

過疎地域における生活支援配送システム実証実験等の結果について（概要）

1 実験等の内容

(1) 目的

県内過疎地域における買物などの日常生活上の不便を解消し、地域の安心な暮らしを確保するため、生活支援配送システムの実証実験及び買物環境の実態把握調査を実施した。

(2) 調査概要

ア 生活支援配送システム実証実験

(ア) 実施期間

平成22年10月～平成23年3月

(イ) 実施場所等

- ・尾道市瀬戸田町（島嶼部）、北広島町（山間部）・・・ブラウニー(株)
- ・安芸高田市甲田町（山間部）・・・(協)甲田ショッピングセンター

(ウ) 実施サービス

購入商品の自宅への配送サービス、買い物の代行サービス等

イ 買物環境実態把握調査

三次市、安芸高田市及び安芸太田町在住の65歳以上の者（64歳以下の代理回答者を含む）に対するアンケート調査等 ～アンケート調査：配布標本数12,000、有効回答数6,056（50.5%）

2 実験等の結果

(1) 生活支援配送システム実証実験

ア 利用状況

○利用会員登録者数及び利用件数とも概ね微増傾向で推移した。

○このことから、サービスは、地域に一気に広がる訳ではなく徐々に浸透していくことが伺える。

（単位：人、件）

| | H22.10月 | 11月 | 12月 | H23.1月 | 2月 | 3月 ※中途まで | 累計 |
|----------|---------|-----|-----|--------|-----|-------------|-------|
| 新規会員登録者数 | 320 | 129 | 82 | 41 | 30 | 23 | 625 |
| 尾道市瀬戸田町 | 26 | 21 | 19 | 21 | 10 | 5 | 102 |
| 北広島町 | — | 11 | 27 | 11 | 7 | 12 | 68 |
| 安芸高田市甲田町 | 294 | 97 | 36 | 9 | 13 | 6 | 455 |
| 各月の利用件数 | 266 | 349 | 562 | 503 | 631 | 387 | 2,698 |
| 尾道市瀬戸田町 | 35 | 49 | 79 | 160 | 215 | 135 | 673 |
| 北広島町 | — | 1 | 15 | 20 | 23 | 38 | 97 |
| 安芸高田市甲田町 | 231 | 299 | 468 | 323 | 393 | 214 | 1,928 |

※ 北広島町は11月からのサービス開始。また、各地区とも3月は月中途までのサービス提供。

イ 利用の動機

- 利用者がサービスを利用した理由として、最も多いのは「重い荷物」を挙げるものであり、他には、買い物環境の不便さを挙げるものが43%あった。（「移動手段がない」等）
- どのようなときにサービスを利用したいかという問いには、現状に変化が生じた場合を挙げる回答が多く見られた。（「自分や配偶者が病気・怪我をしたとき」等）
- サービスを利用しなかった理由の概ね86%は、買い物を行う手段が他にあるというものだった。（「自分で買い物をして持って帰れる」等）
- このことから、サービスについてニーズを有すると思われる層がある一方で、サービスの必要性は感じるものの現在は需要が顕在化していないと思われる層があることが伺える。

【サービスを利用した理由】

(単位：%)

| | |
|-------------|-------|
| 重い荷物 | 19.6 |
| 便利 | 18.1 |
| 移動手段がない | 16.6 |
| 店が遠い | 13.2 |
| 1人で買い物が難しい | 13.2 |
| 天気が悪い・運転が億劫 | 11.7 |
| その他 | 7.5 |
| 合計 | 100.0 |

【どのような時にサービスを利用したいか】

(単位：%)

| | |
|----------------------|-------|
| 自分や配偶者が病気・怪我をしたとき | 38.1 |
| 加齢が進んだら・車が運転できなくなったら | 21.6 |
| 重量物の購入運搬・大型商品の持ち帰り | 21.6 |
| 天候が悪い日 | 6.2 |
| 面倒を見てくれる人がいない | 3.1 |
| 親の介護が必要になったら | 2.1 |
| その他 | 7.2 |
| 合計 | 100.0 |

【利用しなかった理由(未利用者)】

(単位：%)

| | |
|----------------------------|-------|
| 自分で買い物をして持って帰れる | 56.7 |
| 家族や近所の人買い物をしてくれる・連れて行ってくれる | 29.1 |
| 利用料金が高い | 3.0 |
| 自分で商品を選びたい | 2.5 |
| 買い物する量が少ない・軽い物しか買わない | 3.0 |
| その他 | 5.9 |
| 合計 | 100.0 |

