

資 料 編

資料 I-1 アンケート調査票（高齢者、障害者）

高齢者へのアンケート調査票と障害者へのアンケート調査票とは表紙の一部表記及び協力機関が異なることを除いて、同じ設問であるので、高齢者用のみ収録している。

資料Ⅰ—1 アンケート調査票（高齢者）

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のお願い
— 商店街・商業施設に望むことは？ —

弊会は、高齢者をはじめ国民すべてが安心して暮らせる社会づくりを民間の立場から支えるため、シルバーサービスの質の向上とその健全な発展を図ることを目的に昭和62年3月に設立された厚生労働省所管の公益法人です。

この度、高齢者が日常生活において日用品の買い物をされる際に、主にお店の対応、気配り、そしてサービスなどのコミュニケーションの一つである接遇面について、どのような便利さ・不便さを感じられているか調査を実施させていただくことになりました。

その一方で相手側の商店街・商業施設が、どのような認識で取り組みをされているかについても調査させていただき、期待されているやりとりと実際のやりとりについて両者の認識の実態を調査・分析し、商店街・商業施設におけるコミュニケーション構築のあり方を考察して、全国の商店街、商業施設、自治体などに提言してまいりたいと考えております。

なお、アンケートの配布・回収につきましては、財団法人全国老人クラブ連合会のご協力のもと実施させていただきます。

つきましては、お忙しいところ誠に恐縮ですが、趣旨をご理解賜り、本アンケートにご協力くださいますようお願い申し上げます。

<アンケート協力団体>

財団法人 全国老人クラブ連合会

平成20年 1月吉日

社団法人 シルバーサービス振興会

〒102-0083 東京都千代田区麹町3丁目1番地1

担当：企画部 川島貞雄・大町恵三

TEL:03-5276-1602 FAX:03-5276-1601

ホームページ：<http://www.espa.or.jp/>

記入にあたってのお願い

- ① ご本人あるいはご本人からの聞き取りでご家族・ご友人がご記入ください。
- ② 選択肢から回答を選んでいただく設問は、該当するものに○をしてください。「その他」を選ばれた場合は、具体的な内容をご記入ください。尚、お名前のご記入は不要です。
- ③ アンケートの集計に当りましては、統計的に処理いたしますので、あなた様にご迷惑をおかけすることはありません。お気軽にお答えください。
- ④ 調査内容についてのお問い合わせは、下記の本アンケート調査の集計・分析委託先までお願いいたします。

〒105-0011 東京都港区芝公園2丁目6番8号

財団法人総合健康推進財団 企画室 担当：船本洋・白坂裕文

TEL:03-5777-2754 FAX:03-5777-2753

お問い合わせ受付時間：月～金 9:00 ～ 17:00

I 外出の状況についてお聞きします

- 問 1 外出の頻度について、当てはまるもの1つに○をしてください。
- 1. ほとんど毎日外出する
 - 2. よく外出する（1週間に4～5日）
 - 3. ときどき外出する（1週間に2～3日）
 - 4. あまり外出しない(1週間に1日以下)
 - 5. その他（ ）

- 問 2 日頃よく外出する場所はどこですか。上位3つ選んで○をしてください。
(ほとんど外出されない場合は「10. 特にない」に○をしてください)
- 1. 商店街・商業施設（コンビニ、スーパー等）
 - 2. 病院・医院
 - 3. 福祉施設
 - 4. 会社
 - 5. 行政窓口
 - 6. 銀行・郵便局
 - 7. 公園
 - 8. 趣味・娯楽施設
 - 9. 銭湯など入浴施設
 - 10. その他（ ）
 - 11. 特にない

II 日用品の買い物についてお聞きします

- 問 3 日用品の買い物の頻度について、当てはまるもの1つに○をしてください。
- 1. ほとんど毎日買い物に行く
 - 2. よく買い物に行く（1週間に4～5日）
 - 3. ときどき買い物に行く（1週間に2～3日）
 - 4. あまり買い物には行かない(1週間に1日以下)
 - 5. その他（ ）

- 問 4 日用品の買い物に行く場所はどこですか。最もよく利用する場所1つに○をしてください。
- (商店街の中のスーパー、コンビニエンスストア等に買い物に行かれる場合は、「1. 商店街の中のお店」に○をしてください。また、ここで選択された店舗を、以下の設問では「そのお店」といいます)
- 1. 商店街の中のお店
 - 2. 個人商店（商店街以外）
 - 3. スーパー
 - 4. コンビニエンスストア
 - 5. ドラッグストア（大型の薬・雑貨販売店）
 - 6. 生協・農協
 - 7. 百貨店
 - 8. その他（ ）

問 5 そのお店に行くときはどういう方法で行きますか。最もよく利用する方法 1 つに〇 をしてください。

1. 徒歩
2. 徒歩（杖を使ってあるいは手押し車で）
3. 車椅子・電動車椅子
4. 自転車
5. バイク
6. 自動車（自分が運転）
7. 自動車（家族・知人が運転）
8. 電車・地下鉄
9. バス
10. タクシー
11. その他（ ）

問 6 ご自宅からそのお店までの片道所要時間はどの程度ですか。当てはまるもの 1 つに〇 をしてください、

1. 5分以内
2. 10分程度
3. 15分程度
4. 20分程度
5. 30分程度
6. 30分以上

問 7 そのお店を利用される理由は何ですか。 当てはまるものすべてに〇 をしてください。

- | | |
|-------------------------------------|----------------------|
| 1. 自宅から近いから | 2. 交通の便がよいから |
| 3. 価格が安いから | 4. 品揃えが豊富だから |
| 5. 商品の品質・鮮度がよいから | 6. 手軽に欲しい商品が見つかるから |
| 7. 以前から利用して慣れているから | 8. お店の人と話しができるから |
| 9. 友人・知人と立ち話しができるから | 10. ゆっくり買い物ができるから |
| 11. 店の雰囲気がよいから | 12. 商品の陳列が工夫されているから |
| 13. 商品の説明が丁寧だから | 14. 広告・チラシがよくはいるから |
| 15. 特売や売出しがあるから | 16. ポイントカード等が利用できるから |
| 17. 夜遅くまで営業しているから | |
| 18. バリアフリー設備（スロープ、車椅子用トイレ等）になっているから | |
| 19. お客様専用の駐車場があるから | |
| 20. その他（ ） | |

問 8 そのお店で買い物をするに当たり、高齢者あるいはお身体の不自由な方の立場から、あったらよいと思われるサービスは何ですか。当てはまるものすべてに〇 をしてください。

- | | |
|--------------------|---------------|
| 1. 大きめの表示（商品・価格等） | 2. 取りやすい商品の陳列 |
| 3. 少量単位での販売 | 4. 栄養価表示 |
| 5. 商品選び・支払い・搬送の手伝い | 6. 宅配サービス |
| 7. 自分に合ったものを選んでくれる | 8. 専門相談員の配置 |

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| 9. 調理方法を教えてくれる | 10. 調理したものを提供してくれる |
| 11. 電気製品等の設置をしてくれる | 12. 故障したときすぐ修理に来てくれる |
| 13. 休息の場所・椅子がある | 14. 友人・知人と話せる場所・機会の提供 |
| 15. バリアフリー設備（スロープ、車椅子用トイレ等） | |
| 16. タクシーの呼び出し代行をしてくれる | |
| 17. その他（ | ） |
| 18. 特になし | |

問 9 高齢者およびお身体の不自由な方が地域において安全に安心して暮らすために、商店街・商業施設にどのようなことを期待しますか。当てはまるものすべてに○をしてください。

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| 1. 日常の挨拶・声かけ | 2. 宅配時の声かけ、安否・安全確認 |
| 3. ついで折のちょっとした手伝い | 4. 人と話し触れ合える場所や機会の提供 |
| 5. 低料金の循環バスの運行 | 6. 情報誌の発行 |
| 7. インターネットによる情報提供 | 8. 催し物 |
| 9. バリアフリー設備（スロープ、車椅子用トイレ等） | |
| 10. その他（ | ） |
| 11. 特になし | |

Ⅲ お店の接客についてお聞きします

問10 最もよく利用する日用品購入のお店の接客（お店の人の態度、対応、会話、支援、配置など）に満足されていますか。最も当てはまるもの1つに○をしてください。

1. すべてにおいて大変満足している
2. だいたい満足している
3. ときどき不満を感じることもある
4. いつも不満を感じる
5. どちらともいえない

6. ゆっくり時間をかけて選ばせてもらえない
7. 商品等の説明が専門用語が多くて分かりにくい
8. 自分が分かるように、ゆっくり、大きめの声で話してもらえない
9. こちらが言っていることを分かってもらえない（伝わらない）
10. 必要以上に話しかけられ、余計な会話をしなければならない

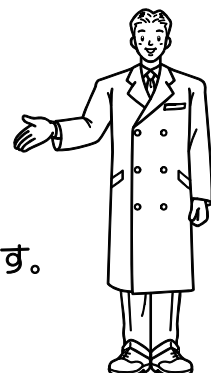
11. 自分に向かって話してもらえない（介助者と話す）
12. 不意に声をかけられて驚くことがある
13. 声かけなしに介助を始められて驚くことがある
14. なれなれしく話しかけられる

<その他>

15. お店の人が少ない
16. お店の人がどこにいるか分からない
17. だれがお店の人か見分けがつかない
18. 座る場所がない
19. その他 []

問14 買い物先での接客に関連して、つらい思いをしたこと、うれしく感じたこと、申し入れて改善したことなど、ご自身が体験され印象に残っていることがありましたら、空欄にご自由にご記入ください。

次のページが最終です。
もう一息です。



IV あなた様についてご記入ください

1. 年齢 : _____ 歳
2. 性別 : 男 ・ 女
3. 住所 : 都道府県 _____ 市区町村 _____
4. 職業 : 無職 主婦 自営業・店主 会社員・団体職員・公務員
アルバイト・パート 農業 漁業 林業 その他 (_____)
5. 同居のご家族数 : 一人暮らし 二人 三人 四人以上
(ご本人を含む人数でお答えください)
6. お身体の状態 : (当てはまるもの1つに○をしてください)
- (1) 日常の移動についてお聞きします。
1. 支障ない
2. 歩行は問題ないが階段の昇降は困難が伴う
3. 一人での歩行は困難で介助者を必要とする
4. 車椅子を使用
5. その他 (_____)
- (2) 聞こえ等の状態についてお聞きします。
1. 支障ない
2. 聞き取りにくい・よく聞こえない
3. 聞こえるが話しにくい
4. ほとんど聞こえない
5. その他 (_____)
- (3) 目の状態についてお聞きします。
1. 支障ない
2. 見えにくい
3. ほとんど見えない (一人で外出できる)
4. ほとんど見えない (外出には介助が必要)
5. その他 (_____)
- (4) 上記以外であなたのお身体の状態で気になることがあれば
ご記入ください。 (_____)

ご質問は以上です。ご協力いただき心から感謝いたします。



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のお願い

弊会は、高齢者をはじめ国民すべてが安心して暮らせる社会づくりを民間の立場から支えるため、シルバーサービスの質の向上とその健全な発展を図ることを目的に昭和62年3月に設立された厚生労働省所管の公益法人です。

この度、高齢者やお身体の不自由なお客様が日常生活において日用品のお買い物をされる際の、主にお店の対応、気配り、そしてサービスなどコミュニケーションの一つである接遇面、そして安心・安全に暮らしていただくための地域資源としての取り組みについてアンケート調査を実施させていただくことになりました。

一方で高齢者・お身体の不自由な方が、日用品の買い物先に関して上記と同様の視点でどのような要望をお持ちかアンケート調査をさせていただき、両者の認識の実態を調査・分析し、商店街・商業施設におけるコミュニケーション構築のあり方を考察して、全国の商店街、商業施設、自治体などに提言してまいりたいと考えております。

つきましては、お忙しいところ誠に恐縮ですが、趣旨をご理解賜り、本アンケートにご協力くださいますようお願い申し上げます。

平成20年 1月吉日

社団法人シルバーサービス振興会

〒102-0083 東京都千代田区麹町3丁目1番地1

担当：企画部 川島貞雄・大町恵三

TEL:03-5276-1602 FAX:03-5276-1601

ホームページ：<http://www.espa.or.jp/>

記入にあたってのお願い

- ① 選択肢から回答を選んでいただく設問は、該当するものに○をしてください。「その他」を選ばれた場合は、具体的な内容をご記入ください。商店街・商業施設の名称はご記入不要です。
- ② 商店街の方は、各設問について、商店街の特定の店舗としてではなく、お分かりになる範囲で商店街全体としてお答えください。
- ③ アンケートの集計に当りましては、統計的に処理いたしますので、回答をいただいた商店街・商業施設にご迷惑をおかけすることはありません。お気軽にお答えください。
- ④ アンケート調査票へのご記入が終わりましたら、同封の返信用封筒（切手不要）にて1月31日(月)までにご投函ください。
- ⑤ 調査内容についてのお問い合わせおよび調査票のご送付は、下記の本アンケート調査の集計・分析委託先までお願いいたします。

〒105-0011 東京都港区芝公園 2 丁目 6 番 8 号
財団法人総合健康推進財団 企画室 担当：船本洋・白坂裕文
TEL:03-5777-2754 FAX：03-5777-2753
お問い合わせ受付時間：月～金 9:00 ～ 17:00

(注) 商業施設

このアンケート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ます。

I 商店街・商業施設の概要について

問 1 所在地についてお答えください。

都道府県 _____ 市区町村 _____

問 2 組織形態についてお答えください。(商店街の方のみお答えください)

1. 任意団体 2. 商店街振興組合 3. 事業協同組合 4. 株式会社
5. その他 (_____)

問 3 創立時期あるいは開店時期についてお答えください。

1. 昭和30年以前 2. 昭和30年代 3. 昭和40年代 4. 昭和50年代
5. 昭和60年～平成4年 6. 平成5年～14年 7. 平成15年以降

問 4 店舗のタイプについてお答えください。

1. 商店街 2. 個人商店(商店街以外) 3. スーパー
4. コンビニエンスストア 5. ドラッグストア 6. 生協・農協
7. 百貨店 8. その他 (_____)

問 5 組合員数・店舗数・従業者数(パート、アルバイトを含む)についてお答えください。

商店街 : 組合員数(約) _____ 店舗数(約) _____ 店舗
商業施設 : 従業者数(約) _____ 人

問 6 主たるお客様の年齢層・性別をお答えください。(複数回答可)

1. 10～20代女性 2. 30～40代女性 3. 50代～60代女性 4. 70代以上女性
5. 10～20代男性 6. 30～40代男性 7. 50代～60代男性 8. 70代以上男性

問 7 お客様の主な交通手段をお答えください。(複数回答可)

1. 徒歩 2. 車椅子・電動車椅子 3. 自転車 4. バイク
5. 自動車 6. 電車・地下鉄 7. バス
8. その他 (_____)

問 8 主たるお客様(固定客)の居住する範囲をお答えください。(最も当てはまるもの1つに○)

1. 徒歩で5～10分程度の地域 2. 自転車・バイクで10分程度の地域
3. 自動車・バス・鉄道で30分程度の地域 4. 市内全域
5. 隣接する市町村 6. その他 (_____)
7. わからない

Ⅱ ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への対応・対策について

問 9 高齢社会を迎え、ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への対応・対策の必要性を感じますか？ 最も当てはまるもの1つに○をしてください。

1. 対応・対策の必要性を強く感じる
2. 対応・対策の必要性を感じる
3. 対応・対策の必要性はさほど感じない
4. 対応・対策の必要性は全く感じない

問10 あなたのお店（商店街・商業施設）がご高齢あるいはお身体の不自由なお客様に支持されている項目は、次のうちどれだと思いますか。当てはまると思うものすべてに○をしてください。

- | | |
|-----------------------------|--------------------|
| 1. 自宅から近い | 2. 交通の便がよい |
| 3. 価格が安い | 4. 品揃えが豊富 |
| 5. 商品の品質・鮮度がよい | 6. 手軽に欲しい商品が見つかる |
| 7. 以前から利用して慣れている | 8. お店の人と話しができる |
| 9. 友人・知人と立ち話しができる | 10. ゆっくり買い物ができる |
| 11. 店の雰囲気が良い | 12. 商品の陳列を工夫している |
| 13. 商品の説明が丁寧 | 14. 広告・チラシをよくいれる |
| 15. 特売や売出しをやる | 16. ポイントカード等が利用できる |
| 17. 夜遅くまで営業している | |
| 18. バリアフリー設備（スロープ、車椅子用トイレ等） | |
| 19. お客様専用の駐車場がある | 20. その他 [|
| 21. 特にない |] |

問11 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様のために実施しているサービスは何ですか。当てはまるものすべてに○をしてください。

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| 1. 大きめの表示（商品・価格等） | 2. 取りやすい商品の陳列 |
| 3. 少量単位での販売 | 4. 栄養価表示 |
| 5. 商品選び・支払い・搬送の手伝い | 6. 宅配サービス |
| 7. お客様に合った商品選びの支援 | 8. 専門相談員の配置 |
| 9. 調理方法を教える | 10. 調理したものを提供する |
| 11. 電気製品等の設置をする | 12. 故障したときすぐ修理に行く |
| 13. 休息の場所・椅子を準備する | 14. 友人・知人と話せる場所・機会を提供する |
| 15. バリアフリー設備（スロープ、車椅子用トイレ等） | |
| 16. タクシーの呼び出し代行 | 17. その他 [|
| 18. 特にない |] |

