

平成28年度 業界別持続化支援事業
経営持続化ビジョン策定事業

外出困難な高齢者・在宅患者の住環境整備支援のニーズに関する
アンケート調査
報告書

目 次

I. 本事業の目的	P. 1
II. アンケート調査の概要		
III. アンケート調査の結果	P. 2
1. 電気製品の購入先の利用頻度の順番	P. 3・4
2. 電気製品の困りごと(トラブル)に関しての相談を受けた有無	P. 5・6
3. 電気製品の困りごと(トラブル)に関しての相談を受けた頻度	P. 7
4. 電気製品の困りごと(トラブル)の発生頻度		
5. 電気製品の困りごと(トラブル)に関しての相談を受けたときの対処	P. 8
6. 電気製品の使い方などについて尋ねられた有無	P. 9
7. 電気製品の使い方などについて尋ねられた頻度		
8. 電気製品の使い方などについて尋ねられたときの対処	P. 10
9. 照明器具の蛍光管・電球の交換依頼をされた有無	P. 11
10. 照明器具の蛍光管・電球の交換依頼をされた頻度		
11. 照明器具の蛍光管・電球の交換依頼をされたときの対処		
12. エアコンフィルターの掃除	P. 12
13. エアコンフィルターの掃除の依頼先業者	P. 13
14. 電気製品の異常による火災等の危険を感じた有無	P. 14
15. 地域電器店によるリモコンの電池交換の出張対応の認知度		
16. 地域電器店による電球の配達・交換の出張対応の認知度	P. 15
17. 地域電器店によるエアコンフィルター掃除の出張対応の認知度		
18. 困りごとの相談や修理依頼ができる 「地域電器店の連絡先一覧」の備え付けの必要度	P. 16
IV. 本事業の「視察研修並びに講習会」の報告	P. 17
V. あとがき	P. 18

[添付資料]

- ・アンケート調査票
- ・「講習会」資料 NPO法人“あなたの街の電気屋さんが見守り隊”の活動について

I. 本事業の目的

本事業は、島根県中小企業団体中央会が島根県商工労働部中小企業課から委託を受けて実施する「平成28年度業界別持続化支援事業『経営持続化ビジョン策定事業』」において採択された島根県電機商業組合において実施するものです。

島根県は全国的にも高齢化率の高い県であり、日常生活困難者が増加することが予想されます。家電製品の出張修理サービスや商品購入の手助けサービスの需要は今後増していくと思われます。

この数年、家電製品の販売チャネルは多様化し、我々のような地域の専門電器店以外にカスタマサービスを簡素化し、コストダウンに徹したディスカウンター（家電量販店・テレビショッピング・インターネット販売等）と様々な購入手段が可能となりました。そのため、アフターサービスを必要としない価格志向の若者購買者と同等な対応をされ、家電製品の使用方法や修理などで戸惑うお困りの高齢者が増えているのも現代特有の社会現象ではないでしょうか。

また、アフターサービスを必要とする外出困難な高齢者・在宅患者の中には、サービスを依頼したいが依頼先がわからないという方も増えていると思われま。

お困りの高齢者、外出困難な高齢者・在宅患者の方々への、エアコンの適正調整や照明器具の交換、電気機器の安全点検等、地域電器店ならではの住環境整備のお手伝いは在宅医療の面においても貢献できると考えます。しかし、個人経営では宣伝力が無いというえ、飛び込み訪問をすれば不審者と疑われてしまうのが実情です。新たなお客様との繋がりを作るのは、一電器店の力では限界があります。

そこで、行政や在宅介護・医療機関等と連携をした“お困りごとサポート”体制作りの可能性を探るため、ニーズ把握のためのアンケート調査を本事業を活用して実施いたしました。

実施するにあたり、高齢者・在宅患者宅へ直接訪問をして回答をいただくことは困難であるため、島根県下8地域の地域包括支援センター・介護サービス事業所等にご協力をお願いし、調査をいたしました。

II. アンケート調査の概要

島根県では2014年に人口が70万人割れとなり、県の統計調査課から公表された2016年10月1日現在の推計人口は689,817人と、昨年より減少しています。

一方、65歳以上の推計人口は225,394人と逆に増加しており、増加傾向は更に進むと想定され、2040年の島根県の高齢化率は39.1%に達すると推計されています。

下記の表は、県内各市の65歳以上の高齢者推計人口の状況を表しています。

〈 2015年10月1日現在の推計人口 〉

(単位:人)

	島根県全体	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
総人口	691,931	39,483	205,540	38,990	170,493	35,335	24,067	58,562	47,671
65歳以上の人口	223,543	13,795	56,702	14,293	49,526	13,536	8,891	19,624	16,783
65歳以上の比率	32.3%	34.9%	27.6%	36.7%	29.0%	38.3%	36.9%	33.5%	35.2%
75歳以上の人口	121,854	7,488	29,134	8,373	26,437	7,715	4,948	10,655	9,005
75歳以上の比率	17.6%	19.0%	14.2%	21.5%	15.5%	21.8%	20.6%	18.2%	18.9%

(「島根県政策企画局統計調査課」公表 「統計資料27-No.17」より抜粋)

推計人口表にあるように、75歳以上の人口が県全体で約121,850人として、この方々全てが今回の調査対象とした外出困難や在宅看護が必要な高齢者であるとは思えませんが、それでも全体の約1パーセント弱のサンプリング回答が得られたことは、データとしての有効性を発揮するものと考えます。

今回のアンケート調査は、我々地域電器店と日頃お付き合いのあるお客様への調査ではなく、外出困難や在宅看護が必要な高齢者と普段から関わりを持たれておられる看護師、介護師やケアマネージャー等の方々に回答をしていただく手法を採りました。

行政相談窓口である地域包括支援センターや社会福祉協議会等の管理下の医療・福祉・介護関係の事業所等に調査協力をいただき、現場での信頼できるデータとして集約できたと思います。

＜実施8地域の介護サービス事業所等へのアンケート調査の回答結果＞

調査地域	配付事業所数	配付枚数	回答事業所数	回答枚数	回収率 (回答事業所)	回収率 (回答枚数)
安来	5	35	5	30	100.0%	85.7%
松江	127	724	55	212	43.3%	29.3%
雲南	13	100	12	65	92.3%	65.0%
出雲	41	252	39	160	95.1%	63.5%
大田	12	88	12	45	100.0%	51.1%
江津	18	145	8	48	44.4%	33.1%
浜田	17	218	17	172	100.0%	78.9%
益田	24	168	23	149	95.8%	88.7%
計	257	1,730	171	881	66.5%	50.9%

(「アンケート調査票」を別途添付)

Ⅲ. アンケート調査の結果

1. 電気製品の購入先の利用頻度の順番

電気製品を購入する際、利用頻度が高い販売店の順番を記入する問いで、7割以上が「以前から交流のある地域電器店」で購入しているという回答結果から、年配者は割と地域電器店を利用されていることが確認できます。特に75歳以上の人口比率が高い地域ではより顕著に現れています。また、家電量販店も我々地域電器店に続き利用頻度が高く、65歳以上の人口比率が低い松江・出雲地域では他の地域よりも利用の割合が少し高くなっていることが調査から見取れます。

最近の家電量販店も量販店同士の価格競争や店舗レスチャンネルの参入による価格競争の煽りを受け、コスト志向によるサービスの低下はとりわけ高齢者に対して優しいとは言えない現状は否定できません。

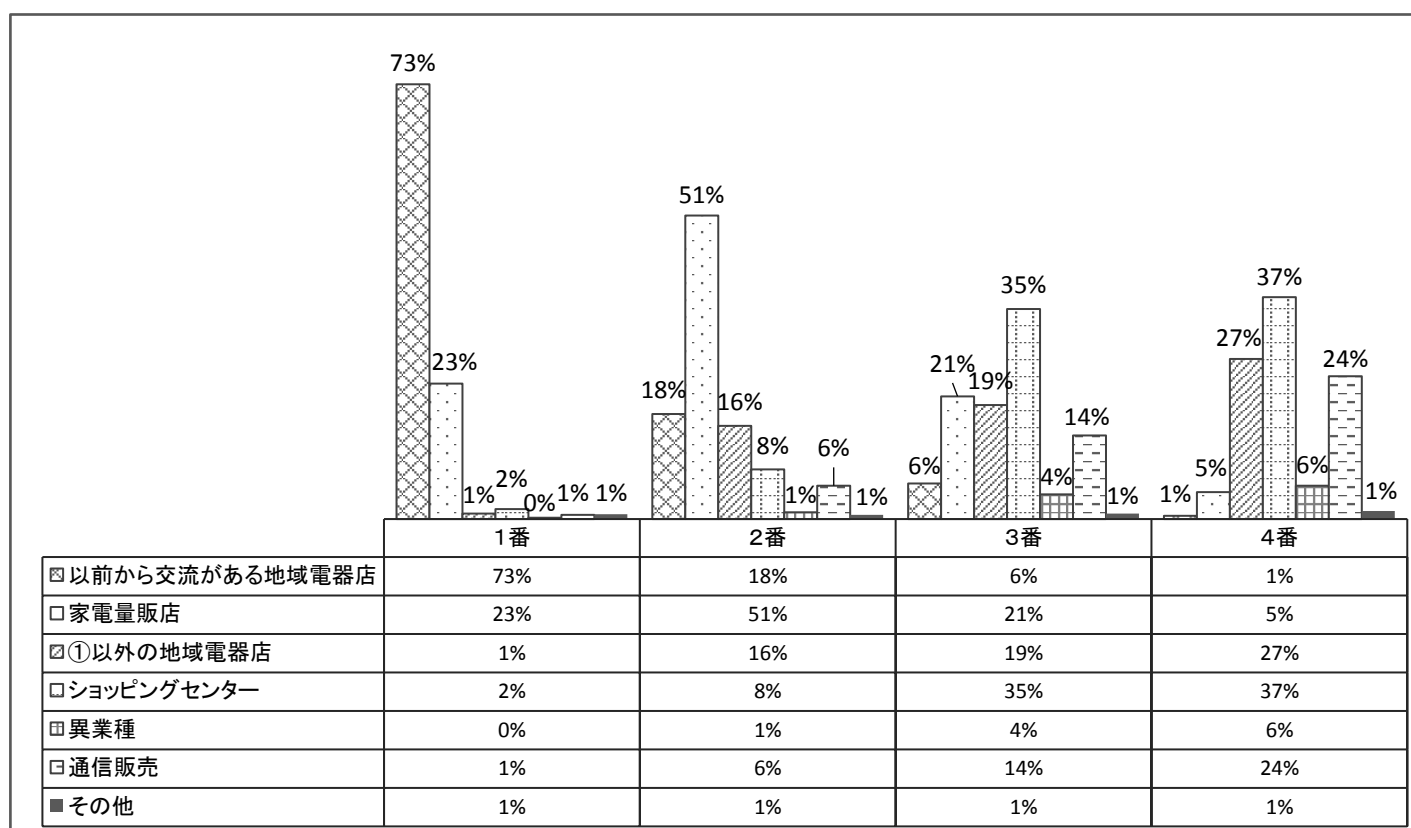
そこに異業種の片手間販売や通販、インターネット販売などの売りっぱなし業者が拍車をかけ、高齢者にはまさしく住みにくい環境になっています。今回の調査結果において、サービス重視の地域電器店が1番に支持されたことは、我々地域電器店が高齢者にとってなくてはならない存在であり、価値があると認められたと自信を持って良いと思います。我々の目指す方向性は高齢者に対して間違いのない対応であり、今後もぶれずに顧客重視の経営理念を貫いていくことが重要だと確信しました。

