

令和2年度高齢化社会に対応した 廃棄物処理体制構築検討業務

報告書

令和3年3月

株式会社 リベルタス・コンサルティング

LIBERTAS
・ ・ ・ ・

令和2年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討業務報告書

概 要

<業務の目的>

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

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

この対策として、一部の地方公共団体では高齢者に対するごみ出し支援が実施されており、全国の地方公共団体においても、従来の廃棄物処理体制から高齢化社会に対応した廃棄物処理体制へとシフトしていく必要性が生じている。

以上の状況を踏まえて、本業務では、ごみ出し支援の実態に関する調査・分析及びごみ出し支援の制度設計から実際にごみ出し支援を行う「モデル事業」等を実施することにより、今後ごみ出し支援を行おうとする地方公共団体が、どのようなことに留意して制度設計を行い、持続的に運用していくべきかを検討する際の参考となるよう、また、既に支援を行っている地方公共団体において課題の改善や事業の見直しにつながるよう「高齢者のごみ出し支援制度導入の手引き」（以下「手引き」という）及び事例集を作成することを目的とした。

<業務の内容>

本業務は、5 項目から構成され、それぞれの実施概要を以下に示す。

（１） 高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方の検討

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

また、新型コロナウイルス感染症流行や災害の激甚化を受けて、ごみ出し支援にどのような影響が生じているか、地方公共団体への Web ヒアリング調査（10 箇所程度）を行い、その内容を分析・整理した上で「手引き」に反映させた。

（２） モデル事業の実施

現在、ごみ出し支援を実施していない地方公共団体、又はごみ出し支援の見直しを検討している地方公共団体を対象として、モデル事業を実施した。

モデル事業を実施する地方公共団体は、公募により 2 団体を選定した。

モデル事業では、実施期間、実施方法、実施後の検証、成果および課題を取り纏め、「手引き」に反映させた。

(3) 「手引き」の作成・検討及び事例集の作成

(1) 及び (2) で得られた結果をもとに、「手引き」及び事例集を取り纏めた。

「手引き」及び事例集を作成するにあたり、前年度 の検討業務の結果を参照並びにブラッシュアップを図った。

「手引き」は、ごみ出し支援を行おうとする地方公共団体が、地域特性に応じたごみ出し支援のために、どのようなことに留意して制度設計を行い、きめ細かなごみ出し支援のサービスを持続的に運用していく際の参考となるように、また、既にごみ出し支援を実施している地方公共団体においても課題の改善や事業の見直しにつながるよう、Q&Aを盛り込むなど、構成を検討し、工夫した。

事例集には、実際に高齢者のごみ出し支援を行っている地方公共団体への現地ヒアリング調査（10箇所程度）により得たごみ出し支援制度の特徴、支援の内容、制度設計のためのポイント等についてとりまとめ、結果を反映させた。

(4) 検討委員会の開催

本業務では、学識経験者を検討委員とする検討委員会を設置し、(1) ～ (3) について3回の開催において必要な助言を受けた。尚、後半の2回においては、地方公共団体関係者をオブザーバーとして招へいし、意見聴取を行い、「手引き」に反映させた。

(5) 説明会の開催

「手引き」の周知を目的とした全国の市区町村の担当者を対象とする説明会を、Web 上で実施した（開催時間は、5時間程度）。2日間にわたる2部構成とし、初日は、主催者挨拶につづき、調査概要および「手引き」の説明を行った。第2日目には、地方公共団体からのごみ出し支援制度導入事例発表（5事例）、モデル事業事例発表（2事例）につづき、検討委員会の委員よりショート講演（3講演）を行った。

2020 Project Report on Consideration of Establishment of a Waste Treatment System in an Aging Society

Overview

Project Purpose:

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

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

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

Based on the above situation, we will implement a “model project” and other approaches to provide garbage disposal support according to a survey and analysis on the actual situation and system design of garbage disposal support. This project aims to create "Guidance for introducing a garbage disposal support system for the elderly" (hereafter "Guidance") and case studies to act as a reference for local governments who intend to implement some form of garbage removal support, and to improve and revise local government projects already providing support.

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

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

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

In addition, we conducted online interview surveys with local governments (at approx. 10 locations) to find out how the COVID-19 pandemic and the intensification of disasters have affected garbage disposal support. After analyzing and organizing the results, we reflected the information in the Guidance.

(2) Implementation of the Model Project

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

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

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

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

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

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

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

The Case Studies summarize and reflect the characteristics, support details, system design, etc. of the garbage removal support system obtained through surveys based on field studies and interviews (at approx. 10 locations) with local governments that are currently supporting the elderly with their garbage removal.

(4) Establishment of a Review Committee

For this project, a review committee was established made up of academic experts, and advice was given on three occasions related to items (1) to (3). In the latter two sessions, local government officials were invited as observers to hear to their opinions. These were reflected in the Guidance.

(5) Holding a Briefing Session

A briefing session was held online (for about 5 hours) for managers at municipalities nationwide to inform them of the Guidance. The session consisted of two parts over two days. The first day consisted of an opening address by the organizer, followed by an overview of the survey and an explanation of the Guidance. On the second day, case study presentations were made by local governments on the introduction of garbage disposal support systems (5 cases) and model projects (2 cases), followed by short lectures (3 lectures) by members of the review committee.

— 目 次 —

第1章 「令和2年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討業務」の概要	1
1-1 業務の目的	1
1-2 業務内容	1
1-3 業務の実施概要	2
第2章 高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方の検討	6
2-1 事業計画の作成	6
2-2 ごみ出し支援に関する調査・分析	6
2-3 感染症、災害によるごみ出し支援への影響にかかる調査・分析	7
第3章 モデル事業の実施	16
3-1 実施の目的	16
3-2 実施概要	16
3-3 実施後の検証	17
3-4 モデル事業の実施概要	19
第4章 手引きの作成	31
4-1 目的	31
4-2 作成手順	31
4-3 手引きの更なる活用	31
4-4 手引き	33
第5章 事例集の作成	36
5-1 ブラッシュアップと連携した現地ヒアリング調査	36
5-2 インデックス別掲載地方公共団体	37
5-3 事例集	39
第6章 説明会の開催	43
6-1 開催の目的	43
6-2 開催概要	43
6-3 開催方法	44
6-4 開催結果	47
第7章 検討会の開催	59
添付資料1 「手引き」	61
添付資料2 「事例集」	193

第1章 「令和2年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討業務」の概要

1-1 業務の目的

我が国の65歳以上の高齢者人口は、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、さらに、平成6（1994）年には14％を超えた。高齢化率はその後も上昇を続け、平成30（2018）年には、28.1％に達しており、すでに、国民の4人に1人が高齢者である。

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

また、高齢化社会や核家族化の進展等に伴い高齢者のみの世帯が増加するにつれて、家庭からのごみ出しに課題を抱える事例も増加し、一部の地方公共団体においては高齢者ごみ出し支援（「ふれあい収集」等）が開始されている。

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る。

本業務では、以上のような状況を踏まえ、ごみ出し支援の実態に関する調査・分析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」等を実施することにより、今後ごみ出し支援を行おうとする地方公共団体において、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「令和元年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討業務」（以下「昨年度の業務」という。）において作成したガイダンス（案）及び事例集（案）を基に「高齢者のごみ出し支援制度導入の手引き」（以下「手引き」という。）及び事例集としてブラッシュアップすることを目的とした。

本事業では、その目的の実現のために、下記業務を実施した。

1-2 業務内容

本業務は、以下の5項目で構成される。

- 高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方の検討
- モデル事業の実施
- 手引き及び事例集の作成
- 説明会の開催
- 検討会の開催

1-3 業務の実施概要

個々の業務の実施概要を、以下に示す。

(1) 高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方の検討

① 事業計画

「令和元年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討業務」（以下「昨年度の業務」という。）の結果や文献、平成 30 年度に実施したアンケート調査（以下「アンケート調査」という。）等を参考に、今後のごみ出し支援制度の在り方を検討すべく、現地ヒアリング調査の実施計画を作成の上、貴省と協議の上、決定、実施した。

② 現地ヒアリング調査の実施

- ・ 前年度に実施したアンケート調査結果を分析し、現地調査の候補地方公共団体を選定し、貴省担当官と協議の上、現地ヒアリング調査の対象地方公共団体 11 箇所を選定し、実施した。ここで得られた現地ヒアリング調査結果を、後述の手引き及び事例集の作成にて活用した。
- ・ **【令和 2 年度の対象地方公共団体】**
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

③ 感染症、災害によるごみ出し支援への影響調査の実施

- ・ 新型コロナウイルス感染症流行や災害の激甚化を受けて、ごみ出し支援にどのような影響が生じているか、地方公共団体への Web ヒアリング調査の対象地方公共団体 10 箇所を選定し、実施した。ここで得られた現地ヒアリング調査結果を、後述の「手引き」にて活用した。
- ・ 感染症、災害によるごみ出し支援への影響調査の対象地方公共団体：岡山県倉敷市、熊本県熊本市、広島県呉市、愛媛県西予市、福島県福島市、神奈川県川崎市、神奈川県三浦市、栃木県佐野市、長野県佐久市、福岡県大牟田市

(2) モデル事業の実施

- ・ モデル事業の対象となる地方公共団体を、公募により募集し、外部有識者から構成される検討会にて評価・審査の上、実施する地方公共団体を選定した。
- ・ **【令和 2 年度の対象地方公共団体】**
京都府亀岡市、岡山県真庭市
＜実証期間＞2020 年 10 月～2021 年 1 月
＜手引きへの活用＞ モデル事業の実証実験を通じてごみ収集の現場で得られるデータ・情報等を集め、「手引き」に活用した。「手引きへの示唆」について、実施団体ごと

に実績報告書に掲載した。

モデル事業の実施結果及び抽出された課題等のとりまとめについては、モデル事業の実証試験から得られた知見等を、手引きに『モデル事業からのトピック』のコーナーとして取り入れるなど、実践的な場で活用できる手引きの作成に繋げた。

（３）手引き及び事例集の作成

① 手引きの作成

- ・ 地方公共団体の廃棄物関連部局及びその担当部局のご担当者が、高齢者のごみ出し支援の制度設計を整備し、実施していくまでのプロセスを、アンケート結果、事例調査、モデル事業の結果を踏まえて解説する冊子とした。
- ・ そのため、各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に章立てを工夫した。
- ・ また、参考資料に「Ｑ＆Ａ、用語一覧」を用意した。
- ・ 手引きの内容等を検討会（Web 上での意見聴取を含む）に付し、委員等の意見を十分に取り入れて作成した。
- ・ 手引きの完成版作成に向けたさらなる課題の整理を行った。

② 事例集の作成

- ・ 前述（１）の現地ヒアリング調査から得られた成果を、「事例集」として取りまとめた。
- ・ 地方公共団体の担当者にとって分かりやすいフォーマットを独自に作成し、支援制度のタイプ別の切り口で事例を整理した。

なお、本「手引き」に反映させた地方公共団体は、本業務の一環で平成 30 年度から令和 2 年度に実施した「現地ヒアリング調査」および「モデル事業」対象地方公共団体すべてである。調査対象とした地方公共団体を、以下に表示する。

■「現地ヒアリング調査」および「モデル事業」を実施した地方公共団体一覧

【現地ヒアリング調査の対象】

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

【モデル事業の対象】

令和元年度：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）、鹿児島県曾於郡大崎町

令和２年度：京都府亀岡市、岡山県真庭市

上記の対象地方公共団体を人口規模、高齢化率およびごみ出し支援制度タイプにより整理した表が、図表１－１である。

図表１－１ 「現地ヒアリング調査」および「モデル事業」実施地方公共団体

人口規模	高齢化率	高齢者のごみ出し支援タイプ			
		タイプⅠ	タイプⅡ	タイプⅢ	タイプⅣ
30万人以上	30%未満	札幌市、前橋市、船橋市、横浜市、横須賀市、東大阪市、倉敷市、柏市(*)		仙台市、千葉市 新潟市、柏市(*)	
	30%以上	長崎市(*)	長崎市(*)		
10万人～30万人未満	30%未満	帯広市、佐野市 墨田区	流山市、武蔵野市、日野市(*)		入間市、福井市 日野市(*)
	30%以上	小樽市	新居浜市	上越市	
5万人～10万人未満	30%未満	芦屋市	牛久市、鶴ヶ島市 亀岡市		田原市、長久手市
	30%以上	浜田市	五所川原市、むつ市		
5万人未満	30%未満		愛荘町		東根市、大玉村
	30%以上		上野村、志摩市、真庭市、遠賀・中間地域広域行政事務組合、大崎町		

(注１) タイプⅠ～タイプⅣの説明は、「手引き」第３章第３節に示す。

(注２) 地方公共団体の表示は、全国地方公共団体コード順とする。

(注３) 地方公共団体名の後ろの(*)は、高齢者のごみ出し支援制度タイプの併用導入を示し、単一タイプ導入の次に表示する。

(注４) 太字の地方公共団体は、令和２年度の調査対象を示す。

(注５) 緑色表示枠内は、「モデル事業」を実施した地方公共団体を示し、その他の枠は、現地ヒアリング調査を実施した地方公共団体を示す。

(４) 説明会の開催

- ・ ガイドランスの周知を目的とした全国の市区町村の担当者を対象とする説明会を、２日間にわたり、２部構成（５時間程度）にて開催した。

- ・ 説明会における講師（３名程度）については、検討会委員とも連携を図り、環境省担当官と協議の上、決定した。
- ・ 開催に当たっては Web で配信するとともに、配信した内容を後日閲覧できるよう動画配信サイトに掲載するものとする。
- ・ 説明会の開催に際しては、講師に対する謝金の支給、環境省担当官等の説明資料等を含む一切の事務を行った。

（５）検討会の開催

- ・ 「令和２年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討会」を開催し、高齢化社会に対応したごみ出し支援を行う地方公共団体を対象とした本業務の方針、現地ヒアリング調査の内容、モデル事業の実施内容、手引き及び事例集のブラッシュアップ等について検討会に付した。
- ・ 検討会の第２回目（令和２年１２月開催）と第３回目（令和３年２月開催）については、地方公共団体関係者５名程度をオブザーバーとして招へいし、意見聴取した。
- ・ 検討会の開催に伴う、会場の手配や第３回においては、緊急事態宣言により Web 会議開催に対応した。各回における委員の招聘および旅費・謝金の支給、検討会の運営・議事録の作成、会議資料の作成・印刷等、その他検討会の開催に必要な事務を実施した。

第2章 高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方の検討

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

2-1 事業計画の作成

本事業の最終年度に鑑み、「令和元年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討業務」（以下「昨年度の業務」という。）の成果等から、今後のごみ出し支援の在り方について調査・分析を行うにあたり、以下の項目を含む当該事業の事業計画案を作成した。

（１）調査期間

- ① 実査：令和２年１１月～１２月
- ② 事例集へ反映：令和２年１１月下旬～１月上旬予定
- ③ 手引きへ反映：集中時期は、令和２年１２月頃～令和３年１月

（２）調査方法

- ① 過年度アンケート調査、過年度の事例集、「昨年度の業務」等の資料およびデータ分析
- ② 現地ヒアリング調査

（３）現地ヒアリング調査等について

- ① 「昨年度の業務」において作成したガイダンス（案）及び事例集（案）を基に「手引き」及び事例集としてブラッシュアップに必要な調査項目を『検討事項』として設定する。
- ② の『検討事項』に相応しい地方公共団体の候補の抽出および選定。
- ③ 選定された地方公共団体に対し、導入中の支援制度の事例掲載への協力を確認する。
- ④ 当該地方公共団体への往訪ヒアリング調査を実施
- ⑤ 聴取した情報の分析・整理の上、「手引き」及び事例集へ反映

2-2 ごみ出し支援に関する調査・分析

【調査目的】

前年度実施したアンケート調査および現地調査の結果や文献等を参考とし、進行する高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方について分析を行った。さらに、ごみ出し支援の実態について詳細に把握するため、高齢化社会に対応したごみ出し支援を実施している地方公共団体の現地調査（11箇所）を実施・分析のうえ、手引き及び事例集に反映させた。

【調査概要】

調査名：「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：往訪ヒアリング調査

実施期間：2020年11月10日（火）～2020年12月22日（火）

調査対象：ブラッシュアップに必要な調査項目を『検討事項』として設定し、その『検討事項』を明らかにするに相応しい地方公共団体の候補の抽出、選定した。実施した11市区町村は、以下のとおり。

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

ヒアリング調査結果の反映：ヒアリング調査の結果は、事例集として取りまとめると同時に、手引きへ『事例集からのトピック』のコーナーとして取り入れるなど、実践的な手引きの制作に繋げた。

2-3 感染症、災害によるごみ出し支援への影響にかかる調査・分析

新型コロナウイルス感染症流行や災害の激甚化を受け、ごみ出し支援にどのような影響が生じているか、地方公共団体への Web ヒアリング調査及びアンケート調査を行い、その内容を分析・整理した。

(1) ヒアリング調査

【調査目的】

災害や感染症の発生状況下において家庭ごみの収集にどのような影響があったか、またそのような状況下、家庭ごみの収集を円滑に継続するためにどのような対応をとられたか等、地方公共団体の実態や取組についてヒアリングによる情報収集を実施した。

【調査概要】

調査方法：新型コロナウイルス感染症の拡大状況により、往訪、オンライン会議、電話、書面によるいずれかの方法により実施した。

実施期間：令和2年11月～令和3年1月

調査対象：近年、大規模な自然災害が発生した地域から高齢者のごみ出し支援を実施している地方公共団体を抽出し、感染症についてのヒアリングを併せて実施した。調査対象の地方公共団体は以下のとおり。

図表2-1 ヒアリング対象先

地方公共団体名	災害名
岡山県倉敷市	平成30年7月豪雨
熊本県熊本市	熊本地震（平成28年4月）
広島県呉市	平成30年7月豪雨
愛媛県西予市	平成30年7月豪雨
福島県福島市	東日本大震災（平成23年3月）

神奈川県川崎市	令和元年東日本台風（令和元年台風第 19 号）
神奈川県三浦市	令和元年房総半島台風（令和元年台風第 15 号）
栃木県佐野市	令和元年東日本台風（令和元年台風第 19 号）
長野県佐久市	令和元年東日本台風（令和元年台風第 19 号）
福岡県大牟田市	令和 2 年 7 月豪雨

調査項目：主な調査項目は以下のとおり。

- ・ 大規模災害発生時の家庭ごみ収集への影響、対策における工夫
- ・ 災害後の、家庭ごみ収集や高齢者のごみ出し支援制度の見直し等の実施状況
- ・ 新型コロナウイルス感染症による家庭ごみ収集への影響、対策における工夫
- ・ 大規模災害や感染症発生時の家庭ごみ収集に係る課題や、今後の方針 等

調査結果：調査結果の概要は以下のとおり。

① 自然災害による高齢者ごみ出し支援への影響と対応

自然災害発生時においても、一般の家庭ごみを回収できる状況にある場合は、高齢者のごみ出し支援も通常通り実施されている。災害時に高齢者のごみ出し支援を実施するにあたり、以下のような対応がなされている。

- ・ 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、粗大ごみの回収をお待ちいただくよう説明した。普通ごみは通常通り収集した。
- ・ 災害時の高齢者ごみ出し支援を継続するにあたり、収集運搬員、収集運搬車両の不足が課題であった。
- ・ 被害の大きかった地区に住む利用者は避難所へ避難しておられ、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、面談日を設定している。
- ・ 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。
- ・ 収集員は个人防护具（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之、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。

（２）アンケート調査

【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。

【調査概要】

調 査 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

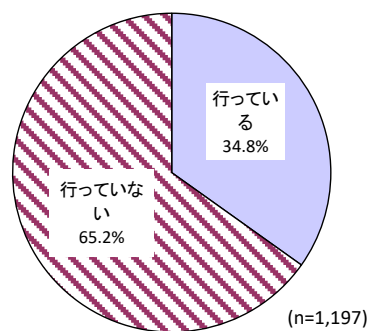
事 務 局：株式会社リベルタス・コンサルティング

調 査 結 果：調査結果のうち、「手引き」に掲載した結果を中心に以下に示す。

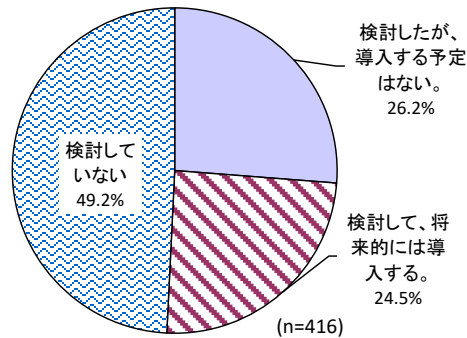
① 高齢者を対象としたごみ出し支援の実施状況等について

- アンケートに回答した 1,197 自治体中、令和 3 年 1 月時点で高齢者を対象としたごみ出し支援を「行っている」と回答した自治体は全体の 34.8%である。
- 高齢者のごみ出し支援を行っていないと回答した自治体では、制度の導入を「検討していない」とする自治体の割合が最も高く 49.2%である。「検討したが、導入する予定はない」は 26.2%、「導入を検討し将来的に導入する」は 24.5%である。

Q2 貴自治体は、「高齢者を対象としたごみ出し支援」を行っていますか（令和 3 年 1 月現在）。（単回答）



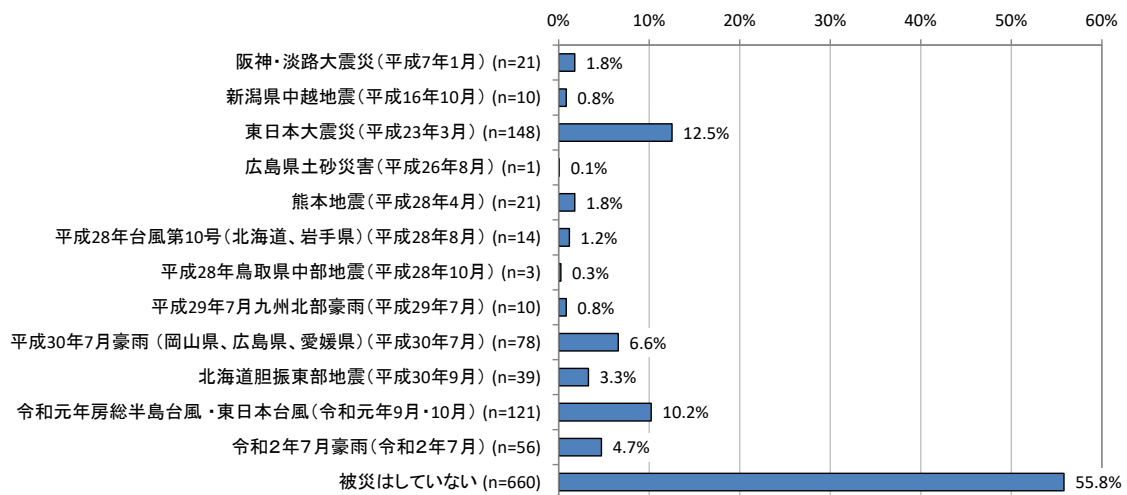
Q5 Q2. で「高齢者のごみ出し支援を行っていない」と回答された方にお聞きします。高齢者を対象としたごみ出し支援制度の導入を検討したことはありますか。（単回答）



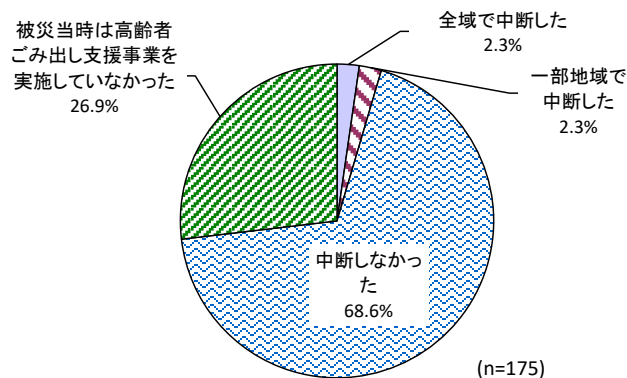
② 自然災害によるごみ収集への影響について

- 平成7年の阪神・淡路大震災以降に発生した自然災害への被災状況は、「被災はしていない」が55.8%で最も高い。被害を受けた自然災害の中では、「東日本大震災（平成23年3月）」が12.5%と最も高く、次に「令和元年房総半島台風・東日本台風（令和元年9月・10月）」が10.2%である。
- 自然災害の被害を受けた自治体のうち、災害発生後に高齢者のごみ出し支援事業の中断状況をみると、「中断しなかった」が68.6%と最も高く、次に「被災当時は高齢者ごみ出し支援事業を実施していなかった」が36.9%である。中断した自治体では、「全域で中断した」「一部地域で中断した」がそれぞれ2.3%である。

Q26. 貴自治体は、下記に示す大災害に被災しましたか。平成7年以降に発生した「阪神・淡路大震災」以降の自然災害の内、最も甚大な被害を受けた自然災害をお尋ねします。（単回答）



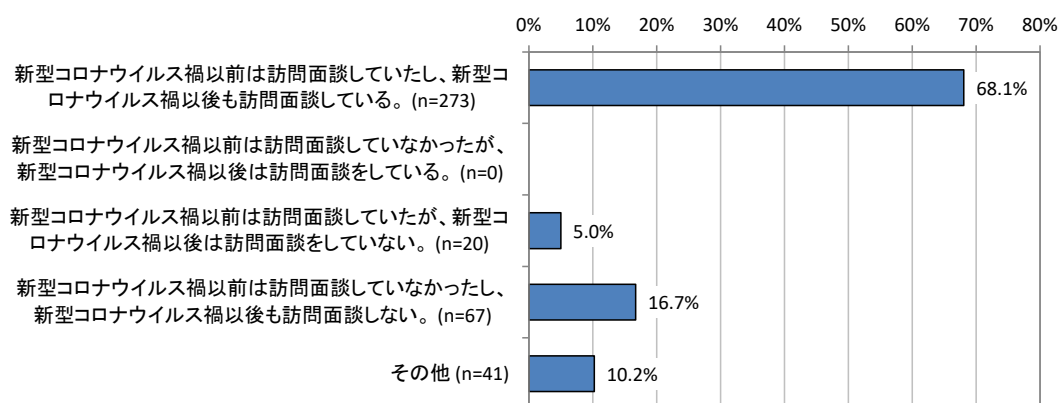
Q32. 貴自治体では、Q26. で選択した自然災害の発生後、「高齢者ごみ出し支援事業」を中断した期間がありましたか。（単回答）



③ 新型コロナウイルスに対する感染防止策について

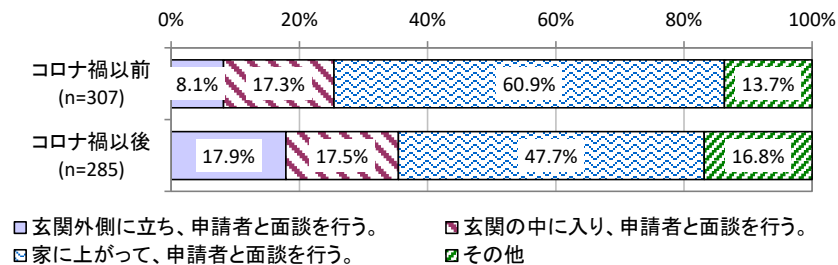
- 高齢者を対象としたごみ出し支援制度を導入している自治体における新型コロナウイルスに対する感染防止策として、面談時の訪問面談の方法をみると、「新型コロナウイルス禍以前は訪問面談していたし、新型コロナウイルス禍以後も訪問面談している」が 68.1%と最も高い。
- 新型コロナウイルス禍以前に訪問面談を行っていた自治体について、コロナ禍前後での一戸建て住宅における申請者との面談場所をみると、「家に上がって、申請者と面談を行う」がコロナ禍以前は 60.9%、コロナ禍以後は 47.7%と、13.2 ポイント減少している。「玄関外側に立ち、申請者と面談を行う」は、コロナ禍以前は 8.1%、コロナ禍以後は 17.9%と、9.8 ポイント増加している。
- 新型コロナウイルス禍以後に訪問面談を行っている自治体について、訪問面談時における工夫点をみると、「申請者、面談者がマスク等を装着している」が 92.4%で最も高い。次に「面談時間を短縮している」が 47.1%、「面談内容を簡素化している」が 18.7%である。
- 新型コロナウイルス禍以前に声かけを行っていた自治体について、コロナ禍前後での声かけの方法をみると、コロナ禍以前では「毎回、声かけを行っていた／行う」が最も高く 51.0%、次に「その他」が 26.3%、「ごみが出ていない時は、毎回声かけを行っていた／行う」が 16.5%である。コロナ禍以後に声かけを行っている自治体でも「毎回、声かけを行っていた／行う」が最も高く 49.8%、次に「その他」が 26.1%、「ごみが出ていない時は、毎回声かけを行っていた／行う」が 17.5%と、コロナ禍の前後で大きな変化は見られない。

Q10. 「高齢者を対象としたごみ出し支援制度」の「申請者の面談」について、「訪問面談」の方法についてお尋ねします。該当する選択肢 1 つにチェックをしてください。(単回答)

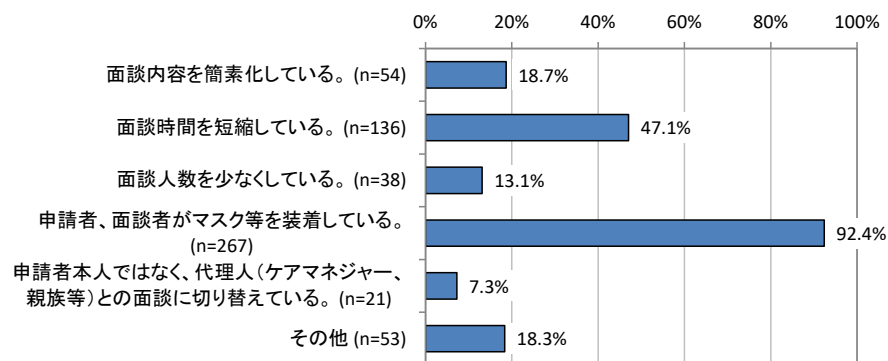


Q11. Q10. で、「新型コロナウイルス禍以前に訪問面談を行っていた」と回答された方にお聞きします。新型コロナウイルス禍以前の「一戸建て」における「申請者との面談場所」についてお尋ねします。該当する選択肢 1 つにチェックをしてください。(単回答)

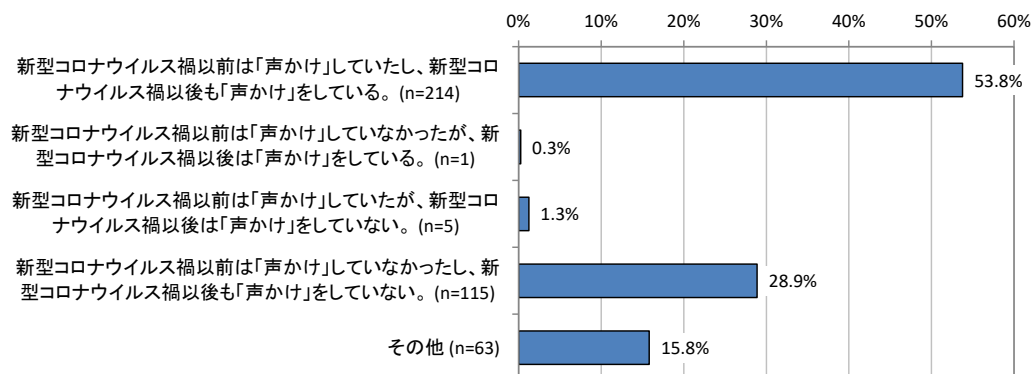
Q13. Q10. で、「新型コロナウイルス禍以後に訪問面談を行っている」と回答された方にお聞きます。新型コロナウイルス禍以後の「一戸建て」における「申請者との面談場所」についてお尋ねします。該当する選択肢 1 つにチェックをしてください。(単回答)



Q15. Q10. で、「新型コロナウイルス禍以後に訪問面談を行っている」と回答された方にお聞きます。「訪問面談」について、新型コロナウイルス禍で工夫している取組について、該当する選択肢全てにチェックをして下さい。(複数回答)

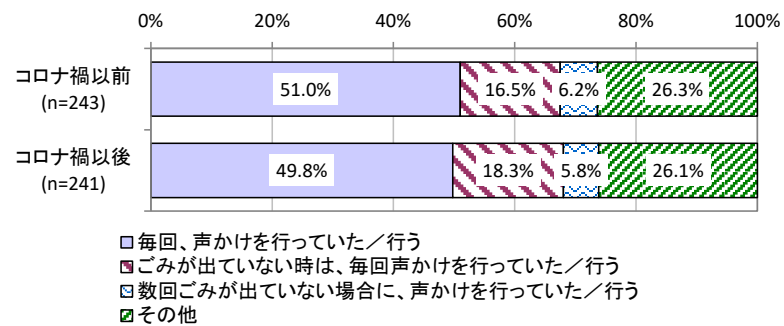


Q18. 「高齢者を対象としたごみ出し支援制度」の「声かけ」についてお尋ねします。新型コロナウイルス禍下での「声かけ」の運用の変化についてお尋ねします。該当する選択肢 1 つにチェックをしてください。(単回答)



Q19. Q18. で、「新型コロナウイルス禍以前に声かけを行っていた」と回答された方にお聞きします。新型コロナウイルス禍以前の「声かけ」の方法についてお尋ねします。該当する選択肢 1 つにチェックをしてください。(単回答)

Q20. Q18. で、「新型コロナウイルス禍以後に声かけを行っている」と回答された方にお聞きします。新型コロナウイルス禍以後の「声かけ」の方法についてお尋ねします。該当する選択肢 1 つにチェックをしてください。(単回答)



第3章 モデル事業の実施

3-1 実施の目的

今後ごみ出し支援を行おうとする地方公共団体において、どのようなことに留意して制度設計を行い、持続的に運用していくべきかを検討する際の参考となるよう、また、既に支援を行っている地方公共団体においても課題の改善や事業の見直しにつながるよう「高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築に関する地方公共団体向け手引き」（以下「手引き」という）を作成することを目的として、ごみ出し支援の実態に関する調査・分析及びごみ出し支援の制度設計から実際にごみ出し支援を行う「モデル事業」等を実施した。

3-2 実施概要

（１）モデル事業の実施計画案の作成

モデル事業の実施にあたり、以下の項目を含む当該事業の実施計画案を作成した。

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

（２）対象団体の選定

令和２年度「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」の公募を行ったところ、２件の応募があった。有識者による検討会にて採択団体の審査を行い、採択結果を環境省のホームページに公表した。

令和２年度「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」の採択結果は、京都府亀岡市及び岡山県真庭市。

（３）モデル事業の実証期間、実施方法、試行的実施（制度導入計画）

① 実証期間

対象団体１か所あたり２ヶ月程度

② 実施方法

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

ア．第１段階：事前準備・調整・・・モデル事業の実施前１カ月に実施

【初回打合せ】モデル事業を開始するにあたり、弊社が、各地方公共団体を往訪し、モデル事業全体説明の機会を対象団体ごとに決め、実施した。

【キックオフ会議の開催】第2段階の開始前（モデル事業の運用）に、キックオフ会合として、関係者会議第1回を開催した。

イ. 第2段階：モデル事業実施 …… 1地域当たり2か月程度の実証事業

ウ. 第3段階：実施後の検証 …… 実証後、令和3年1月上旬に実施

「3-3」に記載する。

【検証会議の開催】実証事業終了後の実施結果および成果、課題の確認、今後の導入に向けた方針を確認しあうための関係者会議第2回を開催した。

③ 試行的実施（制度導入計画）方法

「手引き」の【STEP 2】計画～高齢者のごみ出し支援制度設計～のフェーズに沿って、試行的に実証を行った。

ア. 支援制度のタイプ

イ. 見込費用算定（モデル事業向けに設定した項目）

ウ. 利用者の要件

エ. 申請から認定までの流れ

オ. ごみの収集方法（対象、頻度等）及び体制

カ. 声かけによる安否確認

キ. 運用体制（部局内、外部機関との連携）

ク. 実施要綱の作成

ケ. 支援制度（モデル事業）の周知

コ. その他（意見交換会等）

④ 記録すべきデータ、情報例

「手引き」の【STEP 3】運用～動かす～の参考資料とすることを想定し、実証事業を通じて、記録すべきデータや情報を検討した。

- ・ 実施世帯数、ごみ排出量
- ・ 収集日数、回数、回収時間
- ・ 実施に要した費用の総額と内訳（人件費、事業費、その他を詳細に）
- ・ 安否確認の有無 ⇒ 「有」の場合はその方法と高齢者からの反応状況
- ・ 確認された課題（例えば、プライバシーへの配慮、回収時間を要する原因、関係する行政部局との調整や外部機関との連携等）
- ・ 地域特性要素（例えば、平野部／山間部、市街地／農村地域、地域コミュニティによる支え合い等）
- ・ モデル事業実施状況の記録（手引きに活用）

3-3 実施後の検証

モデル事業実施後、対象団体及びごみ出し支援を行った世帯に対し、支援の満足度、必要性及び課題等について、アンケート並びにインタビューを実施した。実施団体ごとにモデル事業実施後に、関

係者検討会議を開催し、実施状況、成果および今後の課題を関係者間で意見交換を行い、今後の導入に向けて検討すべきこと、課題等を確認した。実施概要を「3-4」に掲載した。

また、実施に係る詳細な収集データ等を含めた結果については、実績報告書（非公開）としてとりまとめた。

（１）モデル事業実施後の検証会議

実証事業を終了後、モデル事業実施概要報告、実施団体にとっての成果・課題、および手引き作成に資する知見・示唆等について意見聴取を行う第2回関係者会議を開催した。

また、モデル事業実施後、ごみ出し支援の利用者・世帯に対し、支援の満足度及び課題等を含むアンケート調査を行った。また、支援者に対しては、利用意向、満足度、改善点への意見等のアンケート調査を実施した。これらのアンケート調査への詳細な結果は、実施報告書に含めた。

特徴的な結果については、3-4 実施概要に紹介した。

（２）モデル事業からの示唆

各対象団体における、「手引きへの示唆」について、実施団体ごとに実施報告書への掲載とし、手引きの「第3章第4節 運用～動かす、チェックする～」のほかにモデル事業の実証試験から得られた知見等を『モデル事業からのトピック』のコーナーとして取り入れるなど、実践的な手引きの作成に繋げた。

（３）実績報告書 ーモデル事業の実施結果及び抽出された課題等の取りまとめー

モデル事業を通じて記録・蓄積された各種のデータ・情報に基づき、モデル事業から導き出される知見の整理・取りまとめを行い、手引きに反映した。

対象団体ごとに、下記の「実績報告書」の様式に取り纏めた（非公開）。

（実績報告書の構成）

1. モデル事業の実施概要

モデル事業実施の目的、当初プラン、確定実施プランの整理を行った。

2. モデル事業の実施内容

モデル事業の（１）準備作業、（２）試行的な事業実施内容、（３）実施後の検証結果の整理、取りまとめを行った。検証後のフォローアップ調査結果を含む。

3. モデル事業から得られた成果・課題等

モデル実証事業の成果・課題、手引き作成に資する知見・示唆等を取りまとめた。

3-4 モデル事業の実施概要

以下、対象団体ごとの実施概要は、以下のとおりである。

(1) 京都府亀岡市のモデル事業実施概要

① 現地打合せ、実証視察

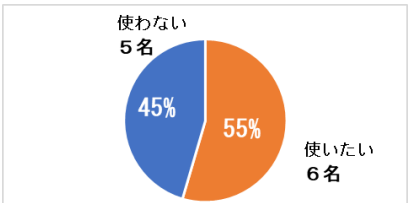
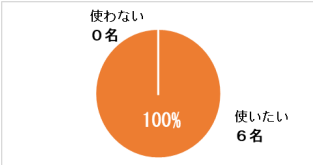
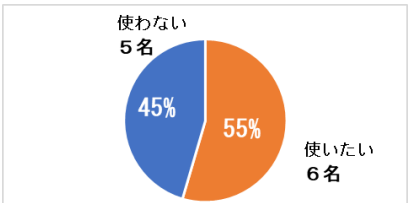
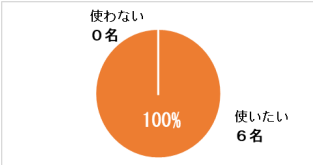
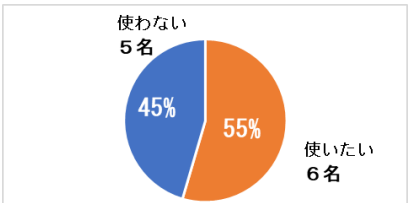
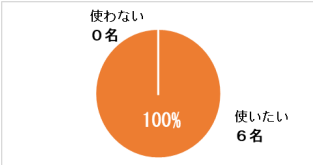
打合せ目的	開催日
初回打合せ（共同業務実施の進め方、モデル事業の概要説明、支援事業のガイダンス（案）の説明等）	令和2年10月20日(火) 10:00～12:00
第1回関係者会議（キックオフ会議）	令和2年11月5日(木) 14:00～15:00
実証事業の視察（含む打合せ）	令和2年11月30日（月）8:30～
第2回関係者会議（実施後の検証会議）	令和3年1月6日（水） 14:00～15:00

② 実施概要

モデル事業の実施概要は、以下のとおり。

京都府亀岡市 ふれあい収集の目的は、(i)分別の困難さと(ii)運搬の困難さの支援

支援制度名	ごみの戸別収集	実証開始時期	令和2年11月
人口	88,031人(令和2年8月末)	高齢化率	29.9%(令和2年8月末)
取組主体	廃棄物部局 (環境市民部環境クリーン 推進課計画係)	連携先や委託先	収集運搬許可業者
支援制度のタイプ	直接支援型(委託)	対象地域	篠町(住宅密集地)、 畑野町(中山間地)
収集員	公益財団法人亀岡市環境 事業公社	収集車両	軽トラック
利用世帯数	3世帯	支援の範囲	玄関前の収集ボックスから 清掃センターまで
声かけ	あり	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし
制度概要	(採択時のプラン) (1) 収集・運搬の委託事業者が戸別収集する直接支援型と(2) ごみ出し支援に係るヘルパー等支援者の時間的負担の軽減方法の試行・実証。収集ボックスの意思表示板による高齢者の安否確認や、収集車に取り付けたGPSによるヘルパーなどの支援者への情報提供等を実施。 (収集品目) 粗大ごみを除く全てのごみ(①燃やすごみ、②埋立てごみ、③使用済乾電池等、④プラスチック製容器包装、⑤ペットボトル、⑥空きカン、⑦空きビン、⑧スプレー缶、ライター) (収集回数) 週1回収集(月8回収集)		

