

第3章 ヒアリング調査の結果

第3章 ヒアリング調査の結果

1. 調査概要

(1) 調査の方法及び対象者

- ◆調査対象：健軍商店街周辺（15校区）に立地する有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、ささえりあ（地域包括支援センター）等の運営事業者および民生委員、自治会会長等 計20社/者
- ◆実施方法：直接訪問および電話による聞き取り調査
- ◆実施時期：平成26年10月17日（金）～12月11日（木）
- ◆調査項目：買い物弱者支援への関心度
 - 入居者の買い物弱者の問題の有無
 - 買い物弱者支援に関わる取り組み
 - 健軍商店街について
 - ・健軍商店街の利用経験
 - ・健軍商店街の医商連携の取り組みの認知度
 - ・健軍商店街が実施するモデルプランへの参画意向
 - モデルプランの集合場所としての協力可能性
 - モデルプランへのアドバイス
 - 健軍商店街と連携した取り組みへの参画意向
 - ・介護サービスの一環として健軍商店街を利用する可能性
 - 健軍商店街への要望

(2) 概要

ヒアリング先	ヒアリング項目		
	買い物弱者の現状把握	モデルプランへの参画意向	健軍商店街と連携（買い物ツアー等）
サービス付き高齢者向け住宅	○	○	○
有料老人ホーム	○	○	○
民生委員	○	○	-
自治会	○	○	-
移動販売事業者	○	○	-
ささえりあ	○	○	-

2. サービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホーム等へのヒアリング結果

(1) 健軍商店街が実施するモデルプランへの参画意向

- ・施設入居者は、介護度が高いとヘルパーの同行が必要でモデルプランの利用は難しい。
- ・地域住民との交流の一環として、集合場所として協力は可能という声は多い。

①モデルプランの集合場所等の協力可能性

➤A社（介護付有料老人ホーム：平均介護度 軽度～中度）

- ・入居者がモデルプランを利用する際には、マンツーマンのヘルパーが必要なので難しい。レクレーション先として、健軍商店街を利用する方が可能性としてある。
- ・地域住民がモデルプランを利用する場合の集合場所として協力することは可能。

➤B社（住宅型有料老人ホーム：平均介護度 3）

- ・要介護の人はヘルパーが介助する必要があるので、おでかけ支援サービスのタクシーにヘルパーが同乗することになる。また、車イスが必要な場合もある。
- ・自立か要支援の人までなら利用可能性がある。なお、ヘルパー以外の人による介助は、利用者の家族の同意が前提となる。

➤C社（サービス付高齢者向け住宅：平均介護度 1.8）

- ・入居者へのサービスとして、おでかけ支援サービスを提供することは可能。
- ・地域交流スペースとして、地域住民に同社の駐車場や玄関エントランスを待合室として利用してもらうことはできる。同社としても地域交流を積極的に進めたいと考えており、協力することは可能だと思う。
- ・ただ、不審者対策や曜日、時間等の設定では調整が必要。

➤D社（介護付有料老人ホーム：平均介護度 自立から要介護まで均等に入居）

- ・同社にておでかけ支援サービスの周知をすることは可能。
- ・また、同社の利用者以外の地域の方を含めた集合場所とすることも可能。
- ・食事時となる 11 時 30 分頃から一定時間は対応できないが、玄関横のスペースやテーブルのある待合室を利用してもらってよい。

➤E社（介護付有料老人ホーム：平均介護度 要介護 2、3 が多い）

- ・地域交流を目的に、地域の老人会等に施設内のスペースを貸し出しているのので、モデルプランの集合場所として施設内のスペースを提供することは可能。
- ・ただ、同施設の周辺には住宅が少なく、モデルプランの利用者が徒歩で集まることは大変ではないかと思う。
- ・認知症のある人はおでかけ支援サービスの利用は難しい。当該施設には認知証の方も入居しているため、商店街の個店が認知症に理解を持ってくれないと訪問は難しい。
- ・現状、スタッフ 1 人で利用者 2～3 人の対応をしているところであり、1 人で買い物することはリスクが高く躊躇する。

