令和元年度高齢化社会に対応した 廃棄物処理体制構築検討業務

報告書

令和2年3月 株式会社 リベルタス・コンサルティング

LIBERTAS

令和元年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討業務報告書 概 要

<業務の目的>

我が国の 65 歳以上の高齢者人口は上昇を続け、総人口に対する 65 歳以上人口の比率を示す高齢化率は 2065 年には 38.4%に達すると推計されている。国民の約 2.6 人に 1 人が 65 歳以上の高齢者となる社会の到来である。

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え、ごみ出しが困難でありながら 必要な支援を受けられない等の課題が生じている。

この対策として、一部の地方公共団体では高齢者に対するごみ出し支援が実施されており、全国の地方公共団体においても、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 へとシフトしていく必要性が生じている。

以上の状況を踏まえて、本業務では、ごみ出し支援の実態に関する調査・分析及びごみ出し支援の制度設計から実際にごみ出し支援を行う「モデル事業」を実施することにより、今後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課題の改善や事業の見直しにつながるよう「高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築に関する地方公共団体向けガイダンス(案)」(以下「ガイダンス(案)」という)を作成することを目的とした。

<業務の内容>

本業務は、4つの作業項目から構成されている。 それぞれの実施概要を以下に示す。

(1) 高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方の検討

前年度実施した検討業務の結果等を参考に、高齢化社会に対応したごみ出し支援制度の在り方を検討、分析するにあたり、高齢化社会に対応したごみ出し支援を実施している地方公共団体への現地調査(10 箇所程度)並びに有識者等へヒアリング調査等を実施した。その結果を、ガイダンス(案)及び事例集に反映させた。

(2) モデル事業の実施

現在、ごみ出し支援を実施していない地方公共団体、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、モデル事業を実施した。

モデル事業を実施する地方公共団体は、公募により6団体を選定した。

モデル事業では、実施期間、実施方法、実施後の検証、成果および課題を取り纏め、ガイダンス (案) に反映させた。

(3) ガイダンス (案) の作成・検討及び事例集の作成

(1) 及び(2) で得られた結果をもとに、ガイダンス(案)及び事例集を取り纏めた。

ガイダンス (案) 及び事例集を作成するにあたり、前年度 の検討業務の結果を参照並びにブラッシュアップを図った。

ガイダンス(案)は、ごみ出し支援を行おうとする地方公共団体が、地域特性に応じたごみ出し支援のために、どのようなことに留意して制度設計を行い、きめ細かなごみ出し支援のサービスを持続的に運用していく際の参考となるように、また、既にごみ出し支援を実施し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よう、Q&Aを盛り込むなど、構成を検討し、工夫した。

事例集は、実際に高齢者のごみ出し支援を行っている地方公共団体を往訪し、調査により得た ごみ出し支援制度の特徴、支援の内容、制度設計のためのポイント等についてとりまとめた。

(4)検討委員会の開催

本業務では、学識経験者を検討委員とする検討委員会を設置し、 $(1) \sim (3)$ について 2 回の開催において必要な助言を受けた。

2019 Project Report on Consideration of Establishment of a Waste Treatment System in an Aging Society Overview

Project Purpose:

Japan's population of senior citizens who are 65 years or older continues to rise, with the ratio of citizens 65 years or older predicted to reach 38.4% of the total population by 2065. The arrival of a society where 1 in 2.6 people are 65 years of age or older is at hand.

As society ages and nuclear families evolve, the number of senior citizens living alone is increasing, leading to issues such as difficulties in taking out the garbage and not being able to get any help.

To counter this, some local governments have started implementing support for the elderly in taking their garbage out, and even national and regional public agencies have admitted that there is a need to shift from the conventional waste management system to one that is able to support the elderly.

Based on the above situation, we will implement a "model project" where support for garbage disposal will be actually conducted according to a garbage disposal support system setting based on a survey and analysis on the actual situation of garbage disposal. This project aims to create "Guidance for Local Governments on the Construction of Waste Treatment Systems for an Aging Society" (hereafter "Guidance") to act as a reference for local governments who intend to implement some kind of garbage removal support, and to improve and revise local government projects already providing support.

Project Description: This project is composed of four items. The outline of each implementation is as follows.

(1) Investigation into Ways to Support the Aging Society Through Garbage Disposal

Taking into consideration results of a preparatory study conducted the previous year, field studies (at approx. 10 locations) of local governments that offer garbage removal services catered towards an aging society and interviews with experts were conducted with the aim of examining and analyzing the garbage removal support systems for an aging society. The results are reflected in the Guidance and Case Studies.

(2) Implementation of the Model Project

A model project has been implemented for local government organizations that do not currently offer garbage removal support and for local government organizations that are considering refining their support systems.

The six local governments implementing the model project were selected by public appeal.

The implementation period, implementation methodology, implementation verification, results and conclusion of the model project are reflected in the Guidance.

(3) Creation and Consideration of the Guidance and Creation of Case Studies

The Guidance and Case Studies were drafted based on the results obtained in (1) and (2).

In preparing the Guidance and Case Studies, the results of the preparatory study from the previous year were referenced and revised.

The Guidance states that local governments that intend to offer support for garbage removal should design a system with due consideration according to the local situation, and continuously provide detailed garbage removal support services. It also guides local governments that are already providing some level of garbage removal support to improve and revise their support through Q&A and other methods.

The Case Studies summarize the points of the characteristics, support details, system design, etc. of the garbage removal support system obtained through surveys based on visits to the local governments that are currently supporting the elderly with their garbage removal.

(4) Establishment of a Review Committee

For this project, a review committee was established made up of academic experts, and advice was given on two occasions related to points (1) to (3).

一 目 次 一

第1章 令和元年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討業務」の概要・・・・]
1-1 業務の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・]
1-2 業務内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
1-3 業務の実施概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
第2章 高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方の検討・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	5
2-1 ごみ出し支援に関する調査・分析・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	5
2-2 ごみ出し支援の効率的な収集方法の検討・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	6
第3章 モデル事業の実施・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
3-1 実施の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
3-2 実施概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
3-3 実施後の検証・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	ç
3-4 実施報告書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	11
(1) 五所川原市・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	12
(2) むつ市・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	18
(3) 上野村・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	40
(4) 志摩市・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	50
(5) 遠賀・中間広域行政事務組合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	64
(6) 大崎町・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	84
第4章 ガイダンス (案) の作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	101
4-1 目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	101
4-2 作成手順・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	101
4-3 今後の拡充・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	101
4-4 ガイダンス (案)・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	103
第5章 事例集の作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	105
5-1 作成方針および概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	105
5-2 インデックス別事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	106
5-3 事例集・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	107
第6章 検討委員会の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	109
6-1 第1回検討委員会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	109
6-2 第2回検討委員会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	112
添付資料1「ガイダンス(案)」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	115
添付資料 2 「ガイダンス (案) 参考資料 事例集」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	

第1章 「令和元年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制 構築検討業務」の概要

1-1 業務の目的

我が国の65歳以上の高齢者人口の割合は、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%超えた。さらに、平成29(2017)年には27.7%に達しており、すでに、国民の4人に1人が高齢者である。

今後も、総人口が減少する中で高齢者が増加することにより高齢化率は上昇を続け、2040年には35.3%に達すると推計されている。その後、2042年以降は、高齢者人口は減少に転じるものの、65歳到達者数が出生数を上回り、引き続き高齢化率は上昇を維持し、2065年には38.4%に達して、国民の約2.6人に1人が65歳以上の高齢者となる社会が到来すると推計されている。

また、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につれて、家庭から のごみ出しに課題を抱える事例も増加し、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。

本業務では、以上のような状況を踏まえ、ごみ出し支援の実態に関する調査・分析およびごみ出し支援の制度設計から実際にごみ出し支援を行う「モデル事業」等を実施することにより、今後ごみ出しを行おうとする地方公共団体において、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よう「高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築に関する地方公共団体向けガイダンス(案)」(以下「ガイダンス(案)」という。)を作成することを目的とした。

本事業では、その目的の実現のために、下記業務を実施した。

1-2 業務内容

本業務は、以下の4項目で構成される。

- (1) 高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方の検討
- (2) モデル事業の実施
- (3) ガイダンス (案) 及び事例集の作成
- (4) 検討委員会の開催

1-3 業務の実施概要

個々の業務の実施概要を、以下に示す。

(1) 高齢化社会に対応したごみ出し支援を行う地方公共団体を対象とした調査・分析

① 事業計画

前年度に実施した検討業務の結果、文献調査等を参考に、今後のごみ出し支援制度の 在り方を検討すべく、現地調査及びヒアリング等の実施計画を作成の上、貴省と協議 の上、決定、実施した。

- ② 現地ヒアリング調査の実施
- ・ 前年度に実施したアンケート調査結果を分析し、現地調査の候補自治体を選定し、貴省 担当官と協議の上、現地ヒアリング調査の対象地方公共団体10箇所を選定し、実施し た。ここで得られた現地ヒアリング調査結果を、後述の「ガイダンス(案)及び事例集 の作成」にて活用した。
- 現地ヒアリング調査の対象地方公共団体:小樽市、芦屋市、浜田市。長崎市、新居浜市、 新潟市、東根市、大玉村(福島県)、福井市、田原市(愛知県)
- ③ 有識者等へのヒアリング調査の実施
- 日野市全域の一般廃棄物収集運搬委託事業および高齢者のごみ出し支援に携わっている事業者から、「ごみ分別対応策」や「収集の効率化へのアプローチ」に関するアドバイスを得た。
- ・ 得られた情報は、ガイダンス(案)における『高齢化の進行に対応したごみ出し支援 の在り方』の分析材料として取り入れた。

(2) モデル事業の実施

- ・ 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。
- 実施団体 : 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・中間地域広域行政事務組合、鹿児島県曽於郡大崎町
- 実証期間 : 2019 年 10 月~2020 年 2 月
- ・ モデル事業の実証実験を通じてごみ収集の現場で得られるデータ・情報等を集め、ガイダンス案の作成に活用した。「ガイダンス(案)への示唆」について、実施団体ごとに 実施報告書に掲載した。
- ・ モデル事業の実施結果及び抽出された課題等のとりまとめについては、モデル事業の 実証試験から得られた知見等を、ガイダンス(案)に『モデル事業からのトピック』の コーナーとして取り入れるなど、実践的なガイダンス(案)の制作に繋げた。

(3) ガイダンス (案) 及び事例集の作成

① ガイダンス (案) の作成

- ・ 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する冊子とした。
- ・ 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。
- ・ ガイダンス(案)および課題等を検討委員会(インターネットによる意見聴取を含む) の検討に付し、検討委員会の意見を十分に取り入れて作成した。
- ガイダンス(案)の完成版作成に向けたさらなる課題の整理を行った。

② 事例集の作成

- ・ 前述(1)の現地ヒアリング調査を実施した成果を、「事例集」として取りまとめた。
- ・ 本報告書においては、「事例集」は、「ガイダンス(案)」の参考資料として位置づけ、 今後公開の折には、別冊としての活用を想定する。
- ・ 地方公共団体の担当者にとって分かりやすいフォーマットを独自に作成し、支援制度 のタイプ別の切り口で事例を整理した。

前述(1)から(3)において現地調査およびモデル事業の実施対象とした地方公共団体を(人口規模×高齢化率)およびごみ出し支援制度タイプにより整理したのが、下図表である。

ごみ出し支援制度のタイプ 人口規模 × 高齢化率 タイプ I タイプⅢ タイプⅡ タイプIV 人口30万人以上 長崎市(*) 長崎市(*) 新潟市 人口 10 万人以上 30 万人未満×高 福井市 齢化率 30%未満 人口10万人以上30万人未満×高 小樽市 新居浜市 齢化率 30%以上 人口5万人以上10万人未満×高齢 芦屋市 田原市 化率 30%未満 人口5万人以上10万人未満×高齢 五所川原市 浜田市 化率 30%以上 むつ市 東根市 人口5万人未満×高齢化率30%未満 大玉村 志摩市(*) 人口5万人未満×高齢化率30%以上 遠賀•中間地域広 志摩市(*) 40%未満 域行政事務組合 大崎町 人口 5 万人未満×高齢化率 40%以上 上野村

図表1-1 「現地ヒアリング調査」および「モデル事業」実施地方公共団体

- (注1) タイプ I ~タイプIVの説明は、報告書の添付資料1「ガイダンス(案)」第3章第3節を参照のこと。
- (注2) 長崎市、志摩市はタイプ ⅠとⅡを併用している。
- (注3) 緑がモデル事業、黄色が現地ピアリング調査(事例集掲載)。

(4) 検討委員会の開催

- ・ 「令和元年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討委委員会」を組織し、高 齢化社会に対応したごみ出し支援を行う地方公共団体を対象とした調査の方向性、モ デル事業の審査および進め方、ならびにガイダンス案の校正および素案からの改訂点 等について、検討委員会の検討に付した。
- ・ 検討会の開催に伴う、会場の手配等、委員の招聘および旅費・謝金の支給、検討会の 運営・議事録の作成等、会議資料の作成等、その他検討委員会の開催に必要な事務を 実施した。

第2章 高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方の検討

本章では、前年度実施した検討業務の結果や文献等を参考に、今後のごみ出し支援制度の在り方について検討した。

2-1 ごみ出し支援に関する調査・分析

【調查目的】

前年度実施したアンケート調査および現地調査の結果や文献等を参考とし、進行する高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方について分析を行った。さらに、ごみ出し支援の実態について詳細に把握するため、高齢化社会に対応したごみ出し支援を実施している地方公共団体の現地調査(10箇所)および有識者へヒアリング調査を実施・分析のうえ、ガイダンス(案)及び事例集に反映させた。

図表2-1 ごみ出し支援に関する調査・分析結果の反映制作物および掲載場所

調査方法	云 Int 生1 /左 //m	報告書におり	ム胆吐の形能		
<u> </u>	反映制作物 	内容構成の説明	掲載内容	公開時の形態	
・現地ピアリング調査	ガイダンス(案)	第4章	報告書の添付資料	Web 掲載	
・ヒアリング調査	事例集	第5章	報告書の添付資料	Web 掲載	
・アンケート調査等					

【調査概要】

① 現地調査概要

・内容:「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 : 往訪ヒアリング調査

実施期間 : 2019年11月25日(月)~2020年1月17日(木)

・対象自治体 : ①アンケート調査票に、調査概要の説明があり、制度内容の実態を電話で確認

できること、②継続的に利用者が一定数あること・独自の取り組みを行っていること、③昨年度に手薄であった福祉サービスの一環のタイプの自治体の調査

を重視し、選定した。実施した10市区町村は、以下のとおり。

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

・ヒアリング調査結果の反映:

ヒアリング調査の結果は、事例集として取りまとめると同時に、ガイダンス(案)へ『事例集からのトピック』のコーナーとして取り入れるなど、実践的なガイダンス(案)の制作に繋げた。

(事例集における見出し構成)

- a) 自治体プロフィール、b) 支援制度概要、c) 制度設計の導入、運用、実績、工夫、
- d) 今後の課題
- ② 有識者等へのヒアリング調査概要

・内容:ごみ出し支援の効率的な収集方法の検討 高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方について

調査方法 : 往訪ヒアリング調査実施日 : 2020 年 2 月 26 日

· 対象者 : 株式会社 日野環境保全

取締役統括部長

・ヒアリング調査結果の反映:

日野市全域の一般廃棄物収集運搬委託事業および高齢者のごみ出し支援に携わっている事業者から、「ごみ分別対応策」や「収集の効率化へのアプローチ」に関するアドバイスを得た。

得られた情報は、ガイダンス(案)における『高齢化の進行に対応したごみ出し支援の 在り方』等の分析材料として取り入れた。

2-2 ごみ出し支援の効率的な収集方法の検討

ごみ出し支援を行うにあたって、収集運搬業務の作業効率向上及び負担軽減につながる方法について検討を行った。

【調査方法】

- 文献調査
- 現地調査
- ・モデル実証実験

【調査概要】

調査の結果は、ガイダンス(案)における【STEP3】運用の場面において、「収集の効率化へのアプローチ」の項として、分析結果を取りまとめた。詳細は、本報告書の添付資料として掲載しているガイダンス(案)を参照頂きたい。

第3章 モデル事業の実施

3-1 実施の目的

今後ごみ出し支援を行おうとする地方公共団体において、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よう「高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築に関する地方公共団体向けガイダンス(案)」(以下「ガイダンス(案)」という)を作成することを目的として、ごみ出し支援の実態に関する調査・分析及びごみ出し支援の制度設計から実際にごみ出し支援を行う「モデル事業」等を実施した。

3-2 実施概要

(1) モデル事業の実施計画案の作成

実施に当たり、当該事業の実施計画案を作成し、貴省と協議の上で決定した。実施計画案には 以下の項目を含めた。

- 対象団体の選定
- ・モデル事業の実施期間
- ・モデル事業の実施方法
- ・モデル事業実施後の検証方法 等

(2)対象団体の選定

モデル事業の選定にあたり、環境省と協議の上、公募による対象団体の募集を決定した。提出 された実施提案書をもとに、有識者による検討会にて審査を行い、採択対象団体を決定した。

対象団体の選定方式:公募

採択実施団体:以下の6団体

青森県五所河原市、青森県むつ市、群馬県多野郡上野村、三重県志摩市

福岡県遠賀・中間地域広域行政事務組合、鹿児島県曽於郡大崎町

(3) モデル事業の実施期間、実施方法

■実施期間

対象団体1か所あたり2ヶ月程度

■実施方法

モデル事業の実施方法については、仕様書に記された実施対象団体との要調整項目を踏まえつつ、以下のように3段階で進めた。

第1段階:事前準備・調整・・・・モデル事業の実施前1カ月間に実施

【初回打合せ】モデル事業を開始するにあたり、初回、弊社からモデル事業全体説明の機会を対象団体ごとに決め、実施した。

【キックオフ会議の開催】第2段階の開始前(モデル事業の運用)に、キックオフ会合を対象団 体ごとに日程調整の上、関係者会議を開催した。

(ア) 地域(地方公共団体)別のモデル事業実施チームの編成

各地域について、リーダー(全体統括)を選定し、当該地域が関係者と一体となり、主体的に 行動できる体制・実施チームを構築するよう、指導した。

(イ) 対象団体関係者との調整

各対象団体で、①行政担当部局(廃棄物担当、福祉担当)の調整、②現場レベル連携主体(ごみ収集作業の委託先事業者、コミュニティ運営主体等)の調整、③事業対象世帯(ごみ出し支援事業の利用者)との調整に関し、必要な折衝と合意形成(協力取り付け)を行った。

①、②に際しては、行政部局や関係事業者の現行業務との関係で混乱を来さないよう、③は、各地域担当の実施チームのリーダーが、②の担当者らの同行を得て実施することとした。

(ウ) 地域別モデル事業実施プランの策定

上記(ア)・(イ)の調整を通じ、地域別のモデル事業実施プランを、各地域の実情・ニーズ等に 即したものにブラッシュアップした。それとともに、実施に必要な資機材・備品等を用意した。 実施プランには最低限、下記の項目を盛り込むことを検討した。

- ・ モデル事業の対象エリア・世帯
- ・ 近隣住民への事前広報と周知 (実施概要や問合せ先等の告知)
- ・ ごみ出し支援の運営形態(直接支援型、コミュニティ支援型等。複数形態を試行・実証する可能性あり)及び連携主体との役割分担
- ・ ごみ出し支援のサービス形態 (ごみの種類、分別方法、回収頻度、支援範囲、安否確認のための声かけの有無など。複数形態を試行・実証する可能性あり)
- ・ 必要な資機材(収集車両、バケツ、ごみストッカー、説明用チラシ・資料類、等)
- ・ 保険の適用主体・範囲及び関係主体との契約締結(想定されるトラブル等に備えて)
- コスト試算

第2段階:モデル事業実施 ・・・ 1地域当たり2か月程度

【キックオフ会議の開催】第2段階の開始前(モデル事業の運用)に、キックオフ会合を対象団体ごとに日程調整の上、第1回関係者会議を開催した。

(エ) 運営形態・サービスのパターン

ごみ出し支援の運営形態については、今回のモデル事業では、必要かつ有益と判断される場合には、複数の制度タイプの組み合わせを試行・実証し、各々のメリット・デメリットを比較することも可能とした。

(オ) 実施期間の有効活用

上記のとおり複数の運営形態を試行・実証することも想定し、事業実施期間 (2 か月) を前半 1 か月と後半 1 か月に 2 分割し、それぞれで異なる形態・サービスを実施するという選択肢を可能とした。1 週間に 2 回のペースでごみ回収支援を実施すれば、1 か月に 8 回程度の回収機会が確保されることとなり、2 か月間を有効活用することも可能となる。

(カ) 記録すべきデータ・情報

ガイダンス(案)に盛り込むことも想定し、事業を通じて実施団体ごとに、予め記録すべき データや情報を検討した。

- ・ 実施世帯数、ごみ排出量
- 収集日数、回数、回収時間
- ・ 実施に要した費用の総額と内訳(人件費、事業費、その他を詳細に)
- 安否確認の有無 ⇒「有」の場合はその方法と高齢者からの反応状況
- ・ 確認された課題 (例えば、プライバシー保護との調和、回収時間を浪費するポイント、関係する行政部局間での調整・連携)
- ・ 地域特性要素(例えば、平野部/山間部、市街地/農村地域、豪雪地帯か否か等)
- ・ モデル事業実施の模様を写した画像 (ガイダンス案、事例集等で活用)

第3段階:実施後の検証

続く「3-3」で記載する。

3-3 実施後の検証

モデル事業実施後、対象団体及びごみ出し支援を行った世帯に対し、支援の満足度、必要性及 び課題等について、アンケート並びにインタビューを実施した。実施団体ごとにモデル事業実施 後に、関係者検討会議を開催し、実施状況、成果および今後の課題を関係者間で確認した。

また、実施結果に関し、実施報告書としてとりまとめ、「3-4」に掲載する。

(1)モデル事業の検証方法

■検証会議の開催

第2段階を終了後、モデル事業に係った関係者が集合し、モデル事業実施概要報告、実施団体にとっての成果・課題、およびガイダンス(案)作成に資する知見・示唆等について意見聴取を行う第2回関係者会議を開催した。

■モデル事業実施後の利用世帯からの意見等聴取 (アンケート)

モデル事業実施後、まずはごみ出し支援の対象となった世帯に対し、支援の満足度及び課題等を含む下記項目について、訪問アンケート調査を行った。アンケート項目は下記のとおり。アンケート結果は、次項(5)の「実施報告書」に含めた。

- ・ 今回、玄関前の回収・声掛けを利用してみて、いかがでしたか。
- ・ 玄関前の回収・声掛けを、正式に実施する(無料の場合)としたら、利用したいですか。
- ・ 玄関前の回収・声掛けは、安否の確認にもなり、安心だと思いますか。
- ・ 玄関前の回収・声掛けは、収集作業員にごみを見られるようで気になりましたか。
- ・ 玄関前の回収・声掛けをだれが行うか、についての希望はありますか。
- ・ 玄関前の回収・声掛けをする際に、利用者の皆さんへの収集作業員の接し方はいかがでしたか。

(2) モデル事業からの示唆

各対象団体における、「ガイダンス(案)への示唆」について、実施団体ごとに実施報告書に掲載した。また、ガイダンス(案)の「参考資料2 モデル事業」に「実施自治体にとっての成果(ガイダンスへの示唆)」の項目を設けて取りまとめたほか、ガイダンス(案)の「第3章第4節 運用~動かす、チェックする~」のほかにモデル事業の実証試験から得られた知見等を『モデル事業からのトピック』のコーナーとして取り入れ、実践的なガイダンス(案)の制作に繋げた。

(3) 実施報告書 ーモデル事業の実施結果及び抽出された課題等の取りまとめー

モデル事業を通じて記録・蓄積された各種のデータ・情報に基づき、モデル事業から導き出される知見を整理・取りまとめを行い、ガイダンス(案)に反映した。

対象団体ごとに、下記の「実施報告書」の様式に取り纏めた結果を「3-4 実施報告書」に 掲載する。

(実施報告書の構成)

- 1. モデル事業の実施概要 モデル事業実施の目的、当初プラン(含むスケジュール)の整理を行った。
- 2. モデル事業の実施内容 モデル事業の(1)準備作業、(2)試行的な事業実施内容、(3)実施 後の 検証の整理・取りまとめを行った。検証後のフォローアップ調査結果を含む。
- 3. モデル事業から得られた成果・課題等 実施自治体にとっての成果・課題、ガイダンス(案)作成に資する実践的な 知見・示唆等を整理・取りまとめた。

3-4 実施報告書

以下、対象団体ごとに実施報告書を掲載する。

- (1) 五所川原市
- (2) むつ市
- (3) 上野村
- (4) 志摩市市
- (5) 遠賀·中間地域広域行政事務組合
- (6) 大崎町

モデル事業実施報告書

(1) 五所川原市

1. モデル事業の実施概要

1-1 目 的

このモデル事業は、高齢化社会や核家族化の進展に伴い、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、高齢化社会に対応したごみ処理体制について検討するため行う事業であり、高齢者のごみ出し支援を試験的に行うモデル事業です。

本事業は、アンケートによる住民ニーズ調査とごみ出し支援(個別収集)による課題を抽出し、高齢化社会に対応した収集運搬等の制度設計のための国のガイドラインに反映させることを目的とする。

1-2 採択時の当初プラン(申請書記載内容)

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 要不可欠なごみ出し支援を実施する。

- 1. 利用要件
- (1) 高齢者世帯で全員が要介護状態
- (2) かつ市がごみ出し困難と認める場合
- 2. 助成内容
- (1) 利用料金の2分の1(3,000円/月)
- (2) 住民税非課税世帯 全額免除 (6,000 円/月)
- 3. 収集内容
- (1) 収集回数 週2回収集(月8回収集)
- (2) 収集品目 可燃、不燃、資源、プラスチック類、その他
- 4. 委託料
 - 1件 月額6,000円。

1-3 確定実施プラン等

- [1] 実施プラン
 - 1. 利用要件
 - (1) 高齢者のみの世帯で全員が要介護状態
 - (2) かつ市がごみ出し困難と認める場合
 - 2. 助成内容
 - (1) 利用料金の3分の2助成(4,000円/月)
 - (2) 本人負担 2,000 円/月

- 3. 収集内容
- (1) 収集回数 週2回収集(月8回収集)
- (2) 収集品目 可燃、不燃、資源、プラスチック類、その他
- 4. 委託料
 - 1件 月額6,600円(うち消費税600円)

[2] スケジュール

- 1. 周知方法
- (1) モデル事業の概要説明と実施要領の周知

地域ケア会議 (10/17)、民生委員研修会 (10/30) で事業概要を説明する。また、対象予定者 9,000 世帯のうち 900 世帯 (10%) を無作為抽出し、事業の通知書、アンケート、実施要領及び個別収集申込書を 10 月 31 日送付する。

地域のFM 放送により、11月5日から11月22日までモデル事業の募集を放送。

- (2) 11月15日一般廃棄物収集業者に対しモデル事業の概要等の説明
- 2. 申請受付期間
 - (1) 令和元年 10月1日から令和元年 11月 15日まで
 - (2) 令和元年 11 月 11 日から令和元年 11 月 22 日まで (再募集)
- 3. ごみ収集期間

令和元年12月2日から令和2年1月31日まで(2ケ月間)

4. 利用者アンケート

提出期限 令和2年2月7日まで

提出先 民生部環境対策課

2. モデル事業の実施内容

2-1 準備作業

[1] ニーズなどの実態把握

ごみ収集業者からの聞き取りにより、数件個別に契約し収集(1件/月4,000円~6,000円)

[2] 関係部署・機関等との調整・連携

10月7日 介護福祉課と環境対策課の打合せ

10月16日 会議福祉課・環境対策課・(株) リベルタス・コンサルティング打合せ

2-2 高齢者向けごみ出し支援の試行的実施

[1] 実施方法

利用者は、月2,200円を収集業者に直接支払うものとし、週2回(可燃ごみ、不燃ごみ・リサイクル ※粗大ごみは除く。)の収集とする。収集場所は、利用者宅の玄関先や門扉、風除室内とする。また、収集時にごみが出されていない場合には、声かけや電話等により、安否の確認を行うこととする。

[3] 利用者の要件

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。

[4] 申し込みから決定までの流れ

環境対策課は、申込書を収受後、直接申込者と連絡を取り、ごみ出し支援の必要な理由等を確認のうえ決定する。(※令和元年11月29日実施決定し、4名に通知)

[5] 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。(※異変のあった場合は環境対策課へ連絡)

[6] 運用体制(部局内、外部機関との連携)

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。

[7] 実施要綱に当たる資料の作成

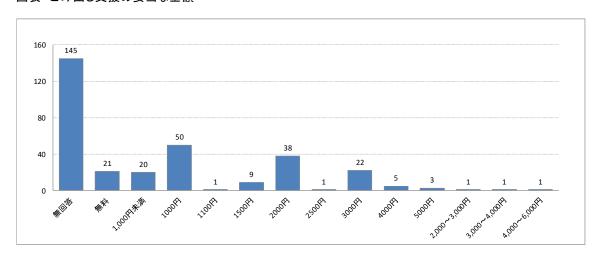
実施要領を作成

2-3 事後的対応(実績データ、フォローアップ調査など)

[1] 実績データ

アンケート回収 900 件のうち 318 件回収

図表 ごみ出し支援の妥当な金額



個別収集実施数 18 件申し込みのうち 5 件実施(13 件は自己都合により辞退) 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)

収集日数及び回数 16日 (12月~1月)、収集回数72回

収集時間 平均約2時間

安否確認 毎回声かけ実施

[2] 事後フォローアップ調査の結果

【利用者アンケート結果】

間1利用してみてどうだったか 大変満足4件、やや満足1件

間2今後実施するとしたら ぜひ利用したい5件

間3安否確認の安心に思うか 大変安心に思う5件

間4収集員に抵抗はあるか 全く抵抗はない3件、どちらかといえば抵抗はない2件

間5収集員の希望はあるか 自治体4件、シルバー人材センター1件

間6収集員の接し方は とても対応がよかった5件

自由記入欄(問1-1)

