

小田原市橘商工会 殿

**【高齢者生活支援ビジネス調査】**  
報告書

2018.2

合同会社タカク

## 目次

1. 現状分析	4
1-1 小田原市における高齢者支援の現状	4
1-2 既存の高齢者支援事業の現状・問題点	5
1-2-1 出張商店街	5
1-2-2 出張住宅相談	6
1-3 高齢者生活支援ニーズ調査	6
1-3-1 橘ファミリーフェスティバル会場におけるアンケート調査結果	6
1-3-2 全国の自治体アンケート調査	17
2. 高齢者支援における課題	23
2-1 既存高齢者支援事業の現状から推定される橘地区の課題	23
2-2 11/3 アンケート結果から推定される橘地区の課題	23
2-3 全国のアンケート調査から推定される橘地区の課題	24
3. ビジネス可能性についての提言	25
3-1 買い物・宅配・家事等代行サービス事業	25
3-1-1 市場性（ニーズ）	26
3-1-2 収益性	28
3-1-3 実現可能性	29
3-2 乗合タクシー事業	31
3-2-1 市場性（ニーズ）	31
3-2-2 収益性	31
3-2-3 実現可能性	32
3-3 コミュニティカフェ事業	35
3-3-1 市場性（ニーズ）	35
3-3-2 収益性	35
3-3-3 実現可能性	36
3-4 パソコン・サポート・サービス事業	37
3-4-1 市場性（ニーズ）	37
3-4-2 収益性	39

3-4-3 実現可能性	40
3-5 道の駅事業	41
3-5-1 市場性（ニーズ）	41
3-5-2 収益性	42
3-5-3 実現可能性	42
3-6 提言総括	44

**2017年度の掲記調査につきまして、以下のとおり報告させていただきます。**

（目的）

小田原市橋地区での高齢者の生活支援や問題解決に役立つビジネスに関する調査を行う。今年度については全国の事例を研究しながらビジネスの可能性を分析する。

具体的には以下のとおり報告させていただきます。

総括監修（高久 広）

1. 現状分析（担当：島田 哲雄）
2. 高齢者支援における課題（担当：桂川 慎一）
3. ビジネス可能性についての提言（担当：桂川 慎一）

**本提言の結論（サマリー）**

	今回提言の高齢者生活支援事業	市場性 (ニーズ)	収益性	実現 可能性
3-1	買い物・宅配・家事等代行 サービス事業	○	○	○
3-2	乗合タクシー事業	○	×	△
3-3	コミュニティカフェ事業	○	△	○
3-4	パソコン・サポート・サービス事業	△	○	○
3-5	道の駅事業	△	○	×

## 1. 現状分析

### 1-1 小田原市における高齢者支援の現状

小田原市が現状実施している高齢者支援は、以下の4類型に分類されます。

1. 介護予防
2. 在宅介護の支援
3. 余暇と生きがい
4. 活動の場

2の「在宅介護の支援」は、介護が必要となった高齢者を持つ世帯に対して、介護についての知識の提供や、移動における支援など、介護活動の援助をすることを目的とする支援活動です。

2以外の「介護予防」「余暇と生きがい」「活動の場」は、体操教室やセカンドライフにおける仕事の提供などにより、健康面、生きがいの面、孤立防止の面から、主として高齢者が要介護状態に陥るのを防止することを目的とする支援活動です。

各類型における主な活動内容は以下のとおりです。

類型	主な活動内容
介護予防	認知症予防事業「脳と体の若返り塾」 高齢者体操教室 高齢者栄養教室 高齢者筋力向上トレーニング事業 いきいき健康事業 食の自立支援事業
在宅介護の支援	認知症講演会 福祉有償運送 徘徊高齢者SOSネットワーク 独居老人等緊急通報システム 家族介護教室 認知症を知る講座(認知症サポーター養成講座) おだわら家族会～認知症の介護者を支援する会～ 福祉タクシー利用助成 在宅医療と介護の連携 紙おむつの支給 介護マークの周知 救急要請カード配付事業
余暇と生きがい	シニアに活躍の場を提供できる事業者等の募集

	セカンドライフ応援セミナー 仕事をしたいシニアへの情報提供 小田原市高齢者はり・きゅう・マッサージ等施術費助成事業 ボランティア活動をしたいシニアへの情報提供 敬老行事 福寿カード プロダクティブ・エイジングの取組 シニアバンク シニアと活動のマッチング事例紹介 小田原市アクティブシニア応援ポイント事業 小田原市シルバー人材センター 老人クラブ【愛称:小田原創友クラブ】 小田原市高齢者協定保養所事業 介護予防対策室等運営事業 長寿祝
活動の場	生きがいふれあいセンターいそしぎ 前羽福祉館 下中老人憩の家

以上のとおり、小田原市が実施している支援事業は、地方公共団体が行う内容としては、相応に充実していると考えられます。しかしながら、上記表の類型からわかるとおり、介護予防・介護支援・高齢者の生きがいや活動の場の提供は充実しているものの、本「高齢者支援ビジネス」で検討対象となっている、「介護状態になっていない高齢者」の買い物や交通移動等、日常生活における支援の枠組みについて利用できそうなサービスは少ないといえます。また、公共施設に出向いて受けるサービスについては、「橘地区」という地域的な枠でみると、サービスを受ける公共施設が離れているために必ずしも充実しているとはいえ、「高齢者支援ビジネス」によって補完すべき要素は多分にあると考えられます。

## 1-2 既存の高齢者支援事業の現状・問題点

### 1-2-1 出張商店街

- ・橘地区の住民の6割を占める中村原・小船・山西地区には「しまむらストア」があり、対象はそれ以外の4割となっています。
- ・出店店舗の減少等の問題点はあるが、一定数の利用客があります。
- ・車を持つ住民は近隣の大規模商業施設等地区外への買い物で用を足している可能性があります。
- ・一部騒音等の苦情があります。

## 1-2-2 出張住宅相談

人口動態統計から、小田原市および橘地区では今後も高齢化の進行が予想され、出張住宅相談サービスの需要も伸びることが予想されます。

相談件数は、2012年から2016年までの5年平均で約27件/年、売上実績は同約11百万円となっていますが、これは2014年に住宅建て直しの受注が1件あった影響が大きく、この特殊要素を除くと、平均売上実績は、3百万円程度と想定されます。

この売上実績から想定されるとおり、住宅相談の内容は非常に細かいものが多く、また、顧客が他の業者との相見積りのため、単なる参考価格のヒアリングとして見積りを依頼するケースも少なくなく、こうした点が1つ問題点として挙げられます。

また、相談内容も、設計事務所や工務店が行う業務と、水周りに偏っている感があり、こうした業者の偏りも、現状見受けられる問題点として挙げることができます。

出張住宅相談については、11/3開催のファミリーフェスティバル会場来場者に対し、アンケートを実施して結果分析を行いました。その概略は以下のとおりです。

1. 橘地区は持ち家居住の比率が高く、「地元の業者」「商工会」への信頼度も高いと考えられ、出張住宅相談事業の存在意義は大きくなっています。
2. しかしながら、商工会が代表として相談を受け付け、各業者につなぐことを前提としている現在の枠組みは顧客のニーズに合致しておらず、より顧客利便性を考えた枠組み(原則業者直接連絡)への変更が必要です。
3. それに伴い、リーフレットの変更やホームページの対応、事務局のあり方などを検討して、改善していく必要があります。

出張住宅相談については、以上の点を踏まえて今後改善を図る必要があります。この点は、J班出張住宅相談における2018年度のプロジェクトとして、対応していく予定です。

## 1-3 高齢者生活支援ニーズ調査

### 1-3-1 橘ファミリーフェスティバル会場におけるアンケート調査結果

#### 1. アンケートの概要

本アンケートの実施概要は、以下のとおりです。

項目	内容
日時	2017年11月3日(金)
場所	たちばなファミリーフェスティバル会場(橘中学校)
方法	質問法
目的	高齢者の生活支援ニーズを把握し、高齢者支援ビジネス展開のきっかけとすること
収集件数	92件

使用したアンケート用紙は以下のとおりです。

橋地区で暮らす高齢者の皆さま暮らしをもっと快適に！アンケートにご協力ください

◆あなたについておしえてください

- ・年齢（□～30代・□40代・□50代・□60代・□70代～・□80代～）  
（親と同居の場合親の年齢）（□～60代・□70代～・□80代～）
- ・性別（□男性・□女性）
- ・家族構成（□一人・□夫婦・□家族同居）
- ・お住まいの地域（□JR・□西前川・□中宿・□向原・□町家・□押切・□羽根尾・□中原  
□小船・□山西・□上町・□沼代・□明澤・□小竹・□その他（ ））

対象者を明確にした上で、困りごとやニーズの抽出を目的とする

★困りごとやニーズの対象者 □当人、□配偶者、□親 □その他兄弟、親類、居候など当人夫婦以外（ ）

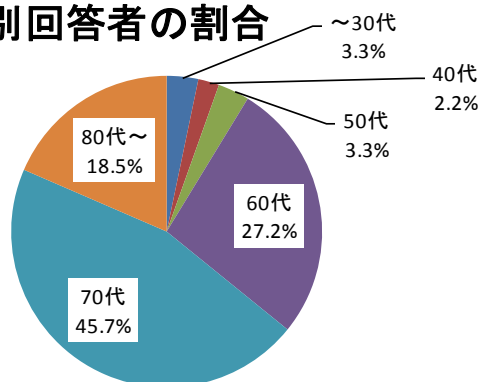
- ①移動手段で困っていますか □困っていない □困っている→以下○で囲む(複数選択可)
- ・買物や病院、外出など支援を伴う日常的な移動（タクシーを呼ぶ感覚）
  - ・病院や買物など定期的な移動（毎週水曜日10時から12時とか）
  - ・旅行など相当程度距離のある移動
  - ・1泊以上宿泊を伴う旅行などの移動
  - ・その他（ ）
- ☆現在受けているサービスがあれば（ ）→満足、普通、不満（理由： ）
- ②買物での困りごと(サービスのニーズ) □困っていない □困っている→以下○で囲む(複数選択可)
- ・買物に同行してほしい（介助と送迎）
  - ・買物を代行してほしい
  - ・カタログやネット、電話などで購入したいが、それを配達してほしい
  - ・移動販売に来てほしい
  - ・その他（ ）
- ☆現在受けているサービスがあれば（ ）→満足、普通、不満（理由： ）
- ③家事での困りごととニーズ □困っていない □困っている→以下○で囲む(複数選択可)
- ・日常のゴミ出し、日常の清掃
  - ・大型ゴミや部屋の片付け
  - ・庭木剪定や外回りの手入れ
  - ・洗濯や布団干しなど
  - ・その他（ ）
- ☆現在受けているサービスがあれば（ ）→満足、普通、不満（理由： ）
- ④食事での困りごととニーズ □困っていない □困っている→以下○で囲む(複数選択可)
- ・自宅に来て食事を作ってほしい
  - ・定期的な給食サービス
  - ・必要なときに必要なだけ注文できる給食サービス
  - ・栄養のバランスなど低栄養の悩み（これを解決したいか）
  - ・その他（ ）
- ☆現在受けているサービスがあれば（ ）→満足、普通、不満（理由： ）
- ⑤生活サービスでの困りごととニーズ □困っていない □困っている→以下○で囲む(複数選択可)
- ・理美容
  - ・入浴
  - ・声かけ、見守り
  - ・台風や災害への対策
  - ・行政や銀行などへの手続き
  - ・その他（ ）
- ☆現在受けているサービスがあれば（ ）→満足、普通、不満（理由： ）
- ⑥その他、趣味や生きがいに関する困りごと □困っていない □困っている→以下○で囲む(複数選択可)
- ・孫へのプレゼント購入
  - ・山歩きやハイキングなどの小旅行の支援
  - ・冠婚葬祭への外出
  - ・同じ趣味のサークルや交流、人付き合いなどがほしい（ニーズ）
  - ・その他（ ）
- ☆現在受けているサービスがあれば（ ）→満足、普通、不満（理由： ）
- ⑦その他の困りごと(ニーズ) フリー回答

