

本 編

第1章 調査研究の概要

第1章 調査研究の概要

1. 調査研究の背景と目的

(1) 背景

2015年には人口の4分の1が65歳以上となる時代を迎えるにあたり、高齢者・障害者が積極的に安心して外出できる環境を整備することは、介護予防の観点からも重要である。こうした状況下、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」(通称バリアフリー新法)が制定され、公共施設や商業施設等のハード面におけるバリアフリー化は進んだものの、それだけでは十分とはいえずソフト面においても、地域住民等と高齢者・障害者がお互いを理解した上で、コミュニケーションを円滑に行うことが重要となっている。

尚、本調査研究事業において、コミュニケーションとは、①目的達成のための手段、つまり意思を伝える、具体的には何がしたい、欲しい、そういう意思を伝えること、及び、②手段そのものが目的となって、人と接する、話したい、触れ合いたいなど、2つの側面を持つものとして使用する。

(2) 目的

高齢者・障害者と地域住民との円滑なコミュニケーションを構築するにあたり、両者の相互理解が必要である。そこで、先進的取り組みを行っている自治体や商店街・商業施設等の事例調査を行うとともに、高齢者・障害者に対し、地域住民とのコミュニケーションのあり方について、関係機関等を通じたアンケート調査を実施し、高齢者・障害者の立場での意見の集約を行い、これらの調査結果をもとに、コミュニケーション構築のための支援方策について検討する。

(3) 達成目標

高齢者・障害者と地域住民との相互理解及びコミュニケーションについての実態調査結果、先進的な取り組み事例及びコミュニケーション構築の支援方策についての検討結果を事業報告書にまとめ、都道府県、市区町村、関係機関等に広く配布することにより、相互理解の実態及び先進的取り組みの事例

を紹介するとともに、支援方策の普及・啓発に努める。

2. 調査研究の実施方法と体制

(1) 調査対象

地域における高齢者・障害者の地域住民との接点は、極めて多岐にわたる。例えば、ご近所とのふれあい・交流に始まり、買い物先、病院・医院、福祉施設、趣味・娯楽の場、銀行・郵便局、行政の窓口、公園等々、様々な場面が想定される。

<調査対象の絞込み>

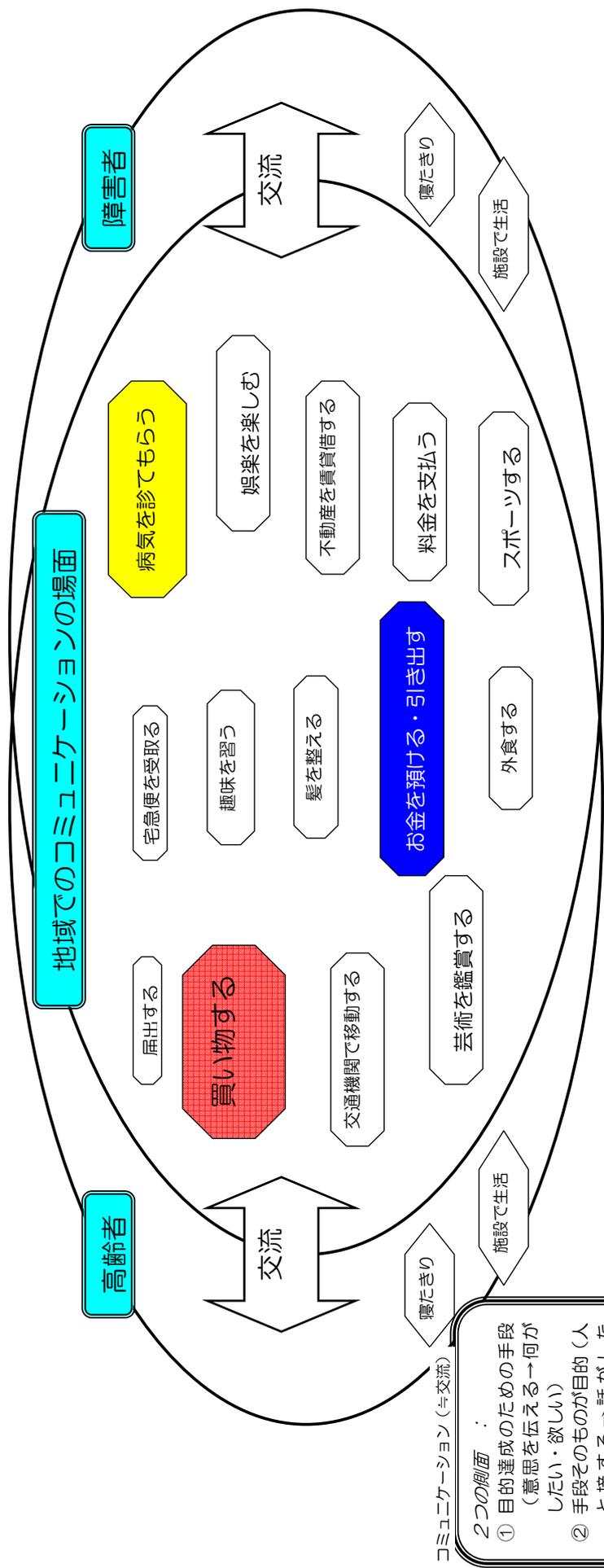
このように多岐にわたる高齢者・障害者の地域住民との接点の中から、今回は、次の理由から、買い物の場面について調査し、買い物をする高齢者・障害者とその相手方である商店街・商業施設及びそのお店の人との相互理解・コミュニケーションの実態を把握することとした。