「大変助かっております。出来れば3月いっぱいお願いしたいです。」

「来宅ごみ収集併せて安否の確認等ご支援は病弱高齢者として安心の一言に尽きる。ご支援心から感謝申し上げます。」

「大変いい。ずっとつづけてほしい。」

3. モデル事業から得られた成果・課題等

3-1 実施自治体にとっての成果・課題等

確認された課題・教訓

①利用者の負担額について

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。

②収集方法について

収集時間が8時から9時の時間帯のため、普段のごみ出し時間と同じ時間であったことで収集に支障はなかった。午後の収集は、認知症のある方は認知機能が低下することからごみ出しを忘れることもあり、午前中に収集を終えるよう配慮する必要がある。

また、モデル事業の利用者は、実施区域が市街地に集中していることから、効率よく収集することができたが、市浦地区など遠隔地の収集は、その地域のニーズを調査し、その収集方法を改めて検討する必要がある。

③予算措置について

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は、障がいを持つ方のごみ出し支援も対象になり、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。

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。

モデル事業実施報告書

(2) むつ市

1. モデル事業の実施概要

1-1 目 的

本市は、全国的な傾向と同様に、人口減少・高齢化に伴い、地域コミュニティの衰退や商業施設の減少が進行しており、地域経済の縮小に歯止めを掛けることが大きな課題となっている。

ごみ処理行政においても、高齢者にあっては、足腰の衰えや腕力の低下によりごみステーションまでごみを運ぶことが困難になり、特に冬期間は積雪による転倒の危険もあり、家庭ごみのごみ出しに苦慮する世帯が増加していることや町内会等によるごみステーションの維持管理も困難になりつつある現状を踏まえると、衛生的で快適な市民生活を維持するためには、高齢化社会に対応したごみ処理体制を構築することが喫緊の課題となっている。

モデル事業の実施により、高齢者世帯の個別収集に関する課題や利用者のニーズを把握し、今後の導入に向けた検証を行うものである。

1-2 採択時の当初プラン(申請書記載内容)

(1) 実施内容

①概要

直接支援(委託型)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。

②対象者

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

- 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

③実施方法

- ・収集回数は、週1回とする。
- ・収集日は、旧大畑町地区が木曜日、旧川内町及び旧脇野沢村地域が金曜日とする。
- ・収集場所は、対象者の玄関先とする。
- ・対象者は、原則として市のごみ分別に従い、分別する。

④見守り

・収集時にごみが出されていない場合には、希望者に対して声かけや安否確認を行う。

⑤申込み

- ・戸別収集を希望する者は、書面により市に申し込む。
- ・申込みは、対象者、親族又は対象者の依頼を受けた者が行う。

⑥決定

対象者から申込みがあった場合は、②の条件を満たしているか調査し、必要に応じて自宅を訪問して生活状況を確認した上で、戸別収集の実施の可否を決定する。

⑦利用者登録等

- ・戸別収集の実施が決定した者(利用者)については、登録簿を作成し、必要事項を登録する。
- ・利用者は、登録内容に変更がある場合及び戸別収集が不要となった場合は、市に届け出る。
- ⑧戸別収集業務受託者の遵守事項
 - ・利用者の安否確認の際に異常を発見した場合は、直ちに、病院、緊急連絡先及び市に報告 する。
 - ・受託業者は、業務日報及び月報を市に提出する。
 - ・業務で使用する車両の損害賠償保険に加入する。

(2) 実施体制

- <担当部署及び役割分担>
 - ①民生部環境政策課 (廃棄物対策担当部署)
 - ・事業全体を担当
 - ②福祉部高齢者福祉課(高齢者福祉担当部署)
 - ・高齢者に関する情報収集を担当
 - ※高齢者人口・世帯数、介護保険要介護認定・要支援認定者数、ホームヘルプサービス 等の利用者数、高齢者の見守りに関する情報
 - ・利用者の担当ホームヘルパー等の関係者との連絡調整
 - ③福祉部障がい福祉課(障がい者福祉担当部署)
 - ・障がい者に関する情報収集を担当
 - ※障がい者人口・世帯数、障がいサービス等の利用者数、障がい者の見守りに関する情報

<協力団体>

- ①対象地区の町内会
 - ・対象者の生活状況等に関する情報提供 市内の各町内会とは「むつ市地域の明るい未来づくりに関するパートナーシップ協定 書」を締結しており、市役所が行う各種業務について協力及び連携する体制が構築され ている。
- ②対象地区の民生委員

・対象者の生活状況等に関する情報提供

(3) 実施時期

10月 モデル事業対象地区住民・ごみ収集業者への周知、利用者の募集

11月 利用者・委託業者の決定

12月・1月 モデル事業の実施

本市は、12月から降雪期に入るため、路面凍結や堆雪による幅員減少等の道路事情、悪 天候

による利用者の体調面の影響など、戸別収集業務の実施に当たり、不利な条件が重なる時期 に実施することにより、より問題点を明らかにすることができるものと考える。

業者選定に当たっては、本市の一般廃棄物処理業許可業者又は同許可業者で構成される協同組合のうちから選定する予定である。

1-3 確定実施プラン等

(1) 実施プラン

①概要

直接支援(委託型)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。

②対象者

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

- 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

③実施方法

- ・収集回数は、12月は週1回、1月は週2回とする。
- ・収集日は、次のとおりとする。
 - 12月:旧むつ市地区(東部)及び旧大畑町地区 …水曜日 旧むつ市地区(西部)、旧川内町及び旧脇野沢村地区 …火曜日
 - 1月:全地区 …火曜日及び金曜日
- ・収集場所は、対象者の玄関先とする。

・対象者は、原則として市のごみ分別に従い、分別する。

④見守り

・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。

⑤申込み

- ・戸別収集を希望する者は、書面により市に申し込む。
- ・申込みは、対象者、親族又は対象者の依頼を受けた者が行う。

⑥決定

対象者から申込みがあった場合は、②の条件を満たしているか調査し、必要に応じて自宅 を訪問して生活状況を確認した上で、戸別収集の実施の可否を決定する。

⑦利用者登録等

- ・戸別収集の実施が決定した者(利用者)については、登録簿を作成し、必要事項を登録する。
- ・利用者は、登録内容に変更がある場合及び戸別収集が不要となった場合は、市に届け出る。

⑧戸別収集業務受託者の遵守事項

- ・利用者の安否確認の際に異常を発見した場合は、直ちに、病院、緊急連絡先及び市に報告する。
- ・受託業者は、業務日報を市に提出する。
- ・業務で使用する車両の損害賠償保険に加入する。

⑨担当部署及び役割分担

- · 民生部環境政策課 (廃棄物対策担当部署)
 - ※事業の総括を担当
- •福祉部高齢者福祉課(高齢者福祉担当部署)
 - ※高齢者に関する情報収集を担当。高齢者人口・世帯数、介護保険要介護認定・要支援 認定者数、ホームヘルプサービス等の利用者数、高齢者の見守りに関する情報など。
 - ※利用者の担当ケアマネジャー等の関係者との連絡調整
- ・福祉部障がい福祉課 (障がい者福祉担当部署)
 - ※障がい者に関する情報収集を担当。障がい者人口・世帯数、障がいサービス等の利用 者数、障がい者の見守りに関する情報など。
- 福祉部福祉政策課(福祉政策全般の調整担当部署)※福祉政策全体の情報収集、連絡調整など。

⑩協力団体

- 対象地区の町内会
 - ※対象者の生活状況等に関する情報提供。市内の各町内会とは「むつ市地域の明るい未来づくりに関するパートナーシップ協定書」を締結しており、市役所が行う各種業務について協力及び連携する体制が構築されている。
- 対象地区の民生委員

※対象者の生活状況等に関する情報提供

・むつ市社会福祉協議会

※当市が業務委託した、平成30年度むつ市生活支援体制整備事業「地域包括ケアシステムの構築に向けた生活支援に関する高齢者ニーズ等調査」に関する情報交換

(2) スケジュール

10月中旬 関係者説明

※地域包括支援センター、在宅介護支援センターを訪問し、事業内容を説明 して事業利用者の候補者の推薦を依頼

10月下旬 利用者推薦

※地域包括支援センター、在宅介護支援センターから、事業利用者の候補者 について回答

※ごみ収集運搬事業者に事業内容を説明

11月上旬 協定書締結

※モデル事業に係る共同業務実施協定書、モデル事業実施要綱の作成

11月中旬 調査開始

※事業利用者の候補者の自宅を訪問調査

11月下旬 利用決定、物品配布

※事業利用者を決定し、ごみ箱用コンテナ等の必要物品を購入し、配布

12月上旬 関係者周知

※関係町内会長・民生委員、社会福祉協議会、ごみ収集運搬事業者、下北地 域広域行政事務組合に周知

12月3日 収集開始

※ごみ収集事業者が利用者の自宅から家庭ごみの収集を開始

年末年始 臨時収集

※年末年始の休業に伴い、休業の前後で臨時収集を実施

- 1月31日 収集終了
- 2月上旬 アンケート調査
- 2月下旬 報告書作成

2. モデル事業の実施内容

2-1 準備作業

(1) ニーズなどの実態把握

平成30年度むつ市生活支援体制整備事業「地域包括ケアシステムの構築に向けた生活支援に関する高齢者ニーズ等調査」報告書(2019年4月)を参照し、アンケート調査により、安否確認の声掛け、ごみ出し、見守り活動に関する要望が一定数(合計7.4%)存在することを確認した。

(2) 関係部署・機関等との調整・連携

当市内部の連携としては、福祉部高齢者福祉課(高齢者福祉担当部署)、福祉部障がい福祉課 (障がい者福祉担当部署)、福祉部福祉政策課(福祉政策全般の調整担当部署)が、高齢者・障害者福祉に関する各種情報提供、外部団体との連絡調整、安否確認の際の現場対応を担当した。

外部団体との連携としては、地域包括支援センター・在宅介護支援センターには、利用候補者の推薦、連絡調整、安否確認の際の情報交換を依頼し、民生委員・町内会長には、情報提供及び地域の実情に関する助言を依頼し、むつ市社会福祉協議会には、ニーズ調査に関する情報交換や高齢者福祉に関する各種情報提供を依頼した。

2-2 高齢者向けごみ出し支援の試行的実施

(1) 支援制度タイプ

直接支援(委託型)で実施した。理由として、本市の業務全般において、現業職員による直営業務は縮小する傾向にあり、現場作業を伴う業務は外部への業務委託をすることが多く、ごみ収集運搬業務についても20年以上前から一般廃棄物収集運搬許可業者に委託しており、直営での業務は行っていないこと、町内会等の地域コミュニティも人口減少及び高齢化により地域内での相互扶助が可能である地域が限られていること、一方で、本市内での一般廃棄物収集運搬許可業者は多数存在しており、保有する人員・設備及び業務経験も十分であることから、直接支援(委託型)により実施することが、確実かつ効率的であると判断したものである。

(2) 利用者の要件

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。

- 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
- (3) 申請から認定までの流れ

戸別収集を希望する者は、市が作成した様式による書面(高齢化社会に対応したごみ出し支援の試行・実証のためのモデル事業利用申込書)により市に申し込む。申込みは、利用希望者本人のほか、親族、ケアマネージャーなど依頼を受けた者が行うことができる。

本市環境政策課において申込みを受理し、記載内容を確認の上、利用希望者の自宅を訪問し、 本人と面談して記載内容の事実確認を行い、要件を満たしている場合は認定する。

(4) ごみの収集方法(対象、頻度等)及び体制

①収集方法

- ・対象者は、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、次のいずれかの要件を満たすものとする。
 - ・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
 - ・障害者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

この要件を満たす者として、本市の高齢者世帯30世帯を事業対象者として認定した。

- ・収集回数は、12月は週1回、1月は週2回とする。
- ・収集日は、次のとおりとする。
 - 12月:旧むつ市地区(東部)及び旧大畑町地区 …水曜日 旧むつ市地区(西部)、旧川内町及び旧脇野沢村地区 …火曜日
 - 1月:全地区 …火曜日及び金曜日
- ・収集場所は、対象者の玄関先とする。
- ・分別方法は、原則として市のごみ分別方法に従う。

②収集体制

本市の家庭ごみ収集運搬業務受託者であるむつ下北清掃事業協同組合に収集業務を依頼。 業務実施者は、同組合構成員である有限会社浜道清掃社及び有限会社ホクセイ(いずれも本 市の一般廃棄物処理許可業者)とし、市内を2地区に分けてそれぞれ収集する。

収集したごみは、本市に所在するごみ処理施設アックス・グリーンに搬入する。

(5) 声かけによる安否確認

利用者の自宅を訪問し、収集する際に、ごみ又は「ごみがない旨のカード」が出されていない場合は、玄関先から声かけをすることとし、応答がない場合は、市環境政策課に連絡する。 業務実施者の遵守事項は、次のとおりとした。

- ・利用者の安否確認の際に異常を発見した場合は、直ちに、病院、緊急連絡先及び市に報告 する。
- ・受託業者は、業務日報を市に提出する。

・業務で使用する車両の損害賠償保険に加入する。

(6) 運用体制(部局内、外部機関との連携)

市内部にあっては、高齢者福祉課と利用者世帯に関する情報交換を随時行うこととし、安否確認及び異変発生時の現場対応について備えた。

外部機関にあっては、ごみ収集業者及び地域包括支援センター・在宅介護支援センターと利用者世帯に関する情報提供を依頼し、異変発生時の対応に備えた。

(7) 実施要綱に当たる資料の作成

令和元年11月1日付けで、高齢化社会に対応したごみ出し支援の試行・実証のためのモデル事業実施要綱を制定した(別紙参照)。

(8) 制度(モデル事業)の周知

本市発行の広報紙(広報むつ2月号)に事業実施の記事を掲載したほか、利用対象者の居住 地区の町内会長に説明文書を送付し、市内全地区の民生委員に対して民生委員児童委員協議会 定例会において説明を行った。

2-3 事後的対応(実績データ、フォローアップ調査など)

(1) 実績データ

モデル事業の実施結果(実施世帯数、ごみ排出量、収集日数及び回数、回収時間、安否確認の有無及び方法など)を記述。

①実施世帯の状況

・実施世帯数 30世帯

※旧むつ市地区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

- ・世帯構成 夫婦世帯 …10、単身世帯 …19、親子(子は障害あり) …1
- 年齢層 60代…2人、70代…9人、80代…17人、90代…2人
- ・介護度 要介護1…5人、要介護2…4人、要介護3…3人、要支援1…4人、 要支援2…12人、事業対象者…1人、認定申請なし…1人
- ・緊急連絡先 市内親族…16人、隣人…6人、ケアマネ…7人、市福祉部署…1人
- ・普段のごみ出し方法

近所に依頼 $\cdots 4$ 人、シルバーカー・そり等 $\cdots 1$ 3人、 ヘルパーに依頼 $\cdots 2$ 人、自動車 $\cdots 2$ 人、自力(困難ではある。) $\cdots 9$ 人

②業務日報

<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125km/1日

※1世帯当たりの平均ごみ出し量

可燃 (大) 1. 1袋/週、(小) 0. 5袋/週

不燃 (大) 0. 1袋/週、(小) 0. 2袋/週

資源 (大) 0. 1袋/週、(小) 0. 1袋/週

紙類 0.3束/週

総重量 17.7kg/週

※ごみの重さ(目安)

可燃 (大) 5. 5 kg/1袋、(小) 2. 2 kg/1袋

不燃 (大) 2. 5 kg/1袋、(小) 1. 0 kg/1袋

資源 (大) 1. 5 kg/1袋、(小) 0. 7 kg/1袋

紙類 2.8 kg/1束

※業務日報まとめ

<大畑・むつ (東部) 地区 1日につき75km 16世帯>

	訪問世	世帯数		総	排出量(袋	数・束数)		始業	終業
日付	ごみ 有	ごみ 無	総重量	可燃	不燃	資源	紙類	時刻	時刻
R1. 12. 4	16	0	180kg	大 21 袋 小 3 袋	大 3袋 小 6袋	大 1袋 小 2袋	10 束	8:30	12:10
R1. 12. 11	14	2	170kg	大 16 袋 小 2 袋	大 1袋 小 8袋	大 1袋 小 1袋	1 束	8:30	12:20
R1. 12. 18	15	1	100kg	大 16 袋 小 5 袋	大 1袋 小 3袋	大 0袋 小 0袋	2 束	8:30	11:23
R1. 12. 25	14	1	130kg	大 19 袋 小 2 袋	大 1袋 小 2袋	大 2袋 小 0袋	1 束	8:30	11:26
R1. 12. 30	12	3	100kg	大 16 袋 小 1 袋	大 1袋 小 3袋	大 0袋 小 1袋	3 束	8:30	11:20
R2. 1. 4	14	1	130kg	大 19 袋 小 1 袋	大 2袋小 0袋	大 0袋 小 2袋	1 束	8:45	14:45
R2. 1. 7	8	7	100kg	大 6袋 小 1袋	大 1袋 小 3袋	大 0袋 小 1袋	5 束	8:00	12:30
R2. 1.10	12	3	100kg	大 9袋 小 4袋	大 1袋 小 0袋	大 0袋 小 0袋	8 束	8:30	12:30
R2. 1.14	12	3	100kg	大 13 袋 小 3 袋	大 0袋 小 0袋	大 0袋 小 1袋	3 束	8:30	12:30
R2. 1.17	10	5	100kg	大 8袋 小 4袋	大 2袋 小 1袋	大 0袋 小 0袋	2 束	8:30	12:30

R2. 1.21	11	4	70kg	大 9袋 小 4袋	大 0 纪 小 1 纪	大 1 袋 小 0 袋		8:30	12:30
R2. 1.24	12	3	100kg	大 10 袋 小 4 袋	大 1 纪 小 0 纪	大 0 袋 小 0 袋	0 束	8:30	12:30
R2. 1.28	12	3	110kg	大 10 袋 小 5 袋	大 1 纪 小 0 纪	关 大 0 袋	3 束	8:30	12:30
R2. 1.31	13	2	90kg	大 10 袋 小 5 袋	大 0 1 小 2 1	大 0 袋 小 3 袋	1 束	8:30	12:30

< 脇野沢・川内・むつ (西部) 地区 1日につき125km 13世帯>

\mu\nu\nu\nu\nu\nu\nu\nu\nu\nu\nu\nu\nu\nu	訪問士	世帯数) (EI III)	総排出量(袋数・束数)						始業	終業	
日付	ごみ 有	ごみ 無	総重量	TI.	丁燃		燃		源	紙類	時刻	時刻
R1. 12. 3	13	0	80kg	大小	9 袋 6 袋	大小	1袋 2袋	大小	1袋 1袋	3 束	9:30	16:00
R1. 12. 10	13	0	110kg	大小	9 袋 6 袋	大小	1袋 2袋	大小	1 袋 1 袋	3束	8:00	13:30
R1. 12. 17	13	0	70kg	大小	9 袋 7 袋	大小	0 袋 2 袋	大小	0 袋 5 袋	3束	8:00	14:00
R1. 12. 24	13	0	100kg	大小	14 袋6 袋	大小	0 袋 2 袋	大小	1袋 1袋	3束	8:00	14:00
R1. 12. 30	12	1	100kg	大小	12 袋 8 袋	大小	0 袋 2 袋	大小	0 袋 2 袋	1束	7:00	14:00
R2. 1. 3	13	0	110kg	大小	15 袋 5 袋	大 小	0 袋 1 袋	_ 大 小	0 袋 2 袋	5束	8:30	14:35
R2. 1. 7	13	0	60kg	大小	8 袋 7 袋	大小	0 袋 1 袋	大小	0 袋 1 袋	2束	8:10	12:05
R2. 1.10	10	3	50kg	大小	5 袋 6 袋	大小	0袋 0袋	大小	0 袋 2 袋	3束	8:00	12:10
R2. 1.14	13	0	70kg	大小	7袋 7袋	大小	0袋 0袋	大小	0袋 4袋	1束	8:00	11:40
R2. 1.17	10	2	40kg	大小	4 袋 6 袋	大小	0 袋 3 袋	大小	0 袋 3 袋	0束	8:00	11:50
R2. 1.21	12	0	50kg	大小	7袋 7袋	大小	0 袋 1 袋	大小	0 袋 1 袋	4束	8:00	11:30
R2. 1.24	10	2	30kg	大小	5 袋 2 袋	大小	0 袋 1 袋	大小	0 袋 0 袋	1束	8:00	11:25
R2. 1.28	12	0	50kg	大小	6 袋 5 袋	大小	0 袋 3 袋	大小	0 袋 1 袋	0束	8:00	11:30
R2. 1.31	12	0	40kg	大小	7袋 6袋	大小	0袋 3袋	大小	0 袋 0 袋	0束	8:00	11:30

③安否確認状況について

収集時に、ごみ又は「ごみ無しカード」のいずれも、ごみ箱に入っていないため、声掛けをしたが、応答がなく、収集作業員から市役所環境政策課に電話連絡があった事例

日付	内
R1. 12. 30	・「ごみ無しカード」を入れ忘れ。
	同日 11:15、2回目の電話で応答。「忘れていた」
R1. 12. 30	・「ごみ無しカード」を入れ忘れ。
	同日 10:34、3回目の電話で応答。「忘れていた」
R2. 1.10	・「ごみ無しカード」を入れ忘れ。
	同日 10:00、地域包括支援センター(市高齢者福祉課)に連絡したところ、
	通院日であることを把握しており、安否を確認できた。
R2. 1.17	・「ごみ無しカード」を入れ忘れ。
	同日 10:25、担当ケアマネに連絡。在宅介護支援センターにてデイサービス
	中であることを確認した。
	事前にデイサービスの曜日を確認していたので、想定できた。
R2. 1.24	・ごみ箱を外に出し忘れ。
	(小さな箱を利用し、普段は自宅内に収納している)
	3回電話しても出ず、担当ケアマネに連絡。前日のデイサービスの際に、本日
	は通院すると話していたとのこと。16:05 電話に応答。

④トラブル発生事例について

収集時に発生した軽易なトラブルに関する事例は、次のとおり。

日付	内容
R1. 12. 30	帰省中の家族が、今回の仕組みを知らずに、ごみ箱に入れずに箱の外においてしまったため、カラスがごみに群がり、散乱させた。
R2. 1. 4	洗剤の容器を指定ごみ袋に入れずに、ごみ箱に入れていた。
R2. 1. 7	スキー (粗大ごみ) を出していた。蛍光灯 (有害ごみ) を袋に入れずにそのまま出していた。

⑤事業中止の事例について

- ・死亡1件 …ごみ箱配達のため自宅を訪問したところ、死亡していた。
- ・入院2件 …長期入院のため、途中で中止した。
- ・一時不在1件 …12/30~1/10 不在、1/14 再開。事前連絡により問題なし。

⑥収集事業者の感想について

実際に収集作業を行った担当者(むつ下北清掃事業協同組合)からの感想を得たことにより、検証に役立てることができる。

- ・収集量から考えると、週1回で良いのではないか。ただし、夏季は衛生面から、一考の余 地あり。
- ・ごみ箱の設置費用の負担、持ち運びの困難さ(重さ)を考慮し、物置や風除室にごみ袋を

直置きしても対応可能ではないか。

- ・収集作業員、市職員、ケアマネジャーの間の連絡体制を整えれば、収集作業員は1人でも 可能ではないか。また、緊急連絡の順番は、「収集作業員→ごみ担当部門→福祉部門」より も、「収集作業員→福祉部門→ごみ担当部門」の方がよいのではないか。
- ・安否確認について、ごみや「ごみ無しカード」を出した後に、緊急事態となることも考えられるので、ごみの有無にかかわらず、声掛けをする必要があるのではないか。ただし、 訪問件数が増えた場合に可能かどうか。
- ・玄関先のごみ箱までごみを運ぶのも大変という方もいて、笑顔で迎えてくれる方もいた。 高齢者世帯は増えるので、このような取組は必要になると実感するが、費用負担を踏まえ て、実証が必要ではないか。

(2) 事後フォローアップ調査の結果

アンケート上野村調査を実施した。アンケート調査結果は、別添1のとおり。

(3) 確認された課題・教訓

プライバシー問題、収集方法、清掃部局と福祉部局等との連携、地域差(平野部、山間部、市 街地、農村地域、豪雪地帯など)による難易度など。

①地理的要因に関する事項

本市においては、冬期間の積雪のため、一部の利用者のごみ出し及び収集作業に支障が生じた。

玄関前にごみ箱を設置することを原則としたが、強風により吹き飛ばされたため収集の度にごみ箱を玄関から出し入れすることにした、また、敷地が狭くて除雪作業に差し支えるため小さなごみ箱を使用することとした事例があった。

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、市において、同一のものを一括購入したが、高齢者の体力や健康状態によっては、ごみを持ち上げて投入することが困難であるとの感想があった。

安否確認については、ごみ(又はごみがない旨の連絡用紙)が出ていない場合について、 異変発生よりも、単に出し忘れという事例だったが、利用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、通院と思われる外出で不在だった利用者に、帰宅す るまで連絡が取れない事例があった。

また、利用者への本事業の説明に当たり、聴力や認知機能の低下に配慮した説明を心がけたが、一部の利用者に正確な内容を伝えられなかった事例があった。

3. モデル事業から得られた成果・課題等

3-1 実施自治体にとっての成果・課題等――制度の導入・改善に向けて

(1) 成果

①高齢者の実態把握について

当市では、これまでごみ収集担当部署と福祉部署の連携はなかったこと、また、ごみ収集 業務はごみステーションからの収集であり、ごみ排出者と直接、接することがなかったため、 高齢者のごみ出しに関する要望を具体的に把握することはできていなかった。

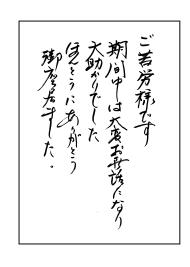
今回、モデル事業の実施に当たり、福祉部門の部署を通じて地域包括支援センター等の外部機関と意見交換することにより、介護ヘルパーやケアマネジャーによる支援が高齢者の不便さを解消していた実態を把握することができた。

また、事業対象者の認定調査により、高齢者と直接、会話することにより、ごみ出しに関する要望を具体的に聴取することができ、また、住民の声を把握することができる機会を得るとともに、聴力や認知機能が低下する傾向にある高齢者と意思疎通を図るノウハウについても、ある程度蓄積することができた。

②収集事業者と地域住民との接点について

ごみ収集事業者にとっては、収集業務に当たり、 住民と接する機会を得たこと、また、関係者会議に 出席して介護分野の関係者と意見交換したことによ り、本業とは異なる、高齢者見守りという分野の知 見が増えたことは、地域社会の一員として有意義だ ったものと考えられる。

また、利用者から感謝されることもあり、業務へのモチベーションや利用者との交流、地域でのつながりという効果が得られたのではないかと推測される。



▲収集事業者へのお礼の手紙

③異変発生への対応について

モデル事業の実施に当たり、2件の異変発生があり、今後の対応に関するノウハウの蓄積 に役立った。

1件は、利用者宅にごみ箱として使用する容器を配達した際に、利用者が自宅で死亡しているのを発見したものであり、救急・警察へ通報することとなり、その後の事情聴取に対応したものである。

もう1件は、利用者のごみの出し忘れの際に、担当ケアマネジャーと安否確認の情報交換をしたところ、介護施設側で、利用者の様子が普段と異なることを不審に思い、病院への受

診を勧めたところ、軽度の脳梗塞を発見できたものである。

担当ケアマネジャーによると、利用者には、普段、認知機能の低下がないのにもかかわらず、ごみを出し忘れたことがヒントになったとのことであり、本事業を利用していたことが幸いしたものと考えられる。

また、副次的な効果ではあるが、ごみ担当部署として食品ロス削減の取り組みについて関係者会議において情報提供したところ、地域包括支援センターでの生活困窮者への食糧支援の取り組みに当たり、市の関係部署と協議が行われ、高齢者を含む困窮者支援分野での連携を図る可能性がもたらされた。

(2)課題

①地理的要因に関する事項

本市においては、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。

また、玄関前にごみ箱を設置することを原則とするが、冬期間は強風により吹き飛ばされるおそれがあるため、固定できる場所を確保する、収集の都度出し入れできる大きさの容器とする、収集作業員が住宅内に立ち入るなどの方法の検討を要する。

②高齢者の生活様式に関する事項

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、わかりやすい説明の繰り返しなどにより、運用方法について正確に伝達するために通常の住民対応以上に接遇に留意する必要がある。

また、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け閉めが困難であるなどの事情があるため、各自、使い勝手のよい容器を調達した上で利用申込みをさせることとなるものと考えられるが、その場合には、収集すべきごみ箱が不統一となるため、収集漏れがないよう目印を付すなども留意する必要がある。

安否確認については、ごみ(又はごみがない旨の連絡用紙)が出ていない場合に、異変発生よりも、単に出し忘れという事例が多いものと考えられるが、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、帰宅するまで、確認不能となってしまう可能性が高く、その都度、職員が自宅を訪問しては通常業務を圧迫してしまい、継続的な事業実施に支障を来す可能性がある。支障の度合いを抑制するためには、個々の高齢者の生活習慣を把握している福祉部門との分担の検討を要する。

ごみ出し支援による収集運搬業者から情報がもたらされることは、通常の福祉業務では気づかない生活の一面を垣間見る機会にもなり、福祉部門にとっても一定の効果があるものと考えられる。

③実施方針に関する事項

事業対象者の認定範囲について、介護度や地域での支援の有無などの困難度合いをどの程度に設定するかによって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。

その際には、有料化も視野に入れ、利用者の困難具合に応じて料金設定に段階を設定する、 無料方式と併用するなどの検討を要する。

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(利用者ごとではなく地区ごとに設定した場合)には、すでに介護部門での見守りが機能しているということも考えられるので、費用対効果を考慮すると、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する必要がある。

今回、モデル事業を実施したことにより、高齢者施策とは無関係だったごみ担当部門及び ごみ収集事業者が高齢者支援業務に着手し、介護事業者との連携を図ったことは非常に意義 深いものであり、地域での高齢者の生活実態の一端を把握したことやごみ収集事業者が高齢 者と接触する経験を得たことは、正式導入に向けて大いに役立つものと考えられる。

今後は、上記の課題を精査し、現在、本市において検討中である家庭ごみ収集運搬業務の 地区割りの見直し等の業務再編に併せて正式導入の時期を検討したい。

3-2 ガイダンス(案)作成に資する実践的な知見・示唆等

(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。

(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へ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(高いトーンではなく低めのトーンの声で、はっきり、ゆっくり話す、方言を交える、繰り返す、電話を掛けるときは電話機までたどり着く時間を考慮して多めにコールする、服の色で人を識別する傾向がある、細かい文字は使わないなど)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。