以下に、アンケート各項目についての集計結果と分析を記載します。

## 2. 回答者の属性

### ① 年代

#### 年代別回答者の割合



70代が最も多く45%強。60代、80代以上がそれに続いており、60代以上で9割を占めます。

本アンケート調査は、高齢者の生活支援ニーズ把握を目的とするため、質問において、対象者を高齢者優先で選択しています。よって、狙いとおりの結果といえます。

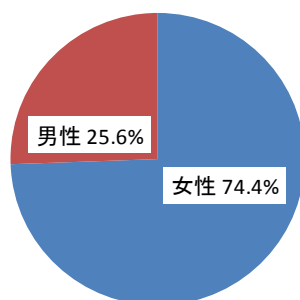
### ② 親と同居として、親の年齢を回答した人の割合

回答全92件中2件のみの回答でした。内訳は以下のとおりです。

年齢(回答者)	親の年齢
50代	80代～
～30代	～60代

### ③ 回答者の性別

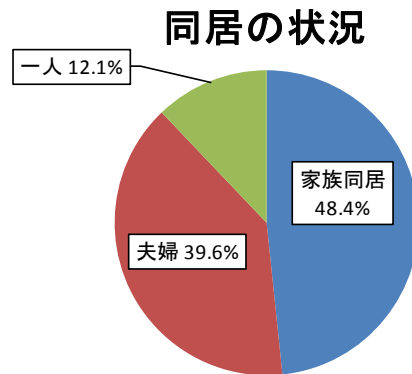
#### 回答者の性別比率



女性が4分の3と圧倒的に多くなっています。



④ 回答者の同居状況



家族同居が約半数、夫婦同居が4割。単身は1割強です。

⑤ 回答者の居住地

居住地	比率
中村原	35.2%
小船	12.1%
町家	9.9%
山西	6.6%
小竹	5.5%
上町	5.5%
羽根尾	4.4%
押切	4.4%
向原	4.4%
その他	12.1%

中村原、小船で約半数。その他は橘地区が中心ですが、比較的分散されています。

⑥ ニーズの対象者

ニーズの対象者	回答数
当人	80
親	3
配偶者	1
不明	8

本人が圧倒的に多いが、これは前ページ記載のとおり、アンケート対象者を高齢者優先で選択しているためです。

その結果、アンケートの回答は高齢者本人のニーズを反映するものとなりましたが、そもそも対象者がファミリーフェスティバル会場に来場できる、極めて健康な高齢者層であったため、アンケート回答は、必ずしも高齢者全体の生活支援ニーズを把握できる結果となりませんでした。

本アンケート調査結果は、こうした背景を踏まえて考察する必要があります。

### 3. 移動手段

#### ① 困っている割合

困っていない	61	66.3%
困っている	31	33.7%

困っているが約3分の1でした。

#### ② 困っている内容

定期的な移動	5
日常的な移動	22

「日常的な移動」で困っていると回答者が22名でした。その属性をクロス分析した結果は以下のとおりです。

年代	回答構成比	
	本設問	アンケート全体
～30代	9.1%	3.3%
40代	4.5%	2.2%
50代	9.1%	3.3%
60代	13.6%	27.2%
70代	36.4%	45.7%
80代～	27.3%	18.5%

年代で見ると、60代以上が過半数を占めますが、年齢別構成比率をアンケート全体(即ち回答者の年齢構成)と比べてみると、50代以下と80代以上において、「日常的な移動」で困っていると回答した比率が高いことがわかります。よって、「日常的な移動」については、必ずしも年齢が高い程困っているわけではないことがわかります。

年代	回答構成比	
	本設問	アンケート全体
女性	77.3%	74.4%
男性	22.7%	25.6%

性別でみた結果は全体の構成比とほぼ変わらず、「日常的な移動」で困ることは性別に関係ないと考えられます。

同居の状況	回答構成比	
	本設問	アンケート全体
家族同居	45.5%	48.4%
夫婦	36.4%	39.6%
一人	18.2%	12.1%

同居の状況についても、性別と同様のことがいえます。

居住地域	回答構成比	
	本設問	アンケート全体
中村原	36.4%	35.2%
小船	18.2%	12.1%
町家	27.3%	9.9%
山西	0.0%	6.6%
小竹	0.0%	5.5%
上町	9.1%	5.5%
羽根尾	4.5%	4.4%
押切	0.0%	4.4%
向原	4.5%	4.4%
その他	0.0%	12.1%

居住地域については中村原、小船、町家が多いですが、全体との比率を比較してみると、特に小船と町家地区の居住者は、より不便を感じていると思われます。

③ サービスの利用

利用していると回答した人は3名。内容は公共バスと配達です。

④ 困っている理由

バスが少ない	7
国府津駅の乗り継ぎが良くない	2

その他：運賃が高い、自転車だと遠くにいけない、ドラッグストアが近くにないという回答がありました。

4. 買い物

① 困っている割合

困っていない	80
困っている	12

困っている比率はかなり少ないです。

前記のとおり、アンケート対象者はファミリーフェスティバル会場来場者であり、健康であるからと思われます。

その中で、「困っている」とした回答者の属性をクロス分析した結果は以下のとおりです。ただし、回答数が12と少ないため、全体的な傾向を必ずしも反映しているとはいえない点を踏まえて考察する必要があります。

年代	回答構成比	
	本設問	アンケート全体
～30代	16.7%	3.3%
40代	8.3%	2.2%
50代	8.3%	3.3%
60代	8.3%	27.2%
70代	25.0%	45.7%
80代～	33.3%	18.5%

30代以下と80代以上の比率が相対的に高いです。30代以下は勤労世帯であり、時間が割けないため不便を感じていると推測されます。80代回答者は4名中3名が単身世帯であり、自分で買い物をするしかないため、不便を感じていると推測されます。

年代	回答構成比	
	本設問	アンケート全体
女性	91.7%	74.4%
男性	8.3%	25.6%

女性の方が相対的に回答比率が高いですが、これは買い物をするのは女性が主だからと推測されます。

同居の状況	回答構成比	
	本設問	アンケート全体
家族同居	66.7%	48.4%
夫婦	8.3%	39.6%
一人	25.0%	12.1%

夫婦のみ世帯は相対的に困っていませんが、単身世帯と同居世帯が困っています。単身は自分で買い物するしかないこと、同居世帯は買い物が多く、また家族の世話で時間がとられていることが要因と推測されます。

居住地域	回答構成比	
	本設問	アンケート全体
中村原	25.0%	35.2%
小船	25.0%	12.1%
町家	25.0%	9.9%
山西	0.0%	6.6%
小竹	0.0%	5.5%
上町	0.0%	5.5%
羽根尾	8.3%	4.4%
押切	0.0%	4.4%
向原	0.0%	4.4%
その他	16.7%	12.1%

居住地域についての分析では、ここでも移動手段と同様、小船・町家居住者が不便とする比率が高いです。

② ニーズ

代行してほしい	5
移動販売に来てほしい	4
同行してほしい	1

③ サービスの利用

利用者なし。

④ 困っている理由

どこで何を買って良いかわからない、との回答 1 件だけで、参考にならず。

5. 家事

① 困っている割合

困っていない	85
困っている	7

ほとんど参考にならない数字。来場者は困っていないと思われま  
す。買い物同様、アンケート対象者が健康であるからと思われま  
す。

② ニーズ

ゴミ出し、清掃	3
大型ゴミ、部屋片付け	2
庭木剪定、外回り片付け	1

③ サービスの利用

利用者なし。

④ 困っている理由

以下のとおりであり、あまり参考になる内容ではありません。

ゴミやりサイクル品を勝手に持っていく不審者がいる
しまむらやコンビニがあるから助かっている
カラスがゴミ集積所を散らかすこと

6. 食事

① 困っている割合

困っていない	86
困っている	6

更に困っている人は少ないです。  
アンケート対象者が健康であることが反映されていると思われま  
す。

② ニーズ

定期的給食サービスがほしい	2
低栄養の悩み	1
必要な時の給食サービスがほしい	1

③ サービスの利用

なし。

④ 困っている理由

以下のとおりであり、あまり参考になる内容ではありません。

要介護者向け食事の値段を下げしてほしい
手をケガしている

7. 生活サービス

① 困っている割合

困っていない	80
困っている	12

② ニーズ

台風災害対策	4
行政や銀行手	3
理美容	2

③ サービスの利用

2件介護サービスを受けている模様です。(サービス利用と入っていない)

いずれも不満で、介護度が下がると負担が増えたりサービスが低下し、また悪化してしまうとの指摘でした。

④ 困っている理由(③含む)

バスも少なく、遠いと感じるため	2
指定避難所が遠い	2
遠い	1
介護度が下がるとサービスが悪くなり、再度悪化す	1
介護度が下がると負担増	1
台風一過のごみの片付け	1

8. 趣味、生きがい

① 困っている割合

困っていない	80
困っている	12

② ニーズ

回答 8 件全てサークル、人付き合いでした。

③ サービスの利用

利用回答は1件だが、内容不明です。

④ 困っている理由

「視力低下」「要介護者がいる」という2件の回答のみでした。

9. その他

各項目のニーズについて、いくつか自由意見が出ていたので、まとめてみました。

項目	具体的なニーズ
移動手段	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常的なものとして、自分が会社でいない時の買い物のための移動</li> <li>・ 定期的なものとして、夕方の移動</li> <li>・ 日中本数が少ない。昼、夕方、夕飯の前など</li> <li>・ 小さくてよいから、巡回するコミュニティバスがほしい</li> <li>・ 現在は車だが、近々免許返上でなくなる予定</li> <li>・ バス・電車の接続が不便で、国府津に出てから電車で二宮、そこからバスとなる</li> <li>・ バス停が少ない</li> <li>・ タクシーが来ない</li> <li>・ バスの乗り継ぎが悪い</li> <li>・ 距離が長い移動、宿泊を伴う移動については、ツアーでないといけない。しかし、ツアーは朝が早く、朝の移動手段がないので困る</li> <li>・ バスの本数自体が少ない</li> </ul>
買い物	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 買い物代行</li> <li>・ 購入後の配達</li> <li>・ 移動販売</li> <li>・ カタログやネット購入の配達</li> <li>・ ネットが使えないため、自力で買い物するしかない</li> <li>・ 自宅で介護していると手はなせないため、買い物代行や購入後の配達サービスがほしい</li> <li>・ 買い物をする際は、自分でみたい</li> <li>・ 将来的には御用聞きがほしい</li> </ul>
家事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1時間でも良いから、家事代行サービスがあると助かる</li> </ul>
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 給食サービス(日中や出張の時)</li> <li>・ 定期的給食サービス</li> <li>・ 必要なだけ注文できる給食サービス</li> </ul>

