

四條畷市田原地域における買い物支援実証実験報告書

令和3（2021）年3月26日～12月28日

令和4（2022年）年3月

も く じ

第1章 実証実験の概要.....	1
1 実証実験の背景.....	1
2 実証実験の位置づけ.....	2
3 実証実験の期間.....	2
第2章 現状と課題の整理.....	3
1 現状.....	3
2 現状から導き出される課題.....	6
第3章 実証実験の目的.....	7
1 目指す将来像.....	7
2 実証実験の目的.....	7
第4章 実証実験の手順と結果.....	8
1 実証実験の手順.....	8
2 調査項目.....	10
3 実施工程.....	10
4 実証実験実施結果.....	11
第5章 評価と制度化に向けた取り組み.....	15
1 田原市域における買い物支援に対するニーズ把握	15
2 田原地域における買い物支援に対する課題の整理	17
3 買い物支援に関する実用的な知識や手法の構築と評価	21
4 制度化に向けた体制、要件整理.....	24
第6章 社会実装に向けた取り組み.....	25
1 実装に向けた考え方.....	25
《参考資料》	27

第1章 実証実験の概要

1 実証実験の背景

平成30(2018)年6月農林水産省の発表によると、日本全国の食料品アクセス困難人口※1は、平成27(2015)年時点で、約824万人と推計され、全65歳以上人口の24.6%でした。平成17(2005)年との比較では、全国で21.6%のうち三大都市圏では44.1%増加しています。

「食料品アクセス(買い物弱者・買い物難民等)問題ポータルサイト」によると、我が国では、高齢化や単身世帯の増加、地元小売業の廃業、既存商店街の衰退等により、過疎地域のみならず都市部においても、高齢者等を中心に食料品の購入や飲食に不便や苦勞を感じる方(いわゆる「買い物難民」、「買物弱者」、「買い物困難者」)が増えており、「食料品アクセス問題」として社会的な課題になっています。食料品アクセス問題は、商店街や地域交通、介護・福祉など様々な分野が関係する問題であり、国の関係府省、地方公共団体の関係部署が横断的に連携し、企業やNPO、地域住民等の多様な関係者と連携・協力しながら継続的に取り組んでいくことが重要とされています。併せて、新型コロナウイルス蔓延に伴い新しい生活様式が示され、密集・密接・密閉を回避することが求められています。

四條畷市においても高齢化は進んできており、食料品アクセス困難者(以下「買い物困難者」という。)人口は増えると考えています。特に、四條畷市の東部に位置する人口約9千人の田原地域内は、山間部を切り拓き宅地造成されたことから高低差があり、かつ地域内に食品スーパーがないことから、今後、買い物困難者人口が増加することが推測されます。

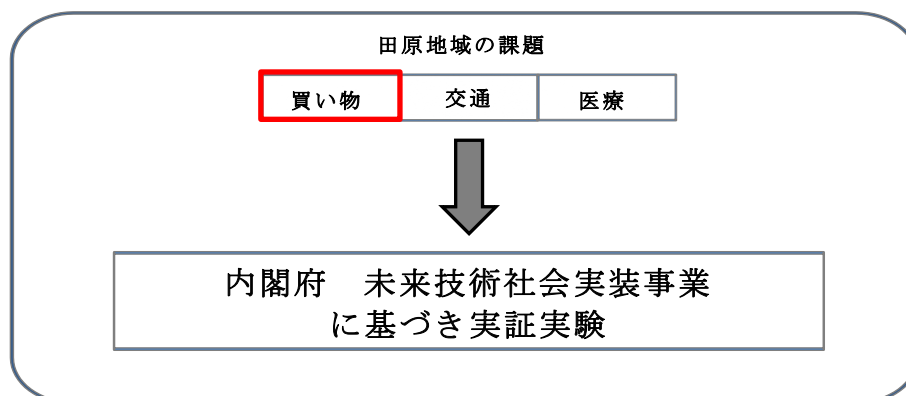
このような背景の中、ICT機器を活用し、自宅に居ながら、遠隔地の商業施設にある生活必需品を購入し、新型コロナウイルス感染症対策としての「新しい生活様式」を取り入れ地域の中で安心して暮らせるように、未来技術社会実装の実現に向けた可能性を探る実証実験を行いました。

※1 食料品アクセス困難人口とは、店舗まで500m以上かつ自動車利用困難な65歳以上の高齢者

2 実証実験の位置づけ

本実証実験は、平成 29 年に実施したアンケート調査で確認した地域課題を解消する為、未来技術を活用し新しい地方創生をめざす未来技術社会実装事業に基づき実施しました。

(1-1) 実証実験の位置づけ



3 実証実験の期間

買い物の実証実験の期間は、令和3(2021)年3月26日から12月28日。

※ 3月26日から6月30日までの期間は、準備期間とし、支援者・モニター募集、協力店舗調整及び説明会の開催等を行いました。

※ モニターの実証期間は、7月1日から11月30日

※ 当初委託期間は、11月30日までの期間としましたが、緊急事態宣言下での実証実験であったことからデータ収集数を確保するため、実証実験に参画する関係機関と調整のうえ、12月28日までとしています。

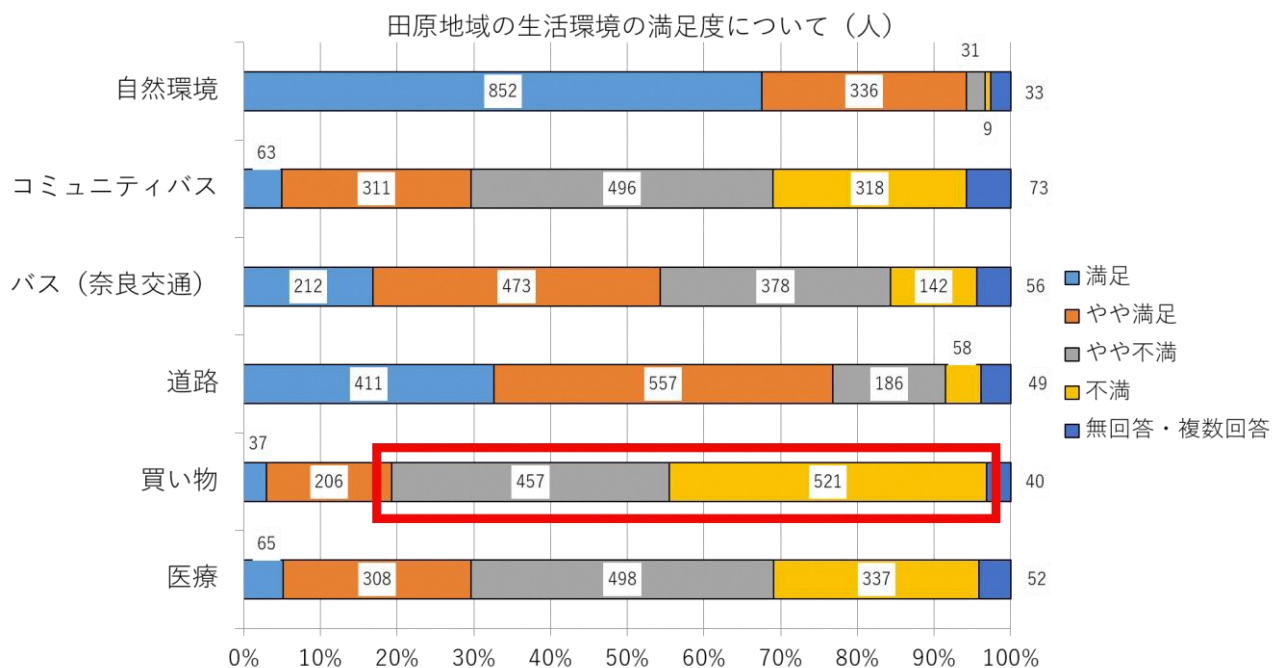
第2章 現状と課題の整理

1 現状

(1) 買い物についての満足度

平成29(2017)年5月から6月に、田原地域全世帯を対象とした「日々の暮らしに関するアンケート調査」における田原地域の生活環境の満足度について「買い物」に関して「やや不満」、「不満」と回答した人の割合が、77.5%と他の項目に比べ高い傾向があります。

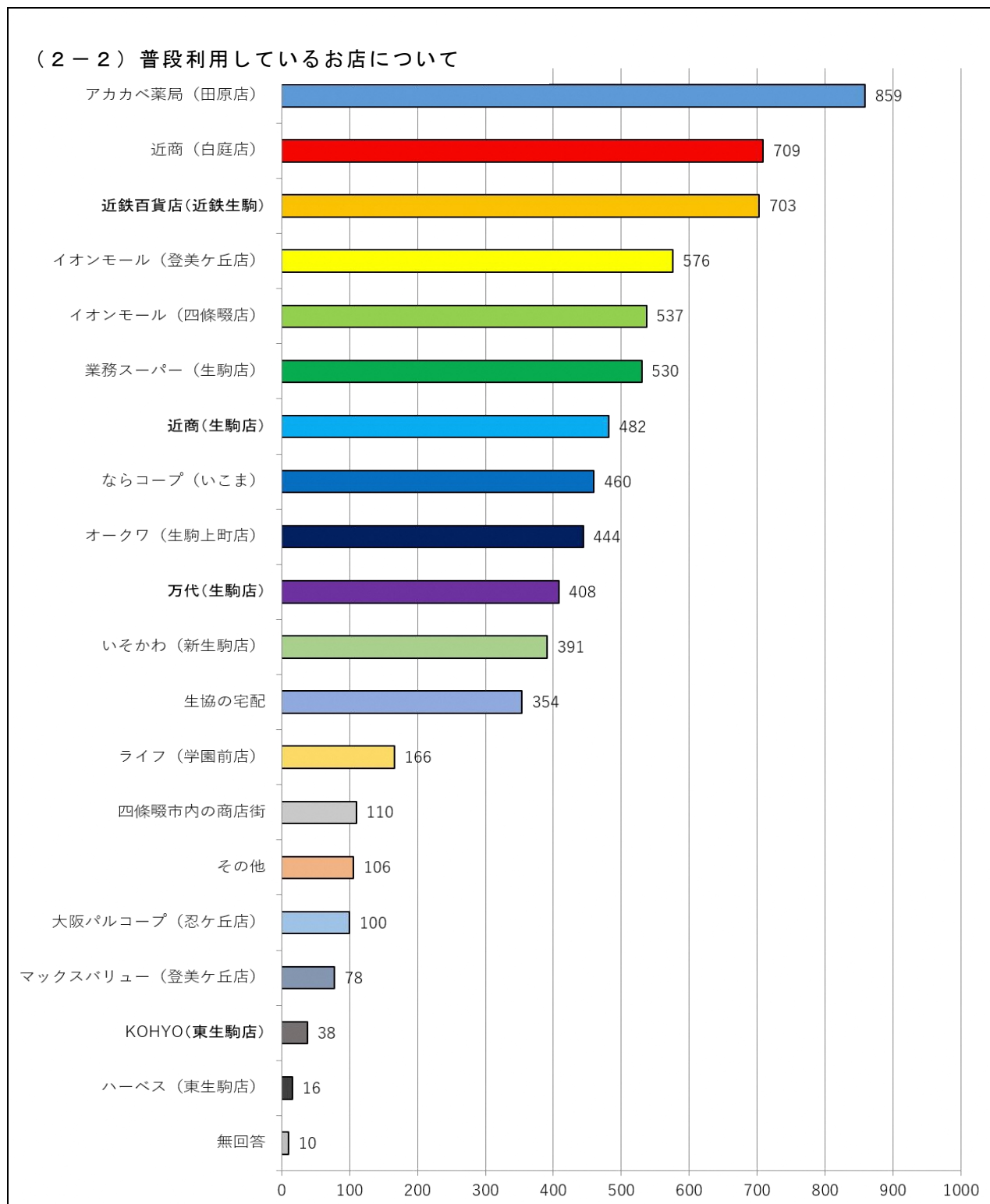
(2-1) 田原地域の生活環境の満足度



「日々の暮らしに関するアンケート調査」より

(2) 買い物場所

普段買い物をする場所については、田原地域にあるアカカベ薬局がもっとも多く、次に「近商(白庭店)」、「近鉄百貨店(近鉄生駒)」、「イオンモール(登美ヶ丘店)」、「イオンモール(四條畷店)」、「業務スーパー(生駒店)」の順になっています。田原地域にある店舗以外については、公共交通機関や自家用車を利用する必要があります。



「日々の暮らしに関するアンケート調査」より

(3)各地区の高齢化率と人口

田原地域内の高齢化率では、大字下田原、大字上田原、田原台三丁目、田原台四丁目、田原台五丁目、緑風台の地域が65歳以上の人口割合が25%以上となっています。

(2-3) 田原地域の地区別高齢化率及び人数

地区名	15歳未満	15～65歳未満	65歳以上	人口
大字下田原	7%、36人	56%、289人	37%、195人	520人
大字上田原	10%、49人	54%、270人	36%、183人	502人
田原台一丁目	9%、56人	69%、417人	22%、133人	606人
田原台二丁目	20%、164人	62%、498人	18%、144人	806人
田原台三丁目	10%、98人	63%、579人	27%、246人	923人
田原台四丁目	10%、69人	60%、395人	30%、197人	661人
田原台五丁目	14%、98人	59%、418人	27%、190人	706人
田原台六丁目	38%、119人	61%、190人	1%、4人	313人
田原台七丁目	11%、72人	68%、464人	21%、144人	680人
田原台八丁目	16%、196人	61%、744人	23%、280人	1,220人
田原台九丁目	14%、142人	69%、686人	17%、170人	998人
緑風台	9%、28人	61%、201人	30%、100人	329人
さつきヶ丘	13%、116人	77%、666人	10%、83人	865人
田原地域 計	13%、1,243人	64%、5,817人	23%、2,069人	9,129人
四條畷市全域	12%、6,840人	61%、33,530人	27%、14,982人	55,352人

令和3年3月末現在の住民基本台帳法に基づく数値

2 現状から導き出される課題

田原地域における買い物に対する満足度は低く、高齢化が進展するにつれて地域住民の自動車運転免許証の返納者が増加することが推測されます。普段の買い物に自家用車を利用していた高齢者が免許返納となれば、坂道が多く高低差のある地域では、日々の買い物に対する課題が生じる蓋然性が高い状況にあります。

第3章 実証実験の目的

1 めざす将来像

令和2年度に、四條畷市が、国の未来技術社会実装事業として採択された内容では、四條畷市の解決すべき課題として、公共交通手段の確保、買い物に関する不便解消、地域社会における住みよさの持続化を掲げています。

また、めざす将来像は、新たな技術を巧みに活用し、産学官と住民、地域コミュニティが参加・活動してよりよい地域社会、住みよい環境をデータ駆動型で、最適なまちづくりを進めていけるまちとしています。

実装をめざす主な事業内容の一つとして、買い物・物流支援があげ、事業内容として、在宅でリアルな買い物感覚による買物と近隣集積地までの配送の実現をめざしています。

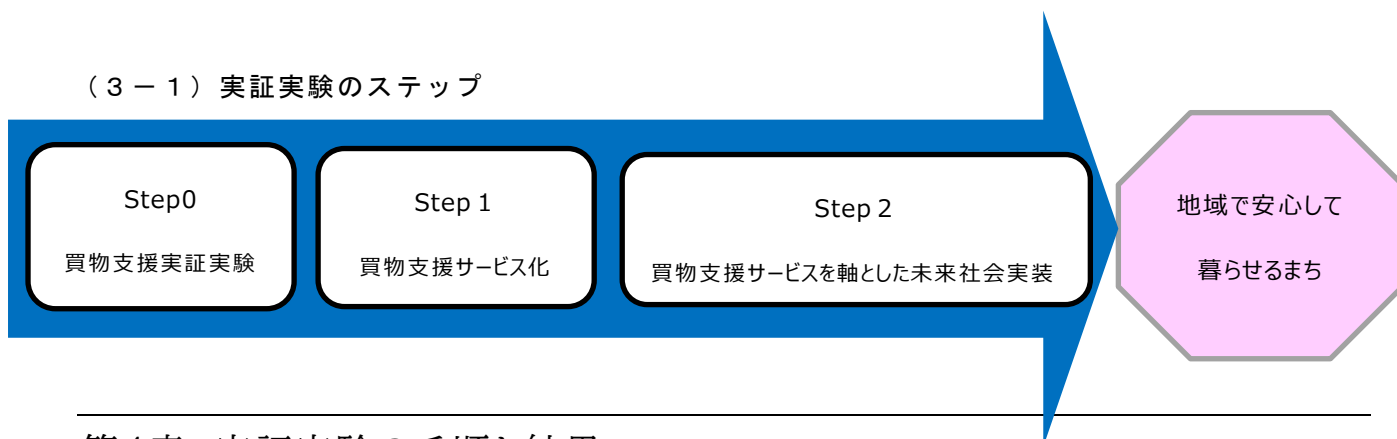
2 実証実験の目的

今回の実証実験は、未来技術社会実装の実現への Step0と位置づけ、ニーズの把握、課題の整理、実現性の評価及びサービス化への要件整理を目的とし、以下の項目についての評価及び整理を行います。

- (1) 田原地域における買い物支援に対するニーズの把握
- (2) 田原地域における買い物支援に対する課題の整理
- (3) 買物支援に関する実用的な知識や手法の構築と評価

遠隔で代理購入ができる環境の準備(チャット、ビデオ通話など)と評価(利用者の操作レベル、活用状況)

(3-1) 実証実験のステップ



第4章 実証実験の手順と結果

1 実証実験の手順

通信機器を利用し、市民モニターと生鮮食品等を購入できる店舗の商品を動画で接続し、市民モニターが、事前に店舗内の購入を予定している商品の画像を確認し、希望する商品を遠隔で購入し、配送する実証実験を行いました。

(1)事業対象地域

四條畷市田原地域

(2)事業体制

事業主体：四條畷市

受託者：四條畷市社会福祉協議会

受託協力者：NECソリューションイノベータ株式会社（技術支援）、
国立大学法人奈良先端科学技術大学院大学（助言）

(3)使用ソフト、使用機器等

使用ソフト：LINE公式アカウント、グーグル入力フォーム

使用機器：買い物支援用スマートフォン2台、ヘッドフォン2台、タブレット2台、
荷物秤1台

(4)実施方式

①実証実験参加者

市民モニター（以後、「モニター」という。） 10人

支援協力者（以後、「支援者」という。） 7人

ボランティアコーディネーター（以後、「コーディネーター」という。） 2人

②実証実験の手順

ア コーディネーターが、モニターに事業説明、必要に応じて機器等の貸し出し、操作説明、現金を預かる。（金額はモニターの買い物1回分の費用を下限に設定）

イ モニターが、希望する買い物日時を、公式LINE等で依頼する。

ウ モニターからの注文内容をLINE等で受ける。

エ コーディネーターが、モニターと支援者をコーディネートし、支援者を決定する。

オ 支援者が、車両、現金、機器等を受け取り、実証実験協力店舗に移動する。

カ 協力店舗で支援者は、モニターが注文した商品を動画で撮影しながら、ヘッドホンでモニターと会話(以下「ビデオ通話」という。)し、商品をショッピングカートに入れる。また、追加する商品や変更する商品を確認し、買い物をする。

キ 支援者は、モニター宅等に商品を運び、商品の受け渡し及び精算を行う。

ク 支援者は、報告書の作成、預り金の保管、車両の返還を行う。

③協力店舗

ドラッグアカカベ田原台店(以下「アカカベ」という。)

イオンスタイル四條畷(以下「イオン」という。)

生活協同組合おおさかパルコープ忍ヶ丘店(以下「パルコープ」という。)

④依頼可能商品

食料品、日用品など

⑤買い物可能日時

月曜日から金曜日(祝日を除く)10時～16時(3日前には日程依頼が必要)

⑥支援者謝礼

社会福祉協議会から活動1回あたり500円

(4-1) 実証実験の方法

実証実験の方法

① お買い物支援予約



② お買い物～お届け

ご自宅から商品を確認、購入。ご自宅へ配送



2 調査項目

(1) 買い物実証実験毎の内容

- ・実証実験基本データ(購入日、天候等)
- ・購入者属性
- ・購入データ(購入商品、購入単価、重量)
- ・移動時間、購入時間等

(2) アンケートによるモニター及び支援者の状況

モニター及び支援者に実証実験前及び実証実験終了後アンケートを実施

3 実施工程

3月～5月	契約、実証実験計画、支援者募集、モニター募集、協力店舗調整
6月	LINE 設定、実証フロー詳細化・評価計画、説明会、試行
7月	実証実験
8月	実証実験、データ分析
9月	実証実験、データ分析
10月	実証実験、データ分析
11月	実証実験、データ分析
12月	レポート作成、実証実験結果報告

4 実証実験実施結果

(1) モニターの買い物購入依頼の実証期間

7月1日から11月30日(土・日・祝日を除く)

(2) モニターからの購入依頼実施回数(44回)

一番多く利用した人は19回。モニター登録をしたが、利用しなかった人が1人いた。一番多く利用した人の状況は、免許返納後、今までバスに乗って買い物に行っていたが、体調を悪くし、荷物を持つての買い物がしにくくなったとのことであった。1回も利用しなかった人は、今のところ自分で車を運転して買い物に行っており、買い物をすることが健康維持につながっていると考えているとのことであった。

(3) 利用時間帯

利用時間帯は、午後からの時間帯が多く、13時が多く、次に15時が多い。

(4-2) 利用時間帯

	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時
回数	2	0	4	4	17	4	12	1

(4) 買物支援時間 (総合計時間39時間30分)

買い物支援にあたり自動車及びコミュニティバスを利用した2つの方法で実証実験を行い、買い物支援に要した時間を計測。それぞれ方法による結果は次の通りです。

① 自動車を利用した買い物時間(平均時間51.7分、総合計時間36時間15分)

店舗までの移動時間は、平均14.3分、店舗から利用者宅までの配送時間は、平均16.0分、合計移動時間は、平均30.3分でした。買い物時間は、平均21.4分、最短時間5分、最大時間40分でした。買い物支援の平均時間は、51.7分でした。

店舗別の状況は次の通りです。

(4-3) 店舗別平均時間

単位：分

	店舗までの時間	配送時間	移動時間合計	買い物時間	総合計
アカカベ	7.6	6.4	14.0	23.5	37.5
イオン	16.1	18.8	34.9	21.3	56.2
パルコープ	17.6	20.0	37.6	18.9	56.5
平均時間	14.3	16.0	30.3	21.4	51.7

※平均時間は、小数点第2位を四捨五入

② コミュニティバスを利用した買い物時間

(平均時間 97.5 分、総合計時間3時間15分)