問12 高齢者およびお身体の不自由な方が地域において安全に安心して暮らすために、商店街・商業施設としてどのようなことができるとお考えですか。当てはまるものすべてに○をしてください。

1. 日常の挨拶・声かけ
2. 宅配時の声かけ、安否・安全確認
3. ついでにの折のちょっとした手伝い
4. 人と話し触れ合える場所や機会の提供
5. 低料金の循環バスの運行
6. 情報誌の発行
7. インターネットによる情報提供
8. 催し物
9. バリアフリー設備（スロープ、車椅子用トイレ等）
10. その他（

）

問13 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様との交流を深めるために、どのような催し物を実施していますか、あるいは実施したいとお考えですか。当てはまるものすべてに○をしてください。

1. 朝市
2. 物産展
3. お祭り
4. バザー
5. カラオケ大会
6. その他（
7. 特に考えていない

）

問14 高齢者およびお身体の不自由な方が安心・安全に暮らせる地域社会づくりに向けて、商店街・商業施設にも大きな役割が期待されていると思われませんが、ご意見などございましたらご自由にお書きください。

（

）

Ⅲ ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への接客について

問15 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様を援助する上で、困ったり、苦勞されたことはありますか。 いずれかに○をしてください。

1. ある
2. ない



それはどのような場面での対応でしたか。 当てはまるものすべてに○をしてください。

- | | | |
|--------------|---------------|------------|
| 1. 売場のご案内 | 2. 商品のご説明 | 3. 試着・試食 |
| 4. 会計 | 5. 階段の昇降 | 6. トイレの利用 |
| 7. エレベーターの利用 | 8. エスカレーターの利用 | 9. 車椅子の取扱い |
| 10. 救急時 | 11. 家族への連絡 | |
| 12. その他 () | | |

問16 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様は、買い物の際、どのような点に特に配慮した接客をお店に望んでいると思いますか。 強く望まれていると思うもの上位3つ○をしてください。

1. 気持ちよく買い物ができる挨拶や会話
2. さりげなく見守り、困ったときに声掛け
3. ゆっくり買い物ができる雰囲気づくり
4. 商品選びについての親切な説明
5. 商品選びから支払いまでの全面的な支援
6. たまには雑談・世間話も
7. その他 ()

問17 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様の接客に当って、日頃どのようなことに特に配慮していますか。 当てはまるものすべてに○をしてください。

<お客様への対応>

1. 笑顔で接し、話しかけやすい雰囲気をつくる
2. お客様の話しによく耳を傾け、きちんと答える
3. 商品選びや支払いで困っていたら手助けする
4. 荷物を持ちやすいようにまとめたり、出口まで持ってあげる
5. しつこく勧めない

6. ゆっくり時間をかけて選んでもらう
7. できるだけ専門用語を使わずに説明する
8. 目線を同じにしてゆっくり、少し大きめの声で話す

9. お客様の声が聞こえにくい場合、メモしたり、分かるまでよく聞く
10. 必要以上に話しかけない

11. 介助者ではなく本人に向かって話す
12. 不意に（だしぬけに）声をかけない
13. 介助するときは、必ず声かけをし、相手の意思を確認する
14. なれなれしく話しかけない

<その他>

15. 買い物の支援が十分できるだけの店員の数確保する
16. お客様が困ると思われる場所に店員を重点配置する
17. お客様との見分けが付きやすいユニフォーム・名札を着用する
18. 座る場所を用意する
19. その他 {
20. 特に配慮していることはない

問18 あなたの店（商店街・商業施設）の接客（態度、対応、会話、支援、配置など）は、ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様に満足いただけていると思いますか。最も当てはまるもの1つに○をしてください。

1. すべてにおいて大変満足いただけていると思う → 「問20」へ進んでください
2. だいたい満足いただけていると思う → 「問20」へ進んでください
3. ときどき不満を感じさせることがあると思う → 「問19」に進んでください
4. いつも不満を感じさせていると思う → 「問19」に進んでください
5. どちらともいえない → 「問20」へ進んでください

問19 問18で、「3. ときどき不満を感じさせることがあると思う」「4. いつも不満を感じさせていると思う」とお答えになった方にお聞きします。その原因は何だと思えますか。当てはまるものすべてに○をしてください。

1. 人手不足で丁寧な対応ができていない
2. 個店・従業員の意識が低い
3. ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への接し方がよく分からない
4. その他（ ）

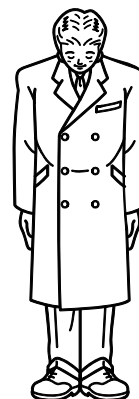
問20 高齢社会を迎え、ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様と接する機会が増加し、店主・従業員の方が、高齢者およびお身体の不自由な方を理解し、その接遇方法についての知識・技術を身につけることが今まで以上に重要になってくるものと思われます。仮に、こうしたテーマについて、店主・従業員の方を対象とした研修会が開催される場合、それに参加したいと思いませんか。最も当てはまるもの1つに○をしてください。

- | | |
|---------------|------------|
| 1. 積極的に参加したい | 2. 参加したい |
| 3. 参加したいと思わない | 4. どちらでもない |
| 5. その他〔 | 〕 |

問21 仮に参加するとしたら、どのような形態の研修を望まれますか。最も当てはまるもの1つに○をしてください。

- | | | |
|-----------------|--------------------------|------------|
| 1. 半日程度の集合研修 | 2. 1日程度の集合研修 | 3. 通信による研修 |
| 4. インターネットによる研修 | 5. 通信による研修と集合研修を組み合わせた研修 | |
| 6. その他（ | | ） |

ご質問は以上です。ご協力いただき心から感謝いたします。



資料Ⅱ－１ アンケート集計データ（高齢者・障害者－利用店舗タイプ別）

設 問	利用店舗タイプ別	
	商店街・個人商店 利用者	その他商業施設 利用者

1. 年齢

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
20歳未満	5	2%	6	1%
20-29歳	3	1%	20	3%
30-39歳	7	3%	27	4%
40-49歳	7	3%	21	3%
50-59歳	8	4%	19	3%
60-69歳	17	8%	71	11%
70-79歳	124	55%	318	50%
80歳以上	49	22%	132	21%
無回答	4	2%	17	3%
合 計	224	100%	631	100%

2. 性別

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
男	102	46%	321	51%
女	120	54%	303	48%
無回答	2	1%	7	1%
合 計	224	100%	631	100%

3 住所

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
東京都	96	43%	209	33%
埼玉県	23	10%	63	10%
神奈川県・千葉県			4	1%
首都圏	119	53%	276	44%
新潟県	46	21%	133	21%
長野県	32	14%	100	16%
富山県	22	10%	103	16%
その他地方	4	2%	13	2%
地方	104	46%	349	55%
不明	1	0%	6	1%
合 計	224	100%	631	100%

4. 職業

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
無職	107	48%	318	50%
主婦	67	30%	160	25%
自営業・商店主	8	4%	19	3%
会社員・団体職員・公務員	10	4%	28	4%
アルバイト・パート	1	0%	10	2%
農業・漁業・林業	9	4%	34	5%
その他	16	7%	37	6%
無回答	6	3%	25	4%
合 計	224	100%	631	100%

資料Ⅱ－１ アンケート集計データ（高齢者・障害者－利用店舗タイプ別）

設 問	利用店舗タイプ別	
	商店街・個人商店 利用者	その他商業施設 利用者

5. 同居のご家族数

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
一人暮らし	38	17%	99	16%
二人	97	43%	255	40%
三人	31	14%	80	13%
四人以上	56	25%	165	26%
無回答	2	1%	32	5%
合 計	224	100%	631	100%

6. お身体の状態

(1) 日常の移動

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
支障ない	155	69%	439	70%
歩行は問題ないが階段の昇降は困難が伴う	41	18%	106	17%
一人での歩行は困難で介助者を必要とする	2	1%	26	4%
車椅子を使用	4	2%	6	1%
その他	9	4%	16	3%
無回答	13	6%	38	6%
合 計	224	100%	631	100%

(2) 聞こえ等の状態

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
支障ない	176	79%	490	78%
聞き取りにくい・よく聞こえない	36	16%	96	15%
聞こえるが話しにくい	3	1%	5	1%
ほとんど聞こえない	0	0%	5	1%
その他	1	0%	2	0%
無回答	8	4%	33	5%
合 計	224	100%	631	100%

(3) 目の状態

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
支障ない	160	71%	446	71%
見えにくい	44	20%	104	16%
ほとんど見えない（一人で外出できる）	6	3%	22	3%
ほとんど見えない（外出には介助が必要）	4	2%	17	3%
その他	4	2%	10	2%
無回答	6	3%	32	5%
合 計	224	100%	631	100%

資料Ⅱ-1 アンケート集計データ(高齢者・障害者 - 利用店舗タイプ別)

設 問	利用店舗タイプ別	
	商店街・個人商店 利用者	その他商業施設 利用者

問1 外出の頻度 (単数回答)

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
ほとんど毎日外出する	103	46%	246	39%
よく外出する(1週間に4~5日)	56	25%	197	31%
ときどき外出する(1週間に2~3日)	53	24%	129	20%
あまり外出しない(1週間に1日以下)	11	5%	49	8%
その他	1	0%	2	0%
無回答	0	0%	8	1%
合 計	224	100%	631	100%

問2 日頃よく外出する場所
(上位3つ選択)

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
商店街・商業施設	193	86%	522	83%
病院・医院	81	36%	220	35%
福祉施設	30	13%	72	11%
会社	9	4%	27	4%
行政窓口	14	6%	41	6%
銀行・郵便局	64	29%	151	24%
公園	17	8%	62	10%
趣味・娯楽施設	109	49%	273	43%
銭湯など入浴施設	21	9%	63	10%
その他	22	10%	99	16%
特にない	3	1%	10	2%
合 計	563	251%	1,540	244%

問3 日用品の買い物の頻度 (単数回答)

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
ほとんど毎日買い物に行く	38	17%	82	13%
よく買い物に行く(1週間に4~5日)	65	29%	160	25%
ときどき買い物に行く(1週間に2~3日)	92	41%	271	43%
あまり買い物には行かない(1週間に1日以下)	27	12%	112	18%
その他	1	0%	4	1%
無回答	1	0%	2	0%
合 計	224	100%	631	100%

資料Ⅱ-1 アンケート集計データ(高齢者・障害者 - 利用店舗タイプ別)

設 問	利用店舗タイプ別	
	商店街・個人商店 利用者	その他商業施設 利用者

問4 日用品の買い物に行く場所(最もよく利用する場所を1つ選択)

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
商店街の中のお店	191	85%	0	0%
個人商店(商店街以外)	33	15%	0	0%
スーパー	0	0%	460	73%
コンビニエンスストア	0	0%	76	12%
ドラッグストア	0	0%	41	6%
生協・農協	0	0%	23	4%
百貨店	0	0%	26	4%
その他	0	0%	5	1%
無回答	0	0%	0	0%
合 計	224	100%	631	100%

問5 そのお店に行く方法(最もよく利用する方法を1つ選択)

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
徒歩	104	46%	195	31%
徒歩(杖・手押し車)	6	3%	30	5%
車椅子・電動車椅子	3	1%	6	1%
自転車	53	24%	136	22%
バイク	0	0%	2	0%
自動車(自分が運転)	29	13%	167	26%
自動車(家族・知人が運転)	14	6%	45	7%
電車・地下鉄	3	1%	1	0%
バス	7	3%	18	3%
タクシー	0	0%	2	0%
その他	0	0%	4	1%
無回答	5	2%	25	4%
合 計	224	100%	631	100%

問6 自宅からそのお店までの片道所要時間(単数回答)

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
5分以内	51	23%	115	18%
10分程度	86	38%	253	40%
15分程度	36	16%	141	22%
20分程度	30	13%	64	10%
30分程度	10	4%	31	5%
30分以上	7	3%	9	1%
無回答	4	2%	18	3%
合 計	224	100%	631	100%

資料Ⅱ－１ アンケート集計データ(高齢者・障害者－利用店舗タイプ別)

設 問	利用店舗タイプ別	
	商店街・個人商店 利用者	その他商業施設 利用者

問7 そのお店を利用される理由は何ですか。(複数回答)

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
自宅から近いから	148	66%	376	60%
交通の便がよいから	49	22%	141	22%
価格が安いから	54	24%	192	30%
品揃えが豊富だから	99	44%	314	50%
商品の品質・鮮度がよいから	85	38%	208	33%
手軽に欲しい商品が見つかるから	80	36%	243	39%
以前から利用して慣れているから	106	47%	259	41%
お店の人と話しができるから	27	12%	36	6%
友人・知人と立ち話しができるから	18	8%	36	6%
ゆっくり買い物ができるから	65	29%	163	26%
店の雰囲気がいから	36	16%	85	13%
商品の陳列が工夫されているから	18	8%	44	7%
商品の説明が丁寧だから	13	6%	28	4%
広告・チラシがよくはいるから	53	24%	144	23%
特売や売出しがあるから	52	23%	134	21%
ポイントカード等が利用できるから	67	30%	182	29%
夜遅くまで営業しているから	28	13%	62	10%
バリアフリー設備になっているから	8	4%	20	3%
お客様専用の駐車場があるから	30	13%	143	23%
その他	4	2%	11	2%
合 計	1,040	464%	2,821	447%

問8 そのお店で買い物をするに当たり、高齢者あるいはお身体の不自由な方の立場からあったらよいと思われるサービスは何ですか。(複数回答)

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
大きめの表示(商品・価格等)	93	42%	281	45%
取りやすい商品の陳列	101	45%	281	45%
少量単位での販売	108	48%	294	47%
栄養価表示	32	14%	77	12%
商品選び・支払い・搬送の手伝い	49	22%	109	17%
宅配サービス	48	21%	113	18%
自分に合ったものを選んでくれる	31	14%	77	12%
専門相談員の配置	19	8%	62	10%
調理方法を教えてくれる	24	11%	52	8%
調理したものを提供してくれる	38	17%	101	16%
電気製品等の設置をしてくれる	17	8%	62	10%
故障したときすぐ修理に来てくれる	34	15%	110	17%
休息の場所・椅子がある	58	26%	192	30%
友人・知人と話せる場所・機会の提供	27	12%	54	9%
バリアフリー設備	36	16%	92	15%
タクシーの呼び出し代行をしてくれる	7	3%	42	7%
その他	2	1%	14	2%
特になし	11	5%	41	6%
合 計	735	328%	2,054	326%

資料Ⅱ－１ アンケート集計データ(高齢者・障害者－利用店舗タイプ別)

設 問	利用店舗タイプ別	
	商店街・個人商店 利用者	その他商業施設 利用者

問9 高齢者およびお身体の不自由な方が地域において安全に安心して暮らすために、商店街・商業施設にどのようなことを期待しますか。(複数回答)

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
日常の挨拶・声かけ	142	63%	327	52%
宅配時の声かけ、安否・安全確認	61	27%	155	25%
ついでに折のちょっとした手伝い	51	23%	128	20%
人と話し触れ合える場所や機会の提供	63	28%	173	27%
低料金の循環バスの運行	62	28%	175	28%
情報誌の発行	28	13%	76	12%
インターネットによる情報提供	13	6%	35	6%
催し物	26	12%	70	11%
バリアフリー設備	51	23%	179	28%
その他	3	1%	13	2%
特になし	25	11%	67	11%
合 計	525	234%	1,398	222%

問10 最もよく利用する日用品購入のお店の接客(お店の人の態度、対応、会話、支援、配置など)に満足されていますか。(単数回答)

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
すべてにおいて大変満足している	21	9%	39	6%
だいたい満足している	158	71%	435	69%
ときどき不満を感じることもある	27	12%	90	14%
いつも不満を感じる	1	0%	6	1%
どちらともいえない	10	4%	32	5%
無回答	7	3%	29	5%
合 計	224	100%	631	100%

資料Ⅱ－1 アンケート集計データ(高齢者・障害者－利用店舗タイプ別)

設 問	利用店舗タイプ別	
	商店街・個人商店 利用者	その他商業施設 利用者

問1 1 日用品の買い物をするに当たって、接客（お店の人の態度、対応、会話、支援、配置など）はどの程度重要と思われますか。（単数回答）

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
品揃え、価格、設備などより重要	49	22%	130	21%
品揃え、価格、設備などと同じくらい重要	100	45%	281	45%
品揃え、価格、設備などが満足できればさほど重要ではない	33	15%	120	19%
どちらとも言えない	21	9%	53	8%
その他	2	1%	3	0%
無回答	19	8%	44	7%
合 計	224	100%	631	100%

問1 2 日用品の買い物において、どのような点に特に配慮した接客をお店に望まれますか。（強く望むもの3つ選択）

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
気持ちよく買い物ができる挨拶や会話	133	59%	358	57%
さりげなく見守り、困ったときに声掛け	103	46%	330	52%
ゆっくり買い物ができる雰囲気づくり	120	54%	408	65%
商品選びについての親切な説明	91	41%	259	41%
商品選びから支払いまでの全面的な支援	19	8%	56	9%
たまには雑談・世間話も	24	11%	54	9%
その他	0	0%	6	1%
特になし	32	14%	77	12%
合 計	522	233%	1,548	245%