ウ 利用者の満足度

○利用者の感想は「非常に便利」「便利」若しくは「大変満足」「満足」とするものが概ね85%程度あり、満足度は高かった。

○このことから、サービスの満足度を維持すれば、利用者のリピーター化が期待できることが伺える。

【利用者の感想】

(単位：%)

| | 非常に便利 | 便利 | 普通 | 不満がある | その他 | 合計 |
|---------|-------|------|------|-------|-----|-------|
| 尾道市瀬戸田町 | 37.3 | 49.3 | 9.0 | 3.0 | 1.5 | 100.0 |
| 北広島町 | 37.2 | 48.8 | 14.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |

| | 大変満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 合計 |
|----------|------|------|------|------|-----|-------|
| 安芸高田市甲田町 | 55.6 | 28.6 | 15.8 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |

エ 採算性

○収支は、実証実験を行った3地区全てで大きくマイナスとなった。

※ただし、年度末までの事業期間のため車両や機器のリース料等が割高になったことや、雇用基金事業の活用により人件費比率が若干高まったこと等の影響を考慮する必要がある。

※委託事業者は、人件費の見直しなどにより支出を約50～100万円程度に圧縮できると見込んでいる。

【月単位の収支実績】

(単位：千円)

| 区 分 | | 尾道市瀬戸田町 | 北広島町 | 安芸高田市甲田町 | 摘 要 | |
|------|-------|----------|--------|----------|--------------------|----------------|
| 収 入 | 配送料等 | 89 | 4 | 52 | 配送料金、配送委託店舗からの手数料等 | |
| | 合 計 | 89 | 4 | 52 | | |
| 支 出 | 人件費 | 1,195 | 1,434 | 838 | | |
| | 他 経 費 | 燃料費・交通費 | 120 | 211 | 41 | ガソリン代、高速料金等 |
| | | リース料、家賃等 | 394 | 445 | 151 | 車両リース、事務所家賃等 |
| | | その他経費 | 499 | 703 | 66 | 消耗品、通信費、広告宣伝費等 |
| | 合 計 | 2,208 | 2,793 | 1,096 | | |
| 収支差額 | | △2,119 | △2,789 | △1,044 | | |

オ 事業者の意見

○今後の事業展開についての委託事業者の意見は次のとおり。

- ・顧客の満足度を高めるため、地域のニーズに応じた地域特有の事業モデルを構築する必要がある。
- ・採算性確保への対応策としては、①コスト分の料金転嫁②外部との連携（行政の支援、NPOとの連携等）③徹底的な経費削減④サービスの複合的提供による利用頻度等の向上などの対策の包括的な実施が考えられる。

(2) 買物環境実態把握調査

ア 買い物環境の課題

(ア) 買い物の際に困っていること

- 買い物の際に困っていることでは、年代別、居住形態別ともに「①徒歩圏に行きたい店がない」「⑦家族の協力がないと買い物に行けない」「⑨公共の移動手段がない又は不便」等を挙げる回答が多い。また、80歳台以上の層においては、困っている事柄の各項目の割合が増加する。
- 買い物の際に「⑩特に困っていることはない」とする回答が概ね51%ある。ただし、80歳台以上の層及び単身層においては、この割合は減少する。
- このことから、買い物に困難さを感じるかどうかは、個人の属性にも関連することが伺える。

【買い物の際に困っていること】

(単位：%，人)

| 区分 困っている事柄 | 年代別 | | | |
|--------------------|------|------|--------|------|
| | 60歳台 | 70歳台 | 80歳台以上 | 合計 |
| ①徒歩圏に行きたい店がない | 39.5 | 41.5 | 44.4 | 41.9 |
| ②自家用の移動手段がない | 3.1 | 8.1 | 11.9 | 8.0 |
| ③車の運転が面倒 | 3.3 | 4.2 | 5.7 | 4.4 |
| ④重い物が持てず少量しか買えない | 6.8 | 17.3 | 27.0 | 17.6 |
| ⑤公共交通は体力的に疲れる | 3.8 | 8.4 | 18.1 | 10.2 |
| ⑥運転をやめた | 10.7 | 17.7 | 21.5 | 17.1 |
| ⑦家族の協力がないと買い物に行けない | 10.3 | 18.8 | 32.0 | 20.7 |
| ⑧買い物を手伝ってくれる人がいない | 2.3 | 3.6 | 6.7 | 4.2 |
| ⑨公共の移動手段がない又は不便 | 16.3 | 20.3 | 22.5 | 20.0 |
| ⑩困っていることは特にない | 62.7 | 53.3 | 38.5 | 51.1 |
| ⑪その他 | 5.1 | 6.6 | 7.9 | 6.6 |

