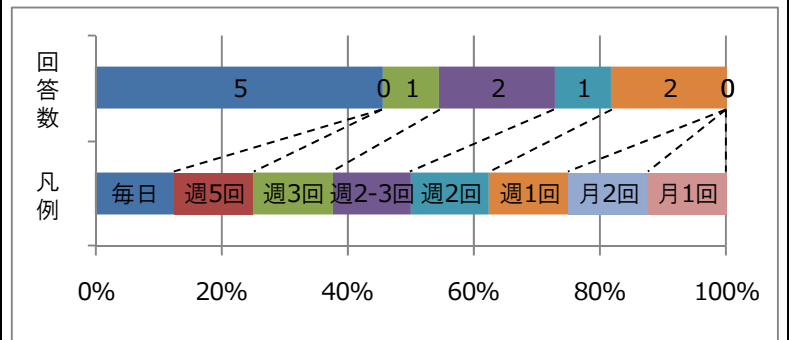
Q1-2 主に誰に買い物を頼んでいるか？

- 自分子ども・親戚等が9名。
- その他の方が2名。



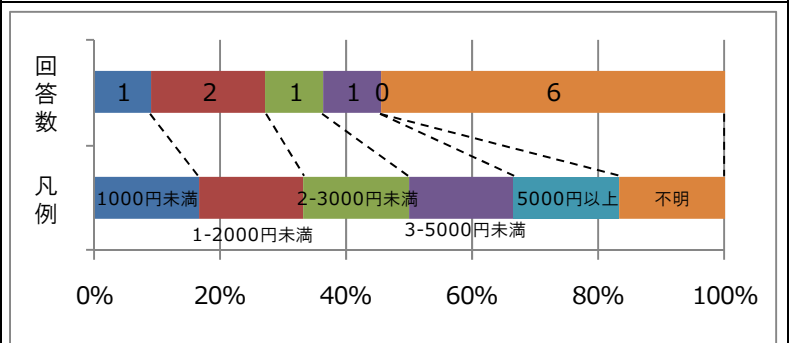
Q2 1週間に何回くらい、買い物を頼んでいるか？

- 毎日の方が5名。
- 週2~3回の方と週1回の方がそれぞれ2名。



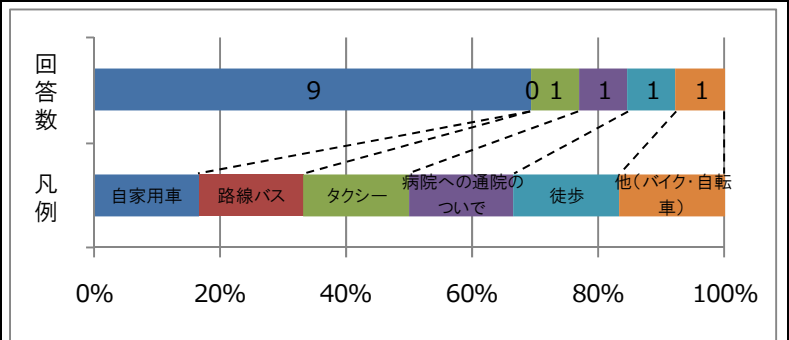
Q3 1回の買い物で、いくらぐらい頼んでいるか？

- 利用金額が不明の方が半数以上。



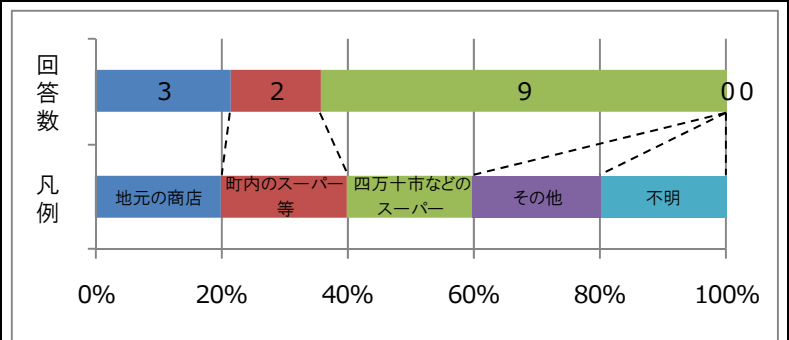
Q4 買い物をお願いした方の主な交通手段（複数）

- 自家用車が9名で回答数のほとんどを占めていた。



Q5 頼まれた方が買い物をしている場所（複数）

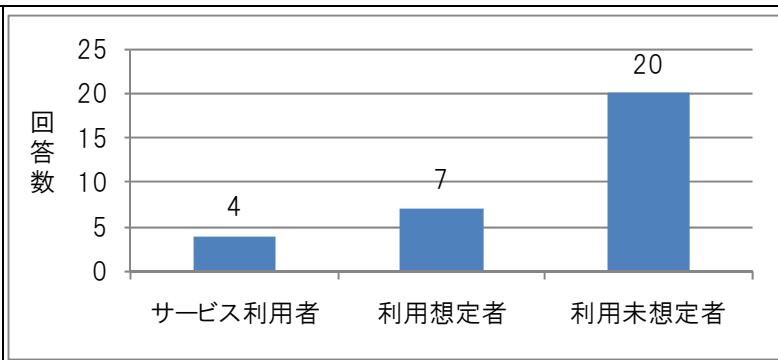
- 四万十市等のスーパーが9名。
- 地元の商店が3名。
- 町内のスーパー等が2名。





■宅配サービスの利用の有無（対象者の分類）

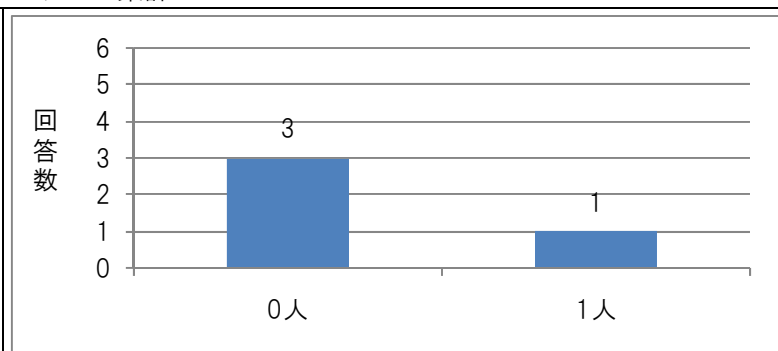
- 宅配サービスを利用した方が 4 名。
- 宅配サービスを利用すると想定された方が 7 名。
- 宅配サービスの利用を想定されてなかった方が 20 名。



