

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＞

(参考資料) 事 例 集

【平成 30 年度・令和元年度調査】

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

【直接支援型（直営）】

- 事例 1 北海道小樽市**
坂道、積雪の負担に柔軟に対応し、効率よく収集 _____ 1
- 事例 2 栃木県佐野市**
現在、福祉部局との連携を必要としないが、
いつか連携が必要になる時がくるかもしれない _____ 5
- 事例 3 群馬県前橋市**
プライバシー確保のため、直営で行政職員が担う形態を維持 _____ 9
- 事例 4 千葉県船橋市**
実証事業や先進自治体への調査結果を踏まえて、直営の職員が
収集することの住民安心感から、直接支援型の導入を決定 _____ 13
- 事例 5 東京都墨田区**
廃棄物担当課が高齢者福祉課や関係機関と連携し、情報共有のもと、
利用者と「顔が見える」関係づくりに挑む _____ 17
- 事例 6 神奈川県横浜市**
直営型の大規模ごみ出し支援制度 _____ 21
- 事例 7 兵庫県芦屋市**
さわやか収集は数名の担当職員制により利用者や介護者と顔の見える関係に _____ 25
- 事例 8 島根県浜田市**
廃棄物部局が、対象者を担当する指定居宅サービス事業所、
居宅介護支援事業所と連携して実施 _____ 29

【直接支援型（直営）および 直接支援型（委託）】

- 事例 9 長崎県長崎市**
坂・階段の多い街 独自の引出かごを用い、きめ細やかに
「ひとの暮らし」を支援 _____ 33

【直接支援型（委託）】

- 事例 10 茨城県牛久市**
プライバシーを重視し、直接支援方式を採用。収集員に高齢者を活用し、
地域高齢者の生きがいづくりを進める施策を展開 _____ 37
- 事例 11 千葉県流山市**
高齢者のごみ出し支援を、親族にきちんと理解してもらうことが大切 _____ 41
- 事例 12 愛媛県新居浜市**
施行 10 年で市内の介護事業所等に浸透、協力体制を構築し、制度が確立された _____ 45

【直接支援型（委託）および福祉サービスの一環型】

事例 13 東京都日野市

廃棄物・高齢者福祉の両面から、対象の異なる高齢者のごみ出しにアプローチ 51

【コミュニティ支援型】

事例 14 新潟県新潟市

ささえあい・たすけあい コミュニティの力で高齢者のごみ出し支援 55

事例 15 新潟県上越市

ごみヘルパー制度 59

【福祉サービスの一環型】

事例 16 山形県東根市

地域のシルバー人材の活用で高齢者を支えるヘルプアップ住ま居る事業 63

事例 17 福島県大玉村

社会福祉協議会との連携で高齢者のごみ出しと分別を支援 67

事例 18 埼玉県入間市

高齢者の生きがいとなるボランティアが、ごみ出しの困難な高齢者を
支える「共助」の実現に、行政がマッチング機能で後押し 71

事例 19 埼玉県鶴ヶ島市

行政による高齢者のごみ出し支援と地域支え合い組織の連携可能性 75

事例 20 福井県福井市

地域でチーム体制を敷いたごみ出し支援 79

事例 21 愛知県田原市

地域通貨を使って、サポーターがごみ出し支援 83

事例1 小樽市（北海道）

坂道、積雪の負担に柔軟に対応し、効率よく収集

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	北海道小樽市		
地域の特徴	市街地の一方が海に面し、他三方は山に囲まれた坂の多い街。北海道の中では寒暖の差は比較的少ない海洋性気候。坂道が多く、冬期は積雪で路面凍結が多い。		
人口	114,534 人(小樽市 令和元年 11月末現在)	高齢化率	40.41%(小樽市 令和元年 11月末現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集 ・資源物はステーションと別に、市内9か所に資源回収ボックス等を設置している
		(粗大ごみ)	指定の民間収集運搬業許可業者に依頼
収集体制等	・有料(燃やすごみ・燃やさないごみ) ・無料:資源物(かん等・紙類・プラ類)※12種類に分別 計 14 分別		

I. 支援制度概要

支援制度名	ふれあい収集	開始年月	平成 17 年 1 月
取組主体	小樽市生活環境部 (清掃事業所)	連携先	なし
支援制度のタイプ	直接支援型(直営)		
ごみ出し支援者	自治体職員	収集車両	専用および兼用車を利用。 収集車両 1 台につき 2 人体制、2 台を稼働させている。一時保管場所へ処理施設は兼用車(2 人体制)。
利用世帯数	1,061 世帯(令和元年 11 月末)	支援の範囲	玄関や風除室等に出されたごみの収集から処理施設までの搬送
声かけ	あり、毎回行う	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	集積場所へごみを出すことが困難な人を対象に、月～金のうち週 1 回、指定の曜日、時間に、分別して玄関や風除室等に出された燃やすごみ、燃やさないごみ及び資源物を市職員が収集する。その際、声かけによる安否確認を行う。 収集車両(平ボディ軽トラック) (出所)記録者撮影		



Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	・平成 17 年度に実施したごみ有料化に併せ、小樽市の高齢化が進む状況や他都市の対策事例などを検討し、市民サービスの一環として開始した。
制度設計をする際の調整等	年齢や要介護度、障害手帳の有無を開始要件としなかった。
b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	・ごみ出しが困難な世帯の玄関や風除室等に出されたごみを収集し、一時保管場所経由で処理施設まで搬送する。 ・電話で申請を受けた段階で面談日を設定し(申請書等の提出は不要)、早急に収集開始するよう対応している。
実施要綱 運用マニュアル	実施要項、以下の様式あり。 ・ふれあい収集申込受付票 ・ふれあい収集実施調査票(面談の上記載)
支援制度の周知	・小樽市ホームページや「くらしのガイド」に掲載し、周知している。 ・介護担当者や包括支援センターには、実績を通して周知されている。
申込から支援までの手順、期間	申込の手順は以下の通り。 ①生活環境部清掃事業所に電話で申請する。 申請時に日程を調整し、面談日を決める。 ②自宅を訪問する。 面談を行い、本人に健康状態やごみ出しできない状況を確認する。面談は本人、専従職員、面談同席者で行う。 ③結果をお知らせする。 後日可否を連絡する。利用申請から支援開始までに要する期間は、およそ 2 週間以内である。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・申請は、本人以外に親族、介護施設担当者、地域包括支援センターや民生委員など。 ・面談は、生活環境部清掃事業所の専従職員が行う。 ・同席者は、本人の他、親族、介護施設担当者、民生委員など。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・本人から申請があった場合は、必要に応じ福祉部に問い合わせ、介護担当者等と連携をとっている。
利用要件	以下の要件のいずれかを満たす世帯。 ・高齢者で歩行困難によりごみ出しができない世帯 ・病気が理由でごみ出しができない世帯 ・障がいがある理由でごみ出しができない世帯 ・介護を必要としているためごみ出しができない世帯 ・その他の理由でごみ出しができない世帯 ※年齢、要介護度、障害手帳の有無は問わない

ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・月～金のうち週 1 回、指定の曜日、時間に訪問し、玄関や風除室等にて分別して出された燃やすごみ、燃やさないごみ、資源物を収集する。 ・祝日も収集を行う(年末年始以外) ・収集の際、室内には入らない。 ・利用者は分別をほぼ出来ている状況だが、出来ていない場合には改善指導を行う。 ・収集は専用車 2 台・4 名体制で行い、1 台あたり半日で 50～70 件の収集を行っている。 ・積雪のため収集車両が登れない坂道は、徒歩で収集する。 ・収集したものは一時保管場所に集めて、パッカー車で処理施設に搬送する。
収集時の声かけ	・事前に不在の連絡があった場合を除き、必ず声かけを行い、安否確認を行っている ・応答がない場合、無線で清掃事業所に報告、専従職員が本人の自宅電話・携帯電話に連絡し、安否確認を行う。 ・上記で安否確認出来ない場合は、緊急連絡先(家族・介護担当者など 2～3 件登録)に連絡を取り、安否確認を行ってもらう。
見守りネットワーク	特になし。
利用者に対する 継続支援の確認	休止や終了の連絡が無い限り、支援を続けている。
制度の見直し	実施要項の見直しを何度かおこなっているが、大きな変更はない。
予算の現状および 経費の実態	・費用は全て一般会計。 ・軽トラック 2 台、担当収集員(嘱託員)4 名が専任であたっている。その他に連絡面談等の専従職員 2 名のほか、収集したごみ・資源物を処理施設まで搬送するパッカー車が 1 台(2 名の職員配備)あり、これは他の業務にも使用している。
参考アドバイス	制度を開始する際、地区ごとに収集曜日を設定することにより、効率のよい収集ルートの作成が可能となる。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる

取組みの実績	・直近 10 年間では年度別受付件数が 200～240 件の間を推移している。利用者は 80 歳以上が多く、うち女性が 4 分の 3 を占める。 ・年度別実施件数は平成 29 年度 980 件、平成 30 年度 1,007 件、令和元年 11 月現在 1,061 件。 ・開始理由は、病気などが約 5 割、高齢による歩行困難が 3 割を占める。 ・終了理由は、施設入所が約 5 割、死亡、転居が続く。 ・通年ではなく冬期間のみの利用者あり。 ・開始当初は 1 台体制であったが、平成 24 年度に増車し 2 台体制とした。現在 3 台体制に向けて体制強化を検討している。 ・要介護度や障害手帳の有無を問わないため、広くニーズに応えることが出来ている。
--------	---

実施における工夫	・利用者からは、収集日に不在となる場合、事前に連絡をもらうことになっているが、急な入院や通院日変更により、当方への連絡がなく、その結果、安否確認が出来ないことがある。しかし、緊急連絡先を複数指定してもらうことにより、早急に不在時の安否確認が出来る。
----------	--

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	今後、高齢化が進む中、利用者の増加が予想されるため、増員増車を検討している。
課題への対応	予算要求を行い、増員、増車を実施したい。
実施上重視していること	個人情報等の管理に十分な注意を払っている
今後、検討したいこと	1 度に多量のごみが出る世帯の週 2 回収集

事例2 佐野市（栃木県） 【平成30年度調査】

現在、福祉部局との連携を必要としないが、
いつか連携が必要になる時がくるかもしれない

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	栃木県佐野市		
地域の特徴	東京中心部から70km圏内にあり、関東平野の北端、栃木県の南西部に位置する。地形的には、北部から北東部、北西部にかけては、森林や河川のある中山間地域、南部・西部は住宅・産業などが集まる都市的地域と農業地域となっている。気候は温暖だが、内陸部のため年較差、日較差が大きい。		
人口	118,862人(佐野市 平成31年2月現在)	高齢化率	29.7%(佐野市 平成31年2月現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・ 直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等			

I. 支援制度概要

支援制度名	佐野市ふれあい収集	開始年月	平成23年4月
取組主体	佐野市クリーン推進課 廃棄物対策係	連携先	
支援制度のタイプ	直接支援型(直営)		
ごみ出し支援者	市職員3名	収集車両	1台(2トン車)
利用世帯数	182世帯(平成29年度)	支援の範囲	玄関前から清掃センター
声かけ	あり(毎回必ず行う)	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			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制度がある。
制度概要	佐野市ふれあい収集は、家庭から排出するごみをごみ集積所まで持ち出すことが困難な高齢者または障がい者に対し、戸別に訪問し、安否を確認しながら家庭から排出するごみを収集することにより、ごみの排出に係る負担を軽減するとともに、日常生活を支援する制度である。 収集車両(2トン車) (出所)佐野市提供		



Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	高齢者のごみ出し支援について議会で質問があったことや、職員労働組合からの提案があり実施に至った。
制度設計をする際の調整等	佐野市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、佐野市と同程度の人口、面積を持つ自治体にも、高齢者ごみ出し支援制度の状況について調査を行った。
b. 導入・運用 : 困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	・高齢者ごみ出し支援制度の運用の困難な点として、収集担当職員の専門性が挙げられる。 ・担当職員を3名配置しているが、利用者の新規加入や入院等による一時停止、中止といった増減が多いことや車両の通行に不便な場所も行かなければならないことから日頃から利用者や収集コース、地理などの特徴を把握していなければならない。 ・通常のごみ収集であれば、ごみ収集場所の増減がほとんどなく、収集担当職員が大勢いるため人事異動などで担当職員の変更があっても支障はでないが、高齢者ごみ出し支援制度の場合は、少なからず影響が出る。
実施要綱 運用マニュアル	佐野市ふれあい収集実施要綱 http://www3.e-reikinet.jp/sano/dlw_reiki/mokuji_index.html 運用マニュアルは、作成していない。
支援制度の周知	専用のチラシの配布、ポスターの掲示、市のホームページに掲載、市広報紙に掲載するほか、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。
申込から支援までの手順、期間	申請後、1週間以内に廃棄物部局職員が面談を行い、1週間以内に可否を決定し、最短の収集日で利用を開始をする。 ・利用申請書フォーマット http://www.city.sano.lg.jp/dl/05/index.html ・利用申請から支援開始までの流れ http://www.city.sano.lg.jp/komoku/kankyou/01/16.html
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	面談には親族のほかケアマネジャーや包括支援センター職員が同席することが多い。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・今のところ、福祉部局との連携はないが、今後は、福祉部局との連携も必要になる可能性がある。 ・年度当初、自治会長、民生委員児童委員などの総会で制度の紹介を行っている。

利用要件	65 歳以上で、介護保険要介護 1 以上の者または、身体障害者手帳 2 級以上、精神障害者手帳 1 級、栃木県療育手帳 A2 以上の者の利用要件に該当する、ごみ出しが困難な高齢者世帯、障がい者世帯を対象としている。
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・利用者には、自宅玄関横などにごみを出してもらいが、集合住宅の通路などにより外にごみを出せない場合は、玄関内に保管してもらい声掛けをして中に入り、取り出すように取り決めている。 ・収集方法は、各世帯が分別したごみを指定された日時までに玄関横などに排出し、それを市の担当職員が専用車両で週 1 回収集し、清掃センターに搬入する。
収集時の声かけ	・安否確認について、利用者と職員で取り決めをし、毎回必ず、声掛けを行う。 ・インターフォンなどで声掛けをしたのちに、ごみを収集している。声掛けに反応がなかった場合は、清掃センターに連絡をして、事務職員が確認を行う。
見守りネットワーク	・社会福祉課が担当する民生委員による「佐野市高齢者見守りネットワーク」がある。 ・また、本市の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。
利用者に対する継続支援の確認	利用者が利用を一時停止した後、相当な期間経ても連絡がない場合、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。
制度の見直し	制度導入時から変えていない。
予算の現状および経費の実態	実績に応じた予算の確保を検討する。 今後利用者が増加した時への予算の対応など、検討していきたい。
参考アドバイス	他の自治体の情報収集や情報交換の必要性があると考えている。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる

取組みの実績	・平成 26 年度 160 世帯、27 年度 164 世帯、28 年度 172 世帯、29 年度 182 世帯。 なお、利用者が入院したため収集を一時停止しているケースなども含まれており、収集に行っている件数は 182 世帯より少ない。毎年新規登録が 50 世帯ほどで、中止する世帯が 40 世帯ほどあり、微増の状態である。 ・戸建て住まいの方が 8 割程度、集合住宅住まいの方が 2 割程度いる。
--------	--

実施における工夫	・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。そうすることで、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ないようにできる。 ・利用者がごみを出す際、カラス被害などの対策として、燃えるごみは、ポリバケツなどの容器に入れて出すことを基準としている。 ・ごみ出しは、収集日の朝を原則としているが、ヘルパーが来た日や、家族が土日に来た日にあらかじめポリバケツに入れておけることで利用者のごみ出しの負担を減らせるよう工夫している。
----------	--

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	・今後、対象者が増加すると見込まれるが、その際に予算・人員・車両のさらなる確保が課題である。 ・また、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にある。 ・利用世帯において、夫婦二人が要介護と要支援の場合または、夫婦両方とも要支援の場合などの対応も進めたいが、判断が難しい。
課題への対応	利用者が増加した時の対処として、コミュニティ支援型も検討したい。
実施上重視していること	予算、人員、収集車両の確保は、大変重視していることである。さらに、利用世帯のプライバシーを守ることなど、申請者との対応にも気を配っている。運用する上では、安否確認、利用者との不在連絡の徹底にも配慮している。
今後、検討したいこと	現状の職員・車両体制だと一日最大 50 名が限度で、週 5 日と考えると 250 名が最大規模と想定している。何らかの対応を検討する必要性を感じている。 要件については、他の自治体の状況も知りたい。

事例3 前橋市（群馬県）

【平成30年度調査】

プライバシー確保のため、直営で行政職員が担う形態を維持

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	群馬県前橋市		
地域の特徴	平成16年に3町村(大胡町・宮城村・粕川村)と合併。その後、平成21年に富士見村と合併。旧市街は民家が密集しているが、町村合併した地域は民家が点在し、山のふもとまで広がっている。市域の北部は赤城山、市の中央部から南部にかけては、平坦地。		
人口	337,046人(前橋市 平成31年2月末現在)	高齢化率	28.72%(前橋市 平成31年2月末現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・ 直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物) (粗大ごみ)	ステーション収集 清掃工場への自己搬入の他、地域の集団回収(委託)、予約方式の各戸収集(委託)
収集体制等			

I. 支援制度概要

支援制度名	こんにちは収集	開始年月	平成23年4月
取組主体	廃棄物部局	連携先	なし
支援制度のタイプ	直接支援型(直営)		
ごみ出し支援者	自治体職員	収集車両	専用および兼用車を利用 収集車両1台につき2人体制、1日3台から4台を稼働させている。
利用世帯数	889世帯(平成29年度)	支援の範囲	玄関前から清掃工場まで
声かけ	あり(希望者のみ、毎回行う)	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	集積場所へごみを出すことが困難な人のうち親族や近隣住民の支援が受けられない人を対象に、介護保険の認定等一定の条件に該当すれば、市職員が週1回自宅を訪問してごみを収集する。要件を満たす高齢者及び身体、知的、精神障害者を支援の対象とする。希望者には、収集時に安否確認の声掛けを行う。 収集車両(平ボディ2トン車) (出所)前橋市提供		



Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	住民からの要望で開始した。
制度設計をする際の調整等	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と、対象者や収集方法の検討、調整を行った。
b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	高齢者等のごみ出し支援は、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。ごみを出す場所は玄関前に限定せず、利用者やキーパーソンとの話し合いにより決めている。
実施要綱 運用マニュアル	前橋市こんにちは収集事業実施要項 http://www.city.maebashi.gunma.jp/shinseisho/2/1/12647.html 運用マニュアルは作成していない。
支援制度の周知	専用のチラシの配布、自治体のホームページに掲載、民生委員等に配布する説明資料に記載しているなどの周知をしている。
申込から支援までの手順、期間	手順は、「利用申請書の提出」⇒「面談の日程調整、面談実施」⇒「支援可否の決定」⇒「登録通知書の送付」⇒「ごみ出し支援収集開始」に従う。 ○「利用申請書」のフォーマット http://www.city.maebashi.gunma.jp/shinseisho/2/1/12647.html 利用申請から支援開始までに要する平均期間は、2ヶ月～2ヶ月半である。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・面談(訪問調査)は、環境部ごみ減量課が担当。 ・面談における同席者は、親族、ケアマネジャーが多い。その他にヘルパー、自治会役員、民生委員など。同席者不在で申請者のみの場合もある。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・ごみに関する支援を要する人が抱えている課題は、今後、福祉部局等との具体的な連携が必要である。 ・申請書は、福祉部局の一部や各支所等でも受理している。 ・事務担当と収集担当の所属が違うため、年に1度は意見交換会を設けて意思疎通を図っている。

利用要件	次の(1)～(3)の要件を全て満たす人。 (1) 次のア～エのいずれかに該当していること。 ア 介護保険の要支援若しくは要介護の認定を受けているか、又は介護予防・生活支援サービス事業対象者とされている人 イ 身体障害者手帳の交付を受け、その障害の程度が 1 級で肢体不自由又は視覚障害の人 ウ 療育手帳の交付を受け、その障害の程度が A の人 エ 精神障害者保健福祉手帳の交付を受け、その障害の程度が1級の人 (2) 家庭ごみをごみ集積場所に自ら出すことが困難であるとともに、親族や近隣住民によるごみ出しの協力が得られないこと。 (3) 独り暮らしであること(同居者がいる場合は、同居者全員が(1)のア～エのいずれかに該当すること)。
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	収集方法は、各世帯が分別したごみを指定された曜日に玄関前等に排出し、それを市職員が週 1 回収集して清掃工場に搬入する。
収集時の声かけ	申請時に声掛け希望の有無を確認し、希望した世帯には毎回声掛けを行う。
見守りネットワーク	なし。
利用者に対する 継続支援の確認	・入院や利用要件を外れる等で休止や終了の連絡が無い限り、支援を続けている。 ・介護保険証の更新状況の確認等は、現行の事務担当 2 人の体制で可能な方法を検討中である。
制度の見直し	制度の導入時から変えていない。
予算の現状および 経費の実態	財政状況が厳しく、今後の利用者増に対応するための人員や車両等の確保が難しい状況。
参考アドバイス	制度設計における利用対象者の要件設定については、慎重な検討が必要である。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる	
取組みの実績	・平成 23 年度にスタートし、年間の申請受付数は毎年平均 250 件程度になる。 ・平成 31 年 2 月末時点で、申請受付数は累計 2,009 件になり、実稼働数は 955 件(一時休止中を含む)である。
実施における工夫	・収集車両に AED を搭載し、緊急時に備えている。 ・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。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	・今後の利用者増に対応する人的、予算的余裕がなく、行政だけで支援を行うことには、将来的な制度の維持に不安を感じる。 ・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の時間がかかる。（本人に説明をしてごみを用意してもらうまで待つ等） ・未分別の場合は、収集後の作業員の負担が増える。 ・休止や支援終了の連絡が無いことが多々あるが、長期利用者の場合は本人やキーパーソンの状況が申請時と変わっており、意思確認に手間と時間を要する。 ・おむつは、排泄物の不除去や重量化による作業員の負担増がある。 ・オートロックマンションは、利用者がインターフォンに気付かず中に入れない等のトラブルが起きやすいため、注意を要する。
課題への対応	・利用者の増加については、市のごみ出し支援事業と並走するような地域住民の共助によるごみ出し支援の仕組みを検討し始めている。 ・ケアマネジャー等のキーパーソンには、後々のトラブル回避のために制度の趣旨をよく理解してもらうよう努めている。
実施上重視していること	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、民間委託せず直営を維持している。
今後、検討したいこと	福祉部局等と連携しながら、地域住民の共助によるごみ出し支援について検討中である。

