

高齢者ごみ出し支援制度導入ガイドンス(案)

<地方公共団体向け>

令和2年3月

環境省環境再生・資源循環局
廃棄物適正処理推進課

目次

第1章	本ガイドンスの目的と活用方法	1
第1節	本ガイドンスの目的	1
第2節	本ガイドンスの活用方法	2
第2章	高齢化等の社会変動と高齢者のごみ出し支援の現状	6
第1節	高齢化等の社会変動の状況	6
第1項	高齢化の急速な進展	6
第2項	要支援・要介護の増加	9
第3項	高齢者の単身世帯の増加	9
第2節	高齢者のごみ出し支援の実態	10
第1項	高齢者のごみ出し支援の取組主体の取組	10
第2項	自治体における高齢者ごみ出し支援制度の導入状況	15
第3章	制度設計フロー ～高齢者のごみ出し支援制度設計～	18
第1節	『高齢化社会に対応した廃棄物処理体制』の制度設計ワークフロー	18
第2節	【STEP1】導入前の実態把握	21
第1項	ニーズ調査	21
第2項	ごみ収集の現状把握	24
第3項	福祉サービスや共助の把握	25
第4項	収支の見通し	28
第3節	【STEP2】計画 ～高齢者のごみ出し支援制度のタイプの検討～	34
第1項	高齢者のごみ出し支援制度のタイプ	34
第2項	利用者の要件	36
第3項	利用申請から支援開始まで	38
第4項	収集方法の検討	45
第5項	声かけ等による安否確認の検討	50
第6項	運用体制および部局間・自治体外部機関との連携	57
第7項	実施要綱の作成	60
第8項	支援制度の周知	62
第9項	利用者に対する継続支援の確認	64

第4節 【STEP3】運用 ～動かす、チェックする～	65
第1項 運用上の課題と対応	65
第2項 運用に関する改善の取組	70
第3項 高齢者のごみ出し支援を推進する上で重視すること	71
第4項 高齢化の進行に対応したごみ出し支援の在り方	76
参考資料1 制度設計上のチェックポイント	82
参考資料2 モデル事業（6地点における実証概要）	86
参考資料3 Q&A、用語一覧	103
第1節 Q&A	103
第2節 用語一覧	110

第1章 本ガイドンスの目的と活用方法

第1節 本ガイドンスの目的

高齢化社会や核家族化の進展等に伴い高齢者のみの世帯が増加することにより、家庭からの日々のごみ出しに課題を抱える事例も生じており、既に一部の地方公共団体においては高齢者ごみ出し支援（「ふれあい収集」等）が開始されている。

上記の傾向は、今後数十年にわたり続くものと見込まれ、全国の地方公共団体において、従来の廃棄物処理体制から高齢化社会に対応した廃棄物処理体制にシフトしていく必要性が生じている。

以上のような状況を踏まえ、本ガイドンスは、今後、高齢者のごみ出し支援を行おうとする地方公共団体が、どのようなことに留意して制度設計を行い、持続的に運用していくべきかを検討する際の参考となるよう、また、既に支援を行っている地方公共団体においても、課題の改善や事業の見直しにつながることを目的としている。

第2節 本ガイドンスの活用方法

(1) 本ガイドンスの章立てと内容

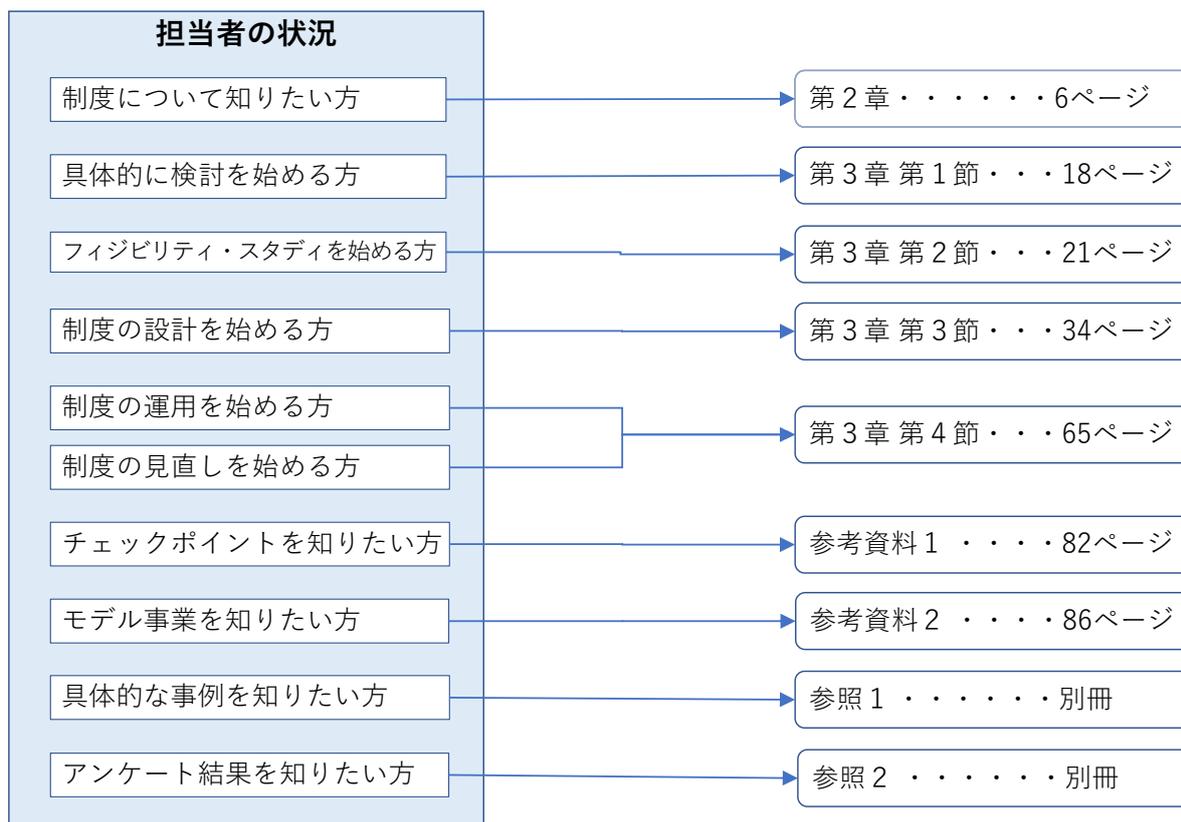
本ガイドンスは、地方自治体の廃棄物関連部局及びその担当部局のご担当者が、高齢者のごみ出し支援の制度設計を整備し、実施していくまでのプロセスを、アンケート結果、事例調査、モデル事業の結果を踏まえて解説している。そのため、各自治体が状況に応じて、段階的な意思決定の手順に活用できることに重きを置き、制度設計の計画書作成に活用できるように章立てを工夫した。

また、参考資料1には「制度設計上のチェックポイント」、参考資料2には「モデル事業」、参考資料3には「Q&A、用語一覧」を用意した。

章	内容
第1章 本ガイドンスの目的と利用方法	➡ 本ガイドンスの目的と、利用者にあった活用方法を示す。
第2章 高齢化の進展、要支援・要介護、および高齢者のごみ出し支援の現状	➡ わが国における高齢化、介護を必要とする高齢者の現状等の社会変動と、高齢者のごみ出し支援の実態を示す。
第3章 制度設計フロー	
第1節 高齢化社会に対応した廃棄物処理体制の制度設計ワークフロー	➡ 高齢者向けのごみ出し支援制度の導入・改善に取り組もうとする自治体が、各々の特性や実情に合った支援制度のタイプを検討・選択した上で、具体的な制度内容の設計に必要な作業を整合的かつ円滑に進めていくためのフローを示す。
第2節【STEP1】導入前の実態把握	➡ 支援制度の制度設計の第一歩として、制度導入前の地域の実態把握の方法を示す。
第3節【STEP2】計画	➡ 【STEP1】で得られた実態情報を踏まえて、当該地域に導入されるべき制度内容を検討する。支援制度の仕組みのプロセスを示し、各ステップで考慮すべきポイントや参考となる実証現場からのアドバイスを紹介する。
第4節【STEP3】運用	➡ 【STEP2】で作成された制度設計プランに基づく運用を通じて得られる蓄積された情報・データや教訓などの解析を行い、その結果を踏まえて、制度の改善検討のポイントを紹介する。
参考資料1 制度設計上のチェックポイント	➡ 作業フェーズごとに具体的なチェックポイントを示す。
参考資料2 Q & A, 用語一覧	➡ 本ガイドンスで示す制度設計を進める上で直面する疑問への回答および関連する用語解説を示す。
参照1 事例集	➡ ガイドンスの参考資料として、全国で行われているごみ出し支援の取組21事例を紹介する。各自治体の関係者へのヒアリング調査に基づいて作成している。
参照2 アンケート結果	➡ 「平成30年度 高齢者を対象としたごみ出し支援制度の実態調査」(アンケート)の結果を示す。

(2) 制度設計の整備状況に応じたガイドンスの活用方法

各地方自治体のごみ出し支援の整備状況により、担当者が活用できるように配慮した。



(3) 各トピックの掲載

本ガイドンスでは、アンケート調査の結果についてはグラフ等を記載し、事例集及びモデル事業より得られたトピック等については、以下のようなフォーマットで適宜記載している。合わせて是非ご覧いただきたい。

■事例集からのトピック

TOPIC トピック等のタイトルを記載

■モデル事業からのトピック

TOPIC トピック等のタイトルを記載

■その他トピック

TOPIC トピック等のタイトルを記載

(4) 本ガイドンスの情報ソース

本ガイドンスの制作にあたっては、平成 30 年度から令和元年度にかけて、下に示す 3 つの調査・分析を実施し、各地方自治体が地域特性に応じた制度設計と制度の円滑な導入・運営を行う上での実践的な手引きになるように心がけた。

① 「平成 30 年度 高齢者を対象としたごみ出し支援制度の実態調査」(アンケート)

【目的】

高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築のための基礎資料として、全国の市町村における高齢者を対象としたごみ出し支援の実施状況等についてアンケート調査を実施した（以下、「アンケート調査」と呼ぶ）。

【調査概要】

アンケート名：「高齢者を対象としたごみ出し支援制度の実態調査」

調査方法：メールによる調査票（エクセルファイル形式）の配布、回収

実施期間：2019 年 1 月 23 日（水）事務局より都道府県宛てにメール送信し、2019 年 2 月 8 日（金）締切として、都道府県より事務局へ提出

依頼数：1,741 件

有効回収数：1,648 件

有効回答率：94.7%

実施主体：環境省

事務局：株式会社リベルタス・コンサルティング

② 現地ヒアリング調査

【目的】

地方公共団体で取り組まれている高齢化社会に対応したごみ出し支援の実態について詳細に把握するため、当該支援を実施している地方公共団体への現地調査等を実施した。

【概要】

上記①のアンケート調査結果を基に、地域形状特性、人口規模、特徴的なサービス運用、安定的な利用者の獲得をしている地方公共団体であり、地方公共団体における高齢者ごみ出し支援制度のタイプ等（第 3 章第 3 節第 1 項）が相互に重複しないことを考慮して、対象となる 10 箇所を選定し、往訪ヒアリング調査を実施した。そこで得られた情報を分析・整理した上で、本ガイドンス及び参照 1 して公開予定の「事例集」に反映させた。

【調査対象】

令和元年度：長崎県長崎市、北海道小樽市、兵庫県芦屋市、島根県浜田市、愛媛県新居浜市、新潟県新潟市、福井県福井市、愛知県田原市、山形県東根市、福島県大玉村

③ モデル事業

【目的】

今後、ごみ出し支援を実施しようとする地方公共団体がごみ出し支援の制度設計をするためのガイドンスを作成するに当たり、高齢化社会に対応したごみ出し支援制度の制度設計や持続的運用に必要な知見やノウハウ等を収集するため、「ごみ出し支援の試行・実証のためのモデル事業」（以下「モデル事業」という。）を令和元年度に実施した。

モデル事業では、応募時点で、現在ごみ出し支援を実施していない又はごみ出し支援の見直しを検討している地方公共団体を対象として、ごみ出し支援を試行実施した。

【概要】

モデル事業の対象となる地方公共団体を、公募により募集し、外部有識者から構成される委員会にて評価・審査の上、実施する地方公共団体を選定した。モデル事業の実践を通じて多面的にデータ・情報を集め、ガイドンス作成に活用した。

【モデル事業実施団体および実証期間】

- ・ 実証団体 : 青森県五所川原市、青森県むつ市、群馬県上野村、三重県志摩市、福岡県遠賀・中間広域行政事務組合、鹿児島県曾於郡大崎町
- ・ 実証期間 : 2019年10月～2020年2月

第2章 高齢化等の社会変動と高齢者のごみ出し支援の現状

高齢者のごみ出し支援が急速に必要なとなっている背景として、高齢化の進展、要支援・要介護の増加、高齢者の一人暮らし等の高齢者を取り巻く社会変動を概観するとともに、自治体における高齢者のごみ出し支援の現状を鳥瞰する。

第1節 高齢化等の社会変動の状況

高齢化の急速な進展、要支援・要介護者の増加、高齢者の単身世帯の増加の3点を、高齢者を取り巻く社会変動として取り上げ、概観する。

第1項 高齢化の急速な進展

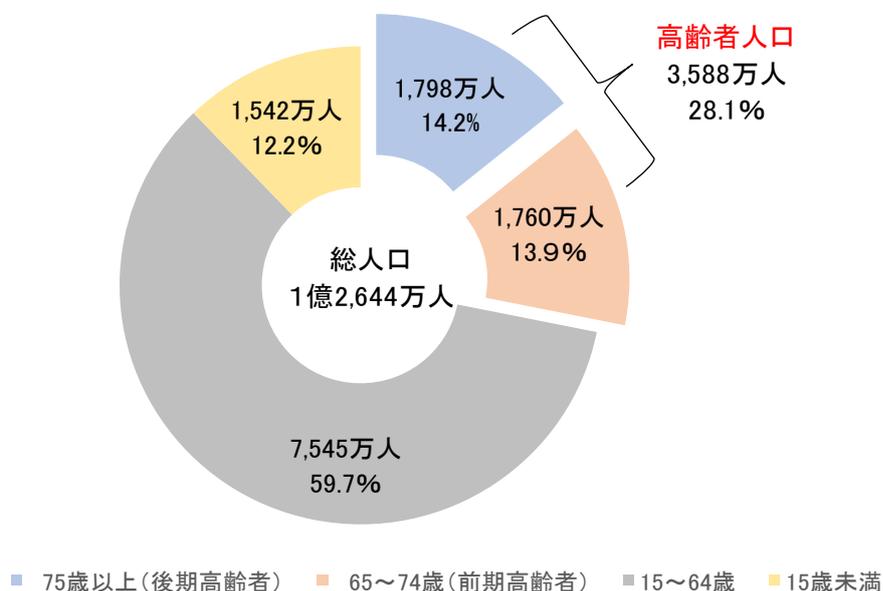
(1) 高齢化の現状

平成30(2018)年10月1日現在の我が国の総人口は1億2,644万人で、65歳以上人口は3,558万人、総人口に占める高齢者の割合は28.1%となっている。高齢者の内訳をみると、前期高齢者である

「65～74歳人口」は1,760万人、総人口に占める割合は13.9%、後期高齢者である「75歳以上人口」は1,798万人、総人口に占める割合は14.2%となっている。

総人口に占める65歳以上人口は、昭和25(1950)年には総人口の5%に満たなかったが、昭和45(1970)年に7%を超え、平成6(1994)年には14%を超えた。その後も上昇を続け、上記のように、平成30(2018)年10月1日現在では、28.1%に達している。

図表 2-1-1 我が国の高齢化の現状



【出所】資料：総務省「人口推計」平成30年10月1日(確定値)

(2) 将来推計人口でみる高齢化の将来像

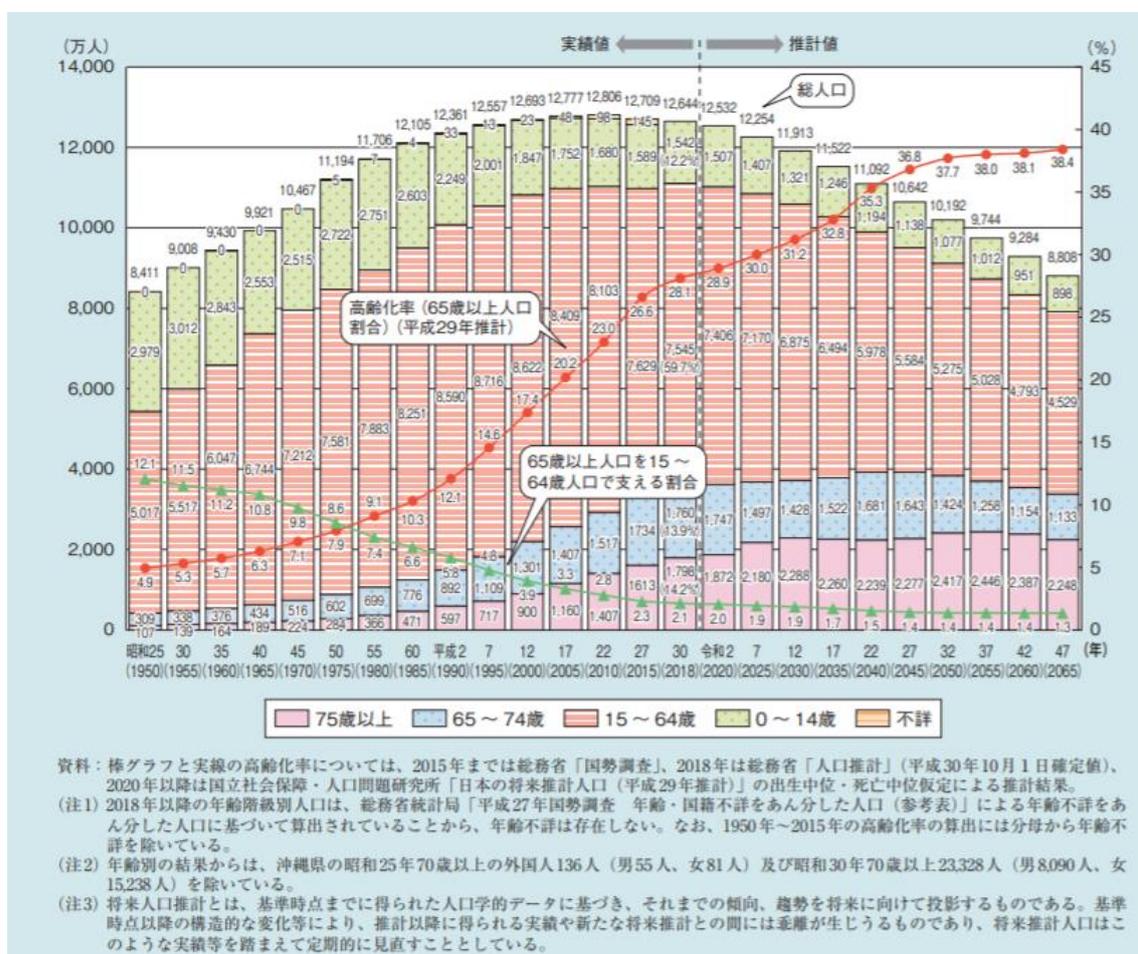
次に、平成29(2017)年4月に国立社会保障・人口問題研究所が公表した「日本の将来推計人口」¹の推計結果により、我が国の高齢化の将来像を概観する(次図は、内閣府「令和元年度版高齢社会白書」)。

¹ 将来推計人口とは、全国の将来の出生、死亡及び国際人口移動について仮定を設け、これらに基づいて我が国の将来の人口規模並びに年齢構成等の人口構造の推移について推計したものである。

「日本の将来推計人口」によると、我が国の総人口が減少する一方で、65歳以上の高齢者が増加することにより高齢化率は上昇をし続け、令和18(2036)年には33.3%と総人口の1/3を高齢者が占めると推計されている。令和24(2042)年以降は、高齢者人口は減少に転じるが、それ以上に総人口が減少するため、高齢化率は上昇を続け、令和47(2065)年には高齢化率が38.4%に達して、実に国民の約2.6人に1人が65歳以上になると推計されている。総人口に占める後期高齢者(75歳以上人口)の割合は、令和47(2065)年に25.5%となり、約3.9人に1人が75歳以上になると推計されている。

総人口に占める65歳以上の人口の割合が7%を超えると「高齢化社会²」、さらにその2倍の14%を超えた社会を「高齢社会」³と呼んでいるものと考えられる。我が国の65歳以上の人口は、1970(昭和45)年に総人口の7%を超え、1994(平成6)年に14%を超えた。その後も高齢化は急速に進展している。

図表 2-1-2 高齢化の推移と将来推計



【出所】内閣府「令和元年度版高齢社会白書」

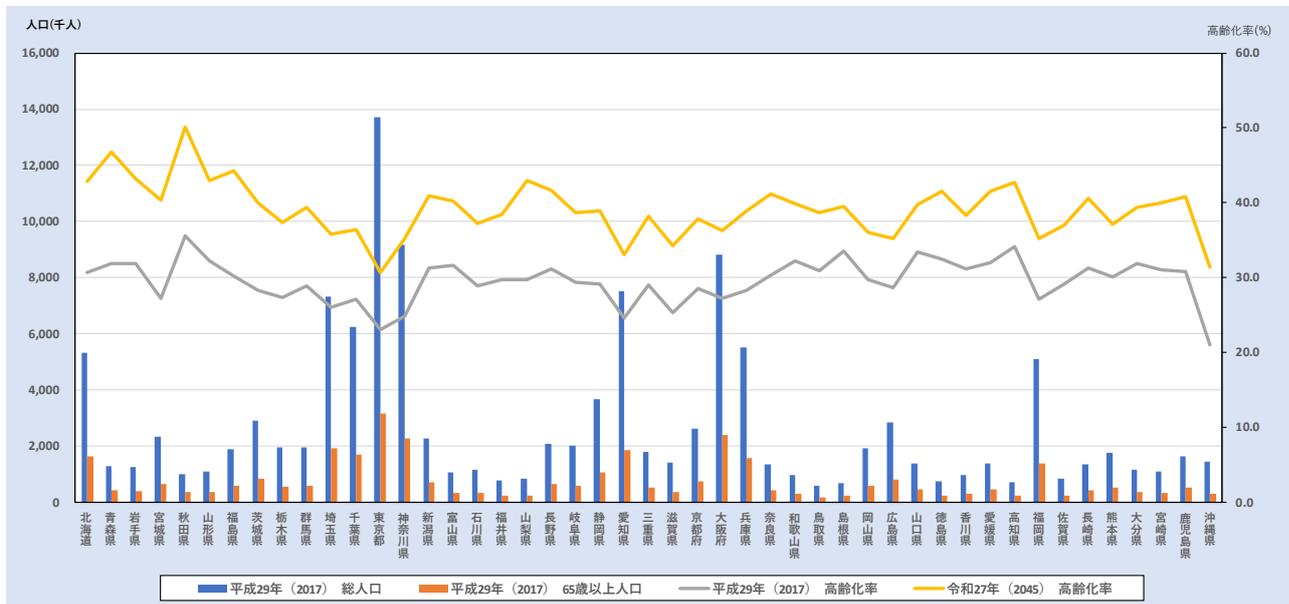
² 「高齢化社会」とは、1956年の国連の報告書で、同時の欧米先進国の水準に合わせて、人口に占める65歳以上の人口の割合が7%以上と定義されたとされている。

³ 【出所】内閣府 高齢社会白書 平成16年版 https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2004/zenbun/pdf/h16_1chap1_1.pdf

(3) 都道府県別にみた高齢化

高齢化の状況を都道府県別に見たのが、図表 2-1-3 である。平成 29 (2017) 年現在の高齢化率では、最も高齢化率が低い県でも 21%を超えている状況である。

図表 2-1-3 高齢化の推移と将来推計

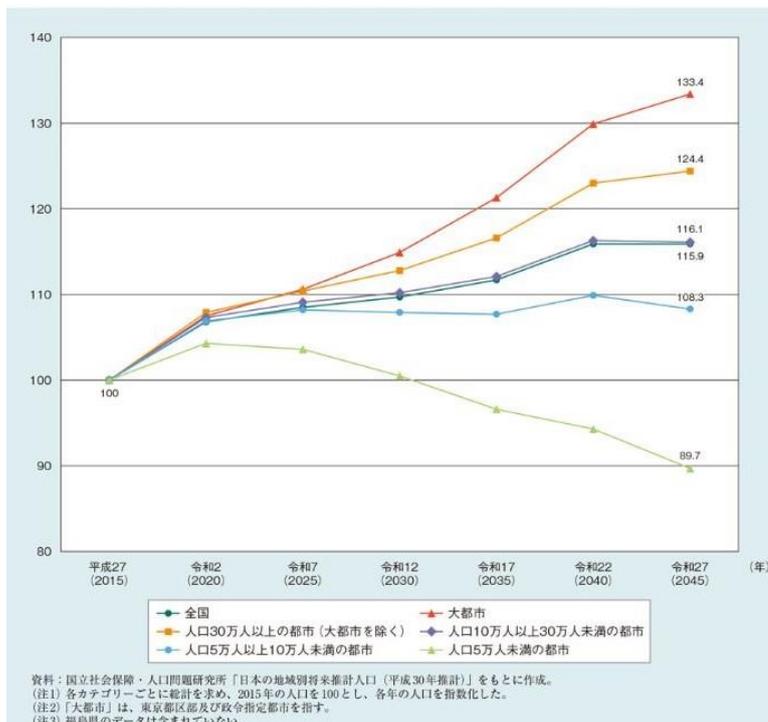


【出所】:総務省「人口推計」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」(平成 30 年推計)

一方、平成 27 (2015) 年を基準年として、65 歳以上人口の将来予測をみると、全国では令和 22 年までは徐々に増加し、その後横ばいとなっている。

都市規模別にみると、都市規模が大きいほど 65 歳以上人口の伸びが大きい一方で、「人口 5 万人未満の都市」では、令和 2 (2020) 年をピークに減少し、平成 27 (2015) 年時点よりも減少する見込みとなっている。

図表 2-1-4 都市規模別にみた65歳以上人口指数 (2015年=100)の推移



資料：国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」(平成 30 年推計) をもとに作成。
 (注1) 各カテゴリーごとに総計を求め、2015年の人口を100とし、各年の人口を指数化した。
 (注2) 「大都市」は、東京都区部及び政令指定都市を指す。
 (注3) 福島県のデータは含まれていない。

【出所】内閣府「平成 30 年度版高齢社会白書」

第2項 要支援・要介護の増加

我が国の65歳以上の者の要支援・要介護者等数は増加の一途をたどり、特に75歳以上での割合が高くなっている。介護保険制度における要介護又は要支援の認定を受けた人（以下「要介護者等」という。）は、平成27（2015）年度末で606.8万人、平成15（2003）年度末（370.4万人）から236.4万人の増加となった。また、要介護者等は、第1号被保険者の17.9%を占めている。

図表 2-1-5 第1号被保険者(65歳以上)の要介護度別認定者数の推移



【出所】 厚生労働省「介護保険事業状況報告（年報）」

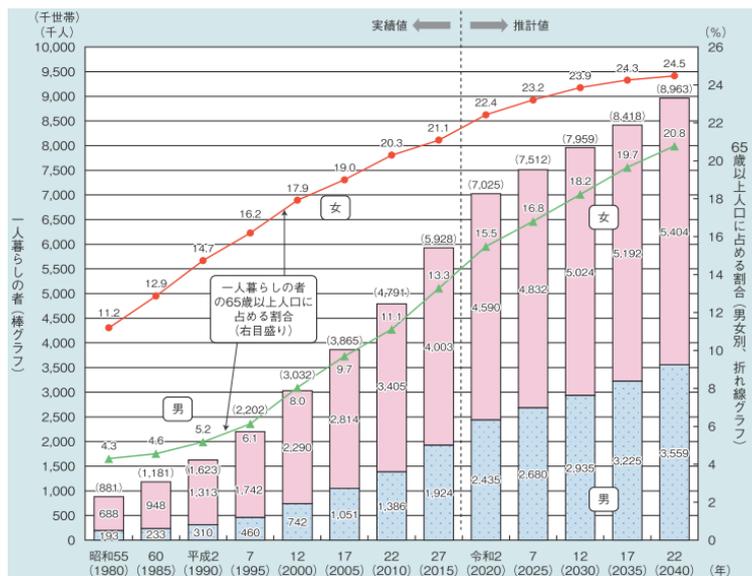
第3項 高齢者の単身世帯の増加

高齢者のごみ出し支援の整備を促進する社会変動要因として、高齢化の進展、要介護・要支援の実態を概観してきたが、次に「高齢者の単身世帯の増加」を取り上げる。

65歳以上の一人暮らしの者は男女ともに増加傾向にあり、昭和55(1980)年には男性約19万人、女性約69万人、65歳以上人口に占める割合は男性4.3%、女性11.2%であったが、平成27(2015)年には男性約192万人、女性約400万人、65歳以上人口に占める割合は男性13.3%、女性21.1%となっている。

さらに、2040年には、65歳以上人口に占める一人暮らしの割合は、男性20.83%、女性24.5%と、男女ともに2割を超えると推計されている。

図表 2-1-6 65歳以上の単身生活者の動向



【出所】平成27年までは総務省「国勢調査」による人数、令和2年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(全国推計)2018(平成30年推計)」による世帯数

第2節 高齢者のごみ出し支援の実態

高齢者を取り巻く社会変動を背景として、高齢者のごみ出し支援へのニーズが増加している。こうしたニーズに対し、自治体(廃棄物部局や福祉部局)、地域コミュニティの多様な支援団体等による高齢者のごみ出し支援の取り組みが徐々に始まっている。

今後、高齢者のごみ出し支援を導入する自治体の拡大とともに、既に導入している自治体においても、各自治体の持つしくみや地域資源を様々な観点から見直しを行い、有機的、複合的に活用してゆく動きも高まってきている。

まず、第1項で高齢者のごみ出し支援の取組の主体者として、「自治体」「地域コミュニティ」「福祉分野の関連機関」毎の動きを紹介する。

次に、第2項では、アンケート結果から自治体における高齢者ごみ出し支援制度の導入に関連するデータを引用し、全国の自治体における取組の実態を把握する。

第1項 高齢者のごみ出し支援の取組主体の取組

(1) 自治体の取組

廃棄物部局による高齢者のごみ出し支援の制度は、平成11年(1999年)ごろより徐々に導入が進んできている(第2項のアンケート調査結果を参照)。自治体における制度導入では、普通ごみ、資源物、粗大ごみに対し、収集対象品目や収集回数は、各自治体により多様である。

高齢者のごみ出し支援においても、回収頻度は一般家庭ごみの収集より少なめであるが、定期的にごみ出しを支援する業務主体の役割は極めて重要である。自治体の廃棄物部局は、当該自治体内で利

用を希望する高齢者世帯のごみ出し支援事業においても、安定的に廃棄物の収集運搬を担うことが期待されている。

廃棄物部局で高齢者のごみ出し支援の取組を、正式に行っていない場合でも、ごみ出しを困難と感じる世帯からの個別相談により、行政内の収集運搬許可業者が有料で収集運搬に応じている事例も見受けられる。また、企業の社会貢献(CSR)活動としてごみ出し支援を実施する事例もある。

一方、自治体の福祉部局に、直営の地域包括支援センターが併設され、福祉部局の管理職が地域包括支援センター所長を兼務するなど地域の福祉関連組織と密接な業務を行っている。そのため、自治体の福祉部局では、地域の高齢者と密接に関わる福祉関連機関と連携した高齢者の見守りネットワークを有している自治体も多い。そのため、高齢者のごみ出し支援事業も、次第に廃棄物部局だけではなく、福祉部局と連携して、見守りの部分を役割分担するなど、自治体によりさまざまな支援方法を展開している。地域の高齢者向けの生活支援サービスのなかでごみ出し支援も行われているケースもある。福祉分野の関連組織や当該機関で高齢者に寄り添う専門人材の動きを理解しておくことが肝要である。

さらに、自治体では、社会福祉協議会やシルバー人材センターなどに委託して高齢者の生活支援を行う自治体もある。この場合、自治体の窓口は、福祉部局に限らず、廃棄物部局が委託を行う自治体もある。

(2) 地域コミュニティによる取組

自治会やNPOなどの支援団体が企画、運営するごみ出し支援活動に対し、自治体が補助金等により金銭面で支援する仕組みである。地域コミュニティによる共助として、地域のごみ出し支援に協力可能な団体からごみ出し支援を受ける方法があり、この方式では、自治体が支援協力を行う団体に支援金を交付する仕組みが取られている。

ごみ出し支援に協力する団体は、次のような機関・団体があげられる。

- ・自治会・町内会
- ・地域コミュニティ協議会
- ・その他、老人会、PTAなどの非営利団体
- ・一般廃棄物収集運搬業者（社会貢献活動の一環として自主的に取り組む事例） 等

TOPIC コミュニティ支援型の実施に実績のある自治体の事例

- ・コミュニティにおける共助（助け合い）の意識を育むことを大切に考えている。
- ・地域の共助意識とやる気を尊重するため、厳密で詳細な取り扱いや決まり事を設けていない。
- ・一方、地域社会の高齢化に伴い、支援を担う団体や協力員も高齢化し、支援の継続や制度の維持が困難になっていくと予想される。直接支援による支援提供も視野に入れ、持続可能な制度とするための検討・見直しに取り組んでいく必要がある。

TOPIC コミュニティ支援型事例を検討したが、導入に至らなかった例

- ・A 市地域では、自治会への加入率が6割強という実態から、コミュニティ支援型による高齢者のごみ支援制度を検討したが、地域住民に平等に支援を行う自治体として、コミュニティ支援型の採用に踏み切れなかった。
- ・B 市地域では、コミュニティ支援型の採用を検討する段階で、社会福祉協議会と協議した結果、支援するボランティア団体が不足していることを把握。そこで、将来、制度利用者が急増した場合、地域の全ての利用認定者に対し、コミュニティ支援型で施行することは難しいと判断せざるを得なかった。

(3) 福祉分野の関連機関による取組

行政の福祉部局で取り扱う介護保険事業では、介護認定を受けた高齢者は、訪問介護サービスを利用できる。ホームヘルパーが行う訪問サービスのうち、生活援助の一環として、ホームヘルパーにごみ出しを依頼することもできる。しかし、下記に示すように、ごみ出しの時間（通常8時まで）や、1回あたりの生活援助が20分以上と設定されているなどのため、ごみ出しだけに利用することができない事情もある。

また、介護保険の対象者ではないが、集積所が遠く、急な坂であるため支援が必要な場合もあるなど、高齢者のごみ出し支援は、介護保険制度だけでは対応できない場合もある。

① 介護保険でのごみ出し支援の困難さと解決策

・時間による制約

介護保険制度において介護認定者は、訪問介護のサービスを受けることができるが、ヘルパーがごみの排出時間（7時30分まで）に訪問することは困難であり、ほぼ毎日のごみの排出のために訪問することも難しい。また、身体、知的、精神等の障がい者も対象としており、介護認定者だけではない。

・連携による課題の克服

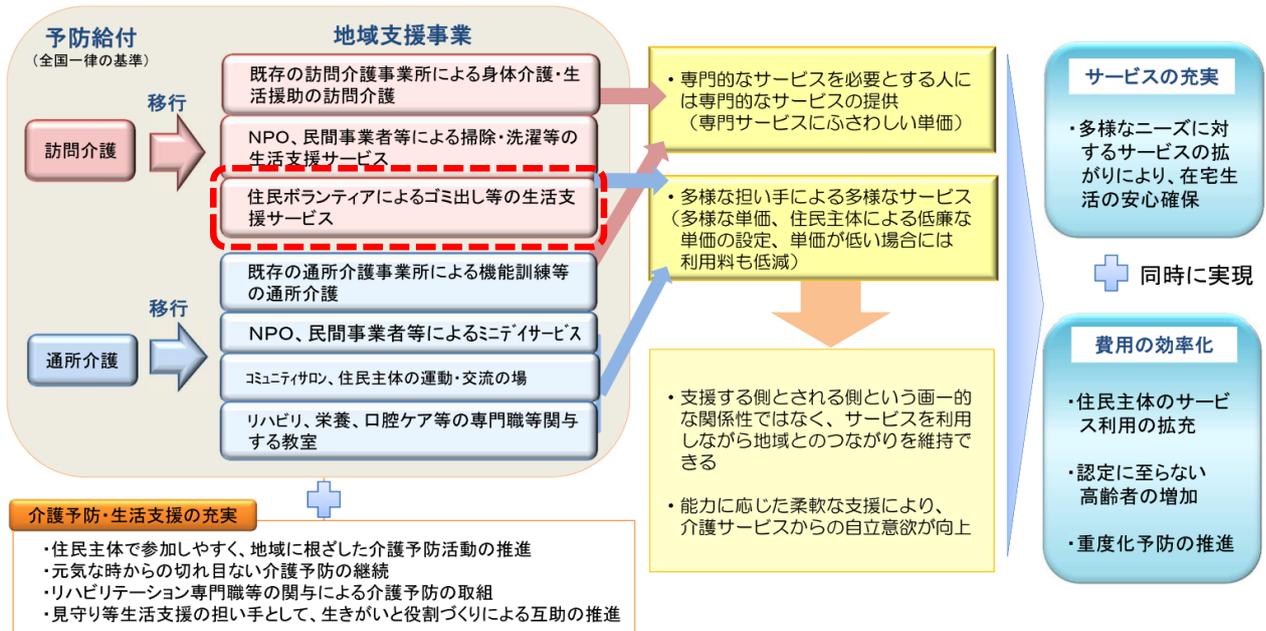
廃棄物部局と福祉部局が連携することにより、課題を乗り越えることが可能になるケースもある。介助者が指定日の早朝のごみ出しをできない場合は、指定日以外の排出用に資源回収容器を玄関前に設置したり、あるいはシールを貼ることにより地域の理解を得る取組も行われている。

② 介護保険制度における市町村による総合事業

介護保険制度で総合事業（介護保険法では、「介護予防・日常生活支援総合事業」として定められている）は、市町村が中心となり、地域の実情に応じて、住民等の多様な主体が参画し、地域の支え合い体制を推進し、要支援者等の方に対する効果的かつ効率的な支援等の提供をめざしている。

財源構成は給付と同じ（国、都道府県、市町村、1号保険料、2号保険料）であり、既存の介護事業所による既存のサービスに加えて、NPO、民間企業、ボランティアなど地域の多様な主体を活用して高齢者を支援し、高齢者が支え手側に回ることもある。次図にもあるように、住民のボランティアによるごみ出し等の支援サービスが、地域支援事業として行われている。

図表 2-2-1 介護保険における地域支援事業



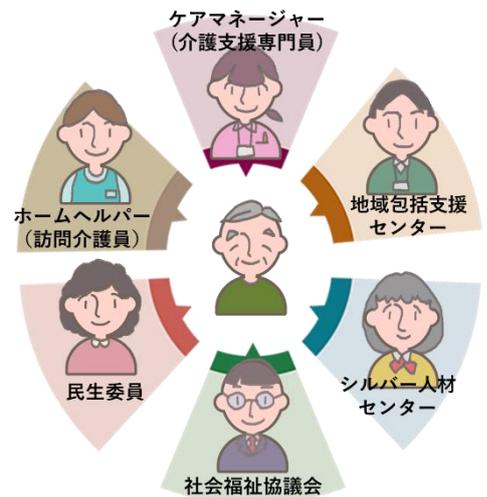
【出所】厚生労働省老健局資料、厚生労働省の総合事業 web

③ 福祉分野の諸関連機関・専門員によるごみ出し支援

高齢者のごみ出しを支援する取組が自治体内で行われていない場合であっても、自治体と関連のある外部の機関で種々取り組みが行われている、あるいは連携することにより支援を開始することができる可能性もある。

