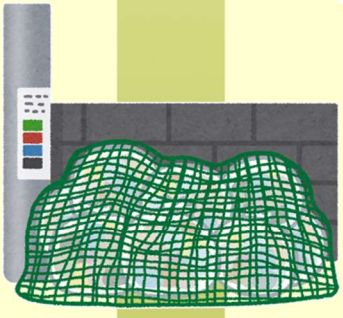
高齢者のごみ出し支援制度
導入の手引き



令和3年3月（第2版・令和7年4月改訂）

環境省環境再生・資源循環局
廃棄物適正処理推進課

はじめに

我が国の 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ます。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ます。

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ており、一部の地方公共団体においては高齢者のごみ出し支援（「ふれあい収集」等）が開始されています。

こうした傾向は、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へとシフトしていく必要性が生じています。

環境省では、以上のような状況を踏まえ、平成 30 年度からこの課題に取組み、全国の地方公共団体向けに「高齢者を対象としたごみ出し支援制度の実態調査」、特徴的な地方公共団体の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」等を実施してきました。本書は、こうした調査・分析に基づいて作成しており、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「高齢者のごみ出し支援制度導入の手引き」及び「事例集」として取りまとめました。

なお、環境省の取組に先立ち、国立環境研究所資源循環・廃棄物研究センターにおいて、平成 29 年度に「高齢者ごみ出し支援ガイドブック」及び「高齢者ごみ出し支援事例集」を発行されています*。そちらもご参照いただければ幸いです。

末筆ながら、本検討会の委員をはじめ関係各位より貴重なご意見・情報をいただいたことに感謝申し上げます。

令和３年３月

環境省環境再生・資源循環局廃棄物適正処理推進課

*国立環境研究所資源循環・廃棄物研究センター
「高齢者ごみ出し支援ガイドブック」 http://www-cycle.nies.go.jp/jp/report/aging2.html
「高齢者ごみ出し支援事例集」 https://www-cycle.nies.go.jp/jp/report/aging3.html

目次

第１章　本手引きの目的と活用方法 1

第１節　本手引きの目的 1
第２節　本手引きの活用方法 2
第１項　本手引きの章立てと内容 2
第２項　制度設計の整備状況に応じた手引きの活用方法 3
第３項　各トピックの掲載 3
第４項　本手引きの情報ソース 4

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 7

第１節　高齢化等の社会変動の状況 7
第１項　高齢化の急速な進展 7
第２項　要支援・要介護者の増加 10
第３項　高齢者の単身世帯の増加 10
第２節　高齢者のごみ出し支援の実態 11
第１項　高齢者のごみ出し支援の取組主体 11
第２項　高齢者のごみ出し支援における連携 14
第３項　地方公共団体における高齢者のごみ出し支援制度の導入状況 19

第３章　制度導入フロー　～高齢者のごみ出し支援制度導入～ 23

第１節　『高齢化社会に対応した廃棄物処理体制』の制度導入フロー 23
第２節　【STEP1】導入前の実態把握 26
第１項　ニーズ調査 26
第２項　ごみ収集の現状把握 29
第３項　地域の既存の取組の把握 30
第４項　収支の見通し 32
第３節　【STEP２】計画　～高齢者のごみ出し支援制度設計～ 39
第１項　高齢者のごみ出し支援制度のタイプ 39
第２項　利用者の要件 51
第３項　利用申請から支援開始まで 54
第４項　支援範囲等の検討 60
第５項　声かけ等による安否確認の検討 66

第６項　運用体制および部局間・地方公共団体外部機関との連携 72
第７項　実施要綱の作成 75
第８項　高齢者のごみ出し支援制度の周知 77
第９項　利用者に対する継続支援の確認 79
第４節　【STEP３】運用　～動かす～ 80
第１項　高齢者のごみ出し支援制度のタイプ 80
第２項　利用者の要件 80
第３項　利用申請から支援開始まで 81
第４項　支援範囲等の検討 81
第５項　声かけ等による安否確認の検討 86
第６項　運用体制および部局間・地方公共団体外部機関との連携 89
第７項　実施要綱の作成 89
第８項　高齢者のごみ出し支援制度の周知 89
第９項　利用者に対する継続支援の確認 90
第５節　【STEP４】評価　～チェックする～ 91
第１項　制度運用においてモニタリングすべきこと 91
第２項　課題の抽出と見直しの視点 101

参考資料　Q&A、用語一覧 115

第１節　Q&A 115
第２節　用語一覧 121

第１章　本手引きの目的と活用方法

第１節　本手引きの目的

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のごみ出し支援（「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、本手引きは、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、既に高齢者のごみ出し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　本手引きの活用方法

第１項　本手引きの章立てと内容

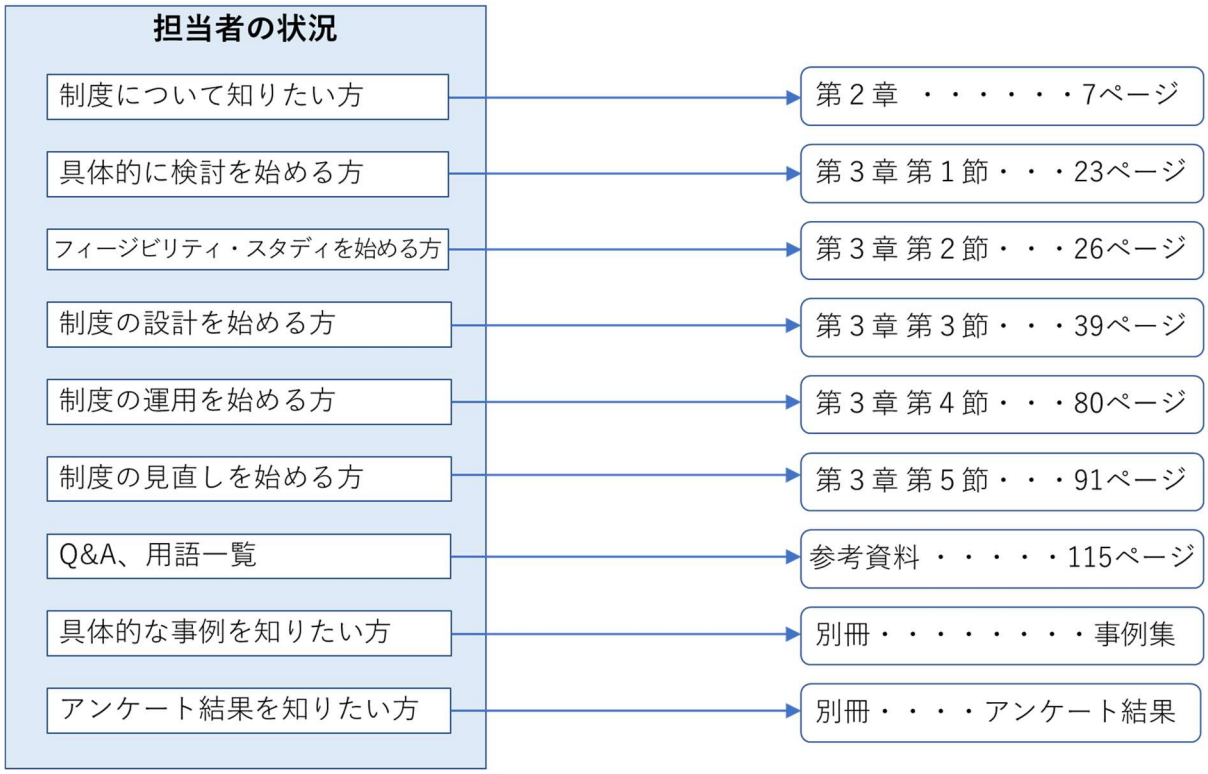
本手引きは、地方公共団体の廃棄物関連部局及び福祉部局他の担当者が、高齢者のごみ出し支援の制度を設計し、運用していくプロセスを、アンケート調査、現地ヒアリング調査、モデル事業の結果を踏まえて解説している。そのため、各地方公共団体が状況に応じて、段階的な意思決定の手順に活用できることに重きを置き、制度設計の計画書作成に活用できるような章立てとした。

また、参考資料には「Q&A、用語一覧」を用意した。

章		内容
第1章　本手引きの目的と利用方法	➡	本手引きの目的と、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なう。
第5節【ＳＴＥＰ４】見直し	➡	【ＳＴＥＰ３】の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　Ｑ＆Ａ、用語一覧	➡	本手引き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。
別冊　事例集	➡	全国で行われているごみ出し支援の取組32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。
別冊　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。

第２項　制度設計の整備状況に応じた手引きの活用方法

各地方公共団体のごみ出し支援の担当者は目的に応じて、以下の項目を参照いただきたい。



第３項　各トピックの掲載

本手引きでは、アンケート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

第４項　本手引きの情報ソース

本手引きの作成にあたっては、平成 30 年度から令和 2 年度にかけて、下に示す 4 つの調査・分析を実施し、各地方公共団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参考とした。

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」（アンケート調査）

【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、全国の地方公共団体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の配布、回収
実施期間　　：2019 年 1 月 23 日（水）～2019 年 2 月 8 日（金）
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　「令和 2 年度　新型コロナウイルス等の感染症及び自然災害による高齢者を対象としたごみ出し支援制度への影響調査」（アンケート調査）

【目的】

昨今の新型コロナウイルス等の感染症流行や激甚化する自然災害により、高齢者のごみ出し支援に支障が生じていないかを把握するため、全国の地方公共団体における高齢者を対象としたごみ出し支援への影響等についてアンケート調査を実施した（以下、「令和 2 年度アンケート調査」と呼ぶ)。

【調査概要】

アンケート名：「新型コロナウイルス等の感染症及び自然災害による高齢者を対象としたごみ出し支援制度への影響調査」
調査方法　　：ウェブアンケートによる調査、回収
実施期間　　：2021 年 2 月 4 日（木）～2021 年 2 月 19 日（金）
依頼数　　：1,741 件
有効回収数　：1,197 件
有効回答率　：68.8%

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

③　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の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 32 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、本手引きの別冊として「事例集」に反映させた。

【調査対象】

平成 30 年度　：栃木県佐野市、群馬県前橋市、千葉県船橋市、東京都墨田区、神奈川県横浜市、茨城県牛久市、埼玉県鶴ヶ島市、千葉県流山市、東京都日野市、新潟県上越市、埼玉県入間市（平成 30 年度は、一部リモートヒアリング調査を含む）
令和元年度　：北海道小樽市、兵庫県芦屋市、島根県浜田市、長崎県長崎市、愛媛県新居浜市、新潟県新潟市、山形県東根市、福島県安達郡大玉村、福井県福井市、愛知県田原市
令和２年度　：北海道札幌市、北海道帯広市、神奈川県横須賀市、大阪府東大阪市、岡山県倉敷市、千葉県柏市、東京都武蔵野市、滋賀県愛知郡愛荘町、宮城県仙台市、千葉県千葉市、愛知県長久手市

④　モデル事業

【目的】

今後、高齢者のごみ出し支援を実施しようとする地方公共団体が制度設計をするための手引き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。）を令和元年度および令和２年度に実施した。

モデル事業では、応募時点で、現在高齢者のごみ出し支援を実施していない又は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、高齢者の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、手引き作成に活用した。

【令和元年度　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、群馬県多野郡上野村、三重県志摩市、遠賀・中間広域行政事務組合（福岡県）、鹿児島県曽於郡大崎町
・実証期間　　：2019 年 10 月～2020 年 2 月

【令和2年度　モデル事業実施団体および実証期間】

・実証団体　　：京都府亀岡市、岡山県真庭市
・実証期間　　：2020 年 10 月～2021 年 1 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、地方公共団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。

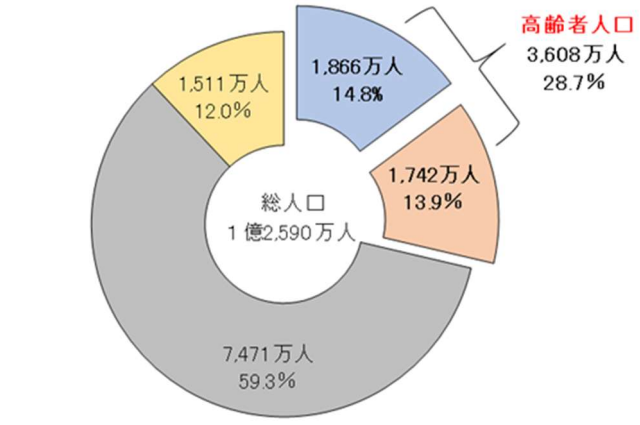
第１項　高齢化の急速な進展

（１）高齢化の現状

令和 2（2020）年 5 月 1 日現在の我が国の総人口は 1 億 2,590 万人で、65 歳以上人口は 3,608 万人、総人口に占める高齢者の割合は 28.7%である。

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てきた。

図表 2-1-1　我が国の高齢化の現状



【出所】総務省「人口推計」令和 2 年 5 月 1 日（確定値）

（２）将来推計人口でみる高齢化の将来像

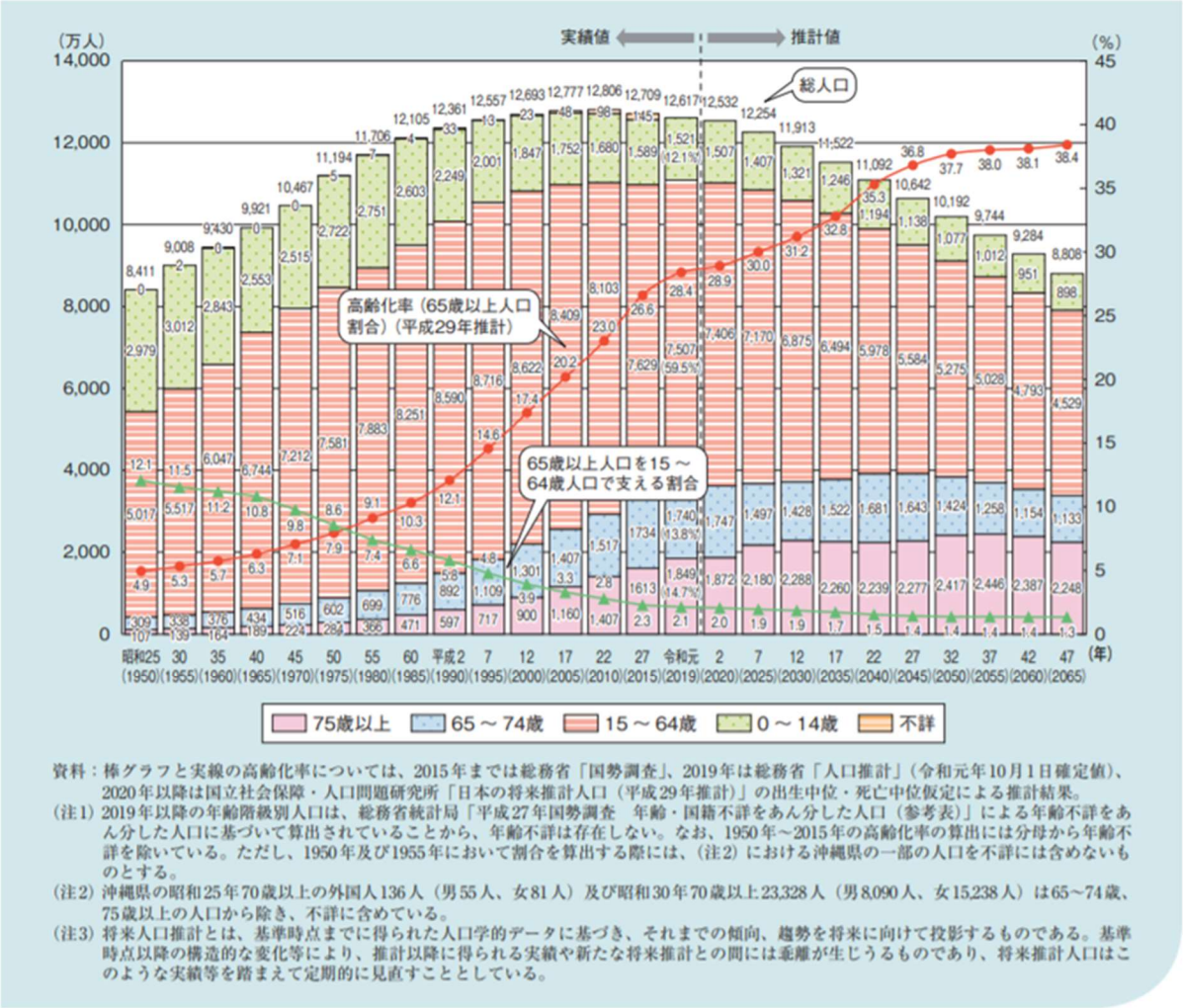
次に、平成 29（2017）年 4 月に国立社会保障・人口問題研究所が公表した「日本の将来推計人口[1]」の推計結果により、我が国の高齢化の将来像を概観する（次図は、内閣府「令和元年度版高齢社会白書」）。

「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 3 人に 1 人が 65 歳以上の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。

[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。

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



資料：棒グラフと実線の高齢化率については、2015年までは総務省「国勢調査」、2019年は総務省「人口推計」（令和元年10月1日確定値）、2020年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年推計）」の出生中位・死亡中位仮定による推計結果。
（注1）2019年以降の年齢階級別人口は、総務省統計局「平成27年国勢調査　年齢・国籍不詳をあん分した人口（参考表）」による年齢不詳をあん分した人口に基づいて算出されていることから、年齢不詳は存在しない。なお、1950年～2015年の高齢化率の算出には分母から年齢不詳を除いている。ただし、1950年及び1955年において割合を算出する際には、（注2）における沖縄県の一部の人口を不詳には含めないものとする。
（注2）沖縄県の昭和25年70歳以上の外国人136人（男55人、女81人）及び昭和30年70歳以上23,328人（男8,090人、女15,238人）は65～74歳、75歳以上の人口から除き、不詳に含めている。
（注3）将来人口推計とは、基準時点までに得られた人口学的データに基づき、それまでの傾向、趨勢を将来に向けて投影するものである。基準時点以降の構造的な変化等により、推計以降に得られる実績や新たな将来推計との間には乖離が生じうるものであり、将来推計人口はこのような実績等を踏まえて定期的に見直すこととしている。

【出所】内閣府「令和 2 年度版高齢社会白書」

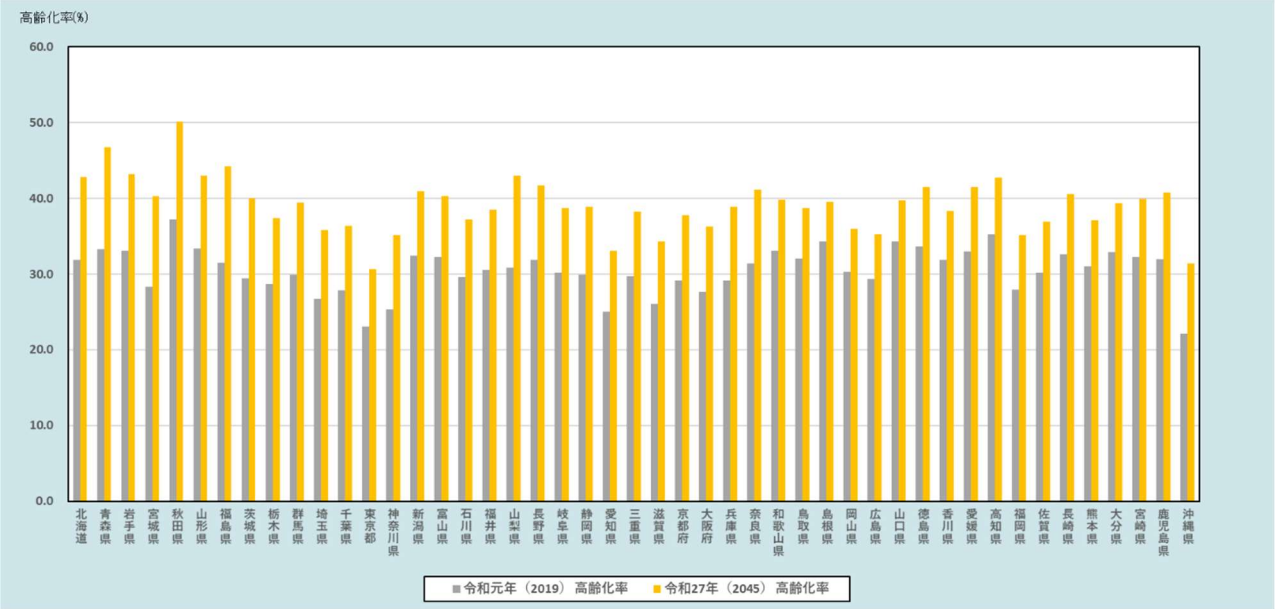
（3）地域別にみた高齢化

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。令和元（2019）年現在の高齢化率では、最も高齢化率が低い県でも 22%を超えた。令和 27（2045）年には、最も高齢化率が低い県で 30%を超える一方、最も高い県で 50%に迫る。

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

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

図表 2-1-3 高齢化の推移と将来推計

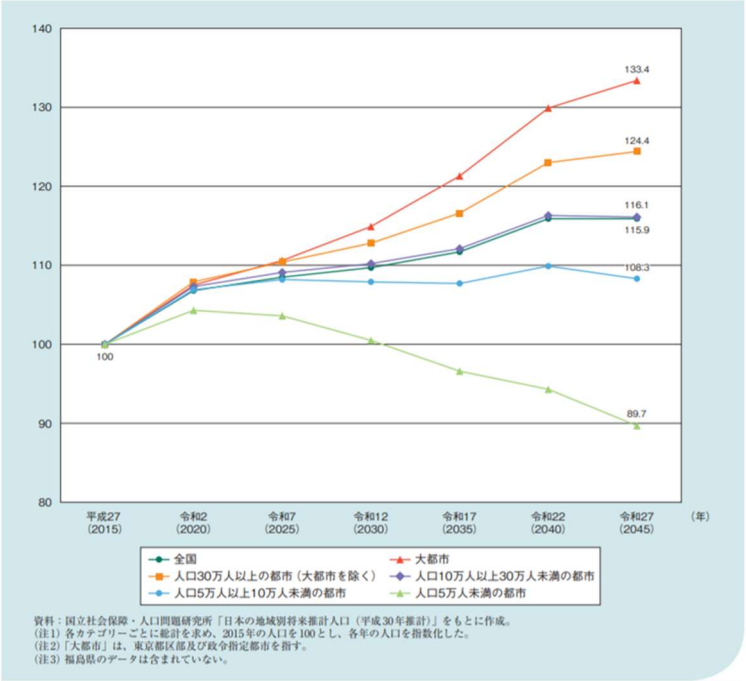


【出所】国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」(平成 30 年推計)

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。

一方、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、令和 17（2035）年には平成 27（2015）年時点よりも減少する見込みとなっている。

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

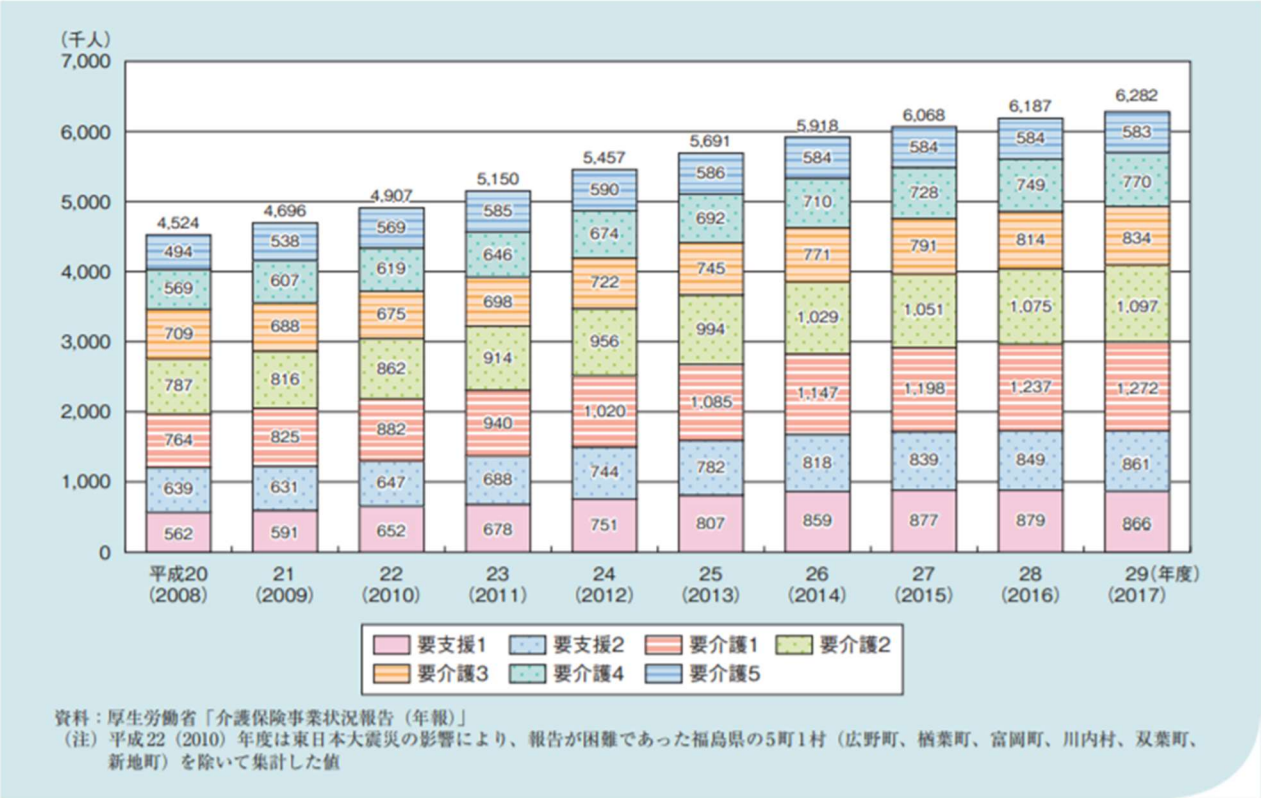


【出所】内閣府「令和 2 年度版高齢社会白書」

第２項　要支援・要介護者の増加

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 20（2008）年度末 452.4 万人から平成 29（2017）年度末 628.2 万人と、175.8 万人の増加となった。

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】内閣府「令和 2 年度版高齢社会白書」

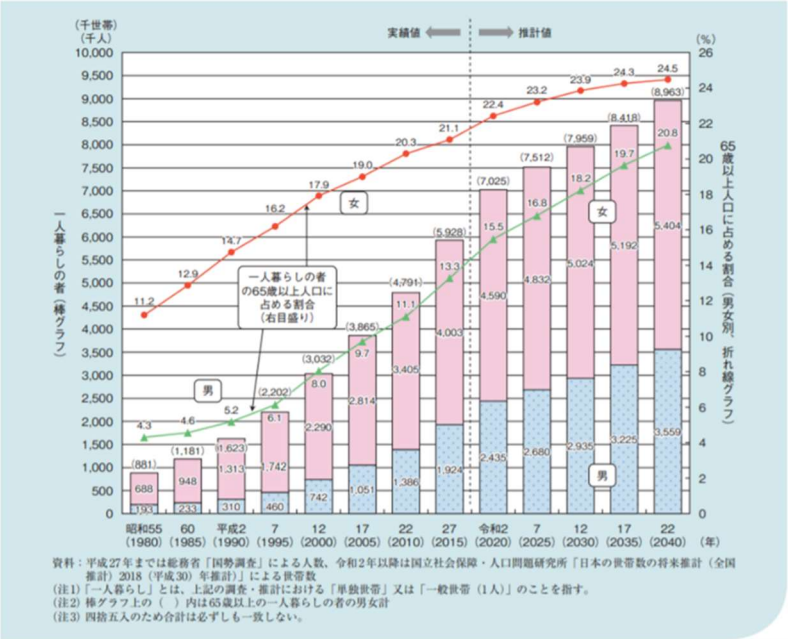
第３項　高齢者の単身世帯の増加

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・要支援者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 20.8%、女性 24.5%と、男女ともに 2 割を超えると推計されている。

図表 2-1-6　65 歳以上の一人暮らしの者の動向



資料：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
（注1）「一人暮らし」とは、上記の調査・推計における「単独世帯」又は「一般世帯（1人）」のことを指す。
（注2）棒グラフ上の（　）内は65歳以上の一人暮らしの者の男女計
（注3）四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

【出所】内閣府「令和 2 度版高齢社会白書」

以上のような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、地方公共団体（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。次節では、高齢者のごみ出し支援の実態を取り上げる。

第２節　高齢者のごみ出し支援の実態

高齢者のごみ出し支援を導入する地方公共団体は拡大しており、また既に導入している地方公共団体においても、各地方公共団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、複合的に活用してい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主体を捉え、第 2 項では、高齢者のごみ出し支援のための連携の実態を把握する。

第１項　高齢者のごみ出し支援の取組主体

本手引書で取り上げる「高齢者のごみ出し支援」は、高齢に伴い、ごみ出しが困難になった高齢者に代わり、ごみ出し支援に取り組む主体が、ごみ出しを手伝い、収集する仕組みを指す。高齢者宅からごみを預かり、集積所へ運ぶ支援や、さらに清掃センターまで運ぶ収集・運搬など、誰が、どの範囲の支援を受け持つのかにより、様々な取り組みが行われている。

担い手の主体として、市町村の廃棄物部局や福祉部局、さらに地域コミュニティの様々な団体などが存在する。

（１）地方公共団体の廃棄物部局による取組

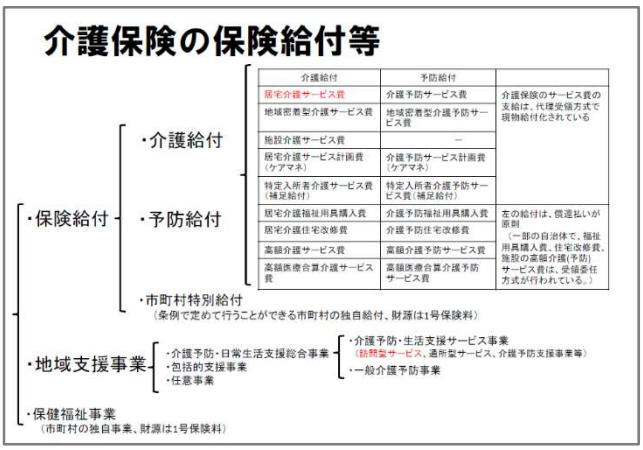
高齢者のごみ出し支援制度は、平成 11 年（1999 年）以降に導入が進み、環境省が平成 30 年度（2018 年度）の全国地方公共団体向けアンケート調査[4]「高齢者を対象としたごみ出し支援制度の実態調査」では、23.5%の地方公共団体で導入されていた（第 3 項のアンケート結果を参照されたい）。