実施の様子 (PHOTO 中心)	【STEP1】準備 (1) ふれあい収集: ケアマネジャーへごみ出し支援を必要とする対象者数のアンケート調査を実施し、利用対象者の推計を行ったが、設定した利用対象者条件は、対象者が極めて少ない制度となってしまうこと、対象者条件が厳しすぎるということが判明したため、モデル事業では、対象者件を変更して実施。 (※) <u>当初の廃棄物部局における要件</u>: 介護保険の要介護 2 以上で独居、もしくは要介護 2 以上の方を含む 65 歳以上の方のみで構成される世帯の方でごみ出しが困難な人 <u>モデル事業実施の要件</u>: 介護認定の有無を不問 (2) ごみ出しサポート: ヘルパーへのごみ出し支援の課題とニーズに関するアンケート調査を実施。 「問 3: GPS 端末の取付によるごみ収集時間の通知があったら使いたいと思いますか。」 「問 4: 問 3 で使いたいと回答した方への質問で、収集時間がホームヘルプの時間と異なっていた場合、前日から排出できる専用の集積場の設置があれば、使いたいと思いますか。」 <table border="1"> <tr> <td data-bbox="528 837 959 1160"> 問 3 収集時刻の通知を使いたいか。  使わない 5名 45% 55% 使いたい 6名 </td><td data-bbox="963 837 1434 1160"> 問 4 (問 3 で使いたい方) ホームヘルプの時間と収集時間が異なる場合、前日から排出できる専用の集積所が設置されたら使用したいか。  使わない 0名 100% 使いたい 6名 </td></tr> </table> 専用の回収ボックスの設置については、ヘルパーから高いニーズが認められる(排出が容易になる)ものの、全てのヘルパーが、管理が必要となった場合は使わない(聞き取りでは、不正排出やごみの散乱があった場合の対応ができない、地域住民とのトラブルを回避するため)と回答しており、集積所を管理している地元の理解を得られない(モデル地域の集積所は、排出時間を当日の限定した時間帯のみ開錠するといった運用をしている)ため、実施を見送った。 【STEP2】計画 (1) ふれあい収集 <要件> 65 歳以上の独居または高齢者世帯でごみ出しが困難な人(モデル地域を担当する民生委員からごみ出し困難者として情報提供があった人)を対象。 <申込から認定> 環境部局は、モデル事業の参加申込書及び個人情報利用の同意書の確認、採否判断、認定の採否連絡を行なった。 <声かけによる安否確認> 収集時は、全ての利用者へ声掛け(呼び鈴を鳴らす等)を行い、見守り活動を実施 <運用体制(異変を感じた際の連絡体制を決定)> 収集作業員は市(環境クリーン推進課)へ連絡の上、現場情報の収集に取り組みつつ、現場待機。市職員(環境クリーン推進課)は、緊急連絡先と市福祉部局(高齢福祉課または地域福祉課)へ電話連絡の上、現場へ急行する。市職員到着次第収集作業員は収集作業を再開した。	問 3 収集時刻の通知を使いたいか。  使わない 5名 45% 55% 使いたい 6名	問 4 (問 3 で使いたい方) ホームヘルプの時間と収集時間が異なる場合、前日から排出できる専用の集積所が設置されたら使用したいか。  使わない 0名 100% 使いたい 6名
問 3 収集時刻の通知を使いたいか。  使わない 5名 45% 55% 使いたい 6名	問 4 (問 3 で使いたい方) ホームヘルプの時間と収集時間が異なる場合、前日から排出できる専用の集積所が設置されたら使用したいか。  使わない 0名 100% 使いたい 6名		

＜実施要綱＞実施要領を作成した。
＜制度の周知＞PRチラシと収集車両へのマグネットシートの貼付を用いて周知した。

(2)ごみ出しサポート

＜要件＞ごみ出しサポート:高齢者のごみ出し支援を実施している人を対象。

【STEP3】運用

(1) ふれあい収集 実施数:3 件

なお、利用対象者 9 件(篠町 2 件、畑野町 7 件)のうち 6 件が本人都合による辞退(理由は、ごみ出し支援がある:4 件、入院のため不在:1 件、ごみ出し支援だけでは困り事の解決にならない:1 件)であった。

・収集作業時間と移動時間: 収集作業は、平均 6 分、移動時間は 1 時間 18 分(市の東端から西端を経て桜塚クリーンセンター(市の南端)へ至る移動時間を 78 分と試算した)

・安否確認:毎回声かけを実施した。

【実証後の利用者ヒアリング調査結果】 実施 2 件 (利用者 3 世帯、1 世帯は所在不明)

・ふれあい収集のモデル事業参加者への事後ヒアリング調査

支援の満足度:2 名とも戸別収集に満足と回答。うち 1 名は、収集頻度を増やしてもらえれば、なお良い(週 2 回の収集を希望)と回答。

必要性:2 名とも戸別収集は今後も必要と回答し、早期の事業実施を希望すると回答。

課題:収集頻度を増やしてほしい(週 1 回では衛生面が気になる)との意見が寄せられた。

＜収集日数及び回数＞

日数:5 日間(11 月～12 月)、収集回数:5 回

＜ごみ排出量＞

燃やすごみ計 12 袋、埋立てごみ計 2 袋、プラ製容器包装計 6 袋となり、容器類(プラ製容器包装除く)は、ペットボトル計 125 本、空きびん計 22 本、空き缶計 34 本の順に排出が多い結果となった。亀岡市で把握している通常収集の容積ベースの排出傾向と相違なく、ふれあい収集と通常収集の違いによる排出傾向の違いは確認できなかった。



亀岡市 高齢者ごみ出し支援モデル事業
(令和 2 年 11 月 30 日)

(2) ごみ出しサポートの実績データ

ごみ出しサポートの登録者数は 10 件(内訳:ヘルパー 5 名、家族 3 名、近隣住民 2 名)、登録箇所数は 6 カ所(内訳:畑野町 5 カ所、篠町 1 カ所)。GPS 端末で取得した収集車の走行ルートや収集時間(GPS 端末の集積所到着時間)及び通知メールの受信時間を記録。

ホームヘルパー(5 名)／満足度(平均):2(内訳:3, 2, 2, 2, 1)

家族・親類(2 名)／満足度(平均):3(内訳:4, 2)

近隣住民(3 名)／満足度(平均):4(内訳:7, 3, 2)

	【利用者意見】 ・明日が何の収集日かも合わせて通知してもらえると準備がしやすい。 ・通知の遅れを何とかしてほしい。 ・そもそもメールが届かない日があった。 ・ごみをまとめるヘルパーとごみを集積場にもっていくヘルパーで人が違う為、実際に回収されたのかがわからず、不安が残った。 ・回収が終わった通知も欲しい。 【ごみ出しサポートで確認された課題・教訓】 ・ごみ出しサポートのモデル事業を通じて以下の課題と知見を確認した。 事後アンケート調査では、登録者の9割が継続利用を希望しないと回答しており、収集車が集積所に到着した時間の情報通知については、ごみ出し支援者への支援策としての有効性を確認できなかった。一方で、継続利用しない理由や改善点についての質問では、収集車が来る時間の事前通知や、支援者が運搬したごみが収集されたかの確認、対象者の安否確認ができる情報を求める回答があり、ごみ出し支援者へ情報提供する内容や提供するタイミングによっては支援策となりうると推察される。
モデル事業開始時の課題	・直接支援型では、設定する制度利用対象者の条件に対し、どの程度の利用希望があるかについて知見を得たい。同じ対象者条件であっても地域特性による影響が大きいと考える。亀岡市は、中心市街地(旧城下町及び幹線道路沿い)、新興住宅地(丘陵地)、中山間地を有し、各地域の制度利用対象者数に対する利用希望者数の調査、実際の収集に必要な時間、円滑な収集を実現するための排出方法などの知見を得て、事業経費及び人員体制に関する課題を解決したい。 ・ごみ出し支援者へ提供するサポート(収集時間の情報提供や専用収集ボックス)の有効性について検証した。 ・モデル事業終了後に参加者(ごみ出し支援者含む)へのアンケート調査を実施し、事業効果の検証を行い、導入に向けた課題解決を図った
実施自治体にとっての成果(手引きへの示唆)	・事業目的の合意形成 ふれあい収集では、(i)分別の困難さと(ii)運搬の困難さの支援を目的とすることで整理ができた。 1) 集積所までの運搬が困難な高齢者への戸別収集での支援、 2) 分別がわからない高齢者への分別を支援する制度、ハード面の支援に加え、福祉部局等との連携による公的支援への導入 ・異変発生の対応を通じたソフト面の効果 対象者の異変の情報を早期に入手し、公的支援に繋げる確認ができた。
制度導入に向けた検討課題	【制度設計における今後の課題と展開】 ・亀岡市では、令和3年度中のごみ出し支援制度の運用開始を予定している。モデル実証結果を踏まえ、福祉部局と以下を共有している。 →1 1つ目の課題は、ふれあい収集の対象者条件の決定 福祉部局と協力してケアマネジャーへのアンケート調査を実施の上決定することを予定している。 →2 2つ目の課題は、ふれあい収集の自己負担金の設定 亀岡市循環型社会推進審議会等への諮問や市民への意識調査を実施の上決定することを予定している。 なお、これらの課題を円滑に解決し、ふれあい収集を開始するために福祉部局との月1回程度の定例会議を予定している。

	【直接支援型の対象者の選定方法】 ・直接支援型のモデル事業(ふれあい収集)は、対象者の選定方法について市福祉部局、介護事業者、自治会組織などとの協議を経て、試行錯誤を繰り返す結果になった。対象者の選定にあつては、福祉部局の視点を基軸に、市民目線(自治会や民生委員の視点)を盛り込みつつ、設定することが結果的に最短かつ最適な対象者条件の設定に至ると考察している。 ・当初、環境部局が主導的に対象者条件を設定してモデル事業を進めようとした結果、対象者が極めて少ない状況に直面した。また、当初設定した対象者条件は、市民意識との乖離(自治会や民生委員が、ごみ出しが困難と思う対象が含まれていない)がみられた。 ・これらを踏まえ、市民意識に沿う条件(介護要件不問として、ごみ出し支援が必要と民生委員が情報提供した人を対象者とした)でモデル事業を実施したところ、利用対象者9件中6件が本人都合による辞退となった。 ・背景として、亀岡市では、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。 ・これらの経過を踏まえ、直接支援型の対象者の選定方法にあつては、福祉部局との綿密な連携と、対象者である高齢者の意向調査(ごみ出しを行政サービスとして享受することへの意識調査)が有効と考察しており、本モデル事業は、行政内の環境部局と福祉部局とのアライアンスを深める実証事業であつたと考えている。 【ごみ出し支援だけでは対処できない課題】 ふれあい収集のモデル事業では、ヒアリング調査を通じて、ごみ出し支援だけでは対処できない課題が確認された。 1) ごみの分別ができないことによるごみ屋敷化 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と感じており、市職員が感じている肌感覚を裏付けるものであつた。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。 2) 大人用おむつの排出による困難さ 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、重量が重く、排出頻度が高い。 (ヒアリング調査では、排泄を完全におむつでしている場合、1人あたり、週2回、1回に300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つた) 比較的、元気な高齢者であっても、その重量と排出頻度の多さによって困難さを抱えていることが確認された。 また、その事例の場合、通院や食料品の購入のため、自動車の運転が生活から切り離せない状況にあり、ごみ出し支援によってごみ収集がなされても解決しきれない課題があることを確認している。福祉部局などと連携した包括的な高齢者の支援制度を検討する必要性があると考えている。
--	--

(2) 岡山県真庭市のモデル事業実施概要

① 現地打合せ、実証視察

打合せ目的	開催日
初回打合せ（共同業務実施の進め方、モデル事業の概要説明、支援事業のガイダンス（案）の説明等）	令和2年10月19日（月） 15:00～17:00
第1回関係者会議（キックオフ会議）	令和2年11月4日（水） 14:00～15:00
実証事業の視察（含む打合せ）	令和2年11月24日（火）13:00～ 令和2年12月14日（月）9:30～
第2回関係者会議（実施後の検証会議）	令和3年1月7日（木）9:45～11:00

② 実施概要

モデル事業の実施概要は、以下のとおり。

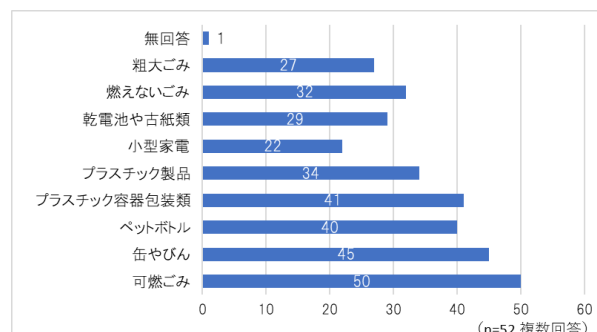
岡山県真庭市 ごみ出し支援に伴う見守りにより、安心・安全な地域を目指す

支援制度名	戸別収集とおむつごみの拠点収集	実証開始時期	令和2年11月
人口	44,539人(令和2年4月1日)	高齢化率	38.7%(令和2年4月1日)
取組主体	環境部局 (真庭市生活環境部環境課)	連携先や委託先	委託事業者
支援制度のタイプ	直接支援型(委託)	対象地域	全域
収集員	委託事業者	収集車両	運搬車両
利用世帯数	21世帯	支援の範囲	玄関前からクリーンセンターまで
声かけ	あり	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			あり
制度概要	(概要) 収集・運搬の委託事業者による戸別収集と紙おむつごみの拠点収集を実証。収集ボックスへ設置したセンサーや意思表示カードによる高齢者の安否確認や、容量センサーをつけたおむつごみ収集ボックスによる拠点収集等を実施。 (制度概要および実証期間)		
		制度概要、収集場所	実証実施期間/収集回数
	戸別収集	玄関先に専用ボックスを設置し、玄関先からクリーンセンターまでの収集運搬	11月16日～12月29日 週1回(久世地区/月曜、勝山地区/火曜)の収集、計2地区、7回ずつ
	おむつの拠点収集	高齢者の紙おむつごみであれば申し込み無しで投入可能。設置は、真庭市役所、勝山振興局の2箇所	11月16日～12月29日 週1回(久世地区/月曜、勝山地区/火曜)の拠点収集、計2地区、7回ずつ
(収集品目) 戸別収集:大きく4分別(可燃ごみ、生ごみ、おむつごみ、その他資源化物(びん、缶、ペットボトルなど))で、それぞれ色分けをした袋に入れて収集ボックスに出す方式。			

	(見守り) 収集時に要望があった世帯へは、声かけや安否確認を行う。														
実施の様子 (PHOTO ほか)	【STEP1】準備 <対象地区> 真庭市久世地区および勝山地区 久世地区は市役所の本庁があり、生ごみ分別の実証等にも取り組んでいる地域で、世帯数も多い。勝山地区は比較的人口が多い地域と中山間の集落の両方がある。 <利用者数> (1)戸別収集:21 世帯 (2)おむつごみの拠点収集:利用者を限定せず、高齢者向けのおむつごみ拠点収集ボックスとして2か所に設置した。 <収集時の記録>戸別収集に際しては、収集を担当する有限会社エコライフ商友で、専用のタブレット端末による記録システムを作成し、収集記録の作成を行った。収集時に写真撮影(ごみの排出状況)し、即時に記録を行うため、効率的に正確な記録が作成できる。住所氏名や声かけ(安否確認)の有無だけでなく、対象者のごみ出しの状況や申し込み経緯、前週までの排出状況等もタブレット端末で必要に応じ確認ができる。 <ボックスとごみ量センサー> 収集ボックス:久世地区(容量120L)、勝山地区で(容量220L)を利用。勝山地区のごみボックスはごみ量センサー設置のために高さがある容器が必要。それぞれ、意思表示カードを入れられるように表面にクリアファイルを貼り付けた。 ごみ量センサー:Enevo Japan 株式会社のWE-008-Nをレンタルし、使用。 戸別収集においては、勝山地区からの申し込み7世帯分の収集ボックスに設置した。 <ケアマネジャーへのニーズ調査> ごみ出しが困難な高齢者世帯の実態把握とニーズ確認のため、ケアマネジャー64名を対象にアンケートを実施し、54名から回答を得た。 ・「問3. 担当の高齢者でごみ出しに困っている方がいらっしゃいますか？」では7割強(74.1%)のケアマネジャーが、ごみ出しに困っている高齢者がいると回答。また、「問4. 高齢者向けのごみ出し支援(戸別収集など)制度は必要だと思いますか？」では9割以上(96.3%)が必要と回答し、ごみ出し支援制度へのニーズが明らかになった。 問3 ごみ出しに困っている高齢者の有無 <table border="1"> <caption>問3 ごみ出しに困っている高齢者の有無</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>74.1%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>24.1%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>1.9%</td> </tr> </tbody> </table> (n=54) 問4 ごみ出し支援制度の必要性 <table border="1"> <caption>問4 ごみ出し支援制度の必要性</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>96.3%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>3.7%</td> </tr> </tbody> </table> (n=54) ・「問5. 戸別収集を制度化する場合、収集対象とすべきごみはどれですか？(複数回答)」では、「可燃ごみ」が最も多く、9割強のケアマネジャーが収集すべきであると回答している。	回答	割合	はい	74.1%	いいえ	24.1%	無回答	1.9%	回答	割合	はい	96.3%	いいえ	3.7%
回答	割合														
はい	74.1%														
いいえ	24.1%														
無回答	1.9%														
回答	割合														
はい	96.3%														
いいえ	3.7%														

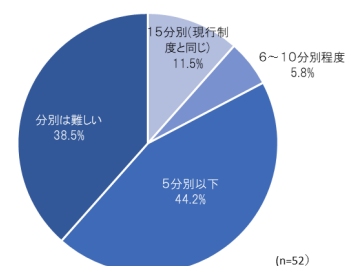
続いて「缶やびん」、
「プラスチック容器包装
類」、「ペットボトル」の
収集ニーズが高いとい
う結果であった。

問5 収集対象とすべきごみ



・「問 6. 高齢者のごみ出し困難
世帯への戸別収集を制度化す
る場合、どの程度の分別が可能
だと思いますか？」では、「5 分別
以下」が 44.2%で最も高く、次に
「分別は難しい」が 38.5%である。
ごみ出し困難世帯では、ごみの
排出だけでなく、分別も困難であ
ることがわかった。また、分別が可
能な場合でも、現行の 15 分類より少ない「5 分別以下」と「6～10 分別程度」が、
合わせて 5 割を占めている。

問6 どの程度の分別が可能か



【STEP2】計画

<要件>

- ① 戸別収集: 市内の高齢者であり「現状でごみ出しに困っている」こと
- ② おむつごみの拠点収集: 利用者を限定せず

<申込から認定>

本モデル事業では、ケアマネジャー経由で申込書を高齢者支援課に提出いただく方式としたため、ごみ出し困難な状況がすでに確認できている方からの申し込みであり、介護保険の認定状況などを含め、認定可否判断は比較的容易であった。

申込書の内容を高齢者支援課で確認後、環境課及び協力事業者と情報を共有した。(事前に個人情報の取扱い等に関する覚書の取り交わしを行った。)

<運用体制(見守り)>

希望者に声かけを行う。

戸別収集の対象 21 世帯中 12 世帯から要望あり。

【STEP3】運用

(1) 戸別収集

<実施世帯の状況>

- ・実施世帯数 21 世帯
- ・世帯構成 高齢者のみ世帯 20 世帯(95.2%)、うち独居 14 世帯(全体の 66.7%)
- ・年齢構成 85 歳以上(57.1%)、75 歳以上 85 歳未満(19.0%)、65 歳以上 75 歳未満(14.3%)、無回答(9.5%)
- ・居住地区 久世地区 14 世帯、勝山地区 7 世帯

<ごみ出し重さおよび量>

・排出量(7週間、2地区、14回の収集)

可燃ごみ 2,010kg、資源ごみ 140kg、平均 150kg/回

可燃物:おむつごみ、生ごみ、可燃ごみの合計重量。

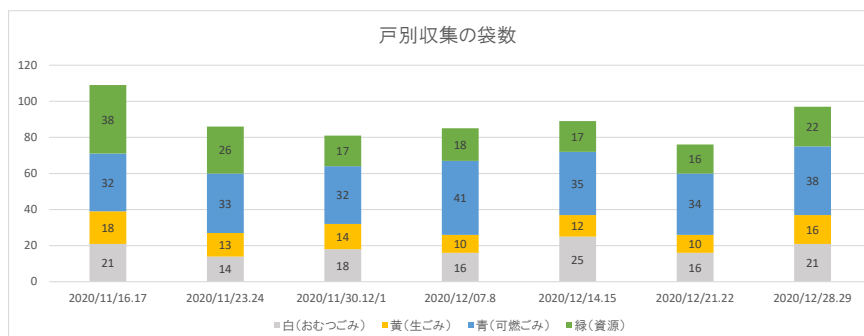
戸別収集のごみだけでなく、拠点収集のおむつごみを含む。

資源ごみ:びん、缶、ペットボトル、容器包装プラスチック類の合計。

・袋数(7週間、2地区)

おむつごみ 131 袋(21.0%)、生ごみ 93 袋(14.9%)、可燃ごみ 245 袋(39.3%)、資源ごみ 154 袋(24.7%)

1 週目は資源ごみが多い。これは長期間溜まっていた資源ごみをまとめて出されたためと考えられる。それ以降は全ての回で可燃ごみが最も多く排出された。



資源物(緑)、可燃ごみ(青)、生ごみ(黄)、おむつ(白)

(2) おむつごみの拠点収集

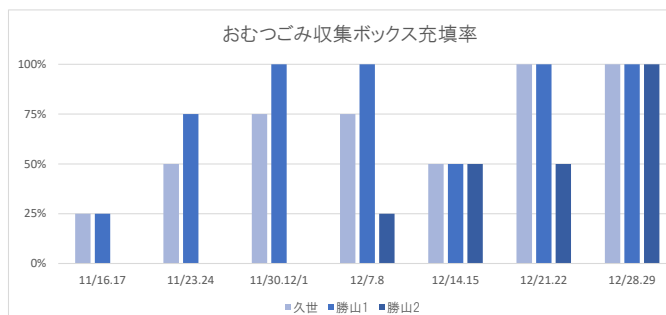
<おむつごみ拠点収集の概要>

・設置場所:真庭市役所本庁舎駐車場(久世地区)、真庭市役所勝山振興局屋外(勝山地区)

・実証方法:おむつごみ専用収集ボックスを設置、ボックスにはごみ量センサーを設置し、容量検知を実施。

・収集量(ボックス充填率)

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。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削減を検討してい



る。今回の実証は設置や収集面での実証を主と想定しており、現状で大きなニーズは想定していなかったが、実証開始前から問い合わせがあるなど、想定より大きな反応があった。また、勝山振興局では持ち込み量が多かったため、12 月よりボックス設置数を 2 つに増やす対応を行った。

・収集量の推移

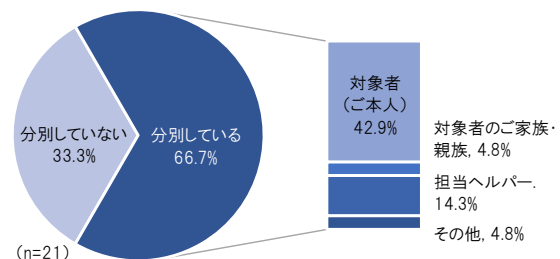
拠点収集ボックスについては、毎収集時に目視でおおよその充填率を 0%、25%、50%、75%、100%で記録した。最終回では 3 つのボックスが全て満杯となっていた。充填率と重量計測の結果から、満杯(100%)の収集ボックス 1 つはお

およそ 50～60kg の重量であり、最終回の勝山拠点では約 100～120kg 程度のおむつごみが排出されていたことが分かる。

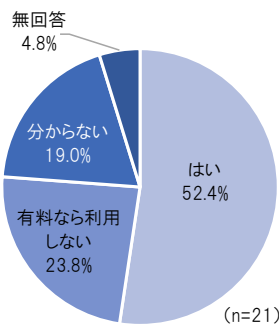
<実証後の利用者アンケート> 回収 21 世帯（利用者 21 世帯）

- ・「問 1 回答者」は、「対象者(ご本人)」11 名 (52.4%)、「対象者のご家族・親族」1 名 (4.8%)、「担当ケアマネジャー」5 名 (23.8%)、「担当ヘルパー」3 名 (14.3%)、無回答 1 名 (4.8%) である。
- ・「問 2 対象者及び対象世帯」の詳細は以下のとおり。
 - 「2-1 対象者世帯構成」は、「独居」14 名 (66.7%)、「高齢者のみ (2 名以上)」6 名 (28.6%)、「その他」1 名 (4.8%) である。
 - 「2-2 対象者年齢」は、「65 歳以上 75 歳未満」3 名 (14.3%)、「75 歳以上 85 歳未満」4 名 (19.0%)、「85 歳以上」12 名 (57.1%)、無回答 2 名 (9.5%) である。
 - 「2-3 対象者状況」は、「要介護」8 名 (38.1%)、「要支援」8 名 (38.1%)、「事業対象者」3 名 (14.3%)、「その他」2 名 (9.5%) で、8 割近く (76.2%) が要支援・要介護認定を受けている。
- ・「問 3 ごみ出し支援実証の方法」への評価は以下のとおり。
 - 「3-1 収集頻度」については、「よい」18 名 (85.7%)、「よくない」3 名 (14.3%) である。「よくない」理由としては、特に夏場に困るため週 2 回を望む意見や、一人暮らしであるため 2 週に 1 回でよいという意見があった。
 - 「3-2 分別方法 (4 分別: おむつ/生ごみ/可燃/その他)」については、「よい・分別できる」10 名 (47.6%)、「分別が難しい・できない」5 名 (23.8%)、「その他」6 名 (28.6%) であり、5 割弱が分別できるとしている。「その他」としては、ヘルパーが分別するケースがみられる。
 - 「3-3 収集品目」については、「よい」16 名 (76.2%)、「他の品目も収集してほしい」3 名 (14.3%)、「その他」1 名 (4.8%)、無回答 1 名 (4.8%) である。「他の品目も収集してほしい」の内容として、小型家電、不燃ごみ、粗大ごみ、古紙、ダンボール等の収集を希望する意見がある。
- ・「問 4 日常のごみ分別をしているか」は、「分別している」14 名 (66.7%)、「分別していない」7 名 (33.3%) の回答であり、3 分の 2 が分別している。
分別している人のうち、「4-1 どなたが分別しているか」については、「対象者(本人)」9 名 (42.9%)、「家族・親族」1 名 (4.8%)、「担当ヘルパー」3 名 (14.3%)、「その他」1 名 (4.8%) である。

問 4 日常のごみ分別をしているか 問 4-1 どなたが分別しているか



- ・「問 5 日常のごみ出しは、どなたがされているか」について、「対象者(本人)」9 名 (42.9%)、「家族・親族」4 名 (19.0%)、「担当ヘルパー」8 名 (38.1%) であり、本人がごみ出ししている割合は、4 割強で、約 6 割 (57.1%) が、本人以外の方の支援を受けてごみ出しをしている。
- ・「問 6 ごみ出しが有料の場合、利用するか」について、「はい、利用する」が 11 名

	(52.4%)、「利用しない」が5名(23.8%)、「分からない」4名(19.0%)、無回答1名(4.8%)の回答であり、約5割が有料でも利用する意向がある。 「6-1 ごみ出し支援を有料で行う場合、いくらまでなら負担が可能であるか」に対して、「1回あたりの費用負担額」もしくは「1か月あたりの費用負担額」は以下のとおり。 問 6-1 問 6 ごみ出し支援が有料の場合の利用意向 ごみ出し支援 1 回あたりの費用負担額  (n=21) <table border="1"> <thead> <tr> <th>1回あたり</th><th>回答数</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20円</td><td>1</td></tr> <tr> <td>100円</td><td>3</td></tr> <tr> <td>200円</td><td>1</td></tr> <tr> <td>無回答</td><td>6</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>11</td></tr> </tbody> </table> 問 6-1 ごみ出し支援 1 か月あたりの費用負担額 <table border="1"> <thead> <tr> <th>1か月あたり</th><th>回答数</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>300円</td><td>1</td></tr> <tr> <td>500円</td><td>5</td></tr> <tr> <td>1,000円</td><td>2</td></tr> <tr> <td>無回答</td><td>3</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>11</td></tr> </tbody> </table>	1回あたり	回答数	20円	1	100円	3	200円	1	無回答	6	合計	11	1か月あたり	回答数	300円	1	500円	5	1,000円	2	無回答	3	合計	11
1回あたり	回答数																								
20円	1																								
100円	3																								
200円	1																								
無回答	6																								
合計	11																								
1か月あたり	回答数																								
300円	1																								
500円	5																								
1,000円	2																								
無回答	3																								
合計	11																								
モデル事業開始時の課題	課題 1: ごみ出し困難世帯の把握に関する課題 ごみ出し困難世帯の実態は把握しきれていなかった。ごみ出し支援実証を通じて高齢者のごみ問題の現状把握と、今後、市で実現可能な支援策を具体的に検討する。 課題 2: おむつごみのごみ出しに関する課題 可燃ごみ収集回数が減ると、重く、臭気の強いおむつごみを長期間家庭内に保管させることになる。訪問介護などを利用されている場合や、ごみ出しが可能な家族が同居している場合でも、紙おむつ利用世帯では排出場所がなければ、ごみを排出日まで保管せざるを得ず、今後のごみ分別・収集の課題となっていた。																								
実施自治体にとっての成果(手引きへの示唆)	① 情報共有と協力体制の構築 ごみ出し支援制度の設計には環境部局、福祉部局が連携し、高齢者のごみ出し実態、ヘルパーの充足状況や地域の他の支援制度を踏まえた検討が必要である。また、業務用のタブレットや携帯端末と用途に合ったツールを活用することができれば、リアルタイムに情報共有ができ、業務効率の向上やサービス向上につながると思われる。その際には個人情報が出ししないような運用ルールの整備、セキュリティ対策等は必要である。 ② ごみ出し支援の具体的手法について ごみ量センサーの活用を検討する場合、戸別収集の用途には小型でリアルタイムデータの取得・確認ができるものが望ましい。おむつごみの収集ボックスなど不特定多数の方が利用する常時設置のものについては、いつ満杯になるか分からない。そのため、ごみ量センサーを設置することで収集ルート効率化や、ごみ容量の遠隔監視の用途(臨時収集のプランニング)のために有効活用できる可能性が高い。 ③ 地域の実状と事業コストの把握 事業費用の積算に際し、面積や地形、対象世帯の分布状況等により移動時間や移動距離も異なる。真庭市内であっても、同じ時間(約 4 時間)で訪問可能な世帯数は集落が点在する勝山地区では 7 世帯(移動距離 85km)、人口密度が比																								

	較的高い久世地区では 14 世帯(移動距離 35km)と所要時間や移動距離大きな差があった。他の自治体の事例を参考にする場合、支援タイプは同じでもこれらの要因により費用の積算に大きな差が出てくる場合があるので注意が必要である。
制度導入に向けた検討課題	① 情報共有と協力体制の構築 制度導入をする際には、対象者数も増えると見込まれるため、情報共有のためのシステムの導入や定例的な情報交換の場を持つ必要がある。また、担当者間の連携ではなく、組織間の連携のしくみを作る必要がある。 ② ごみ出し支援の具体的手法について おむつごみの拠点収集ボックス設置は、公共施設以外では難しいと考えられる。戸別収集では分別の精度が低いことなどが課題として明らかになった。今後、ごみ出し困難者が増えることは見込まれており、分別精度を上げるための施策も必要である。 また、今回は直接支援型のみの実施であったが、制度導入に向けては、コミュニティ支援の検討も行っていく必要がある。 ③ 地域の実状と事業コストの把握 今回の戸別収集のモデル事業では 21 戸を対象とし、高齢者のごみ出し支援に加え見守りも行った。仮に全市で同程度の制度導入をし 300 世帯以上の戸別収集を実施しようとするれば車両 5 台、人員 5 名以上が必要になる試算結果となった。予算や人員等の資源が限られた中で、どういう施策にするか判断が必要である。

第4章 手引きの作成

4-1 目的

本手引きは、高齢者のごみ出し支援を行おうとする地方公共団体が、地域特性に応じたごみ出し支援のために、どのようなことに留意して制度設計を行い、きめ細かなごみ出し支援のサービスをどのように持続的に運用していくべきかを検討する際の参考となることを目指した。また、既にごみ出し支援を実施している地方公共団体においても、課題の改善や事業の見直しにつながるような内容を目指して作成した。

4-2 作成手順

(1) 高齢者のごみ出し支援制度導入のワークフローの確立

前年度の「制度設計のフロー」をブラッシュアップし、「【STEP 1】導入前の実態把握：フィージビリティスタディ」⇒「【STEP 2】計画：制度設計」⇒「【STEP 3】運用：実際の制度運用」⇒「【STEP 4】評価：各種チェック」の流れを、高齢者のごみ出し支援制度導入のワークフローとして定めた。

(2) 先進事例調査およびモデル事業の課題解決等の示唆を手引きに反映

支援制度の導入経験を通じた先進事例のヒアリング調査およびごみ出し支援の制度設計およびその実証運用に苦労したモデル事業の実証実験現場から、高齢者のごみ出し支援の課題となる事象を確かめ、現場から得られた課題解決や改善・工夫した点等を手引きに取りまとめた。

(3) 検討委員会の検討に付し、検討委員会の意見の反映

手引きを検討会に付し、委員等の意見を聴取の上、ブラッシュアップを図った。

4-3 手引きの更なる活用

(1) 「昨年度の業務」において作成したガイダンス(案)及び事例集(案)のブラッシュアップ

本業務の最終年度にあたり、「昨年度の業務」において作成したガイダンス(案)および事例集(案)のブラッシュアップを図った。特に、昨年度に作成したガイダンス(案)の改訂にあたり、「昨年度の業務」報告書及びガイダンス(案)から今年度調査すべき調査の課題、未だ明らかにされていない点を分析し、『検討事項』として掲げて課題等の整理を行い、「高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方の検討」において、それらの課題の解決につながると思われる地方公共団体の候補を抽出の上、現地ヒアリング調査先を絞り込んだ。

現地往訪では、期待どおりの情報を聴取でき、それらを「手引き」や「事例集」へ反映させた。

さらに、(2)への橋渡しとして、支援タイプごとに、有用な情報を得られた地方公共団体の協力を得て、手引きの説明会における事例発表先として推薦し、手引きの説明会における発表プログラムの

充実も図れた。

（２）制度導入ワークフローの持続的な運用

制度導入ワークフローにおける STEP の流れは、「PDCA サイクル」を通じた制度の改善を追求し、持続的に運用する考えに基づいて作成されている。一旦、制度導入した後も、当該地方公共団体を巻き込むさまざまな環境の変化に対応して、高齢者のごみ出し支援制度の改善を重ねることが求められる。

（３）継続的改善に向けた見直しのポイント

本業務の最終年度に、【STEP 3】運用から課題を抽出して見直し（CHECK）につなげる工程として、【STEP 4】評価の工程を設定した。運用においてモニタリングすべきことを抽出し、最後に課題の抽出と見直しの視点を取りまとめた。当該地方公共団体が置かれている状況を踏まえた上で、支援制度の見直しを行うことが肝要である。以下を検討すべきポイントとして掲げる。

＜見直しの視点＞

- 「廃棄物部局と福祉部局との協働」
- 「共助（助け合い）の意識の育成」
- 「ボランティアの不足や持続可能な制度運用への対応」
- 「地方公共団体の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」

4-4 手引き

「手引き」は、添付資料に掲載する。

添付資料 1

高齢者のごみ出し支援制度導入の手引き

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

參考資料	Q&A、用語一覽	115
第 1 節	Q&A	115
第 2 節	用語一覽	121

第5章 事例集の作成

本章では、今年度の事例集への追加調査先の調査方法およびインデックス別の掲載地方公共団体を示す。

5-1 ブラッシュアップと連携した現地ヒアリング調査

(1) 事例集作成の目的

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

(2) 現地ヒアリング調査方法

「第4章 手引きの作成」における、作成手順の業務と関連する。「昨年度の業務」において作成したガイダンス（案）及び事例集（案）を基に「高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築に関する地方公共団体向け手引き」（以下「手引き」という。）及び事例集としてブラッシュアップすることを目的とする本業務作業と一連の作業で進めた。

調査方法は、以下のとおりである。

- ① 「昨年度の業務」を基に今年度の検討事項を整理した。
- ② 検討事項に対し、実態を把握する上で相応しい地方公共団体を、平成30年度に実施したアンケート調査結果を参考に候補を抽出した。その上で、電話ヒアリングにより、候補とした地方公共団体の高齢者のごみ出し支援制度の運用実態を確認し、追加調査を行うに相応しい地方公共団体を選定した。
- ③ 選定した地方公共団体の現地ヒアリング調査を実施した。
- ④ 現地往訪ヒアリング調査において聴取した情報を分析・整理の上、事例集原稿を作成した。
- ⑤ その後、事例集原稿に対し、当該地方公共団体にて、環境省ホームページへの公開を踏まえた表現の確認等の承認のプロセスを経た。（地方公共団体により、環境省ホームページ公開への承認方法は異なる）

(3) 今年度の追加調査対象とした地方公共団体

前述（2）の結果、令和2年度は、11 地方公共団体を追加した。

本業務の最終年度にあたり、「事例集」へは、平成30年度から令和2年度の現地ヒアリング調査結果を掲載する。掲載対象の地方公共団体は、以下のとおりである。表示順は、年度別、支援タイプ別、全国地方公共団体コード順（支援タイプ併用導入の場合、タイプ別順の最後）である。

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

5-2 インデックス別掲載地方公共団体

（1）事例集への掲載フォーマット

事例集のフォーマットは、平成 30 年度分からの様式を踏襲する。地方公共団体により承認を受けた事例集原稿は、下記 4 つの内容で構成され、基本頁数を 4 頁／地方公共団体としている。

地方公共団体ごとの表示フォーマットは、以下のとおり、地方公共団体プロフィール、Ⅰ．支援制度概要、Ⅱ．制度設計、Ⅲ．今後の課題の 4 つのパートから成る。

【事例集の表示フォーマット】

地方公共団体プロフィール

地域の特徴を含み、地方公共団体の一般廃棄物収運搬に関する基本データを知る。

Ⅰ．支援制度概要

高齢者のごみ出し支援に関する支援制度名、支援制度のタイプ、支援制度の概要等を把握する。

Ⅱ．制度設計

支援制度の（a）導入前、（b）導入・運用、（c）実績、工夫のプロセスに分けて、理解を深める。

Ⅲ．今後の課題

支援制度の運用上の課題、課題への対応、実施上重視していること、今後の検討要望等の側面から、支援制度の導入を予定する地方公共団体に向けた先進導入を経験している地方公共団体からのアドバイス、参考情報を得る。

（2）インデックス

各地域の実情に合わせた検索キー（インデックス）を検討し、読み手が参考事例を入手しやすい事例集とした。人口規模、高齢化率、高齢者のごみ出し支援制度のタイプを切り口に、制度導入の先行事例となる地方公共団体の閲覧が可能である。

事例集に掲載されている地方公共団体を人口規模、高齢化率およびごみ出し支援制度タイプ別に整理した表が、図表 5-1 である。

図表 5-1 事例集に掲載している地方公共団体

人口規模	高齢化率	高齢者のごみ出し支援タイプ			
		タイプⅠ	タイプⅡ	タイプⅢ	タイプⅣ
30 万人以上	30%未満	札幌市、前橋市、船橋市、横浜市、横須賀市、東大阪市、倉敷市、柏市(*)		仙台市、千葉市 新潟市、柏市(*)	
	30%以上	長崎市(*)	長崎市(*)		
10 万人～30 万人未満	30%未満	帯広市、佐野市 墨田区	流山市、武蔵野市、日野市(*)		入間市、福井市 日野市 (*)
	30%以上	小樽市	新居浜市	上越市	
5万人～10 万人未満	30%未満	芦屋市	牛久市、鶴ヶ島市		田原市、長久手市
	30%以上	浜田市			
5万人未満	30%未満		愛荘町		東根市、大玉村
	30%以上				

(注1) タイプⅠ～タイプⅣの説明は、「手引き」第3章第3に示す。

(注2) 地方公共団体の表示は、全国地方公共団体コード順とする。

(注3) 地方公共団体名の後ろの(*)は、高齢者のごみ出し支援制度タイプの併用導入を示し、単一タイプ導入の次に表示する。

(注4) 太字の地方公共団体は、令和2年度の調査対象を示す。

5-3 事例集

「事例集」は、添付資料に掲載する。

添付資料 2

高齢者のごみ出し支援制度導入の手引き

事例集

(平成 30 年度～令和2年度調査)

目次

【タイプⅠ 直接支援型（直営）】

事例 1	北海道札幌市	ごみ出し困難な高齢者への支援の在り方を追求して、制度見直しが続く	1
事例 2	北海道小樽市	坂道、積雪の負担に柔軟に対応し、効率よく収集	6
事例 3	北海道帯広市	利用者の排出困難度により、「家庭系一般廃棄物収集車によるサポート収集」 または「専用車（指導員）によるサポート収集」で対応	10
事例 4	栃木県佐野市	現在、福祉部局との連携を必要としないが、 いつか連携が必要になる時がくるかもしれない	14
事例 5	群馬県前橋市	プライバシー確保のため、直営で行政職員が担う形態を維持	18
事例 6	千葉県船橋市	実証事業や先進自治体への調査結果を踏まえて、直営の職員が 収集することの住民安心感から、直接支援型の導入を決定	22
事例 7	東京都墨田区	廃棄物担当課が高齢者福祉課や関係機関と連携し、情報共有のもと、 利用者と「顔が見える」関係づくりに挑む	26
事例 8	神奈川県横浜市	直営型の大規模ごみ出し支援制度	30
事例 9	神奈川県横須賀市	「自助」を基本に、地域で互いに助け合う「共助」や、行政が行う「公助」が ごみ出し困難な高齢者の支援を担う	34
事例 10	大阪府東大阪市	「ふれあい収集」の声かけに、担当職員は、普通救命講習を履修するなど 福祉関連知識を備えて対応	39
事例 11	兵庫県芦屋市	さわやか収集は数名の担当職員制により利用者や介護者と顔の見える関係に	43
事例 12	島根県浜田市	廃棄物部局が、対象者を担当する指定居宅サービス事業所、 居宅介護支援事業所と連携して実施	47
事例 13	岡山県倉敷市	平成 30 年 7 月豪雨発災（金曜日）後も、「倉敷市ふれあい収集」は、 休止することなく、収集を継続	51

