

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。)

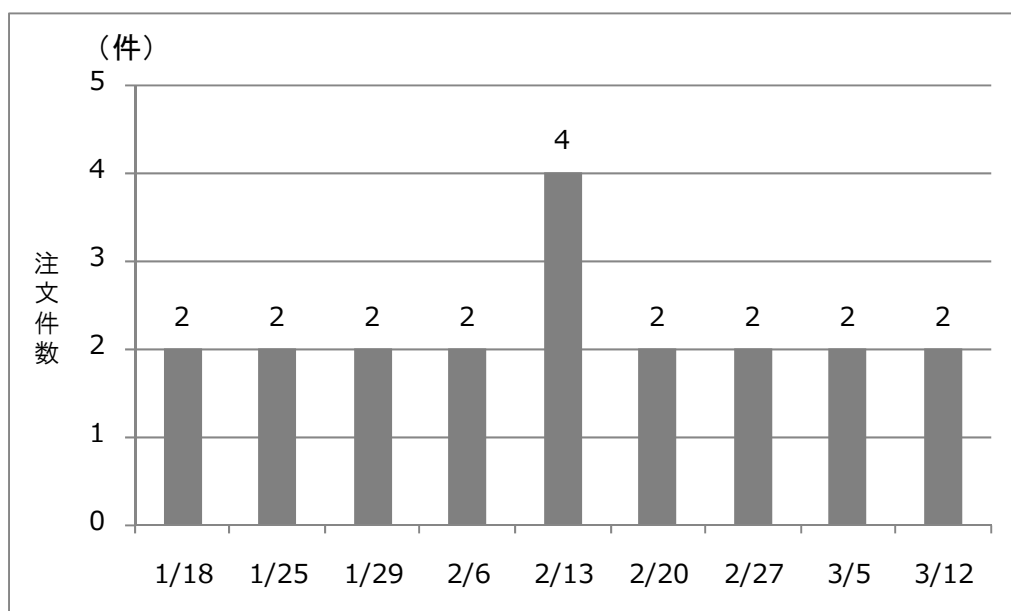


図 4-1 注文日別注文件数

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

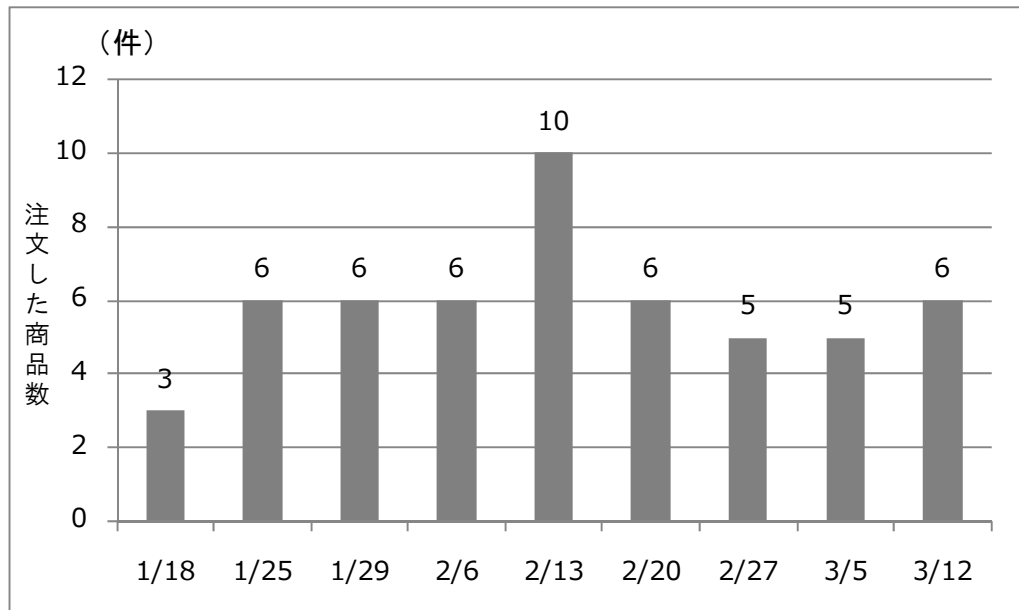


図 4-2 注文日別商品数

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。

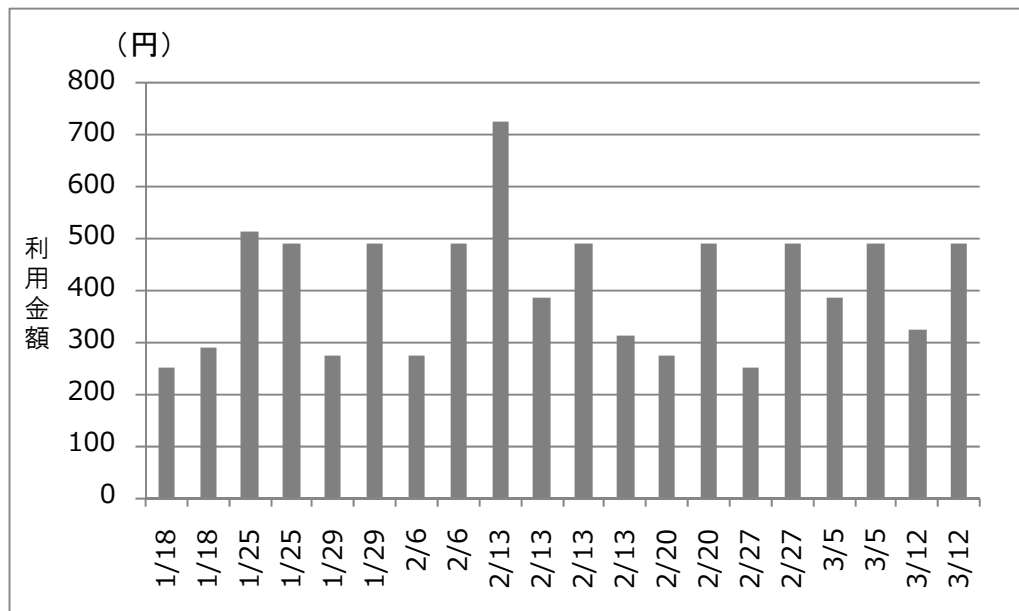


図 4-3 注文日別利用金額

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。

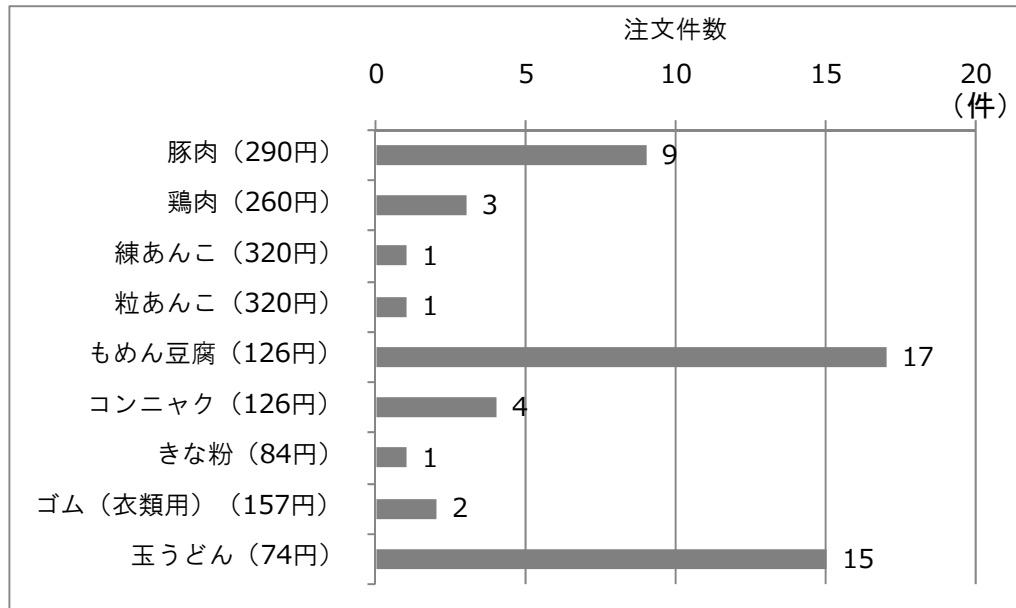


図 4-4 商品別注文件数

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。

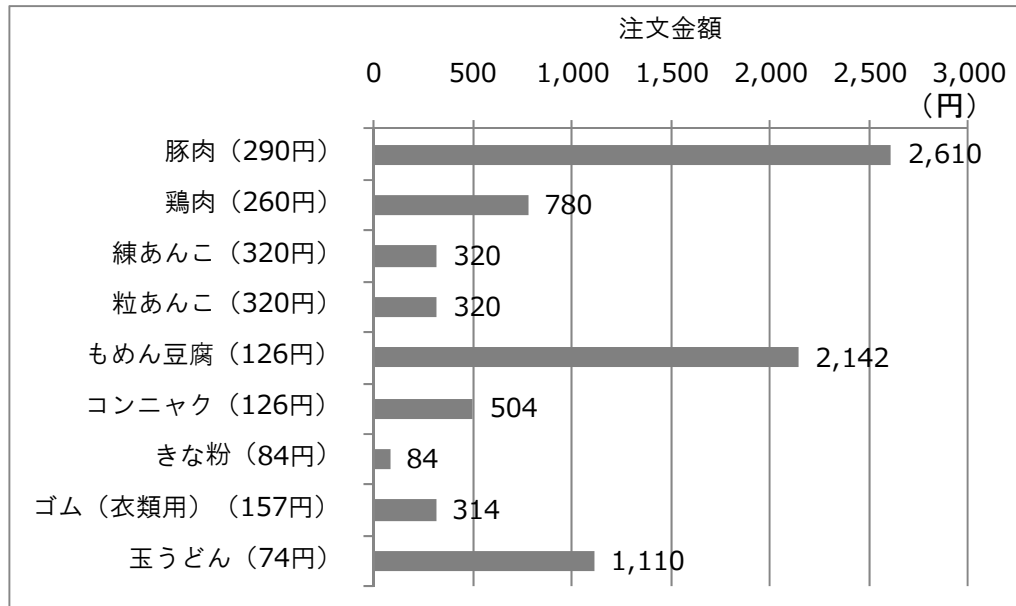


図 4-5 商品別利用金額

(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話されたので、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。

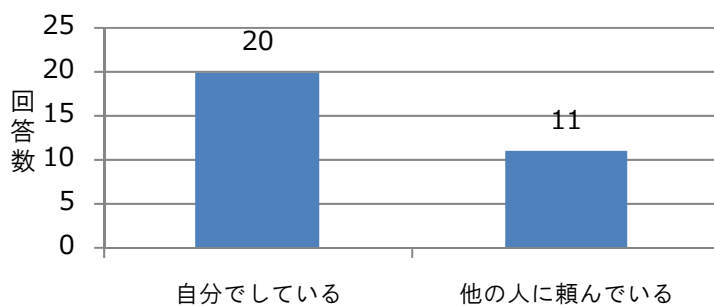
■回答者の属性

<p>年齢構成</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 後期高齢者（75 歳以上）の回答が全体の半数以上。 	<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"> ● 馬荷が 20 名。 ● 大屋式が 7 名。 	<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"> ● 1 人暮らしの方が 12 名。 ● 同居 1 人（夫・息子）が 7 名。 ● 同居 2 人（夫と姑、夫と子供、子供夫婦）が 5 名。 	<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"> ● 現在参加している方が 15 名。 ● 以前参加していた方が 4 名。 	<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