事例4 船橋市（千葉県）

【平成 30 年度調査】

実証事業や先進自治体への調査結果を踏まえて、直営の職員が収集することの住民安心感から、直接支援型の導入を決定

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	千葉県船橋市		
地域の特徴	千葉県の北西部に位置し、都心や成田空港から近く、京葉港や豊かな交通網を併せ持つなど、恵まれた立地にある。首都東京と県庁所在地の千葉市のほぼ中間地点。地勢は一般的に低く平坦であり、北部は低い丘陵が起伏し、市街地と北部の中間の内陸部は昭和 35 年に完成した公団住宅の進出を契機に、宅地開発が行われ、古い集合住宅が多い。東部は、古い戸建てが多く、道幅が狭い。 ごみ収集の面から、マンションにおける階段によるごみの排出ができないことや、道路幅が狭いため、歩道がなく、歩くのも大変な地域がある。		
人口	639,223 人(船橋市 平成 30 年 10 月現在)	高齢化率	23.8%(船橋市 平成 30 年 10 月現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等	5 つの日常生活圏域、24 の地区コミュニティから成る。同市の南西地区の主要道路は、交通容量不足から慢性的な渋滞となっている。そのため、可燃ごみ収集において、西南地域は、委託による夜間収集(19 時までのごみ出し)、北東地域は、直営による収集(午前 8 時 30 分までのごみ出し)の体制を敷いている。		

I. 支援制度概要

支援制度名	船橋市ふれあい収集事業	開始年月	平成 30 年 10 月
取組主体	廃棄物部局	連携先	情報の共有(福祉部局、社会福祉協議会)
支援制度のタイプ	直接支援型(直営)		
ごみ出し支援者	直営の収集職員	収集車両	2 台。1 台に 2 名(収集と運転担当)月曜から金曜日まで 5 エリアの収集。
利用世帯数	— (平成 30 年度より開始)	支援の範囲	玄関前から清掃工場まで
声かけ	あり(希望者に対しては、ごみだしの有無に係らず毎回、希望者以外に対しては、ごみ出しのない場合に限り行う)	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	・自らごみ収集ステーションにごみを出すことが困難であり、かつ、他の者からの協力を得られない高齢者等に対し、市がごみの戸別収集を行い、当該高齢者等のごみ出しに係る負担の軽減を図るとともに、希望者に対しては収集時の声かけを行う。 ・ふれあい収集により収集するごみの種類は、可燃ごみ、不燃ごみ、資源ごみ及び有価物の4種目とする。
------	--

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	収集分別方法の見直し(家庭系可燃ごみの収集回数を3回から2回に変更)に合わせて、平成30年10月から「船橋市ふれあい収集事業」を導入した。導入にいたるまで、収集回数見直しに関する説明会を、72回実施した。
制度設計をする際の調整等	自治体内の福祉部局社会福祉協議会等と、検討、調整を行った。また、既に制度を開始していた他自治体への視察やヒアリング調査を実施した。
b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	・導入前、平成26年度より3年度に亘り、実証事業を実施し、制度設計の準備を進めた。実証事業における対象世帯数は、平成26年度(20世帯)、平成27年度(40世帯)、平成28年度(60世帯)。 ・また、ごみは、ごみ出し支援を受ける利用者にとりプライベートな部類に属し、事前の先進導入市へのヒアリング調査から、利用者には直営の職員が実施することの安心感と、同時に委託業者やボランティアの人では不特定の方が利用者宅に出入りすることへの不安を感じることを聴取し、直営タイプのふれあい収集方式を導入している。
実施要綱 運用マニュアル	船橋市ふれあい収集事業実施要綱 http://www.city.funabashi.g.jp/shisei/jouhoukoukai/005/p043420_d/fil/funabashi_hureai_yoko.pdf 運用マニュアルは、作成している。
支援制度の周知	専用のチラシの配布、既存の市町村だよりや広報誌に掲載、自治体のホームページに掲載、自治会や民生委員を対象とした説明会を開催、その他ケアマネジャーの業界団体へ説明を行っている。
申込から支援までの手順、期間	・手順は、「利用申込書の提出」⇒「面談の日程調整、面談実施」⇒「支援可否の決定」⇒「ごみ出し支援収集開始」に従う。 ○「利用申込みから支援開始までの流れ」 http://www.city.funabashi.lg.jp/kurashi/gomi/001/p060724.html ○「利用申込書」のフォーマット http://www.city.funabashi.lg.jp/kurashi/gomi/001/p060724.html ・申込者は、ケアマネジャーからが殆どである。 ・利用申請から支援開始までに要する平均期間は、2週間～3週間である。ケアマネジャーが立ち会うことが多いため、その調整次第である。

申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・面談は、廃棄物部局(資源循環課)が担当。 ・面談における同席者は、さまざまである。本人と親族、ケアマネジャーが多い。その他、自治会役員、民生委員など。同席者が不在の場合もある。
運用体制および部局内、外部機関との連携	廃棄物部局(資源循環課)が運用し、ふれあい収集事業利用申込書は、ケアマネジャーから提出されることが多い。申込後の面談の際にも、ケアマネジャーに立ち合いをお願いするなどの連携をとっている。自治体福祉部局とは、「管内高齢者の情報管理」や「連絡会議情報の共有」において、連携がある。
利用要件	年齢は要件に含めず、要介護1以上、身体障害者手帳2級以上(視覚及び肢体不自由は3級以上)、療育手帳A以上、精神障害者保健福祉手帳1級、その他市長が必要と認めるもの、及び世帯構成員の全てが前記のいずれかに該当している世帯を対象としている。
ごみ出し支援の方法(対象、回収頻度、方法)	収集方法は、各世帯が分別したごみ等を指定された曜日に玄関前等に排出し、それを市の担当職員が専用車両で、週1回収集し清掃工場に搬入する。
収集時の声かけ	・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、行う。声かけ希望者は、2～3割程度である。 ・声かけを行った時において、利用者から応答がないときは、あらかじめ届出がされている連絡先に連絡する。
見守りネットワーク	ごみ出し支援に付随した見守りネットワークはない。
利用者に対する継続支援の確認	・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。
制度の見直し	平成30年度に導入したばかりである。
予算の現状および経費の実態	実績に応じた予算の確保を検討する。
参考アドバイス	平成30年度に導入したばかりであり、割愛する。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる

取組みの実績	・平成30年度は、導入初年度である。 ・他市の実績等から予測し、同市では3年間に500～600世帯を見込んでいる。
--------	--

実施における工夫	導入にいたるまで、すでにふれあい収集を実施している自治体から、運営体制や実施タイプに関し、住民が抱く感情などをヒアリング調査を実施のうえ、3 年度に亘る実証事業を経て、同市にとり最適なタイミングと実施体制を検討の上で、導入した。平成 30 年 10 月 1 日(月)から家庭系可燃ごみの収集回数を週3回から2回に見直し、同時にごみ出しを支援するふれあい収集を開始している。そこに至るまで、市民説明会を重ね、同時にふれあい収集事業の開始についても説明のうえ、開始に至っている。
----------	---

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	・(r) 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の方法を課題と挙げる。 ⇒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解決することであるが、市が収集サービスを行うことにより、その地域における互助の取組みの広がりを阻害してしまう可能性があること。 ・(j) 利用者が不在の場合に安否確認に時間が取られることが課題である。 ⇒声かけ希望者に対しては、ごみ出しの有無にかかわらず毎回声をかけることとしているが、「寝ていた」「気づかなかった」などの理由により、応答がなく、確認のために時間がかかることがある。
課題への対応	インフォーマルな、高齢者のごみ出し支援と、地域コミュニティによる共助の取組みの関係をどのように捉えるのが難しい。
実施上重視していること	・同市では、本事業を平成 30 年 10 月 1 日に開始したばかりであり、安定した事業の実施のため、調査票におけるそれぞれの事象について細心の注意を払っている。補足説明は以下の通り。 ⇒予算、人員の確保は当然のこと、車両の確保については、予算から納車まで時間を要すること、制度の周知、利用世帯の要件、申込時の申請者対応は、それぞれに重要なこと、個人情報保護については、収集車に個人情報を持ち出さないこと、同時にプライバシーの確保にも重視、安否確認については、緊急連絡先の把握、利用者の不在連絡の徹底を行うなどに取り組んでいる。
今後、検討したいこと	・地域コミュニティによる共助の取組みとしてのボランティアを募った支援などと、行政によるふれあい収集が、逆行することはないだろうか。 ・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。 ・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は難しい。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。 ・同市の要綱第 2 条には、『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十分配慮し、実施するものとする。』と規定されている。

事例5 墨田区（東京都）

【平成30年度調査】

廃棄物担当課が高齢者福祉課や関係機関と連携し、情報共有のもと、利用者と「顔が見える」関係づくりに挑む

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	東京都墨田区		
地域の特徴	東京都の東部、江東デルタ地帯の一部を占める平坦な低地。北部はかつての向島区で戸建てが多く、道幅が細い。南部は、基盤の目の区画となっており、マンション、ビル、企業が立地する。人口は流入増。独居高齢者は北部に多く、南部は少ない傾向。		
人口	271,859 人(墨田区 平成 31 年 1 月現在)	高齢化率	22.4%(墨田区 平成 31 年 1 月現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集と各戸収集
		(粗大ごみ)	下記収集体制等を参照
収集体制等	粗大ごみは、各戸収集及び指定事業所での持込受領(日曜のみ)		

I. 支援制度概要

支援制度名	ふれあい収集事業	開始年月	平成 14 年 4 月
取組主体	廃棄物部局	連携先	
支援制度のタイプ	直接支援型(直営)		
ごみ出し支援者	直営の収集職員 4 名(車両1台に運転者と作業員の 2 名)、4 名の内訳は男女 2 名ずつ	収集車両	専用車両 2 台(軽ダンプ)
利用世帯数	352 世帯(平成 29 年度)	支援の範囲	玄関前から清掃センターまで
声かけ	あり(希望者のみ)	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	「65 歳以上の高齢者のみ世帯」、「障害者のみ 世帯」でごみの排出にあたり身近な人などの協力が得られない世帯を対象とし、面談のうえ利用可否を決定する。収集時には燃やすごみの日(週 2 回)にすべてのごみを収集するとともに、利用者の安否確認も行う。 その他、「高齢者世帯等に対する粗大ごみの運び出し収集」を実施。粗大ごみを部屋から運び出すことが困難な高齢者のみ世帯及び障害者のみ世帯で身近な人などの協力が得られない世帯を対象に、職員が自宅まで出向いて屋内からの粗大ごみの運び出し支援を行う。(出所)墨田区提供写真		



Ⅱ. 制度設計

a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか

導入の経緯	- 平成 14 年、清掃事業が元々東京都の事務であった時代から行われていた事業であり、特別区に移管後において区が事業を継続した。 (注)「ふれあい収集事業」という制度名としたのは、制度の再構築を実施した平成 29 年度(2017 年度)である。
制度設計をする際の調整等	高齢者みまもり相談室との連携のほか、高齢者福祉担当部局との協議、地域包括支援センターとの連携を図った。

b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか

制度の特徴	「見守りネットワーク」の一員として、“社会資源”の存在をアピール - 墨田区の「すみだ清掃事務所」は、区内の高齢者等のごみの戸別収集に加え、地域のゆるやかな見守りを行う「ふれあい収集事業」に取り組んでいる。 - 生活に欠かせないごみ収集の役割だけでなく、「見守りネットワーク」の一員としての“社会資源”の存在をアピールし、区民をサポートしている。収集職員は、認知症サポーター養成講座や見守り講座を受講し、見守り方法や連携体制を整え、利用者への声かけや関係機関との連携も図っている。
実施要綱 運用マニュアル	墨田区高齢者、障害者等家庭廃棄物戸別収集実施要綱(平成 14 年度に制定) https://www.city.sumida.lg.jp/reiki_int/reiki_honbun/g108RG00000803.html ○運用マニュアルに類する異変チェックリスト 運用マニュアルの整備はなく、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、インターフォンを押し、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。 ・緊急時対応を行った場合は、安否にかかわらず、報告書(記録)を作成する。
支援制度の周知	高齢者みまもり相談室(区内 8 カ所)が発行する各情報紙に掲載したり、介護保険事業者連絡会にて周知を図っている。また、制度チラシを作成し、施設内にて配布している。
申込から支援までの手順、期間	- 手順は、「利用申請書の提出」⇒「面談の日程調整、面談実施」⇒「支援可否の決定」⇒「ごみ出し支援収集開始」に従う。 - 利用申請から支援開始までに要する平均期間は、1週間以上～2週間未満である。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	- 面談は、廃棄物部局が担当。 - 面談における同席者は、必要に応じて、親族、ケアマネジャー、高齢者支援総合センター(地域包括支援センター)、高齢者みまもり相談室、介護サービス事業者など。
運用体制および部局内、外部機関との連携	「見守り、緊急時対応」「広報」「管内高齢者の情報管理」について、福祉部局、ケアマネジャー、地域包括支援センター、高齢者みまもり相談室、介護サービス事業者等との連携を図っている。

利用要件	【要綱記載要件】次の各号のいずれかに該当し、世帯員自ら家庭廃棄物を既存集積所へ排出することが困難で、排出に当たり身近な人などの協力又はホームヘルプサービス等の利用をもってしても、既存集積所への排出が困難な世帯とする。 (1) 満 65 歳以上のみで構成される世帯 (2) 障害者のみで構成される世帯 (3) 前 2 号に掲げるもののほか、区長が特に認める世帯 【補足】年齢は 65 歳以上、高齢者以外の同居者がいても、同居者が年少者や虚弱者等でごみ出しが困難な場合を含む、および介護認定の状況は要件に含まない。
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・対象品目を一般の行政回収と同一に分別し、可燃ごみの一般行政回収と同一日(週 2 回)にごみ出しをし、それを直営の担当職員が専用車両で、清掃センターに搬入する。 ・玄関ドアの前に出せない利用者については、ドアを開けて家の中から回収する場合あり(マンションやアパート、戸建も同様)。
収集時の声かけ	ごみ、資源物が出ていない時にのみ声かけを行うが、面談時または連絡により、個別に声掛け頻度・内容を考慮する。
見守りネットワーク	安否確認及び緊急時対応に、高齢者みまもり相談室等、関係機関と連携して実施している。
利用者に対する継続支援の確認	本人、ケアマネジャーの申し出等により、個別・随時に確認を行っている。
制度の見直し	・利用者のゆるやかな見守りや安否確認など、ごみや資源物の回収にとどまらないサービスを積極的に位置づけることとし、更なる区民サービス向上のため、平成 29・30 年度に再構築を図り、「ふれあい収集事業」という制度名とした。 ・制度の再構築にあたり、8 つの日常生活圏域ごとの高齢者数、高齢者率、单身及び高齢者のみ世帯数・率・推移の把握をするなどの準備をしてきた。 ・可燃ごみの日に清掃職員がまとめて収集する方式に変更。(以前は、不燃・資源については事前の連絡要)
予算の現状および経費の実態	現状の 2 台の車両、4 名の専任職員の運用で、区内 3 地域(北、中、南地域)を一地域週 2 日で回収。月曜から土曜まで稼働するも、まだ、利用者増にも対応可能であり、特に経費の問題は生じていない。
参考アドバイス	自治体の廃棄物部局と福祉部局との連携を図っている好事例。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる

取り組みの実績	平成 26 年度 351 世帯、27 年度 361 世帯、28 年度 316 世帯、29 年度 352 世帯と、微増傾向である。
---------	--

実施における工夫	・廃棄物部局が担当部署となり、福祉部局および区内 8 つの高齢者支援総合センター（地域包括センター）および同様に 8 つの地域ごとの高齢者見守り相談室が連携する仕組みを、平成 29・30 年度に再構築を図ってきた。 ・近所の人の支援を得ることは、心苦しい、公行政の人に支援して欲しいという公的支援に期待する住民の声を得ており、それに応える形で行政の取り組みが行われている。
----------	---

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	・正しく分別したうえで排出されたごみ・資源物を収集しているが、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になる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る。 ・「利用者の増加傾向」、「回収に行っても、ごみ・資源物が出されていないことがある」、「高齢者の紙おむつの増加」、「分別されていないごみの増加」、「ごみ出しができない高齢者の増加により、ごみ屋敷が増加」をやや課題であると挙げている。
課題への対応	自治体の単独の部局で対応することなく、福祉部局およびその連携先である地域包括支援センター、墨田区では、「高齢者総合支援センター」と呼ぶ。8 地域ごとにこの「高齢者総合支援センター」と「高齢者みまもり相談室」が設置され、連携ネットワークの構築により対応している。
実施上重視していること	「安否確認」、「他の組織との連携」では、高齢者福祉課や高齢者支援総合センター（地域包括支援センター）、高齢者みまもり相談室、介護保険事業者等と連携し、情報を密に共有することで、利用者とも「顔が見える」関係づくりに取り組んでいる。
今後、検討したいこと	・上記に述べた高齢者の総合相談窓口の組織連携により、利用者のゆるやかな見守りや安否確認など、ごみや資源物の回収にとどまらないサービスに取組み、更なる区民サービスをめざしている。 ・廃棄物部局は、ごみ出しに留まることなく、地域における「見守りネットワーク」の一員としての“社会資源”の一つのプレイヤーとしての存在をアピールし、区民サポートを行う取組みを一層発揮することが期待される。

事例6 横浜市（神奈川県） 【平成 30 年度調査】

直営型の大規模ごみ出し支援制度

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	神奈川県横浜市		
地域の特徴	横浜市は、日本の市区町村で人口が最も多い都市で、政令指定都市の一つである。生活圏等を考慮し、市内の区域を分けて 18 の行政区を持つ。 地域により、海辺の平坦な地域、市街地、丘陵地、農地の多い地域など市域の要素は多彩である。		
人口	3,739,836 人(横浜市 平成 31 年 2 月現在)	高齢化率	24.3%(横浜市 平成 30 年 1 月現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営 ・ 委託 ・ 直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等	普通ごみは直営で資源物・粗大ごみはほぼ委託方式をとっている。高齢者等を対象としたごみ出し支援は直営で行っている。原則ステーション収集で粗大ごみは各戸収集となる。分別は 15 品目。		

I. 支援制度概要

支援制度名	横浜市ふれあい収集	開始年月	平成 16 年 4 月
取組主体	資源循環局家庭系対策部業務課	連携先	
支援制度のタイプ	直接支援型(直営)		
ごみ出し支援者	市職員約 120 人/1 日	収集車両	約 60 台/1 日
利用世帯数	6,947 世帯(平成 29 年度)	支援の範囲	玄関前から清掃センター
声かけ	あり(希望した方のみ、後述)	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	【全市実施】集積場所までのごみ出しができないひとり暮らしの高齢者世帯等を対象に、自宅まで家庭ごみの収集に伺う「ふれあい収集」を行っている。   収集の様子 (出所)横浜市提供		

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	- 平成 13 年から高齢者等を対象とした粗大ごみのごみ出し支援を実施していたが、普通ごみのごみ出し支援についても市民から要望があり、実施に至った。 - ボランティアによるコミュニティ支援型制度での導入であったが、毎年増加する利用世帯に対して、当初からボランティア登録者が不足する状態であり、市職員による直接支援によりカバーしていた結果、現在の直接支援型としての体制が構築されていった。
制度設計をする際の調整等	当該地域の高齢化率推移や独居高齢者の増加率。
b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	ふれあい収集は直営で行っているが、直営である利点として、異変があった時などに市職員が迅速かつ柔軟な対応ができることなどが挙げられる。
実施要綱 運用マニュアル	横浜市ふれあい収集実施要綱 ・ウェブサイトのリニューアル中。 ・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声かけ等、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。
支援制度の周知	自治体のホームページや「ごみの分け方・出し方のパンフレット」等に掲載している。
申込から支援までの手順、期間	申請後、廃棄物部局職員が面談を行い、可否を決定し、収集を開始する。 ・利用申請書フォーマット ウェブサイトのリニューアル中 ・利用申請から支援開始までの流れ ウェブサイトのリニューアル中
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	面談には親族のほか、申請を代理したケアマネジャーなどが同席する。対象要件等を勘案し、可否を判断し支援を開始する。
運用体制および部局内、外部機関との連携	廃棄物部局にて、申請受付、希望者との面談のほか、希望に応じて収集時にごみが出ていない場合の利用者への「声かけ」又は「電話連絡」を行う。また、声かけや電話連絡に回答が無い場合は、緊急連絡先や福祉部局へ情報提供する。
利用要件	・基礎的な要件(※)を満たしており、かつ、ごみ出しができないひとり暮らしの方を対象とする。また、同居者がいる場合でも、希望者及び同居者が基礎的な要件(※)を満たしており、かつ、ごみ出しができない方である場合は、対象とする。 ※「65 歳以上」、「障害者手帳(身体・精神・療育)の交付対象者」、「要介護及び要支援認定者」のいずれかに該当すること

ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・週 1 回、市職員が利用者宅を訪問し、分別して出されたごみを収集する。 ・収集曜日(原則として水曜日又は木曜日)や収集場所は、利用者と市で調整のうえ決定する。 ・主な収集場所は玄関先や門扉先であり、集合住宅の場合は、事前に利用者等が集合住宅の管理者と調整する。 ・収集には主に軽四輪車を用いるが、「ふれあい収集」専用の車両ではなく、他の収集業務等にも活用している。
収集時の声かけ	収集時にごみが出ていない場合は、申請時に確認した希望に応じて、インターフォン等による声かけや利用者への電話連絡を行う。
見守りネットワーク	利用者への声かけや電話連絡に応答が無い場合は、申請時に確認した緊急連絡先(親族やケアマネージャー等)への電話連絡を行い、緊急連絡先へも連絡が取れない場合は、福祉部局へ情報提供する。
利用者に対する 継続支援の確認	市から利用者への支援継続の意思確認は行っていないが、年 1 回、申込内容に変わりがないかを確認する。 なお、支援の停止及び取消(支援の終了)の要件は以下のとおり。 ・停止要件 ①利用者等から停止を希望する連絡があった場合 ②概ね 1 か月以上ごみが出ておらず、利用者等に連絡がとれない場合 ※利用者等から再開を希望する連絡があった場合はすみやかに再開する ・取消要件 ①利用者等から支援が不要となった旨の連絡があった場合 ②利用者が対象者要件を満たさなくなったことを確認できた場合 ③申込内容に虚偽があること判明した場合 ④停止した日から 5 か月が経過した場合
制度の見直し	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を踏まえ、開始から今までに途中何度か見直しを行った。
予算の現状および 経費の実態	「ふれあい収集」に従事する職員は、通常の収集業務との兼任であるため、主な経費である市職員の人件費及び車両関連費について、制度単独で予算計上していない。
参考アドバイス	

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる

取組みの実績	平成 26 年度 5,171 世帯、27 年度 5,507 世帯、28 年度 6,214 世帯、29 年度 6,947 世帯。
実施における工夫	・18 の区ごとに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)には細やかな説明がされている。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	高齢化の進展に伴い増加するニーズに着実に対応するため、限られた人員や車両をどのように活用していくかが課題となっている。
課題への対応	通常の収集業務等、業務全体の効率化を図ることにより、利用者の増加に対応している。
実施上重視していること	人員や車両が限られるなか、本当に支援が必要な市民へサービスが行き届くよう、希望者には面談を行い、生活状況を確認したうえで、実施の可否を判断している。個人情報の収集及び利用については、「横浜市個人情報審議会」にて承認された運用方法が徹底されるよう、マニュアルを整えている。
今後、検討したいこと	・ごみ出し支援制度を含め、ごみの収集業務は行政区単位で実施しているが、「ふれあい収集」のニーズは地域により大きく差がある状況となっている。 ・利用世帯数が特に多い行政区においては、ニーズの増加に対して、業務の効率化等の一元的な策のみで進めることが難しい状況となりつつあるため、「ふれあい収集」と並行し、補助金の交付を伴うコミュニティ支援型制度の導入について、検討したいと考えている。 ・市の重点施策の一つである「いわゆるごみ屋敷」について、条例を制定して対応を進めているが、ごみの堆積状態が解消された事案に対して、再発防止の取組が課題となっている。 ・課題に対する対応策の一つとして、「ふれあい収集」の対象者要件に、「いわゆるごみ屋敷」条例の対象者を含めることを検討している。

事例7 芦屋市（兵庫県）

さわやか収集は数名の担当職員制により利用者や介護者と顔の見える関係に

自治体プロフィール

取組地域（自治体）	兵庫県芦屋市		
地域の特徴	北部に六甲山、芦屋川を配し豊かな自然を背景に、南部は大阪湾に向かってなだらかに傾斜した街並みが続く温暖な気候の土地である。戸建、集合住宅の割合は各 50%程度。		
人口	94,394 人（芦屋市 平成 31 年 1 月現在）	高齢化率	27.4%（芦屋市 平成 30 年 10 月現在）
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 （普通ごみ、資源物）	ステーション収集
		（粗大ごみ）	ステーション収集
収集体制等	・収集品目は、 ①燃やすごみ ②紙資源 ③ペットボトル ④缶 ⑤ビン ⑥その他燃やさないごみ ⑦粗大ごみ ⑧一時多量ごみ ⑨植木剪定ごみ（⑦～⑨は有料・事前申込制） ・市で収集するごみ・資源は、直接処理センターへの持ち込みも可能		

I. 支援制度概要

支援制度名	芦屋市さわやか収集	開始年月	平成 25 年 10 月
取組主体	廃棄物部局	連携先	ケアマネジャー、 地域包括支援センター
支援制度のタイプ	直接支援型（直営）		
ごみ出し支援者	市民生活部収集事業課収集係 （直営の収集職員）	収集車両	2 台（うち予備車が 1 台）。1 台に収集担当 2 名と運転手 1 名の 3 名で収集
利用世帯数	250 世帯（令和元年 11 月）	支援の範囲	玄関前から処理センターまで
声かけ	あり（希望を聞いて実施）	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	・自ら家庭ごみステーションに家庭ごみを排出することが困難であり、親族等による協力を得ることができない高齢者又は障がいのある人に対し、家庭ごみを玄関先等で収集するサービス。希望者に対しては安否確認も行っており、高齢者又は障がいのある人の生活環境に支障が生じないよう支援している。 ・収集品目①～⑥を、週に 1 回決められた曜日に、各ごみ・資源を分別して、ペール缶やごみネットを使用しうえて戸口、戸建ての場合は門扉の中等に排出されたものを収集する。粗大ごみは、個別に申込があった世帯を都度訪問し、自宅内から収集する。 ・約半数がマンションであり、オートロックを開けてもらって玄関前に排出されたごみを収集するが、通路に置く事が出来ないことも多く、本人との話し合いで玄関の内側に入る場合もある。 ・現状、担当職員は 3 名で、運転手と 2 名の収集担当が、防犯上や利用を知られたくない人のために、ごみ収集車でなく、平ボディの車両で収集を行う。		

Ⅱ. 制度設計

a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか

導入の経緯	- 平成 25 年開始。高齢者がごみ出しに困っていると議会で取り上げられ、実施に至った。 - それ以前から高齢者の粗大ごみは個別収集を行っていた。
制度設計をする際の調整等	- 対象者の見込み数や、人件費を含む収集体制の検討。 - 福祉施設等からの意見聴取。 - 上記項目を踏まえた利用要件の決定。

b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか

制度の特徴	- 高齢者等でごみ出しが困難な世帯に対し、指定した曜日に直営の職員がごみ出し支援を行う。 - 申請者は、介護支援を受けているため、ケアマネジャーに関わってもらう。 - 担当職員は、午前中は申請の面接・顧客管理等、午後から収集を行う。
実施要綱 運用マニュアル	ホームページに掲載している。 https://www1.g-reiki.net/ashiya/reiki_honbun/n700RG00001349.html
支援制度の周知	立ち上げ時は、福祉部局の会合でケアマネジャー、地域包括支援センタースタッフに対し制度の周知を行った。その後、スタッフの更新等の機会に適宜実施している。
申込から支援までの手順、期間	- 新規利用希望の世帯には、電話で対象条件や手続き方法等について説明を行い、書類を提出してもらう。申込は、本人のほか、本人に代わって介護ヘルパー、ケアマネジャーが行える。 「利用申込書」の様式はホームページに掲載している。 http://www.city.ashiya.lg.jp/kankyoushori/download/sawayaka.html
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	- さわやか収集担当職員が、本人、家族、ケアマネジャー等と面談する。 - 月に 5～6 件程度の申請があり、中止・取り消し世帯は 3 件程度で、年間にすると 30～40 世帯増加している。
運用体制および部局内、外部機関との連携	- 利用者リストは、福祉部局と共有はしていない。必要があれば、協議し、利用者の許可を得たうえで共有することもできるが、現在は共有には至っていない。 - ケアマネジャー等を通して地域包括支援センターとの連携を行っている。福祉部局との日常的な情報連携は現在行っておらず、ケースに応じて連絡を取ることがある。 - 新設集合住宅にて、「さわやか収集」と合わせ、福祉部局の「ひとり一役活動推進事業」の紹介も行った。今後、コミュニティでの相互扶助による支え合いが重要視されるなかで、安易に「さわやか収集」を適用することによって、コミュニティ形成を妨げる要因となつてはならないと考えている。 ※「ひとり一役活動推進事業」とは、地域での支え合いの体制づくりや社会参加活動を通じた介護予防の推進を目的としており、介護保険施設や高齢者の居宅等におけるボランティア活動を行う人をひとり一役ワーカーとして登録し、活動実績に応じてポイントを付与する制度で、たまったポイントを年度末に換金(限度額 5000 円・要件あり)できる。 (福祉部地域福祉課地域福祉係)

利用要件	・対象は、高齢者又は障がい者であり、かつ、単身世帯(同居者が高齢等の理由によって、家庭ごみ等の排出が困難な世帯を含む。) ・高齢者は要介護 2 以上の認定を受けており、かつ介護保険法に基づく訪問介護を利用している者とする。 ・要介護 1 以下のケースについても、地理的要因及び支援者の有無等、ケアマネジャーによる申請理由を鑑み、「市が特に必要性を認めたもの」という要件により対応している。
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・収集品目①～⑥を、週に 1 回決められた曜日に、各ごみ・資源を分別し、戸口、戸建ての場合は門扉の中等に排出したものを収集する。 ・市直営で戸別収集を行い、希望に応じて声かけ確認を行っている。 ・主に市職員 3 名が、本来の収集業務担当職員の中から可能な限り専任体制を組み担当している。それにより利用者および介護ヘルパーとの顔の見える関係が構築できている。3 名の職員のうち 1 名はドライバー、2 名が収集している。 ・収集には平積みの車を使用し、訪問先が「さわやか収集」の対象要件世帯であることが目立たないように配慮している。分別が出来ない世帯では、ヘルパーが訪問時に分別してペール缶等で排出したものを収集することが多い。
収集時の声かけ	申請時に、声かけの方法(チャイム・声かけ・その他)と、ごみが出ていなかった場合の安否確認について希望を聞く。玄関のベルを押して応答がなかった場合、以下のいずれかの対応を取る。 ・収集に来た旨の内容の手紙を投函する ・ケアマネジャーに電話をする ・親族に電話をする
見守りネットワーク	・立ち上げ時には、福祉部局の会合の中でケアマネジャーを含む地域包括支援センタースタッフに対して制度の周知を行った。 ・現状では、ケアマネジャーを通して地域包括支援センターとの連携がある。 ・また、利用者の状況の変化や、本人からの連絡内容により福祉部局とも情報連携を行う。 ・万が一の事態に備え、AED を搭載。また、担当職員の救命講習受講機会も設けている。
利用者に対する継続支援の確認	・利用が不要となった場合、ケアマネジャー等から速やかに連絡が入る。 ・年間 30～40 世帯の利用中止がある。
制度の見直し	今後、利用者の増加が予想され、その対応について主に運用体制に関して検討が必要となる。
予算の現状および経費の実態	令和元年度に専用車両及び AED を各 1 台購入し、臨時的任用職員枠を 1 名増加した。
参考アドバイス	各自治体における市域や対象世帯数等の規模も踏まえながら、「個別の収集業務を主軸に考え件数増加に対応する」のか、「見守り活動を兼ねた収集により地域福祉に寄与する」かにより、収集体制等の検討事情も異なってくる。どちらにしても、利用ニーズが一層増加するなかで、運用体制の確保・維持が共通の課題である。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる	
取組みの実績	・取り組み開始は、平成 25 年(2013 年)。 ・令和元年 11 月現在、約 250 世帯の利用がある。 ・利用者世帯のケアマネジャーと担当職員が、地域の中で顔の見える関係になっており、両者の連携が円滑に行われている。
実施における工夫	・一般収集は、直営と委託の半々で行っているが、さわやか収集については、すべて市の直営で行っている。 ・個人情報管理についての信頼性及び地域福祉への寄与を重視している。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	・ニーズの増加 ・職員の世代交代に伴う業務スキルの継承 ・コミュニティ支援との連携 ・柔軟な収集パターンの構築と現行業務の代替検討 ・要支援ケースにおける認知症の方の増加に伴う専門的な対応スキルの向上
課題への対応	・担当者の世代交代も視野にいれ、担当スキルの継承・向上のために添乗しての継続的な実地研修及び少数受け持ち別班稼働を実施したり、職員に認知症サポーター養成講座を受ける機会を設けている。 ・今後の高齢化社会は、各分野の範囲内だけで支援を行うよりも、福祉と収集、その他が連携して役割を分担していく複合型の方が、より両者にメリットが生まれ合理的だと感じている。しかし、継続的・安定的な日常収集業務の確保が大前提となる現場においては、福祉的課題(担い手不足等)まで踏まえた支援体制の構築まではなかなか着手する余裕がない。
実施上重視していること	顔の見える関係を重視して実施している。
今後、検討したいこと	今回の環境省の高齢者ごみ出し支援マニュアルの作成にあたり、ぜひ国から厚生労働省及び特別交付税措置を打ち出された総務省との連携の仕組みを作っていただきたい。

事例8 浜田市（島根県）

廃棄物部局が、対象者を担当する指定居宅サービス事業所、居宅介護支援事業所と連携して実施

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	島根県浜田市		
地域の特徴	平成 17 年 10 月 1 日に、浜田市、金城町、旭町、弥栄村、三隅町の 5 市町村が合併し、新「浜田市」が誕生。古くから石見地方の政治・文化の中心的役割を担ってきた島根県西部の中核都市。市域は、東部が江津市・邑南町と、西部が益田市と、さらに南部が広島県と接し、中国山地から日本海に至る東西約 46.4km、南北約 28.1km、面積 689.61km² を有する。 本市の人口及び 1 世帯当たり人口は年々減少。 http://www.city.hamada.shimane.jp/www/contents/1001000001221/simple/kouki.pdf		
人口	53,330 人(令和元年 12 月末現在)	高齢化率	36.6%(令和元年 12 月末現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	ステーション収集
収集体制等	・ごみの分別 ごみ種類は、燃やせるごみ、燃やせないごみ、資源ごみ、危険物・有害物、粗大ごみの 5 種。さらに、資源ごみについて、新聞、雑誌・広告、段ボール、牛乳パック、雑がみ、缶、びん、ペットボトル・プラスチック製容器包装の 8 区分に細分化し、5 種 12 分別。家庭系ごみを収集に出す場合、古紙類以外のごみは、指定袋により排出することが必要。この「指定ごみ袋」制度は、ごみ処理手数料である。 ・課題 分別や指定袋など排出方法は統一されているが、収集頻度は自治区によって違いがある。市民の利便性と収集運搬の負担とのバランスを考慮しつつ、公正な行政サービス提供が必要。 ・浜田市のゴミ処理の基本理念 本市域の中山間地域と沿岸地域において、それぞれの施策を展開しつつ、連帯感をもって一体的な循環型社会を構築していくものとする。（出所）浜田市ホームページ		

I. 支援制度概要

支援制度名	ごみの戸別収集	開始年月	平成 9 年 4 月
取組主体	廃棄物部局 (浜田市市民生活部環境課)	連携先	なし
支援制度のタイプ	直接支援型(直営)		
ごみ出し支援者	対象者や介護支援事業所などのヘルパーがごみ出しを行った後、直営職員によるごみ収集	収集車両	軽ダンプ 2 台 (不法投棄防止パトロール使用車両の兼用)

利用世帯数	248 世帯(平成 29 年度)	支援の範囲	玄関前から清掃センターまで
声かけ	なし	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	・対象者は、65 歳以上で要介護認定を受けている単身世帯、又は各種手帳の所持者で単身世帯、対象者のみで構成される世帯。 ・居宅介護支援事業所との連携により実施。申請書受理後、対象者、ケアマネジャー同席のもと面接による聞き取りを行い戸別収集の可否を決定する。		

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	導入のきっかけは、住民からの要望。
制度設計をする際の調整等	制度実施時の詳細は不明。
b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	アンケート調査(問 37)から、 ・担当部署(廃棄物部局)が「主」を担う役割・機能等は、次のとおり。 「申請窓口、申請書の受理」、「申請世帯との面談および認定」、「支援対象者台帳の管理」、「ごみ収集計画の立案」、「回収したごみの清掃工場までの運搬」 ・「従」の役割を担当する組織は、次のとおり。 「申請窓口、申請書の受理」…福祉部局と、外部(社会福祉協議会、各介護支援事業所) 「申請世帯との面談および認定」…福祉部局と、外部(社会福祉協議会、各介護支援事業所)
実施要綱 運用マニュアル	・浜田市ごみの戸別収集実施要綱は下記に掲載。 http://www3.e-reikinet.jp/sano/dlw_reiki/mokuji_index.html ・利用者の一時停止及び再開、取消の定めを実施要綱等に明記していない。 ・運用マニュアルは、作成していない。 ・安否確認に関する研修等は、実施していない。
支援制度の周知	・市のホームページに掲載しているが、特に周知活動はしていない。 ・現在では、ケアマネジャーに浸透している。
申込から支援までの 手順、期間	・手順は、「利用申込書の提出」⇒「面談の日程調整、面談実施」⇒「支援可否の決定」⇒「ごみ出し支援収集開始」に従う。 ・利用申請書フォーマットは下記ホームページに掲載。 http://www.city.hamada.shimane.jp/www/contents/1001000001143/index.html ・高齢者を対象としたごみ出し支援制度の利用申請から支援開始までに要する平均的な期間は、1 週間未満である。

申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・面談は、廃棄物部局が担当。 ・面談には「親族」、「ケアマネジャー」のほか必要に応じて「ヘルパー」の同席がある。 ・面談時に使用するチェックリストあり。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・高齢者のごみ出し支援制度の利用者(高齢者)情報は、自治体の福祉部局と共有していない。 ・ごみの回収に限定された制度であり、介護支援事業所とのみ情報共有を行っているのが現状である。
利用要件	・浜田市ごみの戸別収集実施要綱は下記の通り。(引用) 戸別収集の対象となる世帯(以下「対象世帯」という。)は、次の各号のいずれかに該当する世帯のうち、ごみステーションへのごみの排出が困難又はごみの分別能力がないと認められる世帯とする。 (1)65歳以上で介護保険の要介護認定を受けている単身世帯 (2)身体障害者手帳、精神障害者保険福祉手帳又は療育手帳の所持者で単身世帯 (3)前2号に規定する者のみで構成される世帯 (4)前3号に準ずる世帯で市長が必要と認める世帯
ごみ出し支援の方法(対象、回収頻度、方法)	浜田市ごみの戸別収集実施要綱に記載がある。 ・対象:市が定める10品目を分別の上、指定日に一括して排出。 ・回収頻度:戸別収集は、地域区分ごとに週1回。 当該曜日が祝日又は年末年始に当たる場合は、戸別収集は実施しない。ただし、直近の実施日からの期間が2週間を超える場合は、2週間を超えない範囲内における平日に実施することができる。 ・ごみの収集にあたり、鳥獣に荒らされたり、風でごみが散乱することを防ぐため、各戸では、ごみ袋を入れる箱を用意する。 ・ごみの分別:戸別収集の実施の決定を受けた者(以下「対象者」という。)は、市の定める分別方法に従って、ごみの分別を適正に行わなければならない。ただし、認知症等の事情により適正な分別が困難な世帯については、この限りでない。 ・分別がされていないごみは、基本は、収集していない。但し、視覚不自由な方には、可燃ごみと不燃ごみの分別まで行って頂く。手の感触で分別可能な範囲としている。ヘルパーが支援している方もいる模様。 ・本事業への申請受理後、初回収集に当該世帯を訪問する際、直営の職員が、「浜田市 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。 「浜田市ごみ戸別収集」の認定シール (ごみ袋を入れるためのボックスの外側に、収集員が貼っている。) 
収集時の声かけ	対象者へ声かけは行っていないが、複数回ごみが出ていない場合には、介護支援事業所へ確認を行っている。
見守りネットワーク	なし

利用者に対する継続支援の確認	・当該支援制度の利用者に対する継続支援の判定は、支援開始後、まだ確認を行っていない。 ・利用者の継続支援の確認方法については、介護支援事業所からの情報提供による。
制度の見直し	制度導入時から約 20 年経つが、変えていない。
予算の現状および経費の実態	戸別収集認定シール作製(3 年/1 回程度) 約 64 千円(400 枚)
参考アドバイス	収集は、すべて浜田本庁が行っている。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる	
取組みの実績	平成 26 年度 186 世帯、平成 27 年度 203 世帯、平成 28 年度 217 世帯、平成 29 年度 248 世帯。
実施における工夫	・支援対象者の高齢者の約 9 割にケアマネジャーがついており、本事業を担当する廃棄物部局が直接にケアマネジャーが所属する居宅介護支援事業者と密な連携をとりながら推進している(福祉部局を介していない)。 ・施行から 20 年超を経ており、今では、ケアマネジャーに浸透している事業となっており、あえて周知活動はしていない。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	アンケート調査(問 20)では、「その他」として「大型連休や年末年始など、親族が帰省等で訪ねてきた際、本来は生活ごみのみを収集しているが、大掃除や庭の手入れなど、多量のごみが出されている場合がある。」を「やや課題である」としている。
課題への対応	・今後、高齢化の進行等により認定者の増加が予想されるため、体制整備の検討が必要。(出所)同市ホームページ「ごみ処理基本計画」
実施上重視していること	アンケート調査(問 21)では、「個人情報保護」「プライバシーの確保」を「どちらかというと、重視している」としている。
今後、検討したいこと	・同市の収集方式であるステーション方式は、山間部などごみステーションが遠い場合、高齢者や介護が必要な市民、障がいのある市民にとっては負担が大きい方式である。こうした市民を対象に収集サービスの向上を図るため、引き続き認定制度による戸別収集を行なう。 ・また、認定者の増加が予想されるため、地域福祉の視点から社会福祉団体への呼びかけや介護サービス事業者への働きかけを行い、支援制度の整備に努める。(出所)同市ホームページ「ごみ処理基本計画」