高齢者のごみ出し支援制度の導入検討をするにあたり、福祉分野において連携の可能性のある組織として、自治体の福祉部局と自治体外部の機関として、地域包括支援センター、社会福祉協議会、シルバー人材センター、自治会、NPO、ボランティアなどをあげることができる。また、高齢者を直接支援する人材として、ケアマネジャー(介護支援専門員)、ホームヘルパー(訪問介護員)、民生委員が存在する。

以下に、福祉分野の関連機関における活動のなかで、高齢者のごみ出し支援に係わるサービス、及び関連機関の機能について、それぞれ簡単に整理する。



【地域包括支援センター】

地域包括センターは、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的として、包括的支援事業等を地域において一体的に実施する役割を担う中核的機関として設置されるものである。

地域包括ケアシステムとは、高齢者が住み慣れた地域で日常生活を営むことを可能とするため、「医療」・「介護」・「予防」・「住まい」・「生活支援」が連携し、包括的、一体的に提供される体

制である。保険者である市町村や都道府県が、地域の自主性や主体性に基づき、地域特性に応じて作ることが必要。

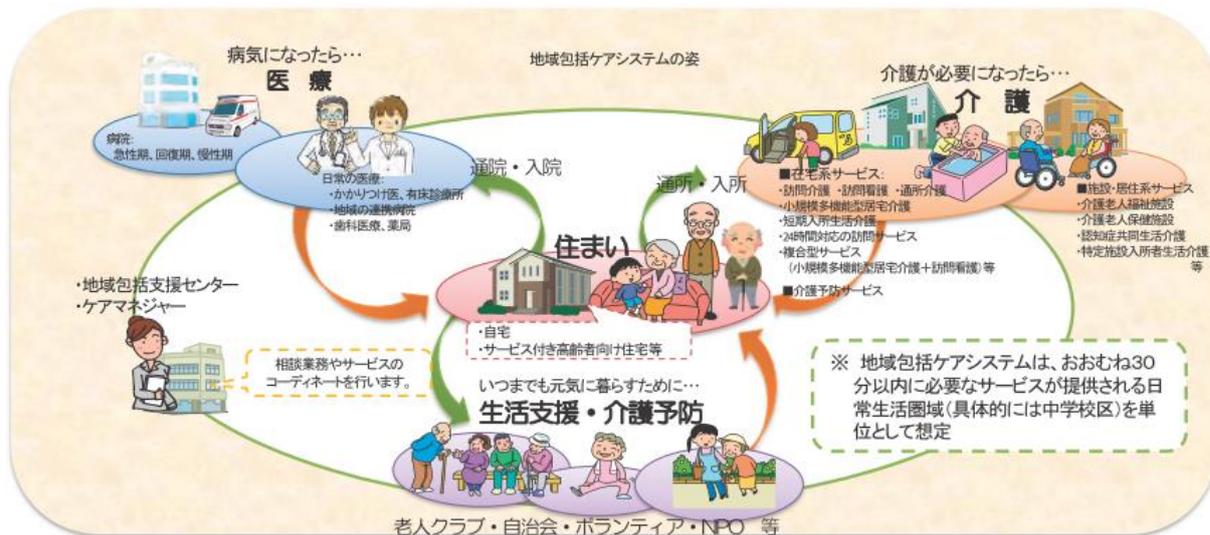
厚生労働省老健局資料によれば、自助・共助・互助・公助をつなぎあわせる（体系化・組織化する）役割が必要であり、とりわけ、都市部では、意識的に「共助」の強化を行わなければ、強い「共助」を期待できないとしている。

さらに、生活支援・介護予防サービスの充実に向けて、ボランティア等の生活支援の担い手の養成・発掘等の地域資源の開発やそのネットワーク化などを行う「生活支援コーディネーター（地域支え合い推進員）」の配置などについて、介護保険法の地域支援事業に位置づけている。

【社会福祉協議会】

社会福祉協議会は、民間の社会福祉活動を推進することを目的とした営利を目的としない民間組織である。身の回りのちょっとした困りごとの一つとして、ごみ出し支援を地域支え合いサービス（地域団体により呼称はさまざま）の一環で実施している。地域には、こうした日常生活で援助を必要とする65歳以上の方で、社会福祉協議会賛助会員（利用時に会員参加することが可能）に対し、ごみ捨て支援を依頼することができる仕組みを提供する社会福祉協議会も多くみられる。

図表 2-2-2 地域包括ケアシステムの概念図



【出所】厚生労働省「介護予防・日常生活支援総合事業 基本的な考え方」

【シルバー人材センター】

シルバー人材センターとは、高齢者が働くことを通じて生きがいを得ると共に、地域社会の活性化に貢献する組織であり、原則、市（区）町村単位に置かれている。基本的に都道府県知事の指定を受けた社団法人で、それぞれが独立した運営をしている。

ちょっとした手助けがほしい高齢者への手助けサービスの一環として、買い物代行や、簡単な掃除などに加えて、朝のゴミ出しを行っているシルバー人材センターもある。一方、高齢者地域見守りネットワークに協力する手段としても有効であり、シルバー会員の就業機会の提供と高齢者の地域見守りを同時に達成できるという工夫も見られている。

TOPIC 高齢者による高齢者支援は、生きがいに繋がる

◆相互支援による相乗効果

- ・元気な高齢者がごみ出しに困っている高齢者を支援する仕組みは、支援者の健康維持や生きがいづくりに役立つ側面も見逃せない。

【ケアマネジャー(介護支援専門員)】

介護支援専門員は、主に居宅介護支援事業所や介護予防支援事業所（地域包括支援センター）に所属し、要介護者や要支援者の心身の状況に応じるとともに、ケアプランの作成や市町村・サービス事業者・施設等との連絡調整を行っている。各自治体のごみ出し支援の申込など、介護保険(要介護・要支援)の認定を受けている方は、担当のケアマネジャーを通して申込が行われることも多い。

【ホームヘルパー】

高齢者や心身に障害のある人などの家庭を訪問し、日常生活を送るためのサポートとして、食事の支度や部屋の掃除等の生活援助、排せつや入浴等の身体介護などのサービスを提供する。

【民生委員】

民生委員法に基づいて厚生労働大臣から委嘱された非常勤の地方公務員で、担当する区域において、住民の生活上のさまざまな相談に応じ、高齢者や障がい者世帯の見守りや安否確認なども行う。

第2項 自治体における高齢者ごみ出し支援制度の導入状況

平成30年度において、環境省では、全国の自治体における高齢者のごみ出し支援の実態を把握するために、「高齢者を対象としたごみ出し支援制度の実態調査」をアンケート方式による調査を実施した。同アンケート調査で定めた「高齢者を対象としたごみ出し支援制度」およびごみ出し支援制度の型（本ガイドンスでは、以降、「タイプ」と称する）は、以下のとおりである。

【定義】

◆本アンケート調査で扱う「**高齢者を対象としたごみ出し支援制度**」は、以下を指します。

- ・本調査で扱う「高齢者を対象としたごみ出し支援制度」とは、自治体のごみ出し困難な高齢者世帯から戸別にごみを回収したり、あるいはごみ出しが困難な高齢者に代わってごみ出し支援を行う自治会・NPO等の支援団体に対して、自治体が補助金等を支給し、活動を支援する制度など、高齢者のごみ出し支援に特化した制度を指します。
- ・さらに、自治体による高齢者の見守り支援ネットワークや、高齢者世帯を対象とした生活支援事業の一環としてごみ出し支援を行っている場合など、自治体が運営・関与する高齢者世帯を対象とした在宅生活支援の仕組みのなかで行われているごみ出し支援も対象となります。

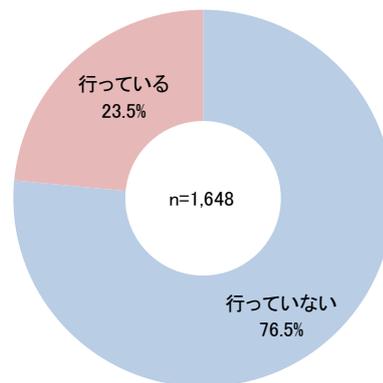
◆本アンケート調査で扱う「**直接支援型**」及び「**コミュニティ支援型**」の制度は、以下の内容を指します。

直接支援型とは	コミュニティ支援型とは
自治体が直接的に高齢者世帯のごみ出しを支援する制度。自治体職員が回収する場合と、回収業務を委託する場合がある。	自治体が、自治会やNPOなど地域の支援団体等へ補助金を支給し、支援団体が行う高齢者世帯のごみ出し支援を後押しする制度。

アンケート調査から、全国の自治体における高齢者を対象としたごみ出し支援の導入状況について記述する。

全国の自治体における高齢者向けごみ出し支援制度を導入している割合を把握する。平成30年度のアンケート調査結果では、全体の23.5%の387自治体で、高齢者のごみ出し支援制度が導入されている。

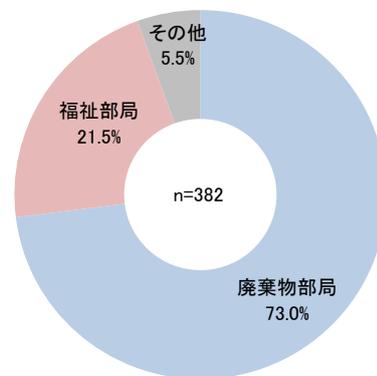
図表 2-2-3 高齢者のごみ出し支援事業の実施状況



【出所】 アンケート調査

自治体内において、高齢者社会に対応したごみ出し支援を担当する主な部局は、廃棄物部局（73%）が最も多く、福祉部局（21.5%）が続いている。

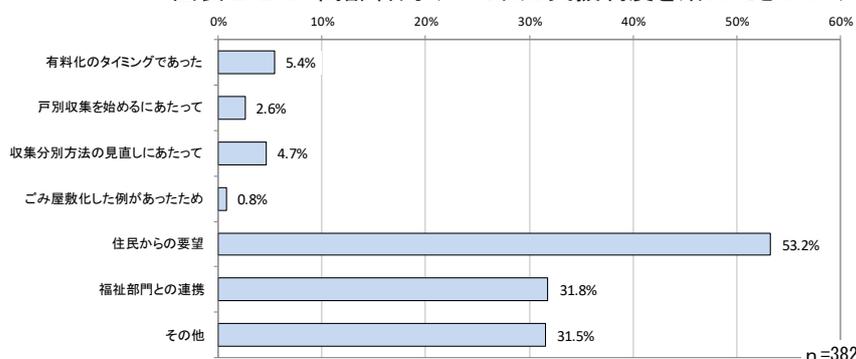
図表 2-2-4 高齢者のごみ出し支援事業の主たる担当



【出所】 アンケート調査

高齢者のごみ出し支援を実施している自治体における導入のきっかけは、「住民からの要望」（53.2%）が最も多く、「その他」を除けば、「福祉部門との連携」（31.8%）が続いている。

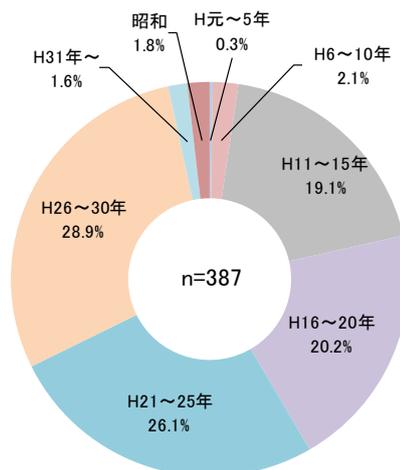
図表 2-2-5 高齢者向けごみ出し支援制度を始めたきっかけ



【出所】 アンケート調査

高齢者向けごみ出し支援制度の運用開始時期は、「平成 26～30 年」が 3 割弱で最も多いが、平成 11 年以降では、大きな偏りはなく、徐々に制度導入が広がっている状況となっている。

図表 2-2-6 高齢者向けごみ出し支援制度を始めた時期



【出所】 アンケート調査

TOPIC ごみ出しを困難に感じる高齢者からの要望が導入のきっかけ

◆ニーズが先行

・行政で戸別収集を行っていない状況下、日常のごみ出しを困難に感じる高齢者の依頼により、市内の事業系収集運搬許可業者複数社が、有償でごみ出し支援を行っている。

◆スモールスタート

・高齢化社会が進む中、廃棄物処理担当課として、高齢者等生活弱者のごみ出しを大きな課題として捉えていた。事業を開始する前よりごみ出し困難者から個別に相談があり、市では、数件の戸別収集を行っていた。これが「ふれあい収集」の始まりで、その後、同様の相談が増えはじめ、社会福祉協議会等と協議の場を持ち、ごみだし困難者の実態を確認した。対象者の選定基準を統一した結果、当初 5 名からの開始となった。

第3章 制度設計フロー ～高齢者のごみ出し支援制度設計～

第1節 『高齢化社会に対応した廃棄物処理体制』の制度設計ワークフロー

高齢者向けのごみ出し支援制度の導入・改善に取り組もうとする自治体が、各々の特性や実情に合った支援制度タイプ（第3節第1項）を検討・選択した上で、具体的な制度内容の設計に必要な作業を整合的かつ円滑に進めていくためのフローは、図表 3-1-1 に示すとおりである。

【STEP1】:「導入前の実態把握」

- ・自治体における実態把握を多面的かつ的確に行う。

【STEP2】:「計画」

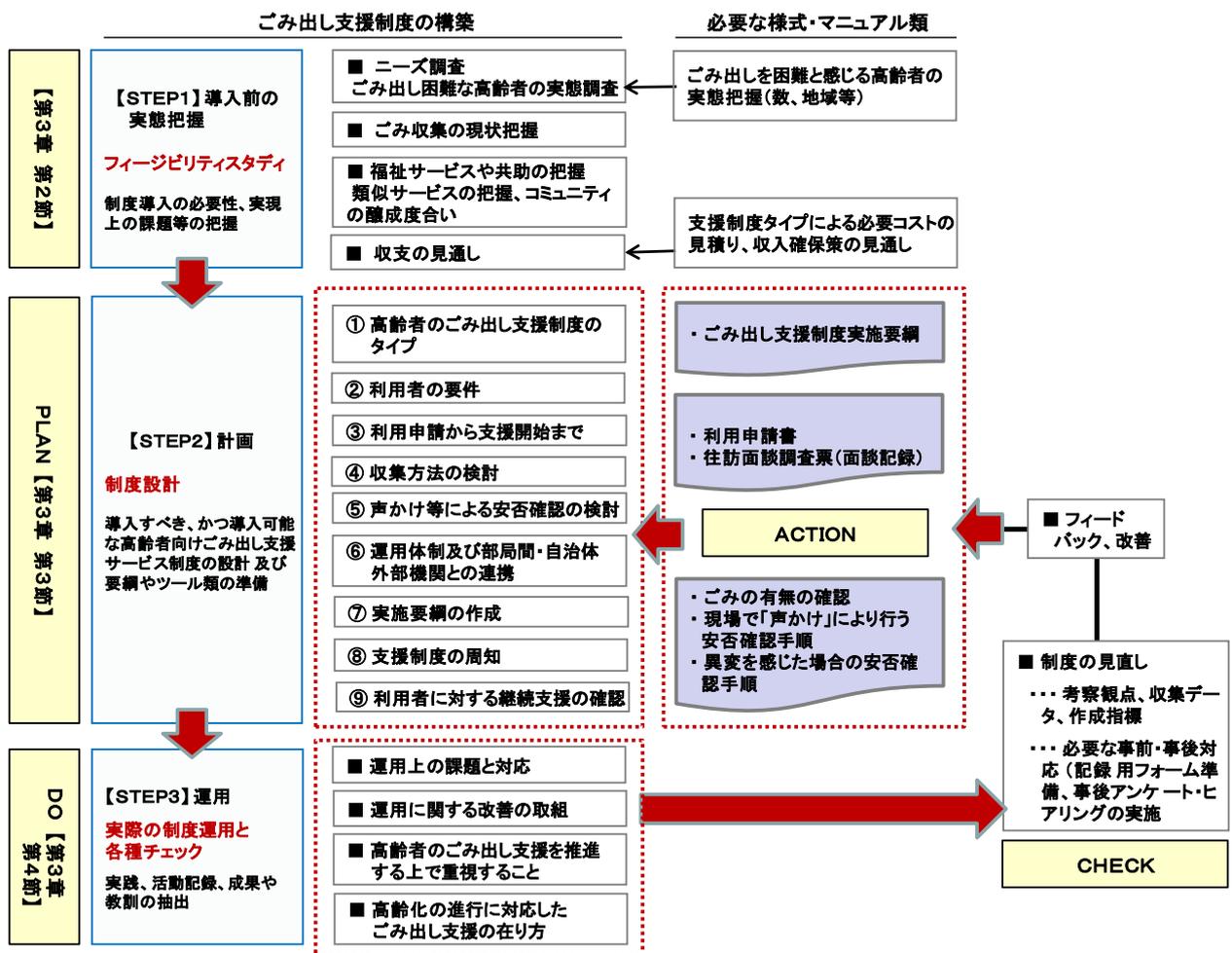
- ・前段作業で得られた実態情報を踏まえ、当該地域に導入されるべき制度の内容を計画する。
- ・このとき、高齢者のニーズ等を踏まえた“望ましい”制度の検討と併せて、財政状況等を勘案した“持続可能な”制度の検討も重要である。

【STEP3】:「運用」

- ・運用を通じて蓄積された情報・データや教訓などの解析を行い、その結果を踏まえて、制度の改善点を明らかにする。

以上のSTEPの流れは、「PDCA サイクル」を通じた制度の改善・高度化を追求するとの考え方に基いて作成されている。

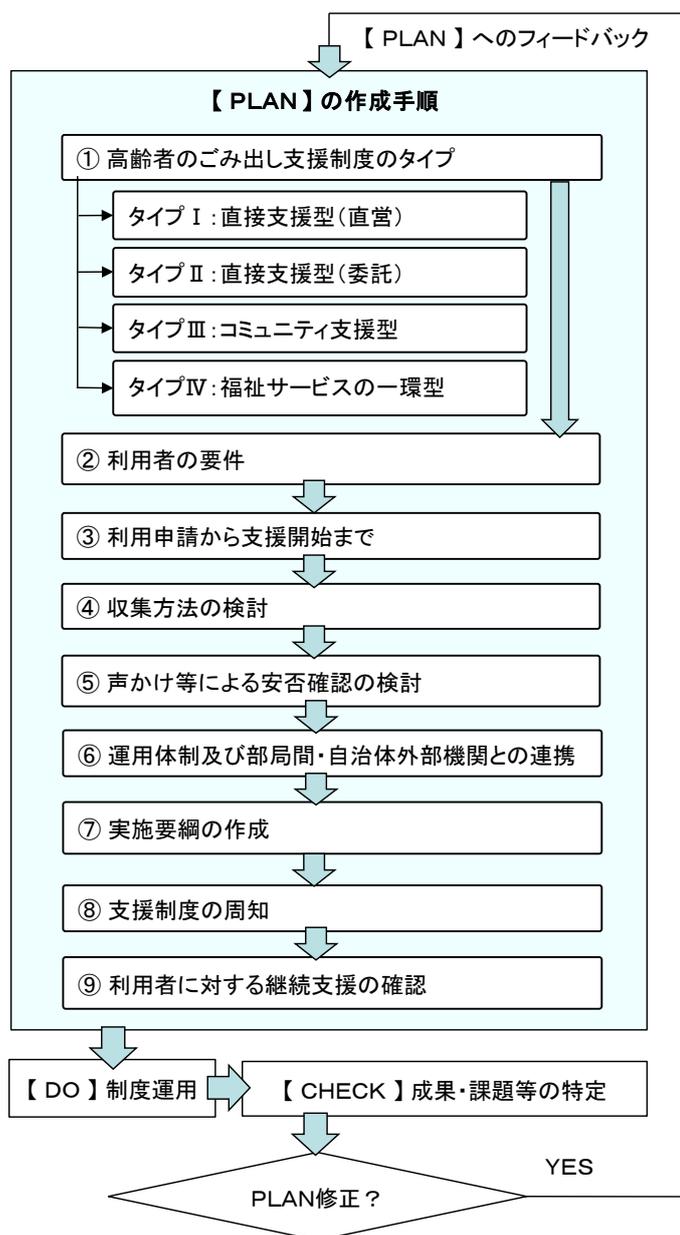
図表 3-1-1 制度設計のフロー



図表 3-1-1 で示した制度設計フローに基づいて、自治体（地域）の実状に合った高齢者向けごみ出し支援制度の策定を行う際には、作業の手順や基本的な観点が重要である。図表 3-1-2 は、制度設計の基本的な手順を、フェーズ分けして図示したものである。①～⑩の各フェーズで制度化に向けた必要な各種検討(PPLAN)を行い、それを運用(DO)した上で、成果・課題等の特定(CHECK)を行う。その結果、PLANの修正が必要と認められた場合は成果・課題等をフィードバックして制度を改善する(ACTION)。

各自治体（地域）の実状に合った高齢者向けごみ出し支援制度のプラン策定を行う際は、作業フェーズごとに具体的なチェックポイントを用意し、抜け漏れのない形で必要な検討を進めることが望ましい。チェックポイントについては、「参考資料1」を参照されたい。

図表 3-1-2 制度設計の基本的な手順



PLAN 段階における①～⑨のフェーズの内容を概括すると下記のとおりである。

【①高齢者のごみ出し支援制度のタイプ】

高齢者向けごみ出し支援制度タイプは、後述するように大きく4種類のタイプがある。制度設計に当たっては、これら4つの支援制度タイプの中からどれを選択するかが重要な意思決定事項となる。その際、特定の1つのタイプを選択する場合もあれば、複数タイプの組み合わせ型になる可能性もある。

【②利用者の要件】

支援制度タイプがある程度固まったところで、どのような要件を備えた住民を対象としてごみ出し支援制度を運用するかを決定する。場合によっては高齢者だけでなく、一定の要介護状態にある人を含めることなどもあり得る。

なお、利用者要件によってサービス利用者の数が変動し、必要となる費用も違ってくことから、要件設定の財政への影響に注意が必要である。

【③利用申請から支援開始まで】

支援サービスの利用者として想定される住民から、どのようなプロセスを通じて制度利用申請を受け付けるかを明確にする。このプロセスでは、個別訪問による面談、外部委託、福祉部局との連携、面談記録の作成・共有など、様々な要素が含まれるので、それら1つ1つを丁寧に洗い出し、制度化することが肝要である。

【④収集方法の検討】

収集するごみの種類、支援する範囲、運搬方法を決める。支援対象とするごみの種類は、普通ごみ（可燃ごみや混合ごみ）、資源物、粗大ごみなどがある。支援範囲としては、「家の中」「玄関前」「集積所（ステーション）」「清掃センター」から、収集するごみの種類ごとに決める。また、運搬方法はパッカー車、軽トラック、人力（徒歩）での搬送などがあるが、これは主に地域の地理的条件（道路のこう配や狭あいさ、冬期の積雪の有無など）に応じて決めることとなる。

【⑤声かけ等による安否確認の検討】

ごみの戸別収集時にサービス利用者に対して安否確認のための声かけをするかどうかや、利用者の健康状態等に何らかの異変が生じていることが訪問時に確認された際の対応のあり方（自治体の関係部局間の連絡経路など）について決めておく。

【⑥運用体制及び部局間・自治体外部機関との連携】

制度運用の中心的な主体は自治体（市区町村の担当部署）であるが、支援制度タイプにより、行政内のごみ収集（資源、廃棄物）所管部署が担当する場合と、福祉部署が担当する場合がある。この選択はケースバイケースであるが、高齢者向けごみ出し支援制度は単なる収集業務ではなく、高齢者のQOL(生活の質)に関わるものであり、本来的に福祉的要素を持つものであるがゆえに、ごみ収集部署と福祉部署の連携体制の上に成り立つという理解が不可欠である。

また、ごみ収集に係る業務委託を行う場合、主な委託先は一般廃棄物収集運搬業許可業者か、シルバー人材センターである。制度タイプに応じた連携体制を的確に構築すべきである。

【⑦実施要綱の作成】

制度設計委関する各種検討の結果の要点を「実施要綱」(案)として取りまとめておき、高齢者をはじめとする関係者への説明や周知に活用する。また、必要に応じて自治体のウェブサイト等で開示する。

【⑧支援制度の周知】

自治体ウェブサイト、チラシ、回覧板、防災無線、関係団体の会合でのアナウンスなど、利用し得る媒体・チャンネルを通じた支援制度の周知を行う。

ここでは、住民の中でも支援サービスの主たる利用者として想定される層に対して確実に必要な情報が届くことが肝要である。

【⑨利用者に対する継続支援の確認】

支援制度の利用者が、利用開始から一定期間を経た時点でサービス利用を継続するかどうかの意思決定を行うためのルールを決める。これは、基本的には上記「③利用者の要件」を満たしているかどうかを基本的な判断基準となる。

続く第2節以降では、以上のような内容からなる制度設計プロセスについて、事前の実態把握も含めて詳しく解説していく。

第2節 【STEP1】 導入前の実態把握

高齢者向けごみ出し支援制度の制度設計の第一歩として、制度導入前の地域の実態把握を行う。

自治体内部の関係部局及び地域の関係機関や住民等から、当該地域においてどのような制度を、「どのような関係主体の連携・協力関係」の下で、「誰を対象」として、「どういうルール」に基づいて運用するかを具体的に検討するために必要な情報を収集する。また、実態を踏まえて理想の制度像を追求すると同時に、財政状況や地域に存する各種リソースの状況などを客観的に考慮しつつ、実現・持続可能な制度を練り上げるという意識を持つことも重要である。

第1項 ニーズ調査

地域の家庭ごみの収集方法(ステーション収集か戸別収集か)や収集体制(直営、委託、コミュニティ等)の現状は、地域によって様々である。地域の実情に合った制度設計のためには、地域において高齢者を取り巻くごみ出し環境の実態を、多面的に把握していくことが肝要である。

なお、この現状把握には、ごみ収集(資源・廃棄物)担当部署だけでなく、福祉部署等の関係部局の参画・協力を得ることが望ましい。

地域における高齢者ごみ出し支援制度の導入検討にあたっては、以下のような調査の観点が求められる。

(調査の観点)

<p>1：ごみ出しに困難を感じている高齢者は地域にどの程度いるか？</p> <p>⇒ ごみ出しに困難を感じている（あるいは将来的な困難の発生を予期している）高齢者世帯の数量的な実態と、その背景・要因を把握すること。（最も基本的な地域実態に関する整理。）</p> <p>2：高齢者ごみ出し困難の軽減に活かせる手段がどれだけあるか？</p> <p>⇒ 高齢者のごみ出し困難を軽減・解消する上で連携・活用できる主体・手段・資金等が、地域内にどれだけ存在しているかを把握すること。（福祉分野における類似サービスや互助の状況把握を含む。）</p> <p>3：わが地域にふさわしく、かつ実現性・公平性・持続性のある制度はどういうものか？</p> <p>⇒ 上記のニーズに応え、かつ地域の実情・特性の下で比較的高い実現性・持続性を有する制度がどのようなものであるかについて一定の解を得ること（支援制度タイプ選択に向けた基本スタンスの決定に関わること）。地域内全域の居住者に対する公平性のあるサービスであることが重要である。</p>

上記の調査の視点に則ったニーズ調査の具体的な調査方法としては、以下が挙げられる。

図表 3-2-1 具体的なニーズ調査の方法

調査項目	調査内容
資料等により調査を行う項目	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者参考指標：高齢化率、単身高齢者世帯、独居高齢者の増加率、独居高齢者で要介護・要支援別人口、等 ・ 制度導入している自治体における利用世帯数
ヒアリング調査等により把握する項目	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域内の急峻地区、冬期の路面凍結などによる局所的、季節的なニーズ ・ 収集方法（ステーション／戸別）と支援ニーズの関連 ・ 収集体制（直営／委託）におけるリソース（人・車両等） ・ 介護保険制度等による生活支援の一環としてのごみ出し支援の可能性 ・ ボランティアなど支援サポーターの存在が期待できるか（利用者の増加にも耐えられるか） ・ 高齢者のニーズ
アンケート調査により把握する項目	<ul style="list-style-type: none"> ・ ごみ出しに困っている高齢者世帯の実態 ・ モデル事業のアンケート調査

すでに制度導入している自治体が、制度設計前に調査したデータは、上記図表の調査内容の一部を調査したとする結果を読み取ることができ、「一人暮らしの高齢者で要支援～要介護度別の人口」が最も多く、「当該地域の高齢化率推移」が続いている。

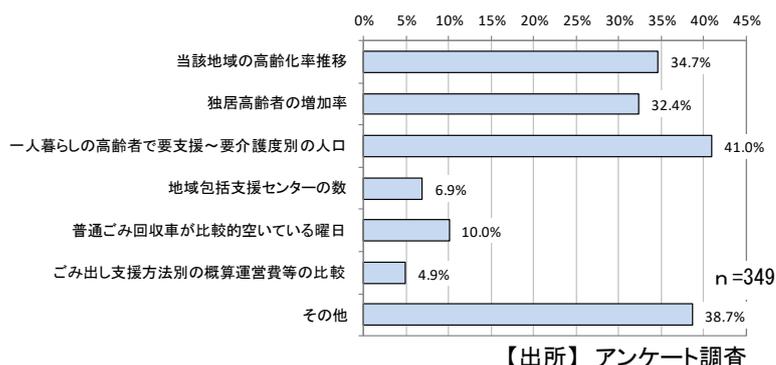
その他、地域包括支援センターや福祉事業所等、現場で活動する人へアンケート調査の実施、先進自治体の視察およびヒアリング調査等を行っている自治体も多く見られる。

なお、ごみ出しに困っている高齢者世帯の実態調査の考察上の留意点を以下に記載する。

(考察上の留意点)

- ・高齢者の中には、「他人の世話になるのをできる限り避けたい」、「体が動くうちは自分でごみ出しをしたい」、「家族や近所の人のごみ出し支援を得られる」といった考え方から、ニーズ調査などの際に「制度は必要ない」と回答する方が少なくない。これは、健康悪化や家族・近所の支援が受けられなくなった場合には、急に助けが必要になるという現実の裏返しという見方もでき、潜在的ニーズが少ないと即断することはできない。
- ・高齢者向けごみ出し支援制度の恩恵を直接的に受ける主体は、高齢者本人だけでなく、本人の世話・支援をしている家族、近隣住民、ヘルパーなどにも広がる可能性は小さくない。特に雨の日のごみ出しや、近くに住む家族も仕事の都合でごみ出しのサポートが出来ない場合の対応などでは、世話・支援をしている主体への負荷は決して小さくない。制度導入のメリットはこうした層にも波及するという点も踏まえる。

図表 3-2-2 制度の設計前に調査したデータ



TOPIC 福祉関連部局や関連機関への相談および市民の意向聴取が大事

- ・当該地域の高齢化率推移や一人暮らし高齢者で要支援～要介護度別の人口などを福祉部局にヒアリングするとともに、制度設計について相談した。
- ・自治体内の清掃事務所（収集担当）、福祉部局、地域包括支援センター及び社会福祉協議会等とともに、対象者や収集方法の検討、調整を行った。
- ・ごみ手数料収入の用途について市民アンケートを実施した結果、第 2 位に「高齢者・障がい者世帯への分別・ごみ出し支援」が挙げられ、実施に至った。

TOPIC 情報入手の難しさを認識の上、利用対象予定者数をいかに把握するか

- ・介護認定者、障がい者の人数（世帯数）のうち対象者となり得る人数（世帯数）を把握する。一方、利用者の要件として、世帯員のうち健常者がいれば対象外、他の協力が得られない方を対象とする要件の場合、当該要件に合致する世帯の把握は簡単ではない。そこで、福祉関連部局や介護事業所からの聞き取り調査を実施した。

- ・利用者数の予測方法に関して、65～90 歳以上まで 5 歳段階の将来的な対象者の増減予測を行なうなど、きめ細かく検討する。
- ・個人情報保護のため、支援を必要としている人の情報が得られにくい状況も認識しておく。
- ・セーフティネットとしてのごみ出し支援を希望する申請者が、他に頼れる手段のないことをどのように確認するのは難しい。対象数の予測において、隣の人が支援してくれるかもしれないが、ごみを出すというプライベートなことに対し、近隣の人に頼りたくないという気持ちの評価、判断は難しい。

第2項 ごみ収集の現状把握

当該自治体におけるごみ収集の現状について、以下のように「ごみの収集方法」「収集体制」から、調査・分析を行う必要がある。

(1) ごみの収集方法

まず、地域のごみ収集方法から、高齢者のごみ出し支援の方針を検討する。ごみ出し支援が必要となるのは、通常、ステーション収集の場合である。しかし、戸別収集が行われている自治体であっても、家族やヘルパーによる支援が行われている場合、当該支援者がごみの収集時間や曜日に都合をつけることが難しい場合もある。こうした事情に応える方法として、排出指定日以外の排出ができるように戸建て住宅には行政が指定する排出容器を貸し出し、集合住宅など集積所がある場合は、行政指定のシールの配布を行い、排出指定日以外の日に、生活支援を行う家族やヘルパー等がごみ出しを行うことを可能にしている自治体もある。

(2) 収集体制

つぎに、地域全体のごみ収集体制を検討する。直営の場合、収集人員や車両の状況、委託への移行予定の有無、委託の場合は、委託の範囲、委託先の体制がとれるかなどを調査し、高齢者のごみ出し支援に活用できそうなリソースを整理する。

不法投棄防止パトロールなどの人員、車両を活用して、高齢者のごみ出し支援を行う自治体の例もある。該当するようであれば、現在のリソースの状況を確認する。

さらに、地域内における道幅や急峻地区などの土地の形状、積雪時期に道路幅が狭くなることなど、廃棄物部局が有している一般廃棄物収集運搬における道路情報は重要となる。

当該制度の運用時には、利用者が決定した段階で、利用者世帯の収集ルートを検討の上、個別の各世帯の排出場所からの収集方法について、現地調査を実施する必要がある。当該世帯にどのあたりの道路まで近づけるかを考慮の上、収集地区ごとに車両のタイプを決め、さらに道幅が狭く、軽トラックが入れない場合は、利用者世帯まで一輪車で収集に向かう必要がある。以上から、利用者決定以降、道路事情による車両の選択、利用者世帯からの収集のための収集車の停車地点および、利用世帯から収集車までの運搬方法等、収集開始までには詳細な検討を行うこととなる。

図表 3-2-3 ごみ収集の項目

項目	調査内容
収集方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ステーション収集か戸別収集か ・ヘルパー等がごみ出しをしているかどうか（ヘルパーの場合、ごみ出しの時間を守ることが難しい場合もある）
収集体制	<ul style="list-style-type: none"> ・直営か委託か ・現状のごみ収集に携わっている人材および機材に余裕があるかどうか ・集合住宅における収集体制
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・地域内の急峻地区 ・降雪の際の収集法

TOPIC 家庭系ごみ収集回数の見直しに合わせたスタート、実証事業や市民説明会等の準備

◆家庭系可燃ごみの収集回数が週3回から2回に見直す時期に合わせて、高齢者ごみ出し支援を開始
 ・ごみ出し支援の制度導入前、すでにふれあい収集を実施している自治体からの運営体制や実施タイプの聴取、さらに域内住民の意向についてのヒアリング調査を実施した。加えて、3年度に亘る実証事業を経て、家庭系可燃ごみの収集回数が週3回から2回に見直す時期に合わせて、ごみ出しを支援する「ふれあい収集」を開始した。家庭系可燃ごみの収集回数の減少に対する市民説明会を開催した際、同時に「ふれあい収集」事業の開始についても説明のうえ、開始に至った。

第3項 福祉サービスや共助の把握

福祉サービスの一環型として高齢者のごみ出し支援を行う場合、連携可能性のある組織は、自治体の福祉部局、自治体外部の機関としては地域包括支援センター、社会福祉協議会、シルバー人材センター、自治会、NPO、ボランティアなどいくつかの組織を挙げることができる。また、高齢者を直接支援する人材として、ケアマネジャー（介護支援専門員）、ホームヘルパー（訪問介護員）、民生委員の存在がある。

まず、自治会・町内会、ボランティア団体などが高齢者の日常生活支援の主体者となり、地域における高齢者を支援する団体やボランティア組織が醸成されているかどうかは、支援制度のタイプを検討する際に重要な要素となる。

つぎに、地域の福祉サービスの一環とした高齢者世帯のごみ出しを行うことができるのかどうかの実態を把握した上で、「地域の高齢者にとってのごみ出し支援で充足できていないことは何か」を検討する必要がある。

行政予算が厳しいなか、地域で支え合い、地域で解決できる仕組みづくりが一部地域で取り組まれている。支え合いの事例は、以下のとおりである。

図表 3-2-4 支え合いの事例

介護・生活支援
・「介護予防・日常生活支援総合事業」において、福祉部局から補助金を受けた団体が、管轄地域内における要支援認定者等を対象に、ごみ出し支援を行っている。

<ul style="list-style-type: none"> ・10年ほど前から介護ボランティア制度として、特養老人施設向けのボランティアポイント制度を運用していた。ごみだしに困っているという声上がり、行政内で作る「部局横断班」で検討した結果、在宅の生活支援を組み込んだ現制度に改訂した。
<p>地域支え合いに関する組織</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・地域支え合い協議会(自治会、地域団体、NPO等で構成されている組織)が有償でごみ出し支援を行っている。市では、地域が抱える課題を地域で解決する共助社会を作る狙いで、地域支え合い協議会が設立されている。日常の暮らしの中で人と人が支え合い助け合う関係づくりと、地域の課題は地域で解決できる仕組みづくりを進めている。その中の一つのサービスが、ごみ出し支援となっている。 ・急速な高齢化の進展のなか、日常の暮らしを地域の人が助け合う仕組みづくりを進めており、ごみ出し支援にも取り組む地域支え合い協議会がある。
<p>地域におけるコミュニティ組織の醸成状況の把握</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・サポーターが多い地区では、サポーターが集まり、支え合うクラブを結成し、率先してボランティア活動を行っている。 ・出来るだけ組織的に活動している団体に声かけをし、市内全地区に組織されている地区社協などの活動基盤がある地域団体と連携している。
<p>高齢者を活用した支援の例</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者のごみ出し支援として機能しているが、サポーターとなる65歳以上の元気な高齢者が自宅のごみ出しのついでに排出している。 ・地域にサポーターグループがない、あるいは家の中に入っての支援依頼などの場合、シルバー人材センターに委託する制度もある。

福祉サービスや共助の仕組みを取り入れる際に発生する「マッチング」や「直接支援型に係わる懸念」、「福祉サービスの一環型の運営について」の側面からの留意点を以下に取りまとめる。

図表 3-2-5 地域支え合いの留意点

<p>マッチングの際の留意点</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・支援団体の協力者は、通常、固定の利用者を支援するが、無理のない経路であれば、その他にも支援できる人をマッチングさせるよう心掛ける。 ・マッチングする際には、地域、困りごとの中身のほか、人柄なども考慮して行っている。中には知っている人のサポートは受けたくないという人もいるため、校区を超えてサポーターが対応する事もある。 ・支援者(就業会員)にとって、継続的なものとなるごみ出し支援はハードルが高い。利用者も近所の人だからいいという人と、近所の人嫌だという人がおり、マッチング作業に苦労が伴う。
<p>直接支援型に係わる懸念</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・現状では、直接支援型はなかなか踏み切れない。直接支援型を導入することにより、コミュニティの力を削ぐことにならないかという懸念もある。 ・ごみ有料化を検討していた際、高齢者のごみだし支援を直接支援型(直営)で行う事も検討したが、共助の仕組みを阻害する事になってはいけないという声があり、直接支援型(直営)のふれあい収集を見送った。
<p>福祉サービスの一環型の運営について</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・支援する団体は、市に利用者支援者の名簿を記載した登録申請を提出する。