②モデルプランへのアドバイス、要望

➤A社（介護付有料老人ホーム：平均介護度 軽度～中度）

- ・動植物園や広木公園を活用し、おでかけ支援サービスと一緒に健康増進を目的にしたスタンプラリーの実施をしたらどうか。
- ・老人会との連携 など

➤D社（介護付有料老人ホーム：平均介護度 自立から要介護まで均等に入居）

- ・施設利用者の中には鶴屋まで買い物に行く人がいる。往路は市電やバスを利用し、荷物が嵩張る帰りはおでかけ支援サービスタクシーを利用するなどが考えられる。
- ・普段の買い物の状況を見ると、一度に大量に購入される方もおり、買い物に対する需要は非常に高い。
- ・金額は定額制にしないとダメ。高齢者はお金にシビアなところがあり、割り勘制にすると揉め事の原因となる。割り勘制は、4人集まらないと安くならないことや、反対に5人集まると1人は乗れなくなることなどに対する不満が出、喧嘩になることが容易に想定される。
- ・帰りは予約不要にした方が使い勝手がよい。予約については自身が予約していないことを忘れ、当日、急遽乗車を希望されることも考えられる。
- ・商店街での滞在時間が長いと体調を崩される方もいらっしゃる。半日も滞在すると高齢者にはよくない。
- ・色々なタイプの方がいるので融通がきくサービスであってほしい。
- ・ただ、発車時刻については、「集合時間の〇〇分後には必ず発車する」としておかないと揉め事の原因になる。きちんとしたルール作りは必要。
- ・送迎タクシーに“地域の見守り”の機能を併せ持たせられればなお良い。

➤E社（介護付有料老人ホーム：平均介護度 要介護2、3が多い）

- ・健軍商店街の受け入れ体制が充実しているのであれば利用してみたい。
- ・料金システムは、割り勘制でも運営できるのではないかと思う。送迎タクシーの利用金額は割り勘制でも良いのでは。割り勘にすることにより誘い合わせで同乗されるきっかけになるかもしれない。

(2) 健軍商店街と連携した取り組みへの参画意向

- ・買い物ツアー先を選ぶ基準は、トイレ、駐車場の利便性、集合、休憩場所の確保。
- ・高齢者向け施設の多くは、レクリエーションの外出先を探している。

○買い物ツアーについて

➤A社（介護付有料老人ホーム：平均介護度 軽度～中度）

- ・入居者が個人で買い物に行くことはほとんどないが、レクリエーションとして買い物に行くことはある。
- ・買い物の行先は近隣の複合商業施設。月2回ほど実施。
- ・買い物ツアーの所要時間は、往復の移動時間を含めて2時間から3時間。時間が限られているため、効率的に買い物をする事ができる商業施設が使いやすい。
- ・買い物ツアーの場所を選定するときの条件は、障がい者用トイレの設置有無、福祉車両の駐車場の利便性。
- ・トイレは最優先の条件。「よって館ね」のトイレは和式なので使いにくい。理想は、大型商業施設に設置されている多目的トイレ。
- ・車両の利便性は、雨天時の車からのアクセス、介助が可能なスペースの確保など。
- ・（要望）商業施設備え付けの車椅子は、一般利用者を優先してヘルパー同伴の人に貸してくれない場合がある。車いすの運搬は手間がかかるので、1、2台でもいいので貸してもらえると助かる。
- ・レクリエーションとしての買い物ツアーは無料で提供しているが、個人で外出して買い物へヘルパーを同行させる場合は、1時間あたり2,000円で実施。このため、家族で行くことが多いようだ。
- ・デイサービスの一環として利用する場合は、利用者10人に対してスタッフ5人つく体制。「よって館ね」を集合場所にして、2班に分け買い物と休憩することなどが考えられる。
- ・健軍商店街利用時のメリットは、平日はアーケード内に車ごと入ることが可能であること。休日はスタッフが足りないので買い物等の外出は難しい。一方、大型ショッピングセンターへの買い物ツアーは、利用客の少ない平日を選定して実施している。
- ・買い物行為自体は、認知症等の進行度合を知る手がかりになるので、サービスの一環として活用したい。
- ・併設しているデイサービス利用者に買い物サービスを積極的に提供するのは、デイケアの趣旨からすると難しい。
- ・仮に商店街でヘルパー等のスタッフ体制を整備がなされ、そのサービスを利用する場合にはデイサービス利用者の家族からの理解を得る必要がある。