事例9 長崎市（長崎県）

坂・階段の多い街

独自の引出かごを用い、きめ細やかに「ひとの暮らし」を支援

自治体プロフィール

取組地域（自治体）	長崎県長崎市		
地域の特徴	古くから外国との貿易、文化の窓口として開かれ、大きな天然の港を囲む山々の斜面に建物が立ち並ぶ坂の多い街である。市域の13%である市街地に人口の78%が住み、人口密度は高い。市の形状は「すり鉢型」。ごみ収集は収集車の入れない階段地域も多く、長崎市独自の手作りの「引出かご」を用いたかご引きという手法で対応している。 ごみ収集作業風景 (出所)長崎市 		
人口	416,693人(長崎市 令和元年12月現在)	高齢化率	30.9%(長崎市 平成29年10月現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・ 直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等	・粗大ごみ以外は、直営及び委託業者によるステーション収集 ・分別の種類:燃やせるごみ・燃やせないごみ・古紙、本、新聞、段ボール・プラスチック製容器包装・資源ごみ・蛍光管・電池・粗大ごみの10分別		

I. 支援制度概要

支援制度名	長崎市ふれあい訪問収集事業	開始年月	平成12年4月
取組主体	・対象者:福祉部(高齢者すこやか支援課・障害福祉課)・総合事務所 ・収集:環境部(環境政策課・廃棄物対策課・各環境センター)	連携先	・地域包括支援センター ・民生委員 等
支援制度のタイプ	直接支援型(直営)・一部委託		
ごみ出し支援者	・専門班:約26人/1日 ・ごみ収集作業員(直営及び委託)	収集車両	・専門班:約9台/1日は、事業専用(軽トラック) ・ごみ収集作業車両(直営及び委託)は行政収集車兼用(パッカー車)
利用世帯数	2,308件(平成30年度)	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	高齢者や身体障害者に対するごみ出し支援に加えて、声かけによって安否確認を行っている。実施体制については、次の３体制で実施している。 ①ふれあい訪問収集専門班(平成の合併前の旧市内全域/２人１組の９班体制) ②直営ごみ収集基本班(旧市内西部、東部地区のごみ収集作業箇所付近の利用者) ③ごみ収集委託業者(平成の合併町地区) ・収集するごみは、燃やせるごみ・燃やせないごみ、資源ごみ、プラスチック製容器包装、古紙、電池及び蛍光灯のうち、利用者が戸別収集を必要とするものを対象とする。 ・週１～２回の戸別収集。分別したものを指定の日にまとめて玄関前に排出する。自ら用意したごみ箱等に市が交付するシールを貼り、対象者であることを明らかにしている。
------	---

Ⅱ．制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	坂道・階段が多く、高齢者がごみ出しに困っているという住民の声が上がっていたことから導入された。
制度設計をする際の調整等	当該地域の高齢化率推移等
b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	・ふれあい訪問収集は、坂が多く高齢者等のごみ出しが困難なため、在宅福祉推進事業の一つとして実施している。 ・福祉部及び総合事務所が主幹し、収集は環境部の直営と一部委託事業で行っている。
実施要綱 運用マニュアル	・「長崎市在宅福祉推進事業実施要綱」第２条(対象事業)の一事業として、「ふれあい訪問収集事業」が掲げられている。 ・「長崎市ふれあい訪問収集事業実施要領」に、環境部が指定したごみステーションまでのごみ出しが常時困難な該当者で、一人暮らしまたはこれらの者のみの世帯に対して、生活支援の一環として環境部が行うごみの戸別収集(「ふれあい訪問収集事業」)について、定めている。該当者として、おおむね６５歳以上の高齢者を含む。 ・環境部廃棄物対策課では、「ふれあい訪問収集フロー」に、(i)利用者の申請から決定まで及び(ii)作業上の取り扱い(安否確認等)についての流れ図を記述している。 ・ふれあい訪問収集事業の収集担当者が、ふれあい訪問収集の業務として行なう安否確認(声かけ)の方法は、「ふれあい訪問収集事業 安否確認(声かけ)マニュアル」に記述している。
支援制度の周知	自治体のホームページ等に掲載している。
申込から支援までの手順、期間	・申込は、本人、本人に代わって民生委員、ケアマネジャー、地域包括支援センターが申請。 ・対象者の担当は、高齢者は福祉部高齢者すこやか支援課及び総合事務所、身体障害者及び指定難病医療受給者、並びに対象疾病に該当するものについては福祉部障害福祉課。調査項目を調査し、民生委員の意見を聞いたうえで、ふれあい訪問収集事業調査票に記入する。 ・記入済調査票を環境部に送り、環境部は利用者及び現地調査立会人(親族、ケアマネジャー、民生委員など)の立会の元に現地調査を行う。福祉部及び総合事務所がそれをもとに可否を決定する。 申請書 https://www.city.nagasaki.lg.jp/fukushi/430000/437000/p002110.html

申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	福祉部局職員及び総合事務所職員が申請書を受取り、審査を行う。対象要件等を勘案し、環境部の現地調査を経た上で可否を判断し、支援を開始する。
運用体制及び部局内、外部機関との連携	・平成 12 年からスタートした「ふれあい訪問収集」は、対象者が増加したため、平成 24 年に利用要件の見直しを行い、高齢者サービスの一環として運営している。 ・福祉部局と廃棄物部局（環境部）が対象者情報を共有し、業務の分担に基づいて調整する。
利用要件	対象者は、当初は単身の高齢者又は障害のある方のみだったが、平成 24 年から次の要件に改定、現在に至っている。 ・65 歳以上の一人暮らし又は高齢者のみの世帯等の要支援又は要介護認定を受けた者 ・身体障害者手帳の交付を受けている者 ・特定医療費（指定難病）受給者証の交付を受けている者 ・対象疾病に該当する者 ・その他市長が適当と認めた者
ごみ出し支援の方法（対象、回収頻度、方法）	・対象：燃やせるごみ、燃やせないごみ、資源ごみ、プラスチック製容器包装、古紙、電池及び蛍光管のうち、利用者が戸別収集を必要とするものとする。 ・収集頻度ほか：週 1～2 回の戸別収集。玄関の外に出せない世帯は、戸口の中から収集する。 ・戸別収集の対象者であることを明らかにするため、市が交付するシールを自ら用意したごみ箱等に貼る。 ・収集体制：環境部環境センター調整担当者 3 名は、利用開始前の現地調査や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 名は退職後の再任用職員で、2 人 1 組 9 班で軽トラックを用い収集にあたる。1 班 1 日平均約 60 世帯ほどの収集を行う。専門班は携帯電話を所持し、連絡等に使用している。
収集時の声かけ	・声かけは当初から行っていたが、平成 20 年度から制度として声かけを開始した。収集担当者は、ごみ収集時に、ごみが出ている、否に関わらず、原則として毎回利用者に対して声かけを行う。 ・ごみがあり声かけに応じない、かつその状態が 2 回続いた場合は、調整担当者に連絡する。ごみもなく返事もない場合は、専門班が携帯電話で自宅に電話をし、応答がなければ、調整担当者に連絡を取り、利用者の親族等や関係課に連絡してケアマネ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時は、速やかに調整担当者に連絡をとり、調整担当が自宅等に連絡を取る。個人情報保護の観点から、戸口での声かけに応答がない場合以降の対応は直営で行っている。 ・声かけ不要の利用者でも、ごみ出しがない状態が 2 回続いた場合は調整担当者に連絡する。
見守りネットワーク	上記声かけの中で、地域包括支援センター、ケアマネジャー、民生委員等と連携を取り見守りを行っている。
利用者に対する継続支援の確認	中止の申請書類の提出の他、調整担当への連絡・安否確認の中で行っている。

制度の見直し	- 平成 12 年に「ふれあい訪問収集」を導入し、その後の対象者増加により、平成 24 年に利用要件の見直しを行った。高齢者サービスの一環と位置づけている。 - それまでは福祉部局から対象者に関する情報を環境部に提供していたが、現地調査時の収集場所等の決定に課題があり、平成 20 年の運用の見直しで現地調査を環境部が行うこととした。この見直しにより、両部局の協力体制がより円滑になった。
予算の現状及び経費の実態	福祉部及び総合事務所では、この事業単独の予算計上は行っていない。
参考アドバイス	「ごみ」としてでなく「ひと」のこととして捉えていくことが大事である。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる

取組みの実績	平成 28 年 2,117 件、平成 29 年 2,211 件、平成 30 年 2,308 件と増加している。
実施における工夫	- 研修その他：専門班・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ほか、専門班及び希望する職員に、普通救急講習会を 2～3 年に 1 回開催する。 - 見直し：平成 24 年～26 年にかけて、福祉部局と環境部局での話し合いを密に行い改訂作業を行ったことで、コミュニケーションが密になり相互連携がうまくとれている。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～

取組における課題	高齢者の増加にどのように対応するか。
課題への対応	65～90 歳以上まで 5 歳段階の将来的な対象者の増減を予測し、令和 22 年にはピークの 3,140 人を予測し、きめ細かく検討している。
実施上重視していること	不要と言われない限り安否確認を行っている。
今後、検討したいこと	- 利用者が増えてくることから、国の予算措置の拡充を要望していきたい。また、多様な施策を組み合わせ対応できる次のステップが想定できると良い。 - 福祉分野では地域コミュニティ活用という動きもあるが、ボランティアの場合、継続性が担保しにくい。ビジネスでコミュニティ活用モデルが生まれることを期待したい。

事例 10 牛久市（茨城県） 【平成 30 年度調査】

プライバシーを重視し、直接支援方式を採用。収集員に高齢者を活用し、地域高齢者の生きがいづくりを進める施策を展開

自治体プロフィール			
取組地域(自治体)	茨城県牛久市		
地域の特徴	茨城県の南部に位置し、平坦な地形。首都東京から 50km。常磐線、国道 6 号線とアクセスする立地条件の良さから、宅地開発が進み、飛躍的な発展を遂げた。牛久駅とひたち野うしく駅の 2 駅があり、東京まで 50 分のベッドタウン。また、圏央道のつくば JCT、つくば牛久 IC、牛久阿見 IC、稲敷 IC、へのアクセスがよく、東部には工業地帯がある。		
人口	85,038 人(牛久市 平成 31 年 2 月現在)	高齢化率	27.97%(牛久市 平成 31 年 2 月現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等	一般廃棄物収集は、市内 2,000 カ所以上の集積所を、3 業者に委託し、曜日ごとに収集品目を分類して回収を行っている。		

I. 支援制度概要			
支援制度名	ふれあい訪問収集	開始年月	平成 14 年 10 月(収集開始)
取組主体	環境経済部	連携先	シルバー人材センター
支援制度のタイプ	直接支援型(委託)		
ごみ出し支援者	委託事業者	収集車両	他の業務と兼用
利用世帯数	68 世帯(平成 29 年度)	支援の範囲	玄関先等から牛久クリーンセンターまで
声かけ	あり(希望者のみ)	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	ごみを集積所まで持ち出すことが困難な高齢者や障がい者などの方を対象に、直接自宅までごみの訪問収集を行う制度で、収集はシルバー人材センターに委託している。		

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	—
制度設計をする際の調整等	—
b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	○家庭ごみのプライバシーの堅持のため、1事業者への委託方式を採用 ・高齢者ごみ出し支援の受託者には、仕事への責任とプライバシーの確保が課せられ、受託者が自治会などの不特定多数の人が介在する組織の場合、責任の所在とプライバシーの保護等に懸念が残る。 ・その為、牛久市では、現在の利用者規模においては、行政がプライバシーの確保が得られるよう、事業者へ委託して事業を実施している。 ○高齢者の生きがいづくりを展開する牛久市の施策にも繋がる ・高齢者のごみ出し支援事業に、シルバー人材センターを起用することにより、シルバー人材センターに参加している高齢者の生きがいづくりにも繋げている。
実施要綱 運用マニュアル	・牛久市家庭ごみのふれあい訪問収集実施要綱（ホームページへ掲載していない） ・運用マニュアルは、作成していない。
支援制度の周知	自治体のホームページに掲載している。
申込から支援までの手順、期間	・「利用申請書の提出」⇒「面談の日程調整、面談実施」⇒「支援可否の決定」⇒「ごみ出し支援収集開始」という手順で行われる。手順および「利用申請書」のホームページへの掲載は、現在行っていない。 ・利用申請から支援開始までに要する平均期間は、3週間以上から1ヶ月未満。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	申請者：支援者の代理人（ケアマネジャーや介護支援専門員、民生委員他様々） 面談の有無：有 面談の同席者：ケアマネジャー、介護支援専門員、民生委員、地域包括支援センター職員他様々 支援の可否：廃棄物対策課
運用体制および部局内、外部機関との連携	「利用申請書の提出」から「支援可否の決定」までの手順については、市役所内の環境経済部局が主体となって行っている。「ごみ出し支援収集開始」からは、委託しているシルバー人材センターで行い、業務の結果について、市が報告を受ける。

利用要件	・日常生活に介助あるいは介護を必要とし、自由な行動が困難な人で、概ね 65 歳以上の一人暮らしの高齢者世帯。 ・日常生活に介助あるいは介護を必要とする障がい者世帯。 ・同居する家族がいる場合についても、同居者が高齢者や虚弱者及び年少者等で構成されている世帯でゴミを持ち出すことが困難な世帯。 ・その他市長が特に必要があると認める者。 （実施要綱第 4 条）
ごみ出し支援の方法 （対象、回収頻度、方法）	・家庭ごみを牛久市が定めるごみの収集分別及び分別方法により分別し、その玄関先等に出すものとする。 ・玄関先等とは、玄関の内側若しくは外側、その他市長と申込者等とで協議のうえ決定した場所とする。 （実施要綱第 7 条）
収集時の声かけ	・申請時に声かけを希望した方にのみ、ごみの有無にかかわらず声かけを行っている。 ・現在の希望者は、2 名から 3 名である。
見守りネットワーク	なし。
利用者に対する 継続支援の確認	継続支援の可否は、行っていない。
制度の見直し	制度の導入時から変えていない。
予算の現状および 経費の実態	運用費は、利用者の増加とともに、増加が見込まれる。
参考アドバイス	—

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる	
取組みの実績	平成 26 年度 64 世帯、27 年度 60 世帯、28 年度 64 世帯、29 年度 68 世帯と、ほぼ横ばいである。
実施における工夫	利用者の増大に対し、最も重視することは、事業運営上の“責任”と“プライバシーの確保”である。正確な報告体制や秘匿すべき個人情報が絡む本事業運営は、行政が担うべきことと認識している。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	現在、訪問面談数は、1 年間に 20 名程度あり、利用者の増加がやや懸念される。
課題への対応	—
実施上重視していること	今後、利用者の増加が予想され、現在の予算では足りない状況が懸念される。
今後、検討したいこと	・予算の確保のほか、申込時の申請者との対応、プライバシーの確保を重視している。 ・今後、独居の高齢者数の増大が予想されることから、より必要としている方に支援が行き渡るよう、福祉部局とも連携した制度設計が必要と思われる。

事例 1 1 流山市（千葉県） 【平成 30 年度調査】

高齢者のごみ出し支援を、親族にきちんと理解してもらうことが大切

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	千葉県流山市		
地域の特徴	千葉県の北西部にあり、都心から 25 キロメートル圏に位置に位置している。舟運、醸造業で栄えたが、昭和 30 年代後半からの高度経済成長に伴う東京圏の外延化を背景に、鉄道沿線の宅地開発により急速に発展し、JR 常磐線、東武野田線、JR 武蔵野線、流鉄流山線の鉄道沿線に市街地が形成された。平成 17 年の鉄道つくばエクスプレス開通に伴い、区画整理事業が進行し、流山おおたかの森駅を中心とした新市街地地区の整備を行っている。		
人口	187,252 人(千葉県 平成 30 年 4 月現在)	高齢化率	23.8%(千葉県 平成 30 年 4 月現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等	普通ごみと粗大ごみは委託方式による収集、資源物は集団回収の対象としている。普通ごみと資源ごみはステーション収集で、粗大ごみは各戸収集となる。		

I. 支援制度概要

支援制度名	流山市高齢者等ごみ出し支援事業	開始年月	平成 24 年 4 月
取組主体	環境部クリーンセンター	連携先	
支援制度のタイプ	直接支援型(委託)		
ごみ出し支援者	1～2 名	収集車両	1～2 台
利用世帯数	126 世帯(平成 29 年度)	支援の範囲	玄関前から清掃センター
声かけ	あり(利用者全員)	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	高齢者世帯などで、集積所までごみを出すことができない方のごみ等を戸別収集することにより、在宅での生活を維持できるように支援する。 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。なお、ごみが出されていない場合、入院や施設に入所したことなどの連絡漏れが多い。		

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	住民からの要望があり、実施に至った。
制度設計をする際の調整等	・既存の実施自治体の実情等を参考とした。 ・制度設計においては、委託事業者と調整を密に行った。
b. 導入・運用 : 困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	高齢者世帯などで、集積所までごみを出すことができない方のごみ等を戸別収集することで、在宅生活を支援するほか、安否確認の役割も担う。
実施要綱 運用マニュアル	流山市高齢者ごみ出し支援事業の案内 https://www.city.nagareyama.chiba.jp/_res/common/opendata/1002437/koureisya2.pdf 運用マニュアルあり。
支援制度の周知	・市の広報誌紙・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に出向いて周知している。 ・また、福祉部門と連携して、ケアマネジャー会議に出向いて制度の説明をしたり、高齢者福祉サービスのパンフレットにも掲載して周知している。
申込から支援までの手順、期間	申請後、環境部職員が面談を行い、支援が必要な方へは概ね 2 週間程度で支援を開始する。遠くに住んでいる親族などの場合、面談日程の調整に時間がかかるケースがあるが、親族にも支援内容をきちんと理解してほしいので、可能な限り面談に同席してもらうようにしている。 ・利用申請書フォーマット http://www.city.nagareyama.chiba.jp/life/1002401/1002416/1002437.html ・利用申請から支援開始までの流れ http://www.city.nagareyama.chiba.jp/life/1002401/1002416/1002437.html
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・面談にはできる限り親族に同席をお願いしているほか、必要に応じてケアマネジャーや福祉部職員、包活支援センター職員、民生委員などの同席を依頼している。 ・面談の上、支援の対象要件及び身体的状況を勘案して、支援の可否を決定している。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・福祉部局の窓口で配布している、高齢者福祉サービスのパンフレットに本支援制度の内容を掲載しているほか、申請書は、市内の各出張所でも受理するなど他の部局と連携し、利便性を高めている。 ・面談時には包括支援センターの職員やケアマネジャー、近隣の方が同席することもある。対象者から2週間ごみが出されなかった場合には、親族や福祉部局と連携して安否確認を行う。

利用要件	・おおむね 65 歳以上の高齢者世帯だけでなく、障がい者世帯なども支援の対象としている。 ・なお、介護や障害の認定状況のみでは、可否は決定していない。
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・一般の行政収集と同様に当日の朝 8 時 30 分までにごみを分別した状態で、利用者の自宅玄関前などに出すことになっている。 ・なお、ごみは、自ら設置した風雨にも強いふたつきのボックスなどに入れるようお願いしている。 ・収集は、委託によるもので、各世帯に週 1 回の収集曜日を割り当てて行っている。
収集時の声かけ	・利用者が連続して 2 回ごみを出していない時に声かけによる安否確認を行う。 ・毎日委託事業者から報告が送られてくるので、随時ごみ出しの状況は把握できている。声かけをしても返事がない場合には、親族や、福祉部門関係者に連絡し、安否確認をしている。その場合、入院や施設への入所などの連絡忘れである。
見守りネットワーク	見守りネットワークはないが、流山市高齢者ごみ出し支援事業の中で、2 回連続でごみが出されていない場合は、利用者に声掛けをしている。応答がない場合には、親族や福祉部門関係者に連絡することで、安否確認を行っている。
利用者に対する 継続支援の確認	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、支援を継続するか電話で確認する。
制度の見直し	開始から今まで見直しは行っていない。
予算の現状および 経費の実態	現在は、利用者の上限をおよそ 200 人として契約している。利用者が上限を超える場合は、適宜契約を見直していく。
参考アドバイス	風雨にごみが散乱しない排出方法をアドバイスしている。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる	
取り組みの実績	平成 26 年度 115 世帯、27 年度 119 番世帯、28 年度 116 世帯、29 年度 126 世帯と微増の状況である。
実施における工夫	・毎日の収集状況が委託事業者から送られてくることにより、状況把握が容易に行える。 ・風雨に耐えうるボックスの使用を推奨している。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	広報や市のホームページなどで周知を行っているが、本制度を知らない高齢者がまだ多くいると思われ、周知方法に工夫が必要である。現在対応していない屋内の粗大ごみの収集運搬については、大きな課題がある。
課題への対応	屋内の粗大ごみを収集運搬している先進市の事例を参考に対応していきたい。
実施上重視していること	・制度の周知、申込時の申請者との対応、個人情報保護やプライバシー保護、安否確認のほか、利用者の不在連絡の徹底などがあげられる。 ・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、変わらぬ交流の継続を促している。
今後、検討したいこと	本市においては、現在、本支援制度を廃棄物担当部局で行っているが、福祉的な専門知識を持ち合わせている職員がいない。今後、実施部局の見直しについての検討が必要と考える。