地域ごとに慣習の違いもあるため、環境省のガイダ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。

(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を紹介すると、各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。

アンケート結果集計結果 3月2日現在 回答数26世帯(27世帯中)

ごみ出し支援(玄関前の回収、声掛け) 利用者アンケート

◆属性

・利用者の性別 男性 … 5、女性 … 20、無回答 … 1

・同居者 あり … 10、なし … 15、無回答 … 1

・地区 むつ … 9、川内 … 3、大畑 … 6、脇野沢 … 5、無回答 … 3

・年代 60代 … 0、70代 … 7、80代 … 15、90代 … 2、無回答 … 2

【問1】今回、玄関前の回収・声掛けを利用し感想

・とても満足 … 24

・少し満足 … 2

【問1-1】感想(自由回答)

- ・楽で転ぶ心配もなく、安心して利用できました。
- ・玄関外は気象状況によって不便さが出ると思うが、玄関の中にすれば障害家族は助かると思います。
- ・利用者の立場に立った配慮に感謝します。
- ・利用する前はたいして変わらないと思っていたが、利用してみたらとても助かり、便利でした。
- ・とても助かりました。11月から4月までだったらと、なお有難いと思いました。
- ・大変助かりました。
- ・ごみの分別をしなくても良いので満足している。
- (注)分別は必要なので、収集日を気にしなくて良いという趣旨と思われる。
- 歩きがあまりよくないから、とても助かります。
- ・とてもありがたいです。
- ・重いものを手に持てないので、助かりました。
- ・「ごみ無しカード」が役に立ちました。
- 保管箱が丈夫で、清潔感があって良かったです。助かりました。
- ・足が不自由のため、助かりました。
- ・こんなに良いと思っていなかったが、2か月助かりました。
- ・従来の回収場所は私たち高齢者にとり遠く、玄関前での利用は思った以上に楽であり、感謝している。
- ・70歳も後半で歩行に不自由を感じるようになり、玄関前の回収は2か月間とても大助かりでした。
- 一人暮らしのため、大変良かったです。
- ・市の集配所まで多少の距離があり、雨の日や雪の日は大変でした。短期間ではありましたが、とてもありが たく思っております。
- ・ごみを出す場所が玄関前でしたので、とても便利でした。足首・膝が悪いので、足に負担をかけることもなく てよかったです。ありがとう。

【問1-2】不満であったこと(自由回答)

- ・声かけの声が低くていつ持って行ったかわからない。
- ・声かけしてくれたのでしょうけど、玄関から居間が遠いので、一度も聞いていませんでした、すみませんです。 (注)ごみが出ている場合は声掛けをしない、という趣旨が伝わっていなかったと思われる。
- ・背中と腰を痛めておりますので、大変です。
- ・ごみ箱の設置場所が強風で2~3度ほど、飛ばされました。ごみを出すたび、中の石などを取って中にしまったり、出したりするのが大変でした。

【問2】玄関前の回収・声掛けを、正式に実施する(無料の場合)の利用意向

- ぜひ利用したい … 20
- 利用したい … 5
- ・どちらとも言えない … 1

【問2-1】意見(自由回答)

- 無料だと助かります。
- ・家の中に入れておくと色々と安心感があります。玄関前は、外では色々と苦労(手数)があるとおもうので。
- ・かさや重さのあるときは特にありがたい。再開をお願いします。
- すぐにでも始めてほしい。
- 無料で申し訳なく思っています。
- ・2人とも体が不自由なので。
- ・ごみ収集場所まで持って行くことが困難なため、また利用したい。
- 外へ出て行くことができないため、助かります。
- ・路が坂道と、ちょっと遠すぎる。
- ・私と主人と今2人暮らしです。主人も大病をやって大変ありがたいです。ありがとうございます。
- ・有料になっても是非利用したい。
- ・継続してほしい。
- ・問3に関係あるが、有料でも、あれば利用したい。
- ・冬期間だけでもお願いします。
- ・1週間に1回でもよいから続けてほしいです。
- もし、できるものだったら、私はお願いしたいです。
- ・問1-1と同じ。体力的には楽だったけど、ごみを取りに来る人達は大変だと思う。近くにあると良い。

【問2-2】利用したくない理由(自由回答)

- ・外では色々なトラブルが多いと思います。
- ないです。ただ感謝です。

【問3】玄関前の回収・声掛けを有料で実施するとした時の利用意向

- ぜひ利用したい … 20
- 利用したい … 5
- ・どちらとも言えない … 1

【問 3-1】負担できる月額

月額について

```
100 円 … 1、 200 円 … 1、500 円 … 7、1,000 円 … 1、1,500 円 … 1 2,000 円 … 1、3,000 円 … 1、金額未記入 … 1
```

- ・有料ならば利用しない …… 5 (200円と重複回答1件あり)
- •無回答 … 8

【問 3-2】意見(自由回答)

- ・無金の身なので、色々なサービス料の支払いをしていると負担に感じるので(1,000円ならば利用したい)。
- ・いずれはこの制度は良いと思います(2,000円ならば利用したい)。
- ・1,000 円だと高いと思うが、500 円くらいならお願いしたい。 有料にする前に1か月でも無料で使ってもらい、良さをわかってから利用するのが良いと思う。
- ・この額ならお願いしたいです(1,500円ならば利用したい)。
- ・透析をしているので大変です。よその土地(を利用して公道に出るので)で少しずつ払っても1年で 6~7 万円かかりますので、本当に大変です。(有料ならば利用しない)。
- ・地区では、1年間 6,000 円でやっています。でも色々と行事にも出ないといけないのでやめました。特に、冬は何にもやれませんので、かえって迷惑をかけると思ってのことです(月額 200 円ならば利用したい)。
- ・ぜひお願いしたい(月額500円ならば利用したい)。
- ・利用料金について見当がつかない。1,500円~2,000円くらいでは?(月額利用額は、未記入)
- ・人件費等の予算もあると思うので無料でなくても良いです(月額500円ならば利用したい)。
- ・金額については何とも言いません(無回答)。
- ・市の集配の金額がわからないので金額は記入できませんが、有料になっても利用します(無回答)。

【問4】玄関前の回収・声掛けは、安否の確認にもなり、安心だと思いますか。

- ・とても安心だと思う … 19
- ・少し安心だと思う … 3
- ・どちらとも言えない … 1
- 無回答 … 3

【問4-1】意見(自由回答)

- ・誰もいなくても安心です(1を選択)。
- ・春と秋はごみが出ます。冬は2週間に1回でも助かります(1を選択)。
- ・ただ、声掛けの声が低いです(1を選択)。
 - (注)ごみが出ている場合は声掛けをしない、という趣旨が伝わっていなかったと思われる。
- ごみを取りにきた人と会話ができ、よかった。
- ・冬場だったらにおいもないが、夏は大変助かると思います(1を選択)。
- ・介護者がいるので毎回出してましたので声掛け等はありませんでしたが、一人暮らしの方はとても安心につ

ながると思います。

【問5】玄関前の回収・声掛けは、収集作業員にごみを見られるようで気になりましたか

・少し気になる … 2
 ・どちらとも言えない … 2
 ・どちらかと言えば気にならない … 3
 ・まったく気にならない … 15
 ・無回答 … 4

【問5-1】意見(自由回答)

- ・玄関前は、個々の分別はとても緊張する、手間もかかる。でも、環境上悪くないと思う(5を選択)。
- ・自分でできないのでありがたいと思います(5を選択)。
- ・ごみを捨てる物に注意すればよいと思います(5を選択)。
- ・ごみはいつも出さないといけないので、気にならないです(5を選択)。
- ・別にないです(4を選択)。
- ・全然気になりません。むしろ感謝してます(5を選択)。
- ・ごみを見られるのは嫌ではないのですが、介護のものが多いので申し訳ない思いはありました(5を選択)。

【問6】玄関前の回収・声掛けをだれが行うか、についての希望はありますか。

・市役所の職員 … 3・町内会などの地域住民 … 1・ごみ収集業者の作業員 … 11

・その他 … 3 (空欄2、特にありません1)

無回答 … 8

【問6-1】意見(自由回答)

無料だと助かります。

【問7】玄関前の回収・声掛けをする際に、利用者の皆さんへの収集作業員の接し方はいかがでしたか。

・とても対応がよかった … 19・どちらとも言えない … 4・対応に問題があった … 1・無回答 … 2

【問7-1】意見(自由回答)

- ・直接会っていないので(2を選択)。
- ・中に紙が残っている(1を選択)。
- ・一度も持って行くって声かけがなかったです(3を選択)。

(注)ごみが出ている場合は、声掛けをしないという趣旨が伝わっていなかったと思われる。

- ・収集担当の方の心づかいが非常に好感が持てました。
- ・やさしい人だった(1を選択)。
- ・私の地域ではごみ小屋も近かったのですが、冬場は大変助かりました。声がけの方も大変よかったです(1を選択)。
- ・集配の方々とは接することはなかったのですが、担当者の方がとても親切で好意的でした。感謝です(1を選択)。
- ・ごみ出しの時、収集に来た人とお会いしたことがないので、何ともいいません。(2を選択)

【問8】玄関前の回収・声掛けについての意見(自由回答)

- ・今後、正式に取り組みができることをお願いします。
- 特にありませんでした。ありがたく思っています。
- ・きちんと来たら声掛けをしてほしいです。(注)ごみが出ている場合は、声掛けをしないという趣旨が伝わっていなかったと思われる。
- ・ありがとうございました。
- 別にございません。どうぞよろしくお願いいたします。
- 助かりました。ぜひ続けてください。
- ・ごみ袋が出た時は利用者が元気?で在宅していることであり、ごみ袋はないときはごみ箱の中に「今回はなかった」との文書を置くのでこまやかな交流ができているのではと考えます。
- ・玄関前にごみ出しする私たちはすごく楽ですが、収集する人は大変だと思います。できれば、近くに まとめて置く所やごみ小屋でもあるのならばよいが、ない場合は人の口がうるさいから…
- (注)特定の人だけサービスを受けている、という非難が気になるという趣旨だと思われる。

モデル事業実施報告書

(3) 上野村

1. モデル事業の実施概要

1-1 目 的

- ○家にごみを溜める課題
- ○ごみの分別に係る課題
- この2つの課題解決を目的とする。

1-2 採択時の当初プラン(申請書記載内容)

- ○全高齢者世帯に訪問調査を行い、情報収集・現状把握・分析をする。
- ○関係者会議を開き、課題解決が期待できるモデル事業を構築する。
- ○一定期間モデル事業を運用する。(1ヶ月程度)
- ○関係者会議を再度開き、モデル事業を運用した結果を分析し、改善を加えた後、課題解決 ができる事業として本格導入する。

1-3 確定実施プラン等

- (1) 実施プラン
 - ○基本的な流れは「1-2採択時の当初プラン(申請書記載内容)と同様。
- (2) スケジュール
 - ○令和元年11月第1週~第2週
 - →全高齢者世帯へ訪問調査を行い情報収集する。
 - ○令和元年11月第3週
 - →第1回関係者会議を開き、課題を解決するモデル事業を構築する。
 - ○令和元年11月第4週・12月第1週~4週
 - →モデル事業を運用する。
 - ○令和2年1月第2週
 - →第2回関係者会議を開き、モデル事業の運用結果を分析、改善を加えた後、正式な事業 として導入する。

2. モデル事業の実施内容

2-1 準備作業

- (1) ニーズなどの実態把握
 - ○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%)※令和2年2月1日時点の上野村の人口は1.157人、高齢者数530人、高齢化率45.81%。
- (2) 関係部署・機関等との調整・連携
 - ○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・統括窓口部職・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。

2-2 高齢者向けごみ出し支援の試行的実施

- (1) 支援制度タイプ
 - ○直接支援(委託)型
- (2) 利用者の要件
 - ○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した。保健師・介護支援専門員・看護師にて合議体を構成した。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。
 - 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)
 - ※介護保険の認定状況を利用可否の判断材料の一部とする場合あり。
 - ※障害者手帳の有無を利用可否の判断材料の一部とする場合あり。
 - ※流れとしては、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。(2段階に分けて認証した。)
- (3) 申請から認定までの流れ

○今回のモデル事業では利用者からの申請により審査の上、サービス提供を行うという流れ にはしなかった。基本的には措置による支援提供の性格が強く、利用者は合議体の判断で 利用の可否が決まり、その後、利用に対する同意が確認できた時点で支援を行う流れとし た。

(4) ごみの収集方法(対象、頻度等)及び体制

○対象

合議体によりごみ出し支援の給付に対する妥当性が認められた者。

○頻度

週5回収集支援を行った。※土日祝祭日は支援を行わなかった。

- ○体制
 - ・上野村役場保健福祉課、上野村地域包括支援センター 運用統括。
 - ・上野村社会福祉協議会 高齢者宅へ訪問し、ごみ回収・分別・処理。
 - ・有限会社奥多野交通 ごみをクリーンセンターまで運搬。

(5) 声かけによる安否確認

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。収集車は軽自動車を使用。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。

(6) 運用体制(部局内、外部機関との連携)

リーダーが運用体制を統括、サブリーダーは社会福祉協議会を統括、有限会社奥多野交通 へのフォローを上野村役場保健福祉課が担った。

※上野村役場保健福祉課に廃棄物処理部局がある。

○リーダー

湯澤 誠(地域包括支援センター)

○サブリーダー

高橋 達也(上野村社会福祉協議会)

- ○関係部局
 - 上野村役場保健福祉課
 - ・上野村地域包括支援センター(上野村役場直営)
 - 上野村社会福祉協議会

- ·有限会社 奥多野交通
- (7) 実施要綱に当たる資料の作成 特に作成しなかった。
- (8) 制度(モデル事業)の周知

上野村社会福祉協議会職員が村内全高齢者世帯に訪問し、口頭にて周知した。

2-3 事後的対応(実績データ、フォローアップ調査など)

(1) 実績データ

モデル事業の実施結果(回収時間、安否確認の有無及び方法など)

- ○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いっぱいから指定ごみ袋(400)いっぱいと様々だった。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がいっぱいになり、単独世帯ならばひと月を超えても指定ごみ袋はいっぱいにならなかった。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回収した。
- ○収集日数及び回数
- →週5回収集支援を行った。1世帯あたり週1回程度の利用だった。
- (2) 事後フォローアップ調査の結果

「高齢化社会に対応したごみ出し支援の試行・実証のためのモデル事業利用者アンケート」を実施した。結果は、以下のとおり。

回答総数 : 5件

回答者属性:男性、同居者有、80代:2件

男性、同居者無、80代:1件 女性、同居者無、80代:2件

間1:利用してみてどうだったか

- →大変満足: 2件、やや満足: 2件、どちらとも言えない: 1件 (自由記入)
- ・2本杖を使用してごみを持って捨てていたが、それをしなくなっただけでも助かっている。
- ・まだ自分でも出しに行けるからどちらでもいい。

問2:今後実施するとしたら利用したいか

- →是非、利用したい: 2件、利用したい: 0件、どちらとも言えない: 3件 (自由記入)
- ・自分で出す気なら出せるが持っていってもらえれば助かる。
- ・まだ何とか自分で出せる。

問3:安否確認を安心に思うか

- →大変安心: 4件、やや安心: 1件 (自由記入)
- 話をすると元気が出る。
- ・ごみを回収に来ながらたとえ5分、10分話しをしてもらえればありがたい。

問4:収集員にごみを見られることに抵抗はあるか

- →やや抵抗がある: 2件、どちらかと言えば抵抗はない: 1件、全く抵抗はない: 2件 (自由記入)
- ・紙オムツを入れてあるので抵抗はある。
- ・溜めてあったごみには抵抗がある。

問5:収集員の希望について

→自治体: 5件 (自由記入)

できれば今と同じようにやってもらいたい。

問6:収集員の接し方について

→とても対応がよかった:5件

(3) 確認された課題・教訓

プライバシー問題、収集方法、清掃部局と福祉部局等との連携、地域差(平野部、山間部、 市街地、農村地域、豪雪地帯など)による難易度など。

○老いを受け止めることの難しさに起因する課題について

人が老いを受け入れることは簡単なことではなく、幾つものプロセスを経て心の準備が整った段階で受け止めることができるものと考えている。心身機能が低下傾向にあり環境因子 (急坂や路面凍結等) の影響によりごみ出しにリスクがある状況に置かれている高齢者は、自宅での生活がある一定の自立をもって成立している場合に、老いを受け止める心の準備が整っていないことは多々あった。

ごみ出しに係るリスクに対する高齢者自身の評価と福祉専門職の評価にはギャップがあり、 支援が必要と考えられる高齢者に支援が繋がらない事例が多々あった。

〇上野村民全体のごみ出しに係るモラルについて

福祉部局の職員がごみ出しに深く関与したことは今回が初めてである。今回の事業計画を作成する際にごみを分別する意識・理解・能力が総じて低いのは、ごみの分別が生活に密接に結びつく前の時代を経験した者、加齢により能力の低下した者と高齢者を念頭に置いていたが、調査を続けているうちに実態は高齢者に限らず、上野村民全体のごみ出しに係るモラルが(他自治体と比較はしていないが)感覚的に低いと判断した。上野村民全体のごみ出しに係るモラルの向上は急務である。

(4) その他

〇指導をしないことの徹底

不適切なごみの出し方をしている対象者は、行政職や行政職と関係の深い職員へはこのことについて極力話をしたがらず、ごみ出しについて指導や改善を要求されると考えていると推察した。指導を欲していない対象者へは徹底的にごみ出しについて指導をしない姿勢を貫き、サービス提供に繋げること、信頼関係を構築することに注力した。

3. モデル事業から得られた成果・課題等

3-1 実施自治体にとっての成果・課題等――制度の導入・改善に向けて

(1) サービス利用の基準について

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。判断基準として、障害高齢者の日常生活自立度 J 2 (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)以上であり、I C F 整理チャートによる分析結果を加えて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、原則は安定した時期にあること。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。

(2) サービス利用につなげるための工夫について

モデル事業を始めた当初、各高齢者のモデル事業に対する警戒感が強くなかなか利用に結び付かなかった。何故、警戒しているのか分析したところ、高齢者はしっかりと分別ができていないごみの入った袋を社会福祉協議会の職員に渡すことに抵抗があることが分かった。

利用につなげるためにはこの抵抗を弱める必要があったので、袋の中のごみがしっかりと 分別ができていなくても上野村社会福祉協議会の職員がしっかりと分別してからごみを出す ので安心して利用してほしい、その際、ごみの分別に係る指導は上野村社会福祉協議会の職 員からは行わない旨の説明を上野村社会福祉協議会の職員が各高齢者宅に訪問して丁寧に説 明して回ったことで、警戒感を弱めることに成功して利用が増えていった。

(3) サービス提供上の課題について

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はどうかとい う意見もある。折衷案として、極端にごみの分別が不適切な利用者や指導を受け入れて改善 が期待できる利用者については指導をしていくことも検討しているが、結論は出ていない。

3-2 ガイダンス(案)作成に資する実践的な知見・示唆等

(1) 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訳だが、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り、本人の生活の質は著しく低下して介護費用負担は増大する。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るため、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。

(2) 介護支援専門員から見たごみの内容の情報有益性について

介護支援専門員(ケアマネジャー)は、支援を行っている間は絶えず情報を収取し、分析して支援に反映している。ごみの内容は、(プライバシーの問題はあるが)生活を把握する上で貴重な情報となると考えるが、ごみの内容の情報を持っている介護支援専門員はほぼいないと思われる。

介護支援専門員は情報収集のために利用者から聞き取りを行うが、例えば認知機能低下が 疑われる利用者の発言の信憑性について判断に迷う場合は多く、高血圧症の利用者が降圧目 標に達しない場合、服薬不良が原因なのか、食生活が原因なのか、他に原因があるのかと疑 問が生じた際に、ごみの内容の情報は判断の一助になると思われる。

(3) 転倒リスクとごみ出しの関係について

転倒リスクとごみ出しの関係性に着目すると、普段の生活ではそれほど転倒リスクが高くない高齢者であっても、片側にごみ袋を持ち歩行することはバランスに影響を与え転倒リスクは跳ね上がると考えられる。特に転倒歴のある高齢者の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支援を必要ないと考える高齢者が多いように感じる。

例えば、日常生活の中で入浴は滑りやすい環境下での動作となるため転倒リスクが跳ね上がると高齢者は認識しているが、同等にごみ出しは日常生活の中で転倒リスクの高い行為であると高齢者に認識してもらうアプローチが必要である。

(4) 訪問調査を通じて得られた知見について

高齢夫婦世帯の場合、一方の高齢者がごみを出せない状態にあっても、もう一方の高齢者がごみを出すというパターンが多かった。互いを補いながら生活を営んでいるこの状況は、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高齢者は多く、ごみ出しに係る潜在的なニーズは非常に高いことを示唆している。寿命の延伸により高齢者の高年齢化が進んでいることを加味すると、このような状況にある高齢者をあらかじめ把握しておくことは重要な支援である。

モデル事業実施報告書

(4) 志摩市

1. モデル事業の実施概要

1-1 目 的

志摩市の廃棄物収集業務は集積所により行うステーション方式を採用しており戸別に行うごみ 収集は全く行っていない。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、市全域で事 業を行う上での課題や問題点がつかめず事業実施について躊躇しているところである。

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の今後の廃棄物処理方針や方 法の構築を目指すことを目的に、モデル事業に取り組む。

1-2 採択時の当初プラン(申請書記載内容)

(1) 一般ごみの処理に関する業務

集落から遠く離れた高齢者のみの世帯から廃棄物の収集運搬を行い問題点や課題の検証を行います。可燃物は専用の容器を用意するなどして収集し、資源物や不燃物においてはコンテナ等の容器を用意して収集する。

現在分別は 14 種類の廃棄物で行っており、それぞれの廃棄物によって曜日や収集回数が定めてあります。例えば可燃ごみは毎週火曜日と金曜日、不燃ごみは月1回、プラスチック製容器包装は月2回で毎週金曜日等、回数や曜日が指定してある。そのため一般市民と同様に、これに合わせ収集作業を行い、鳥羽市と広域での中間処理をしている「やまだエコセンター」まで塵芥処理車や軽トラック等で運搬して処理作業を行いたいと考えている。同センターは市内磯部町山田地区にあり、それぞれの地区からの運搬距離がまちまちで戸別収集を導入するにあたっての必要経費の算出にかかる基礎データの収集に加えて課題・問題点の検証も併せて行いたいと考えている。

(2) 粗大ごみの処理に関する業務

高齢者ではとても自力で粗大ごみを搬出することが出来ない世帯が各地区に点在しており、そのような世帯へ出向き、屋内から粗大ごみを搬出し人力で運搬車両まで運び積載後、中間処理場まで運搬し処理するまでの作業を一式として実施したいと考えている。狭隘でこう配の急な道路が多いため、集落から主要道路までの粗大ごみの搬出は人力が中心となる。作業の困難度等の問題点や課題を確認し本格実施するにあたっての人力による運搬機材等の確認や処理費用等を算出する上で必要な作業時間や燃料費等の基礎データを抽出したいと考えている。

なお、上記の取組の実施に当たっては、福祉事業に関係している高齢者世帯を対象に、各地区 に配属されている社会福祉協議会の地域コーディネーターと協力し、高齢者福祉事業として行っ ている「配食サービス」や「見守り」といった事業に廃棄物処理に関する事業を加え作業実施計画を加え実証を行い、その効果を確認したいと考えている。

1-3 確定実施プラン等

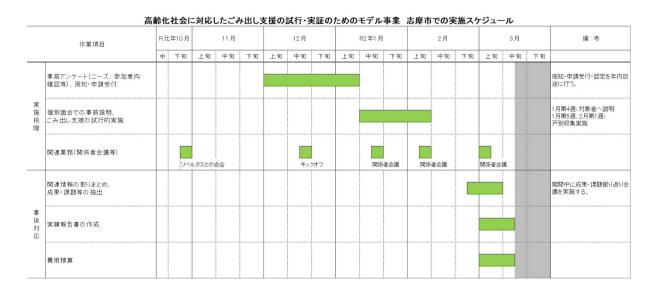
(1) 実施プラン

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は「直接支援(委託)」型とし、下記のプラン内容で実施する。

- どういう世帯・高齢者を対象に・・・65歳以上の高齢者のみで市民税非課税世帯(モデル事業では、一般ごみ・粗大ごみ共に1地区あたり5世帯を想定している。)= 市の配食サービス利用者であり、モデル事業への参加を希望・承諾した人。
- どのエリアで・・・志摩市各町地内(浜島町、大王町、志摩町、阿児町、磯部町)
- どういう頻度で(曜日・時間帯)・・・一般ごみ(週2回)・・・収集日は各地区のごみ収集カレンダーを基本とするが、ホームヘルパーの訪問日とするなど、対象者決定後に考察する。
- 粗大ごみ (世帯1回)・・・事前申込制とし、他の申し込みと日程調整を行い、収集する。
- 誰が、どの事業者が・・・志摩一般廃棄物処理協同組合
- 声かけの有無、実施方法・・・一般ごみ収集の場合には、毎回声かけを行うが、2回連続で応答がなかったり、異変に気づいたりしたときは対応する。粗大ごみ収集時は、原則として立会いするため、声かけは不要とする。
- 「異変」の定義・・・下記を異変の定義とする。
 - ▶ 新聞や郵便物がたまっている。
 - 悪臭がする。
 - ▶ 家電製品等が動いている気配があるのに応答がない。
 - ➤ 窓や玄関が開けっ放しで、声をかけても応答がない。
 - ▶ 人が倒れているのが確認できる。
- 緊急(異変発生)時の対応手順・・・市のごみ対策課員へ直接連絡を行う。
- 居住形態(戸建て、集合)・・・居住形態は問わない。
- モデル事業実施の周知方法・手段・・・志摩市地域福祉課及び志摩市シルバー人材センター 等と協議して実施する方向で調整する予定。

(2) スケジュール

次ページ掲載のスケジュール線表のとおり。

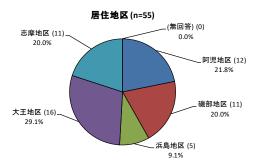


2. モデル事業の実施内容

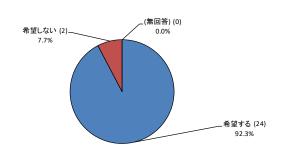
2-1 準備作業

(1) ニーズなどの実態把握

事前アンケートの結果は下記のとおり。



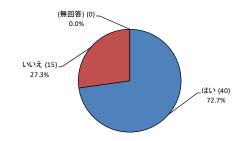
Q2. (Q1で「とても使いたい・使いたい」とお答えの場合) ごみ収集時に安否 確認の声かけや、異変時の対応を希望しますか? (n=55)



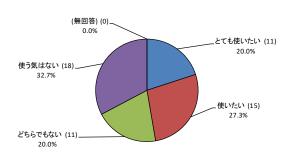
回答者属性(1):同居者の人数(n=55)



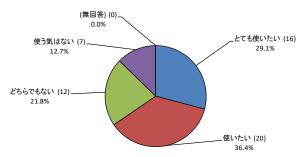
回答者属性(3):現在、ごみ出しをご自身で行っていますか? (n=55)



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)



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)



回答者属性(2):本人の年齢階層(n=55)



(2) 関係部署・機関等との調整・連携

モデル事業の対象者を市の配食サービス利用世帯から選ぶに当たり、市の福祉部署から、個人情報の管理に注意しつつ、対象候補者リスト(氏名と住所)の共有をいただいた。

2-2 高齢者向けごみ出し支援の試行的実施

(1) 支援制度タイプ

「直接支援(委託)」型とした。

ただし、モデル事業の途中から、「直接支援(直営)」の可能性も探るため、市の職員による直接的なごみ収集も実施した。

(2) 利用者の要件

今回は「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。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。

(3) 申請から認定までの流れ

候補者の高齢者を戸別訪問し、次ページに記載するフォーマットの「利用申請書」を用いて参加の意思を確認した。

なお、本人が参加を希望しなかった場合でも、今回のモデル事業の趣旨に鑑みて市・事務局側 から参加を要請し、本人の理解・納得の上で受諾していただいたケースもあった。

高齢化社会に対応したごみ出し支援試行・実証に関する利用申請書

令和 年 月 日

(宛先) 志摩市長

申請者 住所

氏名 印 (申請者署名の場合は、押印不要)

志摩市が実施する高齢化社会に対応したごみ出し支援に関する試行・実証を利用したいので、下記のとおり申請します。なお、この試行・実証を利用するため、事業実施に必要な最小限の範囲及び生命の危機等緊急時において、志摩市が申請書記載の個人情報を関係者間で使用することに同意します。

	利用者 (申請者)	住所 氏名 電話番号		生年月 明・大	日 ・昭	年	月	日		
該当区分		□ 要支援 () □ 要介護 ()□ 身体障害者手帳 級(障害名)□ 精神障害者保健福祉手帳 級□ 知的障害者療育手帳								
	世帯状況	□ 一人暮らし□ 同居人あり								
	同居人の状況	氏名	生年月日	3	続柄	柄 介護認定等(等の状況		
緊急連絡先		住所 氏名 電話 (固定)	E	申請者。	との関係)	系()			
		住所 氏名 申請者との関係 () 電話 (固定) (携帯)								
収集時の声掛け		□ 希望する		希望しれ	ない	_				
現場対応者		令和 年 月	日 ごみ対	策課:						

- (4) ごみの収集方法(対象、頻度等)及び体制
- 一般ごみ (週2回、月・木 or 火・金)・・・収集日は各地区のごみ収集カレンダーを基本とするが、ホームヘルパーの訪問日とするなど、対象者決定後に考察する。
- 粗大ごみ(世帯1回)・・事前申込制とし、他の申し込みと日程調整を行い、収集する。
- □リーダー ごみ対策課長 濱口真吉
 □サブリーダー ごみ対策課 池田良晃、地域福祉課 中村貴行
 □現場監督 志摩一般廃棄物処理協同組合 中村達久
 □各種データ計測担当 志摩一般廃棄物処理協同組合 田畑豊和
 □経理担当 ごみ対策課 池田良晃

 (採択団体内の体制)
 □統轄窓口部局(廃棄物部局)

(役割と採択団体内担当部局)