問1 3 日用品の買い物において、お店の接客で不満を感じる事（不便・不快に感じる事）は何ですか。（複数回答）

項 目	n=224		n=631	
	人数	%	人数	%
笑顔で接してもらえない・話しかけにくい	64	29%	149	24%
話しかけてもきちんと答えてもらえない	59	26%	149	24%
商品選びや支払いで困っていても手伝ってもらえない	23	10%	64	10%
荷物の持ち運びで困っていても手伝ってもらえない	31	14%	61	10%
しつこく勧められる	43	19%	117	19%
ゆっくり時間をかけて選ばせてもらえない	23	10%	46	7%
商品等の説明が専門用語が多くて分かりにくい	35	16%	80	13%
自分分かるように、ゆっくり、大きめの声で話してもらえない	23	10%	53	8%
こちらが言っていることを分かってもらえない（伝わらない）	13	6%	40	6%
必要以上に話しかけられ、余計な会話をしなければならない	13	6%	42	7%
自分に向かって話してもらえない（介助者と話す）	4	2%	24	4%
不意に声をかけられて驚くことがある	4	2%	22	3%
声かけなしに介助を始められて驚くことがある	2	1%	19	3%
なれなれしく話しかけられる	11	5%	24	4%
〈その他〉				
お店の人が少ない	40	18%	125	20%
お店の人がどこにいるか分からない	41	18%	132	21%
だれがお店の人か見分けがつかない	22	10%	63	10%
座る場所がない	46	21%	124	20%
その他	12	5%	12	2%
合 計	509	227%	1,346	213%

資料Ⅱ－２ アンケート集計データ（高齢者・障害者－居住地域別）

設 問	居住地域別	
	首都圏在住者	地方在住者

1. 年齢

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
20歳未満	7	2%	6	1%
20-29歳	16	3%	7	1%
30-39歳	31	7%	4	1%
40-49歳	28	6%	1	0%
50-59歳	25	5%	2	0%
60-69歳	38	8%	54	11%
70-79歳	190	41%	320	64%
80歳以上	108	23%	99	20%
無回答	18	4%	6	1%
合 計	461	100%	499	100%

2. 性別

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
男	223	48%	243	49%
女	230	50%	254	51%
無回答	8	2%	2	0%
合 計	461	100%	499	100%

3 住所

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
東京都	364	79%		
埼玉県	92	20%		
神奈川県・千葉県	5	1%		
首都圏	461	100%	0	0%
新潟県			196	39%
長野県			146	29%
富山県			139	28%
その他地方			18	4%
地方	0	0%	499	100%
不明				
合 計	461	100%	499	100%

4. 職業

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
無職	217	47%	260	52%
主婦	127	28%	129	26%
自営業・商店主	14	3%	17	3%
会社員・団体職員・公務員	28	6%	11	2%
アルバイト・パート	7	2%	5	1%
農業・漁業・林業	0	0%	49	10%
その他	42	9%	15	3%
無回答	26	6%	13	3%
合 計	461	100%	499	100%

資料Ⅱ－２ アンケート集計データ（高齢者・障害者－居住地域別）

設 問	居住地域別	
	首都圏在住者	地方在住者

５．同居のご家族数

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
一人暮らし	105	23%	55	11%
二人	188	41%	203	41%
三人	53	11%	70	14%
四人以上	87	19%	160	32%
無回答	28	6%	11	2%
合 計	461	100%	499	100%

６．お身体の状態

（１） 日常の移動

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
支障ない	293	64%	375	75%
歩行は問題ないが階段の昇降は困難が伴う	86	19%	73	15%
一人での歩行は困難で介助者を必要とする	19	4%	10	2%
車椅子を使用	8	2%	2	0%
その他	23	5%	9	2%
無回答	32	7%	30	6%
合 計	461	100%	499	100%

（２） 聞こえ等の状態

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
支障ない	354	77%	381	76%
聞き取りにくい・よく聞こえない	79	17%	78	16%
聞こえるが話しにくい	1	0%	8	2%
ほとんど聞こえない	4	1%	2	0%
その他	6	1%	1	0%
無回答	17	4%	29	6%
合 計	461	100%	499	100%

（３） 目の状態

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
支障ない	300	65%	377	76%
見えにくい	86	19%	77	15%
ほとんど見えない（一人で外出できる）	27	6%	3	1%
ほとんど見えない（外出には介助が必要）	19	4%	3	1%
その他	11	2%	9	2%
無回答	18	4%	30	6%
合 計	461	100%	499	100%

資料Ⅱ-2 アンケート集計データ(高齢者・障害者 - 居住地域別)

設 問	居住地域別	
	首都圏在住者	地方在住者

問1 外出の頻度 (単数回答)

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
ほとんど毎日外出する	210	46%	169	34%
よく外出する (1週間に4~5日)	121	26%	158	32%
ときどき外出する (1週間に2~3日)	73	16%	118	24%
あまり外出しない (1週間に1日以下)	33	7%	29	6%
その他	3	1%	1	0%
無回答	21	5%	24	5%
合 計	461	100%	499	100%

問2 日頃よく外出する場所
(上位3つ選択)

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
商店街・商業施設	362	79%	403	81%
病院・医院	154	33%	168	34%
福祉施設	68	15%	45	9%
会社	21	5%	18	4%
行政窓口	26	6%	33	7%
銀行・郵便局	103	22%	129	26%
公園	62	13%	23	5%
趣味・娯楽施設	192	42%	219	44%
銭湯など入浴施設	23	5%	73	15%
その他	61	13%	69	14%
特にない	6	1%	8	2%
合 計	1,078	234%	1,188	238%

問3 日用品の買い物の頻度 (単数回答)

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
ほとんど毎日買い物に行く	80	17%	50	10%
よく買い物に行く (1週間に4~5日)	119	26%	128	26%
ときどき買い物に行く (1週間に2~3日)	175	38%	215	43%
あまり買い物には行かない (1週間に1日以下)	64	14%	82	16%
その他	3	1%	4	1%
無回答	20	4%	20	4%
合 計	461	100%	499	100%

資料Ⅱ-2 アンケート集計データ(高齢者・障害者 - 居住地域別)

設 問	居住地域別	
	首都圏在住者	地方在住者

問4 日用品の買い物に行く場所(最もよく利用する場所を1つ選択)

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
商店街の中のお店	106	23%	84	17%
個人商店(商店街以外)	13	3%	20	4%
スーパー	181	39%	276	55%
コンビニエンスストア	51	11%	24	5%
ドラッグストア	22	5%	17	3%
生協・農協	5	1%	18	4%
百貨店	15	3%	11	2%
その他	2	0%	3	1%
無回答	66	14%	46	9%
合 計	461	100%	499	100%

問5 そのお店に行く方法(最もよく利用する方法を1つ選択)

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
徒歩	230	50%	96	19%
徒歩(杖・手押し車)	34	7%	6	1%
車椅子・電動車椅子	7	2%	2	0%
自転車	113	25%	87	17%
バイク	1	0%	2	0%
自動車(自分が運転)	12	3%	201	40%
自動車(家族・知人が運転)	11	2%	51	10%
電車・地下鉄	4	1%	0	0%
バス	12	3%	16	3%
タクシー	3	1%	0	0%
その他	3	1%	2	0%
無回答	31	7%	36	7%
合 計	461	100%	499	100%

問6 自宅からそのお店までの片道所要時間(単数回答)

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
5分以内	102	22%	85	17%
10分程度	177	38%	179	36%
15分程度	95	21%	109	22%
20分程度	34	7%	66	13%
30分程度	25	5%	23	5%
30分以上	8	2%	9	2%
無回答	20	4%	28	6%
合 計	461	100%	499	100%

資料Ⅱ－２ アンケート集計データ(高齢者・障害者－居住地域別)

設 問	居住地域別	
	首都圏在住者	地方在住者

問7 そのお店を利用される理由は何ですか。(複数回答)

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
自宅から近いから	306	66%	275	55%
交通の便がよいから	72	16%	141	28%
価格が安いから	147	32%	122	24%
品揃えが豊富だから	215	47%	233	47%
商品の品質・鮮度がよいから	142	31%	180	36%
手軽に欲しい商品が見つかるから	170	37%	173	35%
以前から利用して慣れているから	195	42%	202	40%
お店の人と話しができるから	39	8%	33	7%
友人・知人と立ち話しができるから	25	5%	36	7%
ゆっくり買い物ができるから	108	23%	138	28%
店の雰囲気がいから	55	12%	74	15%
商品の陳列が工夫されているから	31	7%	38	8%
商品の説明が丁寧だから	23	5%	23	5%
広告・チラシがよくはいるから	97	21%	118	24%
特売や売出しがあるから	99	21%	99	20%
ポイントカード等が利用できるから	139	30%	130	26%
夜遅くまで営業しているから	54	12%	43	9%
バリアフリー設備になっているから	17	4%	13	3%
お客様専用の駐車場があるから	27	6%	161	32%
その他	7	2%	12	2%
合 計	1,968	427%	2,244	450%

問8 そのお店で買い物をするに当たり、高齢者あるいはお身体の不自由な方の立場からあったらよいと思われるサービスは何ですか。(複数回答)

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
大きめの表示(商品・価格等)	209	45%	197	39%
取りやすい商品の陳列	208	45%	205	41%
少量単位での販売	199	43%	242	48%
栄養価表示	58	13%	59	12%
商品選び・支払い・搬送の手伝い	95	21%	77	15%
宅配サービス	97	21%	83	17%
自分に合ったものを選んでくれる	57	12%	64	13%
専門相談員の配置	52	11%	38	8%
調理方法を教えてくれる	42	9%	42	8%
調理したものを提供してくれる	68	15%	79	16%
電気製品等の設置をしてくれる	55	12%	33	7%
故障したときすぐ修理に来てくれる	85	18%	72	14%
休息の場所・椅子がある	110	24%	151	30%
友人・知人と話せる場所・機会の提供	41	9%	46	9%
バリアフリー設備	85	18%	48	10%
タクシーの呼び出し代行をしてくれる	22	5%	30	6%
その他	13	3%	7	1%
特になし	30	7%	30	6%
合 計	1,526	331%	1,503	301%

資料Ⅱ－２ アンケート集計データ(高齢者・障害者－居住地域別)

設 問	居住地域別	
	首都圏在住者	地方在住者

問 9 高齢者およびお身体の不自由な方が地域において安全に安心して暮らすために、商店街・商業施設にどのようなことを期待しますか。(複数回答)

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
日常の挨拶・声かけ	253	55%	263	53%
宅配時の声かけ、安否・安全確認	112	24%	125	25%
ついでに折のちょっとした手伝い	94	20%	103	21%
人と話し触れ合える場所や機会の提供	116	25%	143	29%
低料金の循環バスの運行	104	23%	150	30%
情報誌の発行	65	14%	50	10%
インターネットによる情報提供	42	9%	8	2%
催し物	62	13%	43	9%
バリアフリー設備	139	30%	106	21%
その他	12	3%	8	2%
特になし	48	10%	51	10%
合 計	1,047	227%	1,050	210%

問 10 最もよく利用する日用品購入のお店の接客(お店の人の態度、対応、会話、支援、配置など)に満足されていますか。(単数回答)

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
すべてにおいて大変満足している	27	6%	41	8%
だいたい満足している	306	66%	347	70%
ときどき不満を感じることもある	80	17%	50	10%
いつも不満を感じる	7	2%	2	0%
どちらともいえない	18	4%	25	5%
無回答	23	5%	34	7%
合 計	461	100%	499	100%

資料Ⅱ－２ アンケート集計データ(高齢者・障害者－居住地域別)

設 問	居住地域別	
	首都圏在住者	地方在住者

問 1 1 日用品の買い物をするに当たって、接客（お店の人の態度、対応、会話、支援、配置など）はどの程度重要と思われますか。（単数回答）

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
品揃え、価格、設備などより重要	105	23%	96	19%
品揃え、価格、設備などと同じくらい重要	185	40%	220	44%
品揃え、価格、設備などが満足できればさほど重要ではない	92	20%	77	15%
どちらとも言えない	35	8%	49	10%
その他	4	1%	2	0%
無回答	40	9%	55	11%
合 計	461	100%	499	100%

問 1 2 日用品の買い物において、どのような点に特に配慮した接客をお店に望まれますか。（強く望むもの3つ選択）

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
気持ちよく買い物ができる挨拶や会話	278	60%	263	53%
さりげなく見守り、困ったときに声掛け	222	48%	244	49%
ゆっくり買い物ができる雰囲気づくり	262	57%	317	64%
商品選びについての親切な説明	180	39%	200	40%
商品選びから支払いまでの全面的な支援	49	11%	35	7%
たまには雑談・世間話も	47	10%	50	10%
その他	4	1%	4	1%
特になし	52	11%	65	13%
合 計	1,094	237%	1,178	236%

問 1 3 日用品の買い物において、お店の接客で不満を感じる事（不便・不快に感じる事）は何ですか。（複数回答）

項 目	n=461		n=499	
	人数	%	人数	%
笑顔で接してもらえない・話しかけにくい	118	26%	124	25%
話しかけてもきちんと答えてもらえない	118	26%	111	22%
商品選びや支払いで困っていても手伝ってもらえない	52	11%	41	8%
荷物の持ち運びで困っていても手伝ってもらえない	56	12%	56	11%
しつこく勧められる	84	18%	84	17%
ゆっくり時間をかけて選ばせてもらえない	43	9%	37	7%
商品等の説明が専門用語が多くて分かりにくい	59	13%	67	13%
自分が分かるように、ゆっくり、大きめの声で話してもらえない	39	8%	48	10%
こちらが言っていることを分かってもらえない（伝わらない）	33	7%	26	5%
必要以上に話しかけられ、余計な会話をしなければならない	27	6%	31	6%
自分に向かって話してもらえない（介助者と話す）	20	4%	8	2%
不意に声をかけられて驚くことがある	19	4%	9	2%
声かけなしに介助を始められて驚くことがある	13	3%	8	2%
なれなれしく話しかけられる	17	4%	23	5%
〈その他〉				
お店の人が少ない	103	22%	83	17%
お店の人がどこにいるか分からない	99	21%	90	18%
だれがお店の人か見分けがつかない	55	12%	37	7%
座る場所がない	76	16%	104	21%
その他	11	2%	15	3%
合 計	1,042	226%	1,002	201%

資料Ⅱ－3 アンケート集計データ(商店街・商業施設－店舗タイプ別)

設 問	店舗タイプ別	
	商店街 個人商店	その他商業施設

問1 所在地

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
東京都	92	51%	24	36%
埼玉県	0	0%	0	0%
神奈川県・千葉県	0	0%	0	0%
首都圏	92	51%	24	36%
新潟県	34	19%	15	22%
長野県	23	13%	13	19%
富山県	25	14%	15	22%
その他地方	0	0%	0	0%
地方	82	45%	43	64%
不明	7	4%	0	0%
合 計	181	100%	67	100%

問2 組織形態 (商店街のみ)

項 目	n=156		n=0	
	件数	%	件数	%
任意団体	79	51%	0	0%
商店街振興組合	57	37%	0	0%
事業協同組合	12	8%	0	0%
株式会社	0	0%	0	0%
その他	6	4%	0	0%
無回答	2	1%	0	0%
合 計	156	100%	0	0%

問3 創立時期・開店時期

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
昭和30年以前	78	43%	8	12%
昭和30年代	41	23%	7	10%
昭和40年代	30	17%	6	9%
昭和50年代	16	9%	5	7%
昭和60年～平成4年	6	3%	9	13%
平成5年～14年	5	3%	20	30%
平成15年以降	2	1%	12	18%
無回答	3	2%	0	0%
合 計	181	100%	67	100%

資料Ⅱ－３ アンケート集計データ(商店街・商業施設－店舗タイプ別)

設 問	店舗タイプ別	
	商店街 個人商店	その他商業施設

問４ 店舗のタイプ

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
商店街	156	86%	0	0%
個人商店（商店街以外）	25	14%	0	0%
スーパー	0	0%	24	36%
コンビニエンスストア	0	0%	30	45%
ドラッグストア	0	0%	0	0%
生協・農協	0	0%	3	4%
百貨店	0	0%	0	0%
その他	0	0%	10	15%
無回答	0	0%	0	0%
合 計	181	100%	67	100%

問５ 組合員数・店舗数・従業者数（パート、アルバイトを含む）

● 商店街

○ 組合員数

項 目	n=156		n=0	
	件数	%	件数	%
～10店舗	9	6%	0	0%
11～50店舗	68	44%	0	0%
51～100店舗	33	21%	0	0%
101店舗以上	20	13%	0	0%
不明・無回答	26	17%	0	0%
合 計	156	100%	0	0%

○ 店舗数

項 目	n=156		n=0	
	件数	%	件数	%
～10店舗	6	4%	0	0%
11～50店舗	79	51%	0	0%
51～100店舗	17	11%	0	0%
101店舗以上	14	9%	0	0%
不明・無回答	40	26%	0	0%
合 計	156	100%	0	0%