コミュニティバスを利用した買い物支援を2回実施、行先は、2 回ともイオンでした。

店舗までの移動時間は、平均35分、店舗から利用者宅までの配送時間は、平均42.5 分、合計移動時間は、平均77.5分でした。

買い物時間は、平均20分、買い物支援の総合計平均時間は、97.5分でした。

コミュニティバスを利用した場合の経路、時間は次表のとおりです。

バス到着後、20分でモニター1 人分の買い物を購入することは可能でした。

(4-4) 所要時間 単位：分

【田原台二丁目】

経路	移動手段	所要分
田原支所→戎公園	徒歩	5
戎公園→イオン	バス	30
買い物	—	20
イオン→戎公園	バス	30
戎公園→モニター宅	徒歩	10
計		95

【緑風台】

経路	移動手段	所要分
田原支所→戎公園	徒歩	5
戎公園→イオン	バス	30
買い物	—	20
イオン→緑風台	バス	40
緑風台→モニター宅	徒歩	5
計		100

(5) 天候

天候は晴れの日が多い結果でしたが、店舗とモニター宅は、原則車で移動したため、天候によつての負担感は少ない状況でした。

(4-5) 天候

	晴	曇り	曇り・雨	雨
回数	23	13	3	5

(6) 店舗別購入回数

協力店舗での購入は、アカカベ10回、イオン27回、パルコープ7回となりました。

(4-6) 店舗別購入回数

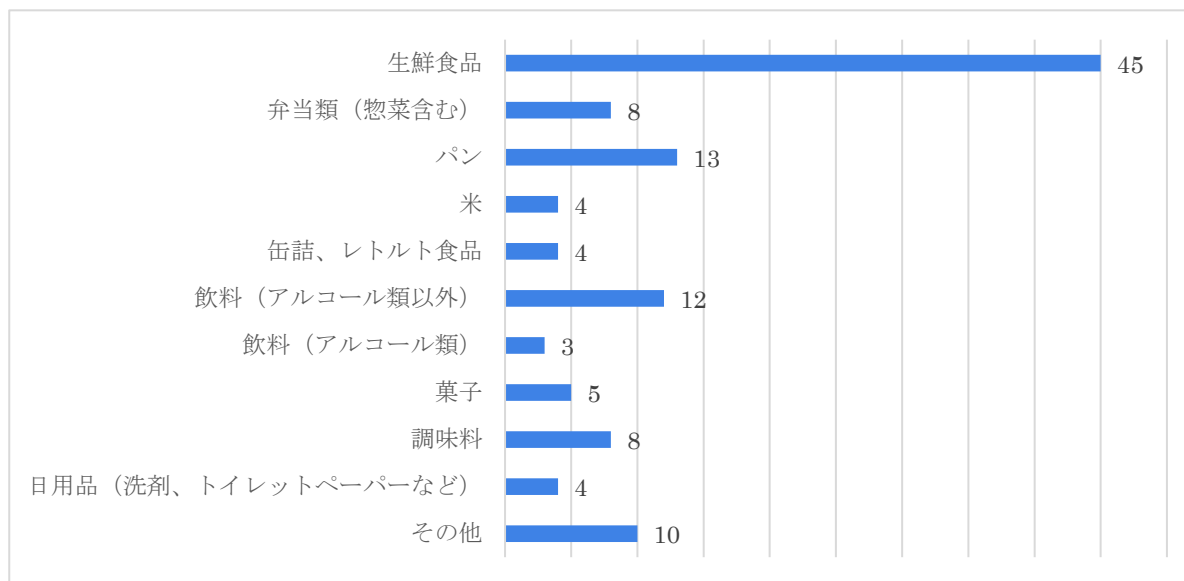
	アカカベ	イオン	パルコープ
回数	10	27	7

(7)主な購入内容

主な購入内容は、生鮮食品が多く、次いでパンなど、飲料類、調味料

(４－７) 主な購入内容

単位：種類



(8)事前注文以外の注文数(19 回、41 品目)

事前注文以外の注文数は、最大8個。追加注文がなかった買い物日は、25回、現地での追加注文があった買い物日は、19回、41品目でした。

(9)重量(平均3.53kg/回、総重量155.171kg)

買い物の重量は、最小が900g、最大が16.83kg、平均3.53kgとなりました。なお、最小重量時の商品数は4点(刺身 4 種類)、最大重量時の商品数は13点(肉大パック 1、豆腐 2丁、牛乳 1ℓ 2本、水 2ℓ 6 本、板チョコ 2 枚)でした。

(10)購入金額(平均 1,947 円/回、総金額85,660円)

買い物の購入金額は、最小額が518円、最大額は 4,599 円。平均1,947円。

それぞれの店舗ごとの注文数、重量、購入金額の平均値は次のとおりです。

(４－８) 店舗ごとの購入状況(平均値)

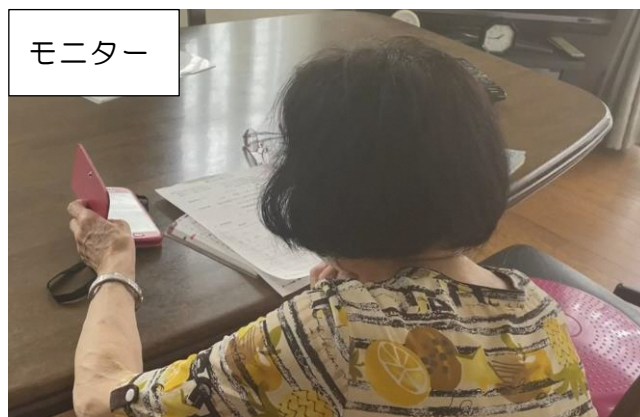
	注文数(内追加注文数)	重量	購入金額
アカカベ	6.2個(0.4)	1,992g	1,043 円
イオン	9.4個(1.2)	4,347g	2,401 円
パルコープ	7.1個(0.6)	2,556g	1,486 円
全体平均	8.3個(0.9)	3,527g	1,947円

(11)その他

モニター、支援者が買い物支援の実証実験の回数を重ねた時点で、円滑な買い物支援を図るため、複数人の買い物支援を同時に行う実証を次の方法で行いました。

コーディネーターが買い物支援をする日(月曜日)を事前に指定し、公式 LINE でモニターに一齐送信し、買い物希望者を募りました。また、買い物支援をする当日も一齐通信を行いました。事前希望者1人いましたが、当日希望される人はいませんでした。

(4-9) 店舗ごとの実証実験の状況



第5章 評価と制度化に向けた取り組み

1 田原地域における買い物支援に対するニーズの把握

(1)実証実験開始時の想定

平成29(2017)年に田原支所が田原地域全世帯を対象に実施した「日々の暮らしに関するアンケート調査」では、田原地域における買い物に対する満足度は低く、地理的条件も加味すると、田原地域には買い物支援を必要としている人が存在すると想定。

(2)実証実験に対する満足度等のニーズ結果

①モニターの状況

モニター登録された人の中には、「今までバスに乗って買い物に行っていたが行きにくくなった」、「高齢の親と子どもの世帯で、現在は子どもが買い物に行っているが、運転が難しくなった場合や、免許を返上したときに利用したい」などの状況がみられました。

②モニター終了時のアンケート

ア. 満足度

90%が、「とても満足」、「満足」、「やや満足」と回答しており、実証実験への満足度は高い結果でした。

イ. 買い物支援でよかった点

支援買い物支援でよかった点では、「支援者に親しみがわいた」、「店舗に行かずに買い物ができる」、「ビデオ通話で商品を見られた」、「買いたいものが購入できた」

ウ. 買い物が楽しくなるための工夫

「スーパーまで連れて行ってもらいたい」、「自分の目で見て買いたい」、「会話を楽しみたい」、「スーパーの周りの様子をもっと写してほしい」

③ モニターの感想

「ビデオ通話で商品を見ることで、魚、肉なども選んで買うことができた」

④支援者の感想

「ビデオ通話で会話しながら買い物を行うことで、買い間違いがなかった」、「店舗の商品を写し、追加購入商品がないか確認することで必要な商品を届けることができた」

「スーパーで実証実験をしている際に、住民から、買い物を代行してくれるのかと声をかけられたことがあった」

④ 地域住民から聞き取った内容

地域へ出向き、モニター募集を行った際に、他のサービス等を利用している人、違う方法の支援を希望している人がいることが聞き取り調査で分かりました。

<聞き取り内容>

- ・数年前、地域内のスーパーが閉店した際に、それぞれ買い物について考え、別居の子どもの支援を受けるようにした。
- ・商品を配達してくれるスーパーなどのサービスを既に利用している。
- ・車に乗せて買い物に連れて行ってほしい。
- ・元気で買い物に行ける間は、自分で買い物に行きたい。

⑤ 募集方法

モニター募集の方法としては、地域の支援が必要な人を把握しやすい民生委員・児童委員や地域包括支援センターに依頼し、モニター数を確保しました。

(3) 買い物支援に対するニーズの把握まとめ

① モニター人数が少数であったが、買い物支援のニーズは存在

参加モニター10人の中には、現に買い物に困りごとがあり、実証実験での買い物支援の方法が有用である人がいました。また、ビデオ通話を行うことで、現地での追加注文が19回、41品目あり動画を見ることで購買意欲の向上につながったと考えます。併せて、コロナ禍において、高齢者が自宅に居ながら買い物ができる仕組みは意義があったと考えます。

② 買い物困難者の多くが、情報弱者である可能性

奈良先端科学大学院大学神原教授の「買い物困難者は情報弱者でもある。」という助言からも示唆されるように、今回の実証実験の短時間では、支援を必要としている人へ情報が届かなかったことが推測されます。

理由として、協力をお願いしたモニターの中に、最近、体調の悪化により買い物に行くのが難しくなったという人が存在したように、周囲が、支援を必要とする人の買い物の困難さに気づいておらず、第三者からの声かけが難しい状況にあったことが考えられます。

買い物支援が必要な人への情報提供に課題があることから、日頃から、支援が必要な人を把握するしくみや、支援が必要な人が情報を入手できる仕組みづくりが必要です。

③ 買い物支援のニーズと既存サービス種類との役割分担

買い物支援を必要とする人のニーズは様々で、支援の方法は、対象者の状態によって異なります。今回の実証実験の方法以外にも、買い物代行、宅配、移動販売車、移動手段の提供(店舗への送迎、デマンドタクシーの提供など)などが存在します。

地域住民、企業、行政等が一体となり、地域の課題を把握し、それぞれの役割を担うことで、潜在化する買い物困難者の課題解消につながると考えられます。

2 田原地域における買い物支援に対する課題の整理

(1)実証実験開始時の想定

増加する買い物困難者へ対応できるように、地域の中での助け合いの仕組みをつくる。

(2)地域の助け合い等の実証実験の結果

①支援者登録

実証実験では、短期間での支援者の確保が難しかったため、日頃から地区活動やボランティア活動をしている人に声をかけ登録を行いました。支援者として協力していただいた人の参加動機の多くは、「地域をよくしたい」でした。

②支援者の声

支援者の中には、「自分の買い物のついでに行った方が協力しやすい」、「知り合いの買い物は協力しやすいが、知らない人の買い物は不安」などの意見がありました。

協力回数が多かった支援者からは、「もっと多くの人が支援者になり、積極的に支援してほしい」との意見がありました。

③支援者終了後アンケート

支援者の終了後アンケートでは、実証実験前の満足度は約83%と高く、LINEによる日程、買物依頼は満足度が高く、ビデオ通話での買い物については、満足度が低い傾向にありました。よかった点としては、「利用者に喜んでもらえた」、「LINEの使い方がわかった」などで、よくなかったこと、困ったことでは、「ビデオ通話に時間がかかる」でした。

LINEのビデオ通話についての意見は、「画像を見せることでほしいものを購入してもらえた」、「声が聞こえにくい」、「時間がかかる」などがあり、使用するメリットはあるものの、改善が必要な状況がうかがえました。

配送については、「対面でのお金のやり取りができてよかった」という意見がある一方、「初めて会う人の家に上がってお金をもらうのは抵抗がある」という意見もありました。

謝礼金500円については、「安い」が50%である一方、「高い」、「適当」、「無償で」と答えた人もいました。

④買い物コーディネート

モニターの買物希望日時に買い物支援を行うため、3日前までに、モニターから依頼を受け、支援者とのコーディネートする方法で検証を実施しました。モニターが希望する日に、支援者が他の活動の予定があり、うまくコーディネートできないケースが多く、社会福祉協議会職員が買い物支援を行ったケースが半数ほどありました。

コーディネーターの感想として、マッチングの難しさがあげられ、支援者の都合よい日に買い物の依頼を募るなどの工夫や、モニターと支援者をマッチングするアプリなどの開発、活用はできないかとの意見がありました。

⑤買い物量

病気等で外出がしにくく一人暮らしをされている方では、飲料水等を大量に購入される場合などは、1回当たりの買い物の量、重さが大きくなりました。

⑥買い物時間と対価

支援者の支援1回当たりの謝礼金を500円に設定したが、支援者アンケートでは、半数が、金額が「安い」と感じていました。

⑦モニター終了後アンケート

ア. 買い物支援でよかった点

「支援者に親しみがわいた」 57.5%

イ. 配送について

「自宅まで配送があってよかった」 87.5%

「対面での商品の受け取りやお金のやり取りができてよかった」 50%

ウ. 事前の情報提供

事前にセールやおすすめ商品などの情報を知りたいかの問いに、「セールおすすめともに知りたい」62.5%、「セールのみ知りたい」12.5%、「おすすめのみ知りたい」12.5%

エ. 事前のカート登録

事前にほしい商品をカートに登録しておく仕組みがあると便利と思うかの問いに、「はい」25%、「定番商品を登録できるようにしてほしい」12.5%、「過去の購入履歴が反映されたら便利」12.5%、「いいえ」と「理解できない」の合計 50%

⑧モニターの感想

「ちょっとした困りごとがあっても、隣人に頼みにくいことがある。地域で助け合える仕組みがあるとよいと思う」

⑨コスト削減の取り組み

コスト削減を目的に、複数人の買い物支援を同時に行う検証への利用者が少なかった理由は、指定日が月曜日であったことから、休日等に親族等と買い物ができた可能性があることや、支援者が指定した日時にモニターが自宅にいる必要があることなどが考えられます。

⑩コミュニティバスの利用

バスを利用した買い物支援では、イオン行きのコミュニティバスを利用し降車後、次の出発までの28分の間で、必要な食料品、日用品をビデオ通話利用し購入することは可能でした。しかし、次の点において課題を確認することが出来ました。

ア. 複数人の買い物を行うことを想定した場合は、28分間で支援者が降車後、買い物支援を行い購入物と一緒に支援者が乗車するには、時間的余裕が少ない。

イ. バス運賃の経費を誰の負担とするのか。

ウ. 複数の買い物(購入平均重量が3.5kg)や水や牛乳などの複数購入された場合などは、移動に負担が大きいこと。

(3)田原地域における買い物支援に対する課題の整理まとめ

①地域での支え合いの仕組みづくりは可能であるが、プロセスが重要

支援者として協力していただいた人の参加動機の多くが、「地域をよくしたい」であり、地域での支え合いの仕組みづくりを進めていける可能性は高いと考えます。しかしながら、短期間での構築は難しく、地域課題を地域住民と共有することで、それぞれができることを考え、出し合うなどの形で、支え合いの仕組みを作っていく必要があります。

②持続可能な仕組みづくり

ア. 住民、企業、行政の支援の整理と協働

実証実験では、地域住民による支援の仕組みを検証するため、地域住民に対し、有償ボランティアとしての支援者の募集を行いました。支援者の確保や買い物支援日のコーディネートが難しい状況でした。その理由として、支援者の負担感、時間の確保、モニター支援者双方の都合の良い時間帯のマッチングの難しさなどがあげられます。

1 回あたりの買い物の量や重さが大きい買い物の場合、支援者の負担が大きいため、宅配などと組み合わせて利用する方法が効果的と思われるケースがありました。

ボランティアでできること、商業ベースでできること、地域が支援することを整理し、組み合わせて支援することで、効果的に買い物支援を行うことができると考えます。

また、「買い物ができる仕組み」、「配送できる仕組み」、「拠点で受け取り、自宅まで持ち帰ることができる仕組み」と、それぞれの、パーツに分けて実施するなど、ボランティア、商店等が参加しやすい工夫が必要です。

イ. 時間とコストを削減するための工夫

今後、買い物支援を継続的に実施していく際には、時間短縮、コスト削減の工夫が重要となります。

買い物の仕組みとしては、「店舗による食品選別の協力」、「必要な場面のみでのビデオ通話の活用」、「事前におすすめ商品などの情報提供」、「事前にほしい商品をカートに登録しておく仕組みの提供」などが考えられます。

配送の仕組みとしては、「近隣の人が買い物に行った際についでに配送を行う工夫」、「既に配送をしている社会資源の活用」、「貨客混載の検討」などが考えられます。

自宅まで持ち帰ることのできる仕組み（拠点までの商品の届け出を行った場合、自宅付近まで届けられる仕組み）としては、「拠点まで配送し、自宅までは地域内移動のモビリティを活用」、「ボランティアによる配達」、「拠点を多く作り自分で持ち帰る」などが考えられます。

3 買物支援に関する実用的な知識や手法の構築と評価

モニターが LINE を活用した買い物日時の決定やビデオ通話を利用し支援者と会話し買い物支援できる環境準備(チャット、ビデオ通話など)と機器操作(利用者の操作レベル、活用状況)について

(1)実証実験開始時の想定

買い物に支援が必要な人がスマートフォンの機器を使いこなすのは難しい。

動画で撮影して買い物支援を行うことでのメリットはあるのか(既存のカタログで注文するサービスとの違いはなにか)。

(2)実証実験の機器操作等の結果

①機器操作

モニターの開始時のアンケートや聞き取りでは、「子どもや孫と、LINE で連絡を取り合っている」などの人も多く、LINE 操作は比較的慣れている人が多い状況でした。そのため、実証実験に際しては、1～2回程度支援することで、ビデオ通話を利用した買い物が可能でした。しかし、LINE操作経験が少なく、同居の家族が操作したケースや、操作に自信がないとの理由で数回コーディネーターの同席を希望する人もいました。

また、買い物支援途中でビデオ通話が切れることがあり、その際には操作が分からず、電話で方法を伝えるなどの対応を行いました。

支援者の開始時のアンケートや聞き取りでは、全ての人が LINE のチャット機能を活用していました。また、多くの人々が、電子メールや LINE 電話、オンラインでの商品購入を活用している状況のため、LINE 操作や、タブレットでの報告書の入力について、普段から使用している人についてはスムーズでした。なお、買い物支援の際、ビデオ通話の際、片手でスマートフォンをもっていることから、円滑に買い物が出来ない状況が見受けられました。

②モニターアンケートの内容

ア. LINE の代理購入依頼

「タップするだけなのでわかりやすい」50%

イ. LINE の日程調整

「使いやすい便利」40%

「FAXの方がよい」30%

ウ. LINE の買い物内容の依頼

「電話の方がよい」40%

「使いにくい文字入力が面倒」30%

「FAXの方がよい」20%

エ. ビデオでの買い物

「画像が見られてよかった」60%

「画像で見ることでほしいものが選べた」 30%

「画像がぶれてみにくい」30%

③動画での買い物の感想

「ビデオで商品を見ることで、魚、肉なども(自分の好みを)選んで買うことができた」

④事前注文以外の注文数

実施回数全体の43%が事前注文以外の追加注文があった。

(3) 買物支援に関する実用的な知識や手法の構築と評価のまとめ

①使い慣れた SNS の有用性

LINE という身近なアプリを使用することで、高齢者の方でも普段から使い慣れていれば、1 回から 2 回のアドバイスをすることで比較的スムーズに活用することが出来ました。そのため、今後、買物支援に機器を活用する場合は、普段から使用しているアプリを活用することが有用です。

②動画を活用した買物支援の有用性

動画を活用した買物支援を行うことで、モニターが動画を見て商品を選ぶことができ、買い間違いが生じにくく、モニター支援者共に安心感がありました。また、現地で会話すること、商品を動画で撮影することで、肉や魚などのモニターの好みの商品の選択や動画から追加注文につながるなどのメリットが確認できました。なお、ビデオ通話の際、片手のスマートフォン操作で画像を転送している状況は改善の余地があります。

③人に優しいデジタル化への対応

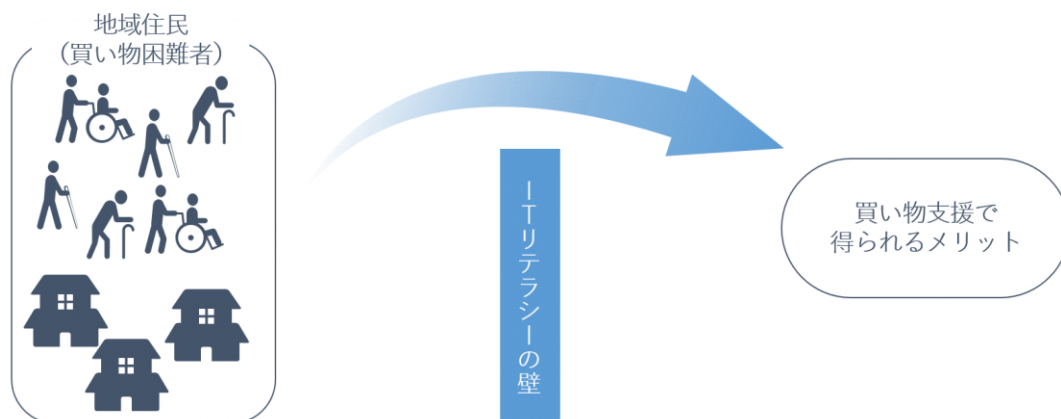
ICT を上手く活用すれば、支援の質の向上、時間やコストの削減を図ることが出来ると考えられます。普段から ICT を安心して活用できる社会、トラブルが発生した際に相談できる環境が必要です。具体的には、高齢者等を対象としたスマートフォン教室の開催、相談サポーターの養成を行い誰一人取り残さない人に優しいデジタル化が必要です。