この調査結果は、県内市町村においてもほぼ同様の結果が見取れます。

◆「全地域」での電気製品の購入先の利用頻度の順番

購入先	1番	2番	3番	4番	5番	6番	7番
以前から交流がある地域電器店	72.9%	17.6%	6.0%	0.5%	0.3%	0.0%	0.5%
家電量販店	22.7%	50.9%	20.6%	4.5%	2.4%	0.6%	0.5%
①以外の地域電器店	0.9%	15.6%	19.1%	26.9%	23.2%	4.9%	1.5%
ショッピングセンター	1.7%	8.3%	35.2%	37.2%	14.3%	2.4%	0.0%
異業種	0.2%	1.1%	4.1%	5.6%	31.8%	52.6%	5.9%
通信販売	0.7%	5.6%	14.0%	23.9%	25.9%	33.4%	6.3%
その他	0.8%	0.7%	0.9%	1.3%	2.1%	6.1%	85.4%

◆「全地域」での電気製品の購入先の利用頻度の順番 1番～4番までの比率



◇「安来地域」での電気製品の購入先の利用頻度の順番

購入先	1番	2番	3番	4番	5番	6番	7番
以前から交流がある地域電器店	76.7%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家電量販店	10.0%	72.2%	16.7%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
①以外の地域電器店	6.7%	11.1%	16.7%	62.5%	14.3%	0.0%	0.0%
ショッピングセンター	6.7%	0.0%	41.7%	12.5%	14.3%	0.0%	0.0%
異業種	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	85.7%	0.0%
通信販売	0.0%	0.0%	8.3%	12.5%	57.1%	14.3%	0.0%
その他	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

◇「松江地域」での電気製品の購入先の利用頻度の順番

購入先	1番	2番	3番	4番	5番	6番	7番
以前から交流がある地域電器店	59.7%	30.4%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家電量販店	35.5%	40.3%	16.1%	2.0%	3.1%	0.0%	0.0%
①以外の地域電器店	1.4%	13.3%	14.6%	31.4%	34.4%	4.3%	0.0%
ショッピングセンター	0.5%	6.1%	46.0%	28.4%	10.4%	1.1%	0.0%
異業種	0.5%	0.6%	3.6%	7.8%	28.1%	58.1%	5.1%
通信販売	0.9%	8.8%	11.7%	29.4%	24.0%	32.3%	10.3%
その他	1.4%	0.6%	0.7%	1.0%	0.0%	4.3%	84.6%

◇「雲南地域」での電気製品の購入先の利用頻度の順番

購入先	1番	2番	3番	4番	5番	6番	7番
以前から交流がある地域電器店	82.8%	10.0%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家電量販店	14.1%	62.0%	14.0%	10.7%	3.8%	0.0%	0.0%
①以外の地域電器店	1.6%	12.0%	37.2%	14.3%	19.2%	3.8%	0.0%
ショッピングセンター	1.6%	4.0%	32.6%	46.4%	11.5%	3.8%	0.0%
異業種	0.0%	0.0%	7.0%	3.6%	42.3%	42.3%	15.4%
通信販売	0.0%	8.0%	7.0%	25.0%	23.1%	42.3%	0.0%
その他	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	84.6%

◇「出雲地域」での電気製品の購入先の利用頻度の順番

購入先	1番	2番	3番	4番	5番	6番	7番
以前から交流がある地域電器店	67.7%	16.3%	10.8%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%
家電量販店	25.9%	49.6%	21.5%	1.6%	2.0%	0.0%	0.0%
①以外の地域電器店	0.6%	14.0%	23.7%	17.2%	29.4%	9.3%	0.0%
ショッピングセンター	3.2%	15.5%	24.7%	48.4%	9.8%	1.9%	0.0%
異業種	0.6%	0.0%	4.3%	1.6%	35.3%	55.6%	3.0%
通信販売	1.3%	4.7%	12.9%	29.7%	21.6%	29.6%	6.1%
その他	0.6%	0.0%	2.2%	0.0%	2.0%	3.7%	90.9%

◇「大田地域」での電気製品の購入先の利用頻度の順番

購入先	1番	2番	3番	4番	5番	6番	7番
以前から交流がある地域電器店	81.0%	13.2%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家電量販店	16.7%	57.9%	20.0%	4.3%	5.0%	0.0%	0.0%
①以外の地域電器店	0.0%	15.8%	10.0%	30.4%	25.0%	0.0%	5.9%
ショッピングセンター	2.4%	5.3%	40.0%	43.5%	5.0%	5.3%	0.0%
異業種	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	30.0%	52.6%	11.8%
通信販売	0.0%	2.6%	20.0%	13.0%	20.0%	21.1%	23.5%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%	15.0%	21.1%	58.8%

◇「江津地域」での電気製品の購入先の利用頻度の順番

購入先	1番	2番	3番	4番	5番	6番	7番
以前から交流がある地域電器店	79.5%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%
家電量販店	13.6%	50.0%	39.1%	0.0%	5.9%	5.9%	0.0%
①以外の地域電器店	0.0%	34.4%	17.4%	27.8%	0.0%	0.0%	0.0%
ショッピングセンター	2.3%	3.1%	17.4%	44.4%	35.3%	0.0%	0.0%
異業種	0.0%	0.0%	4.3%	16.7%	41.2%	29.4%	0.0%
通信販売	0.0%	3.1%	21.7%	11.1%	17.6%	58.8%	0.0%
その他	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	92.3%

◇「浜田地域」での電気製品の購入先の利用頻度の順番

購入先	1番	2番	3番	4番	5番	6番	7番
以前から交流がある地域電器店	83.2%	11.6%	2.8%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%
家電量販店	15.5%	57.4%	18.9%	8.8%	1.7%	1.7%	2.0%
①以外の地域電器店	0.6%	14.0%	17.9%	30.9%	16.7%	6.7%	2.0%
ショッピングセンター	0.0%	7.8%	30.2%	30.9%	23.3%	5.0%	0.0%
異業種	0.0%	1.6%	7.5%	4.4%	31.7%	48.3%	8.2%
通信販売	0.6%	6.2%	21.7%	20.6%	25.0%	30.0%	4.1%
その他	0.0%	1.6%	0.9%	2.9%	1.7%	8.3%	83.7%

◇「益田地域」での電気製品の購入先の利用頻度の順番

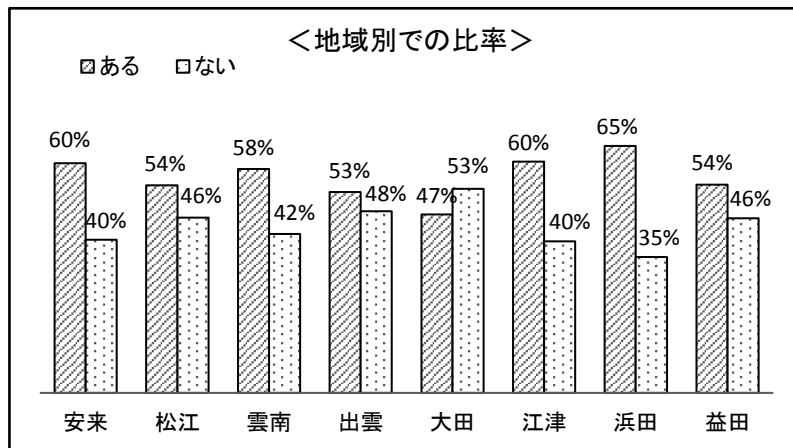
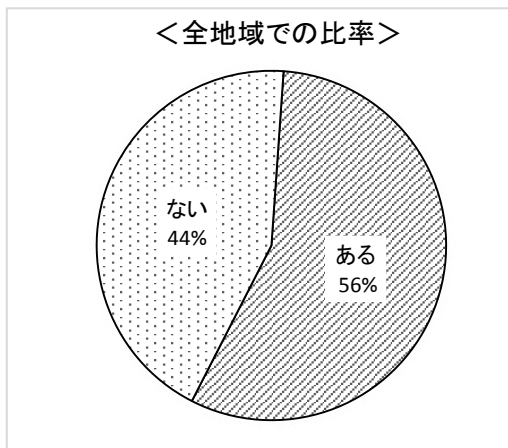
購入先	1番	2番	3番	4番	5番	6番	7番
以前から交流がある地域電器店	77.0%	13.3%	4.4%	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%
家電量販店	19.3%	51.7%	27.8%	4.6%	0.0%	0.0%	0.0%
①以外の地域電器店	0.0%	20.0%	17.8%	24.6%	15.3%	3.8%	2.9%
ショッピングセンター	2.2%	10.0%	38.9%	41.5%	13.6%	1.9%	0.0%
異業種	0.0%	2.5%	1.1%	7.7%	30.5%	52.8%	2.9%
通信販売	0.7%	2.5%	10.0%	21.5%	35.6%	37.7%	2.9%
その他	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	3.4%	3.8%	91.4%