● 商業施設

○ 従業者数

項 目	n=25		n=67	
	件数	%	件数	%
～10人	2	8%	11	16%
11人～50人	1	4%	24	36%
51人～100人	1	4%	7	10%
101人以上	2	8%	12	18%
不明・無回答	19	76%	13	19%
合 計	25	100%	67	100%

資料Ⅱ-3 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 店舗タイプ別)

設 問	店舗タイプ別	
	商店街 個人商店	その他商業施設

問6 主たるお客様の年齢層・性別(複数回答可)

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
10～20代女性	12	7%	25	37%
30～40代女性	80	44%	50	75%
50～60代女性	155	86%	53	79%
70代以上女性	73	40%	14	21%
10～20代男性	12	7%	28	42%
30～40代男性	39	22%	35	52%
50～60代男性	98	54%	34	51%
70代以上男性	44	24%	13	19%
合 計	513	283%	252	376%

問7 お客様の主な交通手段(複数回答可)

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
徒歩	168	93%	45	67%
車椅子・電動車椅子	14	8%	4	6%
自転車	122	67%	39	58%
バイク	27	15%	8	12%
自動車	86	48%	51	76%
電車・地下鉄	19	10%	6	9%
バス	26	14%	5	7%
その他	0	0%	0	0%
合 計	462	255%	158	236%

問8 主たるお客様(固定客)の居住する範囲(単数回答)

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
徒歩で5～10分程度の地域	83	46%	22	33%
自転車・バイクで10分程度の地域	30	17%	9	13%
自動車・バス・鉄道で30分程度の地域	13	7%	17	25%
市内全域	16	9%	8	12%
隣接する市町村	3	2%	3	4%
その他	1	1%	0	0%
わからない	4	2%	0	0%
無回答	31	17%	8	12%
合 計	181	100%	67	100%

資料Ⅱ-3 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 店舗タイプ別)

設 問	店舗タイプ別	
	商店街 個人商店	その他 商業施設

問9 高齢社会を迎え、ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への対応・対策の必要性を感じますか。(単数回答)

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
対応・対策の必要性を強く感じる	52	29%	25	37%
対応・対策の必要性を感じる	97	54%	35	52%
対応・対策の必要性はさほど感じない	24	13%	7	10%
対応・対策の必要性は全く感じない	4	2%	0	0%
無回答	4	2%	0	0%
合 計	181	100%	67	100%

問10 あなたのお店(商店街・商業施設)がご高齢あるいはお身体の不自由なお客様に支持されている項目は次のうちどれだと思いますか。(複数回答)

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
自宅から近い	152	84%	51	76%
交通の便がよい	48	27%	18	27%
価格が安い	19	10%	18	27%
品揃えが豊富	18	10%	26	39%
商品の品質・鮮度がよい	39	22%	24	36%
手軽に欲しい商品が見つかる	24	13%	22	33%
以前から利用して慣れている	137	76%	31	46%
お店の人と話しができる	129	71%	24	36%
友人・知人と立ち話しができる	71	39%	16	24%
ゆっくり買い物ができる	58	32%	27	40%
店の雰囲気がよい	34	19%	25	37%
商品の陳列を工夫している	4	2%	13	19%
商品の説明が丁寧	42	23%	6	9%
広告・チラシをよくいれる	14	8%	13	19%
特売や売出しをやる	28	15%	15	22%
ポイントカード等が利用できる	48	27%	22	33%
夜遅くまで営業している	12	7%	31	46%
バリアフリー設備	12	7%	23	34%
お客様専用の駐車場がある	31	17%	27	40%
その他	6	3%	2	3%
特にない	3	2%	0	0%
合 計	929	513%	434	648%

資料Ⅱ-3 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 店舗タイプ別)

設 問	店舗タイプ別	
	商店街 個人商店	その他 商業施設

問11 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様のために実施しているサービスは何ですか。(複数回答)

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
大きめの表示(商品・価格等)	34	19%	15	22%
取りやすい商品の陳列	25	14%	23	34%
少量単位での販売	80	44%	35	52%
栄養価表示	1	1%	7	10%
商品選び・支払い・搬送の手伝い	68	38%	28	42%
宅配サービス	45	25%	11	16%
お客様に合った商品選びの支援	53	29%	10	15%
専門相談員の配置	4	2%	0	0%
調理方法を教える	14	8%	2	3%
調理したものを提供する	17	9%	20	30%
電気製品等の設置をする	14	8%	1	1%
故障したときすぐ修理に行く	43	24%	1	1%
休息の場所・椅子を準備する	60	33%	22	33%
友人・知人と話せる場所・機会の提供	35	19%	8	12%
バリアフリー設備	15	8%	23	34%
タクシーの呼び出し代行	31	17%	15	22%
その他	5	3%	5	7%
特にない	24	13%	2	3%
合 計	568	314%	228	340%

問12 高齢者およびお身体の不自由な方が地域において安全に安心して暮らすために、商店街・商業施設としてどのようなことができるとお考えですか。(複数回答)

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
日常の挨拶・声かけ	162	90%	56	84%
宅配時の声かけ・安否・安全確認	83	46%	13	19%
ついでに折のちょっとした手伝い	62	34%	21	31%
人と話し触れ合える場所や機会の提供	98	54%	22	33%
低料金の循環バスの運行	29	16%	9	13%
情報誌の発行	10	6%	2	3%
インターネットによる情報提供	11	6%	6	9%
催し物	51	28%	8	12%
バリアフリー設備	29	16%	31	46%
その他	6	3%	2	3%
		0%		0%
合 計	541	299%	170	254%

資料Ⅱ-3 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 店舗タイプ別)

設 問	店舗タイプ別	
	商店街 個人商店	その他 商業施設

問13 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様との交流を深めるために、どのような催し物を実施していますか、あるいは実施したいとお考えですか。(複数回答)

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
朝市	26	14%	9	13%
物産展	13	7%	4	6%
お祭り	81	45%	8	12%
バザー	24	13%	3	4%
カラオケ大会	7	4%	0	0%
その他	20	11%	4	6%
特に考えていない	63	35%	42	63%
合 計	234	129%	70	104%

問15 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様を援助する上で、困ったり、苦勞されたことはありますか。(単数回答)

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
ある	82	45%	38	57%
ない	76	42%	26	39%
無回答	23	13%	3	4%
合 計	181	100%	67	100%

○ それはどのような場面での対応でしたか。(複数回答)

項 目	n=82		n=38	
	件数	%	件数	%
売り場のご案内	12	15%	11	29%
商品のご説明	41	50%	12	32%
試着・試食	14	17%	1	3%
会計	11	13%	17	45%
階段の昇降	24	29%	4	11%
トイレの利用	31	38%	4	11%
エレベーターの利用	2	2%	0	0%
エスカレーターの利用	1	1%	3	8%
車椅子の取扱い	23	28%	6	16%
救急時	15	18%	12	32%
家族への連絡	19	23%	8	21%
その他	4	5%	4	11%
合 計	197	240%	82	216%

資料Ⅱ-3 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 店舗タイプ別)

設 問	店舗タイプ別	
	商店街 個人商店	その他 商業施設

問16 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様は、買い物の際、どのような点に特に配慮した接客をお店に望んでいると思いますか。(強く望まれていると思うもの上位3つ選択)

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
気持ちよく買い物ができる挨拶や会話	134	74%	47	70%
さりげなく見守り、困ったときに声掛け	79	44%	44	66%
ゆっくり買い物ができる雰囲気づくり	66	36%	31	46%
商品選びについての親切な説明	62	34%	16	24%
商品選びから支払いまでの全面的な支援	40	22%	12	18%
たまには雑談・世間話も	89	49%	20	30%
その他	3	2%	3	4%
合 計	473	261%	173	258%

問17 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様の接客に当って、日頃どのようなことに特に配慮していますか。(複数回答)

〈お客様への対応〉

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
笑顔で接し、話しかけやすい雰囲気をつくる	135	75%	49	73%
お客様の話しによく耳を傾け、きちんと答える	118	65%	43	64%
商品選びや支払いで困っていたら手助けする	75	41%	44	66%
荷物を持ちやすいようにまとめたり、出口まで持ってあげる	105	58%	44	66%
しつこく勧めない	50	28%	14	21%
ゆっくり時間をかけて選んでもらう	67	37%	22	33%
できるだけ専門用語を使わずに説明する	44	24%	17	25%
視線を同じにしてゆっくり、少し大きめの声で話す	67	37%	29	43%
お客様の声が聞こえにくい場合、メモしたり、分かるまでよく聞く	44	24%	13	19%
必要以上に話しかけない	21	12%	14	21%
介助者ではなく本人に向かって話す	31	17%	9	13%
不意に(だしぬけに)声をかけない	17	9%	6	9%
介助するときには、必ず声かけをし、相手の意思を確認する	47	26%	24	36%
なれなれしく話しかけない	8	4%	11	16%

〈その他〉

買い物の支援が十分できるだけの店員の数を確保する	0	0%	0	0%
お客様が困ると思われる場所に店員を重点配置する	3	2%	1	1%
お客様との見分けが付きやすいユニフォーム・名札を着用する	10	6%	18	27%
座る場所を用意する	92	51%	14	21%
その他	2	1%	3	4%
特に配慮していることはない	10	6%	0	0%
合 計	946	523%	375	560%

資料Ⅱ-3 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 店舗タイプ別)

設 問	店舗タイプ別	
	商店街 個人商店	その他 商業施設

問18 あなたのお店(商店街・商業施設)の接客(態度、対応、会話、支援、配置など)は、ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様に満足いただけていると思いますか。(単数回答)

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
すべてにおいて大変満足いただけていると思う	1	1%	4	6%
だいたい満足いただけていると思う	97	54%	27	40%
ときどき不満を感じさせることがあると思う	52	29%	28	42%
いつも不満を感じさせていると思う	5	3%	2	3%
どちらともいえない	15	8%	3	4%
無回答	11	6%	3	4%
合 計	181	100%	67	100%

問19 問18で「ときどき不満を感じさせることがあると思う」「いつも不満を感じさせていると思う」とお答えになった方にお聞きします。その原因は何だと思いますか。(複数回答)

項 目	n=57		n=30	
	件数	%	件数	%
人手不足で丁寧な対応ができていない	25	44%	23	77%
個店・従業員の意識が低い	21	37%	4	13%
ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への接し方がよく分からない	20	35%	4	13%
その他	11	19%	8	27%
合 計	77	135%	39	130%

資料Ⅱ-3 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 店舗タイプ別)

設 問	店舗タイプ別	
	商店街 個人商店	その他 商業施設

問20 高齢社会を迎え、ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様と接する機会が増加し、店主・従業員の方が、高齢者およびお身体の不自由な方を理解し、その接遇方法についての知識・技術を身につけることが今まで以上に重要になってくるものと思われま。仮に、こうしたテーマについて、店主・従業員の方を対象とした研修会が開催される場合、それに参加したいと思いますか。(単数回答)

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
積極的に参加したい	12	7%	5	7%
参加したい	84	46%	26	39%
参加したいと思わない	12	7%	6	9%
どちらでもない	50	28%	19	28%
その他	6	3%	7	10%
無回答	17	9%	4	6%
合 計	181	100%	67	100%

問21 仮に参加するとしたら、どのような形態の研修を望まれますか。(単数回答)

項 目	n=181		n=67	
	件数	%	件数	%
半日程度の集合研修	67	37%	29	43%
1日程度の集合研修	8	4%	4	6%
通信による研修	34	19%	7	10%
インターネットによる研修	9	5%	5	7%
通信による研修と集合研修を組み合わせた研修	8	4%	3	4%
その他	9	5%	4	6%
無回答	46	25%	15	22%
合 計	181	100%	67	100%

資料Ⅱ-4 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 所在地域別)

設 問	所在地域別	
	首都圏	地方

問1 所在地

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
東京都	116	100%		
埼玉県				
神奈川県・千葉県				
首都圏	116	100%	0	0%
新潟県			50	39%
長野県			37	29%
富山県			42	33%
その他地方			0	0%
地方	0	0%	129	100%
不明				
合 計	116	100%	129	100%

問2 組織形態 (商店街のみ)

項 目	n=83		n=68	
	件数	%	件数	%
任意団体	51	61%	26	38%
商店街振興組合	28	34%	28	41%
事業協同組合	1	1%	11	16%
株式会社	0	0%	0	0%
その他	3	4%	2	3%
無回答	0	0%	1	1%
合 計	83	100%	68	100%

問3 創立時期・開店時期

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
昭和30年以前	51	44%	36	28%
昭和30年代	26	22%	20	16%
昭和40年代	11	9%	25	19%
昭和50年代	8	7%	14	11%
昭和60年～平成4年	5	4%	8	6%
平成5年～14年	8	7%	17	13%
平成15年以降	6	5%	8	6%
無回答	1	1%	1	1%
合 計	116	100%	129	100%

資料Ⅱ-4 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 所在地域別)

設 問	所在地域別	
	首都圏	地方

問4 店舗のタイプ

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
商店街	83	72%	68	53%
個人商店 (商店街以外)	9	8%	14	11%
スーパー	6	5%	18	14%
コンビニエンスストア	12	10%	18	14%
ドラッグストア	0	0%	0	0%
生協・農協	1	1%	2	2%
百貨店	0	0%	0	0%
その他	5	4%	5	4%
無回答	0	0%	4	3%
合 計	116	100%	129	100%

問5 組合員数・店舗数・従業者数 (パート、アルバイトを含む)

● 商店街

○ 組合員数

項 目	n=83		n=68	
	件数	%	件数	%
～10店舗	5	6%	2	3%
11～50店舗	31	37%	35	51%
51～100店舗	19	23%	13	19%
101店舗以上	13	16%	7	10%
不明・無回答	15	18%	11	16%
合 計	83	100%	68	100%

○ 店舗数

項 目	n=83		n=68	
	件数	%	件数	%
～10店舗	1	1%	3	4%
11～50店舗	40	48%	36	53%
51～100店舗	11	13%	6	9%
101店舗以上	10	12%	4	6%
不明・無回答	21	25%	19	28%
合 計	83	100%	68	100%

● 商業施設

○ 従業者数

項 目	n=33		n=57	
	件数	%	件数	%
～10人	4	12%	9	16%
11人～50人	11	33%	14	25%
51人～100人	2	6%	6	11%
101人以上	4	12%	10	18%
不明・無回答	12	36%	18	32%
合 計	33	100%	57	100%

資料Ⅱ-4 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 所在地域別)

設 問	所在地域別	
	首都圏	地方

問6 主たるお客様の年齢層・性別(複数回答可)

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
10～20代女性	19	16%	19	15%
30～40代女性	64	55%	68	53%
50～60代女性	99	85%	108	84%
70代以上女性	33	28%	54	42%
10～20代男性	18	16%	23	18%
30～40代男性	37	32%	39	30%
50～60代男性	61	53%	71	55%
70代以上男性	22	19%	35	27%
合 計	353	304%	417	323%

問7 お客様の主な交通手段(複数回答可)

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
徒歩	112	97%	99	77%
車椅子・電動車椅子	13	11%	6	5%
自転車	85	73%	77	60%
バイク	13	11%	23	18%
自動車	29	25%	112	87%
電車・地下鉄	15	13%	11	9%
バス	13	11%	19	15%
その他	0	0%	0	0%
合 計	280	241%	347	269%

問8 主たるお客様(固定客)の居住する範囲(単数回答)

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
徒歩で5～10分程度の地域	74	64%	29	22%
自転車・バイクで10分程度の地域	15	13%	24	19%
自動車・バス・鉄道で30分程度の地域	4	3%	26	20%
市内全域	2	2%	22	17%
隣接する市町村	3	3%	4	3%
その他	0	0%	1	1%
わからない	3	3%	2	2%
無回答	15	13%	21	16%
合 計	116	100%	129	100%

資料Ⅱ-4 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 所在地域別)

設 問	所在地域別	
	首都圏	地方

問9 高齢社会を迎え、ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への対応・対策の必要性を感じますか。(単数回答)

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
対応・対策の必要性を強く感じる	38	33%	38	29%
対応・対策の必要性を感じる	59	51%	72	56%
対応・対策の必要性はさほど感じない	14	12%	17	13%
対応・対策の必要性は全く感じない	2	2%	1	1%
無回答	3	3%	1	1%
合 計	116	100%	129	100%

問10 あなたのお店(商店街・商業施設)がご高齢あるいはお身体の不自由なお客様に支持されている項目は次のうちどれだと思いますか。(複数回答)

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
自宅から近い	102	88%	98	76%
交通の便がよい	23	20%	44	34%
価格が安い	18	16%	19	15%
品揃えが豊富	19	16%	27	21%
商品の品質・鮮度がよい	38	33%	25	19%
手軽に欲しい商品が見つかる	23	20%	24	19%
以前から利用して慣れている	83	72%	83	64%
お店の人と話しができる	81	70%	72	56%
友人・知人と立ち話しができる	45	39%	41	32%
ゆっくり買い物ができる	36	31%	50	39%
店の雰囲気が良い	33	28%	25	19%
商品の陳列を工夫している	7	6%	10	8%
商品の説明が丁寧	22	19%	27	21%
広告・チラシをよくいれる	16	14%	11	9%
特売や売出しをやる	28	24%	16	12%
ポイントカード等が利用できる	31	27%	39	30%
夜遅くまで営業している	20	17%	22	17%
バリアフリー設備	10	9%	26	20%
お客様専用の駐車場がある	11	9%	49	38%
その他	3	3%	5	4%
特にない	1	1%	1	1%
合 計	650	560%	714	553%