■対象者の分類と世帯構成（同居人数）のクロス集計

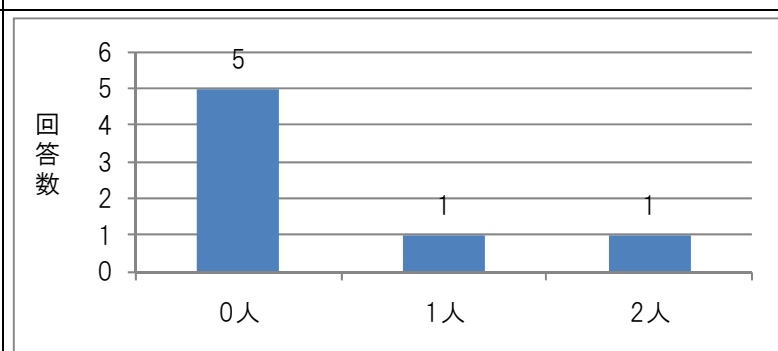
宅配サービスを利用した方

- 1 人暮らしの方が 3 名。



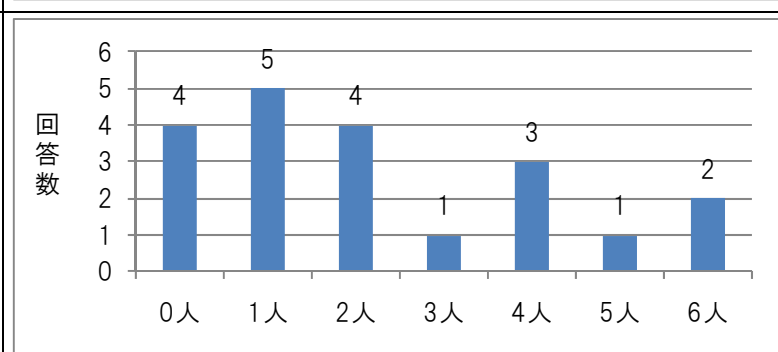
宅配サービスを利用すると想定された方

- 1 人暮らしの方が 5 名。



宅配サービスの利用を想定されてなかった方

- 1 人暮らしの方が 4 名、同居 1 名の方が 5 名、同居 2 名の方が 4 名。



■宅配サービスを利用した方（計4名）

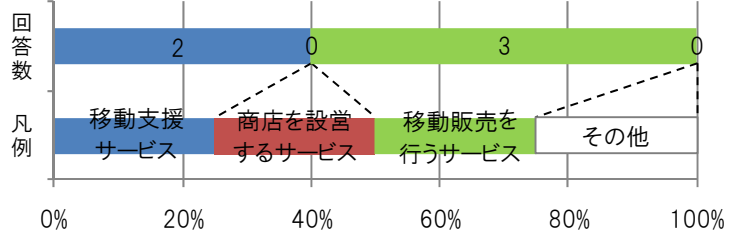
<p>Q6 サービス提供商品の種類</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●この品揃えでよいが2名。</li> <li>●意見（もっと種類がほしい）</li> </ul>	<p>回答数: 2, 1, 1</p> <p>凡例: この品揃えでよい, 物足りない, 無回答</p>
<p>Q7 注文方法（注文票への記入）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●この方法でよいが2名。</li> <li>●意見（見えにくい）</li> </ul>	<p>回答数: 2, 1, 1</p> <p>凡例: この方法でよい, 改善したほうがよい, 無回答</p>
<p>Q8 代金決済（品物と引き換え）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●この方法でよいが3名。</li> </ul>	<p>回答数: 3, 0, 1</p> <p>凡例: この方法でよい, 違う方法がよい, 無回答</p>
<p>Q9 注文から商品配送までの期間</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●改善したほうがよいが3名。</li> <li>●意見（魚屋はだいたい毎日来ている、頼んだ品物を忘れてしまう、期間を短く）</li> </ul>	<p>回答数: 0, 3, 1</p> <p>凡例: この方法でよい, 改善したほうがよい, 無回答</p>
<p>Q10 1週間に1回の宅配サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●改善したほうがよいが2名。</li> <li>●意見（魚屋は毎日来ている、多い方がよい、週に2,3回）</li> </ul>	<p>回答数: 1, 2, 1</p> <p>凡例: この方法でよい, 改善したほうがよい, 無回答</p>
<p>Q11 このようなサービスは、今後も必要だと思うか？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●必要だと思うが3名。</li> <li>●意見（今後もサービスがあれば利用する、利用してもよい）</li> </ul>	<p>回答数: 3, 0, 1</p> <p>凡例: 必要だと思う, 必要とは思わない, 無回答</p>

注) 無回答の方(1名)は、訪問時に農作業中のため、回答をいただけるような状況ではなかった。

■宅配サービスを利用した方（計4名）

Q12 このようなサービス以外で、どのようなサービスがあれば良いと思うか？

- 移動販売サービスが3名。
- 移動支援サービスが2名。



Q13 最後に、このサービスについて、全体的にどのように思ったか？  
また、このサービスについて気が付いた点があったか。

- 子供が買ってきているので特に必ずというわけではない。魚屋さんに必要なものを頼む人もいるだろう。どうしてもだめになったら地区を出ることを考える。