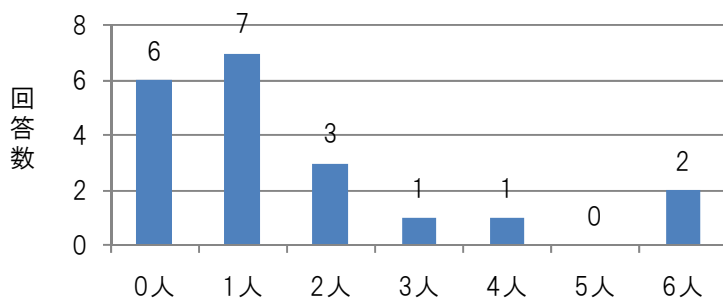
Q1 普段、自分で生活用品の買い物をしているか？

- 自分で買い物をしている方は、全体の2/3であった。



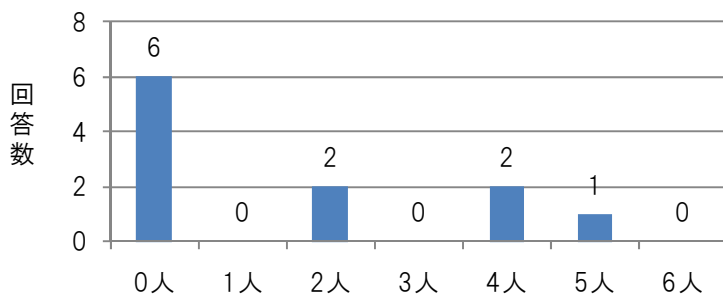
Q1 普段、自分で生活用品の買い物をしているか？（自分でしている方の世帯構成）

- 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）

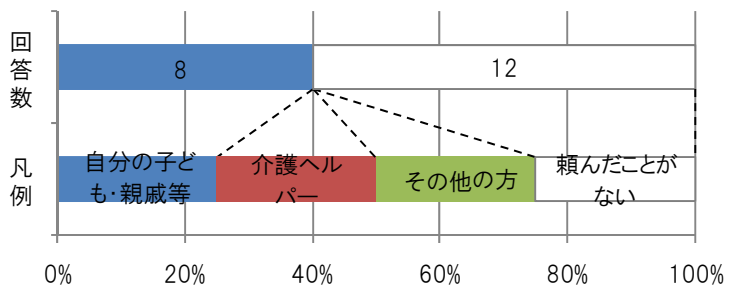
- 他の人に頼んでいる方の世帯構成は、1人暮らしが6名。



■ 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）

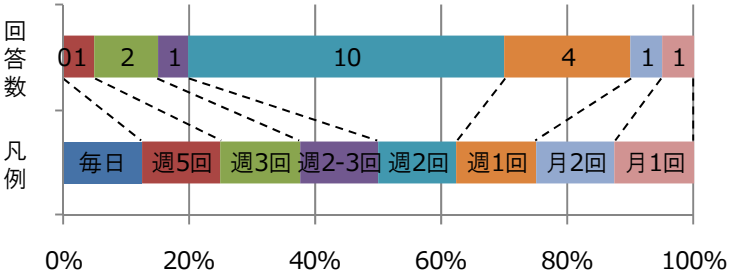
Q1-1 時々、他の人に買い物を頼んだことがあるか？

- 自分子ども・親戚等が8名。
- 頼んだことがない方が12名。



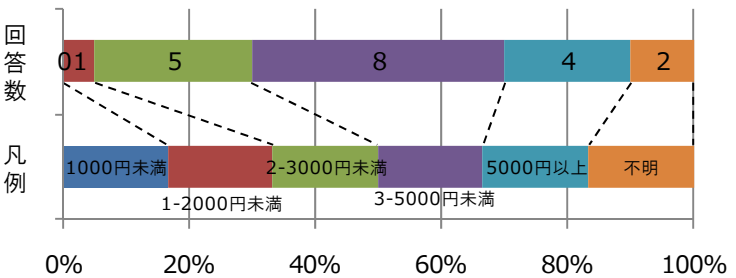
Q2 1週間に何回くらい、買い物に出かけるか？

- 週2回の方が10名。
- 週1回の方が4名。



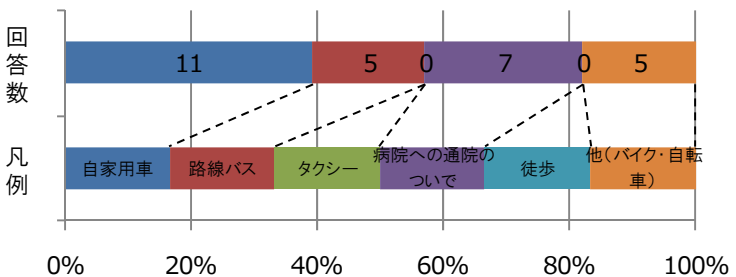
Q3 1回の買い物で、いくらぐらい購入するか？

- 3~5000円の方が8名。