【タイプⅠ 直接支援型（直営）＋タイプⅡ 直接支援型（委託）】

事例 14 長崎県長崎市

坂・階段の多い街 独自の引出かごを用い、きめ細やかに
「ひとの暮らし」を支援_____55

【タイプⅠ 直接支援型（直営）＋タイプⅢ コミュニティ支援型】

事例 15 千葉県柏市

地域による共助と自治体による公助の共存を目指したごみ出し支援_____59

【タイプⅡ 直接支援型（委託）】

事例 16 茨城県牛久市

プライバシーを重視し、直接支援方式を採用。収集員に高齢者を活用し、
地域高齢者の生きがいづくりを進める施策を展開_____63

事例 17 埼玉県鶴ヶ島市

行政による高齢者のごみ出し支援と地域支え合い組織の連携可能性_____67

事例 18 千葉県流山市

高齢者のごみ出し支援を、親族にきちんと理解してもらうことが大切_____71

事例 19 東京都武蔵野市

直営から委託へ、状況の変化に応じて制度を見直し業務効率化を図る_____75

事例 20 滋賀県愛知郡愛荘町

申請世帯が要件にあたるかどうかについて、訪問調査結果をもとに、
「福祉サービス調整会議」をもって、利用の可否を決定_____79

事例 21 愛媛県新居浜市

施行 10 年で市内の介護事業所等に浸透、協力体制を構築し、制度が確立された_____84

【タイプⅡ 直接支援型（委託）＋タイプⅣ 福祉サービスの一環型】

事例 22 東京都日野市

廃棄物・高齢者福祉の両面から、対象の異なる高齢者のごみ出しにアプローチ_____89

【タイプⅢ コミュニティ支援型】

事例 23 宮城県仙台市

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～_____93

事例 24 千葉県千葉市

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_____98

事例 24-1 千葉県千葉市：支援団体「安心サポートの会」

	千葉市の「コミュニティ支援型」の担い手の紹介 ～住民同士で助け合う支援事業団体「安心サポートの会」～	102
事例 25	新潟県新潟市 ささえあい・たすけあい コミュニティの力で高齢者のごみ出し支援	106
事例 26	新潟県上越市 ごみヘルパー制度	110

【タイプⅣ 福祉サービスの一環型】

事例 27	山形県東根市 地域のシルバー人材の活用で高齢者を支えるヘルプアップ住ま居る事業	114
事例 28	福島県安達郡大玉村 社会福祉協議会との連携で高齢者のごみ出しと分別を支援	118
事例 29	埼玉県入間市 高齢者の生きがいとなるボランティアが、ごみ出しの困難な高齢者を 支える「共助」の実現に、行政がマッチング機能で後押し	122
事例 30	福井県福井市 地域でチーム体制を敷いたごみ出し支援	126
事例 31	愛知県田原市 地域通貨を使って、サポーターがごみ出し支援	130
事例 32	愛知県長久手市 ～みんなでたすけあい～ワンコインサービス事業（100 円又は 500 円）	134

◆ごみ出し支援制度のタイプ

	運営主体		支援者	業務内容
	自治体直営	自治体による 委託業者	自治体に登録 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

※目次のタイプ分類における”＋” は、支援制度タイプの併用を示す。

第6章 説明会の開催

本章では、「手引き」の周知を目的とした全国の市区町村の担当者を対象とする説明会の開催概要を示す。

6-1 開催の目的

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につれて、家庭からのごみ出しに課題を抱える事例が増加しており、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る。

環境省では、一昨年度から今年度までにかけて、ごみ出しに課題を抱える高齢者に対しての支援を進めるため、高齢者のごみ出し支援制度導入に必要な情報を集めた手引きと事例集を作成してきた。

この度、「手引き」の周知を目的として、高齢者のごみ出し支援制度導入に向けた手引きのポイントや参考となる先進事例について紹介する説明会を開催した。

6-2 開催概要

説明会は、2日間にわたる2部構成とし、Web上で実施した（開催時間は、5時間程度）。

初日は、主催者挨拶につづき、調査概要および「手引き」の説明を行った。第2日目には、地方公共団体からのごみ出し支援制度導入事例発表（5事例）、モデル事業事例発表（2事例）につづき、検討委員会の委員よりショート講演（3講演）を行った。

なお、各発表・講演については、事前に発表・講演の内容を収録した動画を流す形とした。

開催概要は以下のとおり。

<開催概要>

【開催日時】 第1部 令和3年3月17日（水）14時00分～15時20分

第2部 令和3年3月19日（金）13時00分～15時00分

【場所】 オンライン（WebexEvents）

【定員】 1,000名（事前申込制、先着順）

【参加費】 無料

【プログラム】

第1部：「高齢者のごみ出し支援制度導入の手引き」説明会

14:00 主催者挨拶 環境省環境再生・資源循環局廃棄物適正処理推進課

調査概要説明 北九州市立大学大学院国際環境工学研究科 教授 松本 亨 氏

手引きの説明 株式会社リベルタス・コンサルティング

15:20 閉会

第2部：事例・モデル発表及び講演会

- 13:00 主催者挨拶 環境省環境再生・資源循環局廃棄物適正処理推進課
プログラム説明 株式会社リベルタス・コンサルティング
- 13:05 自治体事例発表① 神奈川県横須賀市
- 13:15 自治体事例発表② 大阪府東大阪市
- 13:25 自治体事例発表③ 滋賀県愛荘町
- 13:35 自治体事例発表④ 新潟県新潟市
- 13:45 自治体事例発表⑤ 愛知県長久手市
(休憩)
- 14:05 モデル事業発表① 京都府亀岡市
- 14:15 モデル事業発表② 岡山県真庭市
- 14:25 講演① 国立研究開発法人国立環境研究所 資源循環・廃棄物研究センター
主任研究員 多島 良 氏
- 14:35 講演② 東邦大学看護学部 教授 岸 恵美子 氏
- 14:45 講演③ 北九州市立大学大学院国際環境工学研究科 教授 松本 亨 氏
- 15:00 閉会

6-3 開催方法

本説明会の開催にあたり、広報活動、申込受付は以下のとおり。

(1) 広報活動

案内チラシ（下図）を作成し、環境省殿より地方公共団体へメールにて案内した。

**令和2年度
高齢者ごみ出し支援制度
導入に関する説明会**

オンライン開催

令和3年3月17日(水) 14:00-15:20
「高齢者ごみ出し支援制度導入の手引き」説明会

令和3年3月19日(金) 13:00-15:00
事例・モデル発表及び講演会

申込方法
下記URLから事前にお申し込みください。申込締切：令和3年3月15日（月）
お申し込みいただいた方に、説明会参加用のオンライン参加用のURLをご案内いたします。
<https://jp.surveymonkey.com/r/moe-entry>

※ご所属の自治体のインターネットアクセス情報等によって、事前申込ウェブサイトからアクセスできないサイトが表示されない場合があります。その場合は、画面上に入ります。以下の必要情報に記載の上で、下記の連絡先へメールまたはFAXにてお申し込みください。
機関名/部署名/役職/氏名/氏名ふりがな/電話番号/メールアドレス/ご希望の定数の説明会(第1部、第2部、両方)

主催：環境省環境再生・資源循環局 廃棄物適正処理推進課
定員：1,000名（事前登録制、先着順）
場所：オンライン開催（Webex）

お問い合わせ先
運営事務局
株式会社リベルタス・コンサルティング
〒102-0005 東京都千代田区千代田2番地14東武六事町ビル
（南多摩センター） 電話：03-6362-1000 小幡 昌典
TEL: 03-6362-1012 FAX: 03-6362-1013 受付時間：平日 10:30～17:30
メールアドレス: info@libertas.co.jp

環境省

プログラム(予定)	
第1部：「高齢者ごみ出し支援制度導入の手引き」説明会	
令和3年3月17日(水)	
14:00	主催者挨拶 環境省 環境再生・資源循環局 廃棄物適正処理推進課
	提言概要説明 (15分) 北九州市立大学大学院 国際環境工学研究科 教授 松本 亨 氏
	手引きの説明 (60分) 株式会社リベルタス・コンサルティング
15:20	閉会
第2部：事例・モデル発表及び講演会	
令和3年3月19日(金)	
13:00	主催者挨拶 環境省 環境再生・資源循環局 廃棄物適正処理推進課
	プログラム案内 株式会社リベルタス・コンサルティング
13:05	自治体事例発表① 神奈川県横須賀市
13:15	自治体事例発表② 大阪府東大阪市
13:25	自治体事例発表③ 滋賀県愛荘町
13:35	自治体事例発表④ 新潟県新潟市
13:45	自治体事例発表⑤ 愛知県長久手市
	休憩
14:05	モデル事業発表① 京都府亀岡市
14:15	モデル事業発表② 岡山県真庭市
14:25	講演① 国立研究開発法人 国立環境研究所 資源循環・廃棄物研究センター 主任研究員 多島 良 氏
14:35	講演② 東邦大学 看護学部 教授 岸 恵美子 氏
14:45	講演③ 北九州市立大学大学院 国際環境工学研究科 教授 松本 亨 氏
15:00	閉会

(2) 申込受付

申込受付は、参加受付用 Web サイトまたは FAX、メールによって受付した。
事前申込件数は以下のとおり。

	件数	内訳		
		両方	第1部のみ	第2部のみ
Web 申込	533	432	53	48
メール FAX 申込	75	55	8	12
合計	608	487	61	60

(3) 環境省説明資料の作成

環境省殿の説明資料を以下のとおり作成した。

第1部 環境省説明資料

第2部 環境省説明資料

令和2年度高齢化社会に対応した廃棄物処理体制構築検討業務
高齢者のごみ出し支援制度導入に関する説明会

2021年3月19日(金)

環境省環境再生・資源循環局廃棄物適正処理推進課

課長 名倉 良雄

高齢者ごみ出し支援制度の導入状況

- 高齢化社会や核家族化の進展等に伴う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が増加。
- 一部の地方公共団体においては、高齢者ごみ出し支援（「ふれあい収集」等）が開始されている。
- 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は、平成30年度の23.5%（387地方公共団体）から令和2年度には34.8%（417地方公共団体）に増加。

高齢者のごみ出し支援事業の実施状況

平成30年度アンケート結果

出所：平成30年度アンケート結果

令和2年度アンケート結果

出所：令和2年度アンケート結果

高齢化社会の現状と見通し

- 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。
- **2065年には高齢化率が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。

2040年 35.3%
2065年 38.4%

高齢化率

出所：内閣府「令和2年度高齢社会白書」

本事業の目的

- 全国の地方公共団体を対象に「**高齢者を対象としたごみ出し支援制度の実施調査**」の実施
- 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、およびごみ出し支援の制度設計から実際にごみ出し支援を行う「**モデル事業**」等を実施

「**高齢者ごみ出し支援制度導入の手引き**」及び「**事例集**」

事例・モデル発表および講演

事例集

神奈川県横浜須賀野市／大阪府東大阪市／滋賀県彦根市
新潟県新潟市／愛知県長久手市

モデル事業

京都府亀岡市
岡山県真庭市

有識者

多島 良 氏（国立研究開発法人国立環境研究所 資源循環・廃棄物研究センター 主任研究員）
岸 恵美子 氏（東海大学看護学部 教授）
松本 亨 氏（北九州国立大学工学部環境工学研究科 教授）

1

（4）説明会における資料の公開

説明会における資料は、以下のとおり環境省ホームページにおいて公開した。

環境省
Ministry of the Environment

▶ 本文へ ▶ 音声読み上げ・文字拡大 ▶ 各種窓口案内 ▶ サイトマップ

日本語 English

ENHANCED BY Google

トピックス一覧 新着情報一覧 報道発表一覧 環境Q&A

ホーム 環境省のご案内 政策分野・行政活動 環境基準・法令等 白書・統計・資料 申請・届出・公募 報道・広報

環境再生・資源循環

ホーム > 政策分野・行政活動 > 政策分野一覧 > 廃棄物・リサイクル対策 > 廃棄物処理の現状 > 高齢化社会に対応した廃棄物処理体制の検討

高齢化社会に対応した廃棄物処理体制の検討

高齢者のごみ出し支援

- [高齢者のごみ出し支援制度導入の手引き（案）](#) [PDF 13.6MB]
- [高齢者のごみ出し支援制度導入の手引き案別集（案）](#) [PDF 3.6MB]
- [「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](#) [PDF 2.6MB]

Get ADOBE READER

PDF形式のファイルをご覧いただくためには、Adobe Readerが必要です。Adobe Reader（無償）をダウンロードしてご利用ください。

環境省のご案内

- ▶ 環境省の組織案内
- ▶ 大臣・副大臣・環境大臣政務官
- ▶ 幹事職員名簿
- ▶ 環境省の率先実行
- ▶ 採用・キャリア形成支援情報
- ▶ パンフレット一覧
- ▶ 設置法人

政策分野・行政活動

- ▶ お知らせ一覧
- ▶ 審議会・委員会等
- ▶ 重点施策・予算情報
- ▶ 規制改正関係情報

6-4 開催結果

開催結果は以下のとおり。

(1) 参加者数

当日の参加者数は以下のとおり

	申込件数	参加者数
第1部	548	424
第2部	547	391
総数	1,095	815

(2) 当日発表風景

① 第1部

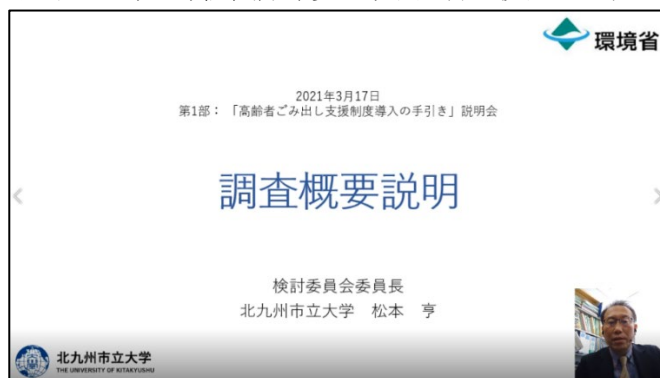
<主催者挨拶>

環境省環境再生・資源循環局廃棄物適正処理推進課 課長 名倉 良雄



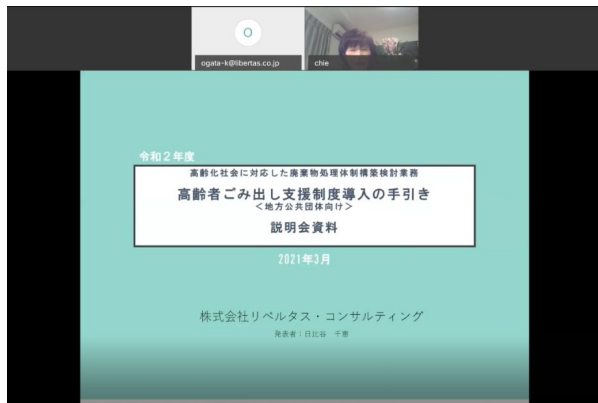
<調査概要説明>

北九州市立大学大学院国際環境工学研究科 教授 松本 亨 氏



<手引きの説明>

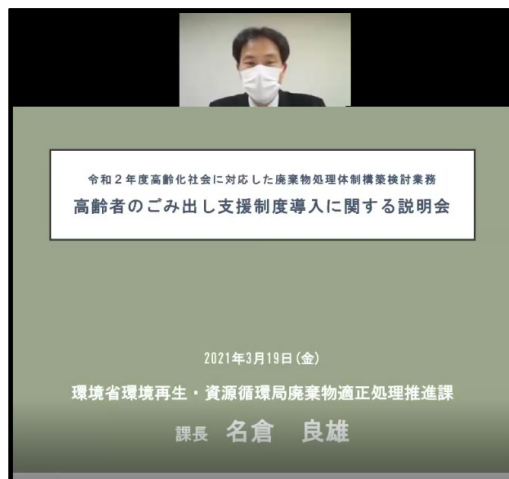
株式会社リベルタス・コンサルティング



② 第2部

<主催者挨拶>

環境省環境再生・資源循環局廃棄物適正処理推進課 課長 名倉 良雄



<自治体事例発表①>神奈川県横須賀市



＜自治体事例発表②＞大阪府東大阪市

「ふれあい収集」の声かけに、担当職員は、普通救命講習を履修するなど福祉関連知識を備えて対応

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	東大阪市		
地域の特徴	大阪市の東側に位置し、難波や梅田まで電車で約30分、好アクセスなベッドタウンで、古くからの住宅密集地では道路が狭隘で車両の進入が困難な地域も存在する。平成17年4月1日に中核市へ移行し、移譲された事務権限を生かしたまちづくりを展開している。		
人口	488,618人(令和元年12月末現在)	高齢化率	28.13%(令和元年12月末現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託 直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	普通ごみ:戸別収集とステーション収集 資源物:ステーション収集 粗大ごみ:戸別収集とステーション収集

＜自治体事例発表③＞滋賀県愛荘町

滋賀県愛荘町プロフィール

滋賀県 愛荘町

町の沿革・由来

東西 約13km
南北 約6.9km
総面積 37.97km²

愛荘町の誕生 平成18年(2006年)2月 秦荘町と愛知川町の合併

人口 21,438人(令和2年10月1日現在)
高齢率 22.4%(令和2年10月1日現在)

高齢者単独世帯の割合は、全国平均(11.1%、2015年)に比べて、滋賀県は低い方(8.3%、2015年)である。

愛荘町の高齢者単独世帯の割合は、7.2%とさらに低く、比較的2世帯同居が多い。旧家に住む集落世帯では、一軒あたりの敷地が広いこともあり、孤立する傾向にある。

＜自治体事例発表④＞新潟県新潟市

田園型環境都市にいがた

- 日本海、信濃・阿賀野の両大河、福島潟、鳥屋野潟、ラムサール登録湿地である佐潟など、多くの水辺空間と自然に恵まれ、クチョウの越冬数は日本一を誇る
- 平成17年に近隣13市町村と合併し、人口は現在約79万人、面積約726平方キロメートルとなる
- 平成19年4月に本州日本海側で最初の政令指定都市となる
- 市域の48%を農地が占め、高い食料自給率や農業出荷額を誇り、日本一の農業都市
- 平成25年3月低炭素社会の実現に向け、高い目標を掲げて先進的な取り組みにチャレンジする、「環境モデル都市」に選定される

みんなで創ろう 環境モデル都市 NIIGATA CITY

3Rシティ

<自治体事例発表⑤>愛知県長久手市



<モデル事業発表①>京都府亀岡市



<モデル事業発表②>岡山県真庭市



<講演①> 国立研究開発法人国立環境研究所 資源循環・廃棄物研究センター

主任研究員 多島 良 氏



<講演②> 東邦大学看護学部 教授 岸 恵美子 氏



<講演③> 北九州市立大学大学院国際環境工学研究科 教授 松本 亨 氏



(3) 当日参加者アンケート

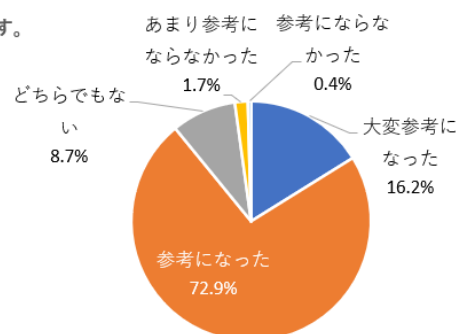
当日参加者アンケート結果は以下のとおり。

① 第1部（令和3年3月17日（水）14時00分～15時20分開催）

問1. 本日第1部の説明会の内容について、おたずねいたします。

選択肢	件数
大変参考になった	37
参考になった	167
どちらでもない	20
あまり参考にならなかった	4
参考にならなかった	1
未回答	3
合計	232

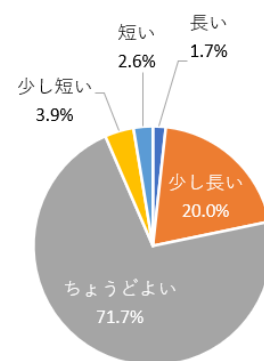
問1. 本日第1部の説明会の
内容について、
おたずねいたします。



問2. 本日（第1部）の説明会の時間配分について、おたずねいたします。

選択肢	件数
長い	4
少し長い	46
ちょうどよい	165
少し短い	9
短い	6
未回答	2
合計	232

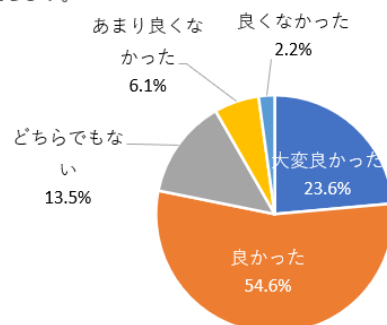
問2. 本日（第1部）の説明会の
時間配分について、
おたずねいたします。



問3. オンライン開催について、おたずねいたします。

選択肢	件数
大変良かった	54
良かった	125
どちらでもない	31
あまり良くなかった	14
良くなかった	5
未回答	3
合計	232

問3. オンライン開催について、
おたずねいたします。



問4. 問3の理由をお聞かせください。

【大変良かった、良かったのご意見（一部抜粋）】

- 説明を行う部分のみは録画をしていた動画を再生することで、トラブルのリスク回避を行っていた
- 新型コロナウイルス感染症対策により県外出張が困難なため
- 一般的なセミナーであれば会場までの移動時間が生じるが、Web 会議であれば、業務の中断時間が最小限で済むため。
- 問題点や対策が、関係者間の意見を踏まえて紹介されていたため、わかりやすかった。
- 地方在住者としては、コロナ禍で説明を聞くことができ有意義であった。
- 職員数が少なく、出張してまでは参加することができないから。 等

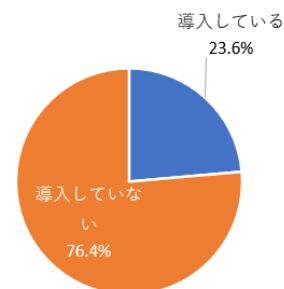
【あまり良くなかった、良くなかったのご意見（一部抜粋）】

- 当日説明スライドについても、事前に pdf 等でメール送付してほしい。
- 若干音声聞き取りにくかった。
- 説明と資料を合わせるのが大変だった。 等

問5. 貴機関において、高齢者のごみ出し支援制度は導入されていますか。

選択肢	件数
導入している	51
導入していない	165
未回答	16
合計	232

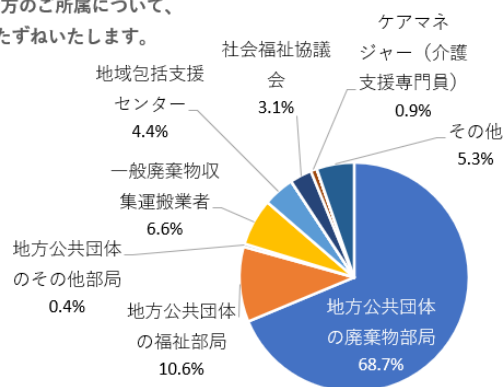
問5.貴機関において、
高齢者のごみ出し支援制度は
導入されていますか。



問6. 貴方のご所属について、おたずねいたします。

選択肢	件数
地方公共団体の廃棄物部局	156
地方公共団体の福祉部局	24
地方公共団体のその他部局	1
一般廃棄物収集運搬業者	15
地域包括支援センター	10
シルバー人材センター	0

問6.貴方のご所属について、
おたずねいたします。



社会福祉協議会	7
ケアマネジャー (介護支援専門員)	2
ホームヘルパー (訪問介護員)	0
民生委員	0
その他	12
未回答	5
合計	232

問 7. 問 6 で「その他」と回答された方は、下記に具体的な所属をご記入ください。

- 環境等のコンサル会社／町民課生活安全チーム／プラントメーカー／清掃行政研究会／福祉部局、廃棄物部局で連携／環境コンサルタント会社／介護施設／教諭

問 8. その他ご意見など（一部抜粋）

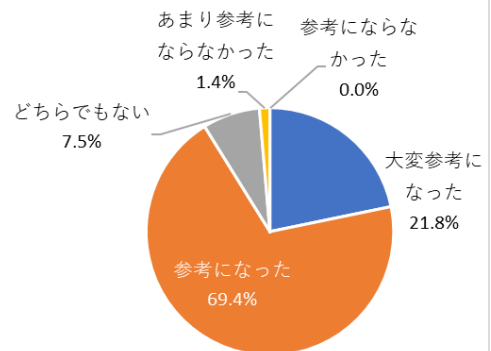
- 動画内で使用されていた概要版を事前に用意していただければ大変楽だった。環境省 HP からダウンロードした本編から現在説明を行っている箇所を探す時間がかかる。
- 来年度中に導入を目指しており、他市町の事例を参考にさせていただきたいため次回の開催に大変興味があります。
- 高齢者、障害者等社会的な要支援者のごみ出し支援は、単に家庭ごみ排出サポートだけでなく安否確認や、地域の共助の推進、引きこもりなど就労困難者のスタートアップなど多様な社会的ニーズに基づいた、多様な価値の創出事業でもあると考えています。大阪の直営収集の阪神淡路大震災のごみ処理支援事業の経験から始まった、高齢者ごみ出し支援事業は大きく飛躍しようとしていますね。
- 財政面の対応について、もう少し情報提供があれば欲しかったです。
- コロナ禍において、感染対策のひとつとしてのオンライン開催は今後においても方法のひとつとして確立すべきだと感じた。
- 私の住んでいるエリアでは、高齢者ごみ出し支援を直営にて実施していますが、今後、民間委託になるかもしれませんので、今回拝聴させていただきました。大変わかりやすく勉強になりました。ありがとうございました。"
- 今ちょうど村でごみ出し支援に取り組むところなので、たくさんの資料は今後参考になります。また適宜質問等させていただきたいと思います。宜しくお願いいたします。 等

② 第2部 (令和3年3月19日(金) 13時00分～15時00分)

問1. 本日(第2部)の説明会の内容について、おたずねいたします。

選択肢	件数
大変参考になった	39
参考になった	123
どちらでもない	13
あまり参考にならなかった	2
参考にならなかった	0
未回答	6
合計	183

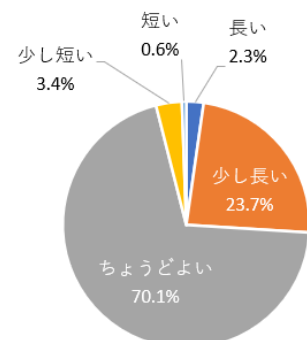
問1.本日第2部の説明会の
内容について、
おたずねいたします。



問2. 本日(第2部)の説明会の時間配分について、おたずねいたします。

選択肢	件数
長い	4
少し長い	42
ちょうどよい	124
少し短い	6
短い	1
未回答	6
合計	183

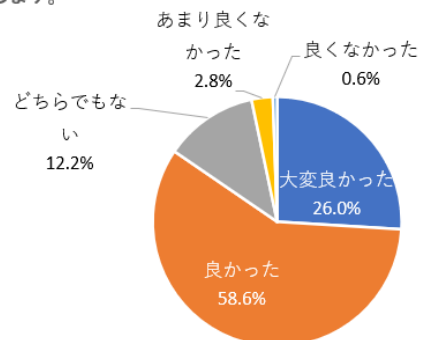
問2.本日(第2部)の説明会の
時間配分について、
おたずねいたします。



問3. オンライン開催について、おたずねいたします。

選択肢	件数
大変良かった	47
良かった	106
どちらでもない	22
あまり良くなかった	5
良くなかった	1
未回答	2
合計	183

問3.オンライン開催について、
おたずねいたします。



問4. 問3の理由をお聞かせください。

【大変良かった、良かったのご意見（一部抜粋）】

- 以前なら時間の予算をかけて聞きにいかなくてはならなかったことが職場で聞くことができるから。
- 違和感なく受講できました。音声が届切れることなく聞きやすかった。
- 説明者切り替え方式のため、短時間で多くの説明を聞ける
- 普段は中央に行かないと国主催の研修や講義を受けられないが、リモートにはその障壁がない。
- 参加に経費が掛からない点。全国規模の事例を聞くことができたのは良かった。
- 会場などでの参加だと、席の位置によってはスクリーンが見にくいことがあります。オンライン開催ではそういったことがなく、説明もよく聴こえるため、良かったです。 等

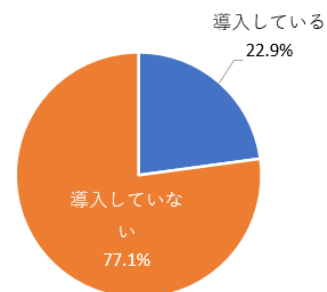
【あまり良くなかった、良くなかったのご意見（一部抜粋）】

- 執務室で参加しているので、少し急ぐ案件が発生すると、中断しなければならない。
- 対面での視聴が意欲を向上させる。
- メモ等の記録を取る時間が足りない。 等

問5. 貴機関において、高齢者のごみ出し支援制度は導入されていますか。

選択肢	件数
導入している	40
導入していない	135
未回答	8
合計	183

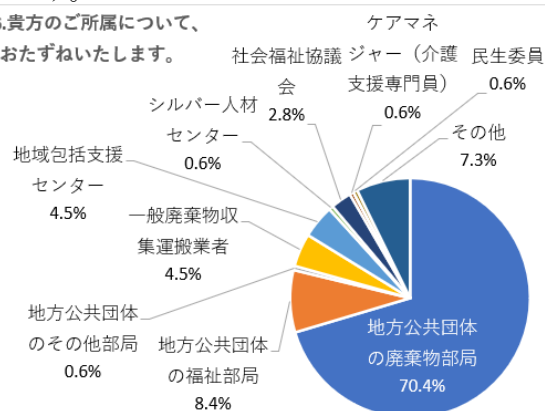
問5.貴機関において、
高齢者のごみ出し支援制度は
導入されていますか。



問6. 貴方のご所属について、おたずねいたします。

選択肢	件数
地方公共団体の廃棄物部局	126
地方公共団体の福祉部局	15
地方公共団体のその他部局	1
一般廃棄物収集運搬業者	8
地域包括支援センター	8
シルバー人材センター	1
社会福祉協議会	5
ケアマネジャー（介護支援専門員）	1

問6.貴方のご所属について、
おたずねいたします。



ホームヘルパー（訪問介護員）	0
民生委員	1
その他	13
未回答	4
合計	183

問7. 問6で「その他」と回答された方は、下記に具体的な所属をご記入ください。

- コンサルティング会社

問8. その他ご意見など（一部抜粋）

- 少子高齢化社会対策として、ごみ支援問題は避けて通れない課題である。SDGsの精神からも国内問題だけでなく人類的課題として誰一人置き去りにしない人類社会構築の問題の一つと考えております。
- 発表のほとんどが市の職員主体の支援制度だったので、ボランティアで支援導入をする場合の情報が欲しかった。
- 地域力を壊さず支援する必要がある、実情に合わせたそれぞれのやり方を地域や支援者と一緒に考える必要があると思う。
- 中学生のボランティア、小学生の通学途中でのお手伝いは、情操教育と相まって非常に可能性を感じる。子供会活動の一環として支援金を拠出してもよいと思う。
- ゴミ出し支援は、総合的な生活支援の一つの課題としてとらえ、買い物、調理、食事といった項目と同列に考える必要がある。
- たくさんの事例発表を聞いたが、10分程度の内容だと詳細が聞けない。紹介事例数を減らしてもよいので、もう少し詳しい説明があってもよいと思った。
- 地方においても、高次の研修が受講できる機会であることから、今後も参加しやすい形で実施してもらいたい。
- 非常に興味深かったです。ごみ出しは地域の課題でもあるので、他市町村さんの実践を参考にし、何か始められればよいと思います。紙おむつについてかなり取り上げられていたので、結構大きな課題なのだなと感じました。

（4）まとめ

コロナ禍における手引きの周知のための説明会は、オンライン開催となった。参加総数は、800名を超え、出席者の約四分の三が所属する地方公共団体では、支援制度を導入していないことがアンケート回答から把握できた。

オンライン開催に対する設問のなかで、「大変良かった」「良かった」のコメントには、「地方在住者としては、コロナ禍で説明を聞くことができ有意義であった。」「新型コロナウイルス感染症対策によ

り県外出張が困難」「普段は中央に行かないと国主催の研修や講義を受けられないが、リモートにはその障壁がない。」など、アクセスが必ずしも恵まれていない環境にある地方公共団体の方々にとり、オンライン開催により手引きの周知が図れたことの効果は大きい。

さらに、全般への意見として、「問題点や対策が、関係者間の意見を踏まえて紹介されていたため、わかりやすかった。」「大変わかりやすく勉強になりました。」「今ちょうど、村でごみ出し支援に取り組むところなので、たくさんの資料は今後参考になります。」「参加に経費が掛からない点、全国規模の事例を聞くことができたのは良かった。」など、手引きや事例発表の内容が、支援制度の導入検討に取り組む地方公共団体の関係者に役立つとの声があげられている。

繰り返しになるが、何よりも、まだ制度導入をしていない地方公共団体の職員の参加が多く、プログラムへの満足度も非常に高かったことから、今後、「手引き」による高齢者のごみ出し支援制度の導入の拡充が大いに期待できると推察する。

第7章 検討会の開催

本業務の実施にあたり、学識経験者、廃棄物処理関係者等及び地方公共団体を含む検討会を設置し、調査・検討について必要な助言を受けた。検討会委員は5名とし、東京 23 区内で2 回、オンラインで1回の計3回開催した。

(1) 検討会委員

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

(2) オブザーバー

第2回および第3回では、以下の地方公共団体よりオブザーバー参加を得た。

氏名(敬称略)	所属・役職
大西 光治 (※)	亀岡市環境市民部環境クリーン推進課 課長
曾我部 育	亀岡市環境市民部環境クリーン推進課計画係 主査
藤田 浩史	真庭市 生活環境部 環境課 参事
當摩 卓 (※)	所沢市 環境クリーン部 収集管理事務所 所長

(※) 第2回のみ出席

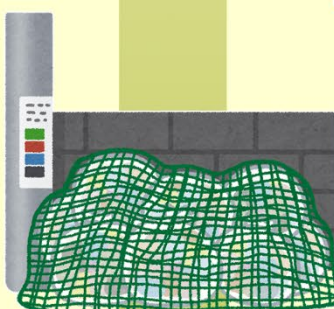
(3) 検討会開催経過

検討会は、令和2年 10 月及び令和2 年 12 月、令和3年2月の 3 回に亘り、開催した。各検討会の開催経過は下表のとおりである。

第1回検討会	日時	令和2年 10 月 13 日(火) 15 時 00 分～17 時 00 分
	場所	航空会館 502 会議室
	検討内容	・今年度業務の目的・内容 ・モデル事業採択団体の選定 ・モデル事業の仕組みと進め方 ・高齢化社会に対応したごみ出し支援の在り方の検討 ・ガイドランス及び事例集の作成
第2回検討会	日時	令和2年 12 月 8 日(火) 14 時 00 分～16 時 00 分
	場所	航空会館 201 会議室

	検討内容	・モデル事業採択団体から経過報告および質疑応答（実証中） ・事例調査の中間報告 ・ガイドンス（案）のブラッシュアップに関する討議 ・説明会の開催概要
第3回検討会	日時	令和3年2月16日（火）16時00分～18時00分
	場所	オンライン会議
	検討内容	・モデル事業実証実験結果報告 ・ガイドンス（案）報告および討議 ・ガイドンス説明会の開催

高齢者のごみ出し支援制度 導入の手引き



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

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り組み、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

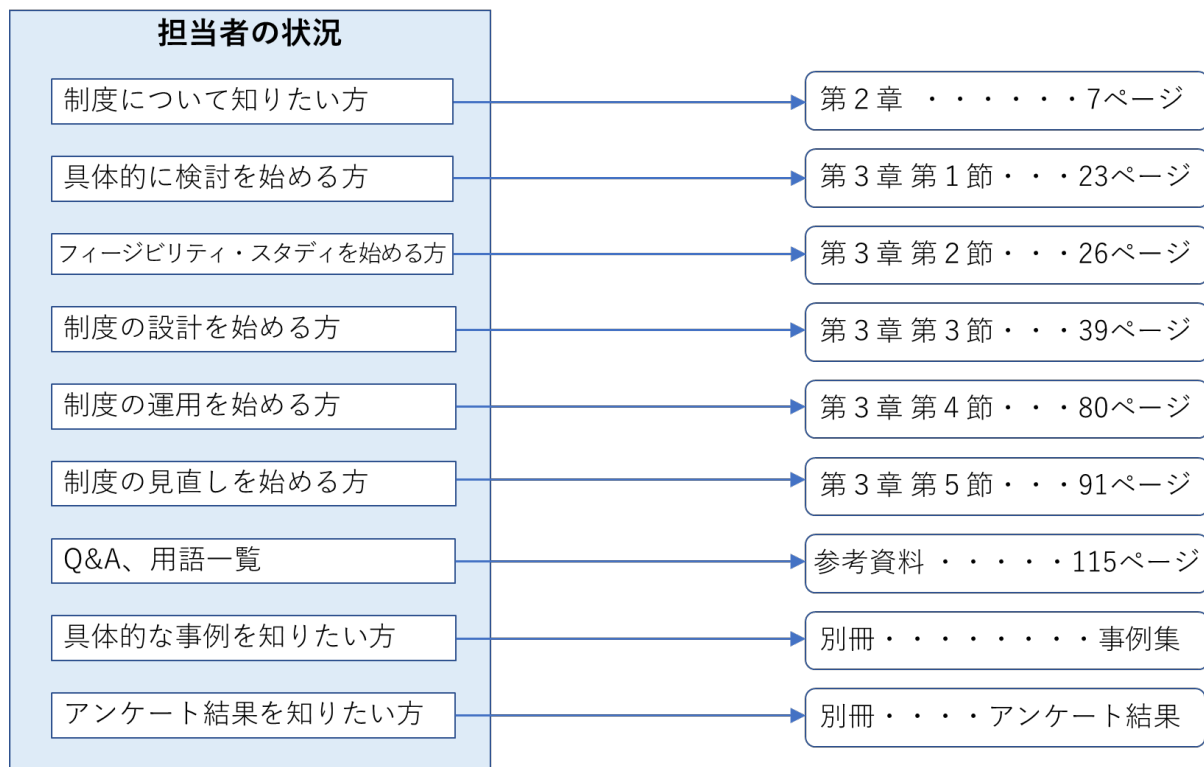
本手引きは、地方公共団体の廃棄物関連部局及び福祉部局他の担当者が、高齢者のごみ出し支援の制度を設計し、運用していくプロセスを、アンケート調査、現地ヒアリング調査、モデル事業の結果を踏まえて解説している。そのため、各地方公共団体が状況に応じて、段階的な意思決定の手順に活用できることに重きを置き、制度設計の計画書作成に活用できるような章立てとした。

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）、鹿児島県曾於郡大崎町
- ・ 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なとなっている背景として、高齢化の進展、要支援・要介護の増加、高齢者の一人暮らし等の高齢者を取り巻く社会変動を概観するとともに、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。

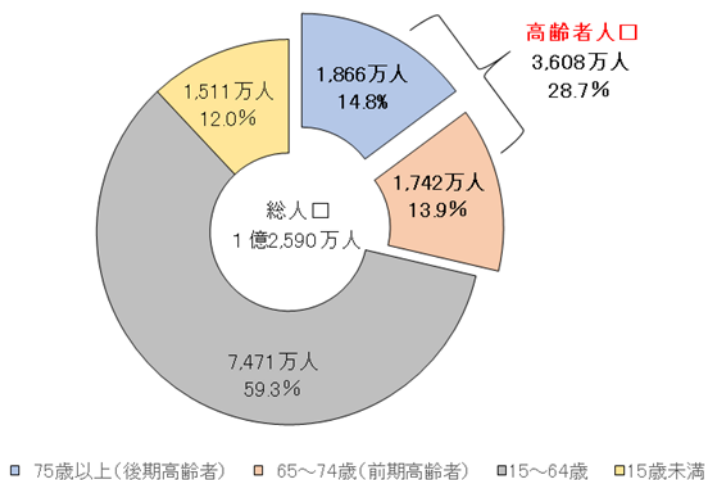
第1項 高齢化の急速な進展

(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



(2) 将来推計人口でみる高齢化の将来像

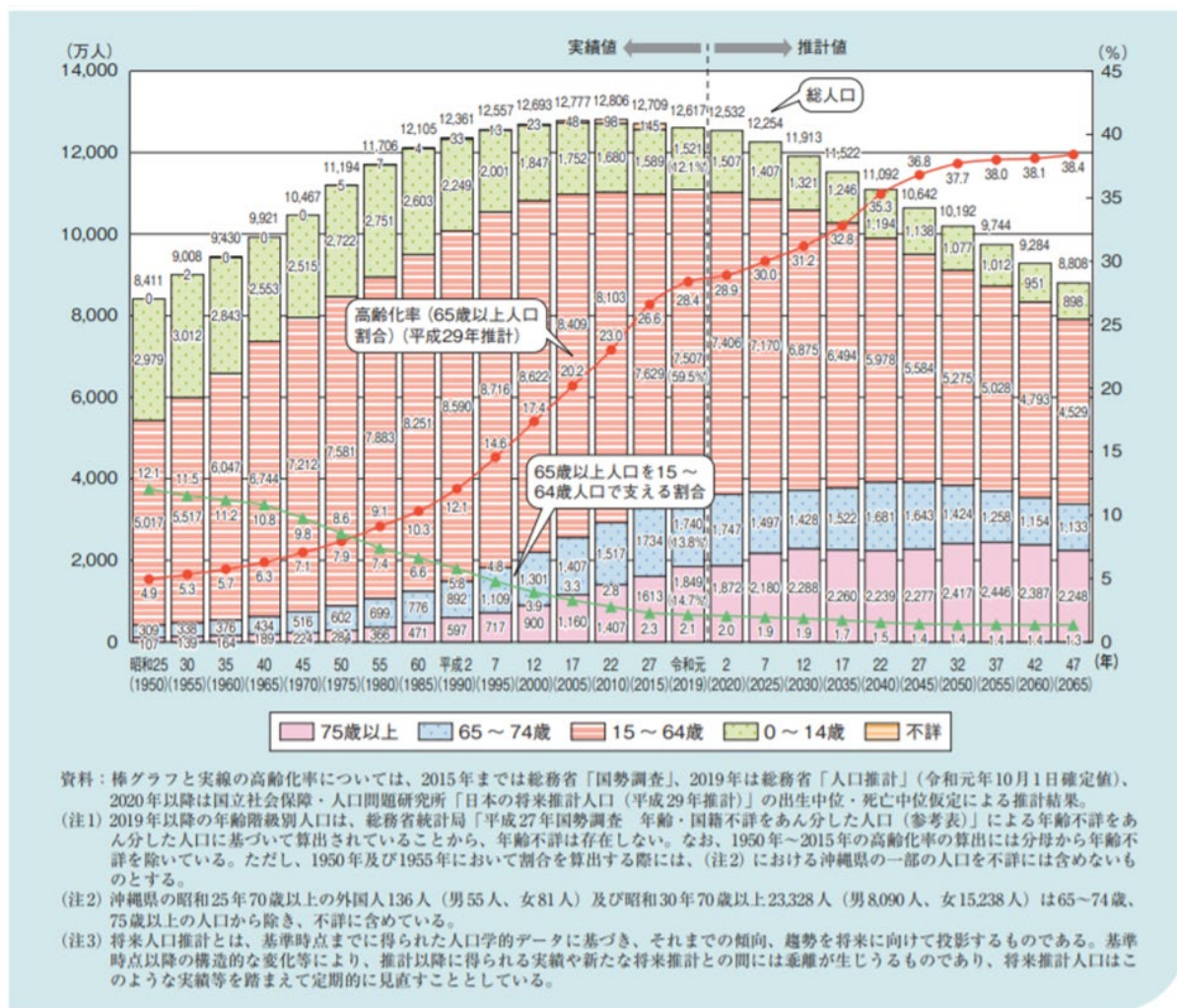
次に、平成29(2017)年4月に国立社会保障・人口問題研究所が公表した「日本の将来推計人口¹⁾」の推計結果により、我が国の高齢化の将来像を概観する(次図は、内閣府「令和元年度版高齢社会白書」)。