2. 電気製品の困りごと（トラブル）に関する相談を受けた有無

訪問先の電気製品についての困りごと（トラブル）に関して相談を受けたことがありますかの問いに対して、全体の56%の方が「ある」と回答し、地域によっては6割の方が訪問ヘルパーさん等に相談をしておられる状況が見えてきます。

この結果に、地域電器店としてサポート力の弱さを痛感しました。

相談を受けた有無	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
ある	56.4%	60.0%	54.2%	58.5%	52.5%	46.7%	60.4%	64.5%	54.4%
ない	43.6%	40.0%	45.8%	41.5%	47.5%	53.3%	39.6%	35.5%	45.6%



「電気製品の困りごとに関する相談」の問いに寄せられたご意見（アンケート票に記載）

- ★交流のある電器店から不必要な家電を売りつけられるとの相談がある。認知症が疑われる一人暮らしの方に、新しい電気製品を売っても使えないことが多い。特に高価なものは売るときには家族や民生委員、ケアマネージャーに連絡されたほうが良い。
- ★訪問して販売するときには本人が十分理解しているか確認したり、家族と相談できるように促して欲しい。
- ★独居の高齢者や認知症の方は、操作方法を忘れられることがある。

「電気製品購入先の利用頻度の順番」の問いで、「地域電器店」「量販店」「その他の販売店」を1番と回答した人の「困りごと相談を受けた有無」の回答を抽出した結果

相談を受けた有無	地域電器店	量販店	その他の販売店
ある	63.4%	40.4%	47.4%
ない	36.6%	59.6%	52.6%

上記の結果について、アンケート自体が使用者本人に調査したのではないため、この数値の意味するところを正確に判断することはできませんが、ラジオやリモコン1台の電池交換の依頼でも訪問をして対応をしてきた者として、正直腑に落ちない面もあります。しかしながら、我々電器店はこの結果を真摯に受け止めてお客様との信頼関係を深め、よりきめ細やかな顧客サービスに努めなければならないと思います。

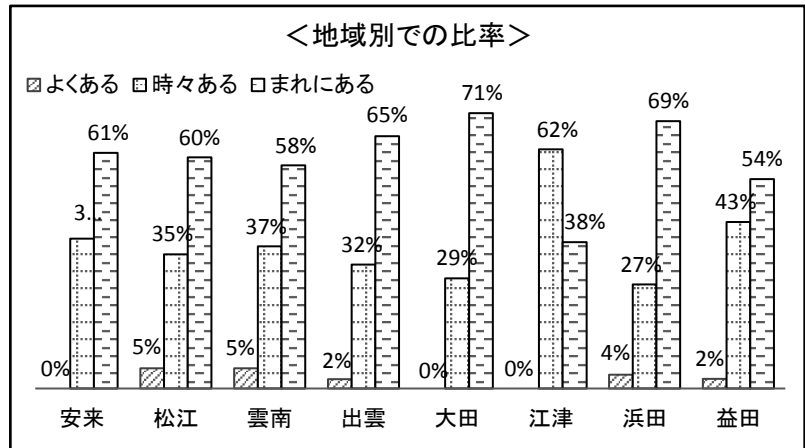
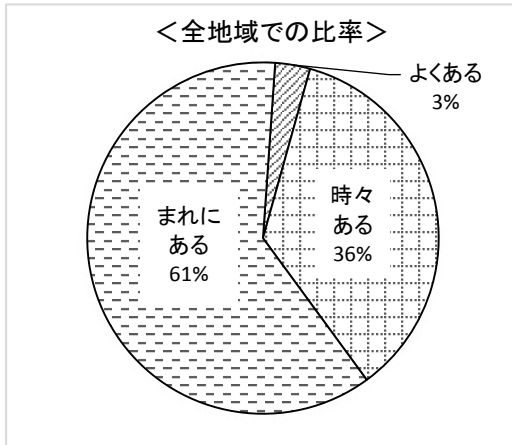
アンケートに寄せられたご意見の中に、『交流のある電器店から不必要な家電を売りつけられる』とのご指摘がありました。また、『認知症が疑われる一人暮らしの方に新しい電気製品を売っても使えないことが多い。特に高価なものを売るときには家族や民生委員、ケアマネージャーに連絡したほうが良い』とのご意見もありました。

地域の中でそのような販売店の話を耳にすることも実際にはなくはないと思います。まさにご指摘のようなことのないよう、業界を挙げて反省をしなければならないと思います。中には顧客の為を思い、便利で省エネ性が高い商品を勧め、結果的に価格の高いものを納品するケースもあると思うのですが、ご指摘の通り、後々トラブルにならないよう家族や民生委員さんなどに相談することが必要であると考えます。

また、『独居高齢者の方や認知症の方は操作方法を忘れられることがある』というご意見がありましたが、これは永遠の課題であり、できるだけ営業努力は必要なものの限度もあります。行政サービスや生活支援、福祉方面からも業界からも歩み寄った協働体制作りが望まれます。

3. 電気製品の困りごと(トラブル)に関する相談を受けた頻度

相談を受けた頻度	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
よくある	3.2%	0.0%	5.2%	5.3%	2.4%	0.0%	0.0%	3.6%	2.5%
時々ある	35.6%	38.9%	34.8%	36.8%	32.1%	28.6%	62.1%	27.0%	43.2%
まれにある	61.2%	61.1%	60.0%	57.9%	65.5%	71.4%	37.9%	69.4%	54.3%

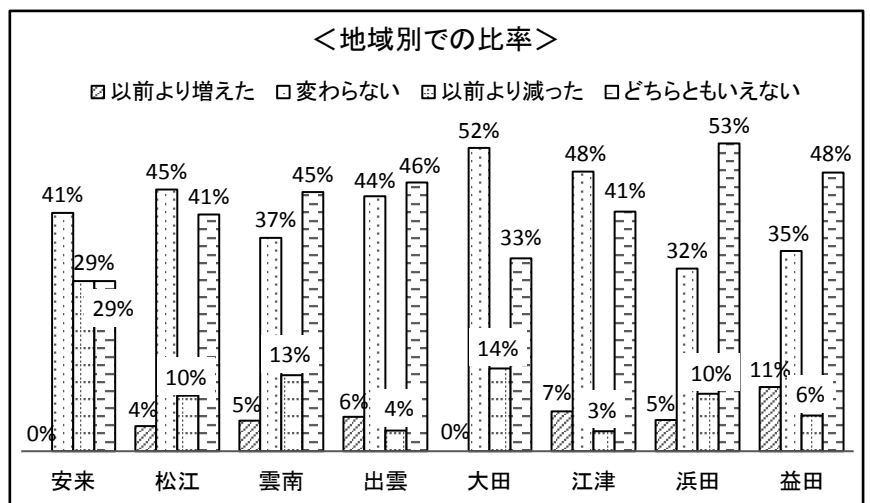
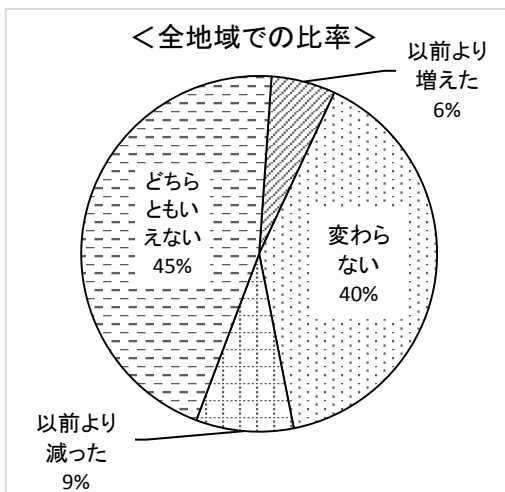


電気製品の困りごと(トラブル)に関する相談を受けたことがある頻度の結果について、「ある」「時々ある」の回答が合わせて半数以上ある地域については、より一層努力する必要があると思います。地域の福祉、医療、介護行政と意見交換等を行い、地域における取組みについて歩み寄る姿勢も必要だと思ひます。そのことが結果的に生き残る最善の策に成りうると思ひます。

このような結果が数値として表れたことは当事者として正直喜ばしいことではありませんが、今後の取組み方が明確になったことは結果的に良かったと思ひます。

4. 電気製品の困りごと(トラブル)の発生頻度

困りごとの発生頻度	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
以前より増えた	5.8%	0.0%	4.3%	5.3%	6.0%	0.0%	6.9%	5.4%	11.1%
変わらない	39.9%	41.2%	45.2%	36.8%	44.0%	52.4%	48.3%	31.5%	34.6%
以前より減った	8.9%	29.4%	9.6%	13.2%	3.6%	14.3%	3.4%	9.9%	6.2%
どちらともいえない	45.4%	29.4%	40.9%	44.7%	46.4%	33.3%	41.4%	53.2%	48.1%

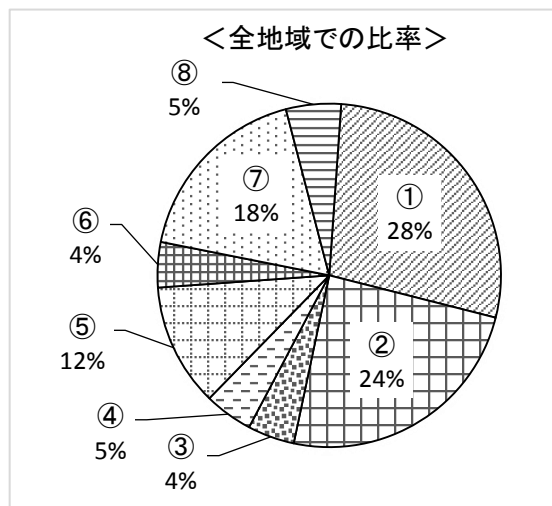


電気製品の困りごと(トラブル)の頻度が「以前より増えた」と「変わらない」の合わせた回答が半数を超える地域が3地区ありました。高齢化が進んでいくと困りごと(トラブル)の発生頻度も必然的に増えると考えられます。困りごとの詳しい内容はここからは見えませんが、この3地区にとってどの販売チャンネルに関してどのような困りごと(トラブル)が発生しているのか、もう一つ踏み込んだ設問設定が必要だったと思います。