- なかなか他の人に頼みづらい、あれば気兼ねなく頼める。

注) 無回答の方(1名)は、訪問時に農作業中のため、回答をいただけるような状況ではなかった。

■宅配サービスを利用すると想定された方（計7名）

<p>Q6 このサービス（1月中旬から3月中旬まで実施）を知っていたか？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 知っていた方が5名。</li> <li>● 知らなかった方が2名。</li> </ul>	<table border="1"> <caption>Q6 回答数と凡例</caption> <thead> <tr> <th>回答数</th> <th>凡例</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>知っていた</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>知らなかった</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>忘れていた</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>その他</td> </tr> </tbody> </table>	回答数	凡例	5	知っていた	2	知らなかった	0	忘れていた	0	その他
回答数	凡例										
5	知っていた										
2	知らなかった										
0	忘れていた										
0	その他										
<p>Q7 （Q6 で『①知っていた』と回答した方に）なぜ、このサービスを利用しなかったのか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 何日かごとに買い物してくれるので今のところ必要ないと考えている</li> <li>● 今は頼むほどではない、年金生活なのでお金のこともある</li> <li>● 他の手段がある（娘に頼む）</li> <li>● 自分で買い物ができるから（車が運転できなくなったら考える）</li> </ul>										
<p>Q8 サービスの内容について、理解できたか？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● だいたい分かった方が6名。</li> </ul>	<table border="1"> <caption>Q8 回答数と凡例</caption> <thead> <tr> <th>回答数</th> <th>凡例</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6</td> <td>だいたい分かった</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>もう少し分からなかった</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>よく分かった</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>ほとんど分からなかった</td> </tr> </tbody> </table>	回答数	凡例	6	だいたい分かった	1	もう少し分からなかった	0	よく分かった	0	ほとんど分からなかった
回答数	凡例										
6	だいたい分かった										
1	もう少し分からなかった										
0	よく分かった										
0	ほとんど分からなかった										