「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



【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

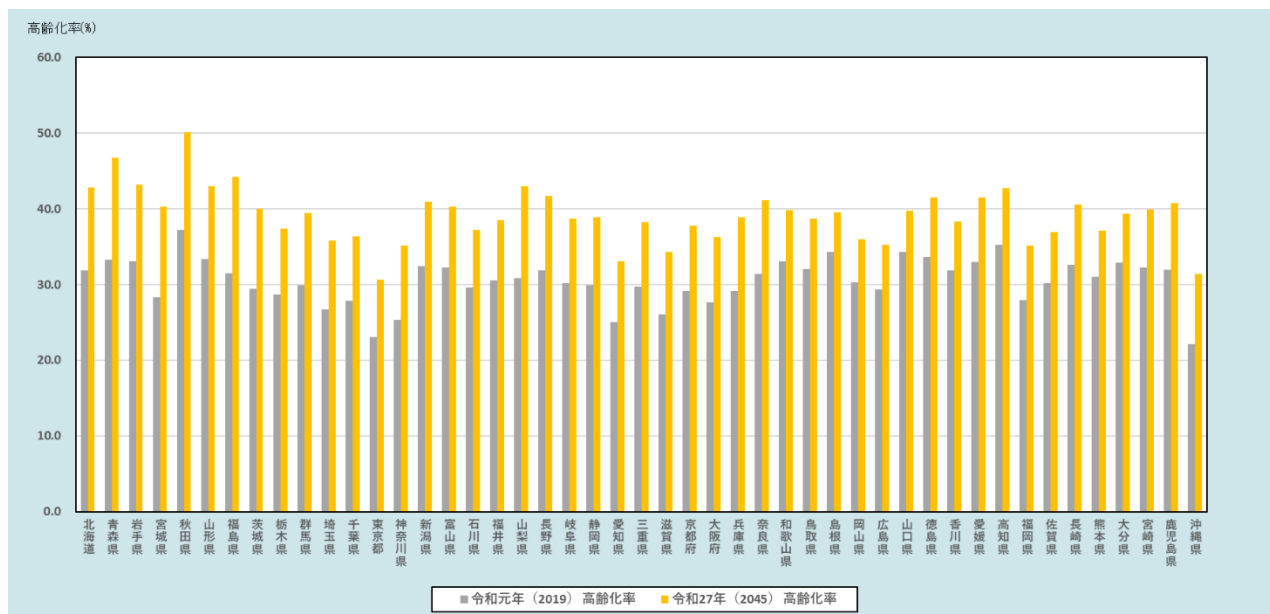
高齢化の状況を都道府県別に見たのが、図表 2-1-3 である。令和元（2019）年現在の高齢化率では、最も高齢化率が低い県でも 22%を超えた。令和 27（2045）年には、最も高齢化率が低い県で 30%を超える一方、最も高い県で 50%に迫る。

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

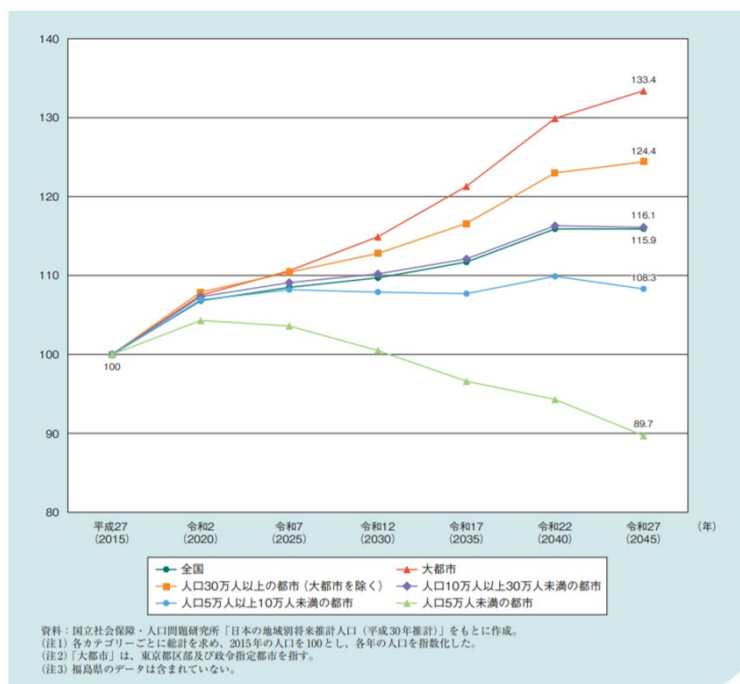


【出所】国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」（平成 30 年推計）

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

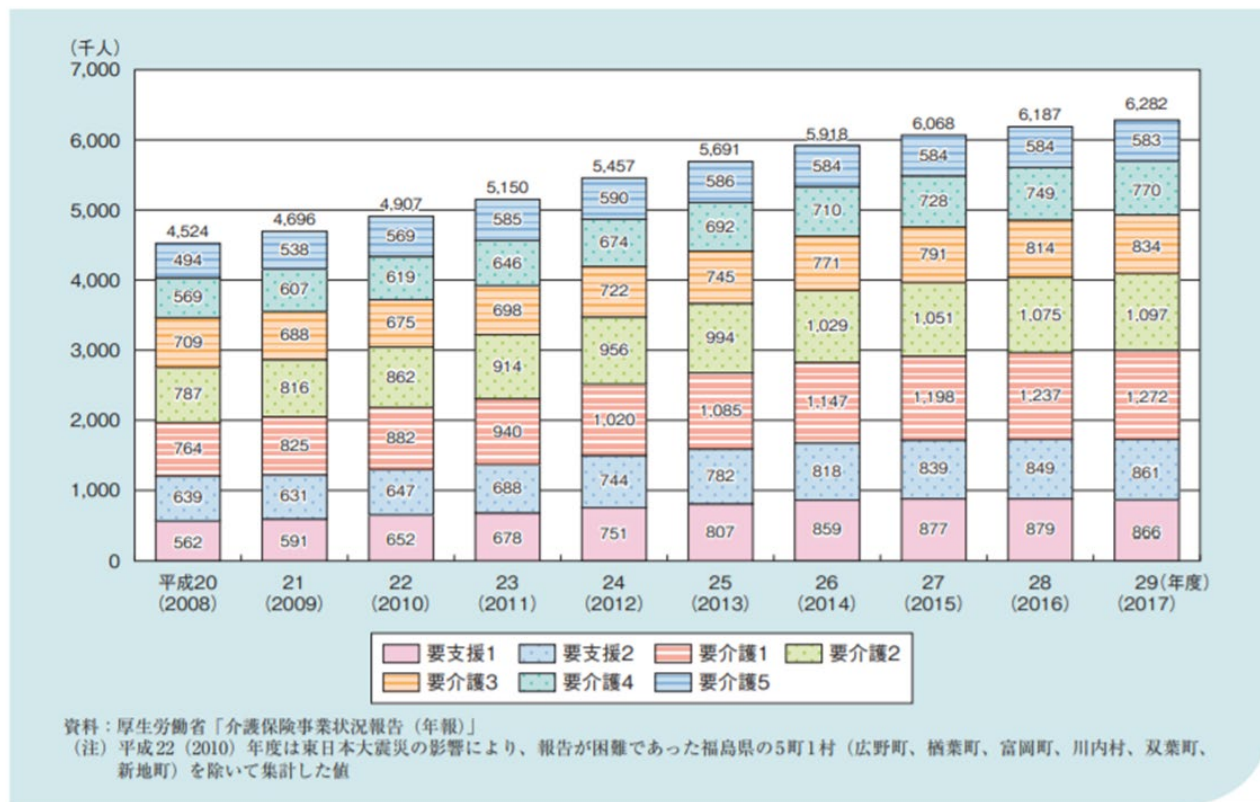


【出所】内閣府「令和 2 年度版高齢社会白書」

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」

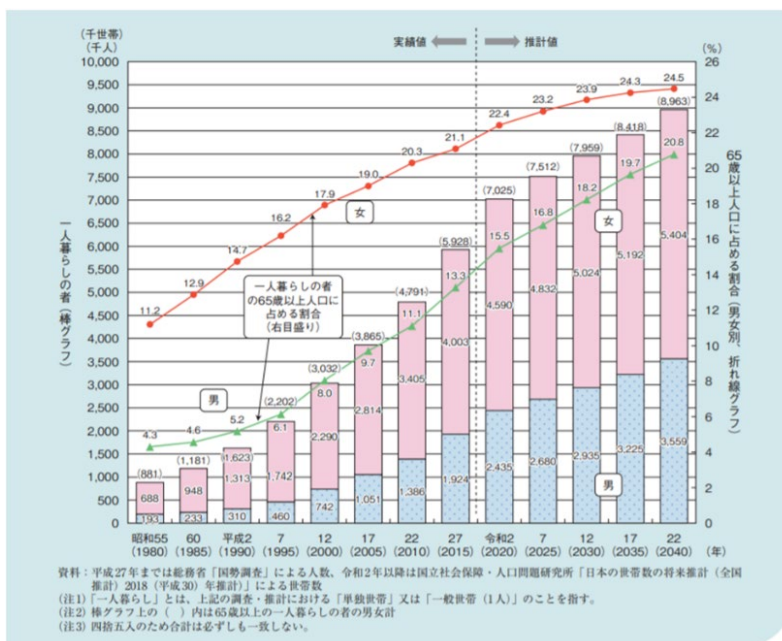
第3項 高齢者の単身世帯の増加

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



【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

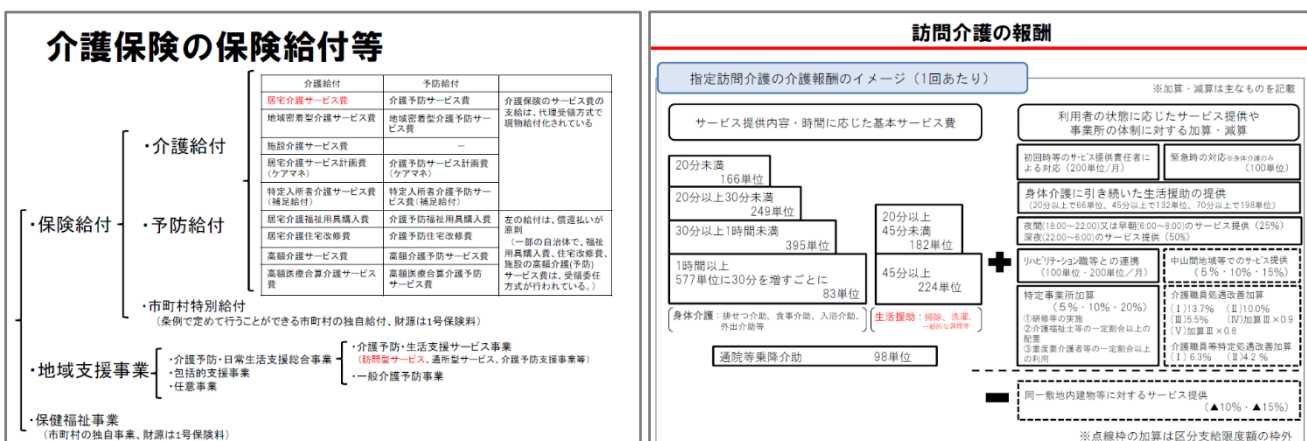
高齢者のごみ出し支援制度は、平成 11 年（1999 年）以降に導入が進み、環境省が平成 30 年度（2018 年度）の全国地方公共団体向けアンケート調査⁴「高齢者を対象としたごみ出し支援制度の実態調査」では、23.5%の地方公共団体で導入されていた（第 3 項のアンケート結果を参照されたい）。

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）

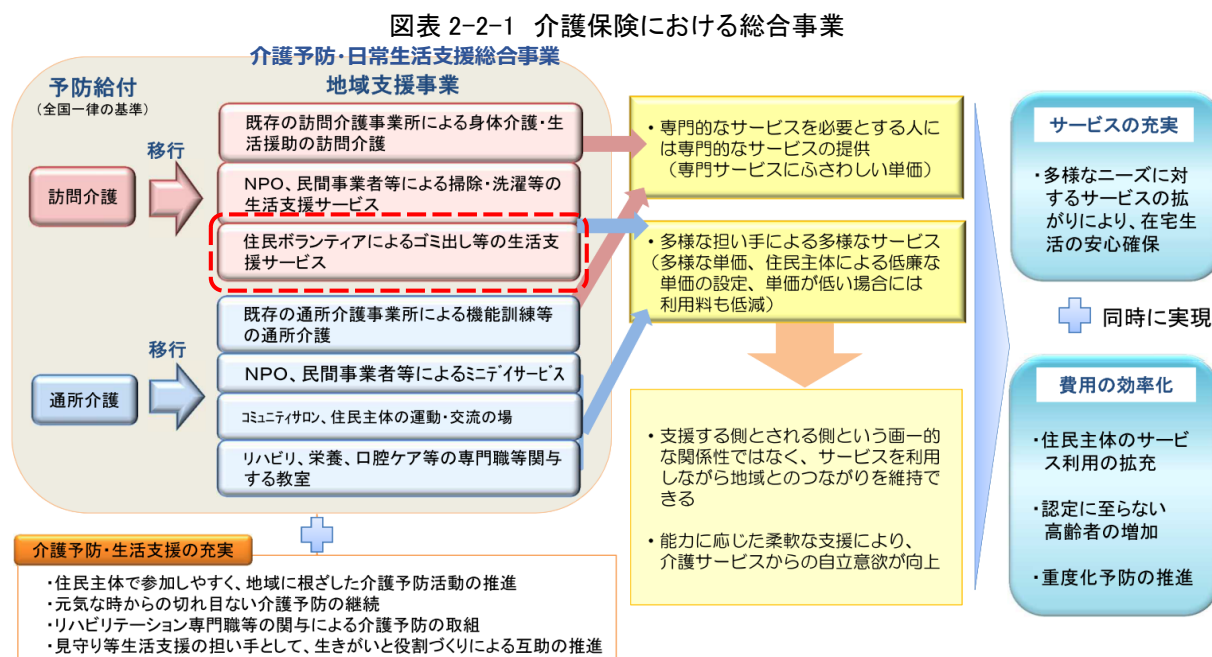
また、要支援者等に対しては、介護保険制度における介護予防・日常生活支援総合事業（本手引きでは、介護保険法に規定された介護予防・日常生活支援総合事業のうち、要支援者等に対して必要な生活支援等を行う第 1 号事業（介護予防・生活支援サービス事業）を指す。以下「総合事業」という。）による支援が可能である。総合事業は、市町村が実施主体となり、地域の実情に応じて、住民等の多様な主体が参画して地域の支え合い体制を推進し、要支援者等の方に対する効果的かつ効率的な支援等の提供をめざしている。

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、NP0、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。



【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

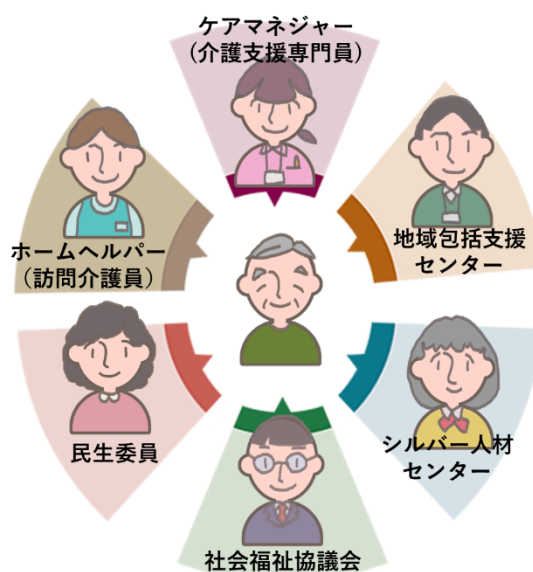
(1) 高齢者のごみ出し支援における連携

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、高齢者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。

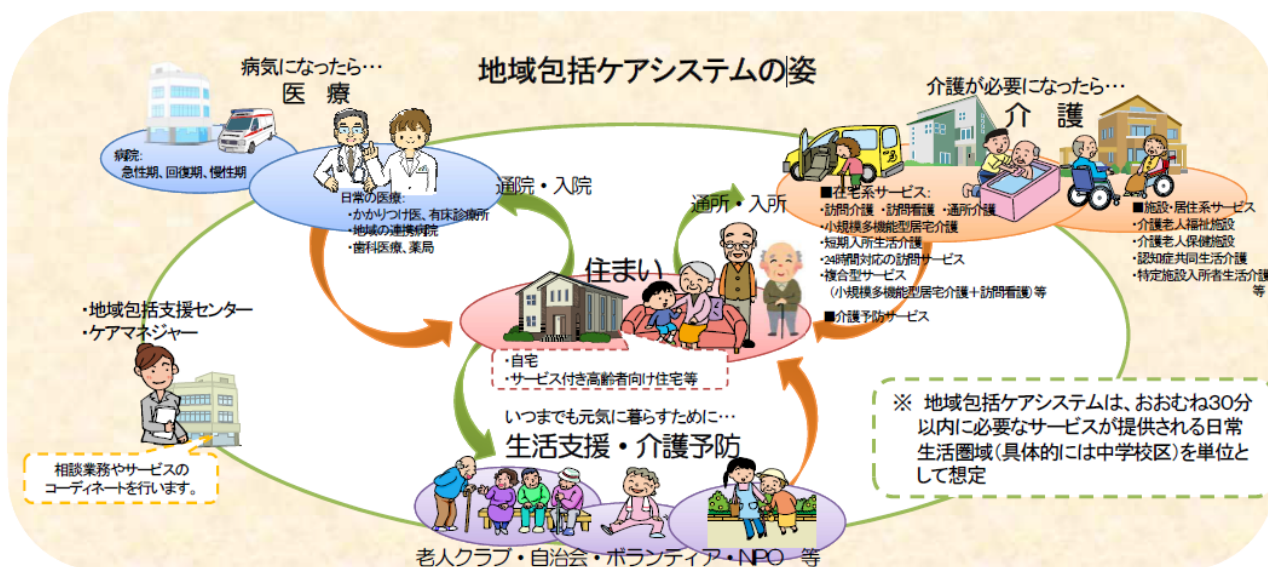
ちょっとした手助けがほしい高齢者への手助けサービスの一環として、買い物代行や、簡単な掃除などに加えて、朝のごみ出しを行っているシルバー人材センターもある。一方、高齢者地域見守りネットワークに協力する手段としても有効であり、シルバー会員の就業機会の提供と高齢者の地域見守りを同時に達成する工夫も見られる。

【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

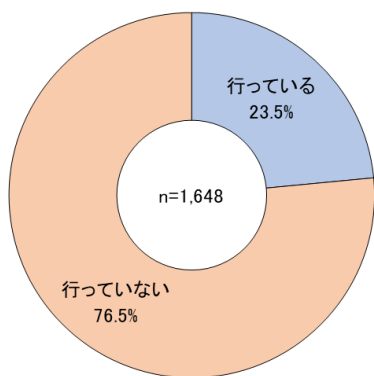


表 2-2-5 令和 3 年 1 月時点の
高齢者のごみ出し支援事業の実施状況

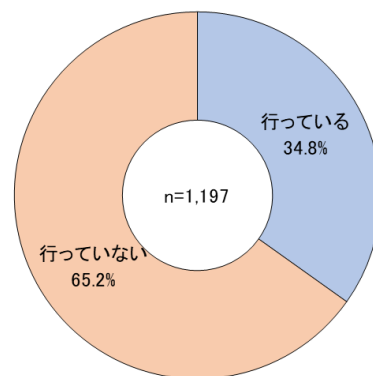
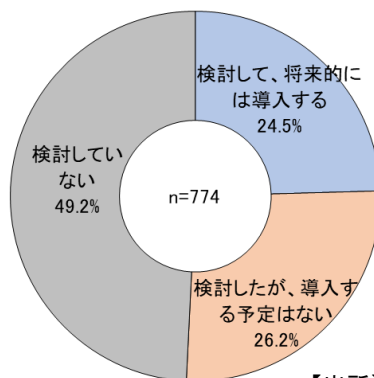


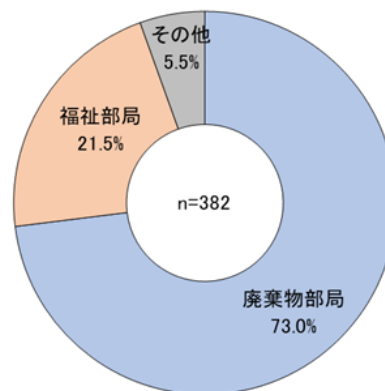
表 2-2-6 高齢者のごみ出し支援事業の導入検討状況



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。

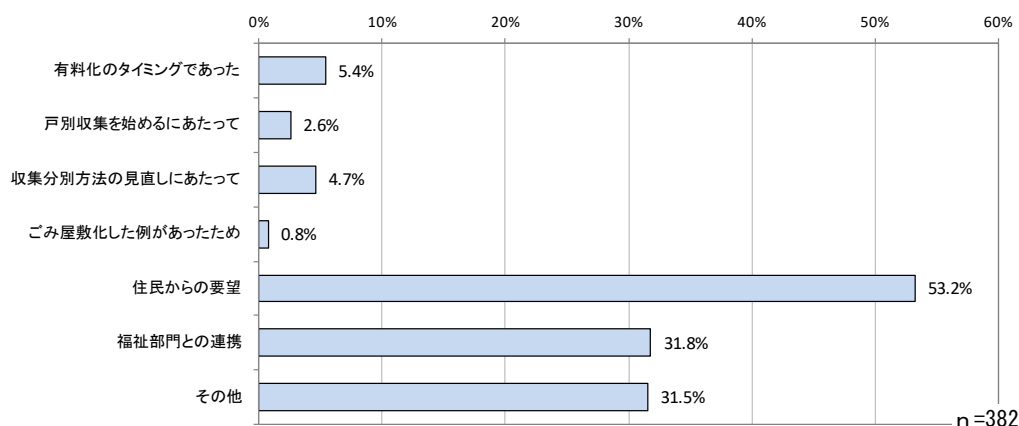
図表 2-2-7 高齢者のごみ出し支援事業の主たる担当部署



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、ごみ出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

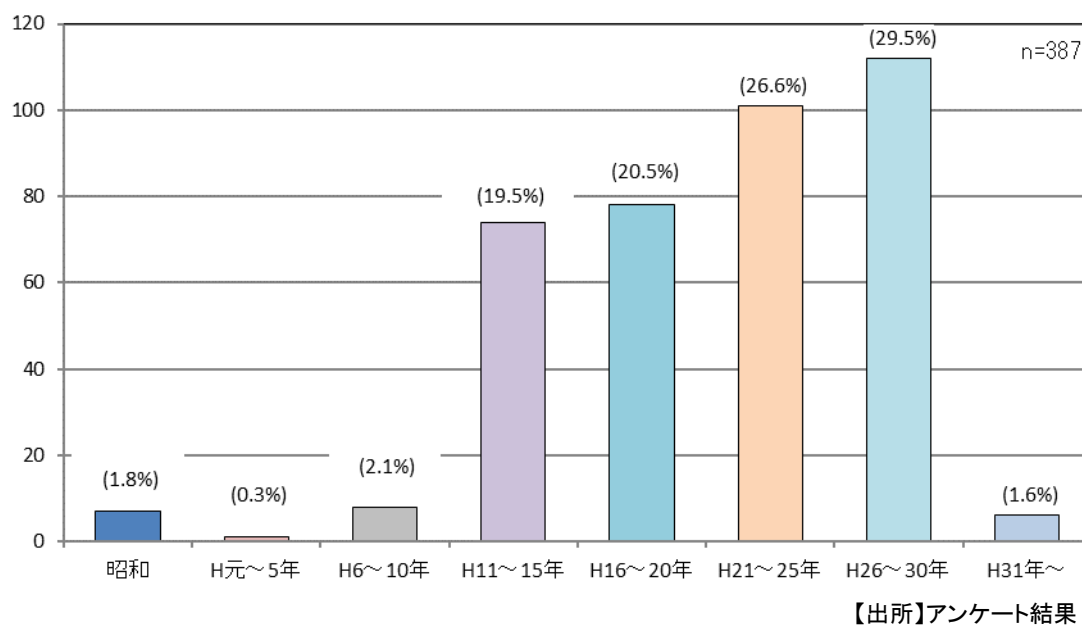
・家庭系可燃ごみの収集回数を週 3 回から 2 回に見直す時期に合わせて、ごみ出しを支援する「ふれあい収集」を開始した。（千葉県船橋市）

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

(地方公共団体数)



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」

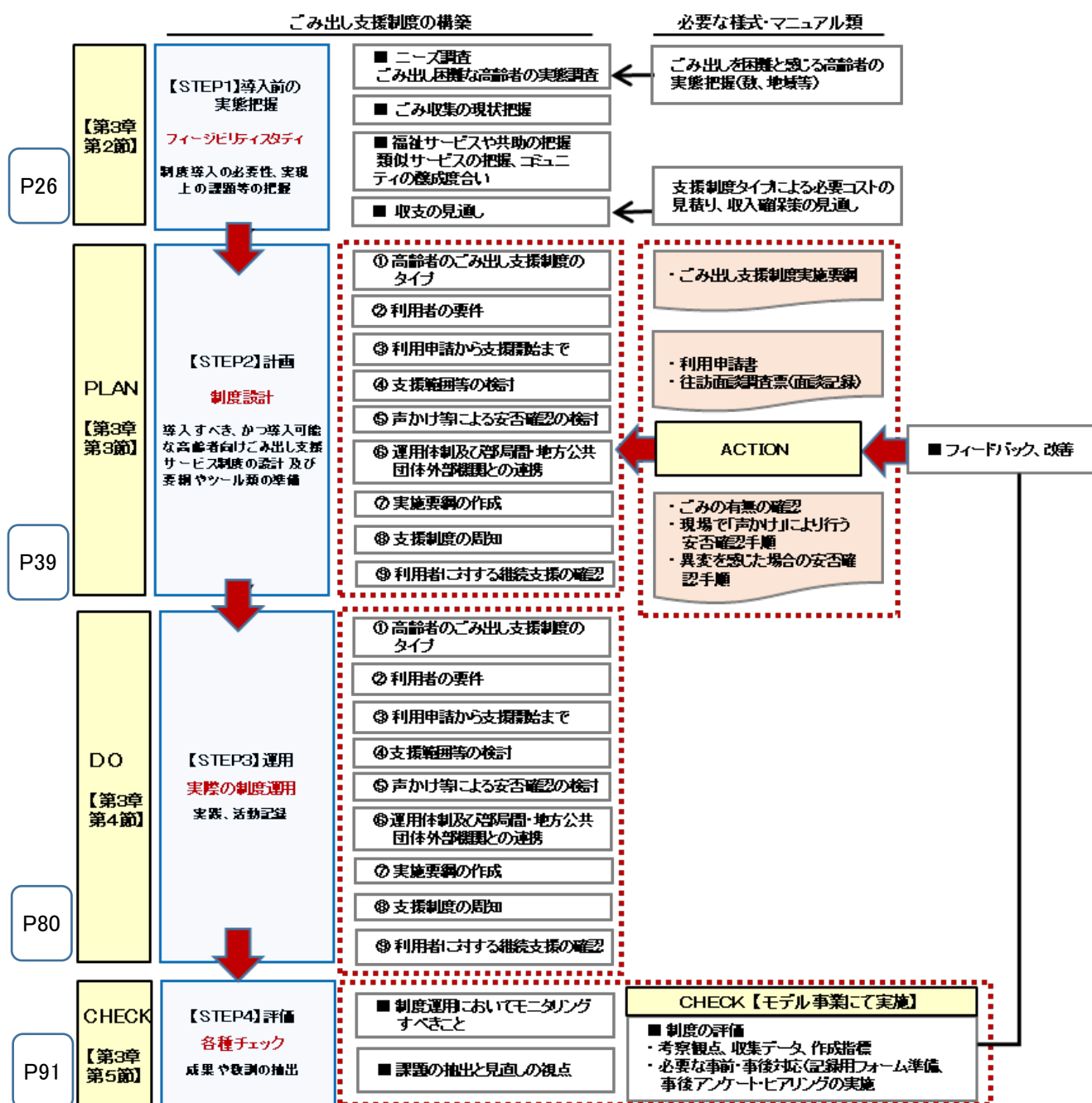
- ・運用を通じて蓄積された情報・データや教訓などの解析を行い、その結果を踏まえて、制度の改善点を明らかにする。

【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。【STEP 2】計画の①～⑨のフェーズに沿って検討(PAN)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、PAN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、分別方法等を定める。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を基本的な判断基準となる。

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

第2節 【STEP1】 導入前の実態把握

高齢者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測している）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のようなものであるかについて一定の解を得ること（支援制度タイプ選択に向けた基本スタンスの決定に関わること）。地域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。

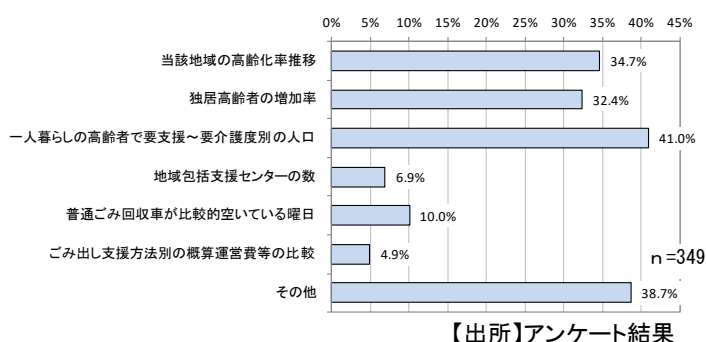
図表 3-2-1 具体的なニーズ調査の方法

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。

図表 3-2-2 制度の導入前に調査したデータ



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、当該支援者の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リ、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をかけをし、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ない、あるいは家の中に入っで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することは、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、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。

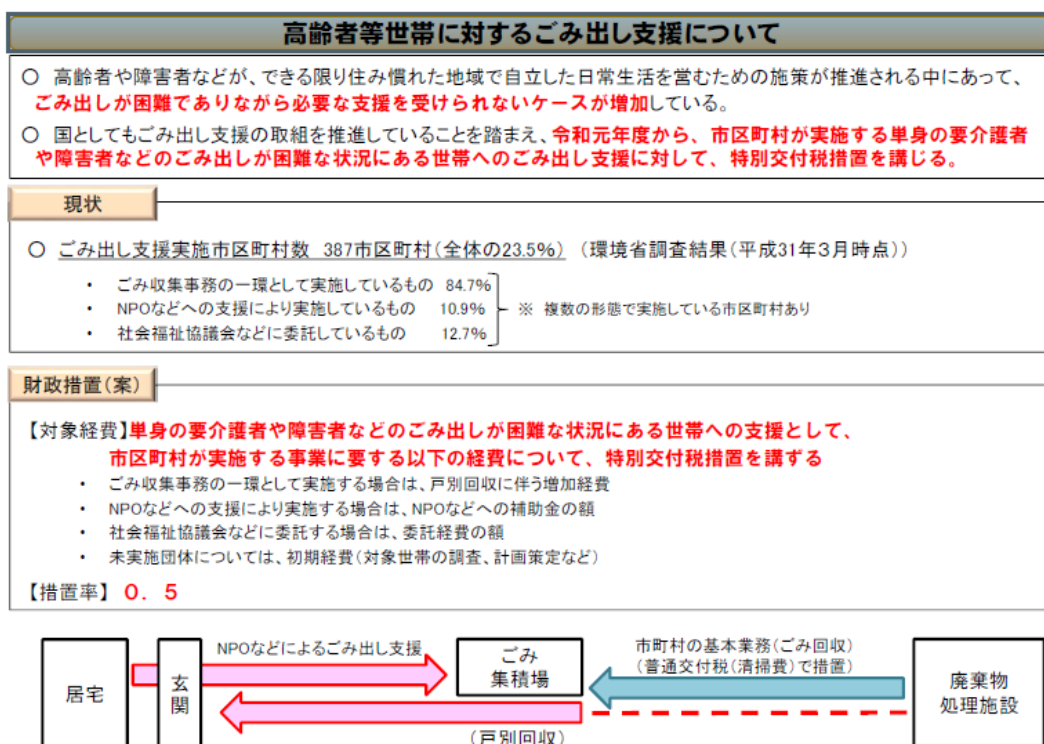
なお、支出面については、上記以外にも、制度導入に際してのフィージビリティスタディの実施や各種マニュアル、書類フォーマットの策定など、準備段階で必然的に発生するコストも併せて計上する必要があることを付記する。

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

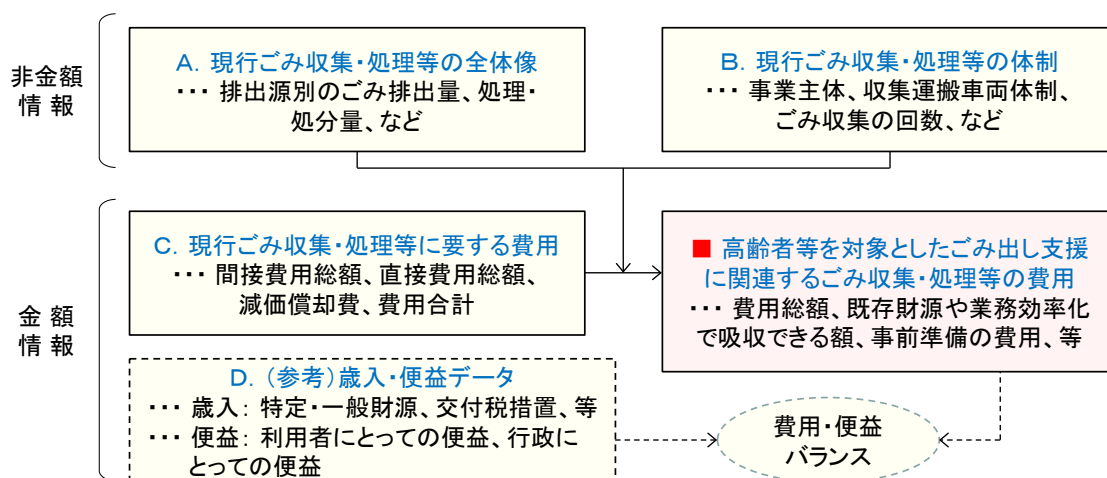
③ 便益

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 【STEP 2】計画 ～高齢者のごみ出し支援制度設計～

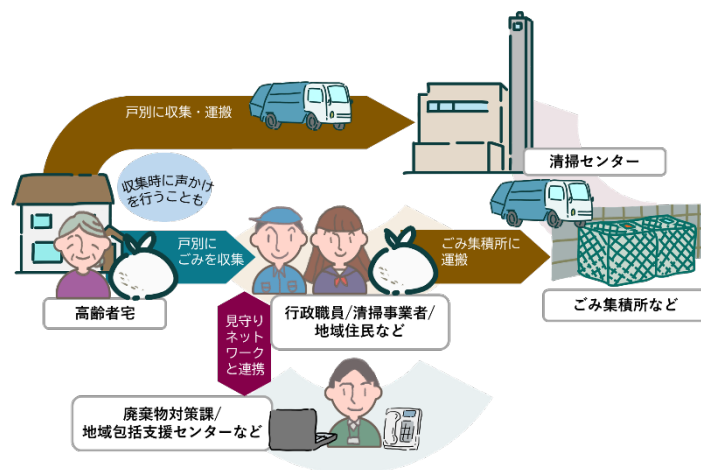
第1項 高齢者のごみ出し支援制度のタイプ

(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。

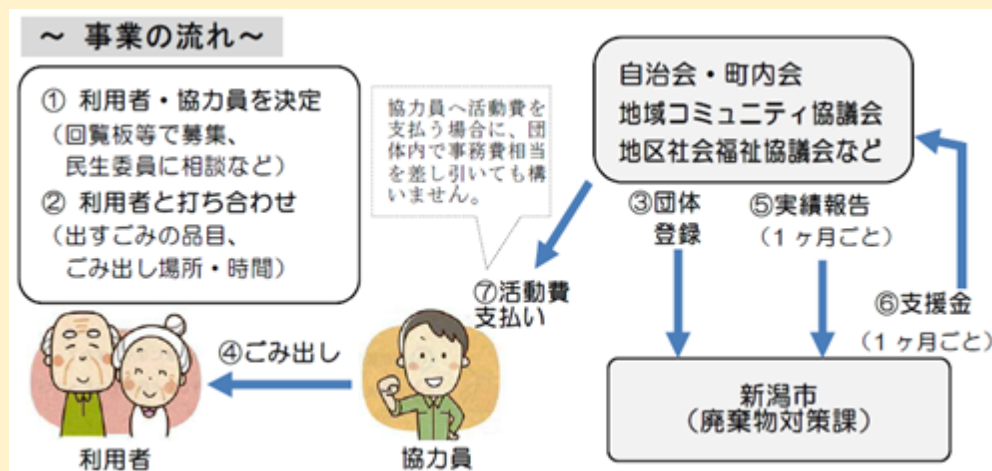
また、協力員が、ごみ出しを支援する際には、怪我や感染症を防ぐため、適切な防護等や手指消毒も含めた適切な対応をとるよう励行されたい。

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。
- ・機微な個人情報等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置いて、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、支援団体が行き、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おり、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つの用途に限り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を期待されている。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

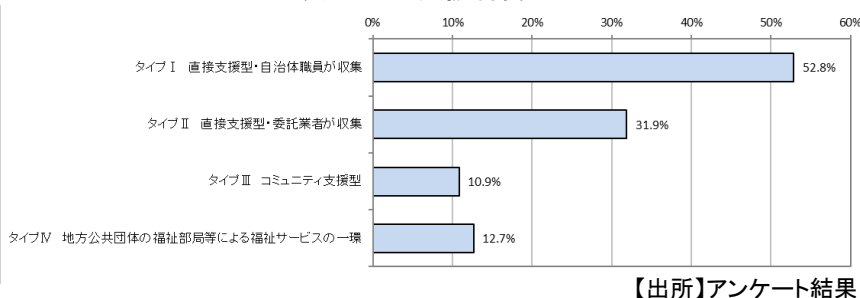
制度タイプ	導入の考え
直接支援型(直営)	直営の職員および車両を活用できるため、直接支援型(直営)とした。(岡山県倉敷市)
直接支援型(委託)	メリットとしてごみの分別が適正にできることや清掃センターまでの運搬が可能である点を評価し、収集運搬業者へ委託する直接支援型とした。 福祉部局が窓口となり、「総合事業」の対象者や、支援者による廃掃法を考慮した場合の支援範囲などを総合的に判断した。(滋賀県愛知郡愛荘町)
コミュニティ支援型	制度導入にあたり、コミュニティ支援型、直接支援型(直営)、直接支援型(委託)を比較検討した。必要公費、事業の継続性と、地域の力を活かしたいという方針を踏まえて、コミュ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

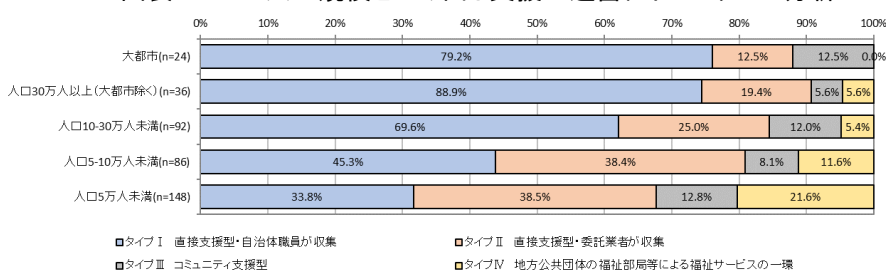
アンケート結果によると、支援制度のタイプで最も多いのがタイプⅠ(52.8%)、タイプⅡ(31.9%)がこれに続き、タイプⅠとタイプⅡを合わせた直接支援型は、84.3%となっている。一方、タイプⅢ、Ⅳは、それぞれ1割強であった。