- 2~3000円の方が5名。



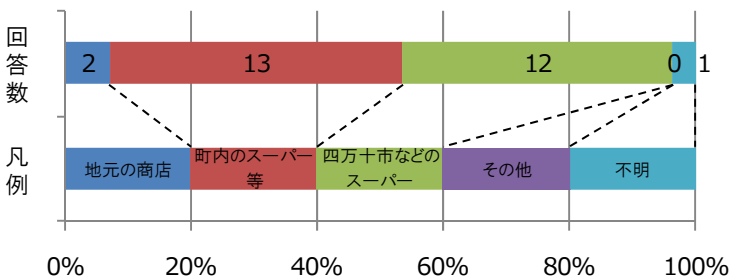
Q4 買い物に出かけるときの主な交通手段（複数）

- 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）

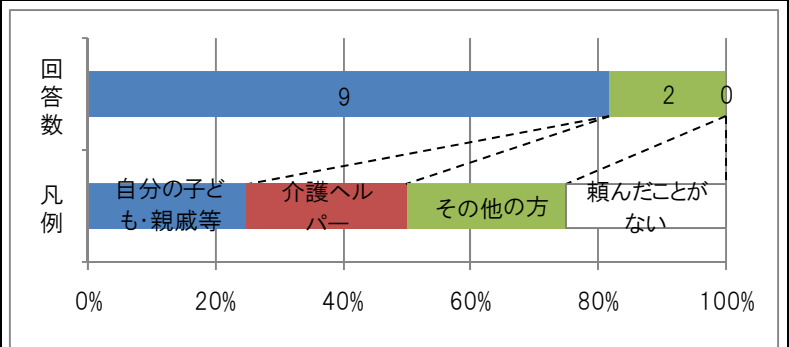
- 町内のスーパー等が13名。
- 四万十市などのスーパーが12名。



■ 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）

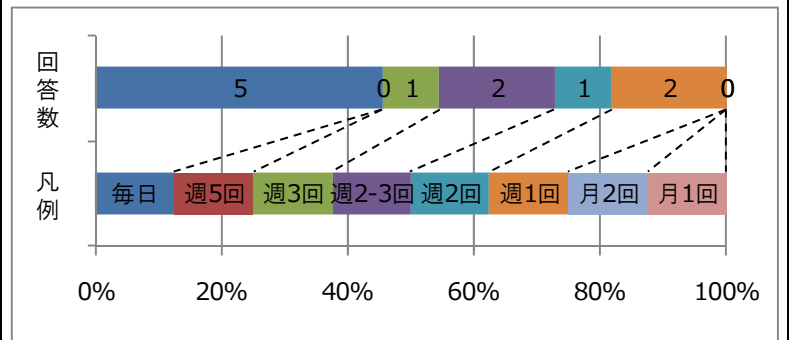
Q1-2 主に誰に買い物を頼んでいるか？

- 自分子ども・親戚等が9名。
- その他の方が2名。



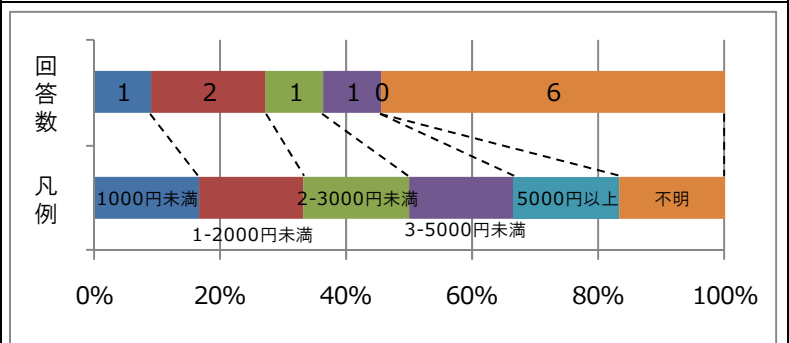
Q2 1週間に何回くらい、買い物を頼んでいるか？

- 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。



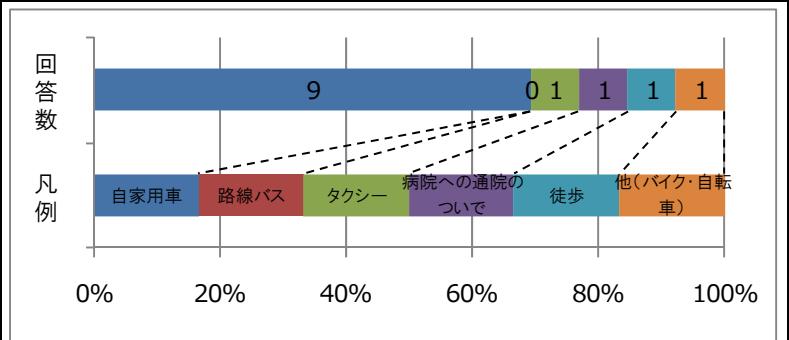
Q3 1回の買い物で、いくらぐらい頼んでいるか？

- 利用金額が不明の方が半数以上。



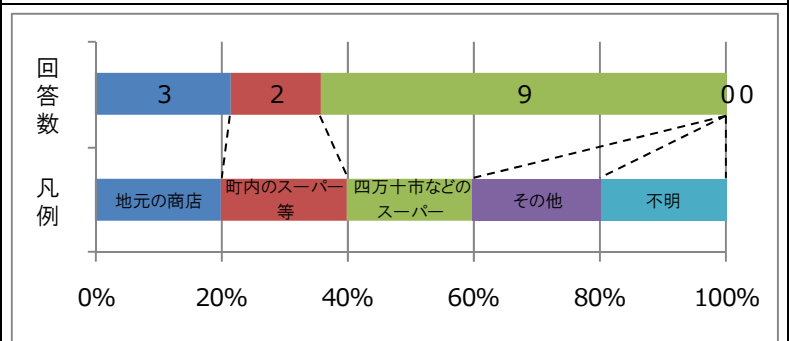
Q4 買い物をお願いした方の主な交通手段（複数）

