

3. 社会実験の実施

2章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の提案を行った。なお、社会実験は「平成23年1月18日（火）～3月19日（土）」にかけて実施した。

3.1. 事業を実施するための改善策

（１） 利用者登録票

社会実験希望者の募集にあたり、希望者に対して事前に「利用者登録票」を提出していただく際、買い物行動等に関する簡単なアンケートに答えていただく方針とした。また、登録票の内容については、利用者の住所や連絡先等を一覧表に整理する方針とした。

図 3-1 利用者登録票

「生活用品宅配サービス」社会実験			
登録日	2011（平成23）年 月 日		
利 用 者 登 録 票			
（フリガナ）			
お名前		ご年齢	歳
郵便番号	789-		
ご住所	黒潮町		
該当地区 （○で囲む）	馬荷 ・ 大井川 ・ 大屋式 ・ 本谷		
電話番号 （自宅）			
電話番号 （緊急連絡先）			

（以下のアンケートにご協力ください。当てはまる答えに○をお願いします。）

■質問1. 1週間に何回、買い物に出かけますか？
 ア. 1回 イ. 2回 ウ. 3回以上
 エ. 2週間に1回 オ. その他（ ）回

■質問2. 1回の買い物でいくぐらい購入しますか？
 ア. 1000円未満 イ. 1000円から3000円
 ウ. 5000円以上

■質問3. 主な交通手段はなんですか？
 ア. 自家用車 イ. バス ウ. タクシー
 エ. 病院などの送迎 オ. その他（ ）

■質問4. どこで買い物をしますか？
 ア. 地元商店 イ. 国道沿いのスーパー
 ウ. 四万十市などのスーパーエ. その他（ ）

■質問5. 自分で買い物に行けない場合に、他の人に買い物をお願いしたことがありますか？
 ア. 頼まない イ. 子ども・親戚
 ウ. ご近所の方 エ. その他（ ）

■質問6. 現在、買い物や身の回りのことで、困っていること・不便に感じていることがあればご記入ください。

(2) 説明用チラシ（社会実験のご案内）

対象地区において社会実験の実施を広く周知する必要があると考え、各世帯に配布する説明用チラシを作成した。（表面には社会実験の内容、裏面にはサービスの利用方法を記載した。）

図 3-2 説明用チラシ（表面）

「庭先集荷」と「生活用品宅配サービス」の連携 社会実験のご案内

平成20年度より農産物等を出荷したくても運送手段がないために出荷できないという生産者に代わり、集荷員が地区内を巡回して集荷し、直売所等に出荷する「庭先集荷事業」を国のモデル事業として行っています。この事業により、地区の生産者が農業活動を続けられ、生きがいや交流の活発化につながると期待されています。一方、生活環境の厳しい中山間地域では、日用品や生鮮食料品等を扱う近所の商店が少なく、気軽に買い物ができない状況となっております。

そこで、中山間地域の生活環境の向上を目的として、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」を行います。この実験は、1月・3月は火曜日、2月は水曜日に日用品や生鮮食料品等を注文し、1月・3月は土曜日、2月は日曜日に庭先集荷の集荷作業員がお宅まで品物をお届けするサービスです。

実施期間 平成23年1月18日（火）～3月19日（土）



「庭先集荷」と「生活用品宅配サービス」の連携 社会実験のイメージ

社会実験の詳しい内容については、下記までお問い合わせ下さい。

- 社会実験の趣旨・制度全般について
国土交通省四国地方整備局建設部計画・建設産業課 入江・中本 TEL087-851-8061（代）
- 制度の実施・運営について
社団法人高知県自治研究センター（黒潮町研究員） 畦地・友永 TEL43-2111（役場内）

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、朝に集荷作業員が地区内を巡回して、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。

●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。
 品名欄にカタログ番号でも構いません。

注意事項

注文日

氏名（登録番号）

地区名

平成23年 1月 ●●日

山田 太郎 (001)

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、トイレットペーパー、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 3-4 注文書 (表面)

「生活用品宅配サービス」 注文書

表面

- ・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。
- ・以下の商品リストを参考に、必要な品物の数量を枠内（太枠）にご記入下さい。
- ・リストにない商品の注文については、裏面の枠内（空欄）に直接ご記入下さい。