□参加部局 (廃棄物部局、福祉部局)

- □利用受付・・・ごみ対策課
- □申請世帯との面談・支援可否判断・・・ごみ対策課及び地域福祉課
- □支援対象者台帳の管理・・・ごみ対策課及び地域福祉課
- □ごみ出し支援計画、連携体制・・・ごみ対策課
- □委託業者との契約、支援団体登録、実績報告の受け取り・・・ごみ対策課
- □ごみ出し支援時の安否確認 (声かけ)・・・ごみ対策課
- □緊急時対応・・・ごみ対策課
- □費用支払先事業者・協力員の特定・・・ごみ対策課
- (5) 声かけによる安否確認
- □声かけによる安否確認・・・バックオフィス内の現場監督はごみ対策課長で、現場監督の権限は異変時にごみ対策課への連絡を受けたら、ごみ対策課より現場の方へ指示を行うこと。
- (6)運用体制(部局内、外部機関との連携)上記(5)参照。
- (7) 制度(モデル事業)の周知

志摩市地域福祉課の協力を得つつ、配食サービスルートで行った。

2-3 事後的対応(実績データ、フォローアップ調査など)

(1) 実績データ

実施世帯数や利用実績等については下記のとおり。粗大ごみサービスの利用者は9名、可燃(一般) ごみは24名であった。

戸別収集対象者一覧表

番号	氏名	住所	粗大ごみ	可燃ごみ	収集日	
1				0	2月3日・6日・10日・13日	月・木
8			•			
11			•	0	2840 . 70 . 100 . 140	火・金
12				O	2月4日・7日・10日・14日	
16				0	2月3日・6日・10日・13日	月・木
22				0	2月3日・6日・10日・13日	8.*
23			•	0	2,438 - 68 - 108 - 138	月・木
24				0	-	0 00000
25				0	2月4日・7日・10日・14日	火・金
31				0	1. 8	
34				0		
35				0		
37			•	0	2月4日・7日・10日・14日	火・金
38				0	04 92	
39			•	0	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	
40	Ī			0	F1 A1 NO.	
42.				' 0	9 9 8 9	
44				0	2月4日・7日・10日・14日	火・金
47				0	30	
15			•	0	790 00000	
52	Ī			0		
53	Ī			0	2月3日·6日·10日·13日	月・木
55	Ī		•	0	2月4日・7日・10日・14日	火・金
57	Ī			0	2月3日・6日・10日・13日	月・木
61	Ť		•			
62	Ť		•	0	2月4日・7日・10日・14日	火・金

※粗大ごみは、品目・回収ルートを考察のうえ、日程調整を行う。

可燃ごみ戸別収集結果

			収集1回目		収集2回目		収集3回目		収集4回目			
番号	氏名	住所	ごみ出し	面談	ごみ出し	面談	ごみ出し	面談	ごみ出し 面談		収集日	
1			×	×	0	0	0	×	×	×	2月3日・6日・10日・13日	月・木
11			0	0	0	×	0	×	0	0	0.00	火・金
12			0	×	×	手紙	×	×	0	×	2月4日・7日・10日・14日	
16			×	×	×	0	×	×	0	×	2月3日・6日・10日・13日	月・木
22			0	0	0	0	0	0	0	0	0.505 0.5 105 105	- +
23			0	0	×	0	0	×	0	0	2月3日・6日・10日・13日	月・木
24			0	0	×	0	0	0	0	0		
25			×	0	×	0	×	0	0	0	2月4日・7日・10日・14日	火・金
31			0	×	0	0	0	0	0	0		
34			×	0	×	0	×	0	0	0		
35			×	0	×	×	×	×	×	0		火・金
37			0	0	×	×	×	0	0	0	2月4日・7日・10日・14日	
38			0	×	0	0	0	×	0	×		
39			×	×	×	0	×	×	0	0		
40			0	0	×	0	×	0	×	0		
42			0	0	×	0	×	0	0	×		火・金
44			0	0	×	×	0	0	0	0	2月4日・7日・10日・14日	
47			×	0	×	×	×	0	×	×		
15			0	0	0	×	0	0	0	0		
52			0	0	0	0	0	0	0	0	0.505 05 405 405	
53			0	0	0	0	×	0	0	0	2月3日・6日・10日・13日	月・木
55			×	0	×	0	×	0	0	0	2月4日・7日・10日・14日	火・金
57			×	×	0	×	0	0	0	×	2月3日・6日・10日・13日	月・木
62			0	0	×	×	0	×	0	0	2月4日·7日·10日·14日	火・金

可燃ごみ戸別収集データー覧表

収集日	収集ルート	所要時間	走行距離	収集車両	収集ごみの量及び種類	声かけ	面談
2月3日(月)	阿児・磯部・浜島コース	2:55	50 k m	軽トラック	10%・・2袋	4件	2件
2月3日(月)	大王・志摩コース	2:55	49 k m	パッカー・ 軽トラック	10流・・4袋	3件	2件
2月4日(火)	阿児・磯部・浜島コース	2:55	46 k m	パッカー・ 軽トラック	10次・・9袋 20次・・3袋	10件	6件
2月4日(火)	大王・志摩コース	2:00	67 k m	パッカー・ 軽トラック	20%・・6袋	7件	7件
2月6日 (木)	阿児・磯部・浜島コース	2:45	59 k m	軽トラック	10%・・2袋	4件	4件
2月6日(木)	大王・志摩コース	2:00	45 k m	パッカー・ 軽トラック	10%・・4袋	3件	2件
2月7日(金)	阿児・磯部・浜島コース	3:15	61 k m	軽トラック	10次・・2袋 20次・・1袋	10件	6件
2月7日(並)	大王・志摩コース	3:00	65 k m	軽バン	10次・・1袋	7件	3件
2月10日(月)	阿児・磯部・浜島コース	3:05	89 k m	軽トラック	10次・・5袋	14件	6件
2,5101 (3)	大王・志摩コース	2:20	71 k m	軽バン	10次・・7袋	10件	9件
2月13日(木)	阿児・磯部・浜島コース	1:40	49 k m	軽トラック	10況・・3袋	4件	2件
2月13日(水)	大王・志摩コース	2:00	45 k m	軽バン	10%・・1袋 20%・・2袋	3件	2件
	阿児・磯部・浜島コース	3:30	63 k m	軽トラック	10次・・7袋	10件	8件
2月14日(金)	大王・志摩コース	3:15	67 k m	軽バン	10次・・3袋 20次・・2袋 45次・・1袋	7件	5件

粗大ごみ戸別収集結果

番号	氏名	住所	収集日	粗大ごみ品目
8				布団干しのパイプ 10本程度
11			2月6日(木)	木製棚(1.0*0.4*0.6)、ブリキの衣装ケース×2
23				金属製棚(1.2*1.0*0.5程度)、自転車、ストーブ
37			2月6日 (木)	自転車、ストーブ
39			2月13日(木)	自転車
15			2月17日(月)	木製はしご (L=2.0m)
55			2月13日(木)	自転車
61			2月17日(月)	ソファ×5、座椅子
62			2月13日(木)	ミシン、ヒーター、掃除機、炊飯器

(2) 事後フォローアップ調査の結果

戸別収集サービスを使ってみての感想については、事後フォローアップ調査(戸別訪問アンケート)の結果、下記のとおりであった(回数は 24 件)。

- とても便利だった 58.3%

- まあまあ便利だった 20.8%

- あまり便利ではなかった 20.8%

- 全く便利ではなかった なし

「便利だった」との回答が全体の8割近くを占めた。「高齢で足も目も悪いので助かった」などの声が寄せられた。

他方、「あまり便利ではなかった」との回答者には、「まだ元気である」「ごみ出しステーションがすぐ近くにあるから自分で出せる」といった理由が挙げられており、対象者の選び方について今後に課題を残した。

また、安否確認の声かけや異変時対応をごみ収集とセットでやることについては、下記の回答結果であった。

- 多少の料金がかかってもセットでやってほしい 50.0%

- 無料ならばセットでやってほしい 20.8%

セットでやる必要はない29.2%

「セットでやってほしい」という意見が約7割に達するが、「無料ならば」との条件付きの回答が2割程度ある。また、「セットでやる必要はない」の理由としては「ヘルパーなどがやってくれるから」など既にサポートする人がいるケースがあり、正式の制度設計に当たっては既存の支援サービスとの調整(重複回避)が必要であろう。

3. モデル事業から得られた成果・課題等

3-1 実施自治体にとっての成果・課題等――制度の導入・改善に向けて

(1) 対象者の設定方法について(一般ごみ)

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。

事前アンケートにおいて、一般ごみの戸別収集サービスを使う気はないとの回答が約33%あり、その内訳として自力でステーションまでごみ出しが出来るため、並びに運動するため使う気はないとの意見があった。また、一人暮らしであるが子供や親族の方が支援をしてくれるため、使う気はないとの回答もあった。

このようなことから、高齢者であるため戸別収集が必要であると安易に判断することは注意 が必要である。今回のモデル事業では肢体が不自由や方や介護認定を受けた方を対象とした事 前アンケートを実施しておらず、市内でのニーズを把握していないため、対象者の設定には高 齢者や障がい者への生活支援に取り組んでいる福祉部局、社会福祉協議会、民生委員等との検 討が必要である。

(2) 粗大ごみの戸別収集について

事前アンケートより、粗大ごみの戸別収集サービスを使う気はないとの回答は約13%であり、一般ごみと比較するとかなりのニーズがあると判断できるが、宅内から玄関先まで移動させること並びにタンス等中身の整理等に困難があるとのことであった。

粗大ごみの戸別収集については、対象者宅内における整理や移動についての問題が確認された。

(3)狭隘な道路での回収について

市内は狭隘で勾配が急な道路が多いが、実際の収集においては、収集担当スタッフから特段の問題の指摘はなく、収集不可能といった問題は生じなかった。その要因は、日頃からそうした状況下でも円滑な収集を行うために効率的なごみ収集ルートを設定したり、どうしても自動車で行けないエリアでの徒歩ルート情報を蓄積したりしていることによる。こうしたノウハウは高齢者向け戸別収集でも活かしていかなければならない。

なお、粗大ごみについては、スポットでの資源回収となるため、決まった移動ルートを事前 に決める必要はなかったが、逆に、同一日に市内の離れた箇所で回収する必要がある場合は、 二手に分かれて回収するなどフォーメーション上の工夫が必要であり、ともすればコスト増の 要因となるため、利用者との間で回収日時を決める際、できるだけ近隣箇所にまとめるように することが望ましい。

(4) 利用者負担額の設定について

事前アンケートより、有料であれば使う気はない並びに金額次第であると意見が多くあった。 対象者は高齢者であり、一人暮らし(約84%)及び年金生活者が多い状況では、費用負担は痛 切な問題である。一方では、自治体の財政的な問題も考慮する必要があるため、利用者負担額 については、財政当局も交えた検討が必要である。

負担額を検討する際には、上記(1)に関連することであるが、事前アンケートでは病気になったときや雨天時などワンポイントで利用したいという意見があったこと並びに可燃ごみ戸別収集結果より、可燃ごみは現行カレンダーのとおり週2回回収する必要はなく、週1回または2週間に1回の回収頻度で良いと考えられることを考慮する必要がある。また、ワンコインサービス制度のようなスポット対応的な制度形態も検討の余地があろう。

3-2 ガイダンス(案)作成に資する実践的な知見・示唆等

(1) 潜在的ニーズの把握の重要性

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。

(2) 最適なごみ回収ルートの設定

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。

(3) 粗大ごみの扱い

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。

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という点も、運用上の検討ポイントである。

(4) 財政面や機動性などの点からの検討

対象要件を厳密に定めた定常的制度として導入・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。

モデル事業実施報告書

(5) 遠賀・中間地域広域行政事務組合

(構成市町:中間市・芦屋町・水巻町・岡垣町・遠賀町)

1. モデル事業の実施概要

1-1 目 的

当組合は福岡県中間市、遠賀郡芦屋町、遠賀郡水巻町、遠賀郡岡垣町、遠賀郡遠賀町の1市4町のごみ処理を行う一部事務組合であります。組合の施設を活用したごみ処理はもとより収集運搬に関しても有料指定袋制度をはじめ、収集運搬業の許可、委託に関する事務についても組合で共同処理しています。一般廃棄物処理計画や災害廃棄物処理計画等についても組合と中間市、遠賀郡4町が共同で作成するなど地域一帯となって廃棄物処理行政を推進しています。

中間市・遠賀郡4町の全体人口 134,962 人の内 6 5 歳以上の人口は、45,731 人であり、高齢化率は 33.9%、全世帯数 62,461 世帯の内 6 5 歳以上の世帯は 23,928 世帯であり、高齢化世帯が 38.3%となっています。中間市、遠賀郡4町では、委託業者によるステーション回収を基本としていますが、ごみを集積所まで運ぶことが困難な独居の高齢者や高齢者のみの世帯が増えています。

このような状況を踏まえて、通常のごみ収集を行っているごみ収集委託業者を活用した戸別収 集によるごみ出し支援と安否確認のあり方を検証します。

また検証後には利用者からの要望事項などのアンケート調査を行い、適切な収集頻度、収集方法、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ることを目的とします。

1-2 採択時の当初プラン(申請書記載内容)

構成市町毎に高齢化率の高い行政区の中から、モデル地区を選び、独居の高齢者や高齢者のみで構成されている世帯の内、ごみを集積所まで持ち運ぶことが困難な世帯で、下記の条件に合う10~20世帯程度を選定する。

- ①65歳以上で要介護認定の所持者
- ②80歳以上で要支援・要介護認定の所持者
- ③区長並びに地域民生委員が必要と認める者
- ④上記以外で総合的に判断し、ごみ出しが困難と思われる者

モデル事業ではありますが、対象世帯には構成市町に申請書を提出してもらう。

- ・申請書の項目中にごみを出す際の状況(ごみの種類、それぞれのごみ出しのサイクル、使用する袋サイズ・数量)を記入してもらう。
- ・構成市町の担当者は選定を行い、各市町長が認めた世帯を、支援対象世帯とし、登録台帳を作成して収集業者に戸別収集を依頼する。
- ・組合が一括して戸別収集用の専用ストッカーを準備し、構成市町は、そのストッカーを支援対象となった世帯の玄関先に設置する。

- ・対象世帯は、それぞれのごみ収集日に玄関先のストッカーにごみを出してもらい、ごみ収集業 者が戸別収集を実施する。
- ・収集日にごみが無く、ごみを出さない場合は、「今回、ごみはありません」の<u>表示</u>カードを入れておく等の意思表示をしてもらい、ごみ出しのない日の安否確認に努める。
- ・ごみ収集業者は、出されているごみを種類毎に大、中、小、どの袋で何個出されているか等の 結果を記録します。また、収集日に意思表示が無く、ごみが出ていない世帯については、チェ ックしておき、2回連続で回収できなかった場合は各役場に連絡する。
- ・構成市町は、2回連続してごみ回収が出来なかった世帯に対して、ごみの状況や不在、安否に 関する状況確認を行う。
- ・モデル事業終了後、利用者に利用した感想、要望事項、問題点等アンケート調査を行う。また、 自治区の区長にも要望事項や問題点などを答えてもらう。
- ・アンケート調査票の配付及び回収は、各市町で1名のアンケート調査員の臨時雇用で対応する。

この支援世帯の戸別回収については今までどおりの集積所を回収するルートの途中に支援世帯の回収を入れた場合にかかる距離および時間の延長分を考慮した場合の費用並びに、軽トラックで支援世帯のみを回収する体制を組んだ場合に必要となる人員、車両等の費用等を積算する。

アンケートの結果及びごみ収集時の統計を検証し、今後の高齢者向けごみ出し支援について必要となる物品や構成市町全体で取り組むことになった場合の注意すべき点や問題点などをあげ、 施策立案に役立てる。

1-3 確定実施プラン等

株式会社リベルタス・コンサルティング(以下「甲」という。)と、中間市、芦屋町、水巻町、岡垣町、遠賀町(以下、各々の一自治体について「乙」という。)及び乙で構成する遠賀・中間地域 広域行政事務組合(以下、「組合」という。)は、環境省が実施する「令和元年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討業務」の一環である「高齢化社会に対応した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、以下に定めるプランに基づき共同して実施するものとする。

1. 実施期間

「高齢化社会に対応したごみ出し支援の試行・実証のためのモデル事業」に係る共同業務実施 協定書の締結日から令和2年3月16日までとする。

2. 実施内容

- (1) 支援制度タイプ及び実施要綱
- ① 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は「直接支援(委託)型」とする。

- ② モデル事業の対象者は、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。
 - ア 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
 - イ 上記以外の世帯で、市町長が特に必要と認める世帯
- ③ モデル事業の対象地域、収集業者は次のとおりとする。

市町名	対象地域名	収集業者名
中間市	中鶴三区自治会	(株)SAN-KEI
芦屋町	白浜町区	(有) 芦屋クリーン
水巻町	猪熊1丁目~5丁目	(有)北水社
	猪熊6丁目~8丁目	トモミタス (株)
岡垣町	波津区	トモミタス (株)
遠賀町	中央区	トモミタス (株)

④ モデル期間中のごみ収集頻度は、一般廃棄物処理実施計画によるものとする。

種 別	収集頻度
もえるごみ	2回/週
もえないごみ	1回/月
ビン・カン	2回/月
プラスチック製容器包装	2回/月
粗大ごみ	1回/月

- ⑤ モデル事業対象者がごみを出していない場合には、収集業者及び乙は、次により安否確認を するものとする。
 - ア 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」に出すものとする。
 - イ 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」の上部に添付するものとする。
 - ウ 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するものとする。
 - エ ウの安否確認の結果、応答がない場合には、収集業者は乙に連絡するものとする。
 - オ エの連絡を受けた乙は、乙が定める所定の手続きに従って緊急連絡先に連絡するものとする。
- ⑥ モデル事業の周知は次のとおりとする。
 - ア 乙は、モデル事業対象者に別紙「説明書」をもって説明を行うものとする。
 - イ 乙は、モデル事業対象地域及び隣接地域に別紙「回覧文書」をもって事業の周知を行う

ものとする。

(2) 事務処理手順及び申請申込・受付

① 地区協力調査員の設置

ア モデル地域対象地区では、地区の福祉事情に詳しい者を「地区協力調査員」として選出 できるものとする。

イ 「地区協力調査員」は、モデル事業の対象者の抽出、地区との調整、アンケート調査等 について活動するものとする。

② 申し込み

モデル事業のごみ収集を希望する者は、乙に対して別紙「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」により申し込むものとする。

③ 審査及び決定

乙は、②の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ものとする。

④ 対象者台帳の整備

乙は、③によって決定した者の「モデル事業対象者台帳」を整備するものとする。

(3) 実施体制

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の渉外を担当するものとする。

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

② モデル事業の経理

本モデル事業における経理は、組合が行うものとする。

③ モデル事業の担当部署

本モデル事業における乙及び組合の担当部署は下記のとおりとする。

市町名	担当課・係	連絡先
中間市	環境保全課・衛生美化係	093-244-1111
芦屋町	環境住宅課・環境公園係	093-223-0881
水巻町	産業環境課・環境係	093-201-4321
岡垣町	住民環境課・環境政策係	093-282-1211
遠賀町	住民課・環境衛生係	093-293-1234
遠賀·中間地域広域行政事務組合	業務第1課・業務係	093-293-3581

④ 収集運搬契約

本モデル事業における収集運搬契約は、組合と対象地区を収集する業者との間で別紙委託契約書を締結するものとする。

⑤ 収集ルート

本モデル事業における収集ルートは、「モデル事業対象者台帳」に基づき、乙及び組合と 収集業者において定めるものとする。

⑥ 収集時間

本モデル事業における収集時間は、午前8:00から午後17:00までの間とする。

⑦ 収集に使用する機材

本モデル事業における収集機材は、パッカー車、ダンプ車、平ボディ車、軽トラックとし、 ごみ種ごとに使用する機材は地域の特性を鑑み、乙及び組合と収集業者において定めるも のとする。

⑧ 収集業者作業日報兼チェック表

ア 収集業者は、モデル事業対象者の収集を行う場合は、別紙「収集業者チェック表」により、ごみ出しの有無、ごみ袋の種別毎の数量を記入するもものとする。

⑨ 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するものとする。

イ 前記アの安否確認の結果、応答がない場合には、収集業者は速やかに乙に連絡するもの とする。

⑩ 収集時の疑義

収集業者は、収集時において疑義が生じた場合には、乙または組合に連絡するものとする。

2. モデル事業の実施内容

2-1 準備作業

1. ニーズなどの実態把握

支援が必要な世帯について地域民生委員、自治区代表者への聞き取りを実施。福祉担当課等から要介護度、障害者等級の情報を提供してもらい対象者を抽出。

2. 関係部署・機関等との調整・連携

市町名	担当課・係	連絡先
中間市	環境保全課・衛生美化係	093-244-1111
芦屋町	環境住宅課・環境公園係	093-223-0881
水巻町	産業環境課・環境係	093-201-4321
岡垣町	住民環境課・環境政策係	093-282-1211
遠賀町	住民課・環境衛生係	093-293-1234
遠賀·中間地域広域行政事務組合	業務第1課・業務係	093-293-3581

収集業者名	連絡先
(株)SAN-KEI	093-245-3311
(有) 芦屋クリーン	093-223-0325
(有) 北水社	093-202-3333
トモミタス (株)	093-282-0118

2-2 高齢者向けごみ出し支援の試行的実施

1. 支援制度タイプ 直接支援(委託)型

2. 利用者の要件

モデル事業の対象者は、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
- 3. 申請から認定までの流れ

モデル事業のごみ収集を希望する者は、居住する市、町に対して別紙「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」により申し込むものとする。

各市、町は、モデル事業のごみ収集を希望する者から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ものとする。

4. ごみの収集方法(対象、頻度等)及び体制

モデル期間中のごみ収集頻度は、一般廃棄物処理実施計画によるものとする。

種別	収集頻度
もえるごみ	2回/週
もえないごみ	1回/月
ビン・カン	2回/月
プラスチック製容器包装	2回/月
粗大ごみ	1回/月

市町名	対象地域名	収集業者名	収集方法		
中間市	中鶴三区自治会	(株)SAN-KEI	塵芥車のルート収集時		
芦屋町	白浜町区	(有) 芦屋クリーン	軽トラック戸別回収		
水巻町	猪熊1丁目~5丁目	(有) 北水社	塵芥車のルート収集時		
	猪熊6丁目~8丁目	トモミタス (株)	軽トラック戸別回収		
岡垣町	波津区	トモミタス (株)	軽トラック戸別回収		
遠賀町	中央区	トモミタス (株)	軽トラック戸別回収		

5. 声かけによる安否確認

モデル事業対象者がごみを出していない場合には、収集業者及び乙は、次により安否確認をする ものとする。

- ア 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」に出すものとする。
- イ 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」の上部に添付するものとする。
- ウ 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するものとす る。
- エ ウの安否確認の結果、応答がない場合には、収集業者は各市、町の衛生担当課に連絡するものとする。
- オ エの連絡を受けた各市、町の衛生担当課は、それぞれが定める所定の手続きに従って緊急連 絡先に連絡するものとする。

6. 運用体制(部局内、外部機関との連携)

各市、町の衛生担当課による連絡にて安否確認ができない場合、福祉担当課等と連携を図り、 それぞれの市、町の定める所定の手続きに従って緊急連絡先に連絡する。

7. 実施要綱に当たる資料の作成 別紙1

2-3 事後的対応(実績データ、フォローアップ調査など)

<実績データ>

別紙2

<事後フォローアップ調査の概要> 別紙3

<確認された課題・教訓>

- ・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で好評だったが、「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。
- ・通常のステーション回収も行いながら高齢者支援の戸別回収も行うため、収集業者への委託 料を追加する必要性が出てくる。追加した分の財源として、利用者に利用料として負担して もらうことも考えられる。負担する場合の方法として月額利用料を設定することやごみ出し 支援専用指定袋を作成し購入にてもらうなど、方策を検討する必要がある。
- ・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事になった 場合の地域差が生じないよう配慮すべきところが出てくる。
- ・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 施策では、個別に対応しなければならない事案も出てくると思われる。

3. モデル事業から得られた成果・課題等

3-1 実施自治体にとっての成果・課題等――制度の導入・改善に向けて

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有する福祉部門とは連携を重ねていく必要があると認識された。

2. ごみ出し支援策と安否確認は切り離しての検討が必要

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って手続きに違いもあるため、 組合での画一的な基準作りも難しい事も確認された。

3. 経費の問題

今回の試行は2ヶ月間の試行であったが、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。

3-2 ガイダンス(案)作成に資する実践的な知見・示唆等

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。

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。

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。

【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そのものはなく好評だったが、一部の世帯から、ボックスが大きすぎる、小さすぎる、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ってしまうなどの問題点もあった。

【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。

【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。

別紙4

1遠中事組告示第12号

別紙 1

中間市・遠賀郡高齢化社会に対応したごみ出し支援の試行・実証のためのモデル事業実施要綱(令和元年要綱第1号)を次のとおり告示する。

令和元年11月18日

遠賀·中間地域広域行政事務組合 代表理事 宮内實生

中間市・遠賀郡高齢化社会に対応したごみ出し支援 の試行・実証のためのモデル事業実施要綱

(目的)

- 第1条 本要綱は、高齢化社会に対応した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。)の円滑な実施のため、必要な事項を定めるものとする。 (実施主体)
- 第2条 遠賀・中間地域広域行政事務組合(以下「組合」という。)並びに組合を構成する中間市、水巻町、芦屋町、岡垣町及び遠賀町(以下「関係市町」という。)を主体とする。

(実施範囲)

第3条 関係市町の中から選定された地区とする。

(事業期間)

- 第4条 令和元年12月1日から令和2年3月16日までとする。
- 2 モデル収集は、令和元年12月1日から令和2年1月31日までの2ヶ月間とする。 (対象者)
- 第5条 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
- (1) 6 5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
- (2) 上記以外の世帯で、関係市町の市町長が特に必要と認める世帯。

(地区協力調査員の設置)

- 第6条 地区の福祉事情に詳しい方を地区から地区協力調査員として選出することができる。
- 第7条 地区協力調査委員は、モデル事業の対象者の抽出、地区との調整、モデル事業終 了後のアンケート調査について活動するものとする。

(申請書の提出)

第8条 モデル事業によるごみ収集を希望する者は、居住する関係市町の市町長に中間市・遠賀郡高齢化社会に対応したごみ出し支援の試行・実証のためのモデル事業申請書兼

同意書(以下「申請書」という。)を提出するものとする。

- 第9条 申請書は、希望者本人、その親族、ケアマネージャー、該当地区の区長・自治会 長及び民生委員児童委員が提出することができるものとする。
- 第10条 申請内容に変更が生じた場合、前条に定めた者が速やかに変更内容を連絡するものとする。

(調査及び決定)

- 第11条 関係市町の市町長は、モデル事業によるごみ収集を希望する申請があった場合、 事前調査を行った上でモデル事業の対象者としての可否を決定し、申請者に通知する。 (利用者分帳)
- 第12条 関係市町は、前条の規定によりモデル事業の対象者と決定した者(以下「利用者」という。)についてモデル事業利用者台帳を作成し、管理する。

(実施方法)

第13条 実施にあたっては、一般廃棄物処理実施計画に準じるものとする。

(アンケート調査の実施)

第14条 モデル事業終了後、利用者、該当地区の区長・自治会長及び民生委員児童委員に アンケート調査を行う。地区協力調査員は、アンケート用紙の配布、回収を行い、関係 市町に提出する。

(留意事項)

- 第15条 このモデル事業は、地域のボランティア団体などが実施するごみ出し支援のボランティア派遣事業による地域共同のボランティア意識の醸成を阻害するものではない。 (個人情報)
- 第16条 このモデル事業の実施に際し収集した個人情報については、モデル事業の実施に 関する範囲で使用し、個人情報の保護に関する法律に従い適正に管理しなければならな い。

(その他)

第17条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、関係者の協議により決定する。

附則

(施行期日)

この要綱は、令和元年12月1日から施行する

高齢化社会に対応したごみ出し支援の試行・実証モデル事業の報告

別紙 2

関係市町合計 対象世帯数:45戸

	もえるご	74	もえないこ	² H	ビン・カ	ン	プラスチック製容器包装			
	週2回 計1	6回	月1回 計	2 回	月2回 計	4 🛭	月2回 計	40		
	大袋	151袋	大袋	10袋	大袋	13袋	大袋	62袋	[
収集	中袋 1983									
収集実績	小袋	263袋	小袋	5袋	小袋	33袋	小袋	18袋		
	ひも	1袋							Ī	
安	安否確認①	164回	安否確認①	52回	安否確認①	82回	安否確認①	55回		
安否確認	安否確認②	28回	安否確認②	18回	安否確認②	23回	安否確認②	35回	-	
認	安否確認③ 17回		安否確認③	5回	安否確認③	6回	安否確認③	17回		

安否確認①「ごみはありません」のカードが置いてあり、収集しなかった世帯。

安否確認②「ごみはありません」のカードが置かれておらず安否確認のため収集業者が声かけし、応答があった世帯。

安否確認③「ごみはありません」のカードが置かれておらず声かけにも応答が無かった世帯。役場職員が安否確認。

収集における特記事項
・回収ポックスを軒先ではなく家に入れていた世帯があった。(水巻)
・指定袋に入っていない世帯があった。(水巻、芦屋)
・事業の内容が理解できていない世帯があった。(水巻)
・本人から辞退の申し出があった。(1戸)(水巻)
・ステーションに排出した世帯があった。(水巻)
・別の種類のごみを入れている世帯があった。(水巻、岡垣)
・目が不自由なためカードの表裏に印を付けた世帯があった。(水巻)

- 収集済みの世帯から収集されてないという連絡があった。(岡垣)
- ・道幅が狭いため軽トラックでの回収。(芦屋、岡垣)
- ・急傾斜のため収集車に輪留めが必要。(岡垣)
- 軽トラックも入れず収集に一輪車が必要な世帯があった。(岡垣)

山間市(収集州及·内轄二反白公会 収集業争 VAA2·朱紫章 VA A2)