| 居住形態別 | 居住形態別 | | | | | |
|--------------------|-------|------|---------|------|------|------|
| | 単身 | 夫婦のみ | 夫婦と子供のみ | 複数世帯 | その他 | 合計 |
| ①徒歩圏に行きたい店がない | 41.9 | 44.7 | 37.9 | 39.2 | 41.9 | 42.0 |
| ②自家用の移動手段がない | 20.1 | 6.6 | 4.8 | 3.3 | 5.9 | 8.0 |
| ③車の運転が面倒 | 3.8 | 5.5 | 5.3 | 3.1 | 2.9 | 4.4 |
| ④重い物が持てず少量しか買えない | 32.2 | 13.9 | 12.7 | 14.5 | 20.1 | 17.7 |
| ⑤公共交通は体力的に疲れる | 16.9 | 8.1 | 8.8 | 9.3 | 12.3 | 10.3 |
| ⑥運転をやめた | 20.0 | 15.7 | 15.5 | 17.4 | 17.6 | 17.0 |
| ⑦家族の協力がないと買い物に行けない | 16.5 | 19.1 | 19.4 | 26.6 | 21.6 | 20.6 |
| ⑧買い物を手伝ってくれる人がいない | 14.5 | 3.2 | 0.4 | 0.8 | 2.2 | 4.3 |
| ⑨公共の移動手段がない又は不便 | 24.8 | 20.8 | 18.5 | 16.3 | 18.9 | 20.1 |
| ⑩困っていることは特にない | 40.8 | 52.7 | 58.8 | 53.4 | 50.0 | 51.2 |
| ⑪その他 | 9.4 | 6.3 | 5.6 | 4.8 | 9.3 | 6.7 |

| | | | | |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 回答者数 | 1,330 | 2,251 | 1,601 | 5,182 |
|------|-------|-------|-------|-------|

| | | | | | |
|-----|-------|-----|-------|-----|-------|
| 925 | 2,095 | 568 | 1,178 | 408 | 5,174 |
|-----|-------|-----|-------|-----|-------|

※ 複数回答のため、各項目には、有効回答者数に対する回答数の割合を記している。

(イ) 買い物環境の改善に必要なこと

○買い物環境の改善に必要なことでは、「b店舗への送迎サービス」「c近隣への店舗誘致」「d移動販売車」「e公共交通の充実」を挙げる回答が多く、ニーズは多種多様である。

なお、居住形態別に見ると、最も割合の多い回答項目が異なっており、ニーズは一様ではない。

○買い物環境について「i特に改善を望むことはない」とする回答が概ね42%ある。ただし、80歳台以上の層及び単身層においては、この割合は減少する。

○このことから、買い物環境の改善に必要な手段については、年代や居住形態によっても傾向が異なるなど、ニーズは一様ではないことが伺える。

【買い物環境の改善に必要なこと】

(単位：%，人)