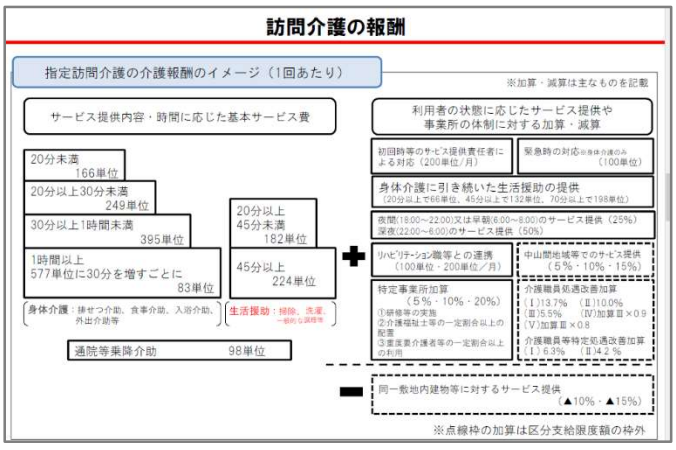
廃棄物部局による高齢者のごみ出し支援については、第 3 章で述べる。

（２）地方公共団体の高齢者福祉部局によるサービス

高齢者福祉部局で取り扱う介護保険制度では、要介護認定を受けた高齢者は、訪問介護のサービスを利用できる。ホームヘルパー（訪問介護員等）が行う訪問介護のサービスのうち、生活援助の一環として、ホームヘルパー（訪問介護員等）にごみ出しを依頼することができる。

なお、ごみの排出のみのサービス提供では所要時間が 20 分にいたらず、介護報酬を算定することができない場合もあることには留意が必要である（ただし、複数回にわたる訪問介護を一連のサービス行為としてみなすことが可能な場合に限り、それぞれの訪問介護の所要時間を合計して１回の訪問介護として算定できる例外あり。）。





【出所】厚生労働省老健局資料（令和 2 年 12 月時点）

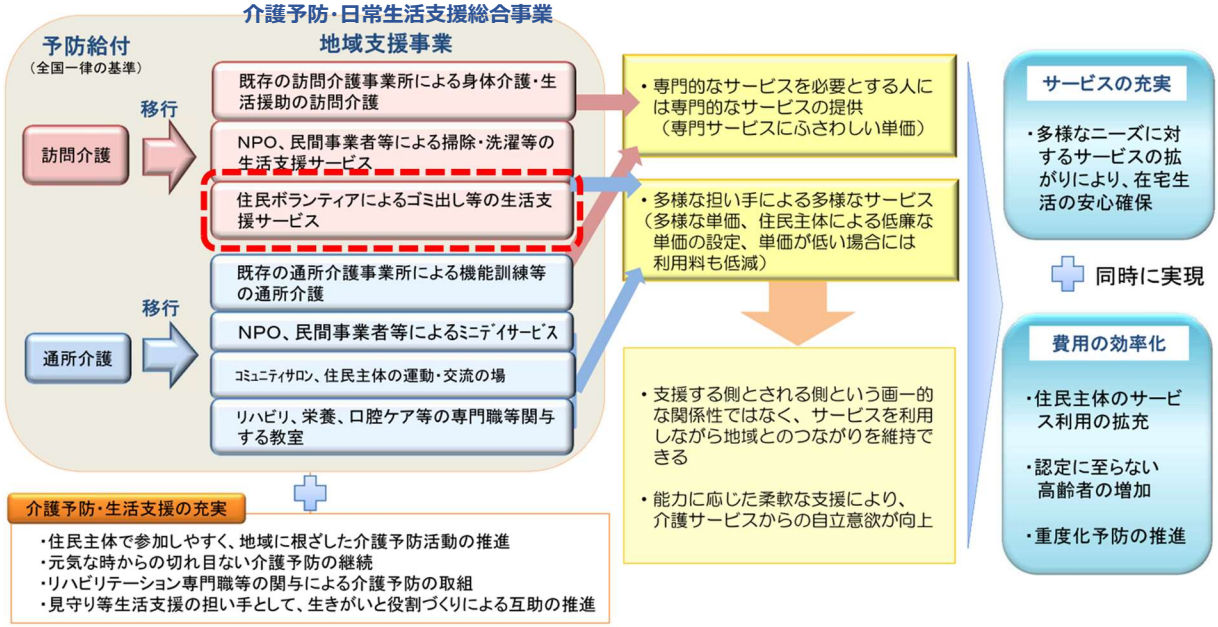
また、要支援者等に対しては、介護保険制度における介護予防・日常生活支援総合事業（本手引きでは、介護保険法に規定された介護予防・日常生活支援総合事業のうち、要支援者等に対して必要な生活支援等を行う第１号事業（介護予防・生活支援サービス事業）を指す。以下「総合事業」という。）による支援が可能である。総合事業は、市町村が実施主体となり、地域の実情に応じて、住民等の多様な主体が参画して地域の支え合い体制を推進し、要支援者等の方に対する効果的かつ効率的な支援等の提供をめざしている。

総合事業は、既存の介護事業所による給付相当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た多様なサービスの創出によって高齢者を支援し、高齢者も地域の住民と

[4]「高齢者を対象としたごみ出し支援制度の実態調査」アンケート結果は、環境省ホームページにて公開中。
http://www.env.go.jp/recycle/recycle/waste_2/index_1/0521kekka.pdf

して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生活支援サービスが、総合事業として行われている。

図表 2-2-1 介護保険における総合事業



【出所】厚生労働省老健局資料「介護予防・日常生活支援総合事業の基本的な考え方」

（3）地域コミュニティによる取組

地域コミュニティによる取組は、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等がある。これは、地域コミュニティによる互助として、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であり、この方式では、地方公共団体等が支援協力を行う団体に支援金や補助金を交付する仕組みが取られることもある。

・自治会・町内会
・地域コミュニティ協議会
・その他、老人会などの非営利団体
・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地方公共団体例（新潟県新潟市）

・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の実施を検討したが、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出し支援制度を検討したが、地域住民に平等な支援を行う地方公共団体として、そ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。

第２項　高齢者のごみ出し支援における連携

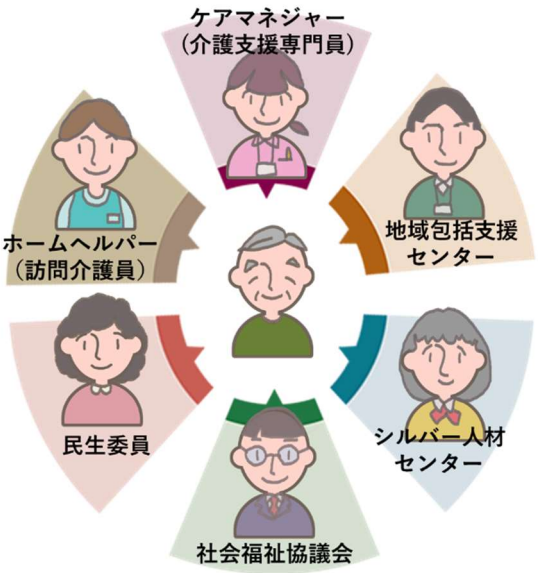
（１）高齢者のごみ出し支援における連携

①　福祉分野の関連機関・専門員による高齢者のごみ出し支援

高齢者のごみ出しを支援する取組が地方公共団体内で行われていない場合であっても、地方公共団体と関連のある外部の機関で種々の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、地方公共団体の福祉部局、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、高齢のごみ出し支援に関連する人材として、ケアマネジャー（介護支援専門員）、ホームヘルパー（訪問介護員等）、民生委員が存在する。

図表 2-2-2　高齢者のごみ出し支援に係る高齢者福祉分野の主体



② 高齢者のごみ出し支援において連携する組織、専門員の役割例

高齢者のごみ出し支援を実施する際、連携が期待される関連機関や専門員について、以下に想定される役割をまとめたので、連携の際の参考にしていただきたい。

部局	高齢者のごみ出し支援において想定される役割
廃棄物部局	制度設計の調整、利用者審査、廃棄物収集の窓口、支援制度の周知等
福祉部局	制度設計の調整、利用者審査、見守り・緊急時対応、介護保険認定者の情報管理、支援制度の周知等

管轄部局	関連機関や専門員	高齢者のごみ出し支援において想定される役割
廃棄物部局	一般廃棄物収集運搬業者 （直接支援型（委託）の場合）	利用者宅から清掃センターまでのごみの収集､運搬
福祉部局	地域包括支援センター	制度設計の調整、支援制度の周知、利用申請代理、利用者審査、見守り・緊急時対応、安否確認、高齢者総合支援、見守りネットワーク
	シルバー人材センター	利用者宅から清掃センターまでのごみの収集、運搬（直接支援型（委託）の場合）、 福祉サービスの一環型の委託先
	社会福祉協議会	制度設計の調整、利用者審査、福祉サービスの一環型の委託先
	ケアマネジャー （介護支援専門員）	要介護・要支援認定を受けた高齢者に熟知、制度利用の代理申請、利用者審査、地域包括支援センターとの連携、面談立ち合い、緊急時対応（ごみ収集の異変時の緊急連絡先となることが多い）、制度紹介の支援等
	ホームヘルパー （訪問介護員）	サービス利用者のごみ出しの支援、担当利用者へのごみ出しの支援制度の紹介、居宅介護支援事業所や居宅サービス事業者へのパンフレット配布等の制度紹介の支援等
	民生委員	地域の高齢者に熟知し、特に介護保険対象でないごみ出し支援事業の対象者の把握、利用申請の代理、面談立ち合い、緊急時対応（ごみ収集の異変時の緊急連絡先となることもある）等

TOPIC 連携関連機関および専門員の事例

・高齢者のごみ出し支援事業の利用者の把握にあたり、「高齢や障害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」などに相談が行われる。（新潟県新潟市）

・申請は、本人以外にケアマネジャーや民生委員、町会長などの第三者を可能とした。（千葉県柏市）

・記入済調査票を環境部に送り、環境部は利用者及び現地往訪調査立会人(親族、ケアマネジャーなど)の立会のもと、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。（北海道帯広市）

TOPIC 高齢者のごみ出し実証実験を行ったモデル事業を通じて、高齢者の異変に遭遇

◆地方公共団体の廃棄物部局と福祉部局が連携して実施したモデル事業（2 か月間のごみ出し支援実証）から学んだこと

・福祉部局および関係機関、専門員からは、『ごみ出し支援を初めて経験した。定期的にごみ出し困難な高齢者の顔を見るだけで（現在、地方公共団体によっては、高齢者に顔を合わせずに収集する制度もあり、事情は異なる）、その高齢者の異変に気付くことができることに気づいた。』 高齢者のごみ出し支援は、実は、高齢者の病気の前兆を身体や顔の状況から知るキッカケとなる可能性を秘めているようである。たった２ヶ月間の実証中、実際に、顔の表情の異変に気づき、家族に伝えて病院で受診したところ、大病の前兆であることを発見できた例が報告された。また、往訪して、人の気配がなく、警察に通報した事例も発生した。

③　ごみの排出時間の制約とその解決策

廃棄物部局以外がごみ出し支援を行う場合の課題として、支援者がごみの排出時間である早朝に訪問することが困難な場合もあることがあげられる。

これについては、廃棄物部局が協力することで解決できるケースもある。例として、支援者が指定日の早朝にごみ出しをできない場合は、指定日以外の排出を認め、専用の排出容器を玄関前に設置する取組や、ごみ袋に事前に承諾を得て前日排出している旨のシールを貼ることにより地域の理解を得るといった取組も行われている。

TOPIC 廃棄物部局が、生活支援者による排出指定日以外の排出を実現している事例

・ごみ出しが困難な高齢者世帯が、指定日外排出用ごみ・資源収納容器（ハンディキャップボックス）を使用することで、利用者の生活を支援する者がいつでもごみ出しをしておくことができる利点がある。集合住宅の利用者は、ハンディキャップシールをごみ袋に貼ることにより、指定日以外にステーションにごみ袋を排出することが可能になる。（東京都日野市）

ハンディキャップボックス

ハンディキャップシール

（２）関連機関・専門員の説明

以下に、福祉分野の関連機関における活動のなかで、ごみ出しを含めた高齢者の生活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】

地域包括支援センターは、地域の高齢者が健康で安心して暮らせるように、保健・医療・福祉の面から総合的に支援するための機関である。地方公共団体や、地方公共団体が委託する組織により公的に運営されており、全ての地方公共団体に設置されている。地域包括支援センターには、保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャーなどのスタッフが在籍して高齢者の介護等の相談や各種福祉サービス等へのつなぎ、要支援者等のケアプラン作成等を行っており、こういった業務を通じて高齢者の生活支援の課題に対応している。

厚生労働省老健局の資料[5]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「互助」の強化を行わなければ、強い「互助」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。

【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。

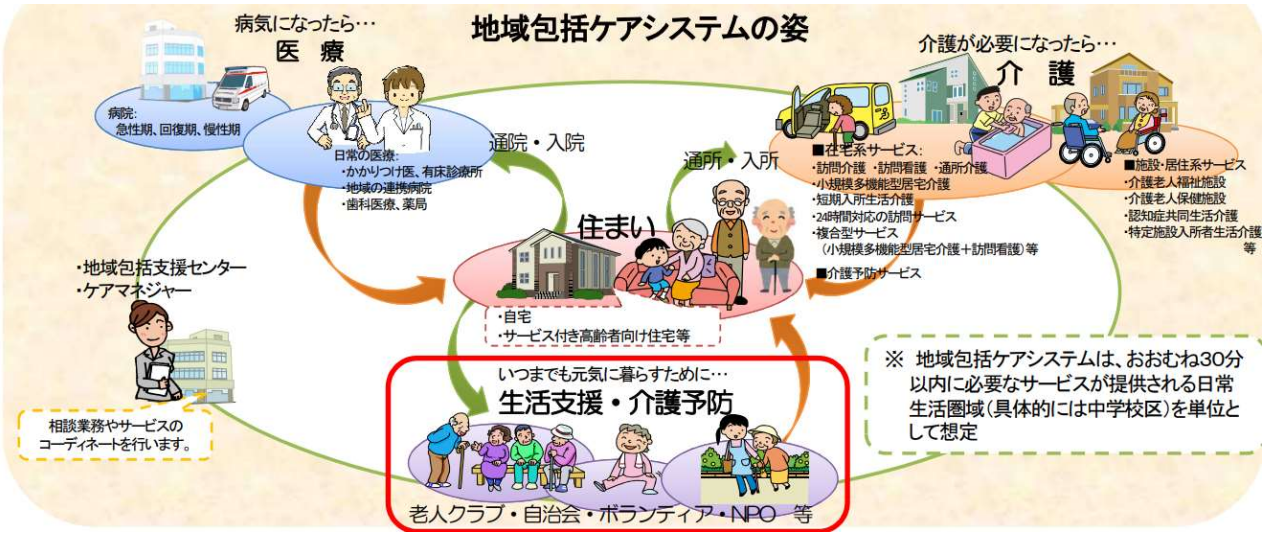
ちょっとした手助けがほしい高齢者への手助けサービスの一環として、買い物代行や、簡単な掃除などに加えて、朝のごみ出しを行っているシルバー人材センターもある。一方、高齢者地域見守りネットワークに協力する手段としても有効であり、シルバー会員の就業機会の提供と高齢者の地域見守りを同時に達成する工夫も見られる。

【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。全ての社会福祉協議会でごみ出し支援の取組を実施しているわけではないものの、地域によっては、身の回りのちょっとした困りごとを解決する方法の一つとして、ごみ出し支援を地域支え合いサービス（団体により呼称はさまざま）の一環で実施している社会福祉協議会や、日常生活で援助を必要とする 65 歳以上の方が、協力会員（団体により呼称はさまざま）に対し、ごみ出し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ある。

[5] 厚生労働省老健局振興課　資料「介護予防・日常生活支援総合事業の推進に向けて」 平成 27 年 5 月

図表 2-2-3　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」

【ケアマネジャー（介護支援専門員）】

ケアマネジャーは、主に居宅介護支援事業所等に所属し、要介護者や要支援者の心身の状況に応じ、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。各地方公共団体のごみ出し支援では、介護保険制度の要介護・要支援認定を受けている方は、担当のケアマネジャーを通して高齢者のごみ出し支援制度の申込が行われることも多い。

【ホームヘルパー（訪問介護員等）】

要介護者の居宅を訪問し、できるだけ居宅で能力に応じ自立した日常生活を営めるように、調理・配膳や居室内の掃除等の生活援助、排泄や入浴の介助等の身体介護等のサービスを提供する。なお、介護福祉士、実務者研修修了者、介護職員初任者研修修了者、生活援助従事者研修修了者、居宅介護又は重度訪問介護を提供している者（共生型サービスのみ提供可能）、旧介護職員研修修了者、旧訪問介護員１級課程修了者、又は旧訪問介護員２級課程修了者である。

【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、行政等機関につなげるとともに、高齢者や障害者世帯等の見守りや安否確認なども行う。

第３項　地方公共団体における高齢者のごみ出し支援制度の導入状況

（１）アンケート結果

平成 30 年度において、環境省では、全国の地方公共団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」をアンケート調査方式で実施した。同アンケート調査で前提とした「高齢者のごみ出し支援制度」および高齢者のごみ出し支援制度の型（本導入の手引きでは、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「高齢者のごみ出し支援制度」は、以下を指します。

・本調査で扱う「高齢者のごみ出し支援制度」とは、地方公共団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、地方公共団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、地方公共団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、地方公共団体が運営・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
地方公共団体が直接的に高齢者世帯のごみ出しを支援する制度。地方公共団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。	地方公共団体が、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。

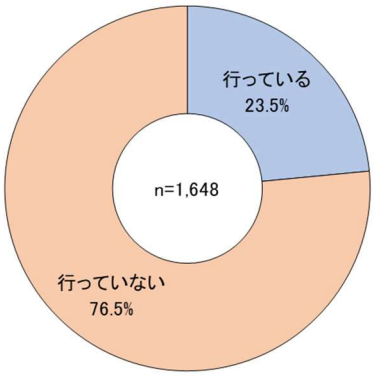
①　高齢者のごみ出し支援制度の導入状況

アンケート結果から、全国の地方公共団体における高齢者のごみ出し支援制度の導入状況について記述する。

全国の地方公共団体における高齢者の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 年度のアンケート結果では、全体の 23.5%の 387 地方公共団体で、高齢者のごみ出し支援制度が導入されている。

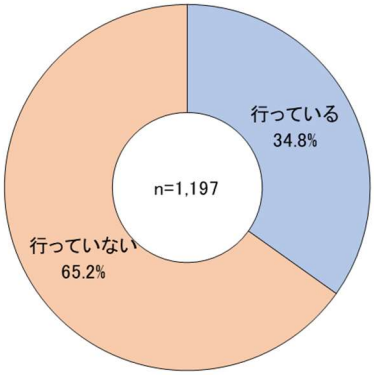
さらに、令和 2 年度にも全国の地方公共団体に追加アンケート調査を実施した結果、令和 3 年 1 月時点で全体の 34.8%の 417 地方公共団体で高齢者のごみ出し支援制度が導入されている。また、現在制度を導入していない地方公共団体においても、導入を検討し将来的に導入するとした地方公共団体が 24.5%あり、今後も高齢者のごみ出し支援制度を導入する地方公共団体が増えることが予想される。

表 2-2-4　高齢者のごみ出し支援事業の実施状況



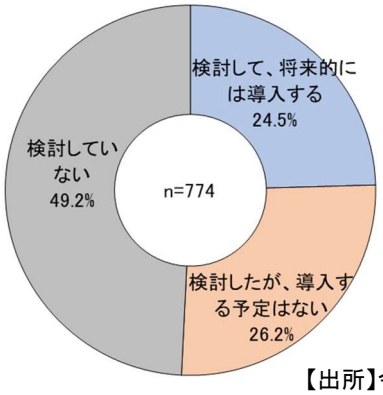
【出所】アンケート結果

表 2-2-5　令和 3 年 1 月時点の
高齢者のごみ出し支援事業の実施状況



【出所】令和 2 年度アンケート結果

表 2-2-6　高齢者のごみ出し支援事業の導入検討状況

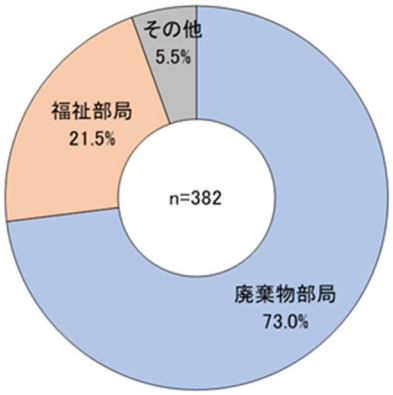


【出所】令和 2 年度アンケート結果

② 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

地方公共団体内において、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(73.0%)が最も多く、福祉部局(21.5%)が続いている。

図表 2-2-7　高齢者のごみ出し支援事業の主たる担当部署

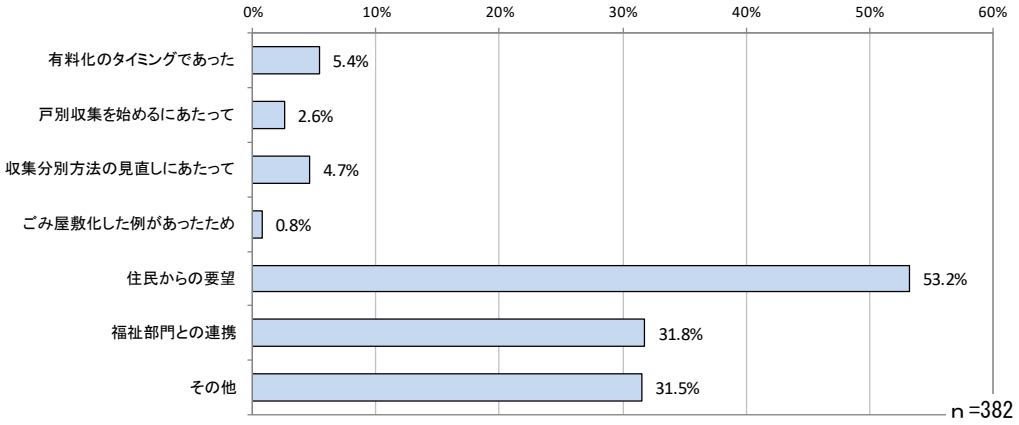


【出所】アンケート結果

③ 導入のきっかけ

高齢者のごみ出し支援を実施している地方公共団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 2-2-8　高齢者のごみ出し支援制度を始めたきっかけ



【出所】アンケート結果

上記の導入のきっかけの筆頭となっている「住民からの要望」については、ごみ出しが困難な高齢者が、一般廃棄物収集運搬業者等に相談して、地方公共団体の高齢者のごみ出し支援制度が開始される前に、有料でサービスを受けている例もみられる。

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おらず、市内の事業系収集運搬許可業者の複数社では、日常のごみ出しを困難に感じる高齢者の依頼により、有償でごみ出し支援を行ったのがきっかけとなった。

◆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。

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、開始に至ったというように、一般廃棄物収集運搬形態の見直しに合わせて導入することも、効果的な開始の告知につながる。

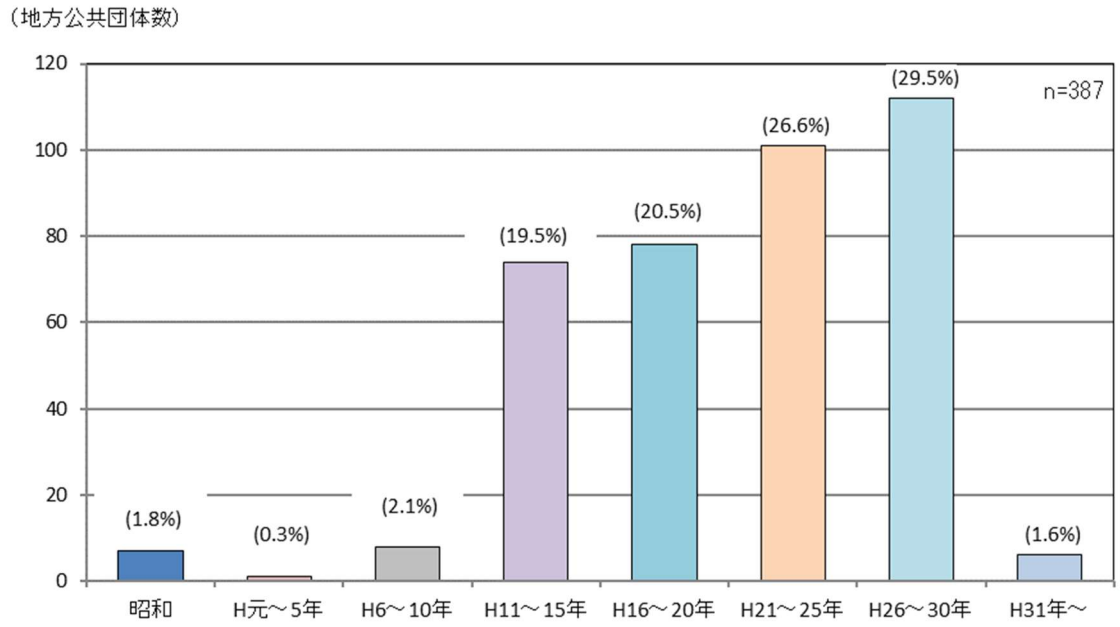
TOPIC　家庭系ごみ収集回数の見直しに合わせたスタート、実証事業や市民説明会等の準備

・家庭系可燃ごみの収集回数を週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。（千葉県船橋市）

④　運用開始時期

高齢者のごみ出し支援制度は、「平成 11～15 年」以降に導入が進み、順調に広がり、「平成 21～25 年」に導入が加速した。現在、制度を導入済の地方公共団体のうち約 3 割は、「平成 26～30 年」の導入である。

図表 2-2-9 高齢者のごみ出し支援制度を始めた時期



【出所】アンケート結果

第３章　制度導入フロー　～高齢者のごみ出し支援制度導入～

第１節　『高齢化社会に対応した廃棄物処理体制』の制度導入フロー

高齢化社会に対応した廃棄物処理体制にシフトし、高齢者のごみ出し支援制度の導入・改善に取り組もうとする地方公共団体が、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」

・地方公共団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」

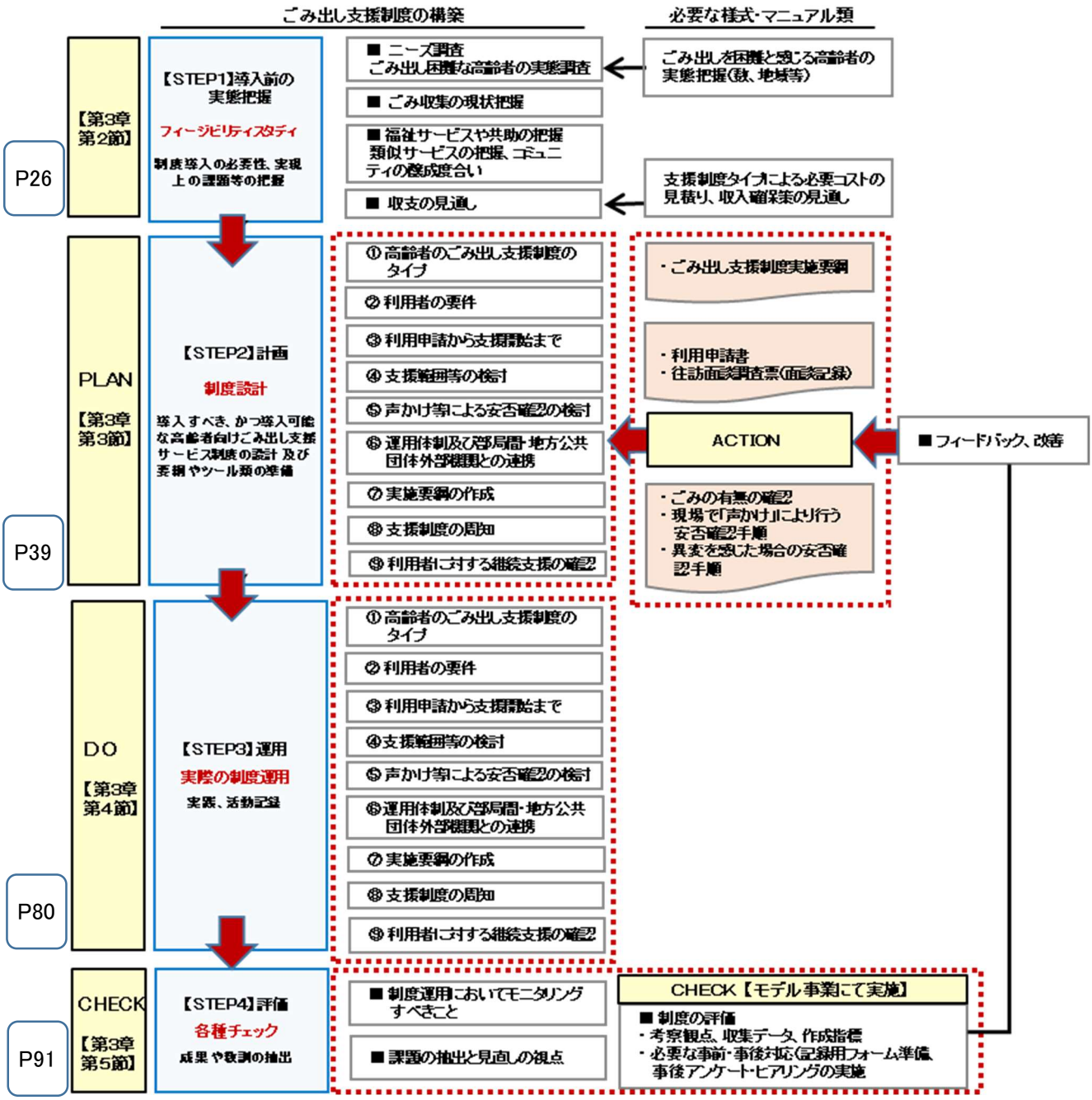
・運用を通じて蓄積された情報・データや教訓などの解析を行い、その結果を踏まえて、制度の改善点を明らかにする。

