

高齢者未充足ニーズ調査 2019年



高齢者が直面する様々な” 困りごと” について、
その発生頻度や支障度、それを解消したいというニーズを探索
新商品開発をはじめ、マーケティング戦略検討に使える” 未充足ニーズ” を明らかに

特徴①

定性情報の分析・分類により困りごとを網羅的にリストアップ
本調査に先立って、高齢者を対象としたインタビュー調査を実施
(このインタビュー調査のレポートはオプションとして販売 ※詳しくは裏面参照)

特徴②

本調査は高齢者 60 ~ 90 歳を対象として、大規模郵送調査を実施
年齢・地域などの偏りがない 2,500 名のデータを取得

特徴③

定量データの分析では、その困りごとの「該当率 (どの程度の人にあてはまるか)」「発生頻度」「生活における支障度」「改善希望」などの指標を掛け合わせ、直感的でわかりやすいアウトプットを導出

困りごとを捉える視点

話す・聞く・見る・
書く・読む

食 事

歩く・上り下り・
またぐ

外 出

家事・炊事・
掃除・片付け

身支度・睡眠・
身体管理

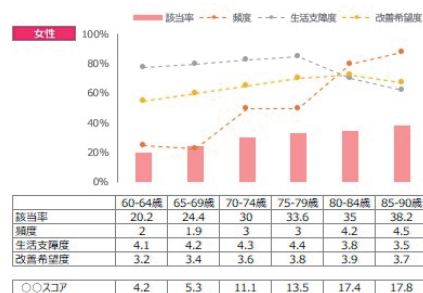
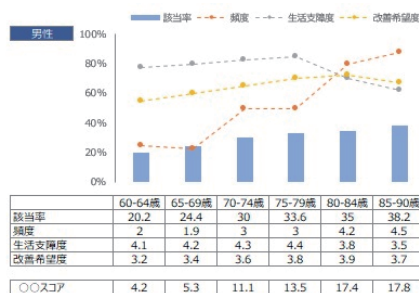
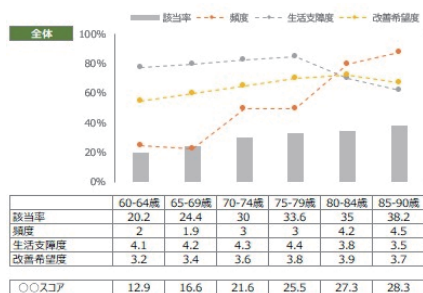
道具を買う・使う・
作業する

体調・疲れ

自動車・自転車・
ネット・スマホ

アウトプットイメージ

性年代別に、困りごとに関する各種指標を比較、加齢による変化がわかります。



■ 調査概要

【高齢者未充足ニーズ調査】

- ・ 調査対象：全国に居住する **60～90歳** の男女
- ・ 調査方法：日本能率協会総合研究所が保有する「高齢者 6090 リサーチモニター」を活用した郵送調査
- ・ サンプル数：2,500 サンプル（配布数 4,000 サンプル、回収率 62.5%）
性別・年齢・エリアに基づき母集団人口構成比に準拠して回収
- ・ 調査期間：2019年2月1日（金）～2月15日（金）

【生活の中の困りごとインタビュー】

- ・ 調査対象：日本能率協会総合研究所が保有する「高齢者 6090 リサーチモニター」から 60代～80代の男女 10名を選定
女性 65歳 女性 66歳 女性 73歳 女性 78歳 女性 83歳 女性 84歳
男性 72歳 男性 78歳 男性 83歳 男性 84歳 ※全員、日常生活で自立、一人で外出が可能
- ・ 調査方法：個別面接方式
- ・ 調査期間：2018年12月13日（木）～2018年12月14日（金）

■ アウトプット

【高齢者未充足ニーズ調査】

- (1) 調査報告書（冊子、A4版・132ページ）：2019年3月発行
- (2) 集計表（電子データ、性別・年齢別 / 家族別 / 住居形態・住居地域別 / 経済別 / 他 クロス集計表一式）：2019年3月発行
◆集計表にないクロス集計をご希望の際は、オーダーメイド集計にてお承りいたします。【都度お見積りさせていただきます】
◆ローデータ（Excelファイル）は別売りとなります。【一式15万円（税別）】