| 区分 要望事項 | 年代別 | | | | 居住形態別 | | | | | |
|-------------------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|---------|-------|------|-------|
| | 60歳台 | 70歳台 | 80歳台以上 | 合計 | 単身 | 夫婦のみ | 夫婦と子供のみ | 複数世帯 | その他 | 合計 |
| a 買い物宅配・買い物代行サービス | 8.7 | 11.1 | 15.7 | 11.9 | 17.6 | 12.3 | 9.2 | 8.7 | 10.5 | 11.9 |
| b 店舗への送迎サービス | 11.2 | 16.5 | 22.6 | 17.0 | 26.6 | 17.1 | 12.7 | 12.8 | 15.1 | 17.2 |
| c 近隣への店舗誘致 | 19.5 | 19.4 | 19.4 | 19.4 | 16.6 | 22.0 | 22.1 | 17.7 | 16.2 | 19.6 |
| d 移動販売車 | 10.9 | 15.9 | 19.5 | 15.7 | 19.6 | 17.2 | 15.0 | 11.3 | 12.8 | 15.7 |
| e 公共交通の充実 | 19.6 | 22.3 | 20.3 | 21.0 | 22.4 | 23.0 | 19.2 | 17.6 | 21.0 | 21.1 |
| f 家族の協力強化 | 7.0 | 11.2 | 17.0 | 11.9 | 7.4 | 12.3 | 12.5 | 14.3 | 12.6 | 11.9 |
| g 近隣住民の協力強化 | 6.1 | 6.8 | 9.0 | 7.3 | 10.8 | 8.4 | 5.2 | 3.8 | 5.9 | 7.3 |
| h 介護ヘルパー等の充実 | 8.0 | 10.1 | 16.9 | 11.6 | 17.4 | 12.4 | 9.2 | 8.0 | 10.0 | 11.7 |
| i 特に改善を望むことはない | 50.4 | 42.3 | 34.8 | 42.1 | 35.9 | 40.9 | 43.8 | 48.2 | 41.0 | 41.9 |
| j その他 | 5.5 | 6.6 | 5.5 | 6.0 | 6.7 | 5.4 | 6.5 | 4.6 | 10.8 | 6.0 |
| 回答者数 | 1,283 | 2,148 | 1,525 | 4,956 | 887 | 2,000 | 553 | 1,119 | 390 | 4,949 |

※ 複数回答のため、各項目には、有効回答者数に対する回答数の割合を記している。

イ 回答者の類型

○移動手段、居住形態や宅配等の受容性などについて、アンケートの回答内容が近い者を同一グループとした場合、回答者を4つのクラスターにグルーピングできる。

うち、最も買い物環境で困っていると思われるのはクラスター1に属する層である。

| | 回答者数 | 特 徴 |
|------------------------------|------------------|---|
| クラスター1 [自宅中心生活・通販宅配利用積極派] | 866 (19.9%) | <ul style="list-style-type: none"> ・自分自身での移動手段をほとんど持っていない。 ・通信販売やパソコンでの買い物の利用経験は少ない。 ・宅配や移動販売の受容性は高い。 |
| クラスター2 [自立行動生活・通販宅配利用積極派] | 873 (20.1%) | <ul style="list-style-type: none"> ・自分自身での移動手段を持っている。 ・買い物への不自由さはあまり感じていない。 ・通信販売・パソコンでの買い物を積極的に行っている。 ・宅配や移動販売の受容性も高い。 |
| クラスター3 [自立行動生活・通販宅配利用消極派] | 1,790 (41.2%) | <ul style="list-style-type: none"> ・自分自身での移動手段を持っている。 ・買い物への不自由さはあまり感じていない。 ・通信販売・パソコンでの買い物の利用経験は少ない。 ・宅配や移動販売の受容性は低い。 |
| クラスター4 [家族同伴生活・通販宅配利用消極派] | 818 (18.8%) | <ul style="list-style-type: none"> ・自分自身での移動手段をほとんど持っていない。 ・家族との同居率が高く、買い物への不自由さはあまり感じていない。 ・通信販売・パソコンでの買い物や、宅配等の利用についてあまり積極的ではない。 |

【買い物環境改善のため必要と思われること】～クラスター別の回答傾向 ※有効回答者数に対する回答数の割合 (単位：%)

| 質問項目 | クラスター1 | クラスター2 | クラスター3 | クラスター4 |
|------------------|--------|--------|--------|--------|
| 買い物で困っていることは特になし | 19.0 | 56.5 | 70.6 | 47.1 |
| 特に改善を望むことなし | 18.9 | 38.1 | 55.8 | 43.0 |

(3)まとめ

○生活支援配送システム実証実験及び買物環境実態把握調査から分かった現状等は次のとおり。

- ・買い物支援について強いニーズを有すると思われる層（クラスター1）が住民の2割程度いると思われること。
- ・買い物環境に特に困っていないと考える層が、住民の半数近くいると思われること。
- ・買い物環境の改善方法について、地域のニーズは多種多様であること。
- ・生活支援配送サービスについて、利用者の満足度は高いこと。
- ・人口密度の低い過疎地域においては、生活支援配送サービスの採算性の確保は厳しいこと。
このため、満足度や利用率を高め、人的資源の効率化を図るなど事業実施主体の創意工夫により、採算性を向上させることが必要なこと。