生活サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デイサービスは時間が決まっている。出勤は8時だが、デイサービス迎えは9時。1時間でも30分でも、デイサービスへの仲介がほしい</li> <li>・声かけ、見守りを将来的には利用したい</li> <li>・近くにあると助かる</li> </ul>
趣味・生きがい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小旅行の支援(昔は良く出歩いていたが、出歩かなくなった)</li> <li>・サークルの情報がほしい。自分ではいきつけない</li> <li>・移動がネックとなっている</li> <li>・友達、いこいの森、兄弟付き合いなど</li> </ul>

やはり移動手段と買い物については、かなり不便を感じている模様で、意見が多いです。また、趣味・生きがいについても、相応の数の意見がありました。これら3つの項目は、今後の高齢者支援を考えていく上で、外せない項目と考えられます。

介護をいっている回答者もわずかながらいた模様で、食事や生活サービスへの要望が具体的に出ていました。今回のアンケートは、回答者が来場者であったという点から、介護をいっている人のニーズは十分把握できていないと思われるので、介護関連の対策を考えるのであれば、別途ニーズを把握するための調査を行う必要があります。

- ・以上、まとめますと、今回のアンケート回答者は92名、うち60代以上が84名。橘地区の65歳以上人口が2,690名のため、約3%程度のサンプル数でした。
- ・また、人口比どおりですが、比較的国府津駅から近い中村原・小船地区の回答者が約半数を占めました。
- ・「家族同居」「夫婦」が9割弱のため、買物や家事等分業していっていることが想定され、また自家用車を持っている方がいるので、交通手段や買い物等には「現状は」**困っていない**という状況が見受けられました。
- ・強いていえば、「**交通手段**」において**3分の1の方が困っており**、「日常的な移動」に困っていると回答していることから「**買物**」にも**困っている**(あるいは今後困る可能性がある)ことが推測されます。
- ・アンケート結果を踏まえると、今後高齢支援として**優先的に検討すべき業種としては、「交通」と「買物代行」が該当**すると考えられます。
- ・特に交通手段については、現在もバスがありますが、バス路線以外の直接ルートを望む意見や、より乗り継ぎを良くしてほしいという要望があります。「買物」のニーズと併せて、例えば大型ショッピングセンターへの直通バス等の新設が考えられます。ただ、現実にとどの位のニーズがあり、採算が取れるのかについての精度を持った推計は、現状の資料では難しいと考えます。
- ・近くへのタクシーを拒否されることもある声も踏まえ、**デマンドタクシー等の需要**もある程度は考えられます。
- ・なお、11/3のアンケート調査においては、そもそもアンケート回答者がファミリーフェス



ティバルに出かけてこられる方々であったため、**真に高齢支援が必要な方々のニーズを十分把握できていなかった**と考えられます。

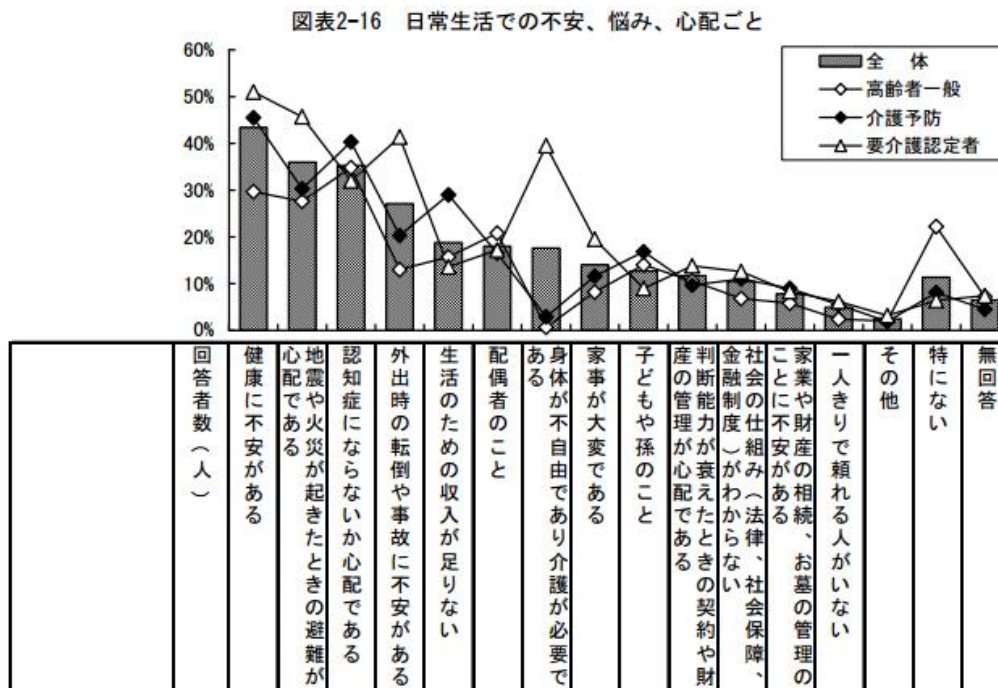
- ・この点は、次項「**全国の自治体アンケート調査**」の結果を参考に補完し、**最終的な方向性決定に結び付けていきたい**と考えています。

### 1-3-2 全国の自治体アンケート調査

・11/3のアンケートを補完する要素として、いくつかの自治体のアンケート調査結果を調べました。以下、特に参考になるとと思われるものを抜粋して記載いたします。

#### 1. 木更津市高齢者日常生活ニーズ調査報告書(2014年)

・同報告書では、「日常生活での不安・悩み・心配ごと」についての調査結果をまとめていますが、その内容は以下のとおりとなっています。



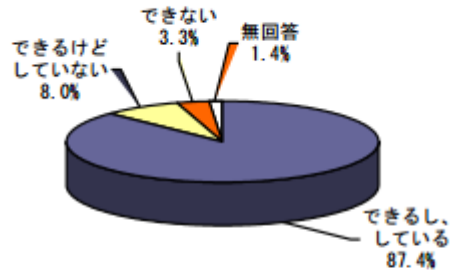
・これによると、上位を占めるのは健康・認知症・災害時の避難などへの不安ですが、外出時の転倒や事故への不安、家事が大変だという回答など、交通や買物における高齢者支援のニーズが汲み取れる内容もあります。

## 2. 新座市介護予防・日常生活圏域ニーズ調査報告書(2017年)

- ・まず参考になる項目として、「毎日の生活について」の集計結果があります。
- ・高齢支援に関連する項目を抜粋すると、以下のとおりです。

### (4) バスや電車を使って1人で外出していますか(自家用車でも可)

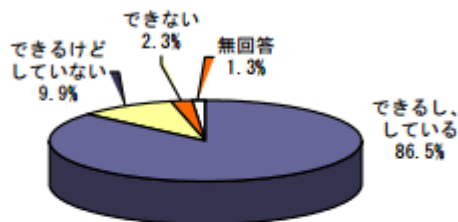
(回答者総数：26,480人)



区分	人 (%)
回答者総数	26,480 (100.0)
できるし、している	23,132 (87.4)
できるけどしていない	2,119 (8.0)
できない	871 (3.3)
無回答	358 (1.4)

### (5) 自分で食品・日用品の買物をしていますか

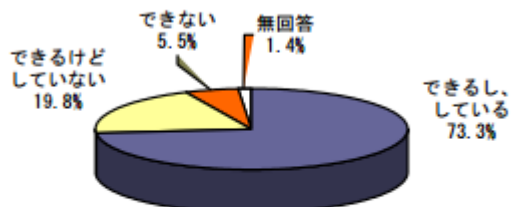
(回答者総数：26,480人)



区分	人 (%)
回答者総数	26,480 (100.0)
できるし、している	22,908 (86.5)
できるけどしていない	2,620 (9.9)
できない	604 (2.3)
無回答	348 (1.3)

### (6) 自分で食事の用意をしていますか

(回答者総数：26,480人)

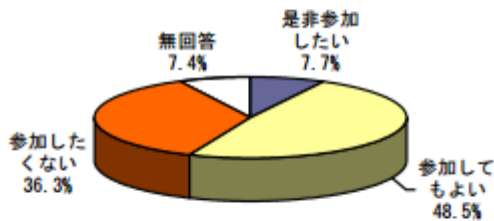


区分	人 (%)
回答者総数	26,480 (100.0)
できるし、している	19,406 (73.3)
できるけどしていない	5,237 (19.8)
できない	1,457 (5.5)
無回答	380 (1.4)

- ・以上の回答のうち、「できるけどしていない」「できない」の回答層には高齢支援の枠組みが有効と考えられ、相応のニーズがあると思われます。
- ・次に、「地域での活動について」の項目を抜粋すると、以下のとおりです。

(2) 地域住民の有志によって、健康づくり活動や趣味等のグループ活動を行って、いきいきした地域づくりを進めるとしたら、あなたはその活動に参加者として参加してみたいと思いますか

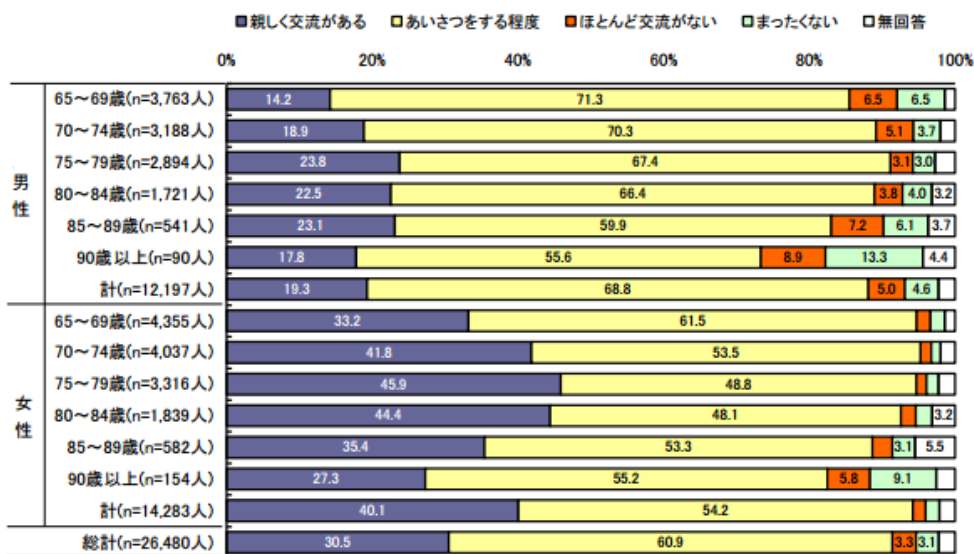
(回答者総数：26,480人)



区分	人 (%)
回答者総数	26,480 (100.0)
是非参加したい	2,048 (7.7)
参加してもよい	12,854 (48.5)
参加したくない	9,611 (36.3)
無回答	1,967 (7.4)

- ・地域でのグループ活動についても、相応のニーズが認められます。
- ・次に、「近隣の方との交流について」の項目を抜粋すると、以下のとおりです。

図 性別・年齢別にみた近隣の方との交流 (問6(7))



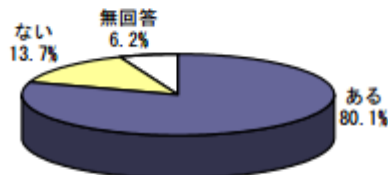
- ・女性については、男性より「交流がある」とする比率が高く、最も多い層で約46%に及