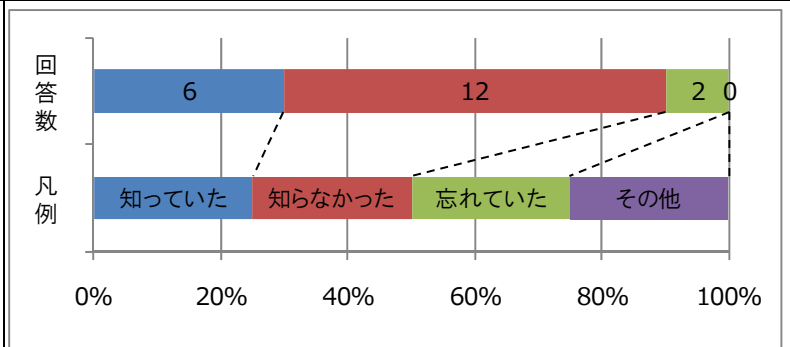
■宅配サービスを利用すると想定された方（計7名）

<p>Q9 現在又は将来、買い物を支援するような、何らかのサービスは必要だと思うか？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●必要だと思う方が6名。</li> <li>●意見（頼む人がいないと便利かと思う（宅配サービス）、先のことはわからないが、（地域が）便利になることはいいことだ、車が重要（乗れるうちは必要には感じない））</li> </ul>	<p>回答数</p> <p>凡例</p> <table border="1"> <tr> <th>回答</th> <th>人数</th> </tr> <tr> <td>必要だと思う</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>必要とは思わない</td> <td>1</td> </tr> </table>	回答	人数	必要だと思う	6	必要とは思わない	1						
回答	人数												
必要だと思う	6												
必要とは思わない	1												
<p>Q10 （Q9で『①必要だと思う』と回答した方に）どのようなサービスが必要だと思うか？（複数）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●移動販売サービスが3名。</li> <li>●移動支援サービスが2名。</li> <li>●意見（（移動販売）品物を見て、（移動販売）利用者が多いといいけど）</li> </ul>	<p>回答数</p> <p>凡例</p> <table border="1"> <tr> <th>回答</th> <th>人数</th> </tr> <tr> <td>宅配サービス</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>移動支援サービス</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>商店を設営するサービス</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>移動販売するサービス</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> </tr> </table>	回答	人数	宅配サービス	0	移動支援サービス	2	商店を設営するサービス	1	移動販売するサービス	3	その他	0
回答	人数												
宅配サービス	0												
移動支援サービス	2												
商店を設営するサービス	1												
移動販売するサービス	3												
その他	0												
<p>Q11 最後に、買い物のことや身の回りのことで困っていることや不便に感じていること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●嫁がない。</li> <li>●近くにグループホームなど、介護も含めて高齢者が集住できる所が欲しい。</li> <li>●移動販売サービスもその時間にはいないといけない。魚屋さんは毎日回っている。干物の行商が来る。</li> <li>●特にない。</li> <li>●隣の人が車で出る時に一緒に出掛けている。サービスを続けてもらっていただければ利用することもあると思う。</li> <li>●ヘルパーが週に2回おかずを持ってきてくれる（月・金）。民生委員に頼むこともある（月1回）。</li> <li>●昔は車で販売に来ていた。生協が今も来ている（自分は頼んでいない）。</li> </ul>												