中间巾	间巾(収集地区:中鶴二区自治会 収集業者:SAN-KLI 对家世帝数:8户)									
	もえるごみ もえないごみ ビン・:			ビン・カ	・カン プラスチック製容器包装					
	毎週水・土	曜	第2月曜		第2・4オ	第2・4木曜		曜	収集における特記事項	
	週2回 計1	週2回 計16回 月1回 計2回 週2回 計4回				4回	週2回 計	週2回 計4回		
収	大袋	13袋	大袋	1袋	大袋	5袋	大袋	12袋		
集	中袋	45袋								
実績	小袋	41袋	小袋	1袋	小袋	4袋	小袋	5袋		
村	ひも	1袋								
安	安否確認①	40回	安否確認①	10回	安否確認①	22回	安否確認①	18回		
否確	安否確認②	10	安否確認②	3回	安否確認②	2回	安否確認②	10		
認	安否確認③	0回	安否確認③	10	安否確認③	0回	安否確認③	2回		

安否確認①「ごみはありません」のカードが置いてあり、収集しなかった世帯。

安否確認②「ごみはありません」のカードが置かれておらず安否確認のため収集業者が声かけし、応答があった世帯。

安否確認③「ごみはありません」のカードが置かれておらず声かけにも応答が無かった世帯。役場職員が安否確認。

水巻町(収集地区:猪熊区 収集業者:北水社 対象世帯数:3戸)

		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			
		毎週火・金曜		第2月曜		第1・3木曜		第2・4木曜		収集における特記事項	
		週2回 計16回		月1回 計2回		週2回 計4回		週2回 計4回			
収		大袋	28袋	大袋	0袋	大袋	0袋	大袋	2袋	・回収ボックスを軒先ではなく家に入れていた世帯があった。	
-	集	中袋	6袋							・指定袋に入っていない世帯があった。	
-	実績	小袋	2袋	小袋	0袋	小袋	2袋	小袋	0袋	・事業の内容が理解できていない世帯があった。	
l		ひも	0袋								
-	安	安否確認①	18回	安否確認①	5回	安否確認①	7回	安否確認①	6回		
安否確認	谷確	安否確認②	0回	安否確認②	0回	安否確認②	0回	安否確認②	0回		
	認	安否確認③	6回	安否確認③	10	安否確認③	0回	安否確認③	3回		
	ウエマを担合「デストナリナル」、のようとと発展してより、原体したムーナルサ										

安否確認①「ごみはありません」のカードが置いてあり、収集しなかった世帯。

安否確認②「ごみはありません」のカードが置かれておらず安否確認のため収集業者が声かけし、応答があった世帯。

安否確認③「ごみはありません」のカードが置かれておらず声かけにも応答が無かった世帯。役場職員が安否確認。

水巻町(収集地区:猪熊区 収集業者:トモミタス 対象世帯数:7戸)

		もえるごみ もえないごみ		ビン・カ	コン	プラスチック製容器包装				
		毎週水・土	第1.	月曜	第2・4	月曜	第2・4火曜		4	
		週2回 計16回		月1回 計2回		週2回 訁	4 回	週2回 計4回		
	収	大袋	12袋	大袋	0袋	大袋	1袋	大袋	14袋	・本人から辞退の
-	集	中袋	16袋							・ステーションに
-	実	小袋	53袋	小袋	1袋	小袋	6袋	小袋	2袋	・指定袋に入って
	績	ひも	0袋							・別の種類のごみ
	安	安否確認①	14回	安否確認①	8回	安否確認①	7回	安否確認①	10	・目が不自由なため
	否確	安否確認②	6回	安否確認②	4回	安否確認②	5回	安否確認②	9回	
	認	安否確認③	5回	安否確認③	0回	安否確認③	0回	安否確認③	1回	

収集における特記事項
・本人から辞退の申し出があった。(1戸)
・ステーションに排出した世帯があった。
・指定袋に入っていない世帯があった。
・別の種類のごみを入れている世帯があった。
・目が不自由なためカードの表裏に印を付けた世帯があった。

安否確認①「ごみはありません」のカードが置いてあり、収集しなかった世帯。

安否確認②「ごみはありません」のカードが置かれておらず安否確認のため収集業者が声かけし、応答があった世帯。

安否確認③「ごみはありません」のカードが置かれておらず声かけにも応答が無かった世帯。役場職員が安否確認。

芦屋町 (収集地区:白浜区 収集業者:芦屋クリーン 対象世帯数:4戸)

广庄	1 (4)		********	生ノノ	2 对象压	тиж			
	もえるご	み	もえないこ	もえないごみ		ビン・カン		8包装	Г
	毎週火・金	躍	第4木曜	Ē	第1・3木曜		第1・3月曜		
	週2回 計1	6回	月1回 計	月1回 計2回 週2回 計4回		週2回 計4回			
収	大袋	5袋	大袋	0袋	大袋	1袋	大袋	7袋	• ;
集	中袋	28袋							
実績	小袋	23袋	小袋	0袋	小袋	0袋	小袋	0袋	
村具	ひも	0袋							
安	安否確認①	16回	安否確認①	4回	安否確認①	5回	安否確認①	3回	
否確	安否確認②	6回	安否確認②	4回	安否確認②	5回	安否確認②	5回	
認	安否確認③	10	安否確認③	0回	安否確認③	0回	安否確認③	10	

収集における特記事項・道幅が狭いため軽トラックでの回収。

安否確認①「ごみはありません」のカードが置いてあり、収集しなかった世帯。

安否確認②「ごみはありません」のカードが置かれておらず安否確認のため収集業者が声かけし、応答があった世帯。

安否確認③「ごみはありません」のカードが置かれておらず声かけにも応答が無かった世帯。役場職員が安否確認。

岡垣町(収集地区:波津区 収集業者:トモミタス 対象世帯数:14戸)

		もえるご	74	もえないこ	*H	ビン・カ	ン	プラスチック製容器	器包装	
		毎週火・金	曜	第1木曜	Ē	第1・3月	曜	第1・3土	-曜	1
		週2回 計1	6回	月1回 計	2 回	週2回 計	4回	週2回 計	4 🛛	
I	収	大袋	73袋	大袋	4袋	大袋	3袋	大袋	11袋	· ji
ı	集	中袋	70袋							· 18
ı	集実績	小袋	70袋	小袋	0袋	小袋	16袋	小袋	9袋	· #3
ı		ひも	0袋				, .			· 42
	安否確	安否確認①	50回	安否確認①	17回	安否確認①	25回	安否確認①	13回	· #
ı	合確	安否確認②	7回	安否確認②	3回	安否確認②	8回	安否確認②	16回	· 5
ı	認	安否確認③	5回	安否確認③	3回	安否確認③	6回	安否確認③	10回	
•		ch Tribana Folder		11		deside a de la dista				

収集における特記事項
・道幅が狭いため軽トラックでの回収。
・急傾斜のため収集車に輪留めが必要。
・軽トラックも入れず収集に一輪車が必要な世帯があった。
・収集済みの世帯から収集されてないという連絡があった。
・指定袋に入っていない世帯があった。
・別の種類のごみを入れている世帯があった。

安否確認①「ごみはありません」のカードが置いてあり、収集しなかった世帯。

安否確認②「ごみはありません」のカードが置かれておらず安否確認のため収集業者が声かけし、応答があった世帯。

安否確認③「ごみはありません」のカードが置かれておらず声かけにも応答が無かった世帯。役場職員が安否確認。

遠賀町 (収集地区:中央区 収集業者:トモミタス 対象世帯数:9戸)

还 貝叫) (权来地位,1	- 76	似未未日.	トモミン	へ 対象性市	ж. э <i>г</i>	-,	
	もえるごみ		もえない	もえないごみ		ン	プラスチック製容器包装	
	毎週火・金	曜	第4木	第4木曜		第2・4月曜		-曜
	週2回 計1	6回	月1回 計2回		週2回 計4回		週2回 計4回	
収	大袋	20袋	大袋	5袋	大袋	3袋	大袋	16袋
集	中袋	33袋						
集実績	小袋	74袋	小袋	3袋	小袋	5袋	小袋	2袋
	ひも	0袋						
安否確	安否確認①	26回	安否確認①	8回	安否確認①	16回	安否確認①	14回
一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一	安否確認②	8回	安否確認②	4回	安否確認②	3回	安否確認②	4回
認	安否確認③	回	安否確認③	0回	安否確認③	0回	安否確認③	0回
			Control Contro					-

収集における特記事項

安否確認①「ごみはありません」のカードが置いてあり、収集しなかった世帯。

安否確認②「ごみはありません」のカードが置かれておらず安否確認のため収集業者が声かけし、応答があった世帯。

安否確認③「ごみはありません」のカードが置かれておらず声かけにも応答が無かった世帯。役場職員が安否確認。

高齢化社会に対応したごみ出し支援の試行・実証のためのモデル事業 利用者アンケート集計

別紙 3

1. 利用者についてお答えください。 性別

	性別		
	男性	女性	合計
中間市	2	6	8
水巻町	2	7	9
芦屋町	2	2	4
岡垣町	4	9	13
遠賀町	6	3	9
合 計	16	27	43

年代
60代以下 70代 80代 90代以上
2 3 3
3 5 1
1 3 5 1
1 8 4
6 2 1
0 13 21 9

※水巻町で期間中 1戸辞退あり ※岡垣町で1戸アンケート未提出

世帯の構成

	独居	高齢者 夫婦のみ	その他	その他(細かい内容)
中間市	4	2	2	・弟と同居 ・娘と同居
水巻町	8	1		高齢者夫婦のみの世帯は、夫婦ともに視覚障碍者である
芦屋町	2	2		
岡垣町	6	5	2	・昼間独居+要支援、要介護 ・昼間独居+要支援+障害3級
遠賀町	3	6		
合 計	23	16	4	

2. 今回、高齢者のためのごみ出し支援事業を利用してみて、いかがでしたか?

	大変満足	満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満
中間市	5	3			
水巻町	3	4	2		
芦屋町	2	2			
岡垣町	12	1		V)	
遠賀町	3	5	2	50	
合 計	25	15	4	0	0

惑想·意見	
今後も続けてほしい。	中間市
ごみの収集が大変だろうと思った。	中間市
回収時間的にも心に余裕が持ててよかった。	中間市
	中間市
今回選ばれなかった近所の方からなぜうちが選ばれたのか疑問を持たれて困った。	中間市
助かりました。	中間市
ごみが少ないので利用も少なかった。	中間市
大変助かる。是非事業化してほしい。	水巻町
これからは、自分で出します。	水巻町
今回直前に腰部の手術をした後だったので助かりかりました。	遠賀町
ありがとうございました。	遠賀町
重いごみ、燃えないごみ等大変助かります。	遠賀町
病み上がりのため、重いごみを指定の場所に運ばなくて助かりました。	遠賀町
足が悪いのでごみステーションまでに2,3回休む。利用して助かった。	遠賀町
毎回出さないからカードの出し忘れに気を付けた。	遠賀町
自分はごみステーションの場所が近く、ごみを出す量も少ないので収集員の方に毎回来てもらうのが気の毒で、	
カードの出し忘れをしないよう気を使った。	遠賀町
押し車を買ってごみステーションまで行けるようにしてたから、重いときは助かったが、普段は自分でやれる。	遠賀町
ごみが重いときなど助かった。	遠賀町

3. 高齢者支援のごみ収集日を地域のごみ収集日に合わせて行いましたがどうでしたか?

	中間市	水巻町	芦屋町	岡垣町	遠賀町	合 計
①地域の収集日と同じでよい。	8	9	4	13	8	42
②高齢者支援だけの収集日を別に作ってほしい。						0
③収集回数は減らしてよい。					1	1
④収集回数を増やしてほしい。						0
⑤溜まったときに収集に来てもらいたい。	100 100					0
⑥その他						

朝がゆとりが出来て良かった。 水巻町

4. ごみ出し支援のため、玄関先にボックスを置きましたが、方法や大きさはどうでしたか?

9	大変よかった	よかった	どちらでもな い	あまりよくな かった	よくなかった
中間市	6	2		35	
水巻町	1	6	2		
芦屋町	1	3	5		
岡垣町	8	5	4		
遠賀町	1	6	2		
合 計	17	22	4	0	0

	中間市	水巻町	芦屋町	岡垣町	遠賀町	合 計
①仕組みがわかりやすかった。		6	4	3	5	18
①仕組みがわかりにくかった。		1				1
②ごみが人目につきにくくてよかった。	1			3	2	6
③カラスや猫などからの被害がなくてよかった。	4	9			5	18
④使わないときのボックスは邪魔だった。	1	9			3	4
⑤袋のまま出せた方がよかった(必要なかった)。					2	2
⑥近所の目があって印象がよくない。	d.	1	1			0
⑦ごみ出し支援の指定袋があったほうがよかった。	1					1
⑧ボックスが大きすぎる。						0
⑨ボックスが小さくて入りきらない。				1	1	2
10 Z A H						

10その他		
・ボックスではなくネットでもよかった。		中間市
・回収員の方が敷地の奥まで入ってこなければなら	なかったのが申し訳なかった。	中間市
・最初は要領がつかめなかった。		水巻町
・箱は、ちょうどよかった。(3件)		水巻町
・朝、時間に追われずに、ゴミを出せるのがよかった	• 0	水巻町
・雨や風が強くても、家の前に出せるのはよかった。		水巻町
・正月前、袋が複数になったとき、箱の大きさが足り	なかった。	水巻町
・玄関先が日当たりが良くて、生ものが臭くなること	があった。しかし、他に置く場所はない。	水巻町
・ボックスの大きさは大きな袋もどうにか納まったの	でまずまずだと思う。重さもちょうどよかった。	遠賀町
・朝早めの回収であれば袋のまま出しても良いと思	う。	遠賀町
・立派なボックスで猫の被害もなく安心できました。	ありがとうございました。	遠賀町
・箱がリウマチで開けにくかった。		遠賀町
・燃えないごみが入りきらなかったが、横に置いてい	たら持って行ってもらったので大きさはよかった。	遠賀町
・ボックスの見た目がよくない。今回は2か月間だか	ら玄関先に置いたが、ずっと続くならもう少し奥に引っ込めたい。	遠賀町
・ボックスの蓋が硬く、開けにくかった。		遠賀町
・ごみが大きいときは蓋が閉まらなかった。猫とカラ	スの被害が心配なので箱はあった方がよい。	遠賀町
・猫等の被害がないのなら袋のままがよい。		遠賀町
・箱があけにくかった。本格的に実施するなら箱を変	えてほしい。もっと大きくしてほしい。	遠賀町

5. <u>利用者の安否確認とごみ出しの連絡</u>を兼ねて「ごみはありません」の表示カードを使いましたが、この方法についてはどうでしたか?

			10		22
	大変よかった	よかった	どちらでもな い	あまりよくな かった	よくなかった
中間市	5	2	1		
水巻町		6	2	1	
芦屋町		4			
岡垣町	2	8			
遠賀町	1	8			
合 計	8	28	3	1	0

	中間市	水巻町	芦屋町	岡垣町	遠賀町	合 計
①仕組みがわかりやすかった。	1	6	3	7	7	24
①仕組みがわかりにくかった。		3	1			4
②方法が簡単だった。	2	6		2	7	17
②方法がめんどうだった。	1	2			1	4
③声かけや安否確認してもらえてよかった。	2	7			4	13
③声かけや安否確認必要ない					2	2
④カードを出し忘れることがあった。	1	6		1	6	14
⑤その他			•		•	

0.4.1.	
・収集業者の方の対応がとても優しかった。	水巻町
・カードの表裏が分からない(点字にしてもらいたかった)	水巻町
・声掛けの状況にはならなかったので必要性はわからない。	水巻町
・強風でカードが飛ぶことがあった	岡垣町
・カードが入れにくかった。ひも付きにしてかけれるようにしたらよい。	遠賀町
・カードを出し忘れた時気の毒かった。	遠賀町
・入れていたカードが強風で2回ほど飛んでいいった。	遠賀町
・カード出し忘れないように気を張らなければいけない。	遠賀町
・カードの出し忘れは慣れれば無くなるのではないか。	遠賀町
・高齢者の見守り事業として安否確認はお願いしたい。	遠賀町
・一人暮らしの安全確認は必要。	遠賀町

6. ごみステーションにごみを持って行くことが困難な方にごみ出し支援は必要だと思いますか。

	必要	不必要	どちらとも 言えない
中間市	7		1
水巻町	8	0	1
芦屋町	4		
岡垣町	12	1	
遠賀町	9		
合 計	40	1	2

7. ごみ出し支援事業が本格的に実施されるとなったら利用しますか?

		利用する	利用しない	分からない
	中間市	8		
3	水巻町	6	1	2
	芦屋町	4		
	岡垣町	12	1	
	遠賀町	7	1	2
	合 計	37	3	4

l

利用しない理由 ↓

水巻町
水巻町
岡垣町
遠賀町
遠賀町

8. 質問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ますか?

	中間市	水巻町	芦屋町	岡垣町	遠賀町	合 計	7
①無料	4	3	1		6	14	一人
②月1,000円	2	3	2	13	1	21	一人
③月2,000円		0	1			1	一人
④月3,000円		0				0	人
⑤その他	500	1回 100円			1000円未満		円/
	500						円一

その他の意見・感想など

・指定ごみ袋により小さいサイズのものがあるとよい。	中間市
ボックスが盗難にあう心配があった。	中間市
・ごみステーションまで持って行けるうちは自分で持っていきたい。	中間市
・玄関先にボックスがあることで高齢者の住まいであるという個人情報が漏れるようで不安があった。	中間市
・北九州市のようなより小さなサイズの指定ごみ袋があると便利だと思う。	中間市
1回いくらとかのが利用しやすい。	水巻町
回数にすると事前に連絡が必要なので手間がかかる。	水巻町
ステーションが近いので有料なら持って行く	水巻町
ビニール袋代を払った上に別料金は払えない。	水巻町
料金を払うとしたら、高齢で、ゴミを出さない日も多いので、月額制より、回数制にしてほしい。	水巻町
ごみ出し困難者の支援制度があると聞くが頼みづらい。気兼ねがないのは今回のような支援事業の様式だと思う。	遠賀町
ごみ収集は無料と思いますが、財源がないのであれば全体でカバーできる方法をかんがえてほしい。例えば、 1世帯当たり500円/月の支出等。	遠賀町
県内でも新しい高齢者向け福祉事業、廃棄物処理体制の確立を目指し取り組んでいただきたいと思います。	遠賀町
本格的に実施されるなら蓋に高齢者とか独居とか家族構成がわかる文言を書いてほしくない。セールスマンとかに 分かっていやだ。	遠賀町
いい面もあるが気を遣う。	遠賀町
高齢者に対して無料の福祉事業として制度化をお願いします。県内でも、新しい高齢者向け福祉事業、廃棄物処理 体制の確立を目指し取り組んでいただきたいと思います。	遠賀町

高齢者ごみ出し支援モデル事業 収集業者チェック表

 収集地区
 〇〇 町

 役場FAX
 ○○○ - ○○○
 別紙 4

 組合FAX
 ○○○ - ○○○○

 月
 日 ()
 可燃・不燃・ピンカン・プラ

 収集責任者

地図	住所	氏名	ごみ出し	ごみ サイス・	数	安否確認 1. カート・有り 2. カート・無、応答有 3. カート・無、応答無	安否確認3は 役場に連絡 (時刻、応対者 を記入)	備考
1	0004-4-4	□□ ■■	有·無	大中小		1. h-ド有り 2. h-ド無、応答有 3. h-ド無、応答無	: ()	
2	0004-4-4	□□ ■■	有・無	大中小		1. カート 有り 2. カート 無、応答有 3. カート 無、応答無	: ()	
3	0004-4-4	□□ ■■	有・無	大中小		1. カート 有り 2. カート 無、応答有 3. カート 無、応答無	: ()	
4	000Δ-Δ-Δ	□□ ■■	有・無	大中小		1. カート 有り 2. カート 無、応答有 3. カート 無、応答無	: ()	
5	000Δ-Δ-Δ	□□ ■■	有・無	大中小		1. カート 有り 2. カート 無、応答有 3. カート 無、応答無	: ()	
6	0004-4-4	□□ ■■	有・無	大中小		1. カート 有り 2. カート 無、応答有 3. カート 無、応答無	: ()	
7	000Δ-Δ-Δ	□□ ■■	有・無	大中小		1. カート 有り 2. カート 無、応答有 3. カート 無、応答無	: ()	
8	0004-4-4	□□ ■■	有·無	大中小		1. カート 有り 2. カート 無、応答有 3. カート 無、応答無	: ()	
9	000Δ-Δ-Δ	□□ ■■	有・無	大中小		1. カート 有り 2. カート 無、応答有 3. カート 無、応答無	: ()	
10	000Δ-Δ-Δ	□□ ■■	有·無	大中小		1. カート 有り 2. カート 無、応答有 3. カート 無、応答無	: ()	

モデル事業実施報告書

(6) 大崎町

1. モデル事業の実施概要

1-1 目 的

大崎町は埋立処分場の延命化を目的に、住民が主体となり 27 品目のごみの分別に取り組むことで、環境省の一般廃棄物処理実態調査においてリサイクル率が 82%であり、リサイクル率 12 年連続日本一の町である。大崎町の高齢化率は 38.2%と高齢化が進んでおり、現状では問題なく分別ができているが、数年後には分別が難しくなる高齢者が増えることは容易に想像できる。今後ごみの分別を持続していくうえで高齢化対策は喫緊の課題だと言える。

現状で「大崎町ごみ出し困難者対策事業」として、障害者手帳の交付、要介護認定など一定の 条件の方を対象に安否確認を兼ねて個別回収を実施しているが、その条件に合わない方などのセーフティネットが必要である。また、埋立処分場に搬入されるごみの約3分の1が使用済み紙おむつであり、高齢化社会を見据え大人用おむつの増加が見込まれることから、使用済み紙おむつ対策も課題である。

こうしたことから、高齢者のごみ出し対策としては、個別回収が基本と考えているが、対象者の把握が難しく同じ年齢でも元気があり分別できる人もいれば、体力的に分別やごみ出しが難しい人もいるので、支援が必要な人にしっかりとサポートができる仕組みを構築したい。そうした方向性を具体的に追求し、制度に落とし込んでいくために、モデル事業に取り組む。

1-2 採択時の当初プラン(申請書記載内容)

大崎町の分別・リサイクルの取り組みは、「大崎町衛生自治会」という住民組織を中心に住民が 主体となって取り組んできた。これはまさに共生・協働の取り組みであることから、本モデル事 業においてコミュニティ支援型で実施したいと考える。

具体的には、ごみ出し支援専門員(仮称)制度を導入し、地域でごみの分別やごみ出し作業をサポートできる人材を育成し専門員としてお願いするものである。既に実施している「ごみ出し困難者対策事業」に該当しない方等を対象に幅広い役割で活動していただける方を専門員になっていただき、活動内容や報酬等の試算を本事業の中で見極め、制度化したいと考えている。ごみ出し支援専門員の役割の中には、足腰が不自由な方のごみ出し代行やごみの分別が難しくなった方の生ごみ以外の資源ごみを混載で回収し、資源ごみ回収日に分別をする資源ごみ分別代行等も含む形で考えている。モデル事業では、大崎町衛生自治会に委託する形で、会員の中から2人を専門員として活動をお願いし、その内容等を精査しごみ出し支援専門員制度の確立を目指すものである。

また、大崎町のもう1つの課題が高齢化に伴い増え続けるであろう使用済み紙おむつである。 大崎町のごみ分別・リサイクルの取り組みは埋立処分場の延命化を目的に取り組み82%の高いリサイクル率を達成しているが、残り18%の埋め立てごみの約3分の1を占めている使用済み紙おむつを分別回収し、再資源化することで更なる延命化が図られ、各家庭においても臭いのする使用済み紙オムツをいつでも出せる環境を整備することで高齢化社会に対応できる廃棄物処理体制 が構築できるものと考える。

具体的には、現行で使用済み紙おむつは一般ごみ(埋め立てごみ)に分類され、リサイクルできないごみと混載で家庭から排出されており、週1回の回収で埋め立て処分されている。住民からは臭いのする使用済み紙オムツを長く家に置いておきたくないという過去のアンケート結果もあることから、本事業で各ステーションに蓋付きの紙おむつ回収ボックスと回収用指定袋を準備することで、住民は曜日の指定なくいつでも専用袋で使用済み紙おむつだけをごみ出しできる体制構築構築の足掛かりとする。

1-3 確定実施プラン等

(1) 実施プラン

今回のモデル事業における高齢者向けごみ出し支援専門員制度(以下「専門員制度」という)の試行は「コミュニティ支援」型で、使用済み紙おむつ分別回収(以下「紙おむつ回収」という)の試行は「直接支援(委託)型」とする。ただし、両試行は完全分離で実施するものではなく、一部作業を連動的に実施することを目指す。

□ どういう世帯・高齢者を対象に

- ・専門員制度は、既存の「ごみ出し困難者対策事業」で対象とならない町民(介護認定や障がい者手帳の交付を受けていない方)を対象とし、日常生活においてごみ出しを苦痛に感じないように支援(分別も含む)することでごみ屋敷にならないようサポートする。
- ・おむつ回収は、主として大人用の使用済み紙おむつを出す世帯を対象とする。

<u>□ ど</u>のエリアで

- ・専門員制度は、町東・西迫を中心とした近隣衛生自治会(2集落程度)とする。
- ・紙おむつ回収は、令和元年に町が実施した調査において紙おむつの排出が確認された集落 (130 個所程度)とする。

□ どういう頻度で(曜日・時間帯)

- ・専門員制度は、通常の品目ごとのごみ出し日に応じて行う。
- ・紙おむつ回収は、生ごみ回収日と同日(週1回、月曜日または火曜日)とする。

□ 誰が、どの事業者が

- ・専門員制度は、大崎町衛生自治会に専門員の選任も含めて委託し、実施する。
- ・紙おむつ回収は、収集運搬委託業者である(有) そおリサイクルセンターに回収用ボック スの設置、実際の回収、及び調査を委託する。

□ 声かけの有無、実施方法

・専門員制度においては、必要に応じて、改善指導的な意味合いでの声かけを実施する。具体的には、分別状況が悪い場合に、分別回収に対する対象者の理解度に応じて、改善のための指導を実施する。また、対象者が健康上の理由などでごみ出し困難に直面しており、家族や近隣からのサポートが得られない場合には、ごみ出しサポートや、「異変」時の安否確認も併せて行う。なお、これらの指導・サポートの対象には、モデル事業で別途実施す

る使用済み紙おむつの分別回収も含まれる。

・紙おむつ回収においては、声かけを行わない。

□「異変」の定義

- ・連続してごみが排出されていない。
- ・新聞や郵便物がたまっている。
- 悪臭がする。
- ・家電製品等が動いている気配があるのに応答がない。
- ・窓や玄関が開けっ放しで、声をかけても応答がない。
- ・人が倒れているのが確認できる。

□ 緊急(異変発生)時の対応手順

・異変発生時において、専門員は大崎町住民環境課環境対策係に速やかに電話連絡する。環境対策係は福祉部門と連携して状況を確認した後、速やかに専門員へ必要な指示を出す。 緊急性が高い場合は環境対策係が消防・警察等の関係機関へ通報する。

□ 居住形態 (戸建て、集合)

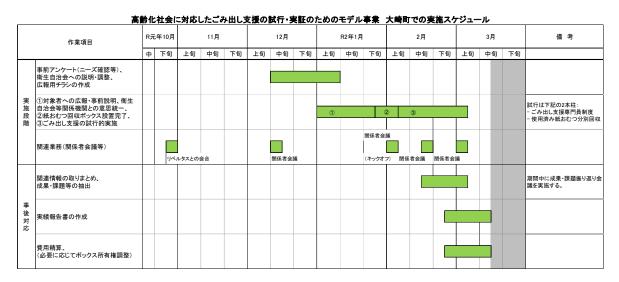
・専門員制度、紙おむつ回収ともに形態は問わない。

□ モデル事業実施の周知方法・手段

- ・専門員制度については、実施集落内でのチラシ配布などで、現行「ごみ出し困難者対策事業」の対象者以外にも事前周知する。
- ・紙おむつ回収については対象世帯へのチラシ配付や防災無線等で、実施集落を中心に、町 内全体に事前周知する。

(2) スケジュール

下記のスケジュール線表のとおり。



2. モデル事業の実施内容

2-1 準備作業

(1) ニーズなどの実態把握

大崎町は、町内での大人用使用済み紙おむつの排出状況について平成 30 年夏に実態把握調査を行っている。今回のモデル事業では、その結果を踏まえて、紙おむつ排出ニーズがあると思料される町内約 130 カ所のステーション(集落ごとに設置)に回収専用ボックスを置くこととした。 実態把握調査の結果は下記のとおり。