【STEP4】:「評価」

・運用結果を CHECK し、制度を見直した結果を制度設計にフィードバックする。

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。

図表 3-1-1　制度導入のフロー



図表 3-1-1 で示した制度導入フローに基づき、地方公共団体の実状に合った高齢者のごみ出し支援制度の設計を行う際には、作業の手順が重要である。【STEP２】計画の①～⑨のフェーズに沿って検討(PLAN)を行い、【STEP3】運用(DO)した上で、成果・課題等の【STEP4】評価(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）。

各地方公共団体の実状に合った高齢者の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、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。

【STEP2】計画段階における、①～⑨のフェーズの内容は、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】

高齢者の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策定するかを決定する。年齢、世帯構成、要支援・要介護認定の状況などの要件を検討し、設定する。

なお、利用者要件により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、要件設定による財政への影響にも注意が必要である。

【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、どのようにして制度利用申請を受け付けるかを明確にする。このフェーズでは、福祉部局との連携、戸別訪問による面談、面談記録の作成・共有、利用者の要件審査・決定体制などを検討し、制度化する。

【④支援範囲等の検討】

支援対象とするごみの種類、支援する範囲、分別方法等を決める。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、支援対象と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、軽トラック等、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。

【⑤声かけ等による安否確認の検討】

訪問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（地方公共団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・地方公共団体外部機関との連携】

制度運用の中心的な主体は地方公共団体（地方公共団体の担当部局）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）所管部局が担当する場合と、福祉部局が担当する場合がある。高齢者の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)に関わり、福祉的要素を有するため、廃棄物部局と福祉部局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、委託先は一般廃棄物収集運搬業者である。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】

制度設計に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、必要に応じて地方公共団体のウェブサイト等で開示する。

【⑧支援制度の周知】

地方公共団体ウェブサイト、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「②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

高齢者のごみ出し支援制度の導入の第一歩として、制度導入前の地域の実態把握を行う。

地方公共団体内部の関係部局及び地域の関係機関や住民等から、当該地域においてどのような制度を、「どのような関係主体の連携・協力関係」の下で、「誰を対象」として、「どういうルール」に基づいて運用するかを具体的に検討するために必要な情報を収集する。また、実態を踏まえて理想の制度像を追求すると同時に、財政状況や地域に存在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）や支援体制（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）担当部局だけでなく、福祉部局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の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：高齢者の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、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）。地域全域の住民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。

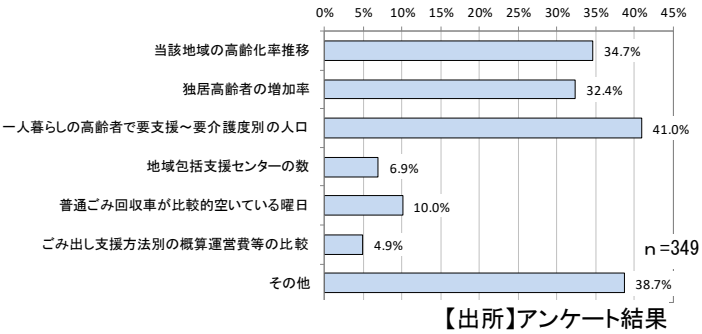
図表 3-2-1　具体的なニーズ調査の方法

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、独居高齢者の（要支援～）要介護度別人口、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）の余力 ・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 ・ごみ出しに困っている高齢者世帯の実態における留意事項

すでに制度を導入している地方公共団体が、制度導入前に何を調査したかについて、右図（図表 3-2-1）に示す。「一人暮らしの高齢者で要支援～要介護度別の人口」が最も多く、「当該地域の高齢化率推移」が続いている。

その他、地域包括支援センターや福祉事務所等、現場で活動する人へのアンケ

図表 3-2-2　制度の導入前に調査したデータ



【出所】アンケート結果

ート調査の実施、先進地方公共団体の視察およびヒアリング調査等を行っている地方公共団体も多く見られる。

TOPIC 対象者の把握の工夫

◆福祉部局および福祉分野の関係主体との連携は不可欠

・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、制度導入について相談した。（栃木県佐野市）

・地方公共団体内の清掃事務所（収集担当）、福祉部局、地域包括支援センター及び社会福祉協議会と、対象者や支援方法の検討、調整を行った。（群馬県前橋市）

◆運用前、要件の対象者選定の苦労

・要介護・要支援認定者、障害者の人数（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サービス事業所等からの聞き取り調査を実施した。

◆運用中のふれあい収集の対象者の増加予測

・高齢者の増加への対応は、65～90 歳以上まで 5 歳段階の将来的な「長崎市ふれあい訪問収集事業」の対象者の増減を予測し、きめ細かく検討している。令和 22 年にはピークの 3,140 人を予測する。（長崎県長崎市）

◆個人情報保護の側面から、対象者の関連情報入手の難しさ

・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。（栃木県佐野市）

・セーフティネットとしての高齢者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。（千葉県船橋市）

なお、ごみ出し困難な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」と回答する高齢者も少なくない。しかし、身体状況の急変や家族や近所の支援が受けられなくなった場合には、ごみ出し支援が必要になるケースも含まれるとの見方もでき、高齢者の回答のみで潜在的な利用ニーズが少ないと即断することはできない。

・高齢者のごみ出し支援制度の恩恵を受ける主体は、高齢者本人だけでなく、高齢者の支援者である家族、近隣住民、ホームヘルパー（訪問介護員等）などにも広がる。近隣に住む家族が都合でごみ出し支援が出来ない場合の対応など、支援者の負荷は小さくない。制度導入のメリットはこうして支援者にも波及する。

第２項　ごみ収集の現状把握

当該地方公共団体におけるごみ収集の現状について、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）を踏まえて、高齢者のごみ出し支援の方針を検討する。

地域全体の家庭ごみの収集方法や収集体制の現状は、地域により様々である。地域の実情に合った制度導入のためには、地域における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）担当部局だけでなく、福祉部局等の関係部局の参画・協力を得ることが望ましい。

（１）ごみの収集方法

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地方公共団体であっても、家族やホームヘルパー（訪問介護員等）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ホームヘルパー（訪問介護員等）等がごみ出しを行うことを可能にしている地方公共団体もある。

TOPIC　支援の工夫事例

・「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・ホームヘルパー（訪問介護員等）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。（東京都日野市）

（２）収集体制

次に、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地方公共団体の例もある。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、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。当該世帯の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る。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場合もある。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が必要となる。

図表 3-2-3 ごみ収集の現状把握

現状把握の具体的項目	調査内容
ごみの収集の方法	・ステーション収集か戸別収集か ・ホームヘルパー（訪問介護員等）等がごみ出しをしているかどうか（ホームヘルパー（訪問介護員等）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
その他	・集合住宅における収集体制 ・地域内の急峻地区 ・降雪の際の収集法

第３項　地域の既存の取組の把握

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、地方公共団体の福祉部局、地方公共団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。

次に、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。

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 地域の支え合いの事例

福祉施策の活用
・「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、高齢者の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、特別養護老人ホーム向けのボランティアポイント制度を運用していた。ごみ出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。 ・でき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
・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。校区を超えた支援者が対応する場合もある。 ・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。一方で、支援者にとり、遠方から朝の限られた時間に利用者宅を回ることは、継続的なごみ出し支援では、ハードルが高い。
直接支援型に係わる懸念
・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がある。 ・ごみ有料化を検討していた際、高齢者のごみ出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
・利用希望者から電話等で申請があると、支援者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、地方公共団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んだりするサービスとなる。

・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。

地域通貨「菜」

【提供】愛知県田原市

地域通貨「菜」の流れ

【出所】愛知県田原市ウェブサイト

地方公共団体のなかには、ごみ出しに関するコミュニティが形成されていることもある。高齢者のごみ出し支援制度を検討する際、こうした既存の取組を把握することが重要である。既存の取組を基盤として地域全体に拡充するなど、展開の可能性がある。

TOPIC ごみ出しに関する地域コミュニティ

◆町内「衛生自治会」をベースとしたごみ出し運営

・鹿児島県曽於郡大崎町では、地方公共団体管内におよそ 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。（実施：鹿児島県曽於郡大崎町）

第４項　収支の見通し

（１）支出／収入項目の洗い出し

高齢者の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、その中から地方公共団体がどのタイプの制度を選択するかは、それぞれの地方公共団体の地域特性（コミュニティの有無や地理的条件など）を勘案の上、ふさわしいタイプを採用することになる。そのタイプを決定する際、各地方公共団体の現在および将来において、財政面で耐えうるかどうかの検討が必要である。

まず、高齢者のごみ出し支援制度の収入と支出の各項目を挙げる。

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により、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。下図では、どのタイプにも共通する支出と収入を、導入前と運用時に分けて示すこととする。各地方公共団体が行う支出と収入の項目の洗い出しの際の参考にされたい。

図表 3-2-6　高齢者のごみ出し支援制度に関する主な支出･収入項目

	導入前（準備段階）	運用時
支出項目	・基礎調査費 ・制度設計費 ・試行実証費 ・マニュアル･様式等の作成費 ・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	・地方公共団体予算 ・各種助成金	・地方公共団体予算 ・各種助成金 ・受益者負担金

①　主な支出項目

＜導入前（準備段階）＞

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

＜運用時＞

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

② 主な収入項目

・地方公共団体の一般財源
・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 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

・山形県東根市では、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。対象サービスの 1 時間基準単価および、その 2 割の 1 時間あたりの利用者負担額を以下に示す。
・日常生活の家事援助・支援（ごみ出し支援を含む）の 1 時間基準単価は 1,330 円で、利用者負担額は 2 割の 266 円となる。ごみ出し支援は、30 分以内で終わる為、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できる。

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

注 1：対象者：65 歳以上の高齢者のみの世帯、障害者のみの世帯など。
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、利用者負担額は、その 2 割で 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、収入と支出に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。

各地方公共団体が新たな制度を導入する際の各種シミュレーションにあたり、以下の３つの視点から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り重要な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を以下に述べる。

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・処分量といった実データに基づく把握・整理を行う必要がある。

次に、これも実態情報であるが、

> 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。

こうした整理を行う背景には、高齢者のごみ出し支援制度を導入していない地方公共団体であっても、高齢者を含む住民に対する一般廃棄物収集運搬サービスに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。

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算出する。

その上で、

> ④上記③で算出したコストに含まれない、新たな支援制度導入に伴う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、高齢者のごみ出し支援制度導入に要する総コストとなる。③はこれまで財政支出に組み込まれていた分であり、純粋な追加的コストとは言えないため、③と④を分離した。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の間に重複分が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。

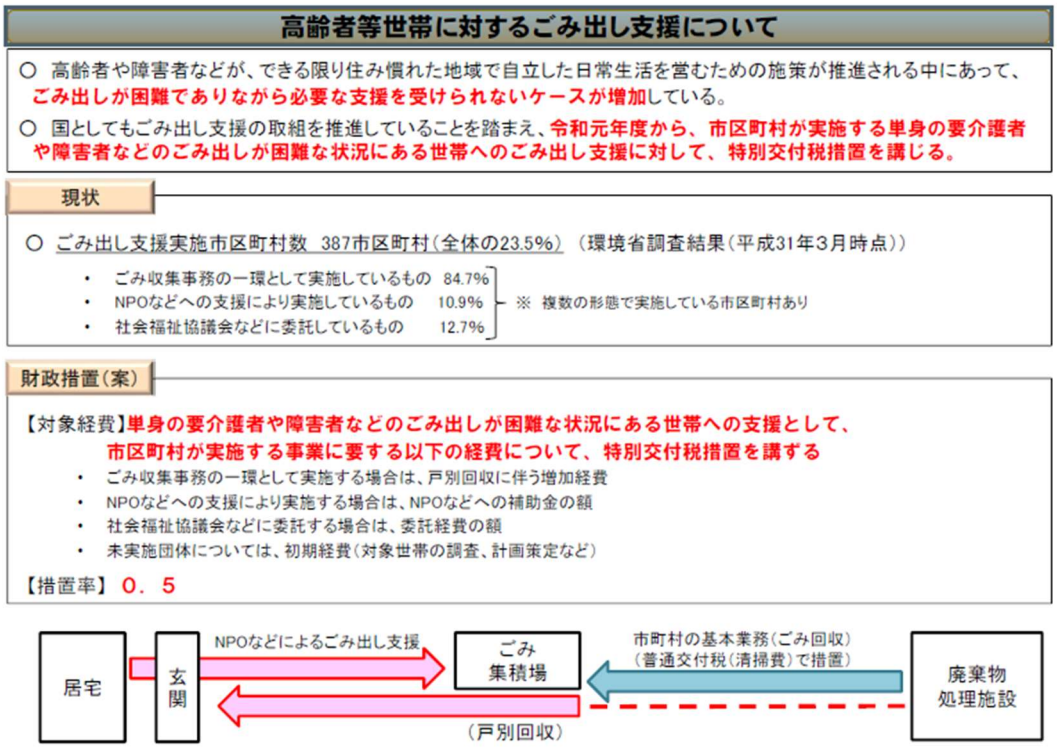
なお、支出面については、上記以外にも、制度導入に際してのフィージビリティースタディの実施や各種マニュアル、書類フォーマットの策定など、準備段階で必然的に発生するコストも併せて計上する必要があることを付記する。

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、地方公共団体の一般財源がある。

なお、上記の地方公共団体の一般財源のうち、高齢者のごみ出し支援に活用できる特別交付税措置として、総務省の「高齢者等世帯に対するごみ出し支援」がある。この制度の概要は下図に示すとおりであるが、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、国として各地方公共団体によるごみ出し支援の取組を後押しするため、令和元年度特別交付税 3 月分の算定より、新規項目として「高齢者等世帯に対するごみ出し支援」が創設され、所定の経費について特別交付税措置（措置率 0.5）が講じられることとなった。

図表 3-2-7 総務省による高齢者等世帯に対するごみ出し支援の概要



【出所】総務省資料

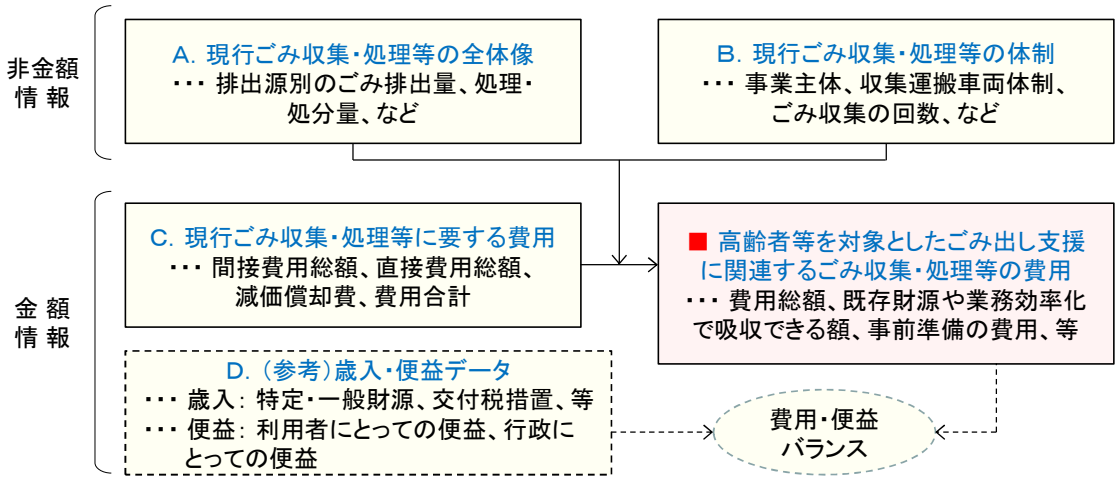
③ 便益

便益は上記の収入、支出とは異なる次元の事柄であるが、高齢者の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：高齢者の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　利用者による費用負担の可能性

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、高齢者の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。

（アンケート調査の設問方法）

・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（アンケート調査回答　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：青森県五所川原市）

第３節　【STEP２】計画　～高齢者のごみ出し支援制度設計～

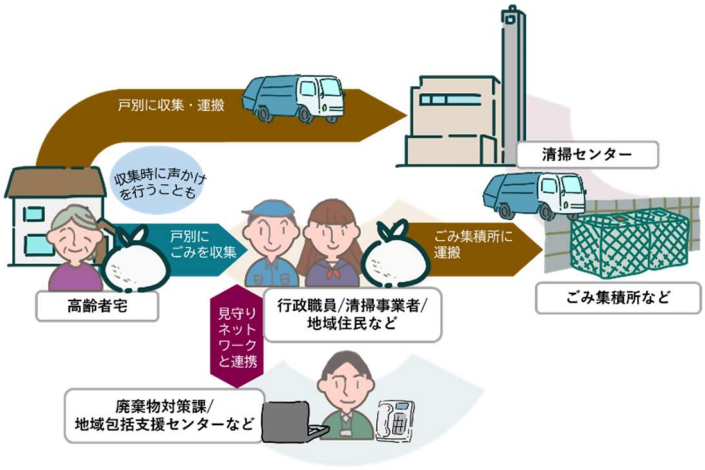
第１項　高齢者のごみ出し支援制度のタイプ

（１）高齢者のごみ出し支援制度のタイプ

地方公共団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結果の分析軸の１つとして分析を行った。



高齢者のごみ出し支援制度の４つのタイプを運営主体、支援者、実施する業務内容から整理したのが下図表である。

図表 3-3-1　高齢者のごみ出し支援制度のタイプ

	運営主体		支援者	業務内容
	地方公共団体直営	地方公共団体による委託業者	地方公共団体に登録された支援団体	
直接支援型 タイプⅠ、タイプⅡ	○ タイプⅠ	○ タイプⅡ		ごみの収集・運搬
コミュニティ支援型 タイプⅢ			○	ごみ出しの支援
福祉サービスの一環型 タイプⅣ	○	○		ごみ出しの支援は、生活支援業務の一つ

つぎに、タイプ別に特徴、利点、課題、課題への対応策等は以下のとおりである。

①　タイプⅠ　直接支援型（直営）

地方公共団体が運営主体となり、地方公共団体職員が、利用者宅の玄関先等から家庭ごみを戸別収集するタイプである。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」、「障害者」、「特例」などについて検討され、地方公共団体によって多少異なる。

○「直接支援型（直営）」の特徴、利点、課題、課題への対応策

【特徴】

・地方公共団体が保有する車両と職員により、導入を開始することが可能である。
・家庭系一般廃棄物収集運搬を直営で行っている場合、取り組みやすい。
・人口規模が大きい地方公共団体では、「直営」を導入する割合が高い。（H30 アンケート調査結果）
・地方公共団体職員が実施する「直営」と民間委託事業者等への「委託」を併用する場合がある。
・家庭系一般廃棄物収集運搬業の委託化が進む傾向のなか、地方公共団体職員が高齢者のごみ出し支援を担当する動きもみられる。

【利点】

・地方公共団体職員による運営のため、制度導入当初の問題点の見極めがしやすい。導入開始当初は、直営方式で実施し、後に委託方式に移行する例もみられる。
・利用世帯の戸別収集に合わせて、声かけ等による安否確認を行う場合、公的身分による安心感を得られる。
・声かけ等による見守りの対応を行う担当職員等を配置しやすい。
・異変があった時などに地方公共団体の職員が迅速かつ柔軟な対応ができる。

【課題】

・高齢化の進展による増加するニーズに対応するため、限られた職員や車両の活用が課題となる。
・高齢化が急速に加速し、それに比例してごみ出し困難者が増加した場合、マンパワー不足となる。

【課題への対応策】

・直営だけで対応できない場合、他の制度タイプの移行や他の制度タイプ等との併用の検討が考えられる。地方公共団体のみで解決することなく、地域の事情に左右されるが、コミュニティの相互互助による支え合いの活用なども候補の一つとして考えられる。ただし、ボランティアの場合、継続性に課題を生ずる場合もあり、コミュニティを活用する際には、地域住民への公平なサービス提供の面でも慎重な検討も必要となる。

② タイプⅡ　直接支援型（委託）

地方公共団体から委託された事業者が、利用者宅の玄関先等から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も、直営型と同様であり、地方公共団体ごとに検討される。

○「直接支援型（委託）」の特徴、利点、課題、課題への対応策

【特徴】

・委託先には、一般廃棄物収集運搬業者である。
・直営に比べて、効率性が重視される。

・個人情報の扱いが難しく、声かけなどを依頼する場合、個人情報の取扱いに留意することが大事である。
・地方公共団体職員が実施する「直営」と民間委託事業者等への「委託」を併用する場合がある。

【利点】

・ごみの分別が適正にできる。
・直営と同様に、清掃センターまでの運搬が可能である。

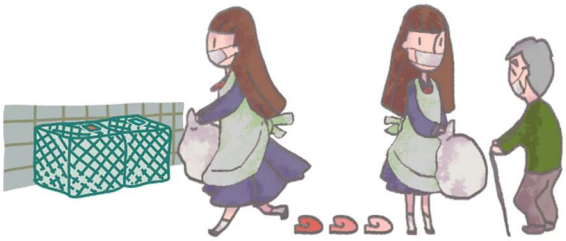
【課題】

・通常の収集と並行して行う場合は、声かけ等による見守りの対応が取れないこともある。

【課題への対応策】

・地方公共団体の廃棄物部局だけで対応することなく、福祉部局及びその連携先の福祉関連機関との連携ネットワークの構築による対応が必要と思われる。

③　タイプⅢ　コミュニティ支援型



地方公共団体が、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。直営型や支援型では、地方公共団体もしくは委託先事業者が、地方公共団体全域に亘り、利用者のごみを収集することに対し、コミュニティ支援型では、登録された支援団体内で協力員を募り、それぞれの地域の利用者のごみ出しを行う仕組みである。こうしたコミュニティ型における高齢者のごみ出し支援は、地域の共助（助け合い）の意識の醸成のもとに成り立つ。地方公共団体の全域で、支援団体や協力員を確保できることが理想であるが、実際には難しいということでコミュニティ支援型とその他のタイプとの併用があり得る。

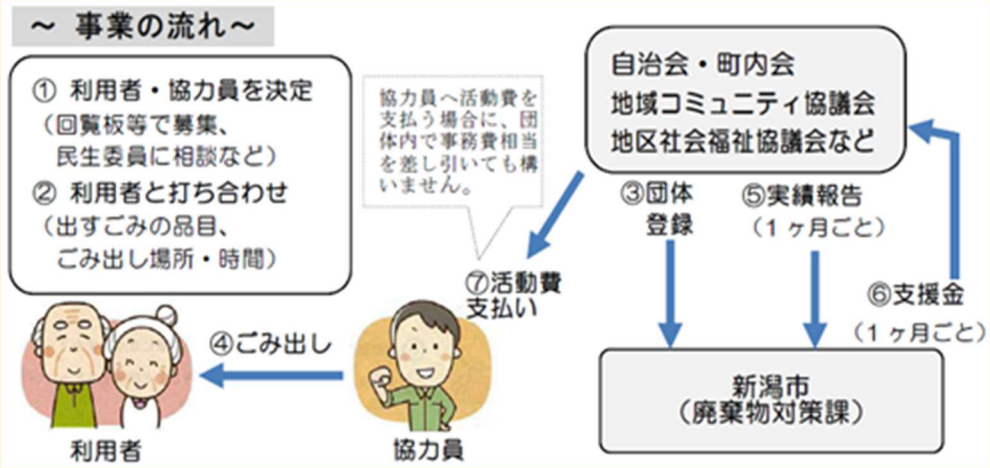
支援対象者の要件は、地方公共団体が設定し、実際の支援対象者は登録団体が定めるなど、地方公共団体により運用に違いがある。

また、協力員が、ごみ出しを支援する際には、怪我や感染症を防ぐため、適切な防護等や手指消毒も含めた適切な対応をとるよう励行されたい。

以下、コミュニティ支援型の制度を導入している新潟市を事例として事業の流れを述べる。詳細は、「事例集」を参照されたい。

TOPIC　「コミュニティ支援型」の運用例（新潟県新潟市）

◆事業の流れ



（出所）新潟県新潟市（参考資料）事例集

事業の流れを、新潟市の事例で説明する。

① 支援団体ごとに利用者（ごみ出し困難者）・協力員（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 ごみ出し支援活動の実施

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の支払い

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。

地方公共団体により、上記の実績報告の提出を複数月にまとめるなどの違いはあるが、事業の流れはほぼ共通である。詳細は、「事例集」を参照されたい。

○「コミュニティ支援型」の特徴、利点、課題、課題への対応策

【特徴】

・高齢者等のごみ出し支援を行う支援団体を地方公共団体が支援し、補助金を交付する。

・登録する支援団体は、自治会、町内会が多く、その他、地域コミュニティ協議会、地区社会福祉協議会、老人クラブなど非営利団体が対象となる。

・支援の範囲は、支援団体の協力員による玄関前から集積所へのごみ出し・運搬に限られる。

・利用者と協力員のマッチングや支援開始の手続きは、支援団体が行う。

・コミュニティ型の支援を継続するためには、当該地方公共団体では、支援団体の組織化・継続性を支援することが大切である。

【利点】

・地域の共助（助け合い）の意識が育まれる。
・登録団体の母体の多くは町内会・自治会であり、ごみ出し困難世帯の状況をよく把握したうえでごみ出しを支援することが多い。
・地域の助け合いに奨励金があることで支援される側の精神的な負担が減るという声もある。

【課題】

・高齢者のごみ出し支援を担う団体の取りまとめ役や協力員の高齢化とともに、今後の担い手不足が懸念され、支援の継続や制度の維持が困難になると予想される。
・支援団体として、自治会の登録が多いが、加入率の低下や持続的なごみ出し支援活動の維持に悩む地域も少なくない。
・地方公共団体の全域をカバーする支援団体の登録が容易ではなく、全域をカバーできない状況も想定される。
・機微な個人情報を要件にしているため、支援が必要な高齢者の情報が得られない。

【課題への対応策】

・支援団体が存在しない地域への対応として、直接支援型等による補完事業等を視野にいれて、住民に公平かつ持続可能な制度とする取組を検討する。
・支援団体が存在しない地域への対応として、有料であっても当該地方公共団体で行われているごみ出し支援サービス等を紹介する。
・機微な個人情報（要介護度や障害の有無等）を扱わなくとも申請できるよう、年齢要件を設ける等の対応もある。

○支援団体が行う主な業務

支援団体は、地方公共団体から登録の通知を受け次第、支援を開始できる。

以下に、当該地方公共団体に登録する支援団体が行っている業務を整理する。支援団体の業務は、地方公共団体への団体登録にはじまり、利用申請の受付から、地方公共団体から支援実績に基づく支援金等[6]の交付に至るまで、コミュニティ支援型による制度運営の中核業務を担っている。

図表 3-3-2　支援団体の業務内容

支援団体の業務	内容
地方公共団体へ団体登録の申請	地方公共団体へ登録申請書を提出し、地方公共団体による申請団体の審査を受ける。
地方公共団体による申請団体の審査・登録の決定	支援団体は、地方公共団体による登録審査決定を受けた場合、登録通知を受け次第、支援を開始することができる。
利用申請の受付	ごみ出し支援が必要な高齢者等は、「直接支援団体へ支援を依頼」、「民生委員やケアマネジャーなどを通じて支援団体へ依頼」、「市を通じて支援団体を紹介する」などの方法により、支援の利用申し込みを行う。

[6] 地方公共団体により、支援金、補助金、奨励金など用語は異なる。

申請者の面談	申請者との面談実施の有無や運用は、支援団体ごとに異なる。 (例)面談は、支援団体が行い、本人の他、親族、介護施設担当者、民生委員などが同席する。(千葉市の支援団体の一例)
支援の必要性の判断	支援団体が主体となって行い、支援団体ごとに異なる。
協力員の登録	支援団体ごとに協力者(支援を担うボランティア)を登録する。
利用者と協力員のマッチング	支援実施団体ごとに利用者、協力者(支援を担うボランティア)とのマッチングを行う。その際、利用者に対し確保する人数など運用は支援団体ごとに異なる。
ごみ出し支援の方法(ごみの種類、回収頻度、方法)	実施団体と支援を受ける世帯の方で相談のうえ、ごみ出し支援活動を行う曜日や頻度、排出する場所、ごみの種類を決めて実施する。
声かけの有無	団体と利用者の取り決めにより実施するが、声かけまで求める事業としない地方公共団体もある。
支援実績の報告、支援金の申請	当該地方公共団体により定められた指定期間ごとに支援実績報告書、支援金申請書を提出する。
支援金等の受領	当該地方公共団体より、支援団体へ提出した支援実績に基づく支援金等を交付する。
支援金等の交付	支援金等の金額の決め方は地方公共団体により、様々である。

○「コミュニティ支援型」を導入している地方公共団体の制度導入の経緯および制度概要

こうした自治会やNPO等の地域主体による、高齢者のごみ出し困難者に対する支援活動を行う支援団体に対し、行政が支援金等で金銭的にバックアップする制度導入を行っている事例を3件紹介する。それぞれの制度の概要は、「事例集」を参考にされたい。

TOPIC コミュニティ支援型の導入例

◆例1：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（新潟県新潟市）

(導入経緯)

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。

「新ごみ減量制度」では、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については、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。

制度導入の際、支援金額の設定については、他市で実施していた同様事業の支援金額、当時の県最低賃金等を参考に算出した。

(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。

◆例２：地域の活力を生かす　住民主体で行う高齢者等へのごみ出し支援（千葉県千葉市）

（導入経緯）

平成 26 年 2 月、コミュニティ支援型にて制度開始。制度制定のきっかけは、有料化のタイミングであったこと、住民からの要望があったこと。平成 30 年 4 月 1 日より、担当課を環境部門から福祉部門へ変更した。