■宅配サービスの利用を想定されてなかった方（計 20 名）

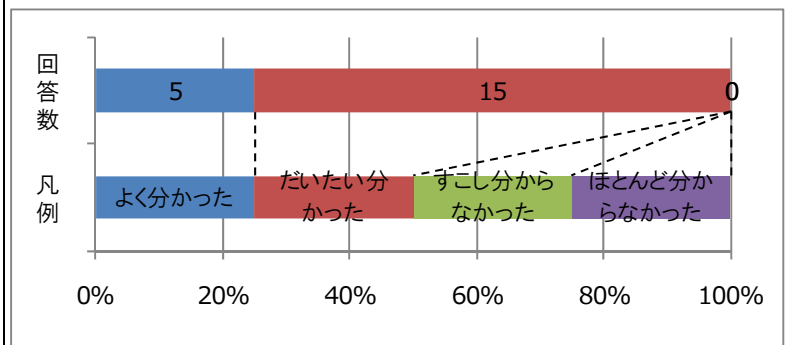
Q6 このサービス（1月中旬から3月中旬まで実施）を知っていたか？

- 知っていた方が 6 名。
- 知らなかった方が 12 名。



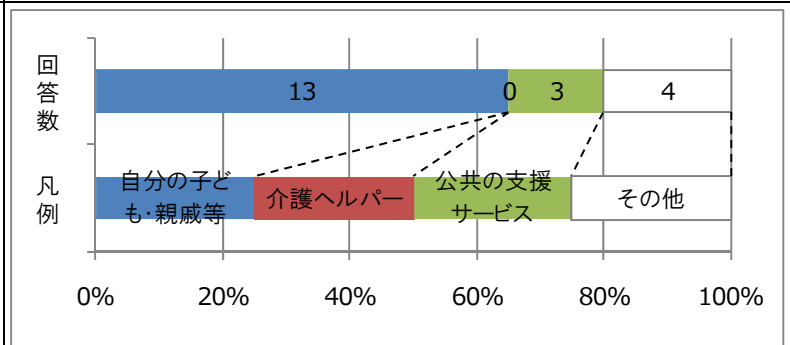
Q7 サービスの内容について、理解できたか？

- だいたい分かった方が 15 名。
- 意見（朝早すぎるので庭先集荷を利用していない→宅配サービスも使わない）



Q8 もし、自分で気軽に買い物ができなくなった時、生活用品の調達方法はどのように考えているか？

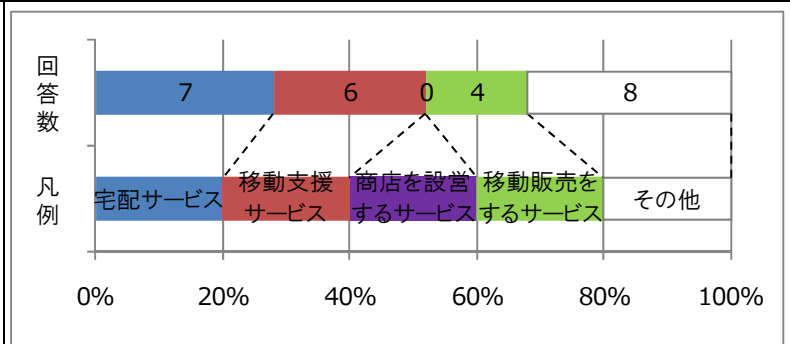
- 自分の子ども・親戚等が 13 名。
- 公共の支援サービスが 3 名。



- 意見（今回のサービスのようなものがあれば便利。どうしようかと考えているが具体的にない。先は考えていないが、あれば利用することも考える。）

Q9 もし、自分で気軽に買い物ができなくなった時、どのようなサービスが必要だと思うか？（複数）

- 宅配サービスが 7 名。
- 移動支援サービスが 6 名。
- 移動販売サービスが 4 名。



- 意見（考えたことがない。品物が少し高くてもしょうがない。銀行引き落としがよい。旧小学校で注文品交換所の設置。子供が中村にいるが帰ってくるので。スーパーは歩くし荷物を持たなければならないし、冷房も苦痛である。商品を見て買い物をしたい。自分で選ぶのが楽しいしボケ防止になる。これというものはない。移動支援サービスは集会で話が出たことがある。）

■宅配サービスの利用を想定されてなかった方（計 20 名）

<p>Q10 最後に、買い物ことや身の回りのことで困っていることや不便に感じていること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 特産品の開発。若者の定住。公共交通の確保。</li> <li>● 水田や畑の管理（イノシシやシカが荒らす）。</li> <li>● 自分が動けるけど夫の介護が大変。仕事があるのが生きがい。</li> <li>● 動けるので別に問題ないが、（買い物に）行けなくなったらその時に考える。</li> <li>● 外に出て買い物をした方が、気が晴れる。バスが通らないのが不便（便数が少ない）。家族がいるので不自由はない。</li> <li>● バスで入野まで行っているが、馬荷から乗車の方だけ、入野から回送中のバスに乗せてもらって中村まで行っていた。でもそれもできなくなるかもしれない。何とか町の方で中村まで乗り換えなしで行ける方法を考えてもらいたい。</li> <li>● 今のところない。息子にお願いできるので助かっている。</li> <li>● 家族と食事の時間が合わない。農家が一番お金の苦労している。昔は味噌等を作っていたが今はやっていない。人に頼むと高くつく。今は山の方の畑は使えず荒らしている。</li> <li>● 自分で買い物に行こうと思うことが大事。欲しいものは自分で選びたい。家にこもっているよりも外に出た方がボケなくてよい。</li> <li>● 足が悪いので車がないと不便、（近くの）県道に出るのも大変。近所の人を乗せて買い物に行くときもある。</li> <li>● 今は困っていないが、今後はバイクに乗れなくなったらこのようなサービスがほしい。</li> <li>● バスがあるのは便利（黒潮町が運営）、利用したことはないが主人が使っている。この地区では子供が1人、スクールバスで通学している。息子は地区に戻ってこない。</li> <li>● 個人的に特にない。朝が早いので注文書を出せない。移動スーパースーパーがあれば良いと思う（昔は宿毛から来ていた）。移動スーパースーパーも特別安いという訳ではないが車に乗れなくなったら必要かもしれない。</li> </ul>
--	---