- 自家用車が9名で回答数のほとんどを占めていた。



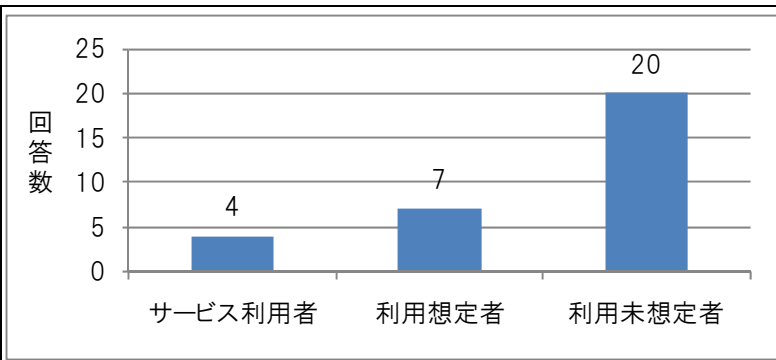
Q5 頼まれた方が買い物をしている場所（複数）

- 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）

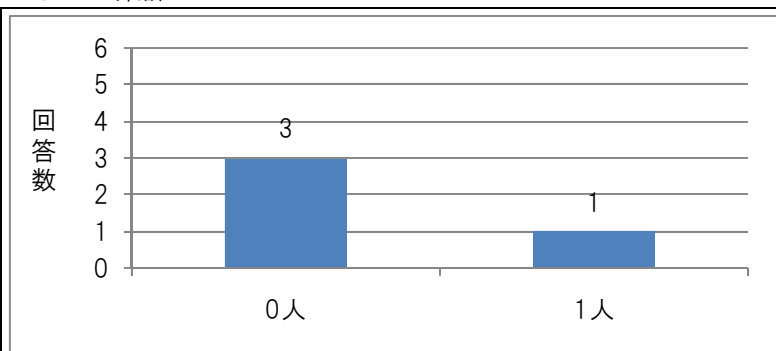
- 宅配サービスを利用した方が 4 名。
- 宅配サービスを利用すると想定された方が 7 名。
- 宅配サービスの利用を想定されてなかった方が 20 名。



■対象者の分類と世帯構成（同居人数）のクロス集計

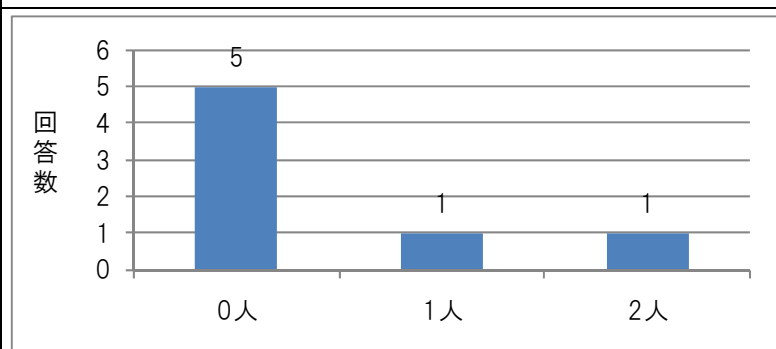
宅配サービスを利用した方

- 1 人暮らしの方が 3 名。



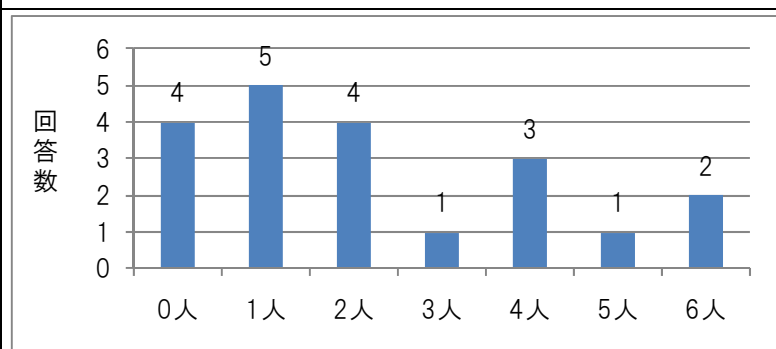
宅配サービスを利用すると想定された方

- 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）

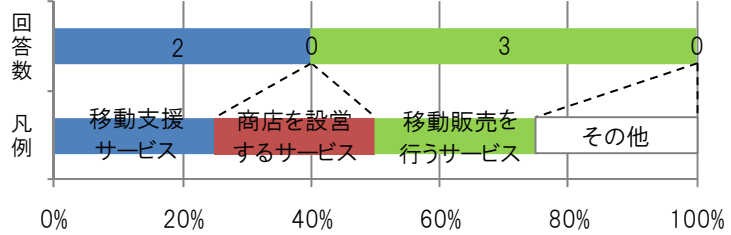
<p>Q6 サービス提供商品の種類</p> <ul style="list-style-type: none"> ●この品揃えでよいが2名。 ●意見（もっと種類がほしい） 	<p>回答数: 2, 1, 1</p> <p>凡例: この品揃えでよい, 物足りない, 無回答</p>
<p>Q7 注文方法（注文票への記入）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●この方法でよいが2名。 ●意見（見えにくい） 	<p>回答数: 2, 1, 1</p> <p>凡例: この方法でよい, 改善したほうがよい, 無回答</p>
<p>Q8 代金決済（品物と引き換え）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●この方法でよいが3名。 	<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"> ●改善したほうがよいが3名。 ●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） 	<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"> ●改善したほうがよいが2名。 ●意見（魚屋は毎日来ている、多い方がよい、週に2,3回） 	<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"> ●必要だと思うが3名。 ●意見（今後もサービスがあれば利用する、利用してもよい） 	<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。