【生活の中の困りごとインタビュー】

- (3) 調査分析レポート（冊子、A4版・42ページ）：2019年3月発行
※弊社は、本調査にご参加・購入いただいた企業（法人・個人）以外には、成果物を提供いたしません。ただし、本調査を告知するための限定的な利用、及び発刊から一定期間経過後はこの限りではありません。
※本調査の成果物のご利用はご参加・購入いただいた企業（法人・個人）の内部でのご利用のみに限らせていただきます。

■ 調査購入のご案内 本調査は、弊社自主企画による調査に複数企業に参加・購入いただく方式で実施いたします。

【高齢者未充足ニーズ調査】【生活の中の困りごとインタビュー】セット価格

- ・ 定価 700,000 円（税別）
- ・ M D B メンバー価格※ 660,000 円（税別）

【高齢者未充足ニーズ調査】のみ

- ・ 定価 600,000 円（税別）
- ・ M D B メンバー価格※ 580,000 円（税別）

【生活の中の困りごとインタビュー】のみ

- ・ 定価 200,000 円（税別）
- ・ M D B メンバー価格※ 180,000 円（税別）

※弊社の会員制情報提供サービス「マーケティング・データ・バンク」にご登録いただいている事業所に限らせていただきます。

【連絡先・申込書ご送付先】

●（株）日本能率協会総合研究所 経営・マーケティング研究部 高齢者マーケティング研究室
〒105-0011 東京都港区芝公園3-1-2 2 URL <https://www.jmar.biz/>
TEL 03-3578-7607 FAX 03-3578-7614 e-mail <info_mlmc@jmar.co.jp>

高齢者”6090”レポートシリーズ●申込書

※下記にレ印を付け、必要事項をご記入の上、ご送付ください。F A Xにてご送信いただいても結構です。

「高齢者未充足ニーズ調査」 購入する 興味がある（説明が聞きたい、調査票が見たい）

「生活の中の困りごとインタビュー」 購入する 興味がある（説明が聞きたい、調査票が見たい）

20 年 月 日

※下記所定欄にご記入いただくお客様の個人情報は、商品の発送及び小社からの新商品・調査・企画・情報提供サービスのご案内に利用させていただきます。本主旨をご了承賜りご記入くださいますようお願いいたします。

フリガナ		MDBメンバーコード			
会社名					
部 課・ 役 職 名	フリガナ				
	ご担当者名				
T E L		F A X			
郵便番号	〒 ー	e-mail			
住 所					
連絡事項	ご請求金額		お支払予定日		
	円 (消費税別)		年 月 日		

【定性調査】生活の中の困りごとインタビュー

【定量調査】高齢者未充足ニーズ調査

高齢者 10 人へのインタビューで聴取した困りごとを、定量的な未充足ニーズとして把握

本調査は、加齢に伴う身体の変化と、それに伴う生活や考え方の変化を聞き取り、そこから生まれるニーズに繋がる変化を把握するために実施しました。

- (1) 話す・聞く
- (2) 見る・読む・書く
- (3) 食事
- (4) 歩く・立ち座り
- (5) 階段・段差
- (6) 外出
- (7) 交際・交流
- (8) 旅行・遊び
- (9) 調理・炊事
- (10) 日常の買い物
- (11) 洗濯・布団の上げ下ろし
- (12) 掃除
- (13) 収納・片付け・家電の処分
- (14) ミシン・家事全般
- (15) 風呂・歯磨き・トイレ
- (16) 睡眠・薬・化粧・髪
- (17) 服装
- (18) 電気器具の使用
- (19) スマートフォン・PC
- (20) 家の管理・運搬
- (21) 趣味
- (22) 運動
- (23) 体調不良
- (24) 自動車の運転
- (25) 自転車

生活場面を記載したカードを提示し、被検者自らに困る程度に応じて4段階に分類してもらった後、具体的な困りごとの内容、理由を聞き取りました。

～高齢者の「困りごと」発生プロセスと「未充足ニーズ」のメカニズムを解明～

- ① 調査結果総評
- ② 身体機能の変化と困りごとニーズの発生
- ③ 高齢者ニーズ発生要因の相関
- ④ 高齢者の「困りごと」と「未充足ニーズ」の発生
- ⑤ 「維持・改善型ニーズ」と「代替・省略型ニーズ」