(5 - 1) 実証実験前の想定

Step0実証実験前の想定

◆実証実験前の想定として、買い物支援を住民に利用してもらうためのハードルとして、ITリテラシーの壁を想定。

■LINEビデオ通話については、家族、孫との連絡などで私生活で利用されている可能性があり、それほど高くないハードルであると想定

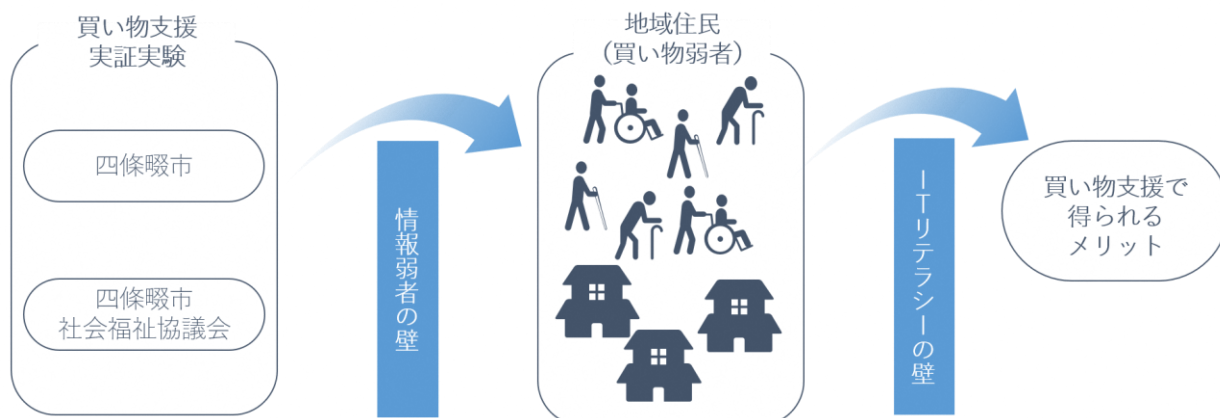


(5 - 2) 実証実験後の結果から考察

Step0実証実験後の結果からの考察

◆Step0実証実験後で、本当に買い物に困っている実証実験モニター（買い物支援参加者）が集まりにくかった

◆ITリテラシーの壁に加えて、情報困難者へ買い物支援の実証実験がしっかり伝わっていなかったことが原因である可能性があると考え



ピクトグラム等の資料提供：NEC

4 制度化に向けた体制、要件整理

実証実験の結果、課題の整理等により、買い物支援の制度化に向けた体制、要件として、以下のことが必要と考えます。

(1) 支援が必要な人を把握や、支援が必要な人が情報を入手できる仕組みづくり

日頃からお互いの顔と顔が見える付き合いをしておき、困ったらすぐに相談できる関係や、声をかけることのできる関係性を構築し、買い物困難者に情報が届く仕組みや、買い物困難者を把握できる仕組みづくりを行っておく。

支援が必要な人を見逃さない仕組みづくりのため、基礎データの活用の検討。(四條畷市民生委員児童委員協議会が3年に1回実施している在宅高齢者調査や地区福祉委員会が実施している小地域ネットワーク活動推進事業など)

(2) 支え合いの仕組み

データの活用などにより、地域住民の困りごとを把握し、地域の課題を整理し、解決方法を住民とともに考え、住民、企業、行政等多様な主体が参加し、課題の解決につなげる支え合いの仕組みの検討。

(3) 買物支援にかかる負担の軽減、コストの削減

持続可能な仕組みを作るためには、買い物支援を利用する人、支援する人の負担を軽減する必要がある。

ICT を有効に活用することが、負担やコスト削減につながると考えられるが、日頃から使い慣れていない手法を利用することで、逆に負担が増す可能性もある。

ICT を有効に活用するためには、日頃から地域住民の ICT リテラシーを向上させておくこと、身近なスマートフォン等を活用した買い物支援システムの構築などの準備が必要。

機器の整備では、支援者が片手でスマートフォンを操作しながら買い物を行っていることから、両手が自由に使えるビデオ通話ができる整備の検討が必要。

併せて、東部地域から西部地域への買い物支援に移動時間に相当の時間を要していることから、買い物場所の検討も必要。

第6章 社会実装に向けた取り組み

1 実装に向けた考え方

実装に向け、以下の項目を今後調査研究していきます。

＜拠点型買い物支援＞

① 検討手法

買い物支援が必要な地域住民と買い物支援者をコーディネーターがコーディネートし、ビデオ通話などを活用し買物を行い、買い物支援者等が地域の拠点（公民館等）に商品を配達します。地域住民は、徒歩または地域内移動のモビリティによる送迎で地域の拠点に集まり、商品の受け渡しを行います。

新たなバリエーションとして、以下について導入を検討

ア. 個人商店及び近接他市の施設の追加

イ. 買い物支援の利用データの分析を行い、分析結果をよりよい生活への提案

ウ. 店舗での買い物のイメージ化のため、買い物ツアー等の実施

エ. 支援者の日時指定による買い物支援及び、商店等の協力要請

オ. 集積所までの地域内モビリティの活用を検討

カ. 利用者目線のアプリ等を活用した、EC サイト、マッチング等の検討

②期待される効果

買い物支援者の負担の軽減（配送時間の短縮）

地域拠点での住民同士の交流

地域の個人商店の利用機会の創出による経済活動の活性化

買い物支援のサービス利用状況等を分析によるよりよい生活への提案

③必要と考えられる人材・資源

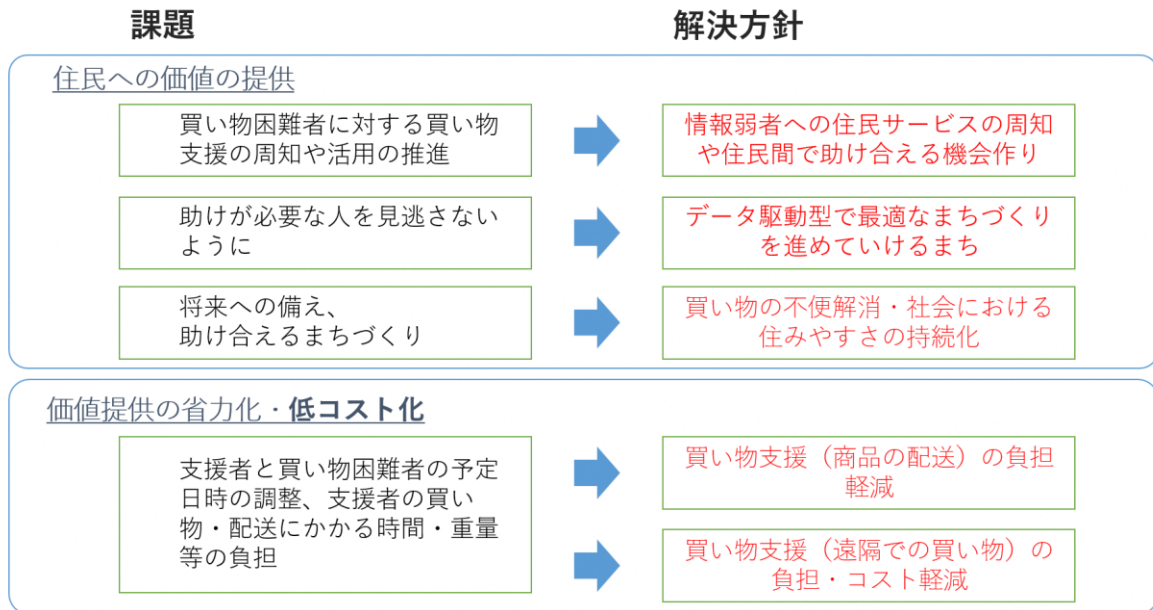
コーディネーターの確保、支援者の確保、個人商店等店舗の協力

複数人に対応できるビデオ通話などの遠隔での買い物の仕組み

地域内モビリティによる送迎

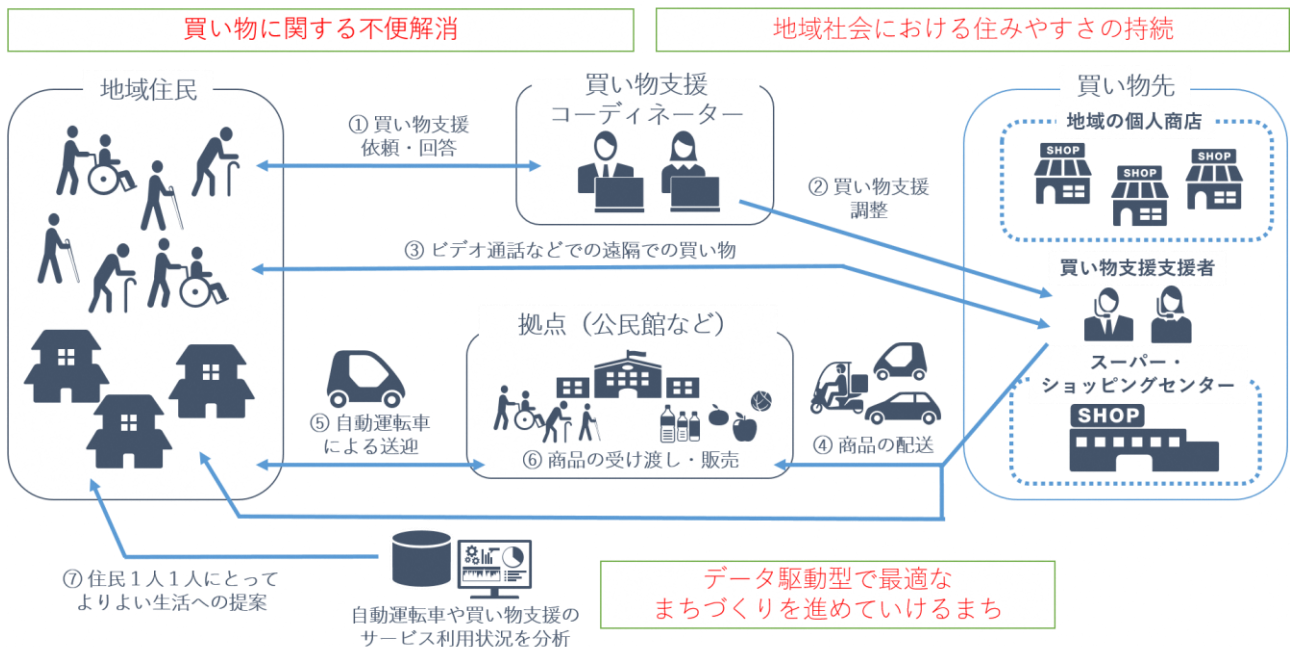
(6 - 1) 課題に対しての解決方針

課題に対しての解決方針



(6 - 2) サービス実装イメージ

サービス実装イメージ



ピクトグラム等の資料提供：NEC

参 考 資 料

も く じ

1 実証実験の内容と結果	29
1) モニターの状況	29
2) 支援者の状況	43
3) 実施内容	50
4) 得られたデータ	54
5) アンケート自由記載内容	62
2 マニュアル	65
1) モニターマニュアル	65
2) 支援者マニュアル	72

1 実証実験の内容と結果

1) モニターの状況

(1)募集方法

- ・事業概要や対象者が分かるチラシを作成し、地区会長、自治会長、民生委員・児童委員、主任児童委員、地区福祉委員長、地域包括支援センター、高齢者通所施設等に、対象となる人がいれば紹介してもらうように依頼
- ・地区福祉委員会に、地域の高齢者へのチラシの配布を依頼
- ・田原小学校区民生委員児童委員交流会、地区の活動の場へ出向き、事業概要を説明し、対象となる人がいれば紹介してもらうように依頼

(2)モニター登録人数

10人

(3)参加動機等

上記の方法で募集を行ったが、参加者が少なかったため、田原支所、社会福祉協議会からの声かけにより参加した人が多い。参加動機は、「人に勧められたため」が4人（他人と職員両方を含む）、「将来のため」が3人、「どんな感じが知りたい」、「実証実験への協力」、「買い物に困っている」がそれぞれ1人だった。

参加者を実際の状態別に分類すると、病気等で買い物に行きにくい人が2人、高齢で買い物に行きにくく通常は家族が行くが今後に備えての利用の人が2人、将来のために利用が6人

図1 実証実験の把握

単位：人（％）

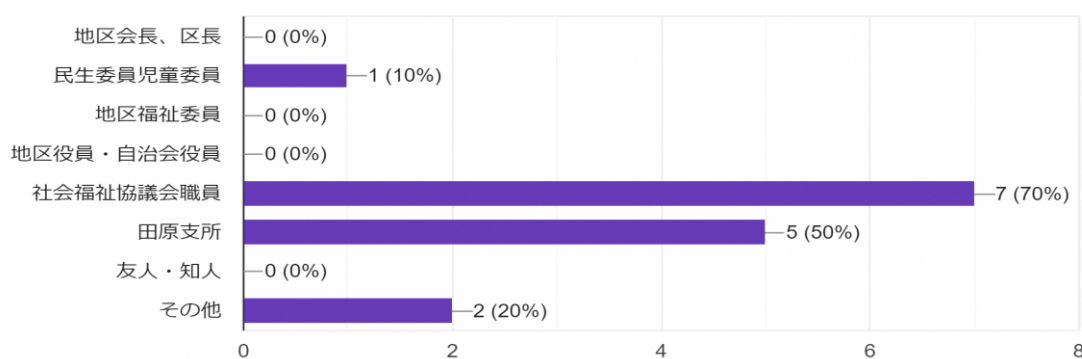
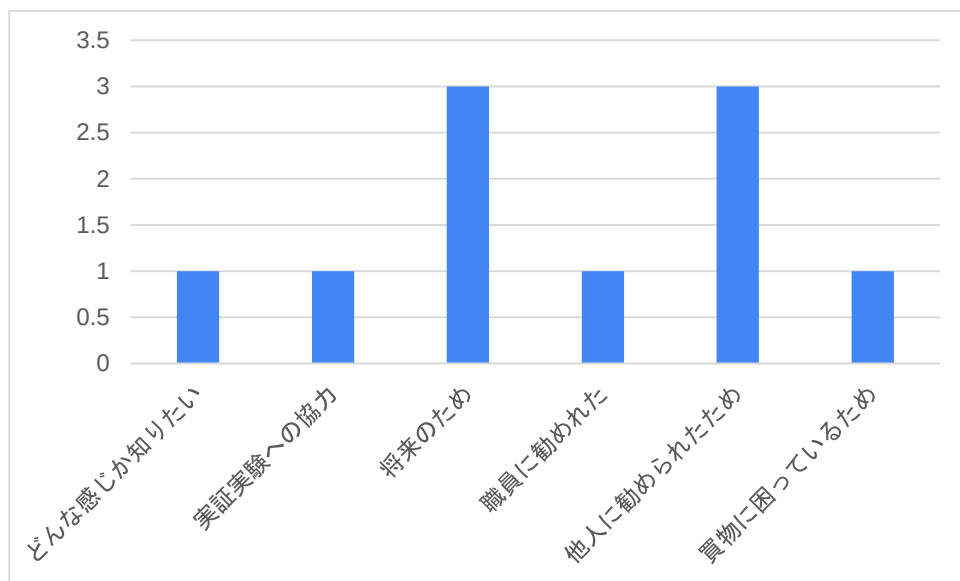


図2 参加動機

単位：人

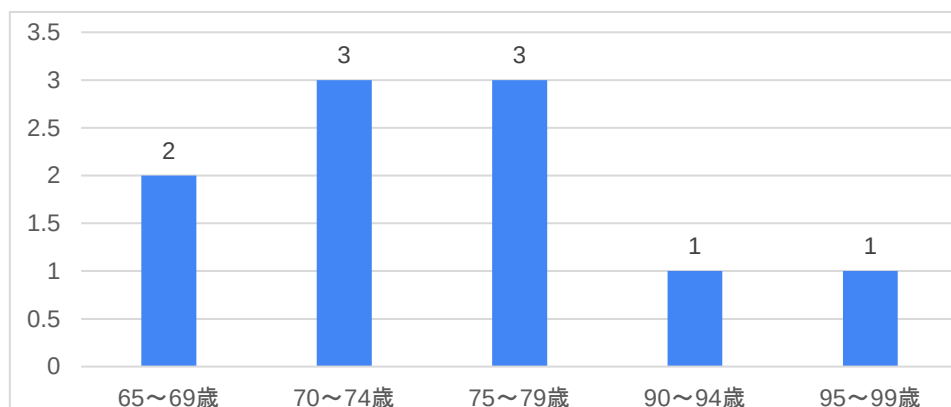


(3)年齢構成

67歳～98歳。70歳代が多い。90歳代は、家族と同居しており、スマートフォン操作は家族が行った。

図3 年齢構成

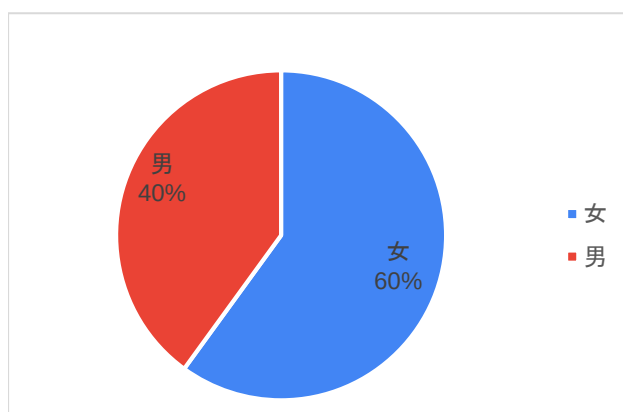
単位：人



(4)性別

図4 性別

性別は、男性4人、女性6人



(5) 家族構成

将来のために参加された人が多いため、二世世代世帯が70%

図5 家族構成

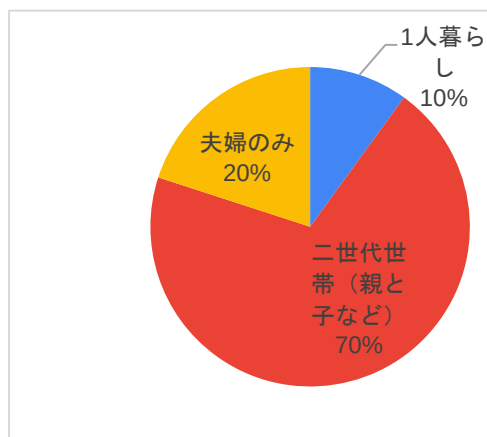
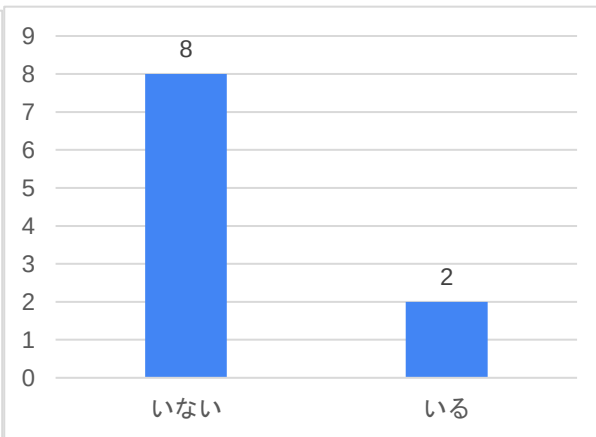


図6 近くに住んでいる家族

単位：人



(6) 支援をしてくれる人

日常的に身の回りを支援してくれる人は60%の人が「いない」と答えた。「いる」人の内訳は、子、配偶者、孫、友人・知人などであった。

図7 日常的に支援してくれる人

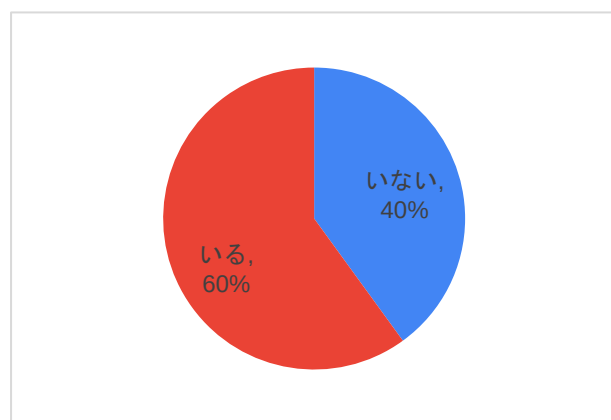
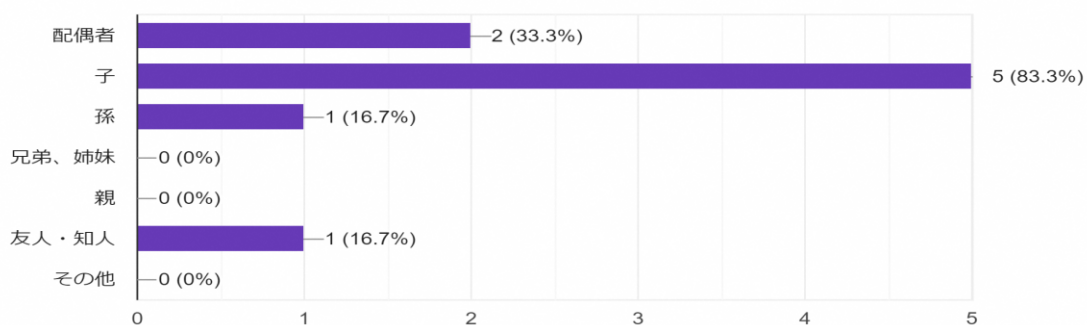


図8 支援してくれる人の種別

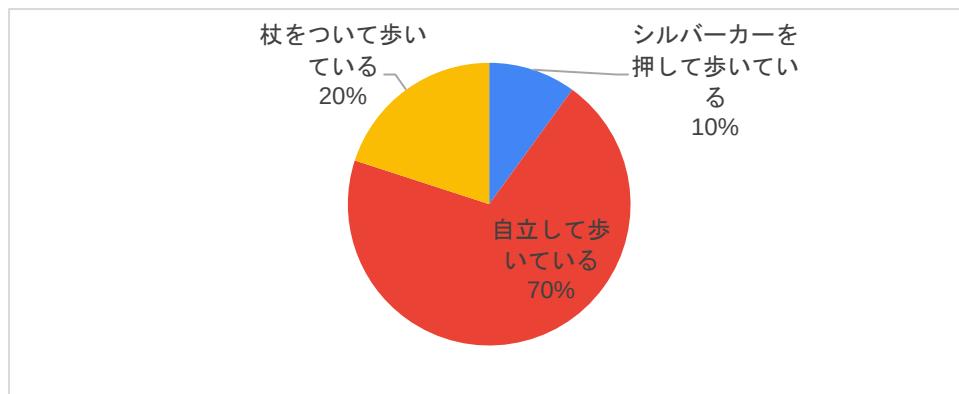
単位：人 (%)