制度導入にあたり、コミュニティ支援型、直接支援型（直営）、直接支援型（委託）を比較検討した。必要公費等、事業の継続性と、地域の力を生かしたいという方針を踏まえ、コミュニティ支援型を採用した。

（制度概要）

自ら家庭ごみをごみステーションに出すことが困難な高齢者・障害者世帯のごみ出しを行う団体を支援する制度。支援団体に対し以下の補助金を交付する。

（１）　家庭系ごみ（粗大ごみを除く）のうち、可燃ごみ、不燃ごみ・有害ごみ、資源物（びん・缶・ペットボトル、古紙・布類）を週１回以上、対象世帯からごみステーションへ排出した場合…1,000 円／月／世帯

（２）　団体が（１）の補助を初めて受ける場合（過去に補助金を受けた団体から分離する場合は対象外）…10,000 円（１回限り）

◆例３：ごみ出し支援活動を行う団体へ奨励金を交付し、支援活動の促進を図る
～利用者要件および支援団体交付金の上限見直し～（宮城県仙台市）

（導入経緯）

市議会における議論がきっかけとなり、高齢や障害等により、ごみ出しが困難な世帯の負担軽減を目的とした事業の導入検討を開始した。

制度導入にあたり、介護事業者等のごみ出しの実態やごみ出し支援方法別の概算運営費等を比較した。調整を図った組織は、高齢者福祉担当部局、社会福祉協議会等。

（制度概要）

高齢者や障害がある方などごみ出しが困難な世帯に対しごみ出し支援活動を行う団体へ奨励金を交付することで、団体による支援活動の促進を図る事業。申請できる団体は、町内会や老人クラブ、ボランティア団体などの非営利な活動を行っている団体。制度設計は新潟市・千葉市を参考に行った。

奨励金額は、以下のとおり。

・ごみ出し支援活動 1 回あたり 140 円／世帯

・1 団体あたり交付上限金額 70,000 円(半期)　（令和 2 年度から増額）

④　タイプⅣ　福祉サービスの一環型

地方公共団体の福祉部局が、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う仕組みである。

地域の住民同士が助け合うボランティア精神が基本となり、市民をはじめ多くの主体が意欲や能力を発揮し、支え合い活動等が創出され高齢者のごみ出し支援の推進につながることが期待されている。高齢者のごみ出し支援を日常生活上の生活支援の一つに位置づけ、在宅高齢者の身の回りの支援を行うなかで、行っている例が含まれる。

高齢者のごみ出し支援の範囲は、家の中から集積所までのごみ出しであり、廃掃法上、地方公共団体から収集・運搬を委託または許可されたものでなければ、清掃センターまでの運搬はできない。

高齢者のごみ出し支援の対象者要件は、地方公共団体により様々である。

以下、「福祉サービスの一環型」（委託）の制度を導入している地方公共団体の事業の詳細は、「事例集」を参照ください。

○「福祉サービスの一環型」の特徴、利点、課題、課題への対応策

【特徴】

- 高齢者の軽度な生活支援を地域の住民同士が助け合うボランティア精神が基本の制度。
- 事例集の対象とした地方公共団体のなかでは、高齢者等のごみ出し支援を地方公共団体が実施する「直営」と、NPO、シルバー人材センター、社会福祉協議会等へ「委託」する運営方法がみられるようである。
- 支援の範囲は、利用者宅の玄関前から集積所までのごみ出し支援がほとんどであり、集積所での行政のごみの回収につなげている。
- 地域の力を活用することに主軸を置き、幅広い簡単な日常の困りごとの解決に住民が主体的に活躍する。

【利点】

- 市民同士の支え合い精神の醸成ができる。
- 行政サービスでは財政面で対応できない場合の補完的な仕組みとなり得る。

【課題】

- 地域住民同士をマッチングさせて事業を行うため、需要と供給が釣り合わない場合、制度の利用開始が遅れる。
- 高齢者のごみ出し支援を定期的に担うことのできる支援者の確保が必要不可欠である。
- 支援者が見つからない場合、支援を待ってもらうこともある。
- 支援を担う団体や協力員も高齢化し、支援の継続が困難になることが予想される。

【課題への対応策】

- 地域においてボランティア活動を行うことができる組織との連携を図る。
- 一層の周知活動により、支援者を募集し、候補人材の確保を増やす。
- 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見直しに取り組む必要がある。

○「福祉サービスの一環型」の運用にも、「直営」と「委託」がある

事例集に掲載した「福祉サービスの一環型」の運用を行っている地方公共団体では、ごみ出し支援を地方公共団体が実施する場合と、NPO 等にその業務を委託する運営方法がみられる。「直営」方式の場合、地方公共団体が利用者と支援者の登録、両者のマッチング等、運用主体となる。

下図表の一部の地方公共団体では、「福祉サービスの一環型」の仕組みについて、「直営」や「委託」の表現を使っている。また、「福祉サービスの一環型（直営）」から「福祉サービスの一環型（委託）」へと運用の見直しを行ってきた地方公共団体もある。

図表 3-3-3「福祉サービスの一環型」における「直営」と「委託」の運営実態

地方公共団体 （現在の制度タイプ）	直営／ 委託	直営の場合／制度概要 委託の場合／委託先および制度概要
福井市（福井県） （福祉サービスの一環型） 「福井市介護サポーターポイント制度」	直営	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） 制度概要： 地域の元気な高齢者が、地域の在宅高齢者に対して生活支援活動を行った場合に、「活動ポイント」（サポてんシール）を付与する。1 回の活動につきシール 1 枚（10 ポイント=10 円）が付与され、年間 5,000 円を上限として活動付与金を交付する。 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。
長久手市（愛知県） （福祉サービスの一環型） 「長久手市ワンコインサービス事業」	委託 （直営で開始し、委託へ移行）	委託先：特定非営利活動法人 つづら（令和2年度の業務委託先） 制度概要： 在宅の高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らせるよう、毎日の暮らしのちょっとした困りごとを、サービスを支援する人（支援者）がワンコイン（100 円又は 500 円）で手伝う。 利用者、支援者ともに、事前登録が必要。登録窓口は、長久手市長寿課窓口又は、申請者宅へ訪問しての登録も可能。 制度の見直し： 利用者からの申請依頼に対して速やかに対応するため、支援形態の見直しを行った。平成 25 年 9 月に、タイプⅣ（福祉サービスの一環型）の直営で開始し、平成 29 年に委託へ変更した。
東根市(山形県) （福祉サービスの一環型） 「ヘルプアップ住ま居る事業」	委託	委託先：シルバー人材センター 制度概要： 65 才以上の高齢者のみ世帯等に対し、シルバー人材センターで軽度生活援助を行う事業である。その援助の1つとしてごみ出し支援を実施している。市は、基準単価の 8 割と、コーディネートに要する経費等を負担している。 対象となる援助は 7 種類あり、それぞれに基準単価がある。その一つ「日常生活の家事援助・支援」にごみ出し支援は含まれ、通常は約 30 分以内で 133 円程度の利用者負担がある。
大玉村（福島県安達郡）	委託	委託先：大玉村社会福祉協議会 制度概要： 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

（福祉サービスの一環型）「大玉村ごみ分別および搬出支援事業」		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。 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。
田原市（愛知県） （福祉サービスの一環型）「田原市生活ささえあいネット」	委託	委託先:田原市社会福祉協議会（愛知県） 制度概要: 日常生活でちょっとした困りごとがあった時、手助けしてほしい（支援依頼者）。自分ができる時間帯、曜日に簡単なことなら、お手伝いしたい（サポーター）。頼みたいけど御礼をどうしたら良いか、現金ではよそよそしさを感じる（支援依頼者）。そこで、支援依頼者がサポーターに渡せる地域通貨を作り、ささえあいの支援を行うもの。

（2）制度タイプの決定

制度タイプの検討にあたり、「支援する範囲」、「コスト」、「支援者」、「地域の支え合いに対する地方公共団体の方針」の側面から、メリットおよびデメリットを整理の上、当該地方公共団体にとり、総合的に実現性・公平性・持続性の観点から判断し、最適な制度タイプを決定することが重要である。

なお、地方公共団体内で検討の際、当該地方公共団体の一般廃棄物収集運搬の運用と連携する場合もあり、関係部局、関係事業者との検討も必要となる。

図表 3-3-4 制度タイプの検討方法

検討する要素	検討内容
支援する範囲	・公平性から、地域内のすべての住民が当該サービスを受けられることが重要。サービスの対象地域が当該地方公共団体の全域であるかを確認する。 （直接支援型では、車、人が備われば全域へのサービス提供が可能であるが、その他のタイプを検討する場合には、対象地域を確認する。） ・ごみを運搬先は、清掃センターまで可能。（直接支援型） ・ごみの運搬先は、通常、玄関前から集積所までに限られる。（コミュニティ支援型、福祉サービスの一環型）
コスト	・直営の場合、車両購入、車両維持費、燃料費、人件費の合計 ・委託の場合、委託費 ・コミュニティ支援の場合、支援団体へ提供する補助金、支援金等。 ・福祉サービスの一環型の場合、委託費、地方公共団体単独予算、支援者の補助金に介護保険特別会計対応など。
支援者（注）	・収集員の確保（直接支援型） ・支援団体と収集員の双方の確保が必要（コミュニティ支援型）
地域の支え合いに対する地方公共団体の方針	・地域全体へのサービスとするための補完サービスも考慮 ・市民同士の支え合いにより、行政側の財政面での困難を補完する ・直営で行う事が、共助の仕組みを阻害する事になってはいけない。

（注）直営職員、収集運搬業者、シルバー人材センター、ホームヘルパー（訪問介護員等）、NPO 団体等

○支援制度タイプごとの導入の考え例

上記に述べた制度タイプの検討を実際に行う際、すでに制度タイプの導入の際に検討した点などは、参考になると思われる。ここに、それぞれの制度タイプを導入した地方公共団体における導入理由を、事例集より一部紹介する。

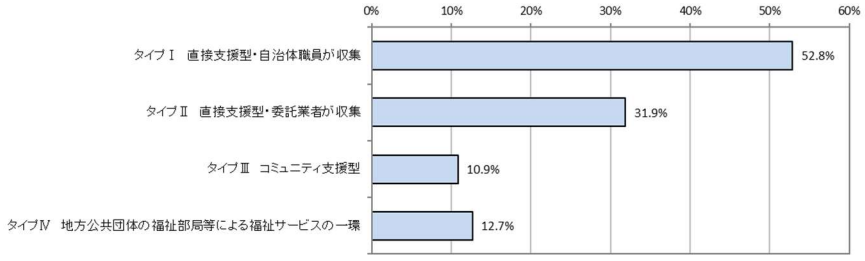
図表 3-3-5 制度タイプ別の導入理由

制度タイプ	導入の考え
直接支援型(直営)	直営の職員および車両を活用できるため、直接支援型(直営)とした。(岡山県倉敷市)
直接支援型(委託)	メリットとしてごみの分別が適正にできることや清掃センターまでの運搬が可能である点を評価し、収集運搬業者へ委託する直接支援型とした。 福祉部局が窓口となり、「総合事業」の対象者や、支援者による廃掃法を考慮した場合の支援範囲などを総合的に判断した。(滋賀県愛知郡愛荘町)
コミュニティ支援型	制度導入にあたり、コミュニティ支援型、直接支援型(直営)、直接支援型(委託)を比較検討した。必要公費、事業の継続性と、地域の力を活かしたいという方針を踏まえて、コミュニティ支援型を採用した。(千葉県千葉市)
福祉サービスの一環型	行政のごみ回収の仕組みだけでは、家からごみ回収場所まで持っていくことが困難な人がごみを出せないことになってしまうため、その穴を埋めるための仕組みが必要となる。しかし、その部分を新たな行政サービスで対応するのは財政面等でも困難であり、市民同士の支え合いによりその穴を埋めることが可能ではないかと設計し、福祉サービスの一環型とした。(愛知県長久手市)

○ 制度タイプ別の導入状況

アンケート結果によると、支援制度のタイプで最も多いのがタイプⅠ（52.8%）、タイプⅡ（31.9%）がこれに続き、タイプⅠとタイプⅡを合わせた直接支援型は、84.3%となっている。一方、タイプⅢ、Ⅳは、それぞれ1割強であった。

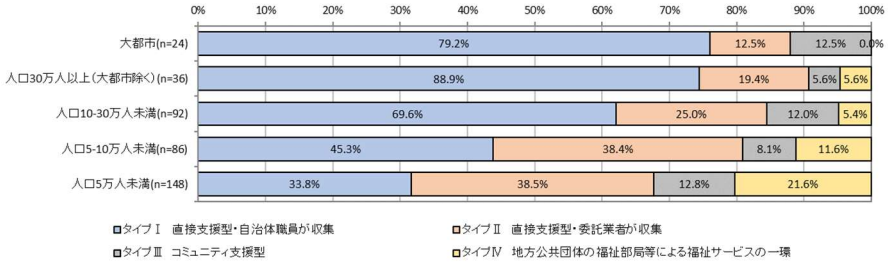
図表 3-3-4 支援制度タイプ



【出所】アンケート結果

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

図表 3-3-5 人口規模とごみ出し支援の運営タイプのクロス分析



【出所】アンケート結果

また、タイプⅣは、人口規模5万人未満の地方公共団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。

（３）複数タイプの併用

高齢化社会への進展により、元気な高齢者が地域の支援団体の担い手であることも多く、そうした担い手が支援される側に回る時期が到来する。一部地域では、支援団体におけるごみ出しの担い手不足も懸念され、住民への公平なサービス提供の側面から課題になりかねない。そうした状況を踏まえた対応として**事例１**を挙げる。

利用者の増加だけでなく、認知症やその疑いのある利用者の増加により、現場での対応では福祉的な重大な場面にも対応できる人材が必要とされる。こうした対応ができる清掃指導員を担当職員として設置し、身体状況により、面談時に収集方法を選択できる体制をとる**事例２**を紹介する。

なお、これらの地方公共団体の制度概要は、「事例集」を参考にされたい。

TOPIC　複数タイプの併用例

◆例１：ごみ出し支援制度のタイプの併用　（千葉県柏市）

（状況）従来、ごみ出し支援活動「たすけあいサービス」を支援団体が実施するコミュニティ支援型で運用してきたが、一部地域においては、利用希望者から申請があっても、当該地域でごみ収集作業を担当する協力員の確保が難しくなっている。コミュニティで支援する協力員は、団塊の世代が多く、高齢者が高齢者を支える体制となっており、現在の支援者が支援される側になる頃には、担い手不足になる課題を抱えている。そのため、市内のごみ出し困難な高齢者に対し、公平な支援サービスを提供するため、直営を開始し、令和２年２月現在、２つの制度タイプを併用している。

◆例２：利用者のごみの排出困難度により収集方法を備える（北海道帯広市）

（状況）戸別収集方式から路上ステーション方式に移行した年度以降、排出困難者に対しステーション収集のなかで戸別に立ち寄り収集を実施し、「家庭系一般廃棄物収集車によるごみの戸別収集」(以下、「収集車サポート」という。)を制度化した。その後、「収集車サポート」では対応できない事例が増加してきたことから、試行期間を経て「専用車（清掃指導員）によるサポート収集」を制度化した。平成29年に制度を公平・適正に運用し、個人情報の取り扱いを適正に行うため、実施要綱を制定した。ごみ出しが困難な高齢者の増加だけでなく、認知症やその疑いのある利用者の増加により、現場の対応にごみの収集業務に加えて、福祉面の判断に対応できる人材が必要とされる。ごみ出し困難度の高い利用者に対しては、収集時の声かけでは、利用者の異変を見落とさないよう、慎重に観察する。

（制度の特徴）申請後の面談調査において利用者の排出困難度を確認し、市では、利用者の状況に応じて二通りの収集方法を協議して決定する。支援制度のタイプは、直営である。

① 家庭系一般廃棄物収集車（路線収集担当者）が立ち寄り、収集するサポート収集
①の収集では、声かけは行わない。

② 専用車（清掃指導員が担当）が戸別収集のみを行うサポート収集
②の収集では、希望する利用者に対して清掃指導員が声かけによる安否確認を行う。

第２項　利用者の要件

制度を利用する利用者の範囲は、年齢、世帯構成、要支援・要介護認定・障害者認定のほか、特例を認めるなどの要件を検討する。

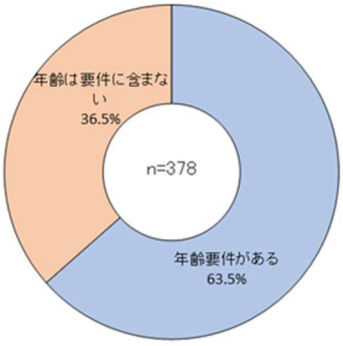
高齢者に対し、地方公共団体として積極的に支援するのか、あるいは高齢者が自らできることに手を貸すことにより、心身機能の低下を招くことにならないか等、地方公共団体の高齢福祉課等と相談の上、高齢者福祉政策と整合のとれた要件範囲を検討することが重要となる。

住民に明確な利用要件と、利用希望者の申請に対する審査基準との間に、乖離がないかを確認する。支援制度の運用側の地方公共団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。

さらに、地域における福祉分野における各種サービスの利用対象要件も考慮の上、現存の支援サービスが受けられずごみ出しが困難な住民を支援できる要件となることも検討すべきである。

利用要件の内容について、アンケート結果と、制度タイプ別例を挙げる。詳細については、アンケート結果を参照頂きたい。

図表 3-3-6　年齢要件



【出所】アンケート結果

①　年齢

高齢者のごみ出し支援制度を利用することができる要件については、６割以上の地方公共団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。

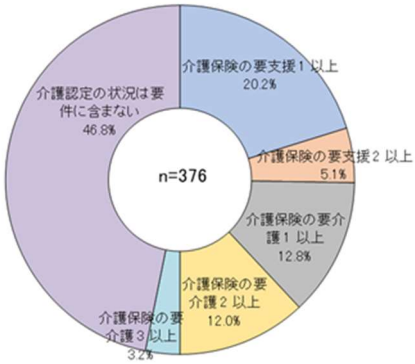
②　世帯構成

「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。

③　要支援・要介護認定の状況

「介護認定の状況は要件に含まない」(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。

図表 3-3-7　介護認定の状況要件



【出所】アンケート結果

④　障害者

障害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。

特例を設けることにより、要介護度や世帯条件などの要件を満たさない場合でも、「首長が必要と認める場合」等の特例措置を設けることで、支援が必要な人を取りこぼさない対策がなされている。

また、高齢者のごみ出し支援制度はごみ屋敷の再発防止についても効果があると報告されている事例もあるところ[7]、①～⑤のいずれかに該当する場合も含め、令和６年 11 月末時点において 162 市区町村がごみ屋敷居住者も対象としている。

制度タイプ別に、令和元年度から令和２年度に現地調査を実施した事例集掲載情報から２～３例ずつ、要件を以下に挙げる。人口、高齢化率、利用者数については、調査実施年度時点の値である。

図表 3-3-8　制度タイプ別の要件例

地方公共団体名	人口	高齢化率	利用者数	要件
タイプⅠ　直接支援型（直営）				
札幌市 （北海道）	約 197 万人 （令和 2 年 9 月 1 日現在）	27.6% （令和２年 10 月）	4,461 世帯 （令和 2 年 9 月）	家庭から出るごみをご自身で排出することや、大型ごみを家の中から運び出すことが困難な方で、親族や近隣住民、地域ボランティア等による支援が受けられず、次の(1) から(3) のいずれかの要件に該当する方。なお、2 人以上の世帯の場合は、満 15 歳に到達した日以後最初の 3 月 31 日までの者及びホームヘルプサービスを利用している 18 歳未満の者を除く世帯員全員が要件に該当することが必要である。 1. 介護保険の要介護２以上または障害福祉サービスの障害支援区分３以上 2. 介護保険の事業対象者（※）、要支援１・２または要介護１か、障害福祉サービスの障害支援区分１・２で、本人または世帯内のどなたかお一人以上がホームヘルプサービスを利用していること ※事業対象者とは、基本チェックリストを実施の該当者のこと。障害福祉サービスの同行援護を利用していること。
横須賀市 （神奈川県）	約 39 万人 （令和元年 1 月末現在）	29.6% （平成 27 年国勢調査）	27 世帯 （令和 2 年 11 月末現在）	利用対象は、以下の要件を満たす世帯。 1. 市内に居住する 65 歳以上の者 2. 自らごみ集積所にごみを出すことが困難かつ、親族、近隣住民、地域ボランティア等の協力又はホームヘルパーによるごみの排出支援を受けることが困難である者 3. 介護保険法に基づく要介護 2 以上と認定された者 4. 市町村税等が非課税世帯に属する者 5. その他、市長が認める者
東大阪市 （大阪府）	約 2 万人 （令和 2 年 10 月 1 日現在）	22．4% （令和 2 年 10 月 1 日現在）	29 世帯 （令和 2 年 12 月 1 日現在）	ふれあい収集の要件は、下記の(1)から(4)のいずれかに該当する方で、かつ、家庭ごみを一定の場所まで自ら持ち出すことが困難であり、他の者からごみ出しの協力が得られない者とする。 1. 要介護認定において要介護度 2 以上に該当する者 2. 身体障害者手帳の交付を受け、かつ、障害の程度が 1 級または 2 級に該当する者 3. 療育手帳の交付を受け、かつ、知的障害の程度が A に該当する者 4. 精神障害者保健福祉手帳の交付を受け、かつ、障害の程度が 1 級に該当する者
倉敷市 （岡山県）	約 48 万人 （令和 2 年 11 月末現在）	27.2% （令和元年 9 月末日現在）	107 世帯 （令和元年度）	要介護認定者や障害者のみの世帯で，世帯員が自らごみをごみステーションまで持ち出すことが困難で，親族，近隣住民等の協力を得ることができない世帯で，以下の要件のいずれかに該当する必要がある。 1. 要介護認定者（要介護３～５） 2. 身体障害者のうち肢体不自由（１級または２級） 3. 身体障害者のうち視覚障害（１級または２級）

[7] 本手引き P102 横浜市の事例参照

タイプⅡ　直接支援型（委託）				
愛荘町 （滋賀県愛知郡）	約2万人 （令和2年10月1日現在）	22．4% （令和2年10月1日現在）	29世帯 （令和2年12月1日現在）	町内に居住し、かつ、次のいずれかに該当する者のみで構成される世帯で、ごみ集積所へごみを持ち出すことが困難な世帯。（親族や近隣の者等の協力によりごみを持ち出すことが可能な場合は除く。） 1. 介護保険制度の要支援または要介護の認定を受けている者 2. 身体障害者手帳の交付を受けている者 3. 療育手帳の交付を受けている者 4. 精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者 5. その他町長が特に必要と認める者
タイプⅢ　コミュニティ支援型				
新潟市 （新潟県）	約78万人 （令和2年2月現在）	29.3% （令和2年2月現在）	729世帯 （令和2年2月）	・ごみ出しが困難な高齢者及び障害者の世帯であること。 ・介護や障害の等級は問わない。 ・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。
仙台市 （宮城県）	109万人 （令和2年11月1日現在）	24.1% （令和2年3月現在）	65世帯 （令和2年12月末日現在）	市内に居住し、以下のいずれかの要件を満たす、一人暮らしの方、またはいずれかの要件を満たす方のみで構成される世帯に対して、ごみ出し支援活動を行う団体への奨励金を交付する事業である。市の補助対象となる支援対象者の要件は、下記のとおりである。 1. 申請時に満75歳以上の方(令和2年度から追加) 2. 介護保険の要介護1から要介護5のいずれかの認定を受けている方 3. 身体障害者手帳の交付を受けている方 4. 療育手帳の交付を受けている方 5. 精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている方 【見直し】 令和２年度より、対象要件を見直し、「申請時に満75歳以上」を要件の一つとして追加した。
千葉市 （千葉県）	約98万人 （令和2年11月現在）	26.1% （令和2年9月現在）	105世帯 （令和元年度）	補助対象となる利用対象者は、ごみ出しが困難な単身世帯で、次のいずれかの要件を満たした者。ただし、同様の要件を満たす同居人がいる場合は対象世帯とする。 1. 介護保険の要支援１・２又は要介護１から要介護５までの認定を受けている者 2. 身体障害者手帳１級又は２級を所持する者 3. 精神障害者保健福祉手帳１級を所持する者 4. 療育手帳Ⓐ又は A を所持する者 5. その他市長が必要と認める者 実際の支援対象者は登録団体が定めており、補助金申請要件に該当しない場合でも、登録団体が独自に支援する場合もある。
タイプⅣ　福祉サービスの一環型				
長久手市 （愛知県）	約6万人 （令和2年11月1日）	16.6% （令和2年12月）	47世帯 （令和元年度）	利用対象者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。 1. 市内に在住の65歳以上のひとり暮らし高齢者 2. 市内に在住の75歳以上の方のみの世帯 ・　市長が必要と認める場合は、特例としている。
福井市 （福井県）	約26万人 （令和2年）	２８.7% （令和2年1月1日現在）	14世帯 （令和２年１月現在）	1. 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 2. 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

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。（愛媛県新居浜市）

◆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。（千葉県流山市）

第３項　利用申請から支援開始まで

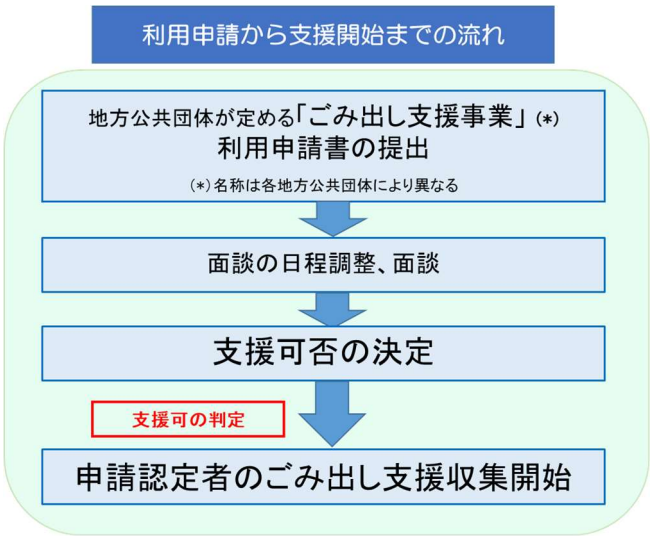
高齢者のごみ出し支援事業の利用申請から支援開始までの流れおよび必要となる情報を、地方公共団体のどの部局が把握をするのかを検討する。申請受付から支援開始までの一連の制度利用申請の手続き設計を行い、申請受付、支援可否の審査および支援開始前までに必要となる情報の入手方法を定めておく必要がある。さらに、その制度導入において、高齢者のごみ出し支援の際、声かけや安否確認をどのように行うのかを決定する。

（１）利用申請から支援開始までの流れ

①　全国の地方公共団体に対するアンケート結果

高齢者のごみ出し支援制度の利用申請から判定を経て、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、アンケート調査で全国の地方公共団体に確認したところ、地方公共団体の約７割が図表 3-3-9 で例示した流れのとおりと回答している。

図表 3-3-9　利用の申請から支援開始までの流れ



②　コミュニティ支援型を採用する地方公共団体における利用申請書の受付

一方、コミュニティ支援型における利用申請は、地方公共団体が運営主体である直接支援型（直営または委託）と仕組みが異なり、地方公共団体に団体登録した支援団体ごとに利用者および協力者（支援を担うボランティアで、地方公共団体により名称が異なる）を決定する。コミュニティ支援型の事業の流れは、第3章第3節第1項　（1）高齢者のごみ出し支援制度のタイプを参照ください。さらに、当該タイプを導入している地方公共団体ごとの詳細な運用の仕組みは、「事例集」を参照ください。

コミュニティ支援型における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。

高齢者の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、プライバシーをでき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、地方公共団体の担当課への「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。

ごみ出しが困難な高齢者が、自ら窓口へ申請することは難しいことが多く、申請者、申請場所、申請方法等に関して、各地方公共団体では、高齢者にとり便利な方法が考えられている。

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。

＜利用申請者＞

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が難しいことも多く、親族が近くに住んでいるとは限らない。そうした場合、担当のケアマネジャーによる代理申請を可能にすることが現実的である。

留意点は、本人申請以外に代理申請を可能とすることである。

【利用申請者】

- 本人よりもケアマネジャーや親族から申請されることが多い。（複数の地方公共団体）
- 申込者は、ケアマネジャーである場合がほとんどである。（複数の地方公共団体）
- 代理申請の場合、同意書に署名済みの申請書をご持参いただくと、受付がスムーズである。

＜申請窓口、申請書の受付場所＞

さらに申請窓口については、当該制度の担当部局（地方公共団体により廃棄物部局や福祉部局など）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することにより利用者の利便性につながる。

申請場所のなかには、地方公共団体職員が申請者本人宅に往訪し、申請手続きを行う体制を敷く地方公共団体もある。

TOPIC　申請窓口、申請書の受付場所

- 利用申請書は、一般廃棄物対策課または福祉課に提出する。（廃棄物部局が主担当窓口の地方公共団体）
- 廃棄物部局のほか、福祉部局、各支所、地域包括支援センターなど複数の窓口で受付を行う。（複数の地方公共団体）
- 利用申請書と添付書類を担当窓口へ郵送、もしくは持参
- 福祉課窓口または、申請者宅へ訪問しての登録も可能である。（福祉部局が窓口の地方公共団体）

＜申請に必要な書類＞

申請に必要とされる書類は、当該地方公共団体が用意している「利用申請書（名称は、地方公共団体により高齢者のごみ出し支援事業名が異なる）」のほかに、利用要件により、利用申請の際に求められる書類は異なり、当該地方公共団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、地方公共団体により高齢者の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、「介護保険被保険者証」の写しが必要。
- 同様に、身体障害者手帳の保持を要件としている場合、「障害者手帳」の写しが必要。

【申込書に記載する項目】

- 支援制度タイプおよび高齢者の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 3-3-10　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、介護保険被保険者証の写し等の要件）」、「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。 ・地方公共団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。 ・コミュニティ支援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	・福祉サービスの一環の場合は、「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地方公共団体の多くは、地方公共団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 3-3-11 に、一般的な様式例を示す。