5. 電気製品の困りごと(トラブル)に関する相談を受けたときの対処

【対処について全地域での比率】

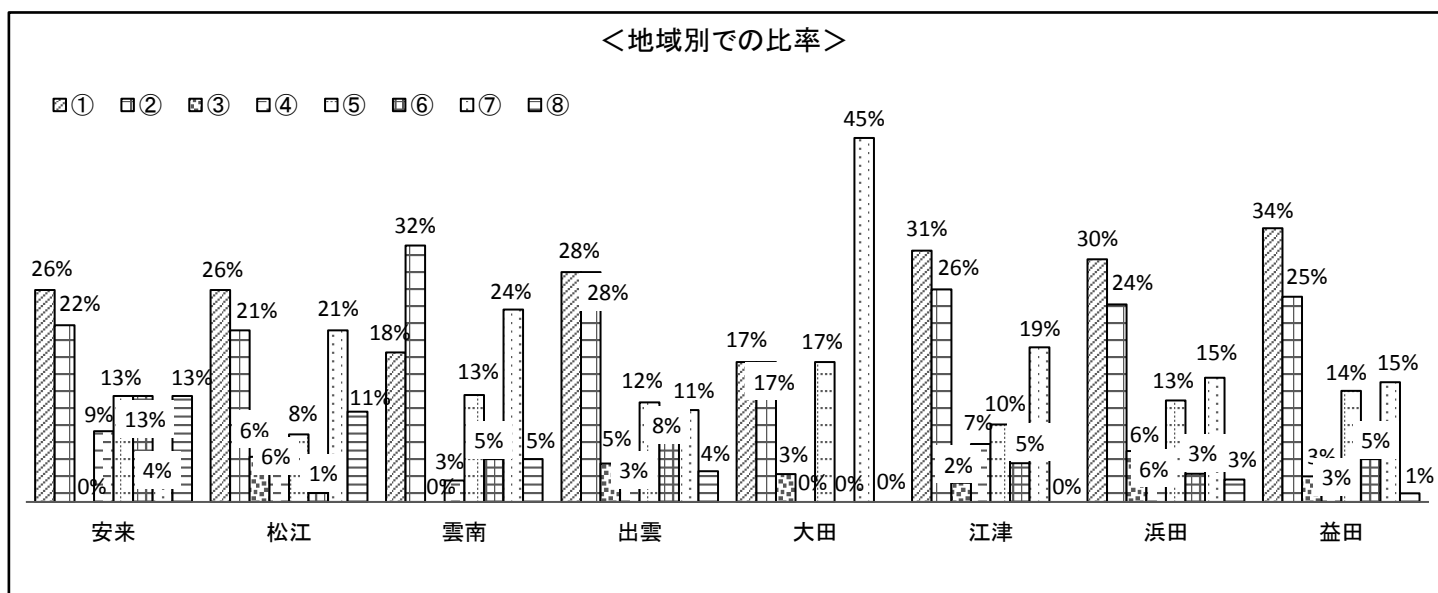
① 電気製品の購入先を聞いて連絡した	27.9%
② 訪問先と交流(行きつけ)がある電器店を聞いて連絡した	24.4%
③ 近くの電器店を調べて連絡した	4.4%
④ 近くの家電量販店を調べて連絡した	4.6%
⑤ 訪問担当者が修理を試みた	11.6%
⑥ 訪問担当者が知っている電器店を紹介した	4.3%
⑦ 所属事業所に相談して対処した	17.8%
⑧ 対処しなかった	5.2%



【対処について地域別での比率】

	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
① 電気製品の購入先を聞いて連絡した	26.1%	26.1%	18.4%	28.3%	17.2%	31.0%	29.9%	33.7%
② 訪問先と交流(行きつけ)がある電器店を聞いて連絡した	21.7%	21.1%	31.6%	28.3%	17.2%	26.2%	24.3%	25.3%
③ 近くの電器店を調べて連絡した	0.0%	5.6%	0.0%	4.7%	3.4%	2.4%	6.3%	3.2%
④ 近くの家電量販店を調べて連絡した	8.7%	5.6%	2.6%	2.8%	0.0%	7.1%	5.6%	3.2%
⑤ 訪問担当者が修理を試みた	13.0%	8.3%	13.2%	12.3%	17.2%	9.5%	12.5%	13.7%
⑥ 訪問担当者が知っている電器店を紹介した	13.0%	1.1%	5.3%	8.5%	0.0%	4.8%	3.5%	5.3%
⑦ 所属事業所に相談して対処した	4.3%	21.1%	23.7%	11.3%	44.8%	19.0%	15.3%	14.7%
⑧ 対処しなかった	13.0%	11.1%	5.3%	3.8%	0.0%	0.0%	2.8%	1.1%

＜地域別での比率＞



「電気製品の困りごと(トラブル)の相談を受けたときの対処」についての回答 (アンケート票に記載)

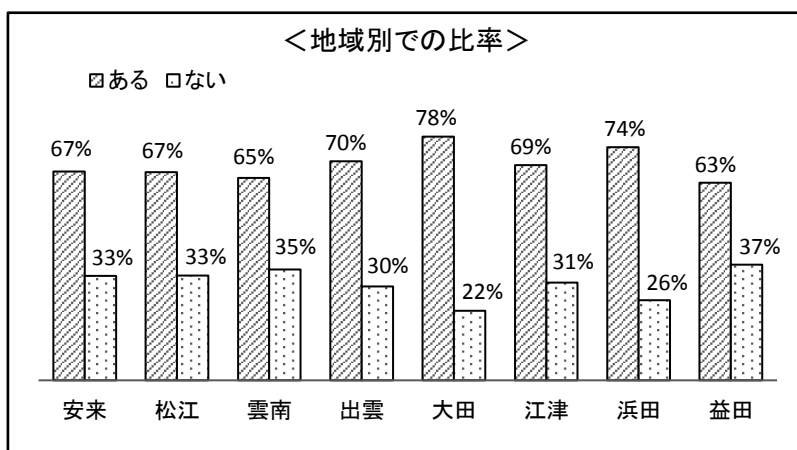
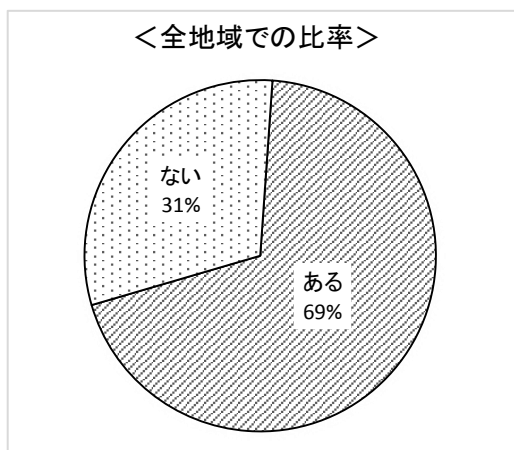
- ★家族や親戚に連絡をして対応をお願いした。(「⑧対処しなかった」に回答した方の多数が記載)
- ★ヘルパーが使い方を説明した。
- ★訪問先の方が行きつけの電器店へ自分で連絡された。

困りごと(トラブル)相談の対処について、「電気製品の購入先を聞いて連絡をした」と「訪問先と交流がある電器店を聞いて連絡をした」という回答を合わせると52.3%と半数以上になります。また、「訪問担当者が修理を試みた」との回答が1割強あるのにいささか驚きましたが、介護ヘルパーの方々の活躍ぶりや社会貢献度がこれらの値で示されている気がします。

「対処しなかった」の答えには、『家族や親戚に連絡をして対応をお願いした』や『ヘルパーが使い方を説明した』との回答が多数あり、“感謝”の気持ちの一言につきます。

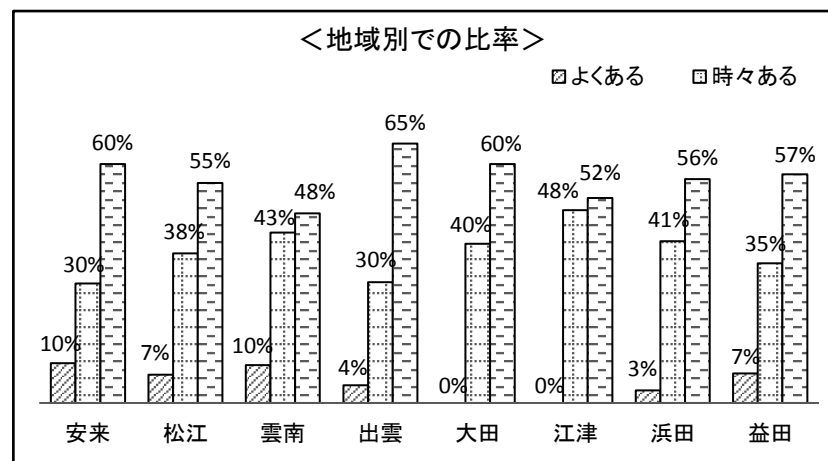
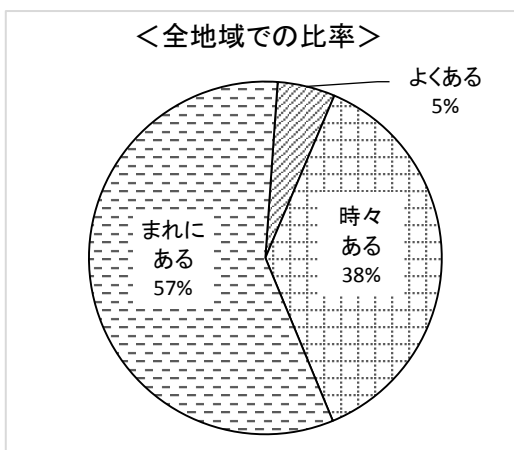
6. 電気製品の使い方などについて尋ねられた有無

尋ねられた有無	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
ある	68.7%	66.7%	66.5%	64.6%	70.0%	77.8%	68.8%	74.4%	63.1%
ない	31.3%	33.3%	33.5%	35.4%	30.0%	22.2%	31.3%	25.6%	36.9%