(7)外出時の状況

外出時の歩行は、「シルバーカーを押して歩いている人」が1人、「杖をついて歩いている人」が2人いたが、自立して歩いている人が多い。

図9 外出時の歩行状態



(8)買物の困りごと

買物の困りごとは、ある人は3人、「今のところないが将来的な不安を感じている人」が3人と何らかの困りごとや不安を感じている人が多い。

困りごとの主な内容は、「重いものやかさばる商品を持つのが大変」、「バスのダイヤが不便」、「徒歩圏内の店舗に品ぞろえが少ない」などが多い。

図10 買い物の困りごと

単位：人

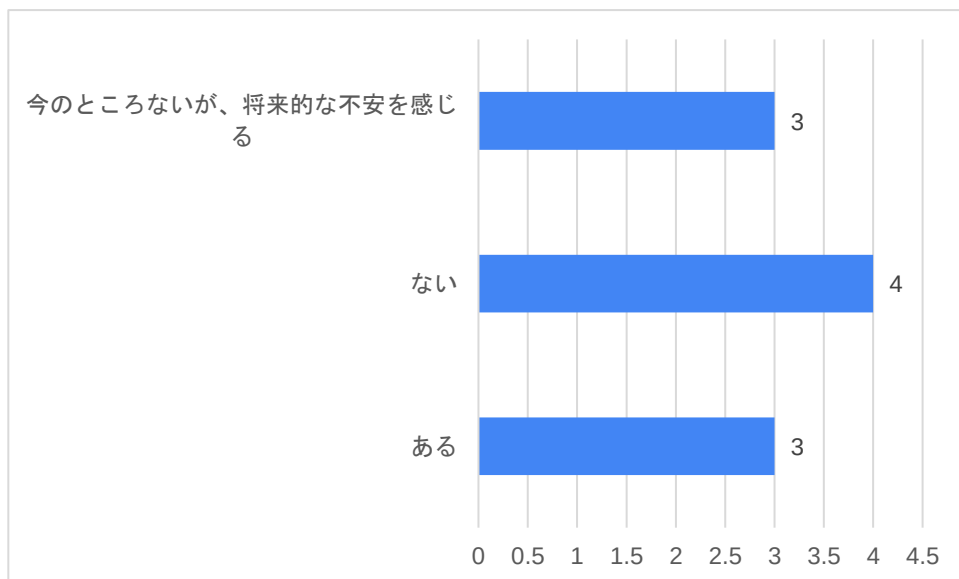
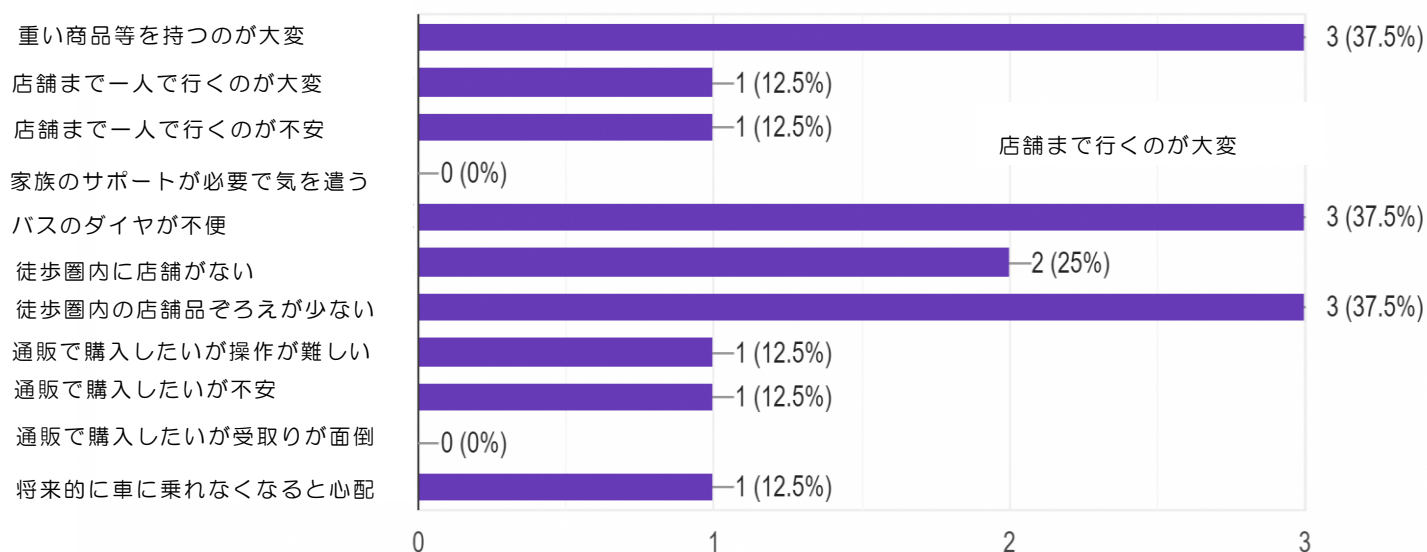


図11 買い物の困りごとの内容

単位：人（％）



(9) 買物が楽しいか

買物が「楽しい」と答えた人が、8人、「いいえ」と答えた人は、1人。「いいえ」と答えた人は、病気等で買い物に行きにくく単身の人だった。

図12 買物が楽しいか

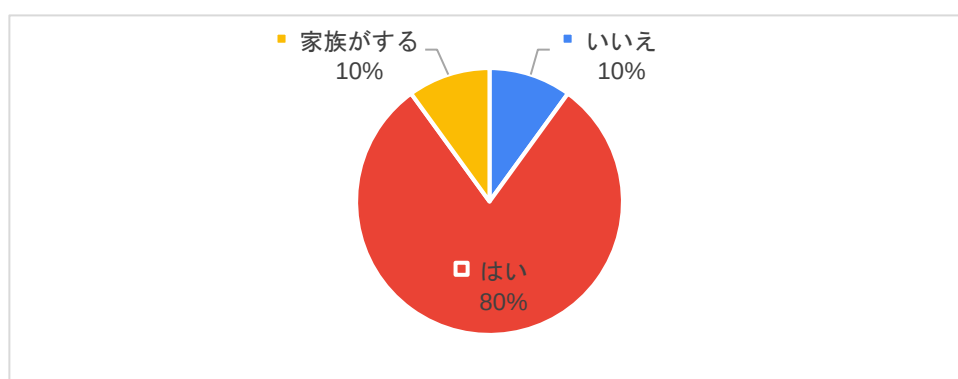
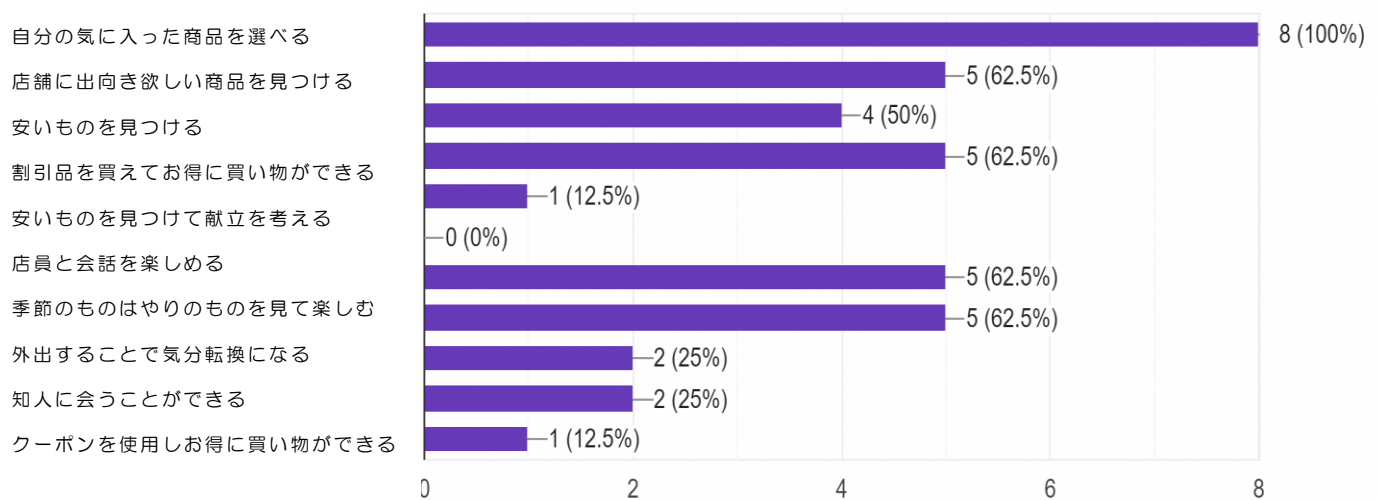


図13 買い物の楽しみは何か

単位：人（％）

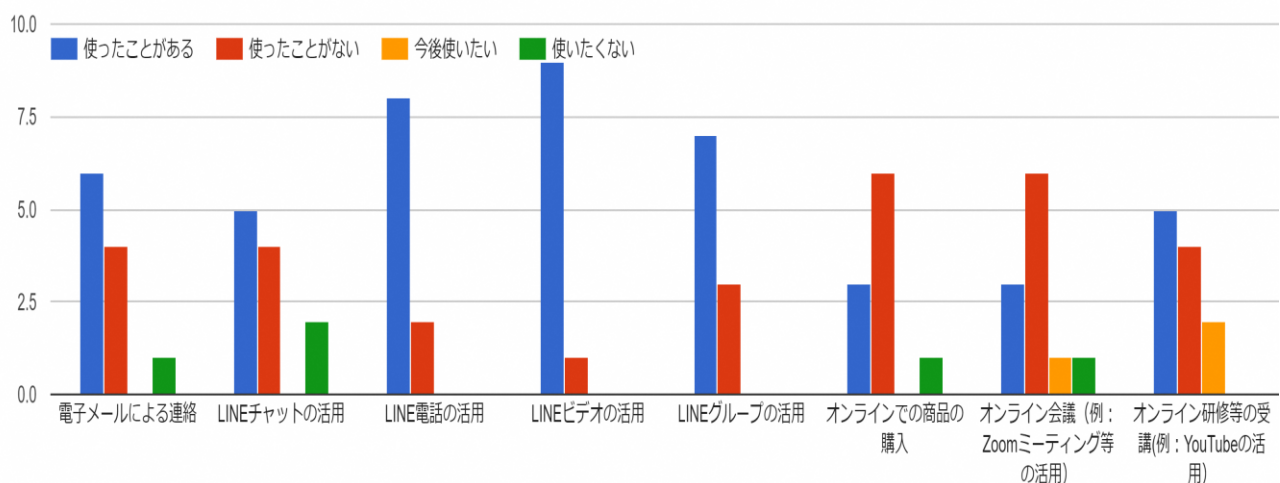


(9)ICT 環境

活動・導入している ICT 環境は、ラインは多くの人々が活用していたが、オンラインでの商品の購入は経験のない人が多かった。

図14 導入しているインターネット環境

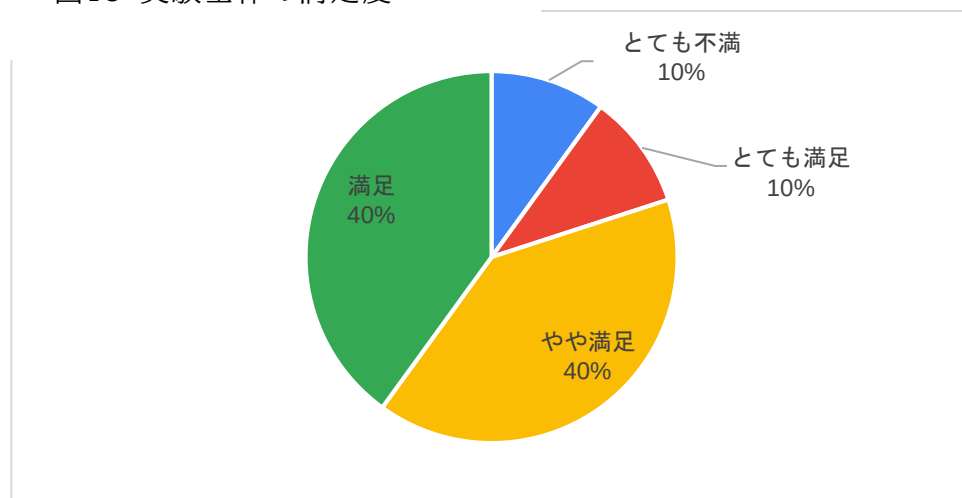
単位：人



(10)実験全体の満足度

実験全体の満足度は、「とても満足」、「満足」、「やや満足」が 90%

図15 実験全体の満足度

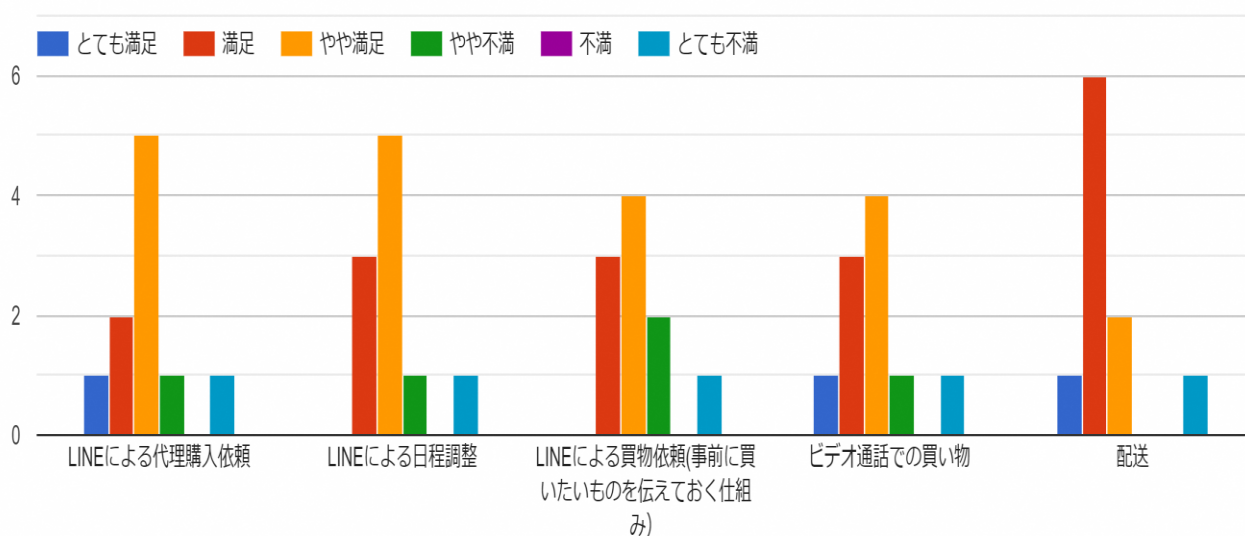


(11)買い物支援の満足度

買い物支援の満足度については、「LINE による代理購入」、「LINE による日程調整」、「LINE による買物依頼」、「ビデオ通話での買い物」、「配送」の中では、「配送」についての満足度が高い。

図16 買い物支援の満足度

単位：人

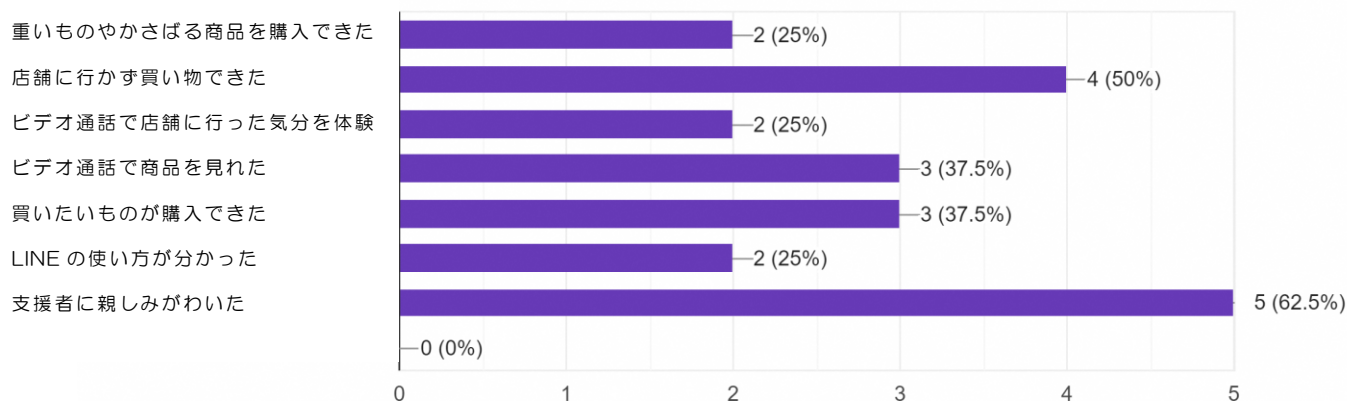


(12) 買い物支援でよかった点

買い物支援でよかった点は、「支援者に親しみがわいた」、「店に行かずに買い物ができる」が上位

図17 買い物支援でよかった点

単位：人（％）

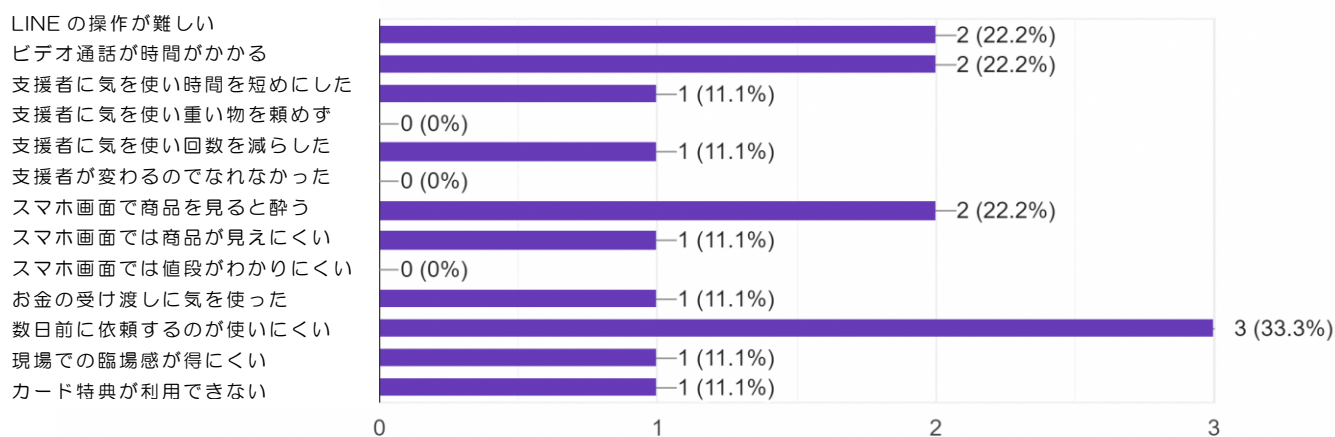


(13) 買い物支援でよくなかったこと、困ったこと

買い物支援でよくなかったこと、困ったことでは、「数日前に依頼するのが使いにくい」が一番多く、次いで、「LINE の操作が難しい」、「ビデオ通話に時間がかかる」、「スマホ画面で商品を見ると酔う」