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 3-3-4 支援制度タイプ



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



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。

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。

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。

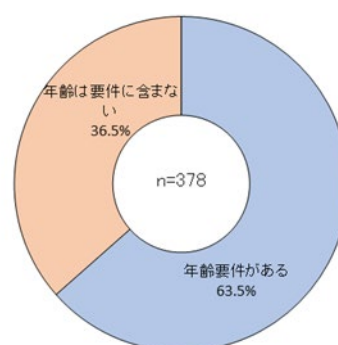
⑤ 特例

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。

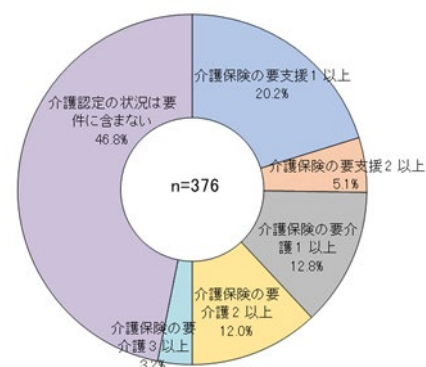
制度タイプ別に、令和元年度から令和2年度に現地調査を実施した事例集掲載情報から2～3例ずつ、要件を以下に挙げる。人口、高齢化率、利用者数については、調査実施年度時点の値である。

図表 3-3-6 年齢要件



【出所】アンケート結果

図表 3-3-7 介護認定の状況要件



【出所】アンケート結果

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。 - 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 - 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。 - 市内に居住する 65 歳以上の者 - 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 - 介護保険法に基づく要介護 2 以上と認定された者 - 市町村税等が非課税世帯に属する者 - 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。 - 要介護認定において要介護度 2 以上に該当する者 - 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 - 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 - 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。 - 要介護認定者(要介護 3～5) - 身体障害者のうち肢体不自由(1 級または 2 級) - 身体障害者のうち視覚障害(1 級または 2 級)
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。) - 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 - 身体障害者手帳の交付を受けている者 - 療育手帳の交付を受けている者 - 精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者 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④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

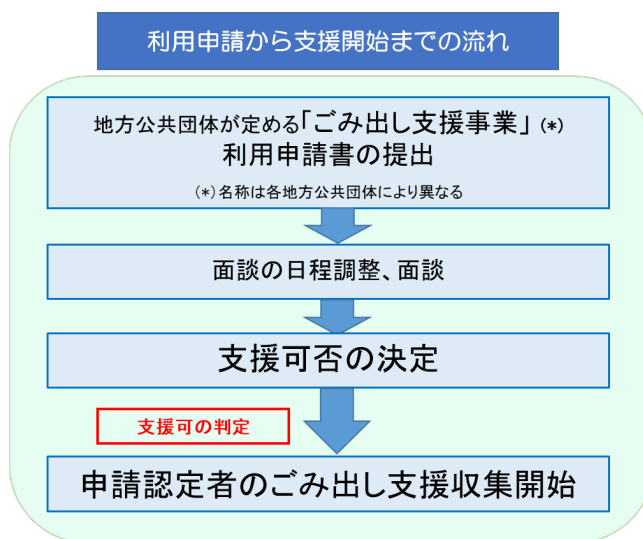
高齢者のごみ出し支援事業の利用申請から支援開始までの流れおよび必要となる情報を、地方公共団体のどの部局が把握をするのかを検討する。申請受付から支援開始までの一連の制度利用申請の手続き設計を行い、申請受付、支援可否の審査および支援開始前までに必要となる情報の入手方法を定めておく必要がある。さらに、その制度導入において、高齢者のごみ出し支援の際、声かけや安否確認をどのように行うのかを決定する。

(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

第〇号様式

年 月 日

(宛先) 〇〇市長

ごみ出し支援事業(仮称)利用申請書

利用申請者住所 _____

氏名 _____

電話 _____

利用者との関係 _____

所属する団体 _____

ごみ出し支援事業(仮称)を利用したいので、次のとおり申請します。

利用者	住所			
	氏名		生年月日	
	電話			
利用者の該当区分 (対象者要件) ※該当するものに チェックしてください。	※対象者要件を記入する ☐ 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	申請者との関係 ()		
	氏名	(携帯)		
	電話 (固定)			
	住所	申請者との関係 ()		
	氏名	(携帯)		
	電話 (固定)			
現地調査立会人	住所	申請者との関係 ()		
	氏名	(携帯)		
	電話 (固定)			
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。

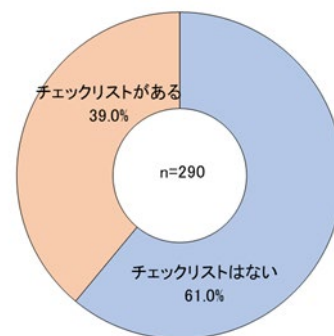
高齢者の身体状況により、重い家庭ごみ等の排出が可能であるかどうかは、必ずしも要介護・要支援の認定だけでは計れないことを認識すること。部位により、要介護・要支援の認定をもらえない高齢者が、身の回りの動作が困難であるケースに遭遇する。こうした身体の行動判定には、面談が欠かせない。（大阪府東大阪市）

③ 「ごみ出し支援事業（仮称）」の利用申請者事前調査

図表 3-3-12 面談内容に関するチェックリスト

「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。



【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。

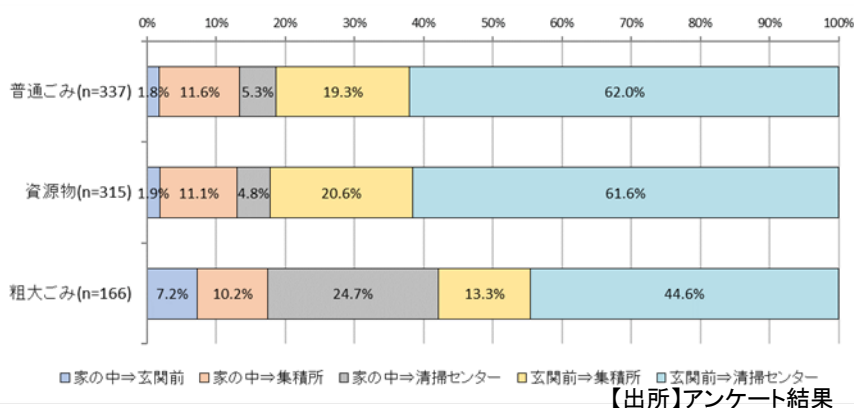
① 対象分別品目および支援範囲

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。

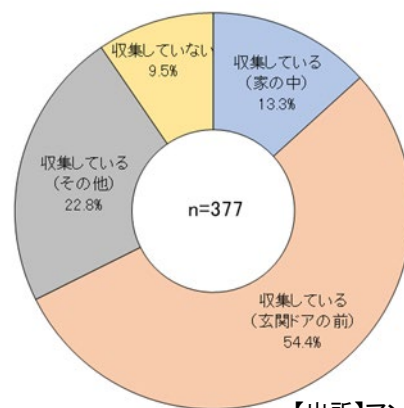
図表 3-3-13 支援制度が対象としている分別品目および支援範囲



図表 3-3-14 マンションやアパートにおける収集

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。



【出所】アンケート結果

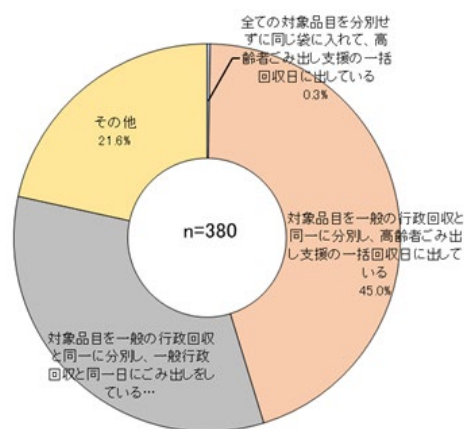
TOPIC マンション、アパートにおける収集

- ・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



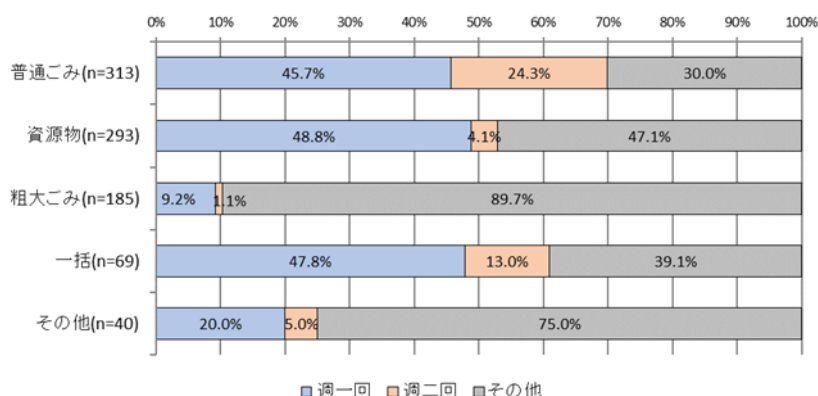
【出所】アンケート結果

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 of 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決めていない、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
・収集には平積み車でいき、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・アドバイスをを行っている。 ・プライバシー確保のために、直営で行政職員が担っている。

⑤ 収集を支える活動団体等

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

図表 3-3-18 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）。

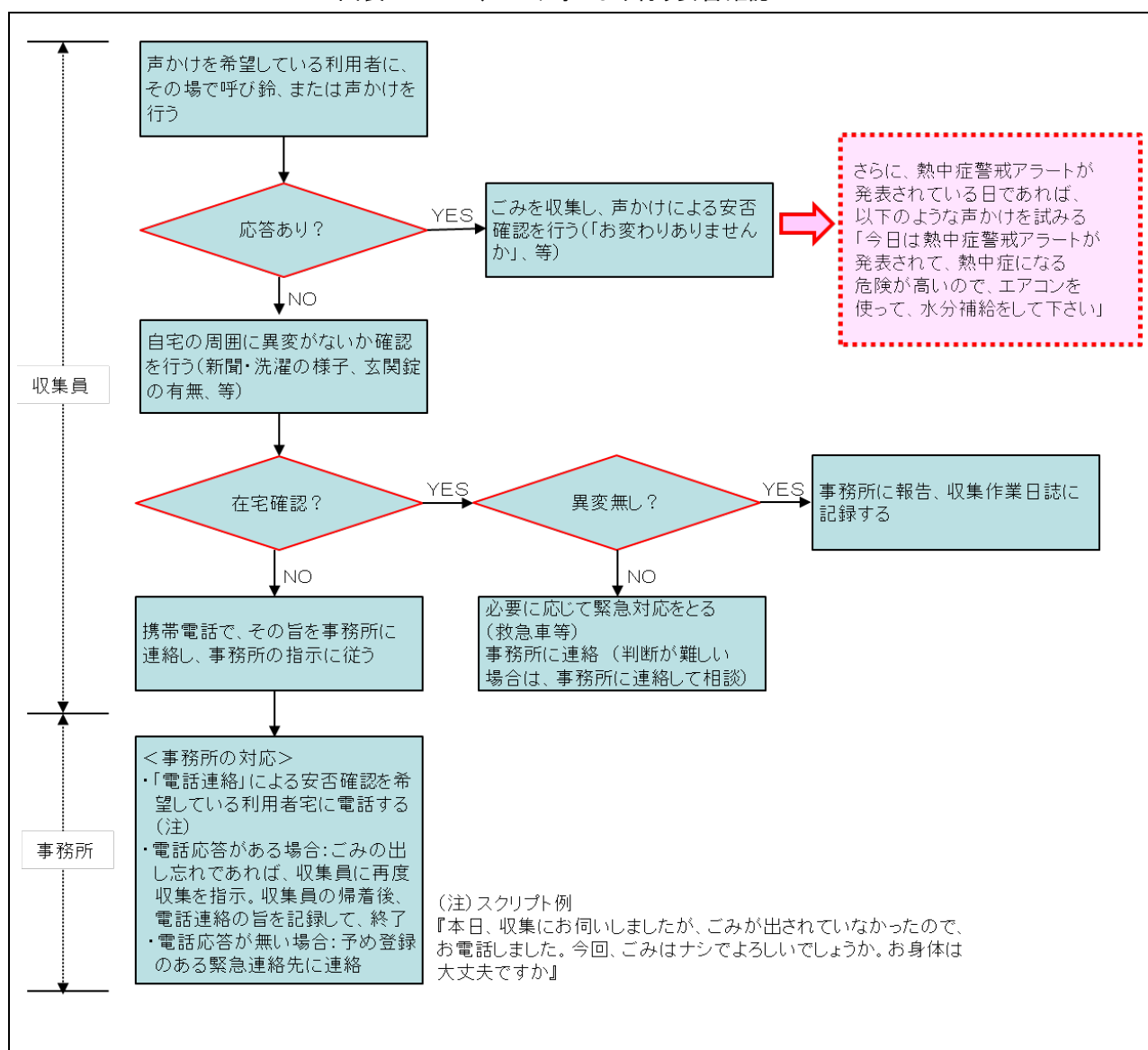
こうしたトラブルを回避するために、職員の服装の工夫（「ごみ出し支援担当」などの名札等の着用）、携行物（読みやすい身分証明書など）等の工夫が必要である。

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いよい。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

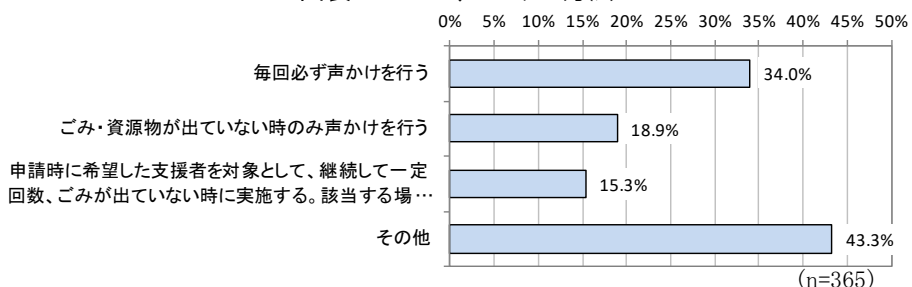
アンケート結果によると、「高齢者のごみ出し支援」における声かけの方法は、「毎回」（34.0%）が最も多く、次に「ごみ・資源物が出ていない時のみ声かけを行う」（18.9%）である。

「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。

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。

図表 3-3-21 声かけの方法



【出所】アンケート結果

【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。

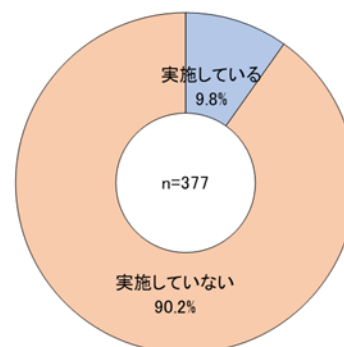
(4) 安否確認の研修の実施

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。

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。

図表 3-3-22 安否確認の研修の実施方法



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 ⁷	郵便局	(i)月 1 回、郵便局社員がご利用者宅などを直接訪問、(ii)郵便局社員が 30 分を目途にお話をさせていただき、(iii)メール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

⁷ 郵便局「みまもり訪問サービス」<https://www.post.japanpost.jp/life/mimamori/visit.html>

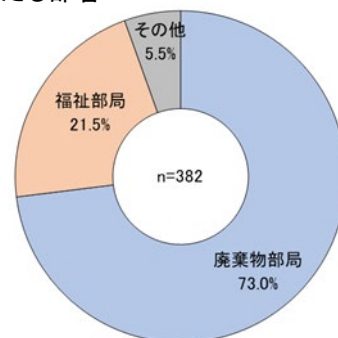
第6項 運用体制および部局間・地方公共団体外部機関との連携

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。

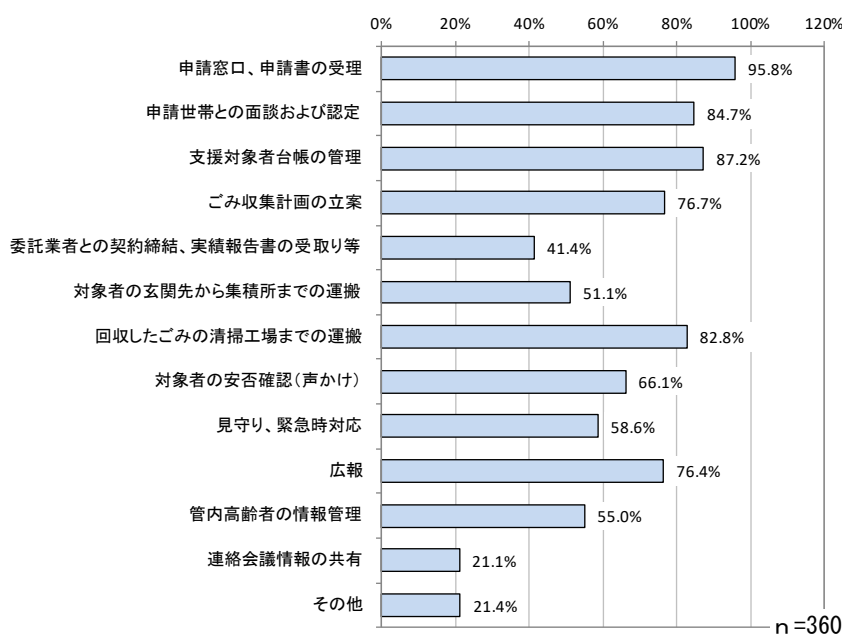
図表 3-3-24 地方公共団体における高齢者のごみ出し支援制度の主たる部署



【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)

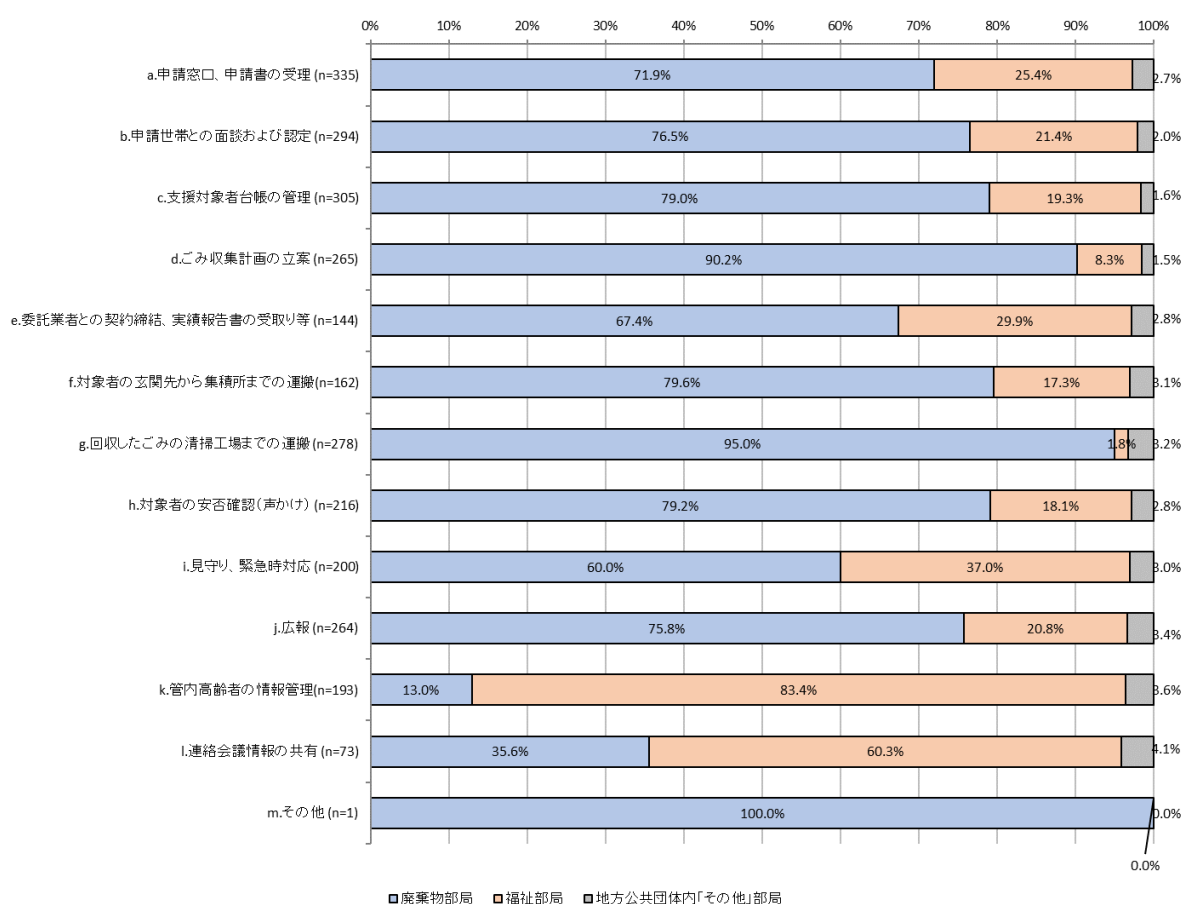


【出所】アンケート結果

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。)

〇〇収集事業実施要綱 (様式案)	
1 目的	
2 対象者	〇〇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、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「〇〇収集申込書」(第〇号様式)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	※ 〇〇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	※〇〇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。

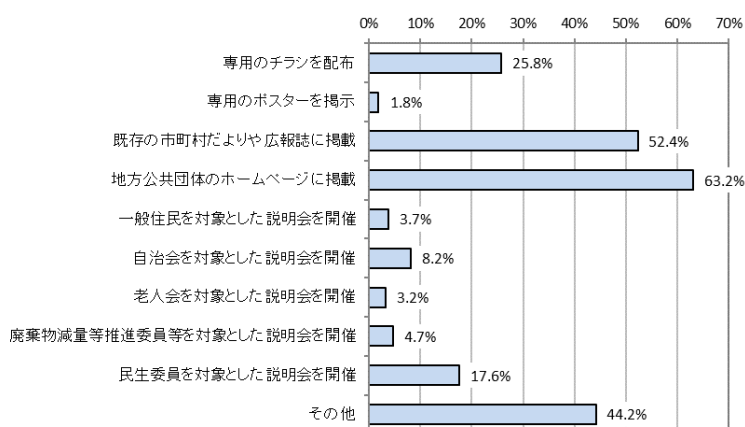
- ・運用マニュアルは、申請から受付、収集開始後の事務手順及び留意事項を記載した「事務編」と、収集作業開始時の確認点やごみ出しがない場合の安否確認等、収集現場で注意すべきことなどを記載した「収集編」に分けて作成している。（神奈川県横浜市）
- ・域内の地域ごとの実情にあわせた取り組みを展開している。対応する職員の手引き書（事務編・収集編）には細かな説明を施している。（神奈川県横浜市）

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

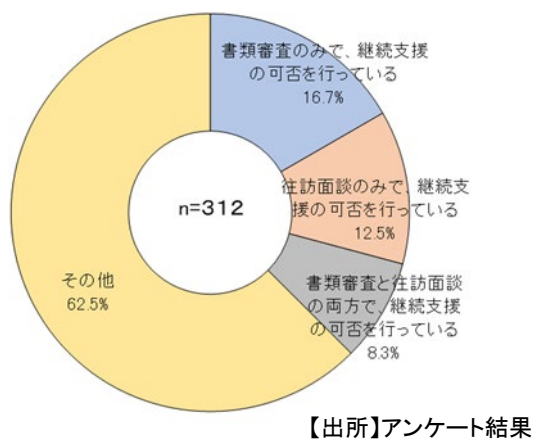
利用者に対する、高齢者のごみ出し支援制度の継続の確認方法には、直接の往訪面談や第三者を介した確認、および定期的な確認等が行われている。以下に事例を挙げる。

（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



第4節 【STEP 3】運用 ～動かす～

本節では、【STEP 2】計画段階における9つのフェーズに基づいて運用を行い、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

ごみ出しに苦勞する坂道、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）)



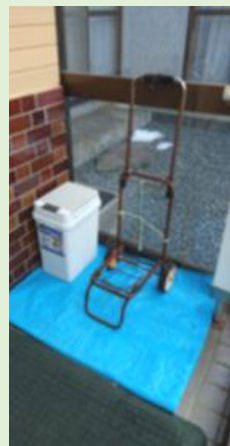
(出所：群馬県多野郡上野村)

～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ある。

【対応】

- ・各家庭の土地の広さ、落雪の回避、風に飛ばされない場所等、各地域の設置場所の環境により、さまざま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、ごみ置き場を風除室に設置したり、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として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箇所が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

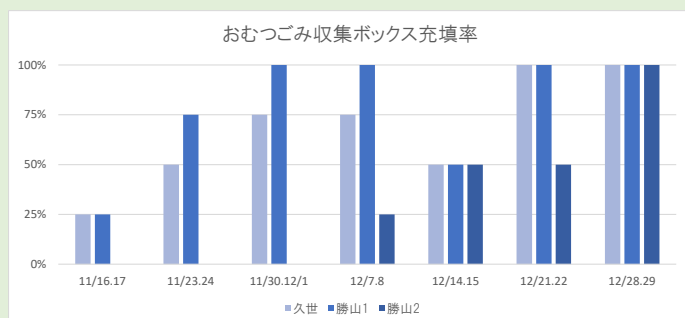
◆使用済紙おむつの拠点回収へニーズが高いことを確認 ～真庭市における実証事業～

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○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」の発見事例（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)

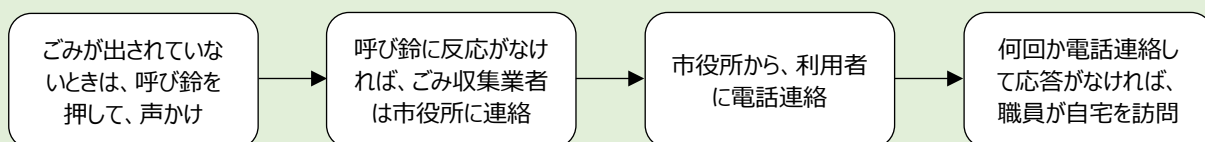
- ① 声かけ、インターホン、呼び鈴等へ反応がない場合、収集員は、予め定めている地方公共団体担当部局（直営型）もしくは委託先（委託型）（※）へ連絡を行う。
- ② 連絡を受けたごみ出し支援事業の地方公共団体の担当責任者もしくは委託先担当責任者等から利用者（もしくは、利用者から申請のある緊急連絡先）に電話連絡を行なう。
- ③ 応答がなければ、地方公共団体職員もしくは委託先の担当責任者が現地に直行して確認を行う。

※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 ～

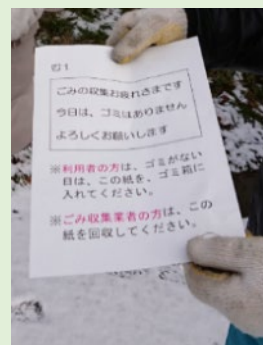
◆声かけによる安否確認

- ・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、収集にいつても、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 【STEP 4】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、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、高齢者向けに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がることとした。
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。

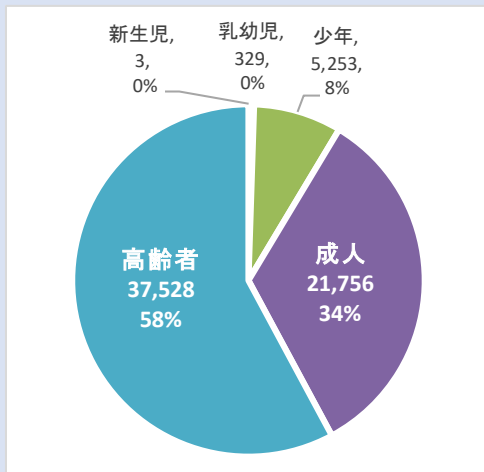
以下に、熱中症による救急搬送の実態と、高齢者の熱中症予防方法を紹介する。

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）

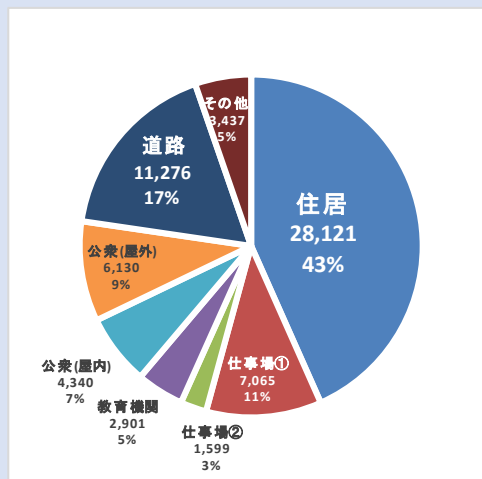
罹患者の属性

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。

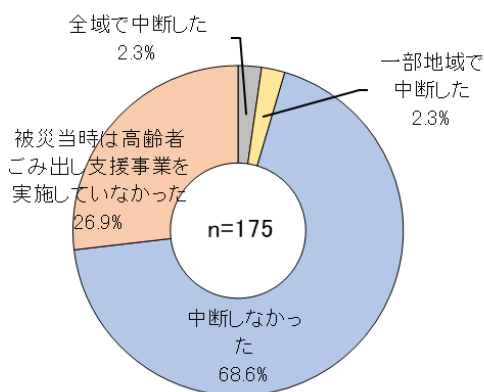
① 自然災害による高齢者のごみ出し支援への影響

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

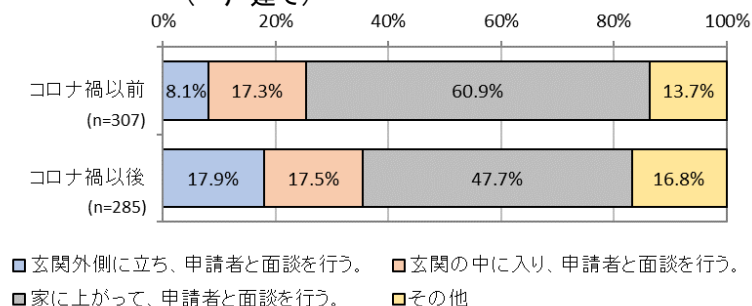
- ・通常の収集日への遅れなく、高齢者のごみ出し支援事業を継続できた。
- ・収集車両を災害廃棄物の収集運搬に充てたため、粗大ごみのふれあい収集を一時中断した。利用者へは、災害廃棄物の片付けの目途が立つまで、粗大ごみの回収を待つように説明した。普通ごみは通常通り収集した。
- ・災害後に高齢者のごみ出し支援を再開するにあたり、収集運搬員、収集運搬車両の不足、被害のため収集運搬車両の運行ができないことが課題であった。
- ・被害の大きかった地区に住む利用者は避難所へ避難し、結果として収集への影響はなかった。避難者の情報についてはケアマネジャーと連絡を取って収集し、避難以外の世帯を回収した。
- ・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。

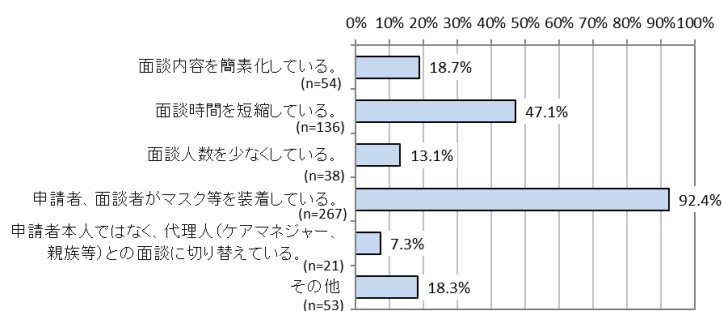
この傾向は、集合住宅においても同様の結果がみられる。

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

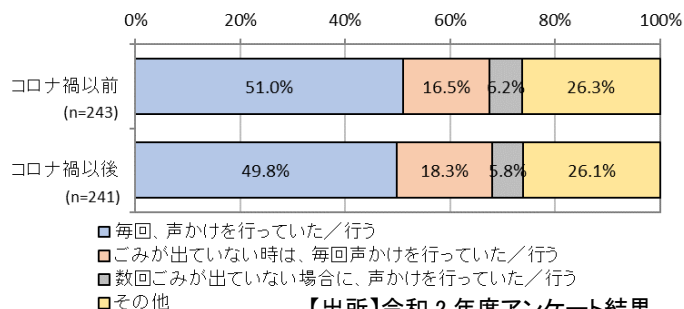
図表 3-5-6 訪問面談時に工夫していること（複数選択）



【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し、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

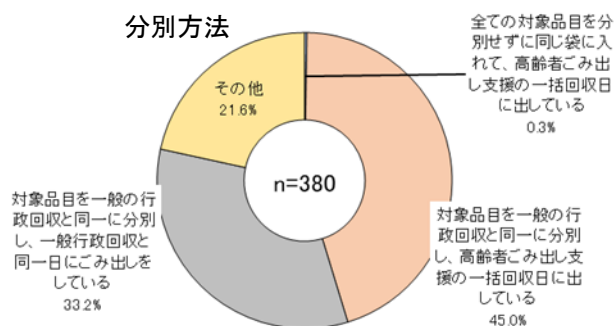
① ごみの分別

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取り、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



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⁸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。

(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)

⁸ 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/kurashi/fukushi-kaigo/chiikifukushi/yashiki/shingikai.files/dai7kai_kaigiroku1.pdf

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で、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)⁹」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

⁹ 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。

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、

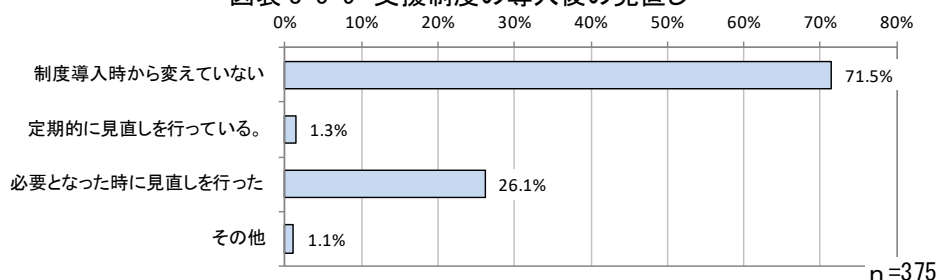
「増加する利用者へ対応するため」（42.0%）のほか、「その他」（53.6%）の回答が多い。

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。

図表 3-5-9 支援制度の導入後の見直し

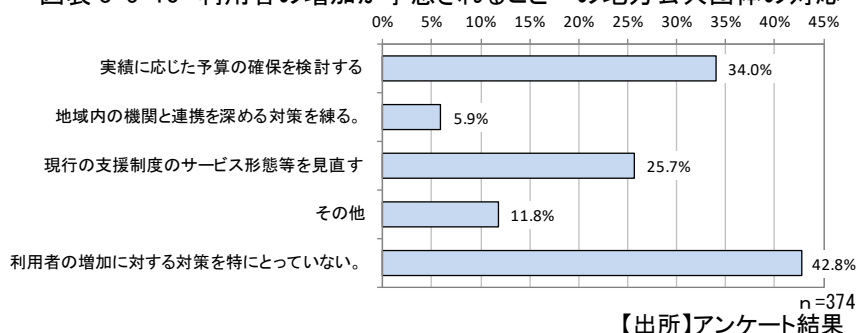


② 「増加する利用者」に対する地方公共団体の対応状況

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



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
- ・ごみ収集の可否は適切か
- ・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 を搭載し、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つてはならないと考えている。

※「ひとり役活動推進事業」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、不要な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_dail/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い良いでしょう。

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い良いでしょう。

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いいでしょう。

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と統一するにはどうしたらよいですか？

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

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受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/011sinkoukaikai.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、委託事業者运用到依頼する)、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

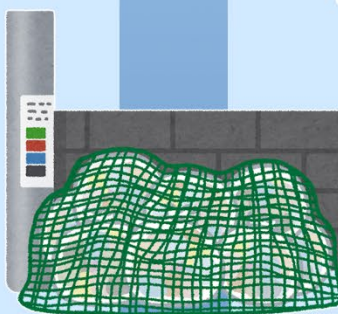
用語	概要
地域包括支援センター	・介護保険法に基づいて包括的支援事業等の事業を実施し、近隣住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする施設。市町村又は、市町村から委託を受けた社会福祉法人、社会福祉協議会、医療法人などが設置し、保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員(=主任ケアマネジャー)などを配置する。 ・要支援者等のケアプラン作成を行うほか、地域の高齢者の介護等に関する相談や、地域のケアマネジャーたちの相談を受けるなどの業務を行っている。
適正排出	ルールを守ってごみを集積所に出すこと。
特定有料老人ホーム	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
バッカー車	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	フイ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。

高齢者のごみ出し支援制度 導入の手引き

事例集



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

目次

【タイプⅠ 直接支援型（直営）】

事例 1	北海道札幌市	ごみ出し困難な高齢者への支援の在り方を追求して、制度見直しが続く	1
事例 2	北海道小樽市	坂道、積雪の負担に柔軟に対応し、効率よく収集	6
事例 3	北海道帯広市	利用者の排出困難度により、「家庭系一般廃棄物収集車によるサポート収集」 または「専用車（指導員）によるサポート収集」で対応	10
事例 4	栃木県佐野市	現在、福祉部局との連携を必要としないが、 いつか連携が必要になる時がくるかもしれない	14
事例 5	群馬県前橋市	プライバシー確保のため、直営で行政職員が担う形態を維持	18
事例 6	千葉県船橋市	実証事業や先進自治体への調査結果を踏まえて、直営の職員が 収集することの住民安心感から、直接支援型の導入を決定	22
事例 7	東京都墨田区	廃棄物担当課が高齢者福祉課や関係機関と連携し、情報共有のもと、 利用者と「顔が見える」関係づくりに挑む	26
事例 8	神奈川県横浜市	直営型の大規模ごみ出し支援制度	30
事例 9	神奈川県横須賀市	「自助」を基本に、地域で互いに助け合う「共助」や、行政が行う「公助」が ごみ出し困難な高齢者の支援を担う	34
事例 10	大阪府東大阪市	「ふれあい収集」の声かけに、担当職員は、普通救命講習を履修するなど 福祉関連知識を備えて対応	39
事例 11	兵庫県芦屋市	さわやか収集は数名の担当職員制により利用者や介護者と顔の見える関係に	43
事例 12	島根県浜田市	廃棄物部局が、対象者を担当する指定居宅サービス事業所、 居宅介護支援事業所と連携して実施	47
事例 13	岡山県倉敷市	平成 30 年 7 月豪雨発災（金曜日）後も、「倉敷市ふれあい収集」は、 休止することなく、収集を継続	51

【タイプⅠ 直接支援型（直営）＋タイプⅡ 直接支援型（委託）】

事例 14 長崎県長崎市

坂・階段の多い街 独自の引出かごを用い、きめ細やかに
「ひとの暮らし」を支援_____55

【タイプⅠ 直接支援型（直営）＋タイプⅢ コミュニティ支援型】

事例 15 千葉県柏市

地域による共助と自治体による公助の共存を目指したごみ出し支援_____59

【タイプⅡ 直接支援型（委託）】

事例 16 茨城県牛久市

プライバシーを重視し、直接支援方式を採用。収集員に高齢者を活用し、
地域高齢者の生きがいづくりを進める施策を展開_____63

事例 17 埼玉県鶴ヶ島市

行政による高齢者のごみ出し支援と地域支え合い組織の連携可能性_____67

事例 18 千葉県流山市

高齢者のごみ出し支援を、親族にきちんと理解してもらうことが大切_____71

事例 19 東京都武蔵野市

直営から委託へ、状況の変化に応じて制度を見直し業務効率化を図る_____75

事例 20 滋賀県愛知郡愛荘町

申請世帯が要件にあたるかどうかについて、訪問調査結果をもとに、
「福祉サービス調整会議」をもって、利用の可否を決定_____79

事例 21 愛媛県新居浜市

施行 10 年で市内の介護事業所等に浸透、協力体制を構築し、制度が確立された_____84

【タイプⅡ 直接支援型（委託）＋タイプⅣ 福祉サービスの一環型】

事例 22 東京都日野市

廃棄物・高齢者福祉の両面から、対象の異なる高齢者のごみ出しにアプローチ_____89

【タイプⅢ コミュニティ支援型】

事例 23 宮城県仙台市

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～_____93

事例 24 千葉県千葉市

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_____98

事例 24-1 千葉県千葉市：支援団体「安心サポートの会」

千葉市の「コミュニティ支援型」の担い手の紹介

～住民同士で助け合う支援事業団体「安心サポートの会」～ 102

事例 25 新潟県新潟市

ささえあい・たすけあい コミュニティの力で高齢者のごみ出し支援 106

事例 26 新潟県上越市

ごみヘルパー制度 110

【タイプⅣ 福祉サービスの一環型】

事例 27 山形県東根市

地域のシルバー人材の活用で高齢者を支えるヘルプアップ住ま居る事業 114

事例 28 福島県安達郡大玉村

社会福祉協議会との連携で高齢者のごみ出しと分別を支援 118

事例 29 埼玉県入間市

高齢者の生きがいとなるボランティアが、ごみ出しの困難な高齢者を

支える「共助」の実現に、行政がマッチング機能で後押し 122

事例 30 福井県福井市

地域でチーム体制を敷いたごみ出し支援 126

事例 31 愛知県田原市

地域通貨を使って、サポーターがごみ出し支援 130

事例 32 愛知県長久手市

～みんなでたすけあい～ワンコインサービス事業（100 円又は 500 円） 134

◆ごみ出し支援制度のタイプ

	運営主体		支援者	業務内容
	自治体直営	自治体による 委託業者	自治体に登録 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

※目次のタイプ分類における”＋” は、支援制度タイプの併用を示す。

事例 1 札幌市（北海道）【令和 2 年度調査】

ごみ出し困難な高齢者への支援の在り方を追求して、制度見直しが続く

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	北海道札幌市		
地域の特徴	北海道・石狩平野の南西部に位置する札幌市は、大正 11 年(1922 年)8 月 1 日の市制施行以来、近隣町村との度重なる合併・編入によって、市域を拡大してきた。政令指定都市札幌には、現在 10 の行政区がある。 人口 190 万人を超え(北海道の人口の約 3 割)、東京、横浜、大阪、名古屋に次いで全国 5 番目の人口規模。		
人口	1,973,432 人(令和 2 年 9 月 1 日現在)	高齢化率	27.6%(令和2年 10 月)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等	・札幌市では、以下の 9 種類の「ごみ・資源物」をごみステーション方式で収集している。「燃やせるごみ」、「燃やせないごみ」は有料で、札幌市の指定ごみ袋に入れて排出。「びん・缶・ペットボトル」、「容器包装プラスチック」、「雑がみ」、「枝・葉・草」、「スプレー缶・カセットボンベ」、「筒型乾電池」、「ライター」は無料で、透明または半透明の袋に入れて排出。 ・ごみは、分別区分ごとにきちんと分け、居住地区の決められた収集日当日の朝、8 時 30 分までにごみステーションへ排出する。 ・「分別がされていない」、「収集日が違う」などごみ出しルールが守られていないものには、違反シールを貼り、ごみステーションに置いていき、排出者へ持ち帰りを促す。一定期間経過しても持ち帰りなされないルール違反ごみについては、ごみステーションパトロールを行っている「さっぽろごみパト隊」(直営)が回収し、調査・指導を行う。		