大崎町一般ゴミ 令和 元 年					大小数		量(kg)	回収散	km
作業者名:			1台目	0422.9	~	1	ML IOB/	回収後	
休憩場所:			2台目		~	_		2001100	krn
	-	_			200	+	_	走行正維	km
休憩時間:	時間		3台目 億 考		ステーション名	100.000	-	重量合計	- kg
1 西神領公民館	3	2	M -5	5	4 井俣2	時間	3	旗 考	
2 神領町	-0	0			中村設計事務所	0	0		
3 上町公民館	.0	0			6 小能募地	2	0		
4 丸尾 5 旭ヶ丘住宅(町営)	0	10			7 平良公民館	1	0		
6 旭ヶ近住宅(県営)	8	10			9 田中公民館 9 葉地公民館	1/	2		
7 新馬場宅積	-0-	0			村田建設橋	3	2		
8 田中石油店裏	4	3			仮宿上公民館	3	2		
9 福祉センター	0	0			仮宿下公民館	1	77		
10 大時センターハイツ 11 喫茶白棒		2			改物住宅	2	4		
12 大崎役場	0	0			草の花タウン 東干草公民館	1	1		
13 大崎小学校	1	0			西千草	0	0		_
(4 馬場上(吉元宅)	3	2			柳別府公民館	2	1		
5 上仮宿公民館	3	2			上鷲塚公民館	13	4		
16 馬場公民館 17 城内公民館	0	4			整塚公民館	3	3		
18 西川布団店	- 0	1			下村公民館 新護選公民館	-0	9		
19 松岡全物店	7	10			中段公民館	4	3		-
20 使々木宅植	0	0			船迫公民館	3	2		_
21 実吉宅前	0	0		74	木入道公民館	5	0		
22 港田清店	2	4			牧ノ内公民館	3	1		
23 出田保険機 24 シャルム文化通	10	- 5			宮園公民館	1	4		
25 大崎中学校	0	TO .			牧公民館 崎瀬公民館	4	0		-
26 西泊	77	0			馬場2	2	2		
27 宮之馬場	0	0		80	谷边下	1	1		
28 給食センター	0	0			谷道中	0	0		
28 天子ヶ丘(JF) 30 天子ヶ丘(下)	77	7			各迫上 下原公民館	4	7		_
31 天子ヶ丘(上)	2	ŏ			西持賀公民館	2	7		-
32 深見宅構	3	2			永古立山	3	3		
3 小瀬戸宅横	2	1		86	川路	7	7		
34 離相資家	3	2			担ヶ山(上)	9	0		
35 後追 36 伊付	0	0			指ヶ山神社(下)	0	0		_
37 村岡商店	ž	7			小金松墓地 岡別府公民館	-44	0		
38 西山ナル宅前	2	7			国別府(布袋宅底)	6	0		
29 大崎下水道		0		38	下持留下	2	6		
40 徳瀬 41 栗ノ蜂	10	7			大久保三叉路	Q.	0		
42 久保瀬店	X	ty			大佐土原公民館 折益宅前	4	0		-
43 山村(ブール権)	8	5			が 特 第 小 学 校	1	6		-
44 大丸小学校	0	0			下持備上公民館	3	1		
45 新地公民館	2	4		98	中韓国公民館	2	1		
46 中属公民館	3	1			佐土原光久宅前	7.	1		
47 大丸 48 小野設計宅前	7	6			上持個公民館	4	0		
19 特別(旧公民館)	1	4			黒石(下) 黒石(上)	8	0		-
50 栫谷	7	1			上持留	0	0		
51 四三文字	6	4		104	横内	3	7		
2 金丸型前	1	0			機内(上)	0	0		
53 井俣	0	0		106	模内(下) 模内(股部宅)	U.	0		

(実態把握結果つづき)

大崎町一般ゴミ		William I work	PANIS	X et al.	入れら数		B(kg)	回収前	km
作業者名:			1台目		~	-	60.00.00 August	回収後	km
休憩場所:			2台目					走行距離	
体整時間:	~		3台目		~			VI.05561-34	- km
ステーション名	特徵	換	考	1	ステーション名	時間		源量合計 備 考	kg
(1) 下差丸公民館	1	3	7	53	松ヶ鼻公民館	D.	0	18 -7	
2 国の松原	0	0			東中組公民館	1	4		
③ 通輝(湯尻宅前)	10	78			ものづくり会館	0	0		
4 中郷公民館 5 上郷(グランド)	20	19			南中組 川崎団地	41)	4		-
6 グランステラ大崎	1	2			角堂公民館	7	5		\neg
7 飯場公民館	10	6			角葉(旧資源)	2	0		
B飯程上	1	0			機段公民館	0	0		
9 西平良(信号機)	1	10			池段公民館	3	6		
10 中頭南	4	0.	_		桜野三叉路 計算工程店	0	0		
12 四塚	3	0.			村岡工務店 釜ヶ宇都公民館	4	8		
13 サニーフラット	1	0.	# 0927		野方公民館	8	2		
4 体育館	0	0		88	野方保育所	3	3		
信 高尾	5	T.			野方学校园地	2	0		
16 都ハイツ 17 ひばりヶ丘住宅	0	0			中職菓子店前	12	8		_
18 正坂住宅	1 %	.5.			野方小学校 中村2区	8	2		-
19 正板(板元電気)	6	3.			中村3区	8	8		
20 菱田中裏内角	1	3. 1635			山下製材財	4	3		
21 慶田住宅	6	0.			安藤宅前	0	0		_
22 理容内山 23 菱田小学校	0	3- 10			入来田豊店 前田宅(薬局前)	0	0		-
24 川畑水産	0	O.			倉元公民館	6	0		
25 西新町	1.5	45		77	角堂(2)	3	3:		
26 さつき	0	2+			佐土原公民館	2	1		
27 東新町 28 横町	4	0.			西谷公民館 東中小路公民館	9	0		_
29 クオール児玉	3	2.10			中小路公民館	0	ő		_
90 上住	3	2			與/下(山田建設)	-2	2	_	
(押切(飛地)	7	6			国公民館	3	2		
32 原川原 33 東新町2	0	7			宮下公民館	0	0		
34 仲町	0	0			曲公民館 立小野小学校前	0	Ö		_
15 諏訪下	0	2.			立小野上	2	0		
16 上町	10	3.		88	中谷公民館	Ø	0		
17 岩切金物店(8) 株式本(8) 株式本(8) 株式本(8) 株式本(8)	0	7.			福岡	10	0		
18 地応寺(消酷タンク) 19 天鷹公民館	4	4.			加治木製公民館	15	8		
6 在郷	4	4.			若松	10	0		-
日岡下	3	3.		93	上水/谷(商んば上)	0	0		
2 字都口公民館	3	7.			鐘/谷(春田宅前)	2	0		
3 正和公民館 4 赤松	6.4	1			中水ノ谷(福丸)	7	0		-
5 中沖中(久億)	0	0			下水ノ谷(石油店) 東水ノ谷(池田)	10	6		
6 中沖東上(重富)	0	0			東川(ゴルフ場)	75	0		
7 中沖東(新生建設)	0	1			上別府公民館	9	0		- 3
8 中沖中公民館	1	2-			馬場下	0	0		
9 中沖小学校 0 中沖西公民館	0	8			松/尾神社 立山十字路	8	1		-
1 中沖西(福永)		0		196	4.441王相	W	4		-

(2) 関係部署・機関等との調整・連携

モデル事業の実施に当たり、専門員制度では大崎町衛生自治会と、紙おむつ回収では有限会社 そおリサイクルセンターと、それぞれ連携して、適宜協議を行いながら、必要な実務を遂行した。

2-2 高齢者向けごみ出し支援の試行的実施

(1) 支援制度タイプ

高齢者向けごみ出し支援専門員制度(以下「専門員制度」という)の試行は「コミュニティ支援」型で、使用済み紙おむつ分別回収(以下「紙おむつ回収」という)の試行は「直接支援(委託)型」とした。

ただし、両試行は完全分離で実施するものではなく、一部作業を連動的に実施することを目指すこととした。

(2) 利用者の要件

専門員制度は、既存の「ごみ出し困難者対策事業」で対象とならない町民(介護認定や障がい者手帳の交付を受けていない方)を対象とし、日常生活においてごみ出しを苦痛に感じないように支援(分別も含む)することで、いわゆる"ごみ屋敷"化などの問題が発生しないようサポートすることとした。

紙おむつ回収は、主として大人用の使用済み紙おむつを出す世帯を対象とすることとした。 なお、紙おむつ回収については、紙おむつを使用する高齢者本人だけでなく、そのごみ出しを 日頃サポートしている人達(家族、近隣住民、ヘルパーなど)にとっても、家庭内に紙おむつを 長く保管する必要がなくなったり、悪臭の発生を回避できるといった点において、広い意味での "負担軽減"になるものと思料される。

(3) 申請から認定までの流れ

□ 申請世帯との面談及び認定

- ・専門員制度では、衛生自治会長、民生委員、社会福祉協議会、その他福祉関係者等の推薦に基づき、最終的には大崎町住民環境課環境対策係と各集落担当の専門員の判断で対象世帯を選定する。(※申請手続きを伴わない、コミュニティベースの有償ボランティアとして実施する。費用はモデル事業予算から拠出する。)
- ・紙おむつ回収では、使用済み紙おむつを出したい世帯が必要に応じて利用する。(※申請手続きを伴わない。ただし、衛生自治会に登録した町民のみが利用できる。)

□ 利用申請窓口・受理 及び □ 支援対象者台帳の管理

・専門員制度では、事前の申請手続きを行わないが、大崎町住民環境課環境対策係は、福祉部門、衛生自治会長、民生委員、社会福祉協議会、その他福祉関係者、さらには各集落担当の専門員の協力を得て、専門員が集落内において支援対象とする高齢者世帯を台帳としてリスト化し、住所、氏名はもとより、健康状態、居住状態、緊急連絡先等の情報を管理する。

(4) ごみの収集方法(対象、頻度等)及び体制

□ ごみ運搬(収集ルート、使用資機材 [回収車等])

・専門員制度では、専門員が対象世帯を戸別訪問し、またはステーション近くに待機し、ス

テーションへのごみ搬入をサポートする。分別状況が悪く対象者自身での分別が難しいと 思われる場合は、専門員による指導を実施し、それでも状況が改善しない場合は、専門員 がステーションで再分別する。[軽トラック想定]

・紙おむつ回収では、町内 220 ステーションのうち、使用済み紙おむつ排出実績の有無で絞り込んだ約 130 個所を対象に、専用の回収ボックスを設置し、紙おむつの分別回収を実施する。ボックスは複数種類(可動か固定か等)を準備し、設置条件や集落特性に応じた適正なボックス選定のための比較検討を実施する。〔専用回収ボックス使用〕

(5) 声かけによる安否確認

□ 声かけによる安否確認

- ・専門員制度においては、必要に応じて、改善指導的な意味合いでの声かけを実施する。具体的には、分別状況が悪い場合に、分別回収に対する対象者の理解度に応じて、改善のための指導を実施する。また、対象者が健康上の理由などでごみ出し困難に直面しており、家族や近隣からのサポートが得られない場合には、ごみ出しサポートや、「異変」時の安否確認も併せて行う。なお、これらの指導・サポートの対象には、モデル事業で別途実施する使用済み紙おむつの分別回収も含まれる。
- ・紙おむつ回収においては、声かけを行わない。

□ 緊急時対応

- ・異変発生時において、専門員は大崎町住民環境課環境対策係に速やかに電話連絡する。環境対策係は福祉部門と連携して状況を確認した後、速やかに専門員へ必要な指示を出す。 緊急性が高い場合は環境対策係が消防・警察等の関係機関へ通報する。
- (6) 運用体制(部局内、外部機関との連携)

□ 実施チームリーダー

·住民環境課環境対策係 課長 小野厚生

□ サブリーダー

- ·住民環境課 課長補佐 松元昭二
- ·福祉保健課 課長補佐 渡辺正一

□ 現場監督

• 住民環境課環境対策係

□ 各種データ計測担当

- ·住民環境課環境対策係(松元)
- ごみ出し支援専門員(各実施集落担当者)
- ・(有) そおリサイクルセンター (ごみ収集担当者)

□ 経理担当

· 住民環境課環境対策係(松元)

※採択団体内の体制

• 統括窓口部局:住民環境課環境対策係

(廃棄物:住民環境課環境対策係、福祉:保健福祉課社会福祉係)

※役割と採択団体内担当部局

・利用申請窓口 及び 申請世帯との面談・支援可否判断については、専門員制度では衛生自 治会長、民生委員、社会福祉協議会、その他福祉関係者等の推薦に基づき、最終的には大 崎町住民環境課環境対策係と各集落担当の専門員の判断で対象世帯を選定する。(※申請手 続きを伴わない、コミュニティベースの有償ボランティアとして実施する。費用はモデル 事業予算から拠出する。)

他方、紙おむつ回収では、使用済み紙おむつを出したい世帯が必要に応じて利用する。(※申請手続きを伴わない。ただし、衛生自治会に登録した町民のみが利用できる。)

・支援対象者台帳の管理については、専門員制度では事前の申請手続きを行わないが、大崎 町住民環境課環境対策係は福祉部門、衛生自治会長、民生委員、社会福祉協議会、その他 福祉関係者、さらには各集落担当の専門員の協力を得て、専門員が集落内において支援対 象とする高齢者世帯を台帳としてリスト化し、住所、氏名はもとより、健康状態、居住状 態、緊急連絡先等の情報を管理する。

※連携体制

- ・大崎町住民環境課環境対策係は、モデル事業の実施に当たり、町の福祉部門、衛生自治会 長、民生委員、社会福祉協議会、その他福祉関係者、さらには各集落担当の専門員の協力 を得ることとする。
- ・大崎町住民環境課環境対策係は専門員との会合を持ち、そこで関係者間での意見交換をするなどして連携をとるとともに、専門員から定期的な報告を求める。
- ・紙おむつ回収の実施状況について、大崎町住民環境課環境対策係は(有) そおリサイクル センターに定期的な報告を求める。

(7)制度(モデル事業)の周知

- ・専門員制度については、実施集落内でのチラシ配布などで、現行「ごみ出し困難者対策事業」の対象者以外にも事前周知する。
- ・紙おむつ回収については対象世帯へのチラシ (現物は次ページ掲載のとおり) の配付や防 災無線等で、実施集落を中心に、町内全体に事前周知する。

大崎町衛生自治会からお知らせ

国のモデル事業採択による使用済み紙おむつの分別試験収集が始まります!!

現状と課題

大崎町は埋立処分揚の延命化を目的に、住民の皆さんが主体となって 27 品目のゴミ分別に取組み、環境省の一般廃棄物処理実態調査においてゴミのリサイクル率が 82%に達し、リサイクル率 12 年連続日本一の町となっています。そのような中、ゴミ出しに関してよく相談を受けるものの中に「オムツ」に関しての相談が多数寄せられます。内容としては、「家の中に一週間もオムツを置いておくと臭いがする」という意見などです。

また、埋立処分場に搬入されるゴミの約1/3が使用済み紙 オムツで、高齢化社会を見据え大人用オムツの増加が見込ま れることから、使用済み紙おむつ対策が課題といえます。

実施内容

- ●使用済み紙おむつの分別収集が始まります。
- ●国のモデル事業が採択されたことにより、町内 209 箇所のゴミステーションのうち、130 箇 所のゴミステーション (モデル地区) に臭いの漏れにくい使用済み紙おむつ専用収集ボックス を設置します。また、専用収集ボックスが設置されない 79 箇所のゴミステーションでも分別 試験収集を行いますが、一般ゴミとおむつが分かるように少し離して出すようにしてくださ い。

【メリット】

- 1. 今まで週1回の一般ゴミで出していた使用済み紙おむつを,生ゴミと同日の週2回から3回出すことができるようになります。
- 2. 臭いの漏れにくいふた付きの専用ボックスになることで、衛生面も良くプライバシーも守られます。

【使用済み紙おむつ分別試験収集】※全衛生自治会対象

- 1. 試験実施期間: 令和2年2月1日~令和2年3月31日まで
- 2. ごみ出し箇所: 生ゴミ収集箇所近く
- 3. ごみ出し日: 生ゴミ日と同日
- 4. ごみ出し時間: 各ステーションのゴミ出し時間と同時刻
- 5. 回収予定日:毎週1回(月曜日か火曜日)

※注意事項※

全てのゴミステーションに専用ボックスが設置されるわけではありません。専用ボックスが設置されていないゴミステーションにつきましては、一般ゴミとおむつが分かるように少し難して出すようにしてください。



※イメージです

◎紙おむつゴミ袋の出し方

- ・一般ゴミの袋(青袋)に入れて出してください。・汚物はできるだけ取り除き、トイレで処理して
- ください。
 ・人の使用客み紙おむつ(大人用・子ども用合む)
- ・人の使用済み紙おむつ(大人用・子ども用含む), 尿とりパット、ウエットティッシュ(お尻拭用等)以外のものは入れないでください。

※上記以外のものは紙おむつゴミ袋の中へ入れてはいけませんが、特にベット用紙おむつ、生理用品、新聞紙等(印刷された紙)、ゴム手袋、ティッシュ等の混入がないように気をつけてください。

(8) 紙おむつ回収専用ボックス

下記のとおり4種類を調達して町内各所に配置し、その使い勝手等について比較検討することとした。

- ・ 可動式 (キャスター付き)、上面のみ開閉
- ・ 可動式 (キャスター付き)、上面と前面が開閉
- ・ 固定式、上面のみ開閉
- 固定式、上面と前面が開閉

2-3 事後的対応(実績データ、フォローアップ調査など)

(1) 実績データ

□ 使用済み大人用紙おむつ回収

使用済み大人用紙おむつの回収実績は下表のとおりであった。主な指標は下記のとおりであった。

- モデル事業期間中において、回収ボックスを設置した延べ 129 箇所のうち 120 箇所で、 紙おむつが最低 1 回は排出されていた。
- 排出重量は、日によって $60 \text{kg} \sim 710 \text{kg}$ とばらつきがあり、週平均ではおおよそ 1,170 kg となった。

2020年2月~ 大崎町 おむつモデル回収実績

(**単位**: kg)

日付	曜日	重量(kg)		備考	週間重量
		月曜コース	火曜コース	ИН [*] С	旭印里里
2月3日(月)	月	190			420
2月4日(火)	火		230		
2月8日(土)	±		370	第1回調査2/8~2/14	1970
2月10日(月)	月	710			
2月11日(火)	火		140		
2月12日(水)	水	300		一般ゴミ回収日	
2月13日(木)	木		300	一般ゴミ回収日	
2月14日(金)	金	150			
2月17日(月)	月	230			500
2月18日(火)	火		270		
2月24日(月)	月	700			1270
2月25日(火)	火		570		
3月2日(月)	月	670		第2回調査3/2~3/7	2350
3月3日(火)	火		690		
3月4日(水)	水	370		一般ゴミ回収日	
3月5日(木)	木		400	一般ゴミ回収日	
3月6日(金)	金	160			
3月7日(土)	土		60		
3月9日(月)	月	320			510
3月10日(火)	火		190		
	合計	3,480	3,030		
		6,5	10		

週平均 1170

□ ごみ出し支援専門員制度

専門員制度については、モデル事業期間中に専門員(2名)を中心に、集落内の住民へのごみ 出し及びごみ出し支援に関するノウハウの共有を行いつつ、実際に近隣住民へのごみ出しや分 別でのサポートを行った。

その上で、専門員制度の将来的な在り方について関係者で協議し、下記のとおり、大崎町が 令和2年度からの導入を予定している「ワンコインサービス制度」との一体的運用(統合化) を視野に入れつつ、正式導入に向けた準備を進めて行くという方向性が確認された。

●提言案:ゴミ出し支援専門員制度の検討について●

(ごみ出し支援専門員制度の概要)

専門員制度は、大崎町衛生自治会に専門員の選任も含めて委託し、実施する。

専門員制度においては、必要に応じて、改善指導的な意味合いでの声かけを実施する。具体的には、分別状況が悪い場合に、分別回収に対する対象者の理解度に応じて、改善のための指導を実施する。また、対象者が健康上の理由などでごみ出し困難に直面しており、家族や近隣からのサポートが得られない場合には、ごみ出しサポートや、「異変」時の安否確認も併せて行う。なお、これらの指導・サポートの対象には、モデル事業で別途実施する使用済み紙おむつの分別回収も含まれる。

衛生自治会長、民生委員、社会福祉協議会、その他福祉関係者等の推薦に基づき、最終的には 大崎町住民環境課環境対策係と各集落担当の専門員の判断で対象世帯を選定する。(※申請手続き を伴わない、コミュニティベースの有償ボランティアとして実施する。)

専門員制度では、専門員が対象世帯を戸別訪問し、あるいはステーション近くに待機し、ステーションへのごみ搬入をサポートする。分別状況が悪く対象者自身での分別が難しいと思われる場合は、専門員による指導を実施し、それでも状況が改善しない場合は、専門員がステーションで再分別する。

(制度としての導入に向けた今後の方向性)

当初は上記の内容で、高齢化に対応したごみ支援制度を構築する予定であったが、大崎町社会 福祉協議会で「ワンコインサービス制度」の中で、ごみ出し支援と分別支援を検討していたこと から、コミュニティベースによる有償ボランティアという点で目的が同じであった。

今後の展開を鑑み、環境政策として取り組む場合は町内一律に実施する場合はその中での対象者の選定が難しく、福祉政策として高齢化や困難者を対象にサービスを実施することが本来の目的に近くなると考え、ゴミ出し支援専門員制度の考え方を持ちながらワンコインサービス制度の中のサービスメニューの一つとして構築したい。

本事業で各関係者の意見を取りまとめ、既存の「大崎町ゴミ出し困難者対策事業」を補完する新たな仕組みを構築することを目指す。

(2) 事後フォローアップ調査の結果

大崎町におけるモデル事業実施に係る振り返りアンケートを、モデル事業に関わった支援専門 員及びその補助者らを対象に実施した。アンケートの回答は下記のとおりであった。

●モデル事業に参加して

- ・大人用紙おむつの回収は、高齢者本人だけでなく、そのごみ出しサポートしている家族などに とっても、悪臭回避などの点で利点があると感じた。
- ・単独でごみ出し支援専門員制度をつくるより、ワンコインサービス事業の中で他のサービスと 一緒に取り組んだ方が分かりやすい。ウチの娘婿がワンコインサービス事業に理解を示してお り、将来的にはサービス提供者として参加したいと言っている。
- ・本モデル事業の内容を集落の方に教えて意見を聞いたら、今回の取り組みに賛同する方が多かった。今後もモデル事業の成果・教訓を生かす形で進めていければと思う。
- ・使用済みの紙おむつも含めて、車がないと田舎はもっていくのが大変なので、助け合いが必要 と思う。
- ・将来を考えたとき常日頃からごみ出しの高齢化対策については危惧していた。モデル事業に参加し地域で助け合いながら安心して暮らせる仕組みが必要であると感じた。

●ますます進む高齢化への対応について

- ・高齢化が進むと出し忘れが多くなる事から、決まった日時に出せなくなっている。紙おむつに しても、分別回収を前提とするなら、日時の順守をどう担保するかが課題である。
- ・紙おむつも含めて、分別品目が多いので認知症対策が必要となる。ごみ出し支援専門員がその 辺りのサポートまでやるのかどうか、ワンコインサービス制度との一体的運用も含めて、継続 的な議論が必要である。
- ・隣近所全体が高齢者になると情報すら入らなくなる。サービス提供者側の高齢化が心配である。
- ・「明日は我が身」を合言葉に出来る人(サービス提供者)が出来ることに取り組むことが重要である。
- ・昔は在宅で介護をすることが多かったが、施設に入所若しくは通所する方が増えているように 思える。
- ・在宅で介護をされる場合は、おむつのごみ出しの回数が増えることで介護者の負担軽減につながる。(家に溜め込まず、こまめに出せる)
- ・おむつを利用し始めの時は、恥ずかしさがあるかもしれないが年齢的にあまり考えない世代に なると思う。
- ・恥ずかしい方のために夕方から夜間にかけてだせるようになってほしい。
- ・青袋の(小)であっても満タンになると重い。サイズの検討も必要だと思う。

●ワンコインサービス制度について

- ・ごみ出し支援はワンコインサービス制度の中でやり易い部類に入ると思うが、分別はどこまでできるか判断が難しい。
- ・分別はおおまかに分かれているものをするならできるが、ごちゃ混ぜのものを分別するのは難 しい。使用済み紙おむつまで含めてよいかどうか、いま一段の検討をしてはどうか。
- ・自然に今まで実施しているごみ出し支援(ボランティア)とこれから提案するワンコインサービス制度(有償ボランティア)の切り替えをどうするかという問題がある。
- ・ごみ出しだけでなく高齢者になると必要なサービスが増えていくと思う。
- ・サービス提供者としては、民生員の補助員と協力員さんに声かけすることが望ましい。
- ・女性だけでなく、男性のサービス提供者が必要となっていく。
- ・息子さんが帰ってきたときに頼もうと思っていることは多く、この制度があれば溜め込まずに 解決できるので助かることが多くなる。
- ・サービス提供者と利用者の信頼関係が構築されてないと、同じ集落内とはいえ、どこまで踏み 込んでサービスしていいのか分からない。当座はお試し実験的にやるのも一案。

3. モデル事業から得られた成果・課題等

3-1 実施自治体にとっての成果・課題等――制度の導入・改善に向けて

(1) 専門員制度とワンコインサービス事業について

当初は既に実施している「大崎町ごみ出し困難者対策事業」でフォローできない高齢者のセーフティネットとして有償ボランティアによる専門員制度を検討していたが、大崎町社会福祉協議会において「ワンコインサービス制度」を検討しており、同じような取り組みであったことから一元化する方向で検討をした。

環境政策として取り組む場合は町内一律に実施する場合はその中での対象者の選定が難しく、 福祉政策として高齢化や困難者を対象にサービスを実施することが本来の目的に近くなると考え、 ゴミ出し支援専門員制度の考え方を持ちながらワンコインサービス制度の中のサービスメニュー の一つとして構築する方向で検討をする事となった。

ワンコインサービス制度を大崎町社会福祉協議会が策定した場合は、民生員の協力員や補助員 にサービス提供者側のボランティア登録を進めることで多くの登録が得られれば、町内全域で困っている方が利用することができるので、制度の理解と協力に努めていく必要がある。

ごみの分別・リサイクルの取り組みを 20 年継続してきた大崎町としては、高齢化対策が喫緊の課題であり、大崎町社会福祉協議会のワンコインサービス制度でごみ出し支援を実施するのであれば、環境部局としても積極的に制度の構築に協力していきたい。

またワンコインサービスの中で分別支援が難しい場合は、大崎町衛生自治会の協力の下、高齢者の分別支援について検討を継続していきたい。

(2) 使用済み紙おむつの回収について

大人用の使用済み紙おむつについては、これまで、大崎町、ユニ・チャーム (株)、志布志市、 (有) そおリサイクルセンターの四者で再資源化について実証事業に取組んできた経緯がある。

再資源化をするに当たり、使用済み紙おむつがしっかりと分別回収ができるかということが大きな課題でもある。今回、本事業により 130 個の専用回収ボックスを設置でき、現在順調に試験回収を実施している。まだ使用済み紙おむつの出し方について周知が徹底できていないので、更なる広報に努め周知していきたい。

今後は、今回設置できなかったステーションのニーズを確認しながら、専用回収ボックスの追加設置が必要になると思われる。

また、専用回収ボックスの設置により、住民からは週3回のごみ出しで回収は週1回で試験回収をしているが、夏場の回収が1回でいいか、それとも2回回収するかについて見極めをしていきたい。

(3) 使用済み紙おむつ回収についてのプラバシー問題について

今回、使用済み紙おむつについて記名式による試験分別回収を実施したところ、専用回収ボックスの設置により多くの方が氏名を記入した状態で出していただいた。排出者責任の観点からも記名することで出したごみに責任を持つことができるので、専用回収ボックスの効果が大きいと感じた。

自分が使用した紙おむつのごみ出しが恥ずかしいという声もあることから、ごみステーションの管理者である各衛生自治会で現在当日の朝のみのごみ出し時間ではなく、夜間のごみ出しについても検討していく必要がある。

(4) 今後の課題について

本モデル事業により、高齢者のごみ出し支援についてのセーフティネットの検討ができたが、 認知症についての対策は十分ではないと考えている。

引き続き、認知症によるごみ屋敷化などの対策についても検討していく必要があり、福祉部局 と連携して取組んでいきたい。

3-2 ガイダンス(案)作成に資する実践的な知見・示唆等

(1)全体的な方向性

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している。

そうした中で、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であり、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、及び、並行して支援専門員というごみ出しコンシェルジュ的な役割を発揮する人を制度的な裏付けをもって導入するという方向性は、全体として合理的かつ妥当と思料される。

(2) 紙おむつ回収の効率性

モデル事業期間中に週平均で 1,000kg を超える紙おむつを回収。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固定式のものを用意したが、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裏付けられた。ただし、ボックスについては、雨水がたまりやすいことが確認されたことから、回収の時間帯に降雨が予想される場合は、床面に備え付けられている排水口を開けておく必要がある。

(3) 有償ボランティア的制度の妥当性

支援専門員に指名された衛生自治会有志 2 名は、日ごろ自主的なボランティアとして活動している。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対策事業で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は理にかなっている。

そうした中で、一定の制度的根拠を提供することで、支援専門員はより活動しやすくなる。また、来年度導入予定の「ワンコインサービス制度」に支援専門員制度が一体化されれば、対価の面でも一定の手当てがなされることになる。

(4) 大人用以外の紙おむつの混入、プライバシーへの配慮

紙おむつ排出時には、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 地点が散見された。どこまでの範囲で受け入れるべきか、運用ルールの設定が必要。

また、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、先進地域(例えば福岡県大木町など)の経験・教訓なども参考にしつつ、具体的な検討と対応を行うことが肝要。

(5) ワンコインサービス制度との一体的運用に際しての課題(マッチング)

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「ワンコインサービス制度」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と思料される。

第4章 ガイダンス(案)の作成

4-1 目的

本ガイダンスは、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ことを目的に作成した。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を行う際の目安になることを目的として作成した。

4-2 作成手順

① 高齢者のごみ出し支援制度設計のワークフローの確立

前年度の「制度設計のフロー」をブラッシュアップし、発展的に「【STEP1】導入前の実態把握:フィージビリティスタディ」⇒「【STEP 2】計画:制度設計」⇒「【STEP 3】運用:実際の制度運用と各種チェック」の流れを、高齢者のごみ出し支援制度設計のワークフローとして定めた。

- ② 先進事例調査およびモデル事業の課題解決等の示唆をガイダンス(案)に反映 長年の実践を通じた先進事例のヒアリング調査およびごみ出しに苦労する積雪時期に実施し
 - 長年の美銭を通じた光進事例のピアリング調査およいこみ出しに古方する積雪時期に美施したモデル事業の実証実験現場から、収集上の課題となる事象を確かめ、現場から得られた課題およびその解決・工夫をガイダンス(案)に取りまとめた。
- ③ 検討委員会の検討に付し、検討委員会の意見の反映 ガイダンス(案)を検討委員の検討に付し、検討委員会の意見を取り入れて改訂し、実現に向

4-3 今後の拡充

けた課題分析等を行った。

① 今年度【STEP 2】で作成された制度設計プランに基づく運用

今年度は、ガイダンス(案)を作成しながら、モデル事業の実施のための参考資料として、 事務局がモデル事業実施プランを試行的に作成、手順を提示し、モデル事業を開始した。来年 度は、今年度に作成したガイダンス(案)における制度設計プランに基づきモデル事業を実施 し、内容をブラッシュアップすることが必要となる。

② 制度設計ワークフローの持続的な運用 制度設計ワークフローにおける STEP の流れは、「PDCA サイクル」を通じた制度の改善を追求 し、持続的に運用する考えに基づいて作成されている。今年度に実施したモデル事業の結果を 踏まえて、既にごみ出し支援を実施している地方公共団体における課題の改善や事業の見直し につながる事例の収集が必要となる。