図18 買い物支援で困ったこと

単位：人（％）

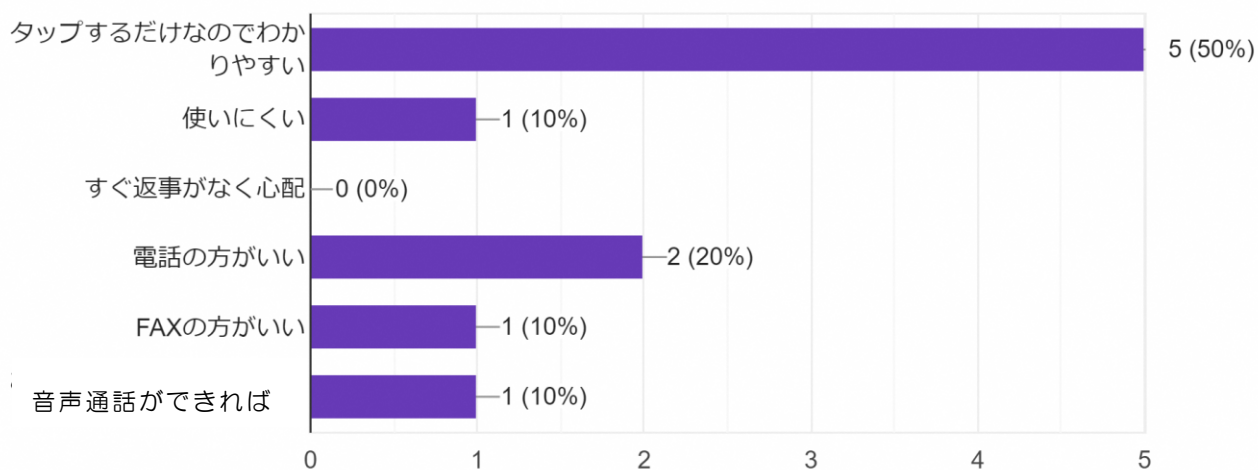


(12)LINE の代理購入依頼について

LINE の代理購入依頼については「タップするだけなのでわかりやすい」と半数の人が答えた。

図19 LINE の代理購入依頼

単位：人（％）

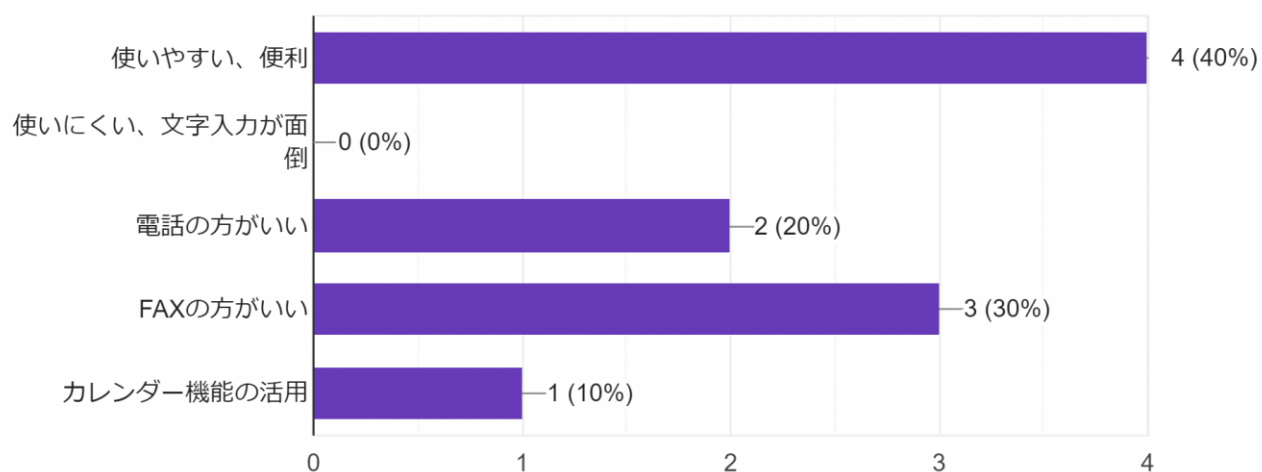


(13)LINE の買い物支援の日程調整について

LINE の買い物支援の日程調整については、「使いやすい」が40%、「FAX の方がよい」が30%、「電話の方がよい」が20%

図20 LINE の代理購入依頼

単位：人（％）

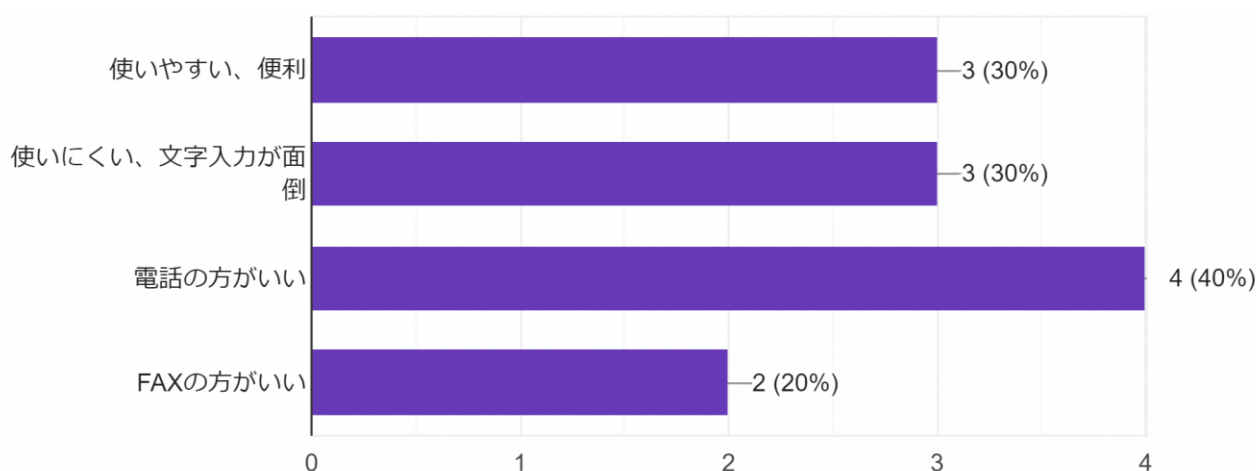


(14)LINE の買い物内容の依頼について

LINE の買い物内容の依頼については、「電話の方がよい」が40%、「使いやすい、便利」、「使いにくい、文字入力面倒」が、それぞれ30%

図21 LINE の買い物内容の依頼について

単位：人（%）

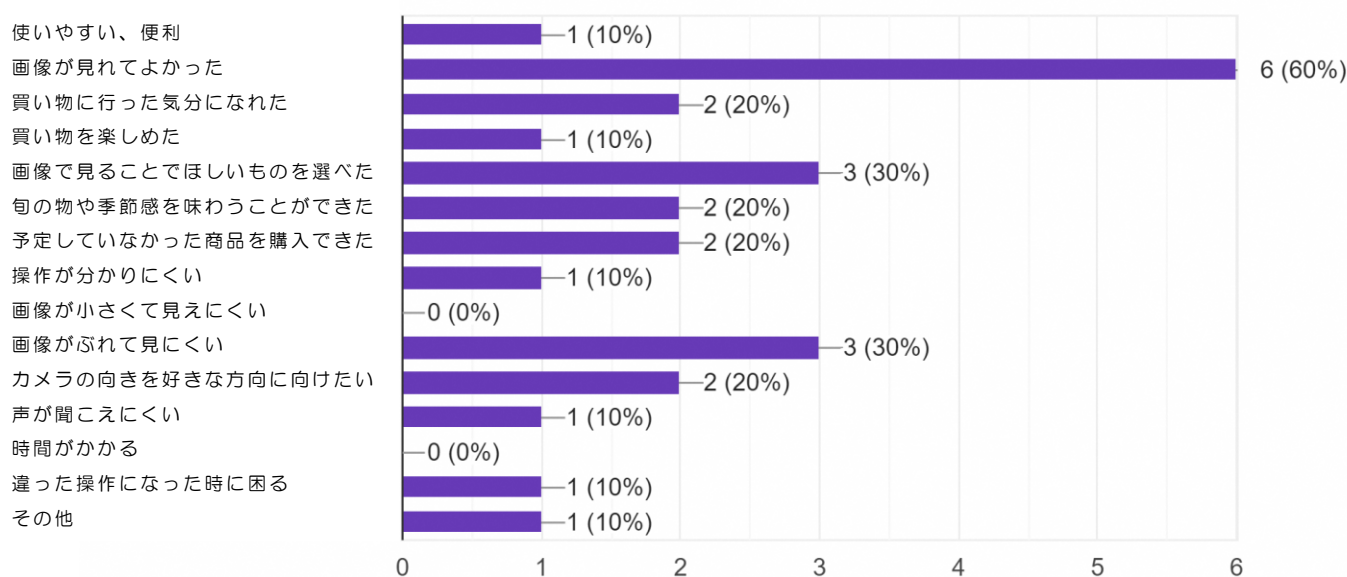


(15)ビデオ通話での買い物

ビデオ通話での買い物は、「画像が見られてよかった」が、60%

図22 ビデオ通話での買い物

単位：人（%）

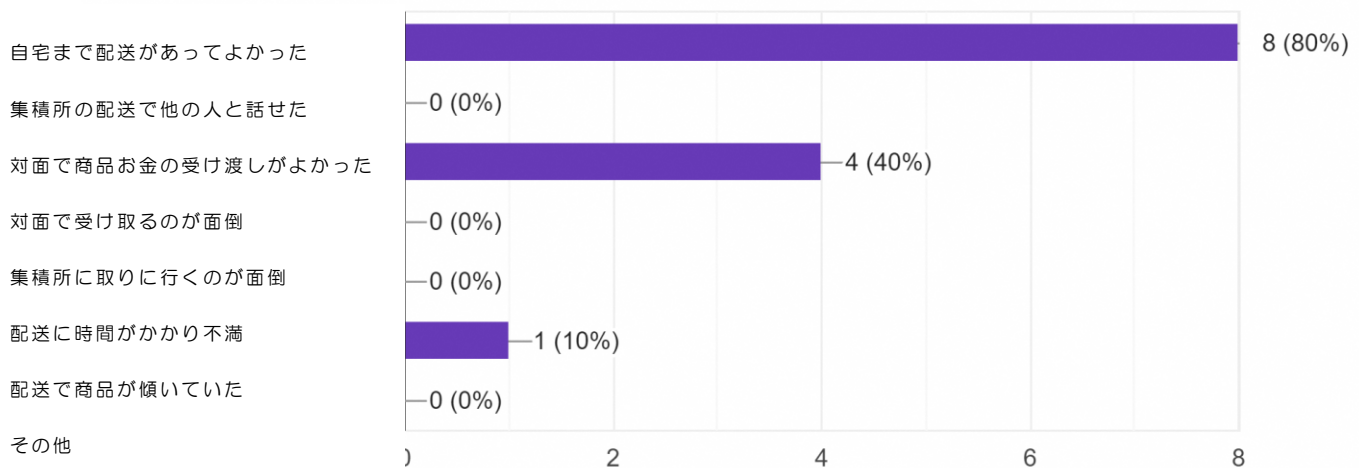


(16) 配送について

「自宅での配送があつてよかった」と答えた人が80%、「対面で商品の受け取りやお金のやり取りができてよかった」が、40%、「配送に時間がかかり不満」が10%

図23 配送について

単位：人（%）

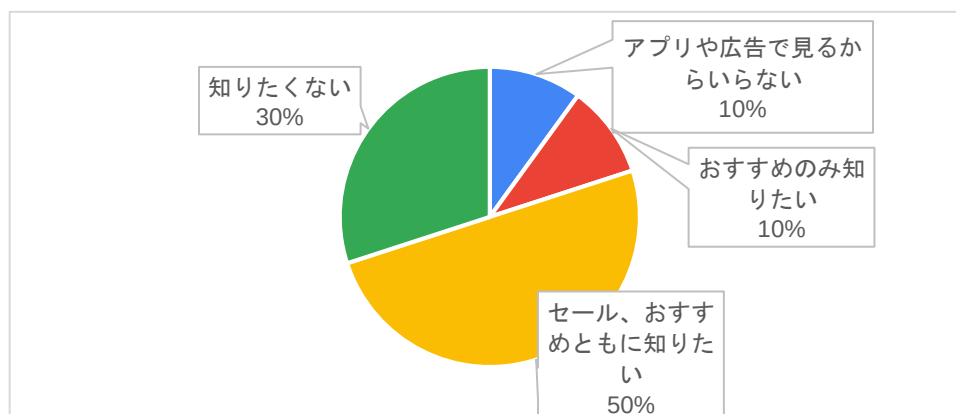


※集積所への配送は今回の実証実験では実施していません。

(17) セール等の情報提供

事前にセール情報やおすすめ商品などの情報を知りたいですかの問いに、「セールおすすめともに知りたい」と答えた人が50%

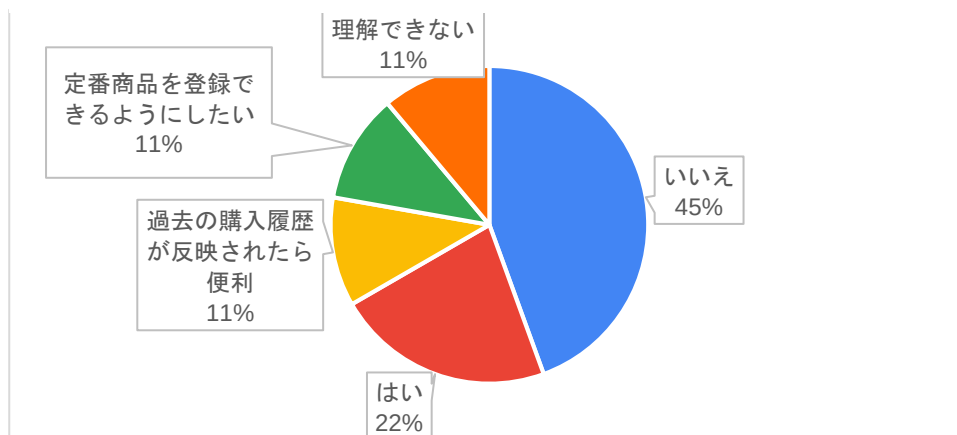
図24 セール等の情報提供



(18)事前のカート登録

事前にほしい商品をカートに登録しておく仕組みがあると便利と思うかの問いに「はい」と答えた人は、22.2%、いいえと答えた人はセール情報やおすすめ商品などの情報を知りたいですかの問いに、「セールおすすめともに知りたい」と答えた人が50%

図25 事前のカート登録

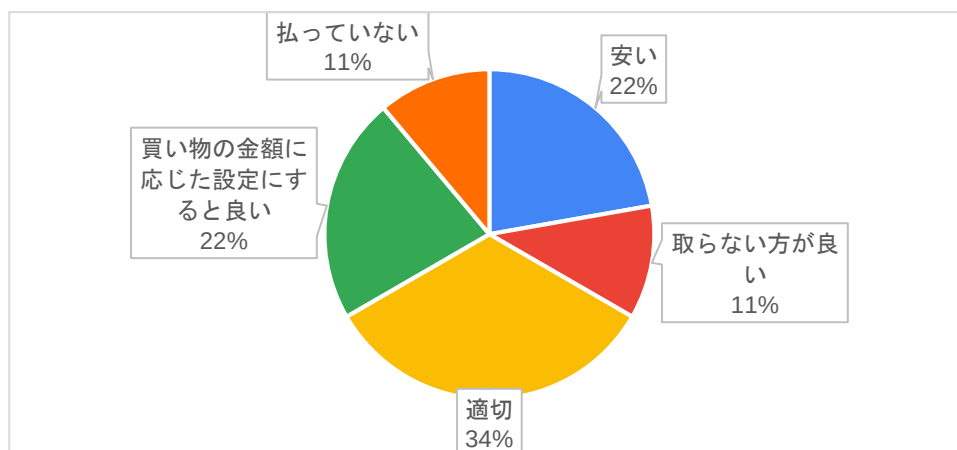


(19)利用料

利用料の200円をどう思うかの問いに、「適切」と答えた人は、34%、「安い」答えた人は22%、「買い物金額に応じた設定にするとよい」などの内容を答えた人が22%、「取らない方がよい」と答えた人が11%、「払っていない」と答えた人が11%。

※今回の実証実験では利用料は無料とした。

図26 利用料

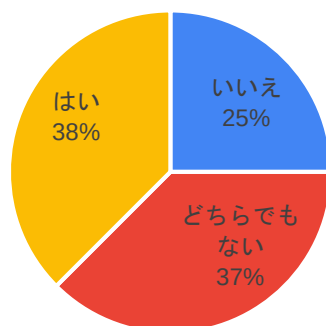


(20) 今回の実験で買い物は楽しかったか

今回の実験で買い物は楽しかったかの問いに、「はい」と答えた人が、38%、「いいえ」と答えた人が25%、「どちらでもない」と答えた人が37%

どうなればもっと買い物が楽しくなると思いますかの問いには、「スーパーまで連れて行ってもらいたい」2人、「やり取りが大事」、「自分の目で見て買いたい。会話を楽しみたい」、「周りの様子を写してほしい」、「連れて行ってほしい」、「直接買えるのがいいと思います」などの意見があった。

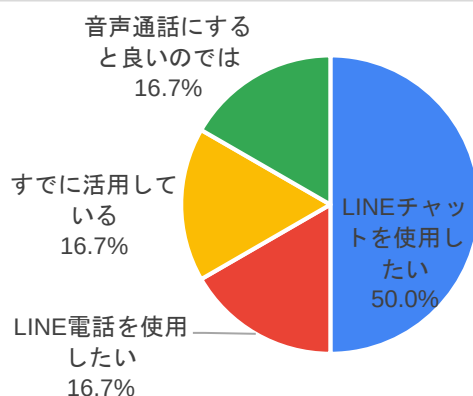
図27 買い物が楽しかったか



(21) 今後の LINE の使用

今後 LINE を使用しようと思うかの問いに、「LINE チャットを使用したい」と答えた人が50%、「LINE 電話を使用したい」、「すでに活用している」、「その他」として「音声通話にするとよいのでは」と答えた人がそれぞれ16.7%

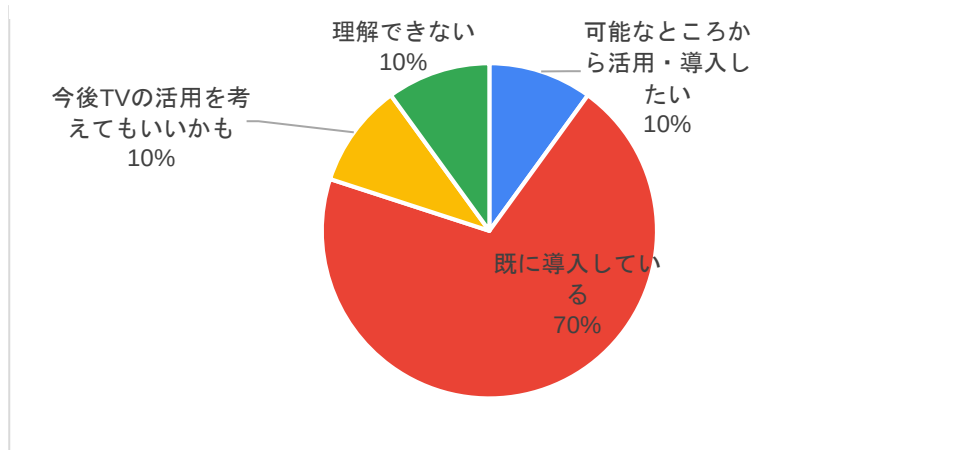
図28 今後の LINE の使用



(22) 今後の ICT の導入

今後の ICT の活用について、「既に導入している」と答えた人が70%、「可能なところから活用導入していきたい」と答えた人が10%、「その他」として、「今後 TV に活用を考えてもよいかも」との意見が10%

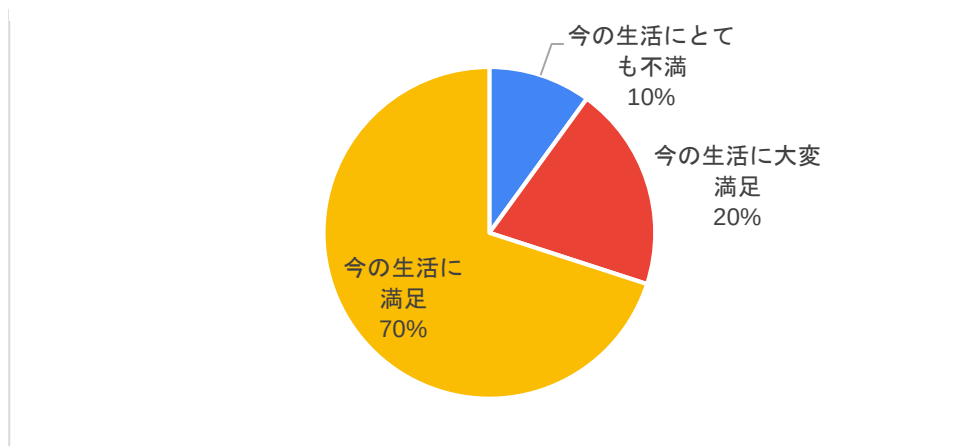
図29 今後の ICT の導入



(23) 生活の質の変化

生活の質に変化はありましたかの問いに、「今の生活に大変満足」「今の生活に満足」と答えた人が70%、「今の生活に不満」と答えた人が10%

図30 生活の質の変化



2) 支援者の状況

(1) 募集方法

- ・事業概要が分かるチラシを作成し、地区会長、自治会長、民生委員・児童委員、主任児童委員、地区福祉委員長、地域包括支援センター、地域の事業所に協力をお願いできる人がいれば紹介してもらうように依頼
- ・田原小学校区民生委員児童委員交流会、地区の活動の場へ出向き、事業概要を説明し、協力を依頼
- ・社会福祉協議会ボランティア連絡会で、事業概要を説明し、協力を依頼

(2) 支援者登録人数

7人

モニターの買物希望日に、コーディネートできる支援者がいない日の買い物については、社会福祉協議会職員が対応した(対応職員4人)

(3) 参加動機等

上記の方法で募集を行ったが、田原支所、社会福祉協議会からの声かけにより参加した人が多い。参加動機は、地域をよくしたい3人、地域の役に立ちたい1人、興味があったが1人。

図31 実証実験の把握

単位：人（％）

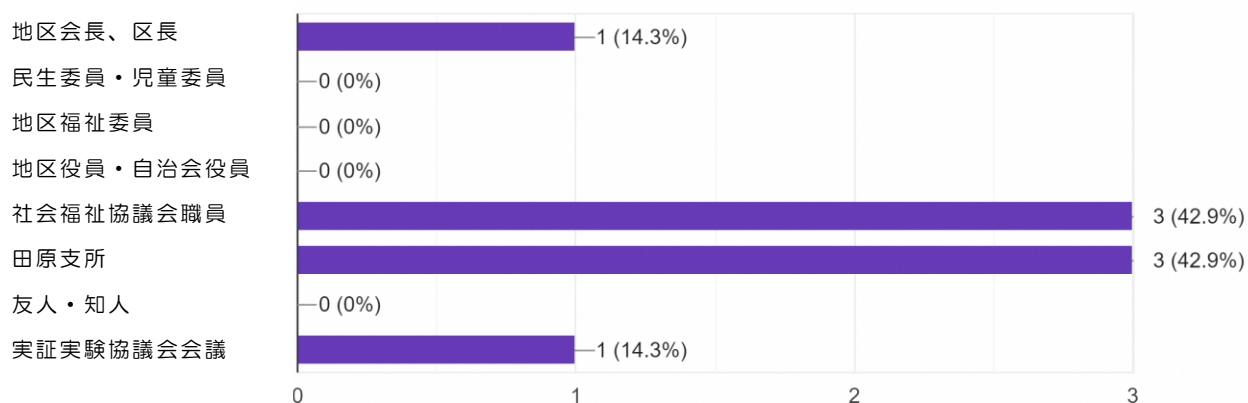
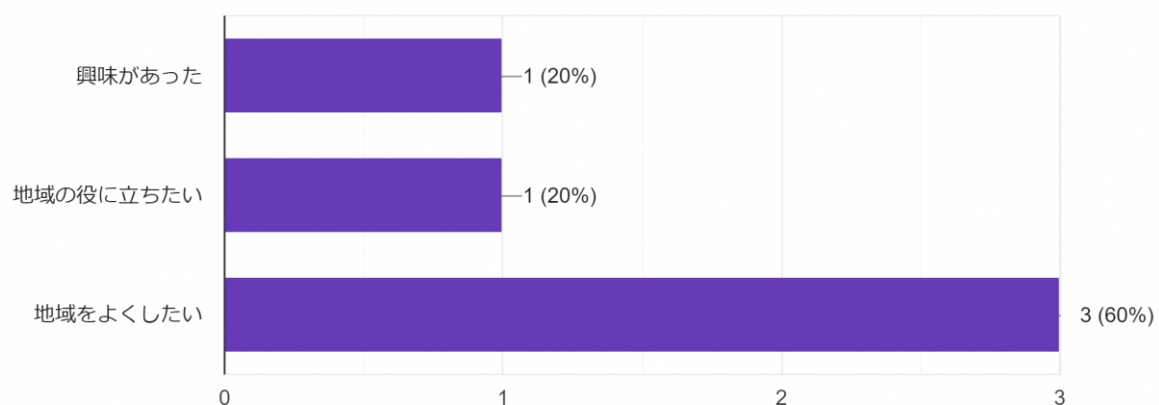