### 4.3.新たな公（集荷作業員）へのヒアリング結果

地区住民へのヒアリングを行った3月3日に、新たな公（集荷作業員）へのヒアリングも合わせて行った。

表 4-2 新たな公（集荷作業員）へのヒアリング結果（1/2）

ヒアリング項目	ヒアリング結果
①今回の宅配サービス実施時の状況（全般）	
・注文	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1月は民生委員が同行して、該当者へ参加をお願いした。</li> <li>● 後日、該当者のお宅に訪問して注文を取った。</li> <li>● 2月は品物を配送した際に、次の週の注文を受けた。</li> <li>● 3月も2月と同じ方法での対応を予定している。</li> </ul>
・配達	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 16:30に直販市を出発し、協力店舗への到着は17:30頃。</li> <li>● まず北郷地区へ回り、世間話等のコミュニケーションを取ってから次の利用者のお宅へという巡回パターンで、時刻は18:00～19:00頃となる。</li> </ul>
・商店との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 注文書を火曜に受け取り、協力店舗の所定の場所（倉庫内）に注文書を届ける。土曜に品物を受け取る。</li> </ul>
・代金のやり取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 土曜に品物を受け取った際、注文内容と請求書の内容を確認して、代金を立て替え払いした。（領収書に捺印）</li> </ul>
・トラブルの有無	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者から代金を受け取る際、1万円からのおつりがなく、翌週の火曜に支払ったことがあった。</li> </ul>
・その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 特になし。</li> </ul>
②今回の宅配サービス実施者として感じる問題点	
i) 利用者から注文を受ける際の問題点 ・注文方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 醤油等の重いものの注文がなかったので、利用者が注文の際に遠慮しているのかなと思った。</li> <li>● 買い物の代行で重い物をお願いするか、重いものも頼めるシステムの使い分けがよい。</li> <li>● 移動販売も、販売先へ行けなくなると宅配サービスがよい。</li> </ul>
ii) 注文された商品を利用者へ配達する際の問題点 ・代金等のやり取りについて ・生鮮食品等の商品の保管等について	<ul style="list-style-type: none"> <li>● おつりがなかったこと以外は問題なし。</li> <li>● 注文した品物の違いもなし。（集荷作業員の配慮で、利用者が注文した品物を別のものに変更提案したことがあった。）</li> <li>● クーラーBOXに氷を入れて配達しており問題なし。</li> <li>● 実験中は夕方からの配達で、配達時間も1時間程度なので問題なし。</li> </ul>
iii) 商店とのやり取りについて ・商品の受け渡しについて ・代金の受け渡しについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 問題なし。</li> <li>● 問題なし。</li> </ul>
③今回の宅配サービス実施者として感じる改善点	
・注文方法に関して	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地区を周回した際に利用者へ声掛けをして注文をうかがった。</li> <li>● 気をつかっているのか、利用しなければという義務感か、他の方法で間に合っているのかは分からない。</li> <li>● 知らない人へ注文をお願いすることの不安があると思うが、短期間の実験なので利用してみようという気軽感があったかもしれない。</li> </ul>
・商品（品目）に関して	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 特になし。</li> </ul>
・商品の受け渡しに関して	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 特になし。</li> </ul>
・代金の受け渡しに関して	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現金がよい。その場で計算して納得できる方法。</li> </ul>