事例12 新居浜市（愛媛県）

施行10年で市内の介護事業所等に浸透 協力体制を構築し、制度が確立された

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	愛媛県新居浜市		
地域の特徴	新居浜市は、昭和12年に、新居浜、金子、高津の3町村が合併して市制を施行。元来、農漁村であったが、元禄4年別子銅山の開坑により、四国屈指の工業都市として発展を遂げてきた。 愛媛県の東部に位置し、東は四国中央市、西は西条市、南は高知県に接し、北は瀬戸内海(燐灘)に面する。市域は東西約20km、南北約21km、面積は234.50km²。		
人口	119,281人(平成31年3月末現在)	高齢化率	32.0%(平成31年3月末現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物) (粗大ごみ)	ステーション方式 戸別収集
収集体制等	・<u>収集体制</u> 不燃ごみ、びん・缶、有害ごみ、古紙類の収集は、深型ダンプ車(2t)で収集を行っている。深型ダンプ車を利用することでエアゾール缶等の収集時における事故の防止対策になっている。 離島までは収集車両を渡海船(約15分)に乗せて渡り、週に6日収集を行っている。 ・分別区分 家庭ごみの収集は、平成28年10月から10種分別による収集。分別は、燃やすごみ、プラスチック製容器包装、ペットボトル、びん、缶、古紙類、布類、不燃ごみ、有害ごみ、大型ごみ。 ・家庭ごみの収集は、全て無料。 ・平成10年度から「45ℓ以下の透明または白色半透明」を使用(指定袋はなし)。 ・<u>有人離島の収集体制</u> 離島内は道路が狭小であるため、深型ダンプ車(0.7t)でステーション方式による収集を行っている。 離島(大島)収集 (出所)新居浜市		



I. 支援制度概要

支援制度名	新居浜市ふれあい収集	開始年月	平成21年10月
取組主体	廃棄物部局 (市民環境部 ごみ減量課)	委託先	シルバー人材センター
支援制度のタイプ	直接支援型(委託)		
ごみ出し支援者	新居浜市	収集車両	シルバー人材センター就業会員所有の軽トラックに分別して車載
利用世帯数	688世帯(平成31年度3月末)	支援の範囲	玄関前から処理施設

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	・家庭ごみをごみステーションまで持ち出すことが困難な高齢者又は障がい者に対し、週1回の戸別収集及び排出のない場合には声かけによる安否確認を行い、安定的な収集運搬業務とともに日常生活の支援を行う。 ・離島の収集は、人口が少ないため、ステーション方式による収集で対応できており、利用者はいない。		

Ⅱ. 制度設計

a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか

導入の経緯	・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。市民からの要望も増え、市として事業実施が必要と判断し、実施に至った。
制度設計をする際の調整等	○福祉部門との調整(市福祉部局、社会福祉協議会、介護事業所) ・福祉部局との協議で介護認定者数や身体・知的障がい者数を調査 ・事業の説明、ごみ出し困難者の実情を聞き取り、事業を開始した場合の対象者数の把握 ・対象基準の認識を統一(要支援1以上が対象 他の協力が得られない者) ○介護事業所との連携 - ケアマネジャーの役目が多岐にわたるため、協力への同意を得る。 ○収集業者との調整 ・収集方法 ・収集体制(車両、作業員) ・管理体制(対象者のリスト、新規・休廃止・再開の連絡) ・委託料 ○要綱の制定 ○予算の確保

b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか

制度の特徴	・アンケート調査から、担当部署が実施している役割・機能等 「申請窓口、申請書の受理」「申請世帯との面談および承認」「支援対象者台帳の管理」「委託業者との契約締結、実績報告書の受取り等」 ・委託先のシルバー人材センターが実施している役割・機能等 「支援対象者台帳の管理」「収集したごみの処理施設までの運搬」「対象者の安否確認(声かけ)」「緊急時対応」
実施要綱 運用マニュアル	・運用は、「新居浜市ふれあい収集実施要綱」に基づく(ホームページに掲載していない)。 ・運用マニュアルは作成していない。 ・安否確認に関する研修等は、実施していない。
支援制度の周知	自治体のホームページや介護事業所を通じ利用者へ周知されている。 市内の介護事業所には浸透したと考える。
申込から支援までの手順、期間	・手順としては、利用申請を行い、面談を実施し、承認審査のうえ決定を通知。その後、支援開始となる。 ・利用申請書のフォーマットは下記に掲載 http://www.city.niihama.lg.jp/soshiki/gomi/hureai.html ・利用申請から支援開始までに要する平均期間は、2週間程度である。

申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・申請者との面談担当部署は、廃棄物部局(市民環境部 ごみ減量課)。 ・基本は、ケアマネジャー等と面談を行い、必要に応じて担当部署が申請者との面談を行う。
運用体制および部局内、外部機関との連携	「緊急時対応」「広報」「管内高齢者の情報管理」について、福祉部局、介護事業者等との連携を構築。
利用要件	家庭ごみをごみステーションまで持ち出すことが困難であり、かつ、他の者からごみ排出の協力が得られない世帯であって、次のいずれかに該当する方。 (1) おおむね 65 歳以上の者で、要介護認定を受けている単身の世帯 (2) 介護予防・日常生活支援総合事業対象者である単身の世帯 (3) 身体障害者手帳の交付を受け、かつ、障がいの程度が 1 級又は 2 級に該当する単身の世帯 (4) 療育手帳の交付を受け、かつ、障がいの程度が A に該当する単身の世帯 (5) 精神障害者保健福祉手帳の交付を受け、かつ、障がいの程度が 1 級又は 2 級に該当する単身の世帯 (6) 医師の診断書等が提出され、1 から 5 までに該当する者と同等と認められる単身の世帯 (7) 1 から 6 に規定する者のみで構成される世帯 (8) 1 から 6 に規定する世帯に同居者がある世帯で、同居者がごみ排出の困難な高齢者、虚弱者、年少者等である世帯 (出所)ホームページ
ごみ出し支援の方法(収集頻度、方法)	・収集業務は、シルバー人材センターへの委託により行い、市内を 3 地区に分け、それぞれ、火・水・木曜日に定期収集と同じ分別方法により、すべてのごみを一度に収集する。 ・1 地区 2～3 班体制(1 班:2 名で 1 日に約 60～70 件収集)利用者宅の玄関先などから収集し、処理施設へ搬入する。 不適切排出の場合は、啓発シールを貼り、収集せずに残す。 ごみの排出がない場合は、声かけなど安否確認を行う。
収集時の声かけ	声掛けの手順は下記の通り。 ・ごみの排出がある場合は、「ふれあい収集です」と伝えて収集。 ・排出がない場合は、声かけによる安否確認。留守の場合は、不在連絡票を投函。 ・2 回続けて排出がない場合は、緊急連絡先(担当ケアマネジャー等)へ連絡。 ・緊急事態を発見したときは、救急通報等適切な対応をとる。
見守りネットワーク	見守り推進員活動事業があり、担当と対象者はそれぞれ下記の通り。 ・担当:介護福祉課 地域ぐるみでひとり暮らしの高齢者を見守る体制を作ろうとするもので、見守り推進員が地域の民生委員と連携し、ひとり暮らしの高齢者の安否確認を行う。 ・対象者:安否確認が必要と認められる原則 70 歳以上の独居者。
利用者に対する継続支援の確認	・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。 ・入院等により一時的に不在となる場合には、連絡をいただき収集を休止する。また、施設入所等により収集を停止する場合は、届出していただく。 ・ケアマネジャーからの連絡により利用者の情報を密に得ており、確認している。
制度の見直し	・開始当初に対象者の基準を見直し、拡大した。 ・介護保険法の改正により、対象者の基準の一部を変更をした。
予算の現状および経費の実態	平成 30 年度決算額(委託料):14,197,617 円

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる

取組の実績	・対象者数(世帯)										
	<table><tr><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>514</td><td>561</td><td>576</td><td>618</td><td>629</td></tr></table>	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	514	561	576	618	629
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度						
	514	561	576	618	629						
・収集件数											
<table><tr><td>平成 26 年度</td><td>平成 27 年度</td><td>平成 28 年度</td><td>平成 29 年度</td><td>平成 30 年度</td></tr><tr><td>412</td><td>452</td><td>486</td><td>508</td><td>530</td></tr></table>	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	412	452	486	508	530	
平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度							
412	452	486	508	530							
※収集件数は、入院等により一時的に収集を休止している場合があるため、実収集件数。											
実施における工夫	制度導入時期の苦慮とその対応は、以下のとおり。										
	①対象者数の把握及び「ごみの排出が困難」の判断基準の意思統一 介護認定者、障がい者等の人数(世帯数)のうち対象となりえる人数(世帯数)の把握 世帯員に健常者がいれば対象外、他の協力を得られない方のみが対象のため世帯での把握 ⇒(解決策)高齢、障がい福祉部局や介護事業所からのヒアリングを重ねることにより課題対応した。										
	②介護事業所との調整 入院などにより一時的に利用を休止する場合や死亡・施設入所などにより利用が終了する場合があります、市への連絡・届出が必要であるが、利用者本人がその都度連絡することは困難である。 ⇒(解決策)申請・廃止手続、休止・再開の連絡等はケアマネジャーが行っており、事業実施のうえでケアマネジャーの存在は必要不可欠である。 事業内容を理解していただき、調整、協力体制を構築することで対応した。 導入時は、上記のように苦労が多かったが、導入から 10 年を経た現在、市域全体の介護事業所に制度が浸透している。										
	③収集の休業日・振替日 閉庁日や処理施設の休業日は収集も休業日となる。また、休業日が週のうち 1 日ならば金曜日に振り替えているが、その都度の連絡は困難である。 ⇒(解決策)振替・休日カレンダーを年度ごとに作成し、3 月の収集時に各戸に投函した。										
	④取組主体の選択 【直接支援型】、【高齢者福祉部局】、【地域コミュニティ部局】の取組主体の選択について、地域の実情に応じて選択すること。 当市で直接支援型を選択した理由は、他の方法で定期的なごみ出しを継続することは困難であると思われるためである。ただし、地域コミュニティの希薄化が懸念される声もある。 【高齢者福祉部局による取組】 介護保険制度において訪問介護等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困難である。 また、身体、知的、精神等の障がい者も対象としており、介護認定者だけが対象者ではないためである。 【地域コミュニティ部局による取組】 当市においては、自治会の加入率が 6 割強という事実から現実困難である。 また、社会福祉協議会と協議したが、支援するボランティア団体も特になかった。一定以上の件数になるとすべての対象者に対し、ボランティア団体での事業実施の継続は困難であると思われる。										

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	・休・廃止等の連絡・届出漏れも挙げられる。 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。」のような連絡漏れがある。 すでに死亡、施設入所による廃止の未届出などの場合は、調査に時間を要する。ケアマネジャーに依存している分、ケアマネジャーの手から離れた場合には、調査が困難となっている。。
課題への対応	・連絡漏れ等による調査の手間の課題に対し、ケアマネジャーを通じた収集の休止や廃止等の連絡をより密にする。
実施上重視していること	・排出のない場合には、声かけによる安否確認を行うなど、福祉サービスの提供面もあるが、市は、廃掃法の主旨・規定に基づき、地域の生活環境の保全のため、ごみの収集責務を負っており、安定的な廃棄物処理を継続するため、事業を実施している。 ・「利用者の不在の連絡の徹底」を大変重視している。
今後、検討したいこと	・対象者の基準 要支援者を対象としたことにより、本来ごみステーションまで排出が可能な方が対象者となっていないか懸念されるため、基準の見直しをしたい。

事例 13 日野市（東京都） 【平成 30 年度調査】

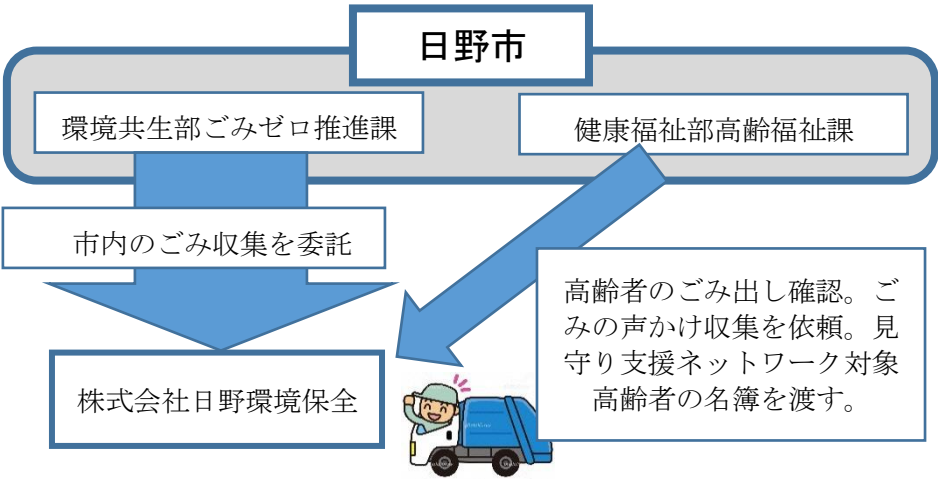
廃棄物・高齢者福祉の両面から、対象の異なる高齢者のごみ出しに
アプローチ

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	東京都日野市		
地域の特徴	大きく丘陵地、台地、低地の 3 段から構成され、北部を多摩川、市の中央部を浅川が流れ、多様性に富んだ地形となっている。北側は、台地で 2 段の段丘崖があり、台地上は住宅地と多摩地域有数の工業地を中心とした土地利用がされている。浅川と多摩川沿いの沖積低地は、住宅地と農地が共存する土地利用となっている。		
人口	185,393 人(平成 31 年 1 月現在)	高齢化率	24.7%(平成 31 年 1 月現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	各戸収集
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等	平成 12 年からごみの有料化を実施し、戸別収集を行っている。集合住宅の場合はステーション収集となる。可燃ごみは週 2 回、不燃ごみ・資源物は 2 週または 4 週に 1 回の収集となる。		

I. 支援制度概要

支援制度名	① ハンディキャップシール、ハンディキャップボックス事業 ② 日野市高齢者見守り支援ネットワーク「見守り収集」	開始年月	①平成 12 年 10 月 ②平成 21 年 4 月
取組主体	①環境共生部ごみゼロ推進課 ②健康福祉部高齢福祉課	連携先	②株式会社日野環境保全
支援制度のタイプ	①直接支援型(委託) ②福祉部局等による福祉サービスの一環		
ごみ出し支援者	①ヘルパーや離れて暮らす家族等 ②ごみ排出の支援は行わず、排出状況の確認	収集車両	①②とも一般収集車両
利用世帯数	①1,038 世帯(平成 29 年度) ②56 世帯(平成 30 年 11 月)	支援の範囲	①②玄関前から清掃センター
声かけ	①なし ②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			日野市健康福祉部高齢福祉課主管の日野市高齢者見守り支援ネットワーク

制度概要	①排出指定日以外の排出ができるように戸建て住宅にはハンディキャップボックスの貸し出し、集合住宅など集積所がある場合は、ハンディキャップ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する。(収集は通常の指定収集日に行う)また、近隣住民や同じ集合住宅の市民に理解を得るため、全戸配布しているごみ分別カレンダーにて、理解を呼び掛けている。 ②高齢福祉課が、日野市高齢者見守り支援ネットワークの見守り協力事業者であり、一般ごみの収集業務委託先でもある株式会社日野環境保全に対し、希望する高齢者のごみ出し確認やごみの声かけ収集を市が依頼し、可燃ごみの回収時に見守り収集を行ってもらう。  ハンディキャップボックス  ハンディキャップシール (出所)筆者撮影  (出所)日野市提供
-------------	--

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	①ハンディキャップボックス・シールは、ごみ収集の有料化、戸別収集を始めるタイミングで説明会を行い、その際に市民から要望が出て実施に至った。 ②株式会社日野環境保全が社会貢献の一環で自主的に市に申し出たことで実施に至った。
制度設計をする際の調整等	①不明 ②立川市地域見守りネットワーク事業などを参考にした。年2回ほど(株)日野環境保全と打ち合わせを実施している。

b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	①高齢者や障がいのある方で、ごみ出しが困難な世帯が、指定日外排出用ごみ・資源収納容器(ハンディキャップボックス)を使用することで、利用者の生活を支援する者がいつでもごみ出しをしておくことができる利点がある。集合住宅の利用者は、ハンディキャップシールをごみ袋に貼ることにより、指定日以外にステーションにごみ袋を排出することが可能になる。 ②見守り支援ネットワークの登録者に対する可燃ごみ収集時の見守り(以下ア、イ)を実施している。 ア) 可燃ごみの収集時に排出の有無を確認し、3 回連続で確認できなかった場合、担当の地域包括支援センターに連絡する。(集合住宅居住者を除く登録者が対象) イ) 可燃ごみの収集時に希望者宅を訪問し、声かけを実施する。(登録者のうち希望する者のみ対象)
実施要綱 運用マニュアル	①実施要綱、運用マニュアルとも作成していないが制度の紹介を以下に掲載。 http://www.city.hino.lg.jp/kurashi/gomi/kihon/shien/1002924.html ②制度の紹介を以下に掲載。 http://www.city.hino.lg.jp/fukushi/kourei/torikumi/1003577.html
支援制度の周知	①ホームページやごみ・資源分別カレンダーで制度の紹介をするほか、ケアマネジャーを対象とした研修会等で周知を図っている。 ②ホームページや福祉関連の広報誌、事業周知チラシの他、65 歳以上で当該年度に奇数年齢であり、一定の条件を満たす市民に対し行う「はつらつ・あんしん調査」の中で、制度の周知を行っている。
申込から支援までの 手順、期間	①申請後、ごみ相談パトロール業務を委託している事業者が面談を行い、可否を決定し、1 週間以内に対応し開始をする。面談当日にハンディキャップボックスを持参し、開始が決まったらすぐに渡すようにしている。 利用申請書フォーマットはあるが、ホームページには記載していない。 ②「高齢者見守り支援ネットワーク」に登録を希望する高齢者本人や家族等が、地域包括支援センターに対し登録申請を行う。申請時、声かけによる可燃ごみ収集の希望もあわせて確認する。登録後、高齢福祉課にて「見守り支援ネットワーク対象高齢者名簿」を作成し、2 ヶ月に 1 回(株)日野環境保全に提供する。日野環境保全からの支援が開始される。(登録から支援開始までの期間は 1 週間～2 ヶ月程度)
申請者、面談の有 無、面談同席者、 支援の可否	①ごみ相談パトロール業務を委託している事業者が面談を行っている。面談には親族またはケアマネジャーが同席することが多い。 ②地域包括支援センターが高齢者の自宅を訪問した際などに、本人の生活状況等を踏まえ、見守りが必要と思われる方に対して登録の促しを行う。
運用体制および部 局内、外部機関と の連携	②2 ヶ月に 1 度、警察・消防等の公共機関と共に、(株)日野環境保全に対し「見守り支援ネットワーク対象高齢者名簿」を提供している。
利用要件	①対象者の年齢は問わない。介護認定の状況は要件に含まない。家族構成は面談の上確認をしているが、障がい者世帯も対象としている。 一時的に支援が必要となった方からの申請には面談を行い、支援が必要と判断した場合は臨機応変に対応している ②おおむね 65 歳以上の見守りが必要な高齢者が対象となる。本人や家族等かの見守り依頼を受けている。

ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・粗大ごみは家の中から、普通ごみ・資源物は玄関前から収集し、集合住宅は集積所から収集する。分別は市の指定に従って行う。 ・収集方法は、各世帯が分別したごみ等を指定された日時に玄関前等に排出し、それを市の委託業者が週 1 回収集し処理センターに搬入する。
収集時の声かけ	①ハンディキャップボックス: 声掛けは行わない。 ②ごみが出されているかの確認を行う見守り収集と収集時の声かけを行う声掛け収集を対象者の状況に応じた対応を行っている。
見守りネットワーク	あり。②日野市高齢者見守り支援ネットワーク「見守り収集」として紹介
利用者に対する継続支援の確認	①開始後まだ確認を行っていない。 - 転居・施設入所・死亡等利用がなくなれば自然消滅となり、継続確認等は行っていない。
制度の見直し	①見直しを行っていない。また現在、見直しの予定はない。
予算の現状および経費の実態	①今後も実績に応じた予算の確保をしていく。ハンディキャップボックスについては、福祉部局と連携して東京都の福祉関連の補助金を充てている。
参考アドバイス	①ハンディキャップシール、ハンディキャップボックスの貸し出し・配布を行い、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。その他粗大ごみふれあい収集(家屋内からの運び出し)や剪定枝のふれあい収集(拠点収集⇒戸別収集)、声掛け・見守り収集を行っている。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる	
取組みの実績	①平成 26 年度 951 世帯、27 年度 990 世帯、28 年度 996 世帯、29 年度 1,038 世帯 ②平成 26 年度 77 世帯、27 年度 69 世帯、28 年度 63 世帯、29 年度 53 世帯
実施における工夫	①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。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	①利用者の増加が一番の課題で、次に人員不足、高齢者の紙おむつの増加が課題となる。 ②委託事業者のキャパシティもあり、今後受入れを増やす方策が課題である。
課題への対応	①超高齢化社会の到来から、高齢者による紙おむつ利用が増えたと、現在おむつ専用袋を無償配布しており、製造枚数増となれば、市の負担が増える。また、ごみ量の増加の要因にもなる。
実施上重視していること	①個人情報保護が最も重視することである。予算や人員の確保、利用者の不在連絡の徹底、他組織との連携なども重視している。 - 関係機関との連携によるネットワークの構築。制度の周知。
今後、検討したいこと	①②とも制度の変更等の予定はない。