- a) 買い物は日常的に行われるものあり、高齢者・障害者は買い物を通じて地域住民と接する機会が多いと思われること。
- b) 買い物におけるコミュニケーションの相手方である商店街・商業施設の方々は、その他の住民に比べ、高齢者・障害者を顧客としてより積極的に捉えられるであろうことから、相互理解とコミュニケーションの実態を把握する上で適当であると考えられること。
- c) 買い物は売る側、買う側の相互のコミュニケーションを伴うものであり、地域におけるほかの場面でも応用できると考えられること。

この関係を図示すると、次ページの図表「高齢者・障害者と地域のコミュニケーションの関係図」の通り。

尚、本調査研究事業において「商業施設」とは、スーパー、コンビニエンスストア、ドラッグストア、生協、百貨店などの店舗の総称として使用している。

高齢者・障害者と地域のコミュニケーションの関係図



コミュニケーション(⇔交流)

2つの側面：
 ① 目的達成のための手段 (意思を伝える→何がしたい・欲しい)
 ② 手段そのものが目的 (人と接する→話がしたい・触れたい)

○地域のコミュニケーション先は多種多様な組織・人がある ⇒ 日常生活・趣味嗜好品のため買い物は必須 ⇒ (公的機関・大手事業者は何らかの対応可能)

○高齢者・障害者で施設で生活されている方・自宅で寝たきりとなっている方は地域でのコミュニケーション先が限定的 ⇒ 買い物は売る側・買う側の相互のコミュニケーションを伴う ⇒ 商業系の施設に対象を絞る ⇒ 他の場面にも応用できる ⇒ 自ら外出される方に対象を絞る

====> 事業計画アンケート数が限られているため、対象をある程度限定せざるを得ない

コミュニケーション先のハード面 (階段、段差、トイレ、通路 等) ではなく、ソフト面 (対応、気配り 等) の問題をピックアップ

(2) 調査研究委員会の設置

① 設置の目的

高齢者・障害者と地域住民とのコミュニケーションに関する実態を把握し、高齢者や障害者が積極的に安心して外出できる環境整備に資するコミュニケーション構築のための支援方策について検討する目的で調査研究委員会を設置した。

② 委員会委員

○：委員長（50音順、敬称略）

一島 志伸	富山市福祉保健部 次長
荏原 順子	新潟青陵大学福祉心理学科 准教授
岡本 一夫	多田グリーンハイツ自治会 福祉厚生委員長
鎌田 ケイ子	特定非営利活動法人全国高齢者ケア協会 理事長
齋藤 秀樹	財団法人全国老人クラブ連合会 常任理事
○ 坂本 洋一	和洋女子大学家政学部 教授
沢田 藤司之	特定非営利活動法人バリアフリー協会 専務理事
西村 茂	国立身体障害者リハビリテーションセンター 更生訓練所指導部 指導課長

(3) 事業の実施手順

事業の実施手順は次の通り。

平成 19 年

～10 月

関連情報調査・方針仮決定

アンケート・ヒアリング調査設計（案）

11 月 19 日

第 1 回調査研究委員会

- ・ 基本方針決定
- ・ アンケート・ヒアリング調査素案の検討

11 月

ヒアリング調査実施・報告書作成

12 月 21 日

第 2 回調査研究委員会

- ・ アンケート・ヒアリング調査票の決定
- ・ ヒアリング調査結果の報告

平成 20 年

1 月～2 月

アンケート調査票配布・回収

ヒアリング調査実施・報告書作成

アンケート調査結果集計・分析

2 月 28 日

第 3 回調査研究委員会

- ・ アンケート・ヒアリング調査結果の分析
- ・ コミュニケーション構築の支援方策の検討
- ・ 事業報告書構成の検討

3 月

ヒアリング調査実施・報告書作成

事業報告書案作成

- ・ 調査結果のまとめ
- ・ 調査研究委員会の検討事項の整理

3 月 12 日

第 4 回調査研究委員会

- ・ 事業報告書素案の検討

3 月

事業報告書作成・印刷・配布

(4) アンケート調査の実施

次の要領で高齢者・障害者及び商店街・商業施設を対象としたアンケート調査を実施した。

○ アンケート調査名：

- ・「高齢者の地域における買い物先とのコミュニケーションに関するアンケート」（調査対象：高齢者）
- ・「お身体の不自由な方の地域における買い物先とのコミュニケーションに関するアンケート」（調査対象：障害者）
- ・「高齢者・お身体の不自由な方とのコミュニケーションに関するアンケート」（調査対象：商店街・商業施設）