表 4-3 新たな公（集荷作業員）へのヒアリング結果（2/2）

ヒアリング項目	ヒアリング結果
④庭先集荷との連携について	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 庭先集荷後の実験対応のため、自宅への帰りが遅くなった。体力的には問題ない。</li> <li>● 実験での配達時間はその日の食事時間に間に合わないので、この状況が生鮮品を注文されない理由かもしれない。</li> <li>● 利用者のニーズを満足させるには、庭先集荷と切り離して昼の配達にすべきかもしれない。</li> <li>● 今どきの人インターネットで注文できるので、今回の実験はインターネットを利用できない人のためのサービスだと思った。</li> <li>● 1週間の間隔は長いかもしれない。（注文控えがないので、前に注文したものを忘れてしまうという意見があった。）</li> </ul>
⑤見守りについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 配達の際に肩こりマッサージの付帯サービスをして、効果があったと思う。</li> <li>● 基本的に対象者と顔を合わせることを確実に行うことが大事。民生委員も毎日訪問できないので。利用者の感想として、自分の娘さんとの電話で「宅配サービスの方が今日も来てくれた」という会話をしているようで、好感触を持っていた。</li> </ul>
⑥その他全体的な感想等	
i) 実施者としての感想 ・ 地域への影響	● 分からない
・ 利用者の反応	● 好感触を持っていたと思う。
・ 宅配サービスの回数が増えた場合の対応可能性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 今の人数なら週2回ぐらいは対応できそう。</li> <li>● 経費（運搬）の面では地元集落の方が対応したほうがよい。</li> <li>● 中山間地の店舗は商品の単価が高めになるので、街のスーパーへ買い物に出でしまい、店舗が成立しなくなる。</li> </ul>
・ 実施者のやりがい	● やりがいはあった。
・ 今後のサービス継続について	● 今後も続けたい。
ii) 宅配サービス実施者について	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地元の方や顔が売れている方なら対応できると思う。</li> <li>● 実験中の対応がよかったのは、立ち上がりの民生委員の同行のおかげだと思う。</li> </ul>
iii) 他のサービスへの拡大の可能性について	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本人を買い物に連れて行くサービス。</li> <li>● 自分で商品を選ぶことで気晴らし、ボケ防止となり、生きがいにつながる。</li> <li>● 月1回グループでツアー的に買い物へ出かける方法もよいと思う。</li> </ul>

#### 4.4. 協力店舗へのヒアリング結果

地区住民へのヒアリングを行った3月3日に、協力店舗へのヒアリングも合わせて行った。

表 4-4 協力店舗へのヒアリング結果

ヒアリング項目	ヒアリング結果
①宅配サービス期間中の状況について	
・集荷作業員との連携	●集荷作業員が夕方までに注文書を届けており、それを受け取っている。配送の際は代金が1人500円程度だったので、立て替えてもらっていた。
・商品の手配	●四万十市佐岡の「中村青果市場」で毎日（月～土）手配していた。問題ない。
・売上	●利用者の状況から大きな金額ではない。
・注文者とのトラブル等	●特になし。
・その他	●同じ集落内の登録者から個別に店舗へ注文があった
②商店として今回の宅配サービスの問題点	
i) 利用者から注文を受ける際の問題点	●問題なし。
・注文方法	
・商品（品目）	●問題なし。
・商品の管理（仕入れ等）	●問題なし。（日曜の配達分は土曜に仕入れていた。）
・サービスの周期	●参加者数が多くなればよかった。
ii) 宅配者とのやり取りについて	●問題なし。
・商品の受け渡しについて	
・代金のやり取りについて	●問題なし。集荷作業員の立て替えではなく、利用者からの直接受け取りでも問題なかったと思う。
③商店として今回の宅配サービスの改善点・要望	
・注文方法に関して	●商品の単価が割高となることの影響に対する不安があった。
・商品の受け渡しに関して	●問題なし。
・代金の受け渡しに関して（決済方法）	●現金の受け取りで問題なし。
④その他全体的な感想等	
i) 商店としての感想	●大きな金額ではないので、店舗での売上と一緒に管理していた。
・売り上げの管理	
・地域への影響	●地域からの反応は伝わっていない。住民から直接の問い合わせもなかった。
・利用者の反応	●特に聞いていない。価格の印象が気になる。
・今後のサービス継続について	●協力店舗側としては継続してもよい。
・宅配サービスの回数が増えた場合の対応可能性	●今の方法で10～20人くらいまでなら大丈夫。仮に20～30人規模になると難しい。
・宅配サービスの商品の種類を増やすことの可能性	●問題ない。
・協力店舗による宅配サービスの経営可能性	●馬荷地区（下・中・奥）だけなら対応できるが、他の地区は知らない。商店側の持ち出しや配達にかかる経費は、近場の配達なので気にならない。
ii) その他	●特になし。

## 4.5. 今後の検討課題

社会実験の利用実態のデータ収集結果や、地区住民、新たな公、及び協力店舗へのヒアリング結果を踏まえて、今後のサービスの展開も見据えた検討課題を考察した。

### (1) 利用実態からの考察

社会実験の参加者は登録が5名で、実際の利用は4名と少ない結果となった。また、4名の利用者のうち、頻繁に利用していただいた方は2名であった。地区住民へのヒアリングでは、サービスの利用想定者が少なくとも7名抽出され、大半の方はサービスのことを知っていたことから、実験への参加を呼び掛ける方法や行動について検証する必要がある。