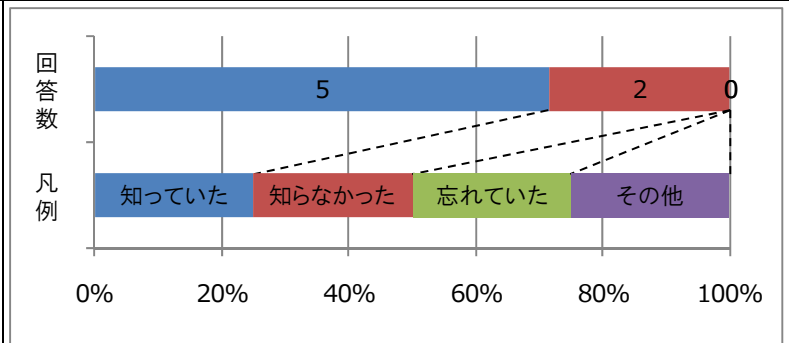
- 子供が買ってきているので特に必ずというわけではない。魚屋さんに必要なものを頼む人もいるだろう。どうしてもだめになったら地区を出ることを考える。
- なかなか他の人に頼みづらい、あれば気兼ねなく頼める。

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）

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5名。
- 知らなかった方が2名。

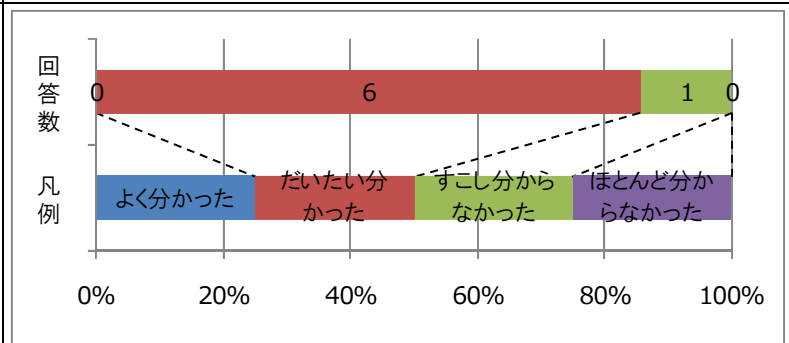


Q7 （Q6で『①知っていた』と回答した方に）なぜ、このサービスを利用しなかったのか。

- 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
- 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
- 他の手段がある（娘に頼む）
- 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）

Q8 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6名。



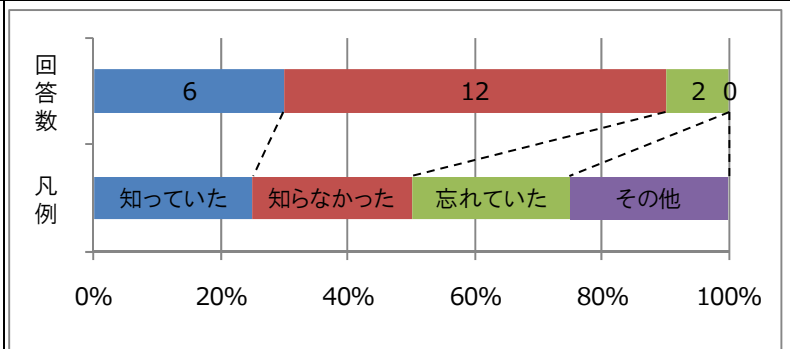
■宅配サービスを利用すると想定された方（計7名）

<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"> ●必要だと思う方が6名。 ●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）） 	<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"> ●移動販売サービスが3名。 ●移動支援サービスが2名。 ●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） 	<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"> ●嫁がない。 ●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。 ●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。 ●特にない。 ●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。 ●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）。 ●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）。 												