図32 実証実験の参加動機

単位：人（％）

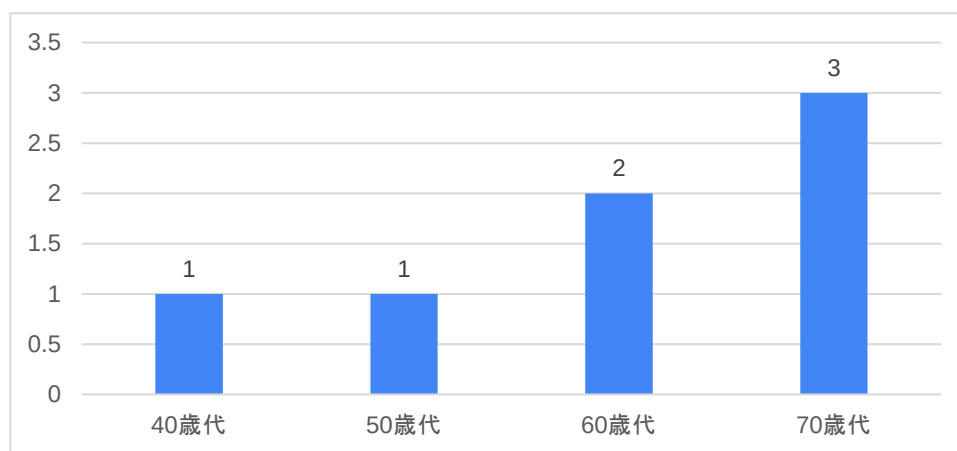


(4)年齢

年齢は、40歳代から70歳代。

図33 年齢

単位：人

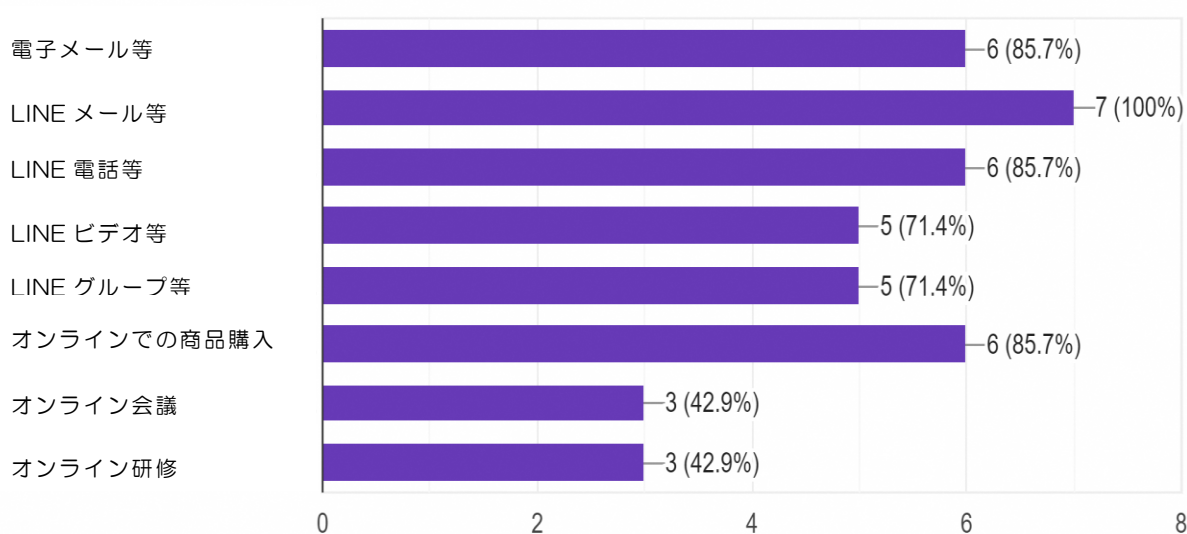


(5)ICT の導入状況

活用・導入している ICT は、全ての人が LINE チャットは活用していた。また、多くの人が、電子メールや LINE 電話、オンラインでの商品購入を活用していた。

図34 活用している ICT

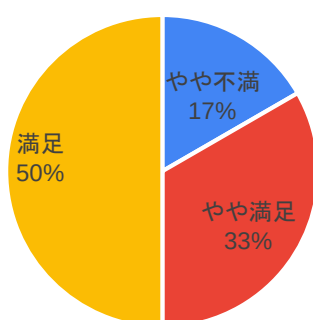
単位：人



(6)実験全体の満足度

実験全体の満足度は、「満足」、「やや満足」が83%

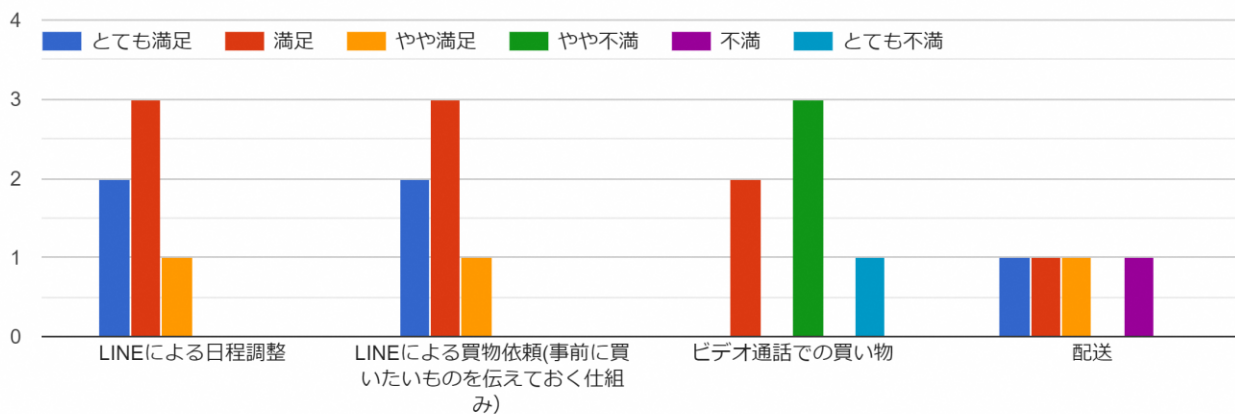
図35 実験全体の満足度



(7) 買い物支援の満足度

買い物支援の満足度は、「LINE による日程調整」、「LINE による買い物依頼」の満足度が高く、「ビデオ通話での買い物」の満足度が低い。

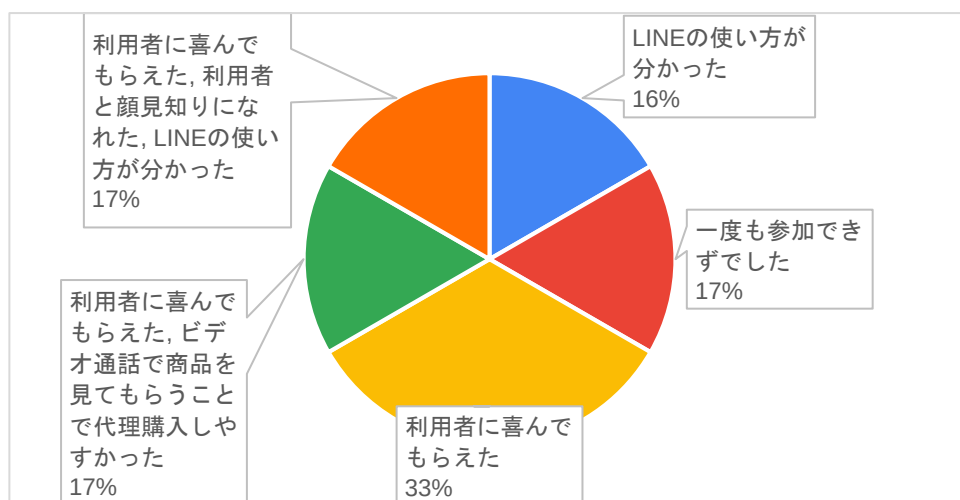
図36 実験全体の満足度



(8) 買い物支援でよかった点

買い物支援でよかった点は、「利用者に喜んでもらえた。」が多い。

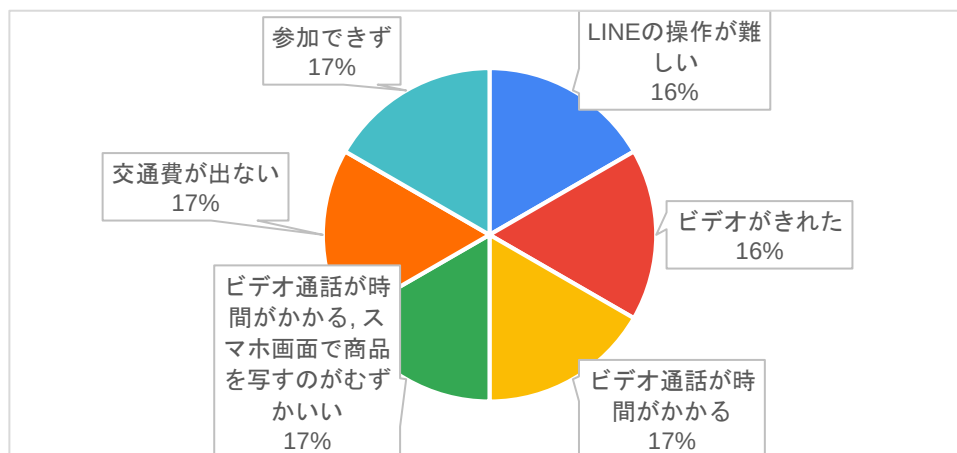
図37 買い物支援でよかった点



(9) 買い物支援でよくなかったこと、困ったこと

買い物支援でよくなかったこと、困ったことでは、「ビデオ通話に時間がかかる。」が多い。

図38 買い物支援で困ったこと



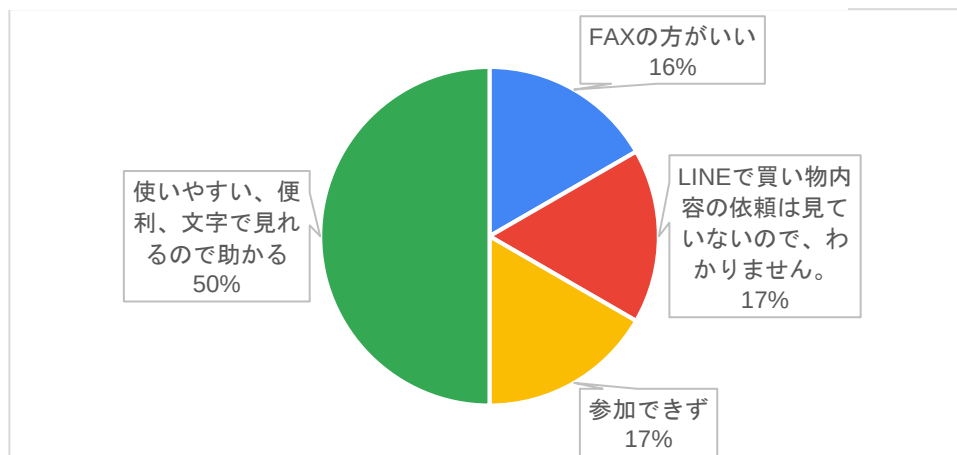
(10) コーディネーターとの LINE の買い物支援日程調整

コーディネーターとの LINE の買い物日程調整については、全ての人が「使いやすい、便利」と答えた。

(11) LINE の買い物内容の依頼について

LINE の買い物内容も依頼については、50%が「使いやすい、便利、文字で見られるので助かる」と答えたが、「FAXの方がよい」と答えた人もいた。

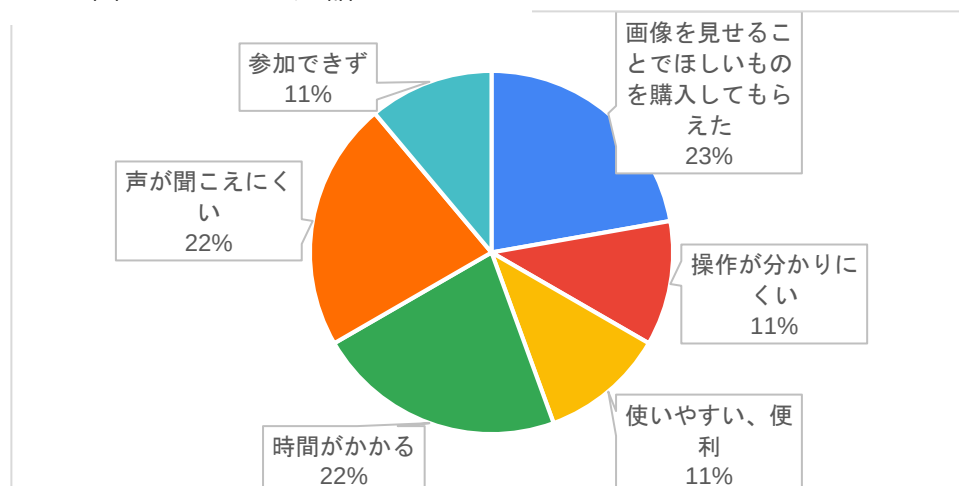
図39 LINE での買い物内容の依頼について



(12)ビデオ通話について

ビデオ通話については、「画像を見せることでほしいものを購入してもらえた」等意見がある一方で、「声が聞こえにくい」、「時間がかかる」などの意見もあった。

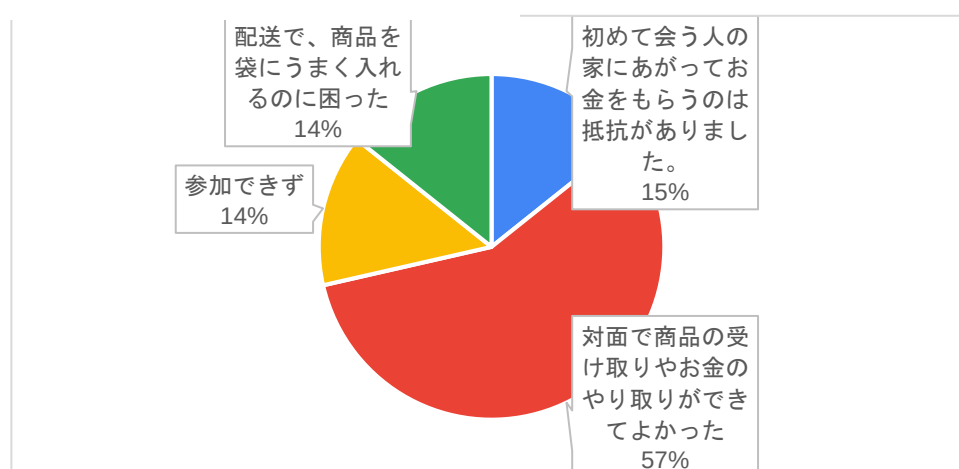
図40 ビデオ通話について



(13)配送について

配送については、「対面での商品の受け渡しやお金のやり取りができてよかった」との意見が50%、「配送で商品をうまく入れるのに困った」、「初めて会う人の家に上がってお金をもらうのは抵抗がある」と答えた人もいた。

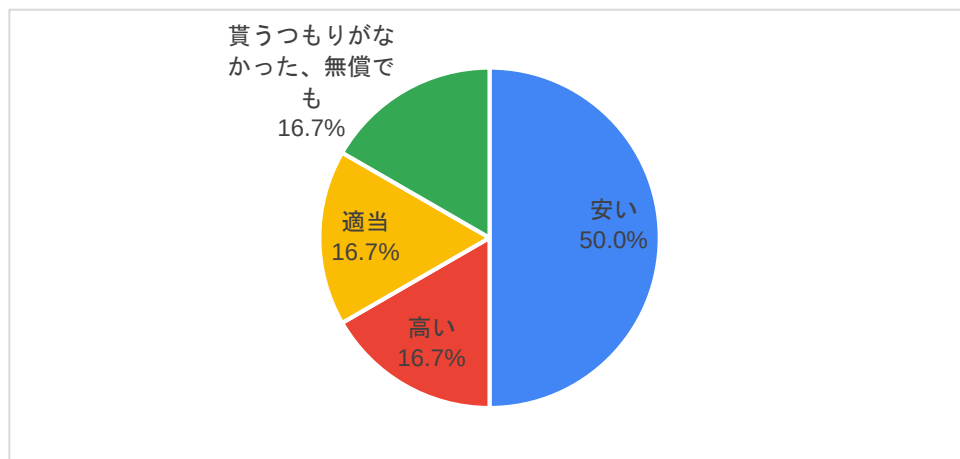
図41 配送について



(14)謝礼金 500 円の額について

謝礼金については、「安い」と答えた人が、50%、「高い」「適当」「無償でも」が同率

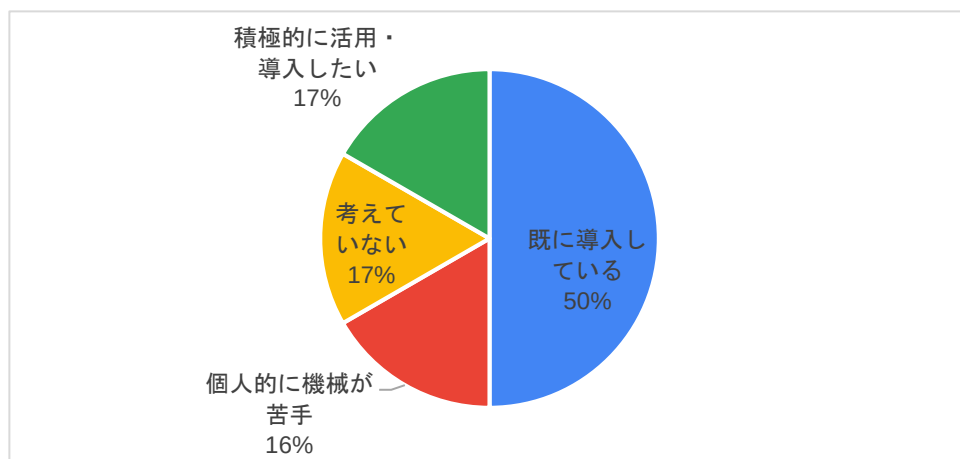
図42 謝礼金について



(15)ICT の導入について(実証実験後)

ICT の導入については、「既に導入している」が50%、「積極的に活用導入したい」、「個人的には機会が苦手」、「考えていない」が同率

図43 ICT の導入



3) 実施内容

(1) 実証期間

7月1日から11月30日(土・日・祝日を除く)

(2) 実施方法

< 支援者 >

① 事前説明会を開催し、事業について趣旨説明



② 事前説明会又は個別に「買物支援実証実験支援者マニュアル」に沿って、買物支援の流れと操作等の説明



③ 事前アンケートの実施



④ 社会福祉協議会職員の買物支援に同行、見学



⑤ 初回の支援者による買物支援時に社会福祉協議会職員が同行

< モニター >

① 訪問し、事業説明、必要に応じて機器等の貸し出し、操作説明、
1回の買物予定金額を上限として現金を預かる。



② 「買物支援実証実験モニターの手引き」に沿ってマニュアルに沿って、事業の流れ、操作説明



③ 必要に応じて、モニターが操作できるようになるまで、買物日に社会福祉協議会職員が
モニター宅に訪問して、支援

<買物の流れ>

①モニターが、公式LINEで代理購入依頼(原則3営業日前)
代理購入のボタンをタップする。

②コーディネーターから、モニターへ、公式LINEで、買い物日時、店舗、購入商品、希望する買い物日時の
連絡依頼メッセージ

③モニターが、買い物日時、希望店舗、購入商品内容をコーディネーターへ連絡方法は、下記のいずれか
公式LINEで買物依頼リストを写真で撮って送付
公式LINEで文字入力して送付
公式LINEで音声入力して送付
FAXで送付、電話で連絡のいずれか

④コーディネーターから買物受付のメッセージ

⑤コーディネーターが、支援者グループLINEで、買い物日に支援できる支援者を募集する。

⑥支援者が見つければ、その支援者に、対象者名、自宅場所、買い物日時、希望店舗、購入商品を知らせる

⑦買物当日、支援者は、体調チェック後、田原支所に行き、必要物品を受け取る。
(スマートフォン、ヘッドセット、買い物支援用ベスト、ポーチ、アルコール、はかり、買い物袋、対象者の預り金、
車の鍵、預り書、受領書、領収書、車両消毒セット)

⑧支援者は、田原支所に駐車している社会福祉協議会車両又は自己所有の車両で店舗に向かう。
出発時にモニターへ公式LINEで出発の連絡をする。

⑨支援者は店舗に到着後、モニターに到着メッセージを送信する。

⑩支援者はヘッドセットを装着し、モニターに、公式LINEで通話リクエストを送信する。

⑪モニターは、公式LINEの、通話リクエストの「電話をかける」、「通話を開始」をタップし、支援者が対応した後、
「ビデオ通話を開始する」をタップする。

⑫支援者は、モニターから公式LINEで電話がかかってきたら、電話に出る。
モニターが「ビデオ通話を開始する」を押すと、画像が出る。
支援者の公式LINEのカメラをオンにし、モニターと支援者の画面を反転させ、さらにカメラの向きを反転させ、商品を動画で撮影しながら、モニターと会話し、商品を購入。
(店舗内では他の買い物客が画像に移りこまないように配慮する。)



⑬希望商品をカートに入れ、他に購入するものがないかを確認し、必要時追加する。
買い物が終了すれば通話を終了する。



⑭支援者は、預り金で商品代金を支払う



⑮支援者は買物バックに商品を入れ、必要時保冷材等を入れる



⑯支援者は買い物をした商品の重量を計測し、レシートを公式LINEで、モニターに送付する。



⑰支援者は、車両発進前に、公式LINEで、モニターに出発を連絡



⑱支援者は、モニター宅に、商品を配達する。



⑲支援者は、買い物商品とお釣りをモニターに返金し、モニターは受領書に署名し、控えを受け取る。
次回の買い物のため、支援者は、モニターから預り金を受け取り、
預かり証をモニターに渡し、控えを預かる。



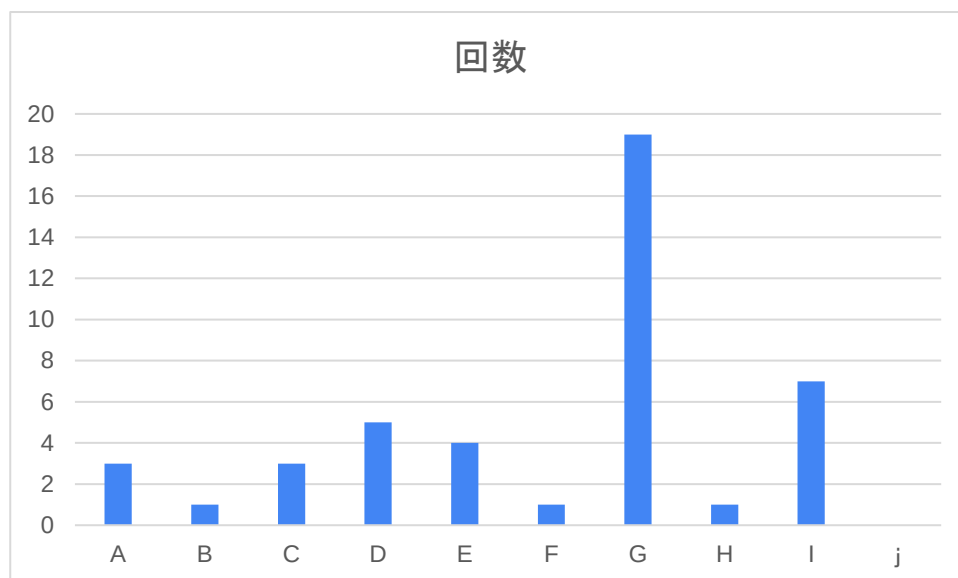
⑳支援者は、田原支所に戻り、報告書をタブレットで入力する。

(3)実施回数

44回

図44 モニター別実施回数

単位：回



4)得られたデータ

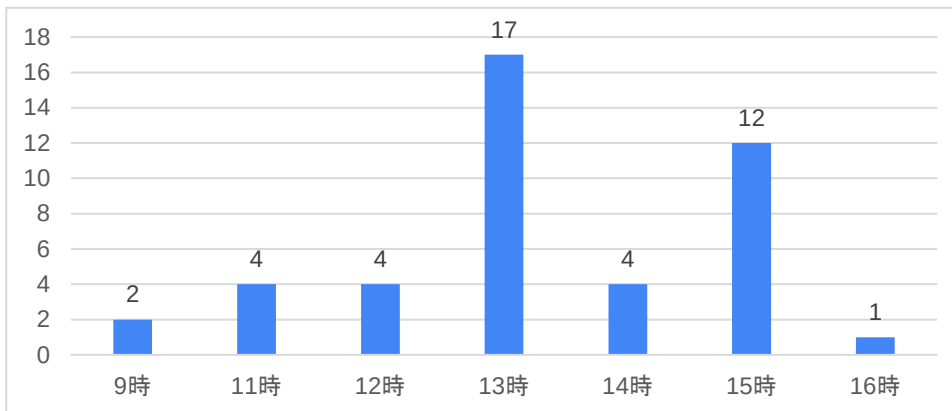
(4)時間

①利用時間帯

利用時間帯は、午後が多く、出発時間が13時、15時が多い。

図45 利用時間

単位：回



(5)買い物支援時間

①自動車を利用した買い物時間

店舗までの移動時間は、平均14.3分、店舗から利用者宅までの配送時間は、平均16.0分、合計移動時間は、平均30.3分

買い物時間は、平均21.4分、最短時間 5 分、最大時間40分

買い物支援の総合計平均時間は、51.7分でした。

店舗別の状況は次の通り

表1 店舗別平均時間

単位：分

	店舗までの 時間	配送時間	移動時間 合計	買い物時間	総合計
アカカベ	7.6	6.4	14.0	23.5	37.5
イオン	16.1	18.8	34.9	21.3	56.2
パルコープ	17.6	20.0	37.6	18.9	56.5
平均時間	14.3	16.0	30.3	21.4	51.7