7. 電気製品の使い方などについて尋ねられた頻度

尋ねられた頻度	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
よくある	5.3%	10.0%	7.1%	9.5%	4.5%	0.0%	0.0%	3.1%	7.4%
時々ある	37.4%	30.0%	37.6%	42.9%	30.4%	40.0%	48.5%	40.6%	35.1%
まれにある	57.4%	60.0%	55.3%	47.6%	65.2%	60.0%	51.5%	56.3%	57.4%

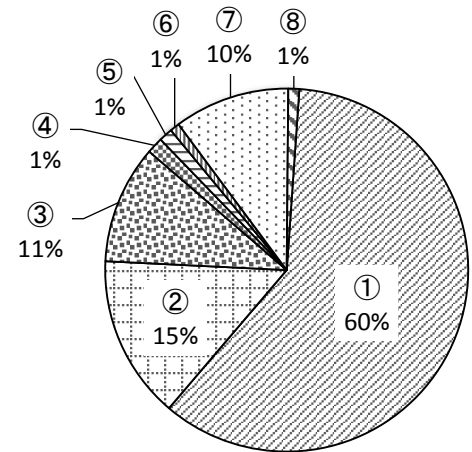


8. 電気製品の使い方などについて尋ねられたときの対処

【対処について全地域での比率】

① 訪問担当者が分かる範囲で答えた	60.1%
② 電気製品の購入先を聞いて連絡した	14.5%
③ 訪問先と取引がある電器店を聞いて連絡した	10.5%
④ 近くの電器店を調べて連絡した	1.5%
⑤ 訪問担当者が知っている電器店を紹介した	1.2%
⑥ 近くの家電量販店を調べて連絡した	0.8%
⑦ 所属事業所に相談して対処した	10.3%
⑧ 対処しなかった	1.0%

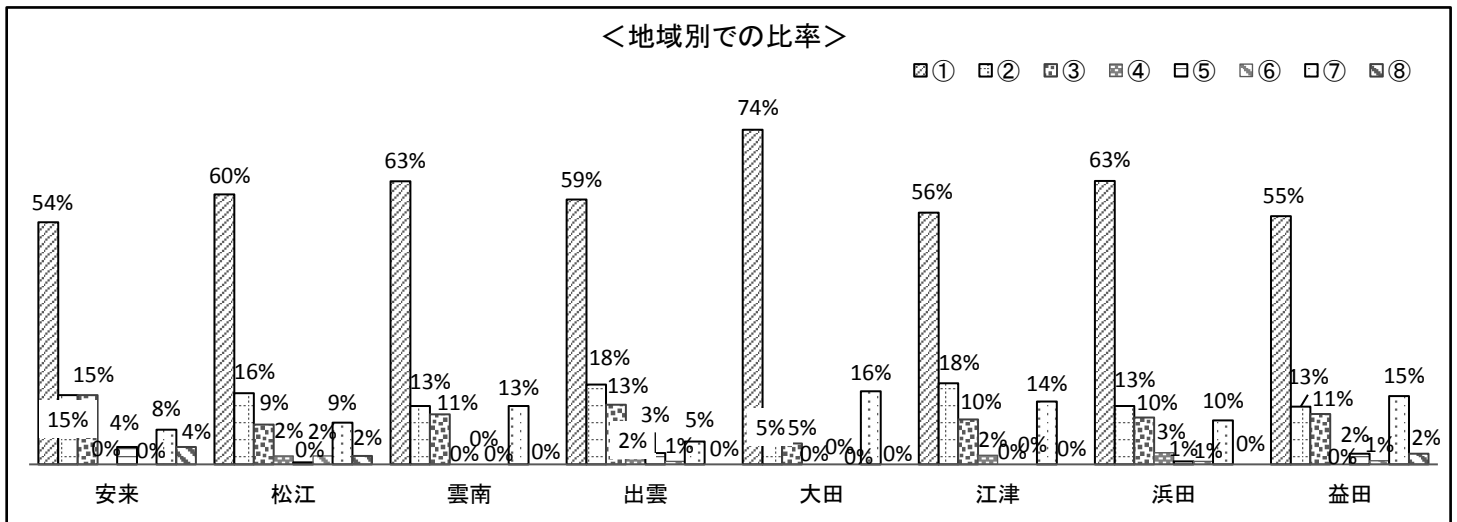
＜全地域での比率＞



【対処について地域別での比率】

	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
① 訪問担当者が分かる範囲で答えた	53.8%	60.0%	63.0%	58.9%	74.4%	56.0%	63.0%	55.2%
② 電気製品の購入先を聞いて連絡した	15.4%	15.8%	13.0%	17.7%	4.7%	18.0%	13.0%	12.8%
③ 訪問先と取引がある電器店を聞いて連絡した	15.4%	8.8%	11.1%	13.3%	4.7%	10.0%	10.4%	11.2%
④ 近くの電器店を調べて連絡した	0.0%	1.9%	0.0%	1.9%	0.0%	2.0%	2.6%	0.0%
⑤ 訪問担当者が知っている電器店を紹介した	3.8%	0.5%	0.0%	2.5%	0.0%	0.0%	0.6%	2.4%
⑥ 近くの家電量販店を調べて連絡した	0.0%	1.9%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%	0.8%
⑦ 所属事業所に相談して対処した	7.7%	9.3%	13.0%	5.1%	16.3%	14.0%	9.7%	15.2%
⑧ 対処しなかった	3.8%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%

＜地域別での比率＞



「電気製品の使い方などについて尋ねられたときの対処」について、その他の回答（アンケート票に記載）

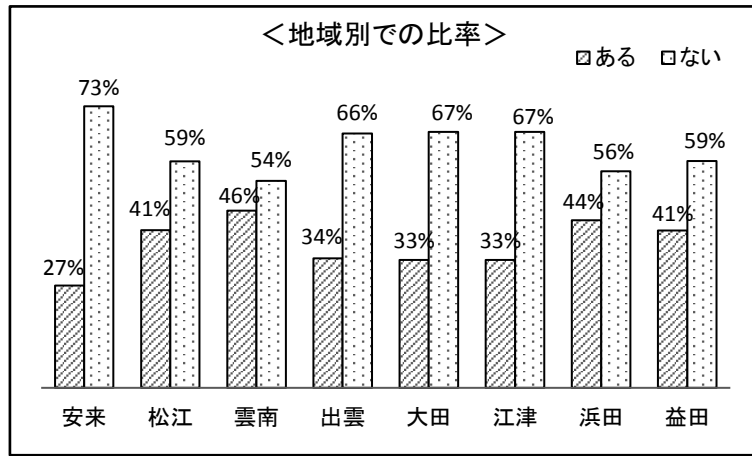
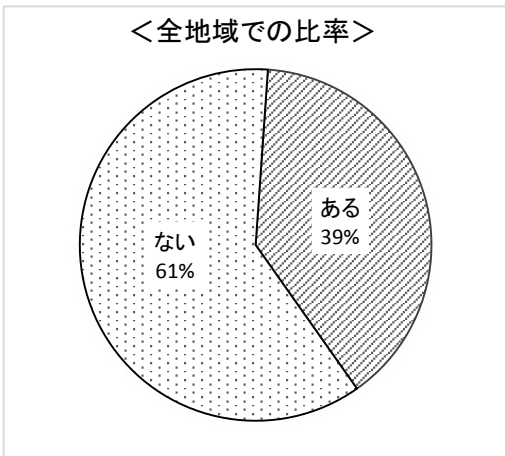
★家族に連絡をして使い方の確認をお願いした。

★家族や親戚に連絡をして対応をお願いした。（「⑧対処しなかった」に回答した方の多数が記載）

電気製品の使い方などについて尋ねられたことがありますかの問いに、7割近い方が尋ねられたことが「ある」と回答し、また、尋ねられた頻度についても「よくある」「時々ある」を合わせると4割強となります。販売後のアフターケアの必要性を再認識しました。尋ねられたときの対処については、6割の方が「訪問担当者がわかる範囲で答えた」と回答しており、お世話になっていることに感謝を申し上げたいと思います。

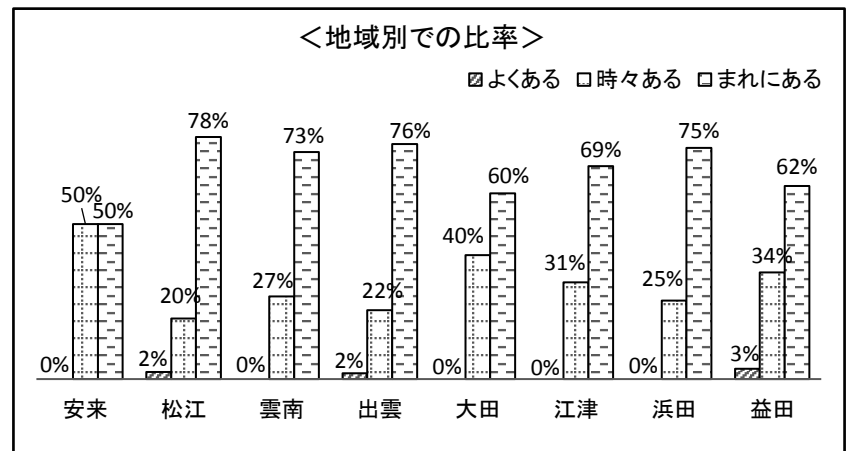
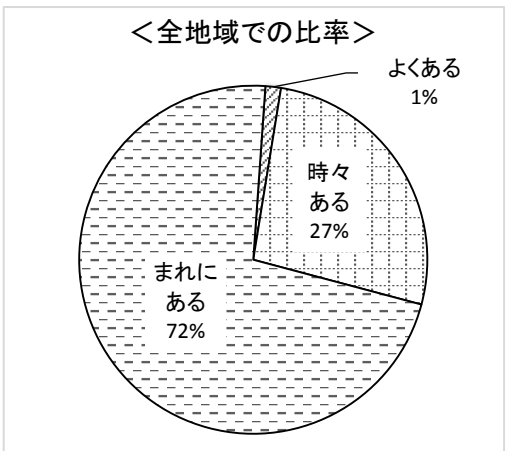
9. 照明器具の蛍光管・電球の交換依頼をされた有無