I. 支援制度概要

支援制度名	札幌市要介護者等ごみ排出支援事業(さわやか収集)	開始年月	平成 21 年 7 月
取組主体	札幌市環境局環境事業部	連携先	なし
支援制度のタイプ	直接支援型(直営)		
ごみ出し支援者	自治体職員	収集車両	59 台:軽トラック 32 台、トラック 20 台、軽ワゴン 7 台 (ごみステーションパトロール車両との兼用)
利用世帯数	4,461 件(令和 2 年 9 月)	支援の範囲	玄関先等から清掃工場等までの搬送
声かけ	あり(希望者のみ、毎回行う)	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし

制度概要	家庭から出るごみを自らごみステーションへ排出することや、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、対象要件に該当する方に対して、ごみの収集や運びだしの支援を実施している。また、希望者には、収集の都度、声かけによる安否確認も行っている。 収集車両(平ボディ軽トラック) (出所)札幌市提供	
------	---	---

Ⅱ. 制度設計

a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか

導入の経緯	少子高齢化が進行する中で、地域ぐるみで互いに支え合い、だれもが安心して暮らせる街づくりを進めるうえでの一翼を担うため、地域福祉活動の補完的な位置付けとして、平成21年7月より実施した家庭ごみ(燃やせるごみ、燃やせないごみ)の有料化にあわせ、高齢の方や障害のある方など、ごみ出しが困難な方に対しての排出支援を行うこととした。
制度設計をする際の調整等	福祉部局や社会福祉協議会等との調整をはかり、制度設計を行った。

b. 導入・運用：何が障害になるか

制度の特徴	燃やせるごみなどの「生活ごみ」は、分別区分に従い、それぞれ別の袋(有料のごみは指定袋)に入れて、週に1回、指定された曜日に玄関先等に排出されたごみを回収するほか、希望者には、収集の都度、声かけによる安否確認も行っている。
実施要綱 運用マニュアル	札幌市要介護者等ごみ排出支援事業(さわやか収集)実施要綱
支援制度の周知	・「ごみ分けガイド」、「障がいがある方のための福祉ガイド」、「札幌市の高齢者保健福祉」等の冊子や自治体のホームページに掲載。 ・札幌市内のケアマネジャー向けの機関紙で周知。
申込から支援までの 手順、期間	申込から支援開始までの手順は、以下のとおり。 ①申込 ②訪問調査 清掃事務所の職員が申請者宅を訪問して、介護保険被保険者証等による要件の確認や、世帯構成等の聞き取りを行なう。調査のポイントは以下のとおり。 ・ごみの排出ができない状況について。 ・ボランティアによる支援が可能かどうかなど。(清掃事務所から町内会等に対して、地域ボランティア等の有無を確認) ③さわやか収集の実施の可否決定の通知 後日可否を連絡する。 ④実施が「可」の判定者に対する支援開始
申請者、面談の有無、 面談同席者、支援の可否	・申請は、本人以外に親族、ケアマネジャーなど。 ・面談は、清掃事務所の職員が行う。 ・同席者は、本人の他、親族、ケアマネジャーなど。

運用体制および部局内、外部機関との連携	【運用】 軽トラック等 1 台、担当収集員 2 名で収集にあたっている。(ごみステーションパトロール等と併せて実施しているため、「さわやか収集」専用の車両ではない。) 【部局内、外部機関との連携】 ・高齢者のごみ出し支援制度の利用者情報は、福祉部局と共有していない。ただし、緊急連絡先に連絡がつかない場合は、福祉部局に安否確認の協力依頼ができる体制を整えている。 ・さわやか収集の利用申請者との面談の際、同席してもらうなどの形で、ケアマネジャー等と連携している。
利用要件	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、平成 29 年 4 月から開始している札幌市介護予防・日常生活支援総合事業の対象者のこと。 ③障害福祉サービスの同行援護を利用していること
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・燃やせるごみなどの「生活ごみ」は、週に 1 回、玄関先等から収集する。(共同住宅は上層階も可) ・「大型ごみ」は、家の中から運び出して収集する。(一度に 3 点まで) ・燃やせるごみなどの「生活ごみ」は、分別区分に従い、それぞれ別の袋(有料のごみは指定袋)に入れて、週に 1 回、指定された曜日に玄関先等に出す。 ・「大型ごみ」には、大型ごみ処理手数料シールを貼る。また、運び出しの際に第三者の立会いが必要。なお、運び出し作業上の軽微な事故による損害については、原則として、市は賠償責任を負わない。 ・排出禁止物や工具等で分解しないと運び出せない大型ごみ等は収集できない。
収集時の声かけ	希望の方には、収集時に毎回声かけによる安否確認を実施する。
見守りネットワーク	特になし
利用者に対する継続支援の確認	年に 1 回程度、定期的に要件を再確認し、要件に該当しなくなった場合は支援を中止する。
制度の見直し	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、声かけによる安否確認を行う。 (制度の要件の見直し内容) <table border="1"> <thead> <tr> <th>(新)見直し後の要件</th><th>(旧)見直し前の要件</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td> (現在の要綱より引用) 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、二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場合に、当該事業の対象とする。)※()内は、平成 31 年 3 月から、ごみ出しが困難な年齢にある児童や障がい児がいる世帯への利用を緩和するため追加したもの。 (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 (3) 障害福祉サービスの同行援護を利用していること </td><td> (旧要綱より引用) 当該事業は、自ら生活ごみをごみステーションまで排出することが困難な方又は大型ごみを屋外へ運び出すことが困難な方で、次のすべての要件に該当する方を対象とする。 (1) 介護保険の要介護 2 以上の方又は障害福祉サービスの障害程度区分 3 以上の方 (2) 親族や近隣住民、ボランティア等の協力を得られない方 (3) 同居者がいる場合は、同居者も第 1 号に該当すること </td></tr> </tbody> </table> 【利用世帯数の変化】 平成 25 年度 734 世帯、平成 26 年度 2,498 世帯、平成 27 年度 3,221 世帯 平成 26 年 4 月からの要件緩和により利用者の増加がみられている。	(新)見直し後の要件	(旧)見直し前の要件	(現在の要綱より引用) 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、二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場合に、当該事業の対象とする。)※()内は、平成 31 年 3 月から、ごみ出しが困難な年齢にある児童や障がい児がいる世帯への利用を緩和するため追加したもの。 (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 (3) 障害福祉サービスの同行援護を利用していること	(旧要綱より引用) 当該事業は、自ら生活ごみをごみステーションまで排出することが困難な方又は大型ごみを屋外へ運び出すことが困難な方で、次のすべての要件に該当する方を対象とする。 (1) 介護保険の要介護 2 以上の方又は障害福祉サービスの障害程度区分 3 以上の方 (2) 親族や近隣住民、ボランティア等の協力を得られない方 (3) 同居者がいる場合は、同居者も第 1 号に該当すること
(新)見直し後の要件	(旧)見直し前の要件				
(現在の要綱より引用) 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、二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場合に、当該事業の対象とする。)※()内は、平成 31 年 3 月から、ごみ出しが困難な年齢にある児童や障がい児がいる世帯への利用を緩和するため追加したもの。 (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 (3) 障害福祉サービスの同行援護を利用していること	(旧要綱より引用) 当該事業は、自ら生活ごみをごみステーションまで排出することが困難な方又は大型ごみを屋外へ運び出すことが困難な方で、次のすべての要件に該当する方を対象とする。 (1) 介護保険の要介護 2 以上の方又は障害福祉サービスの障害程度区分 3 以上の方 (2) 親族や近隣住民、ボランティア等の協力を得られない方 (3) 同居者がいる場合は、同居者も第 1 号に該当すること				
予算の現状および経費の実態	「さわやか収集」に従事する職員は、ごみステーションパトロールとの兼務であるため、主な経費である市職員の人件費及び車両関連費については、制度単独では予算計上していない。				
参考アドバイス	既に高齢者のごみ出し支援制度を導入している自治体の実施状況をヒアリングし、問題点、意見等を把握したうえで、導入する制度を検討するとよいと思われる。				

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取組みの実績	平成 25 年度 734 世帯、平成 26 年度 2,498 世帯、平成 27 年度 3,221 世帯 平成 28 年度 3,563 世帯、平成 29 年度 3,996 世帯、平成 30 年度 4,306 世帯 令和元年度 4,383 世帯
実施における工夫	導入開始当初は、利用世帯が区内に点在し、移動に要する時間のウエイトが大きくなることから、清掃事務所の従来業務のごみステーションパトロールや不適正排出者の指導業務を組み合わせ、合理的な経路で実施することで、直営により効率的に収集業務を行うこととした。しかしながら、利用者数が増加してきたことにより、他の業務と組み合わせる行うことが困難となってきた。

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	年々利用者が増加し、他の業務を圧迫している。
課題への対応	利用者が増加したことから、さわやか収集に使用する車両を軽ワゴンから、ごみを積載しやすい軽トラックに変更し、収集効率の改善を図った。
実施上重視していること	・福祉部局との連携による利用要件の随時見直し。 ・個人情報保護法及び札幌市個人情報保護条例の遵守。
今後、検討したいこと	利用者の増加への対応。

事例2 小樽市（北海道）

【令和元年度調査】

坂道、積雪の負担に柔軟に対応し、効率よく収集

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

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



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

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

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか

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

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

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

事例3 帯広市（北海道）

【令和2年度調査】

利用者の排出困難度により、「家庭系一般廃棄物収集車によるサポート収集」または「専用車（指導員）によるサポート収集」で対応

自治体プロフィール

取組地域（自治体）	北海道帯広市		
地域の特徴	帯広市は、都市と農村、自然環境が調和した「田園都市」づくりをすすめている。十勝の中核都市として拠点機能を高め、暮らしやすさと自然の豊かさをともに実感できるまちづくりをめざしている。		
人口	165,655 人（令和2年10月）	高齢化率	27.9%（平成30年1月1日）
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・ 直営と委託	収集方式 （普通ごみ、資源物）	ステーション収集
		（粗大ごみ）	各戸収集（申込制）
収集体制等	分別区分 6 種 17 分類 ・有料：燃やすごみ（3 円/ℓ）、燃やさないごみ（3 円/ℓ）、大型ごみ（1 個 600 円）。 ・無料：有害ごみ（使用済乾電池、蛍光灯、水銀体温計）、資源ごみ（プラスチック製容器包装、紙製容器包装、スプレー缶類、その他缶類、びん類、ペットボトル、紙パック類、雑誌・チラシ類、新聞、ダンボール）、おむつ類。 分別別収集日 ・燃やすごみ、おむつ類：週 2 回収集（月・木、火・金地区指定） ・燃やさないごみ、有害ごみ：水曜日収集（隔週で地区指定） ・大型ごみ：申込制、戸別収集 ・資源ごみ「S の日」：週 1 回収集（月～金地区指定） ※地域や品目により直営と委託が共存しており、次第に委託へ移行する方向。		

I. 支援制度概要

支援制度名	帯広市ごみサポート収集事業	開始年月	平成10年11月
取組主体	帯広市 都市環境部 環境室 清掃事業課	連携先	なし
支援制度のタイプ	直接支援型（直営） ※方法は二通り		
ごみ出し支援者	①路線収集担当者 ②自治体の担当職員（清掃指導員）2 名	収集車両	①当該地区の家庭系一般廃棄物収集車（直営及び委託） ②専用車（直営）
利用世帯数	433 件（令和元年度）	支援の範囲	①玄関前から中間処理施設まで ②玄関内から中間処理施設まで
声かけ	あり（希望者）	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし

制度概要	高齢、身体若しくは精神の障害、病気又はけが等により、ごみステーションに家庭ごみを排出することが困難な世帯への戸別収集(以下「サポート収集」という。)等を実施するとともに、希望者に対し声かけによる確認を行うことにより、高齢者や障害者等が地域で安心して生活できるまちづくりの推進に資することを目的とする。   「専用車」の内部 (出所) 帯広市提供
------	--

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	・戸別収集方式から路上ステーション方式に移行した平成 4 年以後、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。 ・平成 10 年に「収集車によるごみの戸別収集」を制度化。 ・その後、収集車による戸別収集では対応できない事例が増加してきたことから、試行期間を経て平成 22 年に「専用車(指導員)によるサポート収集」を制度化。 ・平成 29 年には制度を公平・適正に運用し、個人情報の取り扱いを適正に行うため、要綱を制定。
制度設計をする際の調整等	自治体内の福祉部局に今後の福祉関連の方向性などを聴取し、既に制度を実施していた自治体へのヒアリング調査を実施した。
b. 導入・運用 : 何が障害になるか	
制度の特徴	・帯広市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。 ・申請後の面談調査において排出困難度を確認し、状況応じて家庭系一般廃棄物収集車または専用車(指導員)によるサポート収集を選択し実施している。 ・また、大型ごみを指定収集場所へ運び出すことが困難な利用者の大型ごみ運び出しや、冬場は凍結路面での転倒や事故の危険性が高くなるため、冬季限定のサポート収集を実施している。
実施要綱 運用マニュアル	・帯広市ごみサポート収集事業実施要綱 ・サポート収集運用マニュアル(非公開)
支援制度の周知	自治体のホームページ、市民向け情報冊子、福祉部局作成のパンフレットへの掲載
申込から支援までの手順、期間	①申込…申請書の受理、現状と要件を確認、面談調査日時の調整 ②面談調査…申請者宅を訪問し、調査票に基づき面談調査及び受付業務を実施 ③可否決定…収集方法、収集日、収集開始日、排出場所、声かけの有無を通知 ④収集の実施…申請書の受理より概ね 1 週間以内に開始

申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・申請者:本人の他、親族、ケアマネジャー、民生委員等 ・面談の有無:あり(都市環境部 環境室 清掃事業課の職員が行う) ・面談同席者:親族、ケアマネジャー、民生委員等 ・支援の可否:文書で通知
運用体制および部局内、外部機関との連携	・面談調査にあたり、申請者本人の介護担当者や民生委員等に意見を求めることがある。 ・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。 ・特殊事情が発生した場合、福祉部局や包括支援センター、ケアマネジャーと連携し対処する。
利用要件	利用対象者は、市内に居住し、次の各号のいずれかに該当する者のうち、自ら家庭ごみをごみステーションに排出することが困難なものとす。ただし、排出可能な同居人がいる者及び親族や近隣住民等から協力を得られる者を除くものとする。 (1) 高齢者 65 歳以上で介護保険法(平成 9 年法律第 123 号)の規定により、要支援又は要介護 認定を受けている者 (2) 障害者 次のいずれかの手帳の交付を受けている者 ア. 身体障害者手帳、イ. 精神障害者保健福祉手帳、ウ. 療育手帳 (3) 傷病者であって自宅療養している者 (4) 前 3 号に準ずる者であって市長が必要と認めるもの
ごみ出し支援の方法(対象、回収頻度、方法)	①家庭系一般廃棄物収集車によるサポート収集(収集車サポート) 対象:燃やすごみ、燃やさないごみ、有害ごみ、資源ごみ、おむつ類 回収頻度:該当地区のごみ・資源ごみ収集日 方法:ごみを自分で分別でき、玄関前までは出すことができる場合、あるいは、ヘルパーや近隣住民・親族などの協力で収集日にごみの排出ができる場合に実施。収集車が立ち寄り戸別収集する。収集場所は、道路沿いの敷地内から玄関前までとする。 ②専用車(指導員)によるサポート収集(専用車サポート) 対象:燃やすごみ、燃やさないごみ、有害ごみ、資源ごみ、おむつ類 回収頻度:基本的に週 1 回 方法:認知症や知的障害、精神障害などのため適正排出(分別・収集日)ができない場合、集合住宅の高層階、収集路線から離れているなど「①収集車サポート」で対応困難な世帯、玄関内からの収集が必要な世帯、地区担当指導員からの要請、その他特殊な対応が必要な懸案事項がある場合、本人または親族、介護担当者などの強い希望があり、その必要性が認められる場合に実施。希望者には安否確認の声かけも行う。収集場所は玄関内も可能。
収集時の声かけ	・専用車サポート対象者のうち、希望者には毎回行う。 ・専用車サポートでは、分別が不十分であったり、連絡なくごみの排出がない場合等は、希望者でなくとも声かけし、状況に応じてケアマネジャー等に連絡する。
見守りネットワーク	特になし
利用者に対する継続支援の確認	休止や終了の連絡がない限り支援を継続するが、利用者の状況に変化があった場合等はケアマネジャーや緊急連絡先に確認する。
制度の見直し	・平成 10 年に①収集車サポートを制度化。 ・その後、収集車による戸別収集では対応できない事例が増加してきたことから、試行期間を経て平成 22 年に②専用車サポートを制度化し①収集車サポートと並行して実施。 ・平成 29 年には制度を公平・適正に運用し、個人情報の取り扱いを適正に行うため、要綱を制定。 ・平成 30 年に大型ごみの運び出し支援を要綱に追加し実施。

予算の現状および経費の実態	①収集車サポートは一般家庭ごみの収集担当の直営及び委託先収集作業員が路線収集時に対応。本業務に係る経費は直営の一般家庭ごみ収集経費や委託費に含まれるため別途予算計上していない。 ②専用車サポートは、担当職員(清掃指導員)2名専任枠で対応している。専用車1台を借上げ、備品(AEDなど)、消耗品費を含めて予算計上を行う。
参考アドバイス	- 対象者の基準設定 基準を厳格にすると、公平性は保てても、基準に満たない排出困難者が出る場合があることから、必要な方が支援を受けられるように検討するべきである。 - 利用者数の増加への対応 当面の間、利用者数が年々増え続けることを考慮し、体制拡充の時期や対応方法も検討しておくべきである。 - 福祉部局と一体となった事業実施 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。

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取組みの実績	- 平成29年度 395件、平成30年度 406件、令和元年度 433件 - 令和元年度 433件における収集方式の割合 ①収集車サポート:55件(12.7%) ②専用車サポート:378件(87.3%) - 令和元年度の声かけ希望数 433件中、270件(約62.0%)
実施における工夫	- 利用者の異変に限らず、排出ルールを守られていない場合に、介護担当者等に連絡する場面も出てくることから、個人情報の提供に関して本人の承諾を事前にとることとした。 - 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。

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	②専用車サポート利用者の増加 ⇒令和元年末で378世帯であり、基本の1車2名体制では対応しきれない。体制の拡充が急務であるも、増員増車が難しい状況に置かれている。 - 業務量の逼迫は、単に利用者の増加だけではなく、認知症等の疑いのある新規利用者の増加により、現場での対応に時間を要することが理由である。
課題への対応	支援体制の拡充(増員、増車)が難しい状況であることから、通常の排出指導やパトロールを行う清掃指導員が収集の支援をしている。
実施上重視していること	- 利用者の異変を見落とさないよう、収集時(声かけ時)には慎重に観察する。 - 利用者からの相談などは余裕を持って対応するよう心掛けている。
今後、検討したいこと	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。

事例4 佐野市（栃木県） 【平成30年度調査】

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

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

支援制度名	佐野市ふれあい収集	開始年月	平成23年4月
取組主体	佐野市クリーン推進課 廃棄物対策係	連携先	—
支援制度のタイプ	直接支援型(直営)		
ごみ出し支援者	市職員3名	収集車両	1台(2トン車)
利用世帯数	182世帯(平成29年度)	支援の範囲	玄関前から清掃センター
声かけ	あり(毎回必ず行う)	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			一部の地区の社会福祉協議会で実施している有償ボランティア制度がある。
制度概要	佐野市ふれあい収集は、家庭から排出するごみをごみ集積所まで持ち出すことが困難な高齢者または障害者に対し、戸別に訪問し、安否を確認しながら家庭から排出するごみを収集することにより、ごみの排出に係る負担を軽減するとともに、日常生活を支援する制度である。 収集車両(2トン車) (出所)佐野市提供		



Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	高齢者のごみ出し支援について議会で質問があったことや、職員労働組合からの提案があり実施に至った。
制度設計をする際の調整等	佐野市の高齢化率推移や一人暮らし高齢者で要支援～要介護度別の人口などを福祉部局にヒアリングするとともに、佐野市と同程度の人口、面積を持つ自治体にも、高齢者ごみ出し支援制度の状況について調査を行った。
b. 導入・運用 : 何が障害になるか	
制度の特徴	・高齢者ごみ出し支援制度の運用の困難な点として、収集担当職員の専門性が挙げられる。 ・担当職員を3名配置しているが、利用者の新規加入や入院等による一時停止、中止といった増減が多いことや車両の通行に不便な場所も行かなければならないことから日頃から利用者や収集コース、地理などの特徴を把握していなければならない。 ・通常のごみ収集であれば、ごみ収集場所の増減がほとんどなく、収集担当職員が大勢いるため人事異動などで担当職員の変更があっても支障はでないが、高齢者ごみ出し支援制度の場合は、少なからず影響が出る。
実施要綱 運用マニュアル	佐野市ふれあい収集実施要綱 http://www3.e-reikinet.jp/sano/dlw_reiki/mokuji_index.html 運用マニュアルは、作成していない。
支援制度の周知	専用のチラシの配布、ポスターの掲示、市のホームページに掲載、市広報紙に掲載するほか、自治会長、自治会の環境衛生委員、民生委員児童委員の総会時に制度について周知している。
申込から支援までの手順、期間	申請後、1週間以内に廃棄物部局職員が面談を行い、1週間以内に可否を決定し、最短の収集日で利用を開始をする。 ・利用申請書フォーマット https://www.city.sano.lg.jp/kurashi_gyosei/shoruidownload/10325.html ・利用申請から支援開始までの流れ https://www.city.sano.lg.jp/material/files/group/20/16a.pdf
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	面談には親族のほかケアマネジャーや包括支援センター職員が同席することが多い。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・今のところ、福祉部局との連携はないが、今後は、福祉部局との連携も必要になる可能性がある。 ・年度当初、自治会長、民生委員児童委員などの総会で制度の紹介を行っている。

利用要件	65 歳以上で、介護保険要介護 1 以上の者、または身体障害者手帳 2 級以上、精神障害者手帳 1 級、栃木県療育手帳 A2 以上の者の利用要件に該当する、ごみ出しが困難な高齢者世帯、障害者世帯を対象としている。
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・利用者には、自宅玄関横などにごみを出してもらいが、集合住宅の通路などにより外にごみを出せない場合は、玄関内に保管してもらい声かけをして中に入り、取り出すように取り決めている。 ・収集方法は、各世帯が分別したごみを指定された日時までに玄関横などに排出し、それを市の担当職員が専用車両で週 1 回収集し、清掃センターに搬入する。
収集時の声かけ	・安否確認について、利用者と職員で取り決めをし、毎回必ず、声かけを行う。 ・インターフォンなどで声かけをしたのちに、ごみを収集している。声かけに反応がなかった場合は、清掃センターに連絡をして、事務職員が確認を行う。
見守りネットワーク	・社会福祉課が担当する民生委員による「佐野市高齢者見守りネットワーク」がある。 ・また、本市の一部の地区の社会福祉協議会で実施している有償ボランティアの中には、高齢者世帯へのごみ出し(ごみの分別を含む)を 500 円(少量なら 200 円)で支援するサービスがある。家の中で分別をしたり、あるいは玄関からステーションまで運ぶサービスとなる。
利用者に対する継続支援の確認	利用者が利用を一時停止した後、相当な期間を経ても連絡がない場合、電話で利用継続の意思を確認し、利用継続の意思がない場合のみ書類の提出を要請している。
制度の見直し	制度導入時から変えていない。
予算の現状および経費の実態	実績に応じた予算の確保を検討する。 今後利用者が増加した時への予算の対応など、検討していきたい。
参考アドバイス	他の自治体の情報収集や情報交換の必要性があると考えている。

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

実施における工夫	・収集は、収集担当職員 2 名が担当し、現場で安否確認が取れない場合は、事務所に連絡し、事務職員がそこから親族やケアマネジャーなどに連絡を取り、対応する。そうすることで、収集担当職員は、収集に専念でき、ほかの利用者宅への訪問をあまり遅れないようにできる。 ・利用者がごみを出す際、カラス被害などの対策として、燃えるごみは、ポリバケツなどの容器に入れて出すことを基準としている。 ・ごみ出しは、収集日の朝を原則としているが、ヘルパーが来た日や、家族が土日に来た日にあらかじめポリバケツに入れておけることで、利用者のごみ出しの負担を減らせるよう工夫している。
----------	---

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	・今後、対象者が増加すると見込まれるが、その際に予算・人員・車両のさらなる確保が課題である。 ・また、個人情報保護のため、支援を必要としている人の情報が得られにくい状況にある。 ・利用世帯において、夫婦 2 人が要介護と要支援の場合または、夫婦両方とも要支援の場合などの対応も進めたいが、判断が難しい。
課題への対応	利用者が増加した時の対処として、コミュニティ支援型も検討したい。
実施上重視していること	予算、人員、収集車両の確保は、大変重視していることである。さらに、利用世帯のプライバシーを守ることなど、申請者との対応にも気を配っている。運用する上では、安否確認、利用者との不在連絡の徹底にも配慮している。
今後、検討したいこと	・現状の職員・車両体制だと一日最大 50 名が限度で、週 5 日と考えると 250 名が最大規模と想定している。何らかの対応を検討する必要性を感じている。 ・要件については、他の自治体の状況も知りたい。

事例5 前橋市（群馬県）

【平成 30 年度調査】

プライバシー確保のため、直営で行政職員が担う形態を維持

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

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



Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	住民からの要望で開始した。
制度設計をする際の調整等	自治体内の清掃事務所(収集担当)、福祉部局、地域包括支援センター及び社会福祉協議会と、対象者や収集方法の検討、調整を行った。
b. 導入・運用 : 何が障害になるか	
制度の特徴	高齢者等のごみ出し支援は、プライバシー確保のために、直営で行政職員が担っている。ごみを出す場所は玄関前に限定せず、利用者やキーパーソンとの話し合いにより決めている。
実施要綱 運用マニュアル	前橋市こんにちは収集事業実施要項 https://www.city.maebashi.gunma.jp/material/files/group/47/konninitiha.pdf 運用マニュアルは作成していない。
支援制度の周知	専用のチラシの配布、自治体のホームページに掲載、民生委員等に配布する説明資料に記載などの周知をしている。
申込から支援までの手順、期間	手順は、「利用申請書の提出」⇒「面談の日程調整、面談実施」⇒「支援可否の決定」⇒「登録通知書の送付」⇒「ごみ出し支援収集開始」に従う。 ○「利用申請書」のフォーマット http://www.city.maebashi.gunma.jp/shinseisho/2/1/12647.html 利用申請から支援開始までに要する平均期間は、2ヶ月～2ヶ月半である。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・面談(訪問調査)は、環境部ごみ減量課が担当。 ・面談における同席者は、親族、ケアマネジャーが多い。その他にヘルパー、自治会役員、民生委員など。同席者不在で申請者のみの場合もある。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・ごみに関する支援を要する人が抱えている課題は、今後、福祉部局等との具体的な連携が必要である。 ・申請書は、福祉部局の一部や各支所等でも受理している。 ・事務担当と収集担当の所属が違うため、年に1度は意見交換会を設けて意思疎通を図っている。

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

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取組みの実績	・平成 23 年度にスタートし、年間の申請受付数は毎年平均 250 件程度になる。 ・平成 31 年 2 月末時点で、申請受付数は累計 2,009 件になり、実稼働数は 955 件(一時休止中を含む)である。
実施における工夫	・収集車両に AED を搭載し、緊急時に備えている。 ・収集担当者が、初回収集時及び担当者の変更時に、防犯対策を兼ねて利用者に対面して挨拶をしている。

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

事例6 船橋市（千葉県）

【平成 30 年度調査】

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

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

支援制度名	船橋市ふれあい収集事業	開始年月	平成 30 年 10 月
取組主体	廃棄物部局	連携先	情報の共有(福祉部局、社会福祉協議会)
支援制度のタイプ	直接支援型(直営)		
ごみ出し支援者	直営の収集職員	収集車両	2 台。1 台に 2 名(収集と運転担当)月曜から金曜日まで 5 エリアの収集。
利用世帯数	— (平成 30 年度より開始)	支援の範囲	玄関前から清掃工場まで
声かけ	あり(希望者に対しては、ごみだしの有無に係らず毎回、希望者以外に対しては、ごみ出しのない場合に限り行う)	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし

制度概要	・自らごみ収集ステーションにごみを出すことが困難であり、かつ、他の者からの協力を得られない高齢者等に対し、市がごみの戸別収集を行い、当該高齢者等のごみ出しに係る負担の軽減を図るとともに、希望者に対しては収集時の声かけを行う。 ・ふれあい収集により収集するごみの種類は、可燃ごみ、不燃ごみ、資源ごみ及び有価物の4種目とする。
------	--

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	収集分別方法の見直し(家庭系可燃ごみの収集回数を3回から2回に変更)に合わせて、平成30年10月から「船橋市ふれあい収集事業」を導入した。導入にいたるまで、収集回数見直しに関する説明会を、72回実施した。
制度設計をする際の調整等	自治体内の福祉部局社会福祉協議会等と、検討、調整を行った。また、既に制度を開始していた他自治体への視察やヒアリング調査を実施した。
b. 導入・運用：何が障害になるか	
制度の特徴	・導入前、平成26年度より3年度に亘り、実証事業を実施し、制度設計の準備を進めた。実証事業における対象世帯数は、平成26年度(20世帯)、平成27年度(40世帯)、平成28年度(60世帯)。 ・また、ごみは、ごみ出し支援を受ける利用者にとってプライベートな部類に属し、事前の先進導入市へのヒアリング調査から、利用者には直営の職員が実施することの安心感と、同時に、委託業者やボランティアの人では不特定の方が利用者宅に出入りすることへの不安を感じることを聴取し、直営タイプのふれあい収集方式を導入している。
実施要綱 運用マニュアル	船橋市ふれあい収集事業実施要綱 https://www.city.funabashi.lg.jp/shisei/jouhoukoukai/005/p043420_d/fil/funabashi_hureai_yoko.pdf 運用マニュアルは、作成している。
支援制度の周知	専用のチラシの配布、既存の市町村だよりや広報誌に掲載、自治体のホームページに掲載、自治会や民生委員を対象とした説明会を開催、その他ケアマネジャーの業界団体へ説明を行っている。
申込から支援までの 手順、期間	・手順は、「利用申込書の提出」⇒「面談の日程調整、面談実施」⇒「支援可否の決定」⇒「ごみ出し支援収集開始」に従う。 ○「ふれあい収集事業のご案内」 https://www.city.funabashi.lg.jp/kurashi/gomi/008/p060724.html ・申込者は、ケアマネジャーからが殆どである。 ・利用申請から支援開始までに要する平均期間は、2週間～3週間である。ケアマネジャーが立ち会うことが多いため、その調整次第である。

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

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか

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

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

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	・地域のボランティア活動等、互助の取組みを阻害しないような事業実施の方法を課題と挙げる。 ⇒ごみ出しが困難な高齢者・障害者世帯のごみは、近所の人が、ごみ収集ステーションまで出してもらえれば解決することであるが、市が収集サービスを行うことにより、その地域における互助の取組みの広がりを阻害してしまう可能性があること。 ・利用者が不在の場合に安否確認に時間が取られることが課題である。 ⇒声かけ希望者に対しては、ごみ出しの有無にかかわらず毎回声をかけることとしているが、「寝ていた」「気づかなかった」などの理由により、応答がなく、確認のために時間がかかることがある。
課題への対応	インフォーマルな、高齢者のごみ出し支援と、地域コミュニティによる共助の取り組みの関係をどのように捉えるのかが難しい。
実施上重視していること	・同市では、本事業を平成 30 年 10 月 1 日に開始したばかりであり、安定した事業の実施のため、運用上、さまざまな場面で細心の注意を払っている。補足説明は以下の通り。 ⇒予算、人員の確保は当然のこと、車両の確保については、予算から納車まで時間を要すること、制度の周知、利用世帯の要件、申込時の申請者対応は、それぞれに重要なこと、個人情報保護については、収集車に個人情報を持ち出さないこと、同時にプライバシーの確保にも重視、安否確認については、緊急連絡先の把握、利用者の不在連絡の徹底を行うことなどに取り組んでいる。
今後、検討したいこと	・地域コミュニティによる共助の取り組みとしてのボランティアを募った支援等と、行政によるふれあい収集が、逆行することはないだろうか。 ・地域ボランティアによる助け合い活動の多くは有償であるため、行政の支援に流れることはないだろうか。 ・一方、ごみ出しを支援するボランティアも高齢者であることも多く、高齢化のため、ボランティアの数を揃えることも容易ではないのが実態である。 ・セーフティネットとしてのごみ出し支援を希望する申請者が、他に頼れる手段のないことをどのように確認するのかは難しい。隣の人が支援してくれるかもしれないが、ごみを出すというプライベートなことに対し、近隣の人に頼りたくないという気持ちの評価、判断は非常に難しい。 ・同市の要綱第 2 条には、『ふれあい収集は、地域における近隣住民の助け合いやボランティア活動を損なうことがないよう十分配慮し、実施するものとする。』と規定されている。

事例7 墨田区（東京都）

【平成 30 年度調査】

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

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

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



(出所)墨田区提供写真

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	平成 14 年、清掃事業が元々東京都の事務であった時代から行われていた事業であり、特別区に移管後において区が事業を継続した。 (注)「ふれあい収集事業」という制度名としたのは、制度の再構築を実施した平成 29 年度(2017 年度)である。
制度設計をする際の調整等	高齢者みまもり相談室との連携のほか、高齢者福祉担当部局との協議、地域包括支援センターとの連携を図った。
b. 導入・運用：何が障害になるか	
制度の特徴	「見守りネットワーク」の一員として、“社会資源”の存在をアピール ・墨田区の「すみだ清掃事務所」は、区内の高齢者等のごみの戸別収集に加え、地域のゆるやかな見守りを行う「ふれあい収集事業」に取り組んでいる。 ・生活に欠かせないごみ収集の役割だけでなく、「見守りネットワーク」の一員としての“社会資源”の存在をアピールし、区民をサポートしている。収集職員は、認知症サポーター養成講座や見守り講座を受講し、見守り方法や連携体制を整え、利用者への声かけや関係機関との連携も図っている。
実施要綱 運用マニュアル	墨田区高齢者、障害者等家庭廃棄物戸別収集実施要綱(平成 14 年度に制定) https://www.city.sumida.lg.jp/reiki_int/reiki_honbun/g108RG00000803.html ○運用マニュアルに類する異変チェックリスト 運用マニュアルの整備はなく、ゆるやかな見守りによる異変チェックリスト及び対応手順を示す文書には、状況による報告方法が詳細に記述されている。 ①ごみが出されていない場合、インターフォンを押し、ごみの有無と安否確認を行う。 ②ごみ収集時に、いつもと違う状況の有無の判断を行い、状況結果を報告する。 ・緊急時対応を行った場合は、安否にかかわらず、報告書(記録)を作成する。
支援制度の周知	高齢者みまもり相談室(区内 8 カ所)が発行する各情報紙に掲載したり、介護保険事業者連絡会にて周知を図っている。また、制度チラシを作成し、高齢者みまもり相談室にて配布している。
申込から支援までの手順、期間	・手順は、「利用申請書の提出」⇒「面談の日程調整、面談実施」⇒「支援可否の決定」⇒「ごみ出し支援収集開始」に従う。 ・利用申請から支援開始までに要する平均期間は、1週間以上～2週間未満である。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・面談は、廃棄物部局が担当。 ・面談における同席者は、必要に応じて、親族、ケアマネジャー、高齢者支援総合センター(地域包括支援センター)、高齢者みまもり相談室、介護サービス事業者など。
運用体制および部局内、外部機関との連携	「見守り、緊急時対応」「広報」「管内高齢者の情報管理」について、福祉部局、ケアマネジャー、地域包括支援センター、高齢者みまもり相談室、介護サービス事業者等との連携を図っている。

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

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか

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

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

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	・正しく分別したうえで排出されたごみ・資源物を収集しているが、今後は利用対象者の増加だけでなく、認知症高齢者の増加など適正排出が困難になる高齢者の増加が予想される。そのため、廃棄物担当部署と高齢者福祉担当部署や関係機関とのより一層の連携が必要になると考えられる。 ・「利用者の増加傾向」、「回収に行っても、ごみ・資源物が出されていないことがある」、「高齢者の紙おむつの増加」、「分別されていないごみの増加」、「ごみ出しができない高齢者の増加により、ごみ屋敷が増加」などが今後の課題になると考えている。
課題への対応	自治体の単独の部局で対応することなく、福祉部局およびその連携先である地域包括支援センター（墨田区では「高齢者総合支援センター」と呼ぶ）、8 地域ごとに、この「高齢者総合支援センター」と「高齢者みまもり相談室」が設置され、連携ネットワークの構築により対応している。
実施上重視していること	「安否確認」、「他の組織との連携」では、高齢者福祉課や高齢者支援総合センター（地域包括支援センター）、高齢者みまもり相談室、介護保険事業者等と連携し、情報を密に共有することで、利用者とも「顔が見える」関係づくりに取り組んでいる。
今後、検討したいこと	・上記に述べた高齢者の総合相談窓口の組織連携により、利用者のゆるやかな見守りや安否確認など、ごみや資源物の回収にとどまらないサービスに取組み、更なる区民サービスをめざしている。 ・廃棄物部局は、ごみ出しに留まることなく、地域における「見守りネットワーク」の一員として、“社会資源”の一つのプレイヤーとしての存在をアピールし、区民サポートを行う取組みを一層発揮することが期待される。

事例8 横浜市（神奈川県） 【平成 30 年度調査】

直営型の大規模ごみ出し支援制度

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

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



Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	・平成 13 年から高齢者等を対象とした粗大ごみのごみ出し支援を実施していたが、普通ごみのごみ出し支援についても市民から要望があり、実施に至った。 ・ボランティアによるコミュニティ支援型制度での導入であったが、毎年増加する利用世帯に対して、当初からボランティア登録者が不足する状態であり、市職員による直接支援によりカバーしていた結果、現在の直接支援型としての体制が構築されていった。
制度設計をする際の調整等	当該地域の高齢化率推移や独居高齢者の増加率。
b. 導入・運用 : 何が障害になるか	
制度の特徴	ふれあい収集は直営で行っているが、直営である利点として、異変があった時などに市職員が迅速かつ柔軟な対応ができることなどが挙げられる。
実施要綱 運用マニュアル	横浜市ふれあい収集実施要綱 https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/gomi-recycle/shien/sien.files/0011_20200407.pdf ・運用マニュアルは、申請から受付、収集開始後の事務手順及び留意事項を記載した「事務編」と、収集作業開始時の確認点やごみ出しがない場合の声かけ等、収集現場で注意すべきことなどを記載した「収集編」に分けて作成している。
支援制度の周知	自治体のホームページや「ごみの分け方・出し方のパンフレット」等に掲載している。
申込から支援までの手順、期間	申請後、廃棄物部局職員が面談を行い、可否を決定し、収集を開始する。 ・利用申請書フォーマット https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/gomi-recycle/shien/sien.files/0011_20200407.pdf ・利用申請から支援開始までの流れ https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/gomi-recycle/shien/sien.html
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	面談には親族のほか、申請を代理したケアマネジャーなどが同席する。対象要件等を勘案し、可否を判断し支援を開始する。
運用体制および部局内、外部機関との連携	廃棄物部局にて、申請受付、希望者との面談のほか、希望に応じて収集時にごみが出ていない場合の利用者への「声かけ」又は「電話連絡」を行う。また、声かけや電話連絡に回答が無い場合は、緊急連絡先や福祉部局へ情報提供する。
利用要件	・基礎的な要件(※)を満たしており、かつ、ごみ出しができないひとり暮らしの方を対象とする。また、同居者がいる場合でも、希望者及び同居者が基礎的な要件(※)を満たしており、かつ、ごみ出しができない方である場合は、対象とする。 ※「65 歳以上」、「障害者手帳(身体・精神・療育)の交付対象者」、「要介護及び要支援認定者」のいずれかに該当すること。

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

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取組みの実績	平成 26 年度 5,171 世帯、27 年度 5,507 世帯、28 年度 6,214 世帯、29 年度 6,947 世帯。
実施における工夫	・18 の区ごとに実情にあわせた取り組みを展開している。 ・対応する職員の手引き書(事務編・収集編)には細やかな説明がされている。

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

事例9 横須賀市（神奈川県）

【令和2年度調査】

「自助」を基本に、地域で互いに助け合う「共助」や、行政が行う「公助」が ごみ出し困難な高齢者の支援を担う

自治体プロフィール			
取組地域(自治体)	神奈川県横須賀市		
地域の特徴	横須賀市は、明治40年(1907年)2月15日、神奈川県下では横浜市に次いで2番目に市制が施行。その後、旧日本海軍の伸展と共に人口が増加し、昭和に入り市域が拡大されたため、昭和18年(1943年)には人口358,547人(旧軍人などを含まず)。戦後、経済の復興、旧軍港市転換法に基づく旧軍施設の産業施設への転活用、丘陵地帯の団地造成などによる社会増とそれらを上回る自然増。その後、オイルショックを始めとした経済情勢等の変動や住宅供給の停滞などの影響により昭和55年(1980年)以降は人口の増加率が鈍化し、平成5年頃をピークに徐々に減少し、平成30年からは30万人台で推移。近年では高齢化により、これまで形成された丘陵部の住宅団地や日常生活の利便性が低い谷戸地域の狭路などにステーションの設置の要望が増えている。		
人口	393,025人(令和元年12月31日現在)	高齢化率	29.6%(平成27年)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等	・運搬形態は、地域により直営と委託が共存している。 現在、14地区11業者へ委託。直営:委託の区域割合=37:63 ・市で収集しているものは、「燃やせるごみ」週2回、「缶・びん・ペットボトル」週1回、「容器包装プラスチック」週1回、「不燃ごみ」月2回収集である。 ○いわゆる「ごみ屋敷」の解消と発生(再発)防止について ・横須賀市では、ごみなどの堆積による「不良な生活環境」(いわゆる「ごみ屋敷」)の解消と発生(再発)防止を目指し、「横須賀市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。 ・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なう。		