表2 店舗別総時間

単位：分

	店舗まで 時間	配送時間	移動時間 合計	買い物 時間	総合計	(参考) 回数
アカカベ	76	64	140	235	375	10
イオン	402	470	872	533	1405	25
パルコープ	123	140	263	132	395	7
計	601	674	1275	900	2175	42

②コミュニティバスを利用した買い物時間(3時間15分)

コミュニティバスを利用した買い物支援を2回実施

店舗までの移動時間は、平均35分、店舗から利用者宅までの配送時間は、平均42.5分、合計移動時間は、平均77.5分でした。

買い物時間は、平均20分でした。

買い物支援の総合計平均時間は、97.5分でした。

表3 平均時間

単位：分

	店舗までの 時間	配送時間	移動時間 合計	買い物時間	総合計
イオン	35	42.5	77.5	20	97.5

表4 総時間(コミュニティバス)

単位：分

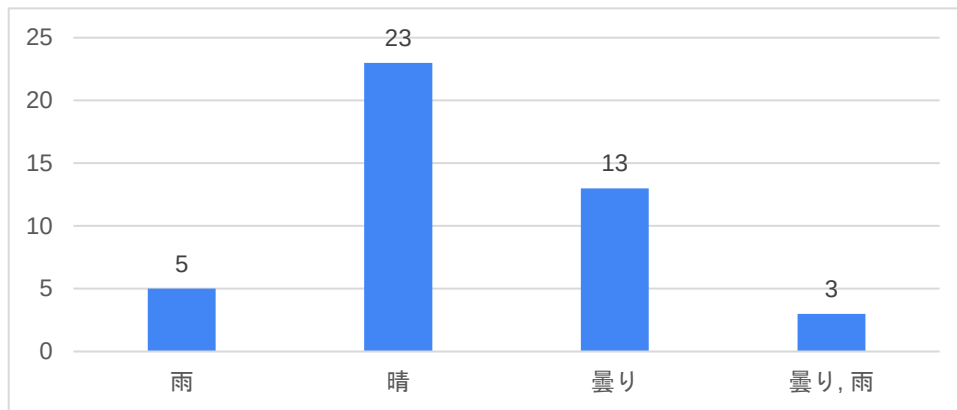
	店舗まで 時間	配送時間	移動時間 合計	買い物 時間	総合計	(参考) 回数
イオン	70	85	155	40	195	2

(5)天候

天候は次の通り

図46 天候

単位：回

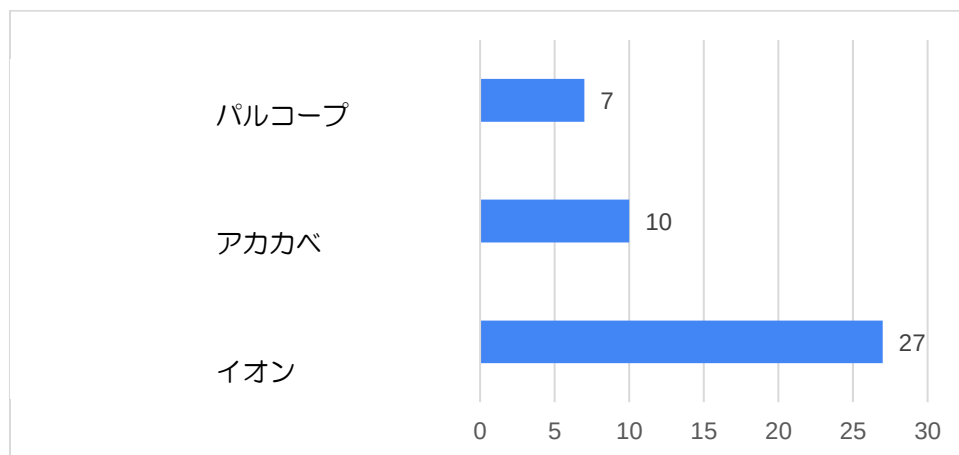


(6)店舗

最も多く利用した店舗は、イオンスタイル四條畷

図47 店舗

単位：回



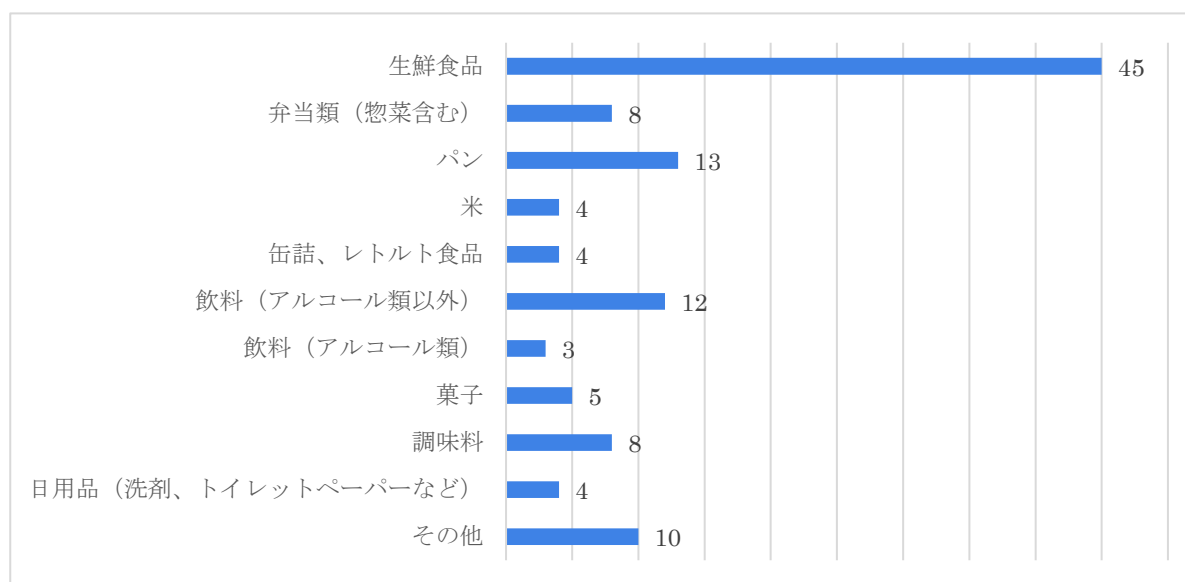
(7)主な購入内容

主な購入内容は、生鮮食品が多く、次いでパンなど、飲料類、調味料

「その他」の内容は、厚揚げ2、漬物2、こんにゃく、そうめん、チーズ、豆腐、納豆、塩蔵わかめ

図48 主な購入内容

単位：種類



(8)注文数

1 回当たりの平均注文数は8.3個

図 49 注文数

単位:個

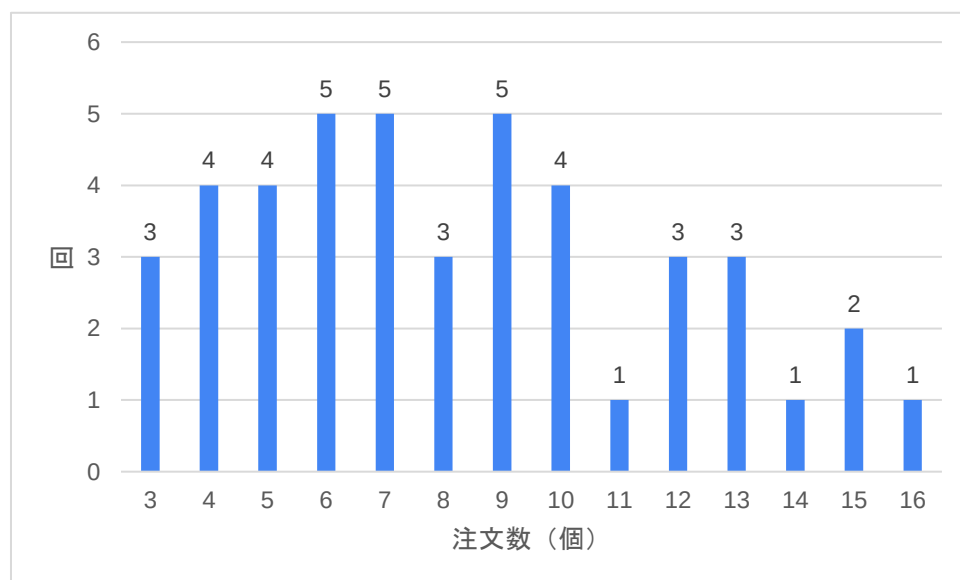
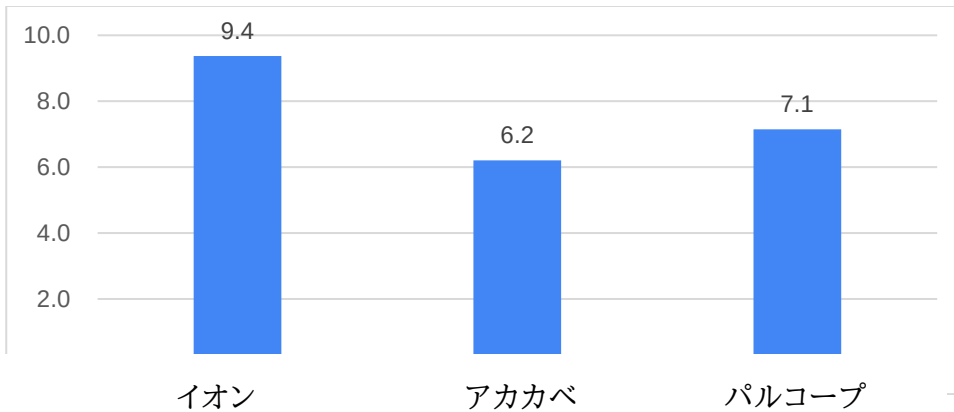


図50 店舗別平均注文数

単位：個



(9) 事前注文以外の注文数

事前注文以外の追加注文数は最大8個。追加注文がなかった回数が25回で全体の57%、何らかの追加注文があった回数が19回で全体の43%

図51 追加注文数

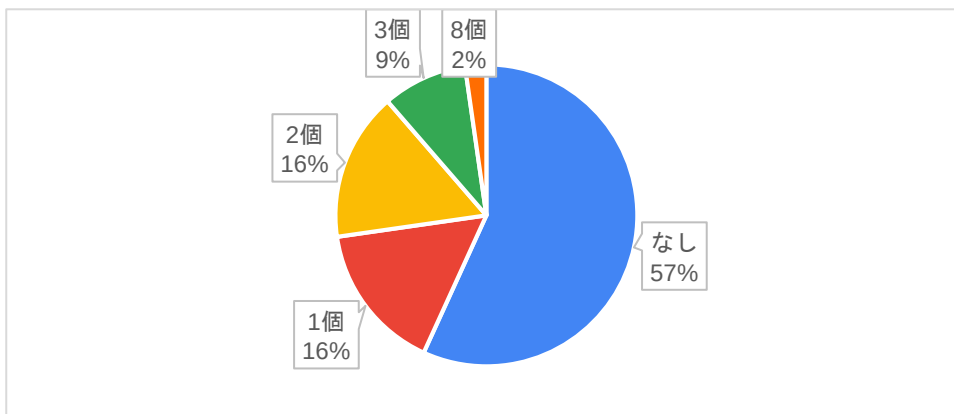
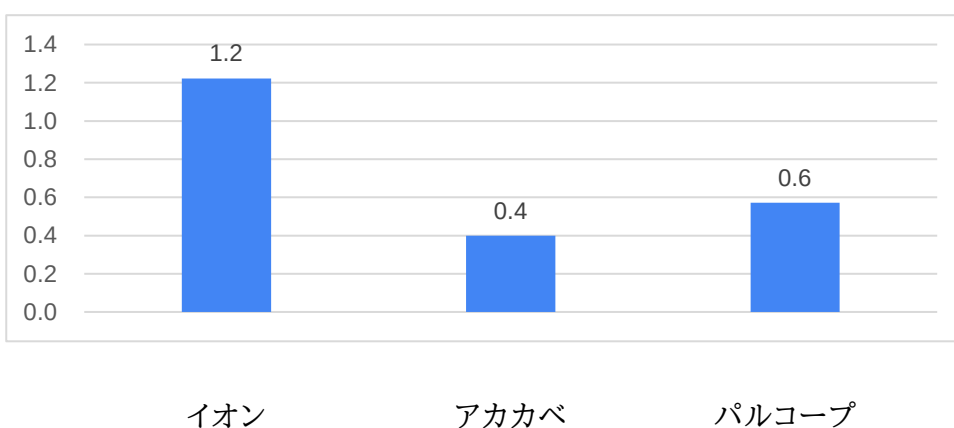


図52 店舗別追加注文数

単位：個



(9)重量

買い物支援1回当たりの商品重量の平均は、3,527g

図53 商品重量

単位：回

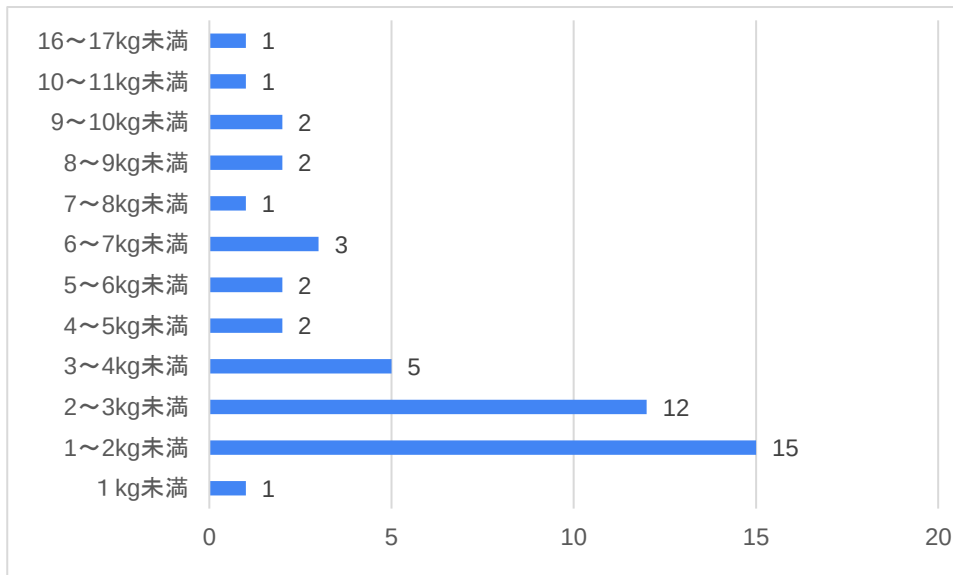
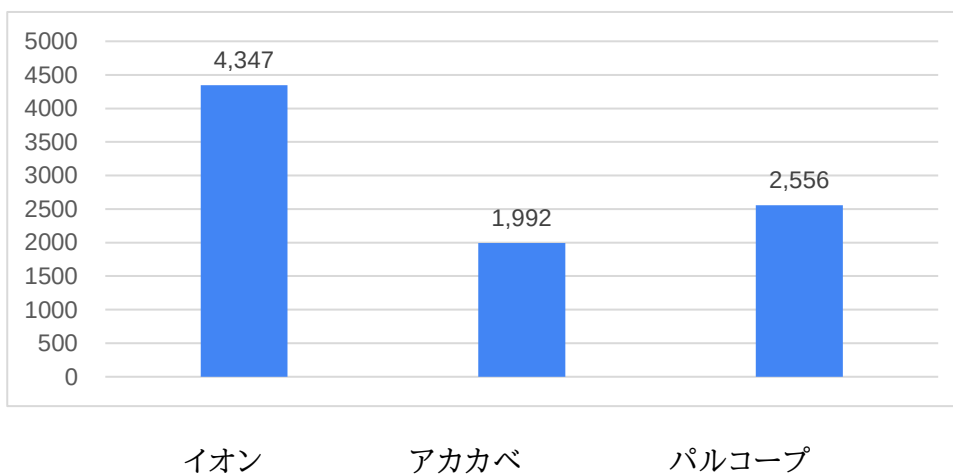


図54 店舗別平均商品重量

単位：g



(10)購入金額

購入金額の平均は1,947円、最小額が、518円、最大額は4,599円

図55 購入金額

単位：回

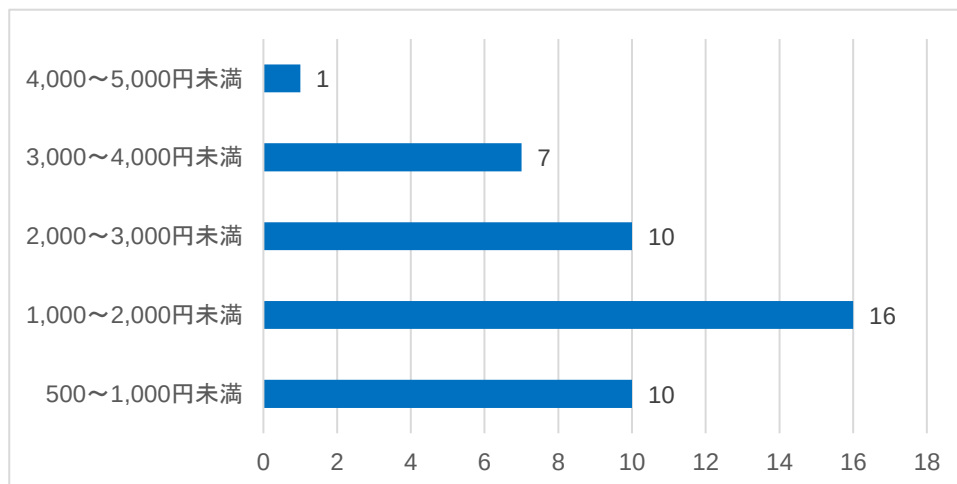
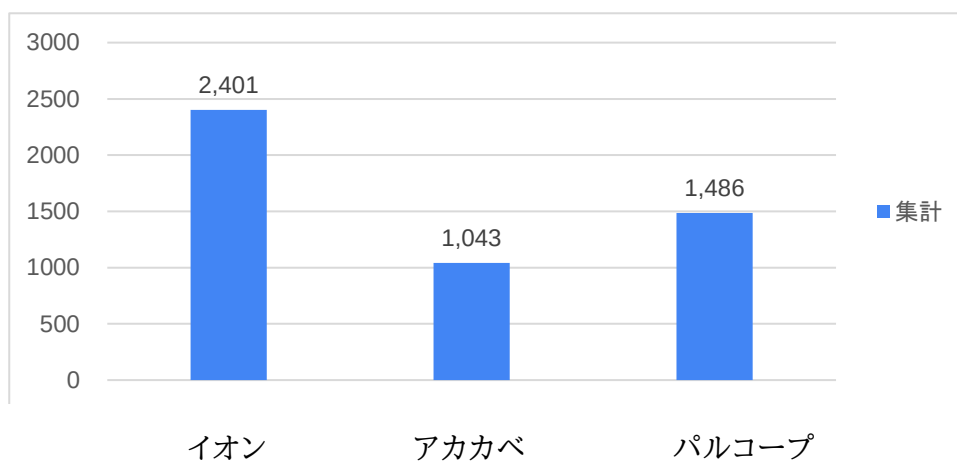


図56 店舗別平均購入金額

単位：円



(11)店舗別の状況

店舗別の状況は次の通り

表5 店舗別平均

	注文数(内追加注文数)	重量	購入金額
アカカベ	6.2個(0.4)	1,992g	1,043 円
イオン	9.4個(1.2)	4,347g	2,401 円
パルコープ	7.1個(0.6)	2,556g	1,486 円
全体平均	8.3個(0.9)	3,527g	1,947円

表6 店舗別合計

	注文数(内追加注文数)	重量	購入金額
アカカベ	62個(4)	19,923g	10,427円
イオン	253個(4)	117,358g	64,834円
パルコープ	50個(33)	17,890g	10,399円
全体	365個(41)	155,171g	85,660円

5) アンケート自由記載

① モニター

●買い物支援実証実験にご支援ご協力いただいた方々にお礼申し上げます。新たな試みで大変であったと感じました。高齢化社会に突入し、さらにコロナ禍と例のない中で買い物支援はある意味とても貴重な知見でした。今後、感染患者で自宅待機者の支援につながるものと感じました。

私の感じたことは、

- ・アクションカメラの導入(カメラについて、手持ちではブレが大きい。)
- ・Wi-Fi の活用
- ・買い物依頼者はテレビ画面で見れる方が良い。(You Tube も最近はテレビで見ている人が増えている。)
- ・代金の精算方法は、現金授受以外が必要。

●以前、研修で高齢者が買い物に行くことで

- ① 家への閉じこもりが減る。
- ② 季節の移り変わりを体感できる。
- ③ 買物でのやりとり、お金の計算など脳の活動を活発にする。
- ④ 外出する必要性が、刺激を与えることになる。
- ⑤ 移動の歩行、自転車等が体力の維持につながる。
- ⑥ 近所の人との挨拶、会話なども脳の活性化につながる。