➤ **B社（住宅型有料老人ホーム：平均介護度 3）**

- ・買い物ツアーは、複合商業施設等で実施している。
- ・介護サービスの一環として実施。福祉車両 1 台あたり 5～6 名乗車、2 台で実施することが多い。年数回程度実施。1 時間程度。商業施設内では、集合場所を決めてヘルパー同伴で入居者が買い物を自由に行う。
- ・買い物ツアーはレクレーションの一環として提供しているので無料だが、個別の買い物代行は介護保険適用外サービスとなるので 1 時間あたり 1,000 円かかる。
- ・購入するものは、駄菓子が多く日用品もある。一人当たりの金額は 1,000 円程度。ポテトチップやエビせんなどが人気。洋服などの買回り品はたまに買うことがある。
- ・買い物ツアーの行先として食品スーパーではなく、100 円均一のお店など人気がある。
- ・車椅子が通れるスペースを売り場内に確保してほしい。
- ・休憩場所にもなる集合場所がほしい。
- ・トイレの整備を最優先にお願いしたい。大型商業施設は広くて買いたい物を探すのは大変だけど、トイレが整備されていることが魅力的で利用する。

➤ **C社（サービス付高齢者向け住宅：平均介護度 1.8）**

- ・日用品の買い物はヘルパーがケアプランの範囲内で行う。嗜好品等は、家族や移動販売を利用。
- ・これまでヘルパーは、タニダ本店（9 月末閉店）を利用していたため買い物する店が近隣になく困っている。ゆめマート江津店やマックスバリュエクスプレス神水店等を利用しているが、基本的に自転車で移動するため時間がかかり過ぎている。
- ・同社は住居を提供することを目的にしており、買い物ツアー等のサービスの提供は基本におこなっていない。
- ・買い物弱者支援に関わる取り組みとしては、移動販売を検討したこともあったが実施には至っていない。他県の系列の施設ではコンビニエンスストアと提携した例がある。
- ・比較的元気な人は、現在もタクシーで鶴屋などに買い物に行っている。

➤ **D社（介護付有料老人ホーム：平均介護度 自立から要介護まで均等に入居）**

- ・健軍商店街の駐車場が狭いことは訪問する際のネックとなっている。アーケード内の車道に一時的に駐車できれば良い。
- ・買い物代行で健軍商店街を訪問することもあり、「よって館ね」やサンリブ北側の長椅子を集合場所としている。必要最低限の品揃えはあり好印象。
- ・買い物ツアーはしておらず、週一（毎週金曜日）で買い物代行（御用聞き）を実施しており、その車に元気な利用者は同行している。同行する利用者は自由に買い物をし、荷物は職員が預かる。
- ・SC は高齢者にとっては広過ぎ、若者向けの品揃え、あちらもこちらも様々なものが揃っていることが、逆に高齢者にとっては目が疲れる模様。それに比べ、商店街の店舗の配置等を含め買い物環境は高齢者に適している。
- ・現状でも健軍商店街に買い物に行く人が 1～2 人／1 日いる。

- ・よく購入されるものとしては“ひとくちサイズの甘いもの”。施設の食事は栄養面を考えてバランスよく作られるが故、お菓子やパン等を間食として購入される。

➤ E社（介護付有料老人ホーム：平均介護度 要介護 2、3が多い）

- ・よくお買い求めになる品物としては消耗品や間食としての食品。
- ・お買い物ツアーの候補地としての選定ポイントは「トイレ」。高齢者はトイレに近い方が多いため、分かりやすい表示があると良い。
- ・休憩場所もあるとよい。
- ・スタッフの人員から付き添いで商店街を訪問することは困難。
- ・高齢者は“転倒＝骨折”に繋がるため、目が離せない。