んでいますが、それでも半数以上は交流があるとはいえ、近隣との交流を深める高齢支援活動についても、相応のニーズが認められます。

- 最後に、「介護予防の取組について」の項目を抜粋します。

**(1) あなたは、介護予防や健康づくりに関心がありますか**

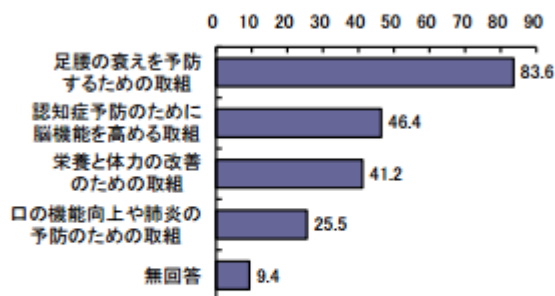
(回答者総数：26,480人)



区分	人 (%)
回答者総数	26,480 (100.0)
ある	21,216 (80.1)
ない	3,628 (13.7)
無回答	1,636 (6.2)

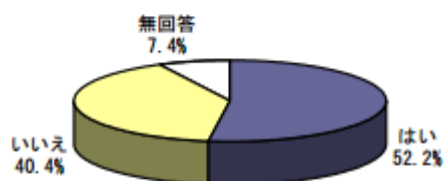
**(2) 介護を必要とする状態にならないようにするために、取り組みたいことはありますか (いくつかでも)**

(回答者総数:26,480人、単位:%)



区分	人 (%)
回答者総数	26,480 (100.0)
足腰の衰えを予防するための取組	22,145 (83.6)
認知症予防のために脳機能を高める取組	12,286 (46.4)
栄養と体力の改善のための取組	10,898 (41.2)
口の機能向上や肺炎の予防のための取組	6,746 (25.5)
無回答	2,487 (9.4)

(3) 現在、ご自身で介護予防に取り組んでいますか  
すか (回答者総数：26,480人)



区分	人 (%)
回答者総数	26,480 (100.0)
はい	13,828 ( 52.2)
いいえ	10,695 ( 40.4)
無回答	1,957 ( 7.4)

- ・やはり介護予防に向けた取組については関心が高く、このようなニーズを活かした高齢支援の検討も重要と考えられます。

## 2. 高齢者支援における課題

現状分析から考えられる課題は以下のとおりです。

### 2-1 既存高齢者支援事業の現状から推定される橘地区の課題

「出張商店街」「出張住宅相談」とともに橘地区において認知されており、「買い物」や「住宅」に関するニーズは高いと推定されます。また、特に「出張商店街」への参加店舗が減少していることから販売機会ロスが考えられ、「買い物に対する環境整備」が課題であるといえます。

### 2-2 11/3 アンケート調査から推定される橘地区の課題

11/3 ファミリーフェスティバルにおけるアンケートであがった具体的なニーズは以下のとおりです。絶対数としては多くはありませんが潜在的なニーズと考えることができます。

よって「買い物に対する環境整備」に加え、「移動手段の確保」「家事・生活サービス」「趣味・生きがいの創出」が課題であると考えられます。

項目	具体的なニーズ
移動手段	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 日常的なものとして、自分が会社でいない時の買い物のための移動</li><li>・ 定期的なものとして、夕方の移動</li><li>・ 日中本数が少ない。昼、夕方、夕飯の前など</li><li>・ 小さくてよいから、巡回するコミュニティバスがほしい</li><li>・ 現在は車だが、近々免許返上でなくなる予定</li><li>・ バス・電車の接続が不便で、国府津に出てから電車で二宮、そこからバスとなる</li><li>・ バス停が少ない</li><li>・ タクシーが来ない</li><li>・ バスの乗り継ぎが悪い</li><li>・ 距離が長い移動、宿泊を伴う移動については、ツアーでないといけない。しかし、ツアーは朝が早く、朝の移動手段がないので困る</li><li>・ バスの本数自体が少ない</li></ul>
買い物	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 買い物代行</li><li>・ 購入後の配達</li><li>・ 移動販売</li><li>・ カタログやネット購入の配達</li><li>・ ネットが使えないため、自力で買い物するしかない</li><li>・ 自宅で介護していると手はなせないため、買い物代行や購入後の配達サービスがほしい</li><li>・ 買い物をする際は、自分でみたい</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・将来的には御用聞きがほしい</li> </ul>
家事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1時間でも良いから、家事代行サービスがあると助かる</li> </ul>
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給食サービス(日中や出張の時)</li> <li>・定期的給食サービス</li> <li>・必要なだけ注文できる給食サービス</li> </ul>
生活サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デイサービスは時間が決まっている。出勤は8時だが、デイサービス迎えは9時。1時間でも30分でも、デイサービスへの仲介がほしい</li> <li>・声かけ、見守りを将来的には利用したい</li> <li>・近くにあると助かる</li> </ul>
趣味・生きがい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小旅行の支援(昔は良く出歩いていたが、出歩かなくなった)</li> <li>・サークルの情報がほしい。自分ではいきつけない</li> <li>・移動がネックとなっている</li> <li>・友達、いこいの森、兄弟付き合いなど</li> </ul>

【図表 2-1】のとおり、国府津駅から近い中村原・小船・山西地区を除いた地区については、全域に比べ単身率はほぼ同じ3割弱ですが高齢化率が7ポイント程度高くなっており、これらの地区については高齢化に伴って特に今後さらに潜在化ニーズが顕在化する可能性があります。

	人口総数 ①	うち65歳 以上②	高齢化率 (②/①)	世帯数③	うち 単身④	単身率 (④/③)
橘北地区 全域	7,949名	2,690名	33.8%	3,378世帯	986世帯	29.2%
中村原・小 船・山西以 外	3,252名	1,334名	41.0%	1,420世帯	406世帯	28.6%

【図表 2-1】橘北地区・自治体ごとの人口・世帯数（平成29年4月1日現在）

### 3-3 全国アンケート調査から推定される橘地区の課題

小田原市と同様東京近郊圏である木更津市や新座市のアンケート結果からも、高齢者の生活支援に対するニーズ、特に「買い物」「移動手段」「食事」に対するニーズは顕在化していませんが、今後顕在化する可能性は十分あります。また、「健康づくり」「近隣の方との交流」「介護予防」も課題として挙げるすることができます。



### 3. ビジネス可能性についての提言

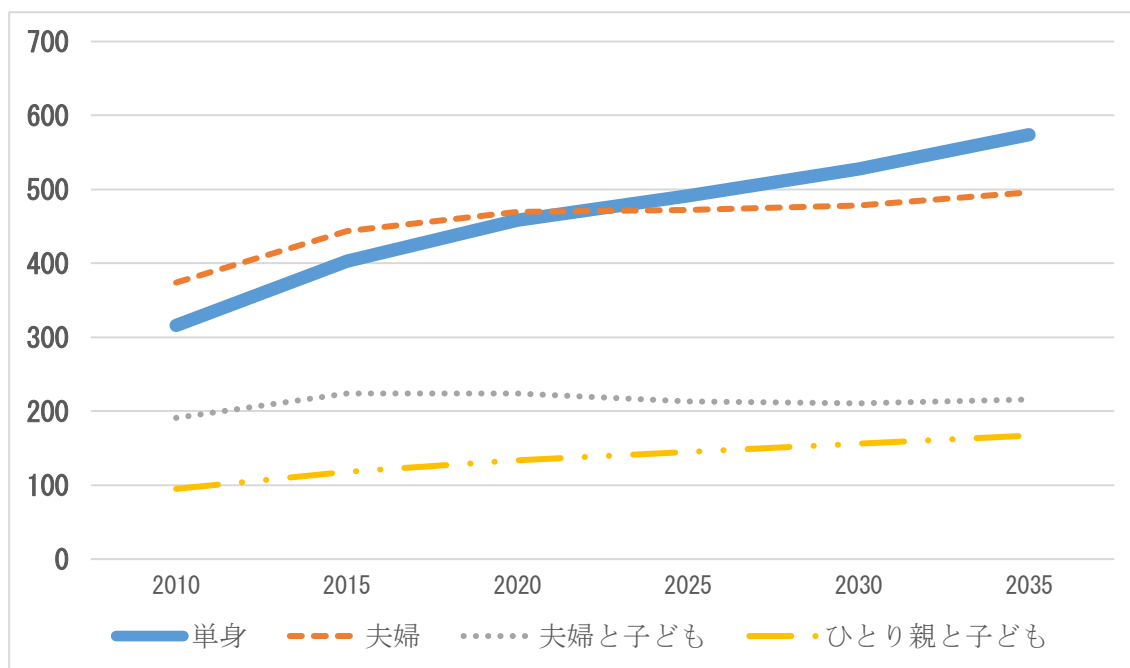
橘地区の高齢者の生活支援や住民の問題解決に役立つビジネスに関する現状分析、課題を踏まえ、全国の成功事例を参考に以下の5業種を提案させていただきます。

3-1	買い物・宅配・家事等代行サービス事業
3-2	乗合タクシー事業
3-3	コミュニティカフェ事業
3-4	パソコン・サポート・サービス事業
3-5	道の駅事業

【図表 3-1】にあるように単身高齢世帯の増加が予想される中、現在は顕在化していないニーズが遠くない将来に顕在化してくるため、今のうちからその潜在化ニーズを掘り起こし地域密着型の事業展開を準備し始める必要があります。以下事業別にみていきます。

【図表 3-1】 神奈川県の高齢（65歳以上）世帯構成の推移（単位：千世帯）

（国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計」2014年4月）



### 3-1 買い物・宅配・家事等代行サービス事業

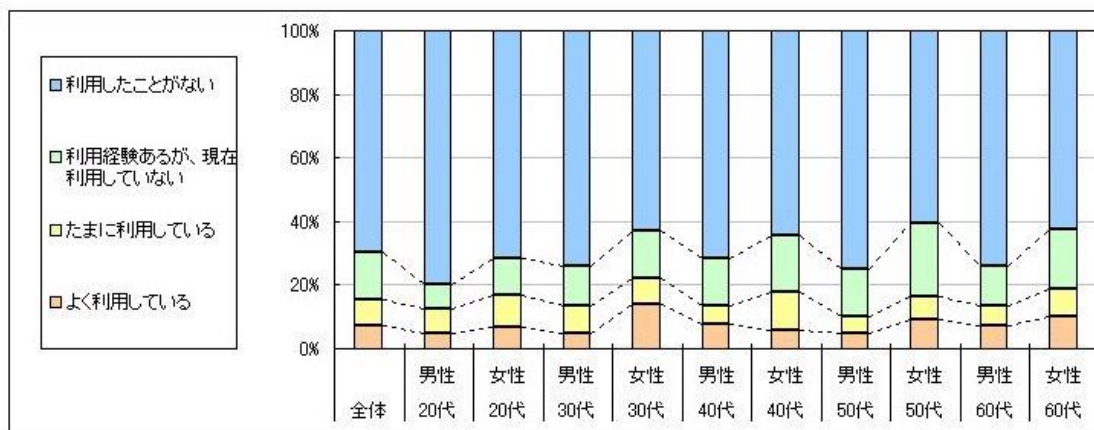
#### 3-1-1 市場性（ニーズ）

現在、高齢者世帯における宅配サービスの利用率（よく利用している＋たまに利用している）は、【図表 3-2】【図表 3-3】のとおり 60 代男性で 13%、60 代女性でも 19%と決して多くはありません。