交換依頼の有無	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
ある	39.3%	26.7%	41.0%	46.2%	33.8%	33.3%	33.3%	43.6%	40.9%
ない	60.7%	73.3%	59.0%	53.8%	66.3%	66.7%	66.7%	56.4%	59.1%



10. 照明器具の蛍光管・電球の交換依頼をされた頻度

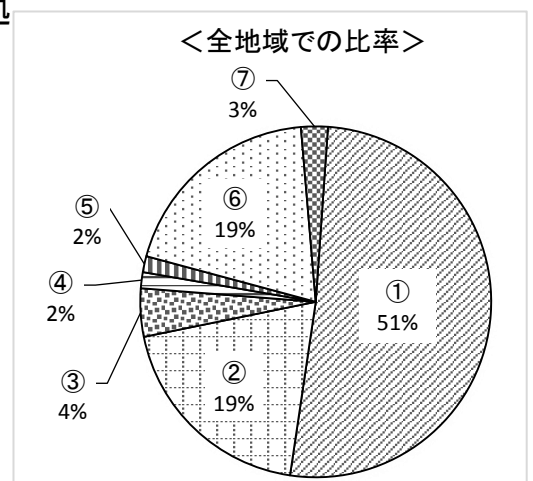
交換依頼の頻度	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
よくある	1.4%	0.0%	2.3%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%
時々ある	26.6%	50.0%	19.5%	26.7%	22.2%	40.0%	31.3%	25.3%	34.4%
まれにある	72.0%	50.0%	78.2%	73.3%	75.9%	60.0%	68.8%	74.7%	62.3%



11. 照明器具の蛍光管・電球の交換依頼をされたときの対処

【対処について全地域での比率】

① 訪問担当者が交換した	51.2%
② 訪問先と交流(行きつけ)がある電器店を聞いて連絡した	19.5%
③ 近くの電器店を調べて連絡した	4.4%
④ 訪問担当者が知っている電器店を紹介した	1.5%
⑤ 近くの家電量販店を調べて連絡した	1.5%
⑥ 所属事業所に相談して対処した	19.5%
⑦ 対処しなかった	2.5%

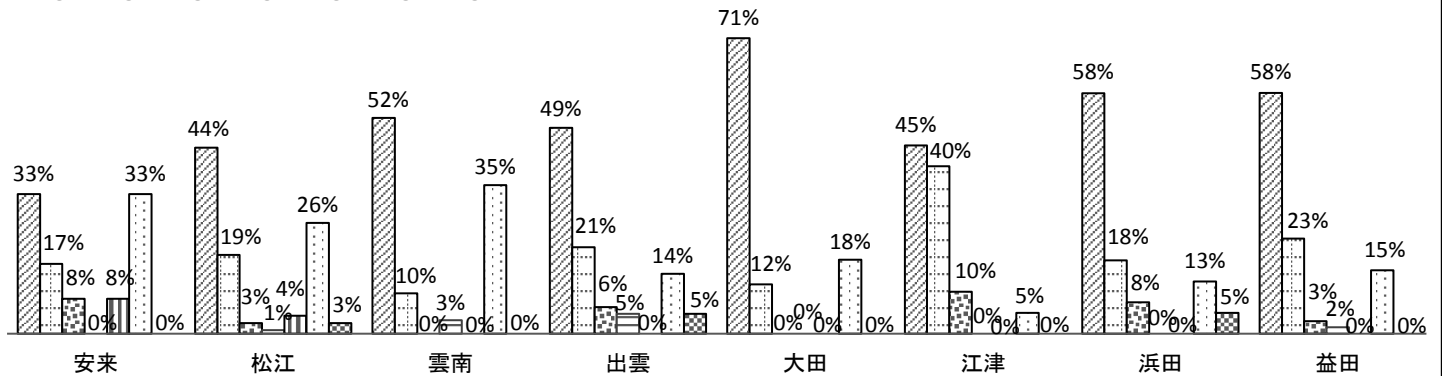


【対処について地域別での比率】

	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
① 訪問担当者が交換した	33.3%	44.4%	51.6%	49.2%	70.6%	45.0%	57.5%	57.6%
② 訪問先と交流(行きつけ)がある電器店を聞いて連絡した	16.7%	18.8%	9.7%	20.6%	11.8%	40.0%	17.5%	22.7%
③ 近くの電器店を調べて連絡した	8.3%	2.6%	0.0%	6.3%	0.0%	10.0%	7.5%	3.0%
④ 訪問担当者が知っている電器店を紹介した	0.0%	0.9%	3.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%
⑤ 近くの家電量販店を調べて連絡した	8.3%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑥ 所属事業所に相談して対処した	33.3%	26.5%	35.5%	14.3%	17.6%	5.0%	12.5%	15.2%
⑦ 対処しなかった	0.0%	2.6%	0.0%	4.8%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%

<地域別での比率>

■① □② ▨③ □④ ■⑤ □⑥ ▨⑦



照明器具の蛍光管・電球の交換依頼をされたときの対処について、その他の回答(アンケート票に記載)

- ★ボランティアに連絡をして対応をお願いした。
- ★家族や親戚に連絡をして対応をお願いした。(「⑦対処しなかった」に回答した方の多数が記載)
- ★家族に連絡をしていただくよう本人に伝えた。

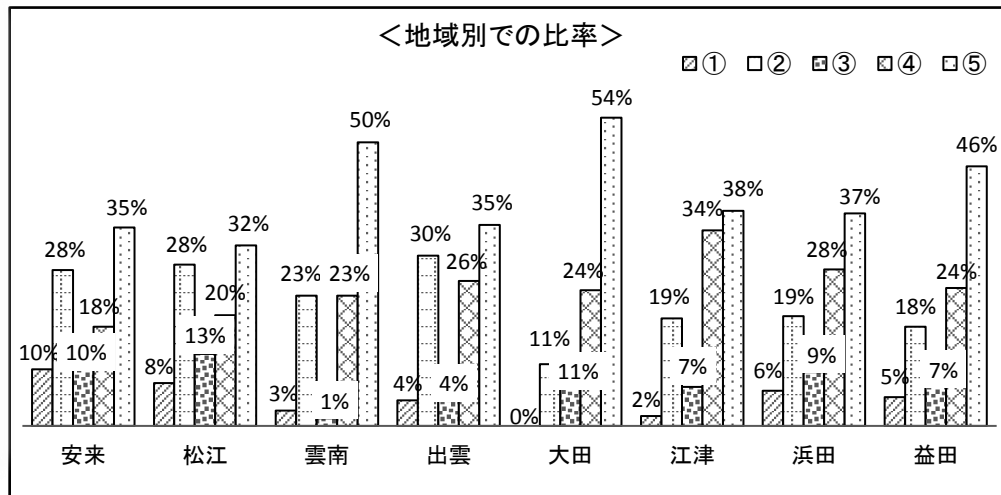
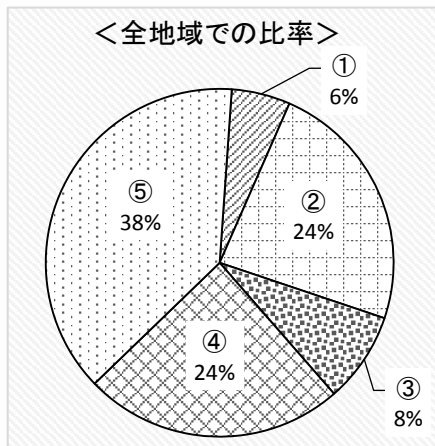
照明器具の蛍光管・電球の交換を依頼されたとき、5割の方が「訪問担当者が交換した」と回答したのに対し、「行きつけの電器店に連絡した」は2割弱の低い数値で、地域電器店のアピールが必要と感じました。

12. エアコンフィルターの掃除

エアコンフィルターの掃除	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
① 訪問先の方が自分でしている	5.5%	10.0%	7.5%	2.7%	4.5%	0.0%	1.7%	6.2%	5.1%
② 訪問先の家族がしている	23.6%	27.5%	28.4%	23.0%	30.0%	10.9%	19.0%	19.3%	17.5%
③ 専門業者に依頼している	8.4%	10.0%	12.7%	1.4%	4.5%	10.9%	6.9%	9.5%	7.3%
④ 掃除をしていない	24.2%	17.5%	19.5%	23.0%	25.6%	23.9%	34.5%	27.6%	24.3%
⑤ わからない	38.3%	35.0%	31.8%	50.0%	35.4%	54.3%	37.9%	37.4%	45.8%

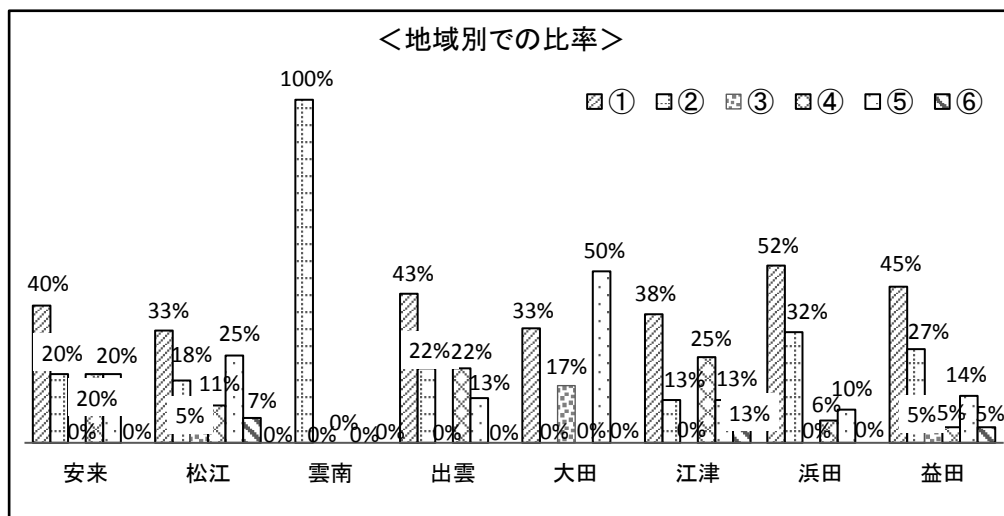
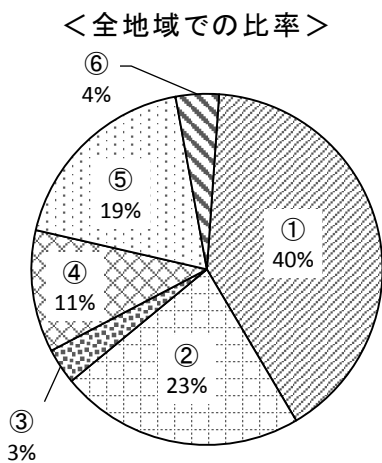
エアコンフィルターの掃除について、その他の回答(アンケート票に記載)