■宅配サービスの利用を想定されてなかった方（計 20 名）

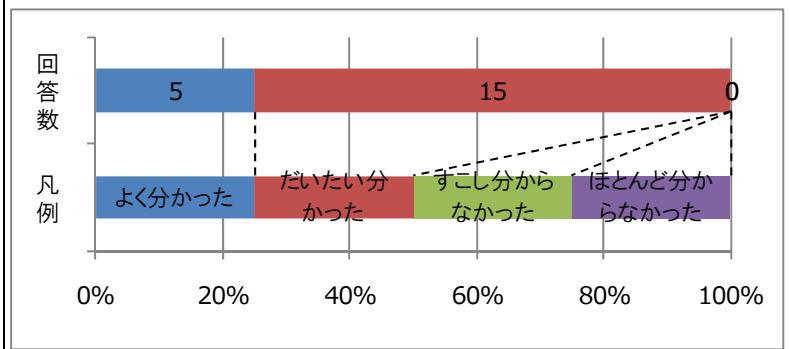
Q6 このサービス（1月中旬から3月中旬まで実施）を知っていたか？

- 知っていた方が 6 名。
- 知らなかった方が 12 名。



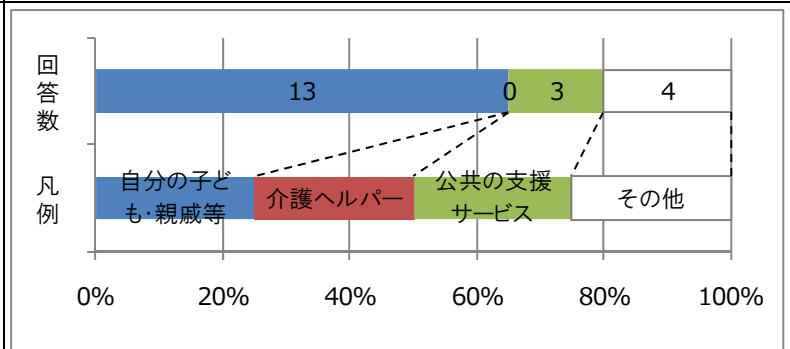
Q7 サービスの内容について、理解できたか？

- 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？

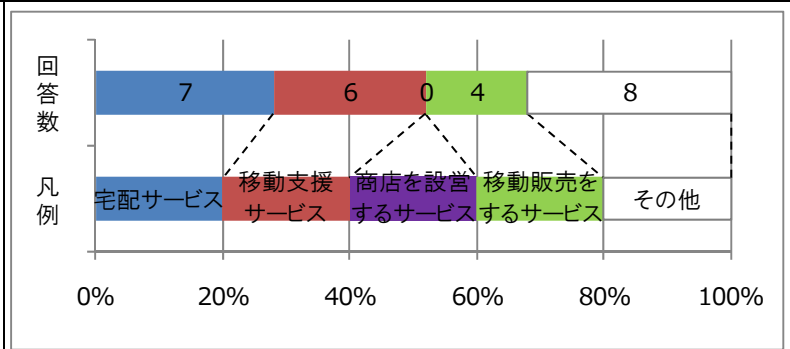
- 自分の子ども・親戚等が 13 名。
- 公共の支援サービスが 3 名。



- 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"> ● 特産品の開発。若者の定住。公共交通の確保。 ● 水田や畑の管理（イノシシやシカが荒らす）。 ● 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。 ● 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。 ● 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。 ● 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。 ● 今のところない。息子にお願いできるので助かっている。 ● 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。 ● 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。 ● 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。 ● 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。 ● 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。 ● 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。
--	--

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"> ● 1月は民生委員が同行して、該当者へ参加をお願いした。 ● 後日、該当者のお宅に訪問して注文を取った。 ● 2月は品物を配送した際に、次の週の注文を受けた。 ● 3月も2月と同じ方法での対応を予定している。
・配達	<ul style="list-style-type: none"> ● 16:30に直販市を出発し、協力店舗への到着は17:30頃。 ● 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。
・商店との連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。
・代金のやり取り	<ul style="list-style-type: none"> ● 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）
・トラブルの有無	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。
・その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 特になし。
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"> ● 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。 ● 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。 ● 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。
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"> ● おつりがなかったこと以外は問題なし。 ● 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で変更提案したことがあった。） ● クーラーBOXに氷を入れて配達しており問題なし。 ● 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。
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"> ● 問題なし。 ● 問題なし。
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"> ● 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。 ● 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。 ● 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。
・商品（品目）に関して	<ul style="list-style-type: none"> ● 特になし。
・商品の受け渡しに関して	<ul style="list-style-type: none"> ● 特になし。
・代金の受け渡しに関して	<ul style="list-style-type: none"> ● 現金がよい。その場で計算して納得できる方法。

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"> ● 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。 ● 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。 ● 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。 ● 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。 ● 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。）
⑤見守りについて	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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だいた。
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だいたと思う。
・ 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"> ● 今の人数なら週2回ぐらいは対応できそう。 ● 経費（運搬）の面では地元集落の方が対応したほうがよい。 ● 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。
・ 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"> ● 地元の方や顔が売れている方なら対応できると思う。 ● 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。
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"> ● 本人を買い物に連れて行くサービス。 ● 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。 ● 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。

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の難しい。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「注文から商品配達までの期間」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。