I. 支援制度概要

支援制度名	高齢者等支援収集	開始年月	平成30年9月
取組主体	・申請に係る事務(福祉部局) ・収集に係る事務(廃棄物部局) [窓口:福祉部 地域福祉課 総合相談係]	連携先	なし

支援制度のタイプ	直接支援型(直営)		
ごみ出し支援者	自治体収集職員 2 名配置	収集車両	他の業務と兼用
利用世帯数	27 世帯(2020 年 11 月現在)	支援の範囲	玄関前から清掃センター
声かけ	なし(連続して 2 回以上ごみが出ていない場合は緊急連絡先に連絡する。)	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし
制度概要	自らごみ集積所にごみを排出することが困難な高齢者等のごみを高齢者(排出者)に代わって本来の業務を超えて排出している支援者(民生委員やヘルパー等)の負担を軽減することを目的として実施。対象者は 65 歳以上で、親族やボランティア等の支援が困難であり、要介護 2 以上または、福祉事務所長が認めた者で、住民税非課税世帯である者。支援者からの申込みにより戸別収集を行う。 急こう配の坂からのごみ出し (出所)横須賀市提供		



Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	・横須賀市内には、地域住民が主体となり、支え合い活動として生活支援を実施している団体もあり、市では、住民主体型訪問サービスを提供している体制が整っている団体を対象に、団体の運営費を補助している。 ・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。 ・予算要求に対する市議会から支援策の検討を求められていた。
制度設計をする際の調整等	・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、市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。 横須賀市内では、以下のような支援がある。 ・住民主体の「支え合い活動」への支援 地域の有志が助け合いの仕組みを作り、日常生活で困っていることを有償で手助けする団体「支え合い団体」の一部で、ごみ出し支援を行っている。なお、「支え合い団体」には、市から補助金を交付している。 日常生活における「ちょっとした困りごと」を「おたがいさま」で助け合う生活支援の例に、ごみ出し支援、庭木の剪定・除草、電球交換などを行っている。 支援内容(声かけを行う事業所もある)や利用料金等は、各団体間合せ。 ・一般廃棄物収集運搬業許可業者による有料収集 自力でごみが出せなくなった市民に対して、民間に依頼できる資力のある場合は一般廃棄物収集運搬業許可業者による有料収集を案内している。

b. 導入・運用：何が障害になるか	
制度の特徴	・高齢化や核家族化に伴い、自力でごみを出せなくなった世帯が増えている現状に対応する支援。通常、家族や近隣住民、地域の助けあいで支えているが、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という。 ・本事業では、ごみ出しを支援している方を対象としている。
実施要綱 運用マニュアル	以下の様式あり。 ・横須賀市高齢者等支援収集実施要綱 ・高齢者等支援収集マニュアル(非公開)
支援制度の周知	・自治会、民生委員を対象とした説明会を開催。 ・居宅介護事業者団体に向けた説明会を開催。
申込から支援までの 手順、期間	申込からサポート収集実施までの流れは、以下の通り。 ①申請書の受理 ②現地調査 ③支援可否の決定通知 ④収集の実施 利用申請から支援開始までに要する期間は、1週間以上～2週間未満である。
申請者、面談の有 無、面談同席者、 支援の可否	ごみ出しを支援している者が対象であるため、利用者の面談を行っていない。
運用体制および部 局内、外部機関と の連携	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。 ・年4回、関係部課で関係者会議を行う。
利用要件	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
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、 方法)	ごみ出しが困難な高齢者を対象とした戸別収集 ・対象:利用者が用意した容器に入れられた「燃せるごみ」「缶・びん・ペットボトル」「容器包装プラスチック」「不燃ごみ」 ・回収頻度・方法:週に1回、4品目をまとめて戸別収集を行う。
収集時の声かけ	なし。ただし、2回以上ごみが出ていない時に指定された緊急連絡先に連絡する。
見守りネットワーク	特になし

利用者に対する 継続支援の確認	利用期間と開始した日から最初の7月 31 日とし、更新する場合は、再度申請する。
制度の見直し	制度の導入時から変えていない。
予算の現状および 経費の実態	費用は全て一般会計
参考アドバイス	制度設計において、苦慮したことは以下のとおり。 ①制度設計にあたり、本事業における支援対象者を誰にするのか 類似サービスと重複しない要件設定が大事。 対象者の基準設定が重要であり、厳格にすることで、本当に必要な方がサービスを受けられないことにならないよう検討するべきである。 ②福祉部局との連携 福祉サービス支援、地域での支援等が存在するなか、平成 30 年の本事業の開始にあたり、福祉部局と連携し、公助の在り方を検討しつつ、要件の設定を行った。 また、福祉部局と廃棄物部局の連携により、ごみ出しを困難としている方の情報共有を進めることができ、上記①とも関連する。

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか				
取組みの実績	高齢者等支援収集の実施状況 令和 2 年 10 月末:実施件数 26 件（受付 42 件）			
		平成 30 年度(3 月末)	令和元年度(3 月末)	令和 2 年度(10 月末)
	受付件数	11 件	13 件	18 件
	取消件数	0 件	8 件	8 件
	実施件数	11 件	16 件	26 件
※実施件数＝前年度の実施件数＋受付件数－取消件数				
実施における工夫	・過剰な行政サービスの提供や自立支援を阻害しないよう制度設計をし、財政的な負担を軽減できることで、長期的な事業継続が可能になると考えた。 ・廃棄物部局と福祉部局の連携、情報共有することで、既存のサービスとの重複が避けられる。			

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	①利用者が増えた場合の人員機材の確保。 ②広く周知する必要もないが、対象者が限定されるため、適当な周知方法がない。 ③支援者がいない場合の把握方法。 ④支援者の要望と本事業の実施方法がそぐわない場合がある。 ⑤玄関先に容器を設置することを前提としているが、集合住宅等で容器を設置するスペースがない場合がある。
課題への対応	①業務方法の見直し、業務委託の検討。 ②福祉関係団体への継続的な周知。 ③民生委員との情報共有。 ④支援者との調整。 ⑤集合住宅管理者との調整。

実施上重視 していること	・「利用世帯の要件」を大変重視している。 ・また、「個人情報保護」および「申込時の申請者との対応」を重視している。
今後、検討 したいこと	・利用者が増加した場合の人員機材等の予算化の必要性。 ・収集対象品目以外の資源回収品目（段ボール、衣類等）の収集方法。 ・屋外に出すことが条件となっている粗大ごみの収集方法。

事例 10 東大阪市（大阪府） 【令和 2 年度調査】

「ふれあい収集」の声かけに、担当職員は、普通救命講習を履修するなど福祉関連知識を備えて対応

自治体プロフィール			
取組地域（自治体）	大阪府東大阪市		
地域の特徴	大阪市の東側に位置し、難波や梅田まで電車で約 30 分の好アクセスなベッドタウンで、古くからの住宅密集地では道路が狭隘で車両の進入が困難な地域も存在する。平成 17 年 4 月 1 日に中核市へ移行し、移譲された事務権限を生かしたまちづくりを展開している。		
人口	488,618 人（令和元年 12 月末現在）	高齢化率	28.13%（令和元年 12 月末現在）
一般廃棄物収集運搬形態	直営 ・ 委託 ・ 直営と委託	収集方式 （普通ごみ、資源物）	普通ごみ：戸別収集とステーション収集 資源物：ステーション収集
		（粗大ごみ）	戸別収集とステーション収集
収集体制等	・運搬形態は、委託と直営。 ・分別方式と出し方は、以下のとおり。 - 家庭ごみ：週 2 回の指定曜日、指定場所に、透明・半透明（無色）のごみ袋（45ℓ）に入れ排出する。 - あきかん・あきびん：月 2 回、指定曜日に決められた場所（家庭ごみと同じ）に、透明・半透明（無色）のごみ袋（45ℓ）に入れて排出する。 - もえない小物（不燃の小物）：月 2 回、午後 1 時までに、指定曜日に決められた場所（家庭ごみと同じ）に、透明・半透明（無色）のごみ袋（45ℓ）に入れて排出する。 - 資源ごみ/プラスチック製容器包装：週 1 回の指定曜日、資源ステーションに透明・半透明（無色）のごみ袋（45ℓ）に入れて排出する。 - 資源ごみ/ペットボトル：月 2 回、資源ステーションに、透明・半透明（無色）のごみ袋（45ℓ）に入れて排出する。 ・ごみと資源物を出す時の基本ルール：収集日当日、早朝から朝 9 時までに決められた場所に排出する。 ・大型ごみ：申込、有料。収集日の午前 9 時までに指定場所に排出する。		

I. 支援制度概要

支援制度名	ふれあい収集	開始年月	平成 23 年 11 月
取組主体	東大阪市環境部環境事業課	連携先	なし
支援制度のタイプ	直接支援型（直営）		
ごみ出し支援者	直営の収集職員	収集車両	軽ダンプ 2 台（他の業務兼用 2 台）
利用世帯数	255 世帯（令和 2 年 10 月末）	支援の範囲	玄関先から焼却場
声かけ	あり（希望者に毎回行う）	利用者負担	なし

ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無		なし
制度概要	・家庭ごみなどをごみ集積場所(ステーション)へ持ち出すことが困難な高齢者や障害者を支援するため、収集作業員が戸別訪問し、家庭ごみなどを収集する「ふれあい収集」を行っている。 ・収集品目は、家庭ごみ、あきかん・あきびん、不燃の小物、プラスチック製容器包装及びペットボトル。 ・引越しに伴って排出するもの、臨時・大量に排出するもの、パソコン、消火器、二輪車、家電リサイクル法対象品目(テレビ、冷蔵庫、洗濯機、エアコン)、有害・危険なごみ及び処理が困難なごみは収集していない。 ・ふれあい収集により行うことの出来るサービスは、ご本人により玄関先まで排出の上、収集する。収集作業員が家の中まで立ち入ってのごみの収集は行わない。 ・出すごみについては、可能な限りごみの収集種別及び分別方法に従って排出する。	 収集に使用しているダンプ車 (出所) 東大阪市提供

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	市民、議会からの要望もあり、制度導入した。
制度設計をする際の調整等	制度設計を行う際、行政内の福祉部局と調整を行った。
b. 導入・運用 : 何が障害になるか	
制度の特徴	・高齢者や障害者のみの世帯で、ご自身でごみの排出が困難な世帯に対して玄関でごみを収集し、焼却工場まで運搬する。 ・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。
実施要綱 運用マニュアル	以下の様式あり。 ・ふれあい収集申請書 https://www.city.higashiosaka.lg.jp/0000000091.html ・東大阪市ふれあい収集実施要綱
支援制度の周知	・自治体のホームページや市の便りや広報誌への掲載。 ・指定居宅サービス事業者等集団指導(会議)へ赴き、周知した。
申込から支援までの手順、期間	申込からサポート収集実施までの流れは、以下の通り。 ①申請書の受理 ②面談調査 ③支援可否の審査、決定 ④決定通知と収集の実施 利用申請から支援開始までに要する期間は、1週間未満である。

	【確認事項】 ・申請書による審査の後、対象要件の有無の確認や現地状況の調査等のために、環境部担当職員がご本人宅を訪問し、ご本人と環境部担当職員とによる面接を行い、ふれあい収集の実施の可否について決定する。 ・申請書の内容を確認するため、申請書に記載の対象要件について、市内部で確認をとる場合がある。また、ふれあい収集にかかる面接時に、対象要件に該当するかを確認するため、介護保険被保険者証などの提示を求めている。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・面談は、環境部北部環境事業所の職員が行う。 ・同席者は、本人の他、親族、ケアマネジャー、ヘルパーなど。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・福祉部局と連携した、ごみの排出にお困りの高齢者の発掘要件の一つに「要介護度 2 以上の方」を含んでおり、制度の周知は、行政内福祉部局と機能連携して事業を推進している。 ・また、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。
利用要件	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 【公簿等による確認】 ふれあい収集申請書において、以下の確認を行っている。 ・申請書の内容を確認するため、申請書に記載の対象要件について、市内部で確認をとる場合あり。 ・ふれあい収集の決定に関して、対象要件の有無について、公簿等で確認することの同意確認。(公簿等で確認できない場合は、関係書類の提出を求める。)
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・収集方法は、市職員が、毎週 1 回決められた曜日に戸別訪問し、家庭ごみなどを収集し、焼却工場に搬入する。 ・収集するごみの対象は、各世帯で、玄関先まで排出された分別ごみである。
収集時の声かけ	・ふれあい収集申請書に、声かけ運動実施の有無の欄を設けている。 ・さらに、面談の際、声かけの要否を確認する。 ・希望者には、収集の都度行う。ごみの有る場合は、安否確認のため、ごみの排出がない場合は、ケアマネジャーや親族等に状況の確認を行う。
見守りネットワーク	特になし
利用者に対する継続支援の確認	確認していない。
制度の見直し	制度導入から見直しを行っていない。

予算の現状および経費の実態	全て一般会計
参考アドバイス	・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があることについての意識醸成が大切。 →東大阪市のふれあい収集担当職員は「普通救命講習」を受講。(後述参照) 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。 ・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。 ・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、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。

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取組みの実績	平成30年度 161件、令和元年度 204件、令和2年10月 255件
実施における工夫	・北部環境事業所(市のふれあい収集を行っている事業所)で、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) ・ふれあい収集の開始後、職員は高齢者のごみ出し支援に必要な資格保有の対応を心がけている。

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	・分別されていないごみの増加が目立つ。 ・入院や施設への入所、死亡などでふれあい収集が必要がなくなった際や、退院で再度ふれあい収集が必要になった際に連絡がない場合が多い。
課題への対応	・分別されていないごみについては、ふれあい収集を実施している職員が一定の分別した上で、ごみ焼却工場へ搬入している。 ・面接の際に収集が不要(必要)になった際は必ず連絡する旨を記載したチラシを配布。
実施上重視していること	・ふれあい収集の制度の周知。 ・個人情報の取り扱いやプライバシーの確保。 ・安否確認。 ・収集の中止や終了、再開の連絡を確実にしてもらう。
今後、検討したいこと	・周知については、まだ知られていない感もあり、指定居宅サービス事業者等集団指導などを通じて利用の啓発をさらに実施する。 ・時期については、「ごみの分け方」が配布される新年度4月の参加が多い傾向から、新年度に合わせて周知活動を強化する。

事例11 芦屋市（兵庫県）

【令和元年度調査】

さわやか収集は数名の担当職員制により利用者や介護者と顔の見える関係に

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

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

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	・平成 25 年開始。高齢者がごみ出しに困っていると議会で取り上げられ、実施に至った。 ・それ以前から高齢者の粗大ごみは個別収集を行っていた。
制度設計をする際の調整等	・対象者の見込み数や、人件費を含む収集体制の検討。 ・福祉施設等からの意見聴取。 ・上記項目を踏まえた利用要件の決定。
b. 導入・運用 : 何が障害になるか	
制度の特徴	・高齢者等でごみ出しが困難な世帯に対し、指定した曜日に直営の職員がごみ出し支援を行う。 ・申請者は、介護支援を受けているため、ケアマネジャーに関わってもらう。 ・担当職員は、午前中は申請の面接・顧客管理等、午後から収集を行う。
実施要綱 運用マニュアル	ホームページに掲載している。 https://www1.g-reiki.net/ashiya/reiki_honbun/n700RG00001349.html
支援制度の周知	立ち上げ時は、福祉部局の会合でケアマネジャー、地域包括支援センタースタッフに対し制度の周知を行った。その後、スタッフの更新等の機会に適宜実施している。
申込から支援までの手順、期間	・新規利用希望の世帯には、電話で対象条件や手続き方法等について説明を行い、書類を提出してもらう。申込は、本人のほか、本人に代わって介護ヘルパー、ケアマネジャーが行える。 ・「利用申込書」の様式はホームページに掲載している。 http://www.city.ashiya.lg.jp/kankyoushori/download/sawayaka.html
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・さわやか収集担当職員が、本人、家族、ケアマネジャー等と面談する。 ・月に 5～6 件程度の申請があり、中止・取り消し世帯は 3 件程度で、年間になると 30～40 世帯増加している。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・利用者リストは、福祉部局と共有はしていない。必要があれば、協議し、利用者の許可を得たうえで共有することもできるが、現在は共有には至っていない。 ・ケアマネジャー等を通して地域包括支援センターとの連携を行っている。福祉部局との日常的な情報連携は現在行っておらず、ケースに応じて連絡を取ることがある。 ・新設集合住宅にて、「さわやか収集」と合わせ、福祉部局の「ひとり一役活動推進事業」の紹介も行った。今後、コミュニティでの相互扶助による支え合いが重要視されるなかで、安易に「さわやか収集」を適用することによって、コミュニティ形成を妨げる要因となつてはならないと考えている。 ※「ひとり一役活動推進事業」とは、地域での支え合いの体制づくりや社会参加活動を通じた介護予防の推進を目的としており、介護保険施設や高齢者の居宅等におけるボランティア活動を行う人をひとり一役ワーカーとして登録し、活動実績に応じてポイントを付与する制度で、たまったポイントを年度末に換金(限度額 5000 円・要件あり)できる。(福祉部地域福祉課地域福祉係)

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

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

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

事例12 浜田市（島根県）

【令和元年度調査】

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

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

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

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

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

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

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

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

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

事例 13 倉敷市（岡山県） 【令和 2 年度調査】

平成 30 年 7 月豪雨発災（金曜日）後も、「倉敷市ふれあい収集」は、
休止することなく、収集を継続

自治体プロフィール

取組地域（自治体）	岡山県倉敷市		
地域の特徴	本市は、岡山県南西部に位置し、東に岡山市・早島町・玉野市、西に浅口市・矢掛町、北に総社市が隣接している。東西の山陽自動車道、南北の中国横断自動車道岡山米子線などの高速道路や鉄道併用橋の瀬戸大橋など、高速道路網のクロスポイントに位置する人口約 48 万人の中核市。 中央部に平野が広がり、中央部を高梁川が流れる。平野部を取り囲むように丘陵や山が広がっているが、丘陵や山は概して高度は低く、斜面も緩やか。特に南部は山が海に迫っており平野が少ない地形となっている。瀬戸内特有の温暖で降雨量が少ない気候である。		
人口	481,500 人（令和 2 年 11 月末現在）	高齢化率	27.2%（令和元年 9 月末日現在）
一般廃棄物収集運搬形態	直営 ・ 委託 ・ 直営と委託	収集方式 （普通ごみ、資源物）	ステーション収集と環境センターへ持ち込み
		（粗大ごみ）	戸別収集と環境センターへ持ち込み
収集体制等	○収集運搬形態：一般廃棄物収集は直営と委託の併用。 ○収集方式：普通ごみと資源物は、ステーション収集と環境センターへの持ち込み併用。 ○家庭から出るゴミ種別の出し方 ・ごみステーションから収集するごみ 「燃やせるごみ」「資源ごみ」「埋立ごみ」「使用済み乾電池」 ○家庭ごみの出し方 4 原則 「決められたごみを」、「決められた場所へ」、「決められた日の朝 8 時 30 分までに」、「無色透明または半透明の袋で」を守って、ごみステーションをきれいに使いましょう！		

I. 支援制度概要

支援制度名	倉敷市ふれあい収集	開始年月	平成 25 年 4 月
取組主体	環境リサイクル局リサイクル推進部一般廃棄物対策課	連携先	なし
支援制度のタイプ	直接支援型（直営）		
ごみ出し支援者	直営の収集職員	収集車両	専用車による収集
利用世帯数	107 世帯（令和元年度）	支援の範囲	玄関前から清掃センター
声かけ	あり（希望者）	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし

制度概要	・高齢者や障害者が、住み慣れた地域で安心して暮らすことができる環境づくりを目的に、要介護3以上認定者や障害者(肢体不自由1・2級または視覚障害1・2級)のみの世帯で、世帯員自ら、ごみをごみステーションまで持ち出すことが困難で、親族や近隣住民等の協力を得ることができない世帯を対象に、毎週1回決められた曜日に戸別訪問し、玄関先から分別されたごみを同時に収集する。 ・収集するごみは、粗大ごみを除く家庭ごみ(「燃やせるごみ」「資源ごみ」「埋立ごみ」「使用済み乾電池」)。	 専用車 (出所)倉敷市
------	--	--

Ⅱ. 制度設計

a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか

導入の経緯	・団体からの要望等を受け、環境部局と福祉部局による検討会を立ち上げる。 ・他市の実施状況確認や、事業の必要性、実施方法等の検討を重ね、高齢者や障害者のうち、地域での援助が得難い方に対するごみ出しの支援が必要であること、希望する方には声かけによる安否確認により、安心して生活できるよう支援する必要があること、また、事業実施の場合、現有の車両、現在の人員で対応可能であるとの結論に至り、制度を導入した。
制度設計をする際の調整等	制度設計を行う際、行政内の福祉部局と調整を行ない、高齢化率の推移や単独世帯の高齢者で要支援～要介護別の人口を参考に制度設計を行った。

b. 導入・運用：何が障害になるか

制度の特徴	要介護3以上の認定者や障害者(肢体不自由1・2級または視覚障害1・2級)のみの世帯を対象とし、ごみステーションに出せるごみ種(燃やせるごみ、資源ごみ、埋立ごみ、使用済み乾電池)をまとめて回収している。
実施要綱 運用マニュアル	以下の様式あり。 ・ふれあい収集申請書、申請書(記入例) https://www.city.kurashiki.okayama.jp/18770.htm ・倉敷市ふれあい収集実施要綱(倉敷市例規集から、左記名称で検索) https://krm203.legal-square.com/HAS-Shohin/page/SJSrbLogin.jsf
支援制度の周知	・自治体のホームページや広報誌への掲載。 ・専用のチラシの配布。
申込から支援までの手順、期間	申込からサポート収集実施までの流れは、以下の通り。 https://www.city.kurashiki.okayama.jp/18770.htm ①申請書の受理 対象者が要介護認定者の場合、介護に関わる者を經由することとし、本人に代わって申請することが可能。 ②事前調査(訪問) 職員が申請者宅を訪問し、世帯の状況、ごみ出しの状況等について話を伺い、事業実施の必要性を確認する。また、収集曜日、ごみの出し方や置き場などを決定する。 ③利用決定通知 ④収集開始 利用申請から支援開始までに要する期間は、およそ1週間以上～2週間未満である。

申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	申請後、本人宅を訪問し、世帯の状況やごみを収集する場所等の調査を行っている。その際、ケアマネジャー等の同席をお願いしている。
運用体制および部局内、外部機関との連携	「緊急連絡先が変更になるとき」や「一時的に入院等するとき」などは、一般廃棄物対策課へ変更・中止を届け出るよう決定通知に記載しており、本人もしくはケアマネジャー等から相談を受ける流れになっている。 ①変更届出 緊急連絡先を変更する場合、市内転居により住所が変更になる場合、世帯状況に変更が生じた場合、声かけ有無を変更する場合。 ②一時停止・中止 一時入院、施設入所、転出、一人暮らしでなくなった場合には、届け出を行う。
利用要件	要介護認定者や障害者のみの世帯、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)
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	収集方法は、市職員が、毎週1回決められた曜日に戸別訪問し、玄関先からごみの収集を行う。 ・収集するごみ:粗大ごみを除く家庭ごみ。 「燃やせるごみ」「資源ごみ」「埋立ごみ」「使用済み乾電池」 ・収集頻度:週1回、分別されたごみを同時に収集する。 ・ごみの出し方: →ごみは分別して排出する。 →燃やせるごみは、フタ付きのポリバケツを用意して入れる。 →資源ごみなどは、ポリバケツの横に分別して置く。ポリバケツには、『ふれあい収集』のシールを貼る。
収集時の声かけ	・希望者にごみ収集の際、声かけを行う。 ・ごみが出ていない場合や声かけに応答がない場合、緊急連絡先へ問い合わせを行い、安否確認をする。
見守りネットワーク	特になし
利用者に対する継続支援の確認	定期的にごみが出されていることをもって、継続支援の必要性を確認している。
制度の見直し	制度導入から見直しを行っていない。
予算の現状および経費の実態	複数の職員が業務の一環として従事し、また、収集に使用する車両は既存の車両を活用するなど、必要最小限の経費で事業実施している。
参考アドバイス	本市では、既存の人員や資材で対応できる範囲を踏まえた制度設計をし、実施している。制度全般をご確認いただき、個別にご相談いただきたい。

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取組みの実績	平成 26 年度 58 世帯、平成 27 年度 70 世帯、平成 28 年度 93 世帯、平成 29 年度 107 世帯、平成 30 年度 126 世帯、令和元年度 107 世帯、令和 2 年 12 月 100 世帯
実施における工夫	市民からのごみの持ち込みを受ける市内 4 カ所の環境センター職員が、管轄する地区の収集を行うことで、収集業務の分散を図り、効率的な運営をしている。

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	分別されていないごみの増加、紙おむつの増加、ごみ出しができない高齢者の増加等が、やや課題とみている。
課題への対応	ごみ出しのサポートをする方にごみの分別徹底をお願いするとともに、広報誌等により制度の周知を図り、ごみ出しに困っている方の利用を促進する。
実施上重視していること	・予算、人員、収集車両を確保するとともに、利用世帯の要件を明確にして制度の安定的な運用を図る。 ・必要な方がサービスを利用出来るよう制度の周知を図る。 ・申請者、利用者に丁寧な対応を努め、個人情報保護やプライバシーの確保を図る。 ・必要な方への安否確認を行い、何か生じたときにはすぐに対応出来るよう、他の組織との連携に努める。 以上のことについて、総じて重視している。
今後、検討したいこと	現状の運用を維持することを優先に考えているため、当面の検討事項はなし。

事例 14 長崎市（長崎県） 【令和元年度調査】

坂・階段の多い街 独自の引出かごを用い、きめ細やかに「ひとの暮らし」を支援

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

支援制度名	長崎市ふれあい訪問収集事業	開始年月	平成12年4月
取組主体	・対象者:福祉部(高齢者すこやか支援課・障害福祉課)・総合事務所 ・収集:環境部(環境政策課・廃棄物対策課・各環境センター)	連携先	・地域包括支援センター ・民生委員 等
支援制度のタイプ	直接支援型(直営)・一部委託		
ごみ出し支援者	・専門班:約26人/1日 ・ごみ収集作業員(直営及び委託)	収集車両	・専門班:約9台/1日は、事業専用(軽トラック) ・ごみ収集作業車両(直営及び委託)は行政収集車兼用(パッカー車)
利用世帯数	2,308 件(平成30年度)	支援の範囲	玄関前から清掃センターまで
声かけ	あり	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			あり

制度概要	高齢者や身体障害者に対するごみ出し支援に加えて、声かけによって安否確認を行っている。実施体制については、次の3体制で実施している。 ①ふれあい訪問収集専門班(平成の合併前の旧市内全域/2人1組の9班体制) ②直営ごみ収集基本班(旧市内西部、東部地区のごみ収集作業箇所付近の利用者) ③ごみ収集委託業者(平成の合併町地区) ・収集するごみは、燃やせるごみ・燃やせないごみ、資源ごみ、プラスチック製容器包装、古紙、電池及び蛍光灯のうち、利用者が戸別収集を必要とするものを対象とする。 ・週1～2回の戸別収集。分別したものを指定の日にまとめて玄関前に排出する。自ら用意したごみ箱等に市が交付するシールを貼り、対象者であることを明らかにしている。
------	---

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

申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	福祉部局職員及び総合事務所職員が申請書を受取り、審査を行う。対象要件等を勘案し、環境部の現地調査を経た上で可否を判断し、支援を開始する。
運用体制及び部局内、外部機関との連携	- 平成 12 年からスタートした「ふれあい訪問収集」は、対象者が増加したため、平成 24 年に利用要件の見直しを行い、高齢者サービスの一環として運営している。 - 福祉部局と廃棄物部局（環境部）が対象者情報を共有し、業務の分担に基づいて調整する。
利用要件	対象者は、当初は単身の高齢者又は障害のある方のみだったが、平成 24 年から次の要件に改定、現在に至っている。 ・65 歳以上の一人暮らし又は高齢者のみの世帯等の要支援又は要介護認定を受けた者 ・身体障害者手帳の交付を受けている者 ・特定医療費（指定難病）受給者証の交付を受けている者 ・対象疾病に該当する者 ・その他市長が適当と認めた者
ごみ出し支援の方法（対象、回収頻度、方法）	・対象：燃やせるごみ、燃やせないごみ、資源ごみ、プラスチック製容器包装、古紙、電池及び蛍光灯のうち、利用者が戸別収集を必要とするものとする。 ・収集頻度ほか：週 1～2 回の戸別収集。玄関の外に出せない世帯は、戸口の中から収集する。 ・戸別収集の対象者であることを明らかにするため、市が交付するシールを自ら用意したごみ箱等に貼る。 ・収集体制：環境部環境センター調整担当者 3 名は、利用開始前の現地調査や日々の利用者との連絡調整や収集職員からの連絡の対応にあたる。専門班 23 名は退職後の再任用職員で、2 人 1 組 9 班で軽トラックを用い収集にあたる。1 班 1 日平均約 60 世帯ほどの収集を行う。専門班は携帯電話を所持し、連絡等に使用している。
収集時の声かけ	・声かけは当初から行っていたが、平成 20 年度から制度として声かけを開始した。収集担当者は、ごみ収集時に、ごみが出ている、否に関わらず、原則として毎回利用者に対して声かけを行う。 ・ごみがあり声かけに応じない、かつその状態が 2 回続いた場合は、調整担当者に連絡する。ごみもなく返事もない場合は、専門班が携帯電話で自宅に電話をし、応答がなければ、調整担当者に連絡を取り、利用者の親族等や関係課に連絡してケアマネジャーが安否確認を行う。一部委託業者の場合で、声かけに応答がない時は、速やかに調整担当者に連絡をとり、調整担当が自宅等に連絡を取る。個人情報保護の観点から、戸口での声かけに応答がない場合以降の対応は直営で行っている。 ・声かけ不要の利用者でも、ごみ出しがない状態が 2 回続いた場合は調整担当者に連絡する。
見守りネットワーク	上記声かけの中で、地域包括支援センター、ケアマネジャー、民生委員等と連携を取り見守りを行っている。
利用者に対する継続支援の確認	中止の申請書類の提出の他、調整担当への連絡・安否確認の中で行っている。

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

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか

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

Ⅲ. 今後の課題

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

地域による共助と自治体による公助の共存を目指したごみ出し支援

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	千葉県柏市		
地域の特徴	柏市は、千葉県の北西部に位置し、東西の距離は約18km、南北の距離は約15km、面積は114.74km ² 。地勢は概ね平坦であり、下総台地の広い台地上を中心に、市街地や里山が形成されている。また、台地に入り込んだ大堀川、大津川、金山落などの川沿いや、手賀沼や利根川沿いに分布している低地では、干拓事業や治水事業なども進められ、まとまった農地等となっている。		
人口	433,083人(令和2年11月)	高齢化率	25.9%(令和2年9月末現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・ 直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等	・運搬形態は、平成27年10月から家庭系ごみ収集の一部について民間委託を開始。 ・旧沼南町との合併の際、旧沼南町域に関しては、柏・白井・鎌ヶ谷環境衛生組合による広域処理が継続され、1市2制度をとっている。 ・収集品目と回数は、「可燃ごみ」は週2回、「不燃ごみ」、「資源品(*1)」、「有害ごみ(*2)」、は月2回、「容器包装プラスチック類」は週1回、「粗大ごみ」は事前申し込みによる個別収集(有料)。 (*1) 資源品は、6種類に分別。 - 資源品の種類は、空ビン類、空カン類、PETボトル、古紙類、古着・古布類、金属類。 (*2) 有害ごみ(電池(充電式電池含む)、水銀体温計、水銀血圧計、蛍光灯、使い切ったライターなど)は、品目別に中の見える袋に入れて、資源品の集積所に出す。 ・収集日の朝8時30分までに集積所に出す。 ・粗大ごみはクリーンセンターへの直接搬入も可能。		

◇柏市における高齢者ごみ出し支援制度 ～直接支援型(直営)とコミュニティ支援型を備えています～

柏市では、平成28年より、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いたしました。対象者は要支援者を含む高齢者であり、町会・自治会、NPO等の支援団体によるごみ出し支援活動を社会福祉協議会が補助金等で支援を行う仕組みです。しかし、この「たすけあいサービス事業」では、カバーできない地域もあり、市民への平等なサービス提供を踏まえて、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」を開始したところ。

従って、2021年2月現在、市内のごみ出し困難な高齢者支援制度として、直接支援型(直営)とコミュニティ支援型を運用しており、それぞれ支援対象者が重複しないよう、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ます。以下の制度説明では、新設の直接支援型(直営)の概要に特化してご紹介します。

Ⅰ. 支援制度概要（直接支援型（直営）の概要）			
支援制度名	ごみ出し困難者支援収集	開始年月	令和 2 年 10 月
取組主体	環境部廃棄物政策課	連携先	なし
支援制度のタイプ	・直接支援型（直営） ・コミュニティ支援型		
ごみ出し支援者	自治体の担当職員	収集車両	2 台（平ボディ）
利用世帯数	30 世帯 36 名（令和 2 年 10 月 末時点の申請者）	支援の範囲	玄関外からクリーンセンター
声かけ	ごみが排出されていないときのみ 声かけ	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし
制度概要	・自分でごみを集積所に出すことが困難な要介護認定者や身体に障害のある方を支援する、ごみの戸別収集制度。 ・収集品目は、可燃ごみ（燃やすごみ）、不燃ごみ（燃やさないごみ）、容器包装プラスチック類（プラスチック系ごみ）、資源品（資源ごみ、ペットボトル）、有害ごみ（危険・有害物）。 ※カッコ内は沼南地域のごみの分け方・出し方。		

Ⅱ. 制度設計（直接支援型（直営）の概要）	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	・平成 28 年より、生活支援全般の支援を行う「たすけあいサービス事業」の一環としてコミュニティ支援型による制度を開始。対象者は要支援者を含む高齢者で、支援は町会・自治会、ふるさと協議会、NPO 等の団体が行う。 - 支援団体によるたすけあいサービス事業では、市内対象エリアのカバー率が 3 分の 2 程度であったため、市内全域を対象とする制度を検討。 ・令和 2 年 10 月に、直接支援型（直営）として「ごみ出し困難者支援収集」を開始。
制度設計をする際の調整等	・保健福祉関係部署と、たすけあいサービスと両立していくことや、フレイル予防の概念を踏まえた支援基準の設定について協議し調整を図った。 ・特に支援基準については、既存のたすけあいサービスの活動と共存できるように保健福祉部署の意向を反映させた。
b. 導入・運用：何が障害になるか	
制度の特徴	・利用要件を要介護 3 以上と厳しく設定している。これは、たすけあいサービス事業（共助）では支援度の低い高齢者を、本事業（公助）では支援度の重い高齢者を対象とし、両制度のすみ分けを行うためである。 ・利用者は 1 週間分の可燃ごみが入る量の大きさの収集箱を用意し、玄関先に設置する。ヘルパーの訪問日と収集日が合わない場合でも、事前に収集箱に排出してもらう運用が可能である。
実施要綱 運用マニュアル	・要領を策定し、支援基準や申請様式等を定めた。 ・収集作業におけるマニュアルについては、他市の事例と直営の収集職員の意見を聞いて作成した。

支援制度の周知	・自治体のホームページへの掲載。 ・介護事業者へメール等で案内。
申込から支援までの手順、期間	申込からサポート収集実施までの流れは、以下の通り。 ①利用相談…廃棄物政策課へ問い合わせ、ごみ出し等の状況について事前の情報収集を実施。介護事業者等の代理の方からの相談・申請も可。 ②申請書類の提出…申請書類一式に必要事項を記入し、廃棄物政策課へ提出。 ③現地確認…収集を行う作業員が申請者宅を訪問し、ごみを置く場所等の確認を行う。現地確認は必ず利用者本人または代理の申請者の立会いの下、実施。 ④審査結果・利用開始…申請書類や現地確認の結果を踏まえ、利用可否を書面にて通知。利用可能な場合、利用開始日を書面に記載する。 申請から利用開始までに要する期間は、およそ1か月程度。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・申請は、本人以外にケアマネジャーや民生委員、町会長などの第三者を可とした。 ・現地確認は、環境部南部クリーンセンターの職員が行う。 ・同席者は、本人の他、ケアマネジャー等の申請者とした。
運用体制および部局内、外部機関との連携	ごみがない週はクリーンセンターへ事前連絡が必要だが、事前連絡がなくごみもない場合には、緊急連絡先に連絡を入れる。緊急連絡先は介護事業者、家族など 2～3 か所を申請書類に記入いただくが、連絡はできるだけ介護事業者へ行う。
利用要件	利用対象者は、自分でごみ集積所にごみを運ぶことが困難な市内にお住まいの方のうち、次のいずれかの要件を満たす方。 (1)一人暮らしで下記の《支援基準》のどれかに該当する世帯 (2)同居者全員が下記の《支援基準》のどれかに該当する世帯 《支援基準》 1.要介護3以上の認定を受けている方 2.身体障害者手帳(肢体不自由または視覚障害に限る)の2級以上に該当する方 3.療育手帳の重度以上(A-2、A-1、㊟、㊟-2、㊟-1)に該当する方 4.精神障害者保健福祉手帳の1級に該当する方 なお、上記《支援基準》を満たさないときでも、本人の実情をヒアリングし、必要なときは支援対象とする。
ごみ出し支援の方法(対象、回収頻度、方法)	回収頻度:週1回、市の指定する曜日に収集。 方法:自宅の玄関先等に設置した収集箱から収集。回収日の朝8時30分までにごみを収集箱に入れる。 ※収集箱は利用者本人がご用意する。においやカラス等の被害防止のため、収集箱は必ず「フタ」がついたものにする。
収集時の声かけ	ごみが排出されていないときに実施。
見守りネットワーク	特になし
利用者に対する継続支援の確認	定期的に現況確認を行う。なお、時期については検討中。
制度の見直し	事業開始から1年経過を目途に、事業の検証を行う予定。

予算の現状および経費の実態	・初年度は車両 2 台の購入費を含めて約 10,000,000 円を計上した。 ・2 年目以降は、車両消耗品や燃料代、通信費などで 2,000,000 円程度を計上する予定。 ・上記予算に収集に当たる直営職員の人件費は含まない。
参考アドバイス	事前の事業周知を丁寧に行うことが必要。事業開始当初の申請数は、事前の想定を下回った。原因の一つにコロナウイルス感染症の影響により、当初予定していた周知活動を行えなかったことが挙げられる。必要とする方々に知っていただくため、関係部署との連携は不可欠と考える。

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか

取組みの実績	・申請者は令和 2 年 10 月末時点で 30 世帯 36 名。すべて認定される見込みである。申請受付開始後、毎月 7～8 件ずつ提出されている。 ・申請者の内訳は、要介護 24 人（うち要介護 3 以上 12 人、要介護 2 以下 12 人）、視覚障害 4 人、肢体不自由 7 人、精神障害者 1 人。
実施における工夫	・申請の却下をしないため、申請前に電話で廃棄物政策課へ相談をしてもらうルールとしている。 ・支援が本当に必要な人のみ申請してもらうため、要件を満たさない場合はケアマネジャーや町会役員による理由書の提出を義務付けている。

Ⅲ. 今後の課題

取組における課題	申請者数が当初の見込を下回っていること。コロナウイルスの影響で事前の周知が出来なかったことが原因の一つと考えられる。
課題への対応	・周知するターゲットを介護事業者に絞り込み、介護事業者の許認可を行う部署から周知してもらっている。 ・介護事業者や民生委員、町会長などが出席する市主催の会議に出席し、周知活動を行っている。
実施上重視していること	・既存の地域のたすけあいサービス(共助)の活動と共存できる制度にすること。 ・支援を受けている方とそうでない方の間に不公平感が生じないこと。 ・支援を受ける方の安全とプライバシーに配慮すること。
今後、検討したいこと	支援を受けている方や、その緊急連絡先の全てと連絡が取れず、本人の安否が確認できない非常時の対応。

事例 16 牛久市（茨城県） 【平成 30 年度調査】

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

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

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

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

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

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

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

事例 17 鶴ヶ島市（埼玉県） 【平成 30 年度調査】

行政による高齢者のごみ出し支援と地域支え合い組織の連携可能性

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

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

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

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

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか

取組みの実績	(登録世帯)平成 26 年 38 世帯、27 年 40 世帯、28 年 44 世帯、29 年 54 世帯と微増の状況である。
実施における工夫	市町村の現業職員は減少する中で、事業の委託化は妥当な選択だと考えている。

Ⅲ. 今後の課題

取組における課題	予算の確保がやや課題である。
----------	----------------

課題への対応	・本事業とは別に、地域支え合い協議会（自治会、地域団体、NPO 等で構成されている組織）が有償でごみ出し支援を行っている。 ・鶴ヶ島市では、地域が抱える課題を地域で解決する共助社会を作る狙いで、地域支え合い協議会が、7 つの地域で設立されている。日常の暮らしの中で人と人が支えあい助けあう関係づくりと、地域の課題は地域で解決できる仕組みづくりを進めている。その一つのサービスがごみ出し支援である。 ・こうした地域の支え合いも、貴重な仕組みである。
実施上重視していること	・予算の確保は、やや重視していることである。さらに、利用世帯のプライバシーを確保すること、個人情報の保護などもやや重視することと捉えている。 ・運用する上では、利用者との不在連絡の徹底や他の組織との連携もやや重視すべきことと認識している。
今後、検討したいこと	・身近なごみのことなので、出来れば地域の中で協力してもらいながら住めるような社会を推進したい。 ・福祉と廃棄物行政の連携は今後必要となってくるだろうと考えている。

事例 18 流山市（千葉県） 【平成 30 年度調査】

高齢者のごみ出し支援を、親族にきちんと理解してもらうことが大切

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

支援制度名	流山市高齢者等ごみ出し支援事業	開始年月	平成 24 年 4 月
取組主体	環境部クリーンセンター	連携先	—
支援制度のタイプ	直接支援型(委託)		
ごみ出し支援者	1～2 名	収集車両	1～2 台
利用世帯数	126 世帯(平成 29 年度)	支援の範囲	玄関前から清掃センター
声かけ	あり(利用者全員)	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし
制度概要	・高齢者世帯などで、集積所までごみを出すことができない方のごみ等を戸別収集することにより、在宅での生活を維持できるように支援する。 ・委託事業者から、毎日報告書が送付されてくるので、全ての利用者の利用状況がわかる仕組みになっている。なお、ごみが出されていない場合、入院や施設に入所したことなどの連絡漏れが多い。		