【図表 3-2】現在の宅配サービス利用意向（J n e t 2 1）

	全体	20代 男性	20代 女性	30代 男性	30代 女性	40代 男性	40代 女性	50代 男性	50代 女性	60代 男性	60代 女性	男性 計	女性 計
全体	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
よく利用している	7%	5%	7%	5%	14%	8%	6%	5%	9%	7%	10%	6%	9%
たまに利用している	8%	8%	10%	9%	8%	6%	5%	7%	6%	7%	9%	7%	9%
利用経験あるが、現在利用していない	15%	8%	12%	13%	15%	15%	18%	15%	23%	13%	19%	13%	18%
利用したことがない	70%	80%	72%	74%	63%	71%	65%	75%	61%	74%	62%	74%	64%
利用率 （よく利用している ＋たまに利用している）	15%	12%	17%	14%	22%	14%	18%	10%	16%	13%	19%	13%	18%

【図表 3-3】現在の宅配サービス利用意向グラフ（J n e t 2 1）



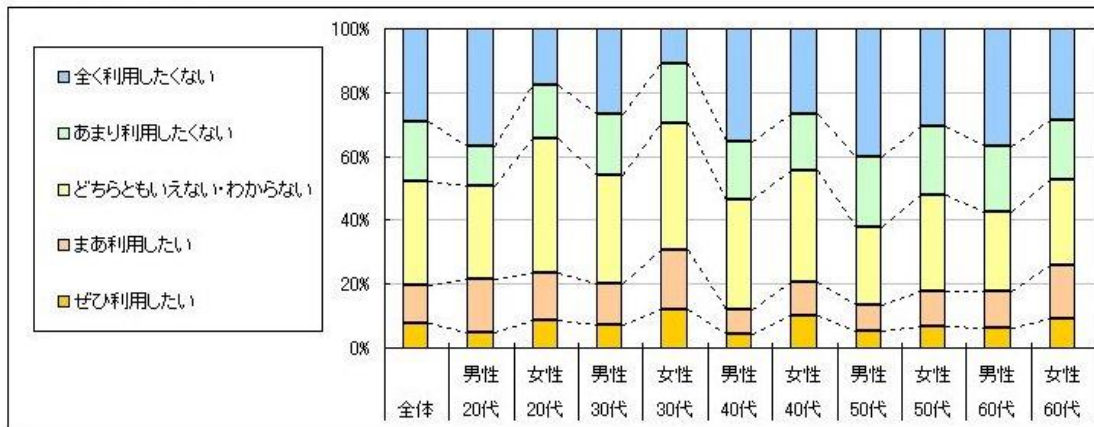
しかし、今後の利用意向をみると積極的利用意向（ぜひ利用したい＋まあ利用したい）が 60 代男性で 17%、60 代女性で 26%、消極的利用意向（積極的利用意向＋どちらともいえない、わからない）が 60 代男性で 43%、60 代女性で 52%あります。

このことから消極的潜在需要（消極的利用意向－利用率）まで含めると、60 代男性で 29%、60 代女性で 34%はあり、ある一定数の潜在的需要はあると考えられます。

【図表 3-4】 今後の宅配サービス利用状況（J n e t 2 1）

	全体	20代 男性	20代 女性	30代 男性	30代 女性	40代 男性	40代 女性	50代 男性	50代 女性	60代 男性	60代 女性	男性 計	女性 計
全体	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ぜひ利用したい	7%	5%	9%	7%	12%	5%	10%	5%	7%	6%	9%	6%	9%
まあ利用したい	12%	17%	15%	13%	19%	8%	11%	8%	11%	11%	17%	11%	14%
どちらともいえない・わからない	32%	29%	42%	34%	40%	35%	35%	24%	30%	25%	27%	30%	35%
あまり利用したくない	19%	12%	17%	19%	19%	18%	18%	22%	22%	20%	19%	19%	19%
全く利用したくない	29%	37%	18%	27%	11%	35%	27%	40%	31%	37%	29%	34%	24%
積極的利用意向 （ぜひ利用したい + まあ利用したい）	20%	22%	24%	20%	31%	12%	21%	13%	18%	17%	26%	17%	23%
消極的利用意向 （ぜひ利用したい + まあ利用したい + どちらともいえない・わからない）	52%	51%	66%	54%	70%	47%	55%	38%	48%	43%	52%	47%	58%
積極的潜在需要 （積極的利用意向 - 利用率）	5%	9%	7%	7%	8%	-2%	3%	3%	2%	4%	7%	4%	5%
消極的潜在需要 （消極的利用意向 - 利用率）	37%	38%	49%	41%	48%	33%	38%	28%	32%	29%	34%	34%	40%

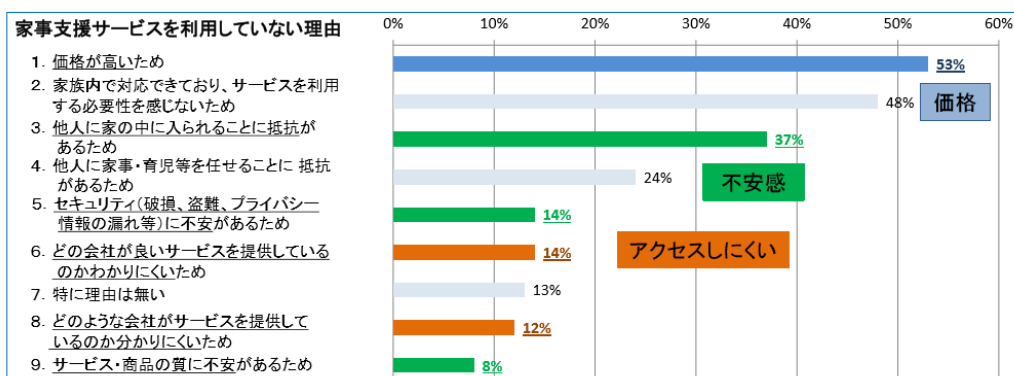
【図表 3-5】 今後の宅配サービス利用状況（J n e t 2 1）



家事支援サービスの利用率についても【図表 3-6】アンケート調査によると 2%程度であり、発展途上といえます。ただし、「将来利用意向あり」も 16%あり潜在的ニーズは十分あります。

【図表 3-6】 家事支援サービスのニーズ（『家事支援サービスについて』 2014 経済産業省）

現在家事支援サービスを利用: 2% 知っているが利用したことがない: 80% 知らなかった: 17%  
将来利用意向あり: 16%

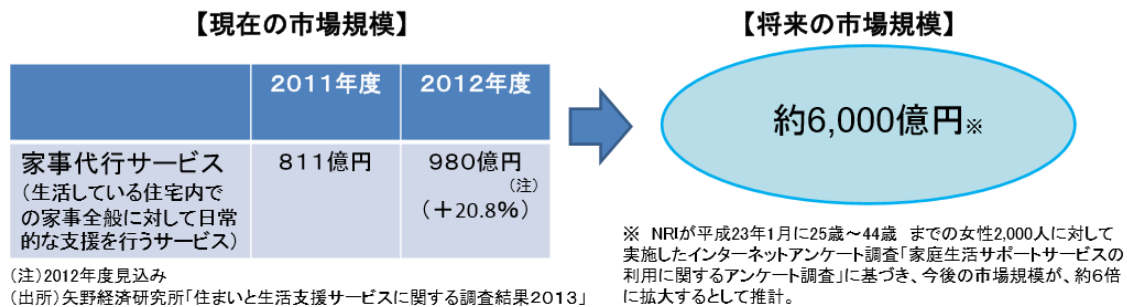


（出所）NRIが平成23年1月に25歳～44歳までの女性2,000人に対して実施したインターネットアンケート調査「家庭生活サポートサービスの利用に関するアンケート調査」

家事代行サービス事業の現在の市場規模は【図表 3-7】のとおり 2012 年で 980 億円ですが、将来の市場規模は 6000 億円との試算もあり、拡大見込みのある市場となっています。

【図表 3-7】 家事代行サービス事業の市場規模

(『家事支援サービスについて』 2014 経済産業省)



### 3-1-2 収益性

橘地区の市場の小ささを考慮すると、宅配のみ、あるいは家事代行のみで開業するのではなく、両方同時に事業展開することが望ましいと考えます。

収益性についてはさほど高くなく、客数をいかに増やすかが課題となります。

既存事業である「出張商店街」以外の需要や、「出張住宅相談」の中での受注も想定され、地域密着の事業として潜在的需要を引き出すことができれば収益性も向上すると思料いたします。

【図表 3-8】 家事代行業のモデル収支例

(単位：千円)

	1年度	2年度	3年度	4年度	5年度
売上高	8,640	11,520	14,400	17,280	20,160
売上高総利益 (利益率 77.6%)	6,704	8,939	11,174	13,409	15,644
販管費	7,113	8,463	9,814	11,165	12,516
人件費 (1名)	3,061	3,061	3,061	3,061	3,061
その他 諸経費 (46.9%)	4,052	5,402	6,753	8,104	9,455
営業利益	-409	476	1360	2,244	3,128
営業利益率	-4.7	4.1	9.4	12.9	15.5

※単価 2000 円/時、利用客一人当たり利用時間平均 3 時間/週 (1 月 4 週)、初年度利用客数 30 名 (橘地区高齢者の約 1%)、その後毎年 10 名ずつ増加として試算

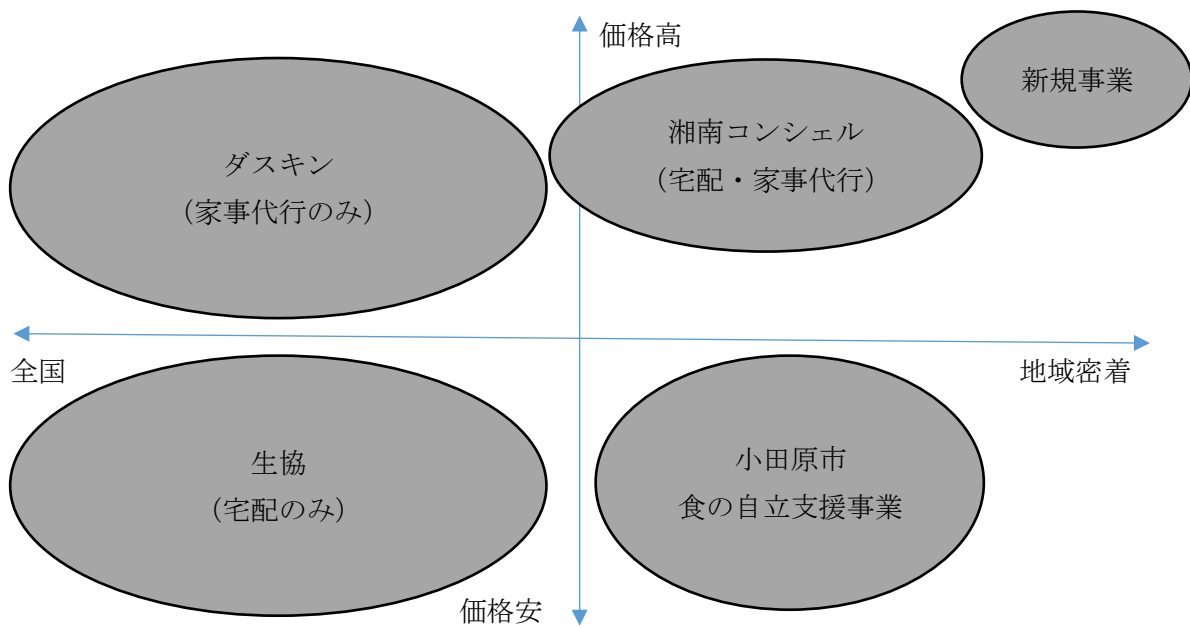
(日本政策金融公庫「小企業の経営指標調査 (家事サービス業)」より)