事例14 新潟市（新潟県）

ささえあい・たすけあい コミュニティの力で高齢者のごみ出し支援

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	新潟県新潟市		
地域の特徴	日本海、信濃川、阿賀野川のほか、多くの潟に代表される水辺空間と自然に恵まれている。市域の約半分を農地が占める農業都市である。平成 25 年、環境モデル都市に選定された。		
人口	788,053 人(令和 2 年 2 月現在)	高齢化率	29.3%(令和 2 年 2 月現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物) (粗大ごみ)	ステーション収集 戸別収集
収集体制等	- 平成 20 年 6 月から家庭ごみを有料化し、10 種 13 分別による収集を開始。 - 収集品目は、有料で収集するごみ 3 種(燃やすごみ、燃やさないごみ、粗大ごみ)と、無料で収集する資源ごみ 7 種(プラマーク容器包装、ペットボトル、飲食用・化粧品びん、飲食用缶、古紙類(4 分別)、枝葉・草、特定 5 品目)。 「燃やすごみ」の直営収集を一部地域で行う以外は、収集を民間委託しており、直営と委託の比率は概ね 3:97 である。		

I. 支援制度概要

支援制度名	新潟市ごみ出し支援事業	開始年月	平成 20 年 6 月
制度の主体	環境部廃棄物対策課	支援の主体	自治会・町内会、地域コミュニティ協議会、地区社協、その他の地域団体
支援制度のタイプ	コミュニティ支援型		
ごみ出し支援者	団体内で支援員を募る	収集車両	—
利用世帯数	729 世帯(令和 2 年 2 月)	支援の範囲	- 燃やすごみなどは、玄関前からごみ集積場まで - 粗大ごみは、家屋内から玄関前まで
声かけ	支援金の対象にはならない	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	- 自治会・町内会、地域コミュニティ協議会、地区社協のほか、老人クラブ、NPO など非営利の地域団体がごみ出しの支援を行った場合に、市が支援金を交付。 - 支援金は、「燃やすごみなど」を利用者の玄関先からごみ集積場に排出した場合、利用者 1 名への支援で 1 日につき 150 円、「粗大ごみ」を利用者の家屋等から玄関先に排出した場合、利用者 1 名への支援で、1 日につき 600 円を交付。		

Ⅱ. 制度設計

a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか

導入の経緯	家庭ごみの有料化に伴い生じる手数料収入の使い道に関し、市民アンケートを行った結果、「高齢者・障がい者世帯に対するごみ出し支援」への支持が多数を占めたことから、平成 20 年 6 月に開始した新ごみ減量制度に合わせて、ごみ出し支援事業を導入した。
制度設計をする際の調整等	支援金額の設定については、他市で実施していた同様事業の支援金額、当時の県最低賃金等を参考に算出した。

b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか

制度の特徴	・コミュニティ支援型による支援を実施。 ・支援の対象とするか否かの判断、利用者と協力員のマッチングは支援団体が行っている。
実施要綱 運用マニュアル	支援団体募集チラシに記載がある。 https://www.city.niigata.lg.jp/kurashi/gomi/gomi_recycl/seidoannai/furtherance.files/gomidashi-shien.pdf
支援制度の周知	・市ホームページ、自治会・町内会向け制度案内冊子への掲載のほか、クリーンにいがた推進員（ごみ減量等推進員）向け研修会（年 2 回）で制度周知を実施。 ・民生児童委員、社会福祉協議会、コミュニティソーシャルワーカー、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周知を実施。 ・現在、市に登録された支援団体の約 9 割が自治会・町内会であるが、自治会・町内会長は 1～2 年で交代する場合も多いため、継続した制度周知が必要。 ・支援団体の登録数は順調に増加しており、制度開始当初は 19 団体からスタートしたが、令和 2 年 2 月末では 238 団体、利用者 729 世帯、協力員 731 名が登録済み。
申込から支援までの手順、期間	～ 事業の流れ～ ① 利用者・協力員を決定 （回覧板等で募集、民生委員に相談など） ② 利用者と打ち合わせ （出すごみの品目、ごみ出し場所・時間） ③ 団体登録 ④ ごみ出し ⑤ 実績報告（1ヶ月ごと） ⑥ 支援金（1ヶ月ごと） ⑦ 活動費支払い 自治会・町内会 地域コミュニティ協議会 地区社会福祉協議会など 新潟市 （廃棄物対策課） 利用者 協力員 協会員へ活動費を支払う場合に、団体内で事務費相当を差し引いても構いません。 事業の流れは次のとおり。 ① 支援団体ごとに利用者（ごみ出し困難者）・協力者（支援を担うボランティア）を決定（回覧板等を使い利用者、協力員を募集） ② 利用者と出すごみの品目、場所、時間などを打ち合わせ ③ 支援団体の登録（市に登録申請書を提出） ④ ごみ出しを支援 ⑤ 実績報告書の提出（1 か月分の支援実績を支援団体において取りまとめ、毎月提出。）

	⑥市から支援団体に支援金を振込(毎月支払い) ⑦支援団体から協力員へ活動費支払い 支援金の使途制限はなし。支援金は支援団体を経由し、協力員に支払われているケースが大半である。 以降、④から⑦の手順を毎月繰り返す。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	ごみ出し困難者が「利用者」になるまで 【利用者の把握】 支援が必要な場合は以下から支援団体に支援の相談がされる。 ・高齢や障がいのためごみ出しが困難な世帯または別居親族 ・ごみ出しが困難な世帯を支援する福祉関係者 ・地区の民生委員 ・自治会役員や近隣住民 【支援の必要性の判断】 同居人、近隣在住の親近者の有無、ごみ出しが困難な程度などから支援団体が支援の要・不要を判断する。 【利用者名簿の提出】 支援団体が支援を実施する場合、利用者名簿に新たに支援を受ける人の住所・氏名を記載し、市に名簿を提出。
運用体制および部局内、外部機関との連携	市の事務処理体制 ・登録申請書、毎月の実績報告書は廃棄物対策課または区役所窓口で受付。 ・担当は環境部廃棄物対策課(区役所窓口での受付書類は廃棄物対策課に回付)。 廃棄物対策課での事務処理は主に事務職員1名が行い、周知活動実施の際は副担当1名が同行する。 ・福祉関係者から、支援団体の登録状況確認(ごみ出し困難者の居住地区に支援団体の有無)のため、問い合わせがあり資料を提供している。
利用要件	・ごみ出しが困難な高齢者及び障がい者の世帯であること。 ・介護や障がいの等級は問わない。 ・同居人や近隣在住の親近者でごみ出しの支援を行うことができる者がいないこと。
ごみ出し支援の方法(対象、回収頻度、方法)	・本事業は、ごみ出しが困難な高齢者、障がい者等の世帯のごみ出しを支援する団体に対し、市が支援金を交付するもの。 【支援金の対象になる支援】 ・「燃やすごみなど」を利用者の玄関先からごみ集積場に排出した場合 制度上、月支援利用回数の上限(例えば月8回まで等)の設定はないが、本市のごみ収集が週最大5日稼働であるため、必然的に月の最大稼働日数を超えない範囲が限度になる。 支援内容は、利用者と協力員が話し合い、事前に支援頻度、ごみ袋の置場等を決めておく。 ・「粗大ごみ」を利用者の家屋等から玄関先に排出した場合
収集時の声かけ	声かけや安否確認のための訪問のみを実施した場合は支援金の対象外ではあるが、支援団体が利用者の状況を考慮し、ごみ出し支援のための訪問に合わせて実施しているケースもある。
見守りネットワーク	なし

利用者に対する 継続支援の確認	継続支援の必要がなくなる場合、利用者が親族等と同居、施設入所、死亡等による理由が考えられるが、利用者本人や福祉関係者から支援団体に「継続支援不要」の申し出がある。 市から直接、利用者本人に「今後の継続支援の要・不要」を聞き取ることはない。
制度の見直し	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。
予算の現状および 経費の実態	平成 20 年 6 月から開始した家庭ごみの有料化に伴い発生する家庭ごみ収集手数料収入は、当初から「資源循環型社会促進策」、「地球温暖化対策」、「地域コミュニティ活動の振興」の 3 つの用途に限って支出することを市民と約束した「市民還元予算（一般財源内）」という取り扱いをしている。本事業は、そのうち「地域コミュニティ活動の振興」に分類され予算を得ている。
参考アドバイス	【ごみの収集運搬の許可との関係について】 他人のごみを収集運搬することについて、本市では燃やすごみなどはごみ集積場から、粗大ごみは戸別収集のため玄関先から収集運搬することに関しては許可が必要であるが、家庭からそれらの場所に排出する段階である本制度の行為に関しては、許可は不要と整理して <u>いる</u> 。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる	
取組みの実績	・平成 28 年:団体数 178、利用者数 503 世帯、協力員数 530 名 決算額 5,900 千円 ・平成 29 年:団体数 195、利用者数 624 世帯、協力員数 604 名 決算額 6,638 千円 ・平成 30 年:団体数 216、利用者数 650 世帯、協力員数 644 名 決算額 7,023 千円
実施における工夫	・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が、その分、市の家庭ごみの収集回数から勘案したり、粗大ごみの申込情報を確認するなどして、誤りや不正な実績報告内容にならないよう、事務処理をしている。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	・一部の支援団体（ボランティア団体）においては、協力員の高齢化や利用希望が多くなり、協力員の担い手が不足する状況がある。
課題への対応	・自治会・町内会への直接的な周知のほか、福祉関係者からも制度周知や支援団体になってもらうための働き掛けを行ってもらい、支援団体数の増加を目指している。
実施上重視していること	・福祉関係者にも、積極的に制度周知、支援団体の支援状況等の情報提供を行い、制度への理解と支援団体の増加を目指している。 ・実績報告書に記載不備があり支援団体に電話連絡する機会があるが、その際に支援状況等の聞き取りを行い、現状把握や課題の洗い出しができるよう、できる限り支援団体とコミュニケーションを心がけている。
今後、検討したいこと	・支援を担う団体や協力員も今後更に高齢化し、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。 ・直接支援型により支援範囲の補完など、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きたい。

事例 15 上越市（新潟県） 【平成 30 年度調査】

ごみヘルパー制度

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	新潟県上越市		
地域の特徴	上越市は、新潟県の南西部に日本海に面して位置し、北は柏崎市、南は妙高市、長野県飯山市、東は十日町市、西は糸魚川市に隣接している。市の中央部には、関川、保倉川等が流れ、この流域に高田平野が広がっている。この広大な平野を取り囲むように、米山山地、東頸城丘陵、関田山脈、南葉山地、西頸城山地などの山々が連なっている。海岸線には砂丘が続き、砂丘と平野の間には天然の湖沼群が点在している。このように、上越市は、多様な自然を有する海・山・大地に恵まれた自然豊かな地域である。 気候は、四季の変化がはっきりしており、冬期に降水量が多く快晴日数が少ない典型的な日本海型。冬期には日本海を渡ってくる大陸からの季節風の影響により大量の降雪があり、海岸部を除いた地域は全国有数の豪雪地帯となっている。		
人口	192,950 人(平成 31 年 3 月 1 日現在)	高齢化率	31.7%(平成 31 年 2 月現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物) (粗大ごみ)	ステーション収集 粗大ごみの分別区分なし(排出者自身で直接持込みもしくは許可業者へ依頼)
収集体制等	-		

I. 支援制度概要

支援制度名	上越市ごみ分別及び搬出支援事業(ごみヘルパー制度)	開始年月	平成 14 年 4 月
取組主体	自治・市民環境部 生活環境課	連携先	健康福祉部 高齢者支援課 同 福祉課
支援制度のタイプ	コミュニティ型		
ごみ出し支援者	町内会長からの推薦を受け、市が委嘱する市民、51 名(平成 29 年度)	収集車両	-
利用世帯数	62 世帯(平成 29 年度)	支援の範囲	玄関前からステーション
声かけ	なし	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	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。		

Ⅱ. 制度設計

a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか

導入の経緯	- 平成 13 年 10 月からの分別品目の大幅な変更に伴い、集積所の巡回(分別状況の確認、違反ごみの報告など)を主な業務としてごみヘルパー制度を開始。 ※業務の一部にごみの分別及び搬出が困難な世帯への支援を含む
制度設計をする際の調整等	福祉部門との協議。 町内会等との協議。

b. 導入・運用 : 困難は、どこに潜んでいるか

制度の特徴	- 町内会長の推薦を受け、市が委嘱した「ごみヘルパー」が支援を行う。(推薦及び委嘱は事前登録制ではなく、申請の都度行っている) - 利用者負担が無い。
実施要綱 運用マニュアル	上越市ごみ分別及び搬出支援事業実施要綱 https://www.city.joetsu.niigata.jp/uploaded/attachment/48059.pdf 上越市ごみヘルパー設置要綱 https://www.city.joetsu.niigata.jp/uploaded/attachment/44282.pdf 運用マニュアルは、作成していない。
支援制度の周知	町内会長向けハンドブックへの掲載、福祉部門で発行している福祉ハンドブックへの掲載、福祉部門で行う民生委員の研修会等の中で説明、ケアマネジャーを対象とした研修会等の中で説明。
申込から支援までの手順、期間	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) ○利用申請書フォーマット・・・上記実施要綱内参照
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	- 申請があった際は、本人の承諾を得て、福祉部門と連携して状況調査を行うため、面談は必須ではなく、必要に応じて行う。 - 面談の際に本人のみで確認が難しい場合は、親族やケアマネジャーの同席を求める。
運用体制および部局内、外部機関との連携	制度利用の可否の審査に当たっては、福祉部門と連携し申請者の状況調査を行っている。

利用要件	①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) ②身体障害、病弱などでごみ出し・ごみ分別が困難な世帯(肢体不自由・視覚不自由・内部障害などにより身体障害者手帳を所持していること) ③その他、市長が必要と認める世帯 ※いずれも同一町内に世話すべき親族がいないこと。
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	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。
収集時の声かけ	声かけに関する規定はない。
見守りネットワーク	なし。
利用者に対する継続支援の確認	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。
制度の見直し	平成 23 年 4 月に要綱を一部改正 (巡回業務の廃止、利用者負担の廃止)
予算の現状および経費の実態	全額市の予算
参考アドバイス	

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる	
取組みの実績	平成 26 年度 60 世帯(ごみヘルパー 51 人) 平成 27 年度 62 世帯(ごみヘルパー 53 人) 平成 28 年度 68 世帯(ごみヘルパー 56 人) 平成 29 年度 62 世帯(ごみヘルパー 52 人)
実施における工夫	・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。 ・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。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	－
課題への対応	－
実施上重視していること	制度の周知。 福祉部門との情報共有。
今後、検討したいこと	－

事例 16 東根市（山形県）

地域のシルバー人材の活用で高齢者を支えるヘルプアップ住ま居る事業

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	山形県東根市		
地域の特徴	山形県の中央部、村山盆地に位置し、東は仙台市、南は山形市・天童市に隣接した温泉のある自然豊かな田園都市。また、国道 13 号・48 号・287 号が通り、山形新幹線さくらんぼ東根駅や山形空港があるなど県内交通の要衝にあり、先端技術産業が集積する産業都市。市域は東部、西部、中央部の大きく 3 つに分かれ、市域の端から端まで車で 20 分程度。中央部は市街地・工業団地が多く、東部・西部は農業地域で、さくらんぼなど果樹栽培の農家も多い。例年 1～3 月中旬までは、積雪が多い。		
人口	48,001 人(平成 31 年 3 月 1 日現在)	高齢化率	27.5%(平成 31 年 4 月現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・ 直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	個人搬入のみ
収集体制等	・ごみ有料制（ごみ袋に電話番号又は名前を記入する地域もある） ・15 分別(燃やせるごみ・廃食用油・プラスチック製容器包装・燃やせないごみ・使用済みライター・乾電池及び水銀入り体温計・資源物・廃蛍光管・ペットボトル・布類・新聞紙・雑誌・ダンボール・牛乳パック・粗大ごみ)		

I. 支援制度概要

支援制度名	ヘルプアップ住ま居る事業	開始年月	平成 14 年 4 月
取組主体	東根市健康福祉部福祉課長寿支援係	連携先	東根市シルバー人材センター
支援制度のタイプ	福祉部局等による福祉サービスの一環		
ごみ出し支援者	シルバー人材センター就業会員	収集車両	－
利用世帯数	7 世帯(令和元年度)	支援の範囲	玄関先あるいは室内からごみステーションまで
声かけ	あり	利用者負担	一部負担(時間と内容に応じて)
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	・東根市ヘルプアップ住ま居る事業は、65 才以上の高齢者のみ世帯等に対し、シルバー人材センターで軽度生活援助を行う事業である。その援助の1つとしてごみ出し支援を実施している。市は、基準単価の 8 割と、コーディネートに要する経費等を負担している。 ・対象となる援助は次の 7 種類あり、それぞれに基準単価がある。①日常生活の家事援助・支援②買い物代行③家周辺の手入れ④軽微な修繕⑤取付作業⑥居宅周辺の除雪⑦その他市長の認めた福祉家事援助サービス ・ごみ出し支援は①に入り、通常は約 30 分以内で 133 円程度の利用者負担がある。
------	--

Ⅱ. 制度設計

a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか

導入の経緯	当初「軽度生活援助事業」という制度があり、そこにはごみ出しは入っていなかったが、ニーズがあることが分かり、平成 27 年 4 月から①日常生活の家事援助・支援(ごみ出し支援も入る) ②買い物代行 の 2 つが追加され、現事業に改訂し名称を変更した。
制度設計をする際の調整等	シルバー人材センター及び市の関係各課、訪問介護サービス事業所等と調整を行った。

b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか

制度の特徴	・家事の他、日常生活上の軽作業(家周辺の手入れ、軽微な修繕、台風など自然災害への防備など)の援助を行い、在宅高齢者の生活を支援する。 ・シルバー人材センターが申込の受付、現場確認、就業会員のマッチング等を行う。 ・ごみ出し支援は、利用者の玄関、あるいは室内からごみステーションまで運搬を行うサービス。
実施要綱 運用マニュアル	下記ホームページに「ヘルプアップ住ま居る事業案内」の掲載がある。 https://www.city.higashine.yamagata.jp/4339.html
支援制度の周知	市のホームページの他、地域包括支援センター等でも広報を行う。
申込から支援までの手順、期間	・利用者からの電話等でシルバー人材センターに申請があると、高齢者生活援助推進員等が訪問し申請書の記入を依頼し回収および現場確認を行い、シルバー人材センターに届ける。申請書は市福祉課に送られ、申請の可否を確認する。 ・センターは就業会員を選定し、就業会員が利用者と直接開始日・時間帯等を調整し、支援を開始する。おおむね 1 週間以内に迅速に対応している。 ・就業会員は 1 ヶ月ごとに就業報告書を作成し、利用者の確認印をもらいセンターに提出する。利用者への集金は、シルバー人材高齢者生活援助推進員等が訪問して行う。 ・ごみの分別は支援メニューにはないが、利用者の依頼を受け行っている場合がある。除雪等の作業で訪問した就業会員が、ついでだからと無償でごみ出しを行っているケースもある。 ・冬期のみ利用する世帯がある。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	事業を使いたいと本人又は周囲を経由して声が届けば、高齢者生活援助推進員等が訪問し、現場確認を行いながら申請書の記入を依頼し、回収する。

運用体制および部局内、外部機関との連携	・市の福祉課からシルバー人材センターが受託して運営している。 ・迅速で細かい対応をする為、福祉課の担当とシルバー人材センターの担当は、ほぼ毎日連絡を取り合いながら運営している。
利用要件	市内に住所を有し、次のいずれかに該当する世帯。 ・65 歳以上の高齢者のみの世帯 ・65 歳以上の高齢者及び身体障害者手帳 1 級または 2 級所持者のみの世帯 ・身体障害者手帳 1 級または 2 級所持者のみの世帯 ・上記に準ずる世帯
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・利用世帯が玄関先に出したごみを、就業会員が集積所まで搬出する。 ・各家のごみの量が少ないので、1 週間に 1 回、または隔週の利用が多いが、個々の利用者と支援者が打ち合わせて決めている。また積雪のある冬だけ利用する人もいれば、冬はショートステイに入るなどして不在の為、利用しない人もいる。 ・利用者は、ごみ出し支援者は近所の人だからいいという人と、近所の人は嫌だという人がいる。支援者(就業会員)にとって、遠方から朝の限られた時間で利用者宅を回るのはハードルが高い。 ・資源ごみ、不燃ごみ等を分別して専用のごみ袋にまとめてあるものを支援者が搬出するのが基本だが、その分別ができない為に搬出を依頼できない高齢者がいる。 ・ごみ出しは 30 分単位の利用となる。近くに住む就業会員か、除雪や生活支援で関わっている就業会員が行うことが多い。
収集時の声かけ	・支援者は、ごみ出しをする際に声をかけている。 ・何か異変があると感じた際には、シルバー人材センターに一報を入れ、センターから申請書に記載されている緊急連絡先に連絡する。 ・連絡がつかない場合は福祉課に連絡し、福祉課が把握している情報や民生委員などに連絡し安否確認を行う。
見守りネットワーク	・一人暮らし、70 歳以上を対象に、民生児童委員の協力を得て見守りネットワーク事業を行っている。その他配食サービスでお弁当を届ける際や介護用品支給事業などを行う中でも見守りが行われている。 ・民生委員には 65 歳以上の住民の名簿を年に一度渡しており、日頃の見守りに役立てるよう依頼している(翌年度の名簿配布時に、古い名簿は回収している)。 ・高齢者生活援助推進員は、ヘルプアップ住ま居る事業の毎月の集金と申請書類の回収や現場確認を行っている。
利用者に対する継続支援の確認	依頼を受け実施するものであり、料金が発生するため、中止の場合は利用者から連絡を受ける。
制度の見直し	平成 27 年 4 月から①日常生活の家事援助・支援(ごみ出し支援も入る) ②買い物代行の 2 件が追加され、現名称に変更となった。
予算の現状および経費の実態	・東根市の単独の予算枠で行っている。 ・平成 30 年度実績によると、年間利用件数 945 件(日常支援 217 件、除雪 666 件ほか)、利用者負担額 1,159,872 円 市負担額 6,142,097 円(4,800,897 円+コーディネート委託 1,341,200 円) ・ごみ出し支援の費用は、約 30 分以内で 133 円程度の利用者負担となる。