(3) 健軍商店街の利用経験、要望 等

移動販売のほか、教室やサークル（ex.卓球、お花）などのニーズがある。

①健軍商店街の利用経験

➤ A 社（介護付有料老人ホーム：平均介護度 軽度～中度）

- ・併設しているデイサービス利用者に対して、年に 1、2 回サービスとして健軍商店街への買物ツアーを提供している。
- ・健軍商店街を利用している理由は、施設から近いことと、利用者が懐かしがるため。

➤ B 社（住宅型有料老人ホーム：平均介護度 3）

- ・ほとんど利用していない。

②健軍商店街の医商連携の取組みの認知度

➤ A 社（介護付有料老人ホーム：平均介護度 軽度～中度）

- ・貯筋運動の指導者としてスタッフは参加しているが、入居者は介護度が中度の人が多いので利用していない。

➤ B 社（住宅型有料老人ホーム：平均介護度 3）

- ・ほとんど利用していない。

③健軍商店街への要望

➤ B 社（住宅型有料老人ホーム：平均介護度 3）

- ・移動販売（出張商店街）を実施してもらえたら、健軍商店街の認知度もあがり、介護保険外サービスとして健軍商店街を利用する機会も増えると思われる。
- ・移動販売の場所は、同社の駐車場や施設内のホールなどを利用してもよい。

➤ D 社（介護付有料老人ホーム：平均介護度 自立から要介護まで均等に入居）

- ・健軍商店街内で教室やサークル（ex.卓球、お花）があると良い。買い物だけでなく、娯楽の場があることが望ましい。
- ・施設利用者は入居と同時に地域と疎遠になりがちであり、商店街で発信する情報が届いていないのが現状。
- ・当社では、阿蘇にも施設を有しているが、そちらには移動販売や移動図書館の来訪があり便利。秋津の施設にも健軍商店街が移動販売していただけると買い物に出掛けられない方に重宝されると思われる。

3. 民生委員、自治会等へのヒアリング結果

(1) 秋津校区（東野 2 丁目）

➤ 民生委員

- ・ 健軍商店街を拠点とした買い物弱者支援を目的としたモデルプランの検討は、個人的にはよい取り組みだと思う。
- ・ ただ、秋津校区内にある他の商業施設への圧迫となりかねないモデルプランについて全面的に協力することは難しい。

➤ 自治会

- ・ 老人会等のグループであれば、利用可能性はあると思う。しかし、校区内での利用者数は少ないものと思われる。

(2) 泉ヶ丘校区（水源 1 丁目）

➤ 民生委員

- ・ 健軍商店街周辺の医療機関の受診のついでに、買い物を済ませる人が多い。
- ・ タクシーで健軍商店街に行く人もいる。利用頻度は週 1 回程度、行きは歩いて帰りは荷物があるのでタクシーを利用する人もいる。
- ・ タニダ本店が閉店するまでは、水曜と土曜の売り出しにあわせて、自家用車に乗り合わせて買い物に行っていた。

➤ 自治会

- ・ 住民ニーズの把握が必要となるため、おでかけ支援サービスのモデルプランへの協力は難しい。

(3) 東町校区（東町 3 丁目）

➤ 民生委員

- ・ サンロードシティ東町のマックスバリュなど周辺の商業施設は充実している。団地に隣接しているので、買いだめの必要がなく荷物も重くならないため買い物環境としては恵まれている。

➤ 自治会

- ・ 団地内に熊本都市バス（健軍長嶺線）のバス停があり、1 時間に 1 台のペースで運行しており健軍電停まで 100 円台で行けるため、それと比べて割高となるモデルプランの利用者は少ないと思われる。