### 3-1-3 実現可能性

宅配事業の全国成功事例の中でも、市場規模等が近い会社は静岡県御殿場市の(株)アクティブモコ社が運営する「モコ宅急便」です。地域の商店街にある店舗を巻き込んで運営しているところから現在の既存事業「出張商店街」の拡大版として参考にできます。

また、藤沢市にある(株)ss-consul社の「湘南コンシェル」は買い物も含めた各種代行サービスを実施している会社で小田原市もサービスエリアとしてカバーしています。宅配と家事代行を併せて実施しているビジネスモデルとして参考になるでしょう。

全国的には競合も多いですが、地元密着の事業として認知度が高まれば事業として十分成り立ち、実現可能性は今回提案の事業の中でも一番高いと思料いたします。



【図表 3-9】 新規事業のポジショニングマップ

### 3-2 乗合タクシー事業

#### 3-2-1 市場性（ニーズ）

路線バスの利用者は、少子高齢化、人口減少、マイカーの普及等により長年減少が続いており、特に利用者が少ない路線について、バス事業者が撤退せざるを得ない状況となっています。

一方、住民の移動手段の確保のために地方自治体が運行するコミュニティバスは、路線バスの廃止に呼応する形で徐々に増加しています。しかし、コミュニティバスの拡大は、自治体の財政負担の増大を招くこととなり、コミュニティバスを確保・維持していくことが困難な地域も出てきています。このような状況の中、ここ数年、財政負担の軽減や公共交通空白地域の解消に向け、路線定期型交通に替えてデマンド型交通を導入する自治体が急増しています。

橘地区においても、隣接するJR国府津駅とJR二宮駅につながる路線バスが通っていますが、利用者の減便が続き、高齢者の交通手段が少なくなっています。

現在においては、そのニーズは顕在化していませんが、高齢者の免許返納等の増加により病院や市役所（タウンセンターこゆるぎ）にいく際等、今後ニーズが顕在化することが予想されます。

【図表 3-10】 申請による運転免許の取消件数の年別推移（運転免許統計 H28）

区分 年別	申請取消件数										
	65歳以上			70歳以上		75歳以上		80歳以上		85歳以上	
	申請取消件数	構成率 (%)	構成率 (%)	申請取消件数	構成率 (%)	申請取消件数	構成率 (%)	申請取消件数	構成率 (%)	申請取消件数	構成率 (%)
19年	19,457	18,149	93.3	16,053	82.5	9,379	48.2	4,222	21.7	1,465	7.5
20年	29,150	28,097	96.4	26,311	90.3	19,851	68.1	10,525	36.1	2,916	10.0
21年	51,086	49,251	96.4	44,463	87.0	28,087	55.0	16,377	32.1	4,519	8.8
22年	65,605	63,159	96.3	55,524	84.6	32,488	49.5	18,806	28.7	5,378	8.2
23年	72,735	69,805	96.0	61,841	85.0	37,199	51.1	23,109	31.8	8,471	11.6
24年	117,613	111,852	95.1	101,036	85.9	65,147	55.4	35,432	30.1	13,522	11.5
25年	137,937	131,595	95.4	121,211	87.9	87,014	63.1	48,840	35.4	15,721	11.4
26年	208,414	197,552	94.8	172,701	82.9	96,581	46.3	58,773	28.2	20,762	10.0
27年	285,514	270,159	94.6	231,233	81.0	123,913	43.4	75,205	26.3	27,696	9.7
28年	345,313	327,629	94.9	276,614	80.1	162,341	47.0	103,422	30.0	39,991	11.6

(注) 1 運転免許の一部取消しは除く。

2 年齢別の数は、「申請取消件数」の内数である。

### 3-2-2 収益性

乗合タクシー事業を開業する場合は国土交通省への届け出や、小田原市や交通機関等との連携が必要になるなど、参照障壁が高い業界です。

また、現在はマイカー利用者が多くニーズが顕在化していないため、補助金なしの単体事業として収益性を即時に確保するのはかなり難しいです。国や自治体の補助金等のバックアップや地域住民等の抛出等が必須となります。ただし、今後さらなる路線バスの減便や廃止等によりニーズが顕在化する可能性もあり、今から準備する必要性はあります。

【図表 3-11】乗合タクシー事業のモデル収支例

(単位：千円)

	1年度	2年度	3年度	4年度	5年度
売上高	6,967	13,934	13,934	20,901	20,901
売上高総利益 (利益率 39.9%)	2,779	5,559	5,559	8,339	8,339
販管費	5,330	10,660	10,660	15,990	
人件費	3,289	6,578	6,578	9,867	9,867
その他 諸経費 (29.3%)	2,041	4,082	4,082	6,123	6,123
営業利益	-2,551	-5,101	-5,101	-7,651	-7,651
営業利益率	-36.6	-36.6	-36.6	-36.6	-36.6

※車両稼働台数 1年目 1台、2,3年目 2台、4,5年目 3台として試算

(日本政策金融公庫「小企業の経営指標調査（一般乗合旅客自動車運送業）」より)

### 3-2-3 実現可能性

全国でも導入事例数は多く、国土交通省も現在力を入れている分野のため、小田原市や関係各所との連携は必要となりますが、地元住民への周知と自治体の助成による利用料金の低減を図ることができれば実現可能性はあります。

ちなみに、介護タクシー事業としては要介護 3~5の方が利用できる小田原市の助成制度の他、小竹地区に（有）なかはま商会在既に事業展開しているため、今回の提案では介護を必要としない程度の方をターゲットとした事業を提案しています。



【図表 3-12】 地域公共交通確保維持事業パンフ（国土交通省）

## 需要規模が小さい地方路線バスの利便性向上と運行効率化の推進 国土交通省

需要規模が小さい地方部のバス路線について、ミニバンやセダンといった車両へのダウンサイジングと合わせて増便や定時性の向上などのサービス改善やデマンド交通への転換を行う取組等に対して支援を拡充し、地域公共交通ネットワークの効率化・再編を推進（地域公共交通再編実施計画に基づく特例）

### 【地域間幹線系統】

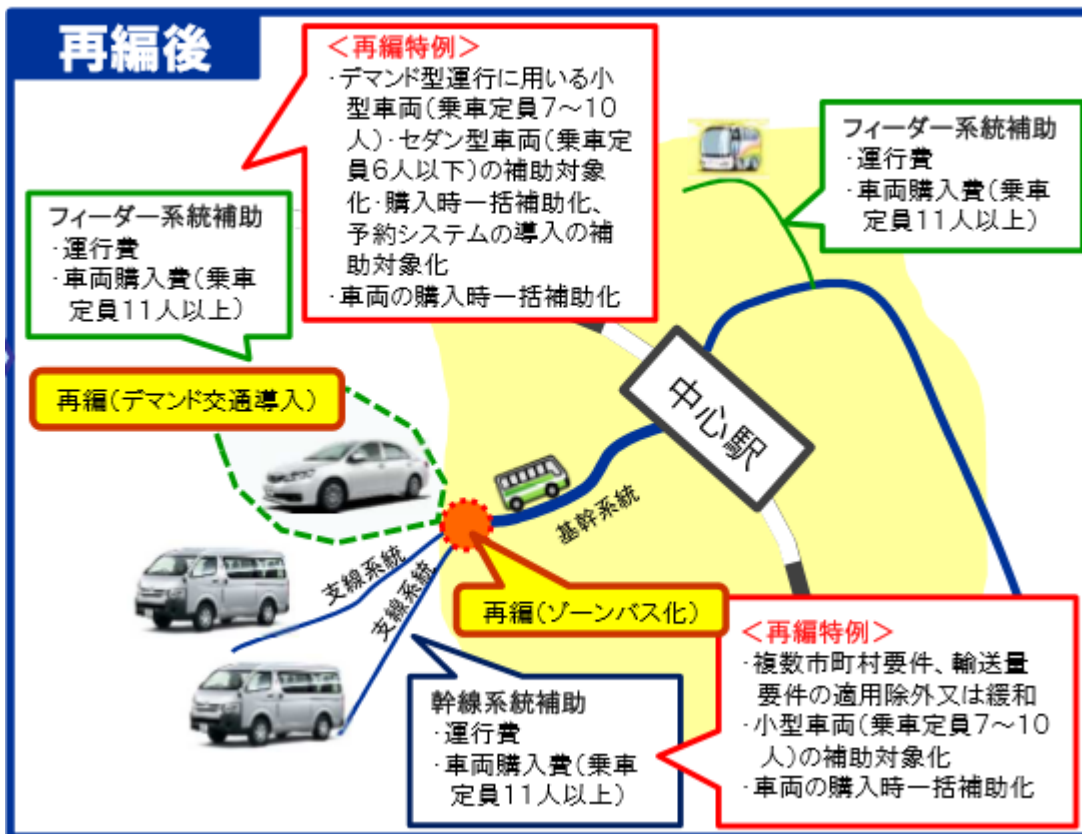
- ・ゾーンバス化等により、基幹系統と支線系統とに運行系統を分けることで地域間幹線補助系統の要件を満たさなくなる系統についても補助対象化（複数市町村要件、輸送量要件の除外）
- ・上記の対象となる系統以外の系統について輸送量要件（15人／日）の緩和（3人／日）
- ・ゾーンバスの支線系統等の効率的な運行を実現するため、小型車両（乗車定員7～10人）を補助対象化

### 【地域内フィーダー系統】

- ・路線バスからデマンド型運行への転換に関し、小型車両（乗車定員7～10人）及び予約システムの導入を支援。
- ・地域の実情に応じた効率的な運行を実現するため、セダン型車両（乗車定員6人以下）を補助対象化

### 【共通】

- ・バス会社の資金繰りや金融費用削減のため、車両の購入時一括補助化





【図表 3-13】 先進的な取り組み導入事例（神奈川県中井町HP資料）

デマンド型交通システム	定路線型	神奈川県松田町	<ul style="list-style-type: none"> <li>3ヶ月間ごとに運行概要の見直しを実施。自由降車可能エリアや曜日毎の運行ダイヤの見直し等工夫</li> </ul>
		岩手県磐石町	<ul style="list-style-type: none"> <li>NPOサポートセンターが運行主体</li> <li>予約代行サービス（施設で予約電話が可能）、予約専用直通電話を設置するなど地元商店と一体的に実施</li> </ul>
	区域運行型	茨城県日立市	<ul style="list-style-type: none"> <li>NPO法人が運行主体</li> <li>全住民から会費（1世帯1,500円/年）を徴収し、地域住民がオペレーターや運転手を担当</li> </ul>
		三重県玉城町	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICTを活用し、オンデマンドバス、安全見守りサービスや安全情報配信サービスを展開</li> <li>スマートフォンを高齢者に配布し、デマンドバスの予約などが可能。主要施設に端末を設置</li> </ul>
迂回ルート型	和歌山県みなべ町	<ul style="list-style-type: none"> <li>山間部等で迂回ルート区間を設定し、基本路線から離れた地区はデマンド停留所を設け、予約に応じて寄り道運行</li> </ul>	