注文日		平成 23 年 月 日				
氏 名 (登録番号)		()				
地区名 ※丸で囲んで下さい		馬荷 ・ 大井川 ・ 大屋式 ・ 本谷				
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)
1	鮮魚					
2	青果					
3	卵					
4	豚肉		パック	290		
5	鶏肉		パック	260		
6	牛肉		パック	350		
7	練あんこ		袋	320		
8	粒あんこ		袋	320		
9	もめん豆腐	1丁(450g)	パック	126		
10	もめん豆腐	半丁(250g)	パック	74		
11	きぬこし豆腐	1丁(260g)	パック	126		
12	コンニャク		丁	126		
13	天ぷら	3枚入り	袋	205		
14	板付け		本	168		
15	スマキ	2本入(1袋)	袋	137		
16	ゴマ		袋	157		
17	ふりかけ		袋	157		
18	漬物		袋	315		
19	缶詰	サバ	缶	178		
20	缶詰	イカ	缶	210		
21	缶詰	アサリ	缶	210		
22	からし		箱	157		
23	七味唐辛子		本	157		
24	コショウ		本	157		
25	わさび		箱	189		
26	醤油		本	400		
27	味噌(汁用)		kg	470		
28	塩		袋	500		
29	酢	1升ビン	本	350		
30	みりん		本	250		
31	ボン酢	大	本	350		
32	ウスターソース	大(500g)	本	320		
33	ウスターソース	小(300g)	本	260		
34	とんかつソース	大(500g)	本	320		
35	とんかつソース	小(300g)	本	260		
36	マヨネーズ	500g	本	350		
37	トマトケチャップ		袋	260		
38	天ぷら油		本	400		
39	砂糖(白)		kg	280		
40	砂糖(中双)		kg	315		
41	角砂糖		kg	400		
42	ソーメンつゆ		本	280		
43	即席みそ汁	あさげ(10食入)	袋	260		
44	から揚げ粉		袋	157		
45	塩コショウ	大	箱	210		
46	粉末だし	ほんだし	袋	157		
47	うま味調味料	味の素	袋	210		
48	干物(地物)	アジ2匹(大)、カマス2匹(大)	パック	300		
49	干物(地物)	アジ3匹(中)、タチウオ(中)	パック	250		
50	干物(地物)	サバ1匹(中)、カマス3匹、アジ1匹(中)	パック	200		
51	かつお節		袋	260		
52	かつおバック		袋	189		

- ・リストは裏面にもございます。

図 3-5 注文書（裏面）

「生活用品宅配サービス」

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	だしじやこ		袋	260		
54	寒天	2本入り	袋	250		
55	東昆布		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	サンボール	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	トイレットペーパー		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。

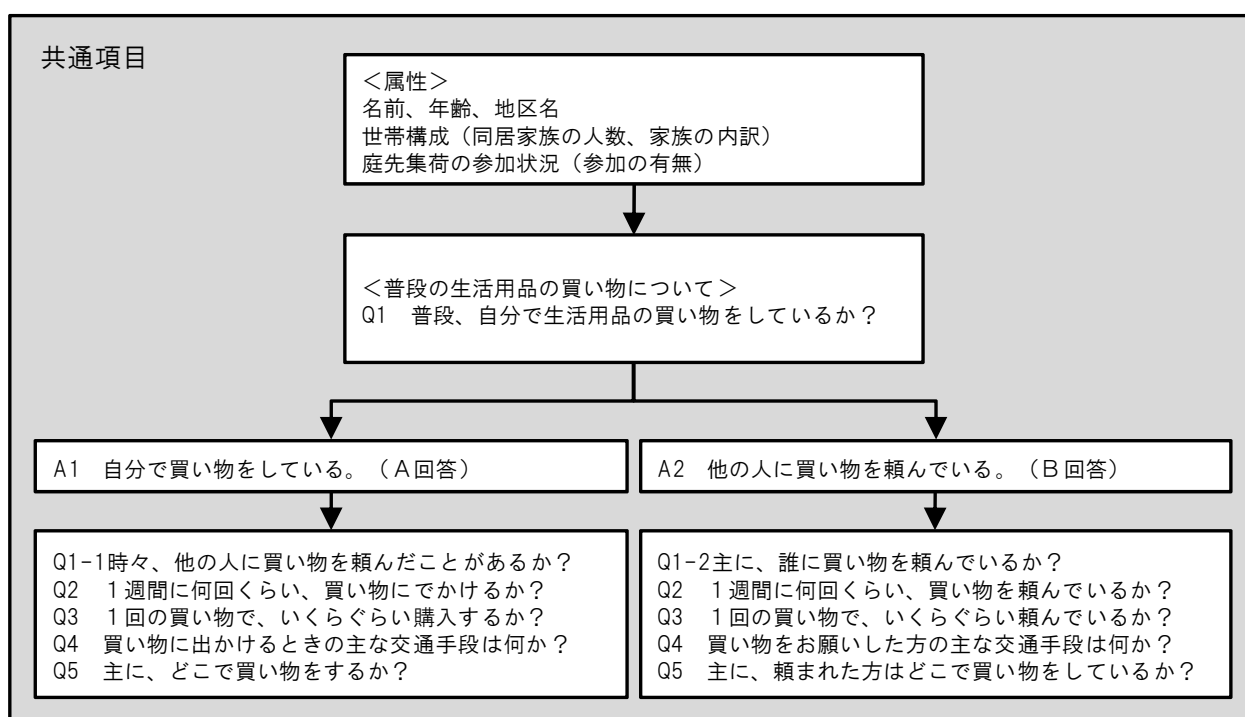


図 3-6 共通項目における質問構成

<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として、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。