資料Ⅱ-4 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 所在地域別)

設 問	所在地域別	
	首都圏	地方

問1 1 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様のために実施しているサービスは何ですか。(複数回答)

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
大きめの表示(商品・価格等)	16	14%	32	25%
取りやすい商品の陳列	22	19%	28	22%
少量単位での販売	60	52%	55	43%
栄養価表示	3	3%	4	3%
商品選び・支払い・搬送の手伝い	48	41%	48	37%
宅配サービス	30	26%	26	20%
お客様に合った商品選びの支援	22	19%	40	31%
専門相談員の配置	2	2%	2	2%
調理方法を教える	9	8%	7	5%
調理したものを提供する	20	17%	17	13%
電気製品等の設置をする	7	6%	9	7%
故障したときすぐ修理に行く	19	16%	23	18%
休息の場所・椅子を準備する	23	20%	58	45%
友人・知人と話せる場所・機会の提供	14	12%	29	22%
バリアフリー設備	11	9%	27	21%
タクシーの呼び出し代行	3	3%	45	35%
その他	7	6%	3	2%
特にない	14	12%	10	8%
合 計	330	284%	463	359%

問1 2 高齢者およびお身体の不自由な方が地域において安全に安心して暮らすために、商店街・商業施設としてどのようなことができるとお考えですか。(複数回答)

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
日常の挨拶・声かけ	101	87%	115	89%
宅配時の声かけ・安否・安全確認	50	43%	46	36%
ついでに折のちょっとした手伝い	36	31%	49	38%
人と話し触れ合える場所や機会の提供	45	39%	75	58%
低料金の循環バスの運行	12	10%	26	20%
情報誌の発行	7	6%	6	5%
インターネットによる情報提供	11	9%	7	5%
催し物	28	24%	32	25%
バリアフリー設備	23	20%	37	29%
その他	4	3%	4	3%
合 計	317	273%	397	308%

資料Ⅱ-4 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 所在地域別)

設 問	所在地域別	
	首都圏	地方

問13 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様との交流を深めるために、どのような催し物を実施していますか、あるいは実施したいとお考えですか。(複数回答)

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
朝市	18	16%	17	13%
物産展	8	7%	9	7%
お祭り	50	43%	39	30%
バザー	20	17%	8	6%
カラオケ大会	3	3%	3	2%
その他	11	9%	14	11%
特に考えていない	36	31%	67	52%
合 計	146	126%	157	122%

問15 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様を援助する上で、困ったり、苦勞されたことはありますか。(単数回答)

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
ある	54	47%	64	50%
ない	46	40%	54	42%
無回答	16	14%	11	9%
合 計	116	100%	129	100%

○ それはどのような場面での対応でしたか。(複数回答)

項 目	n=54		n=64	
	件数	%	件数	%
売り場のご案内	8	15%	15	23%
商品のご説明	22	41%	29	45%
試着・試食	5	9%	9	14%
会計	13	24%	15	23%
階段の昇降	12	22%	16	25%
トイレの利用	18	33%	16	25%
エレベーターの利用	2	4%	1	2%
エスカレーターの利用	3	6%	2	3%
車椅子の取扱い	18	33%	11	17%
救急時	13	24%	14	22%
家族への連絡	13	24%	12	19%
その他	4	7%	4	6%
合 計	131	243%	144	225%

資料Ⅱ-4 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 所在地域別)

設 問	所在地域別	
	首都圏	地方

問16 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様は、買い物の際、どのような点に特に配慮した接客をお店に望んでいると思いますか。(強く望まれていると思うもの上位3つ選択)

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
気持ちよく買い物ができる挨拶や会話	86	74%	95	74%
さりげなく見守り、困ったときに声掛け	61	53%	62	48%
ゆっくり買い物ができる雰囲気づくり	38	33%	61	47%
商品選びについての親切な説明	35	30%	43	33%
商品選びから支払いまでの全面的な支援	26	22%	26	20%
たまには雑談・世間話も	52	45%	54	42%
その他	6	5%	0	0%
合 計	304	262%	341	264%

問17 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様の接客に当って、日頃どのようなことに特に配慮していますか。(複数回答)

<お客様への対応>

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
笑顔で接し、話しかけやすい雰囲気をつくる	85	73%	94	73%
お客様の話しによく耳を傾け、きちんと答える	79	68%	83	64%
商品選びや支払いで困っていたら手助けする	52	45%	67	52%
荷物を持ちやすいようにまとめたり、出口まで持ってあげる	64	55%	84	65%
しつこく勧めない	31	27%	33	26%
ゆっくり時間をかけて選んでもらう	43	37%	48	37%
できるだけ専門用語を使わずに説明する	28	24%	32	25%
目線を同じにしてゆっくり、少し大きめの声で話す	44	38%	50	39%
お客様の声が聞こえにくい場合、メモしたり、分かるまでよく聞く	26	22%	29	22%
必要以上に話しかけない	17	15%	18	14%
介助者ではなく本人に向かって話す	23	20%	15	12%
不意に(だしぬけに)声をかけない	10	9%	12	9%
介助するときは、必ず声かけをし、相手の意思を確認する	39	34%	33	26%
なれなれしく話しかけない	11	9%	7	5%

<その他>

買い物の支援が十分できるだけの店員の数を確保する	0	0%	0	0%
お客様が困ると思われる場所に店員を重点配置する	4	3%	1	1%
お客様との見分けが付きやすいユニフォーム・名札を着用する	13	11%	14	11%
座る場所を用意する	48	41%	58	45%
その他	2	2%	3	2%
特に配慮していることはない	5	4%	4	3%
合 計	624	538%	685	531%

資料Ⅱ-4 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 所在地域別)

設 問	所在地域別	
	首都圏	地方

問18 あなたのお店(商店街・商業施設)の接客(態度、対応、会話、支援、配置など)は、ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様に満足いただけていると思いますか。(単数回答)

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
すべてにおいて大変満足いただけていると思う	2	2%	3	2%
だいたい満足いただけていると思う	59	51%	62	48%
ときどき不満を感じさせることがあると思う	38	33%	43	33%
いつも不満を感じさせていると思う	4	3%	3	2%
どちらともいえない	7	6%	12	9%
無回答	6	5%	6	5%
合 計	116	100%	129	100%

問19 問18で「ときどき不満を感じさせることがあると思う」「いつも不満を感じさせていると思う」とお答えになった方にお聞きします。その原因は何だと思いますか。(複数回答)

項 目	n=42		n=46	
	件数	%	件数	%
人手不足で丁寧な対応ができていない	22	52%	26	57%
個店・従業員の意識が低い	11	26%	14	30%
ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への接し方がよく分からない	15	36%	10	22%
その他	10	24%	9	20%
合 計	58	138%	59	128%

資料Ⅱ-4 アンケート集計データ(商店街・商業施設 - 所在地域別)

設 問	所在地域別	
	首都圏	地方

問20 高齢社会を迎え、ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様と接する機会が増加し、店主・従業員の方が、高齢者およびお身体の不自由な方を理解し、その接遇方法についての知識・技術を身につけることが今まで以上に重要になってくるものと思われま。仮に、こうしたテーマについて、店主・従業員の方を対象とした研修会が開催される場合、それに参加したいと思いますか。(単数回答)

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
積極的に参加したい	7	6%	9	7%
参加したい	47	41%	65	50%
参加したいと思わない	12	10%	4	3%
どちらでもない	29	25%	39	30%
その他	8	7%	3	2%
無回答	13	11%	9	7%
合 計	116	100%	129	100%

問21 仮に参加するとしたら、どのような形態の研修を望まれますか。(単数回答)

項 目	n=116		n=129	
	件数	%	件数	%
半日程度の集合研修	37	32%	60	47%
1日程度の集合研修	2	2%	10	8%
通信による研修	22	19%	19	15%
インターネットによる研修	6	5%	8	6%
通信による研修と集合研修を組み合わせた研修	7	6%	4	3%
その他	7	6%	4	3%
無回答	35	30%	24	19%
合 計	116	100%	129	100%

資料 Ⅲ-1 ヒアリング調査報告

(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)

ヒアリング日 : 平成 20 年 2 月 7 日 (木)

ヒアリング先 : 名称 : 大須商店街連盟
所在地 : 名古屋市中区大須 3 丁目 38 番 9 号
役職・氏名 : 事務局長 近藤 文博 様

ヒアリング先概況

大須商店街は、中小企業庁「がんばる商店街 77 選」によれば、

- ・ (同商店街が位置する) 地区は、大須観音の門前町で、東西約 600 メートル、南北約 400 メートルで囲まれた区域内にいくつもの道路が交差し、その主な通りには連坦性を持った 8 つの商店街が形成されている。アーケードタイプの商店街が主流で、個性的で多様な個店が集積した庶民的で広域的な商店街。
- ・ 8 つの商店街には約 400 店舗、地区内全体では約 1, 100 店舗が集積し、あらゆる商品がそろっており、「ごった煮」的面白さがあるため恒常的な賑わいを呈している

とあり、この記述通り、大型の商店街であり、人通りも多く、空き店舗はほとんどない様子であった。

ヒアリング内容

1. 同商店街は、市電の廃止に伴い、歩いてしかくることのできない「陸の孤島」化し、一時期寂しい空き店舗ばかりの商店街となった。

こうした状況を打開するため、もともと電気街であったこともあり、電気パーツ、パソコン等を中心に、若い人を呼び込むことを目指し、若い経営者を中心に、全て手作りのイベントを行う等して、また、大型店の出店などにより人通りが変わり、空き店舗が埋まっていった。

2. 8 つの商店街から、総勢 60 名前後の店主 (経営者) が参加し、催しの企画・実行を行う。そうしたグループのトップには若い人を据え、これを毎年変えることに

より、力のある人材を育成している。イベントをやると力がつく。こうしたイベントを実施することで、点から線、線から面へと拡げていくことで、大須商店街全体の活性化をはかっている。

3. AED（自動体外式除細動器）を、愛知万博での事例に鑑み、設置している。現在5台。消防署と共同で同機器の管理スタッフの訓練を行っている。
4. 研修は個店レベルでは難しい。商工会、市などがやる事業の一環としてなら参加するところがあるかもしれない。

資料 Ⅲ-2 ヒアリング調査報告

(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)

ヒアリング日 : 平成 20 年 1 月 30 日 (水)

ヒアリング先 : 名称 : 品川区商店街連合会
所在地 : 東京都品川区西品川 1-28-3
品川区立中小企業センター内
役職・氏名 : 副会長 綱嶋 信一 様

ヒアリング先概況

傘下に 69 の商店街（加盟店約 3, 600 店舗）を擁する品川区の商店街連合会。同連合会では、「品川の一番店発見プロジェクト」による MyStar 店の選出・支援、「エコクリーンキャンペーン」等様々な施策に取り組み、商店街活動の支援を行っている。また、品川区の商店街では、中延商店街が、NPO 法人バリアフリー協会と共同して、「高齢者にやさしい街づくり」を目指し、商店街周辺の高齢者の身の回りの世話を周辺のボランティアが有償で引き受ける事業を行う等、地域との融和・地域の活性化に積極的に取り組んでいる。

ヒアリング内容

I. 地域の再生

1. キーワードは「商店街」

商店街はかつて地域コミュニティの中心であった。それがシャッター通りとなり地域コミュニティが崩壊した。地域に元気を取り戻す――キーワードは商店街。

つまり、商店街は 24 時間地域にいる、いわば地域のプラットフォーム（公共財）であり、物を売るだけの存在ではない。このインフラを最大限に活かして、地域と融和し、地域コミュニティの再生をやろうということ。

大型店に価格で勝てるわけがない。商店街は、地域に密着し、消費者に密着し、まずはまちづくりをする。売り上げはその結果として後からついてくる。

2. 取り組み事例

- ・商店街連合会が主催して少年少女サッカー大会等を実施している。スポンサーとなって、元気で楽しいまちをつくり、その結果として商店街の活性化につなげる。子供のイベントをやれば親がくる、お年寄りもくる。
- ・高齢者の球団を商店街で持つ。子供球場があり、昼間は空いている。これをお年寄りが使わせてもらおう。デイケア等に入ってこれないお年寄り、もう少し元気なお年寄りは沢山いる。また、日本人は野球好き。スポーツをすれば喉も渇く、酒を飲む、話しもはずむ。
- ・団塊の世代の人々の地域デビューを商店街で取り組みたい―「商店街デビュー」。
- ・商店街 3, 000 店舗の「つまみ食いウオーク」をやった。品川区の商店街間、約 7km をウオーキングしながらつまみ食いを楽しむイベント。約 2, 700 名が参加、盛況であった。参加費は無料。

II. 取り組みに当たっては

1. まずは実践

全て「実践」、自分でおもしろいと思うことをやる。まずはやる。机上の空論では物事は進まない。まずはやってみせる。全てやってみる。

2. みんなでやらないまちおこし

何かやろうとすると、20%はやる気のある人、20%は反対する人、残りの60%はどちらでもいい人と、だいたい決まっている。また、みんなで議論すればするほど「やらない」方向に向かう。

従って、「みんなでやらないまちおこし」、「私が始めるまちづくり」。つまり、やりたい人達だけでまずはやるのが肝要。

Ⅲ. 品川区の強み

品川区の商店街が元気に見えるのであれば、それは、品川区でやっていること・イベントの数が、他の地域と比べ圧倒的に多いからではないかと思う。

企業は社会貢献について何をしたいかわからない。こうした企業から相談を受けることがあるが、高齢者のこと、障害者のこと等、当連合会では沢山のメニューが用意できている。

また、品川区商店街の強みはネットワーク。声をかければ「いいよ」と応じてくれる。

Ⅳ. 研修について

以前に、商店街のおかみさんを対象とした接客研修を実施したことがある。講師は、JALのフライトアテンダント。参考になることはあったものの、商店街のおかみさんには長い接客経験で培われた接客術が身につけており、相手がびっくりするぐらい、おかみさんの方がよく知っていた。

資料 Ⅲ-3 ヒアリング調査報告

(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)

ヒアリング日 : 平成 19 年 11 月 20 日 (火)

ヒアリング先 : 名称 : 向島橋銀座商店街協同組合
所在地 : 東京都墨田区京島 3-49-1
(京成曳舟駅 徒歩 5 分)

役職・氏名 : 理事 大和 和道 様

ヒアリング先概況

1. 所在地区分 : 大都市部 大都市近郊 地方都市 地方都市近郊
農村部 漁村部 その他 ()

2. 組織形態 : 任意団体 商店街振興組合 事業協同組合
株式会社 その他 ()

3. 創立時期・開店時期 :
昭和 30 年以前 昭和 30 年代 昭和 40 年代 昭和 50 年代
昭和 60 年～平成 4 年 平成 5 年～14 年 平成 15 年以降

4. 店舗のタイプ:
1. 商店街 2. スーパー 3. コンビニエンスストア
4. ドラッグストア 5. 生協 6. 百貨店
7. その他 ()

5. 店舗数・店舗スタッフ数 :
店舗数 (組合員数) (約) 90 店舗

6. 主たるお客様の年齢層 :
10～20 代 30～40 代 50～60 代 70 代以上

7. お客様の主な交通手段 :
徒歩 自転車 自動車 電車・地下鉄 バス

ヒアリング内容

□商店街は「ハート」「ソフト」「ハード」がポイント・・・大和理事

I. ハートについて

1. 接客が大事

当商店街は「笑顔」が売り。店の人の笑顔の写真をお客さんの見えるところに貼っている。地元の信用金庫が協力してくれた。

大型店（高齢者にとって遠く、売り場は広いが買い物しにくい）ができないことをやる、大型店は「笑顔」はできない。

2. お客さんと時間を共有すること

お年寄りは全てにおいてゆっくり。それに合わせる事が大切。

買い物するにもいったんカバンを置いて財布を取り出すという動作があり、店の前に椅子を置いて、「ゆっくりでいいよー」と声をかけている。

*商店街で4つベンチを置いて、休憩できるようにしている。

*立ち話のできる橘商店街（たちばなしのできるたちばなししょうてんがい）をひとつのキャッチフレーズにしている。

II. ソフトについて

1. シルバーカード

60歳以上のお客様への「シルバーカード」（写真付）の発行を1996年に開始、現在も継続されている。

同カードの特典・機能は、

- ・ 会員（カード所有者）は、午後1時～3時の間ゆっくり買い物ができ、加盟店では、連日その時間帯に、割引やサービス等が受けられる。（入会金・年会費無料）
- ・ カードには、氏名、住所、電話番号が記載され、裏面には、生年月日、

血液型、緊急時の連絡先、かかりつけの病院、保険証番号等が記載されており、ライフカードとしての機能を備えている。

- ・ お年寄りの身分証明書（IDカード）としても使える。

加盟店数は、開始当初 80 店舗、現在は（90 店舗中）37 店舗。

会員数（現時点）は 782 人。



実施店でのサービス表示

□この事業に取り組んだ背景・問題意識

若い人は行動範囲が広く、スーパー等の大型店に行く。他方、お年寄りは、大型店へ行くのも大変であり、店内も広くて大変。従って、行動範囲の狭い地域住民と一緒にないと生きていけない、半径 500～700 メートルのリピーターであるお年寄りをターゲットとした地域密着型を目指すべきとの認識があった。