【図表 3-14】 秦野市の導入事例（国土交通省HPより）

### 秦野市地域公共交通会議（神奈川県秦野市）

**概要**

小田急小田原線渋沢駅から上(かみ)地区へは、路線バスが運行していたが、不採算を理由として、平成23年9月30日をもって、路線バスが廃止されることになったため、地域住民の判断により、地域公共交通確保維持改善事業（地域内フィーダー系統）を活用し、生活に必要な交通確保策として、湯の沢線、みくるべ線、柳川・八沢線の乗合タクシー実証運行を開始した。上地区の住民は、通院、買い物等のため、渋沢駅周辺に出る必要があることから、既存の路線バスに代わり、生活に必要な移動を維持するために不可欠な移動手段となっている。

- 事業主体 上地区公共交通協議会（平成23年7月に名称変更）
- 運行事業者 株式会社 愛鶴
- 運行便数
  - 湯の沢線 20便
  - みくるべ線 9.5便、
  - 柳川・八沢線 8.5便
  - みくるべ線+柳川八沢線 0.5便
- 運行時間帯 5:55～20:19
- 車両 10人乗りワゴン車両1台による運行
- 運賃 200円、250円、300円  
（3つのエリアに区分したエリア制運賃）
- 回数券 1,500円で1,650円分の乗車が可能、さらに15冊購入で1冊贈呈
- 通学バス 通学のために乗車する小学生を対象に発行し、通学時は1乗車100円で利用できる。



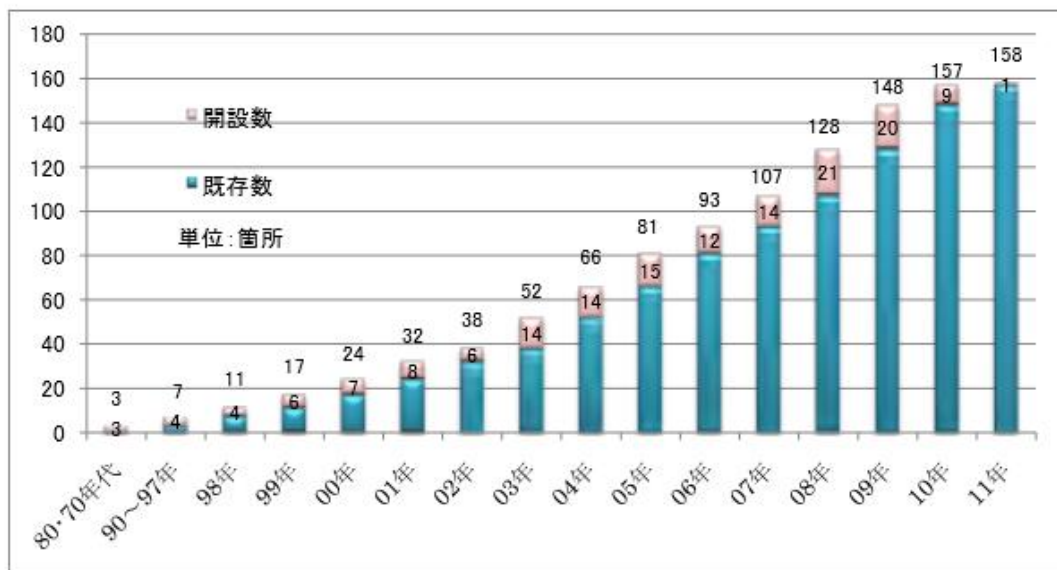

### 3-3 コミュニティカフェ事業

#### 3-3-1 市場性（ニーズ）

コミュニティカフェは、地元住民の出会いとつながりの場あるいは地域コミュニティ活性化を目的に年々増加しています。

【図表 3-15】 コミュニティカフェ数

（「コミュニティカフェの実態に関する調査結果」大分大学福祉科学研究センター）



（注） 調査時点が2011年1～2月なので、2011年は新規開設数が少ない。

先に挙げた新座市調査にあるとおり、5割強の住民が地域の活動への参加希望があり、コミュニティの機会を創出することの重要性がわかります。

橘地区においても、現在「みんなの花火」や「ファミリーフェスティバル」等の既存事業にて地域コミュニティの活性化が行われてはいますが、一層の高齢化を背景に日常的な地域コミュニティの場に対する潜在的ニーズが考えられます。

### 3-3-2 収益性

カフェ単体では収益性は低くなることが想定されますが、3-5「道の駅」とタイアップして実施できれば集客も期待できます。

(単位：千円)

	1年度	2年度	3年度	4年度	5年度
売上高	6,300	8,400	10,500	12,600	14,700
売上高総利益 (利益率 70.6%)	4,447	5,930	7,413	8,895	10,378
販管費	6,971	7,687	8,403	9,119	9,835
人件費	4,823	4,823	4,823	4,823	4,823
その他 諸経費 (34.1%)	2,148	2,864	3,580	4,296	5,012
営業利益	-2,524	-1,757	-990	-224	543
営業利益率	-40.0	-20.9	-9.4	-1.7	3.6

※年間営業日数 300 日、平均客数 30 名（橘地区高齢者の約 1%）、その後毎年 10 名ずつ増加、平均客単価 700 円として試算

（日本政策金融公庫「小企業の経営指標調査（喫茶店業）」より）

【図表 3-16】 コミュニティカフェのモデル収支例

### 3-3-3 実現可能性

現在橘地区にはコミュニティカフェはなく、小規模なものからはじめると参入は容易です。地域高齢者のコミュニティの場として、また活躍の場の提供として意義は十分にあります。さらには「小田原・橘ブランド」を活用したメニューの創出、単身高齢者の孤食の防止等に効果があります。

また、横浜市には「横浜コミュニカフェネットワーク」があり、コミュニティカフェの持ち得る可能性や社会的な価値を発信し、その運営について相互に助言・支援を行うとともに、ネットワークを構築することを目的とし、

- (1) コミュニティカフェに係わる情報発信・啓発
- (2) コミュニティカフェ運営についての相互助言・支援
- (3) コミュニティカフェネットワークの構築

等の活動をしています。神奈川県は情報を収集しやすい環境下にあります。

### 3-4 パソコン・サポート・サービス事業

#### 3-4-1 市場性（ニーズ）

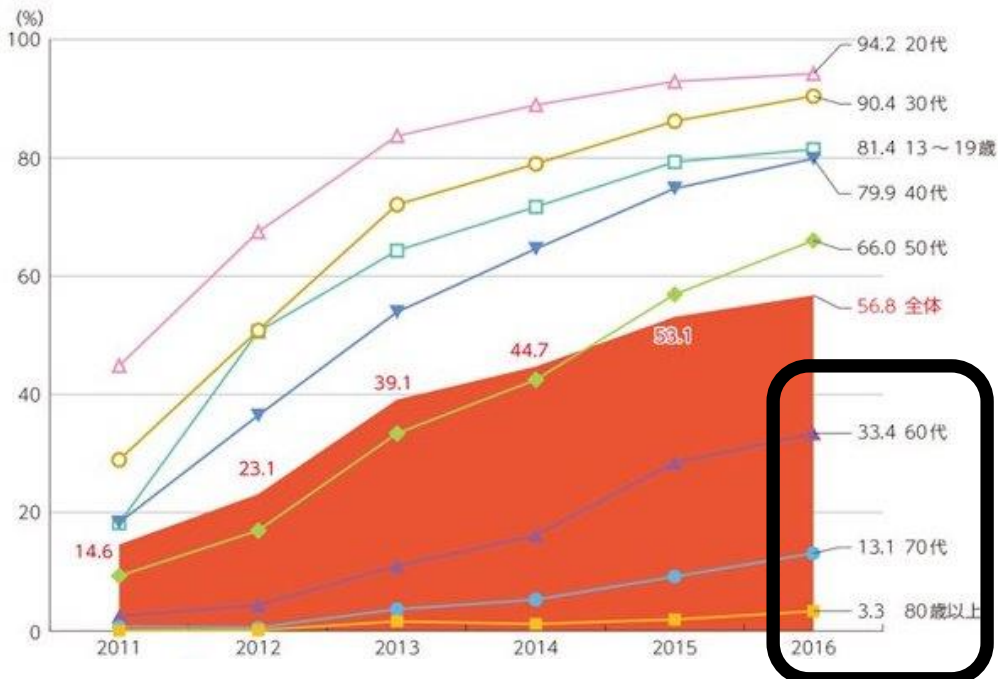
【図表 3-17】のとおりインターネットの利用率は増加しており、65歳以上世帯でも7割程度、70歳代で5割程度の利用率があります。このことから一般的に「パソコン教室」等の業界は今後市場が衰退し厳しい業界との評価との声もあります。