図表 3-3-11 「ごみ出し支援（仮称）」利用申請書の様式例

第○号様式

年　月　日

（宛先）○○市長

ごみ出し支援事業（仮称）利用申請書

利用申請者住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

電話＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者との関係＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

所属する団体　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

ごみ出し支援事業（仮称）を利用したいので、次のとおり申請します。

利用者	住所			
	氏名		生年月日	
	電話			
利用者の該当区分（対象者要件）※該当するものにチェックしてください。	※対象者要件を記入する □　要支援　（　　） □　要介護　（　　） □　その他　（　　） 【備考（あれば記入してください。）】			
世帯状況	□　一人暮らし □　同居人あり（介護保険証・障害者手帳等の写しを添付してください。）			
同居人の状況	氏名	生年月日	続柄	介護認定・障害の状況
		・　・		
		・　・		
ごみ出しがない場合の安否確認について	□　希望する　　□　希望しない			
緊急連絡先 ※安否が確認できない場合などに連絡しますので、必ず記入してください。	住所 氏名　　申請者との関係（　　） 電話（固定）　　（携帯）			
	住所 氏名　　申請者との関係（　　） 電話（固定）　　（携帯）			

現地調査立会人	住所 氏名　　申請者との関係（　　） 電話（固定）　　（携帯）
ボランティアによるごみ出し支援の可否について	□　可　　□　不可

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

・モデル事業の申込者は、すべて 80 歳以上であり、冬季に雪道のごみ出しで転倒し、要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：青森県五所川原市）

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、地方公共団体では、「図表 3-3-9　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、多くの地方公共団体では、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。
- 地方公共団体担当者は、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。

TOPIC　申請者の利用可否判定と申請者宅往訪面談

・ふれあい収集の可否判定に、面談が欠かせない。

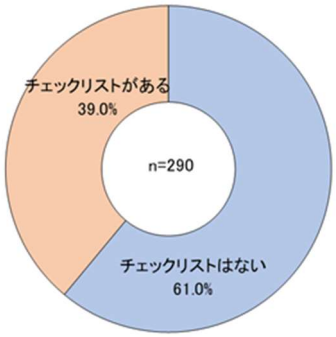
高齢者の身体状況により、重い家庭ごみ等の排出が可能であるかどうかは、必ずしも要介護・要支援の認定だけでは計れないことを認識すること。部位により、要介護・要支援の認定をもらえない高齢者が、身の回りの動作が困難であるケースに遭遇する。こうした身体の行動判定には、面談が欠かせない。（大阪府東大阪市）

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地方公共団体は、アンケート結果では、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、当該地方公共団体の要件等に沿って検討頂きたい。

図表 3-3-12　面談内容に関するチェックリスト



【出所】アンケート結果

【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（当該地方公共団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（不在にする可能性のある曜日、時間帯の確認）
- ・備考（ホームヘルプサービス（訪問介護）、デイサービス（通所介護）、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、地方公共団体職員は、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。利用者宅につながる道路事情、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返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、強風を遮ったりす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。

TOPIC　利用者の管理、支援協力者と利用者とのマッチング

◆申込受理通し番号をごみ収納ボックスに貼付して利用

・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。　（島根県浜田市）

◆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）（新潟県上越市）

第４項　支援範囲等の検討

（１）支援範囲

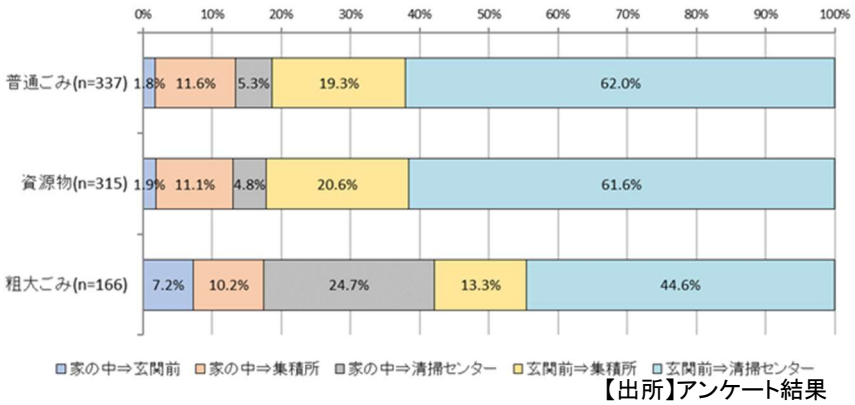
支援対象とするごみの種類、支援する範囲、分別方法等を決める。支援対象とするごみの種類は、普通ごみ（可燃ごみや混合ごみ）、資源物、粗大ごみなどがある。支援範囲としては、「家の中」「玄関前」「集積所（ステーション）」、「清掃センター」から、収集するごみの種類ごとに決める。既に高齢者のごみ出し支援を実施している地方公共団体がどのような収集方法を選択しているか、アンケート結果を含めて述べる。

①　対象分別品目および支援範囲

分別品目の「普通ごみ」および「資源物」については、玄関前から運ぶ地方公共団体が多く、「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。

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%）の運搬を行う地方公共団体も多いことが特徴である。ここに、家の中からの支援では、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。

図表 3-3-13　支援制度が対象としている分別品目および支援範囲

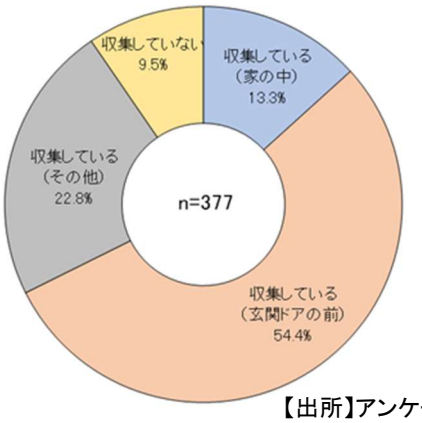


【出所】アンケート結果

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 割の地方公共団体で行われており、運搬の起点は、玄関ドアの前からの収集である「収集している（玄関ドアの前）」（54.4%）が最も多く、5 割を超えている。

図表 3-3-14　マンションやアパートにおける収集



【出所】アンケート結果

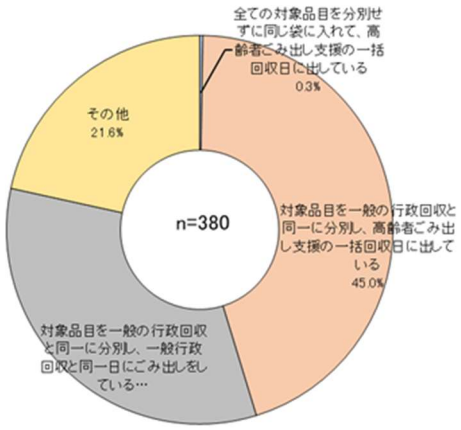
TOPIC　マンション、アパートにおける収集

- 玄関ドアの前に出せない利用者については、ドアを開けて家の中から回収する場合あり。（マンションやアパート、戸建と同様）（東京都墨田区）
- 一般収集が各戸収集のため、ふれあい訪問収集の利用者は集合住宅居住者が大部分を占める。（東京都武蔵野市）
- マンションやアパートにおける回収についても、家の中や玄関前など、制度を利用される人の状況に合わせて実施する。（愛知県長久手市）

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、高齢者の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、高齢者の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 3-3-15　分別方法



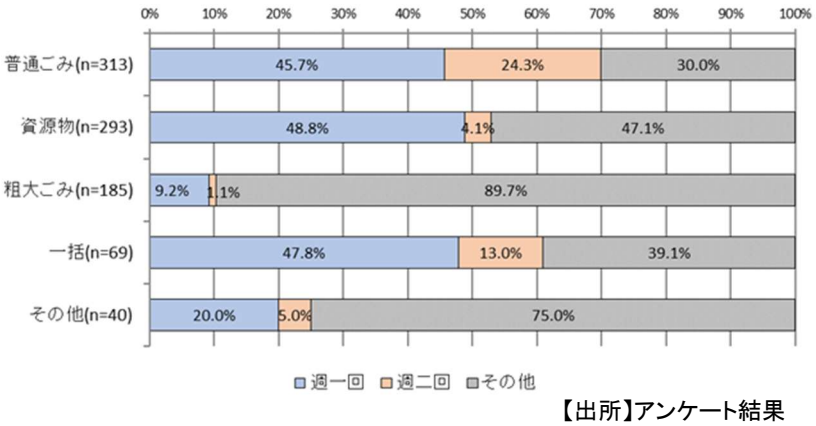
【出所】アンケート結果

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」ともにほぼ半数の地方公共団体では、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、地方公共団体によりごみの種類により様々な回数の組合せを採られており、割合が高くなっている。

図表 3-3-16　収集頻度



【出所】アンケート結果

「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地方公共団体も、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、粗大ごみの「その他」の回答の事例は、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、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地方公共団体の事例を挙げる。

図表 3-3-17 排出場所、収集方法、分別に関する地方公共団体の事例

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、前日にホームヘルパー（訪問介護員等）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。
収集や分別の工夫
・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 3-3-18 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地方公共団体がある。地方公共団体が、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)」

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、地方公共団体にて事前に確認を行っておく。

TOPIC 収集状況の報告例

- 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 3-3-19 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/午後	収集地区（予定地区名を記述）	収集件数（件）	現地収集時間
午前			時 分から 時 分まで
午前			時 分から 時 分まで
午後			時 分から 時 分まで
午後			時 分から 時 分まで

・収集物個数の内訳

可燃物			不燃物		
(例)5ℓ	10ℓ ・・・	40ℓ	(例)5ℓ	10 ℓ ・・・	40ℓ
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）高齢者のごみ出し支援における福祉的対応と業務効率の両立

高齢者のごみ出し支援は、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。

高齢者の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、時間節約につながる。これはモデル事業において複数の地方公共団体で採用され、収集員の業務効率化に有効であったと当該地方公共団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、地方公共団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。各地方公共団体では、戸別訪問時に何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」とみなすのかなどを決めておく。

③　高齢者のごみ出し支援の戸別回収の頻度

高齢者が出すごみの量は比較的少ないため、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。ちなみに、アンケート結果では、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）といった対応がほとんどであるため、高齢者の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、日頃のごみ出しでの困難の有無を確認するなどの対応を行うことも一案である。

（４）プライバシー問題とトラブル対応

高齢者の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地方公共団体で、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、ごみを出す側の高齢者の意識・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）。

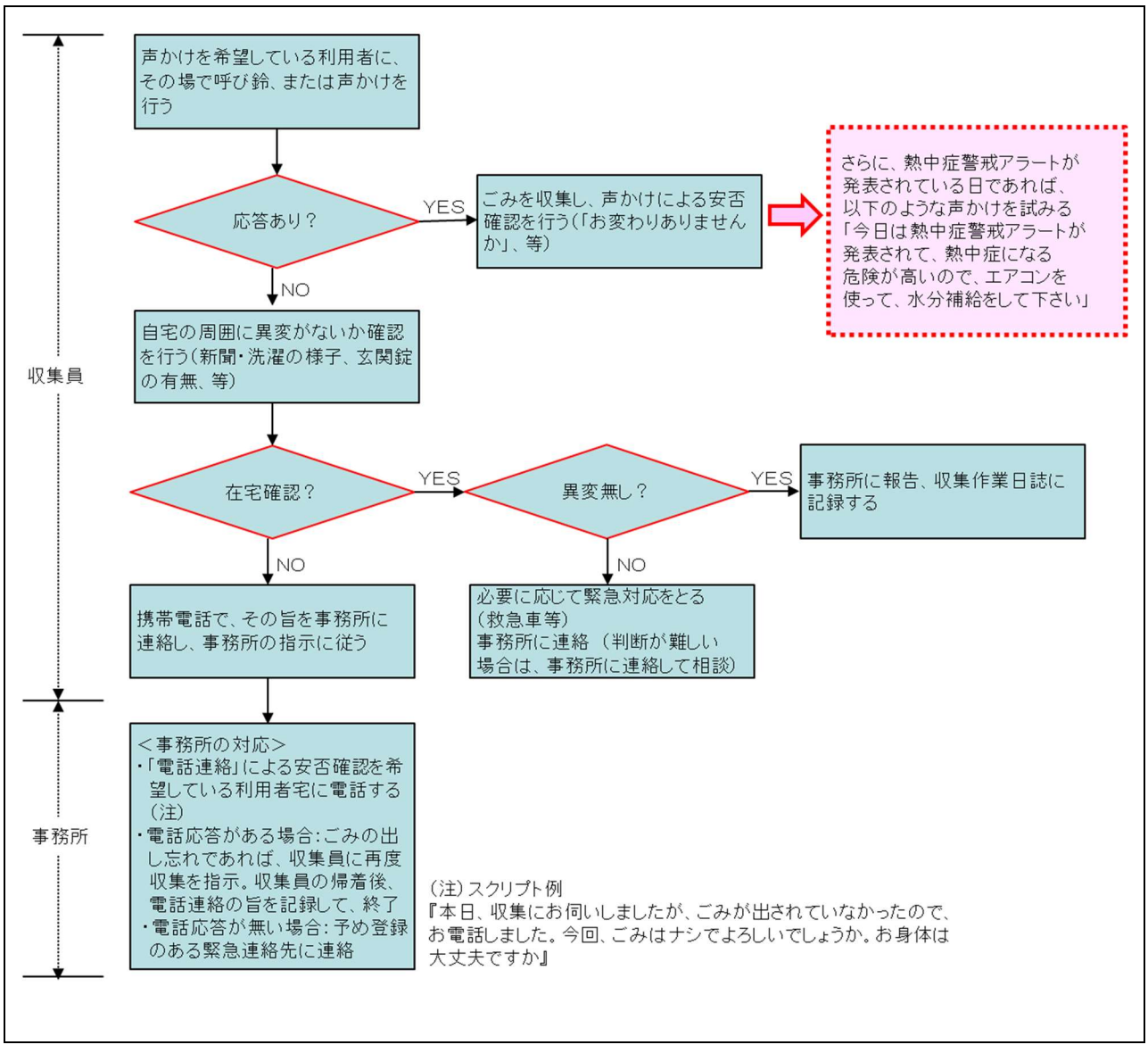
こうしたトラブルを回避するために、職員の服装の工夫（「ごみ出し支援担当」などの名札等の着用）、携行物（読みやすい身分証明書など）等の工夫が必要である。

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

地方公共団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地方公共団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（地方公共団体もしくは収集運搬事業者における収集現場監督者など）を意味する。

図表 3-3-20　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】

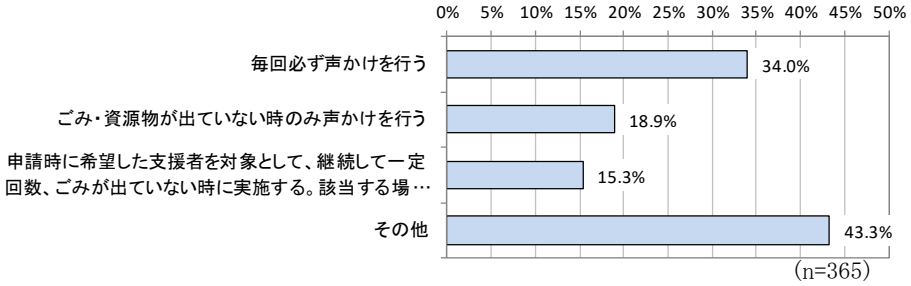
安否が確認できなかった場合、緊急連絡先への連絡は、一刻を争う事態であれば、現場の収集員が対応するが、そうではない場合は、地方公共団体の担当部局または委託事業者（委託型の場合）に連絡を行い、連絡を受けた側が対応する体制を構築する。声かけによる安否確認における収集現場と事務所との連携体制および緊急時対応の判断責任者の設置など、緊急事態を想定した対応を決めておくとよい。そうした連携体制の推進のための運用マニュアルや記録シートなどを準備しておく必要がある。

（2）現場で「声かけ」による安否確認方法

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

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

図表 3-3-21　声かけの方法



【出所】アンケート結果

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

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。

【事例紹介】

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割程度との地方公共団体例あり。
・さらに、熱中症警戒アラート（TOPIC 参照）が発表されている日であれば、以下のような声かけを試みる。
「今日は熱中症警戒アラートが発表されて、熱中症になる危険が高いので、エアコンを使って、水分補給をして下さい」
・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、収集時に一定回数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、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を聴取している。

（声かけによる安否確認を効率よく実現している地方公共団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地方公共団体」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地方公共団体」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」を設置している地方公共団体では、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地方公共団体もあり、モデル事業のなかでも行

（3）現場における緊急時の対応方法

収集員は、高齢者のごみ出し支援の業務中に利用者が転倒しているなどの異変に気付いた場合、一般的には、まず収集員が所属する事務所に連絡し、状況に応じて、現場から消防署や警察署などに連絡を行い、当該機関の指示に従い対応する必要がある。緊急時の処理対応の流れ図は、各地方公共団体において、制度運用の開始にあたり、備えておく。

この手引きを参考にして、今後、高齢者のごみ出し支援制度の導入を行う地方公共団体では、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重要である。さらに、現場の収集員は、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関係する、声かけおよび見守りの運用マニュアルを備えている地方公共団体もある。緊急時対応を行った場合は、安否にかかわらず、報告書を作成することも忘れてはならない。

（異変に気づき、対応が必要な例）

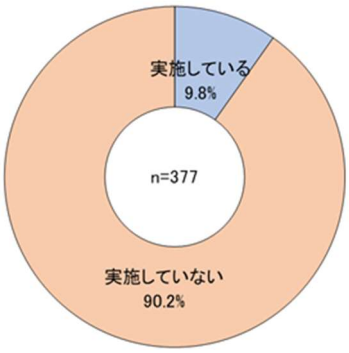
□　人が倒れている。
□　異臭がする。
□　新聞や郵便物がたまっている。
□　雨でも、窓が開放されたままであったり、洗濯物が干したままである。
□　玄関が開け放しで、応答がない。
□　窓ガラスが割れているなど、防犯上の異変がある。
※利用者が、福祉・介護の関係機関の見守り対象となっていない場合、対応後、高齢者みまもり相談室に情報提供する。
※収集員は、状況を記録に残す。

（４）安否確認の研修の実施

安否確認に関する研修等は、アンケート結果では、研修を実施している地方公共団体は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く、次第に、高齢者の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地方公共団体も増えると思われる。

万一の事態に備えて、担当職員へ安否確認の研修や、救命講習受講の機会を設ける地方公共団体もある。また、すでに収集車両に AED を搭載し、緊急時の備えを行う地方公共団体、またこれから AED 購入を予算計上する動きもある。

図表 3-3-22 安否確認の研修の実施方法



【出所】アンケート結果

徐々に、廃棄物部局と福祉部局、その他の関連機関が連携して安否確認を行う体制が生まれている。

TOPIC 異変に対応できる装備、講習等、安否確認への対応

◆AED 搭載、普通救命講習対応

・専用車には AED を搭載し、業務に従事する職員は普通救命講習を受講している。（北海道帯広市）

・収集に回る職員へ、普通救命講習を受講させて、利用者に異常があれば即座に対応できるようにしている。（大阪府東大阪市）

・ふれあい収集を行っている事業所では、職員全員が消防署の方による普通救命講習を受講している（消防署による出張講習）。（大阪府東大阪市）

◆安否確認の運用に向けた講習、マニュアル等の準備

・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を実施している。（兵庫県芦屋市）

・専門員や委託事業者には、研修時に安否確認マニュアル等に関する講習を行う。（長崎県長崎市）

・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。（東京都墨田区）

・声かけを担当する収集職員に緊急対応が必要な状況に遭遇する可能性のあることについての意識醸成が大切。収集員の間では、役立つ資格を保有する意識が芽生えている。（大阪府東大阪市）

・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。（東京都墨田区）

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つな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 3-3-23 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見守れるサービス。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。通知先として最大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安価であるが、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。
みまもり訪問サービス[8]	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)メールで家族などにその様子を伝える。

（注）2021 年 3 月インターネット調査時の情報

[8] 郵便局 「みまもり訪問サービス」 https://www.post.japanpost.jp/life/mimamori/visit.html

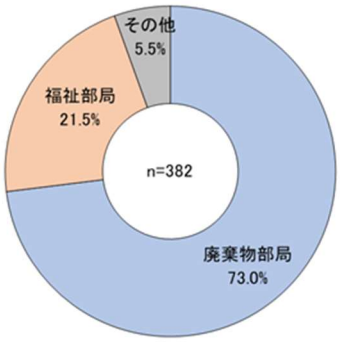
第６項　運用体制および部局間・地方公共団体外部機関との連携

高齢者のごみ出し支援制度に関するアンケート結果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）

地方公共団体における高齢者のごみ出し支援制度の主たる部署は、アンケート結果によれば、廃棄物部局が７割強を占める。

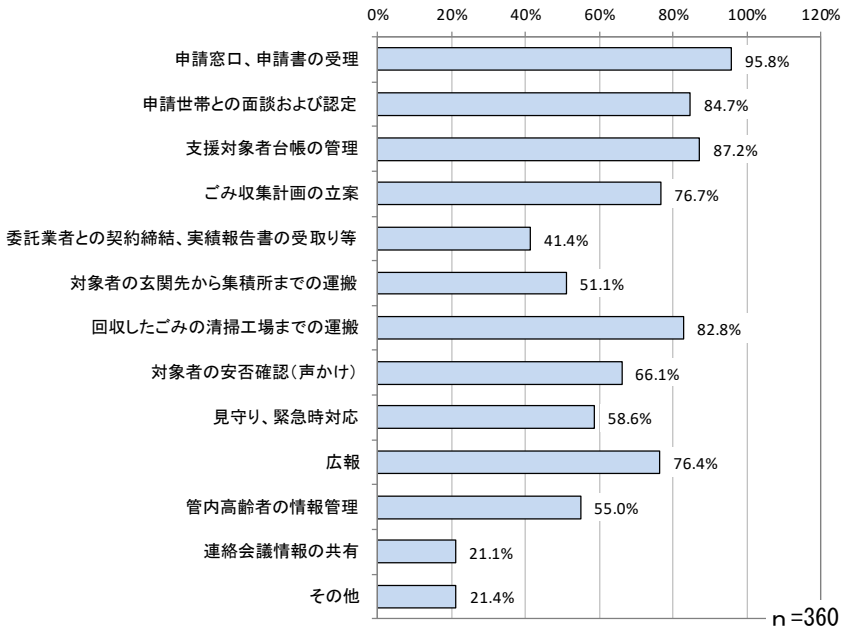
図表 3-3-24　地方公共団体における高齢者のごみ出し支援制度の主たる部署



【出所】アンケート結果

さらに、高齢者のごみ出し支援制度を運用する際、地方公共団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 3-3-25　地方公共団体が備えている役割･機能等（複数回答）

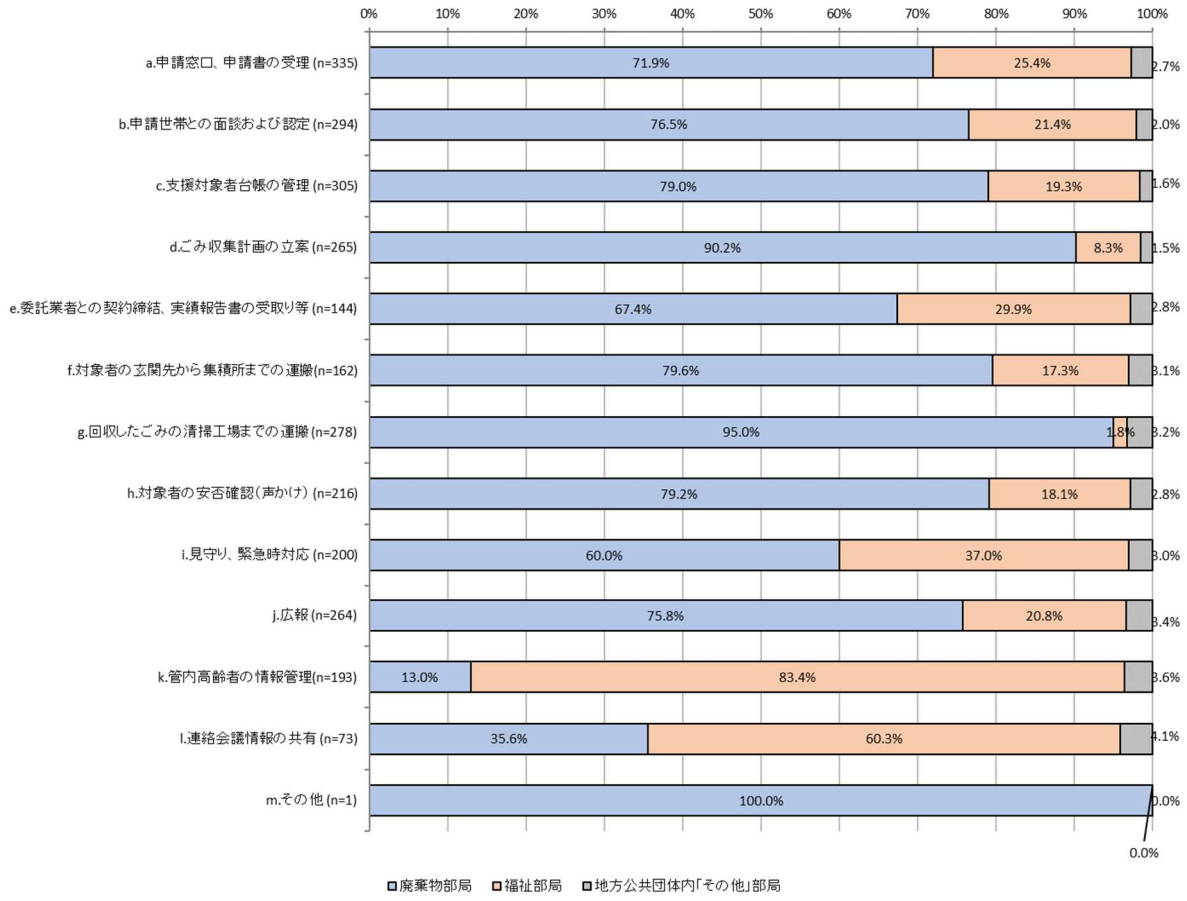


【出所】アンケート結果

図表 3-3-24 は、前述の高齢者のごみ出し支援制度を運用する際、地方公共団体が備えている【役割・機能等】ごとに「主たる」立場の役割を担っている地方公共団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 3-3-26 【役割・機能】別にみた、「主たる」立場で役割を担っている地方公共団体内の部局（単回答）
地方公共団体が備えている役割・機能等（複数回答）



【出所】アンケート結果

（２）地方公共団体内および外部関連機関との連携

アンケート結果から、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地方公共団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地方公共団体内および地方公共団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地方公共団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 3-3-27　「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)地方公共団体部局（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、実績報告書の受取り等	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までの運搬	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

以下にヒアリングから得ている地方公共団体の事例を挙げる。

（地方公共団体内および外部関係等と連携する高齢者のごみ出し支援制度）

住民や申請者からの連絡に対し、部局間で連携
・高齢福祉課が主管となり、収集業務を行う事業者と利用者との調整を行っている地方公共団体の例では、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、主管の高齢福祉課を紹介する。 ・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。 ・本人から申請があった場合は、福祉部局に介護認定の有無を確認するなどの連携を取る。
部局連携の運用体制
・申請に係る事務を福祉部局、収集に係る事務を廃棄物部局が行う連携体制を構築して対応している。 ・ごみ屋敷化しかねない高齢者世帯など、地域の関連機関、福祉関係者とのネットワークを有する福祉部局と連携の上、本事業の潜在利用者へ啓発活動を実施している。
緊急時等の地方公共団体内および外部連携
・利用者への声かけや電話連絡に応答が無い場合は、申請時に確認した緊急連絡先（親族やケアマネジャー等）への電話連絡を行い、緊急連絡先へも連絡が取れない場合は、福祉部局へ情報提供する。 ・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。・
外部関係機関との連携
・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。

第７項　実施要綱の作成

（１）実施要綱

地方公共団体では、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地方公共団体では、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、他の地方公共団体の例は参考になる。ただし、実施要綱に定める条項、実施タイプには、差がある。

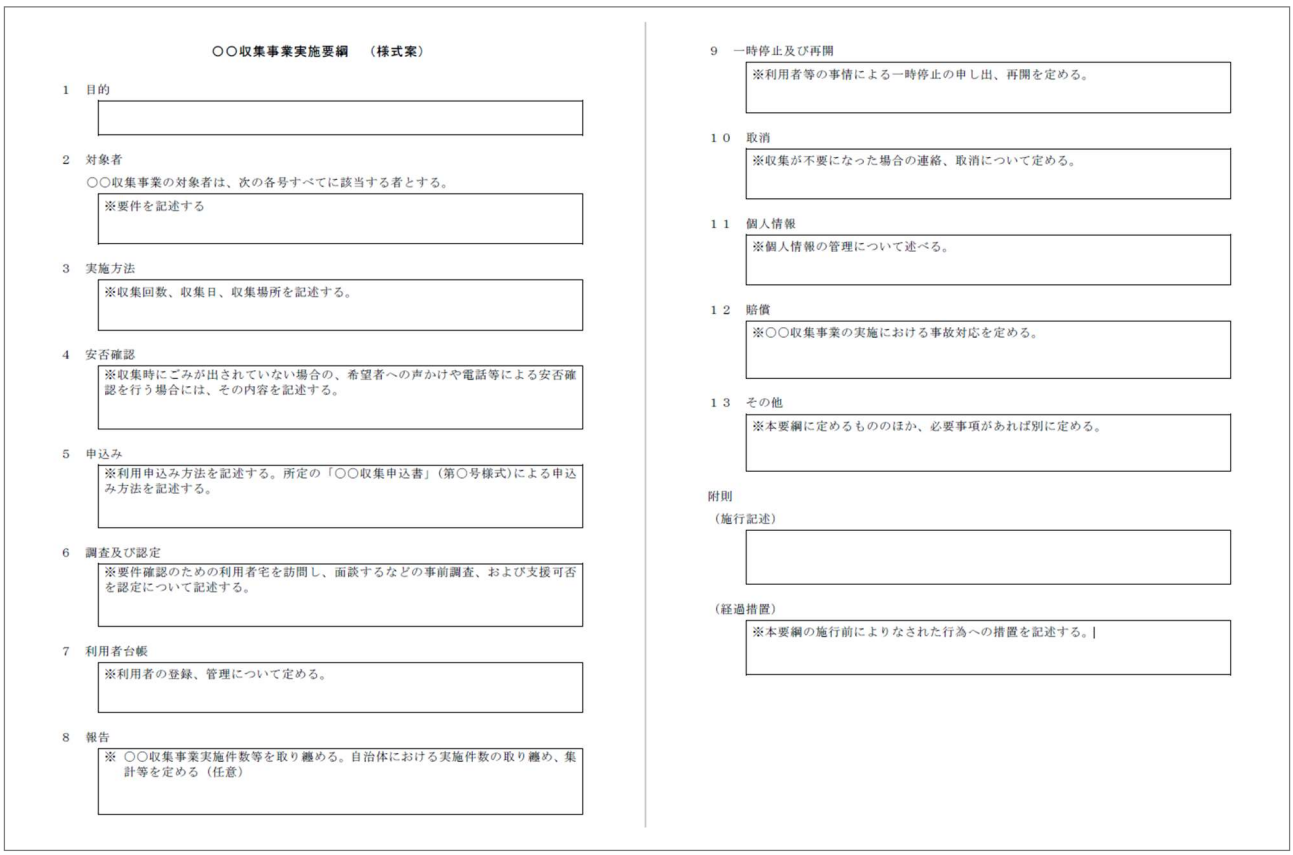
図表 3-3-28 にタイプによる条項の特徴を挙げるが、同一のタイプであっても、どこまで条項に記述するかは地方公共団体により差異があることを指摘しておく。タイプ別実施要綱に記載する項目と、直接支援型（直営）および直接支援型（委託）の場合の、実施要綱の様式例を記述するので、参考にされたい。