・利用希望者から電話等で申請があると、高齢者生活援助推進員等が申請者宅を訪問し、申請書の記載を依頼し、回収および現場確認を行う。申請書は、自治体の福祉部局に送られ、福祉部局が申請の可否を確認する。

TOPIC 福祉分野のごみ出し支援事業、コミュニティ型支援

◆有料による支援

- ・地区により取り組み内容は異なるが、有償(20分 200円)でごみ出し支援を行っている地区もある。
- ・一部の地区の社会福祉協議会で実施している有償ボランティアの中には、高齢者世帯へのごみ出し(ごみの分別を含む)を500円(少量なら200円)で支援するサービスがある。家の中で分別をしたり、あるいは玄関からステーションまで運ぶサービスとなる。
- ・支援依頼者は1200円で10枚綴りの「100菜」券を購入し、サポーターに支払う。サポーターは受け取った100菜券を、市内の協力店舗で100円相当として使うことができる。協力店舗は現在46店舗ある。



TOPIC ごみ出しに関する伝統的なコミュニティ

◆町内「衛生自治会」をベースとしたごみ出し運営

・鹿児島県大崎町では、自治体管内におよそ200地区からなる自治会が形成されており、そのそれぞれに日常的なごみ出し活動の管理や組織化を行う「衛生自治会」が設置されている。町民は、自らが居住する地区の衛生自治会に加入すると、当該地区に設置されている回収ステーションにごみを排出することができる。当該自治会のリーダー(世話役)は各地区の自治公民館の館長などによって担われており、リーダーはごみ出しのルールを守らない住民への説明・啓発や、ステーションの管理、分別の徹底などに貢献しており、必要に応じて半ばボランティア的に、ごみ出し困難を抱える高齢者へのサポートも行っている。こうした、ごみ出しに関するコミュニティが伝統的に形成され、しっかり機能しているか否かで、自治体を選択し得る施策ははじめ、高齢者向けごみ出し支援制度の具体的内容は大きく異なってくる。

(実施：大崎町)

第4項 収支の見通し

(1) 支出／収入項目の洗い出し

ごみ出し支援制度には、幾つかのタイプ（詳細は後述）があり、その中から自治体がどのタイプの制度を選択するかは、それぞれの自治体の地域特性（コミュニティの有無や地理的条件など）を勘案しつつ、最もふさわしいと考えられるタイプに決めることになる。そのタイプを決定するに際しては、最もふさわしいタイプが、各市区町村の現在と将来において、財政面で耐えうるかどうかの客観的な検討が必須である。

そこで、客観的な財政面での分析を行うために、先ずはごみ出し支援制度の収入と支出の各項目について紹介して行く。

もちろん、この段階で、精緻な予測やシミュレーションが難しいとしても、現状におけるごみ収集サービス全般に関する支出と収入の総額や内容構成について、実態の把握と整理を行っておくことで、新たな制度導入に伴い既存予算でカバーできる部分と、そうでない部分（追加的に発生するコスト部分）を峻別できるといったメリットがあると思われる。

制度の導入・改変には必ず一定の準備作業が必要であることから、実際の運用に関わる支出／収入だけでなく、導入前の準備段階での支出／収入についても目配りをしなければならない。ここでは、どのタイプにも共通する基本的な支出と収入を、導入前と運用時に分けて示すこととする。下図に支出と収入の項目を示してあるので、各自治体が行う支出と収入の項目の洗い出しの際の参考とされたい。

図表 3-2-6 高齢者向けごみ出し支援制度に関する主な支出・収入項目

	導入前(準備段階)	運用時
支出項目	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基礎調査費 ・ 制度設計費 ・ 試行実証費 ・ 広報、受付、審査等の作成に係る経費 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人件費 ・ 減価償却費 ・ 維持修理費 ・ 燃料費 ・ 保険料、諸税 ・ 委託費、謝金 ・ 消耗品費
収入項目	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地方自治体予算 ・ 各種助成金 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自治体予算 ・ 各種助成金 ・ 受益者負担金

① 主な支出項目

< 導入前（準備段階） >

- ・ 基礎調査費：ニーズやフィージビリティに関する評価のための経費
- ・ 制度設計費：地域の実情に合った持続的制度の策定のための経費
- ・ 試行実証費：制度案の試験的実施とその評価のための経費
- ・ マニュアル・様式等の作成費：制度運用時に必要な書類アイテムの作成のための経費
- ・ 広報、受付、審査等の作成に係る経費：制度の周知、利用促進、利用者募集・選定の経費

< 運用時 >

- ・ 人件費：制度運用担当スタッフの稼働に係る経費
- ・ 減価償却費：制度運用に必要な設備・機材の減価に伴う経費

- ・維持修理費：制度運用に必要な設備・機材の保守・修繕に係る経費
- ・燃料費：ごみ収集車などの輸送用機械の走行に要するガソリン代など
- ・保険料・諸税：危険な作業等に伴うリスクをカバーするための保険に係る経費や、各経費の支出に連動して発生する税負担額など
- ・委託費・謝金：ごみ収集作業の委託発注や、専門家からの助言入手等に係る経費
- ・消耗品費：日常的な制度運用に伴い発生する各種消耗品の購入に係る経費

② 主な収入項目

- ・自治体の一般財源
- ・補助金等：総務省の補助金（後述）、国庫支出金、都道府県支出金、地方債、使用料・手数料、など
- ・受益者負担額：高齢者世帯（受益者）のサービスに対する負担金

TOPIC 収集業者の採算ライン（声かけなしの場合）

◆収集業者によれば、高齢者のごみ出し支援に関する戸別収集（ドライバー兼収集員 1 名の場合）において、声かけなしの収集における採算に合うラインは、@6,000 円/戸・月として、対象世帯数 60 件程度/月、すなわち、1 か月あたりの収入が、360,000 円/月がギリギリのラインである。声かけを行うと、さらに収集員の負荷が大きくなり、採算面では厳しくなる。

（実施：五所川原市）

TOPIC 日常生活の簡易な家事支援サービスの一環として行う場合の利用者負担額

東根市では、高齢者世帯の為に、日常生活の簡易な家事支援サービスを提供している。

＜「ヘルプアップ住ま居る事業」の内容紹介（令和元年度）（注 1）＞

	対象サービス内容	基準単価	利用者負担額
①	日常生活の家事援助・支援（ごみ出し支援を含む） （注 2）	1 時間 1,330 円	1 時間 266 円
②	買い物代行	1 件 1,760 円	1 件 352 円
③	家周辺の手入れ	1 時間 1,440 円	1 時間 288 円
④	軽微な修繕（居宅及び物置等）	1 時間 1,330 円	1 時間 266 円
⑤	取付作業		
	照明器具の交換等	1 件 580 円	1 件 116 円
	手摺の取付、家具転倒防止器具の設置等	1 時間 2,350 円	1 時間 470 円
⑥	居宅周辺の除雪		
	人力作業	1 時間 1,280 円	1 時間 256 円
	除雪機械持込	1 時間 2,560 円	1 時間 512 円
	除雪機械持込なし	1 時間 1,400 円	1 時間 280 円
⑦	その他市長が認めた福祉家事援助サービス	1 時間 1,330 円	1 時間 266 円

注 1：対象者：65 歳以上の高齢者のみの世帯、障がい者のみの世帯など。

注 2：対象サービスの基準単価と利用者負担額を明記している。日常生活の家事援助・支援は、1 時間基準単価が 1330 円で、利用者負担額が 266 円となる。ごみ出し支援は、30 分以内で終わるため、半額の 133 円となる。

(2) 支出と収入のシミュレーションの考え方

以上が、収入と支出の関する項目の紹介であったが、次にそれらの各項目を使って行う財政的なシミュレーションの考え方を示す。

まずは、各地方自治体が新たな制度を導入する時の各種シミュレーションを行うにあたっては、以下の3つの視点を重視して支出と収入の見直しを行うことが重要であることを指摘しておく。

＜シミュレーションにあたって重要な3つの視点＞

- ・実現可能性（支援サービスのフィージビリティ）の視点
- ・持続可能性（サステナビリティ）の視点
- ・説明責任（アカウンタビリティ）の視点

以上のような視点に基づき、支出と収入のシミュレーションについての手頭を、以下に説明していく。

① 支出面

コスト推計は当然、金額ベースでの検討を行う必要があるが、そのためにはまず、

① 現行のごみ収集・処理等の全体像について、例えば排出源別のごみ排出量、処理・処分量といった非金額的な実態データに基づく把握・整理を行う必要がある。

次に、これも非金額的な実態情報であるが、

② 事業主体、収集運搬車両体制、ごみ収集の回数など、行政による現行のごみ収集・処理等に関わる体制・オペレーション面での情報整理も必要である。

なぜこうした整理を行うかと言えば、まだ高齢者向けごみ出し支援制度を導入していない自治体であっても、高齢者を含む住民に対する一般廃棄物収集サービスには既に一定のコストが発生し、それをまかなうための収入も何らかの形で確保されているはずだからである。まずはこれらの実態を把握し、そこから高齢者層を対象とした業務に該当する部分を切り出すことで、支出面の算定ベースとなるおおよその現状コストを概括することができる。

よって、これに続く作業ステップとして、

③ 現行のごみ収集・処理制度全体のコストのうち、高齢者（特に行政的な支援サービスを必要としている層）に関わる部分を何らかの按分比率などに基づいて切り出すことが必要となる。

その上で、

④ で切り出したコストには含まれない、新たな支援制度導入に伴って純粋な追加分として発生するコストを、一定の根拠に基づいて算定する。

こうした作業を行った上で、上記③と④を合算した額が、高齢者向けごみ出し支援制度導入に要する総コストとなる。なぜ③と④を分けるかと言えば、③はこれまで財政支出に組み込まれていた分であるから、純粋な意味での追加的コストとは言えないからである。また、この③には、新制度の運用に一部流用できる分もあると想定されることから、③と④の間に不要な重複分が誤って計上されない

ようにするためにも、区別しておくことが望ましい。その上で、③に④を加えることで、コスト総額が把握されることとなる。

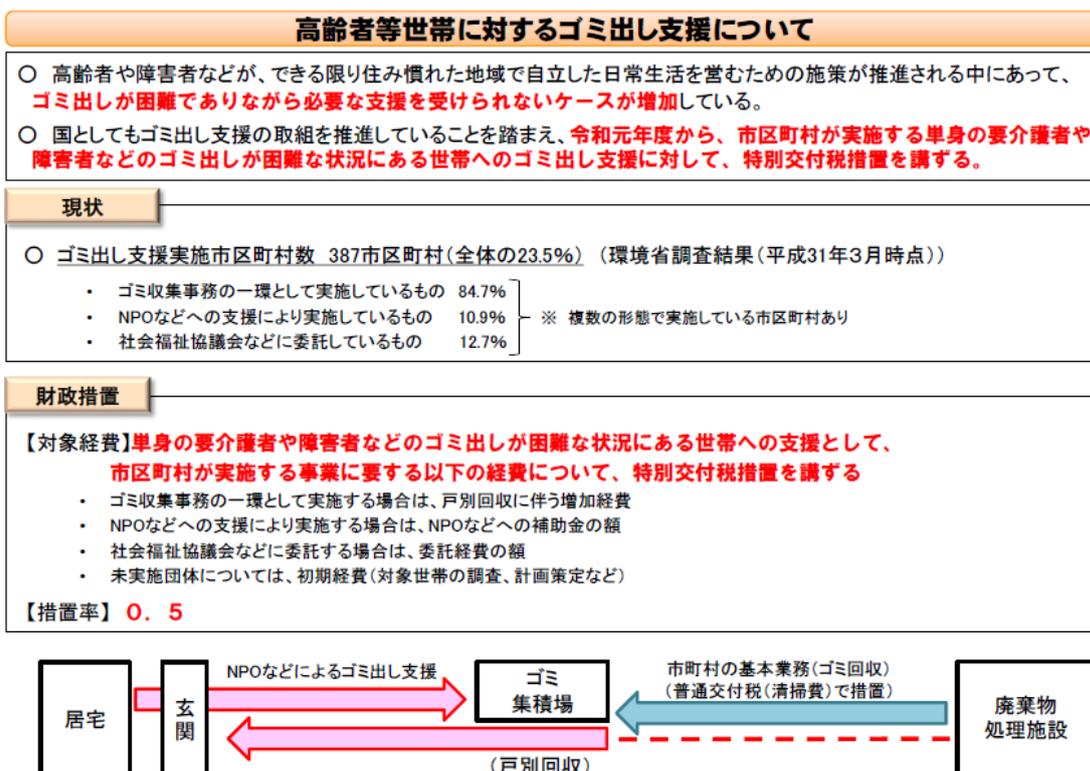
なお、支出面については、上記以外にも、制度導入に際してのフィジビリティスタディの実施や各種マニュアル、書類フォーマットの策定など、準備段階で必然的に発生するコストも併せて計上する必要があることを付記しておく。

② 収入面

上記は支出面の議論であるが、財政収支の検討を行うためには、さらに収入面の整理を行う必要がある。収入を構成する要素としては、特定財源（国庫支出金、都道府県支出金、地方債、使用料・手数料、その他）とともに、自治体の一般財源がある。

なお、上記の「国庫支出金」には、例えば国から一定の要件を満たした自治体に適用される交付税措置などが挙げられる。最近における交付税措置としては、例えば、総務省の「高齢者等世帯に対するごみ出し支援」がある。この制度の概要は下図に示しているとおりでであるが、近年、高齢化の進展等を背景に、ごみ出し困難な状況にある世帯が必要な支援を受けられないケースが増加していることを受けて、国として各地方自治体によるごみ出し支援の取組を後押しするため、令和元年度特別交付税3月分の算定より、新規項目として「高齢者等世帯に対するごみ出し支援」を創設し、所定の経費について所要額の5割を措置するものである。

図表 3-2-7 総務省による高齢者等世帯に対するごみ出し支援



(出所)総務省ウェブサイト「高齢者等世帯に対するごみ出し支援について」

https://www.soumu.go.jp/main_content/000664888.pdf

図表 3-2-8 総務省「高齢者等世帯に対するゴミ出し支援」の概要(聞き取り調査)

＜総務省令和元年度特別交付税で認められる経費及びその条件等＞	
人件費	高齢者等世帯に対するごみ出し支援のための雇用されている職員の人件費は特別交付税措置の対象となる。ただし、他の業務を兼任している場合は、勤務実績を踏まえて算定される。
制度タイプ	ごみ収集事務の一環として実施される事業であれば、直営であれ委託であれ、措置対象となる。ただし、高齢者等世帯に対する支援に係る経費分のみが計上される。
戸別収集かルート収集か	専用の戸別収集体制を敷く場合であれ、通常のルート収集の際に立ち寄り収集を行う場合であれ、措置対象となる。ただし後者については、(ア)通常収集と区別して個別事業化していること、(イ)立ち寄り収集を行うことにより発生する掛かり増し経費が算出可能であることの両要件を満たす必要があり、当該掛かり増し経費が措置対象となる。
収集車両	ごみ収集車両(塵芥車)の購入経費は措置対象とならないが、高齢者等世帯に対するごみ出し支援に特化した車両の修繕費や燃料費等の管理経費については対象となる。
業務委託	社会福祉協議会やシルバー人材センターなど、自治体から委託を受けてごみ収集を行う者や、廃棄物の処理及び清掃に関する法律第7条第1項に基づき市町村長から廃棄物処理業の認可を受けた者への業務委託が想定されている。
NPOへの補助	自治体がNPOに対し、特定の事業に関する補助ではなく、団体の運営経費にのみ補助を行っている場合においては、運営経費のうち、活動実績に基づいてNPOが実施するごみ出し支援事業分の経費割合を算出した上で、当該経費を計上することになる。
調査費	事業実施のために必要な調査に係る経費は措置対象となる。ただし、事業を実施することを前提にした調査に限られる。

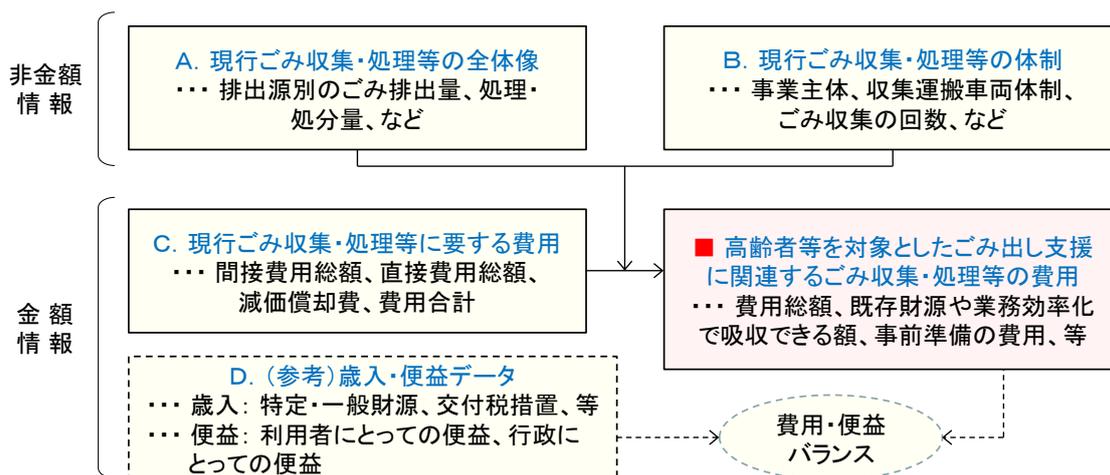
③ 便益

便益は上記の収入、支出とは異なる次元の事柄であるが、高齢者向けごみ出し支援制度の導入によって実現される便益への注目も必要である。便益には、制度の利用者にとっての便益(例:負担軽減、衛生向上、安全安心など)、行政にとっての便益(例:高齢者ごみ出し支援の実施による行政コスト全体での削減効果など)、その他(例:行政部署の垣根を超えた連携によるサービス向上効果など)が挙げられる。

制度導入に際しては、単なる収入と支出の差し引きだけでなく、便益という無形で金額換算が難しい要因についても考慮することが望ましい。

以上の内容を概括して示すと、下図のようになる。

図表 3-2-9 収支シミュレーションの全体概要と便益の考え方



④ 費用負担の意向調査結果

モデル事業のなかで、高齢者世帯に対するごみ出し支援に対する高齢者（今回のモデル事業の利用者に限定していない）の費用負担の意向を調査しており、以下に TOPIC として調査結果を提示する。

TOPIC 高齢者世帯に対するごみ出し支援の費用負担に関する意向調査結果は、最多価格 1,000 円（税抜）/月、第 2 位が 2,000 円（税抜）/月。

◆利用者の費用負担（いくらぐらいまでであれば、有料サービスとして受け入れられるか）に関し、高齢者世帯の意思を確認するため、アンケート調査を実施し、約 300 世帯から回答協力を得た（内、価格に関する設問回答数は 173 世帯）。

（前提）

- ・当該市では、令和元年度現在、高齢者ごみ出し支援を行っていない。
- ・事業系一般廃棄物収集運搬業許可業者が、ごみ出し困難な高齢者から直接に依頼を受けて、戸別収集を 3 事業者合わせて、数世帯の規模で実施中。有償で 4000 円～6000 円/月（税抜）で提供され、価格の違いは、クリーンセンターまでの距離と収集回数（週 1 または 2 回の違い）による。
- ・高齢者世帯 900 世帯（市内の高齢者世帯の約 10%の無作為抽出）に対し、費用負担に関する意向調査を目的とするアンケート調査を実施した。

（アンケートでの設問方法）

- ・上記、現在提供中の有償（4000～6000 円/月）戸別収集を説明の上、この金額に対する利用意向および意向のない場合は、いくら程度をサービス妥当額と考えるかの設問とした。

（結果）

- ・価格回答数 173 件（アンケート回答 318 件）

・最多価格帯

1000 円/月	50 名
2000 円/月	38 名
3000 円/月	22 名
500 円/月	10 名
1500 円/月	9 名
（以下 略）	

（実施：五所川原市）

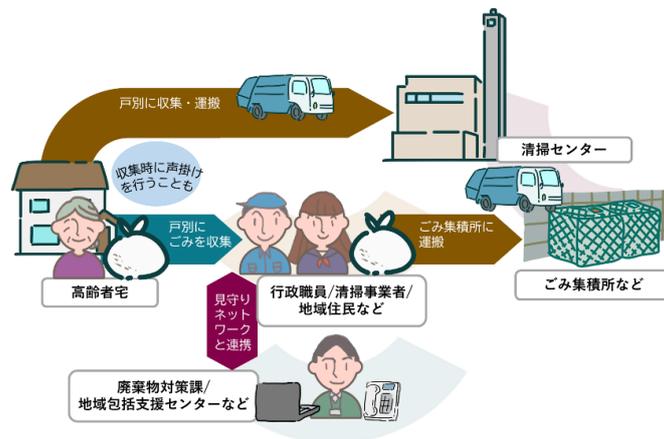
第3節 【STEP 2】計画 ～高齢者のごみ出し支援制度のタイプの検討～

第1項 高齢者のごみ出し支援制度のタイプ

自治体における高齢者のごみ出し支援制度は、実際に運用されている以下の4つのタイプで整理することができる。

- ・「タイプⅠ：直接支援型（直営）」
- ・「タイプⅡ：直接支援型（委託）」
- ・「タイプⅢ：コミュニティ支援型」
- ・「タイプⅣ：福祉サービスの一環型」

H30年度実態調査においては、これらの4つの支援制度タイプをアンケートの分析軸の1つとして分析を行った。



ごみ出し支援制度の4つのタイプの概要は、以下のとおりである。

① タイプⅠ 直接支援型（直営）

自治体が運営主体となり、自治体職員が直接、利用者宅を訪問し、家庭ごみを戸別収集する直営のタイプである。支援の範囲は、主に利用者宅の玄関前から清掃センターまでの運搬を行う。ごみ出し支援の対象者要件は、「年齢」、「世帯構成」、「介護認定」、「障がい者」、「特例」などについて検討する。自治体によって多少異なる。



【特徴・課題】

- ・利用世帯の戸別収集に合わせて、声かけや安否確認をする場合、公的身分による安心感を持たれる。
- ・一方、高齢者の利用世帯の増加に伴い、直接支援型の継続の可能性が課題にもなる。
- ・「直営による直接支援型」と「委託による直接支援型」を併用する場合もある。

② タイプⅡ 直接支援型（委託）

自治体から委託された事業者（主な委託先は、一般廃棄物収集運搬業の許可を持つ民間事業者やシルバー人材センターが多い）が、利用者宅を訪問し、家庭ごみを戸別収集するタイプである。支援の範囲は、直営型と同様に、利用者の玄関前から清掃センターまでの運搬を行う。ごみ出し支援の対象者要件は、同上であり、自治体ごとに検討する。

【特徴・課題】

- ・「直接支援型（直営）」と「直接支援型（委託）」を併用する場合もある。
- ・主な委託先は、一般廃棄物収集運搬業許可業者か、シルバー人材センター(※)。

- ・直営に比べて、効率性が重視され、声かけなどを依頼する場合の個人情報の取扱いに留意する。

※シルバー人材センターでは、市町村から受注して収集業務を行う形態（タイプⅡ）のほか、センター独自の福祉サービスの形態（タイプⅣ）にも対応している。

③ タイプⅢ コミュニティ支援型

自治体が、ごみ出し支援活動を行う自治会やNPO等の地域の支援団体に対して補助金等で支援する仕組みである。この場合、ごみ出し支援の運用の詳細を検討するのは、地域の支援団体であることが多く、自治体は、支援団体へのサポートや申請書類などの様式の整備や地域における支援団体の依頼活動などの役割を担う。支援の範囲は、一般に玄関前から集積所までの運搬に限られる。ごみ出し支援の対象者要件は、支援団体により様々である。



【特徴・課題】

- ・家庭ごみの有料化による収入を活用し、手数料の使途として高齢者ごみ出し支援事業を導入した自治体が複数ある。
- ・高齢者等のごみ出し支援を行う地域団体を自治体が支援し、補助金を交付する。
- ・支援団体の登録は、自治会、町内会などが圧倒的に多く、他に地区社会福祉協議会、老人クラブなどの非営利団体が対象となる。
- ・利用要件の設定者は、自治体により異なり、自治体や支援団体が定める。尚、支援団体が定める場合、当該自治体では、支援団体の責任ある支援力を尊重し、支援団体ごとの利用要件は各団体で決定することが多い。
- ・利用者と協力員のマッチングや支援開始までの手続きは、支援団体が行う。
- ・課題として、支援を担う団体や協力員の高齢化とともに、支援の継続性や制度の維持が困難になることが予想される。そこで、一部の自治体では、直接支援型による支援範囲の補完なども視野にいて、持続可能な制度とするための検討・見直しの取組が考えられている。

④ タイプⅣ 福祉サービスの一環型

自治体の福祉部局が、福祉サービスの一環として、高齢者世帯のごみ出し支援を行なう仕組みである。

日常生活上の軽作業の一つにごみ出し支援を位置付けて、在宅高齢者の身の回りの支援を行うなかで、ごみ出し支援を行っているタイプなどが含まれる。支援の範囲は、一般に玄関前から集積所までの運搬に限られる。ごみ出し支援の対象者要件は、自治体により様々である。

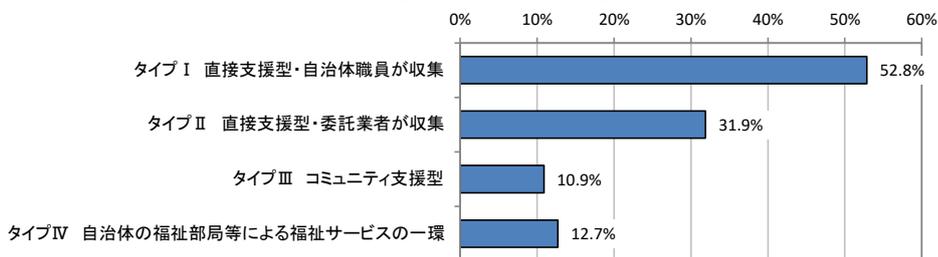


【事例】

- ・ごみ出し支援のボランティア活動を通じて地域貢献を促進し、高齢者の健康増進や安心した日常生活を営むまちづくり推進を目的とする事業もある。高齢者のごみ出しと見守り訪問のボランティアを行うたびに、景品と交換可能なポイントを獲得する仕組みなどの取組みもみられる。

アンケートの結果から、支援制度のタイプで最も多いのがタイプ I (52.8%) で、タイプ II (31.9%) がこれに続き、地方自治体の直接支援型合計で 84.3% となっている。一方、タイプ III、IV は、それぞれ 1 割強であった。

図表 3-3-1 支援制度タイプ

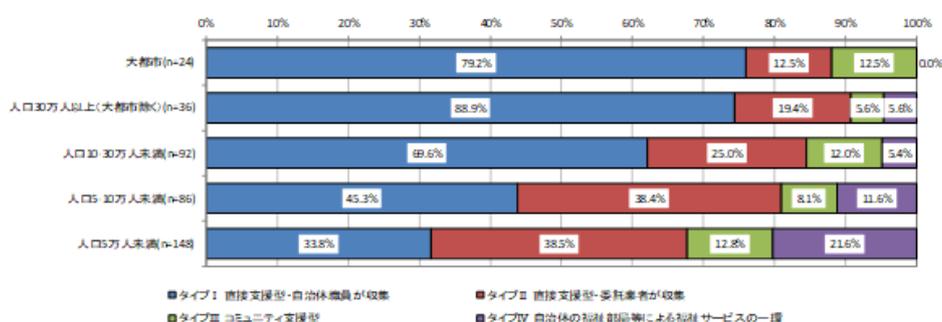


(n=386)

【出所】 アンケート調査

さらに、人口規模区分と、高齢者のごみ出し支援の運営タイプとクロス分析を行った。その結果、人口規模が大きくなるほどタイプ I の割合が増加し、タイプ II が減少する等の傾向にある。

図表 3-3-2 人口規模とごみ出し支援の運営タイプのクロス分析



【出所】 アンケート調査

また、タイプ IV は、人口規模 5 万人未満の自治体で運用される割合が大きく、大都市では採用されない特徴がみられる。

第 2 項 利用者の要件

制度を利用する利用者の要件には、以下のような項目があげられる。下記説明は、アンケート結果からの抜粋である。詳細については、アンケート結果を参照頂きたい。

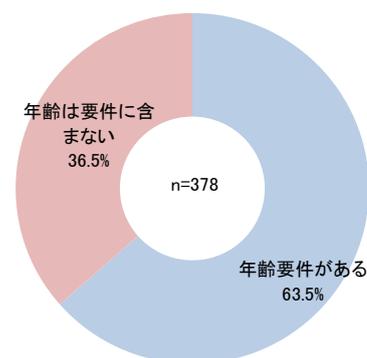
① 年齢要件

支援制度を利用することができる要件については、6 割以上の自治体で年齢要件がある (63.5%)。具体的な年齢は、「65 歳以上」(84.5%) が圧倒的に多く、「70 歳以上」、「75 歳以上」(ともに 5.8%) が続く。

② 世帯構成

「家族構成は要件に含まない」が 6.8% のみであり、75.5% が何らかの世帯構成を要件としている。

図表 3-3-3 年齢要件



【出所】 アンケート調査

③ 介護認定の状況

「介護認定は要件に含まない」(46.8%)が5割弱であり、約半数が何らかの介護認定を要件としている。

④ 障がい者

障がい者を対象としているかについては、89.4%が対象としている。

⑤ 特例

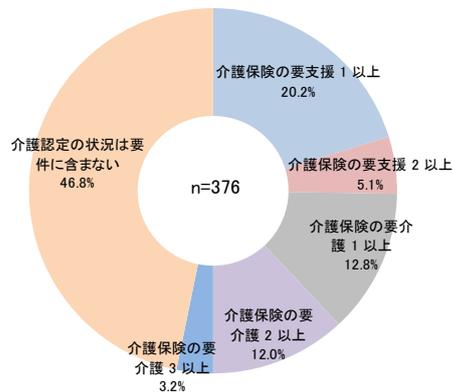
特例を設けているかについては、70.8%が設けている。

高齢者に対し、自治体として積極的に支援するのか、あるいは高齢者が自らできることに手を貸すことにより、心身機能の低下を招くことにならないか等、自治体の高齢福祉課等と相談の上、高齢者福祉政策と整合のとれた要件範囲を検討することが重要となる。

住民に明確な利用要件と、利用希望者の申請に対する審査基準との間に、乖離がないかを確認する。支援制度の運用側の自治体と利用者側の高齢者との間に、理解の相違が生じないように、利用要件を明確に設定することが大事である。

モデル事業を実施した地方公共団体における、ごみ出し支援利用者の要件について以下に掲げる。

図表 3-3-4 介護認定の状況要件



【出所】 アンケート調査

五所川原市
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者のみの世帯で全員が要介護状態 ・さらに、市がごみ出し困難と認める場合
むつ市
<p>家庭ごみを自らごみ集積所に出すことができず、かつ、親族や近隣住民の協力を得ることもできない者で、次のいずれかに該当する者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・65歳以上の者 ・介護保険の要介護又は要支援認定を受けている者 ・身体障害者手帳の交付を受けている者 ・愛の手帳(療育手帳)の交付を受けている者 ・精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者 ・上記に準ずる者で市長が認める者
上野村
<p>保健・福祉・医療専門職により構成される合議体による判定を経て、支援が必要と認められた者を対象とした。対象者については全戸訪問調査によるアンケート結果と、ICF 整理チャートを使用し、以下の4点を踏まえて、総合的に判断した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要介護認定の有無及び介護度(介護予防・生活支援サービス事業対象者を含む) ・障害高齢者の日常生活自立度(要介護認定の基準を用いる)

- ・認知症高齢者の日常生活自立度(要介護認定の基準を用いる)
- ・対象者のごみ出しを阻害する個人因子及び環境因子

TOPIC 利用希望者の審査判断基準と利用要件に乖離のないこと

◆対象者要件の設定

・事業開始から10年が経過し、現在は、市域全体(介護事業所等)に制度が浸透しているが、事業開始当初は、「ごみの排出が困難」の判断基準の意思統一にも苦慮した。

◆親族にも理解を促す

・利用者から、この制度を利用するようになってから、親族の来訪が減ったという訴えがあったこともあり、親族同席の上で面談をし、制度への理解を促している。

TOPIC 制度適用対象となる高齢者の選定方法

◆福祉施策(配食サービス)利用者情報の活用

・三重県志摩市では、高齢者向けごみ出し支援制度の導入を目指して、暫定プランに基づく試行的なサービス実施を行った際に、「市の福祉担当部署が既に高齢者を対象に実施している弁当の戸別配達サービスの利用者」を対象とした経緯がある。これは、ごみ出し支援のような福祉的色彩の濃い施策を実施する際には、先行実施されている福祉施策の利用者を中心的なターゲットとすることが様々な点で合理的だという判断に基づくものであった。第1に、行政の福祉関連サービス(特に戸別訪問に基づく見守りの要素を含むサービス)を受けるための要件を既に満たしていることが明らかである。第2に、当該対象者の生活や健康などに関する情報が既に市の福祉部署に蓄積・整理されており、当該情報を部署間で共用することで業務効率化を図ることができる(ただし、個人情報の取り扱いに関する十分な配慮が必要)。将来的には支援サービスの対象者を拡大していくとしても、制度導入当初あるいはそれに向けた試行実証を行う段階においては、こうした一種の便宜的対応のメリットは少なくないものと考えられる。

(実施：志摩市)

TOPIC コミュニティ支援型では、要介護認定などの情報の開示を避け、支援団体の運用に委ねる

要件に要介護度などの個人情報を含めた場合、自治体から支援団体に、個人情報を開示することとなり、利用者、支援者、関係者等、相互に心理面の負担が大きくなる。そこで、自治体では、支援団体に独自に決めてもらう方が運用しやすいようである。

第3項 利用申請から支援開始まで

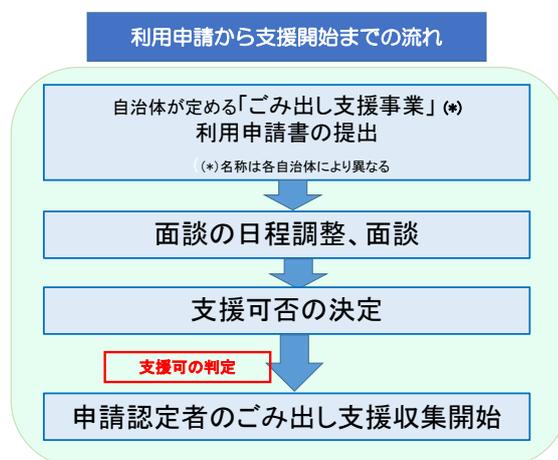
ごみ出し支援事業の利用申請から支援開始までの流れおよび必要となる情報を、自治体のどの部局が把握をするのかを検討する。申請受付から支援開始までの一連の制度利用申請の手続き設計を行い、申請受付、支援可否の審査および支援開始前までに必要となる情報の入手方法を定めておく必要がある。

その制度設計において、ごみ出し支援の際、声かけや安否確認をどのように行うのかを決定する。

(1) 利用申請から支援開始までの流れ (プロセス)

ごみ出し支援制度の利用申請から認定を経て、当該申請者世帯におけるごみ出し支援を開始するまでの流れについて、アンケートで全国の自治体に確認したところ、自治体の約7割が図表 3-3-5 で例示した流れのとおりと回答している。

図表 3-3-5 利用の申請から支援開始までの流れ



コミュニティ支援型の自治体における「申し込みから支援までの流れ」 (実施例)

コミュニティ支援型の概要は、直接支援型のタイプ (いずれも第3章第3節第1項参照) と仕組みが異なるため、コミュニティ支援型によりごみ出し支援を運用している自治体における「制度内容」および「申し込みから支援までの流れ」を示す。

① 制度内容

実施する団体が、利用者と支援者をマッチングさせた上で、市に申請し、登録された団体が、継続的に支援を行う。自治体が、ごみ出し支援を行う自治会などの支援団体に対して補助金等で支援する仕組みであり、当該市では、月ごとに実施報告書を市に提出し、支援金を受領する。その中から、支援者に協力金が支払われる。

② コミュニティ型支援のタイプにおける申込から支援までの手順例

- (1) 支援団体ごとに利用者・協力者の決定(回覧板等で利用者募集)
- (2) 利用者との打ち合わせ(出すごみの品目・場所・時間など)
- (3) 団体登録(市環境部廃棄物対策課・各区役所区民生活課)
- (4) ごみ出し支援
- (5) 実績報告の提出(毎月)
- (6) 支援金の交付
- (7) 協力者への活動費支払い

利用申請の受付から支援サービスの開始 (利用認定) までの間の留意点として、高齢者のプライバシーへの配慮が挙げられる。

高齢者向けごみ出し支援制度のサービス利用は、出来れば近隣住民等に知られたくないという心理から、制度利用への躊躇が生じる可能性もある。特に申請受付の段階において、プライバシーを出来るだけ知られることなく申請できるような配慮が求められる。

(2) 利用申請から支援開始までに把握する情報

① 利用申請書の受付

「ごみ出し支援事業」（仮称）の利用申請は、自治体の担当課への「ごみ出し支援事業（仮称）利用申請書」の提出により手続きが開始される。

申請にあたり、留意点は、本人申請以外に代理申請を可能とするか、窓口への持参が困難な場合には、郵送による申請を受けつける（送付先担当課を指定）ことも検討し、さらに申請書の受付について、担当課以外に各支所を含めて複数の窓口と問い合わせ先をホームページ等で広報することが好ましい。

ごみ出し支援が必要な高齢者は、自ら利用申請を行うことは難しく、ケアマネジャーや民生委員による代理申請が現実的である。さらに提出窓口については、当該制度の主管部局（自治体により廃棄物部局や福祉部局）以外に高齢者が利用する関連部局等でも受付ができる体制にした方がはるかに利便性に繋がる。

利用申請における申込者と申込窓口の事例は、以下のとおりである。

利用申請者の例
<ul style="list-style-type: none"> ・申請は本人からよりもヘルパーや親族からのものが多い。（複数自治体） ・申込者は、ケアマネジャーからが殆どである。（複数自治体） ・手続き等はケアマネジャーが行っており、事業実施の上でその存在は必要不可欠。内容を理解頂いた上での協力体制の構築及び「ごみの排出が困難」の判断基準の意思統一のために、事前協議を重ねることが大事である。
申込窓口の例
<ul style="list-style-type: none"> ・生活環境部清掃事務所に電話で問い合わせる。（廃棄物部局が担当窓口の自治体） ・福祉部局と広報時に連携しているほか、利用申請書の受理は、市の出張所でも扱うなどの連携を行っている。（廃棄物部局が担当窓口の複数自治体）

申請に必要とされる書類は、当該自治体を用意している「利用申請書（名称は、自治体によりごみ出し支援事業名が異なる）」のほかに、利用要件により、下記の書類を提出する必要がある。要件により、利用申請の際に求められる書類は異なり、当該自治体のホームページ等（掲載がある場合）あるいは、担当課（廃棄物担当部局または福祉部局）へ問合せを行い、必要書類を準備する。

【申請必要書類】

- ・利用申請書（名称は、自治体によりごみ出し支援事業名が異なる）
- ・介護保険の要支援もしくは要介護の認定を受けていることを要件とする場合、「介護保険証」の写しが必要。
- ・同様に、身体障がい者手帳の保持を要件としている場合、「障がい者手帳」の写しが必要。