参加者が少なく参考値ではあるが、実験の当初期間からわずかに利用金額が増えたように思われ、参加者へのサービスの浸透が徐々に深まったものと考えられる。ただし、平均利用金額が400円/人であったように個人の支出はあまり高くなく、様子見をされた可能性もある。

### (2) 利用者からの意見・要望、高齢者の安否確認からの考察

集荷作業員が参加者のお宅へ訪問した際、参加者から「別居している子どもが訪問して買い物に連れて行っていってくれる。」「主人と車で出かけて買い物をする」等の意見をいただいた。また、集荷作業員からは他人のサポートがないと生活できないという方は少ないとの報告もあったが、厳しい条件の中でも近所との互助関係があり、生活用品の調達等を何とか維持しているように思われる。

また、参加者と新たな公(集荷作業員)とのコミュニケーションは良好で、肩たたきなど体調の変化に対するケアも行うことがあった。なお、社会実験期間中は長期不在や病気等の状況は報告されなかった。

### (3) 地区住民へのヒアリング結果からの考察

#### ① 買物動向

自分で買い物をしている方(20名)の世帯構成は、1人暮らしか同居1人の世帯が13名と多かったが、同居家族が複数名いる方も自分で買い物をしている状況が見られた。

一方、他の人に買い物を頼んでいる方(11名)のうち、約半数(6名)が1人暮らしの方であった。これらの1人暮らしの方のほとんどが北郷地区にお住まいで、民生委員や隣の方・知り合いの方に買い物を頼んでいるとの回答であった。このことから、北郷地区では近所との互助関係で維持している様子が見えてくる。

#### ② 宅配サービス利用者の動向

宅配サービスを利用した方(4名)は少ないものの、過半数の方に「このようなサービスは今後も必要」との感想を持っていただいた。しかし、今回のサービス内容のうち「注文から商品配送までの期間」と「1週間に1回の宅配サービス」を改善したほうがよいという意見が半数以上を占めたように、利用者に対する利便性の点で改善すべき余地がある。

### ③ 宅配サービス利用想定者の動向

宅配サービスを利用すると想定された方（7名）は、1人暮らしの方が大半で、現在のところサービスは知っていたが必要性を感じていない方が多く、将来的に何らかの買い物支援サービスが必要との認識も持っていたようである。しかし、具体的なサービス内容として宅配サービスは選択されず、移動販売サービスや移動支援サービスに対するニーズが高い結果となった。このことから、外で買い物をすることの意識が強く、この点を踏まえたサービス方法について検証する必要がある。

### ③ 宅配サービス利用未想定者の動向

宅配サービスの利用を想定されてなかった方（20名）は、1人暮らしや同居1人の世帯と、同居家族の多い世帯に分けられた。将来的な買い物支援に関して「自分の子ども・親戚等」と回答した方が大半であり、将来への不安に対してまずは「身内」という意識が強いものと予想される。このことから、将来の買い物環境を実感してもらう方法や、支援サービスのPR・周知方法について検証する必要がある。

## （4） 新たな公（集荷作業員）へのヒアリング結果からの考察

社会実験の立ち上がりにおいて、参加者の確保に尽力していただく等、今回の社会実験に対して積極的に対応していただいた結果、当初の実施計画から現場対応となった点（利用者登録票の未記入、配達時に次の週の注文受け、集荷作業員による代金の前払い等）が見られたものの、全体的には当初計画を実現できたものと考えられる。

また、実施者として参加者とのコミュニケーションを十分に図った結果、好感触を得たものと思われるが、週に1回、夕方から夜にかけての限られた時間での配送となるため、参加者が少なかったから逆にコミュニケーションを図る時間を確保することができたとの見方もできる。高齢者の見守りの観点からは、週に1回の配達時間内でコミュニケーションを効果的に行う方法、あるいは必要な人材数・サービス内容を検証する必要がある。

なお、同じ町内でも出身集落が異なると顔見知りが少なくなるため、地元の人材確保等、サービス提供者の質（知っている人に対する安心感）に配慮することが重要と考えられる。

## （5） 協力店舗へのヒアリング結果からの考察

社会実験参加者が4名と少なく、店舗の売り上げへの貢献は少なかったと思われるが、現在の店舗規模であれば10～20名まで対応可能で、馬荷地区だけなら店舗独自での運営も可能、との意見があった。この意見は、今後の宅配サービスの規模やサービス範囲を検討する上での参考資料になると思われる。

一方、注文書に商品の単価を掲載したサービスであったことから、町内のスーパーよりも商品の単価が割高で注文を控えたのではないかと不安を抱いていたようである。この点に関して、利用環境を理解していただいた上での注文方法を検証する必要がある。