Chapter 1 家族・住まい・家事

- * 婚姻状況・同居家族・同居家族人数
- * 同居家族構成
- * 近居家族の有無
- * 住居形態
- * 住まいの地域タイプ
- * 普段からよく行っている家事：食事の準備／掃除／洗濯／食品の買物／玄関先・ベランダ・庭などの掃除や手入れ

Chapter 2 仕事・経済状況

- * 就業状況
- * 個人年収
- * 世帯年収
- * 保有資産
- * 基本的な生活費の他に自由に使えるお金
- * 経済的なゆとり

Chapter 3 健康・介護

- * 外出頻度
- * 健康気づかい度
- * 健康維持・老化予防のために日頃行っていること
- * 休息や睡眠／軽い運動／本格的な運動・スポーツ／食事の栄養バランス／体に良いとされる食品や飲料／特定保健用食品（トクホ）や機能性表示食品／サプリメント／脳トレなど／スキンケア用品／ヘアケア用品／体のゆがみ、曲がりをケアするための器具／歯や口の中をきれいに
- * 介護認定状況
- * 利用している介護サービス：ホームヘルプサービス／その他訪問サービス／デイサービス／デイケア／ショートステイ／福祉用具貸与／特定福祉用具販売／住宅改修費支給／居宅療養管理指導／居宅介護支援

Chapter 4 情報・通信

- * 利用している情報機器：自宅のパソコン／自宅以外のパソコン／携帯電話／スマートフォン／タブレット型端末／インターネット対応型テレビ／その他の機器（ゲーム機など）
- * 日頃よく見たり聞いたりしている情報源：テレビ／新聞／折り込みチラシ／雑誌／ラジオ／屋外広告／交通広告／カタログ通販の冊子、チラシ／インターネット／メールで送られてくる広告・メールマガジン
- * インターネット利用状況：利用／過去利用／利用したことがない
 - ・インターネット利用に関する該当事項：ネットショッピングは不安／ネットショッピングではクレジットカードを使わない／ネットバンキングは不安／サービスの登録が自分ではできない／IDとパスワードの管理ができない／メールと検索以外は使わない／不具合に自分では対処できない／ネット詐欺などに不安／安全なサイトか見分ける方法が分からない
 - ・インターネットを利用しない理由：日常生活で必要を感じない／設定を他人に頼むのが面倒／情報機器を持っていない／ネット詐欺などに不安／詐欺など怖い目に合った／使える自信がない／費用が掛かりそう
- * スマートフォン利用状況：利用／過去利用／利用したことがない
 - ・スマートフォン利用に関する該当事項：文字入力に苦勞／通話以外使わない／周囲に使い方を聞けない／決まった操作しかしない／違う画面から戻せない／アプリが入られない／架空請求などの詐欺が不安
 - ・スマートフォンを利用しない理由：必要性を感じない／操作が難しい／詐欺などが怖い／料金が安い／機能に魅力を感じない／何ができるかわからない／きっかけがない
- * 携帯電話に関する該当事項：受話器からの声が聞き取りづらい／液晶画面の文字が見づらい／文字入力が上手く出来なくなった／留守番電話や時刻の設定が上手くできない／電話機の機能を使い切れない

Chapter 5 生活実態および意識・行動の変化

- * 食事に関する意識・行動の変化、困りごと：固い食べ物は避けるようになった／若い時と比べると味の好みが変わった／惣菜を利用することが増えた／冷凍食品を利用することが増えた／レトルト食品を利用することが増えた／インスタント食品を利用することが増えた／新しい料理などへの関心が薄れた／食べる量が減った／外食したいという気が薄れた／油っぽいものを避けるようになった／便秘や下痢が心配で食事を制限することがある／健康を考えて食べるものを選んでいる
- * 家事に関する意識・行動の変化、困りごと：フライパンや鍋を重く感じる／包丁で細かく切ることが下手になった／洗濯機から洗濯物を取り出す姿勢がづらい／洗濯物を干す動作がづらい／洗濯ばさみのバネが固く感じる／洗濯物を干し忘れる／床や風呂の掃除などがかむ姿勢がづらい／掃除機で掃除することがおっくう／細かい所の掃除が行き届かない／多少の散らかりは気にしない／出しっぱなしの物が増えた／重いものを店から持ち帰るのがづらい／布団の上げ下ろしがおっくう／重いもの