○ 調査目的：

高齢者・障害者と商店街・商業施設とのコミュニケーションの実態の把握。

○ 主な調査項目：

主な調査項目は次の通り。尚、高齢者・障害者と商店街・商業施設、各々の認識を比較検証できるよう、双方相対する設問を複数設けた。

<高齢者・障害者へのアンケート>

- プロフィール
- 外出の状況・日用品の買い物の状況
- 日用品の買い物について
 - ・そのお店を利用する理由
 - ・あったらよいと思うサービス
 - ・安全に安心して暮らすために、商店街・商業施設に期待すること
- お店の接客について
 - ・満足度
 - ・接客の重要性
 - ・望む接客
 - ・不満（不便・不快）に感じること

<商店街・商業施設へのアンケート>

- プロフィール
- 高齢者・障害者への対応・対策について
 - ・対応・対策の必要性の認識
 - ・自店が高齢者・障害者に支持されていると思うサービス
 - ・高齢者・障害者のために実施しているサービス
 - ・高齢者・障害者が安全に安心して暮らすためにできること
- 高齢者・障害者への接客について
 - ・高齢者・障害者への援助で困ったり苦勞した経験
 - ・高齢者・障害者が望む接客はどのような接客か
 - ・高齢者・障害者の接客に当たり特に配慮していること
 - ・高齢者・障害者の満足度
- 接遇研修について

詳細は、末尾の資料 I 「アンケート調査票」を参照。

○ 調査票配布先及び回答の状況：

配布先	配布地域	配布数	回答数	回答率
高齢者	東京都	500	342*	68.4%
	北陸・信越	500	479	95.8%
	合計	1,000	821	82.1%
障害者		149	149**	100.0%
商店街・ 商業施設	東京都	750	116	15.5%
	北陸・信越	750	129	17.2%
	不明		14	
	合計	1,500	259	17.3%

* 千葉県在住の方2名を含む。

** 回答数の内訳は、首都圏119、地方20、不明10。

○ 調査方法：

- 高齢者 : 全国老人クラブ連合会及び配布対象地域の老人クラブにご協力いただき配布・回収
- 障害者 : 関係機関にご協力いただき配布・回収
- 商店街・商業施設 : 郵送配布・郵送回収

○ 調査時期： 平成20年1月～2月

(5) ヒアリング調査の実施

次の要領で商店街・商業施設、自治体等にヒアリング調査を実施した。

- ヒアリング調査名：
「高齢者・障害者とのコミュニケーションに関する意識・実態調査」

- 調査目的：
高齢者・障害者とのコミュニケーションに関する意識の強い商店街・商業施設等並びに先進的取り組みを行っている自治体の事例を把握し、地域における高齢者・障害者と地域住民（企業・組織・団体を含む）とのより良いコミュニケーション構築の支援方策検討の参考とする。

- ヒアリング調査実施先： （各区分内は50音順）
 - <商店街関係>
 - ・大須商店街連盟（名古屋市中区）
 - ・品川区商店街連合会（東京都品川区）
 - ・向島橋銀座商店街協同組合（東京都墨田区）

 - <自治体>
 - ・沖縄県福祉保健部障害保健福祉課
 - ・近畿地方A市
 - ・東海地方B市
 - ・宮崎県福祉保健部障害福祉課

 - <その他団体等>
 - ・沖縄バリアフリースターセンター那覇空港（沖縄県那覇市）
 - ・全国旅館生活衛生同業組合連合会（東京都千代田区）
 - ・多田グリーンハイツ自治会（兵庫県川西市）
 - ・宮崎商工会議所・中小企業相談所（宮崎県宮崎市）

- 主な調査項目：
 - ・ 問題意識
 - ・ 取り組み事例
(概要、実現へのプロセス、苦勞・困難、克服策・効果、要改善点など)

- ・ 今後の取り組み
- ・ 他へのアドバイス

○ 調査時期： 平成 19 年 11 月～平成 20 年 3 月

(6) 事業報告書の作成及び配布

商店街・商業施設及びその利用者である高齢者・障害者へのアンケート調査結果及び先進的取り組みを行っている自治体、自治会、商店街等へのヒアリング調査結果、並びにそれらを踏まえた高齢者・障害者と地域住民とのコミュニケーション構築のための支援方策の検討結果を事業報告書にまとめ、都道府県、市区町村、関係団体等に広く配布する。