【申請受付場所】

- ・当該自治体の担当部局（各自治体により、実施要綱に定める条項、実施タイプにより差がある）
- ・または当該自治体が定める担当部局以外の事業所や関連機関等

【申込書に記載する項目】

- ・タイプおよびごみ出し支援の対象者の要件との関連により、記載する項目に違いがある。以下の図表を参考として活用いただきたい。

図表 3-3-6 利用申請書に記載する項目

支援制度タイプ	記載する項目
直接支援型（直営）、 直接支援型（委託） 共通	<ul style="list-style-type: none"> ・「利用者」、「該当区分（要支援、要介護、精神障害者保健福祉手帳など要件等）」、「世帯状況（一人暮らし、同居人の状況、要件等）」、「緊急連絡先（2～3名）」。 ・声かけや見守りサービスを提供する事業であれば、「収集時の声かけ」、「ごみ出しがない場合の安否確認」が加わる。 ・自治体により差がある項目は、「ボランティアによるごみ出し支援の可否について」、等
コミュニティ支援型	<ul style="list-style-type: none"> ・「利用者」、「世帯状況」のほか、「申請理由」「希望する支援内容」等。 ・コミュニティ型のサービス内容から、「支援の実施者」「支援内容」「費用負担」などが加わる。
福祉サービスの一環型	<ul style="list-style-type: none"> ・「利用者」、「世帯区分」のほか、「担当する地域包括支援センター」、「担当する居宅介護支援事業所（ケアマネジャー名）」、等

ごみ出し支援（仮称）の制度を導入している自治体の多くは、自治体のホームページから住民がダウンロードできるように準備されている。図表 3-3-7 に、一般的な様式例を示す。

図表 3-3-7 「ごみ出し支援(仮称)」利用申請書の様式例

第〇号様式

年 月 日

(宛先) 〇〇市長

ごみ出し支援事業(仮称)利用申請書

利用申請者住所 _____

氏名 _____

電話 _____

利用者との関係 _____

所属する団体 _____

ごみ出し支援事業(仮称)を利用したいので、次のとおり申請します。

利用者	住所	_____		
	氏名	_____	生年月日	_____
	電話	_____		
利用者の該当区分 (対象者要件) ※該当するものに チェックしてください。	※対象者要件を記入する <input type="checkbox"/> 要支援 () <input type="checkbox"/> 要介護 () <input type="checkbox"/> その他 () 【備考(あれば記入してください)】			
世帯状況	<input type="checkbox"/> 一人暮らし <input type="checkbox"/> 同居人あり(介護保険証・障害者手帳等の写しを添付してください)			
同居人の 状況	氏名	生年月日	続柄	介護認定・障害の状況
	_____	_____	_____	_____
ごみ出しがない場合 の要確認について	<input type="checkbox"/> 希望する <input type="checkbox"/> 希望しない			
緊急連絡先 ※安否が確認できな い場合などに連絡し ますので、必ず記入 してください。	住所	_____		
	氏名	_____	申請者との関係 ()	_____
	電話(固定)	_____	(携帯)	_____
	住所	_____		
	氏名	_____	申請者との関係 ()	_____
	電話(固定)	_____	(携帯)	_____
現地調査立会人	住所	_____		
	氏名	_____	申請者との関係 ()	_____
	電話(固定)	_____	(携帯)	_____
ボランティアによ るごみ出し支援の 可否について	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可			

TOPIC モデル実証事業を利用した高齢者は、ごみ出しが困難な 80 歳代以上

- ・モデル事業の申込者は、すべて 80 歳以上であり、冬季に雪道のごみ出しで転倒し、介護状態になった方も含まれていた。
- ・緊急連絡先がない方からの利用申込みに対応する際には、福祉部局との連携が欠かせない。

(実施：五所川原市)

② 訪問による面談調査

支援を希望する申請者から前述①の利用申請書を受け取った後、自治体では、「図表 3-3-5 利用の申請から支援開始までの流れ」に記述したように、支援の可否決定の審査工程に移る。審査に必要な情報の多くは、利用申請書に網羅されていることが理想であるが、実際のところ申請用紙に記述された情報と日常生活の行動状況が乖離している事例が散見されるようである。審査においては、要件に則し共通した判断基準が導入され、利用希望者および住民にとり、納得のいく審査結果である必要がある。

その為、多くの自治体では、訪問による面談調査を実施している。往訪面談の留意事項は、以下のとおりである。

【往訪面談の留意事項】

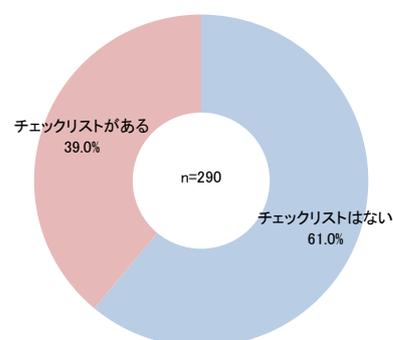
- ・調査日は、申請者と調整のうえ、決定する。
- ・利用希望者以外が申込み申請を行った場合は、申請者は事前調査に立ち会うものとする。
- ・申請者のみの面談において、申請者の判断等が困難な場合は、親族もしくはケアマネジャー等の同席を依頼する。
- ・自治体担当者は、上記の面談立会者と利用者宅を訪問し、面談による調査を実施する。
- ・「ごみ出し支援事業調査票」（仮称）の調査項目に沿って面談を実施し、面談結果を整理する。
- ・利用希望者が、実際にごみの持ち出しができるかどうかについて、面談による調査に加えて、日頃の生活状況を知るケアマネジャーなどの関係者から聴取し、判断を行う。

③ 「ごみ出し支援事業（仮称）」の利用申請者事前調査

「ごみ出し支援事業（仮称）」の利用申請者宅への往訪調査に、記録書式を準備する自治体は、アンケート調査では、チェックリストがある（39%）、チェックリストはない（61%）となっており、約4割が往訪時の面談表を準備している。

面談による事前調査において把握する項目は、以下のとおりである。声かけの方法により、確認事項も異なるため、当該自治体の要件等に沿って検討頂きたい。

図表 3-3-8 面談内容に関するチェックリスト



【出所】 アンケート調査

【往訪面談による利用申請者調査票の項目(例)】

- ・利用希望者氏名、住所
- ・立会人氏名、住所
- ・確認事項（要介護認定、障がい者手帳の確認）
- ・世帯（同居人）員の状況（同居者、協力者、居宅サービスなどの連絡先）
- ・ごみの排出場所
- ・声かけ（希望／する・しない）
- ・特記事項（当該自治体の声かけルールへの希望の確認など）
- ・収集曜日（曜日指定の理由等）
- ・収集対象期間
- ・緊急連絡先、対象世帯との関係
- ・地区民生委員氏名、連絡先
- ・デイサービスなどで外出する曜日（不在に可能性のある曜日、時間帯の確認）
- ・備考（ヘルパー、デイサービス、通院、病院に関する事項）

上記の申請書や往訪面談時に作成する調査票等から、「ごみ出し支援事業」（仮称）の利用の可否を決定し、申請者に通知する。また、申請者と利用者が異なる場合、利用者からも決定通知書を求められた場合は、申請者に通知した文書のコピーを渡す。

④ 審査後、新規利用者の認定から支援開始までに必要な情報

審査の結果、「ごみ出し支援事業」（仮称）の利用者認定を受けた高齢者世帯に対するごみ出し支援を開始するまでに、以下の情報を得ておく必要がある。

【取得すべき高齢者世帯の情報】

- ・ごみを排出する場所、収集車の特定、収集ルート確定、収集車の停車位置、収集車が停車するための切り替えし場所の特定、利用者宅から収集車停車位置までのごみの運搬手段の確認（収集業者による現地見、利用世帯との打合せが必要）
- ・収集の際、声かけや安否確認を行うか（前項の往訪面談調査において情報入手）
- ・福祉サービスの利用の有無および利用している場合、留守にする曜日や時間の確認（前項の往訪面談調査において情報入手）

収集開始にあたり、自治体職員は、直接支援型であれば、収集担当職員（直営の場合）もしくは委託事業者（委託型の場合）の職員を帯同して、新たに認定された利用者宅を往訪し、収集車を停車させる位置の確認作業を綿密に行う必要がある。利用者宅に繋がる道路事情、特に積雪地帯では、積雪時の道路幅が狭くなり、近くまで到達できる場所を確認する。その際、車を停車させるための切り替えしの用地の確保も大事な確認事項である。

また、利用者宅のごみ排出場所については、収集業者からの助言を参考に、利用者世帯とともに、確認しておく必要がある。積雪、強風などの気象条件を考慮の上、軒下を避けたり、強風を遮る候補場所を検討する。豪雪地帯では、風除室をごみの排出場所とすることが多い。なお、利用者の身体上の障がい等で、収集業者との会話が難しい場合は、収集業者との打合せに、同居人やヘルパーなどに同席して頂くことが必要となる。

TOPIC 支援者の決定

◆マッチング（コミュニティ支援型の場合）

- ・申請後、福祉部門と連携し申請者の状況調査を行い、制度利用の可否を審査するとともに、制度利用者が居住する町内の町内会長に支援者の推薦を依頼。推薦届を受理次第、市が「ごみヘルパー」として委嘱し、支援を開始する。（申請から1週間～2週間程度で利用開始となるケースが多い）

※委嘱期間は、翌年度末まで（最長2年、再任可）

◆申込受理通し番号をごみ収納ボックスに貼付して利用（ある自治体の工夫）

- ・本事業への申請受理後、初めての収集に当該世帯を訪問する際、直営の職員が、「戸別ごみ収集認定」と書かれた「認定シール」を、各戸のごみ収納ボックスに貼る。このシール上の番号は、「ごみ戸別収集」事業への申請通し番号である。

第4項 収集方法の検討

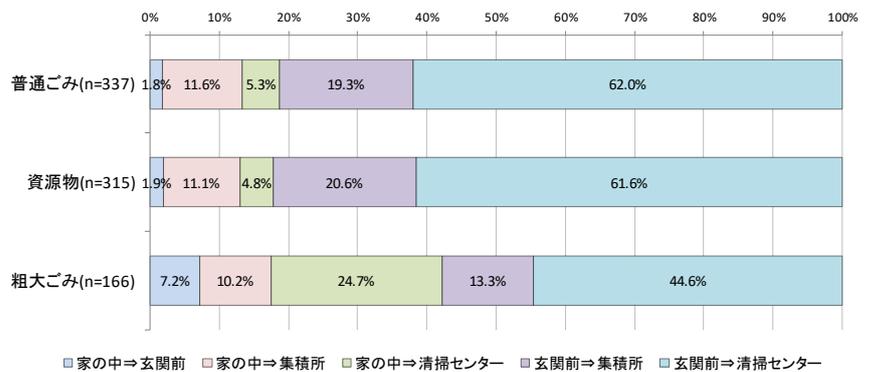
(1) 収集方法

まず、収集するごみの種類、支援する範囲、運搬方法を決める。支援の対象とするごみの種類は、普通ごみ（可燃ごみや混合ごみ）、資源物、粗大ごみなどがある。また、支援する範囲は、「家中」、「玄関前」、「集積所」、「清掃センター」から、収集するごみの種類ごとに決める。既にごみ出し支援を実施している自治体がどのような収集方法を選択しているか、アンケート調査結果を以下に示す。

① 対象分別品目

分別品目の「普通ごみ」および「資源物」については、玄関前から運ぶ自治体が多く、「玄関前⇒清掃センター」が最も多く（ともに約62%）、「玄関前⇒集積所」（ともに約20%）が続いている。

図表 3-3-9 支援制度が対象としている分別品目



一方、「粗大ごみ」では、重量やサイズが大きいものの運搬が考えられ、普通ごみや資源物と同様に「玄関前⇒清掃センター」（44.6%）が最も多いが、「家中⇒清掃センター」（24.7%）の運搬を行う自治体も多いことが特徴である。ここに、家中からの運搬では、利用者が在宅し、一般的には鍵を開けて入室する必要がある。

② マンションやアパートにおける収集

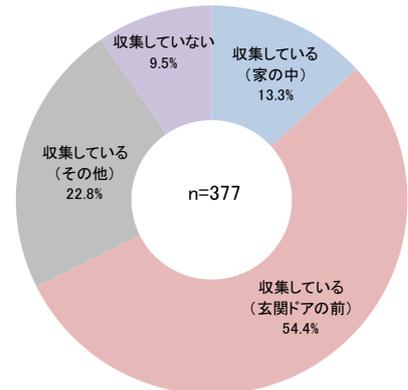
マンションやアパートからの収集は、約9割の自治体で収集が行われており、運搬の起点は、玄関ドアの前からの収集、「収集している ②玄関ドアの前」（54.4%）が最も多く、5割を超えている。

③ 高齢者のごみ出し支援制度における分別方法

当該支援制度における分別方法については、「対象品目を一般の行政回収と同一に分別し、高齢者ごみ出し支援の一括回収日に出している」（45.0%）が最も多い。「全ての対象品目を分別せずに同じ袋に入れて、高齢者ごみ出し支援の一括回収日に出している」（0.3%）は、僅かである。

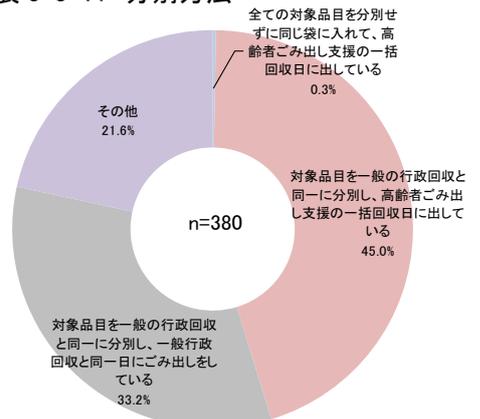
【出所】アンケート調査

図表 3-3-10 マンションやアパートにおける収集



【出所】アンケート調査

図表 3-3-11 分別方法



【出所】アンケート調査

④ 当該品目ごとの収集頻度

前述の分別方法に対する収集頻度については、「普通ごみ」、「資源物」ともにほぼ半数の自治体では、週1回の収集を行っている。

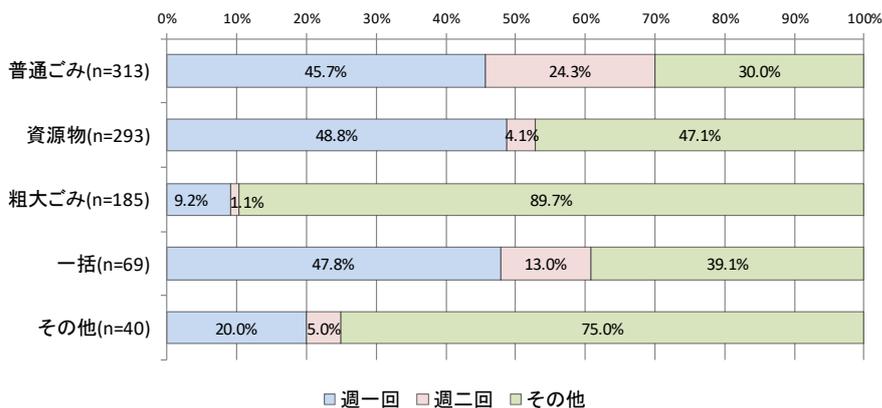
「普通ごみ」の「その他」(30%)は、可燃ごみは週1～2回に対し、不燃ごみは月1～2回など、自治体によりごみの種類により様々な回数のごみ収集を採られており、割合が高くなっている。

「資源物」の「その他」(47.1%)についても、資源物、ペットボトル、かん・びん、プラスチック製容器包装など、種類が多く、それぞれにより回数も異なるため、週1回とほぼ二分する割合となっている。

「粗大ごみ」については、収集対象としていない自治体も、普通ごみや資源物に比べて多いことがアンケート結果の件数からもわかる。さらに、随時申し込み制、もともと粗大ごみは戸別収集である、ケースバイケースで定めていない、月1回、2ヶ月に一度というように、粗大ごみの「その他」の回答の事例は、多様な内容となっている。

以下にヒアリングから得ている自治体の事例を挙げる。

図表 3-3-12 収集頻度



【出所】 アンケート調査

図表 3-3-13 排出場所、収集方法、分別に関する自治体の事例

ごみ出しの場所と搬出	<ul style="list-style-type: none"> ・利用世帯が玄関先に出したごみを、ごみヘルパーが集積所まで搬出する。(分別の支援が必要と認められた世帯は、搬出前にごみヘルパーが分別支援も行う) 支援の頻度や玄関先でのごみの置き場所などは、申請者(※実際はケアマネジャーが間に入るが多い)と支援者で調整している。 ・自宅前の場合、前日にヘルパーに玄関前に排出しておいてもらうよう依頼しておく方法などのアドバイスを行っている。
集合住宅における収集方法	<ul style="list-style-type: none"> ・集合住宅管理者との話し合いにより、玄関前か玄関内にするかごみ出しの場所を決めている。玄関前が通路などで出せない場合は、玄関内に保管してもらい声掛けをして中に入り取り出すようにする。
分別や収集の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・収集は個人カレンダーによる週1回で、時間帯は、一般収集では8時までに出すルールであるが、少し遅めの10時～14時ぐらいを目途に実施している。 ・ハンディキャップシールは、集合住宅の利用者に50枚程度渡して、なくなったら追加の要請をもらう。おむつ専用のごみ袋は無料で配布している。ごみの分別の状況は大体できているが、分別ができていな

いごみ袋は収集しないでその旨を記載したシールを貼ってくる。それによって、分別支援者に分別ができていないことを伝えている。
プライバシー保護への対応
<ul style="list-style-type: none"> ・収集には平積みので車で行き、さわやか収集であることが目立たないように配慮している。 ・個人情報やプライバシー保護のため、紙おむつなど見られたくないごみの集合住宅での出し方について、分からないようにする工夫・アドバイスを行っている。 ・プライバシー確保のために、直営で行政職員が担っている。

⑤ 収集を支える活動団体等

地域のごみ出し収集を支える活動団体がどの程度あるのかは、第1項で述べた支援制度のタイプの検討の際に参考となる。地域全域に亘り、支え合いの組織が広がっていれば、コミュニティ支援型や福祉サービスの一環型を検討する余地がある。

図表 3-3-14 収集体制、活動団体

ごみ出しを支える様々な収集体制、活動団体の例
<ul style="list-style-type: none"> ・直接支援型の例 調整担当者3名は、本部にいて日々の利用者との連絡調整や収集職員からの連絡の対応にあたる。専門班23名は退職後の再任職員で、2人1組9班で軽トラックを用い収集にあたる。 ・福祉サービスの一環型の例 高齢福祉課が、高齢者見守り支援ネットワークの協力事業者であり、一般ごみの収集業務委託先である業者に、希望する高齢者のごみ出し確認、ごみの声かけ収集を依頼し、可燃ごみの回収時に見守り収集を行ってもらう。 ・福祉サービスの一環型の例 高齢者のごみ出し支援は、継続的かつ頻繁な支援が必要とされるため、ボランティアが行うには、負担が大きいとの声も聞かれる。ボランティア活動者の負担軽減として複数名のグループで対応してもらう自治体がある。自治体が、支援者として活動するグループ人数を3名以上とする背景に、支援依頼へ対応する一人の気持ちの負担を少なく、グループで対応することにより、互いに励ましあったり、助け合ったりしやすい考えがある。

(2) 利用者毎の運用記録「収集作業チェックシート(仮称)」（自治体で用意する）

高齢者のごみ出し支援においては、声かけをしない場合においても利用者が後期高齢者であることが多く、毎回のごみ出しの状況の記録が大事となる。ごみが出ていなかった場合の利用者ごとの対応(予め「今日は、ごみ出しをしない」と連絡のあった場合を除く)の記録として、利用者、訪問時間、安否確認希望に対する声かけによる安否確認を実施し、収集員名を記述の上、「収集作業チェックシート」に記録する。

毎日の収集業務が終了後、事務所への提出を行う。収集員からの報告方法については、自治体にて事前に確認を行っておく。

① 収集状況の報告事例

- ・日々日報による報告があるため、入院や転居などの変化に気づきやすい。
- ・日報は利用者ごとにごみの種類、量が詳細に記録されている。
- ・委託事業者から、毎日報告書が送付されてくるので、全ての利用者の利用状況がわかる仕組みになっている。ごみが出されていない場合、その多くは連絡忘れである。

以下に、一日ごとの地区別収集に係わる管理データ（収集件数、内訳等）とともに、車両ごとの収集作業管理データ（地区別所要時間等）を記録し、作業効率の把握および今後の制度見直しの際に活用して頂きたい。

図表 3-3-15 日別収集作業記録 兼 収集車両運転記録(仮称)の項目例

<ul style="list-style-type: none"> ・収集日、曜日、天候 ・車両番号 ・作業時間（午前： 時 分から 時 分まで）、（午後： 時 分から 時 分まで） 					
作業時間合計					
<ul style="list-style-type: none"> ・走行距離 ・給油量（ガソリン ℓ、オイル ℓ） ・運転手氏名、作業員氏名 ・収集地ごとの収集件数、収集時間 					
午前 /午後	収集地区 (予定地区名を記 述)	収集件数 (件)	現地収集時間		
午前			時 分	から	時 分ま で
午前			時 分	から	時 分ま で
午後			時 分	から	時 分ま で
午後			時 分	から	時 分ま で
<ul style="list-style-type: none"> ・収集物個数の内訳 					
可燃物			不燃物		
(例) 5ℓ	10ℓ . . .	40ℓ	(例) 5ℓ	10ℓ . . .	40ℓ
資源物（下記分類は、例示）					
かん	びん	蛍光管	電池	紙	プラ
<ul style="list-style-type: none"> ・異常の有無 					

(3) 高齢者向けごみ出し支援における福祉的対応と業務効率の両立

高齢者向けごみ出し支援は、体力や健康の面で不安や障害等を抱える高齢者らが主なサービス対象であることから、福祉施策としての色彩を持っている。その典型は声かけと異変時対応であり、ごみ収集のための戸別訪問時に利用者が病気やケガなど何らかの理由で困難や危険に直面した場合、相応の対応が必要となる。

高齢者向けごみ出し支援の運用に当たっては、こうした福祉的対応とごみ収集業務の効率的な遂行のトレードオフ（二律背反）関係を適切に調整し、一定の両立を図ることが求められる。そのためには、次の観点に基づく工夫が有効と考えられる。

① 意思表示カードの活用

排出するごみがない場合に「今日、ごみはありません」という表示カードを収集ボックスに置くことにより、時間節約に繋がる。これは今回のモデル事業において複数の自治体で採用され、収集員の業務効率化に有効であったと当該自治体から報告されている。また、利用者側からも好評であった（参照第3章第4節）。

② 異変時における対応に関する関係者間での申し合わせ

例えば、高齢者世帯の玄関先に出されているはずのごみが出ていなかった場合、収集員が、呼び鈴を鳴らすなど、どのような対応をどういう順序で行うのかについて、予め関係者間で取り決めておくことが肝要である。

特に直接支援型（委託）の場合は、自治体と委託業者との間で、収集員と連絡先事務所それぞれの役割や、連絡体制について綿密な打ち合わせを行っておくべきである。こうした対応により、異変時に慌てたり、収集員の独断的な判断で必要以上に対応に時間を費やしてしまうといった事態を防ぐことができる。ちなみに、今回のモデル事業においては、戸別訪問時に2回連続でごみが所定の場所に出されておらず、かつ意思表示カードも出ていない場合には「異変」とみなし、関係部局に連絡・通報するとの方法が一部自治体で提案・検討された。

③ 高齢者向けごみ出し支援の戸別回収の頻度

高齢者は大量のごみを頻繁に出すわけではないので、一般世帯を対象として実施するサービスに比べて収集の頻度は少なめで対応できる。頻度を適正化すると同時に、1回の収集に充てる時間をやや長めにするなどすれば、異変時対応の際に必要な時間を取る余裕が生まれる。ちなみに、アンケート調査では、普通ごみの収集頻度については週1回が約半数を占めている（45.7%）。

④ 特定種のごみ回収時の声かけ

生ごみ、可燃ごみなどの一般ごみに比べて、例えば粗大ごみなどは排出頻度が少ない。こうした種類のごみについては、定期的なサービスではなく、必要に応じてスポットで実施する（随時申し込み制）といった対応が殆どであるため、高齢者ごみ出し支援の対象外となっているケースが少なくない。ただし、もともと戸別収集が基本であるため、訪問時には声かけを行うことができるという利点を活かし、高齢世帯を訪ねる際には意識的に声かけを行うほか、少し時間をかけて日頃のごみ出しで

の困難の有無を確認するなどの対応を行うことも一案である。

(4) プライバシー問題とトラブル対応

高齢者向けごみ出し支援制度の場合、サービス利用申請段階でプライバシー問題（「高齢者のごみ出し支援サービスを利用していることを近隣住民等に知られたくない」という心理に基づく制度利用への躊躇）が生じる可能性があることは前述したとおりだが、対象分別品目の設定においても同様の問題が発生し得ることに留意すべきである。

例えば、大人用の使用済み紙おむつの排出は、紙おむつ使用が必要な状態にあることを他者に察知される可能性があることから、支援サービスの利用に二の足を踏む人が出てくることが考えられる。この場合、既に紙おむつの分別回収を行っている自治体で、回収用ボックスを目立たない場所に設置するなどの配慮を行っているケースがある。

なお、ごみの収集方法の検討に際しては、ごみを出す側の人の意識・心理に立った対応も必要であるが、他方で、ごみを集める職員の立場にも配慮が必要である。例えば、ごみ出し支援では高齢者宅の戸別訪問を行うことが不可避であり、必要に応じて安否確認を行うことから、職員が玄関先に一定時間滞在したり、何度も声を掛けたりすることがないとは限らない。そうした場合、周囲から不審者ではないかとの疑念を生み、場合によっては警察に通報されることもあり得る（実際にそうした事案は発生している）。

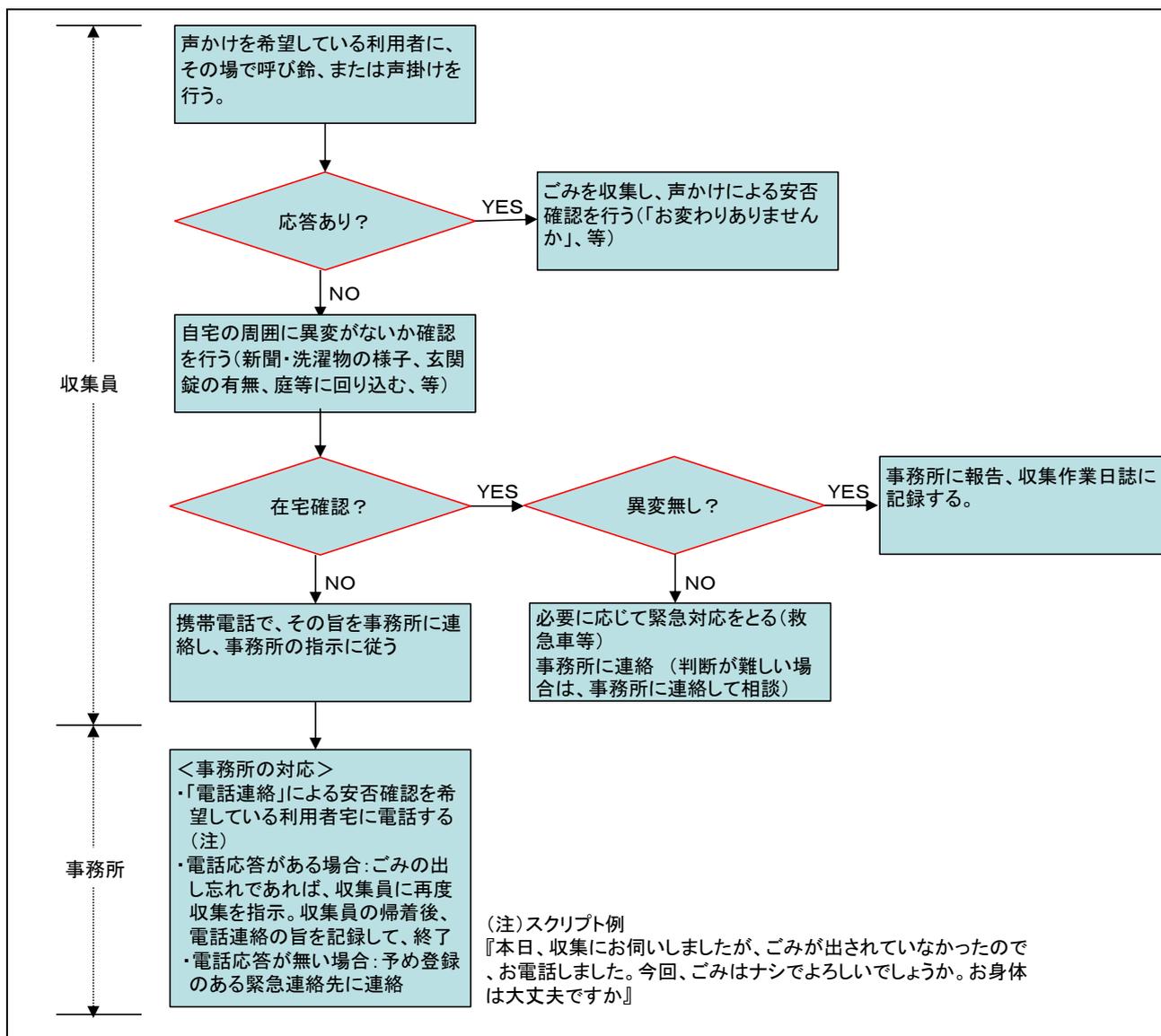
こうしたトラブルを回避するためには、職員の服装の工夫（「ごみ出し支援担当」などのロゴの記載）、携行物（見えやすい身分証明書など）のほか、支援対象者の近隣住民に対して適宜、自己紹介をするといった工夫が必要である。

第5項 声かけ等による安否確認の検討

(1) 「声かけ」等により行う安否確認フロー

自治体で行われている声かけ等による安否確認の主な流れを示す。以下の安否確認の方法を自治体の制度タイプや実態に合わせて、アレンジして設計する。下図に示す「事務所」とは、予め声かけ収集において定められた連絡先事務所（自治体もしくは収集運搬許可事業者における収集現場監督者など）を意味する。

図表 3-3-16 声かけ等により行う安否確認フロー



【声かけによる安否確認における現場と事務所の連携体制の整備】

安否が確認できなかった場合、緊急連絡先への連絡は、一刻を争う事態であれば、現場の収集員が対応するが、そうではない場合は、自治体の担当部局または委託事業者（委託型の場合）に連絡を行ない、連絡を受けた側が対応する体制を構築する。声かけによる安否確認における収集現場と事務所との連携体制および緊急時対応の判断責任者の設置など、緊急事態を想定した対応を決めておくとい。そうした連携体制の推進のための運用マニュアルや記録シートなどを準備しておく必要がある。

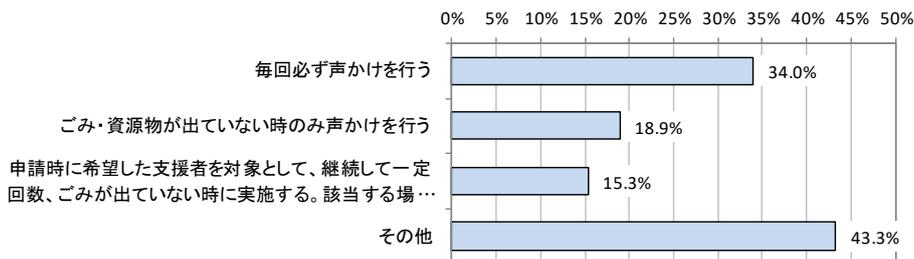
（２）現場で「声かけ」による安否確認方法

アンケート調査によると、「ごみ出し支援」における声かけの方法は、「毎回」（34.0%）が最も多く、次に「ごみ・資源物が出ていない時のみ声かけを行う」（18.9%）である。

「その他」とする回答が多く、実態は、自治体により声かけのルールを決めており、その取決めはさまざまである。

例として、「原則、要望に応じて声かけを行うが、要望がない場合でもごみが出されていない時」、「対象品目が分別されていない時や、何か様子がおかしい時」、「連続して3回ごみが出ていない時」、「連絡なくごみが出されておらず、本人と連絡が取れない時」などがある。

図表 3-3-17 声かけの方法



(n=365)

【出所】アンケート調査

以下に、声かけによる安否確認を、方法や体制などの側面から事例紹介する。

① ごみ収集現場と指令する事務所との連携体制

- ・最低3人体制を敷き、うち2名（ドライバーと収集員）が現場の収集にあたり、現場への指示者1名が事務所に待機し、現場からの異変などの連絡に対し、なすべき行動を判断の上、現場収集員へ対応を指示する。
- ・現場で安否確認が取れない場合は、事務所に連絡し、そこから親族やケアマネジャーなどに連絡を取り対応する。現場の収集作業に遅れが出ないように配慮する。

② 声かけの方法

- ・ごみが出されているかを確認のうえ、声かけを行う。
- ・申請時に希望した利用世帯を対象として、ごみが出ていない時のみ、インターホンや電話等による声かけを行う。
- ・インターホンなどで声かけをしたのちに、ごみを収集する。

③ 声かけの際の注意点

- ・対象世帯の利用者の身体状況にも注意を払うようにしている。例えば「ごみ無しカード」の出し忘れや、身体の変化も観察することにより、異変を予知することができる。
- ・希望者に対しては、ごみ出しの有無にかかわらず毎回声をかけ、希望者以外に対してはごみ出しのない場合に限り声かけを実施する。声かけ希望者は、2～3割程度との自治体例あり。
- ・ハンディキャップボックス（指定日外排出用ごみ・資源収納容器）を利用している場合は、声かけは行わない。

④ 声かけに返答がなかった場合の対応

- ・声かけに応答が無い場合は、緊急連絡先等への連絡を行う。
- ・申請時に希望していない利用世帯を対象として、収集時に2回連続でごみが出されていない場合、緊急連絡先等への連絡を行う。
- ・反応がなかった場合は、事務所に連絡をして、事務所が確認を行う。

- ・申請時に希望した方のみ、継続して2回ごみが出ていない時に声かけを行う。声かけをしても返事がない場合、その多くが病院などに出かけるなどの連絡忘れが多い。
- ・ごみがあり声かけに応じない場合、連続2回返事がない場合は、事務所担当官に連絡する。ごみもなく返事もない場合は、携帯電話で自宅に電話をし、応答がない場合は、事務所担当官に連絡。さらに、福祉部局に連絡してケアマネージャーが安否確認を行う。
- ・一部委託業者の場合は、声かけに応答がない場合は、速やかに事務所担当官に連絡をとり、事務所担当官から自宅等に連絡を取る。

⑤ 報告書の作成

- ・直営の場合、収集作業日誌を備え、利用者ごとの収集記録を作成する。
- ・毎日委託事業者から報告が送られてくるので、常時、確認ができる。
- ・何か問題のあった場合は、別途、報告書を出す。

(声かけによる安否確認を効率よく実現している自治体の連携のポイント)

- ・「直接支援型（直営）かつ福祉部局と廃棄物部局の連携ができている自治体」や、「廃棄物部局が窓口であってもケアマネージャーと連携がとれている自治体」等では、高齢者の周辺情報を保有している福祉分野の組織や専門人材との連携により、緊急連絡先などへ迅速な連絡を可能とし、素早く安否確認の対応ができる。
- ・福祉部局が「高齢者等見守りネットワーク」¹を設置している自治体では、この高齢者等見守りネットワークの枠組みにより安否確認を運用することも可能。地域包括支援センターが利用者の申請・受付を行い、緊急時の対応を担い、異変の連絡を受けると、当該利用者宅を管轄する地域包括支援センターの職員が利用者宅に向かい、安否確認を行なう。トラブルが発生した場合、警察に連絡する。当該地域の高齢者のごみ出し支援において、異変時の連携先とすることも可能であり、声かけ収集をこの一環で行う自治体もあり、モデル事業のなかでも行われた。

TOPIC 声かけや見守りを行う「ごみ収集担当者」と高齢者の“繋がり”感の醸成

高齢者向けごみ出し支援制度を、自治体の福祉担当部署ではなくごみ収集担当部署が中心となり、「直接支援型（委託）」タイプで実施する場合、高齢者宅に赴いてごみ収集とともに声かけ、見守り、さらには異変時の緊急対応等を行うのは委託先の事業者（ごみ収集担当者）である。

ごみ収集担当者は福祉のプロではなく、サービス対象の高齢者と日頃から濃密な付き合いがあるわけでもないことから、サービスの実施に当たっては、機会を捉えて高齢者とごみ収集担当者の間での“繋がり”感を醸成しておくことが望ましい。

例えば、中部地方のある市では、一般ごみ・粗大ごみの戸別収集及び声かけサービスの試行実証を行うに当たり、市の職員、ごみ収集組合の役員、組合所属のごみ収集担当者の3者が連れ立ってサービス対象の高齢者宅を事前訪問し、顔合わせや挨拶も兼ねて制度概要等の説明を行った。高齢者に限らず、顔見知り以外の人が自宅を直接訪問した場合は、応対が慎重になったり、場合によっては居留守をしたり、警察等に通報するといった事態になる可能性がある。そうした事態を回避し、サービスを円滑に実施するために、こうした事前の“繋がり”感の醸成は効果的である。

(3) 現場における緊急時の対応方法

収集員が、ごみ出し支援の業務中、利用者が転倒しているなどの異変に気付いた場合、まず事務所に連絡し、状況に応じて、現場から消防に連絡を行い、消防の指示に従い対応する必要がある。

このガイドンスを参考にして、今後、ごみ出し支援の制度設計を行う自治体では、ごみ出しに絡めた「声かけ等による安否確認フロー」（前述第3章第3節第6項の図表参照）を準備し、収集関係者に徹底させることが望ましい。さらに、現場収集員は、判断に急を要する場面に直面することもあるため、日頃から、こうした緊急時を想定したごみ出しに絡む、声かけおよび見守りの運用マニュアルを備えている自治体もある。緊急時対応を行った場合は、安否にかかわらず、報告書を作成する。

(異変に気づくサイン例 (収集員は、状況を記録に残す))

- 新聞や郵便物がたまっている。
- 雨でも、洗濯物が干したままである。
- 玄関が開け放しで、応答がない。

※対象者が、福祉・介護の関係機関等と全くかわりがない人である場合、対応後、高齢者みまもり相談室に情報提供する。

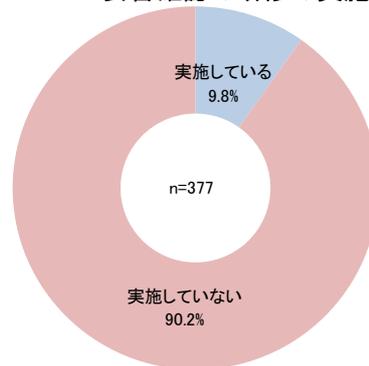
※収集員は、状況を記録に残す。

(4) 安否確認の研修の実施

安否確認に関する研修等は、アンケート調査では、研修を実施している自治体は1割にとどまっている。緊急時の対応を的確に行うためには研修を実施することが望ましい。

次第に、ごみ出し支援時に行う声かけによる安否確認の研修を手掛ける自治体も増えると思われる。廃棄物収集担当者が、万が一の事態に遭遇することもはらんでおり、収集担当者への安否確認の研修や、AEDを車載し、担当者の救命講習受講の機会を設ける自治体も出てくるなど、徐々に、廃棄物収集部署と福祉、その他機関が連携して安否確認を行う体制が生まれている。

図表 3-3-18 安否確認の研修の実施



【出所】 アンケート調査

(講習会の実施に関する自治体例)

- ・直営職員および委託事業者には、研修時に安否確認マニュアル等に関する講習を行う。
- ・収集運搬許可業者のなかには、異変時に適切な対応ができるように、消防署による普通救命講習(心肺蘇生やAEDなど)やAED講習を収集員に受講させている。さらに地域包括支援センターに認知症サポーター研修を実施してもらい、現場での適切な対応に備えている。