また、イベントは今も昔もやっているが、当時、社会的に意義のあることをやるべし、商店街がその必要性を問われているとの危機感があった。

地域の人口調査により、若者は流出傾向にある反面、60 歳以上の住民は急増していることが判明し、また来街者調査（午後 1 時～7 時）により、昼間の来街者の平均年齢が 67 歳ということもはっきりし、高齢者を対象としたサービスを検討した結果シルバーカード制度を始めた（商店街初の取組み）。

□お年寄りの反応

お年寄りの反応は、非常によい。デイズニーランド（65 歳以上割引）でも、ID として使える。

高齢者は運転免許証等がないと写真付きの身分証明書がなくなってしまう。

2. 休日の商店街としてのサービス提供

土日等休日に閉めている店舗が多く（市場のある鮮魚店・青果店）、商店街の利便性向上のために、交替でもいいから店を開けて欲しいと申入を行った。

商店は自分たちの利益優先で、協力をなかなか得られず、賛同してくれた店舗だけが今も残っている。

Ⅲ. ハードについて

1. 基本的な設備

トイレは商店街の中央の会館（身障者対応）とはじの公園にあり、特段他にも必要という声はない。

また、地形的に坂がないことが幸いし、各店への入り口の共通ステップを用意したのみで、特段のことはしていない。

2. 設備についての認識

一時期助成金が出るということで、それを当てにして設備を作ることがはやったが、助成金が出なくなるとやめてしまうというような取組みはお客さまの支持が得られない。

イベントも長年継続して実施しているからこそ、お客さまも来てくれる。

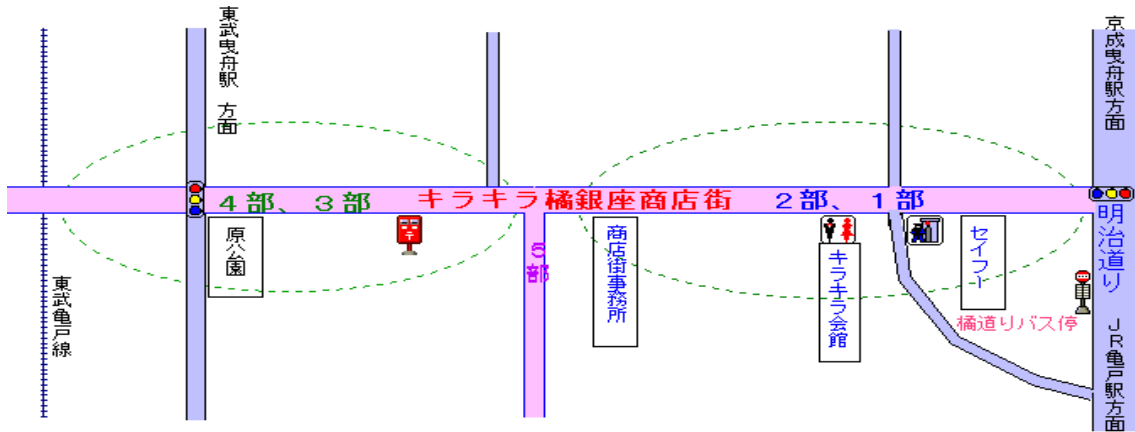
Ⅳ. その他

商店街の活性化は最終的にはそれぞれの店の努力による。商店街が何かしてくれるとか、商店街のイベントに協力しても儲からないというのは店の努力不足。

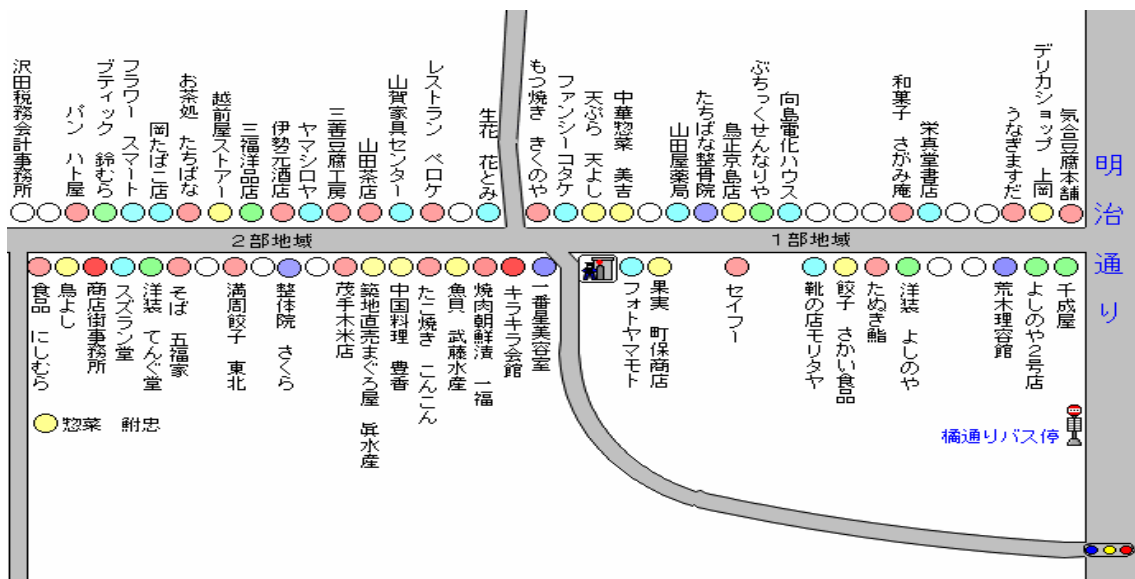
商店主は直接儲けにつながらないとやりたがらず、理解と協力を得るのが大変。



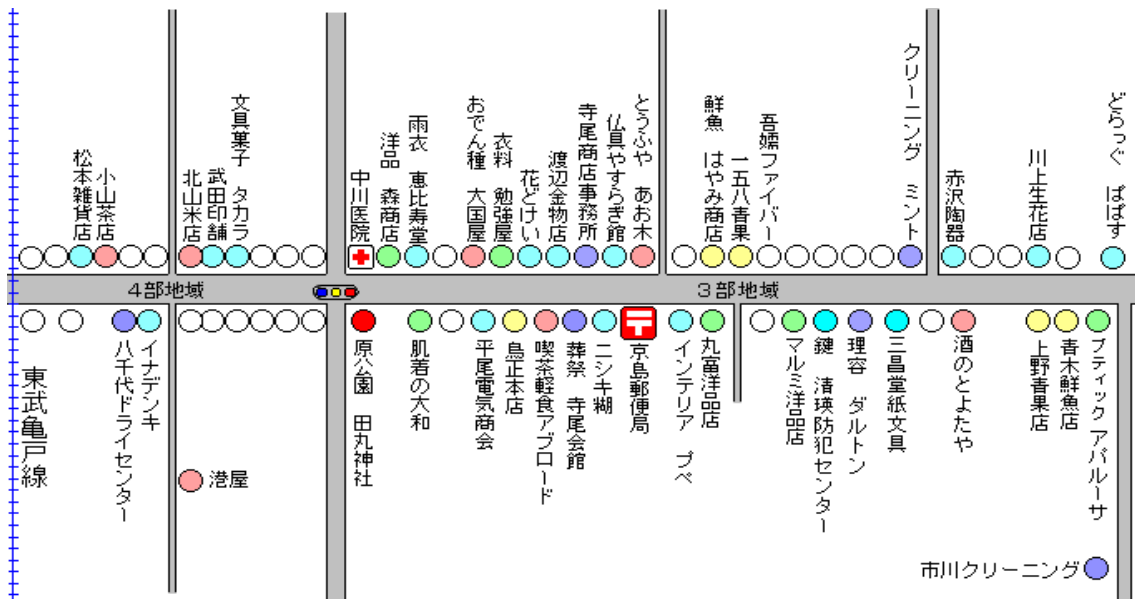
- ・道路は狭く自動車は通らない。
- ・路面はカラーブロックを敷いている。



1部、2部



3部、4部



資料 Ⅲ-4 ヒアリング調査報告

(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)

ヒアリング日 : 平成20年 3月10日 (月)

ヒアリング先 : 名称 : 沖縄県福祉保健部障害保健福祉課

所在地 : 沖縄県那覇市泉崎1-2-2

役職・氏名 : 福参事 津波(ツハ)様 ・ 主任 古謝(コジャ)様

主任技師(土木建築部建築指導課兼務) 池村様

宮崎県福祉保健部障害福祉課へのヒアリングの補足として調査させて戴く。

[概要] 人口 1,362千人

高齢化率 16.6% (全国で最も低い) 平成17年現在

[バリアフリーマップ]

《目的》

官公庁施設、医療施設、商業施設等を含め、県内の公共施設や福祉のまちづくり条例に適合した民間施設など、高齢者や障害のある方などに配慮した施設を紹介し、気軽に安心して出かけ、様々な活動に参加していただくために作成。

《業務内容》

- 1) 現地調査の実施 (調査対象施設 843 件)
- 2) バリアフリー情報のデータベース化 (提供データ約 1,500 件)
- 3) Web 用バリアフリーマップの作成
- 4) 携帯用バリアフリーマップ (冊子) の作成

地域検索から、施設分類検索、キーワード検索、そして障害種別検索 (視覚障害、聴覚障害、車椅子使用等) とシンプルで誰もが、情報として入手しやすく整理された内容になっている。

またQRコードにも対応されており携帯電話からも情報入手が可能である。

《障害を持つ人によるチェック》

障害を持つ人を中心に、施設ごとの調査、バリアフリー評価を実施しているところが的確な情報としていきている。

福祉マークの説明

マーク	マークの意味	説明	マーク	マークの意味	説明
	一般駐車場	一般駐車場有り。		階段	階段だけの建物。
	車いす使用者駐車場	車いす使用者駐車場有り。		車いす対応客室	車いす使用者に便利なトイレ、浴室付き部屋。
	段差無し	2 c m以上の段差が無く単独で出入り可能。		聴覚障害者対応客室	光点滅、体感振動ベッドにより緊急警報を伝えます。
	1 段段差	1 段段差が有り、少なくとも一人の介助者が必要。		車いす用観覧席	車いすのまま観覧可能な客席。
	2 段段差	2 段以上の段差が有り、出入りが困難。		難聴者用ループ付き	補聴器使用者に純度の高い音声提供が可能。
	自動ドア	出入口の自動ドア。		手話通訳対応	手話通訳の対応が可能。
	案内受付	受付案内があり、インターホン等で係員の呼び出しが可能。		車いす常設	車いすの常設施設。
	点字情報	点字案内、音声案内、点字設備等有り。		盲導犬受入れ	盲導犬も一緒に入れます。
	点字ブロック	点字誘導ブロック。		キャッシュコーナー	車いすのままATMが使用可能。
	文字情報提供	電光掲示板、ディスプレイ等による情報提供。		人的介助	人的対応が可能な施設。
	洋式トイレ	一般用の洋式トイレ。		授乳室	授乳室有り。
	車いす用トイレ	車いす使用者が利用できるトイレ。		レストランの点字メニュー	点字の飲食メニュー有り。
	一般エレベーター	一般のエレベーター。		車いす対応園路	車いすで利用できるように整備されています。
	車いす対応エレベーター	操作盤が操作でき、中で回転が可能。		水飲み場	車いすで利用できる水飲み場。
	階段昇降機	車いす使用者が利用できる階段昇降機。			
	適合証交付施設	沖縄県福祉のまちづくり条例に基づく整備基準に適合し、適合証を交付した施設です。			

《課題・研修》

平成 16 年末から約 3 ヶ月間で作成に至る。

バリアフリーマップを検索してみると人的介助が可能な施設等が比較的多いと感じる。利用者の使い勝手の把握、施設の現地調査 Web 化以降の実態の把握、データベースの更新等が今の課題という。

ハードのバリアフリーという観点から、設計者や施行業者への「福祉のバリアフリー」条例や定められた基準に関する研修の充実を感じる。

[その他]

沖縄県庁内トイレを撮影。

写真 1 でもみれるように身障者用、オスメイト対応等 施設内のバリアフリーの充実も感じられた。

写真 1



写真 2



資料 Ⅲ—5 ヒアリング調査報告

(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)

ヒアリング日 : 平成 20 年 2 月 8 日 (金)

ヒアリング先 : 近畿地方 A 市 健康福祉関係ご担当

ヒアリング内容

I. 高齢者等に関する福祉サービス事業について

市が行う高齢者等の福祉サービスに関してご説明をいただく。「高齢者とのコミュニケーション」というキーワードに直接結びつかないところもあるが、当該市における独自の事業や、市内自治会の活動に関連するお話しも伺えた。

①配食サービス

主として見守り・安否確認の意味から、65 歳以上の一人暮らしの高齢者などで調理に支障のある家庭に対し、月曜日から金曜日までの希望日に昼食を配達している。この事業は市社会福祉協議会に委託し、実際は地域のボランティアがこのサービスを提供しているとのこと。(平成 11 年より)

②緊急通報装置の貸与

65 歳以上で一人暮らしの高齢者又は身体障害者手帳 1・2 級を所持している一人暮らしの人が、自宅で急病になった場合などにすぐ通報できるよう、緊急通報装置の貸与を行っている。これに直接関連はしないが、地域で取り組んでいる災害時要援護者支援について、その組織力や活動の活発さに感心されており、緊急時には自治会やコミュニティと連携をとっていかないと対応できない等のお話があった。

③理容サービス

65 歳以上の寝たきりで外出困難な高齢者などに、訪問理容サービスを行っている。年 4 回以内は実施できる。

④高齢者外出支援サービス事業

電車、バス等の交通機関を利用することが困難で、4月時点において市内に住所を有する65歳以上の高齢者で、要介護3以上の認定を受けており、介護保険施設入所者でない方について、移動手段としてタクシーを使用する場合に、基本料金相当額を助成している。

⑤老人貸農園事業

高齢者が生産の喜びを味わいながら仲間づくりや健康の保持等を行うことを目的に老人貸農園事業を実施しているとのこと。全部で26区画あり、賃貸料は、1区画年3,500円。

⑥その他

地域福祉活動団体の活動を支援するとともに、高齢者や障害者の相談・支援機能の充実を図るため、福祉活動やボランティア活動の拠点を整備しているとのこと。住民が主体となった地域の福祉活動である「福祉デザインひろば」づくりの市内全域での事業展開をめざしているとのこと。

II. 研修・教育事業について

地域福祉活動がいくつか行われており、また、福祉の街づくりに関連して、高齢者や障害のある方を正しく理解し、少しでもサポートできるようなセミナーや研修会を地域住民や公共施設の職員等を対象にして実施しているか聞いてみたが、そういった内容のものは現在実施していないとのこと。

資料 Ⅲ—6 ヒアリング調査報告

(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)

ヒアリング日 : 平成20年2月7日(木)

ヒアリング先 : 東海地方B市 地域商業関係ご担当

ヒアリング内容

I. 助成事業

B市が行う商店街向け助成制度の中で、高齢者・障害者の地域におけるコミュニケーションに関わるものには、

- ①「商店街空店舗活用事業」及び
- ②「商店街イベント事業」がある。

前者は、商店街やNPO団体等が、商店街の空き店舗を、子育て・高齢者支援、地域住民交流の場など、コミュニティ関係施設として活用する事業を行う際、賃借料や内外装整備費の一部を補助するもの。

後者は、商店街が行う地域住民とのふれあい事業(まつり等の催し)の費用の一部を補助するもの。

II. その他の施策

商店街が農家とタイアップし野菜市を実施しており、高齢者の買い物利便性を向上するとともに地域住民のふれあいの場ともなっている。

資料 Ⅲー7 ヒアリング調査報告

(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)

ヒアリング日 : 平成20年2月1日(金)

ヒアリング先 : 名称 : 宮崎県福祉保健部障害福祉課
所在地 : 宮崎市橋通東2-10-1
役職・氏名 : 主査 福崎 寿 様

1. ヒアリングの目的

全国自治体の「福祉マップ・バリアフリーマップ等」をホームページ等で閲覧し、高齢者や障害のある方をはじめとして誰でも安心して外出できるためのマップとして、ハード面だけでなくソフト面への配慮が見られる自治体をピックアップした。

宮崎県のマップに関するホームページは、①全国初の障害者用トイレの図面掲載、②全国3番目の携帯電話対応、③メールマガジンの開設、④子供達への啓発を行うキッズコーナーなどの工夫が見られる。

2. 開設の経緯

- ・ H12.04 人にやさしい福祉のまちづくり条例制定
- ・ H13 事業所に対する施設のバリアフリー状況のアンケート調査の実施
- ・ H14 障害者トイレ等のある施設に対する現地調査の実施
⇒ 障害者が中心となって現地調査を実施(NPO 法人)
- ・ H15 コンペ方式によるホームページの作成
- ・ H16.04 ホームページ開設 ⇒ 開設来44万件のアクセス