（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、当該地方公共団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。

・地方公共団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」（実施している地方公共団体のみ）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、当該地方公共団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」、当該地方公共団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 3-3-29　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。）



○○収集事業実施要綱　（様式案）

1　目的

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。
※要件を記述する

3　実施方法
※収集回数、収集日、収集場所を記述する。

4　安否確認
※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。

5　申込み
※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。

6　調査及び認定
※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。

7　利用者台帳
※利用者の登録、管理について定める。

8　報告
※　○○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）

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。

10　取消
※収集が不要になった場合の連絡、取消について定める。

11　個人情報
※個人情報の管理について述べる。

12　賠償
※○○収集事業の実施における事故対応を定める。

13　その他
※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。

附則
（施行記述）

（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。

以下に、「事例集」に実施要項に関する記述のある地方公共団体の例を挙げる。

TOPIC　実施要項への規定例

・『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。』と実施要項に規定している。（タイプⅠ：千葉県船橋市）
・『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。（タイプⅡ：愛媛県新居浜市）

（2）運用マニュアル

高齢者のごみ出し支援制度の運用マニュアルについては、「アンケート結果」では、すでに高齢者のごみ出し支援を実施している地方公共団体の 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地方公共団体の割合は、1 割に満たない。

（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。

ここに、「事例集」に収録されている地方公共団体のなかで、運用マニュアルに関する記述のある例を挙げる。

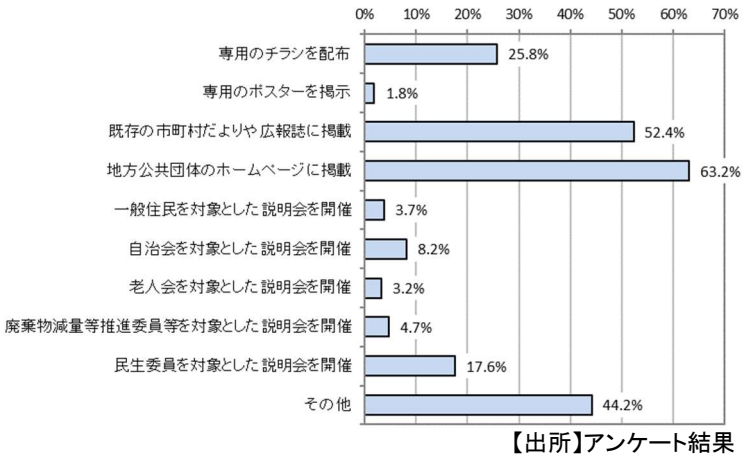
- 運用マニュアルは、申請から受付、収集開始後の事務手順及び留意事項を記載した「事務編」と、収集作業開始時の確認点やごみ出しがない場合の安否確認等、収取現場で注意すべきことなどを記載した「収集編」に分けて作成している。（神奈川県横浜市）
- 域内の地域ごとの実情にあわせた取り組みを展開している。対応する職員の手引き書（事務編・収集編）には細かな説明を施している。（神奈川県横浜市）

第８項　高齢者のごみ出し支援制度の周知

高齢者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。

- 高齢者の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

図表 3-3-31　高齢者のごみ出し支援制度の周知方法



【出所】アンケート結果

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地方公共団体の声がある。

また、アンケート結果からは、多くの地方公共団体でホームページや市町村だよりや広報誌への掲載を行っている。さらに、「その他」の自由記入から、以下の例のごとく、ケアマネジャー、ホームヘルパー（訪問介護員等）、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。

（アンケート結果における「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・身体障害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

- ・地方公共団体広報誌・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。

第９項　利用者に対する継続支援の確認

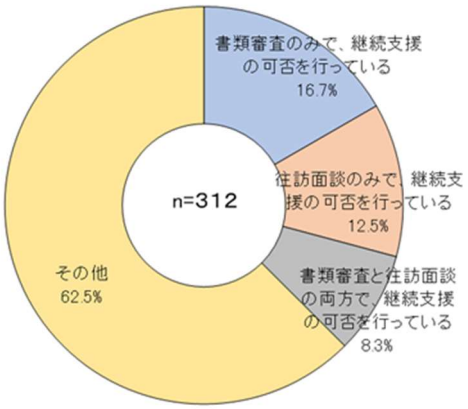
利用者に対する、高齢者のごみ出し支援制度の継続の確認方法には、直接の往訪面談や第三者を介した確認、および定期的な確認等が行われている。以下に事例を挙げる。

（継続支援の確認方法）

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 3-3-32　利用者の継続支援の確認方法



【出所】アンケート結果

第４節　【STEP３】運用　～動かす～

本節では、【ＳＴＥＰ２】計画段階における９つのフェーズに基いて運用を行い、その過程で得られる情報や教訓などを、事例を踏まえて留意点として挙げる。なお、「第４項　支援範囲等の検討」、「第５項　声かけ等による安否確認の検討」については、モデル事業の現場で遭遇したさまざまな問題、課題の設定および対応策等を、現場レポート（TOPIC）を加えて取りまとめている。

第１項　高齢者のごみ出し支援制度のタイプ

制度の導入後、高齢者の増加をはじめとした環境の変化のほか、福祉部局およびその関連機関による生活支援サービスの一環としたごみ出し支援がさまざまな形で導入される可能性がある。

一方、こうした地域における各種の制度の対象要件のいずれからも外れてしまうごみ出し困難な高齢者がいないかを確認することが大事である。

さらに、地方公共団体全域の住民が、公平な支援を受けることのできる制度になっているか、また地域住民の助け合い活動を損なわない十分なる配慮をもった制度になっているかの点も怠らないように確認すべきである。

（留意点）

地域の他のサービスとの棲み分け ・制度の要件設定を大変重視しており、自助、共助が阻害されないよう、域内の他のサービスとの重複を避け、支援者からの申込みとした。（神奈川県横須賀市）
地域の助け合いを損なわない制度設計 ・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。（千葉県船橋市）
状況の変化への対応 ・利用世帯数が特に多い行政区においては、ニーズの増加に対して、業務の効率化等の一元的な策のみで進めることが難しい状況となりつつあり、制度の見直しを図っている。（神奈川県横浜市）

第２項　利用者の要件

要件に要支援・要介護認定を含める地方公共団体が多いが、要支援・要介護の認定を受けていなく、重いごみ袋を持って歩行することが困難な高齢者もいる。要支援・要介護認定に依存することなく、生活行動の判定をするため、往訪面談を重視する場合がある。

（留意点）

ふれあい収集の可否判定に、面談が欠かせない
・高齢者の身体状況により、重い家庭ごみ等の排出が可能であるかどうかは、必ずしも要支援・要介護認定だけでは計れないことを認識すること。部位により、要支援・要介護認定をもらえない高齢者が、身の回りの動作が困難であるケースに遭遇する。こうした身体の行動判定には、面談が欠かせない。（大阪府東大阪市）

第３項　利用申請から支援開始まで

利用申請から、面談を経て、支援の可否を決定するまでの手続きは、利用希望者からの不満につながらぬよう、制度の運営側と利用側の間で審査の判断基準を明確にしておくことが肝要である。申請者が要件にあたるかどうかの判定に有用な福祉部局の関係機関や専門員にも参加を要請するなど、訪問面談の結果をもとに十分に協議し、決定することが大事となる。

（留意点）

十分に協議し、申請者の利用の可否を決定
・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。（長崎県長崎市）
・町役場の福祉課長、調整会議担当（高齢福祉）、障害福祉担当、地域包括支援センター、社会福祉協議会に加え、必要に応じて保健師、ケアマネジャーの出席を得るなど、外部機関および関係者と連携した利用者決定の体制を敷いている。（滋賀県愛知郡愛荘町）

第４項　支援範囲等の検討

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

【課題】

・高齢者にとり、急な階段を利用する住戸からのごみ出しは、転倒などの怪我の発生を伴う危険をはらんでいる。

・坂のある街における積雪時期のごみ出しは、ソリを活用。雪のない時期は、カートを使用してごみ出しをしている。時には、重いごみ出しをする場合もあり、ごみ運搬でバランスを崩し、転倒し腰を痛めたと利用者は語っていた。厳しい環境地域では、冬期だけ利用者を受け付けている地方公共団体もある。

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

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、片手に重いごみ袋をもち、歩行することはバランスに影響を与えて、転倒リスクが上がると考えられる。ましてや、多くの階段、急傾斜の坂道、雪道の状況では、さらに滑りやすくなる。

～急な階段に面した高齢者の住戸～

（出所：遠賀・中間広域行政事務組合（福岡県））

（出所：群馬県多野郡上野村）

～積雪のある坂道～

（出所：青森県むつ市）

～集積所への運搬に利用しているカート～

（出所：青森県五所川原市）

（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の開始にあたり、高齢者世帯にごみ収集ボックスを新たに設置する地方公共団体もあるが、その設置場所や形状にもさまざまな問題がある。

・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、さまざまな工夫が必要である。
・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もある。
・停車のための車の切り返し場所の下見が大事である。
・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、更に収集時間を要し、収集効率が下がるため、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や雪が落下する軒下を避けたり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

・玄関前にごみ箱を設置することを原則としたが、冬期間は強風により吹き飛ばされる恐れがあるため、固定できる場所を確保する。屋外に置くごみ箱には、強風でとばされないように、ブロックを底にいれるなどを施した。
・積雪が多い地域では、風除室にごみボックスを設置することも多い。

～風除室のイメージ～

～風除室内に設置されたごみボックス～

（2020 年 1 月 21 日　ごみ収集の様子／青森県むつ市）

（３）生活支援者を助ける「ハンディキャップボックス」

【課題】

・戸別収集している地方公共団体であっても、ごみ出しにホームヘルパー（訪問介護員等）や、遠くに住む家族によるごみ出し支援が行われている場合、収集日当日にごみを排出することが難しい。

【対応】

・排出指定日以外の日に、生活支援を行う家族やホームヘルパー（訪問介護員等）等がごみ出しを行うことを可能にする。ハンディキャップボックスの貸し出しや集合住宅など集積所がある場合は、ハンディキャップシールの配布を行い、排出指定日以外の排出ができるように便宜を図っている。

（４）紙おむつ対応策

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、高齢者のごみ出し支援サービスの一例である。

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。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、高齢者本人だけでなく、そのごみ出しを支援している家族やホームヘルパー（訪問介護員等）へ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。環境省は令和２年３月に、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「使用済紙おむつの再生利用等に関するガイドライン」を策定した（下記 URL 参照）ので参照されたい。

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

使用済紙おむつの回収方法の検討

幾つかの地方公共団体では、高齢者の紙おむつの増加を、高齢者のごみ出し支援の課題として挙げている。紙おむつは、燃えるごみとして分別しているが、量が増加すると匂いの問題からごみとして出しにくくなったり、おむつを使っていることを他の人に知られたりし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。

本事業の一環で実施した「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」のなかから、使用済紙おむつの回収に取り組んだ事例を以下に挙げる。

①　既存のごみ排出場所を活用する方法

～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
【令和元年度 モデル事業採択】～

鹿児島県曽於郡大崎町は、本事業の一環で実施した令和元年度のモデル事業の採択団体である。同町では、既存のごみ排出場所に専用ボックスを設置して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。

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専用ボックスを併設し、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。

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

・使用済みの大人用紙おむつの回収専用ボックスを町内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だ。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：鹿児島県曽於郡大崎町）

②　使用済紙おむつ専用の拠点を新たに設置して回収する方法

～真庭市における使用済紙おむつの拠点収集　【令和２年度 モデル事業採択】～

岡山県真庭市は、本事業の一環で実施した令和２年度のモデル事業に採択され、市内２箇所に高齢者向けの使用済紙おむつを排出する拠点収集ボックスを設置し、拠点収集の実証試験を行った。

設置場所は、真庭市役所本庁舎駐車場（久世地区）および真庭市役所勝山振興局屋外（勝山地区）の2 箇所である。

おむつごみについては、現在の分別種では「可燃ごみ」になる。真庭市では可燃ごみ収集を週 2 回実施しているが、将来的には可燃ごみの収集回数の削減を検討している。今回、設置場所や収集面での検討を想定した実証であったが、実証開始前から問い合わせも多く、実証期間中の確かな排出量から想定以上のニーズがあることを実感した。拠点の一つの勝山振興局では排出量が多く、実証開始２か月目の 12 月、収集ボックスの設置を 1 台増設した。

TOPIC　使用済紙おむつの拠点収集に関する実態把握

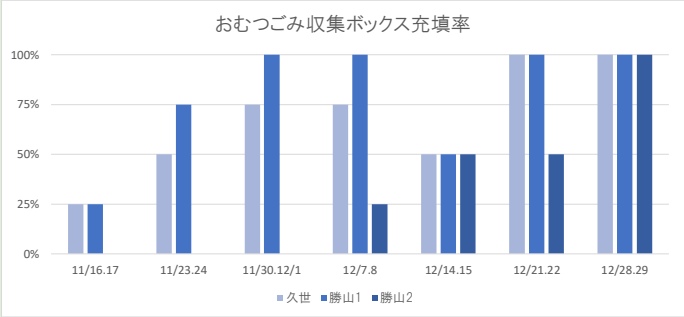
◆使用済紙おむつの拠点回収へニーズが高いことを確認　～真庭市における実証事業～

実施期間：2020 年 11 月 16 日～12 月 29 日

収集回数：週１回（久世地区/月曜、勝山地区/火曜）の拠点収集、各地区計 7 回収集

・収集量の推移

拠点収集ボックスについては、毎収集時に目視でおよその充填率を 0%、25%、50%、75%、100%で記録した。最終回では２拠点 3 つのボックスが全て満杯となった。充填率と重量計測の結果から、満杯（100%）の収集ボックス 1 つは約 50～60kg。最終回の勝山拠点では、２つのボックスで計約 100～120kg のおむつごみが排出されていたことが分かる。



（実施：岡山県真庭市）

TOPIC　大人用おむつの排出の困難さ

・通常の生活ごみであれば、ごみ出しができるものの、老々介護のため、大人用おむつの排出に困難さを抱えている事例が確認された。大人用おむつは、その性状から、重く、排出頻度が高いこと（ヒアリング調査では、排泄おむつの場合、１人あたり、週２回、１回に３０ℓ 袋で２袋の排出が生じ、１袋６～１０kg 程度の重量となるとの回答であった）が特徴となっている。

比較的元気な高齢者であっても、その重量と排出頻度により困難を抱えていることが確認された。

（実施：京都府亀岡市）

第５項　声かけ等による安否確認の検討

（１）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る。

【対応】

効率的に安否確認を行う策が、実証現場でも見られ、「TOPIC」として紹介する。今後、制度導入が進む地方公共団体の環境により対応策が考えられる。

・訪問した際にごみの排出がなく、緊急連絡先である訪問介護事務所等に連絡すると、「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、施設に入所していたりす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、運用を通じて、さまざまな試みが考案されてくる。

・玄関に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かけを行うことが容易であるが、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る。

TOPIC　ごみ出しの排出方法

◆ごみの排出方法（「ごみはありません」カードによる安否確認）

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。

～「ごみはありません」カード～　　～「ごみはありません」カードを裏返し声かけはしない～

（出所：遠賀・中間広域行政事務組合（福岡県））

◆役所の閉庁時の連絡対応体制

安否確認、緊急時対応に、地方公共団体の担当課への連絡が必要となるため、収集時間帯は、地方公共団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・中間広域行政事務組合（福岡県））

◆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、担当課へ電話連絡を行なうことにより、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。

（2）声かけによる安否確認の流れ

【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】

高齢者のごみ出し支援事業では、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となる。実際、高齢者のごみ出し支援の一環による利用者宅への訪問が、死の発見につながった身近な例もある。

＜高齢者のごみ出し支援事業による「異変」の発見実例（2019 年 11 月～2020 年 1 月の事例）＞

・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。
・ごみ収集の実証期間中、利用中の高齢者が継続してごみを出し忘れた。異変を感じた福祉関係者は、家族に来てもらい医療機関への受診を薦めた結果、軽い脳梗塞の発見につながった。
・玄関前にごみがなく、声かけ希望の利用者であるのでインターホンを押したが、応答がない。この利用者は長期入院となり、途中で事業の利用を中止した。

（一般的な声かけによる安否確認、異変時の連絡手順）

① 声かけ、インターホン、呼び鈴等へ反応がない場合、収集員は、予め定めている地方公共団体担当部局（直営型）もしくは委託先（委託型）（※）へ連絡を行う。
② 連絡を受けたごみ出し支援事業の地方公共団体の担当責任者もしくは委託先担当責任者等から利用者（もしくは、利用者から申請のある緊急連絡先）に電話連絡を行なう。
③ 応答がなければ、地方公共団体職員もしくは委託先の担当責任者が現地に直行して確認を行う。

※収集員が現場で気づく「異変」時の第一次連絡先について、特に委託型の場合、委託元の地方公共団体への報告方法を取り決めておく。

TOPIC 声かけによる安否確認の流れ ～ モデル実証事業例１ ～

◆声かけによる安否確認

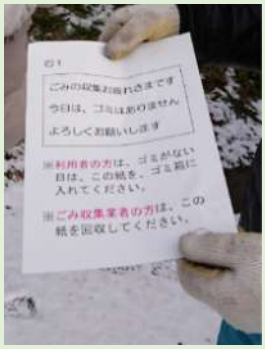
・収集時にごみが出されていない場合、希望者に対して声かけや安否確認を行う。

・具体的な手順は、次のとおり。

ごみが出されていないときは、呼び鈴を押して、声かけ → 呼び鈴に反応がなければ、ごみ収集業者は市役所に連絡 → 市役所から、利用者に電話連絡 → 何回か電話連絡して応答がなければ、職員が自宅を訪問

◆ごみの排出がなく、「ごみはありません」の表示（紙）による安全確認

・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、ごみ収集業者は、この紙を回収する。



（2020 年 1 月 21 日「ごみはありません」の表示（紙）／青森県むつ市）

TOPIC 声かけ （ごみ出しも「ごみありません」カードもなく、声かけの実施）～ モデル実証事業例２ ～

◆声かけの実施（安否確認） ～ごみ出しがなく、声かけを行う～

収集業者は、「専用ボックス」にごみが出されておらず、「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。

（2019 年 12 月 20 日 ごみ収集の様子／遠賀・中間広域行政事務組合（福岡県））

第６項　運用体制および部局間・地方公共団体外部機関との連携

行政内の環境部局（廃棄物部局）および福祉部局において、高齢者のごみ出し支援の運用上の課題を整理する。将来を見据えた福祉政策を踏まえて、廃棄物部局と福祉部局間で、検討を重ねて、制度を確認することも重要である。

（留意点）

高齢化社会における支援は、福祉と収集、その他が連携して役割を分担し、メリットを生む
・「見守り、緊急時対応」「広報」「管内高齢者の情報管理」について、福祉部局、ケアマネジャー、地域包括支援センター、高齢者みまもり相談室、介護サービス事業者等との連携を図っている。（東京都墨田区） ・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。（兵庫県芦屋市）
住民主体の生活支援
・行政の力だけではなく、地域の力を活用することに主軸を置き、幅広い簡単な日常の困りごとの解決に住民が主体的に活躍できるよう方向付を行った。（愛知県長久手市）

第７項　実施要綱の作成

実施要綱、運用マニュアルのほか運用マニュアルに類する異変チェックリストの文書を準備している地方公共団体もある。見守りによる異変チェックリスト及び対応手順が述べられる。状況による報告方法が記述されている事例もある。

（留意点）

運用マニュアルに類する異変チェックリストなど ・ごみサポート収集事業実施要綱の規定に沿って、本人の希望や担当者の判断に加え、介護担当者、親族、民生委員等第三者の客観的な意見を含めて総合的に支援の可否を判断している。（北海道帯広市） ・運用マニュアルは、申請から受付、収集開始後の事務手順及び留意事項を記載した「事務編」と、収集作業開始時の確認点やごみ出しがない場合の声かけ等、収集現場で注意すべきことなどを記載した「収集編」に分けて作成している。（神奈川県横浜市） ・運用マニュアルに類する異変チェックリストには、報告方法の記述がある。（東京都墨田区） (i)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。 (ii)ごみ収集時に、いつもと違う状況の有無の判断を行い、状況結果を報告する。 ・緊急時対応を行った場合は、安否にかかわらず、報告書（記録）を作成する。（東京都墨田区）

第８項　高齢者のごみ出し支援制度の周知

高齢者に新しいことに取り組んでもらうことは難しい。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く、本人の意識とともに、家族・親族の意向もあり、支援事業を浸透させるにも時間を要することも多い。

（留意点）

利用者への取組，効果的な周知の時期など

・ごみサポート収集事業実施要綱の規定に沿って、本人の希望や担当者の判断に加え、介護担当者、親族、民生委員等第三者の客観的な意見を含めて総合的に支援の可否を判断している。（北海道帯広市）

・運用マニュアルは、申請から受付、収集開始後の事務手順及び留意事項を記載した「事務編」と、収集作業開始時の確認点やごみ出しがない場合の声かけ等、収集現場で注意すべきことなどを記載した「収集編」に分けて作成している。（神奈川県横浜市）

・運用マニュアルに類する異変チェックリストには、報告方法の記述がある。（東京都墨田区）

(i)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。

(ii)ごみ収集時に、いつもと違う状況の有無の判断を行い、状況結果を報告する。

・緊急時対応を行った場合は、安否にかかわらず、報告書（記録）を作成する。（東京都墨田区）

第９項　利用者に対する継続支援の確認

入院等により利用を中止するなどの連絡がないため、収集にいっても、利用者が不在である場合、利用者の安否確認に収集員が時間を要することが発生する。緊急連絡先であるケアマネジャー等への連絡により、入院や施設への入所を知ることがある。

（留意点）

確認方法

・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。（愛媛県新居浜市）

・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。

第５節　【STEP４】評価　～チェックする～

本節では、制度の運用を踏まえて、第１項でモニタリングすべきことを整理し、第２項で課題を抽出して見直し（CHECK）につなげるための視点について述べる。

第１項　制度運用においてモニタリングすべきこと

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することは勿論、ごみ出し支援事業を持続的に運用する上で配慮すべきことや、新型コロナウイルス禍、大規模災害や温暖化減少などの昨今の日常生活を取り巻く環境の変化等もモニタリングの対象とする。

（１）利用者要件および申請者の能力評価　～真の対象者は誰か、利用者の可否判断に必要な面談～

本事業におけるモデル事業を通じて経験したことは、制度の対象者の選定にあたり、廃棄物部局が設定した要件（要介護の要件）では、すでに家族や近隣住民がごみ出しを手伝っている状況が見られ、予定する希望者数に達しなかった。そこで、福祉部局との綿密な連携をはかり、地域のごみ出し支援が必要ではないかとの情報を保有することの多い民生委員から情報提供を受けて、候補者とした事例がある。新たに地方公共団体が導入を検討する制度において、『ごみ出し困難な真の対象者は、誰であるのか』の問いは、制度設計のスタートであるとともに、評価において大変重要なこととなる。

さらに、要件を決定し、申請受付後の審査にあたり、申請案件に対して、要件にあたるかどうかについては、往訪面談を取り入れて、関係者により十分協議し、利用の可否を決定することが重要である。要介護・要支援の認定を受けていない高齢者であっても、身の回りの動作が困難であったり、片手に重いごみ袋を持って排出する歩行が難しかったり、身体の行動判定には、面談が欠かせない事例も多い。また、申請者ごとの制度利用の可否判断に、地域包括支援センターや外部機関および専門員とも連携した利用者決定体制を敷く地方公共団体もある。さらに、当該高齢者と介護の専門員を交えた議論を行い、申請者は本当に支援が不要かを再確認することも重要である。

（留意点）

『ごみ出し困難者、真の対象者は誰であるのか』の見極め ・ごみ出し制度がない故に、家族や近隣住民がごみ出しを手伝っている状況があり、高齢者本人からすれば、家族や近隣住民とのコミュニケーションのきっかけを失いたくないとの切実な思いがあることが確認できた。（京都府亀岡市）
ふれあい収集の可否判定に、面談が欠かせない ・高齢者の身体状況により、重い家庭ごみ等の排出が可能であるかどうかは、必ずしも要介護・要支援の認定だけでは計れないことを認識すること。部位により、要介護・要支援の認定をもらえない高齢者が、身の回りの動作が困難であるケースに遭遇する。こうした身体の行動判定には、面談が欠かせない。（大阪府東大阪市）

外部機関および関係者と連携した利用者決定の体制

・役場の福祉課長、調整会議担当（高齢福祉）、障害福祉担当、地域包括支援センター、社会福祉協議会に加え、必要に応じて保健師、ケアマネジャーの出席を得るなど、外部機関および関係者と連携した利用者決定の体制を敷いている。（滋賀県愛知郡愛荘町）

・地域包括支援センターが高齢者の自宅を訪問した際などに、本人の生活状況等を踏まえ、見守りが必要と思われる方に対して登録の促しを行う。（東京都日野市）

TOPIC ごみを持って排出する際の日常生活動作と普段の荷物を持たない時の能力評価について（群馬県多野郡上野村のモデル事業推進合議体より）

・上野村では、要介護認定を受けていることを要件とせずに、『介護を必要と判断した高齢者等を支援する』考えに立ち、保健・福祉・医療専門職により構成される合議体を、上野村におけるモデル事業の推進組織とした。合議体の判断を経て、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：群馬県多野郡上野村）

（2）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、高齢者の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。

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、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。

・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残したまま車両を離れ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防止策を徹底する。

・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、委託契約に個人情報保護条項を設ける。

・「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。

（様々なプライバシー確保の取組）

収集車における個人情報の管理を入念に

・収集する利用世帯に関する情報など、個人情報を取り扱っている。収集車に乗務する職員は、車を離れる場合に施錠するなど、万全の情報管理を励行している。（大阪府東大阪市）

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。（兵庫県芦屋市）

・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をしている。

受託者も担うプライバシーの確保

・高齢者のごみ出し支援の受託者には、仕事への責任とプライバシーの確保が課せられ、受託者が自治会などの不特定多数の人が介在する組織の場合、責任の所在とプライバシーの保護等に懸念が残る。（茨城県牛久市）

（3）高齢者への接遇

高齢者との意思疎通にあたり、視力・聴力・認知機能の低下に配慮し、話し方や声の大きさ、分かりやすい説明を繰り返すなど、運用方法について正確に伝えるために、一般住民に比べて、接遇に留意する必要がある。

当該事業を利用する方の年代層が 80 歳代から 90 歳代にわたっており、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。モデル事業を通じて、高齢者施策とは無縁であったごみ担当部局やごみ収集事業者が高齢者のごみ出し支援を体験し、介護事業者との連携を図れたことは、意義深かったようである。こうしたごみ出しに困っている高齢者の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。

さらに、プライベートなごみの排出にあたり、特に近隣の人には世話になりたくないという気持ちや、他人に支援してもらうことへの遠慮の気持ちが根強くあることを、支援者から多く聞く。地域住民ボランティア等を支援者として協働する福祉サービスの一環型では、支援希望者と支援者をマッチングするにあたり、調整役となる部署では、高齢者ならではのプライドを配慮したマッチング対応が求められる。

（近隣に頼りたくない遠慮の存在、マッチングの際の配慮）

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。（千葉県船橋市）

マッチングの際の配慮

・地域住民ボランティア等を支援者として協働する制度タイプの場合、支援希望者と支援者のマッチングが成立しない場合、制度の利用開始が遅れる。（埼玉県入間市）

・支援希望者と支援者との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。（愛知県田原市）

TOPIC 高齢者の生活様式、高齢者のプライドへの配慮

◆高齢者の生活様式

・地方公共団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ホームヘルパー（訪問介護員等）が関与しているか、ホームヘルプサービス（訪問介護）やデイサービス（通所介護）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、環境省の手引きを基本として、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。（実施：青森県むつ市）

◆高齢者のプライドへの配慮

・高齢者の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。

・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：三重県志摩市）

（４）運用に関する改善の取組

①　効率化へのアプローチ

（ⅰ）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、作業効率の向上につなげている例が多くの地方公共団体で行われている。アンケート結果でも、「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。

（ⅱ）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できるメリットがある。支援が不要になった場合に利用者からの連絡がないことも多いため、運営上の損失が生じるのを防ぐこともで

きる。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。

(iii)円滑な安否確認の工夫

「ごみはありません」（地方公共団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、青森県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。

(iv)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、ホームヘルパー（訪問介護員等）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。