- ★お年寄りには掃除をしなくてはいけないことが分かっていない。
- ★サービス内容に組み込まれており、時々ヘルパーが行っている。



13. エアコンフィルターの掃除の依頼先業者

エアコンフィルター掃除の依頼先業者	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
① エアコンの購入先の電気店	40.4%	40.0%	32.7%	0.0%	43.5%	33.3%	37.5%	51.6%	45.5%
② 訪問先と取引がある電気店	22.5%	20.0%	18.2%	100.0%	21.7%	0.0%	12.5%	32.3%	27.3%
③ 家電量販店	3.3%	0.0%	5.5%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	4.5%
④ 家事代行サービス業者	11.3%	20.0%	10.9%	0.0%	21.7%	0.0%	25.0%	6.5%	4.5%
⑤ ハウス清掃業者	18.5%	20.0%	25.5%	0.0%	13.0%	50.0%	12.5%	9.7%	13.6%
⑥ その他	4.0%	0.0%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	4.5%



エアコンフィルターの掃除の依頼先業者について、その他の回答（アンケート票に記載）

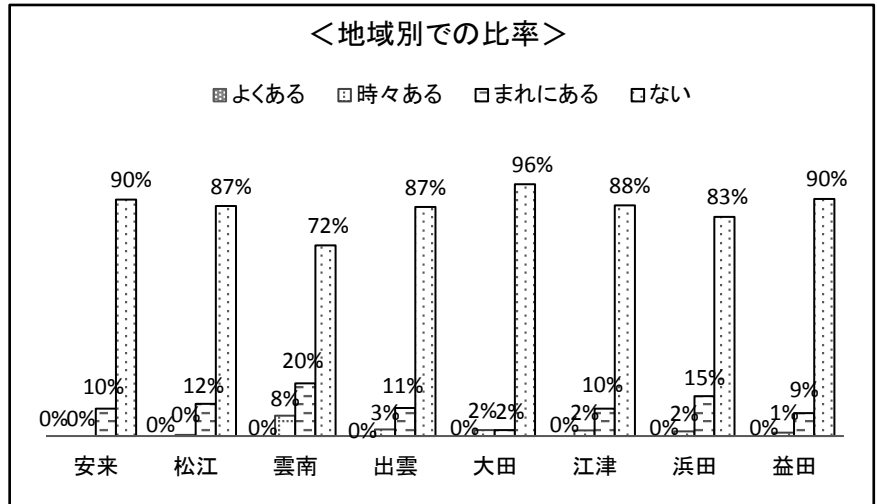
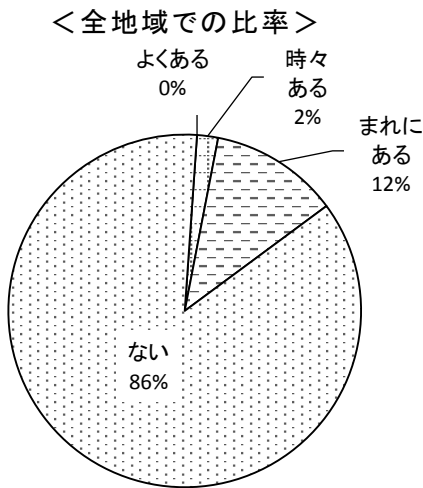
★シルバー人材センター、有償ヘルパー、ボランティア

エアコンフィルターの掃除についての問いに、「していない」が24%と少し高い比率のように思いました。フィルター掃除は省エネにもつながり、買換えのときには自動掃除機能付きのエアコンを提案するのも良いのではないかと思います。

エアコン掃除を専門業者へ依頼するときの依頼先で、家電量販店がわずか3%というのが少し気になります。また、有償であっても業者に依頼される方の詳しい内容を調査したいところです。

14. 電気製品の異常による火災等の危険を感じた有無

危険を感じた有無	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
よくある	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
時々ある	1.9%	0.0%	0.5%	7.7%	2.5%	2.2%	2.1%	1.7%	1.3%
まれにある	11.8%	10.3%	12.3%	20.0%	10.6%	2.2%	10.4%	15.1%	8.7%
ない	86.3%	89.7%	87.3%	72.3%	86.9%	95.6%	87.5%	83.1%	89.9%



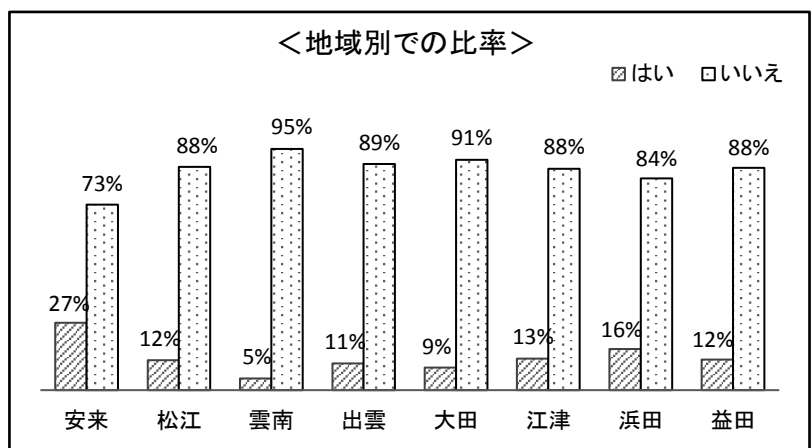
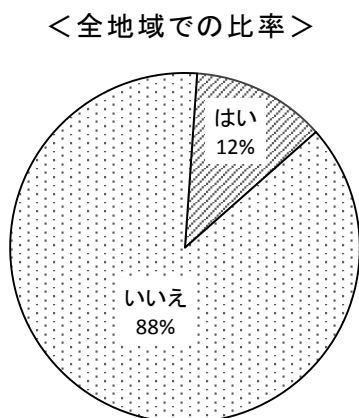
電気製品の異常による火災等の危険を感じた有無について、その他の回答（アンケート票に記載）

- ★ファンヒーターの設定がマックスだった。
- ★独居のお宅が特に、タコ足配線や老朽化で火災が心配。

電気製品の不具合により火災等の危険を感じた有無について、86%が「ない」と回答しており、近年の家電製品の品質の良さと良質な設置方法の賜物です。しかし、14%弱の方が危険だと感じていることは重要視しなければなりません。『独居のお宅でたこ足配線や老朽化で火災が心配』というご意見があったことも注視し、点検サービスの充実を図ることが必要だと感じました。

15. 地域電器店によるリモコンの電池交換の出張対応の認知度

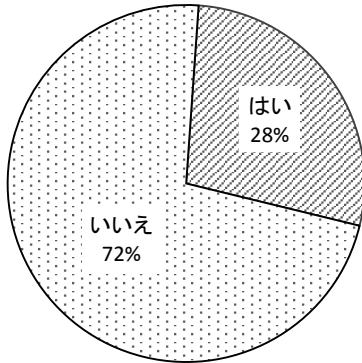
電池交換の出張対応	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
はい(知っている)	12.4%	26.7%	11.8%	4.6%	10.6%	8.9%	12.5%	16.3%	12.1%
いいえ(知らない)	87.6%	73.3%	88.2%	95.4%	89.4%	91.1%	87.5%	83.7%	87.9%



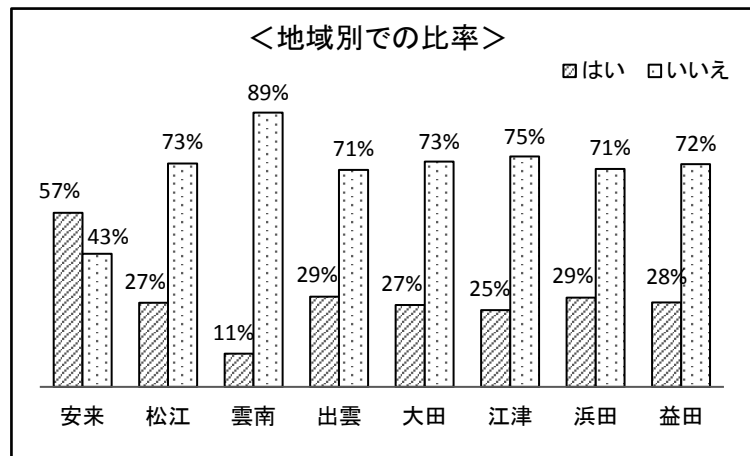
16. 地域電器店による電球の配達・交換の出張対応の認知度

電球交換の出張対応	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
はい(知っている)	27.7%	56.7%	27.4%	10.8%	29.4%	26.7%	25.0%	29.1%	27.5%
いいえ(知らない)	72.3%	43.3%	72.6%	89.2%	70.6%	73.3%	75.0%	70.9%	72.5%