3. 見てもらうための工夫

- ・ 車いす駐車場や障害者用トイレなどをわかりやすく紹介したコンテンツ(キッズコーナー)などを掲載。
⇒ 施設情報だけでなく、多くの県民に親しまれるようなコンテンツ
- ・ 音声読み上げソフトや文字の大きさを容易に調整できるなど、障害のある方や高齢の方にも使ってもらえる工夫。

4. バリアフリーの基本認識について

ハードの整備だけでは福祉のまちづくりは実現しない。ハードの整備に加えて思いやりのある心（ソフト）が一体となっこそ実現する。

一人ひとりの対応だけでは福祉のまちづくりは限界があるので、例えば、商店街であれば、自分たちの街の中で何が不足し、それを補うためには何が必要なのかを全体で考える必要がある。

5. 教育・研修について

人材育成については、独自の取組として、平成 16 年から 2 ヶ年間、「福祉のまちづくり学園」を設置し、障害者の視点にたったまちづくりを行う地域のリーダーを養成している。現在はリーダーが県内各地で災害時要援護者の防災対策事業や障害者の観光支援に取り組んでいる。

6. その他のヒアリング事項

・現状の問題認識について

HP はこれまでの取組が評価され、「九州ウェブサイト大賞 2007」の優秀賞を受賞した。今後ともよりよいサイトづくりに努めていきたい。

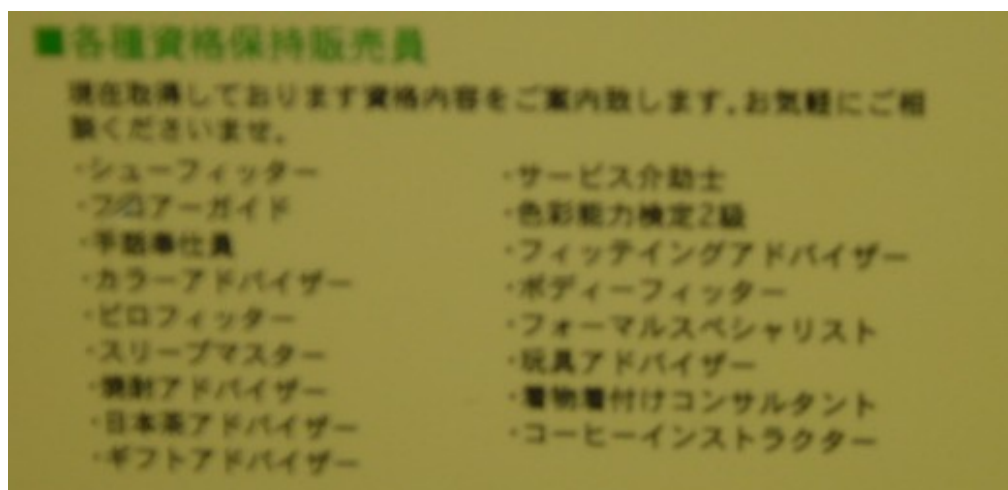
現在のマップは「点」の情報なので、「面」的な情報も加えていきたい。例えば、県外の障害者や旅行会社から車いすでもいける観光地に関しての問い合わせも多い。観光地情報としては現在のマップでは、その観光地に行けるのか、実際、どのようなバリアがあるのか、それをクリアするためにはどのような介助が必要なのか、到達性までは網羅されていない。

この HP の改良だけでなく、実際に来ていただいた際のソフト支援（障害者の観光支援のためには何が必要か）を今後考えていきたい。

〈追加報告〉 マップ掲載施設の見学

・百貨店

買い物について介助員が対応とあり、インフォメーションでどのような人が実際に行っているか尋ねたが、フロア単位に何人か担当する者がいることは判明したが、実際に話を伺うことはできなかった。
実効性については疑問を感じた。



・ビジネスホテル

ハートフル・ルームと称する障害者対応客室を持ち、掲載要件を満たすと思われたが、未掲載である。

適合証は建築確認時申請があれば交付しているが、担当が異なるため漏れていた可能性もある。支配人不在のため確認できず。

資料 III-8 ヒアリング調査報告

(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)

ヒアリング日 : 平成 20 年 3 月 10 日 (月)

ヒアリング先 : 名称 : 沖縄バリアフリースターセンター 那覇空港
所在地 : 沖縄県那覇市鏡水 150 番地

[概要] NPO 法人バリアフリーネットワーク会議が運営。

3つの柱

バリアフリー
情報の発信

個人旅行の
アテンド

バリアフリー
コンベンション
の誘致

《 目 的 》

沖縄を訪れるすべての人に「ストレスを感じない観光地」を目指したバリアフリー観光の促進と啓発活動。

《情報入手の拠点となる観光案内所》

- ・空の玄関である沖縄空港内に平成 19 年 11 月開設。
- ・沖縄の観光の中心である国際通りに平成 19 年 12 月開設。

※県のバリアフリーマップ作成も業務委託実績あり。

※沖縄県観光商工部の 2004 年、沖縄県内の空港利用者数(高齢者、障害者)の推計値・・・1日あたり 880 名 + α

[活動内容] 沖縄での旅行を快適に過ごしてもらえるよう、県内の観光施設、宿泊施設等のバリアフリー対応状況(サポート情報)の紹介や交通機関の手配、補助器具のレンタル、またヘルパー資格を持った沖縄観光ケアサポーターと連携し介助者の派遣を実施している。

[ヒアリング内容]

○開設して 5 ヶ月。

高齢者、障害者むけのサービスとして開設するが、現在は高齢者の利用が多数を占める。(アクセス件数は現在集計中)

高齢者からの問い合わせが一番多いのが、車椅子のレンタル。

I 情報提供について

ホームページでの情報提供と窓口来場者へ発信。

ホームページ上では「バリアフリー対応状況」として地名や施設別、また用途別から検索できる。

提供している対象は交通機関、宿泊施設以外にも観光関連施設、ダイビング、エコツアー事業者といった沖縄の特色が見える。

《障害を持つ人によるチェック》

障害を持つ人を中心に、施設ごとの調査、バリアフリー評価を実施している。情報の更新も定期的に実施できている。

II 人的介助について

介助を必要としている旅行者を対象として、ケースに応じて介助（12,000円/日、6,000円/午前、7,000円/午後）、またガイドヘルパー等の紹介や手配を行っている。

事前予約が必要ではあるが、ヘルパー2級以上の資格保有者、約7名が対応されている。

III 福祉機器レンタルサービスについて

障害の種類や程度によって必要となる福祉機器も異なることから各施設で所有することは難しく、また旅行者にとっても多くの荷物を持参する事はかなりの負担であることから、レンタルサービスの需要は非常に高いという。旅行者だけでなく、観光事業者も含め貸し出しを実施している。

○補助器具の貸出一覧

1. トランスファーボード
2. 浴槽内イス
3. 杖
4. チェアボート（海辺で自由に遊べるビーチ対応の車いす）
5. ノアボイス（ステンレスホーロー手摺点字音声サイン）
6. 目覚まし時計（振動式）
7. バイブ機能付枕
8. 点字テプラ・点字ボード
9. 筆談ボード
10. タッチセンサーフラッシュライト

～ 観光バリアフリー化の継続的な仕組みの構築 ～

行政と民間の協力の中、将来のマーケットをしっかりと見据えた戦略の中、° 誰もが楽しめる、やさしい観光地づくりに終わりがいいこと° を再確認しながら検討を実施されている。

資料 Ⅲ—9 ヒアリング調査報告

(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)

ヒアリング日 : 平成 20 年 1 月 18 日 (金)

ヒアリング先 : 名 称 : 全国旅館生活衛生同業組合連合会

所在地 : 東京都千代田区平河町 2-5-5

全国旅館会館 4F

役 職・氏名 : 事業部長 市川 正 様

ヒアリング先概況

全国旅館生活衛生同業組合連合会は、都道府県毎の組合の中央連合体として、昭和 33 年に設立された厚生労働省所管の団体。傘下に、都道府県毎の組合 47 組合、支部旅館組合約 1, 500 組合、組合員数（旅館・ホテル）約 20, 000 軒を擁する。

同連合会の目的は、「都道府県生活衛生同業組合の中央連合体として旅館・ホテル営業について衛生施設の改善向上、その衛生水準の維持向上を図り、あわせて利用者又は消費者の利益の擁護に資するため、営業者の組織の自主的活動を促進するとともに、組合員の経営の安定をもたらすための措置を講じ、もって公衆衛生の向上及び増進に資し、国民生活の安定に寄与すること」とされている。

同連合会では、高齢者が快適に過ごせる、利用しやすい宿泊施設の整備と増加を目的に、平成 5 年から人に優しいお宿「シルバースター登録制度」を推進、また、高齢者やお身体が不自由なお客を安全にお迎えし快適に過ごしていただくための心得、対応などをハンドブック「人にやさしい宿」（コンシェルジュ育成必読本）にまとめ、旅館・ホテルの従業員に配布するなど、高齢者やお身体の不自由なお客への取り組みを積極的に行っている。

ヒアリング内容

I. シルバースター登録制度

1. 制度の概要

健康上で配慮が必要な料理へのオーダー（脂っこい、硬い、辛すぎる、多すぎるなど）や施設面のバリアフリー化、また、いざという時のホスピタリティなど、高齢者が安心して宿泊できる宿がさらに必要とされているとの認識のもと、厚生労働省の協力を受けて高齢者が快適に過ごせる、利用しやすい宿泊施設の整備と増加を目的に、平成5年より推進している制度。

同制度では、設備・サービス・料理面で一定の基準を満たす宿であることを登録の基準としている。主な登録基準は次の通り。

- ・客室内浴室・トイレには必要に応じ、手すり等が設置されていること
- ・共同浴室は、手すり、スロープ、シャワーチェア、椅子やベンチ等を設置して、高齢者の利用に配慮すること
- ・共同トイレは、洋式トイレや手すりを設置することが望ましいこと
- ・共同トイレ内に事故発生時用の連絡設備があること
- ・階段等には手すりを設置すること
- ・食事は高齢者に配慮したメニュー（献立）の提供もできること
- ・部屋割についてはできる限り高齢者が利用しやすい客室を提供すること
- ・高齢者（満65歳以上）に対しては割引料金・粗品・飲食等の配慮を行うこと
- ・従業者に対し高齢者の宿泊客に接する際の配慮等の教育を行うこと
- ・適正な区域内に往診等の対応措置がとれる医療施設を有すること

同制度に登録された旅館・ホテルは、現在全国で約1,000軒。登録旅館・ホテルは、「Silver Star」の2つの「S」でハート（まごころ）を表現した統一マークを掲げる。また、登録情報は、全旅連が運営するウェブサイト「宿ネット」やシルバースター部会公式サイトの中で、「人に優しい宿」として公開され、またガイドブック「人に優しい宿」などを通じて紹介されている。

<統一マーク>



<ガイドブック>



2. 経緯・背景

この制度は平成5年にスタートしたが、当時、老人クラブなどを通じて高齢者にアンケートやヒアリングを実施した結果、高齢者の旅行に対する期待が大きいことが分かり、今後高齢者に対するサービス改善に取り組まなければ生き残れないとの認識があった。

そこで、社会貢献及び業界の地位の向上を目指して、厚生労働省の支援を得て、平成5年に「シルバースター登録制度」をスタートさせた。

平成9年頃から登録軒数が増加、更なる登録施設のレベルアップを目指して、都道府県毎、登録した旅館・ホテルがグループで「シルバースター部会」を組成、年度毎に、ガイドブックの作成、アンケート調査等の事業を行うようになった。

また、登録した旅館の中でも、地域又は個別旅館毎に温度差があり、底上げが必要ということもあり、「どのようなサービスをすればお客様による喜んでいただけるか」など、マニュアル作りも行った。

3. 人に優しい地域の宿づくり賞

地域あつての、旅館・ホテルであり、シルバースターに登録するメリットは何か、取り組みはどう評価されるのか—などの声もあり、これに応える仕組みとして、平成9年から「人に優しい地域の宿づくり賞」を実施している。

この賞は、地域の旅館や旅館組合が参加又は主催する活動で、高齢者等をはじめ、全ての人々にやさしい配慮がなされており、地元の団体やボランティア

アグループなどが協力して行う下記のジャンルの活動について、選考委員会
が審査し、「厚生労働大臣賞」、「全旅連会長賞」などを贈るものであり、新聞
や雑誌等で紹介されることで、間接的なPR効果もある。また、この賞の受
賞作品が、小冊子「人に優しい地域づくりをめざして」の形で刊行されてい
る。

<対象ジャンル>

- ・ 特性を生かした活動（温泉、料理、まちづくり、滞在型等）
- ・ 経済の活性化（情報技術（IT）、施設、地域貢献等）
- ・ 歴史・文化の振興（イベント・祭り、趣味等）
- ・ 生活環境の美化（緑化、清掃、リサイクル、環境保全等）
- ・ スポーツの振興（体操、ゲートボール、健康増進等）
- ・ 福祉の充実（健康、設備、サービス・接遇、ボランティア等）
- ・ 国際化の推進（インバウンド、インフラ整備等）
- ・ その他、人に優しい地域の宿づくり活動と認められるもの

II. ニーズの多様化

1. 高齢者

旅館・ホテルはサービスのプロであり、アンケート結果などは釈迦に説法と
いう側面もあったが、高齢者にアンケートやヒアリングをしてみて、それま
で気づかなかったことに気づかされたり、同じ高齢者でも都市と地方では意
見が違うことがあることなどが分かった。

例えば、一般に高齢者は、洋食よりも和食、洋室よりも和室といったイメー
ジがあるが、アンケートの結果、高齢者は、食事を残すことに抵抗があり、
朝食は自分に合ったものを自由に選びたいことからバイキング形式を好む
高齢者も多くいる。

また、昔は、お任せスタイルの団体旅行が多かったが、高齢者の中でも世代
間のギャップがでてきた。例えば、高齢者世代でも「新人」（比較的若い世
代）は、団体旅行は嫌いで、少人数の旅行を好み、かつ、趣味等のプラスア
ルフアが必要。従って、旅館としては、こうしたグループ毎の特性を把握し、
付加的なサービスを提供することが重要となる。

2. 障害者

シルバースター登録制度の基準は高齢者だが、障害者についても、考えないといけない。ただ、障害者といってもひとくくりでとらえられない。

例えば、耳の不自由なお客様をお迎えするとき、耳が不自由であることをどうやって知るか、事故の時どうやって伝えるか、また、目の不自由なお客様にとってはよいサービスも車椅子を利用されるお客様には不便など、どこで折り合いをつけていくか、研究はしているがまだ発展途上であり、もっと勉強しレベルアップする必要がある。

3. 多様化するニーズへの取り組み

このように高齢者又は障害者の中でもニーズが多様化している中、登録施設約1,000軒について、高齢者や障害者が、例えばネット上で、自分に合った旅館・ホテルを選べる手段の提供を模索している。

例えば、自分は元気と思っている高齢者が、旅行先の宿に行ってみたら病院や老人ホームのような施設では困る。高齢者専用の宿では望ましくない、行きたくないということもある。

Ⅲ. 接客について — コミュニケーションが大切

旅館業はサービス業。ハードよりも、従業員がうまくコミュニケーションをとり、うまく対応していくことの方が喜ばれている。細かな配慮が喜ばれている。

温かく迎えることが大事だがこれが難しい。また、どんなサービスが喜ばれるか、例えば、部屋割りについて、非常口に近いが景色が悪い場合があるが、これでいいのか？ 配慮した食事とは何なのか？ 旅館は「よかった食事」について情報を蓄積しており、全旅連で、それをもとに低カロリーでおいしいレシピをまとめたレシピ本を出している。また、例えば、温泉の入り方について指南できるようになろう、地域のことについてちゃんと答えられるようになろうと、その体制作りを進めている。

IV. 従業員研修について

単一のカリキュラムの研修はどうかと思う。地域性、規模、客層など、個々の旅館によって事情が異なる。また、旅館・ホテルは、もともとサービスのプロ。蓄積されたノウハウがあり、机上の空論では興味を示さない。他の旅館の成功事例や体験談などを参考にしている。

また、救命措置、応急手当、食中毒対策などについても、旅館の人は、地元の消防団や食品衛生協会等、複数の役職を持っており、そうした機会を通じて学ぶことが多い。

資料 Ⅲ—10 ヒアリング調査報告

(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)

ヒアリング日 : 平成 20 年 2 月 8 日 (金)

ヒアリング先 : 名 称 : 多田グリーンハイツ自治会

所在地 : 兵庫県川西市緑台 4-8-39

多田グリーンハイツ第 1 自治会館

役職・氏名 : 会長 光本 道尚 様

事務局長 林 昭太郎 様

福祉厚生委員会委員長 岡本 一夫 様

緑台・陽明地区コミュニティ推進協議会 会長

安井 正弘 様 (前自治会会長)