（５）一般廃棄物収集運搬の形態や方式の変更と密接な関係にある制度のバリエーションを知る（直接支援型の「委託」と福祉サービスの一環型の「委託」の提供サービスの違い）

① 「直接支援型（委託)」の支援範囲が「玄関前から集積所まで」の事例

下図表の武蔵野市では、高齢者向けのふれあい訪問収集の開始当初は、直営方式により清掃センターまでの収集・運搬を行っていた。その後、一般廃棄物収集が戸別収集へ変更となったことに鑑み、範囲（「清掃センターまで」を「集積所まで」へ）及び方法(「直営」を「委託」へ)を変更した。この例のように、高齢者のごみ出し支援のタイプや支援範囲は、一般廃棄物収集の収集方式とも大いに関連があり、その制度の変更により、高齢者のごみ出し支援の支援範囲の見直しを図る必要が生じることを心得ることも大事となる。一般廃棄物収集が戸別収集の場合、支援対象は集合住宅が多い。

② 「直接支援型（委託)」と「福祉サービスの一環型（委託)」の提供サービスの違い

下図表における「福祉サービスの一環型（委託)」の支援内容は、ごみの分別やごみ出し支援に限ることなく、高齢者の軽度な生活支援の一つとして支援活動が行われる点が、「直接支援型（委託)」の支援内容と異なる点である。

図表 3-5-1 直接支援型（委託）と福祉サービスの一環型（委託）の支援例

地方公共団体	支援タイプ	委託先	支援範囲	タイプの選定経緯 支援内容
武蔵野市（東京都）	Ⅱ（直接支援型（委託）	シルバー人材センター	玄関前から集積所	・高齢者向けふれあい訪問収集の開始当初は、問題点の見極めが必要だったため直営方式で実施した。 ・平成 16 年 10 月、一般廃棄物の収集方式に市内全域で戸別収集を導入した。 ・業務効率化及び職員人員削減に伴い、ふれあい訪問収集業務をシルバー人材センターへの委託へ変更した。あわせて、一般廃棄物収集では、すでに戸別収集が行われていることに鑑み、ふれあい訪問収集の支援範囲を集積所までに変更して、一般廃棄物収集につなぐこととした。
東根市（山形県）	Ⅳ（福祉サービスの一環型）（委託）	シルバー人材センター	玄関前から集積所	・東根市ヘルプアップ住ま居る事業は、65 才以上の高齢者のみ世帯等に対し、シルバー人材センターで軽度生活援助を行う事業である。 ・対象となる援助は次の 7 種類あり、それぞれに基準単価がある。①日常生活の家事援助・支援②買い物代行③家周辺の手入れ④軽微な修繕⑤取付作業⑥居宅周辺の除雪⑦その他市長の認めた福祉家事援助サービス ・ごみ出し支援は①の支援に相当する。

（6）熱中症対策

近年、地球温暖化やヒートアイランド現象などを背景として、熱中症の発生が急増している。特に、高齢者は老化を原因とする身体機能の低下などにより、熱中症にかかりやすいことが分かっている。

そこで、夏季のごみ収集の活動においては、収集員自身の熱中症予防とともに、高齢者に対する声かけや見守り活動の中に熱中症予防の視点を組み入れ、例えば、高齢者への声かけの際に、もう一言「今日は熱中症警戒アラートが発表されていて、特に熱中症の危険が高いから、よく水を飲んだり、冷房を使って下さい」と伝えることにより、地域の高齢者の熱中症の予防や死亡の減少に貢献することが期待される。

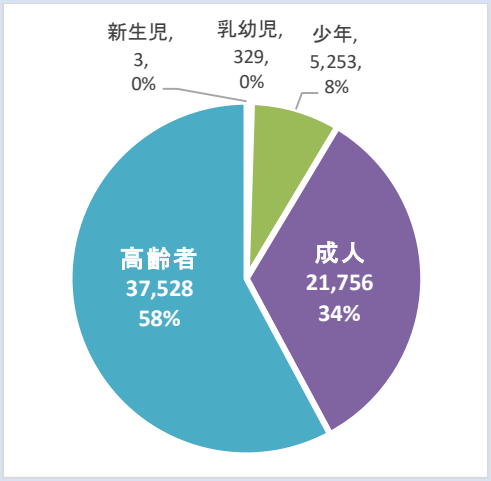
以下に、熱中症による救急搬送の実態と、高齢者の熱中症予防方法を紹介する。

TOPIC　夏季の声かけや見守り　―高齢者の熱中症予防について―

◆令和２年６～９月熱中症救急搬送者データ（出典：消防庁）

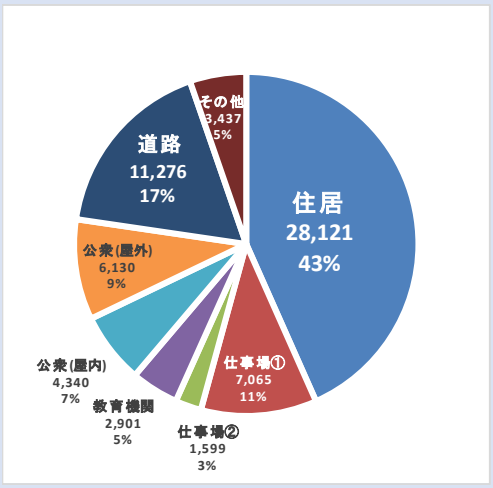
罹患者の属性

図表 3-5-2



発生場所

図表 3-5-3



※仕事①（道路工事現場、工場、作業所等）
※仕事②（田畑、森林、海、川等）
農・畜・水産作業を行っている場合のみ

・令和２年 6～９月に全国で 64,869 名が熱中症で救急搬送されたが、その約 58%が 65 歳以上の高齢者であった（図表 3-5-2）。発生場所については、約 43%が住居であった（図表 3-5-3）。また、令和２年に東京 23 区内で熱中症により亡くなった 200 人のうち、約９割が高齢者、約９割が屋内で、そのうちエアコンを使用していなかった方が約９割であった（令和２年 11 月時点速報値。出典：東京都監察医務院）。

＜高齢者が熱中症にかかりやすい理由＞

・「暑い」と感じにくくなる、体内の水分量が減少する、のどの渇きを感じにくくなる、等

＜高齢者における有効な熱中症予防方法＞

・部屋の温度をこまめに測り、昼夜問わず、適切にエアコン等を使用する
・夏が来る前に、エアコンの掃除を行い、リモコンで適切な操作ができるかを確認する
・喉が渇く前から、水分補給をより積極的に、時間を決めて行う（１日あたり 1.2L が目安）

＜熱中症警戒アラートについて＞

・環境省・気象庁が発表する、熱中症予防行動をとっていただくための暑さへの「気づき」を呼びかける新しい情報。熱中症の危険性が極めて高いと予測される日の前日夕方又は当日早朝に主に都道府県毎に発表。テレビや地方公共団体等を通しても国民に伝えられる。熱中症警戒アラートが発表された日は、普段以上に「熱中症予防対策」を意識して実践しましょう。

【参考】環境省熱中症予防情報サイト

https://www.wbgt.env.go.jp/

（スマートフォン用サイト）

（７）災害・新型コロナウイルス感染症による高齢者のごみ出し支援への影響

近年相次ぐ大規模自然災害の発生や、新型コロナウイルス感染症の流行等により、家庭ごみの収集運搬、さらには高齢者のごみ出し支援への影響が懸念される。そこで、自然災害や新型コロナウイルスによる高齢者のごみ出し支援への影響を調査するため、全国の地方公共団体を対象としたアンケート調査及び、大規模な自然災害において被災経験のある 10 地方公共団体を対象としたヒアリング調査を実施した。

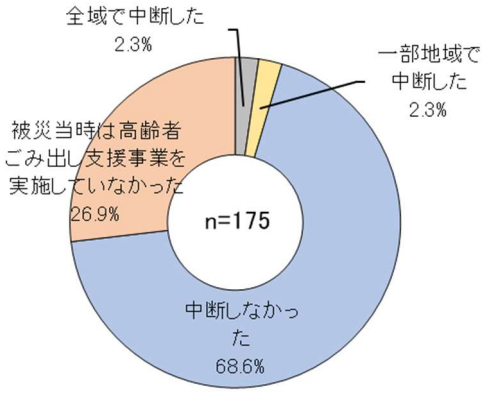
① 自然災害による高齢者のごみ出し支援への影響

震災や豪雨、洪水等の災害発生時における高齢者のごみ出し支援は、7 割近く（68.6%）の地方公共団体において中断することなく継続されている。

収集を中断した背景としては、収集員や収集運搬車両の不足等が挙げられた。

以下に、ヒアリング調査を実施した地方公共団体における事例を紹介する。

図表 3-5-4
災害時における高齢者のごみ出し支援の中断有無



【出所】令和 2 年度アンケート結果

TOPIC 自然災害による高齢者のごみ出し支援への影響と対応

◆高齢者のごみ出し支援への影響と対応

・通常の収集日への遅れなく、高齢者のごみ出し支援事業を継続できた。

・収集車両を災害廃棄物の収集運搬に充てたため、粗大ごみのふれあい収集を一時中断した。利用者へは、災害廃棄物の片付けの目途が立つまで、粗大ごみの回収を待つように説明した。普通ごみは通常通り収集した。

・災害後に高齢者のごみ出し支援を再開するにあたり、収集運搬員、収集運搬車両の不足、被害のため収集運搬車両の運行ができないことが課題であった。

・被害の大きかった地区に住む利用者は避難所へ避難し、結果として収集への影響はなかった。避難者の情報についてはケアマネジャーと連絡を取って収集し、避難以外の世帯を回収した。

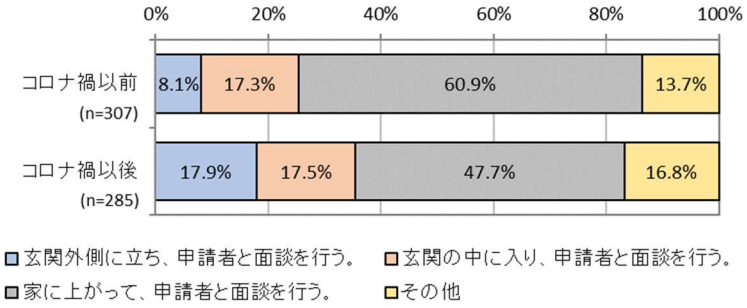
・再開時は、収集を行いながら全利用者（入院中及びショートステイ利用者を除く）の安否確認と所在、避難先を確認した。なお、一定期間は訪問地区すべての利用者について訪問を行い、安否確認・健康状態の確認を実施した。

② 新型コロナウイルスによる高齢者のごみ出し支援への影響

一戸建て住宅における申請者との面談場所をみると、コロナ禍以前には家に上がって面談を行う割合が60.9%であったが、コロナ禍以後は 47.7%と 13.2 ポイント減少している。一方で、玄関外側に立ち面談を行う割合は 9.8 ポイント増加している。

この傾向は、集合住宅においても同様の結果がみられる。

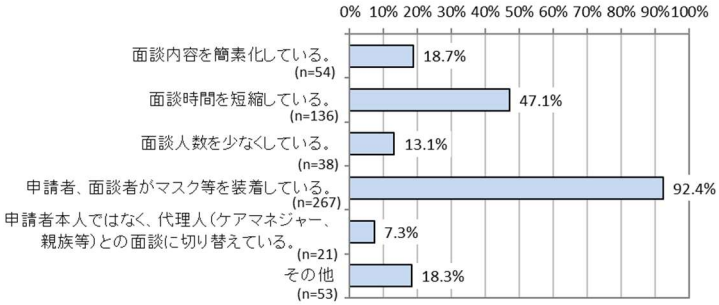
図表 3-5-5 コロナ禍前後における申請者との面談場所の変化（一戸建て）



【出所】令和 2 年度アンケート結果

訪問面談時における工夫点としては、マスク等の装着という基本的な感染対策をとる割合が約 9 割と最も高いが、面談時間を短縮する（47.1%）、面談内容を簡素化する（18.7%）という対策もみられる。

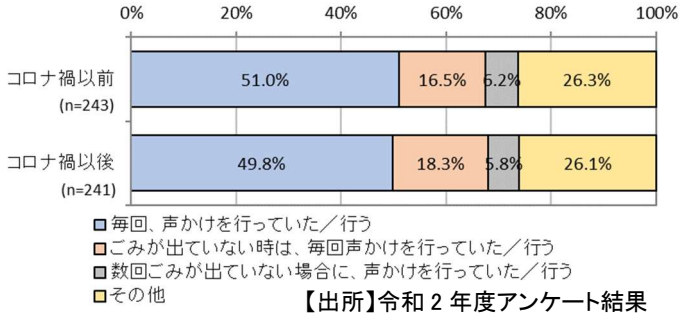
図表 3-5-6 訪問面談時に工夫していること（複数選択）



【出所】令和 2 年度アンケート結果

声かけの方法をみると、コロナ禍の前後で、毎回声かけを行うとする割合がわずかに減少しているものの、大きな変化はみられない。高齢者のごみ出し支援における声かけは、必要性が高い行為と位置づけられていることが推察される。

図表 3-5-7 コロナ禍前後における声かけ方法の変化



【出所】令和 2 年度アンケート結果

以下に、ヒアリング調査を実施した地方公共団体における事例を紹介する。

TOPIC 新型コロナウイルスによる高齢者のごみ出し支援への影響と対応

高齢者のごみ出し支援では、申請者との面談等、高齢者と対面する場面において工夫がなされている。ヒアリングを実施した地方公共団体では、令和３年１月現在、事業は、規模を変えることなく、継続的に行われていた。実施にあたり、講じられている対策は、以下のとおりである。

◆申請受付の一時的な停止

・面談時の接触を避けるため、市内でクラスターが発生した時期は、新規の申し込みを一時的に停止した。

・令和２年４～５月の緊急事態宣言時、面談・審査は宣言解除後に実施した。

◆ケアマネジャーとの綿密な連携

・収集調査票の調査項目を聞き取り、記載し、面談日を設定。

・往訪時には極力短時間で済ませるため、ケアマネジャーから予め面談に必要な情報を得る。
・担当ケアマネジャーへの電話対応を基本としている。

◆面談の実施方法
・玄関外側（市職員）、玄関内（申請者）で書類のやり取りで済ませる。申請者が玄関まで自力歩行できない場合は入室面談とするが、少人数かつ 3 分以内に済ませる。
・対面から電話での実施に変更した。ケアマネジャーに電話で聞き取りを行った。
・職員２名で訪問するが、申請者側の人数が多い場合は、１名の職員が面談を担当し、もう１名は外で待機している。

◆面談内容の簡素化、面談時間の短縮
・申請書の署名捺印を貰い、説明記載書類・開始予定日のチラシ等を渡し、説明時間を省く。排出場所を確認し、以後はケアマネジャーとの打合せとして終了する。質問要望等は、電話で受けることとして面談時間の短縮を図る。
・事前に申請書に記述すべき情報を聴取し、面談当日の所要時間を短縮する。

◆収集や声かけ時の対人距離の保持
・収集員は利用者の家にあがらない。
・収集員は個人防護具（手袋、マスク等）を装着し、対人距離の保持を励行している。
・利用者と直接対応しなくてはならない場合は、フィジカルディスタンスに留意し対応している。

◆直営の職員、委託または許可業者以外のボランティア等の支援者（福祉サービスの一環型、コミュニティ支援型）と協働する上での対策の工夫
・委託先の NPO 法人では、支援者の体調管理等について、ガイドラインを作成し、登録されている有償ボランティアに遵守させている。
・基本的な手洗い、マスクの着用等を確実に行い、利用、支援に慣れた関係の間柄であっても、感染予防については徹底することとする。

この他に、一般廃棄物収集における感染防止対策全般への工夫として、以下のような対策が講じられている。

◆職員同士、市民との接触機会を減らす工夫
・職員をチームに分け時差出勤を行った。さらに、庁舎内で接触しないよう待機場所を確保した。
・収集員の執務室、休憩場所を複数の部屋に分散する。朝礼も複数チームに分けて行う。
・収集事務所や休憩室にパーテーション等を設置した。
・執務室の机を離し、昼食の時間をずらしている。
・分別指導等、戸別の訪問対応などで市民と接触する場合は、無理に対面するのではなくインターホン越しに説明を行っている。直接対応を行う場合でも、一定の距離を保ちながら対応をしている。

◆その他
・資源ごみは職員が手で選別を行うため、一定期間貯留し、感染の影響がなくなった後に処理した。
・直営で収集できない事態が生じた時を想定し、市内の許可業者に収集を依頼できるようシステムづくりを行う。

第２項　課題の抽出と見直しの視点

本項では、第４節【STEP3】運用から課題を抽出して見直し（CHECK）につなげるための視点を述べる。

（１）ごみ分別対応策

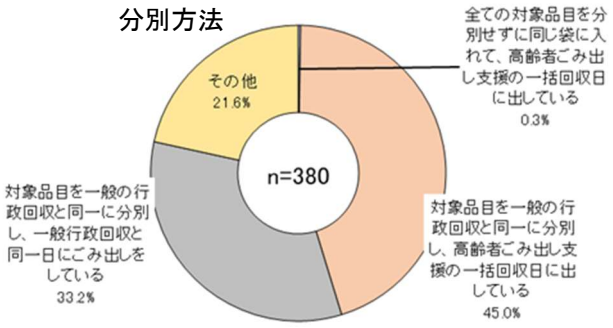
①　ごみの分別

高齢者のごみ出し支援事業では、地方公共団体が運営主体となり直営または委託による戸別収集の形態をとり、約８割の地方公共団体で一般の行政回収と同一に分別している。

一般の行政回収の分別と同一に分別する場合、身体状況により、分別で困難な場合は、分別支援を依頼することになると思われる。

アンケート結果では、高齢者のごみ出し支援制度における分別方法は、「対象品目を一般の行政回収と同一に分別し、高齢者のごみ出し支援の一括回収日に出している」が 45%を占め、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 3-5-8　高齢者のごみ出し支援制度における分別方法



【出所】アンケート結果

高齢者のごみ出し支援に携わっている事業者へのごみの分別ヒアリングでは、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声が聞かれた。下記 TOPIC の事例のように、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行ったりするなど、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。

高齢化の進展とともに認知症の症状が増え、ごみの分別が難しくなり、ごみを溜めこんでしまう事例が、現地ヒアリング調査やモデル事業の現場でも報告された。ごみ分別の方法の出前講座を行うなどの方法も含めてごみ分別支援への取り組みの必要性があると考えられる。

（ごみの分別の対応例）

分別にも対応する「ごみ分別および搬出支援事業」 ・家政婦（夫）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を行い、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。（福島県安達郡大玉村） ・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 ・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。（新潟県上越市） ・同地方公共団体における要件は、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）

委託業者による分別

・分別が困難な場合は、収集箱内のごみを委託業者が分別作業をしている。（滋賀県愛知郡愛荘町）

・分別が困難な世帯があり、委託業者が対応している。

認知症等の事情のある世帯対応

・戸別収集の対象者は、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。（島根県浜田市）

（分別への啓発）

分別の工夫

・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。（東京都日野市）

・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 時～14 時くらいを目途に実施している。（埼玉県鶴ヶ島市）

② ごみ屋敷

さらに、ごみ出しが困難な高齢者は、プライベートなごみの片付け支援を退ける傾向があり、次第にごみを溜めこんでしまうことも懸念される。

現地ヒアリング調査の対象地方公共団体においても、不良な生活環境の解消及び発生の防止を図るための支援及び措置に関する条例等、ごみ屋敷条例の制定を行っている事例がみられる。

横浜市では、令和 2 年 8 月開催の審議会議事録[9]によれば、ごみ屋敷の解消後、ホームヘルパー（訪問介護員等）の利用が開始されたことや、民生委員や地域のサポートができるようになったことで、再発せず支援が継続できている事例がほとんどであると報告されている。さらに、排出支援前の未然防止において、ふれあい収集の効果があると考えている。ふれあい収集では、ごみの回収に行った職員が異変を感じたときに、親族等に連絡をするなど、見守りの取組につなげている。

令和６年度に実施した調査[10]では、令和６年 11 月末時点において 162 市区町村がごみ屋敷居住者も高齢者ごみ出し支援制度の対象としているとの回答があった。また、本手引き P60「第４項　支援範囲等の検討」においても、「家の中⇒集積所」、「家の中⇒清掃センター」と家屋内からの搬出を支援範囲と回答した地方公共団体があったが、令和６年度に実施した同調査では、ごみ屋敷居住者も対象としている地方公共団体において、玄関先からのみならず家屋内からごみの搬出を行う事例が確認された。家屋内から最寄りのごみ出し場まで搬出する事例は 26 市区町村で確認された。

[9] 横浜市建築物等における不良な生活環境の解消及び発生の防止に関する審議会会議録（令和 2 年 8 月 12 日）、https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/fukushi-kaigo/chiikifukushi/yashiki/shingikai.files/dai7kai_kaigiroku1.pdf

[10] https://www.env.go.jp/content/000303867.pdf

（ごみ屋敷に関する取り組み）

ごみ屋敷化 ・ごみ屋敷化しかねない高齢者世帯など、地域の関連機関、福祉関係者とのネットワークを有する福祉部局と連携の上、本事業の潜在利用者へ啓発活動を実施しているところである。（大阪府東大阪市）
ごみ屋敷の再発防止 ・「ごみ屋敷」について、条例を制定して対応を進めているが、ごみの堆積状態が解消された事案に対して、再発防止の取組が課題となっている。（神奈川県横浜市） ・課題に対する対応策の一つとして、「ふれあい収集」の対象者要件に、「ごみ屋敷」条例の対象者を含めることを検討している。（平成 30 年調査時）（神奈川県横浜市）
「ごみ屋敷」の解消と発生（再発）防止について ・ごみなどの堆積による「不良な生活環境」（「ごみ屋敷」）の解消と発生（再発）防止を目指し、「不良な生活環境の解消及び発生の防止を図るための条例」を制定した。（神奈川県横須賀市） ・認知症や身体機能の低下、生活意欲の喪失などが原因となって、身の回りのことをできなく（しなく）なり、SOS の発信力も低下した「セルフネグレクト（自己放任）」の状態に陥ってしまった人もいる。 ⇒こうした人に対し、ごみなどを片付けるだけでなく、生活上の諸課題の解決を目指し、市と関係機関や地域住民が連携して支援や見守りを行うなど、より一層本人に寄り添った支援を行う。（神奈川県横須賀市）

TOPIC　ごみ出し支援だけでは対処できない課題

・想定した直接支援型のごみ出し支援だけでは対処できない課題は、ごみの分別ができないことによるごみ屋敷化の問題である。ごみの運搬自体に困難性がなくとも、ごみの分別が理解できていないことで、通常のごみ集積所への排出ができず（分別できないため、排出しても収集されない）、結果的にごみをためることになっている事例が確認された。亀岡市では、ごみの分別方法に関する高齢者の問い合わせが増加している。ごみ屋敷化を未然に防ぐ、分別支援（ごみ分別の方法を出前講座で行うなど）や、分別区分をわかりやすいものに見直すなどの対応が必要と考えている。（実施：京都府亀岡市）

（２）高齢者のごみ出し支援を、介護サービス利用の入り口として活用する対策

「ごみの排出が困難であること」を高齢者のごみ出し支援の対象者要件にした場合、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。本事業の一環として実施した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、福祉分野から見た高齢者のごみ出し支援の有用性が示唆されたことは、意義深い。

収集員は、定期的な高齢者のごみ出し支援を通じて、制度を利用している高齢者と顔を合わせることにより、平常と異なる利用者の顔の表情や、行動やしぐさに気づく。これは、本事業の一環で行われたモデル事業の実証期間中に発生したことである。収集員が身体の異変に気づき、利用者の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。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高齢者の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た。

なお、モデル事業を実施した群馬県多野郡上野村では、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　介護サービスにおける高齢者のごみ出し支援の有用性

◆高齢者の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つながる。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、次の支援につな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：群馬県多野郡上野村）

【利用者判定方法】

群馬県多野郡上野村では、社会福祉協議会、ケアマネジャーチームで、高齢者のごみ出し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分類する「国際生活機能分類(ICF)[11]」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、も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。

（３）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、まず挙げられるのが高齢化の進展による利用者の増加である。

単身高齢者の増加等により、高齢者のごみ出し支援制度の利用者が増加する一方、財政状況が厳しく、今後の利用者増に対応するための人員や車両等の確保も難しい状況にある。こうした状況への対応策と

[11] 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（障害者）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。

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高齢者のごみ出し支援の仕組みが検討され始めている。

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、介護保険サービスの活用等が、地方公共団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、関係者はごみの有無の確認に時間を要する。

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、施行中の高齢者の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。

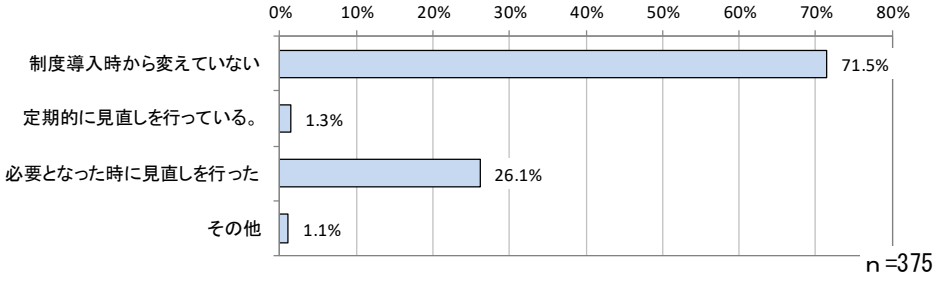
さらに、現地ヒアリング調査から実際に状況を確認した地方公共団体の見直し例も参考にされたい。今後は利用対象者の増加だけでなく、認知症高齢者の増加など適正排出が困難な高齢者の増加が予想される。そのため、廃棄物担当部局と高齢者福祉担当部局や関係機関とのより一層の連携が必要になると考えられている。

① 高齢者のごみ出し支援制度導入後の見直しの状況

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

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

図表 3-5-9 支援制度の導入後の見直し



【出所】アンケート結果

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

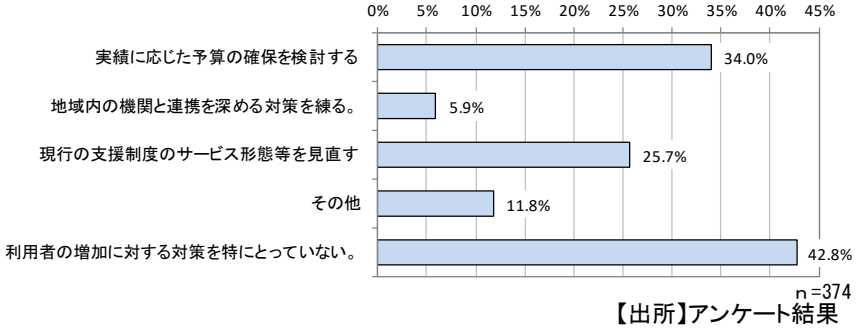
「その他」の具体的な回答として、「地域包括支援センターの設置」、「住民サービスの充実の観点、ボランティアの不足」、「利用者等の孤立予防対策に対する社会的な必要性の高まり」「委託料の見直し、事業の統合検討・移管のため」、「モデル事業として期間限定で始めた制度であったため」、等多様な理由が挙げられている。

② 「増加する利用者」に対する地方公共団体の対応状況

利用者の増加が予想されることへの地方公共団体の対応は、以下のとおりである。

今後の利用者の増加への対策については、「利用者の増加に対する対策を特にとっていない。」(42.8%)が最も多く、制度の見直しの最大の理由となっている。次に「実績に応じた予算の確保を検討する」(34.0%)が続く。「その他」として、他の組織による類似サービスとの調整や情報共有のほか、業務の効率化などの工夫、直接支援型に加えコミュニティ支援型の導入の検討、福祉部や他の事業（生活支援体制整備事業、第2層生活支援コーディネーター）との連携を図る意見が目立つ。

図表 3-5-10　利用者の増加が予想されることへの地方公共団体の対応



【出所】アンケート結果

TOPIC　制度見直しの実践

◆見直しの頻度

・ボランティアの不足、利用者等の孤立予防対策に対する社会的な必要性の高まりなどを踏まえ、開始から今までに途中何度か見直しを行った。（神奈川県横浜市）

③　利用者の満足度調査

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重要となる。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、役所からの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（地方公共団体職員、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

④　制度の見直し事例

本事業における調査結果からも、さまざまな背景、課題により制度の見直しが実施されていることが確認できている。今後の地方公共団体における制度の見直しの参考にされたい。

（制度の見直し）

直接支援型(直営)から直接支援型(委託)へ変更　【東京都武蔵野市】

・平成 15 年4月、ごみ出し困難者に対する支援と安否確認を内容とする制度として、ふれあい訪問収集を開始。当初は問題点の見極めが必要だったため直営方式で実施した。市職員技能主任と主事がペアとなり、一般トラックで訪問収集を行っていた。本制度開始の検討と同時期に、家庭ごみ収集の委託化が検討されていたため、直営職員を業務の担い手として、導入を開始した。

・平成 16 年 10 月より、市内全域で個別収集を開始した。

・業務効率化及び職員人員削減に伴い、業務をシルバー人材センターへ委託した。あわせて、家庭ごみがすでに戸別収集されていることに鑑み、ふれあい訪問収集の範囲を、玄関前から集積所へ変更した。

コミュニティ支援型から直接支援型(直営)とコミュニティ支援型の併用へ変更　【千葉県柏市】

・平成 28 年、生活支援全般の支援を行う「たすけあい合いサービス事業」の一環としてコミュニティ支援型による制度を開始。

・令和2年 10 月より、市内全域を対象とする直接支援型(直営)の「ごみ出し困難者支援収集」を開始し、コミュニティ支援型との併用へ変更。併用に際し、新設の直接支援型(直営)の利用要件は、要介護3以上に設定し、両制度の棲み分けを行っている。

直接支援型(直営)の要件の拡大および安否確認の追加　【北海道札幌市】

・平成 26 年 4 月に対象要件の見直しを行った。見直しの背景、要件の緩和等、改善した制度内容および制度の見直しによる利用世帯数の変化は、次のとおりである。

【見直しの背景】

・他の政令指定都市との比較で著しく利用率が低い。

・他の政令指定都市との比較で対象要件が厳しい。

・制度の利用率が低いのは、現行の対象要件が厳しいことが主な要件であるためと考え、ごみ出し支援のニーズにより一層対応できるものとするため、制度を見直すこととした。

【要件見直し時期および内容】

・見直し時期:平成 26 年 4 月

・制度の見直し内容:

対象要件の拡大、安否確認の追加。

→要件の緩和

→希望者には収集の都度、声掛けによる安否確認を行う。

在宅高齢者宅への生活支援を組み込んだ制度に改定　【福井県福井市】

・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。

福祉サービスの一環型(直営)から福祉サービスの一環型(委託)へ変更　【愛知県長久手市】

・平成 25 年 9 月に、福祉サービスの一環型(タイプⅣ)の直営で開始し、平成 29 年に福祉サービスの一環型(タイプⅣ)の委託へ変更した。令和2年度は、NPO 法人つづらへ委託。

さらに、今後の見直しの意向も述べられている事例を挙げる。

（今後の制度見直し）

地方公共団体 （現在の制度タイプ）	今後の制度の見直しや検討したいこと
新潟市 （コミュニティ支援型）	・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。
千葉市 （コミュニティ支援型）	・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。 ・居住する地域によって団体登録の有無が異なり、市全体への公平なサービス展開とはなっていない。 ・持続可能な制度とするため、かつ、市全体への公平なサービス展開が可能となるよう、制度の検討・見直しに取り組んでいきたい。

（4）見直しの視点

最後に見直しの視点として述べるにあたり、これまでの課題と視点の繋がりを以下に整理する。

課題	記述場所	課題からの示唆	見直しの視点
・利用者要件および申請者の能力評価 （制度の対象とするごみ出し困難者は誰か）	第 5 節【STEP4】 第 1 項(1)	・介護保険の認定者以外に真のごみ出し困難者情報には、福祉部局との綿密な連携が必須	① 廃棄物部局と福祉部局との協働 ② 共助（助け合い）の意識の育成 ③ ボランティアの不足や持続可能な制度運用への対応 ④ 地方公共団体両部局による高齢化社会に対応したごみ出し支援の方向性
・運用に関する改善の取組（声がけによる見守りの効率化）	第 5 節【STEP4】 第 1 項(4)	・声がけによる対応には、福祉部局との連携が必須	
・ごみの分別対応策	第 5 節【STEP4】 第 2 項(1)	・分別支援の必要性、その実現にも福祉部局との連携は必須	
・ごみ出し支援を、介護サービス利用の入り口として活用（声がけが高齢者の身体変化のバロメータにもなる）	第 5 節【STEP4】 第 2 項(2)	・福祉分野の組織等との連携の広がり	
・制度の見直しと利用者の増加に対する対策	第 5 節【STEP4】 第 2 項(3)	・見直し事例 ・廃棄物担当部局と高齢者福祉担当部局や関係機関とのより一層の連携の必要性 ・直接支援による地方公共団体依存型も厳しい。	

高齢者のごみ出し支援制度を改善するにあたり、それぞれの地方公共団体が置かれている状況を踏まえた上で、当該地方公共団体の制度の見直しを行う。前頁のとおり、これまで整理してきた課題から示唆されることを踏まえて、検討すべきポイントを挙げてその視点について記載する。

検討すべき視点として、以下を挙げる。

① 廃棄物部局と福祉部局との協働
② 共助（助け合い）の意識の育成
③ ボランティアの不足や持続可能な制度運用への対応
④ 地方公共団体両部局による高齢化社会に対応したごみ出し支援の方向性

運用した上での成果や課題等を評価（ＣＨＥＣＫ）し、制度の計画（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）流れである。

① 廃棄物部局と福祉部局との協働

・高齢者の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公共団体が多いことから、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、地方公共団体の協力を得ることにより、ケアマネジャーに高齢者の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。
・さらに、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。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、疾患の初期症状の早期発見につながる事例が生まれている。

続いて、福祉分野に関する専門知識の習得に関する動きを述べる。

・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くる。廃棄物部局を窓口として支援制度を運用する場合、当該部局では、福祉に関する専門知識を持ち合わせている職員が少ない。一方、高齢者のごみ出し支援事業に、声かけを導入する場合、ごみ出し困難な利用者宅へのごみ回収に往訪時、収集員は、異変の確認を行う必要がある。そうした業務は、生命の危険に遭遇する可能性も秘めており、一部の地方公共団体では、高齢者のごみ出し支援の推進に携わる職員に対し、関連する福祉分野の研修を導入したり、声掛けに対応する専門員を育成したりする地方公共団体もある。
・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が一部の地方公共団体で始まっている。徐々に、廃棄物部局と福祉部局、その他の関連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、地方公共団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。

TOPIC 普通救命講習や認知症サポーター養成講座等の受講

◆普通救命講習を受講

・専用車には AED を搭載し、業務に従事する職員は普通救命講習を受講している。（北海道帯広市）
・収集に回る職員については普通救命講習を受講し、利用者に異常があれば即座に対応できるようにしている。（大阪府東大阪市）

・万一の事態に備え、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。（兵庫県芦屋市）

◆担当スキルの継承および向上への対応

・生活に欠かせないごみ収集の役割だけでなく、「見守りネットワーク」の一員としての“社会資源”の存在をアピールし、区民をサポートしている。収集職員は、認知症サポーター養成講座や見守り講座を受講し、見守り方法や連携体制を整え、利用者への声かけや関係機関との連携も図っている。（東京都墨田区）

・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。（兵庫県芦屋市）

・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の必要性を感じるも、取組が課題となっている。（兵庫県芦屋市）

②　共助（助け合い）の意識の育成

・地方公共団体全域において、地域コミュニティ活動の振興が活発であり、域内に支援団体（ボランティア団体）のネットワークを構築できる場合は、コミュニティ活動による高齢者のごみ出し支援の導入が可能と思われる。

・地域の住民による支え合い活動等、互助の取組を阻害しないよう、高齢者のごみ出し支援の制度を検討する際は、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である。

・地域ボランティアによる助け合い活動の多くはごみ出し困難な高齢者にとり有償サービスとなっているため、一般的に利用者負担のない行政による高齢者のごみ出し支援制度が導入されていれば、その行政によるサービスの利用を優先的に検討することが想定される。こうして、地方公共団体が高齢者のごみ出し支援制度を導入することにより、実は、その地域に醸成されている共助の精神を阻害してしまうことにもなりかねない。すなわち、地方公共団体が実施主体となり、直接支援型の高齢者のごみ出し支援制度を導入することにより、地域コミュニティの希薄化が懸念される。

・地方公共団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公共団体もあり、地方公共団体内の関連部局間の慎重な検討が肝要である。

・一方、地域ボランティアを支える側の元気な高齢者も、利用者の高齢化と同様に高齢化が進む。現在、こうした支援側の元気な高齢者を取りまとめ、先進的な役割を担っている団塊の世代も、やがて支援される側となる時期が到来する。持続的な地域ボランティア活動による高齢者のごみ出し支援の仕組みづくりにも課題を抱えているのが実態である。

TOPIC　相互扶助による支え合いとの棲み分け

◆福祉部局による総合事業の整備

・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。 (兵庫県芦屋市　福祉部地域福祉課地域福祉係)

③　ボランティアの不足や持続可能な制度運用への対応

・「タイプⅢ　コミュニティ支援型」の制度の導入では、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。

・「タイプⅢ　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。

・「タイプⅣ　福祉サービスの一環型」の受け皿として、十分なボランティアを確保することが難しい地域もある。

また、ボランティアを活用する運営において課題となるのが、ごみ出し困難者と支援者との間の相性、持続的な運用および無料サービスの場合の利用者による遠慮等である。最初の２点の課題に対し、複数名によるボランティアグループで対応すること等が解決策となる。グループを結成することにより、互いに励ましあったり、助け合ったりしやすいと考えられており、ボランティアを活用する場合の運用ノウハウと言える。

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、1 回の活動につき、ワンコイン（支援内容により、100 円や 500 円などを設定）、地域通過やシール等を付与し、年間の発行上限枠を設けて、支援者に活動付与金を交付することが行われている。支援を受ける高齢者にとり、支援のお礼として少額が支援者に支払われる仕組みがあることにより、不要にお礼の気を使わなくて済むことで、利用者に歓迎されている方法である。

TOPIC　「タイプⅢ　コミュニティ支援型」を継続させるための工夫

◆地域サポーター

・「安心サポートの会」の活動で最も大切なことは、活動を継続させることである。

・利用料が無料であると、高齢者は頼みづらい意識がある。直接現金でやり取りするのではなく、「ごみ出し利用券」を発行し、排出するごみ袋に券を貼る仕組みとした。

・ごみ出し支援利用にはごみ出しチケット（1 冊 10 枚綴り）をあらかじめ購入することとしており、購入のたびに支援継続の意思の確認ができるうえ、利用者と団体スタッフが会話する機会となっている。

・「出来ることを出来るときに手伝ってもらう」の方針で、高齢者を含むサポーターの登録増加を目指す。

・1 名の利用者に対して、サポーターは 2 名対応させている。衛生面などからみて、ごみ収集は休むことのできないサービスであるため、サポーターの事情へも対応できるようにしている。（以上、千葉市－安心サポートの会）

◆組織化のノウハウ

・専用車には AED を搭載し、業務に従事する職員は普通救命講習を受講している。（北海道帯広市）

・収集に回る職員については普通救命講習を受講し、利用者に異常があれば即座に対応できるようにしている。（大阪府東大阪市）

・万一の事態に備え、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。（兵庫県芦屋市）

④　地方公共団体両部局による高齢化社会に対応したごみ出し支援の方向性

・総合事業では、要支援者等に対して実施される「訪問型サービス（訪問による生活援助等）」による生活援助に“ごみ出し”を含めることができ、本人の状況に応じて訪問介護員のほかボランティア等の多様な主体による支援が行われている。

・重要なことは、重層的なサービスの狭間で必要な支援を受けられない高齢者を生まないことである。行政横断的なサービスが展開されるにつれて、地域で展開されているサービスとそれぞれの対象者の整理に、地方公共団体内の福祉部局と廃棄物部局がさらに連携し、対応できていないごみ出し困難な高齢者を洗い出し、必要な高齢者のごみ出し支援制度の設計を検討すべきである。

・本事業において調査をしてきた高齢者のごみ出し支援制度の取組では、高齢化の進展による高齢者の増加に対して、地方公共団体では、行政の力だけではなく、地域の力を活用することに主軸を置く動きがみられる。この際、自助、共助が阻害されないよう、また、市内の他のサービスとの重複も避けるよう留意が必要となる。

・また、廃棄物部局の高齢者のごみ出し支援制度では、収集員は、玄関先から集積所までのごみ収集・運搬を行い、家の中に入って行う収集は行わないのが一般的である。家の中に上がって支援が可能な支援者はホームヘルパー（訪問介護員等）である。そこで、廃棄物部局の玄関先から処理場までの高齢者のごみ出し支援制度につなぐため、福祉部局で家の中から玄関先までのごみ出しの仕組みづくりに取り組む地方公共団体の福祉部局もある。

TOPIC 地域支え合い活動

◆福祉部局による総合事業の整備

・総合事業の実施にあたり、市民をはじめとするたくさんの主体が意欲や能力を最大限に発揮し、地域での健康づくり活動や支え合い活動等が創出されるような支援を推進することが求められており、高齢者の軽度な生活支援を地域の人同士が助け合う制度を検討した。（愛知県長久手市）

・**行政の力だけではなく、地域の力を活用することに主軸を置き、幅広い簡単な日常の困りごとの解決**に住民が主体的に活躍できるよう方向付を行った。（愛知県長久手市）

TOPIC 福祉と廃棄物の両部局が細やかな支援策の検討

◆高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築において検討すべき支援の対象者について

・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。（福井県福井市）

・**廃棄物部局**では、ごみ出し困難な高齢者等に対して、家族、地域、介護サービス等の利用状況を把握していないため、根本的な解決ができなかった。一方、**福祉部局**では、民生委員が本来の業務を超えて対処していることや、ホームヘルパーがごみの排出時間に間に合わずに持ち帰っているなどのケースがあることが散見されており、高齢者地域ケア会議の課題として取り上げられた。（神奈川県横須賀市）

○高齢化社会に向けた廃棄物処理体制は、福祉部局と廃棄物部局連携による複合サービス

これからの高齢化社会においては、廃棄物部局と福祉部局が、相互の得意分野の経験とネットワークを活かしつつ連携した複合型サービスも考慮される。

具体的には、下記に提案されているように、行政の玄関先から清掃センターまでの廃棄物処理の流れに、家の中からのごみの分別、排出処理を担当する生活支援事業が融合するような取組も検討されている。

TOPIC 今後の取組は、福祉施策との乗り入れ

◆福祉部局による総合事業の整備

・福祉部局による総合事業（ごみ出し支援項目あり）の整備によって、廃棄物部局と同様の事業が展開されることになるが、**総合事業の枠内では対応できないごみ出し困難者**を廃棄物部局の「帯広市ごみサポート収集事業」で拾い上げるなど両部局が連携し、利用者の身体や生活状況に応じた支援が受けられる仕組みを検討する。（北海道帯広市）

・家の中から玄関までごみ出しを行う**生活支援事業を検討**し、玄関先から処理場まで廃棄物処理を行う**「ふれあい収集事業」との組み合わせを行う**ことにより、要支援者等のごみ出しがスムーズに行えるようにする。（滋賀県愛知郡愛荘町）

TOPIC　地方公共団体が描く今後の高齢者のごみ出し支援は、両部局中心の複合型支援

・戸別収集方式から路上ステーション方式への移行に伴う弊害を解消するために廃棄物部局で開始された事業だが、**事業を継続する中で福祉的な重要性が高まってきたことから、今後の制度設計にあたっては福祉部局と協力して協議し、実施**していくことが望ましい。（北海道帯広市）

・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。（兵庫県芦屋市）

参考資料　Q&A、用語一覧

第１節　Q&A

今後、高齢者の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 に整理した。

Q１　制度設計をする際に留意すべき点は何ですか？

Ａ．各地方公共団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ことです。

利用者推移の予測、地方公共団体の予算枠、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、障害者世帯、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します。また、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ります。

Q２　支援にかかる経費として、どのような経費項目を見込めばよいのですか？

Ａ．直接支援型（直営）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ます。直接支援型（委託）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×人数で計算できます。

コミュニティ支援型の場合は、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てください。通常の報告方法や緊急時の連絡方法なども検討し、経費概算を出すと良いです。

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

Ａ．高齢者の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、地方公共団体の一般財源（地方交付税措置を含む）があります。

最近における地方交付税措置としては、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ごみ出し支援」があります。

Q４　利用者数の予測は、どのように考えたらよいのですか？

Ａ．当該地方公共団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の要支援・要介護度別の人口などの情報を集め予測するほか、福祉部局等、地域の高齢者の実情に詳しい

関係者に相談する。また、厚生労働省から、高齢者の就業率の低い地方公共団体は要支援・要介護の高齢者の割合が高い傾向にあるという統計が出ており、就業率なども参考にできます。

（出所）https://www.kantei.go.jp/jp/singi/shakaihoshoukaikaku/wg_dai1/siryou4-3.pdf
「都道府県ごとに見た介護の地域差」（厚生労働省提出資料）、要支援認定率と 65 歳以上就業率（平成 22 年国勢調査を利用）

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、高齢者のごみ出し支援に指定された日に排出）のほか、地域の地理的特徴（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、一概には言えません。

各地方公共団体とも、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できるか、様々な工夫をしています。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でしょう。

Q6　利用者申請書に必須の項目やポイントは何ですか？

A．申請者の氏名・住所・連絡先、利用者の住所・氏名・連絡先のほか、同居人の有無、緊急連絡先（親族などすぐに連絡がつく人）のほか、要綱に定め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す。また、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ります。高齢者に見やすく、分かりやすい申請書を心掛けましょう。

Q7　利用者宅への往訪面談の際に、留意すべき点は何ですか？

A．第一に、面談者・利用者に当該制度について十分に説明し理解していただくことが大事です。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です。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しましょう。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ちます。

Q8　ごみ出し支援利用者宅の情報管理で注意すべきことは何ですか？

A．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の紛失等、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ましょう。

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．要件に市長などの権限により例外規定を認めるケースが多いです。

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

Ａ．ニーズがある季節だけ実施している地方公共団体もあります。

Q１１　利用者の状態が利用要件を満たしているかを定期的に確認したい場合、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地方公共団体もあります。

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、支援を実施できる状況にあるかを確認しましょう。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ます。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す。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良いでしょう。

Q１３　ごみ出し支援に付随した安否確認を行う場合、収集員として留意すべき点は何ですか？

Ａ．収集担当者が、利用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つながります。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います。また、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います。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、当該地方公共団体の定めによる）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す。

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、運営主体が準備しましょう。

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

Ａ．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します。既存のネットワークの活用と新規の立ち上げを視野に入れると良いでしょう。

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．何名かのチームを組んでもらい、チームで対応することで負担軽減を図っている地方公共団体もあります。

Ｑ１６　ごみ出しの指定日を忘れる高齢者が多いので、何か工夫している地方公共団体はないですか？

Ａ．利用者ごとにごみカレンダーを作り渡している地方公共団体があります。

Ｑ１７　指定の分別ができていないごみが毎回出されたり、ごみの出し忘れや分別ができていない場合はどのように対応すればよいですか？

Ａ．収集とは別の部隊が、分別の指導に行く地方公共団体もあります。それでも分別が出来ない場合は、ケアマネジャー、ホームヘルパー（訪問介護員等）等に相談し対応を検討します。利用者に認知症の可能性が考えられる場合、認知症の検査につなげるなどの対応が必要とされます。

Ｑ１８　ホームヘルパー（訪問介護員等）によるごみ出し支援の場合、朝の決められた時間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、地方公共団体によっては、収集時間を遅らせたりしているところもあります。

Ｑ１９　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す。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ます。障害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しましょう。

声か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す。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良いでしょう。

Ｑ２０　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りますが、次の利用者宅へ収集に行かなければならないという場合は、行政の担当部局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ります。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す。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重要です。

Q２１　毎回声かけをする場合、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設定してもらうなどの対応や、ごみ出しの際に「元気です」などのメッセージカードを置いてもらい確認する方法もあります。

Q２２　声かけが不要であると申請している利用者がごみを出さないことが 2～3 回続いた場合、どのような対応をしたらよいですか？

Ａ．入院などによる一時的な不在も想定されるため、何回ごみ出しがなかった場合に、本人もしくは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良いでしょう。

Q２３　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、でき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良いでしょう。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、固定が望ましいです。

Q２４　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ます。

Q２５　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．収集車に、ふれあい収集であることがわかるような記載をしない工夫を行っている地方公共団体もあります。

Q２６　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ります。

Q２７　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地方公共団体もあります。

Q２８　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．地方公共団体ホームページ、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、ケ

アマネジャー、地域包括支援センターの職員などの福祉関係者にも制度を周知します。

さらに介護・障害サービス提供事業者などに対しても周知します。

Q29　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、地方公共団体で、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、さまざまな活動を行っています。

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（訪問介護等）や配食サービスをはじめとす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ます。

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に取り組む例も見られます。

Q30　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います。さらに、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もあります。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健・医療・福祉などの介護に幅広い知識を持つケアマネジャー（介護支援専門員）がいます。

一方、**居宅サービス事業者**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します。居宅介護支援事業者と同様に、国が定めた基準に従い都道府県が定めた条例を満たしており、都道府県の指定を受けた事業者です。

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。
一般廃棄物収集運搬業者	廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和 45 年 12 月 25 日法律第 137 号）に基づき、市町村から一般廃棄物の収集・運搬の委託又は許可を受けた事業者。一般廃棄物の収集・運搬を行えるのは、直営（委託を受けたものも含む。）又は一般廃棄物収集運搬許可業者のみである。なお、独居老人等の家庭等から排出されたごみを当該市町村のルールに従い最寄りのごみ出し場まで搬出する行為については廃棄物処理法上の収集・運搬に当たらない。 https://www.env.go.jp/recycle/waste/laws.html https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tiiki/kouzou2/kouhyou/030916/15kankyo.pdf
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	市町村の要介護認定によって常時介護が必要とされた要介護者に対し提供されるサービスの費用として給付されるもの。
介護予防給付	市町村の要支援認定によって要介護状態の軽減・悪化防止のための支援や日常生活の支援が必要とされた要支援者に対し提供されるサービスの費用として給付されるもの。
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、介護サービスの提供にあたる者。
介護保険制度	地方公共団体が運営し、40 歳以上に加入が義務づけられている公的な社会保険制度。対象となる人に介護サービスを提供する。 https://www.kokuho.or.jp/summary/nursing_care_insurance.html
介護保険被保険者	市町村又は特別区の区域内に住所を有する 40 歳以上全員 第 1 号被保険者　65 歳以上の者 第 2 号被保険者　40 歳から 64 歳までの者
介護予防	高齢者が要介護状態等になることの予防、または要介護状態等の軽減、悪化の防止を目的として行われる支援。

用語	概要
介護予防・日常生活支援総合事業	・総合事業は、要支援者等に対して必要な生活支援を行う「第1号事業（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。 (参考) 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
家政婦（夫）	一般的な家事のほか、介護保険でカバーされる範囲以外の身の回りの世話なども行う。就労の場所は主に個人家庭で、ひとりで仕事をする場合が多く、勤務時間の長さ、時間帯、勤務日数及び賃金も様々である。就労者はほとんどが女性である。 仕事をするにあたり、特に学歴や資格は必要とされないが、「家事の業務」の場合は、掃除、洗濯、調理など家事一般の経験が必要とされる。就職活動は、厚生労働大臣許可の家政婦紹介所に求職登録することから始まる。 （職業情報提供サイト（日本版 O-NET（※）/ https://shigoto.mhlw.go.jp/User/about）
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。 https://www.env.go.jp/recycle/kaden/gaiyo.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	要介護者、家族からの相談に応じて、最適なケアプランを作成する。保健・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 （介護支援専門員）	・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。 ・業務内容は、ケアプランの作成やサービスの調整、介護報酬の給付管理業務など。 ・「要介護」の人は、居宅介護支援事業所が担当し、利用者がケアマネジャーを選ぶことができる。「要支援」の人は地域包括支援センターの主任ケアマネジャー等が担当する。
減価償却費	時間の経過や使用により価値が減少する固定資産を取得した際に、取得するための支払額をその耐用年数に応じて計上していく費用。
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。

用語	概要
後期高齢者	75 歳以上の高齢者。
公助	自分や地域で解決できない課題に対して、行政や公的機関等の各種サービスを活用し、課題の解決を図ること。費用負担は、税による公の負担。
高齢化率	高齢者人口が総人口に対して占める割合。
高齢者	国連の世界保健機関(WHO)の定義による、65 歳以上の人。
高齢社会対策大綱	政府が推進する高齢社会対策の中長期にわたる基本的かつ総合的な指針となるもの。 https://www8.cao.go.jp/kourei/measure/taikou/h29/hon-index.html
高齢者福祉センター	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	ステーション(集積所)収集に対して使用されるごみ収集方法の一つ。各住戸の玄関先や、集合住宅の前等に出し、清掃職員が収集する方法。
再資源化	使用済物品等のうち有用なものの全部または一部を再生資源、再生部品として利用することができる状態にすること。 (環境省) https://www.env.go.jp/recycle/recycling/
在宅介護支援センター	高齢者の在宅介護に関する相談を受け、情報提供、総合調整を行う施設。
自助	住民ひとりひとりが豊かな生活を送るために、自分のことは自分で行うこと。
社会福祉協議会	民間の社会福祉活動を推進することを目的とした、営利を目的としない民間組織。昭和 26 年(1951 年)に制定された社会福祉事業法(現在の「社会福祉法」)に基づき、設置されている。住民の身近な地域で活動を行う地方公共団体社会福祉協議会(地方公共団体社協)、各都道府県域で活動を行う都道府県社会福祉協議会(都道府県社協)、さらに全国組織としての全国社会福祉協議会(全社協)が設置されている。
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	地方公共団体が用意し(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 (主任介護支援専門員)	主任介護支援専門員研修を修了した者。
障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(障害	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.mhlw.go.jp/content/12200000/000501297.pdf

用語	概要
者総合支援法)	
シルバーサービス振興会	超高齢社会に向け、高齢者をはじめ国民すべてが安心して暮らせる社会づくりを民間の立場から支えるため、シルバーサービスの質の向上とその健全な発展を図ることを目的に設立された団体。
シルバーサロン	「仲間づくり」「出会いの場づくり」を目的に、高齢者をはじめ、地域の誰でも気軽に立ち寄って飲食をしながら懇談できるサロン。高齢者の交流の場として活用し、外出の機会をつくり、社会的な孤立の防止を図ることが狙い。
シルバー人材センター	高齢者が働くことを通じて生きがいを得ると共に、地域社会の活性化に貢献する組織。
シルバー110 番	高齢者やその家族が抱える様々な問題に、電話や文章、面接を通して相談に応じ、情報提供を行う高齢者総合相談センター。
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(集積所)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、地方公共団体は、そのごみステーション（集積所）から収集車両により運搬する方法。
生活援助	身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助であり、利用者が単身、家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるもの。
生活機能のレベル	ICF の中心概念であり、人が「生きる」ことの3つのレベルのこと。「心身機能(生物レベル、生命レベル)」「活動(個人レベル、生活レベル)」「参加(社会レベル、人生レベル)」を示す。
生活支援コーディネーター	地域の助け合い・支え合いの仕組みづくりを進めるため、高齢者のちょっとした困りごとやニーズ、地域にある社会資源を把握し、多様な活動・サービスをつなぐ推進役。「地域支え合い推進員」とも呼ばれる。
精神障害者保険福祉手帳	一定程度の精神障害の状態にあることを認定するもの。精神障害者の自立と社会参加の促進を図るため、手帳を持っている対象者に様々な支援策が講じられている。 https://www.mhlw.go.jp/kokoro/support/3_06notebook.html
清掃センター	廃棄物の処理及び清掃に関する法律に基づく一般廃棄物の処理を目的として設置される施設。
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	・介護保険法に基づいて包括的支援事業等の事業を実施し、近隣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、そ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する施設。市町村又は、市町村から委託を受けた社会福祉法人、社会福祉協議会、医療法人などが設置し、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。 ・要支援者等のケアプラン作成を行うほか、地域の高齢者の介護等に関する相談や、地域のケアマネジャーたちの相談を受けるなどの業務を行っている。
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。
認知症高齢者の日常生活自立度判定基準	高齢者の認知症の程度を踏まえた日常生活自立度の程度の判断基準。 https://hodanren.doc-net.or.jp/iryoukankei/14kaitei/yosiki/b12_.pdf
認知症	物忘れや認知機能の低下が起こり、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に関する法律	廃棄物の定義や処理責任の所在、処理方法・処理施設・処理業の基準などを定めた法律。（環境省）https://www.env.go.jp/recycle/waste/laws.html
パッカー車	投入された廃棄物を回転板ですくいあげ、押し込み板で貯留室へ押し込むことで、圧縮する機能を備えた機械式ごみ収集車。
引当金繰入額	決算整理や修正において、引当金を計上し繰り入れるための見積もり費用。
風除室	外気の流入や風の吹きつけを緩和し、室内の温度を保つ効果がある建物の入口（玄関）前に設けられた小部屋。冬季に風雪や冷気が流入するのを防ぐために設置されることが多い。
複合型サービス福祉事業	身体上または精神上の障害により日常生活を営むのに支障がある者に対し、訪問看護及び小規模多機能型居宅介護を組み合わせ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の救急に関する講習会。
ふれあいいきいきサロン	地域に住む住民が気軽に集える場所をつくることを通じて、地域の「仲間づくり」「出会いの場づくり」「健康づくり」をするための活動。
ホームヘルパー （訪問介護員等）	要介護者の居宅を訪問し、できるだけ居宅で能力に応じ自立した日常生活を営めるように、調理・配膳や居室内の掃除等の生活援助、排泄や入浴の介助等の身体介護等のサービスを提供する者。なお、介護福祉士、実務者研修修了者、介護職員初任者

用語	概要
	研修修了者、生活援助従事者研修修了者、居宅介護又は重度訪問介護を提供している者（共生型サービスのみ提供可能）、旧介護職員研修修了者、旧訪問介護員1級課程修了者、又は旧訪問介護員2級課程修了者である。
ホームヘルプサービス（訪問介護）	ホームヘルパー（訪問介護員等）が、要介護者の居宅を訪問し、入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除等の家事等を提供するものをいう。
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、行政等機関につなげるとともに、高齢者や障害者世帯等の見守りや安否確認なども行う。
モデル事業	主に公共事業・公的事業などで、ある地域またはある期間模範的に事業化・展開させ、その効用を確認し評価する事業。
山口式キツネ・ハト模倣テスト	認知症の診断を補助する為に行う検査。手の形で作ったキツネとハトの影を見せて模倣できるかをみる。
要介護	自力だけで生活を営むのは困難で、何らかの介護を行う必要がある状態。 （厚生労働省）https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/nintei/gaiyo1.html
要介護認定率	被保険者に対する要介護認定者の割合。
要支援	現在は介護の必要はないが、要介護状態への進行を予防するために、何らかの支援が必要な状態。 （厚生労働省）https://www.mhlw.go.jp/shingi/2003/09/s0912-7d3.html
要支援認定率	被保険者に対する要支援認定者の割合。
留置法	調査員による訪問調査の手法のひとつ。調査対象者に調査票を渡して、後日、再度訪問して調査票を回収する。
老人いこいの家	高齢者に対し、健全ないこいの場を提供し、心身の健康増進を図ることを目的とした施設。
老人クラブ	地域を基盤とした高齢者が自主的に集まって活動する組織。
老人健康保持事業	地方公共団体が実施する高齢者の心身の健康の保持に資するための教養講座、レクリエーションシェン等、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	フィー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。
ICF（国際生活機能分類）	人間の生活機能と障害に関する状況を記述することを目的とした分類。健康状態、心身機能、身体構造、活動と参加、環境因子、個人因子から構成される。

用語	概要
	https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000002ksqi-att/2r9852000002kswh.pdf
NPO	社会的な使命を達成することを目的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。