Chapter 6 の「代表的な困りごと」全 57 項目に、

- ・ 普段の生活の中で感じる頻度：
よくある／たまにある／全くない
- ・ 支障を感じることもあるもの
- ・ 商品やサービスを利用したいものを聞き、「未充足ニーズスコア」を算出、
性年代別に分析しました。

の移動／ゴミ出しがおっくう／身の回りの物・持ち物の処分ができない／長時間同じ姿勢での作業がづらい／裁縫やミシンを使うことがおっくう（参考）寝つきが悪くなった／寝起きが悪くなった／簡単な漢字や人・物の名前を思い出せない／決められた時間に薬を飲むことを忘れる

- * 「歩く・立つ・座る」に関する意識・行動の変化、困りごと：転ばないように慎重に歩くようになった／速足で歩くことが出来なくなった／坂や階段を上るときに途中で休むことが多くなった／手すりがあればつかまるようにしている／立ち続けるなど、同じ姿勢を保つことがつらくなった／正座ができなくなった／雨で道路が濡れていると滑りそうで不安を感じる／つるつるの床を歩くと滑りそうで不安を感じる／エスカレーターに乗るとき、不安を感じる／トイレに行くなど、室内の移動で壁に手をつけて歩く
- * 家電製品の購入・使用に関する意識・行動の変化、困りごと：正しく使っているか分からない／壊れないかぎり新しく買わない／新しい家電製品の使い方を覚えられない／取扱説明書の用語が理解できない／操作が複雑で使えない機能がある／修理の依頼先が分からない
- * おしゃれ・身だしなみに関する意識・行動の変化、困りごと：服は今あるもので間に合わせる／服を買うときあと何年使うか考える／脱ぎ着がしやすいデザインを選ぶ／流行を気にしなくなった／身だしなみには気を配らなくなった／バッグ、時計などへの興味が薄れた／着飾って出かけることが無くなった／化粧品をしなくなった／床屋や美容院に行く回数が減った
- * 関心度：今の自分の体力あった正しい運動方法／年齢に応じた疲れの解消方法／認知機能維持のための脳トレなどの方法
- * 自動車の運転状況：運転／過去運転／運転したことがない
 - ・ 現在の該当事項：機会が減った／慎重になった／車体をこすることが増えた／ヒヤリ・怖いが増えた／アクセルとブレーキの踏み間違いが不安／歩行者・信号などの見落としが不安／運転中の体調急変が不安／メーターなどの文字がよく見えない／カーナビなどの操作に迷う／維持管理が面倒になった／運転免許証の返納を考える様になった
 - ・ 自動車の運転をやめた理由：機会がなくなった・減った／駐車が上手く出来なくなった／車体をこすることが増えた／ヒヤリ・怖いが増えた／車線変更などに戸惑う／事故を起こす不安／アクセルとブレーキの踏み間違いが不安／歩行者・信号などの見落としが不安／運転中の体調急変が不安／メーターなどの文字がよく見えない／カーナビなどの操作に迷う／維持管理が面倒になった／維持費や買い替えの費用が高い／運転免許証の更新がきっかけ／家族などに運転をやめるよう言われた
- * 自転車の利用状況：走ってふらつく／乗り降りにつらつく／重い荷物でふらつく／押して歩くことが増えた／すれ違いの避け方に迷う／歩行者とぶつかりそう／自動車と接触しそう／やめた／今まで乗る習慣がなかった
- * 家計の維持・資産管理：家計を自分で管理することに不安を感じる／銀行や役所で手続きをすることが難しいと感じる／自分で資産を運用するのが難しくなった／貯金、不動産などの資産管理が不安／保険の見直しが必要だと思う／老後資金の運用の見直しを考えている／資産運用に関する知識が欲しい／リスクのある金融商品を買うことが不安／金融資産の相続・処分をどうすればいいか不安／不動産の相続・処分をどうすればいいか不安／自分が要介護や病気になった時の費用が不安／今後の生活費が不安／振り込み詐欺や悪徳商法が不安
- * 身体や気持ち、様々な周囲の状況の変化に関する不安
 - ・ 認知機能・感覚器官がおとろえること：視力／聴力／味覚／嗅覚／記憶力／理解力や判断力／発想力や創造力
 - ・ 動作・作業・操作に関すること：／料理など家事が出来なくなること／自動車を運転できなくなること／インターネットが使えなくなること／トイレに一人で行けなくなること／自宅で生活できなくなること／一人で外出できなくなること／歩くことが出来なくなること
 - ・ 自分自身および家族の健康・介護に関すること：／慢性の病気になること／血管や心臓などの病気で倒れること／親の介護が必要になること／配偶者の介護が必要になること／自分自身が要介護になること／認知症になること／介護付き住宅等への入居が必要になること
 - ・ 気持ち・生きがいに関すること：／新しいことに興味や意欲が無くなること／時間を持て余すこと／生きがいを感ぜられなくなること／孤独になること