などのメリットがあります。行けるところまでやりたいです。

●買い物支援実証実験のモニターとして、参加させていただきました。

これから高齢化がさらに進んでいくだろうと思われる田原地域では、必要な支援だと思いますが、今まだ車を運転できる状態で外出可能なので、私自身あまり必要性は感じませんでした。でも今後、利用者側になると思います。

別の意見ですが、社協の活動にもある程度、賛同はできますが、やはり田原地域の中央に、スーパー(現在ドラッグストアですが)の誘致を市の方へ働きかけていただきたいです。

●買い物支援実証実験に関らせていただき、実物を見て、お買い物をお願いして買っていただくこと。その方法をライン等でやりとりし、お願いするのですが、年配者にとっては、苦手な方もおられるでしょうに。

動けなくなった方もおられるとのこと、その立場にならないとわからないかもね。

●店舗の増設と田原近辺が必要。送迎もあれば。市の商品券制度の活用で現金の受け渡しなし。

●支援者の方々、お疲れさまでした。

スマホを使っただけの買い物は、あまりスマホを使いこなせない私には少しのトラブルでパニックになってしまいました。画像が移動するのでよく見れないことと、よく使っている店舗なら商品を見なくてもよいかなと思いました。できれば移動車が週1回か10日に1回バスで買い物ツアー等。

●この度は、モニターとして実験に参加させていただき、ありがとうございました。前期高齢者と後期高齢者の二人暮らしでいつどんな形で買い物難民になってもおかしくない家族です。

どちらかが入院しても可能な限り自立した生活をするうえで、この制度はとても助かると思います。ライン、パソコン、高齢者にとっては苦手分野ですが、パソコンからテレビへ(日常見慣れた画面でリモート的に音声でのやり取りが一番かと。)文字入力ではなく、画像を見てタッチポン(タッチパネル)のようなものもいいかも…

この年になると、言った？伝えた？聞いた？が不安になります。注文したものが、画像(文字)が見える形でお互いに確認できる形が一番いいかも。履歴が残っているのいいかな？それも各家庭の実情に合わせて、

- ・後期高齢者一人→画像パネルと音声
- ・介護者が入力の場合、ラインでも OK

と2つぐらいの選択があるのも…いいかも？集約は面倒ですね！

買い物途中で、1度だけコミュニケーションタイムを！どこがいいかな？

①レジに行く前②買い物の途中③入店してすぐ

「これだけ買いましたよ」「お店はこんな雰囲気です」など

あまり縛りをつけず、支援者がやりたいように任せるのもいいかも。相手との関係性の中で考えるのがベストかもです。(やってはいけないことのくりだけはしっかりしなくてはいいませんが…)

今後もこの実験を活かした支援の仕組みができるといいですね。本当に、社会福祉協議会及び市の皆様に感謝です。母も新たな出会いを楽しませていただきました。ありがとうございました。

●生協のグループ配達を利用しているが、1週間分を賄うことはできない。元気な時は、生駒の生協まで買い物に行っていたのに行けなくなった。だから、この事業は大変助かった。ビデオも楽しかった、会話しながら買い物ができる。ビデオでの会話は、買い物に行っても20分くらいかかるので、長いと思わなかった。

●年を重ねると支援が必要となる可能性は、大です。高低差のある地域ですし、買い物支援の利用が必要となるのは、目に見えています。家族に、いつもいつも無理が言えないときに利用させていただき、自分の欲しいものをお願いできれば、ありがたい取り組みだと思います。ただ、いつも利用しているスーパー以外の支援は難しいかなと・・・？

②支援者

●体調が悪くて十分に参加できず、申し訳ありません。機器の使い方がもう少し簡単になれば、高齢者は使いやすいと思います。今のままでは、支援に回れない人もいるかも。カードが使えるようになるといい。

●登録したが一度も買い物に行けず、いつもお断りしていて申し訳なかったです。(仕事のため)支援者で思ったのが、①仕事を持っている人②他のことで日にちや時間の空きがない人は向かないのでは！？やはり登録するならある程度予定が空いている人や仕事をしていない人の方が良いのでは？1回でもやりたかったのですが、仕事の都合で・・・

●スマホの操作がうまくつながらず、画面も途切れた時には困りました。銘柄と大きさが詳しく書かれてあれば、スマホ無しでも行けると思います。

「移動販売にしてほしい」の声もありました。コミュニティバスを利用してイオンに行くこともできます。一人一人の要望に応えるのは大変。支援者も仕事をしているためにどれほどの人が支援者になれるか気がかり。今回携わった皆さんの思いどうだったか聞いてみたいです。私は良い経験になりました。

●今回は、実証実験なので、多少時間をかけて対応できたのでは。買い物についても、男性はあってないかも。また、買物方法として CO-OP 等の巡回購入情報も提供されては？

●仕事の重複もあり、思うように支援できなかった。ビデオ通話による買い物支援は時間がかかりやりにくい。本人同行による買い物支援が良いと思う。仮にモニターに自分自身がなったときにも利用しにくい。特に男性はそう思うのでは。もっと市と企業が連携して、田原内で買い物できる方向性を考えてほしい。

2 マニュアル

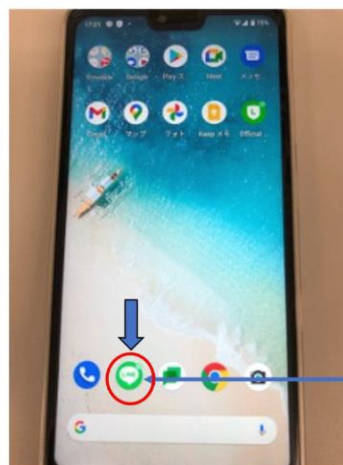
1) モニターマニュアル

買物支援実証実験モニターの手引き



1 準備 ライン（LINE）アプリの使い方

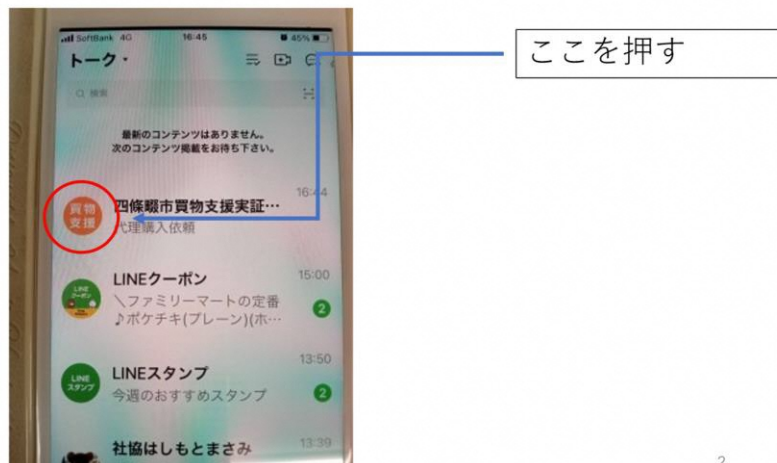
スマートフォン等の「LINEのアプリ」を押す



ここを押す

2 買物依頼の方法

①スマートフォン等のLINEのトーク画面で
「四條畷市買物支援実証実験」を選ぶ



2

2 買物依頼の方法

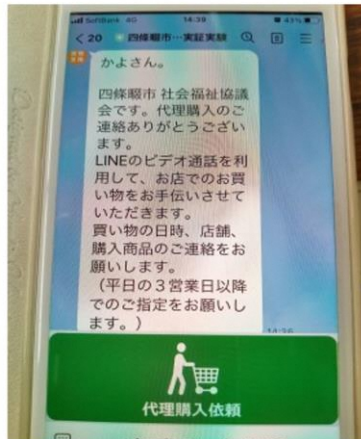
②「四條畷市買物実証実験」の画面で、
「代理購入依頼」を押す。



3

2 買物依頼の方法

- ③ 社会福祉協議会からメッセージが届くので、希望日時、希望店舗、希望商品を回答



方法1 買物依頼リストを写真に撮ってLINEで送る

方法2 LINEで文字入力

方法3 LINEで音声入力

方法4 買物依頼リストをFAX

4

2 買物依頼の方法

方法1 買物依頼リストを写真に撮ってLINEで送る方法

買物依頼リスト

【買物依頼リストの記入方法】

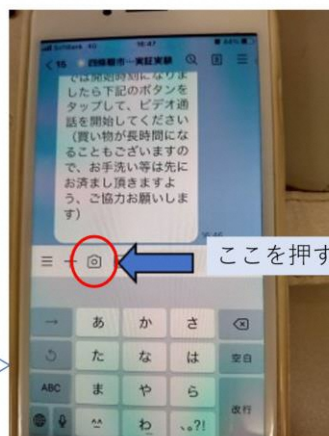
1. 配達希望日時 () 月 () 日 () 時 () 分 () 秒

2. 希望店舗 () 1. イオンスタイル西条店 () 2. 生活協同組合おきかバザール西条店 () 3. ドラッグストアおきか西条店

3. 希望商品

商品名	数量	商品名	数量
甘栗 (中粒)	1箱	和菓子	2コ
鹿ハシ 4粒包	1箱	バナナ	1箱
トマト	2コ	リンゴ	1コ
キュウリ	8本	卵 (12コ入)	1箱
ポテト	1/2玉		
豚肩ロース肉	150g		

※この用紙に記入希望商品、数量を記入して、ラインで写真を送り、送ってください。



買物依頼リストに、
1配達希望日時 2希望店舗
3希望商品を記入

スマートフォンのカメラを
押す

買物リストをスマートフォ
ンのカメラで撮影する

5

2 買物依頼の方法

方法1 買物依頼リストを写真に撮ってLINEで送る方法 (つづき)



ここを押す

飛行機マークを押して送信

6

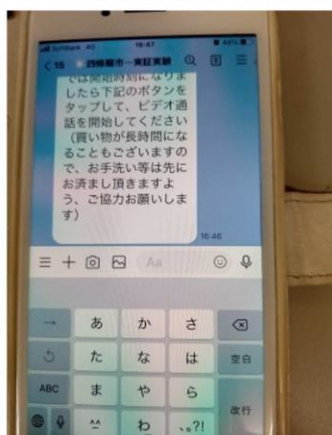
2 買物依頼の方法

方法2 LINEで文字入力する方法

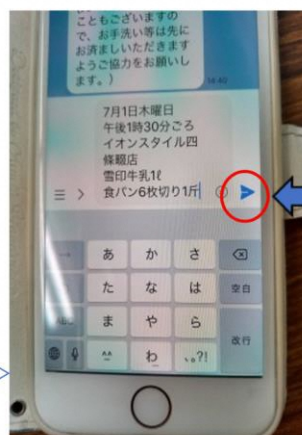


ここを押す

ラインの「タップしてキーボード」を表示を押す



キーボードで、
1配達希望日時 2希望店舗
3希望商品を入力



ここを押す

送信ボタン（飛行機マーク）
を押す

7

2 買物依頼の方法

方法4 買物依頼リストをFAXする方法

【買い物依頼リスト】

1 配達希望日時 () 月 () 日 () 曜日
午前 () 午後 ()

2 希望店舗 下記の店舗からひとつ選択してください。
() イオンスタイル秋田
() 生活協同組合秋田
() ドラッグストア秋田

3 希望商品

商品名	数量	商品名	数量
牛乳 (1L)	1箱	和菓子	2コ
牛乳 (1L)	1箱	バナナ	1箱
トマト	2コ	リンゴ	1コ
キュウリ	3本	卵 (12コ)	1箱
キャベツ	1/2玉		
豚肩ロース肉	1kg		

※この用紙に記入希望商品、数量を記入して、サインで写真を取り、送ってください。



FAX 072-878-6888

【買い物依頼リスト】

1 配達希望日時 () 月 () 日 () 曜日
午前 () 午後 ()

2 希望店舗 下記の店舗からひとつ選択してください。
() イオンスタイル秋田
() 生活協同組合秋田
() ドラッグストア秋田

3 希望商品

商品名	数量	商品名	数量
牛乳 (1L)	1箱	和菓子	2コ
牛乳 (1L)	1箱	バナナ	1箱
トマト	2コ	リンゴ	1コ
キュウリ	3本	卵 (12コ)	1箱
キャベツ	1/2玉		
豚肩ロース肉	1kg		

※この用紙に記入希望商品、数量を記入して、サインで写真を取り、送ってください。

買い物依頼リストに、
1配達希望日時 2希望店舗
3希望商品を記入

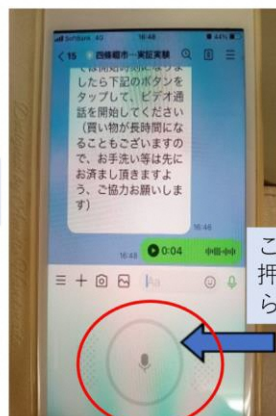
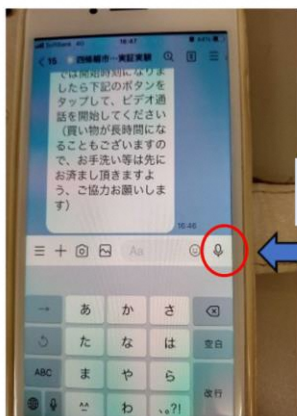
FAXで、社会福祉協議会に送付
FAX072-878-6888

社会福祉協議会はFAXを受け
取ったら、ラインで送付

9

2 買物依頼の方法

方法3 LINEで音声入力する方法



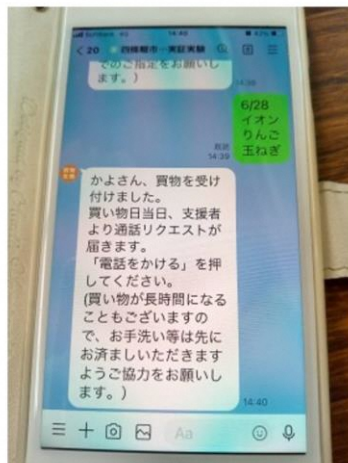
ラインの、マイクにマークを
押す

丸の中にマイクのマークがあ
るところを押しながら
1配達希望日時 2希望店舗
3希望商品を入力

用件を話し終わったら、丸の中の
マイクマークから手を放す(手を
離すと自動的に送信される)

8

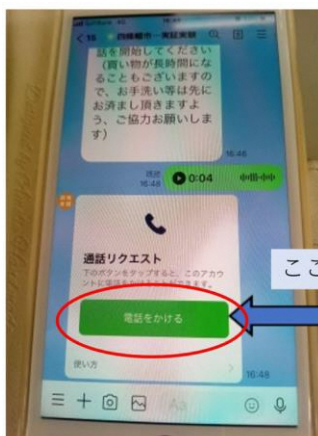
3 買物受付の連絡 社会福祉協議会から受付メッセージが来る



買物当日まで
お待ちください。

10

4 買物当日 支援者とラインのビデオ通話をして買い物をする



支援者から通話リクエストが届くので、「電話をかける」を押す

「通話を開始」を押す

支援者が応対して、声が聞こえる

11

4 買物当日 支援者とラインのビデオ通話をして買い物をする



ここを
押す

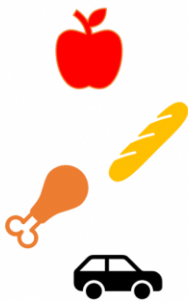
「ビデオ通話を開始する」を
押す。



動画を見ながら、買い物

12

5 商品受け取り 支援者から商品の受け取りと買い物代金の受け渡し



支援者から商品を受け取る



お釣りを受け取る



次回の買い物代金を預けてい
ただく

13

2) 支援者マニュアル

買物支援実証 実験支援者マ ニュアル

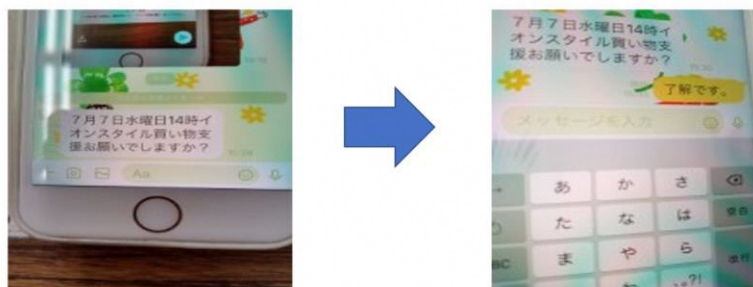


1 社会福祉協議会コーディネーターから買物依頼

- LINE等でコーディネーターから、買い物の依頼をうける

パターン1 （事前に聞いているご都合の良い時間帯の依頼の場合）

- ①「〇月〇日〇時場所〇〇への買い物をお願いしますか？」と個別に、LINE等でメッセージが送付される。
- ②対応可能な場合は、LINE等で「OK」「了解」、「NO」「無理」などの意思表示をお願いします。



1 社会福祉協議会コーディネーターから買物依頼

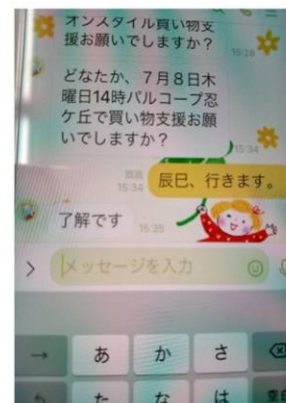
- LINE等でコーディネーターから、買い物の依頼をうける

パターン2 事前に聞いている都合の良い日時の人がない場合など

①「どなたか、〇月〇日〇時場所〇〇へ買物をお願いできますか？」

とグループLINE等にメッセージが送付される。

②対応可能な場合は、LINE等で「OK」「了解」、「NO」「無理」などの意思表示をお願いします。

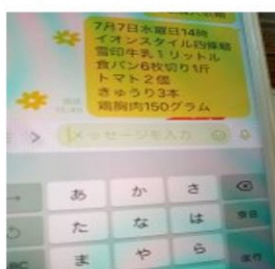


2

2 社会福祉協議会コーディネーターから買物場所、内容のお知らせ

- LINE等でコーディネーターから、買い物日時、場所、内容のお知らせをうける

個人の携帯に、買い物日時、場所、買い物内容が、文字、音声または写真で送付される



または



または



3 買物当日

<自宅で体調チェック>

※体調が悪い場合は社協に連絡

<田原支所で必要物品を受け取る>

※必要物品を選ぶ

- ①携帯電話
- ②買い物支援用ベスト
- ③買物支援ポーチ
(中に④アルコールと⑤はかり)
- ⑥買い物袋
- ⑦対象者の預り金袋(ビニールポーチ)
- ⑧車の鍵(必要時)
- ⑨預かり書、受領書、領収書
- ⑩車の消毒セット



4 田原支所を出発

・出発時に、携帯で、モニターに出発メッセージを送付



5

5 買い物場所に移動

パターン1 社会福祉協議会の車を使用する場合

田原支所で必要物品を受け取る際に、車の鍵を選ぶ

※社会福祉協議会車輛（ノア）は田原支所の屋外駐車場に駐車

パターン2 自家用車を使用する場合

田原支所で必要物品を受け取る（車の鍵は受け取らない）

※自家用車運転中の事故については、個人の自動車保険での対応となることをご了承ください

6

6 店舗に到着

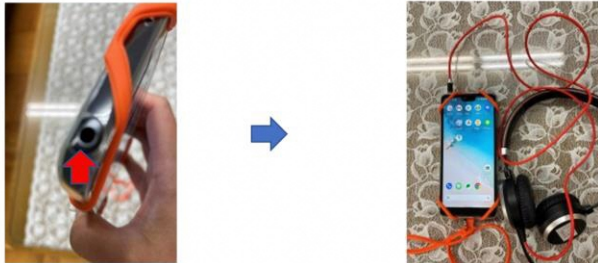
・到着後、携帯で、モニターに到着メッセージを送付



7

7 買物開始準備

- ・携帯電話にヘッドフォンをセットする。



携帯電話の左
上にある穴に、
ヘッドフォン
をさす

8

10 ビデオ通話で商品を確認しお買物

ビデオ通話をする際の注意事項

- ①他の買い物中の人を撮影しないように気を付ける
- ②商品を撮影する際は、カメラをゆっくり動かす
(早いとモニター（みている人）が酔いやすいため)
- ③移動の際には、スマートフォンのカメラ部分をビニールテープで覆って移動
(人が写りこまないためとモニターが見ている画像が揺れないようにするため)
- ④安全に気を付け、携帯操作中は立ち止まる、移動中は会話のみにする。

11

11 通話を終了し、会計を終える

- ①依頼のあった商品をすべてかごに入れた後、買い忘れや、他に購入しているものがないかモニターに確認し、必要時かごに入れる
- ②買物をする商品が決定すれば、通話を終了
- ③レジに進み預り金で支払い、お釣りを受け取る
保冷剤が必要な場合は店員さんに言ってコイン等を受け取る
- ④買物バックに商品を入れる
(レジの際にレジの店員さんに渡すと入れてくれる場合もある)

12

13 買物した商品の重さを図る

• 重さの図り方



はかりを水平な場所に置く



はかりの電源を入れる



はかりに荷物を載せる

15

14 レシートを写真に撮って送信

- ・レシートの写真の取り方



OfficialLINEで、モニターとのトークを選び、+マークを押す



カメラを選ぶ



○を押して、レシートの写真を撮る



飛行機マークを押して写真を送る

16

15 車両発進前

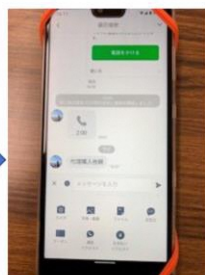
- ・店舗から車両を発信させる前、携帯で、モニターに配送開始メッセージを送付



スマートフォンのOfficialLINEを押す



モニターとのトークを選び+マークを押す



定型文を押す



店舗到着のメッセージを押す



飛行機マークを押して送信

17

16 配達

①自宅等に配達

(重量の計測やレシートの撮影ができていない場合は、ここで重量測定とスマートフォンでレシートの写真を撮る)

②利用料を受け取り領収書を渡し、控えを受け取る。
(半分に切り取る)

③受領書にお釣りの金額を書き、お釣りを返し、受領書に署名をしてもいい、控えを受け取る。次の預り金を預かり、預かり証を渡すとともに、控えを受け取る。(半分に切り取る)

18

17 報告書の記入

田原支所にあるタブレットで報告書作成または、報告用紙に記入



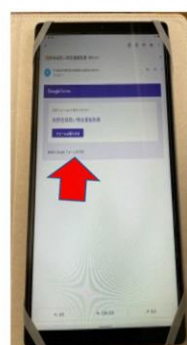
田原支所配置のタブレットの右上横のボタンを押す



画面からグーグルメールを選ぶ (Mマーク)



田原地域買物支援報告書を選ぶ



フォームを記入するを押す



アンケートに記入し、送信を押す

19