ヒアリング先概況

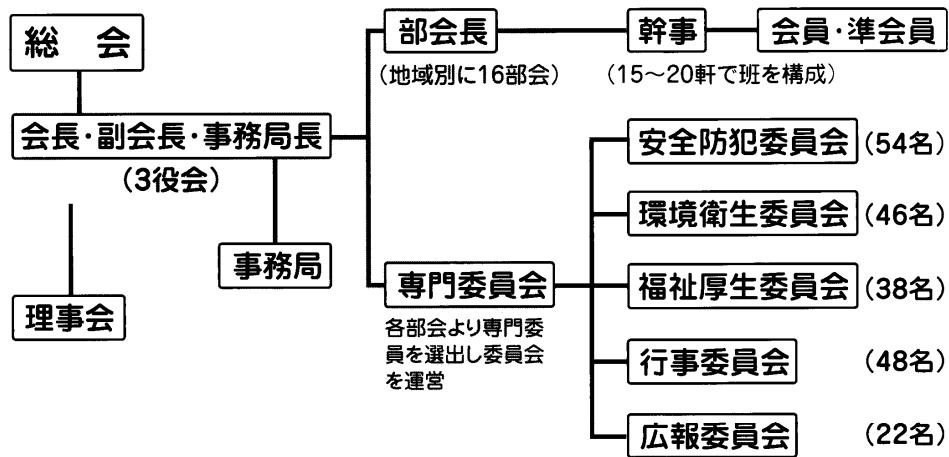
多田グリーンハイツ自治会は、川西市の総人口の一割を占める 4,636 世帯 (平成 19 年 4 月現在) の会員で構成される全国でもあまり例を見ない大規模の組織。

多田グリーンハイツ全域は、「地区計画」により居住環境が守られており、また、プライバシーポリシーも制定され、同自治会は、地区の高齢化率が 30% を超える中、住民が安心して安全で快適に暮らせるよう多くのボランティア活動に支えられて運営されている。尚、同地区は、戸建が 97%、マンションは 3 戸のみであり、地区計画で坪数や高さが決められている。

自治会は、緑台、向陽台及び水明台の 3 地区の丁目を単位とした 16 の部会が活動の中心となっており、各部会は更に約 20 世帯で班を構成し、日常の活動を行っている。また、部会が抱える共通の問題に対応するため、本部機構として 5 つの専門委員会があり、環境問題、安全問題、福祉問題などに、部会と連携して対応している。

また、自治会活動の拠点として 3 箇所自治会館があり、自治会や地域団体、各種サークル活動に有効に利用されている。

自治会の組織と運営



- ① 総 会：全会員対象の定期総会(年1回)
- ② 理 事 会：三役・部会長・専門委員長が参画する自治会の決議機関(1回/月)
- ③ 3 役 会 議：理事会の後に開催(2回/月)自治会運営全般について検討
- ④ スタッフ会議：三役・専門委員長・副委員長が参画し活動の執行協議・理事会への提案事項の検討(2回/月)
- ⑤ 部会幹事会：部会長が幹事を召集して開催(適宜開催)
- ⑥ 専門委員会：専門委員長が各委員会の委員を召集して開催(適宜開催)

ヒアリング内容

I. 自治会の主な取組み

基本姿勢は「サービスを受けるだけでなく、自分でできることは自分で行う、よってサービスはあまり手厚くしないこと、参加してもらうこと」

1. 災害時要援護者支援の取組み

グリーンハイツ地区では、地域の3自治会、地区コミュニティ及び民生委員の協力で、「災害時要支援検討委員会」を設置し、「安否確認」登録リストを自治会の組織力を活かして作成中。これにより、災害が発生した時に、「高齢で一人暮らしの方」、「自力で避難が困難な方」に対して近隣の助け合いで迅速な対応が取れるよう、情報を管理する予定。

また、個人情報の問題もあるが、「この家にはだいたい何歳ぐらいの女性が一人で暮らしている」など、詳細な情報ではなくても近所の方に情報をもらい、もう一度近隣の状況を把握することで、災害時の対策としている。

リスト作成後の課題は、「誰が」「どこで」「何ができるか」を具体化すること。

2. 情報誌の発行及びホームページによる情報発信

広報委員会が、地域の掲示板的役割として、「ぐりーんひろば」という情報誌を月2回発行、イベント・サークル活動や安全・防犯に関すること、環境衛生に関すること、社協だより、健康医療講座等の案内など、地区住民に幅広く情報を伝えている。

また、ホームページの更新も頻繁で、アクセス数も平成16年10月開設以来23,700件を超えており、自治会の活動・取組みを会員に知らせると共に、会員の意見を積極的に取り入れている。

3. 福祉バスツアーの実施とアイネット活動

福祉厚生委員会が中心となって年2回春と秋に高齢者等を対象としたバスツアーを実施しているが、最寄り駅に集合し解散するのではなく、ハイツ発のハイツ着とする、ツアー先の下見を十分に行う等、高齢な方に配慮した計画をたて実施している。

また、65歳以上の一人暮らしの高齢者、高齢のご夫婦、病弱な方が、住まいや暮らしのことを気軽に頼みたい場合に有償ボランティアを結びつける安心ネットワーク「アイネット」活動を行っている。1時間600円（以前はチケット制であった）で主に室内の清掃、片付け、庭の除草、庭木の手入れ、重い物の運搬（粗大ゴミだし）、日曜大工、ペンキ塗り等を行う。プロではなく、素人の作業であるが、以前仕事をしていた人などが行っているケースも見られる。こういったボランティア活動を、時間が許す範囲で協力、お手伝いしたい方々をネットワークしている。

4. 緑台・陽明地区コミュニティ推進協議会との連携

緑台・陽明地区コミュニティ推進協議会（平成11年設立）は、構成する各種団体の自主的な活動を支援し、地域内の自治会、各種団体との連携を深め、

住みよい街づくりを進める協議会で、自治会ではできないことを同協議会で
行っている。(会長は全グリーンハイツ自治会会長)

同協議会は小学校区が組織の基本で、校区問題、スポーツクラブ 21、学校開
放、学校安全の確保など、学校に関わる問題の解決は同協議会が窓口になっ
ている。また、6 つの専門部（体育、福祉、文化、安全、環境、広報）で活
動を進めており、体育、文化を除き自治会のように直接的な活動はせず、各
団体が主体的に実施する活動をサポートしている。よって福祉部は社協福祉
委員会が、安全・環境部は各自治会の活動が中心となっている。

5. イベント開催（行事委員会）

自治会と地域の各種団体・サークルとの合同参加と協力によってサマーカー
ニバルを実施、子供からお年寄りまで参加していただき、地域の輪をモット
ーにした様々なイベント（みこし、盆踊り、夜店、くじ引きなど）を盛大に
開催している。また、各種サークル活動、関連行事への参加協力も行ってい
る。

II. その他自治会運営や地域に関すること

- ・役員は無償で本活動を行っている。
- ・地区内に商店街があるが、古くなり機能しなくなってきた。空き店舗の活用
も難しい。(買い物等の中心はスーパーがある別のエリアに移ってきた)
- ・高齢化率が高く、若い人が少ない。条例等があり、マンションも建てられな
いため若い人が増えない。(大きい住宅が多く、立地も良いが若い世代には
手が届かないようである)
- ・地域コミュニケーション、高齢者にやさしい街づくりの視点では、この自治
会においては既に様々な取組みがされており、長く時間をかけて自治会、コ
ミュニティ、社協等の中で様々な活動と連携がなされている。若い世代が少
なく、今後高齢世帯もますます増加することを十分意識し、自治会において
も何ができるか様々検討している。

資料 Ⅲ-11 ヒアリング調査報告

(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)

ヒアリング日 : 平成 20 年 1 月 31 日 (木)

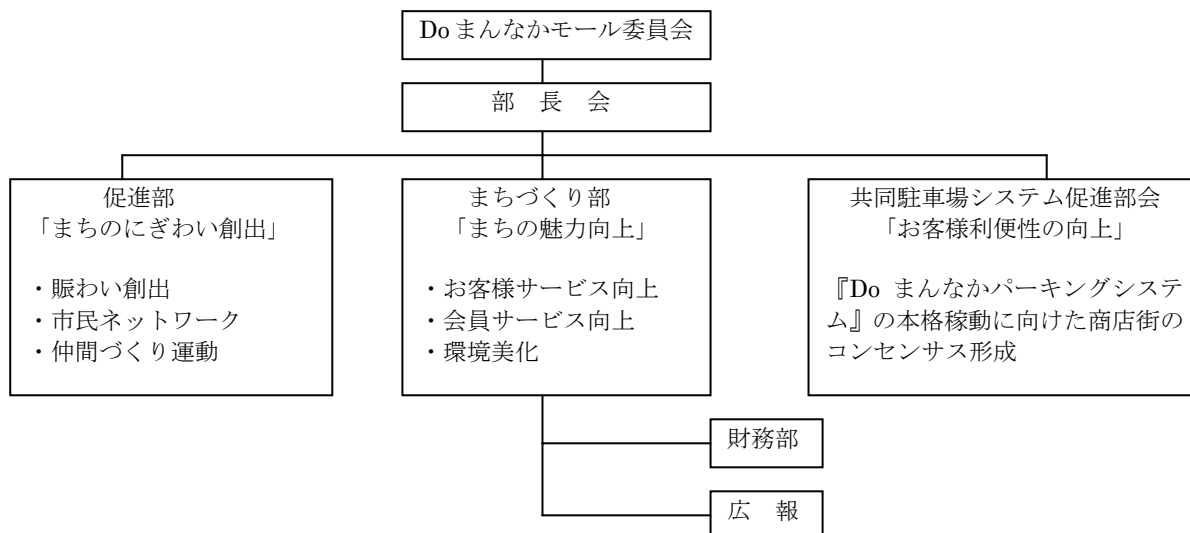
ヒアリング先 : 名 称 : 宮崎商工会議所/中小企業相談所
所在地 : 宮崎市橋通東 1-8-11
役職・氏名 : 広域振興部主査 黒木 竜一 様

Do まんなかモール委員会

[活動目的] 居住・商業機能の郊外分散化に伴い、空き店舗の増加や通行量の減少が続き、危機的状況の打開を狙い、平成 17 年 4 月委員会が設立された。宮崎市の中心市街地（ど真ん中）7 商店街、5 大大型店を中心としたエリアを一つのショッピングモールと見立てて『Do まんなかモール』と名づけられた。

[構成員] 各商店街、大型店の代表者・役員等

[備 考] ○これまで商店街間の情報交換の機会が少なかったが故、会を持つごとに各者の連携はもとより、今後の望むべき「まちの姿」に対する意識統一がすすんだ。
○ 事業の理解や参加を得るため、助言機関として「Do まんなかモール協議会」も設立している。



[活動内容]

1. 都市の美観や高齢者バリアフリー等の観点から、放置自転車禁止条例により商店街に自転車を放置出来ないようになっている。
2. 『よってンプラザ』・・・・・まちづくり拠点
 - 中心商店街や駐車場などの情報の発信地。
 - 空き店舗を活用し車いすの利用者や親子連れでも足を運びやすいように広いトイレや、おむつ替え用のシート、簡易の授乳スペースなども設置している。
 - 2000年7月オープン。2万人強の利用者/年（2006年実績）
 - 管理運営の委託先：『Do まんなかモール委員会』
3. 『スーパーおじいちゃん&おばあちゃんコンテスト』
 - 目的：世代間の交流。
 - ：イベントの一つではあるが高齢者に外にでてもらう、介護予防の観点からも開催。
 - お孫さんがいる高齢者が参加。子供達が審査員になり参加者の晴れ舞台を演出。
 - 2回開催/年。8名参加（2006年9月）
4. 『観光バリアフリー連続講座』・・・・・高齢者、障害者が不自由なく外出、観光できる環境づくりを考える会。
 - 身体、視覚、聴覚障害者のほか介助者など30名がモニターツアーに参加。5グループに分かれ、店舗入り口のスロープや障害者用トイレの設置場所、使い勝手などを確認していき、意見交換会を開催。
 - ⇒7割くらいの店で簡易スロープを設置されており、店員の対応も良い。
 - ⇒一方で、街全体に駐車場やトイレなど情報が少ない。
 - 点字ブロックの上に看板など通行の妨げになるような障害物が少なくなかった。
 - 実施場所：宮崎市中心市街地（橘通、若草通り、一番街）

～ 線（商店街）と点（大型店）、そして面（商店街、大型店の連携）から広がる中心市街地活性化 ～

○個店、個店ではハード面に関しての対応に限界を感じている、組織
（商店街連盟、商工会議所としてバリアフリー対応を試みている。

大切にしているのは『こころのバリアフリー』からはじめること。

認知症サポーター養成講座基準

<認知症サポーターとは>

認知症サポーター100万人キャラバンにおける「認知症サポーター養成講座」を受講した者を「認知症サポーター」と称する。

認知症サポーターは認知症について正しい知識をもち、認知症の人や家族を応援し、だれもが暮らしやすい地域をつくっていくボランティアである。

認知症サポーターには講座実施主体者を通じて、全国キャラバン・メイト連絡協議会より、ボランティアのシンボルグッズである「オレンジリング」を授与する。

<認知症サポーター養成講座の開催要件>

認知症サポーター養成講座の開催は、その目的・対象者などの位置づけを明確にし、そのうえで以下の開催要件を満たしているものとする。

○実施主体者

都道府県・市町村等の自治体および全国規模の職域団体等とする。

NPO等への委託も可とするが、介護サービス事業者およびその団体は対象としない。

○講師

・キャラバン・メイト

○対象者

地域住民、職域、学校、広域の団体・企業等の従事者など。

※介護サービス事業所（者）および介護サービス従事者、介護専門職の団体等は対象とはならない。

○実施主体者別の対象者分類

実施主体者	サポーター対象者
都道府県・市町村等の自治体	<ul style="list-style-type: none"> ・住民 住民組織（自治会、老人クラブ、子ども会など）、民生・児童委員、防災・防犯組織、介護者の会等の当事者組織、ボランティア団体、等 ・地域の生活関連企業・団体活動等に携わる人 企業、団体（商工会議所、同業者組合、銀行等の金融機関、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、宅配業、タクシー業等）、公共サービス機関（行政サービス全般、警察、郵便局、消防等）、公共交通機関等 ・学校関係者 小・中・高等学校生徒、教職員、PTA 等
全国規模の職域団体・企業	全国的・広域的に事業展開を行っている団体・企業の所属組合員、従事者等

○講座内容

基本カリキュラムにそった内容を盛り込み、全国キャラバン・メイト連絡協議会作成の標準教材を用いることを基本とするが、開催主体者が独自のリーフレット等を活用して展開してもよい。なお、カリキュラムの時間配分は目安とする。

○講座の所要時間

おおよそ1時間～1時間30分を目安とする。基本内容を押さえたうえで、対象者に合わせて適宜、構成・調整する。

○使用テキスト

キャラバン・メイト養成研修で使用される『キャラバン・メイト養成テキスト』に準拠する下記教材を用いることを基本とする。その他、本教材の趣旨を踏まえた内容の教材・資料等を地域、対象者に応じて活用することもできる。

- ・認知症サポーター養成講座標準教材『認知症を学び地域で支えよう』
- ※『キャラバン・メイト養成テキスト』の第1部（1・2章）と同内容。

○オレンジリング

実施主体者事務局に必要数が送付される。オレンジリング費用は無料（別途送料がかかる）。

○キャンペーンビデオ（DVD）

実施主体者事務局ごとに1本を基本として送付される。

■サポーターグッズ費用

教材の種類		費用	
認知症サポーター養成講座標準教材 『認知症を学び地域で支えよう』		誌代1部 100円 (送料は200部ごとに900円)	
キャンペーン ビデオ・DVD	実施主体者事務局あたり、1本を送付	無料	
オレンジリング	※申し込みは1口 (100個)単位	無料	
		送料 (6口ごとに700円)	実施主体者事務局にご負担いただきます (独立型メイトを除く)

○受講費

原則として無料

○実施手続

「認知症サポーター養成講座 実施の流れ」参照。独立型メイトは、直接、全国キャラバン・メイト連絡協議会と手続を行うこととする。

出典： ウェブサイト

厚生労働省：「認知症を知り地域をつくる」キャンペーン
認知症サポーター100万人キャラバン

● 認知症サポーター養成講座 基本カリキュラム

基本となる内容	標準時間
● 認知症サポーター100万人キャラバンとは	15分
● 認知症を理解する (1) <ol style="list-style-type: none"> 1 認知症とはどういうものか 2 認知症の症状 3 中核症状 <ul style="list-style-type: none"> 症状1 記憶障害 症状2 見当識障害 症状3 理解・判断力の障害 症状4 実行機能障害 症状5 感情表現の変化 4 周辺症状とその支援 <ul style="list-style-type: none"> 元気がなくなり、引っ込み思案になることがある 身のまわりのことに支障が起こってくる 周辺の人が疲弊する精神症状 行動障害への理解 	30分
● 認知症を理解する (2) <ol style="list-style-type: none"> 5 認知症の診断・治療 <ul style="list-style-type: none"> 早期診断、早期治療が大事なわけ 認知症の治療 認知症の経過と専門家との関係 成年後見制度／地域福祉権利擁護事業 6 認知症の予防についての考え方 7 認知症の人と接するときの心がまえ 8 認知症介護をしている人の気持ちを理解する 	30分
● 認知症サポーターとは ● 認知症サポーターのできること	15分

(計90分)

出典： ウェブサイト
 厚生労働省：「認知症を知り地域をつくる」キャンペーン
 認知症サポーター100万人キャラバン