【図表 3-17】 世代別インターネット利用率（H27 情報通信白書）

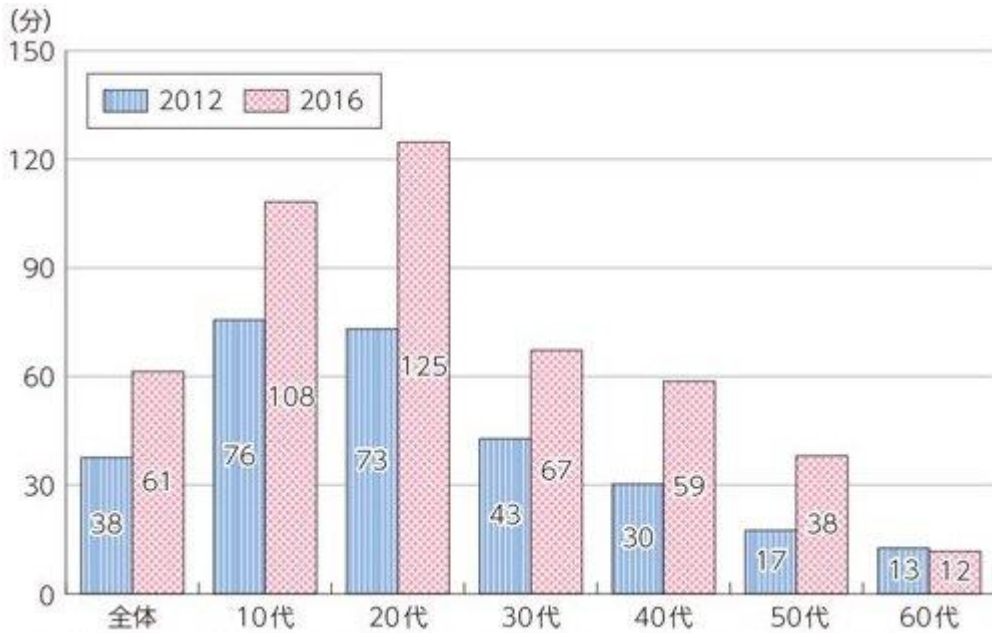


しかしながら、現在パソコンから移行しつつあるスマートフォンの保有率は【図表 3-18】のとおり高齢者においては発展途上です。

【図表 3-18】 スマホ保有率の推移（H29 情報通信白書）



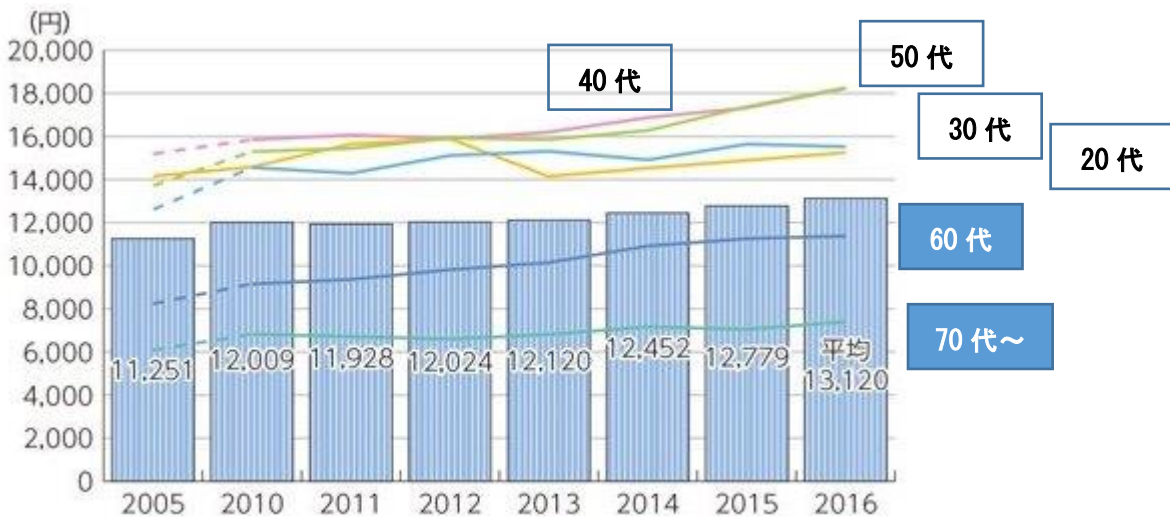
【図表 3-19】 モバイルからのインターネット利用時間



(2012年と2016年との比較。平日1日あたり、H29情報通信白書)

また、ネット環境を活用した消費も高齢世帯はまだまだ少なく、今後の伸びしろが期待できます。現在は車を運転できる方も免許返納等で買い物困難者となった場合にネットショッピングはその大きな解決策となる可能性があります。

【図表 3-20】 通信の消費額の推移 (H29情報通信白書)



### 3-4-2 収益性

特別な資格や手続きを必要とせず、大きな開業資金を必要としない分、参入しやすい業界です。ただし、従来型のサービスにとどまらず、ネットショッピングや旅行の予約等高齢者がたのしめるサービス・価値の提供を地域密着ですることが差別化につながります。先のコミュニティカフェでの講習会実施などでのニーズの掘り起こしが重要です。

(単位：千円)

	1年度	2年度	3年度	4年度	5年度
売上高 (年間増加率 2%)	12,000	12,240	12,484	12,733	12,987
売上高総利益 (利益率 92.5%)	11,100	11,322	11,547	11,778	12,012
販管費	9,798	9,912	10,027	10,146	10,266
人件費	4,098	4,098	4,098	4,098	4,098
その他 諸経費 (47.5%)	5,700	5,814	5,929	6,048	6,168
営業利益	1,302	1,410	1,520	1,632	1,746
営業利益率	10.8	11.5	12.1	12.8	13.4

※年間営業日数 300 日、平均客数 2 人/日、平均客単価 20000 円 (として試算)

(日本政策金融公庫「小企業の経営指標調査(教養・技能教授業)」より)

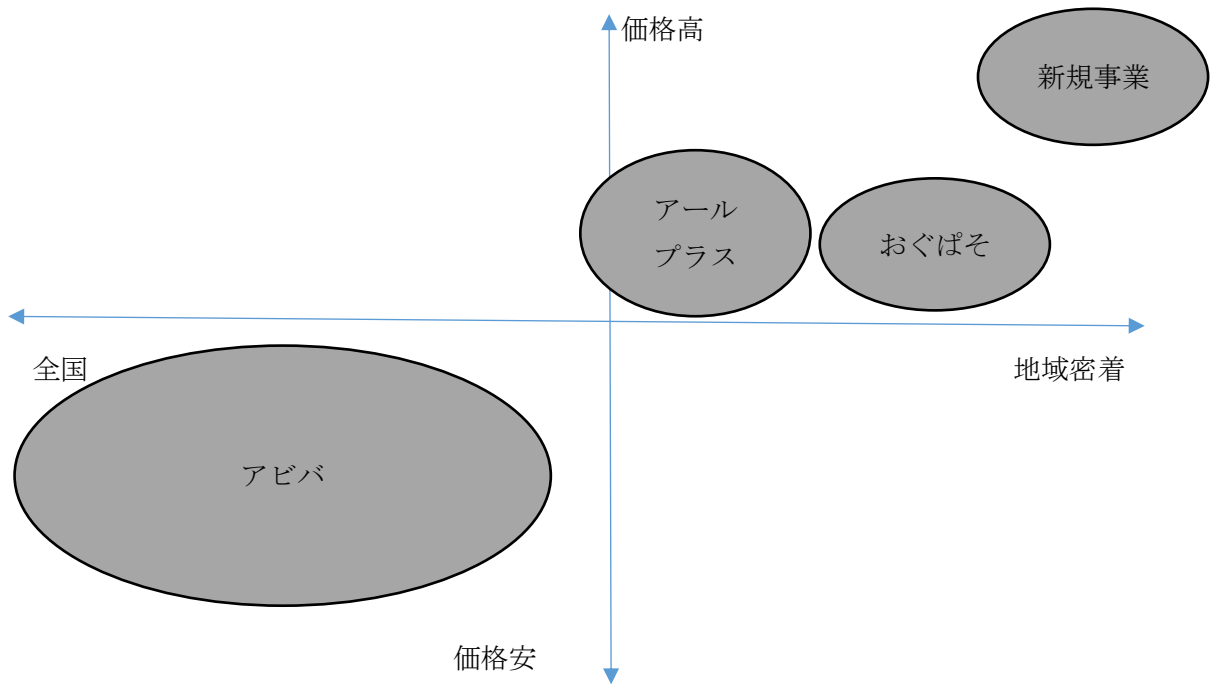
【図表 3-21】 パソコン・サービス・サポート事業のモデル収支例

### 3-4-3 実現可能性

現在、小田原市には(有)アールプラス社、湯河原町には「おぐぼそ」等が既に事業展開しています。ただし提供サービスは、ウイルスチェック・駆除、初期設定、データ復元、インターネット接続などの「ソフトウェア関連」、メモリ増設、プリンター設定などの「ハードウェア関連」、パソコンの使い方レッスン、タイピング代行などの「サービス関連」が主であり、「高齢者」の「スマホ」「生活・消費支援」「娯楽」等の新たなサービス・価値の提供を中心に行うことにより、十分差別化が可能です。

さらには、高齢者の SNS 等スキル向上により社会進出や孤立化の防止にも効果が期待できます。

また、将来的には「IoT」「Fin-tech」や現在進歩し続ける技術・サービスをキャッチアップすることにより、需要を引き出し続けることは十分可能です。



【図表 3-22】 新規事業のポジショニングマップ



### 3-5 道の駅事業

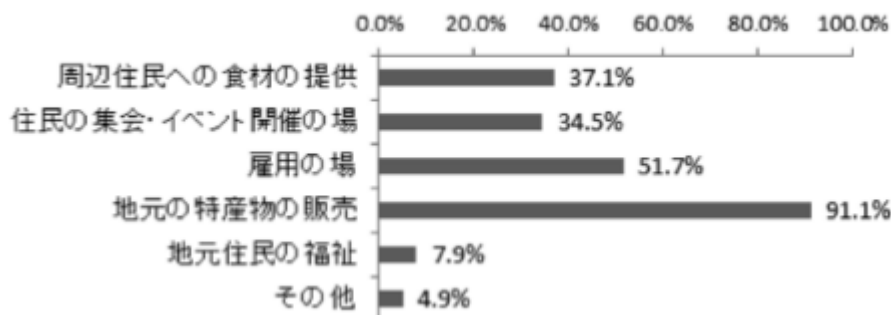
#### 3-5-1 市場性（ニーズ）

道路利用者のための「休憩機能」、道路利用者や地域の方々のための「情報発信機能」、そして「道の駅」をきっかけに町と町とが手を結び活力ある地域づくりを共に行うための「地域の連携機能」、の3つの機能を併せ持つ休憩施設「道の駅」は平成29年11月現在1,134駅と毎年着実に増加しています。また、地域特産を全国にアピールする場としてだけでなく、地元住民の買い物や憩いの場としても活用することができます。

橘地区においても、買い物空白地区である小田原厚木道路二宮 IC 出口付近に設置することができれば、「元気な高齢者」の就労・活動の場の提供や介護予防をはじめとした北部エリアの「買い物」の場の提供が可能になり、一定数のニーズはあると思料します。

【図表 3-23】 地元の「道の駅」の機能（n=507）

（法政大学「全国「道の駅」のアンケート調査報告書」）



【図表 3-24】 地元住民の利用率が高い施設

（法政大学「全国「道の駅」のアンケート調査報告書」）





### 3-5-2 収益性

一概にはいえませんが、道の駅ができれば本体の売上に加え、地域への波及効果があり存在意義は十分あります。

【図表 3-25】道の駅とみうら実績（総務省HPより）

#### ■道の駅とみうら 枇杷倶楽部の実績

	2007年	2008年
道の駅の年間売上額	644,127千円	674,518千円
地域への経済波及効果	280,270千円	286,825千円

【図表 3-26】(株)ちば南房総（道の駅とみうら運営会社）27期損益計算書

売上高	672,263
売上原価	344,233
売上高総利益	328,029
販管費	321,468
営業利益	6,561

（南房総市HPより）

### 3-5-3 実現可能性

国土交通省への申請等もありかなりハードルが高いのですが、神奈川県道の駅は現在3駅であり、競合は関東他地域に比べ低いといえます。

【図表 3-27】関東の道の駅数（国土交通省HPより）

茨城県	13
栃木県	24
群馬県	31
埼玉県	20
千葉県	28
東京都	1
神奈川県	3
山梨県	20
長野県	45

千葉県の「道の駅保田小学校」は廃校になった小学校を活用してできた道の駅ですが、近

隣の飲食店等とタイアップしてレストランやカフェ等を展開しており、町おこし的手段として参考となります。

### 3-6 提言総括

以上の提言を市場性、収益性、実現可能性の観点からまとめたものが以下の図になります。

橘地区の高齢者のニーズについてはさらに深掘りする必要性がありますが、現在は各事業に対する認知度が低く利用客が少ないため、潜在化しているニーズを顕在化させていく必要があります。

競合が少ないという強みを活かして、また、既存事業である「出張商店街」「出張住宅相談」との相乗効果を図ることができる「買い物・宅配・家事等代行サービス事業」から事業展開しながら、高齢者の方々の生活支援と同時に高齢者の自立・やりがいの創出支援をする必要性があります。

	今回提言の高齢者生活支援事業	市場性 (ニーズ)	収益性	実現 可能性
3-1	買い物・宅配・家事等代行 サービス事業	○	○	○
3-2	乗合タクシー事業	○	×	△
3-3	コミュニティカフェ事業	○	△	○
3-4	パソコン・サポート・サービス事業	△	○	○
3-5	道の駅事業	△	○	×