アンケート調査内容の大項目

- ① 今回の宅配サービス実施時の状況
- ② 今回の宅配サービス実施者として感じる問題点
- ③ 今回の宅配サービス実施者として感じる改善点
- ④ 庭先集荷との連携について
- ⑤ 見守りについて
- ⑥ その他全体的な感想等

上記大項目の詳細

① 今回の宅配サービス実施時の状況（全般）

- ・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

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
- 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
- iii) 商店とのやり取りについて
 - ・商品の受け渡しについて
 - ・代金の受け渡しに関して

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
- ・商品（品目）に関して
- ・商品の受け渡しに関して
- ・代金の受け渡しに関して

④ 庭先集荷との連携について

- i) 連携の効果について
 - ・効率の面
 - ・体力的な面

⑤ 見守りについて

- ・効果等について
- ・改善点について

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
 - ・利用者の反応
 - ・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。
 - ・実施者のやりがい
 - ・今後のサービス継続について
- ii) 宅配サービス実施者について
 - ・誰でも実施出来るものと感じるか
 - ・サービス実施者として、必要だと思うスキルについて
地域の人の信用度、顔見知りである 等々
- iii) 他のサービスへの拡大の可能性について
 - ・思いつく今回サービス以外のもの

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。

アンケート調査内容の大項目

- ①宅配サービス期間中の状況について
- ②商店として今回の宅配サービスの問題点
- ③商店として今回の宅配サービスの改善点・要望
- ④その他全体的な感想等

上記大項目の詳細

①宅配サービス期間中の状況について

- ・田辺さんとの連携(注文・商品・代金の受け渡し等)
- ・商品の手配
- ・売り上げ
- ・注文者とのトラブル等

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

- ・注文方法
- ・商品(品目)に関して
- ・商品の管理(仕入れ等)
- ・サービスの周期

ii)宅配者とのやり取りについて

- ・商品の受け渡しについて
- ・代金のやり取りについて

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
- ・商品の受け渡しに関して
- ・代金の受け渡しに関して(決済方法)

④その他全体的な感想等

i)商店としての感想

- ・売り上げの管理
- ・地域への影響
- ・利用者の反応
- ・今後のサービス継続について
- ・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
- ・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。
- ・矢野商店が事業主体として、宅配サービスを経営可能か。

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のお願い

アンケート調査ご協力のお願い

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、買い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
 買い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
☐ ② 物足りない

(具体的に)

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
☐ ② 改善したほうがよい

(具体的に)

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
☐ ② 違う方法がよい

(具体的に)

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
☐ ② 改善したほうがよい

(具体的に)

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
☐ ② 改善したほうがよい

(具体的に)

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
☐ ② 必要とは思わない

(具体的に)

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。	
<div></div>		
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?)

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。

3 / 4

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
	<div style="display: flex; margin-bottom: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; text-align: center; margin-right: 5px;">①</div> <div>知っていた (地区会長さんや家族等から話を聞いていた)</div> </div> <div style="display: flex; margin-bottom: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; text-align: center; margin-right: 5px;">②</div> <div>知らなかった</div> </div> <div style="display: flex; margin-bottom: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; text-align: center; margin-right: 5px;">③</div> <div>聞いたかもしれないけど忘れていた</div> </div> <div style="display: flex; margin-bottom: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; text-align: center; margin-right: 5px;">④</div> <div>その他 <div style="border: 1px solid black; width: 350px; height: 25px; display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"></div></div> </div>
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	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <small>週に1回、地区内を周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。</small> </div> <div style="display: flex; margin-bottom: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; text-align: center; margin-right: 5px;">①</div> <div>よく分かった</div> </div> <div style="display: flex; margin-bottom: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; text-align: center; margin-right: 5px;">②</div> <div>だいたい分かった</div> </div> <div style="display: flex; margin-bottom: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; text-align: center; margin-right: 5px;">③</div> <div>すこし分からなかった</div> </div> <div style="display: flex; margin-bottom: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; text-align: center; margin-right: 5px;">④</div> <div>ほとんど分からなかった</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <small>(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?)</small> <div style="height: 40px;"></div> </div>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div>3 / 4</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 200px;"> <small>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。</small> </div> </div>	

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、→ Q9へ
生活用品の調達方法はどのように考えていますか？

☐ ① 自分の子どもや兄弟・親戚にお願いする

☐ ② 介護ヘルパーの方をお願いする

☐ 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、→ Q10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

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