③ 継続的改善に向けた検討

今年度のガイダンス(案)において、制度の見直しを行う際、以下を検討すべきポイントと して掲げてある。これらのポイントについて、具体的な対応策について検討が必要となる。

<今後、検討すべきポイント>

- ・「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」
- ・「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。

④ ガイダンスの充実と拡充

以上①から③を実施することによって、今年度作成したガイダンス(案)をブラッシュアップし、コンテンツの充実と拡充をはかることとする。

4-4 ガイダンス(案)

「ガイダンス(案)」は、添付資料に掲載する。

高齢者ごみ出し支援制度導入ガイダンス(案) <地方公共団体向け>

目 次

第1章 本ガイダンスの目的と活用方法

第1節 本ガイダンスの目的

第2節 本ガイダンスの活用方法

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

第1節 高齢化等の社会変動の状況

第1項 高齢化の急速な進展

第2項 要支援・要介護の増加

第3項 高齢者の単身世帯の増加

第2節 高齢者のごみ出し支援の実態

第1項 自治体の取組

第2項 地域コミュニティによる取組

第3項 福祉分野の関連機関による取組

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

第2節【STEP1】導入前の実態把握

第1項 ニーズ調査

第2項 ごみ収集の現状把握

第3項 福祉サービスや共助の把握

第4項 収支の見直し

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~

第1項 高齢者のごみ出し支援制度のタイプ

第2項 利用者の要件

第3項 利用申請から支援開始まで

第4項 収集方法の検討

第5項 声かけ等による安否確認の検討

第6項 運用体制および部局間・自治体外部機関との連携

第7項 実施要綱の作成

第8項 支援制度の周知

第9項 利用者に対する継続支援の確認

第4節【STEP3】運用~動かす、チェックする~

第1項 運用上の課題と対応

第2項 運用に関する改善の取組

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

第4項 高齢化の進行に対応したごみ出し支援の在り方

参考資料1 制度設計上のチェックポイント

参考資料2 モデル事業(6地点における実証概要)

参考資料3 Q&A、用語一覧

第1節 Q&A

第2節 用語一覧

第5章 事例集の作成

本章では、取りまとめ方針およびインデックス別の自治体一覧を示す。事例集は、本報告書の 添付資料扱いとする。尚、公開時は、「ガイダンス(案)」の参考資料として、別冊扱いとする予定 である。

5-1 作成方針および概要

■制作方針

各地域(自治体)による「高齢者のためのごみ出し支援制度設計」の取組について、地方公共 団体への訪問インタビュー調査を実施した。担当部署から得られた情報を、大きく、下記4つの 構成で取りまとめ、約4頁/自治体の構成とした。

【事例集の内容構成】

自治体プロフィール

地域の特徴を含み、自治体の一般廃棄物収集(家庭ごみ)に関する基本データを掴む。

I. 支援制度概要

「支援制度名」、「支援制度のタイプ」、「制度概要」等のポイントをおさえる。

Ⅱ. 制度設計

制度の(a)導入前、(b)導入、運用、(c)実績、工夫を捉える

Ⅲ. 今後の課題

支援制度の運用上の「課題」、「課題対応」、「重視していること」、「今後の検討」のほか、 今後の導入予定自治体への導入・推進ポイント等を含む。

【インデックス】

各地域の実情に合わせた検索キー (インデックス) を検討し、読み手が情報入手の面で使い やすい事例集とした。人口規模、高齢化率、制度のタイプ等を切り口に、実施中の地方公共団 体の一覧が可能である。

■事例集の概要

【目的】

支援制度の導入を予定する地方公共団体が、地域特性に照らして、持続的に運用可能な制度 設計を検討する際の参考として、さらに実施中の地方公共団体では、課題改善や事業の見直し に繋がる参考資料として活用することを目的とした。

【対象公共団体】

進展する高齢化に係わる問題解決に向け、ごみ出し支援策に意欲的に取り組んでいる事例を

アンケート結果等より候補し、実態確認の上、以下の10地方公共団体を決定した。

掲載対象の地方公共団体は、北海道小樽市、山形県東根市、福島県大玉村,新潟県新潟市、福井県福井市、兵庫県芦屋市、愛知県田原市、島根県浜田市、愛媛県新居浜市、長崎県長崎市である。

5-2 インデックス別事例

以下、事例集に掲載した自治体の人口規模インデックスを示す。それぞれの事例は、「高齢者ご み出し支援制度ガイダンス(案)」参考資料の事例集を確認いただきたい。

図表 5-1 人口規模インデックスによる事例集掲載自治体一覧

人口規模	人口(人)	5万人未満		10 万人以上	30 万人以上
自治体名		0 /3 / (/ (-	10万人未満	30 万人未満	00 /3 / (2/)
北海道 小樽市	116,529			0	
兵庫県 芦屋市	96,020		0		
島根県 浜田市	54,328		0		
長崎県 長崎市	421,799				0
愛媛県 新居浜市	119,893			0	
新潟県 新潟市	792,868				0
山形県 東根市	47,812	0			
福島県 大玉村	8,760	0	_	_	_
福井県 福井市	264,356			0	
愛知県 田原市	62,452		0		

【出所】:総務省「平成31年住民基本台帳人口・世帯数、平成30年人口動態(市区町村別)」(平成31年1月1日時点)

5-3 事例集

事例集は、「ガイダンス(案)」の参考資料、公開時は別冊として提供する。

高齢者ごみ出し支援制度導入ガイダンス(案) <地方公共団体向け> 参考資料

事 例 集 (令和元年度版)

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	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5
事例3	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9
【直接3	支援型(直営)および 直接支援型(委託)】
市/日 4	医核周 医核士
事例 4	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 13
	「いての春りし」を又版15
「直接す	支援型(委託)】
「四」タン	
事例5	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 17
[] = :	ュニティ支援型】
事例6	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23
【福祉士	ナービスの一環型】
事例 7	小巫児事相士
尹191 /	山形県東根市
事例8	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27 福島県大玉村
子でり	油 両 示 八 玉 竹 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
事例 9	社芸価性励識芸との連携で同節者のこみ山しと労励を支援
4. M. O.	地域でチーム体制を敷いたごみ出し支援
事例 10	
	地域通貨を使って、サポーターがごみ出し支援

第6章 検討委員会の開催

6-1 第1回検討委員会

第1章1-3に定める「令和元年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討委員会」を 組織し、高齢化社会に対応したごみ出し支援を行う地方公共団体を対象とした調査の方向性等、 モデル事業の進め方等について、検討委員会の検討に付した。

委員名簿は図表6-1のとおりである。

図表6-1「令和元年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討委員会」構成メンバー

氏名(敬称略)	所属		
委員長 松本 亨	北九州市立大学 教授 国際環境工学部環境生命工学科		
委員 岸 恵美子	東邦大学看護学部 教授		
委員 庄司 佳子	NPO アクト川崎 副理事長		
委員 鈴木 薫	国立研究開発法人 国立環境研究所 資源循環・廃棄物研究センター 特別研究員		
委員 多島 良	国立研究開発法人 国立環境研究所 資源循環・廃棄物研究センター 主任研究員		

※委員氏名(除く委員長および自治体)掲載は、50音順

1. 開催概要

(1) 日時·場所

日時:令和元年9月18日(水)10:00~12:00

場所:航空会館 202会議室

(2) 議事

- ・ 今年度業務の目的・内容
- ・ モデル事業採択団体の選定
- ・ モデル事業の仕組みと進め方
- ・ モデル事業の進め方と実施プラン策定

(3) 出席委員(敬称略)

松本 亨、岸 恵美子、多島 良、鈴木 薫、庄司 佳子

(4) 事務局 (敬称略)

山田 浩司 環境省環境再生・資源循環局廃棄物適正処理推進課 課長補佐 大沼 康宏 環境省環境再生・資源循環局廃棄物適正処理推進課 課長補佐 飯塚 健 環境省環境再生・資源循環局廃棄物適正処理推進課 主査 植本 栄介 株式会社リベルタス・コンサルティング 代表取締役 日比谷 千恵 株式会社リベルタス・コンサルティング シニアコンサルタント 五十嵐 義明 株式会社リベルタス・コンサルティング 上席コンサルタント

(5) 配布資料 (添付省略)

資料1 :検討会設置・運営、設置要綱、検討会構成メンバー、配席図

資料2-1:高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討業務ロードマップ

" 2: 高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討業務提案書より抜粋

資料3-1:モデル事業報道発表資料

2:モデル事業応募団体ごとの申請書類一式

ッ 3:応募団体ごとの申請内容の概要

4:審査者(検討会委員)ごとの採点一覧

資料4-1:モデル事業の仕組み

資料4-2:モデル事業の進め方

3:モデル事業実施プラン作成手順

資料5 : 高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方の検討および

現地ヒアリング調査対象自治体

資料6 : 平成30年度報告書抜粋(ガイダンス素案)

2. 議事概要

(1) 開会の挨拶

環境省環境再生・資源循環局廃棄物適正処理推進課 大沼 康宏 課長補佐

▶ 北九州市立大学 松本 亨 教授

(2) 委員による自己紹介

各委員により、自己紹介が行われた。

(3) 配布資料の確認

事務局が、議事次第に記載された配布資料一覧に沿って、配布資料の補足説明を行った。

(4) 今年度業務の目的・内容

環境省より、配布資料 2-1 を使って、本業務のロードマップの補足説明を行った。続いて、 事務局が、資料 2-2 を使って、1) 今年度業務の目的・概要(4 項目)、2)前述 1)の業務 フロー、3)検討会の開催予定(全3回)の説明を行った。 その後、質疑応答を行った。

(5) モデル事業採択団体の選定

モデル事業の採択の検討に先立ち、環境省より採択の方針が述べられ、6地方公共団体(五 所川原市、むつ市、志摩市、上野村、大崎町、遠賀・中間地域広域行政事務組合)を採択した。

(6) モデル事業の仕組みと進め方

モデル事業の仕組みと進め方について、事務局より配布資料による説明の後、質疑応答を行った。

- ① モデル事業の仕組み (説明者:リベルタス、使用資料:資料4-1)
- ② モデル事業の進め方と実施プラン策定 (説明者:リベルタス、使用資料:資料4-2、資料4-3)

(7) 高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方の検討

事務局より、資料5を使い、現地調査および有識者等へのヒアリング調査により、本調査を 実施する旨を説明した。

(8) 次回開催予定

事務局より、第2回開催および第3回開催について、資料2-2により、説明した。今後、開始するモデル事業の実証事業の進行度に左右されるため、開催予定時期の1か月程度前には、開催予定時期の調整をお願いする。

以上を以って、検討会を閉会した。

6-2 第2回検討委員会

第2回の検討委員会は、モデル事業の実施状況、高齢化対応のごみ出し支援制度の在り方の検 討を踏まえて、ガイダンス案および事例集のブラッシュアップ方針等について、検討に付した。

1. 開催概要

(1)日時・場所

日時:令和元年12月13日(金)10:00~12:00

場所:航空会館 202会議室

(2)議事

- ・ モデル事業の実施状況(採択団体別概況)
- ・ 高齢化対応のごみ出し支援制度の在り方の検討状況
- ・ ガイダンス案及び事例集のブラッシュアップ方針
- ・ その他 (コストシミュレーションの想定概要、次回の主要議題・日程)

(3) 出席委員(敬称略)

松本 亨、岸 恵美子、多島 良、鈴木 薫

(4)事務局 (敬称略)

名倉 良雄 環境省環境再生・資源循環局廃棄物適正処理推進課 課長

大沼 康宏 環境省環境再生・資源循環局廃棄物適正処理推進課 課長補佐

飯塚 健 環境省環境再生·資源循環局廃棄物適正処理推進課 主査

植本 栄介 株式会社リベルタス・コンサルティング 代表取締役

日比谷 千恵 株式会社リベルタス・コンサルティング シニアコンサルタント

五十嵐 義明 株式会社リベルタス・コンサルティング 上席コンサルタント

(5)配布資料 (添付省略)

資料1(1-1, 1-2):検討会構成メンバー(出席者名簿)、配席図

資料2 : 第1回検討会 議事概要

資料3-1:モデル事業の進め方(初回打合せ以降)

" 2:モデル事業 各採択団体との初回協議後の全体概況(整理表)

ッ 3:モデル事業関連 PHOTO

資料4-1:現地ヒアリング調査実施状況および今後の予定

ッ 2:「高齢化ごみ出し支援制度の在り方の検討」調査対象自治体

3:高齢者ごみ出し支援制度の取り纏めイメージ(自治体ごとに1頁)

資料5-1:ガイダンス(案)と事例集の作成ポイント

2:事例集掲載自治体のインデックス表示例

資料6-1:コスト推計モデル基本構造イメージ

2:コスト推計モデルブロック別内容イメージ

" 3: 高齢者向けごみ出し委託費案(生駒市データを基に試算)

2. 議事概要

冒頭、議事次第に記載された配布資料一覧に沿って、配布資料の補足説明を行った。

(1) モデル事業の実施状況(採択団体別概況)

事務局が、採択した6地方公共団体(五所川原市、むつ市、志摩市、上野村、大崎町、遠賀・中間地域広域行政事務組合)におけるモデル事業の実施状況を説明した。

続いて、委員とモデル実証事業の遂行上の調査方法等の意見交換を行うとともに、最終回へのモデル事業の分析視点への助言を得た。

(2) 高齢化対応のごみ出し支援制度の在り方の検討状況(現地ヒアリング先の対象選定)

事務局が、配布資料 $4-1\sim 4-3$ を使用し、現地ヒアリング調査の実施状況および検討、取りまとめイメージを説明し、追加候補となる自治体候補および整理の視点等について、意見交換した。

(3) ガイダンス案及び事例集のブラッシュアップ方針

事務局が、配布資料 $5-1\sim5-2$ により、ガイダンス案及び事例集のブラッシュアップの方針を説明し、委員と意見交換を進めた。委員より、ガイダンス案における制度の実施方針や対象等、情報が充実してきており、全体的な大きな流れに賛同いただいた。さらに、最終回に向けた助言をいただいた。

(4)次回開催予定(*)

第3回開催時期について、2月末にモデル事業が終了予定であることから、3月上旬を予定した。また、最終回においては、モデル事業を実施した地方公共団体に参加いただき発表することも視野にいれた。

以上を以って、検討会を閉会した。

(*) 政府の新型コロナウイルス感染拡大防止方針を受けて、3月9日(月)に開催を予定していた 第3回検討委員会は中止となった。そのため、第3回検討委員会に代わり、電子媒体により、ガイダンス案、事例集案等について各委員に確認・承認をして頂き、本報告書を作成した。

高齢者ごみ出し支援制度導入ガイダンス(案) <地方公共団体向け>

ごみ出し支援のための制度設計ガイダンス(案)

目次

第1章	本ガイダンスの目的と活用方法	1
第1節	本ガイダンスの目的	1
第2節	本ガイダンスの活用方法	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	(
第2項	要支援・要介護の増加	(
第3項	高齢者の単身世帯の増加	(
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	18
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	2
第2項	ごみ収集の現状把握	2
第3項	福祉サービスや共助の把握	2
第4項	収支の見通し	28
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~	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	48
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

ごみ出し支援のための制度設計ガイダンス(案)

第4節 【8	TEP3】運用 ~動かす、チェックする~	65
第1項 ;	軍用上の課題と対応	65
	軍用に関する改善の取組	
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	Ⅰ 制度設計上のチェックポイント	82
参考資料 2	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 本ガイダンスの目的と活用方法

第1節 本ガイダンスの目的

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、本ガイダンスは、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 本ガイダンスの活用方法

(1) 本ガイダンスの章立てと内容

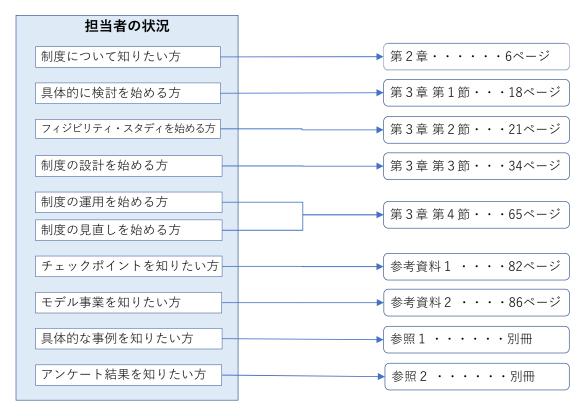
本ガイダンスは、地方自治体の廃棄物関連部局及びその担当部局のご担当者が、高齢者のごみ出し支援の制度設計を整備し、実施していくまでのプロセスを、アンケート結果、事例調査、モデル事業の結果を踏まえて解説している。そのため、各自治体が状況に応じて、段階的な意思決定の手順に活用できることに重きを置き、制度設計の計画書作成に活用できるように章立てを工夫した。

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 本ガイダンスの目的と利用方法	→	本ガイダンスの目的と、利用者に合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	→	本ガイダ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	→	ガイダ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ダンスの活用方法

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

本ガイダンスでは、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) 本ガイダンスの情報ソース

本ガイダ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、本ガイダンス及び参照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ダ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、ガイダ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、鹿児島県曽於郡大崎町

・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

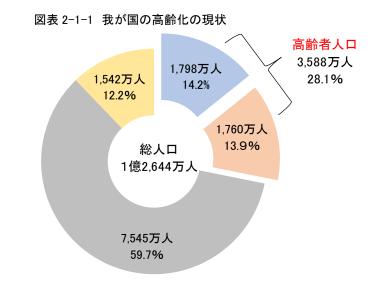
(1) 高齢化の現状

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。



■ 75歳以上(後期高齢者) ■ 65~74歳(前期高齢者) ■ 15~64歳 ■ 15歳未満

【出所】資料:総務省「人口推計」平成30年10月1日(確定値)

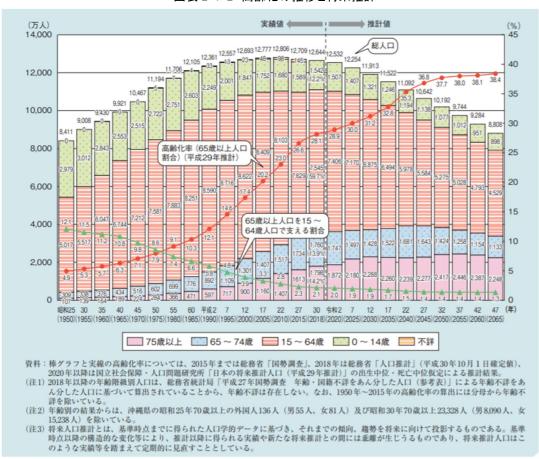
(2) 将来推計人口でみる高齢化の将来像

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」

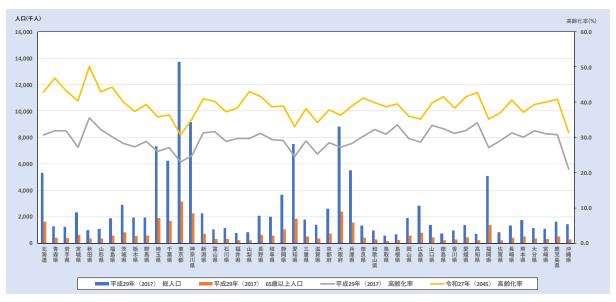
7 / 116

^{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 高齡社会白書 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。

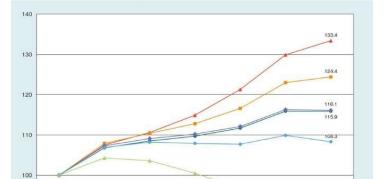


図表 2-1-3 高齢化の推移と将来推計

【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。



令和7 (2025)

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: 国立社会投降・人口問題研究所「日本の地域別将来都計入口(平成30年報前)」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、東京都区部及び数合指定都市を指す。 (注3) 相関係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」

→ 大都市

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。

10,000 9.500 9,000 8 500 8,000 7,500 7.000 6,500 6,000 5.500 5,000 4,500 4.000 3,500 2,500 2,000 1,500 1,000 男 500 昭和55 60 平成2 7 12 17 22 27 令和2 7 12 17 22 (1980) (1985) (1990) (1995) (2000) (2005) (2010) (2015) (2020) (2025) (2030) (2035) (2040) (年)

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。

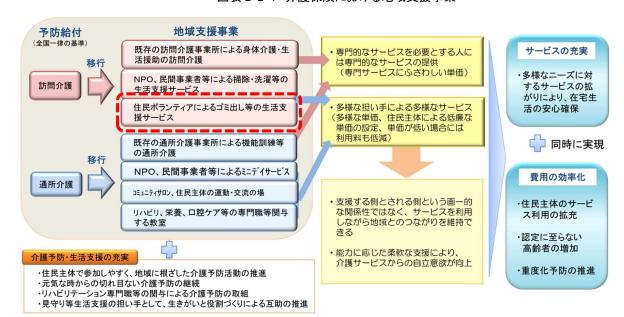
・連携による課題の克服

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。



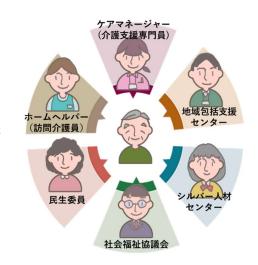
図表 2-2-1 介護保険における地域支援事業

【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

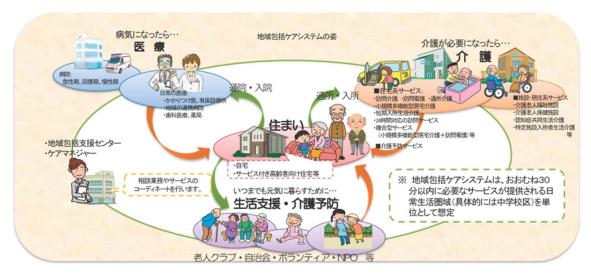
制である。保険者である市町村や都道府県が、地域の自主性や主体性に基づき、地域特性に応じて作ることが必要。

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、高年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(本ガイダンスでは、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、自治体が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。

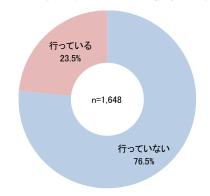
◆本アンケート調査で扱う**「直接支援型」及び「コミュニティ支援型」の制度は、**以下の内容を指します。

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。

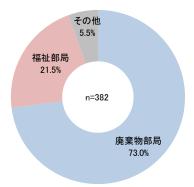
図表 2-2-3 高齢者のごみ出し支援事業の実施状況



【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

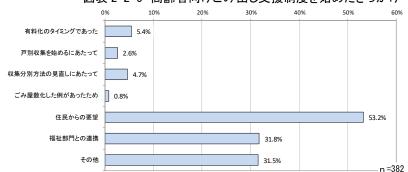


【出所】アンケート調査

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。

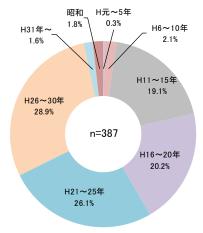
図表 2-2-5 高齢者向けごみ出し支援制度を始めたきっかけ



【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。

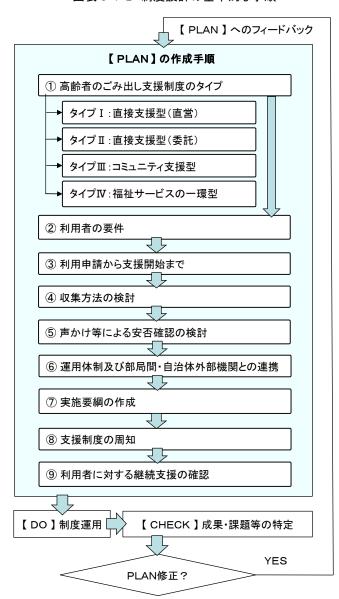
以上の STEP の流れは、「PDCA サイクル」を通じた制度の改善・高度化を追求するとの考え方に基づいて作成されている。

ごみ出し支援制度の構築 必要な様式・マニュアル類 ごみ出しを困難と感じる高齢者の ごみ出し困難な高齢者の実態調査 【STEP1】導入前の 実態把握(数、地域等) 【第3章 実態把握 ■ ごみ収集の現状把握 フィージビリティスタディ ■ 福祉サービスや共助の把握 類似サービスの把握、コミュニティ 第2節] 制度導入の必要性、実現 の確成度合い 上の課題等の把握 支援制度タイプによる必要コストの 見精り、収入確保策の見诵し ■ 収支の見通し ① 高齢者のごみ出し支援制度の ・ごみ出し支援制度実施要綱 タイプ ② 利用者の要件 PLAN ③ 利用申請から支援開始まで • 利用申請書 【STEP2】計画 · 往訪面談調査票(面談記録) ④ 収集方法の検討 【第3章 制度設計 ⑤ 声かけ等による安否確認の検討 導入すべき、かつ導入可能 な高齢者向けごみ出し支援 サービス制度の設計 及び ■ フィード **ACTION** パック、改善 ⑥ 運用体制及び部局間・自治体 第3年 外部機関との連携 要綱やツール類の準備 ごみの有無の確認 ⑦ 実施要綱の作成 ・現場で「声かけ」により行う 安否確認手順 ⑧ 支援制度の周知 ・異変を感じた場合の安否確 ■ 制度の見直し ・考察観点、収集デー ⑨ 利用者に対する継続支援の確認 タ、作成指標 ・・必要な事前・事後対 ■ 運用上の課題と対応 応(記録用フォーム準 備、事後アンケート・ヒ 【STEP3】運用 DO ■ 運用に関する改善の取組 アリングの実施 実際の制度運用と 第第34 各種チェック ■ 高齢者のごみ出し支援を推進 CHECK する上で重視すること 実践、活動記録、成果や 曹德 ■ 高齢化の進行に対応した ごみ出し支援の在り方

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(PLAN)を行い、それを運用(D0)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、どういう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ることから、 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想定される住民から、どういう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 うかが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)

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?

⇒ 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。)

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?

⇒ 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。)

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?