(4) 東町校区（佐土原 1 丁目）

➤ 民生委員、自治会

- ・ 桜木方面の商業施設（さくらマーケット）やアタックス、山ノ神のロッキーを利用することが多く、買い物はあまり困らない。

- ・おでかけ支援サービスの利用者は少ないと思われる。

(5) 健軍校区（健軍4丁目）

➤民生委員

- ・タニダ閉店後、元気な方は週一程度の頻度で市電や自転車を利用し、健軍商店街のマルショクに買い物に行く人もいる。
- ・足が不自由な方は毎回タクシーを使っている。
- ・行きは市電、帰りはタクシーを利用する方もいる。
- ・大きい荷物は送迎タクシーの集合場所から家にもって帰ることが困難。結果、例えば片道の運賃が定額で300円とすると、 $300 \text{ 円} \times 2 \text{ (往復)} + 200 \text{ 円 (らくらく宅配システム)} = 800 \text{ 円}$ かかり、100円でも辛抱される高齢者にとっては負担が大きいかもしれない。
- ・買い物先としては、横断歩道を歩いて渡らずに行けるところが望ましい。
- ・おでかけ支援サービスは、定額制で回数券型とし、1枚分だけサービスをつけるとよいかもしれない。
- ・モデルプランの利用者と想定される高齢者の大半が午前中に買い物を済ませる模様。

(6) 砂取校区（神水本町周辺）

➤民生委員

- ・砂取校区1町内（住所：神水本町）においては、タニダの閉店に伴い、近隣のスーパーがなくなり、日常の買い物に不便を来している。特に市立体育館の裏手付近の方がお困りの様子。
- ・1町内の自治会がアンケート調査を実施するなど、対策を検討中。
- ・「ささえりあ水前寺」（出水、出水南、砂取を所管）においても、買い物ツアーができないものかの話が出ているものの、実施までは至っていない。

➤自治会

- ・自治会としては「地域住民の不便をいかに解消するか」「地域の高齢者にいかに外出してもらい、コミュニケーションをはかってもらうか」の2点のため取り組んでいる。
- ・健軍商店街のおでかけ支援サービスの送迎タクシーの周知を町内に向けて行うことは可能である。

4. ヒアリング調査を終えて

(1) 有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅等との連携

①健軍商店街への買い物ツアー等の受入の検討

健軍商店街周辺の有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅等にヒアリングを行った結果、これらの施設の多くはレクレーションの一環として、頻度は低いものの買い物ツアーを定期的の実施していることがわかった。

そして、買い物ツアーの訪問先を探している施設も多く、健軍商店街としては施設側が買い物ツアー先を選ぶ基準である「トイレの充実」、「駐車場の利便性」、「集合、休憩場所の確保」などに対応した受入体制づくりが求められる。

②モデルプラン実施にあたっての連携

有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅等の多くは、地域貢献の観点から地域住民との交流などに前向きであることから、例えば、おでかけ支援サービスの集合場所として施設のロビー等を利用させてもらう等、連携をすることが望ましい。

(2) おでかけ支援サービスのモデルプランの実施地区の選定

①モデルプラン実施地区

東町、泉ヶ丘、秋津、健軍、砂取の5校区の中から、「おでかけ支援サービス」の利用意向の高い6地区の民生委員、自治会関係者にヒアリングを行った結果、「おでかけ支援サービス」のモデルプランを実施する地区として、砂取校区第1町内を選定した。平成27年度から実施するモデルプランは、砂取校区第1町内自治会と情報交換を行いながら進めることとなる。

②モデルプラン候補地区

また、ヒアリングの結果、次の候補地区として健軍校区第4町内が挙げられる。同町内は、砂取校区第1町内と同様にタニダ本店の閉店が買い物環境に影響を及ぼしており、砂取校区第1町内でのモデルプランが軌道に乗った後にモデルプランの実施を検討すべきと思われる。

このほか、団地がある町内でのモデルプランの実施が想定されるが、地域の実情を踏まえて支援策を検討すべきと思われる。

(3) その他

今回のヒアリング調査では、店舗 MAP 等を作成し健軍商店街に関する情報提供を行ったことで、ヒアリング対象者の健軍商店街への関心を高める効果があった。今後、本調査と同様の買い物弱者の支援策を検討する場合には、地域の住民が支援策の起点となる商店街等に関心を持つような働きかけが必要になると思われる。