TOPIC 担当者育成、ゆるやかな見守りによる異変チェックリスト及び対応手順

◆運用にあたっての工夫

- ・担当者の高齢化等も視野にいれ、次世代育成のために添乗しての現地研修を実施したり、希望者に認知症サポーター研修を受ける機会を設けている。
- ・運用マニュアルの整備までは整っていないが、ゆるやかな見守りによる異変チェックリスト及び対応手順を示す文書には、状況による報告方法が詳細に記述されている。
 - ① ごみが出されていない場合、インターホンを押し、ごみの有無と安否確認を行う。
 - ② ごみ収集時に、いつもと違う状況の有無の判断を行い、状況結果を報告する。

(5) (参考) 見守り・安否確認サービス

独居高齢者の増大に伴い、高齢者の生活を安全に確保し、緊急時に必要な対応がとれるように、市場ではセンサーなどを活用した見守りや安否確認サービスが提供されている。

郵便局等における見守りサービスは、30分単位等で生活支援サービス等を受けられる他、民間企業が提供する見守りには、本人が生活していることを間接的に知るポット利用やガス利用のほか、直接的に人の動きを感知するセンサーを設置する仕組みや、高齢者が万一の時にボタンだけでヘルスセンターに繋がるサービスなどがある。

以下、一部の見守り、安否確認に関連するサービスの一例として、サービスの種類、運営主体、サービス概要について取りまとめた。

図表 3-3-19 見守り・安否確認サービス例

サービスの種類 (必要機器等)	運営主体	サービス概要
ポットとインターネット	民間企業	ポットを使うだけで離れて暮らすご家族の生活をさりげなくみまわれるサービス。インターネットを通じて、家族がいつでもどこでも見守ることができる。
警備会社の見守りサービス (固定電話回線と電源があれば利用可、コントローラによる操作、インターネット回線不要)	民間企業	体調が悪いとき、ボタンを押すと企業のガードマンが駆けつけ、相談ボタンを押すだけでいつでも企業のヘルスケアセンターに繋がる24時間365日の見守りサービス。また、持病やかかりつけの病院をご登録することにより、救急隊員への引き継ぎに役立つ。その他、見守り情報配信サービス(人の動きを感知するセンサーを設置することにより、家族に生活リズムの異常をメールで配信するサービスなど)などあり。
ガス使用量をメール通知する見守りサービス(接続装置、電話回線が必要)	民間企業	高齢者のガス使用量を生活状況として指定の携帯電話等に1日1回、センターから検針し、メール通知する見守りサービス。通知先最大3箇所までのメールアドレスを登録可能。 家族等にパソコンや携帯電話へメールで通知することにより、生活状況を確認するシステムであり「見守られる方」の生活の「異常」を直接に知らせるものではない。既存のガス監視システムを利用することで、月々利用料は比較的少であるが、サービス開始時に機器代金および工事料金として、初期投資が必要。
警備会社の見守りサービス (機器レンタルパック)	民間企業	(i)安否見守りサービス:生活動線にセンサーを設置し、一定時間動きが無い場合は異常信号を企業に送信し、企業が確認、(ii)救急通報サービス(室内のみ):急病やケガなどの際はペンダントを握るだけで、企業に救急信号を送れる。
定期訪問みまもりサービス	郵便局	(i)月1回、郵便局社員がご利用者宅などを直接訪問、(ii)郵便局社員が30分を目途にお話をさせていただき、(iii)メールまたは郵送で家族などにその様子を伝える。30分コース、60分コースあり。
自治体と連携した地域情報サービス	郵便局	社会福祉協議会等へ家事や軽作業等が依頼できるサービス

(注) 2020年2月インターネット調査時の情報

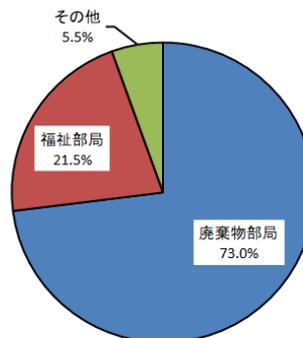
第6項 運用体制および部局間・自治体外部機関との連携

ごみ出し支援制度に関するアンケート調査から支援制度の運用体制、次にごみ出し支援制度を運用する上での【役割・機能等】および連携実態について概観する。

(1) 運用体制 (支援制度の運営主体)

自治体におけるごみ出し支援制度の主たる部署は、アンケート調査によれば、廃棄物部局が7割強を占める。

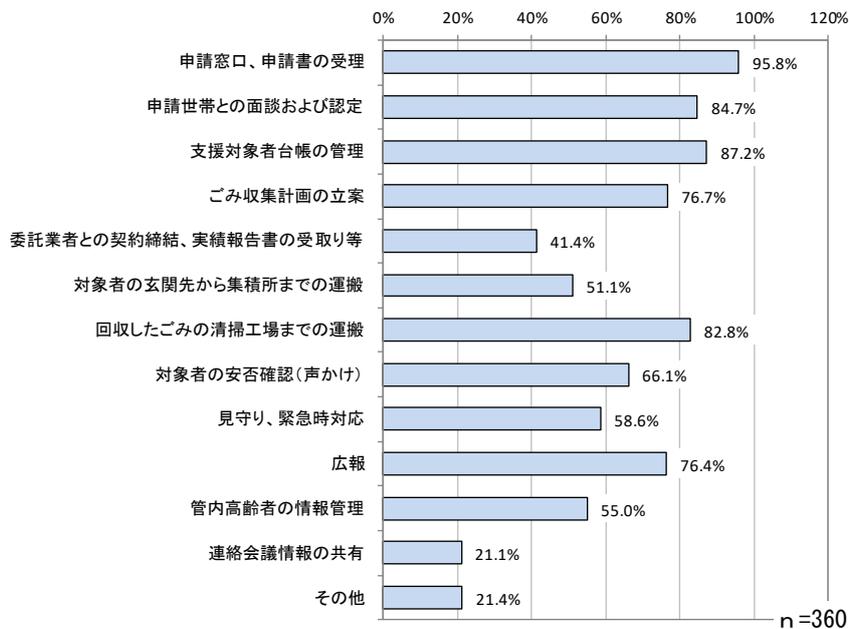
図表 3-3-20 自治体におけるごみ出し支援制度の主たる部署



【出所】 アンケート調査

さらに、高齢者のごみ出し支援制度を運用する際、自治体が備えている役割・機能等は、以下のとおり、「申請窓口、申請書の受理」「支援対象者台帳の管理」「申請世帯との面談及び認定」「回収したごみの清掃工場までの運搬」への回答率が80%超で比較的高い。

図表 3-3-21 自治体が備えている役割・機能等(複数回答)

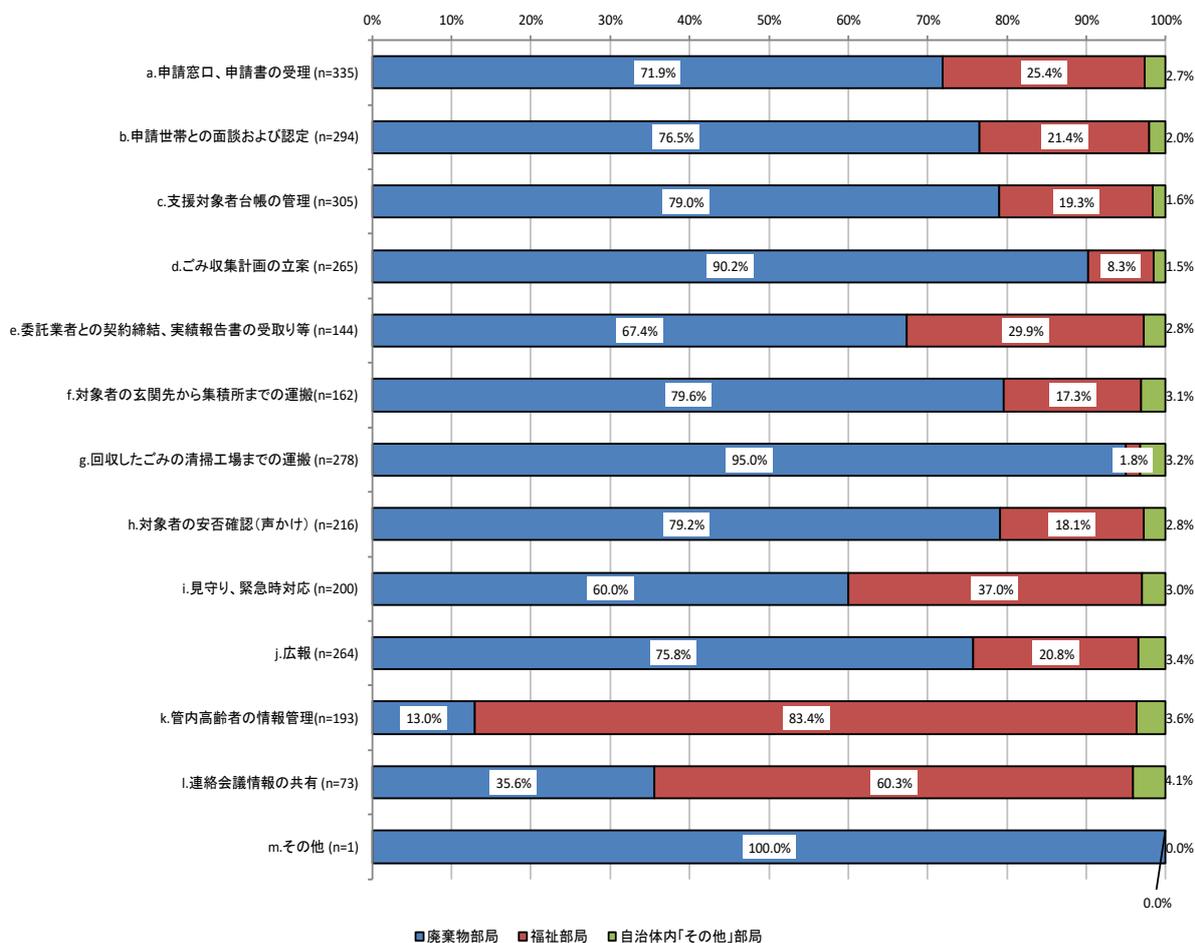


【出所】 アンケート調査

図表 3-3-22 は、前述の高齢者のごみ出し支援制度を運用する際、自治体が備えている【役割・機能等】ごとに「主たる」立場の役割を担っている自治体の部局の割合を示している。

「廃棄物部局」は、『回収したごみの清掃工場までの運搬』や『ごみ収集計画の立案』の【役割・機能】で90%超と高い割合を占め、他方、「福祉部局」は、『管内高齢者の情報管理』、『連絡会議情報の共有』の【役割・機能】において60~80%程度を占め、続いて『見守り、緊急時対応』が37%を占めており、廃棄物部局の割合との差が他の【役割・機能】に比べて小さい。

図表 3-3-22 【役割・機能】別にみた、「主たる」立場で役割を担っている自治体内の部局



【出所】 アンケート調査

(2) 自治体内および外部関連機関との連携

アンケート調査結果から、高齢者のごみ出し支援制度の各種の【役割・機能等】に関する「主」の役割と「従」の役割を担っている自治体および外部関連機関の上位（複数回答の設問における15%以上）ランキングを示す。こうした運用体制の実態から自治体内および自治体外部関連機関の間に連携が生まれていることが推測できる。

(注)「従」の役割を担っている自治体および外部関連機関(その他を含めて、8選択肢)の部局・機関名の直前の番号(①、②、・・・)は、シェアのランキングを示す。(複数回答)

図表 3-3-23 「役割・機能等」ごとの「主」と「従」の役割を担う部局・関連機関

役割・機能等	「主」の役割部局	「従」の役割を担っている部局・機関の上位（15%以上）ランキングを示す。（上段）自治体部局（下段）外部機関
1 申請窓口、申請書の受理	廃棄物部局	①福祉部局、③廃棄物部局 ②地域包括支援センター、④社会福祉協議会
2 申請世帯との面談および認定	廃棄物部局	②廃棄物部局、③福祉部局 ①地域包括支援センター、④社会福祉協議会
3 支援対象者台帳の管理	廃棄物部局	①廃棄物部局、②福祉部局
4 ごみ収集計画の立案	廃棄物部局	①廃棄物部局
5 委託業者との契約締結、実報告書の受取り等	廃棄物部局	②廃棄物部局、③福祉部局 ①シルバー人材センター、④社会福祉協議会
6 対象者の玄関先から集積所での運搬	廃棄物部局	①廃棄物部局 ②シルバー人材センター
7 回収したごみの清掃センターまでの運搬	廃棄物部局	①廃棄物部局
8 対象者の安否確認（声かけ）	廃棄物部局	①廃棄物部局、③福祉部局 ②地域包括支援センター、④シルバー人材センター ⑤社会福祉協議会
9 見守り、緊急時対応	廃棄物部局	②福祉部局、③廃棄物部局 ①地域包括支援センター、④社会福祉協議会
10 広報	廃棄物部局	①福祉部局、②廃棄物部局 ③地域包括支援センター
11 管内高齢者の情報管理	福祉部局	②福祉部局、④廃棄物部局 ①地域包括支援センター、③社会福祉協議会
12 連絡会議情報の共有	福祉部局	①福祉部局、③廃棄物部局 ②地域包括支援センター、④社会福祉協議会

上記は、アンケート回答データに基づき、作成したものである。「主」の役割を担う部局および「従」の役割を担う部局を概観すると、同一部局名の記載のみの役割がある。例えば、「4 ごみ収集計画の立案」および「7 回収したごみの清掃工場までの運搬」は、廃棄物部局のみと回答である。回答の背景に、当該【役割・機能等】は、各自治体において廃棄物部局の担当業務であることからの回答と読み取れる。

TOPIC 自治体内、関係機関との連携

◆利用者や市民との連絡・調整

- ・主管する高齢福祉課が、収集業務を行う事業者と利用者との調整を行っている。廃棄物部局に高齢者のごみ出しに関連する相談があれば、高齢福祉課を紹介する。
- ・不定期ではあるが、支援開始後 1 回程度実施した。利用を中止した方から連絡がない時に、電話で利用継続の意思を確認し、利用継続の意思がない場合のみ書類の提出を要請している。
- ・環境部局に、市民から、近所の家がごみ屋敷にならないか心配だという声や、親族が月に 1 度くらい来てごみを大量に出していくので困るといった相談が寄せられると、福祉部局に相談し、当制度につないでいる。

◆緊急時の連絡先と連携

- ・申請者、申請世帯との面談のほか、安否確認（声かけ）、緊急時対応の際に、福祉部局、地域包括支援センター、民生委員、ケアマネジャー等との連携を行っている。
- ・利用世帯及び緊急連絡先との連絡が取れない場合に区福祉部門に情報提供するなど、福祉的リスクに備えた連携体制を構築している。

◆連携のための体制づくり

- ・個人情報の収集・利用を伴う支援制度については、「個人情報審議会」にて承認された個人情報の運用方法が徹底されるよう、マニュアルを整えている。
- ・活動はボランティア活動ではあるが、本来は活動者本人の介護予防の側面が強く、高齢者の生きがいづくりも兼ねている。

第7項 実施要綱の作成

自治体では、ごみ出し支援事業（仮称）の開始にあたり、実施要綱を作成する。すでに実施している自治体では、約 4 割が実施要綱をホームページに掲載しており、インターネットからアクセスが可能であり、他の自治体の例は参考になる。但し、実施要綱に定める条項、実施タイプには、差がある。

図表 3-3-24 にタイプによる条項の特徴を挙げるが、同一のタイプであっても、どこまで条項に記述するかは自治体により差異があることを指摘しておく。タイプ別実施要綱に記載する項目と、直接支援型（直営）および直接支援型（委託）の場合の、実施要綱の様式例を記述するので、参考にされたい。

図表 3-3-24 タイプ別実施要綱に記載する項目

【タイプⅠおよびⅡの直接支援型で共通する条項】

- ・「目的・趣旨」、「対象者」、「実施方法（回数、曜日、収集場所、分別）」は、当該自治体の多くで記述されている。
- ・見守りサービスを提供する事業であれば、「安否確認」が加わる。
- ・自治体により差がある条項は、「個人情報」、「取消」、「賠償」。
 - ・直接支援型（委託）のタイプでは、「実績報告」「安否確認、緊急時の対応」（実施している自治体のみ）が加わる。

【タイプⅢ コミュニティ支援型で共通する条項】

- ・「目的」、「対象者」は、当該自治体の多くで記述されている。
- ・コミュニティ型のサービス内容から、「支援の実施者」「支援内容」「費用負担」等が加わる。

【タイプIV 福祉サービスの一環型で共通する条項】

- ・「目的」、「対象者」、当該自治体の多くで記述されている。
- ・サービスの提供主体により、「見守り協力員」「見守り協力員の登録等」「関係機関との連携」「協力員証の携行」「緊急時等の対応」「秘密保持」「見守り活動の実施報告」「ケアマネジャーによる現況届の提出」「報償」「登録の取消」等が加わる。

図表 3-3-25 様式：「ごみ出し支援(仮称)」実施要綱の様式例
(下記様式中における番号は、条文番号に置き換えて活用ください。)

〇〇収集事業実施要綱 (様式案)	
1 目的	
2 対象者	
3 実施方法	
4 安否確認	
5 申込み	
5 調査及び認定	
7 利用者台帳	
8 報告	
9 一時停止及び再開	
10 取消	
11 個人情報	
12 賠償	
13 その他	
附則	
(施行記述)	
(経過措置)	

支援制度の運用マニュアルについては、「アンケート調査結果」では、すでに高齢者ごみ出し支援を実施している自治体の5割以上が作成しているが、ホームページへ掲載している自治体の割合は、1割に満たない。

図表 3-3-26 運用マニュアル作成の留意点

- 運用マニュアルには、収集作業開始前の確認点やごみ出しがない場合の安否確認など、収集現場で収集員が注意すべきことをわかりやすく示すものである。
- 一方、事務管理面では、ごみ出し支援事業への申し込み受付から収集担当者が円滑に作業できるよう、収集ルート、収集場所、安否確認希望の有無、利用者の連絡先などを記述した資料の準備が必要である。
- さらに、利用者台帳の管理、安否確認の際の現場との連絡、個人情報及び厳重な文書管理などの情報を整理しておく必要がある。

TOPIC 実施要綱と運用マニュアル

◆実施要項

- ・市の要綱に、『ふれあい収集は、地域における近隣住民の助け合いやボランティア活動を損なうことがないように十分配慮し、実施するものとする。』と規定している。
- ・利用者の一時停止及び再開、取消の定めを実施要綱に明記している。

◆運用マニュアルについて

- ・運用マニュアルは、申請から受付、収集開始後の事務手順及び留意事項を記載した「事務編」と、収集作業開始時の確認点やごみ出しがない場合の安否確認等、収集現場で注意すべきことなどを記載した「収集編」に分けて作成している。
- ・域内の地域ごとの実情にあわせた取り組みを展開している。対応する職員の手引き書（事務編・収集編）には細かな説明を施している。

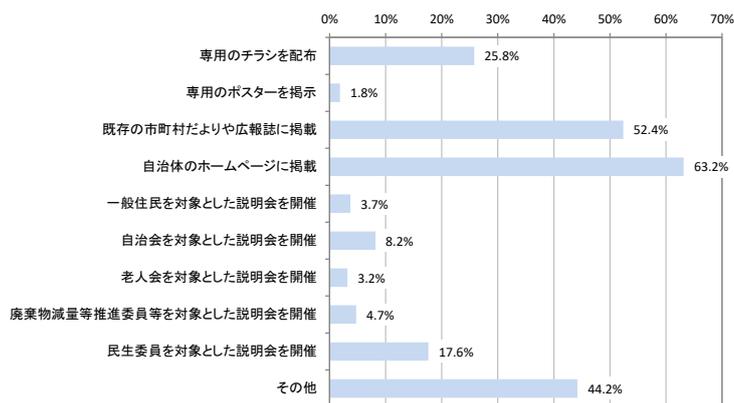
第8項 支援制度の周知

高齢者へのごみ出し支援制度の周知方法について、実施している地方公共団体へのヒアリング調査から以下のことが分かる。

- ・ごみ出し支援の周知については、広報や市のホームページ等で行なうほか、「福祉サービスの一環型」であれば、自治会、民生委員、社会福祉協議会、ケアマネジャー会議、シルバーサロン、老人クラブ等、幅広く頻繁に出向いて説明を行っている。
- ・直接支援型の場合、制度導入当初は、福祉部局の会合等で、ケアマネジャー、地域包括支援センター、民生委員などに対し、制度の周知を徹底して行っている。また、ホームページや「ごみの分別、出し方のパンフレット」等に掲載しており、導入年数を経るにつれて、ケアマネジャーへ浸透していくと認識している自治体の声がある。

また、アンケート調査結果からは、多くの自治体でホームページや市町村だよりや広報誌への掲載を行っている。さらに、「その他」の自由記入から、以下の例のごとく、ケアマネジャー、ホームヘルパー、民生委員への周知および地域包括支援センターや居宅介護支援事業所など、福祉分野の関連施設、さらに自治会等の連絡会議など、幅広く周知が図られている。

図表 3-3-27 ごみ支援制度の周知方法



【出所】 アンケート調査

(アンケートにおける「その他」の具体例)

介護事業所が集まるケアマネジャー連絡会議にて、説明を行った。
ケアマネジャー定例会等で介護保険関連事業者に対し、周知を図っている。
地域包括支援センターや居宅介護支援事業所。
町会長会議（町会、自治会を対象とした行政連絡会議）の中で周知した。
自治区長へ配布する冊子に掲載、地域包括支援センター事務マニュアルに掲載。
福祉部門で発行しているハンドブックに掲載、福祉部門で行う民生委員の研究会等で説明、ケアマネジャーを対象とした研究会等の中で説明、町内会長ハンドブックに掲載。
要介護認定・身体障がい者手帳関係部局である保健福祉課、及びケアマネジャー・ホームヘルパー等から利用者本人や親族等への説明。
高齢者福祉関連部署との連携による周知。

ヒアリングにおいて支援制度の周知方法として得ている事例は、以下のとおりである。

(周知方法の具体例)

担当部局による周知と説明
<ul style="list-style-type: none"> 不定期ではあるが各区の清掃部局がケアマネジャー向けに説明し、制度を周知している。 自治会長、自治会の環境衛生委員、民生委員、児童委員の総会時に、制度について周知している。 年度当初、民生委員、地域包括支援センターの会合で制度の紹介を行っている。 自治会や団体に要請されて説明会を開催した他、市の様々な出前講座の中でも紹介し、周知している。 自治会、民生委員、社協 HP、シルバーサロン、ケアマネジャー会議、老人クラブ等で説明を行っている。
告知媒体の利用
<ul style="list-style-type: none"> 自治体広報誌・ホームページに掲載の他、廃棄物減量等推進委員等を対象とした説明会や、自治会対象のごみ出張講座の周知を図っている。福祉部門と連携して、福祉関連及び高齢者ケアの案内などにも掲載して周知している。 支援が必要となった時にスムーズにマッチングできるよう、研修会や市が発行するハンドブックへの掲載等を通じて、町内会やケアマネジャー等へ制度の周知を行っている。

課題と対応
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者に新しいことに挑戦してもらうことは大変難しい。サービスが必要と思われるケースも申請に至るまでには時間がかかることが多い。また人に頼りたくない、家の中に入られたくないという気持ちの強い高齢者も多くいる。 ・環境部局に、市民から、近所の家がごみ屋敷にならないか心配だという声や、親族が月に1度くらい来てごみを大量に出していくので困るといった相談が寄せられると、福祉部局に相談し、制度に繋いでいる。 ・福祉部門と情報共有し、支援者が確保できなかった場合にもフォローできるよう努めている。 ・利用者に費用負担をしてもらうのは、利用者の感謝やお礼をしたいという気持ちに応えるためである。

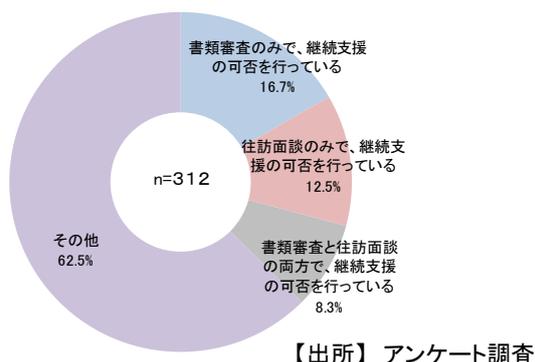
第9項 利用者に対する継続支援の確認

利用者に対する、高齢者のごみ出し支援制度の継続の確認方法には、直接の往訪面談や第三者を介した確認、および定期的な確認等が行われている。以下に事例を挙げる。

直接の確認
<ul style="list-style-type: none"> ・書類審査に加え、必要に応じて往訪面談を行い、利用継続の可否を審査する。 ・申込書には、ふれあい収集の対象者となった後、概ね1年ごとに、利用者が要件に該当しているか、現況確認を行うこととしている。
間接的な確認
<ul style="list-style-type: none"> ・委嘱期間の満了に併せて、町内会長を通じて支援の継続意向を確認している。
定期的な支援継続の確認
<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に年に1回、確認する。中止および停止期間は口頭での連絡でよいが、5か月連続で連絡がない場合は登録を取り消す。

アンケート結果から、利用者の継続支援の確認方法については、主な方法としては、「書類審査のみで、継続支援の可否を行っている」、「往訪面談のみで、継続支援の可否を行っている」が多くなっている。「その他」では、「ケアマネジャーとの連絡による。」、「介護サービス等の更新に併せて継続支援の可否を行う。」が自由回答として多くなっている。

図表 3-3-28 利用者の継続支援の確認方法



第4節 【STEP3】運用 ～動かす、チェックする～

本節では、前節の制度設計計画をもとに、運用し、制度の見直しを行うプロセスについて、以下のとおり、第1項から第4項に述べる。

第1項 「運用上の課題と対応」では、モデル事業の運用を通じて遭遇するさまざまな課題・問題およびその対応を整理する。尚、令和元年度のモデル事業実施地方公共団体におけるモデル事業における実施概要は、後述「参考資料2」として掲載する。

第2項 「運用に関する改善の取組」では、収集の効率化のアプローチと、その他の改善の取組を述べる。

第3項 「高齢者のごみ出し支援を推進する上で重視すること」では、高齢化を対象としたごみ出し支援から生じる特殊性への対応を整理する。

第4項 「高齢化の進行に対応したごみ出し支援の在り方」では、将来の高齢化への進展に向けた制度改善にあたり、有識者や業界関係者の意見・アドバイスも踏まえて、高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方について、ポイントの抽出とともに一部展望を述べる。

第1項 運用上の課題と対応

前節【STEP2】で作成された制度設計プランに基づく運用を始める。

高齢者のごみ出し支援は、定期的には高齢者宅を収集員が訪問するため、高齢者のちょっとした異変を察知できる。広域にわたり異業種の機関による見守りネットワークが構築されている自治体も多いと思われるが、出来る限り多くの人による見守りは、高齢者の異変への気づき、トラブル回避の防止に重要である。

以下に、モデル事業の運用を通じて遭遇したさまざまな課題、問題及びその対応を整理した。

(1) 厳しい環境下の高齢者のごみ出し

ごみ出しに苦勞する坂道、階段を利用する住戸を含めて、積雪時期となる12月から1月にモデル事業を実施し、収集上の課題となる事象を確かめた。日頃、重いごみ出しを厳しい環境で行っている高齢者から、直接に様子を聴取することができた。

【課題】

- ・高齢者にとり、急な階段を利用する住戸からのごみ出しは、転倒などの怪我の発生を伴う危険をはらんでいる。
- ・坂のある街における積雪時期のごみ出しは、ソリを活用。雪のない時期は、カートを使用してごみ出しをしている。時には、重いごみ出しをする場合もあり、ごみ運搬でバランスを崩し、転倒

し腰を痛めたと利用者は語っていた。厳しい環境地域では、冬期だけ利用者を受け付けている自治体もある。

TOPIC 厳しい環境下での高齢者のごみ出しの実態

○坂や階段のある地域に居住する利用者宅からのごみ出し

～急な階段に面した高齢者の住戸～



(12月20日 ごみ収集の様子)



(出所：上野村)

～積雪のある坂道～



(出所：むつ市)

～集積所への運搬に利用しているカート～



(出所：五所川原市)

(2) ごみ収集ボックスの設置場所や形状

【課題】

- ・高齢者のごみ出し支援では、新たに高齢者世帯にボックスを設置する地方自治体もあるが、その設置場所や形状にもさまざまな課題・問題がある。
- ・雪が降ると、道幅が狭くなり、パッカー車は住戸近くまで近づけない。奥に入れずに停車する必要がある。

【対応】

- ・各家庭の土地の広さ、落雪の回避、風に飛ばされない場所等、各地域の設置場所の環境により、さまざま工夫が必要である。
- ・ごみの重量が時には5 kgを超えることもあり、高齢者が持ち上げるのが困難な場合がある。そのため、持ち上げずに捨てられるようなボックスの形状などの工夫も必要とされる。
- ・回収ルートごとに車種や、住戸からの収集方法を検討する必要がある。
- ・停車のための車の切り替えし場所の下見や近隣関係者から不審に思われぬように、事前説明も必要となる。
- ・冬期に雪が深くなる時期は、収集に更に時間を要し、収集効率はさがるとため、余裕を持った収集ルートを検討する。
- ・積雪の多い地域では、ごみ置き場を風除室に設置したり、風が強く当たる場所を避ける、雪が落下する軒下を避けるなどの工夫が必要となる。

TOPIC

風除室に設置されたごみボックス

- ・積雪の多い地域では、ごみ置き場を風除室に設置したり、風が強く当たる場所を避ける、雪の落下する軒下を避けるなどの工夫が必要。

～風除室のイメージ～



～風除室内に設置されたごみボックス～



(1月21日 ごみ収集の様子、むつ市)

(3) 安否確認の効率化 ～ごみの排出方法～

【課題】

- ・安否確認に時間が取られ、その後のごみの収集作業に支障がでることが課題となっている。

【対応】

- ・さまざまな安否確認の効率策の試みがなされる必要がある。
- ・訪問した際にごみの排出がなく、緊急連絡先である介護事務所に連絡すると、「入院したが、市への連絡を忘れていた」というような連絡漏れも多い。また、すでに死亡したり、施設に入所しているケースも考えられる。

- ・安否確認の効率化のため、「ごみ無しカード」等を導入したり、連続してごみが出ていない場合に福祉部局に連絡したりする等、さまざまな試みを考案する必要がある。
- ・カギを掛ける習慣が少ない地域では、玄関を開けて直接声がけを行うことは容易であるが、カギを掛ける地域では、玄関のチャイムが高齢者の睡眠を阻害したとのクレームが生じる、等地域の事情を加味した効率化の工夫が必要となっている。

TOPIC ごみ出しの排出方法

◆ごみの排出方法（安否確認）

- ①収集業者は、「専用ボックス」にごみが出されていない場合で、「ごみはありません」のカードが出されていない場合は、インターホン又は声かけにより、安否確認を行う。その呼びかけの際、不在や応答がなければ、収集業者が市役所のごみ担当課に連絡をする。
- ②ごみを出さずに、「ごみはありません」の黄色いカードが挟まっていれば、収集員は、「世帯状況確認表」の安否確認のカードあり欄に○を記入する。「ごみはありません」カードをボックス上に裏返しておく。声かけはしない。これにより、収集員が各戸を訪問したことの合図となる。

～「ごみはありません」カード～



～「ごみはありません」カードを裏返し声掛けはしない～



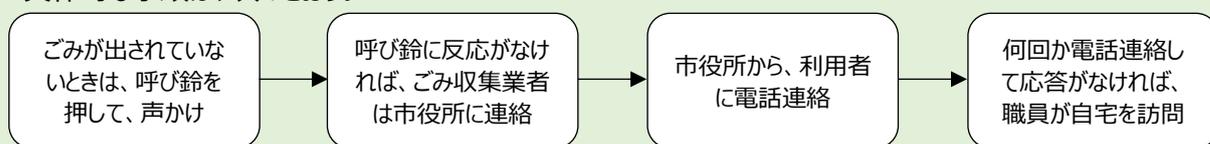
(出所：遠賀・中間地域広域行政事務組合)

◆長期不在による回収不要な場合の担当課への事前連絡（安否確認の作業効率向上）

施設への入所、入院、私的都合等、長期不在により、ごみの回収が不要な場合は、担当課へ電話で連絡を入れる運用を行い、収集員による安否確認の省力化、作業効率の向上に繋げている例もみられる。

◆見まもり

- ・収集時にごみが出されていない場合、希望者に対して声かけや安否確認を行う。
- ・具体的な手順は、次のとおり。



※ごみを出さない日は、安否確認のため、「今日は、ゴミはありません」の紙をごみ箱に入れる。ごみ収集業者は、この紙を回収する。

(実施：むつ市)

◆役所の閉庁時の連絡対応体制

安否確認、緊急時対応に、自治体の担当課への連絡が必要となるため、収集時間帯は、自治体の開庁時間に合わせるのが好ましい。モデル事業の実施にあたり、開庁時は衛生担当へ直接連絡してもらう。閉庁時は、守衛が電話を受け、守衛から担当の携帯に連絡を入れてもらう体制を構築した。

(実施：遠賀・中間地域広域行政事務組合)

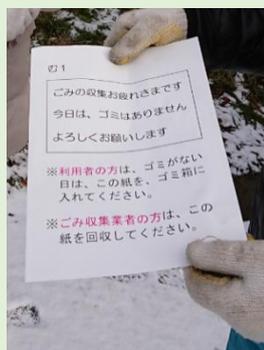
TOPIC

ごみ出しの排出方法（「ゴミはありません」の表示）

◆ごみの排出がなく、ごみはありませんカードがあるケース

「ゴミはありません」のシートを出されていることにより、利用者の安全確認を行うことができる。

～「ゴミはありませんカード」～



(1月21日 ごみ収集の様子、むつ市)

(4) 声かけの実施

【課題】

- ・独居高齢者や高齢者のみの世帯の増加により、高齢者の異変やトラブルに気づかないケースが発生する。

【対応】

ごみ出し支援では、収集員が定期的に高齢者世帯を訪問することにより、いつもと違う異変やトラブルに気づく機会がある。

実際、ごみ出し支援の一環による利用者宅訪問が、死の発見につながった身近な例もある。

- ・ごみボックスを届けに利用者宅を往訪し、インターホンを押したが、応答がない。警察出動となり、死亡が確認された。死後あまり日が経っていなかった。
- ・また、ごみ収集期間中、いつもごみを出している高齢者によるごみの出し忘れが続いた。異変を感じた福祉関係者は、家族に来てもらい医療機関における受診を薦めた結果、軽い脳梗塞の発見につながった。

- ・ 玄関前にごみがなく、声かけ希望の利用者であるのでインターホンを押したが、応答がない
(※) このケースは長期入院となり、途中で中止した。

(※) 一般的な対応方法について

収集担当から安否確認の連絡先として予め決めている委託先（委託型）もしくは自治体担当部局（直営型）に連絡をして、連絡を受けたそれぞれの見守り担当機関が、緊急連絡先およびケアマネジャー等に連絡し、現地に直行して確認を行う。

TOPIC 安否確認 ～ごみ出しも「ごみありません」カードもなく、声かけを行う収集員

◆声かけ（安否確認）

収集業者は、「専用ボックス」にごみが出されていなく、「ごみありません」のカードもない場合、インターホン又は声かけにより、安否確認を行った。その呼びかけを行っても応答がなければ、収集業者が市役所のごみ担当課に連絡をした。

～ごみ出しがなく、声かけを行う～



(12月20日 ごみ収集の様子 遠賀・中間地域広域行政事務組合)

第2項 運用に関する改善の取組

(1) 収集の効率化へのアプローチ

① 長期不在等、回収不要な場合の事前連絡（安否確認の作業効率向上）

施設への入所、入院、私的都合等、長期不在によりごみの回収が不要な場合は、担当課へ電話で連絡を入れる運用を行い、収集員による安否確認の省力化、作業効率の向上に繋がっている例が多くの自治体で行われている。アンケート調査でも、「効率よく回収するためにも、運用上、利用者との不在連絡の徹底や他の組織との連携も重視すべきことと認識している。」との回答を得ている。

② 一時停止、継続の連絡（事業運営効率の向上）

利用者からの利用の取りやめなどの連絡のないまま継続されているケースもあるため、継続支援の申請を定期的にとることも検討に入れるとよい。それにより利用者の年齢や同居の家族状況などを正確に知り、支援実態を把握したり、支援内容の変更も検討出来るメリットがある。支援が不要になった場合の利用者からの連絡がないことも多いため、運営上の損失も生じるのを防ぐことも出来る。今

後、支援が必要な高齢者が増加することを念頭におくと、支援が必要な人にサービスが行き届くように設計しておくのが得策と言える。

TOPIC 一時停止、継続の連絡

◆制度に一時停止、継続の有無

- ・不定期に年に 1 回、確認する。入院等で一時停止している利用者の中で長期にわたる入院の場合、年度末のカレンダー配達の間も含め、継続をするか電話で確認する。

③ 円滑な安否確認の工夫

「ごみはありません」（自治体でそれぞれ決めておく）というカードを出し、ごみが無い場合の声かけによる安否確認の手間を省く工夫をする。モデル事業を実施した地方公共団体においても、むつ市および福岡県遠賀・中間地域広域行政事務組合において実施した。

④ ごみの戸別収集におけるごみボックスの形状と排出場所の改善が収集員の作業の効率化に直結
一般廃棄物収集運搬許可業者へのヒアリング調査結果では、収集運搬の面から、住戸ごとにごみ排出場所を一定場所に固定することと、できればごみ排出用のボックスを揃えることにより、収集運搬の効率化が図れるとの意見があった。

(2) その他の改善の取組

現地ヒアリング調査やモデル事業の実証から、特に「運用」に関する前進的な取組を紹介する。

(「運用」に関する前進的な取組)

- ・収集車両に AED を搭載し、緊急時に備えている。
- ・収集は、収集担当職員 2 名が担当し、現場で安否確認が取れない場合は、事務所に連絡し、事務職員が親族やケアマネジャーなどに連絡を取り、対応する。この連携体制により、収集担当職員は、収集に専念でき、ほかの利用者宅へあまり遅れずに対応できる。
- ・高齢者のごみ出し支援の実施により、ヘルパーの訪問スケジュール調整やごみ出し作業の負担軽減となる。
- ・収集担当者が、初回収集時及び担当者の変更時に、防犯対策を兼ねて利用者に対面して挨拶をしている。

第3項 高齢者のごみ出し支援を推進する上で重視すること

高齢者のごみ出し支援は、“人”が対象であること、さらに高齢者であることを意識し、ごみ収集だけでは済まされない配慮が伴うことを認識する。生活ごみを扱うことから、利用者に気持ちよく受け入れられ、ごみ出し支援事業を持続させるためにも、個人情報保護、プライバシーへの配慮が最重要である。以下に、配慮すべきことをとりまとめる。

(1) プライバシーへの配慮

高齢者のごみ出し支援の運用において求められる高齢者へのプライバシー保護は、非常に重要である。例えば、高齢者を対象としたごみ出し支援において、ごみ収集車の収集員に手渡す回収経路や緊急連絡先をはじめとする利用者情報を記述した書類が、万一、風に舞ってしまうことも想定し、利用者宅を特定できないマップの準備など、個人情報の取り扱いには十分注意する必要がある。

自治体の高齢者ごみ収集の現場職員は、日頃から、業務の対象が人であり、モノとしてのごみの収集業務と考えてはいけなないと認識している。相手が高齢者であり、生活ごみを扱うことから、利用者に気持ちよく受入れられ、ごみ出し支援事業を持続させるためにも、個人情報保護、プライバシーへの配慮が求められると言える。

以下、プライバシーに関する諸々の留意点をとりまとめた。

(プライバシーに関する諸々の留意点)