参考アドバイス	東根市内の新田町第二区では、区長・民生委員・福祉推進員などが中心となってコミュニティ型の「ワンコインサービス」をするための「さぽーとの会」を立ち上げ、ごみ出し支援や見守り支援を行っている。これは 10 枚綴りで 500 円の券を事前に買い、ごみ出しの際に 1 枚渡し、ごみ出し支援者はその中から一回につき 5 円（御縁）分をもらうシステムである。この地区では、その他必要に応じて「ヘルプアップ住ま居る事業」も合わせて活用している。
---------	---

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる	
取組みの実績	- 令和 2 年度のヘルプアップ事業のごみ出し支援利用者は 3 世帯だが、この他にこの事業の要件にあてはまらない為に市の補助無しでシルバーがごみ出し支援に入っている世帯が 4 件ある。 - 制度自体の需要はあると思われるが、利用していない世帯は多い。近所のつながりでついに出してあげるなど、コミュニティ内部で解消されているケースもある。
実施における工夫	- 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 1,330 円で、利用者負担額が 2 割の 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。 - 費用負担があることで、利用者の心的負担が軽減出来る。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	- シルバー人材センターの就業会員数は、新規加入者もいるが、高齢等の理由でやめる人も多く、ほぼ横ばいの状態である。今後ニーズが増えることが見込まれるが、対応が出来ず断るケースや、要件を厳しくしないと対応できなくなる可能性もある。その他、福祉業界全体でヘルパーが不足しており、担い手不足の状況が続いている。 - 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でも申請に至るまでには時間がかかることが多い。本人の意識とともに、家族・親族の意向もあり、新規事業を浸透させる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。 - 本当に困っている人を支援したいが、自身の仕事が忙しいので雪かきを依頼したいという要望などもあり、依頼者より高齢の支援者が雪かきをする事などは、課題に感じている。
課題への対応	- 繰り返し情報を発信することや、利用した人の口コミを活用して利用へのハードルを下げてもらうなど根気強く接するように心がけている。 - 生活支援コーディネーターなどの活用によって、支援策の広報やニーズのコーディネート期待したい。
実施上重視していること	支援をする方、される方、双方がWinWinになるような制度であるように考えている。制度の周知により力を入れたい。
今後、検討したいこと	- この事業を介護保険の地域支援事業における「介護予防・日常生活支援総合事業」の訪問型サービスにまで持っていくことができないか検討したい。 - 新田町二区のワンコインサービスに続く地区が現れるよう、生活支援コーディネーターを中心に周知及び支援したい。

事例 17 大玉村（福島県）

社会福祉協議会との連携で高齢者のごみ出しと分別を支援

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	福島県大玉村		
地域の特徴	福島県中通り地方のほぼ中央にあり、郡山市、二本松市、本宮市と接し、県内主要都市である福島市と郡山市のほぼ中間に位置する。年間平均気温 12℃、年間降雨量 1,100mm と自然条件に恵まれている。産業は、農業が主体であり、約 1,300ha の水田が整備され、基幹作物の米を中心に、畜産や野菜等との複合経営をする農家も見られる。また、公害のない、生きがいのある職場となるような企業の誘致を図り、農工一体の活力ある村づくりをめざしている。 居住地域は、平地と中山間部に分かれ、中山間部は戦後の開拓入植者が多いことから、高齢になっており、かつ、生活様式の多様化から次世代以降は平地に住居を求め、老世代で生活せざるを得ない。また、高齢化に伴う自動車免許証返納もあることから、距離のあるごみ集積所や悪天時の排出は困難になっている。		
人口	8,786 人(大玉村 令和元年 11 月末日現在)	高齢化率	27.3%(大玉村 令和元年 11 月末日現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営 ・ 委託 ・ 直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	自己搬入または電話申込による戸別収集 戸別収集日は、毎月 10 日と 25 日
収集体制等	・近隣の二本松市及び本宮市で 3 市村広域処理をしている。 ・ごみ袋は有料で 5 種類あり、1 枚 12～13 円程度。 ・ごみ分別は、19 分別。		

I. 支援制度概要

支援制度名	大玉村ごみ分別および搬出支援事業	開始年月	平成 22 年 4 月
取組主体	健康福祉課	連携先	社会福祉協議会
支援制度のタイプ	福祉部局等による福祉サービスの一環		
ごみ出し支援者	ヘルパー	収集車両	借り上げ(委託費に含まれる)
利用世帯数	13 世帯(平成 28 年度) 15 世帯(平成 29 年度) 13 世帯(平成 30 年度)	支援の範囲	家から集積所まで

声かけ	あり	利用者負担	あり(ごみ排出:50 円/回、分別とごみ排出:100 円/回)
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	・身体上等の理由によりごみステーションへ運ぶ事が出来ない世帯の生活支援の一つとして、ヘルパーがごみ出しを行う。分別が困難な方には、分別から支援することも出来る。 ・利用者には費用負担があり、ごみ排出だけの場合は 50 円/回、分別も行う場合は 100 円/回。		

Ⅱ. 制度設計

a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか

導入の経緯	福祉部門に、高齢者が身体上の理由でごみステーションまで運べないという相談が寄せられるようになり、ニーズを検討し生活支援の一環として実施するに至った。
制度設計をする際の調整等	委託先の社会福祉協議会との調整を行った。

b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか

制度の特徴	・高齢者の生活支援事業の一環として、ごみの分別及び搬出の困難な世帯のごみの分別及び搬出を支援することにより、村民のごみの分別及び搬出に係る負担を軽減し、ごみの適正な搬出を推進することを目的として実施する。 ・実施主体は大玉村とするが、この事業の運営にあたり、村長は派遣世帯及び費用負担の決定を除き、この事業の一部を適切な事業運営ができると認められる社会福祉法人に委託できる。 ・上記制度に則り、現在、大玉村社会福祉協議会に事業を委託している。
実施要綱 運用マニュアル	・「大玉村ごみ分別及び搬出支援事業実施要綱」は下記ホームページに掲載。 https://www.vill.otama.fukushima.jp/reiki_int/reiki_honbun/c522RG00000547.html ・運用マニュアルは作成していない。
支援制度の周知	・この支援は誰でも利用出来るものではないので、個別の周知対応になる。 ・本支援だけの利用になるケースは無く、他の支援を受けている方が追加するというケースになることから、ヘルパーが関与している経過や経験で調整される。
申込から支援までの手順、期間	・利用者が支援の申請をする。健康福祉課が申請書を受理し、利用の可否を決定し、承認通知書を申請者に通知し認可する。1 週間程度手続き期間。 ・利用申請書は、下記ホームページに掲載。 https://www.vill.otama.fukushima.jp/reiki_int/reiki_honbun/c522RG00000547.html#e000000092 ・ヘルパーや社会福祉協議会職員、地域包括支援センター職員等が日ごろの支援を通し、必要性を把握。当人と当制度や共通認識を図り、手続きになる。

申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・利用者は 80～90 代が多い。 ・必要に応じて、家族(同居はしていない)、ケアマネジャー、ヘルパーなどで打合せ。ヘルパーが事情を認識しているケースが多い。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・週 1 回、一般の行政収集と同様に分別し、高齢者ごみ出し支援の一括回収日に排出したものを、ヘルパーがごみステーションに排出する。 ・社会福祉協議会との連携が欠かせない。 ・粗大ごみや日常的では無い廃棄物の処理や処分の相談として、廃棄物所管課からのアドバイスは貴重。
利用要件	以下の事由により、ごみの分別および排出が困難と認める世帯。 ・一人暮らし高齢者及び高齢者のみで構成される世帯で、寝たきり、身体が虚弱等 ・身体障害者及び病弱者等が属する世帯 ・要支援・要介護認定者のみの世帯 ・その他村長が認める世帯 ※一時的な支援は行っていない。
ごみ出し支援の方法(対象、回収頻度、方法)	・ヘルパーが週 1 回、ごみステーションへの排出を行う。 ・排出するごみの種類は、ヘルパーが排出状況を見ながらまとめるなどの対応をしている。なお有料ごみ袋は、5 種類あり、1 枚 12～13 円程度となる。 ・高齢者の一人暮らしが主ケースなので、少量の排出になっている。毎週出るとも限らない。 ・ごみの分別については、現在は自力で分別できる世帯が多く、ヘルパーが分別をしているのは 2 世帯程度である。しかし、今後高齢化が進むと、必要性は高まる可能性がある。
収集時の声かけ	利用者との会話は必然的に有り。
見守りネットワーク	なし
利用者に対する継続支援の確認	特に実施していない。利用世帯とは日常的にヘルパー事業等で接しているため、定期的な確認の必要は生じない。
制度の見直し	現状の所ない。
予算の現状および経費の実態	・村財政の生活支援予算から支出している。 ・経費の確保は大変重視している。
参考アドバイス	福祉サービスの一環として考える事が重要。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる	
取組みの実績	利用世帯数：平成 29 年 15 世帯、平成 30 年 13 世帯。
実施における工夫	・ごみ出しの支援メニューにごみの分別をいれたのは、ごみの 19 分別が高齢者には負担ではないかと配慮したのが理由である。 ・利用者の費用負担があるのは、利用者の感謝やお礼をしたいという気持ちが有るため。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	・二本松市、本宮市も、来年から高齢者ごみ出し支援を行うことになり情報交換を行ったが、近年は、高齢者に19分別をさせるのは負担ではないかという声も聞かれる。 ・今後利用者が増加すると、ヘルパー不足が起こる可能性が課題である。 ・要件の認定方法はこのままでよいか、検討の余地がある。例として、家族が同居し始めると要件からは外れるが、支援を切りにくい現状にある。 ・今後、希望者が増える可能性がある。 ・自治体が取り組まなければならない現状にある。 ・現代社会と高齢化社会のミスマッチ、社会的変化が求められている。
課題への対応	高齢者への分別方法の緩和策は用いない。一般的な廃棄物処理対応とは別に柔軟に対応することが重要。
実施上重視していること	今後ごみ出しが困難な世帯が増えると予想しており、高齢化社会を考えれば当支援制度は優先度の高く意義深い事業である。また、廃棄物処理にはお金が必要であり、経費負担を考えればこのシステムは合理的。 これ以前、支援を受ける高齢者とヘルパーとの信頼関係や厚意などから行われていたようで、ヘルパー個々での差が生じていた背景があったことを留意しておく。お互いの顔を知っている等の人情的な地域特性がある。また、ごみステーション設置のバランスから、距離が生ずる世帯があり、悪天時や車両で運搬などの高齢者にとっての困難さがある。
今後、検討したいこと	・「利用世帯の増加への対応」：利用世帯の増加に伴い、ヘルパー不足への対応。 ・「利用世帯の要件の認定方法」：基本要件から外れたときの対応を検討要。また、利用世帯が増加した際に、この体制で実施可能か、要件の見直しが必要かの検討。 ・「ごみの回収方法の体制の構築」：利用世帯が増加した際の対応をどうするかも、今後の課題である。

事例 18 入間市（埼玉県） 【平成 30 年度調査】

高齢者の生きがいとなるボランティアが、ごみ出しの困難な高齢者を支える「共助」の実現に、行政がマッチング機能で後押し

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	埼玉県入間市		
地域の特徴	都心から 40 キロメートル圏に位置し、海拔 60 メートルから 200 メートルのややなだらかな起伏のある台地と丘陵からなる。市東南端と西北端には、それぞれ狭山丘陵と加治丘陵とがあり、市域の約 10 分の 1 を占める茶畑とともに緑の景観を保っている。		
人口	148,400 人(入間市 平成 31 年 3 月 1 日現在)	高齢化率	28.3%(入間市 平成 31 年 3 月 1 日現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等	ステーションは約 4,000 カ所あり、毎年 50 カ所増の状況である。		

I. 支援制度概要

支援制度名	入間市見守りボランティア事業	開始年月	平成 29 年 5 月
取組主体	福祉部局(健康推進部介護保険課)	連携先	—
支援制度のタイプ	介護保険制度による生活支援サービスの一環		
ごみ出し支援者	一般住民	収集車両	—
利用世帯数	9 世帯(平成 29 年度)	支援の範囲	玄関前から集積所まで (粗大ごみは、家の中から集積所の場合もあり)
声かけ	あり(毎回必ず行う)	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	「入間市見守りボランティア事業」とは、入間市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する規則(平成 28 年規則第 8 号)第 3 条第 2 号ウに規定する地域介護予防活動支援事業のうち、見守り協力員が見守り活動を行う事業をいう。 「見守り活動」とは、高齢者の居宅を訪問し、声掛けによる安否確認及び分別されているごみの集積所への運搬等の支援を行うことをいう。 あらかじめ登録した「見守り協力員」が、支援を必要とする高齢者の自宅を訪問して「元気ですか?」「元気ですよ。ありがとう。」と声をかけあつて見守りを行ったり、ごみ出しの支援を行ったりする制度。「見守り協力員」は、活動を通してポイントを得ることができる。		

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	急速な高齢化に伴い独居世帯・高齢者世帯が増加し、生活を支援するサービスのニーズも増加していくなかで、高齢者の生きがいや健康づくり、介護予防・社会参加を目的とした住民の助け合いの仕組みの1つとして新たに実施した。
制度設計をする際の調整等	ケアマネ等介護関係者や地域住民それぞれへニーズ等のアンケートを実施し、その結果を踏まえて制度設計を行った。
b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	○見守りボランティア事業の目的 見守り協力員による見守り活動やごみ出し支援のボランティア活動を通じた地域貢献を促進し、高齢者の健康増進及び高齢者が地域において安心して日常生活を営むことができるまちづくりを推進することを目的とする。 ○「ごみ出し＆見守り」の支援を受けたい人の申請先も、「見守り協力員」の申請先も入間市介護保険課。希望者の状況を把握する上では、ケアマネジャーもしくは地域包括支援センターと連携を図りつつ、支援希望者と支援者のマッチングの役を担うのが入間市介護保険課であることがポイント。 ○「ごみ出しと見守り訪問」ボランティアを行い、景品へ交換可能なポイントを獲得 ごみ出しと見守り訪問のボランティアを1回行うたびに1ポイント得ることができるポイント数に応じて、景品と交換可能であり、交換は年1回（現金支給ではない）。年間回数10回～19回で1,000円の景品相当額、以降10回ごとに1,000円アップし、上限は年間5,000円。 ○「見守り協力員」に登録するための条件 下記の条件を満たしている方は、市（介護保険課）に登録することで協力員になれる。 (1)この事業の趣旨に賛同し、かつ、ボランティア活動に意欲を有する方 (2)市内に住所を有する18歳以上の方 (3)ボランティア活動に係る損害保険に加入している方または、今後、加入予定のある方 (4)個人情報等の守秘義務を守れる方 (5)認知症サポーター養成講座(90分)を受講済みまたは、今後、受講意欲のある方
実施要綱 運用マニュアル	入間市見守りボランティア事業の実施に関する要綱 http://www1.g-reiki.net/iruma/reiki_honbun/e326RG00001101.html 運用マニュアルは、作成していない。
支援制度の周知	専用のチラシの配布、既存の市町村だよりや広報誌に掲載、自治体のホームページに掲載、一般住民や民生委員を対象とした説明会を開催、その他市が主催する事業等で周知活動を行っている。

申込から支援までの手順、期間	手順は、基本的にガイダンス(素案)の流れに沿うことは同様。 ○「利用申請書」のフォーマット http://www1.g-reiki.net/iruma/reiki_honbun/e326RG00001101.html ・本事業における支援を受けるまでの流れは、以下の通り。 ケアマネジャーか地域包括支援センターに相談し、市に申請⇒市が条件に合った「見守り協力員」を選出⇒見守り協力員」との顔合わせ⇒ごみ出し&見守り支援開始 ・利用申請から支援開始までに要する平均期間は、2週間以上～3週間未満である。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	面談の担当部署は、福祉部局(健康推進部介護保険課)。 面談の同席者は、本人とケアマネジャー、担当の「見守り協力員」。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・本事業の運営担当部署は、福祉部局(健康推進部介護保険課)。 ・廃棄物部局(環境経済部総合クリーンセンター)との連携はない。本事業により、集積所に運ばれたごみを清掃工場まで運搬する役割は、一般廃棄物収集と同様、廃棄物部局が行う。
利用要件	見守り協力員による見守り活動を受けることができる者は、本人又は家族の障害等の事情により見守り活動を必要とする者であり、かつ、次のいずれかに該当する者とする。 (1) 市内に居住する65歳以上の者のみで構成される世帯に属する者 (2) (1)に掲げる者のほか、市長が認める者
ごみ出し支援の方法(対象、回収頻度、方法)	・見守り活動では、高齢者の居宅を訪問し、声掛けによる安否確認及び分別されているごみの集積所への運搬等の支援を行う。 ・本事業では、普通ごみ、資源物を対象とし、それぞれ「利用者のニーズと見守り協力員の都合をすり合わせ、訪問日を決定する(最大で月10回)。 ※受けられる支援は1ヶ月に10回まで。 ※ごみの分別は各自で行う。 ・集積所へのごみ出しは8時30分まで(廃棄物部局ヒアリングより) (参考)一般廃棄物収集の回数は、可燃ごみ週3回、不燃ごみ・プラスチック・ビニール類週1回、資源物月2回
収集時の声かけ	毎回必ず声かけを行う。
見守りネットワーク	・ごみ出し支援に付随した見守りネットワークはない。 (参考)「入間市高齢者等見守りネットワーク(元気であるネ！ット)」は、地域の関係者の見守り、声かけにより高齢者が地域で安心して暮らせるためのネットワークである。但し、ごみ出し支援に付随したものではない。
利用者に対する継続支援の確認	年に一度、往訪面談により継続支援の判定を行う。

制度の見直し	制度の導入時から変えていない。平成 29 年度に始めた制度である。
予算の現状および経費の実態	介護保険特別会計にて計上。
参考アドバイス	制度導入まで、先行する自治体ヒアリングや関連調査結果を参考に、それぞれの問題点、意見等を把握した上で、導入する制度を検討することを薦める。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる

取組みの実績	・平成 29 年度にスタートし、初年度 9 世帯、今年度は、現在登録 12 世帯と 3 割増。担当する「見守り協力員」のボランティア登録者は、平成 31 年(2019 年)2 月現在、16 名、内活動中は 7 名。 ・ボランティア登録者は、65 歳以上の男女もしくは 40 歳代から 50 歳代の女性が通勤前やパートの無い日に対応する方が目立つ。
実施における工夫	支援希望者に適う「見守り協力員」の選出において、近隣であることを要件としている。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～

取組における課題	地域住民同士をマッチングさせて事業を行うため、需要と供給が釣り合わない場合、制度の利用開始が遅れてしまうことが課題。この制度の運用には、支援者の確保が必要不可欠であり、利用希望者の条件に合った「見守り協力員」がみつからないため、支援を待ってもらうこともある。
課題への対応	一層の周知活動により、「見守り協力員」を募集し、候補人材の確保を増やす。
実施上重視していること	・利用者の不在の連絡の徹底を大変重視している。 ・見守り協力員の訪問日に、ごみが出ていなかったり呼びかけに応答がなかった場合は、市に連絡していただくようお願いをしている。連絡が入るとケアマネジャー等に情報提供し、安否確認を行う。「見守り協力員」には、一次コールを市役所に入れてもらうことを徹底させており、対処することまで求めている。
今後、検討したいこと	地域内の機関と連携を深める対策を検討する。具体的に、厚生労働省の「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対策を検討したい。

事例 19 鶴ヶ島市（埼玉県）

【平成 30 年度調査】

行政による高齢者のごみ出し支援と地域支え合い組織の連携可能性

自治体プロフィール

取組地域（自治体）	埼玉県鶴ヶ島市		
地域の特徴	平成 3 年市制を敷く。埼玉県のほぼ中央に位置し、都心から 45km の通勤圏。市域は住宅が密集している地域と住宅がまばらな地域がある。		
人口	70,105 人（鶴ヶ島市 平成 31 年 2 月現在）	高齢化率	27.58%（鶴ヶ島市 平成 31 年 2 月現在）
一般廃棄物収集運搬形態	直営 ・ 委託 ・ 直営と委託	収集方式 （普通ごみ、資源物） （粗大ごみ）	ステーション収集 各戸収集もしくは、ごみ処理施設へ直接搬入
収集体制等	—		

I. 支援制度概要

支援制度名	鶴ヶ島市高齢者等緊急ごみ戸別収集サービス事業	開始年月	平成 16 年 4 月
取組主体	鶴ヶ島市	連携先	地域包括支援センター 居宅介護支援事業所
支援制度のタイプ	福祉部局による福祉サービスの一環		
ごみ出し支援者	委託事業者	収集車両	
利用世帯数	54 世帯（平成 29 年度）	支援の範囲	玄関口から処理センター
声かけ	なし	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（地域支え合い協議会）
制度概要	自ら集積所までごみ等を持ち出すことが困難かつ他の福祉サービスでの対応や近隣住民等の協力を得ることが困難な状況にある世帯で、後述の要件に該当する世帯を対象とする。 申請書を受理後、利用者が要件に満たしているかを要介護認定の資料等を確認し決定する。必要がある場合のみ面談を行う（事前相談により要件に満たしているかを確認することが多い）。 ごみ出し支援収集時に、声かけ等は行わない。 一般廃棄物収集に関しては、近隣の毛呂山町、鳩山町、越生町の 1 市 3 町（約 13 万人規模）で「埼玉西部環境保全組合（一部事務組合）」を組織している。		