⇒ 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 どういう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。

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	・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	 ・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	・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 る。「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。

一人暮らしの高齢者で要支援~要介護度別の人口

当該地域の高齢化率推移

独居高齢者の増加率 32.4% 41.0% 地域包括支援センターの数 6.9% 普通ごみ回収車が比較的空いている曜日 10.0% ごみ出し支援方法別の概算運営費等の比較 4.9% n = 349その他 38.7%

図表 3-2-2 制度の設計前に調査したデータ

0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35% 40% 45%

34.7%

【出所】アンケート調査

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。

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。
- ・ごみ手数料収入の使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。

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かは難しい。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	・ステーション収集か戸別収集か ・ヘルバ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	・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	・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。

・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が上がり、行政内でつくる「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。

地域支え合いに関する組織

- ・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。

地域におけるコミュニティ組織の醸成状況の把握

- ・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。

高齢者を活用した支援の例

- ・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いない、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

マッチングの際の留意点

- ・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、近所の人は嫌だという人がおり、マッチング作業に苦労が伴う。

直接支援型に係わる懸念

- ・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。

福祉サービスの一環型の運営について

・支援する団体は、市に利用者と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、自治体が選択し得る施策はじめ、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。

	導入前(準備段階)	運用時
支出項目	・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	 ・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	・地方自治体予算・各種助成金	・ 自治体予算・ 各種助成金・ 受益者負担金

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

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	
日常生		舌の家事援助・支援(ごみ出し支援を含む)	1時間 1,330円	1 時間 266 円	
1	(注 2)				
2	買い物作	せ行	1件 1,760円	1件 352円	
3	家周辺の	の手入れ	1時間 1,440円	1 時間 288 円	
4	軽微な値	多繕 (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	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	5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通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ースタディの実施や 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ゴミ出し支援」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ゴミ出し支援」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ゴミ出し支援

高齢者等世帯に対するゴミ出し支援について

- 高齢者や障害者などが、できる限り住み慣れた地域で自立した日常生活を営むための施策が推進される中にあって、 ゴミ出しが困難でありながら必要な支援を受けられないケースが増加している。
- 国としてもゴミ出し支援の取組を推進していることを踏まえ、令和元年度から、市区町村が実施する単身の要介護者や障害者などのゴミ出しが困難な状況にある世帯へのゴミ出し支援に対して、特別交付税措置を講ずる。

現状

- ゴミ出し支援実施市区町村数 387市区町村(全体の23.5%) (環境省調査結果(平成31年3月時点))
 - ゴミ収集事務の一環として実施しているもの 84.7%
 - NPOなどへの支援により実施しているもの 10.9% ※ 複数の形態で実施している市区町村あり
 - 社会福祉協議会などに委託しているもの 12.7%

財政措置

【対象経費】単身の要介護者や障害者などのゴミ出しが困難な状況にある世帯への支援として、 市区町村が実施する事業に要する以下の経費について、特別交付税措置を講ずる

- ゴミ収集事務の一環として実施する場合は、戸別回収に伴う増加経費
- NPOなどへの支援により実施する場合は、NPOなどへの補助金の額
- ・ 社会福祉協議会などに委託する場合は、委託経費の額
- 未実施団体については、初期経費(対象世帯の調査、計画策定など)

【措置率】 0. 5



(出所)総務省ウェブサイト「高齢者等世帯に対するゴミ出し支援について」

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	<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処となる。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。				

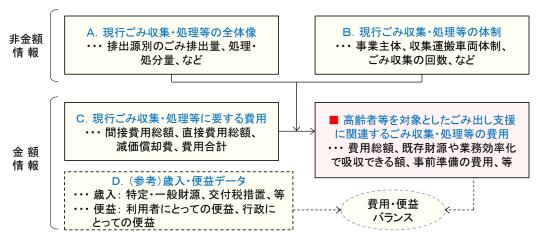
③ 便益

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 【STEP2】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。

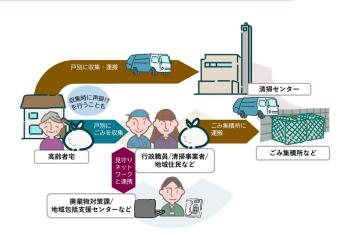
・「タイプⅠ:直接支援型(直営)」

「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れて、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。

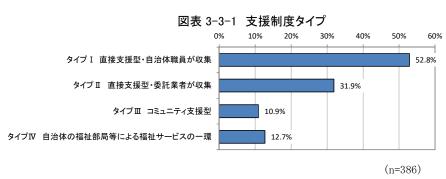
日常生活上の軽作業の一つにごみ出し支援を位置付けて、在宅高齢者の身の回りの支援を行うなかで、ごみ出し支援を行っているタイプなどが含まれる。支援の範囲は、一般に玄関前から集積所までの運搬に限られる。ごみ出し支援の対象者要件は、自治体により様々である。



【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

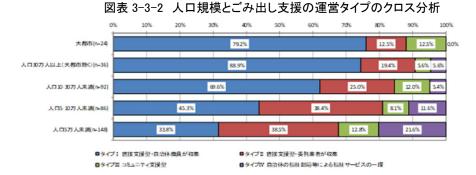


【出所】アンケート調査

Ⅲ、IVは、それぞれ1割強であった。

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。

また、タイプⅣは、人



【出所】アンケート調査

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

① 年齡要件

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。

【出所】アンケート調査

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。

五所川原市

- ・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

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

- ・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

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。

- ・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。

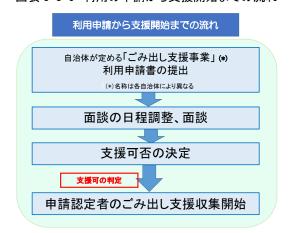
第3項 利用申請から支援開始まで

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、支援金を受理する。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

- ・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

- 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、当該自治体が用意している「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	・「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	・「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	・「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

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、収集ルートの確定、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下見、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、「家の 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。

10% 40% 50% 90% 100% 普通ごみ(n=337) 1.8% 11.6% 62.0% 19.3% 5.3% 61.6% 資源物(n=315) 1.9% 11.1% 4.8% 20.6% 粗大ごみ(n=166) 7 2% 10.2% 24.7% 13 3% 44 6%

図表 3-3-9 支援制度が対象としている分別品目

■家の中⇒玄関前 ■家の中⇒集積所 ■家の中⇒清掃センター ■玄関前⇒集積所 ■玄関前⇒清掃センター

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、「家の中⇒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、家の中からの運 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。

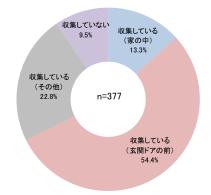
② マンションやアパートにおける収集

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

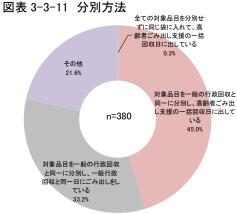
当該支援制度における分別方法については、「対象品目 を一般の行政回収と同一に分別し、高齢者ごみ出し支援の 一括回収日に出している」(45.0%)が最も多い。「全ての対 象品目を分別せずに同じ袋に入れて、高齢者ごみ出し支援 の一括回収日に出している」(0.3%)は、僅かである。

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

【出所】アンケート調査

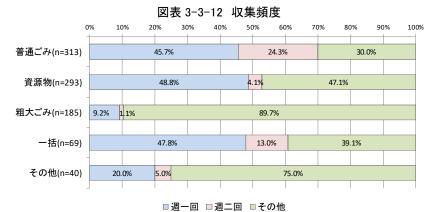


【出所】 アンケート調査

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組合せ



【出所】アンケート調査

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 3-3-13 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

- ・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ことが多い)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

・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

- ・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してもらう。 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

- ・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。

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、支え合いの組織が拡がっていれば、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

•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

- ・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
- 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	収集地区	収集件数	現地収集時間				
/午後	(予定地区名を記	(件)					
	述)						
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

収集物個数の内訳

可燃物			不燃物				
(例)50	100	400	(例)50	100	400		
資源物(資源物(下記分類は、例示)						
かん	びん	蛍光管	電池	紙	プラ		

・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取るなどすれば、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て

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。

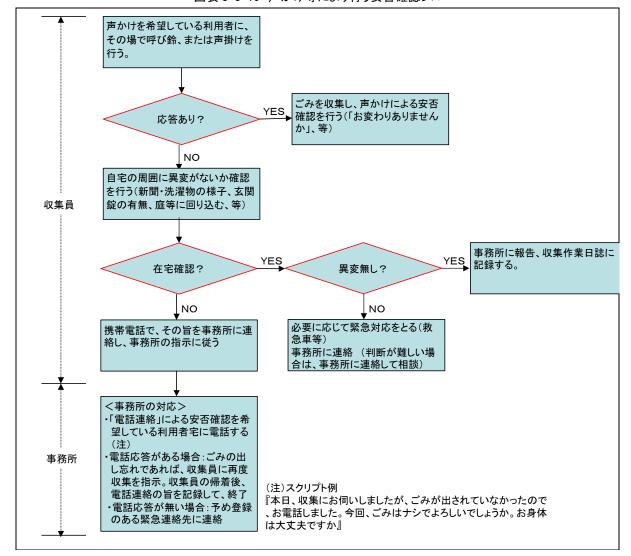
なお、ごみの収集方法の検討に際しては、ごみを出す側の人の意識・心理に立った対応も必要であるが、他方で、ごみを集める職員の立場にも配慮が必要である。例えば、ごみ出し支援では高齢者宅の戸別訪問を行うことが不可避であり、必要に応じて安否確認を行うことから、職員が玄関先に一定時間滞在したり、何度も声を掛けたりすることがないとは限らない。そうした場合、周囲から不審者ではないかとの疑念を生み、場合によっては警察に通報されることもあり得る(実際にそうした事案は発生している)。

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

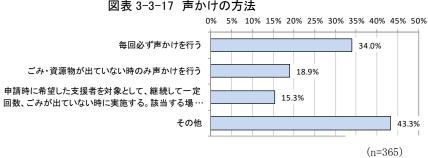
【声かけによる安否確認における現場と事務所の連携体制の整備】

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 を決めておくとよい。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。

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」、



【出所】アンケート調査

「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。

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回連続でごみが排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がけを行う。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。

このガイダンスを参考にして、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実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もれるサービス。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く、(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	

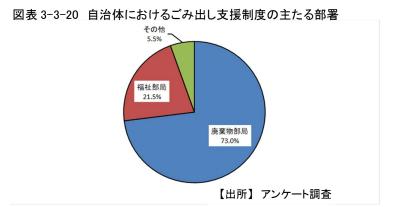
(注) 2020 年 2 月インターネット調査時の情報

第6項 運用体制および部局間・自治体外部機関との連携

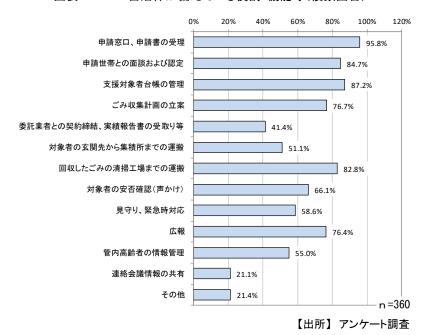
ごみ出し支援制度に関するアンケート調査から支援制度の運用体制、次にごみ出し支援制度を運用する上での【役割・機能等】および連携実態について概観する。

(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。



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。

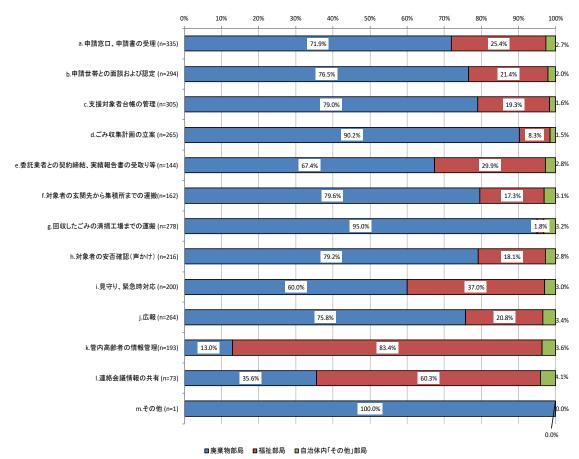


図表 3-3-21 自治体が備えている役割・機能等(複数回答)

57 / 116

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

- ・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1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。)

		8	報告
○○収集事業実施要綱 (様式案) - -			※○○収集事業実施件数等を取り纏める。自治体における実施件数の取り纏め、集計等を定める(任意)
1	目的	9	一時停止及び再開
			※利用者等の事情による一時停止の申し出、再開を定める。
2	対象者 ○○収集事業の対象者は、次の各号すべてに該当する者とする。	1 0	取消
	※要件を記述する		※収集が不要になった場合の連絡、取消について定める。
3	実施方法	1 1	個人情報
	※収集回数、収集日、収集場所を記述する。		※個人情報の管理について述べる。
4	安否確認	1 2	賠償
	※収集時にごみが出されていない場合の、希望者への声かけや電話等による 安否確認を行う場合には、その内容を記述する。	1 2	照し
5	申込み	1.3	その他
	※利用申込み方法を記述する。所定の「○○収集申込書」(第○号様式)による申込み方法を記述する。	, 0	※本要綱に定めるもののほか、必要事項があれば別に定める。
5	調査及び認定	附則	
	※要件確認のための利用者宅を訪問し、面談するなどの事前調査、および支援可否を認定について記述する。		行記述)
7	利用者台帳	(terr	
	※利用者の登録、管理について定める。	(経	[過措置]
			※本要綱の施行前によりなされた行為への措置を記述する。

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 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、収取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。

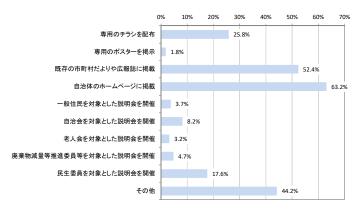
第8項 支援制度の周知

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、ホームへ 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

- ・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

- ・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

- ・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

- ・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

・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。

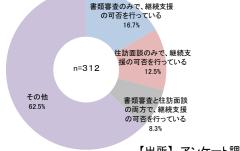
定期的な支援継続の確認

・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



【出所】アンケート調査

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

ごみ出しに苦労する坂道、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なう危険 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生ずる。

【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5kg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、ごみ置き場を風徐室に設置したり、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、ごみ置き場を風徐室に設置したり、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。

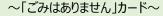
・訪問した際にごみの排出がなく、緊急連絡先である介護事務所に連絡すると、「入院したが、市 への連絡を忘れていた」というような連絡漏れも多い。また、すでに死亡したり、施設に入所し ているケースも考えられる。

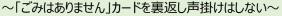
- ・安否確認の効率化のため、「ごみ無しカード」等を導入したり、連続してごみが出ていない場合 に福祉部局に連絡したりする等、さまざまな試みを考案する必要がある。
- ・カギを掛ける習慣が少ない地域では、玄関を開けて直接声がけを行うことは容易であるが、カギを掛ける地域では、玄関のチャイムが高齢者の睡眠を阻害したとのクレームが生じる、等地域の 事情を加味した効率化の工夫が必要となっている。

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〇を記入する。「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。







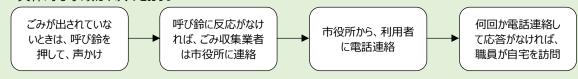


(出所:遠賀·中間地域広域行政事務組合)

◆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。



68 / 116

※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」の紙をごみ箱にいれる。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ことが好ましい。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(「ごみはありません」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

「ごみはありません」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。

~「ごみはありませんカード」~



(1月21日 ごみ収集の様子、むつ市)

(4)声がけの実施

【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。

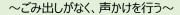
- ・玄関前にごみがなく、声がけ希望の利用者であるのでインターホンを押したが、応答がない
- (※) このケースは長期入院となり、途中で中止した。
- (※)一般的な対応方法について

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。





(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げ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件も含め、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も、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が限られる状況で、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。
- ◆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が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。

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れる (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、せっ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、片方にごみ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)のレベルとごみ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により、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る「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 も、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、ボックスにたっ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、出したいときに出せる環境づくりを行うことにより、家庭内での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

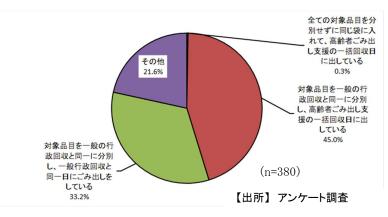
(1)ごみ分別対応策

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。

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。

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



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。

- ・個人情報やブ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 ないようにする丁夫・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。

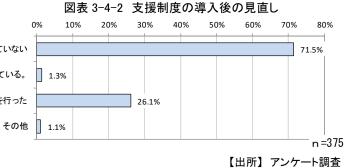
高齢化の進展により、今後、利用世帯の増加が見込まれるなか、施行中の高齢者を対象としたごみ 出し支援制度を継続的に問題なく運用することが重要である。制度の見直しに対する実態をアンケー ト結果から捉える。

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 必要となった時に見直しを行った 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

78 / 116

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 $(70 \to 65 \to 2)$ と知的障がいの方の利用」、等要件の緩和も目立っていた。

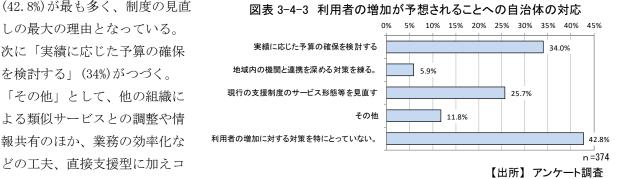
「その他」の具体的な回答として、「地域包括センターの設置」、「住民サービスの充実の観点、 ボランティアの不足」、「利用者等の孤立予防対策に対する社会的な必要性の高まり」「委託料の見 直し、事業の統合検討・移管のため」、「モデル事業として期間限定で始めた制度であったため」、 等多様な理由が挙げられている。

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。」

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。

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を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の危惧がある。
- ・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り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。

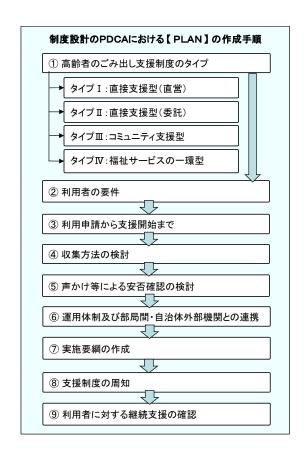
③ ボランティアの不足への対応

- ・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 を車載し、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
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。
※直接支援型(直営/委託)、コミュニティ支援型、など。
※異なる形態の組み合わせもあり得る。
(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。
□ どういう世帯・高齢者を対象に
□ どのエリアで
□ どういう頻度で(曜日・時間帯)
□ 誰が、どの事業者が
□ 声かけの有無、実施方法
□「異変」の定義
□ 緊急(異変発生)時の対応手順
□ 居住形態 (戸建て、集合)
□ モデル事業実施の周知方法・手段
(その他) ※付記すべきことがあれば記載。
□ その他 ()

82 / 116 200

② 事務処理手順及び申請申込・受付

チェックポイント
(事務処理手順)※以下の各項目について具体的に記載。
□ 申請世帯との面談及び認定
□ 利用申請窓口、受理
□ 支援対象者台帳の管理
□ 高齢化社会に対応したごみ出し支援計画の立案
□ 委託事業者等との契約締結、実績報告書の受取り
□ ごみ運搬(収集ルート、使用資機材〔回収車等〕)
□ 声かけによる安否確認
□ 緊急時対応
□ 支援事業者・団体への支払い
(実施要綱)
□ 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)

● 大旭件响《是用件响及·印刷作、开印版图CO是15/
チェックポイント
(実施チーム)※下記は例示。
□ リーダー
□ サブリーダー
□ 現場監督
□ 各種データ計測担当(※必須とする。)
□ 経理担当
(採択団体内の体制) ※以下の各項目について具体的に記載。
□統轄窓口部局(□ 廃棄物 □ 福祉 □ その他)
□参加部局(□ 廃棄物 □ 福祉 □ その他)
□声かけによる安否確認
(□ バックオフィス内の現場監督の設置 □ 現場監督の権限)
(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。
□ 利用申請窓口
□ 申請世帯との面談・支援可否判断
□ 支援対象者台帳の管理
□ ごみ出し支援計画、連携体制
□ 委託業者との契約、支援団体登録、実績報告の受け取り
□ ごみ出し支援時の安否確認 (声かけ)
□ 緊急時対応
□ 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
(観点)※以下の各項目について要否を検討の上、必要なものについて具体的に記載。 □ ごみ出し支援の連携可能性のある主体
□ ごみ出し支援制度内容の周知方法
□ 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
□ 支援対象者の認定方法
□ 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)
□ 実証対象地域
□ 戸建て、集合住宅など居住形態による実証対象 □ ごみ出し支援実施の曜日、時間帯、頻度
□ 声かけによる安否確認
(□ バックオフィス内の現場監督の設置 □ 現場監督の権限) □ 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)
□ 必要資機材 · · · 排出指定日以外のごみ保管ボックスの要否、等 □ ごみ回収ルート、利用車、配置人材
(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。)
□ 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
□ 作業遅延要因・時間
□ 安否確認の有無及び方法
□ 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
【支出面:試行実証段階での各種想定支出項目】
(人件費)

⑤ 必要経費と負担の計画
チェックポイント
【支出面:試行実証段階での各種想定支出項目】
(人件費)
□ 人件費
(事業費)
□ 委託料
□ 通信運搬費
□ 保険料(共済費等)
□ 印刷製本費
□謝金
□ 会場借上費
□ 車両使用料
□ 燃料費
□ 消耗品費
※積算の根拠となった資料などを適宜添付する。
【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)】
□ 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
※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
※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

203

85 / 116

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

士極則座 友	ごみの戸別収集	字記用44吨m		
支援制度名		実証開始時期		
人口	53,899 人(令和 2 年 1 月末) 廃棄物部局	高齢化率	34.5%(令和2年1月末)	
取組主体	(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	(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不可欠なごみ出し支援を実施する。 (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)			
実施の様子 (PHOTO 中心)				

モデル事業開始時	 <収集日数及び回数> 日数:16 日間(12 月~1 月)、収集回数:72 回 <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) 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→ (1月 28日 ごみ排出の様子) ・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 		
の課題	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。			
実施自治体にとっての成果(ガイダンスへの示唆)	・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。		
制度導入に向けた検討課題	・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	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。 (収集方法) ・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。 (見守り) 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。			
実施の様子 (PHOTO ほか)				

- ·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)>

- ごみ収集(むつ市内)
- ・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。

くごみ出し支援の運用フローチャート>



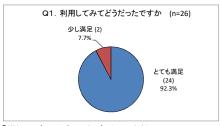


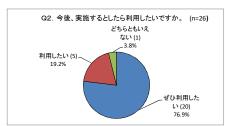
(1月21日 ごみ収集の様子)

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 安否確認を安心に思うか」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。

	・「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。
モデル事業開始時の課題	・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。
実施自治体にとっての成果(ガイダンスへの示唆)	 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。 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へ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、環境省のガイダ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。 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。
制度導入に向けた検討課題	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。 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。 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。

(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

1.1501.154	~~ ~ 		△和一年 10 日	
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		日祝祭日は、収集	-	
実施の様子 (PHOTO ほか)	(収集回数) 週5回収集 ※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 【STEP1】準備: (1)ニーズなどの実態把握 ・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%) (2)関係部署・機関等との調整・連携 ・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。 【STEP2】計画 <要件> 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。 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) 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) <申込から認定まで> 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。 【STEP3】運用 ・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			

	<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)
	・「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。 (12月18日 ごみ収集の様子)
	・「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。
	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いと感じている。
	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。
	【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
	【課題の解決方法】
モデル事業開始時の	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
課題	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
WVG	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。
	•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(400)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、単独
	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。
実施自治体にとって	・介護サービス利用の入り口
の成果(ガイダンスへ	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
の示唆)	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
·>/1.100/	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。
	・接触回数の確保
	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、

	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。
	・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う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。
判束第1と方はたね	・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
制度導入に向けた検	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
討課題	はどうかという意見もある。

(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

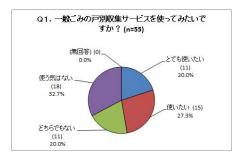
可燃ごみと粗大ごみについて、高齢者(市の福祉部局が実施している配食サービスの利用者) を対象とした戸別収集を、声かけ及び異変時対応とセットで実施する。

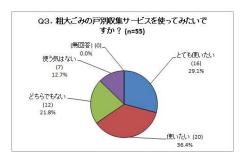
収集品目は可燃ごみと粗大ごみ。

可燃ごみは週2回、粗大ごみは申し込みに応じて収集。

【STEP1】準備

- ・ 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。





実施の様子 (PHOTO ほか)

【STEP2】計画

- ・ 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。







(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。

【STEP3】運用

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

	法の関係者などと間違われないよう、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。
モデル事業開始時の課題	・ 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。
実施自治体にとっての成果(ガイダンスへの示唆)	 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。
制度導入に向けた検討課題	 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 (収集回数)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)	【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。 【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 <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。 <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>

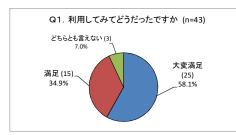
(事務組合のモデル事業における基本的な作業を記録する。詳細略)

- 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、無料での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・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)
モデル事業開始時の課題	・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。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、適切なごみ袋サイズ、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。
実施自治体にとっての成果(ガイダンスへの示唆)	(ガイゲンス案への示唆】 (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。 (2)地域の地理的やマ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式ユ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。 (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。 以下、モデル事業で実施した取組みを挙げる。 (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。 (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り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、今回にみがないことと安否確認ができる。収集業者が中びかけを行う。呼びかけに応答が無い場合、収集者が市、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。 (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、町で月出着でのよの生産を入力し、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。 【成果と課題】 (1)環境衛生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即りと直接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担当課との適齢者の個人情報と事業化するうまでは、ころ行政を所管する環境衛生部門と高齢者の個人情報を有する福祉部門と連携を重ねていく必要があ

ると認識された。

(2)ごみ出し支援策と安否確認は切り離した検討が必要

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。

(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。

- ・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で好 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る。

制度導入に向けた検

討課題

・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思われる。

100 / 116

(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
	た見守りネットワークの有無	1	なし
制度概要	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。 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。		
実施の様子 (PHOTO ほか)	 【STEP1】準備 ・ 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。この方々はもとから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。 【STEP2】計画 ・ 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) そおり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。 ・ 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。 		

(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。

	 【STEP3】運用 ・ 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があり、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。
モデル事業開始時の課題	 ・ 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。
実施自治体にとって の成果(ガイダンスへ の示唆)	 【使用済み紙おむつ回収】 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。 【ごみ出し支援専門員(仮称)】 ・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は理にかなっている。 ・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。
制度導入に向けた検題	 【使用済み紙おむつ回収】 ・ 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。 【ごみ出し支援専門員(仮称)】 ・ 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 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。

◎ 2 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・予算にはどういうものがありますか?

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碍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おらず、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処となる。ただし、事業を実施することを前提にした調査に限る。

○ 4 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。

◎ 6 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。

◎ ▼ 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なお良い。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。

○8 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。

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よい。

◎13 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。

Q 1 4 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。

◎ 1 8 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。

◎20 声かけの際に注意すべきことは何ですか?

A. 基本的に、笑顔でて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、利用者と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。

◎22 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。

◎ 2 5 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?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。

◎28 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。

○30 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。

②31 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。

◎32 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<u>介護支援専門員(ケアマネジャー)</u>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	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
者	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	・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
援総合事業	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。
	(総合事業の趣旨)
	・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目指す。
	(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)」
	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000192992.html
家電リサイクル法	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
行政コスト計算書	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。
	https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/zaisei/documents/balance22-02.pdf
	https://www.kaikeikanri.metro.tokyo.lg.jp/011sinkoukaikei.pdf
共助	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。
居宅介護支援事業所	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。
グロス費用	総額費用。値引き前の価格・手数料やマージン込みの費用。
ケアマネジャー(介護	・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
支援専門員)	・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
	一」がいる。
	・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。 ・「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
	大は、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
	八は、石七川 俊文版事業別が担当し、利用名がグラマネンで を選ぶことが くさる。
減価償却費	いる。 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
NA IMI KATA	支払額をその耐用年数に応じて計上していく費用。
健康寿命	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。
) (建脉对印	

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
	\mathcal{O}_{\diamond}
	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
	一」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) <u>https://www.env.go.jp/recycle/recycling/</u>
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

112 / 116 230

用語	概要
シルバーサービス振興	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
会	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	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	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
帳	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	・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	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。
準	https://hodanren.doc-net.or.jp/iryoukankei/14kaitei/yosiki/b12pdf
認知症	物忘れや認知機能の低下が起こり、社会生活や日常生活に支障を来たしている状態。
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	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
に関する法律	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	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
業	護及び小規模多機能型居宅介護を組み合わせて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
	o N (2) - HI) - 4 # 77 A
	の救急に関する講習会。
ふれあいいきいきサロン	の救急に関する講習会。 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

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	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
介護員)	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	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
テスト	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
	クリエーシェン等、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。

ごみ出し支援のための制度設計ガイダンス(案)

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に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。

116 / 116

高齢者ごみ出し支援制度導入ガイダンス(案)

<地方公共団体向け>

(参考資料) 事 例 集

目次

【直接支援型(直営)】

事例2 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_	_1 _5
事例3 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 【直接支援型(直営) および 直接支援型(委託)】	_9
事例4 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 【直接支援型(委託)】	_13
事例5 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_ 【コミュニティ支援型】	_17
事例 6 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 【福祉サービスの一環型】	_23
事例7 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 事例8 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 事例9 福井県福井市 地域でチーム体制を敷いたごみ出し支援 事例10 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	_31 _35

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(令和元年 11 月末 現在)	高齢化率	40.41%(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
XE INCTO TEL		(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~ 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	J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、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 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、
支援制度のタイプ	直接支援型(直営)		地域包括支援センター
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		あり	
・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たうえで戸口、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っ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へ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を車載。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3 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 こみ種類は、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。
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4 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	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
運搬形態 		(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	

	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)
4.4 log	③ごみ収集委託業者(平成の合併町地区)
制度概要	
	・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、電池及び蛍光管のうち、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、ケアマネージャー、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て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5 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(燧灘) に面する。市域は東西約20km、南北約21km、面積は234.50km。		
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	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
運搬形態		(粗大ごみ)	戸別収集
収集体制等	る。深型ダンプ車を利用することなっている。 離島までは収集車両を渡海船(・分別区分 家庭ごみの収集は、平成28年	・でエアゾール缶等 約 15 分)に乗せて 10 月から 10 種分別 トル、びん、缶、古	、深型ダンプ車(2t)で収集を行ってい の収集時における事故の防止対策に 渡り、週に6日収集を行っている。 別による収集。分別は、燃やすごみ、プ 紙類、布類、不燃ごみ、有害ごみ、大 透明」を使用(指定袋はなし)。

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	回の戸別収集及び排出のない 搬業務とともに日常生活の支援	場合には声かけに。 を行う。	難な高齢者又は障がい者に対し、週1 よる安否確認を行い、安定的な収集運 可式による収集で対応できており、利用

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、利用申請行い、面談を実施し、承認の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	・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)。
無、面談同席者、	・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
支援の可否	j.
運用体制および部	 「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
局内、外部機関と	連携を構築。
の連携	<i>是19</i> 5 色的末。
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 •対象者数(世帯) 平成 26 年度 平成27年度 平成 29 年度 平成30年度 平成 28 年度 514 561 576 618 629 •収集件数 取組の実績 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 412 486 ※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。 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 ⇒(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、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。 実施における工夫 ⇒(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 【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。

はないためである。

困難であると思われる。

【地域コミュニティ部局による取組】

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

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

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。

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6 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	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
建恢沙忠		(粗大ごみ)	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	又汲び工作	
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) ② 直み出し場所・時間) ② 透露 (1ヶ月ごと) 第湯市 (廃棄物対策課) 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動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7 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	収集方式 ステーション収集 直営 ・ 委託 ・ 直営と委託 (普通ごみ、資源物)			
」運搬形態 		(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	

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、二 一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、ゴミ出しの際に 1 枚渡し、ゴミ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ゴミ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で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 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トを期待したい。	
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と考えている。 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8 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 高齢化率 27.3%(大玉村 令和元年 11 月末 月末日現在) 現在)		27.3%(大玉村 令和元年 11 月末日 現在)
一般廃棄物収集		収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
運搬形態	直営・ 委託・ 直営と委託	(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		
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	連携先	社会福祉協議会
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	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だて、ヘルパーがごみ出しを行う。分別が困難な方に・利用者には費用負担があり、ごみ排出だけの場合/回。		には、分別から支援することも出来る。

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	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9 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		
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	連携先	廃棄物部局・地域住民ボランティア
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	

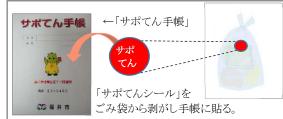
・地域の元気な高齢者が、地域の在宅高齢者に対して生活支援活動を行った場合に、 「活動ポイント」(サポてんシール)を付与する。1 回の活動につきシール 1 枚(10 ポイント =10円)が付与され、年間5,000円を上限として活動付与金を交付する。

・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)。

制度概要

・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)。



(出所)「サポてんシール」と「サポてん手帳」

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

・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。

導入の経緯

・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いない、あるいは家の中に入っての支援依頼など、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10 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	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
運搬形態		(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		
支援制度のタイプ	福祉部局による福祉サービスの 一環	委託先	田原市社会福祉協議会
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 ・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、老人クラブ等に頻繋に出向いて説明を行っている。

	・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
カソムンナゼナス	(1)サポーター登録を行う。
申込から支援まで	(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。
の手順、期間	(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。
	(4) 文仮を行い、地域超真を支け取る。 (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
	、ファンフでロフラップロ
	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	・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
無、面談同席者、	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。
支援の可否	・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どを
人版00-10	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	・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
局内、外部機関と	る業務を委託している。
の連携	・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。
	・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。子育て中の人の利用もあり、子守、食事作りなどの依頼もある。
利用要件	・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。
	・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。
 ごみ出し支援の方法	・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サステル・世界を
(対象、回収頻度、	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
方法)	「一つからして後の頻度は過に1回から2週に1回めるので、速で収益の人が早で又接を 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
7314)	11)には負担が入さい。前日に文後依頼日モへ取りに11さ、文後依頼日モのこみを排出 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。
	1 4 6100 1 181 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
旧集時の書かけ	サナがにはまみはかよう
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。

サイクル適性の表示:紙ヘリサイクル可 この印刷物は、グリーン購入法に基づく基本方針における「印刷」に係る判断の基準にし
この印刷物は、クリーン購入法に基づく基本方針における「印刷」に係る判断の基準にし がい、印刷用の紙へのリサイクルに適した材料[Aランク]のみを用いて作製しています。