- ・人員や車両等の資源に限られる状況で、本当にごみ出し支援が必要な高齢者にサービスが行き届くように、高齢者の個人情報の収集及び利用については、「個人情報審議会」にて承認された運用方法が徹底されるようにマニュアルを整える等、高齢者のプライバシーに細心の注意を払うべきである。
- ・個人情報保護については、ごみ収集車に高齢者の個人情報を持ち込ませない等の情報漏洩防止策が必要である。
- ・安否確認については、プライバシー保護を徹底しつつ、緊急連絡先の把握、利用者の不在連絡についても外部への情報漏洩を徹底すべきである。
- ・家庭ごみには様々な情報やプライバシーに関わるものがあるため、収集業務を民間委託する場合は、個人情報保護ルールを策定の上、委託先と秘密保持協定を結ぶといった対応が必要。
- ・「紙おむつなどを見られたくない」という高齢者のプライドを担保するために、おむつであることを外から分からないようにする工夫・アドバイスを行うべきである。
- ・オレオレ詐欺の防止の観点からも、高齢者宅であることを分からせない工夫も重要である。

TOPIC 個人情報保護を意識した高齢者ごみ出し支援

- ◆ 個人情報を守りながら拡充することに苦労した。今後、民生委員への伝達などでも、個人情報保護の関係から苦労すると思われる（実施：遠賀・中間地域広域行政事務組合）。
- ◆ 制度利用者と特定されることを嫌う利用者もいるため、個人を特定されないための対策、配慮も必要となる（実施：五所川原市）。

TOPIC 様々なプライバシー確保の取組

- ◆ 収集の工夫
 - ・ 収集には平積み的車で行き、さわやか収集であることが目立たないように配慮している。
 - ・ 個人情報やプライバシー保護のため、紙おむつなど見られたくないごみの集合住宅での出し方について、分からないようにする工夫・アドバイスを行っている。
- ◆ 直営ならではの信頼性

- ・直営ならではの個人情報などに関する信頼性などが高く評価されているため、直営で継続する意義がある。
- ・プライバシー確保のために、直営で行政職員が担っている。

(2) 高齢者への接遇

ごみ出し支援の対象者となるごみ出しに困っている状況にある人は、往々にして声が聴きとりづらかったり、歩行に困難を感じていることがあり、配慮が望まれる。

また、当該事業を利用する方の年代層が 80 歳代から 90 歳代に亘っており、声かけを行う場合、日常動作に時間を要することから、インターホンや電話にすぐに対応できないことにも考慮した対応が必要である。こうしたごみ出しに困っている高齢者を対象としたごみ出し支援事業の収集員には、予め高齢者への接遇ポイントなど、情報共有をしておくことにより、スムーズな事業運営に役立つと考えられる。

TOPIC 近隣に頼りたくない遠慮の存在

◆支援対象候補者の実数調査や実施の際の困難

- ・セーフティネットとしてのごみ出し支援を希望する申請者が、他に頼れる手段のないことをどのように確認するのかが難しい。隣の人が支援してくれるかもしれないが、ごみを出すというプライベートなことに対し、近隣の人に頼りたくないという気持ちの評価、判断は非常に難しい。

TOPIC 高齢者のプライドへの配慮

- ・高齢者向けごみ出し支援制度は高齢者及びそれを支援する立場にある方々のごみ出しに係る負担を軽減し、生活の質を高めるための施策であるが、その対象者となることに「自分は行政や周囲に負担・迷惑をかけてしまう」と思い悩み、利用を躊躇する高齢者は決して少なくない。これは、「自分はまだ自分自身でごみ出しをやる（やりたい）」というプライドに関わる問題である。
- ・実際、三重県志摩市では、支援制度の導入に向けた利用募集を行ったところ予想していたほど申込件数が伸びなかった経緯があり、これには上記の“プライド問題”が関係していると推察された。そこで、主なサービス利用者層と目される高齢者の自宅を戸別訪問し、「新しい制度を使いませんか？」と問いかけるのではなく、「制度をぜひ使ってみていただけませんか？ その上で、感想や意見をぜひお聞かせください」と依頼したところ、申請数が伸びる結果となった。
- ・このように、支援制度の利用は導入すなわち利用増進とはいかない面があることから、高齢者のプライドを尊重した上で、せつかく導入する制度が、それを必要としている層に有効活用してもらえるような働きかけの工夫を行うことが有効と考えられる。

(実施：志摩市)

(3) 自身の心身機能を過大評価しやすい高齢者への配慮

本人が不要と判断した場合でも、介護の専門家（ヘルパーさんなど）から見て転倒リスクが高いなどの理由で利用が推奨される場合がある。こうした場合には、当該高齢者と介護の専門家を交えた議論を行い、本当に支援が不要かを再確認することも重要である。

TOPIC ごみ出し支援の対象者の要件（上野村の場合）

- ・上野村では、要介護を要件とせずに、『介護が必要と判断した高齢者等を支援する』考えに立ち、上野村におけるモデル事業の推進組織とした保健・福祉・医療専門職により構成される合議体による判断を経て、支援が必要と認められた者から構成される上野村高齢者ごみ出し支援調査チームを結成し、ごみ出し支援モデル事業の実証に取り組んだ。
- ・普段の生活では転倒するリスクがそれほど高くない人であっても、片方にゴミ袋を持つことにより、転倒するリスクが高まる。また、転倒するリスクは周辺環境によって引き起こされることもあるため、普段のADL(日常生活動作)のレベルとゴミを持って排出する際のADLの状態は区別して能力評価をした方が良いと考えている。特に、転倒歴のある人については、ごみ出しは危険な行為となるが、頻繁に転倒を繰り返していない限り自己の能力評価が高く、支援を必要ないと考える人が多いように感じる。

(実施：上野村)

(4) ごみ出し支援を、介護サービス利用の入り口として活用

「ごみの排出が困難であること」をごみ出し支援事業の利用者要件にした場合、実際、利用希望者が要件に合致しているかどうかを判断することが難しいと、判定担当部署において課題に挙げられることがある。今回のモデル事業において、社会福祉協議会のケアマネジャー等から構成される調査メンバーにより、福祉分野からみたごみ出し支援の有用性が示唆されたことは、意義深い。

定期的にごみ出し支援を通じて顔を合わせることで、顔の表情や、平常と異なる行動やしぐさに気づき、家族と相談し専門医を受診した結果、脳梗塞の初期症状が判明した例が報告されている。

ごみ収集という廃棄物部局から発した事業であるが、声かけによる見守りサービスの展開により福祉分野の組織等との連携が広がってきている。今回のモデル事業において、地域の福祉業務の第一線で活躍するメンバーが初めてごみ出し支援に取組み、ごみ出し支援が福祉分野における高齢者介護サービスの入り口として高齢者の体調を知る新たなツールとなりそうであると関心を高めている。廃棄物部局と福祉部局による高齢者のごみ出し実証事業は、相互に他部局の役割・機能を体験するきっかけとなっている。

尚、上野村におけるモデル事業は、社会福祉協議会へ委託する直接支援型（委託）を採用した。同協議会には、ケアマネジャーが多く在籍する上、職員の半数以上が介護福祉士の有資格者であり、認知症専門の施設を運営する組織である。

TOPIC ごみ出し支援の有用性

◆ごみ出し支援の介護サービスとしての有用性について

- ・加齢に伴う心身機能の低下により自立が阻害されて介護サービスを利用することになるが、高齢者自身が能力の低下した自身の状態を受け入れられないとサービス利用の拒否に繋がる。適切な時期に専門的な介護サービスの利用に結びつかないと早期の重度化に繋がる。現在の介護のセオリーは早期介入であり、ごみ出し支援は他の介護サービスと比べて1回あたりの支援が極短時間で済み、利用者への心理的負荷は弱いと考えられ、介護サービス利用の入り口として非常に有用な支援であると結論づけている。

・また、支援を通じて単純接触を繰り返すことから、その効果により信頼関係を構築しやすいというメリットがあり、次の支援に繋ぎやすい関係がごみ出し支援を通じて構築できると考えている。

(実施：上野村)

【利用者判定方法】

上野村では、社会福祉協議会、ケアマネジャーチームで、ごみ収集支援事業を通じて村内のごみ出し支援利用者個人の生活機能を表す「国際生活機能分類(ICF)⁴」整理チャートを作成した。

利用者判断基準として、障害高齢者の日常生活自立度 J2(隣近所なら外出する状態)以上、若しくは認知症高齢者の生活自立度 I (何らかの認知症を有するが、日常生活は家庭内及び社会的にほぼ自立している状態) 以上に加えて、「国際生活機能分類(ICF)」整理チャートによる分析結果を合わせ、総合的判断により利用の可否を決める。判定時期と対象者の心身機能状態について、原則、安定した時期にあることとし、急性増悪期、回復期等にある場合は例外として扱うこととした。

(5) 紙オムツ対応策

使用済み紙おむつの収集に関する支援は、高齢化が進展する我が国にとり、高齢者向けごみ出し支援サービスにおける1つの例である。

使用済み紙おむつは、一般ごみに比べて重いこと、夏場などに悪臭を生じることなどから、ステーション等へのごみ出しに困難が伴うとともに、家庭内に長時間保管したくないといった要望が出やすい。よって、紙おむつの回収に伴うこうした困難等の軽減につながるサービスの実施は、高齢者本人のみならず、日ごろそのごみ出しをサポートしている家族やヘルパーにとっても少なからず恩恵をもたらすものである。

加えて、紙おむつは単なるごみではなく、リサイクルが可能な「資源」である。こうしたことから、紙おむつへの取組は重要かつ現代的な課題であると言える。

なお、環境省は令和元年度に、紙おむつリサイクルの取組事例、関連技術、関連規制等を整理したガイドラインを策定することを目的に、「紙おむつリサイクルガイドライン策定に関する検討会」を省内に設置し、ガイドライン内容を検討や、紙おむつリサイクル方法や今後の方向性に関する議論を行っている(下記 URL 参照)。

http://www.env.go.jp/recycle/recycling/diapers/diapers_recycling.html

① 大崎町における高齢化社会に対応した使用済み紙おむつ回収支援

鹿児島県大崎町は環境省の支援でモデル事業に採択され、大人用の使用済み紙おむつの回収に関する試行的な取り組みを実施した。

同町ではモデル事業の実施に先立ち、町内の約 200 の集落で大人用紙おむつが実際に排出されているかどうかを実地調査した。その結果に基づき、約 130 集落のごみ出しステーションに紙おむつ回収

⁴ 国際生活機能分類(ICF)：介護、リハビリの分野で世界的に活用されている「国際生活機能分類(ICF)」とは、「活動」「心身機能」「個人因子」「環境因子」「健康状態」「家庭内・地域への参加」の6つのレベルで分析され、以後の、高齢者(障がい者)のきめ細かな対応策・リハビリ方法の方向性を決める重要なツールである。

専用ボックスを設置し、試行的な回収に当たることとした。その結果、試行期間中（約1か月）に計670kgの紙おむつの排出が確認された。集落によっては、ボックスにたつぷりと紙おむつが排出されているところもあった。

なお、今回の使用では、予想されたとおり子供用やペット用の使用済み紙おむつも混入して排出されるケースがあった。高齢者のごみ出し負担支援という観点に限ればこれは想定外の事象であるが、生活者の目線で考えればこうした事象の受け入れの是非は柔軟に検討されるべきであろう。

TOPIC 紙おむつのごみ出しに関する実態把握

◆実際に使用済み紙おむつが排出されている地点の確認

- ・鹿児島県大崎町では、使用済みの大人用紙おむつの回収専用ボックスを町内各地のごみ出しステーションに併設し、出したいときに出来る環境づくりを行うことにより、家庭内での紙おむつの長時間保管による悪臭問題などの解決と、資源としての紙おむつの分別回収の両立的実施に取り組んでいる。これに先立ち同町では、町内各ステーションにおける使用済み紙おむつの排出実態調査を行い、実際に排出が確認された地点において回収ボックスを優先設置するといった対策を講じることで、実態に即した効果的な施策実施につなげている。

(実施：大崎町)

② 紙おむつの増加への対応

- ・高齢者の紙おむつの増加が、高齢者のごみ出し支援の課題として幾つかの地方自治体で挙げられている。紙おむつは、燃えるごみとして分別しているが、量が増加すると匂いの問題からごみとして出しにくくなったり、おむつを使っていることを他の人に知られてしまうなどを懸念する、等の問題が生じている。そのため、おむつ専用のBOXを設置し、一括回収・一括処分・資源化等のリサイクルの循環を構築するといった試みも行われている。

第4項 高齢化の進行に対応したごみ出し支援の在り方

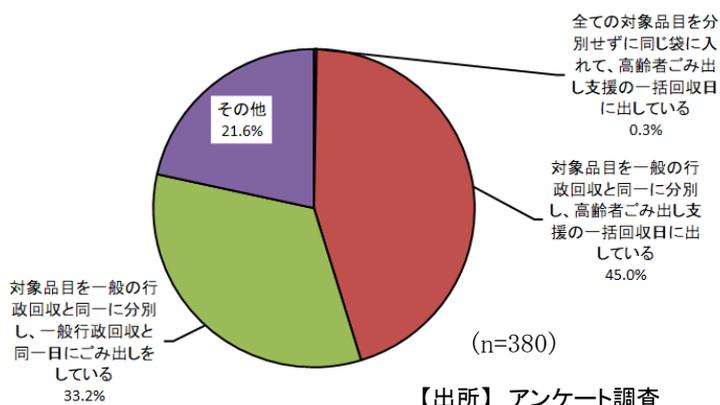
(1) ごみ分別対応策

高齢者のごみ出し支援事業では、自治体が運営主体となり直営または委託業者による戸別収集で、約8割が一般の行政回収と同一に分別したごみが戸別回収の前提となっている。

自治体ごとに一般の行政回収の分別と同一の状況から、身体状況により、分別の支援が必要な場合は、ヘルパー等による分別支援を依頼することになると思われる。

図表 3-4-1 高齢者向けごみ出し支援制度における分別方法

アンケート調査結果では、高齢者向けごみ出し支援制度における分別方法について、「対象品目を一般の行政回収と同一に分別し、高齢者ごみ出し支援の一括回収日に出している」が45%で最も多い。「全ての対象品目を分別せずに同じ袋に入れて、高齢者のごみ出し支援の一括回収日に出している」はごく僅かである。



高齢者のごみ出し支援に携わっている事業者へのヒアリングでは、高齢者に対し多種類の家庭ごみの完全な分別を要求することはなかなか難しいとの指摘もあった。下記 TOPIC のように、排出支援に分別支援を加えたり、収集後に清掃センター等において分別作業を試みるなど、高齢者のごみ出し支援事業の全体効率の向上に向けて、現実的な方法が検討されている自治体もある。

TOPIC 支援の一つとして、ごみの分別、ごみ排出のメニューあり

- ◆生活支援の一つとして分別にも対応（福祉サービスの一環型の例、有料）
 - ・ヘルパーが、生活支援の一つとして、高齢者宅の室内からのごみ出し、および必要があれば分別して自治会のごみステーションに排出する。利用世帯は利用料を支払う。
 - ・1回の利用料は、ごみ排出だけの場合は50円、分別も行う場合は100円。
- ◆ごみヘルパー制度として、分別と排出支援を行う（コミュニティ型の例）
 - ・ごみの分別や搬出の困難な世帯に対し「ごみヘルパー」が分別及び搬出を支援する。「ごみヘルパー」は利用対象世帯が居住する町内の町内会長の推薦により、市が委嘱する。
 - ・同自治体における要件は、高齢者のひとり世帯、高齢者のみの世帯で、身体虚弱等の理由によりごみ出し・ごみ分別が困難な世帯（65歳以上で、要介護や要支援の認定を受けていること）

TOPIC 分別できていないことを伝えるシールにより、分別の必要性を促す

- ◆分別や収集の工夫
 - ・「ハンディキャップシール」は、集合住宅の利用者に30枚程度渡して、排出指定日以外の排出ができるように対応し、生活支援を行う家族・ヘルパー等が、ごみ排出ができるように対応している。おむつ専用のごみ袋は無料で配布している。
 - 一方、ごみの分別の状況は、大体できているが、分別ができていないごみ袋には、分別ができていない旨を知らせる「お知らせシール」を貼り、収集せずにそのまま置く。この「お知らせシール」は、「指定収集物以外が出されています」、「分別ができていません」など何種類か用意し、収集の場における効率を高めている。予め用意されたお知らせシールに、具体的な分別の違いを知らせるメッセージを加筆し、分別支援者等に伝えている。加筆の例は、「分別できていませんシール」に「可燃物に不燃物が含まれている」ことを知らせるなど。
 - ・収集は個人カレンダーによる週1回で、時間帯は、一般収集では8時までに出すルールであるが、高齢者対象収集は、少し遅めの10:00~14:00ぐらいを目途に実施している。
 - ・収集には平積みの車で行き、さわやか収集であることが目立たないように配慮している。

- ・個人情報やプライバシー保護のため、紙おむつなど見られたくないごみの集合住宅での出し方について、分からないようにする工夫・アドバイスを行っている。
- ・プライバシー確保のために、直営で行政職員が担っている。

(2) 制度の見直しと利用者の増加に対する対策

高齢者のごみ出し支援制度の見直しが必要となる要因として、先ず挙げられるのが高齢化の進展による利用者の増加があげられる。

高齢化の進展、単身高齢者の増加等により、ごみ出し支援制度の利用者が増加することは必至である。また潤沢な財政を期待することも、多くの地方自治体で困難であると思われる。こうした状況への対応策としては、行政のごみ出し支援事業と並走するような形態で、地域住民の共助によるごみ出し支援の仕組みが検討され始めている。また、利用者の健康状況によっては、ごみの出し忘れに対応するために時間を要する場合がある。さらに未分別の場合は、収集後の作業員の負担が増大する。

利用者の増加に伴う財源の確保のための対策としては、受益者負担・応能負担の導入、有料ごみ袋の導入値上げ、地域通貨の活用、介護保険の活用等が、地方自治体の状況に応じて検討されている。特に利用者が認知症の場合、ごみの出し忘れに対応するために時間を要する。

今後は利用対象者の増加だけでなく、認知症高齢者の増加など適正排出が困難な高齢者の増加が予想される。そのため、廃棄物担当部署と高齢者福祉担当部署や関係機関とのより一層の連携が必要になると考えられている。

高齢化の進展により、今後、利用世帯の増加が見込まれるなか、施行中の高齢者を対象としたごみ出し支援制度を継続的に問題なく運用することが重要である。制度の見直しに対する実態をアンケート結果から捉える。

① 支援制度導入後の見直しの状況

まず、高齢者を対象としたごみ出し支援制度の導入後の見直しを行ってきたかについて、「制度導入時から変えていない」が最も多く7割超、「必要となった時に見直しを行った」が約1/4以上であり、多くが導入後の制度見直しを行っていない状況にある。

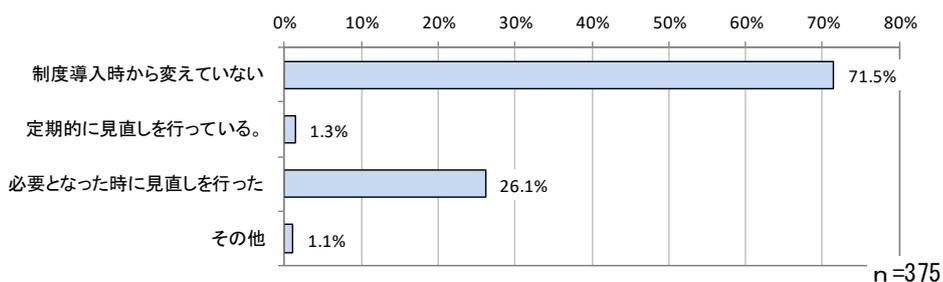
さらに、制度の見直しの理由については、「増加する利用者へ対応するため」(42.0%)のほか、「その他」(53.6%)の回答が多い。

支援制度の見直し内容

は、「支援範囲」、「収集運搬体制」がともに20%程度で多く

なっている。「その他」の理由として、「要綱の改正」、「制度を団体への委託方式から報償金交付

図表 3-4-2 支援制度の導入後の見直し



【出所】 アンケート調査

に変更」、「申請手続きの変更」、「介護保険等要件の緩和」、「支援対象者の拡大」、「年齢の引き下げ（70才→65才）と知的障がいの方の利用」、等要件の緩和も目立っていた。

「その他」の具体的な回答として、「地域包括センターの設置」、「住民サービスの充実の観点、ボランティアの不足」、「利用者等の孤立予防対策に対する社会的な必要性の高まり」「委託料の見直し、事業の統合検討・移管のため」、「モデル事業として期間限定で始めた制度であったため」、等多様な理由が挙げられている。

② 「増加する利用者」に対する自治体の対応状況

利用者の増加が予想されることへの自治体の対応は、以下のとおりである。

今後の利用者の増加への対策については、「利用者の増加に対する対策を特にとっていない。」(42.8%)が最も多く、制度の見直しの最大の理由となっている。

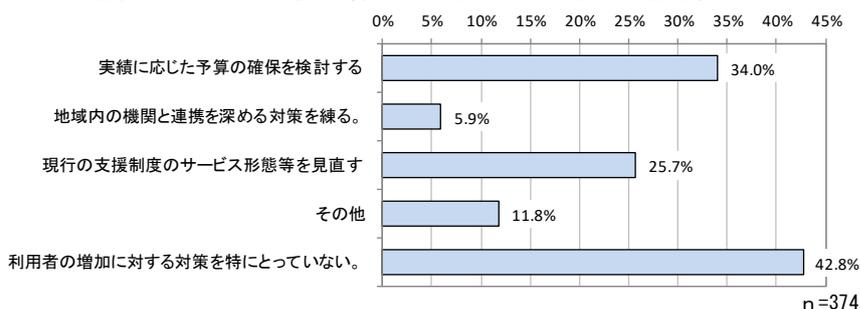
次に「実績に応じた予算の確保を検討する」(34%)がつづく。

「その他」として、他の組織による類似サービスとの調整や情報共有のほか、業務の効率化などの工夫、直接支援型に加えコ

ミュニティ支援型の導入の検討、福祉部や他の

事業（生活支援体制整備事業、第2層生活支援コーディネーター）との連携を図る意見が目立つ。

図表 3-4-3 利用者の増加が予想されることへの自治体の対応



【出所】アンケート調査

TOPIC 制度見直しの実践

◆見直しの頻度

- ・開始から今までに途中何度か見直しを行っている。ボランティアの不足、利用者等の孤立予防対策に対する社会的な必要性の高まりなどもあり、今後も見直しを行っていく予定。

こうした制度の見直しには、当該制度に対する利用者の満足度を確認することが大事となる。制度を運用し、一定期間ごとに、実施する利用者の満足度調査に備えたい。

利用者の満足度の確認を含めた調査項目を以下に例示する。

(実証後の利用者アンケート調査項目(例))

- ・ごみ出した人は誰か
- ・ごみ出しの回数は適切か
- ・ごみ収集の要否は適切か
- ・ごみ出しへのボックス利用は必要か
- ・声かけによる安否確認について（不在世帯に対し、役所から電話連絡による安否確認行為への反響）
- ・プライバシーについて（ごみを見られることへの抵抗の有無）
- ・収集員の所属について（自治体職員、自治会など地域の主体、民間廃棄物収集運搬許可業者）
- ・継続利用への意向
- ・有料である場合の利用意向

- ・その場合の適正価格
- ・収集方法への意向（自由記入） 等

(3) 今後の継続的改善に向けて検討すべきこと

ごみ出し支援の制度を改善するにあたり、それぞれの自治体が置かれている状況を踏まえた上で、取り組みたい。制度の見直しを行う際、検討すべきポイントと、その視点について記載する。

検討すべきポイントとして、「共助（助け合い）の意識の育成」、「廃棄物部局と福祉部局との協働」、「ボランティアの不足への対応」、「福祉分野に関する専門知識の習得」などを優先的に掲げる。以下では、主な課題・問題を整理するとともに、一部その対応策について記載する。

① 共助（助け合い）の意識の育成

- ・自治体全域において、地域コミュニティ活動の振興が活発であり、支援団体（ボランティア団体）のネットワークを域内で構築できる場合は、コミュニティ活動による高齢者のごみ出し支援を検討してみる。その実現が無理となった場合に直接支援型（直営もしくは委託）や「福祉サービスの一環型」を検討する。
- ・地域のボランティア活動等、互助の取組みを阻害しないような事業実施方法の構築が必要である。本来的には、ごみ出しが困難な高齢者・障害者世帯のごみは、近所の人が、ごみ収集ステーションまで出してもらえれば、高齢者のごみ出しは解決することである。しかし、地方自治体が高齢者のごみ出しを行うことにより、その地域における共助の取組みの広がりや阻害してしまう可能性がある。
- ・すなわち、ごみ出し支援の方式で直接支援型を選択することにより、地域コミュニティの希薄化が懸念されるのではないかと危惧がある。
- ・自治体が行う高齢者のごみ出し支援事業の要綱において、「地域における近隣住民の助け合いやボランティア活動を損なうことがないように十分配慮し、実施するものとする。」と規定している地方自治体もある。
- ・地域ボランティアによる助け合い活動の多くは有償であるため、行政の支援に流れることはないだろうか。一方、ごみ出しを支援するボランティアも高齢者であることも多く、高齢化のため、ボランティアの数を揃えることも容易ではないのが実態である。
- ・福祉部局等と連携しながら、地域住民の互助による取組みへの配慮も検討すべきことである。

② 廃棄物部局と福祉部局との協働

- ・ごみ出し支援制度を利用するための申請・廃止手続き、休止・再開の連絡等は、主にケアマネジャーが行っている地方自治体が多いことから、制度を実施するにあたっては、ケアマネジャーの協働が必要不可欠であるケースが多い。
- ・そのためには、自治体の福祉部局の協力を得ることにより、ケアマネジャーにごみ出し支援制度について理解して頂く体制を構築することが必要である。

- ・コミュニティ支援型の形態で実施する場合においては、地域住民同士をマッチングさせて事業を行っている。しかし、支援の需要と供給がマッチングしない場合、制度の利用開始が遅れてしまうこともある。
- ・さらに、次第に福祉部局が廃棄物部局と連携して高齢者のごみ出し支援を行う取組みになると、高齢者と定期的な面会、会話による接触を繰り返すことにより、高齢者の小さな変化を捉えることができる。ごみ出し支援による高齢者の小さな表情や行動等の変化は、福祉支援を考える上で有用なものになり、高齢者が疾患の初期症状であることの警鐘にもなる事例が生まれている。

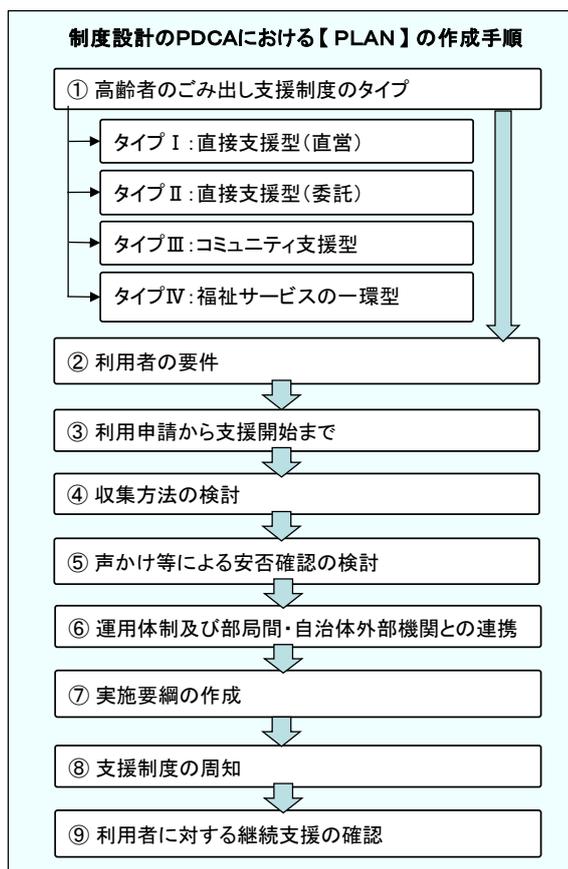
③ ボランティアの不足への対応

- ・一部地域で実施している「介護予防・日常生活支援総合事業」では、参加する実施団体が少なく、自治体全域で施行する「福祉サービスの一環型」の受け皿として、ボランティアを十分に確保することが難しい地域もある。
- ・コミュニティ支援型では、地域社会の高齢化に伴い、支援を担う団体や支援協力員も高齢化し、支援の継続や制度の維持も困難になることが予想され、持続可能な制度とするためには、直接支援型も視野に入れた検討・見直しに取り組む必要もある。

④ 福祉分野に関する専門知識の習得

- ・高齢者のごみ出し支援には、高齢者を相手としたサービスであるがゆえに、高齢者への配慮や、福祉や介護に関する知識が必要となっている。廃棄物部局を窓口として本支援制度を行っている自治体の管理職から、当該局に福祉に関する専門知識を持ち合わせている職員は少なく、本事業推進に係わる職員には、関連する福祉分野の情報を身につけさせたい意向も聞かれる。
- ・収集担当者への安否確認の研修や、AED を搭載し、担当者の救命講習受講の機会を設ける取組も一部の自治体で始まっており、徐々に、廃棄物収集部署と福祉、その他機関が連携して安否確認を行う体制が生まれている。
- ・今後、高齢者のごみ出し支援事業を推進するにあたり、推進部局を中心として、自治体の部局間連携によって、本事業を推進するための体制強化の検討が必要となろう。

参考資料 1 制度設計上のチェックポイント



以下の文中に「※・・・」は、実施上の留意点である。

① 支援制度タイプ及び実施要綱

チェックポイント
<p>今回のモデル事業における高齢者向けごみ出し支援制度のタイプを「□□□□□」型(※タイプを決定し、記入する)とする。</p> <p>※直接支援型(直営/委託)、コミュニティ支援型、など。</p> <p>※異なる形態の組み合わせもあり得る。</p> <p>(ごみ出し支援の仕組み) ※以下の各項目について具体的に記載。</p> <p><input type="checkbox"/> どういう世帯・高齢者を対象に</p> <p><input type="checkbox"/> どのエリアで</p> <p><input type="checkbox"/> どういう頻度で(曜日・時間帯)</p> <p><input type="checkbox"/> 誰が、どの事業者が</p> <p><input type="checkbox"/> 声かけの有無、実施方法</p> <p><input type="checkbox"/> 「異変」の定義</p> <p><input type="checkbox"/> 緊急(異変発生)時の対応手順</p> <p><input type="checkbox"/> 居住形態(戸建て、集合)</p> <p><input type="checkbox"/> モデル事業実施の周知方法・手段</p> <p>(その他) ※付記すべきことがあれば記載。</p> <p><input type="checkbox"/> その他()</p>

② 事務処理手順及び申請申込・受付

チェックポイント
<p>(事務処理手順) ※以下の各項目について具体的に記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 申請世帯との面談及び認定 <input type="checkbox"/> 利用申請窓口、受理 <input type="checkbox"/> 支援対象者台帳の管理 <input type="checkbox"/> 高齢化社会に対応したごみ出し支援計画の立案 <input type="checkbox"/> 委託事業者等との契約締結、実績報告書の受取り <input type="checkbox"/> ごみ運搬（収集ルート、使用資機材〔回収車等〕） <input type="checkbox"/> 声かけによる安否確認 <input type="checkbox"/> 緊急時対応 <input type="checkbox"/> 支援事業者・団体への支払い <p>(実施要綱)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 実施要綱の内容（※ここでは箇条書きでよい。現物は別途作成。）

③ 実施体制（運用体制及び部局内、外部機関との連携）

チェックポイント
<p>(実施チーム) ※下記は例示。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> リーダー <input type="checkbox"/> サブリーダー <input type="checkbox"/> 現場監督 <input type="checkbox"/> 各種データ計測担当（※必須とする。） <input type="checkbox"/> 経理担当 <p>(採択団体内の体制) ※以下の各項目について具体的に記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 統轄窓口部局（<input type="checkbox"/> 廃棄物 <input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> その他） <input type="checkbox"/> 参加部局（<input type="checkbox"/> 廃棄物 <input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> その他） <input type="checkbox"/> 声かけによる安否確認 （<input type="checkbox"/> バックオフィス内の現場監督の設置 <input type="checkbox"/> 現場監督の権限） <p>(役割と採択団体内担当部局) ※以下の各項目について具体的に記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 利用申請窓口 <input type="checkbox"/> 申請世帯との面談・支援可否判断 <input type="checkbox"/> 支援対象者台帳の管理 <input type="checkbox"/> ごみ出し支援計画、連携体制 <input type="checkbox"/> 委託業者との契約、支援団体登録、実績報告の受け取り <input type="checkbox"/> ごみ出し支援時の安否確認（声かけ） <input type="checkbox"/> 緊急時対応 <input type="checkbox"/> 費用支払先事業者・協力員の特定

④ 試行段階での実証内容（考察観点、収集データ、作成指標、等）

チェックポイント
<p>(観点) ※以下の各項目について可否を検討の上、必要なものについて具体的に記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ごみ出し支援の連携可能性のある主体 <input type="checkbox"/> ごみ出し支援制度内容の周知方法 <input type="checkbox"/> 支援対象者の要件 …… 年齢、世帯構成、介護認定、障害の有無、親族や近隣住民によるごみ出しの協力の有無、特例措置、等 <input type="checkbox"/> 支援対象者の認定方法 <input type="checkbox"/> 利用申請受理、申請世帯との面談の方法 …… 利用申請様式、面談記録様式、申請主体（本人・家族・ケアマネ・民生委員、等）、戸別訪問のやり方（申請内容の正否確認、全件？ 誰が訪問？）、現地調査立会人（申請者との関係、連絡先） <input type="checkbox"/> 実証対象地域 <input type="checkbox"/> 戸建て、集合住宅など居住形態による実証対象 <input type="checkbox"/> ごみ出し支援実施の曜日、時間帯、頻度 <input type="checkbox"/> 声かけによる安否確認 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> バックオフィス内の現場監督の設置 <input type="checkbox"/> 現場監督の権限 <input type="checkbox"/> 安否が確認できなかった場合の緊急時対応（異変発生）（仮想的異変発生時の対応シミュレーション） <input type="checkbox"/> 必要資機材 …… 排出指定日以外のごみ保管ボックスの可否、等 <input type="checkbox"/> ごみ回収ルート、利用車、配置人材 <p>(収集データ・指標)（※必須とする。追加すべきものがあれば漏れなく記載する。）</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 実施世帯数、ごみ排出に係わるデータ（回収品目、分別方法、収集車両、その他）、収集日数及び回数、回収時間 <input type="checkbox"/> 作業遅延要因・時間 <input type="checkbox"/> 安否確認の有無及び方法 <input type="checkbox"/> ごみ出し支援に係る課題（プライバシー問題、収集方法、自治体部局間の連携、地域差による支援の難易度、等）

⑤ 必要経費と負担の計画

チェックポイント
<p>【支出面：試行実証段階での各種想定支出項目】</p> <p>(人件費)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 人件費 <p>(事業費)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 委託料 <input type="checkbox"/> 通信運搬費 <input type="checkbox"/> 保険料（共済費等） <input type="checkbox"/> 印刷製本費 <input type="checkbox"/> 謝金 <input type="checkbox"/> 会場借上費 <input type="checkbox"/> 車両使用料 <input type="checkbox"/> 燃料費 <input type="checkbox"/> 消耗品費 <p>※積算の根拠となった資料などを適宜添付する。</p> <p>【支出面：制度運用開始時点での各種想定支出項目（当初1～3年程度の年間平均額）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 人件費 <input type="checkbox"/> 減価償却費

- 維持修理費
- 燃料費
- 保険料・諸税
- 委託費・謝金
- 消耗品費

※積算の根拠となった資料などを適宜添付する。

【歳入面】

(一般財源)

- 独自財源
- 地方交付税交付金

(特定財源)

- 制度利用者から徴収する使用料・手数料
- 国庫支出金
- 都道府県支出金
- 地方債

※積算の根拠となった資料などを適宜添付する。

⑥ 実施スケジュール

※下記の作業項目からなるスケジュール線表を作成する。

チェックポイント

(準備段階)

- 実施体制構築 (実施チーム、採択団体内部の体制)
- 関係者による意思統一
- 事業費計画策定

(実施段階)

- 申請受付
- ごみ出し支援の試行的実施
- 関連業務 (定例会合など)

(事後対応)

- 関連情報の取りまとめ
- 実績報告書の作成
- 費用精算

参考資料2 モデル事業（6地点における実証概要）

令和元年度のモデル事業実施地方公共団体における運用概要を以下に紹介する（表記の順番は、団体コード順）。

- （1） 青森県五所川原市
- （2） 青森県むつ市
- （3） 群馬県上野村
- （4） 三重県志摩市
- （5） 福岡県遠賀・中間地域広域行政事務組合
- （6） 鹿児島県大崎町

(1) 青森県五所川原市 費用負担に関する意向調査では、1,000 円が最多価格帯となる

支援制度名	ごみの戸別収集	実証開始時期	令和元年 12 月
人口	53,899 人(令和 2 年 1 月末)	高齢化率	34.5%(令和 2 年 1 月末)
取組主体	廃棄物部局 (民生部環境対策課)	連携先や委託先	収集運搬許可業者
支援制度のタイプ	直接支援型(委託)	対象地域	全域
収集員	収集運搬許可業者	収集車両	軽トラック
利用世帯数	5 世帯	支援の範囲	玄関前から清掃センターまで
声かけ	あり	利用者負担	【委託料】2,200 円/月(税込)、市が利用料の 3 分の 2 を助成。
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし
制度概要	<p>(採択時のプラン) ごみ出しの困難な世帯のごみ収集について、市が収集業者に収集を委託し、市の助成金や介護保険事業の給付金により、個人負担を軽減し利用しやすい環境を整え、高齢者等の地域生活に必要な不可欠なごみ出し支援を実施する。</p> <p>(収集品目) 可燃、不燃、資源、プラスチック類、その他 (収集回数) 週 2 回収集(月 8 回収集)</p>		
実施の様子 (PHOTO 中心)	<p>【STEP1】準備: 同市内における高齢者ニーズ対応として、すでにごみ出し支援を実施している、ごみ収集運搬許可業者からヒアリング調査を実施。ごみ出し困難な高齢者世帯からの個別依頼により、数件、ごみ出し支援戸別収集(1 件/月 4,000 円~6,000 円/月(税抜))を実施していることの実態を把握した。</p> <p>【STEP2】計画 <要件>ごみ出し支援対象者は、高齢者のみの世帯のうちごみ出しが困難な方とする。 <申込から認定>環境対策課は、申込書を受領後、直接申込者と連絡を取り、ごみ出し支援が必要な理由等を確認のうえ決定した。 <声かけによる安否確認> 収集業者がごみ収集時に全員に声かけを行う。(異変があった場合は、環境対策課へ連絡) <運用体制(異変を感じた際の連絡体制を決定)>環境対策課は、異変の連絡があった場合、緊急連絡先へ連絡を取ることとし、連絡が取れなかった場合は介護福祉課、地域包括支援センター、民生委員等と連携し措置する。 <実施要綱>実施要領を作成した。</p> <p>【STEP3】運用 ・戸別収集実施数: 5 件 ・収集時間: 平均約 2 時間 ・安否確認: 毎回声かけを実施した。</p> <p>【実証後の利用者アンケート】 回収 5 件 (利用者 5 世帯) ・「問 1 利用してみてどうだったか」の利用後の満足度については、「大変満足」が 4 名、「やや満足」が 1 名であり、全員からやや満足以上の回答を得た。 ・「問 2 今後実施するとしたら利用したいか」について、全員が「ぜひ利用したい」の回答。 ・「問 3 安否確認を安心して思うか」について、全員が「大変安心して思う」の回答。 ・「問 4 収集員にごみを見られることに抵抗はあるか」について、「全く抵抗はない」3 名、「どちらかといえば抵抗はない」2 名の回答。 ・「問 5 収集員の希望はあるか」について、「自治体」4 名、「シルバー人材センター」1 名。 ・「問 6 収集員の接し方」については、全員が「とても対応がよかった」の回答。</p> <p>以上のアンケート結果から、利用者全員が自治体によるごみ出し支援実証事業に対し、安心に感じ、収集員への信頼も高く、ごみ出しへの抵抗もなく、収集員の接し方を気持ちよいと感じ、今後の実施に対し、全員から「ぜひ利用したい」との回答を得た。</p>		