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	・身体機能の低下により、ごみを集積所まで搬出することが困難になったという相談が寄せられたことをきっかけに制度を設けた。 ・一般ごみは、1市3町(鶴ヶ島市・毛呂山町・鳩山町・越生町)のごみを扱う埼玉西部環境保全組合(一部事務組合)が収集しているが、当制度は、福祉事業として民間事業者へ委託し運営している。
制度設計をする際の調整等	不明
b. 導入・運用 : 困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	・高齢福祉課が主管する仕組みである。 ・他の福祉サービスでの対応や近隣住民等の協力を得ることができる場合は、制度の対象外となる。
実施要綱 運用マニュアル	鶴ヶ島市高齢者等緊急ごみ戸別収集サービス事業実施要綱 http://www3.e-reikinet.jp/tsurugashima/d1w_reiki/H416902500279/H416902500279.html 運用マニュアルは、作成していない。
支援制度の周知	
申込から支援までの手順、期間	(事前相談)～申請～要介護資料等の確認～必要に応じて面談～回収方法などの調整～可否の決定～を行う。ごみは毎日の生活に直結している問題なので、申請があった場合、1週間～2週間未満のうちに開始している。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・申請はケアマネジャーが代行することが多い。 ・要介護認定調査の資料等を確認し、必要に応じて面談を行っている。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・主管する高齢者福祉課が、収集業務を行う委託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、高齢者福祉課を紹介する。 ・地域包括支援センターや居宅介護支援事業所から、サービスが必要な利用者に説明を行ってもらう。年1回程度、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。そのほか希望に応じて出向き説明している。
利用要件	自ら集積所までごみ等を持ち出すことが困難かつ他の福祉サービスでの対応や近隣住民等の協力を得ることが困難な状況にある世帯で、以下のいずれかに該当する世帯を対象とする。 (1) 要介護認定で、要支援または要介護1から要介護5の者の一人世帯 (2) 要介護認定で、要支援または要介護1から要介護5の者が属する世帯で、世帯全員が高齢、障害、傷病または年少者の世帯

ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・対象者の自宅玄関前にごみを出してもらい、委託事業者が玄関前から回収し清掃センターまで搬入する。 ・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取り決めている。収集は個人カレンダー(平成 30 年は水か木曜日)による週 1 回で、時間帯は 10:00～14:00 ぐらいを目途に実施している。 ・分別品目ごとの回収頻度は、以下のとおり。 燃やせるごみは週 1 回、燃やせないごみ・有害ごみは、月 1 回、びん・かん類・紙布類は月 1 回、ペットボトルその他容器包装プラスチックは、月 2 回。 (委託事業者は年度ごとに見積り合わせにより決定している。このことから、年度当初に委託事業者と収集日時を調整する。)
収集時の声かけ	声かけはしていない。
見守りネットワーク	見守りネットワークとは異なるが、自治会、地域団体、NPO 等で構成される地域支え合い協議会が平成 23 年から順次地区ごとにできている。市内 8 小学校区域のうち、7 小学校区域では、有償(20 分 200 円)でごみ出し支援を行っている。まだ全区域にできてはいない。
利用者に対する継続支援の確認	支援開始後、必要に応じてケアマネジャー等から情報を収集している。
制度の見直し	検討していない。
予算の現状および経費の実態	利用者が増加した場合の予算確保はやや課題である。
参考アドバイス	鶴ヶ島市では、急速な高齢化の進展のなか、地域コミュニティを維持するには、持続可能な地域の仕組みづくりが必要との課題認識にたち、日常の暮らしを地域の人が助けあう仕組みづくりを進めており、ごみ出し支援に、地域支え合い協議会で取り組んでいる。本事例で取り上げた事業との直接的な連携ではないが、参考となる取組みである。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる	
取組みの実績	(登録世帯)平成 26 年 38 世帯、27 年 40 世帯、28 年 44 世帯、29 年 54 世帯と微増の状況である。
実施における工夫	市町村の現業職員は減少する中で、事業の委託化は妥当な選択だと考えている。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	予算の確保がやや課題である。

課題への対応	・本事業とは別に、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。 ・鶴ヶ島市では、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、7 つの地域で設立されている。日常の暮らしの中で人と人が支えあい助けあう関係づくりと、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。一つのサービスがごみ出し支援である。 ・こうした地域の支え合いも、貴重な仕組みである。
実施上重視していること	・予算の確保は、やや重視していることである。さらに、利用世帯のプライバシーを確保すること、個人情報の保護などもやや重視することと捉えている。 ・運用する上では、利用者との不在連絡の徹底や他の組織との連携もやや重視すべきことと認識している。
今後、検討したいこと	・身近なごみのことなので、出来れば地域の中で協力してもらいながら住めるような社会を推進したい。 ・福祉と廃棄物行政の連携は今後必要となってくるだろうと考えている。

事例20 福井市（福井県）

地域でチーム体制を敷いたごみ出し支援

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	福井県福井市		
地域の特徴	福井市は、九頭竜、足羽、日野の三大河川により形成された沖積平野福井平野に発達した都市で、平坦な土地が多い。日本海側気候であり、年間を通して降水量が多い。比較的低緯度のため気温は雪国としては高く、年平均気温 14.5℃は南関東郊外都市部と同程度。やや内陸に位置することもあり、冬は沿岸部の新潟市や金沢市などと比較して雪が積もりやすい。 1940 年代に、空襲、福井地震、九頭竜川決壊などの災害にみまわれたが、復興により道路などの整備が進んだ。平成 31 年に中核都市となった。また、1 世帯あたりの自動車保有台数が約 1.7 台と全国でも上位であり、車に依存した社会状況となっている。		
人口	263,129 人(令和 2 年)	高齢化率	28.7%（令和 2 年 1 月 1 日現在）
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション方式
		(粗大ごみ)	各戸収集と自己搬入
収集体制等	- 指定のごみ袋に入れて、朝 7 時までにごみステーションに排出する。有料制ではない。 - 指定日に一般ステーションに出せるものは、燃やせるごみ、燃やせないごみ、プラスチック製容器包装。資源物ステーションに出せるものは、上記 3 品目の他にびん、缶、ペットボトル、ダンボール、紙パック、紙製容器。		

I. 支援制度概要

支援制度名	福井市介護サポーターポイント制度	開始年月	平成 27 年 8 月モデル実施 平成 28 年から本格実施
取組主体	地域包括ケア推進課	連携先	廃棄物部局・地域住民ボランティア
支援制度のタイプ	福祉部局等による福祉サービスの一環		
ごみ出し支援者	地域住民のボランティアグループ(3 名以上で結成)	収集車両	—
利用世帯数	14 世帯(20 名) (令和 2 年 1 月現在)	支援の範囲	- 玄関先からごみステーションまでの排出で、家の中には入らない。 - 対象品目は、燃やせるごみと燃やせないごみ、資源物。一般収集と同じ日に指定のごみステーションに排出する。
声かけ	出来るだけ声かけする。	利用者負担	なし。市から渡される「サポてんシール」をごみ袋に貼って排出する。
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	・地域の元気な高齢者が、地域の在宅高齢者に対して生活支援活動を行った場合に、「活動ポイント」(サポてんシール)を付与する。1回の活動につきシール1枚(10ポイント=10円)が付与され、年間5,000円を上限として活動付与金を交付する。 ・活動者は、65歳以上の要支援・要介護認定を受けていない地域住民(3人以上のグループで活動する)。 ・支援対象者は、65歳以上で、ひとり暮らしまたは高齢者のみで生活している世帯など。 ・対象となる活動は、生活支援活動(ごみ出し、買い物代行、簡単な修繕、雪かき等の玄関先でできること)。
-------------	---

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	・平成21年6月から介護サービス事業所での活動に対するボランティアポイント制度を運用していた。 ・ごみ出しについて、サービスの狭間で必要な支援を受けられない高齢者のために、福祉と廃棄物の両部局が細やかな支援策を検討した結果、在宅高齢者宅への生活支援を組み込んだ現制度に改定した。
制度設計をする際の調整等	高齢者・独居老人調査を行った。
b. 導入・運用：困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	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利用世帯のごみも一緒に排出するというもので、高齢者の介護予防の意味合いも大きい。
実施要綱 運用マニュアル	・実施要綱はあるが、運用マニュアルは特にない ・介護サポーター生活支援グループ登録申請書 ・福井市介護サポーターポイント制度生活支援利用申請書
支援制度の周知	・一般市民、自治会向けの説明会のほか、市のホームページやボランティアセンターなどで広報を行っている。口コミも多い。 ・令和元年度は、自治会や地域団体に要請されて説明会を4～5回開催したほか、市の出前講座の中でも紹介し、周知している。
申込から支援までの手順、期間	・申請から実施までの期間は、1～2週間(地域の活動状況によって異なる)。申請書は、市のホームページに掲載している。 (1)活動希望者が市へ申請し介護サポーターとして登録 (2)支援対象者が市へ利用申請 (3)市職員による活動希望者と支援対象者をマッチングして支援開始 ・活動希望者には「サポてん手帳」、支援対象者には「サポてんシール」を配布する。 ・マッチングでは、支援対象者の自宅で、支援内容や実施日の確認を行う。

申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・申請は本人からよりもヘルパーや親族からが多い。 ・福祉部局職員が、申請のあった本人の身体状態やごみ出し支援の必要性、親族との交流や介護認定の有無(必要に応じて基本チェックリストを活用)を確認したのち、サポーターと一緒に利用世帯を訪問して、排出する曜日や場所、声かけについて打ち合わせを行う。本人のほか、親族、ヘルパーなどにも同席してもらう。
運用体制および部局内、外部機関との連携	廃棄物部局に、高齢者やその親族から自力でのごみ出しが困難であ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。
利用要件	・65 歳以上の高齢者で、ひとり暮らしまたは高齢者のみで生活している世帯。 ・要介護認定者又は同等程度で親族による支援が困難な世帯に限る。
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・支援対象者は、分別したごみを市の指定袋に入れ、収集日に玄関先に置く。この際、「サポてんシール」を袋の見える場所に貼る。 ・活動者は自宅のごみ出しのついでに支援対象者宅からごみ袋を収集し、ごみ集積所まで運搬する。その際声かけをして安否確認をする。また、シールを剥がして、自分の「サポてん手帳」に貼付する。 ・活動者は、65 歳以上の元気な方で、要支援・要介護認定を受けていない方 3 人以上のグループで登録を行う。現在、市内 49 地区ある中の 7 地区 12 グループ 71 名が活動者となり活動をしている。 ・開始当初モデル地区だった湊地区では、27 名が 6 班に分かれて活動している。また、ある地区では、独自の取り組みとして高齢者以外の世帯も対象に実施している。
収集時の声かけ	・支援対象者宅に伺いマッチングをする際、声かけについてどのように行うか取り決める。 ・指定の日にごみが出ていなかったり、声かけに返事がないと活動者から福祉部局に連絡があるので、緊急連絡先かケアマネジャー、ヘルパーなどに連絡し、状況確認を行う。
見守りネットワーク	市内事業者(新聞配達、宅配業者など)や地域団体(民生委員、老人クラブなど)が 68 団体参加した見守りネットワークがある。
利用者に対する継続支援の確認	実施していない。
制度の見直し	・見直しはしていない。 ・今後、活動者の要件のうち、要支援認定者の受け入れや対象年齢の引き下げ等について検討したい。
予算の現状および経費の実態	・国の支援事業として実施。当制度のために 400 万円の予算がある。 ・その中には介護サービス事業所でのボランティア活動も含まれるため、ごみ出しのみにかかる予算は不明である。
参考アドバイス	希望する地区にサポーターグループがない、あるいは家の中に入っでの支援依頼など、介護サポーターポイント制度に該当しない時には、利用条件があるものの、「えがおでサポート事業」(シルバー人材センターに委託)という制度もある。

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる	
取組みの実績	・活動者:7 地区 12 グループ 71 名(1 グループ 3 名～20 名) ・利用者:平成 27 年度 5 世帯、平成 28 年度 10 世帯、平成 29 年度 11 世帯 ・令和 2 年 1 月現在 14 世帯(20 名)
実施における工夫	・活動者グループを 3 名以上としているのは、メンバーが複数いることで、支援依頼への対応に対して一人ひとりの気持ちの負担が少ないと考えたためである。またグループで対応することで、互いに励ましあったり、助け合ったりしやすいと考えた。 ・活動者が 6 グループ 27 人と多い湊地区では市担当者との連絡会議を開催している。この地域は地区社協、民生委員の組織が活発に活動している。 ・福井市では、介護予防の場として「いきいき長寿よろず茶屋」を 36 か所で開設し、住民主体の取り組みが多数あり、多くの高齢者が利用している。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～	
取組における課題	今後の高齢社会に向けて、活動するコミュニティ組織が十分に把握できていない。
課題への対応	・出来るだけ組織的に活動している団体に声をかけている。 ・市内全地区に組織されている地区社協などの活動地盤がある地域団体と連携していきたいと考えている。
実施上重視していること	・支援対象者も無料だと頼みづらいという意識があるので、ポイントシールを介在させている。 ・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、高齢者の生きがいがいづくりも兼ねている。
今後、検討したいこと	・現在、活動者には要支援等介護認定者はなれないが、要支援認定でもごみ出し等に対応できる人は活動者になれるようにしたいと考えている。 ・活動者の対象年齢は 65 歳以上となっているが、将来的には介護保険料を納めている 40 歳以上の方も対象とできないか検討していきたい。

事例 21 田原市（愛知県）

地域通貨を使って、サポーターがごみ出し支援

自治体プロフィール

取組地域（自治体）	愛知県田原市		
地域の特徴	愛知県の南端に位置し、北は三河湾、南は太平洋、西は伊勢志摩を臨む伊勢湾と三方を海に囲まれた渥美半島のほぼ全域が市域となっている。三河湾国定公園、渥美半島県立自然公園に指定され、海と山に囲まれた美しい自然環境を有しており、中でも蔵王山、伊良湖岬、大石海岸（太平洋ロングビーチ）などは、大勢の観光客が訪れる景勝地となっている。気候は、太平洋の黒潮の影響で、年間を通じて温暖な気候となっているが、海に突き出た半島特有の地形のため、年間を通じて大変風の強い地域である。		
人口	61,939 人（田原市）	高齢化率	27.2 %（平成 31 年 4 月）
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 （普通ごみ、資源物）	ステーション収集
		（粗大ごみ）	自己搬入
収集体制等	・分別は 14 品目。平成 30 年 2 月から家庭系ごみ有料化。「もやせるごみ」「こわすごみ」は有料のごみ袋で排出する。 ・資源物の収集ステーションは、もやせるごみのステーションより少ない。		

I. 支援制度概要

支援制度名	田原市生活ささえあいネット	開始年月	平成 26 年 10 月
取組主体	地域福祉課	委託先	田原市社会福祉協議会
支援制度のタイプ	福祉部局による福祉サービスの一環		
ごみ出し支援者	登録制サポーター（市民）	収集車両	－
年間利用延べ件数	246 件（平成 30 年度）	支援の範囲	・通常は玄関前からごみステーションまで。対象品目・排出日は一般収集と同日。 ・利用者によって週 2 回のもやせるごみを週 1 回にする等、面談の際に収集頻度を相談・決定。溜まった時にサポーターに連絡して支援してもらう人もいる。
声かけ	あり （出来るだけ行うようにしている）	利用者負担	30 分を目途として、「100 菜」＝100 円相当 （ごみ出しのみに数分のものは 2～3 回で 100 菜ということもあり、利用者と相談して決めておく。）

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	・日常生活でちょっとした困りごとがあった時、手助けしてほしい(支援依頼者)。自分ができる時間帯、曜日に簡単なことなら、お手伝いしたい(サポーター)。頼みたいけど御礼をどうしたら良いか、現金ではよそよそしさを感じる(支援依頼者)。そこで、支援依頼者がサポーターに渡せる地域通貨を作り、ささえあいの支援を行うもの。 ・生活ささえあいネットは、学校区単位で行うことが基本だが、隣接学校区の支援なども柔軟に対応している。 ・20 校区のうち、比較的反応がよかった校区をモデル実施として 3 校区で開始し、翌年全校区に広げた。

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	住民からの要望により始まった。
制度設計をする際の調整等	福祉部局・廃棄物部局・社会福祉協議会で調整を行った。
b. 導入・運用 : 困難は、どこに潜んでいるか	
制度の特徴	・市内 20 ある校区を基本として、生活の中のちょっとした困りごとを地域のサポーターが支援する「生活ささえあいネット」には、ごみ出し、ごみの分別、電球交換等軽微な修繕、住居等の清掃、買い物などのメニューがある。支援の対価として田原市独自の「100 菜」という地域通貨を支払う。 ⇒支援依頼者: 日常生活でちょっとした困りごとがあり、手助けが必要な場合、社会福祉協議会に申し込む。 ⇒サポーター: 自分が出来る時間帯、曜日で簡単なことなら手伝いがしたい、元気な今手伝いをして、自分が困ったときには手助けして欲しい人。 ・サポーター登録の受付は社会福祉協議会が行う。 ・「菜(地域通貨)」の仕組み 支援依頼者は 1,200 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。  (出所)ホームページ 【提供】田原市
実施要綱 運用マニュアル	・実施要項はあるがホームページには掲載していない。 ・パンフレット等はホームページに掲載している。 ・安否確認に関する研修等は実施していない。
支援制度の周知	ホームページに掲載。自治会、民生委員、シルバーサロン、老人クラブ等に頻繁に出向いて説明を行っている。

申込から支援までの手順、期間	・支援依頼者の手順 (1) 30 分から 1 時間程度で終了する簡単な手伝いを利用申込書により事務局(社会福祉協議会)に申し込む。 (2) 社協職員が窓口となり、サポーターとのマッチングが行われ、支援の可否について連絡を受ける。 (3) サポーターが見つかったら地域通貨を購入する。 (4) 支援を受ける際、サポーターに地域通貨を渡す。 ・サポーターの手順 (1) サポーター登録を行う。 (2) 事務局から支援提供の依頼があったら、提供の可否を返事する。 (3) 活動保険に加入する。 (4) 支援を行い、地域通貨を受け取る。 (5) 地域通貨を利用する。 (利用方法:①協力店舗にて利用、②支援依頼者として利用) ・マッチングを行う場合 (1) 社会福祉協議会が申請窓口となり、社協職員がサポーターと利用者とのマッチングを行う。 (2) 支援依頼者宅に出向き面談を行う場合もある。マッチングする際は、地域、困りごとの内容のほか、人柄なども考慮して行う。校区を超えたサポーターが対応する場合もある。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・社協職員はマッチングしたサポーターと支援依頼者宅を訪れ、詳細を相談する。困りごとの内容を聞き、支援可能な困りごとであるかを判断し、支援するかを決める。 ・ごみを排出するタイミングや支払われる 100 菜が何回分のごみ出しに相当するかななどを調整する。本人の他に同居でない家族や、ケアマネジャーが同席する場合もある。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・福祉部局は、社会福祉協議会に運営実施に関する業務及び運営委員会の運営に関する業務を委託している。 ・制度について、環境部局、福祉部局、社会福祉協議会で話し合いを行っている。
利用要件	・市内在住で、生活の中のちょっとした困りごとがある人であれば、年齢、介護等の状況は問わない。子育て中の人利用もあり、子守、食事作りなどの依頼もある。 ・利用申込書で事前登録をしておき、必要な時に事務局へ連絡を取り、希望する支援を依頼する。
ごみ出し支援の方法(対象、回収頻度、方法)	・本人の希望を聞き、玄関前からのごみ出しのみか、分別も依頼するかなどを決める。 ・定期的な支援依頼の他、ごみがたまった時に社会福祉協議会あるいはサポーターに直接連絡することも出来る。 ・ごみ出し支援の頻度は週に 1 回から 2 週に 1 回あるので、遠い校区の人が車で支援を行うには負担が大きい。前日に支援依頼者宅へ取りに行き、支援依頼者宅のごみを排出するステーションに出している人もいる。1 人で 4～5 人のサポートを請け負うサポーターもいれば、年間 1 件もないサポーターもいる。
収集時の声かけ	・基本的には声かけをする。

見守りネットワーク	あり
利用者に対する 継続支援の確認	サポーター活動記録票にて確認。
制度の見直し	・制度の導入時から変えていない。 ・家庭系ごみ有料化を検討している際、ごみ出し支援を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、直営のふれあい収集は見送った。 ・生活ささえあいネットに申込む新規利用者への聴取では、約半数がごみ出し支援を希望している。 ・サポーターが多い野田校区では、サポーターが集まり「野田ささえあいクラブ」を結成し、率先してボランティア活動を行っている。
予算の現状および 経費の実態	福祉部局から(1名強程度の人件費)を社会福祉協議会への事業委託費として支出している。
参考アドバイス	－

c. 支援制度の実績、工夫：こうすればスムーズに導入できる

取組みの実績	・サポーター:175人(令和2年1月15日現在) ・支援依頼者数:196人(令和2年1月15日現在) ・「菜」をつかえる協力店数は、44店舗(平成30年度)
実施における工夫	・サポーターが支援に入ることによって、一人暮らしの高齢者の閉じこもりがちな状況を防ぐことができる。 ・人に気にかけてもらうということを実感する機会になる。

Ⅲ. 今後の課題 ～発展的な支援のあり方は何か～

取組における課題	・サポーター数が足りていない状況であり、遠方のサポーターに支援依頼をすることもあり、負担がかかっているケースもある。 ・サポーターが直接施設に搬入する粗大ごみの支援ができないことから、利用者は収取運搬許可業者に依頼するため費用がかかる。
課題への対応	生活ささえあいネット事業の周知啓発を行うとともに、サポーター支援が受けられない利用者や粗大ごみの支援については、公助によるごみ出し支援を検討する。
実施上重視していること	サポーターを増やすために、様々な機会を活用して周知に力を入れている。
今後、検討したいこと	・サポーター育成に力を入れているが、登録者数が伸び悩んでいる。 ・各校区にある市民館の館長や主事の協力を得て、自治会役員などに紹介してもらうなどの対応をしていきたいと考えている。