Chapter 6 未充足ニーズ探索分析

- * 普段の生活における困りごと
 - ・ 近くの文字が見づらいと感じる
 - ・ 遠くの文字が見づらいと感じる
 - ・ 文章を読んで理解するのに時間がかかる
 - ・ 字を書くとき手が震えたり、力が入らない
 - ・ 他人の話し声が聞きとりにくく感じる
 - ・ 相手の言っていることが、すぐに理解できない
 - ・ 滑舌が悪くなった
 - ・ 飲食時に上手く噛めない・噛みづらい
 - ・ 飲食時に飲み込みにくい、むせる
 - ・ 尿漏れの不安を感じる
 - ・ 急にトイレに行きたくなり、慌てる
 - ・ 夜中に目が覚める
 - ・ 何をしようとしたか忘れる
 - ・ 日中、いつの間にか昼寝やうたた寝をする
 - ・ 高い所など踏み台が必要な場所での作業に不安を感じる
 - ・ ちょっとしたことで身体どこかが痛む
- * 普段の生活で感じるおっくうさ
 - ・ 長い距離を歩くことがおっくうだと感じる
 - ・ 外出をすることがおっくうだと感じる
 - ・ 食事の準備がおっくうだと感じる
 - ・ 掃除がおっくうだと感じる
 - ・ 洗濯をする、洗濯物を干すのがおっくうだと感じる
 - ・ 布団を干すのがおっくうだと感じる
 - ・ 入浴がおっくうだと感じる
 - ・ 買物がおっくうだと感じる
 - ・ ひげそり・化粧がおっくうだと感じる
 - ・ おしゃれがおっくうだと感じる
 - ・ 玄関先・ベランダ・庭などの掃除や手入れがおっくうだと感じる
 - ・ 調理など体を動かすのがおっくうだと感じる
- * 調理や食材の準備のときの困りごと
 - ・ 食品・飲料のふたを開けるのに苦労する
 - ・ 食品パック（豆腐やハム等）の端を開けるのに苦労する
 - ・ 調理の途中で座って休む（立ち続けていられない）
 - ・ コンロの火の消し忘れが不安になる
 - ・ 調理中に火傷したり、火傷しそうになる
 - ・ 調理の途中で鍋をこがす
 - ・ 料理の味付けが上手くいかない
 - ・ 電子レンジから料理を出し忘れる
 - ・ 食材が賞味期限切れになる
 - ・ 買物に行つて必要なものを買って忘れる
- * 「歩く・立つ・座る」に関する困りごと
 - ・ 靴を脱いだり履いたりするときにふらつく
 - ・ まわりの人と同じ速度で歩けない
 - ・ 階段を上るときにつまずく・つまずきそうになる
 - ・ 階段を下るときに足をすべらせる・すべらせそうになる
 - ・ （気づかない様な）小さな段差でもつまずきことがある
 - ・ 薄暗くなると段差が見えず怖い
 - ・ （何気ない）段差のない平らな場所で転びそうになる
 - ・ 何かにつかまらないうち立ち座りが大変
- * 「新聞や本を読む、テレビなどを視聴する」に関する困りごと
 - ・ 新聞を読むと疲れる
 - ・ 本や雑誌を読むと疲れる
 - ・ テレビの画面が見づらい
 - ・ テレビの音が聞きづらい
 - ・ ラジオの音が聞きづらい
- * 「身体・体力・認知機能の変化・老い」に関する困りごと
 - ・ 髪の毛が減ったり、白髪が増えたと感じる
 - ・ 肌のシミ・しわが増えたと感じる
 - ・ 太りすぎ、痩せすぎなど体形の変化を感じる
 - ・ 背中がまるくなるなど、姿勢の変化を感じる
 - ・ 体力、筋力の低下を感じる
 - ・ 判断の能力など認知機能の低下を感じる

まとめ：未充足ニーズ探索分析の総括