	<p><収集日数及び回数> 日数:16日間(12月～1月)、収集回数:72回</p> <p><ごみ排出量> 可燃ごみ(大36袋、小36袋)、不燃ごみ(大1袋、小5袋) 資源ごみ(大4袋、小10袋)、廃プラ(大17袋、小19袋)</p> <p>建物の2階に住戸あり。階段の昇降が負担のため、2階の玄関前を、排出場所とした→</p> <p>(1月28日 ごみ排出の様子)</p> 
<p>モデル事業開始時の課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ごみ集積所まで運搬することが困難な場合、個別に収集業者と契約し戸別収集するしか方法がなく、月4,000円～6,000円位の本人負担となる。負担を軽減することでごみ出し支援を事業化し、ごみ出し困難者の要望に応え、かつ一般廃棄物収集運搬業者の新たな事業サービスの創出を図り、ごみ屋敷化防止や声掛けによる安否確認などを可能とする。
<p>実施自治体にとっての成果(ガイドランスへの示唆)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 費用負担に関する意向調査より 収集運搬業者が実施している4,000円～6,000円(税抜)/月を提示した上でのアンケート調査を実施した結果、最多価格帯は、無料ではなく、1,000円(税抜)/月。続いて、2,000円(税抜)/月の結果であった。 収集時間帯 認知機能が低下する午後は、ごみ出しを忘れる可能性があり、午前中に収集を終える配慮がよいと思われる。
<p>制度導入に向けた検討課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> 適正価格の検討 今回のモデル事業において、利用者の一部自己負担のため、経済的困窮者には利用に抵抗感があったのではないかと推測されるが、アンケートの結果、無償よりも1,000円の利用料金を希望する方が多く、負担額については利用しやすい適正な価格を検討する必要がある。 遠隔地の収集(飛び地があり)には、効率的な収集方法の検討が必要 モデル事業の実証では、利用者が市街地に集中していたことから、効率よい収集ができた。飛び地の立地から考慮するに、遠隔地の収集は、その地域のニーズを調査し、効率的な収集方法を改めて検討する必要がある。 (福祉部局からの意見を踏まえた考察) 今回のモデル事業は、高齢者のごみ出し支援を実施したが、今後この支援事業を実施する場合には、障がいを持つ方のごみ出し支援も対象になる。利用者の件数が想定を超える場合は、民間委託による収集など収集方法、予算等の措置も必要となり、財政部局との合議は不可欠となる。 財政支援の希望 市の厳しい財政状況の下、総務省の「高齢者等世帯ごみ出し支援」に対する特別交付金措置は、事業実施に向けて追い風となるものであり、永続的な財政支援を希望する。

(2) 青森県むつ市 ごみ出し支援に伴う見守りにより、安心・安全な地域を目指す

支援制度名	ごみの戸別収集	実証開始時期	令和元年 12 月
人口	56,738 人(令和 2 年 1 月末)	高齢化率	32.9%(令和 2 年 1 月末)
取組主体	福祉部局 (むつ市民生部環境政策課)	連携先や委託先	委託業者
支援制度のタイプ	直接支援型(委託)	対象地域	全域
収集員	委託業者	収集車両	軽自動車
利用世帯数	30 世帯(3 世帯が死亡・入院により利用中止))	支援の範囲	玄関前から清掃センターまで
声かけ	あり	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			あり
制度概要	<p>(概要) 直接支援型(委託)により、高齢者等のごみ集積所へのごみ出しが困難な状況にある世帯を訪問し、家庭ごみを戸別収集することにより、快適で衛生的に生活できるよう支援し、及び体調不良等の早期発見をするための見守りも行い、安心・安全な地域社会を形成するものである ※今回の利用料は無料、将来的には有料の可能性もあり。</p> <p>(収集方法)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収集回数は、12 月は週1回(火または水)、1 月は週2回(火・金) ・収集場所は、自宅の玄関先(一部、物置小屋(カギ無し)もあり) ・ごみを分別して指定ごみ袋に入れて、玄関先のコンテナに入れる。 <p>(見守り)</p> <p>収集時にごみが出されていない場合には、声かけや安否確認を行う。</p>		
実施の様子 (PHOTO ほか)	<p>【STEP1】準備</p> <p>対象地区は、市内全域。 <利用者数> 30 世帯 ※ むつ市地区 13、旧大畑町地区 8、旧川内町地区 4、旧脇野沢村地区 5(うち 3 世帯が、死亡・入院により利用中止)</p> <p>【STEP2】計画</p> <p><要件></p> <p>家庭ごみを自らごみ集積所に出すことができず、かつ、親族や近隣住民の協力を得ることもできない者で、次のいずれかに該当する者</p> <ul style="list-style-type: none"> －65歳以上の者 －介護保険の要介護又は要支援認定を受けている者 －身体障害者手帳の交付を受けている者 －愛の手帳(療育手帳)の交付を受けている者 －精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者 －上記に準ずる者で市長が認める者 <p><申込から認定></p> <p>利用希望者は、モデル事業利用申込書による書面にて市に申込み→市環境政策課が受理→記載内容を確認の上、利用希望者宅を訪問、本人面談→事実確認を行い、要件を満たしている場合は、認定する。</p> <p><運用体制(見守り)></p> <ul style="list-style-type: none"> －ごみが出されていないときは、玄関先から声かけをして、安否確認をする ※ ごみを出さない日は、安否確認のため「ごみがない旨のカード」を出す －応答がない場合は、ごみ収集業者は市環境対策課に連絡する。 <p>【STEP3】運用</p> <p><実施世帯の状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施世帯数 30 世帯(※うち 3 世帯が、死亡・入院により利用中止) ・年齢層 60 代 (2 人)、70 代 (9 人)、80 代 (17 人)、90 代 (2 人) 		

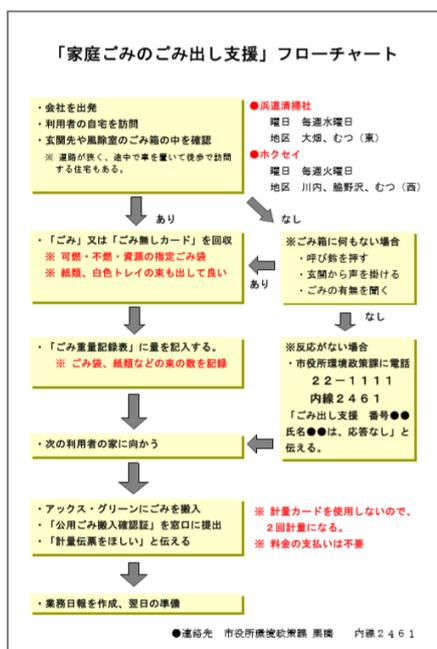
- ・世帯構成 夫婦世帯(10 世帯)、単身世帯(19 世帯)
- ・普段のごみ出し方法
近所に依頼(4 人)、シルバーカー・そり等(13 人)、ヘルパーに依頼(2 人)、自動車(2 人)、自力(困難ではある)(9 人)

<業務日報 (ごみ出し量および重さ)>

- ・大畑・むつ(東部)地区 1,580kg/16 世帯(22 人)、走行距離 75km/1 日
- ・脇野沢・川内・むつ(西部)地区 960kg/13 世帯(18 人)、走行距離 1255km/1 日

※1 世帯当たりの詳細な量および重さは、非公表。

<ごみ出し支援の運用フローチャート>



ごみ収集 (むつ市内)

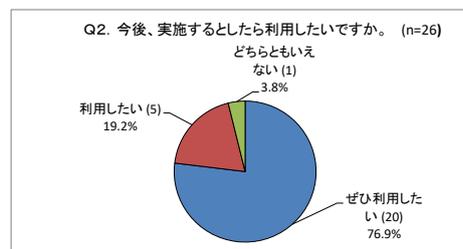
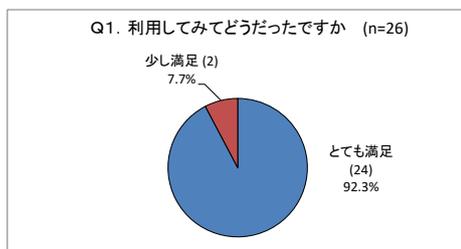


(1月21日 ごみ収集の様子)

むつ市資料

<実証後の利用者アンケート> 回収 26 件(利用者 27 名)

- ・「問 1 利用してみてどうだったか」の利用後の満足度については、全員から満足であると回答を得た。
- ・「問 2 今後実施するとしたら利用したいか」について、ほぼ全員から「ぜひ利用したい」との回答を得られた。



- ・「問 3 安否確認を安心して思うか」について、「とても安心だと思う」19 名(73%)、「少し安心」3 名(11.5%)の回答。8割超の利用者が安心と思っている。
- ・「問 4 収集員にごみを見られることに抵抗はあるか」について、「全く気にならない」15 名(57.6%)、「どちらかと言えば気にならない」3 名(11.5%)の回答であり、7 割近くの利用者がごみを見られることに対し、気にならないと回答である。
- ・「問 5 収集員の希望はあるか」について、「ごみ収集業者の作業員」11 名(42.3%)、「市役所職員」3 人(11.5%)、「町内会などの地域住民」1 名(3.8%)等、の結果から、むつ市においては、ごみ収集業者の作業員への期待が大きい。
- ・「問 6 収集員の接し方」については、「とても対応がよかった」19 名(73%)が 7 割超。

	<p>・「玄関前の回収・声かけを有料で実施する場合、いくらまでなら利用したいか」に対して、以下のとおり。500円が3割弱、無料が2割弱、残りの利用者は、有償で100円～3000円まで、それぞれ1名ずつ回答するなど、利用者により支払限度額に幅がある。</p>
<p>モデル事業開始時の課題</p>	<p>・ごみ集積所が自宅から離れた場所にある場合はごみを運ぶのが難しく、特に冬季には積雪による転倒を招くおそれがある。加齢による判断力の低下によりごみ分別の判断が難しくなり、誤ったごみ出しによる近所トラブルや、ごみ屋敷化・孤立が懸念される。従来、地域での相互扶助で対応していたが、人口減少により難しくなっており、戸別訪問での収集、必要に応じて声かけを行うことにより、適切なごみ出しが可能となるほか、付随効果として見守りによる安心感の醸成や健康状態悪化の早期発見が期待できる。</p>
<p>実施自治体にとっての成果(ガイドンスへの示唆)</p>	<p>① 地理的要因について 過疎地または都市部、平地または山地、降雪地域または温暖地域など、地域の特性に応じた事例を紹介すると、具体的な事業構想の立案に役立つものと考えられる。</p> <p>② 高齢者の生活様式について 地方自治体のごみ担当部署の多くは、高齢者と接する機会が少ないため、事例として、高齢者のごみ出しの実態、例えば、分別や運搬にどの程度まで介護ヘルパーが関与しているか、デイサービスや訪問介護による見守りが機能しているかの把握、高齢者と会話をする際のノウハウ(高い声を出さずに、はっきり、ゆっくり話す、方言を交える、繰り返すなど)を紹介すると、接遇でのトラブルや理解不足の回避により、スムーズな事業運営に役立つものと考えられる。 地域ごとの慣習の違いもあるため、環境省のガイドンス案を基本として、これらのノウハウや実態把握に精通している福祉部門との密接な連携が必須であるものと考えられる。</p> <p>③ 実施方針について 利用認定の判断基準、有料化の場合の料金設定や積算方法の事例紹介、地方自治体の財政状況や地域の実情に即した継続的で幅広い事業展開が期待できるものと考えられる。</p>
<p>制度導入に向けた検討課題</p>	<p>① 地理的要因に関する事項 冬期間の積雪のため、収集場所によっては、ごみ収集車の運行に支障が生ずるおそれがある。狭隘な路地や坂道を運行する場合には事故に注意するほか、ごみ収集車を待機させて、徒歩により収集しなければならない可能性がある。 設置場所: 玄関前にごみ箱を設置することを原則とする。冬期間は強風を考慮し、固定できる場所を確保、収集の都度出し入れできる大きさの容器、収集方法の検討を要する。</p> <p>② 高齢者の生活様式に関する事項 ごみ箱として使用する容器については、各世帯によってごみの排出量が異なること、また、高齢者の体力や健康状態によっては、ごみを持ち上げることや容器の蓋の開閉が困難などの事情、使い勝手のよい容器を調達など。ごみ箱が不統一となり、収集漏れがないよう目印を付す等留意が必要である。 安否確認については、ごみが出ていない場合、単に出し忘れという事例が多いものと考えられる。高齢者の携帯電話保有率が低い(本市のモデル事業では30人中8人)ため、通院や買い物である場合は、確認不能が課題。 また、高齢者との意思疎通に当たっては、視力・聴力・認知機能の低下に配慮し、話し方や声の大きさ、説明の繰り返しなど。運用方法について、正確に伝達する。</p> <p>③ 実施方針に関する事項 事業対象者の認定範囲: 利用者数の多寡に直結するため、支援(対象者とすべき範囲、収集や声掛けの頻度)をどの程度まで重視するか、本事業に対してどれだけの予算を投入すべきかについて、福祉部門及び財政部門との協議を要する。 有料化も視野に入れ、料金設定に段階を設定する、無料方式との併用などの検討が必要である。見守りの効果についても、デイサービスや訪問介護を利用している場合は、ごみ収集で訪問する曜日には、利用者の医療・介護状況を踏まえた認定基準についても検討が必要である。</p>

(3) 群馬県上野村 ごみ出し支援を通じた高齢者の小さな変化が、疾患の気づきにつながる 有用性を示唆

支援制度名	ごみの戸別収集	実証開始時期	令和元年 12 月
人口	1,157 人(令和2年2月)	高齢化率	45.81%(令和2年2月)
取組主体	福祉部局 (上野村役場保健福祉課)	連携先や委託先	上野村社会福祉協議会 (委託先)
支援制度のタイプ	直接支援型(委託)	対象地域	全域
収集員	上野村社会福祉協議会	収集車両	軽自動車
利用世帯数	15 世帯(17 人)	支援の範囲	玄関前から清掃センターまで
声かけ	あり	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし
制度概要	(収集品目) 燃えるごみ、生ごみ (収集回数) 週 5 回収 ※土日祝祭日は、収集支援を行わない。 ※利用者の利用頻度は 1~2 週に 1 回程度		
実施の様子 (PHOTO ほか)	<p>【STEP1】準備:</p> <p>(1) ニーズなどの実態把握</p> <ul style="list-style-type: none"> ・村内全高齢者世帯(224 世帯、430 人)を対象に、自己評価と認知機能を中心に評価する認知尺度から構成されるアンケートを社協の福祉専門職(介護福祉士資格等を有する者)が全戸訪問調査を行い実施した。(対象人数:430 人、回収人数:391 人、回収率:90.9%) <p>(2) 関係部署・機関等との調整・連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施チームのリーダーを事業委託側(自治体)から、サブリーダーを事業受託側(社協)からそれぞれ1名ずつ選任し、リーダー、サブリーダーを中心に現場監督・各種データ計測担当・経理担当・統括窓口部局・参加部局の調整、連携が保てるごみ出し事業組織を編成した。 <p>【STEP2】計画</p> <p><要件></p> <p>保健・福祉・医療専門職により構成される合議体による判断を経て、支援が必要と認められた者を対象とする。対象者については全戸訪問調査によるアンケート結果と、ICFチャート表を使用し、以下の4点を踏まえて、総合的に判断した。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 要介護認定の有無及び介護度(介護予防・生活支援サービス事業対象者含む) 2. 障害高齢者の日常生活自立度(要介護認定の基準を用いる) 3. 認知症高齢者の日常生活自立度(要介護認定の基準を用いる) 4. 対象者のごみ出しを阻害する個人因子及び環境因子(個人に係る阻害要因や時間的・地理的要因を想定) <p><申込から認定まで></p> <p>合議体により全戸訪問調査によるアンケート結果から支援が必要と認められる者をスクリーニングし、次に ICF 整理チャートを使用した分析を経て、ごみ出し支援の給付に対する妥当性が再度確認された段階で対象とした。</p> <p>【STEP3】運用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ごみの回収は上野村社会福祉協議会職員が高齢者宅へ訪問し、対象者にごみの有無を対面にて確認してから支援を行った。安否は対面することで確認した。対象者と対面できない場合に、状況から緊急性が強く疑われる場合、若しくは緊急性が不明な場合は上野村役場保健福祉課・上野村地域包括支援センターにすぐ一報を入れ指示を待つ、緊急性がないと思われる場合は可能な限り早い段階で再訪問することとした。 		

	<p><実証後の利用者アンケート> 回収 5件 回答者属性:男性 3、女性 2 年代:80 歳代 5 件 同居有り 2 件、同居無し 3 件(男性1、女性2)</p>  <p>(12月18日 ごみ収集の様子)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「問 1 利用してみてどうだったか」の利用後の満足度については、「大変満足」が 2 件、「やや満足」が 2 件、「どちらとも言えない」が 1 件、ほぼ全員からやや満足である以上の回答を得た。 ・「問 2 今後実施するとしたら利用したいか」について、「ぜひ利用したい」が 2 件、「どちらとも言えない」が 3 件。 ・「問 3 安否確認を安心に思うか」について、「とても安心だと思う」4件、「少し安心だと思う」 1 件の回答。 ・「問 4 収集員にごみを見られることに抵抗はあるか」について、「全く抵抗はない」2 件、「どちらかといえば抵抗はない」1件、「少し気になる」が 2 件。ごみを見られることへ抵抗なしと抵抗ありの方、両方がみられた。 ・「問 5 収集員の希望はあるか」について、「自治体」職員の収集 5 件。 ・「問 6 収集員の接し方」については、全員から「とても対応がよかった」の回答を得た。 <p>以上のアンケート結果から、利用者全員が自治体によるごみ出し支援実証事業に対し、安心に感じ、収集員への信頼も高く、収集員の接し方を気持ちよと感じている。一方、ごみを見られることへの抵抗は、2 件が気になると回答し、今後の利用意向が全員でないことは、このごみを見られることへの抵抗が影響していると思われる。</p>
<p>モデル事業開始時の課題</p>	<p>【解決したい課題】 ① 家にごみを溜める課題、 ②ごみの分別に係る課題</p> <p>【課題の解決方法】 上野村は高齢者のごみ出しに係る課題を「高齢者福祉に係る課題」と捉えている。福祉的アプローチで課題を解決することが適当と考えており、役場保健福祉課介護保険係及び地域包括支援センター(役場直営)を中心に、高齢者福祉関連部署及び事業体とごみ回収・処理関連事業体に協力を要請し、課題解決に資するモデル事業を構築して①及び②の課題を解決する。</p>
<p>実施自治体にとっての成果(ガイドランスへの示唆)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・実施世帯数 15 世帯 17 人に対し延べ 40 回支援を行った。その内、燃えるごみの回収は 26 回、生ごみの回収は 13 回。分別は 19 回実施した。 ・ごみ排出量 1 世帯あたり、コンビニ袋程度の袋から指定ごみ袋(40ℓ)までサイズは様々。傾向として、燃えるごみは夫婦世帯ならば 3 週間程度で指定ごみ袋の容量が一杯になり、単身世帯ならば指定ごみ袋の容量は、1 か月を超えても一杯にならなかった。生ごみについては、腐敗の関係もあり、少ない量から細かく収集した。 ・介護サービス利用の入り口 ごみ出し支援は、介護サービス利用の入り口として非常に有用な支援となる。対象者は比較的自立度の高い人から対象とし、福祉サービスの利用を早い段階から経験することで、自立度が低くなった時にスムーズにその時に必要な介護サービス(訪問介護やデイサービス等)に繋げることができると考えている。 尚、本モデル事業は、社会福祉協議会へ委託する直接支援型(委託)を採用し同協議会には、ケアマネジャーが多く在籍する上、職員の半数以上が介護福祉士の有資格者であり、認知症専門の施設を運営する組織である。 ・接触回数確保 ごみ出し支援は、高齢者との接触回数を確保できる良い支援だと思う。上野村では、ごみ出し支援で対象者の家に滞在する時間は 10 分以内が多く、場合によっては数分ということもある。ごみ出しの方法が固まってくると滞在時間は短くなる傾向にあるが、

	<p>高齢者と定期的に単純接触を繰り返すと、高齢者の小さな変化が分かるようになり、この小さな変化は高齢者の支援を考える上で有用な要素となる。</p> <p>・重要な福祉支援の示唆 アンケートの属性や同居に関する回答から、同居家族がごみ出しの支援者であることが多いことを認識した。上野村は高齢夫婦世帯が多く、一方がごみを出せない状態であっても、他方がごみを出すパターンが多い。この状況は、家庭内に交代要員がいないことから、少しのトラブルですぐにごみ出しに困るといった人が多いことを示唆している。こうした状況を予め把握しておくことは重要な福祉支援に繋がる。</p>
<p>制度導入に向けた検討課題</p>	<p>・現在は回収後に上野村社会福祉協議会の職員がごみの分別を行っているが、分別について利用者に指導を行い、改善を促してごみを分別する能力の獲得を目指してみてもどうかという意見もある。</p>

(4) 三重県志摩市 可燃ごみと粗大ごみの戸別収集を実施

支援制度名	可燃・粗大ごみの戸別収集	実証開始時期	令和2年2月
人口	49,235人(令和2年1月末)	高齢化率	37.4%(平成27年)
取組主体	廃棄物部局 (市民生活部ごみ対策課)	連携先や委託先	収集運搬許可業者
支援制度のタイプ	直接支援型(直営、委託)	対象地域	全域
収集員	市職員、収集運搬許可業者	収集車両	主に軽トラック
利用世帯数	可燃24世帯、粗大9世帯	支援の範囲	玄関前から処分場まで
声かけ	あり	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし
制度概要	<p>可燃ごみと粗大ごみについて、高齢者(市の福祉部局が実施している配食サービスの利用者)を対象とした戸別収集を、声かけ及び異変時対応とセットで実施する。 収集品目は可燃ごみと粗大ごみ。 可燃ごみは週2回、粗大ごみは申し込みに応じて収集。</p>		
実施の様子 (PHOTOほか)	<p>【STEP1】準備</p> <ul style="list-style-type: none"> 事前に、「一般ごみの戸別回収サービス」と「粗大ごみの戸別回収サービス」の利用意向についてアンケート調査を実施した。その結果、予想に反して、サービスを「利用したい」の割合は、可燃ごみより粗大ごみの方が高くなった。 戸別訪問する中でニーズを掘り下げたところ、「いまは元気だから必要ないが、体調を崩したときなどには利用したい」といった潜在的な利用者が少なくないことが判った。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Q1. 一般ごみの戸別収集サービスを使ってみたいですか？ (n=55)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Q3. 粗大ごみの戸別収集サービスを使ってみたいですか？ (n=55)</p> </div> </div> <p>【STEP2】計画</p> <ul style="list-style-type: none"> 可燃ごみは、希望者には回収用ボックスを貸与し、収集日に玄関先にごみを出しておいてもらい、収集担当者が収集。粗大ごみは希望日時に合わせて自宅で収集。 戸別訪問によるごみ収集時は見守りを兼ねた声かけを行い、異変を感じた場合はごみ担当部署と福祉部門が連携して必要な対応を講じることとした。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">    </div> <p>(いずれも2月7日 ごみ収集の様子) ※画像を一部、加工しています。</p> <p>【STEP3】運用</p> <ul style="list-style-type: none"> ごみ収集や事前の戸別訪問に当たったスタッフは、これまで戸別収集の経験がなかったため、対象世帯の高齢者とほとんど面識がなかった。そのため、訪問の際に不審者や詐欺商 		

	<p>法の関係者などと間違われぬよう、身分証明書を携行するとともに、「市役所から参りました」とハキハキとしゃべるなどの対応をした。</p>
<p>モデル事業開始時の課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> 志摩市の廃棄物収集は、ステーション方式を採用しており、戸別に行うごみ出し支援は全く行われていない。市内の交通に関する未整備地区は多く、市街地以外は狭隘な道路や勾配がきつい箇所が数多くあり、廃棄物の種類や量に応じた収集運搬の難易度や処理にかかる人員の数、運搬車両等作業時間などが不明なため、費用面での将来予測もつかない状況であり、市全域で事業を行う上での課題や問題点があつかめず事業実施について躊躇しているところ。そのため、市内5地区での処理に係る諸費用を算出するための基礎データや、地域に応じた収集運搬作業量等がどの程度のものかを調査し、高齢化社会に向けて廃棄物処理方針や方法を構築することが必要。
<p>実施自治体にとっての成果(ガイドランスへの示唆)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 事前の利用意向調査で「サービスを使う気はない」と回答している場合であっても、それは家族などによるごみ出し支援を受けることが前提であるケースは少なくない。家族や近隣からのサポートが得られなくなった場合を想定した場合には潜在的ニーズは小さくないことが考えられる。そうした観点から高齢者向けごみ出し支援制度の周到な立案・導入には意味がある。 志摩市は坂が多く、道が狭隘であることから、事前に効率的なごみ収集ルートを描いておくことが必須であった。また、ごみの運搬手段は軽トラックを基本とし、車で行けるところまで行き、そこから先は徒歩で移動することを前提に、最適ルートを設定することが肝要。 粗大ごみの場合、事前のニーズ調査では可燃ごみよりもむしろ利用希望割合が高かったが、いざ実施してみると、「押入れの中からごみを引っ張り出すのが難儀で出せない」といった、家庭内の事情によるごみ出し困難が少なくないことが判明。場合によっては家屋に上がり込んでごみを搬出するといった対応も検討する必要がある。
<p>制度導入に向けた検討課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> 粗大ごみは不燃であることから可燃ごみとは別の体制とシステムで収集すべきだが、いったん粗大ごみの収集に行けば「ついでに一般ごみも持って行って」と言われることがある。そうした場合にどこまで柔軟に対応すべきか。 対象要件を厳密に定めた定常的的制度として導入・運用すると、財政面・労務面での負担が大きい。利用希望者の中には「使いたいときに使いたい」という声もあることから、例えば、ワンコインサービス制度のような機動的かつスポットでのサービス形態も検討の余地がある。 今回のモデル事業では市の福祉部局が実施している配食サービスの利用者をとりあえずの対象とし、福祉部局との連携促進や情報共有という点で一定の成果が確認されたが、今後、制度を正式に導入する際の対象設定のあり方について改めての検討が必要。

(5) 福岡県遠賀・中間地域広域行政事務組合 委託業者の職員に福祉への理解が深まる機会となった高齢者のごみ出し支援

支援制度名	ごみの戸別収集	実証開始時期	令和元年 12 月
人口	134,962 人(2019年3月31日現在) 中間市 41,785 人、水巻町 28,381 人、岡垣町 31,626 人、 芦屋町 13,838 人、遠賀町 19,332 人	高齢化率	33.8% (令和元年3月31日現在)
取組主体	遠賀・中間地域広域行政事務組合	委託先	委託業者
支援制度のタイプ	直接支援型(委託)	対象地域	全域
収集員	委託業者	収集車両	中間市(塵芥車のルート収集時) 水巻町(塵芥車のルート収集時と軽トラック戸別回収) 岡垣町、遠賀町、芦屋町(軽トラック戸別収集)
利用世帯数	30世帯	支援の範囲	玄関前から清掃センターまで
声かけ	あり	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし
制度概要	(概要) モデル実証期間中は、事前に申請のあった世帯に対して、「ごみの戸別収集」並びにごみがだされていない場合の「安否確認」を行った。 (収集品目)もえるごみ、もえないごみ、ビン・カン、プラスチック製容器包装(回収回数)週 2 回収集(月 8 回収集)、但し、週 1 回収集(もえないごみ)		
実施の様子 (PHOTO ほか)	<p>【STEP1】準備 モデル事業の対象地域、収集業者、ごみ収集頻度を決定。</p> <p>【STEP2】計画 ＜要件＞ 次の要件のいずれかを満たす身体的、環境的にごみ出しの困難な世帯とする。 ・65歳以上の高齢者のみの世帯で、世帯全員が要介護認定(要支援認定を除く)を受けている世帯 ・上記以外の世帯で、市町長が特に必要と認める世帯</p> <p>＜申込から認定＞ ・申し込み:「中間市・遠賀郡高齢者ごみ出し支援モデル事業申込書兼同意書」により申し込む。 ・審査及び決定:各自治体は、申し込みがあった場合には、事前調査を行いモデル事業の対象者としての可否を決定し、申し込み者に通知する。 ・対象者台帳の整備:決定者の「モデル事業対象者台帳」を整備する。</p> <p>＜運用体制＞ モデル事業対象者がごみを出していない場合には、収集業者及び当該自治体は、次により安否確認を行う。 ・モデル事業対象者がごみを出す場合は、ごみを決められた指定袋にいれて、事前に配布した「専用ボックス」に出す。 ・モデル事業対象者がごみを出さない場合は、事前に配布した「ごみはありませんカード」を「専用ボックス」の上部に添付する。 ・収集業者は、「専用ボックス」にごみが出されてなく、なおかつ「ごみはありませんカード」が添付されていない場合には、インターホン又は声かけにより安否確認する。 ・上記の安否確認の結果、応答がない場合、収集業者は当該自治体に連絡する。 ・連絡を受けた当該自治体は、当該自治体が定める所定の手続きに従って緊急連絡先</p>		

に連絡する。

【STEP3】運用

<実施体制>

(事務組合のモデル事業における基本的な作業を記録する。詳細略)

① モデル事業の基本的な役割

ア 乙はモデル事業対象者や地区協力調査員と渉外を担当した。

イ 組合は、収集運搬業者との渉外を担当するものとし、かつ、本モデル事業の統括庶務を担当した。

ごみ収集と収集記録

② 収集業者作業日報兼チェック表

収集業者は、モデル事業対象者の収集を行う際、「収集業者チェック表」へごみ出しの有無、ごみ袋の種別毎の数量を記入した。

③ 安否確認

ア 収集業者は、「専用ボックス」にごみが出されていない場合で、なおかつ「ごみはありませんカード」が添付されていない場合には、インターホン又は声かけにより安否確認を行った。

イ 前記アの安否確認の結果、応答がない場合は、収集業者は速やかに当該自治体に連絡した。

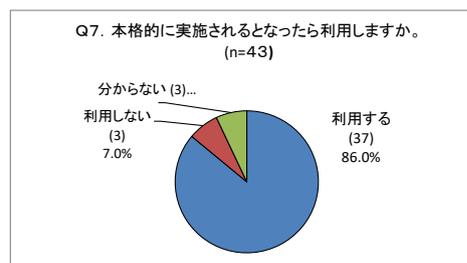
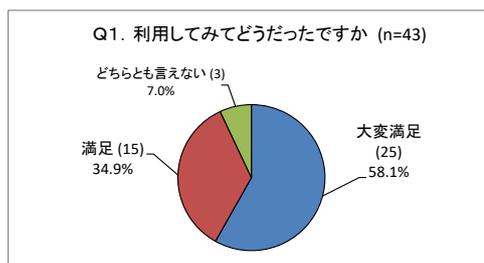


(12月20日 ごみ収集の様子)

<実証後の利用者アンケート> 回答数 43 件

※共通設問は、問1(問7は選択肢変更)。他は、地域独自設問へ変更。

- ・「問1 利用してみてどうだったか」の利用後の満足度については、「大変満足」が58.1%を占め、「やや満足」を合わせて9割超と満足度が非常に高い。
- ・「問7 本格的に実施されるとしたら利用するか」について、「利用する」が9割近くあり、満足度に合わせて、また利用したいと9割近くから賛同を得ている。



- ・「問8 前問(問7)で「利用する」と答えた方は、利用料金はいくらまでが適当だと考えるか」に対し、支払限度額の回答は、以下のとおり。

月1,000円 21名、無料 14名、月2,000円 1名(2.7%)、無回答 1名(2.7%)の回答。

6割近くが月額1,000円を支払い限度額と考え、4割近くは、無料でサービス提供を希望している。

- ・「問5 安否確認とごみ出しの連絡を兼ねて「ごみはありません」の表示カードを使った方法」について、「大変良かった」と「良かった」28名(65.1%)から、8割超の利用者から良かったとの感想を得られている。

以上のアンケート結果から、利用者の9割近くから満足度を得られ、本格実施の機会に9割近くが利用希望をもっている。一方、利用金額に対し、月額1,000円と無料がそれぞれ6割、4割と二分し、行政サービスは無料で提供されると感じる住民も多い。

<収集回数>

期間:12月~1月、もえるごみ 週2回計16回、もえないごみ 月1回計2回、ビン・カン 月2回計4回、プラスチック製容器包装 月2回計4回

<ごみ排出量>

もえるごみ(大151袋、中198袋、小263袋)、もえないごみ(大10袋、小5袋)、ビン・

	<p>カン(大 13 袋、小 33 袋)、プラスチック製容器包装(大 62 袋、小 18 袋)</p>
<p>モデル事業開始時の課題</p>	<p>・直接支援型(委託)を採用し、委託業者による戸別収集を実施。戸別収集にあたり、該当世帯までの道路の幅や回収ルート等を考慮し、〔軽トラックによる戸別回収〕と〔塵芥車のルート収集時の立ち寄り回収〕の2通りを、各自治体の道路状況から選定の上、収集事業を実施した。今回は、件数が少なく、当初の方法比較検討にはふさわしくないと判断した。</p> <p>また、支援の仕方、周知の方法など、利用者からの要望事項や地域からの要望事項などのアンケート調査を行い、適切なおみ袋サイズ、適切な収集間隔、委託業者の対応可能な業務範囲など、実際に施策を実行していく際の問題点を掘り起こし、施策の立案に役立てた。</p>
<p>実施自治体にとっての成果(ガイドランスへの示唆)</p>	<p>【ガイドランス案への示唆】</p> <p>(1) 環境衛生と福祉部門と広域組合の連携 広域組合でとりまとめて施策を行う場合、画一的にならざるを得ないため、個々の対応が難しくなる。安否確認などの細かい支援については、地域ボランティアなどの福祉部門のサービスを考慮したうえで、高齢化社会に対応したごみ出し支援施策において、収集業者で支援できる内容、福祉サービスで支援できる内容を確認しながら環境衛生と福祉部門と広域組合の三者で協議、検討する必要がある。</p> <p>(2) 地域の地理的やコミュニティの状況による柔軟な対応 画一的にマニュアルを作る必要もあるが傾斜地域や道路の狭隘さなどの地理的な特性や地域コミュニティの特性など関係市町毎に事情が異なるため、地域の特性を加味した柔軟な対応が必要となる。</p> <p>(3) 経費に対する負担金及び補助 自治体にとっては新たな事業化となるため、高齢者支援に要する経費については、交付税措置などを要望したい。</p> <p>以下、モデル事業で実施した取組みを挙げる。</p> <p>(参考1) 高齢者ごみ出し支援専用ボックスの設置 ごみを鳥獣の被害や風雨にもさらされないよう、専用ボックスを設置したため被害はなく、好評であった。一部の世帯から、高齢者ごみ出し支援ボックスという表示をしているためセールスマンなどに高齢者の世帯であることが分かるなどの問題点の指摘あり。</p> <p>(参考2) 「ごみはありません」カード 利用者がごみを出さないとき、カードを専用ボックスの上に貼り付けたクリアホルダーに挟むことにより、今回ごみがないことと安否確認ができる。収集業者はカードをポストなどに返却することによりごみの回収に来たことの合図になる。 ごみが無くカードも出ていない場合、安否確認の対象となり、収集業者が呼びかけを行う。呼びかけに応答が無い場合、収集業者が市、町の担当者に連絡をし、市、町の担当者が緊急連絡先に連絡する。</p> <p>(参考3) 高齢者ごみ出し支援モデル事業 収集業者チェック表 チェック表に各市、町で利用者の住所氏名を入力し、収集業者に渡す。収集業者は収集日、ごみの種類、責任者の氏名を記入し、ごみ出しの状況、安否確認をチェックし、収集後に各市、町に FAX で報告する。</p> <p>【成果と課題】</p> <p>(1) 環境衛生部門担当課と福祉部門担当課との連携 今回の検証では、世帯の人員及び年齢構成、介護度などの個人情報開示の問題が浮き彫りとなった。今後、高齢者のごみ出し支援を事業化するうえでは、ごみ行政を所管する環境衛生部門と高齢者の個人情報をも有する福祉部門と連携を重ねていく必要がある。</p>

	<p>ると認識された。</p> <p>(2)ごみ出し支援策と安否確認は切り離れた検討が必要 今回の試行は、戸別収集と安否確認を並行して実施したが、同じ方法で管内全域を行う事は時間的にも経費的にも困難と思われる。事業化の検討にあたっては、ごみ出し支援策と安否確認は切り離して検討する必要があると思われる。 安否確認については、個人情報の保護の面からも関係市町により手続きに違いもあるため、組合での画一的な基準作りが難しい事も確認された。</p> <p>(3)経費の問題 今回の試行は2ヶ月間であったが、アンケート結果では、対象者からは概ね「継続して実施してもらいたい。」との要望が寄せられている。今後、管内全域でごみ出し支援の事業化を検討する際には、新たな経費も生じるため、対象者の自己負担も併せて検討する必要があると確認された。</p>
<p>制度導入に向けた検討課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者を抽出する際、個人情報であるため、福祉部局から情報を得るのが困難だった。 ・専用ボックスを設置して回収したため、鳥獣の被害が無く、風雨にもさらされないのが好評だったが、「高齢者ごみ出し支援ボックス」の表示をしていたため、利用者から「高齢者の世帯であることが分かるので書かないでほしい」などの意見があり、問題点を再確認し、ごみの出し方を再検討する必要がある。 ・ごみ出し困難な世帯は、急傾斜や車両が入れない道などがあるため回収も困難である場合もあり、一輪車や別の方法で回収しなければならないことも想定しておく必要がある。 ・道路事情にもよるが、軽トラック個別収集した地区は、14戸で1時間半強の時間がかかっていたことから、市、町全体で実施した場合、かなりの時間がかかり、現在の収集日程では、収集作業が終了しない可能性がある。このことから、収集業者は戸別回収をメインにし、収集の際、ごみが無く、「ごみはありません」カードの出てない世帯はチェックしておき、地区ごとの回収終了時に市、町に連絡し、安否確認は、市、町の担当者が行うなど、収集作業の行程を見直す必要もある。通常の収集日程とは別に高齢者ごみ出し支援用の収集日程を設けることも考えられるが、アンケートでは地域の収集日と同じでよいという結果である。 ・ボランティアによるごみ出し施策を行っている地域もあり、別の施策を実施する場合、地域差が生じないような配慮が必要となる可能性あり。 ・目が不自由な世帯から「ごみはありません」カードの裏表が分からないなどがあり、一律の施策で対応できず、個別対応すべき事案も出てくるとされる。