＜全地域での比率＞



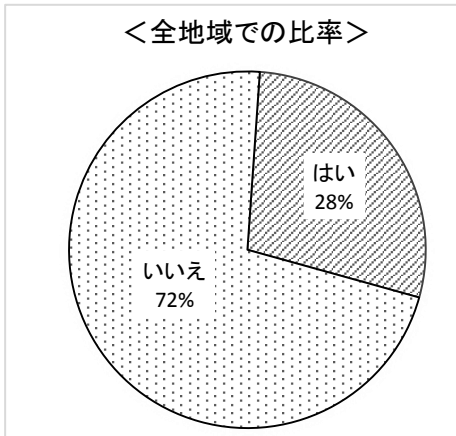
＜地域別での比率＞



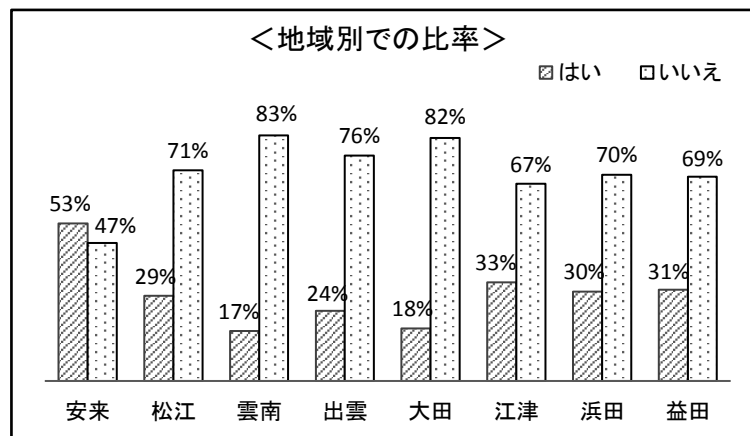
17. 地域電器店によるエアコンフィルター掃除の出張対応の認知度

掃除の出張対応	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
はい(知っている)	28.1%	53.3%	28.8%	16.9%	23.8%	17.8%	33.3%	30.2%	30.9%
いいえ(知らない)	71.9%	46.7%	71.2%	83.1%	76.3%	82.2%	66.7%	69.8%	69.1%

＜全地域での比率＞



＜地域別での比率＞



15. 16. 17. の問いに対するご意見・ご質問（アンケート票に記載）

- ★それだけのために来てくれるのなら良いが、そこで別の商品を紹介したり、買換えを勧める電器店があり信用できない。
- ★これらの出張対応に料金がかかりますか？
- ★出張対応をしてもらうと大変助かりますが、金銭的な負担がかかると利用が難しい。

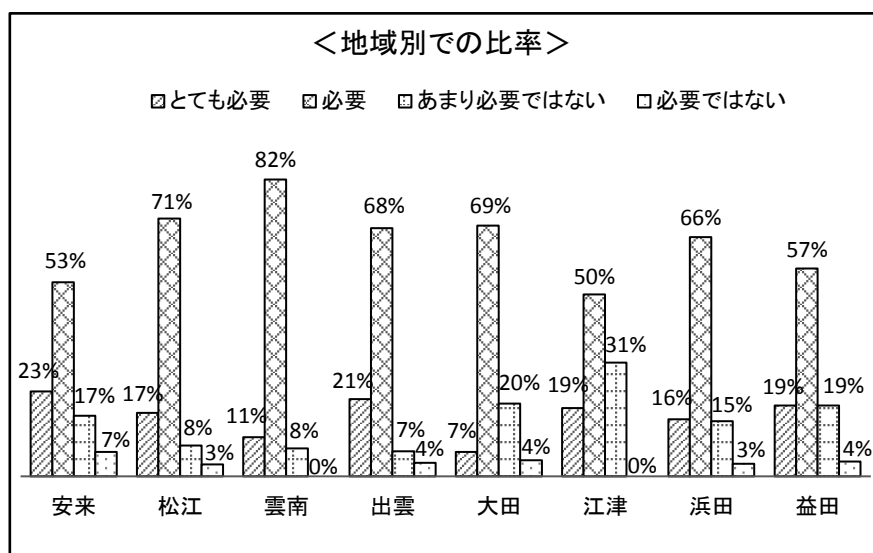
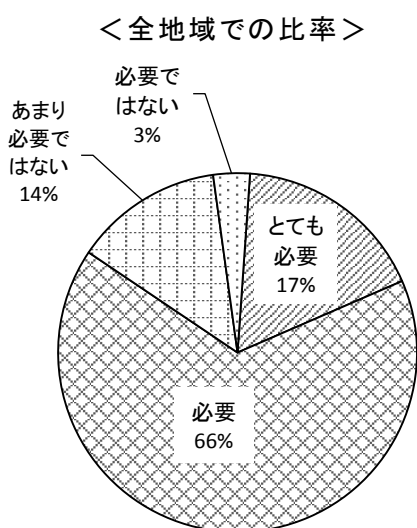
リモコン電池の交換や電球の配達・交換、エアコンフィルター掃除など、地域電器店が出張対応をしていることをご存知ですかの問いに対して、7割以上の方が「知らない」と答えています。この結果について、出張対応の認知度の低さにこれまでの宣伝不足を痛感しました。

また、ご意見の中に『それだけの為に来てくれるのならよいが、そこで別の商品を紹介したり、買換えを勧める電器店があり信用できない』や『出張対応をしてもらうと助かるが、金銭的な負担がかかると利用が難しい』とありました。

商売である以上、利益の出ない作業を面倒だと思ふ感情も無視できません。そのあたりの折り合いをどうつけるかが今後の課題であり、お互いに納得のいく料金設定をどの販売店にも適用できるような、わかり易い仕組みを組合として作る必要があると感じました。

18. 困りごとの相談や修理依頼ができる「地域電器店の連絡先一覧」の備え付けの必要度

備え付けの必要度	全地域	安来	松江	雲南	出雲	大田	江津	浜田	益田
とても必要	17.4%	23.3%	17.5%	10.8%	21.3%	6.7%	18.8%	15.7%	19.5%
必要	65.9%	53.3%	70.8%	81.5%	68.1%	68.9%	50.0%	65.7%	57.0%
あまり必要ではない	13.4%	16.7%	8.5%	7.7%	6.9%	20.0%	31.3%	15.1%	19.5%
必要ではない	3.3%	6.7%	3.3%	0.0%	3.8%	4.4%	0.0%	3.5%	4.0%



18. の問いに対するその他の回答・ご意見（アンケート票に記載）

- ★あれば嬉しいが、高齢者が一覧を見て連絡できるかは不明。
- ★あれば喜ばれると思う。
- ★それぞれの利用者でなじみの電器店や支援されている電器店があると思う。
- ★購入先の電器店が見にくられたりするところもある。
- ★独居や高齢の家庭が多く、電器店の連絡先が分かるほうが良い。
- ★近くに家族・親戚がいない独居の方が困っておられ、ヘルパーへの相談も多くある。
- ★これから高齢な独居者が多くなり、夏場・冬の寒いときなどエアコンや暖房がつかないと大変だと思います。（死につながります）是非お願いします。
- ★冷蔵庫が壊れて購入した品が届くまでの間、冷蔵庫のレンタルができると便利だなと思うケースがある。

電気製品に関する困りごとの相談や修理依頼ができる「地域電器店の連絡先一覧表」の備え付けが必要かどうかの問いに対し、「必要」と「とても必要」を合わせると83%もあったことを注視したいと思います。

この問いに対して、『高齢な独居者は、夏場・冬の寒いときなどエアコンや暖房がつかないと大変です。（死につながります）是非お願いします』や『冷蔵庫が壊れて購入した品が届くまでの間、冷蔵庫のレンタルができると便利だ』とのご意見がありました。

レンタルを行っている電器店では以前から当たり前のこととして代替対応をしており、今更感がありますが、こういった点もしっかり周知していかなければいけないと感じました。

「地域電器店の連絡先一覧表」の作成にあたっては、掲載する電器店には一定の基準を設け、良心的な信用できる店として、組合や公共機関によって推薦できる仕組みが必要かもしれません。

IV. 本事業の「視察研修並びに講習会」の報告

事業を進めていく中で、お困りの高齢者・外出困難な高齢者・在宅患者の方々へのサポートは電器店だけの力では限界があり、行政や医療・福祉・介護関係機関と連携したネットワーク作りが何より重要だと強く感じました。

本事業の視察研修として、NPO法人を立ち上げて活動をされている千葉県電機商組合青年部のお話を聞く機会を得て、平成28年10月5日に当組合青年部から4名が参加をしました。

NPO法人立ち上げまでにはいろいろ難題もあり、ご苦労もあったとお話でしたが、組合事業の新たな糸口が見え、千葉県電機商業組合との研修会はとても有意義なものとなりました。

この視察研修での貴重な情報を他の組合員とも共有できればと、NPO法人“あなたの街の電気屋さんが見守り隊”の理事であり事務局長でもある千葉県電機商業組合青年部の高橋陽子様を講師を依頼し、平成29年1月12日に本事業の講習会として、出雲市において講演をしていただきました。

（「講習会」の資料を別途添付）

「研修会」の様子



「講習会」の様子



V. あとがき

今回のアンケート調査を実施し、我々地域電器店の存在意義と地域貢献への高い使命感を改めて実感させられました。今後さらに高齢化が進む当県において、我々の果たす役割は一層大きくなっていくものと思います。

島根県電機商業組合がリーダーシップを取り、日常生活が困難な高齢者・在宅患者の方々の住環境を支えるため、家電業界のより良質なサービス提供と官民一体となった支援体制作りを進めていかなければなりません。

また、地域包括支援センターや社会福祉協議会とも密に連携が取れるような連絡協議会等の設置や、行政や介護福祉医療関係者等との協働体制の構築も考えていく必要があると思います。

最後に、今回アンケート調査にご協力をいただいた関係者各位に心より感謝申し上げますとともに、本事業の遂行にあたりご支援をいただいた島根県商工労働部中小企業課並びに島根県中小企業団体中央会の皆様に厚く御礼を申し上げます。

【経営持続化ビジョン策定検討会】

検討会委員

島根県電機商業組合 理事
委員長 角 忠洋
副委員長 角弘二郎 廣原俊平 岩地隆夫 大畑正一
島根県電機商業組合 青年部
委 員 花田和彦 白石 隆 飛田康之 白石博宜
〃 梅津正輝 福間浩行
島根県電機商業組合 事務局
事務局 永窪峰子

オブザーバー

島根県商工労働部中小企業課 萬代祐子
島根県中小企業団体中央会 高橋正樹
島根県中小企業団体中央会 千原糸恵

平成29年2月1日

アンケート集計・考察
報告書編集

島根県電機商業組合

〒690-0015

島根県松江市上乃木5丁目1番30号

TEL 0852-23-3609