(6) 鹿児島県大崎町 使用済み紙おむつ回収と「ごみ出し支援員」による助け合いの実施

支援制度名	使用済み紙おむつ収集と「ごみ出し支援員」による助け合い	実証開始時期	令和2年2月
人口	12,945(令和2年3月1日)	高齢化率	38.49%(令和2年2月末)
取組主体	廃棄物部局 (住民環境課環境対策係)	連携先や委託先	収集運搬処理許可業者、 衛生自治会
支援制度のタイプ	直接支援型(委託)	対象地域	町内の一部集落
収集員	収集運搬処理許可業者	収集車両	パッカー車
利用世帯数	町内のほぼ全体	支援の範囲	町内のほぼ全域
声かけ	あり	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし
制度概要	<p>町内の約 130 集落(各々にごみ出しステーションあり)に使用済み紙おむつ専用の回収ボックスを設置し、従来は一般ごみに混入して排出されていた紙おむつをリサイクル用資源として将来的に活用するために分別回収。</p> <p>町内の 2 集落の衛生自治会有志を「ごみ出し支援専門員」(仮称)に仮認定し、ごみ出しに困難を抱える高齢者らへの支援・指導を実施。</p>		
実施の様子 (PHOTO ほか)	<p>【STEP1】準備</p> <ul style="list-style-type: none"> モデル事業実施に先立ち、町内の約 200 の集落で大人用紙おむつが実際に排出されているかどうかを実地調査。その結果、約 130 集落で排出が確認されたことから、当該集落内のごみ出しステーションに紙おむつ回収専用ボックスを設置し、試行的な回収に当たることとした。 町内の 2 集落の衛生自治会有志を「ごみ出し支援専門員」(仮称)に仮認定した。この方々はもともとごみ出し困難者支援のため無償で自主的に活動してきたことから、それに制度的に報いるため支援専門員制度(仮称)の導入を検討するとともに、一定の対価を支払い“有償ボランティア”として活動していただくことを想定。 <p>【STEP2】計画</p> <ul style="list-style-type: none"> 収集頻度は、生ごみ回収日と同日(週1回、月曜日または火曜日)とし、同町内の収集運搬委託業者である(有)そおリサイクルセンターがボックス設置、回収作業及び結果調査を担当した。 回収ボックスについては、プラスチック製で 300 リットル程度の容量を持つものを基本とし、上部のみが開閉するタイプと、上部に加えて前面も開閉するタイプの 2 種類を設置した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: right;">(2月10日 紙おむつ回収の様子)</p> <ul style="list-style-type: none"> 支援専門員については、モデル事業の実施過程で、令和2年度以降に同町で社会福祉協議会が実施するワンコイン制度に一体化して実現する案が浮上し、その方向で調整することとなった。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: right;">(2月19日 支援専門員会合の様子) ※画像を一部、加工しています。</p>		

	<p>【STEP3】運用</p> <ul style="list-style-type: none"> 回収用ボックスについては、上面だけが開閉できるタイプと、上面と前面の両方が開閉するタイプを設置し、利便性を比較した。結果、紙おむつが重いことから、上面だけだと取り出す際にかかなりの力が必要であるため、前面が開く方が便利と判明。また、内部に雨水がたまることもあり、排水口を上手く利用しないと水浸しになることも明らかとなった。 支援専門員については、各集落でボランティア的にごみ出し支援等を行ってきた方々（衛生自治会の集落リーダーなど）が日ごろ培ったノウハウを同集落の関係者間で共有することにより、コミュニティ内での相互理解と連携の緊密化に効果があることが確認された。
<p>モデル事業開始時の課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> 大崎町が既に実施している現行の高齢者向けごみ出し支援制度である「大崎町ごみ出し困難者対策事業」は有効機能しているが、超高齢化が進む中で、「自治会」（＝集落。加入率 60%程度）や「衛生自治会」（分別回収用ステーションの利用登録者の組織＝加入率 80%程度）に加入していないごみ出し困難世帯（ごみ屋敷予備軍や分別意識がない層）へのケアや、「ごみ出し困難者対策事業」の適用基準から漏れてしまう高齢者で、かつ分別を適切に行うことができない世帯への対応が必須課題として浮上。 高齢者からの使用済み紙おむつの回収・資源化は、ごみ焼却場を持たず紙おむつを埋め立て処理している大崎町にとって喫緊の課題。同時に、高齢者の使用済み紙おむつは、重量が重く運びにくいことや、長期間屋内に置いておくと異臭を生じるといった点で、まさにごみ出し困難の1つの典型的問題である。そのため、紙おむつ回収を、現状の「一般ごみとの混在収集⇒埋め立て」ではなく、「紙オムツのみの分別回収⇒リサイクル」に切り替え、既存の「ごみ出し困難者対策事業」の1カテゴリ（分別回収対象）として組み込むことを目指している。
<p>実施自治体にとっての成果(ガイドンスへの示唆)</p>	<p>【使用済み紙おむつ回収】</p> <ul style="list-style-type: none"> モデル事業期間中、週平均でおおよそ 1,170kg の紙おむつを回収。事前に紙おむつが実際に排出されている集落を中心に回収用ボックスを配置したことから、一定程度、効率的に回収することができた。 回収用ボックスは可動式のものと同固定式のものを用意した。排出量が少ない集落から多い集落へボックスを移設する可能性があることから、一定数を稼働式とすることが合理的と判断された。 <p>【ごみ出し支援専門員(仮称)】</p> <ul style="list-style-type: none"> 支援専門員に指名された衛生自治会有志は日ごろボランティアで活動している。他方、集落においてごみ出しで支援が必要な世帯・個人(高齢者)はほぼ特定されており、その方が現行のごみ出し困難者支援制度に認定されていない場合、ボランティアが訪ねて必要なケアを申し出ることが理にかなっている。 そうした中で、一定の制度的根拠と報酬を提供することで、支援専門員はより活動しやすくなる。
<p>制度導入に向けた課題</p>	<p>【使用済み紙おむつ回収】</p> <ul style="list-style-type: none"> 大人用だけでなく、子供用やペット用の使用済み紙おむつが混入している。どこまで受け入れるべきか、運用ルールの設定が必要。 紙おむつをごみ出しする行為に恥ずかしさを感じる人もいる。そうしたデリケートな心理的要素にどう対応して利用を促進するか、具体的な検討と対応が必要。 <p>【ごみ出し支援専門員(仮称)】</p> <ul style="list-style-type: none"> 大崎町が社会福祉協議会と連携して令和 2 年度からの導入を目指しているワンコイン制度に一元化する形で支援専門員を正式導入する方向で検討中。それに当たっては、支援専門員として登録してくれる人を確保することと、サービス利用者のニーズとのマッチングを上手くやるための仕組みづくりが不可欠。

参考資料3 Q&A、用語一覧

第1節 Q&A

今後、高齢者を対象としたごみ出し支援制度の導入を検討する地方公共団体が、どのようなことに留意して制度設計を行えばよいのかを検討する際、参考になりそうな疑問を下記のQ&Aに整理してみました。

Q1 制度設計をする際に留意すべき点は何ですか？

A. 各自治体の廃棄物施策の状況に合わせ、支援の型を決め、対象と支援の範囲等を決める。

利用者推移の予測、自治体の予算枠、人員の確保(職員・支援者等)、車両確保、利用者の要件に何を入れるか(要支援・要介護度、障がい者世帯、一時的な利用など)、ごみ収集支援の範囲(玄関前～清掃センター、玄関前～集積所など)、ごみの分別方法、利用料や支援者への謝礼、申請の受理方法、面談の有無、名簿の管理、一時停止や中止の規定などの管理運用体制をもとに要綱を作成し、必要な申請書や実施マニュアルを整備する。面談・収集を担当する職員・支援者の研修などを盛り込むとサービスの質の保持につながる。

Q2 支援にかかる経費として、どのような経費項目を見込めばよいのですか？

A. 直営型の場合は、人件費、車両とその運営にかかる経費、緊急時連絡等に必要な通信機器、ごみ出し容器などを支援する場合はその容器代等、制度周知に必要な広報費などが挙げられる。直営委託型の場合は、対象となる高齢者一人の支援に要する時間等を考慮したコスト×人数で計算できる。

コミュニティ型の場合は、有償の場合のボランティアへの交通費・謝礼の経費なども考慮に入れる。通常の報告方法や緊急時の連絡方法なども検討し、経費概算を出するとよい。

Q3 支援制度の経費をまかなうための資金・予算にはどのようなものがありますか？

A. 高齢者向けごみ出し支援制度の導入・運営に充当できる主な資金・予算源としては、特定財源(国庫支出金、都道府県支出金、地方債、使用料・手数料、その他)と、自治体の一般財源(地方交付税交付金を含む)がある。

一般財源に限りがあるときの補填策の1つとして、中央政府から一定の要件を満たした自治体に適用される特別交付税措置が挙げられる。最近における同措置としては、令和元年度(特別交付税3月分算定～)に開始された、総務省の「高齢者等世帯に対するゴミ出し支援」がある。その概要は、以下のとおりである。

【要件】

「単身の要介護者や障害者などのごみ出しが困難な状況にある世帯」とされている。これは地域ごとに実態に差があることから、具体的要件が画一的に定められてはならず、各交付申請団体が適切に判断することとされている。

【介護保険制度における訪問介護サービスは対象外】

介護保険制度では国費、地方費及び保険料が財源となっているが、地方負担分の経費については普通交付税措置が講じられているため、対象外となる。

【交付対象経費】

- ・高齢者等世帯に対するごみ出し支援のための雇用されている職員の人件費は特別交付税措置の対象となる。ただし、他の業務を兼任している場合は、勤務実績を踏まえて算定される。
- ・ごみ収集事務の一環として実施される事業であれば、直営であれ委託であれ、措置対象となる。ただし、高齢者等世帯に対する支援に係る経費分のみが計上される。
- ・専用の戸別収集体制を敷く場合であれ、通常のルート収集の際に立ち寄り収集を行う場合であれ、措置対象となる。ただし後者については、（ア）通常収集と区別して個別事業化していること、（イ）立ち寄り収集を行うことにより発生する掛かり増し経費が算出可能であることの両要件を満たす必要があり、当該掛かり増し経費が措置対象となる。
- ・ごみ収集車両（塵芥車）の購入経費は措置対象とならないが、高齢者等世帯に対するごみ出し支援に特化した車両の修繕費や燃料費等の管理経費については対象となる。
- ・ごみ収集時に玄関前に設置するカゴ等の必要な備品の購入経費は措置対象となる。

【委託の定義】

社会福祉協議会やシルバー人材センターなど、自治体から委託を受けてごみ収集を行う者や、廃棄物の処理及び清掃に関する法律第7条第1項に基づき市町村長から廃棄物処理業の認可を受けた者への業務委託が想定されている。

【NPO への補助の場合】

自治体が NPO に対し、特定の事業に関する補助ではなく、団体の運営経費にのみ補助を行っている場合においては、運営経費のうち、活動実績に基づいて NPO が実施するごみ出し支援事業分の経費割合を算出した上で、当該経費を計上することになる。

【調査経費の取り扱い】

事業実施のために必要な調査に係る経費は措置対象となる。ただし、事業を実施することを前提にした調査に限る。

Q4 利用者数の予測は、どのように考えたらよいのですか？

A. 当該自治体の高齢化率の推移や独居高齢者の増加率、一人暮らし高齢者の介護保険要支援・要介護別の人口、地域包括支援センターなど地域の高齢者の実情に詳しい関係機関の情報を集め、予測する。高齢者の就業率の低い自治体は、要支援・介護率が高い傾向にあるという報告なども厚生労働省の統計から出ているので、就業率なども参考にできる。

Q5 一日何世帯ぐらいの支援ができるのですか？

A. ごみ出し支援の方法（声かけの有無・ごみが出ていない場合の対応法など）、支援の範囲（自宅玄関前・室内から集積所まで、または自宅玄関前・室内から清掃センターまでなど）、ごみの排出方法（一般市民と同じ日に排出、高齢者ごみ出し支援に指定された日に排出）の他、市域の地理的特徴（交通の便、降雪などの影響）などによる運行状況にも左右されるため、一概には言えない。

各自治体とも、いかに少ない人数と予算でより多くの必要とする住民を支援出来るか、様々な工夫をしている。住宅地、山間地、戸建て、集合住宅などの分類でモデル実験をして検討するとより現実的な数値が見えてくるだろう。

Q6 利用者申請書に必須の項目やポイントは何ですか？

A. 申請者の氏名・住所・連絡先、利用者の住所、氏名、連絡先のほか、同居人の有無、緊急連絡先（親族・ケアマネジャーなど即連絡がつく人）のほか、要綱に書いてある要件に合致しているかをチェックできる項目などは必須である。支援の方法によって、声かけの希望や緊急時の個人宅内への立ち入りへの了解をとるなどの項目が必要になる。高齢者に見やすく、分かりやすい申請書を心掛ける。

Q7 利用者宅への往訪面談の際に、留意すべき点は何ですか？

A. 第一に、面談者・利用者に当該制度について十分に説明し理解していただくことが大事である。市の制度の目的や意義、現在の利用者数、申請後の流れや可否判断までのおおよその期間などについて、概要を示す文書などがあるとよい。また、利用者・面談者から、現状、ごみ出しについて困っている点や要望などを聞き取るとともに、利用者要件に該当するかチェック項目を記録する。周囲の住民との付き合いやごみ出しに関する苦情の有無や反応なども聞き取っておくと、収集開始後のトラブル回避に役立つ。

Q8 ごみ出し支援利用者宅の情報管理で注意すべきことは何ですか？

A. 紛失、風で飛ぶなどの不慮の事が起きないように、情報を掲載した書類の持ち運び方や情報管理のルールを決める。

Q9 利用希望者が、要件に当てはまらないが、要件のボーダーラインにいて、かなり困っているケースへの対応はどうしたらよいですか？

A. 市長などの権限により利用を認めるケースを要件に入れている自治体が多い。

Q10 雪深い地域であり、冬季だけの利用を希望する世帯が多いです。一時的な利用ではなく、特定の季節だけの利用も認めてよいですか？

A. ニーズがある季節だけ実施している自治体もある。

Q11 利用している世帯で、現在の状態が利用要件にあっているか不明なケースがある場合、どのように確認するのがよいですか？

A. 毎年再申請を行ってもらう自治体もある。

Q12 ごみ出し支援者を検討する際に重視すべきことは何ですか？

A. 支援者が無理なく一定期間、支援を実施出来る状況にあるかを確認する。その上で、ごみ出しの支援をすることは、生活状況などの個人情報に関わることでもあるので、利用者の個人情報保護やプライバシーを守る必要性について十分に説明し理解を得る。支援者を検討するにあたり公平な判断ができるように、事前にチェック項目を決めておくことが大事である。より多くの支援者育成のために、研修を受けてもらうなどのフォロー体制も同時に検討しておくとうい。

Q13 ごみ出し支援に付随した安否確認を行う場合、収集員として大事なことは何ですか？

A. 高齢者のごみ出し支援の対象は、“ごみ”ではなく、“ひと”であることを忘れてはならない。収集担当者が、ごみ出し支援の対象者の日頃の様子や現場の状況確認から、異常事態の有無を判断することで安否確認に繋がる。玄関先にごみが出されていない場合、インターホンを押し、ごみの有無と安否の確認を行う。また、ごみ収集時にいつもと違う状況に気づき、異変チェックリストによる異変を発見した場合は、所属長（報告経路は、当該自治体の定めによる）に状況報告するなどして応援職員に引継ぎ、収集員は収集作業に復帰する流れを構築することが大事である。

以上のごみ出し支援に付随した安否確認を行う場合の収集員の行動マニュアルは、運営主体が準備する。

Q14 ごみ出し支援に付随した見守りネットワークを検討するには、どのような組織と相談、連携をとればよいですか？

A. 既存のネットワークの活用と新規の立ち上げを視野にいれて、福祉部局、地域包括支援センター、社会福祉協議会、市内の町内会・自治会・ボランティア団体などの地域支援を担当する部局などに相談・連携して、見守りネットワークの構築を検討する。

Q15 ごみ出し支援は、継続的にかつ頻繁に支援が必要とされるため、ボランティアが行うには負担感が強いとの声も聞かれます。ボランティアの負担を軽減する対応策はないですか？

A. 例として、何名かのチームを組んでもらい、チームで対応してもらっている自治体がある。

Q16 ごみ出しの指定日を忘れる高齢者が多いので、何か工夫している自治体はないですか？

A. 利用者ごとにごみカレンダーを作り渡している自治体がある。

Q17 指定の分別が出来ていないごみが毎回出される場合は、どのように対応したらよいですか？

A. 収集とは別の部隊が、分別の指導に行く自治体もある。それでも分別が出来ない場合は、ケアマネジャー、ヘルパー等に相談し対応を検討する。

Q18 ごみの出し忘れや分別が出来ていない世帯への対応で、何か良い方法はないですか？

A. ケアマネジャーや地区の民生委員に相談し、認知症の検査をしてもらうなどの対応が必要とされる。

Q19 ヘルパーによるごみ出し支援の場合、朝の8時までにごみを出せないことが多いです。そのような時の対応はどうしたらよいですか？

A. 前の日に出せる工夫をしたり、自治体によっては、収集時間を遅らせているところもある。

Q20 声かけの際に注意すべきことは何ですか？

A. 基本的に、笑顔でいいねいな口調で話す配慮が必要である。高齢者は耳が遠い可能性も高いので、聞き取りやすい音量で、正面に向かい、はっきり・ゆっくり話す等の対応することを心掛ける。障がいの有無によって配慮すべき点なども、申請時に把握するようにする。

声掛け希望者の取り違えのないように事前の確認作業を行うとともに、希望者にはどのような声かけをするかなどを決め、特に問題のない場合、何か異変に気付いた場合などの対応をマニュアルにして共有し、迅速な対応とともに対応やサービスの差がでないようにすることも大切である。福祉部局や地域包括支援センターなどの意見を参考に組み立てるとよい。

Q21 収集をしていて何か異変を感じた時はどのように対応したらよいですか？

A. 緊急に対応した方が良いケースもあるが、次に収集に行かなければならないという場合は、本部から緊急連絡先やケアマネジャーに連絡を取ってもらう方法もある。命に係わる問題なので、おかしいと思った時にはどうするか事前に決めておき、利用者調整しておくことが必要である。また、日常から利用者の生活の様子に気を付けておくことが大事である。

Q22 毎回声掛けをする場合、寝ていたり気づかない際は どうしたらよいですか？

A. ドアホンの音量を大きくするなどの対応もある。

ごみ出しの際に、「元気です」などのメッセージカードなどを掲示してもらい確認する方法もある。

Q23 声掛けが不要であると回答している利用者が2~3回ごみを出さないことが続いた場合、どのような対応をしたらよいですか？

A. 何か異変があったか、入院なども想定されるため、何回ごみ出しがなかったら、本人か緊急連絡先に問い合わせるというルールを決めておくとうよい。

Q24 ごみ収集作業中、直前の利用者のごみ出し等で時間がかり、予定の時間に利用者宅にどうしてもいけない場合は、どのような対策をとったらよいですか？

A. 本部に人員を配置し、利用者との調整を行う方法もある。

Q25 収集にあたる職員は固定したほうがよいですか？

A. 安否確認などを行う場合は特に、出来る限り同じ人が収集に行き、信頼関係を築くようにするとよい。安否確認をしない場合でも、利用世帯によって排出方法や分別の仕方などに配慮が必要な場合があるので、固定が望ましい。

Q26 収集に携わる人により、若干対応が異なるのではないかと統一するにはどうしたらよいですか？

A. マニュアルの作成と研修の実施により、収集の方法を統一することが出来る。

Q27 ごみ出し支援制度を利用していることを周囲に知られたくないという声が多い場合、良い方法はないですか？

A. ふれあい収集である等の記載を収集車にしない工夫を行っている自治体もある。

Q28 近所にごみ屋敷の心配がある世帯があるとの通報を受けた場合は、どのようにアプローチしたらよいですか？

A. アプローチの一つとして、ごみ出し支援の利用を呼びかけるという方法もある。

Q29 坂道が多く、車が入れない地区が多いです。何か排出方法で工夫している地域はないですか？

A. 長崎市のように、独自のかごなどを用い、坂道を滑らせて上から下へ運ぶ工夫をしている自治体もある。

Q30 なかなか制度の利用者が増えないが、よい広報の工夫はないですか？

A. 自治体ホームページ、自治会・町内会向け制度案内冊子への掲載や、社会福祉協議会、介護・障がいサービス提供事業者などの福祉関係者にも制度を周知する。

さらにケアマネジャー、地域包括支援センターの職員に対しても周知する。

Q31 社会福祉協議会とはどのような活動組織ですか。また、ごみ出し支援も行っていますか？

A. 社会福祉協議会は、民間の社会福祉活動を推進することを目的とした営利を目的としない民間組織で、それぞれの都道府県、市区町村で、地域に暮らす人びとのほか、民生委員・児童委員、社会福祉

法人・福祉施設等の社会福祉関係者、保健・医療・教育など関係機関の参加・協力のもと、地域の人びとが住み慣れたまちで安心して生活することのできる「福祉のまちづくり」の実現をめざした、さまざまな活動を行っている。

各種の福祉サービスや相談活動、ボランティアや市民活動の支援、共同募金運動への協力など、全国的な取り組みから地域の特性に応じた活動まで、さまざまな場面で地域の福祉向上に取り組んでいる。

高齢者や障害者の在宅生活を支援するために、ホームヘルプサービス（訪問介護）や配食サービスをはじめとする福祉サービスを行っている一環で、地域を支え合うサービス事業として、高齢者などに対し、身の回りのちょっとした困りごとを地域の協力会員が手伝うサービスの取り組みも見られる。

地域には、こうした日常生活で援助を必要とする65歳以上の方で、社会福祉協議会賛助会員（利用時に会員参加することが可能）に対し、ごみ出し支援を依頼することができる仕組みを有する社会福祉協議会も多い。

買い物支援、ごみ捨て支援、病院など外出付き添い支援、掃除・片付け支援、草取り支援などが困りごとメニューに挙げられる。

通常、こうした社会福祉協議会が提供する、地域住民ボランティアによる地域支え合いサービスでは、例えば利用する側から30分当たり何百円程度の徴収を行ったり、サービス提供者には、1時間あたり何百円程度（各地域の社会福祉協議会によりさまざま）の地域共通商品券などを謝礼として渡すことが多い。地域住民による支え合い事業の対価は、地域で使える買い物券等を提供にすることにより、地域活性化を狙うシステムである。

Q32 居宅介護支援事業者と居宅サービス事業者の違いは何ですか？

A. **居宅介護支援事業者**は、介護を必要とする人が適切なサービスを利用できるよう、本人や家族の要望に沿って、ケアプランの作成や見直しを行なう。更に、サービス事業者や施設との連絡調整も行う市町村の指定を受けた専門の事業者である。居宅介護支援事業所には、実際に相談に応じたりケアプランを作成する保険・医療・福祉などの介護に幅広い知識を持つ介護支援専門員（ケアマネジャー）がいる。

一方、**居宅サービス事業者**とは、利用者との契約に基づき訪問介護（ホームヘルプサービス）や通所介護（デイサービス）などの居宅サービスを提供する事業者。居宅介護支援事業者と同様に、国が定めた基準を満たしている事業者で、都道府県または市町村の指定を受けた事業者である。

Q33 施設ケアマネジャーと居宅ケアマネジャーの違いは何ですか？

A. ケアマネジャー（介護支援専門員）として働く際、「施設ケアマネジャー」と「居宅ケアマネジャー」の2通りがある。「施設ケアマネジャー」は、老人ホームやデイサービスなどの介護福祉施設で働き、「居宅ケアマネジャー」は居宅介護支援事業所で働き、自宅で介護を受ける方を対象とする。

両者の違いには、（i）担当件数や（ii）ケアプランの作成方法にも違いがある。

（i）の担当件数では、居宅ケアマネジャーが40件程度に対し、施設ケアマネジャーでは、施設規模や勤務人数にもよるが、100件にもなることがある。さらに、ケアプランの作成方法は、居宅ケアマネジャーは、利用者に合ったプランを提案するため、幅広く深い介護保険知識が必要とされる。一方施設

ケアマネジャーの場合には、勤務する施設方針やサービス内容に沿って作成することが多い。

第2節 用語一覧

用語	概要
一次判定	市町村の認定調査員による心身の状況調査(認定調査)及び主治医意見書に基づき行う介護度コンピュータ判定。
一括回収	ごみ量が少ない世帯で、普通ごみ・資源ごみ・有害ごみを分別の上、収集曜日に関わらずまとめて回収する運用。
一般廃棄物処理許可業者	産業廃棄物以外の廃棄物を収集運搬又は処分を業として行うための認可を受けた業者。市町村が認可する。 https://www.env.go.jp/recycle/waste/laws.html
インテグレーション	社会福祉サービスの利用者に対し、利用者が他の人と差別なく地域社会と密着した中で生活できるように援助すること。または、問題解決にあたること。
応能負担	利用者の経済力に応じた費用負担をすること。
介護給付	介護が必要と認められた人に給付される介護保険の保険給付。
介護支援ボランティア	高齢者が特別養護老人ホーム等で行うボランティア活動。自身の健康増進と介護予防を図り、いきいきとした地域社会づくりを推進することを目的とする。厚生労働省の認可をうけた有償ボランティア制度。
介護福祉士	おもにホームヘルパー(訪問介護員)や、特別養護老人ホーム、身体障害者施設等の社会福祉施設の介護職員として、介護業務にあたる者。
介護保険制度	市区町村が運営し、40歳以上に加入が義務づけられている公的な社会保険制度。対象となる人に介護サービスを提供する。 https://www.kokuho.or.jp/summary/nursing_care_insurance.html
介護保険被保険者	市町村又は特別区の区域内に住所を有する40歳以上全員 第1号被保険者 65歳以上の者 第2号被保険者 40歳から64歳までの者
介護予防	高齢者が要介護状態等になることの予防、または要介護状態等の軽減、悪化の防止を目的として行われる支援。

用語	概要
介護予防・日常生活支援総合事業	<p>・全ての市町村が、平成 29 年(2017 年)までに、「総合事業」を開始した。総合事業は、「介護予防・生活支援サービス事業」と「一般介護予防事業」から構成される。</p> <p>(総合事業の趣旨)</p> <p>・総合事業は、市町村が中心となって、地域の実情に応じて、住民等の多様な主体が参画し、多様なサービスを充実することで、地域の支え合い体制づくりを推進し、要支援者等に対する効果的かつ効率的な支援等を可能とすることを旨とする。</p> <p>(出所) 厚生労働省老健局「介護予防・日常生活支援総合事業 ガイドライン(概要)」</p> <p>https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000192992.html</p>
家電リサイクル法	<p>一般家庭や事務所から排出された家電製品(エアコン、テレビ(ブラウン管、液晶・プラズマ)、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機)から、有用な部分や材料をリサイクルし、廃棄物を減量するとともに、資源の有効利用を推進するための法律。(経済産業省) https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/kaden_recycle/index.html</p>
行政コスト計算書	<p>民間企業の「損益計算書」にあたるもので、当該会計年度の行政活動による発生コストと市民の受益者負担などの関係を示す財務書類。</p> <p>https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/zaisei/documents/balance22-02.pdf</p> <p>https://www.kaikeikanri.metro.tokyo.lg.jp/011sinkoukaikei.pdf</p>
共助	<p>近隣の人や市民が、豊かな地域づくりに協力・協働すること。費用負担は、介護保険などリスクを共有する仲間(被保険者)の負担である。</p>
居宅介護支援事業所	<p>高齢者や障がい者、家族からの相談に応じて、最適なケアプランを作成する。保険・医療・福祉などの介護に幅広い知識を持つ介護支援専門員(ケアマネジャー)が所属している。</p>
グロス費用	<p>総額費用。値引き前の価格・手数料やマージン込みの費用。</p>
ケアマネジャー (介護支援専門員)	<p>・正式名称は「介護支援専門員」といい、介護保険法に規定された専門職</p> <p>・介護福祉施設で働き、施設利用者を主な対象とする「施設ケアマネジャー」と、居宅介護支援事業所で働き、自宅で介護を受ける人を対象とする「居宅ケアマネジャー」がいる。</p> <p>・業務内容は、ケアプランの作成や利用者情報のチェック、サービスの調整、サービスが実行されているか、効果が出ているかのチェック、介護サービス報酬の計算など。利用者とは各事業者の橋渡し役として、作成したプランが実施できているかをチェックする。</p> <p>・「要支援」の人は地域包括支援センターのケアマネジャーが担当する。「要介護」の人は、居宅介護支援事業所が担当し、利用者がケアマネジャーを選ぶことができる。</p>
減価償却費	<p>時間の経過や使用により価値が減少する固定資産を取得した際に、取得するための支払額をその耐用年数に応じて計上していく費用。</p>
健康寿命	<p>健康上の問題で日常生活が制限されることなく生活できる期間。</p>

用語	概要
後期高齢者	75歳以上の高齢者。
公助	自分や地域で解決できない課題に対して、行政や公的機関等の各種サービスを活用し、課題の解決を図ること。費用負担は、税による公の負担。
高齢化率	高齢者人口が総人口に対して占める割合。
高齢者	国連の世界保健機関(WHO)の定義による、65歳以上の人。
高齢社会対策大綱	政府が推進する高齢社会対策の中長期にわたる基本的かつ総合的な指針となるもの。 https://www8.cao.go.jp/kourei/measure/taikou/h29/hon-index.html
高齢者相談センター	地域住民の保健・福祉・医療の向上、虐待防止、介護予防マネジメントなどを総合的に行う機関。
高齢者福祉センター	高齢者の生きがいづくりや社会参加を支援するための地域施設。
互助	個人的な関係性を持つ人間同士が助け合い、それぞれが抱える生活課題をお互いが解決し合うこと。相互に支え合っているという意味で「共助」と共通点があるが、費用負担は、制度的に裏付けられていない自発的なものである。
個人情報審議会	情報公開・個人情報保護制度の適正な運用を図るために設置された、その実施機関の長の附属機関。
戸別収集	ごみ収集方法の一つ。各家の前にごみを出し、そこから回収車両に積み込む。
ごみヘルパー	ごみの分別や搬出の困難な世帯に対して分別及び搬出を支援する者。「ごみヘルパー」は、利用対象世帯が居住する町内の町内会長の推薦により、市が委嘱する。
再資源化	使用済物品等のうち有用なものの全部または一部を再生資源、再生部品として利用することができる状態にすること。 (環境省) https://www.env.go.jp/recycle/recycling/
在宅介護支援センター	高齢者の在宅介護に関する相談を受け、情報提供、総合調整を行う施設。
自助	住民ひとりひとりが豊かな生活を送るために、自分のことは自分で行うこと。
社会福祉協議会	民間の社会福祉活動を推進することを目的とした、営利を目的としない民間組織。
社会福祉士	専門的知識及び技術をもち、日常生活を営むのに支障がある人の福祉に関する相談に応じ、助言、指導、福祉サービスを提供する者。厚生労働省が認定する国家資格。ソーシャルワーカーとも呼ばれる。
収集作業チェックシート	自治体が用意し(委託型であれば、委託事業者)に運用を依頼する)、声かけ利用希望者に対し、連絡確認を行い、利用者名、収集員名、訪問時間、安否確認希望に対する声かけによる安否確認の実施結果等を記録する。
受益者負担	利益を受けるもの(受益者)が費用を負担すること。
主任ケアマネジャー	ケアマネジャーとしての実務経験が5年以上で、かつ主任介護支援専門員研修を修了した者。
障害者総合支援法	障害のある人への支援を定めた法律。障害や難病のある人個々のニーズに応じてさまざまな福祉サービスを利用できる仕組みを定めている。(厚生労働省) https://www.shakyo.or.jp/news/pamphlet_201804.pdf

用語	概要
シルバーサービス振興会	超高齢社会に向け、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設立された団体。
シルバーサロン	「仲間づくり」「出会いの場づくり」を目的に、高齢者をはじめ、地域の誰でも気軽に立ち寄って飲食をしながら懇談できるサロン。高齢者の交流の場として活用し、外出の機会をつくり、社会的な孤立の防止を図ることが狙い。
シルバー人材センター	高齢者が働くことを通じて生きがいを得ると共に、地域社会の活性化に貢献する組織。
シルバー110番	高齢者やその家族が抱える様々な問題に、電話や文章、面接を通して相談に応じ、情報提供を行なう高齢者総合相談センター。
塵芥車	ごみ収集車は、国土交通省による区分(特種用途自動車を参照)では塵芥車と称される。 https://www.mlit.go.jp/jidosha/kensatoroku/kensa/kns07_2.htm https://www.mlit.go.jp/jidosha/kensatoroku/kensa/PDF/kubun-3-1-41.pdf
心身機能	手足の動き、精神の働き、視覚・聴覚、内臓の働きなど。
ステーション収集	ごみ収集方法の一つ。歩道上、空き地、公有地などの指定箇所(地域の集積場所)にごみを集積し、そこから回収車両に積み込む。
生活援助	掃除、洗濯、買物、食事作り、薬の受取など、生活の手伝いを行うサービス。
生活機能のレベル	ICF の中心概念であり、人が「生きる」ことの3つのレベルのこと。「心身機能(生物レベル、生命レベル)」「活動(個人レベル、生活レベル)」「参加(社会レベル、人生レベル)」を示す。
生活支援コーディネーター	地域の助け合い・支え合いの仕組みづくりを進めるため、高齢者のちょっとした困りごとやニーズ、地域にある社会資源を把握し、多様な活動・サービスをつなぐ推進役。「地域支えあい推進員」とも呼ばれる。
精神障害者保険福祉手帳	一定程度の精神障害の状態にあることを認定するもの。精神障害者の自立と社会参加の促進を図るため、手帳を持っている対象者に様々な支援策が講じられている。 https://www.mhlw.go.jp/kokoro/support/3_06notebook.html
清掃センター	地域ごとに設置されている、行政が運営するごみ処理施設。
前期高齢者	65歳～74歳の高齢者。
地域コミュニティ	地域をより良くするために活動する住民同士のつながりや集まりのこと。
地域コミュニティ協議会	市民と市が協働して地域のまちづくりやその他の諸課題に取り組み、市民自治の推進を図るため、さまざまな団体等で構成された組織。小学校区または中学校区を単位とし、自治会・町内会などが中心になる。
地域通貨	特定の地域における消費の促進と相互扶助を主な目的として、当該地域内に限って流通し、人々の決済手段などとして利用される通貨。
地域福祉計画	地域福祉を進めるために必要なことを定めた行政計画。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/seikatsuhogo/c-fukushi/index.html

用語	概要
地域包括支援センター	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民の心身の健康・生活安定のために必要な援助を行う機関。市町村もしくは、市町村から委託を受けた社会福祉法人、社会福祉協議会、医療法人などが主体となり運営されている。 ・保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員(=主任ケアマネジャー)などを配置する。 ・ケアマネジャーの仕事は、介護が必要な状態にならないことを目標にしたケアプランで、「要支援」認定を受けた人が対象。 ・介護保険を使わない高齢者の相談や、その他地域の高齢者問題、地域のケアマネジャーたちの相談を受けるなど、高齢者のよろず相談所的な役割を果たす。
地区社会福祉協議会	住民の自主組織。小学校区内などを範囲とし、それぞれの地域で課題となっていることに対して、住民の助け合いによって解決できるように取り組みを行う。
適正排出	ルールを守ってごみを集積所に出すこと。
特定有料老人ホーム	既存の施設機能の有効活用を前提として設置運営する、小規模の有料老人ホーム。
都市型軽費老人ホーム	都市部等において所得が低い高齢者でも入居できるよう家賃等の利用料を低額に抑えた老人ホーム。
日常生活自立度判定基準	高齢者の認知症の程度を踏まえた日常生活自立度の程度の判断基準。 https://hodanren.doc-net.or.jp/iryoukankei/14kaitei/yosiki/b12_.pdf
認知症	物忘れや認知機能の低下が起り、社会生活や日常生活に支障を来している状態。
認知症サポーター	認知症について正しく理解し、認知症の人やその家族を支える応援者。養成講座を受講した者。(厚生労働省) https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000089508.html
廃棄物の処理及び清掃に関する法律	廃棄物の定義や処理責任の所在、処理方法・処理施設・処理業の基準などを定めた法律。(環境省) https://www.env.go.jp/recycle/waste/laws.html
パッカー車	塵芥車の通称。
引当金繰入額	決算整理や修正において、引当金を計上し繰り入れるための見積もり費用。
風除室	外気の流入や風の吹きつけを緩和し、室内の温度を保つ効果がある建物の入口(玄関)前に設けられた小部屋。冬季に風雪や冷気が流入するのを防ぐために設置されることが多い。
複合型サービス福祉事業	身体上または精神上の障害により日常生活を営むのに支障がある者に対し、訪問看護及び小規模多機能型居宅介護を組み合わせ一体的に提供することが特に効果的な場合に提供されるサービス。 https://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/kourei/handbook/service/c078-p02-02-Kourei-12.html
普通救急講習会	心肺蘇生法や AED(自動体外式除細動器)、日常の応急手当などを中心とした内容の救急に関する講習会。
ふれあいいいききサロン	地域に住む住民が気軽に集える場所をつくることを通じて、地域の「仲間づくり」「出合いの場づくり」「健康づくり」をするための活動。

用語	概要
ヘルパー 居宅サービス	自宅に居ながら利用できる、訪問介護員による介護サービス。
ホームヘルパー（訪問介護員）	高齢者や心身に障害のある人などの家庭を訪問し、日常生活を送るためのサポートとして、食事の支度や部屋の掃除等の生活援助、排せつや入浴等の身体介護などのサービスを提供する者。
訪問介護サービス	介護保険法の介護保険制度による加齢に伴う病気や機能低下に対応して、居宅で自立した日常生活を送れるよう、要介護者の居宅を訪問して提供するサービス。
ボランティア保険	ボランティアに参加する際や行事を主催する際のけがや事故などのリスクへの備えとなる保険。
民生委員	民生委員法に基づき、厚生労働大臣から委嘱された非常勤の地方公務員。給与の支給はなく、ボランティアとして活動している。
モデル事業	主に公共事業・公的事業などで、ある地域またはある期間模範的に事業化・展開させ、その効用を確認し評価する事業。
山口式キツネ・ハト模倣テスト	認知症の診断を補助する為に行う検査。手の形で作ったキツネとハトの影を見せて模倣できるかをみる。
要介護	自力だけで生活を営むのは困難で、何らかの介護を行う必要がある状態。 https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/nintei/gaiyo1.html
要介護認定率	被保険者に対する要介護認定者の割合。
要支援	現在は介護の必要はないが、要介護状態への進行を予防するために、何らかの支援が必要な状態。 (厚生労働省) https://www.mhlw.go.jp/shingi/2003/09/s0912-7d3.html
要支援認定率	被保険者に対する要支援認定者の割合。
留置法	調査員による訪問調査の手法のひとつ。調査対象者に調査票を渡して、後日、再度訪問して調査票を回収する。
老人いこいの家	高齢者に対し、健全ないこいの場を提供し、心身の健康増進を図ることを目的とした施設。
老人クラブ	地域を基盤とした高齢者が自主的に集まって活動する組織。
老人健康保持事業	地方公共団体が実施する高齢者の心身の健康の保持に資するための教養講座、レクリエーション等、高齢者が自主的かつ積極的に参加することができる事業。
老人福祉計画	都道府県が高齢者福祉事業及び介護保険事業の更なる充実を図るために、高齢者全般にわたる総合的な計画を定めたもの。
ワンストップサービス	ひとつの場所でさまざまなサービスが受けられる環境や場所のこと。
ADL(日常生活動作)	日常生活を送るために最低限必要な日常的な動作。ADLのAはアクティビティー(動作)、DLはデイリーリビング(日常生活)を指す。
F/S	フィジビリティースタディ。新規事業などのプロジェクトにおいて、事業化の可能性を調査すること。実行可能性、採算性などを調査する。
国際生活機能分類(ICF)	人間の生活機能と障害に関する状況を記述することを目的とした分類。健康状態、心身機能、身体構造、活動と参加、環境因子、個人因子から構成される。

用語	概要
	https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000002ksqi-att/2r9852000002kswh.pdf
NPO	社会的な使命を達成することを目的とした民間非営利組織。
QOL(生活の質)	クオリティ・オブ・ライフ。個人が生きるうえで感じる日常生活の充実度や満足度をあらわす指標のひとつ。