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	住民からの要望があり、実施に至った。
制度設計をする際の調整等	・既存の実施自治体の実情等を参考とした。 ・制度設計においては、委託事業者と調整を密に行った。
b. 導入・運用 : 何が障害になるか	
制度の特徴	高齢者世帯などで、集積所までごみを出すことができない方のごみ等を戸別収集することで、在宅生活を支援するほか、安否確認の役割も担う。
実施要綱 運用マニュアル	流山市高齢者ごみ出し支援事業の案内 https://www.city.nagareyama.chiba.jp/life/1002401/1002416/1002437.html 運用マニュアルあり。
支援制度の周知	・市の広報誌紙・ホームページに掲載の他、廃棄物減量等推進委員等を対象とした説明会や、自治会対象のごみ出張講座に出向いて周知している。 ・また、福祉部門と連携して、ケアマネジャー会議に出向いて制度の説明をしたり、高齢者福祉サービスのパンフレットにも掲載して周知している。
申込から支援までの手順、期間	申請後、環境部職員が面談を行い、支援が必要な方へは概ね 2 週間程度で支援を開始する。遠くに住んでいる親族などの場合、面談日程の調整に時間がかかるケースがあるが、親族にも支援内容をきちんと理解してほしいので、可能な限り面談に同席してもらうようにしている。 ・利用申請書フォーマット https://www.city.nagareyama.chiba.jp/eservice/1010271/1010411/1010414.html ・利用申請から支援開始までの流れ https://www.city.nagareyama.chiba.jp/life/1002401/1002416/1002437.html
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・面談にはできる限り親族に同席をお願いしているほか、必要に応じてケアマネジャーや福祉部職員、包活支援センター職員、民生委員などの同席を依頼している。 ・面談の上、支援の対象要件及び身体的状況を勘案して、支援の可否を決定している。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・福祉部局の窓口で配布している、高齢者福祉サービスのパンフレットに本支援制度の内容を掲載しているほか、申請書は、市内の各出張所でも受理するなど他の部局と連携し、利便性を高めている。 ・面談時には包括支援センターの職員やケアマネジャー、近隣の方が同席することもある。対象者から 2 週間ごみが出されなかった場合には、親族や福祉部局と連携して安否確認を行う。

利用要件	・おおむね 65 歳以上の高齢者世帯だけでなく、障害者世帯なども支援の対象としている。 ・なお、介護や障害の認定状況のみでは、可否は決定していない。
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・一般の行政収集と同様に当日の朝 8 時 30 分までにごみを分別した状態で、利用者の自宅玄関前などに出すことになっている。 ・なお、ごみは、自ら設置した風雨にも強いフタつきのボックスなどに入れるようお願いしている。 ・収集は、委託によるもので、各世帯に週 1 回の収集曜日を割り当てて行っている。
収集時の声かけ	・利用者が連続して 2 回ごみを出していない時に声かけによる安否確認を行う。 ・毎日委託事業者から報告が送られてくるので、随時ごみ出しの状況は把握できている。声かけをしても返事がない場合には、親族や、福祉部門関係者に連絡し、安否確認をしている。その場合、入院や施設への入所などの連絡忘れのケースが多い。
見守りネットワーク	見守りネットワークはないが、流山市高齢者ごみ出し支援事業の中で、2 回連続でごみが出されていない場合は、利用者に声かけをしている。応答がない場合には、親族や福祉部門関係者に連絡することで、安否確認を行っている。
利用者に対する継続支援の確認	不定期に年に 1 回、確認する。入院等で一時停止している利用者の中で長期にわたる入院の場合、支援を継続するか電話で確認する。
制度の見直し	開始から今まで見直しは行っていない。
予算の現状および経費の実態	現在は、利用者の上限をおよそ 200 人として契約している。利用者が上限を超える場合は、適宜契約を見直していく。
参考アドバイス	風雨にごみが散乱しない排出方法をアドバイスしている。

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取組みの実績	平成 26 年度 115 世帯、27 年度 119 世帯、28 年度 116 世帯、29 年度 126 世帯と微増の状況である。
実施における工夫	・毎日の収集状況が委託事業者から送られてくることにより、状況把握が容易に行える。 ・風雨に耐えうるボックスの使用を推奨している。

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

直営から委託へ、状況の変化に応じて制度を見直し業務効率化を図る

自治体プロフィール

取組地域（自治体）	東京都武蔵野市		
地域の特徴	武蔵野市は、施策の計画・展開にあたって、早くから市民参加を掲げ、先駆的に取り組んでいる。高い市民意識に基づいて策定された長期計画（10 年から 12 年周期）とこれを見直す調整計画は、豊かな財政力に支えられて着実に実行され、緑豊かな住宅都市と教育・福祉・健康・文化・スポーツ・情報などの生活型の産業が高度に集積して、調和した「生活核都市」として発展し、住んでみたい街としてそのイメージが定着している。		
人口	147,673 人（令和 2 年 11 月）	高齢化率	22.2%（令和 2 年 11 月）
一般廃棄物収集運搬形態	直営 ・ 委託 ・ 直営と委託	収集方式 （普通ごみ、資源物）	各戸収集
		（粗大ごみ）	各戸収集
収集体制等	・家庭ごみ（可燃・不燃）収集運搬は、平成 13 年度に一部地区について委託を開始し、平成 21 年 4 月に一般収集を全面的に委託化。 ・収集方法は、ステーション方式から戸別収集へ移行した。一部地域において平成 16 年 2 月よりモデル事業を開始し、平成 16 年 10 月より全域で戸別化。 ・収集品目と回数は、「燃やすごみ（*1）」は週 2 回、「燃やさないごみ（*1）」、「ペットボトル（*2）」、「びん（*2）」、「缶（*2）」、「危険・有害ごみ（*3）」は隔週、「古紙・古着（*1）」、「プラスチック製容器包装（*2）」は週 1 回。「粗大ごみ」は事前予約制（有料）。 （*1）「燃やすごみ」、「燃やさないごみ」は有料（手数料としての）の市指定ごみ処理袋に入れて出す。 （*2）ペットボトル、びん、缶、古着、プラスチック製容器包装は透明または半透明の袋に入れて出す。 （*3）危険・有害ごみは、危険・有害ごみ袋、もしくは「危険・有害ごみ」と書いた透明袋または半透明の袋に入れて出す。 ・収集日の朝 9 時までに自宅等敷地の市に届け出た排出場所に出す（*4）。 （*4）戸建住宅への転入や改築の場合、ごみ収集届出書の提出が必要。		

I. 支援制度概要

支援制度名	家庭廃棄物ふれあい訪問収集事業	開始年月	平成 15 年 4 月
取組主体	環境部ごみ総合対策課ごみ減量推進係	委託先	シルバー人材センター
支援制度のタイプ	直接支援型（委託）		
ごみ出し支援者	シルバー人材センターの登録者	収集車両	一般収集と合わせて収集
利用世帯数	157 世帯（令和 2 年 3 月末）	支援の範囲	玄関前から集積所

声かけ	あり(希望者のみ毎回)	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			あり
制度概要	- 一人暮らしの高齢者や、身体に障害のある方の方のみの世帯など、ごみを出すことが困難な方を対象にごみ出し支援と声かけを行う。 - 主に集合住宅にお住まいの方の燃やすごみ、燃やさないごみ、資源物、危険・有害ごみを、自宅入り口から排出場所まで運搬する(分別は排出者が行う)。収集日は一般ごみと同一。		

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	- 平成 15 年 4 月、市民の安全・安心への関心の高まりをごみ収集の立場から推進するため、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。 - 平成 16 年 10 月より、市内全域で戸別収集開始。 - 平成 25 年 4 月より、シルバー人材センターに業務委託を開始。
制度設計をする際の調整等	- 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。 - 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に委託した。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及び方法を変更した。 - ふれあい収集の利用者に対する分別指導は、不法投棄や苦情の一次対応等も別途委託している「緊急対応センター」の職員が、ヘルパー同席のもと説明を行う。
b. 導入・運用：何が障害になるか	
制度の特徴	- 一般収集が各戸収集のため、戸建住宅では高齢者のごみ出しが一定程度解決できている。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。 - 一般収集と同一に分別し、同一日に収集する。そのため、ごみ出し支援は玄関先から集積所までを対象としている。 - 登録世帯 150 数世帯に対し、シルバー人材センターの会員は 100 人以上。収集担当箇所などの割り振りは、シルバー人材センターの地域リーダーに任せている。
実施要綱 運用マニュアル	- 武蔵野市家庭廃棄物ふれあい訪問収集事業実施要綱 - 運用マニュアル(ホームページ非掲載)
支援制度の周知	- 広報誌に掲載 - 自治体のホームページに掲載
申込から支援までの手順、期間	申請から支援開始までの流れは、以下のとおり。 ①ケアマネジャー等からの相談 ②申請 ③審査、訪問による面談 ④決定、支援開始 申請から支援開始までに要する期間は 1 週間～2 週間程度。

申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・申請は在宅介護・在宅介護予防の支援を行っているケアマネジャー及び在宅介護支援センターを通じて本人が行う。 ・訪問による面談を実施し、現在のごみ出しの状況、排出場所等を確認。 ・面談にはケアマネジャーが同席。
運用体制および部局内、外部機関との連携	福祉部（高齢者支援課、障害者支援課） 高齢者福祉及び障害者福祉のそれぞれのサービスの手引きに制度内容を掲載している。
利用要件	利用対象者は、以下のとおり。 ①65歳以上の一人暮らしで、ごみを出すことが困難な、要支援2以上の方 ②身体障害者手帳1級・2級のみの方で、ごみを出すことが困難な世帯 ③その他市町が必要と認める方
ごみ出し支援の方法（対象、回収頻度、方法）	・対象：一人暮らしの高齢者や、身体に障害のある方の方のみの方の世帯など、自宅入り口からごみ排出場所にごみを運搬することが困難な方。 ・回収頻度：「燃やすごみ」週2回、「燃やさないごみ」、「ペットボトル」、「びん」、「缶」、「危険・有害ごみ」隔週、「古紙・古着」、「プラスチック製容器包装」週1回。 ・方法：自宅入り口から排出場所への運搬。
収集時の声かけ	・希望者を対象に実施。インターフォン越しに行う。 ・ごみがしばらく出ていない時や緊急時には、シルバー人材センターから市ごみ総合対策課へ連絡をし、市ごみ総合対策課からケアマネジャーへ連絡する。
見守りネットワーク	緊急時の連絡体制として以下の連絡ルートを設定。 収集員 ⇒ シルバー人材センターの地域リーダー ⇒ シルバー人材センター ⇒ 市ごみ総合対策課
利用者に対する継続支援の確認	年に1回、定期的に確認。
制度の見直し	市の支援内容の見直し、回収実施主体の委託化を行った。
予算の現状および経費の実態	すべて一般会計による。
参考アドバイス	居住する高齢者の状況や通常のごみ収集の制度によって、支援内容は大きく異なると思われる。当市は市街地にあるため集合住宅に居住する高齢者が多く、またごみは戸別収集を行っているため、支援の範囲は限定的なものとなっている。

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取り組みの実績	・事業開始以来、申請数は累計840世帯。 ・令和2年3月末現在の登録世帯数は157世帯。毎年150世帯前後で推移している。
実施における工夫	利用者の増加を踏まえ、実績に応じた予算の確保を検討する。

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	・分別が困難な利用者がいる。 ・高齢化に伴い、利用者が増加傾向にある。
課題への対応	・市職員からケアマネジャー等に分別指導を依頼する。また要望があれば、不法投棄、分別指導、苦情の一次処理等の業務を別途委託している緊急対応センターの職員が、ヘルパー同席のもと分別指導を行う。 ・利用者増への対応(予算の確保等)。
実施上重視していること	・申込時の申請者との対応。 ・個人情報保護、プライバシーの確保。 ・安否確認、利用者の不在の連絡の徹底。
今後、検討したいこと	利用条件に当てはまらない方を含め、分別が困難な利用者が増加した場合、対応を検討する必要がある。

申請世帯が要件にあたるかどうかについて、訪問調査結果をもとに、
「福祉サービス調整会議」をもって、利用の可否を決定

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	滋賀県愛知郡愛荘町		
地域の特徴	愛荘町の誕生は、平成18年2月の秦荘町と愛知川町の合併による。 滋賀県の中央部に位置し、東西約13.0km、南北約6.9km、総面積は、37.97km²で滋賀県全体の約1%を占めている。町東部の山際には、国道307号線と名神高速道路が、西部に広がる湖東平野には中山道と国道8号線、近江鉄道、東海道新幹線が、それぞれ南北に縦断しており、交通の要衝地でもある。この名神高速道路を利用すれば、京都へ1時間、名古屋へ2時間弱で行くことができる。 高齢者単独世帯の割合は、全国平均(11.1%、平成27年)に比べて、滋賀県は低い方(8.3%、平成27年)である。愛荘町の高齢者単独世帯の割合は、7.2%とさらに低く、比較的2世帯同居が多いことが特徴づけられる。一方、旧家に住む集落世帯では、一軒あたりの敷地が広いこともあり、孤立する傾向にある。		
人口	21,438人(令和2年10月1日現在)	高齢化率	22.4%(令和2年10月1日現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	普通ごみ:ステーション収集 資源ごみ:ステーション収集と拠点収集併用
		(粗大ごみ)	拠点収集及び有料の各戸収集
収集体制等	○一般廃棄物収集運搬形態は、委託。 ○ごみの分別方法は、「燃やすごみ」(燃料リサイクル)・「燃えないごみ」・「色付きびん」・「無色透明びん」・「ガレキ」・「金属」・「ペットボトル」・「ガラス類」・「蛍光灯」・「乾電池」・「粗大ごみ」・「家電」など。 ○分別方式と出し方は、以下のとおり。 ・燃やすごみ、燃えないごみなどは決められた収集日、収集場所にそれぞれ決められた方法で出すこと。 ・分別をきちんと行い、指定ごみ袋には必ず名前を書いて出す。ごみ出しは指定時間を守る。重さは片手で持って負担のかからない重さで出す。 ・一度に多量のごみが出るときは、リバースセンターおよび愛知郡清掃センターに直接持ち込む。 ・排出の基本ルールは、収集日の朝9時までに出す。		

I. 支援制度概要

支援制度名	愛荘町ふれあい収集事業(継続)	開始年月	平成28年9月
取組主体	契約関係:くらし安全環境課 運用:福祉課	連携先	なし
支援制度のタイプ	直接支援型(委託)		
ごみ出し支援者	委託事業者	収集車両	他の業務と兼用

利用世帯数	29 世帯(令和 2 年 12 月 1 日現在)	支援の範囲	玄関前から清掃センター
声かけ	収集箱にごみの排出がない場合、利用者へ声かけを行う。	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし
制度概要	・要支援・要介護認定者や障害者のみの世帯等で、世帯員自らがごみをステーションまで持ち出すことが困難な世帯を対象に戸別訪問し、玄関先に設置したごみ収集ボックスからごみの収集を行なう。 ・平成 28 年 9 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までモデル的に事業を実施したが、事業内容を検証した結果、平成 30 年 4 月 1 日から継続実施している。 ・事業の利用にかかる費用は無料。 ・見守りを補完するため声かけを行なう。		
	 ふれあい収集車両  収集箱		
	 分別 ふれあい収集事業の委託業者であることを車両に明示する。 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。		
「ふれあい収集」(出所)愛荘町提供			

Ⅱ. 制度設計

a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか

導入の経緯	・下水道の整備等に伴う一般廃棄物処理業等の合理化に関する特別措置法(以下、「合特法」と記する。)に係る代替業務の協議において意見が出たことによる。 ・環境化対策課と福祉関係課とのそれぞれの課題解決のため、高齢者や障害者の見守りを兼ねたごみ出し支援を行うこととした。
-------	---

制度設計をする際の調整等	ごみを排出する者および支援者から“ごみという概念”を整理した。 【排出者側から】 ・経済成長とともに、多種多様なごみの発生から、分別が難しく複雑。 ・排出者は、他人に知られたくないという意識が強い。 ・家庭内に入られ、掃除されることを嫌う。 【支援者側から】 ・個人の物をみてしまう／衛生問題／分別が複雑／家庭内に入り込みにくい ・自治会によりごみ出し時間が異なる。 ・行政内の環境部局(廃棄物部局)および福祉部局における高齢者のごみ出し支援対応の課題を整理する。 ・次に、高齢者のごみ出し支援の制度化への検討内容を整理の上、制度設計を行う。
--------------	---

b. 導入・運用：何が障害になるか	
制度の特徴	・当該対象となる世帯の負担を軽減することで、在宅生活を支援するとともに、これらの者の安否の確認を行うことを目的とする。 ※制度を必要としている世帯が自分で申請することは難しいため、民生委員や介護サービス事業所等に協力いただき、申請に結びつけていかなければいけない。 ・利用の申請があったときは、当該申請者の属する世帯の状況、当該世帯におけるごみの持ち出し状況その他必要な事項について、愛荘町ふれあい収集事業調査票(様式あり)により調査を行う。この場合、町長は、申請者の状況に応じ、当該調査を当該申請者に係るケアマネジャー、相談支援専門員または民生委員に依頼することができるものとする。 ※制度を必要としている世帯が自分で申請することは難しいため、民生委員や介護サービス事業所等に協力いただき、申請に結びつけていかなければいけない。
実施要綱 運用マニュアル	以下の様式あり。 ・愛荘町ふれあい収集事業利用申請書 ・愛荘町ふれあい収集事業実施要綱 ・委託業者向けにフロー図式対応マニュアルを作成している。
支援制度の周知	既存の市町村だよりや広報誌、自治体のホームページへ掲載するほか、民生委員を対象とした説明会を開催、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。
申込から支援までの手順、期間	民生委員等からの相談からふれあい収集の実施までの流れは、以下の通り。 ①本人もしくは家族申請(民生委員やケアマネジャーを通じて提出される場合もあり) ②担当調査(担当、包括または障害担当) ③サービス調整会議において、ふれあい収集の利用の可否の決定 ④利用の可否決定を当該申請者に通知 ⑤委託業者連絡 ⑥業者から対象家庭へ連絡し、ボックスの設置 ⑦収集の実施 利用申請から支援開始までに要する期間は、およそ2週間以上～3週間未満である。

申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	【利用の申請】 ・申請は、本人以外に親族、民生委員、ケアマネジャー。 【調査】 ・担当職員による状況調査を実施。 【利用の決定】 ・申請世帯が要件にあたるかどうかについては、状況調査の後、「福祉サービス調整会議」を持って十分協議し、利用の可否を決定する。 ・「福祉サービス調整会議」のメンバーは、福祉課長、調整会議担当（高齢福祉）、生涯福祉担当、包括支援センター、必要に応じ保健師、ケアマネジャーである。
運用体制および部局内、外部機関との連携	・ふれあい収集の運用 利用者は、設置されたごみ出しボックスへ排出する。 ↓ 〔ごみの排出がある場合〕 委託業者がごみを回収 → 毎月請求と一緒に実績報告の提出 〔ごみの排出がない場合〕 安否確認 → 緊急連絡先へ連絡 → 毎月請求と一緒に実績報告の提出 ・ふれあい収集の利用者の決定 町役場の福祉課長、調整会議担当（高齢福祉）、障害福祉担当、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。
利用要件	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
ごみ出し支援の方法（対象、回収頻度、方法）	・指定回収ボックス設置による戸別収集。 ・申請登録制。 ・収集するごみの種別：町がごみ集積所（ごみステーション）で収集する場合と同様とする。 ・ごみの排出方法：ふれあい収集の利用者は、町が定める家庭ごみの排出方法に従い、指定された曜日に自宅の玄関先の指定ごみ収集箱（以下「収集箱」という。）に排出するものとする。ただし、玄関先に支障のある場合は、協議して、収集箱の設置場所を決定するものとする。
収集時の声かけ	・町長は、収集箱にごみの排出がない場合、利用者へ声かけを行うものとする。 ・町長は、声かけに対し応答がない場合、利用者があらかじめ指定した緊急連絡先に連絡するものとする。
見守りネットワーク	あり（見守りヘルパー事業、食の自立（配食サービス）事業）
利用者に対する継続支援の確認	利用中止が出ない限り、支援を継続している。

制度の見直し	当初、モデル事業として期間限定で始めた制度であったため、事業の継続について見直しを行った。
予算の現状および経費の実態	費用はすべて一般会計。
参考アドバイス	制度設計において、苦慮したことは以下のとおり。 ①制度タイプの検討にあたり、支援タイプや支援者別(直営、収集運搬許可業者への委託、ヘルパー、NPO 団体等、シルバー人材センターへの委託)に、メリットとデメリットを整理した結果、愛荘町では、メリットとして、ごみの分別が適正にできることやごみ処理場までの運搬が可能である点を評価し、「収集運搬許可業者への委託型」とした。 ②制度設計にあたり、利用世帯が要件にあたるかどうかについては、サービス調整会議の中で、訪問調査の結果をもとに十分協議し、決定している。 ③ごみが出ていない、鍵が閉まっているなど、いつもと様子が違う場合は、必ず業者から行政に連絡が来るようにしている。

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか

取組みの実績	平成 28 年度 21 世帯、平成 29 年度 27 世帯、令和元年度 29 世帯、令和 2 年 12 月 1 日現在 29 世帯
実施における工夫	・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の上、「ふれあい収集」の支援タイプを「委託型」としている。 ・回収日前日から収集箱に排出できることから、近隣市町に別居中の家族支援やヘルパーの利用を活かすなどで、集積所まで排出できなくても対応できるので利便が良い。

Ⅲ. 今後の課題

取組における課題	・玄関収集でボックス設置が認められないアパートで発生した場合の対応。 ・分別が困難な世帯がある。(ふれあい収集では、受託業者が対応して課題解消。) ・計画期間(合理化事業計画)を過ぎると事業負担財源の検討が必要となる。(令和7年度まで)
課題への対応	・アパートオーナーとの交渉による設置もしくは声かけを行う一貫として、玄関ドア入口までを可能とするか委託業者と今後検討。 ・計画期間以降は、利用可能な国庫・県費補助金制度の活用や財政負担軽減のため競争入札による対応を検討していく。
実施上重視していること	・利用世帯の要件を大変重視している。 ⇒「福祉サービス調整会議」において、ふれあい収集の利用の可否を十分に協議し、決定している。 ・安否確認、利用者の不在の連絡の徹底について、大変重視している。 ⇒ごみが出ていない、鍵が閉まっているなど、いつもと様子が違う場合、必ず業者から行政に連絡が来るようにしている。 ・個人情報、プライバシーの確保についても、大変重視している。
今後、検討したいこと	福祉部局による総合事業の整備 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。

事例21 新居浜市（愛媛県） 【令和元年度調査】

施行10年で市内の介護事業所等に浸透
協力体制を構築し、制度が確立された

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

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

声かけ	あり	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし
制度概要	・家庭ごみをごみステーションまで持ち出すことが困難な高齢者又は障害者に対し、週 1 回の戸別収集及び排出のない場合には声かけによる安否確認を行い、安定的な収集運搬業務とともに日常生活の支援を行う。 ・離島の収集は、人口が少ないため、ステーション方式による収集で対応できており、利用者はいない。		

Ⅱ. 制度設計

a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか

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

b. 導入・運用：何が障害になるか

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

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

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか					
取組の実績	・対象者数(世帯)				
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
	514	561	576	618	629
	・収集体数				
実施における工夫	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
	412	452	486	508	530
	※収集体数は、入院等により一時的に収集を休止している場合があるため、実収集体数。				
	制度導入時期の苦慮とその対応は、以下のとおり。 ①対象者数の把握及び「ごみの排出が困難」の判断基準の意思統一 介護認定者、障害者等の人数(世帯数)のうち対象となりえる人数(世帯数)の把握 世帯員に健常者がいれば対象外、他の協力を得られない方のみが対象のため世帯での把握 ⇒(解決策)高齢、障害福祉部局や介護事業所からのヒアリングを重ねることにより課題対応した。 ②介護事業所との調整 入院などにより一時的に利用を休止する場合や死亡・施設入所などにより利用が終了する場合があります、市への連絡・届出が必要であるが、利用者本人がその都度連絡することは困難である。 ⇒(解決策)申請・廃止手続、休止・再開の連絡等はケアマネジャーが行っており、事業実施のうえでケアマネジャーの存在は必要不可欠である。 事業内容を理解していただき、調整、協力体制を構築することで対応した。 導入時は、上記のように苦労が多かったが、導入から 10 年を経た現在、市域全体の介護事業所に制度が浸透している。 ③収集の休業日・振替日 閉庁日や処理施設の休業日は収集も休業日となる。また、休業日が週のうち 1 日ならば金曜日に振り替えているが、その都度の連絡は困難である。 ⇒(解決策)振替・休日カレンダーを年度ごとに作成し、3 月の収集時に各戸に投函した。 ④取組主体の選択 【直接支援型】、【高齢者福祉部局】、【地域コミュニティ部局】の取組主体の選択について、地域の実情に応じて選択すること。 当市で直接支援型を選択した理由は、他の方法で定期的なごみ出しを継続することは困難であると思われるためである。ただし、地域コミュニティの希薄化が懸念される声もある。 【高齢者福祉部局による取組】 介護保険制度において訪問介護等のサービスを受けることができるが、ヘルパーがごみの排出時間(7 時 30 分まで)に訪問することは困難であり、ほぼ毎日ごみの排出のために訪問することも困難である。 また、身体、知的、精神等の障害者も対象としており、介護認定者だけが対象者ではないためである。 【地域コミュニティ部局による取組】 当市においては、自治会の加入率が 6 割強という事実から現実困難である。 また、社会福祉協議会と協議したが、支援するボランティア団体も特になかった。一定以上の件数になるとすべての対象者に対し、ボランティア団体での事業実施の継続は困難であると思われる。				

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

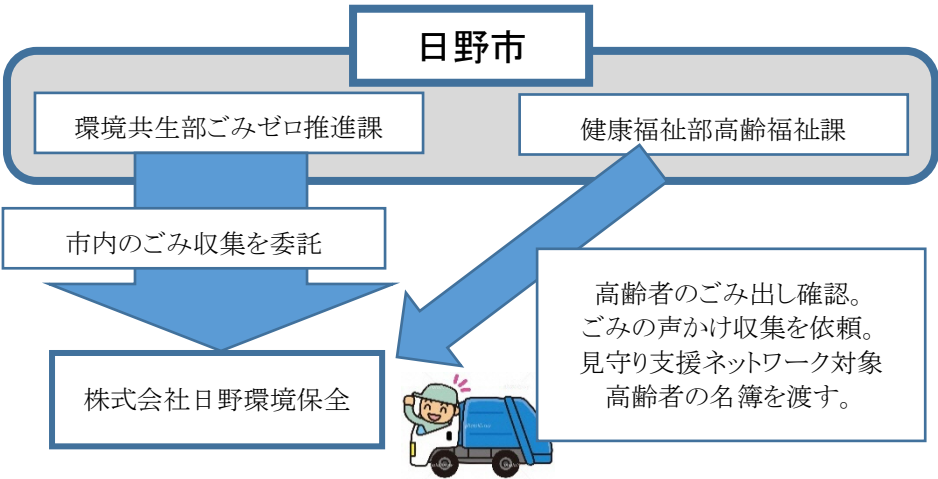
事例22 日野市（東京都） 【平成30年度調査】

廃棄物・高齢者福祉の両面から、対象の異なる高齢者のごみ出しにアプローチ

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

I. 支援制度概要

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

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

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

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

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

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取組みの実績	①平成 26 年度 951 世帯、27 年度 990 世帯、28 年度 996 世帯、29 年度 1,038 世帯 ②平成 26 年度 77 世帯、27 年度 69 世帯、28 年度 63 世帯、29 年度 53 世帯
実施における工夫	①ハンディキャップシールは、集合住宅の利用者に 50 枚程度渡して、なくなったら追加の要請をもらう。おむつ専用のごみ袋は無料で配布している。ごみの分別の状況は大体できているが、分別ができていないごみ袋は収集しないでその旨を記載したシールを貼ってくる。

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

事例23 仙台市（宮城県） 【令和2年度調査】

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～

自治体プロフィール			
取組地域(自治体)	宮城県仙台市		
地域の特徴	仙台市は、東北地方最大の都市。1601年伊達政宗公により城下町として開かれた。「杜の都」と呼ばれる自然環境、「学都」と呼ばれる研究開発機能を有する。2011年3月に起きた東日本大震災を乗り越え、活力あるまちづくりを進めている政令指定都市。		
人口	1,092,023人(令和2年11月1日現在)	高齢化率	24.1%(令和2年3月31日現在)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等	・運搬形態は、委託。 ・ごみの分別方法は、「資源になるか、ならないか」を基準に分別し、「燃やせるごみ」「燃やせないごみ」の区別はない。資源物を分別し、残ったものが家庭ごみ。 ・分別方式と出し方は、以下のとおり。 プラスチック製容器包装:週1回の指定曜日、指定袋に入れる。 缶・びん・ペットボトル・廃乾電池類:週1回の指定曜日、集積所に設置の回収容器へ入れる。 紙類:月2回の指定曜日、5種類に分別して、ひもでしばって出す。 家庭ごみ:週2回の指定曜日、指定袋に入れる。 ・出す時の基本ルール:ごみと資源物は、収集日当日、早朝から朝8時30分までに出す。 ・粗大ごみ:おおむね2週間に1回の指定日、事前申し込みにより、戸別に有料で収集。収集日の当日、朝8時30分までに指定場所に出す。		

I. 支援制度概要

支援制度名	地域ごみ出し支援活動促進事業奨励金	開始年月	平成30年10月
取組主体	仙台市環境局廃棄物事業部 家庭ごみ減量課	連携先	なし
支援制度のタイプ	コミュニティ支援型		
ごみ出し支援者	町内会、ボランティア団体などの非営利活動団体 35 団体 (令和2年12月末日現在)	収集車両	－
利用世帯数	65 世帯(交付決定を行った世帯数、令和2年12月末日現在)	支援の範囲	玄関前から集積所
声かけ	本事業では、求めている (団体により、一部対応あり)	利用者負担	なし(団体の規約に明記した実費総額の利用料金の徴収は認めている)

ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無	なし
制度概要	・高齢者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。 ・収集対象品目は、「家庭ごみ」「プラスチック製容器包装」「缶・びん・ペットボトル類」「紙類」の４種類。粗大ごみは、対象外。 ・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） ・奨励金交付の対象となる活動 高齢や障害など一定の要件を満たし、ごみ出しが困難な世帯の玄関口から、その世帯が出すことになっている、ごみ集積所までごみを運ぶ活動。  「地域ごみ出し支援活動促進事業」イメージ (出所) 仙台市ホームページ

Ⅱ．制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	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。
制度設計をする際の調整等	・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。
b. 導入・運用：何が障害になるか	
制度の特徴	令和 2 年度より、制度の仕様に關し、以下の変更を行い、活用しやすさ、利用者増をめざしている。 ①奨励金額の増額 1 団体あたりの交付上限金額を(従来半期の上限は 48,000 円であったが)増額した。 ・令和 2 年度からの 1 団体あたり交付上限金額(半期) 70,000 円 ②対象要件の追加 ・令和 2 年度より、対象要件に「申請時に満 75 歳以上」を追加した。
実施要綱 運用マニュアル	「地域ごみ出し支援活動促進事業」に係る説明資料や様式等は、下記の URL を参照。 https://www.city.sendai.jp/haiki-kanri/kurashi/gomidashi/gomidashisyensyoreikin.html ・地域ごみ出し支援活動促進事業奨励金 説明資料 ・団体の登録申請書・奨励金の交付申請料等 ・地域ごみ出し支援活動促進事業奨励金交付要綱 ・関係様式一式

支援制度の周知	・専用のチラシの配布、自治体のホームページへ掲載、既存の市の便りや広報誌へ掲載。 ・廃棄物減量等推進委員等（本市ではクリーン仙台推進員という。）向け情報誌に掲載。 ・町内会、民生委員、シルバー人材センター等を対象とした説明会を開催。
申込から支援までの手順、期間	事業の流れ ごみ出し困難世帯の申込からごみ出し支援実施までの流れは、以下の通り。 ①市へ団体登録の申請（登録申請書の提出） ②市による申請団体の審査・登録の決定 ③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）等を決定 ④奨励金交付の申請（※） ※団体の登録申請時に、すでに支援を行う世帯が決まっている場合は、①の団体登録と同時申請が可能。 ⑤市による支援世帯の要件確認・交付の決定 ⑥支援団体によるごみ出し支援の実施 ごみ出し困難世帯による利用申請から支援開始までに要する期間は、2 週間以上～4 週間未満である。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	面談は行っていない。
運用体制および部局内、外部機関との連携	◆市の運用体制 ・団体登録、支援対象世帯の要件確認、支援実績確認とそれに基づく奨励金の交付を環境局家庭ごみ減量課で実施。 ・健康福祉局で作成している高齢者福祉関連のハンドブックに本制度の内容を掲載している。 ・支援対象世帯の要件確認を健康福祉局への内部照会で実施する場合がある。 ◆外部機関との連携 ・ごみ出し困難世帯や地域包括支援センター等からの問い合わせを受けて、登録団体とマッチングするケースがある。
利用要件	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 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

	※支援世帯の要件確認 実施団体は、支援世帯が要件を満たしていることを証する書類の写し又は同意書を市に提出し、仙台市家庭ごみ減量課では支援世帯が要件を満たしているかを確認する。
ごみ出し支援の方法 (対象、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。
収集時の声かけ	声かけまで求める事業ではない。
見守りネットワーク	特になし
利用者に対する 継続支援の確認	・ごみ出し支援活動の継続可否は実施団体が判断している。 ・市は交付申請(年度毎)ごと、奨励金交付に係る要件の確認を行う。
制度の見直し	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。
予算の現状および 経費の実態	奨励金交付等の事業実施の財源としては、家庭ごみ等ごみ処理手数料を充当。
参考アドバイス	◆コミュニティ支援型(間接収集)採用の理由等 ・通常収集は委託しているため、委託業者による直接収集には費用が膨大となる。仮に直営で直接収集する場合、今後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にはマンパワー不足となる。 ◆コミュニティ支援型の利点 ・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していただけることが多い。 ・地域の助け合いに金銭を持ち込んで欲しくないという声もあるが、一方で奨励金があることで支援される側の精神的な負担が減ったという声もある。

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取組みの実績	・平成 30 年度:登録団体数 19 団体、交付決定世帯数 12 世帯、奨励金交付額 25,060 円 ・令和元年度:登録団体数 24 団体、交付決定世帯数 21 世帯、奨励金交付額 200,180 円 ・令和 2 年度:登録団体数 35 団体、交付決定世帯数 65 世帯、奨励金交付額 234,360 円(令和 2 年 12 月末日現在)
実施における工夫	・制度設計は新潟市・千葉市を参考に行った。 ・福祉担当部署である健康福祉局と、類似の補助金等について調整を行った。 ・登録団体に対しては、様式に市側でプレ印刷を行うなど、団体側の事務負担軽減を図っている。

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	・登録団体側から、ごみ出し困難世帯を把握することが難しいという声がある一方、ごみ出し困難世帯がある地域に登録団体がないなど、団体とごみ出し困難世帯のマッチングがうまくいかない場合がある。 ・地域の団体だけではなく、高齢の方や障害のある方の双方に十分に周知することが課題である。 ・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⇒地域団体が把握していない、踏み込みたくない、関連書類を取り扱いたくない等の事例がある。 ・ごみ出し困難世帯が要件に該当しないケースの対応に苦慮することがある。 ・ごみ出し支援を実施する側も高齢者であることがあり、今後の担い手不足を懸念する声もきかれる。
課題への対応	・福祉関連のハンドブック等に当制度を記載するなど広く周知を図り、団体とごみ出し困難世帯の双方に制度を周知してもらうよう努めている。 ・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、年齢要件を設けた。
実施上重視していること	・ごみ出し支援を実施する団体が増加するよう、周知に努めている。 ・事務手続きについて団体の過度な負担とならないよう、随時制度の見直しを実施していく。
今後、検討したいこと	・機微な個人情報を要件としているため、支援を受ける側・支援を行う側双方に配慮した要件の確認方法を設けた。（年齢要件） ・他都市の事例を調査するなど費用対効果の高い手法の情報を収集したい。

事例24 千葉市（千葉県） 【令和2年度調査】

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

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	千葉県千葉市		
地域の特徴	千葉市は、東京湾の水辺に長く接しているとともに、後背地は下総台地の豊かな緑に囲まれるなど、首都圏に位置しながらも市全体の約半分が緑地である。潤いのある緑と水辺のある都市生活を末永く営む願いを実現するため、昭和59年に「緑と水辺の都市宣言」を行い、平成24年3月には多様な主体の協力と連携によるまちづくりの推進をする新たな緑と水辺の基本計画である「千葉市緑と水辺のまちづくりプラン」を策定。		
人口	974,726人(令和2年12月)	高齢化率	26.1%(令和2年12月)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	ステーション収集
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等	・運搬形態は、平成6年に可燃ごみ、平成17年度に不燃・有害ごみの収集を全面委託化した。さらに平成26年度には、一部品目を除く粗大ごみの収集を全面委託化した。 ・収集品目と回数は、「資源物(*1)」は週1回、「有害ごみ(危険物)(*2)」、「不燃ごみ」は月2回、「可燃ごみ」は週2回、「粗大ごみ」は事前申し込み制による個別収集(有料)。 (*1) 資源物(びん(無色)、びん(茶色)、びん(その他)、缶、ペットボトルは、専用コンテナ等に出す。剪定枝、古紙、布類は、ごみステーションに出す。 (*2) 有害ごみ(乾電池、蛍光灯、水銀入り体温計・血圧計、カセット式ガスボンベ・スプレー缶、使い捨てガスライター)は種類ごとに透明な袋に入れて、ごみステーションに出す。 ・収集日の早朝から朝8時までに、地域で決められたごみステーションに出す。 ・粗大ごみはリサイクルセンター、清掃工場等への持ち込みも可能。		

I. 支援制度概要

支援制度名	千葉市高齢者等ごみ出し支援事業	開始年月	平成26年2月
取組主体	保健福祉局高齢障害部高齢福祉課	支援の主体	町内自治会、老人クラブ、地区社協、その他の地域団体など
支援制度のタイプ	コミュニティ支援型		
ごみ出し支援者	団体内で協力員を募る	収集車両	他の業務と兼用
利用世帯数	105世帯(令和元年度)	支援の範囲	玄関前からごみ集積所まで
声かけ	希望者のみ声かけを実施	利用者負担	あり(団体による設定額)
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			あり(希望者に対し団体が声かけを実施)

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、対象世帯から収集し、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) ・収集品目は、可燃ごみ、不燃ごみ、有害ごみ、資源物。
------	--

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	・高齢者のごみ出し支援に対する要望を市民から受け、費用の捻出や対象者の要件について検討が進められた。 ・平成26年2月、家庭ごみ手数料徴収制度を導入した際、手数料の使途として不法投棄対策、環境美化と並んで、高齢者支援が検討され、事業の導入へ至った。
制度設計をする際の調整等	制度設計にあたり、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。
b. 導入・運用 : 何が障害になるか	
制度の特徴	・補助を受けるには、あらかじめ千葉市へ団体登録の手続きが必要。 ・補助金は、利用要件を満たした者を支援する団体に交付される。(補助対象世帯以外の世帯へのごみ出し支援を妨げるものではなく、支援団体が独自に支援を行っている場合もある。) ・公衆衛生上の観点より、補助金交付には、週1回以上の活動を必須としている。
実施要綱 運用マニュアル	千葉市高齢者等ごみ出し支援事業補助金交付要綱
支援制度の周知	・ホームページ、ごみのガイドブック、高齢者保健福祉・障害者保健福祉の案内などの市広報媒体に掲載。 ・自治会を対象とした説明会を開催。
申込から支援までの手順、期間	事業の流れは、以下の通り。 ① 支援事業団体の登録(市に登録申請書を提出) ② 支援事業団体ごとに対象世帯(ごみ出し困難者)・協力員(支援を担うボランティア)を決定し、打ち合わせ(ごみ出し場所・時間など) ③ ごみ出しを支援 ④ 実績報告書・補助金申請書の提出(3か月毎の支援実績を支援事業団体において取りまとめ、市へ報告) ⑤ 市から支援事業団体に補助金を振込(申請から概ね2か月後) ⑥ 以降、③から⑤の手順を繰り返す。

	ごみ出し支援事業対象世帯 (ごみ出しが困難な高齢者等世帯) ②対象世帯・協力員を決定、打ち合わせ ③ごみ出し支援を実施 ごみ出し支援事業団体 協力員 ⑤補助金支払 (3か月ごと) ①市へ団体登録 ④実績報告 (3か月ごと) 千葉市 高齢福祉課 週1回以上、対象世帯の玄関先から可燃ごみ、不燃ごみ・有害ごみ、資源物をゴミステーションへ排出。 希望者には、訪問時等に声かけを実施。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	ごみ出し支援が必要な高齢者等から、 ・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。 その後、面談や協力員と利用者とのマッチング、ごみ出しの時間・場所の決定などは支援団体が主体となって行う。(支援団体ごとに異なる)
運用体制および部局内、外部機関との連携	市の事務処理体制 ・登録申請書、3か月毎の実績報告書などは高齢福祉課で受付(郵送または窓口) ・高齢福祉課での事務処理は主に事務職員1名が行う。 ・周知活動の際は、地域見守り活動支援事業、地域支え合い型訪問・通所事業などの地域の活力を生かした住民主体の事業とあわせて周知を行う。
利用要件	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④又はAを所持する者 (5) その他市長が必要と認める者 ※補助対象世帯以外の世帯へのごみ出し支援を妨げるものではなく、支援団体が独自に支援を行っている場合もある。
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	ごみ出しが困難な高齢者・障害者等の世帯のごみ出しを支援する団体に対し、市が補助金を交付する。 ・補助対象団体: 町内自治会、老人クラブ、地区社協、その他の地域団体など ・回収頻度: 週1回以上 ・方法: 玄関前からごみ集積所への運搬
収集時の声かけ	団体と利用者の取り決めにより実施。
見守りネットワーク	希望者には団体が声かけを実施。

利用者に対する 継続支援の確認	支援団体が任意に実施している。
制度の見直し	・事業の統合検討や補助対象となる要件の見直しを行った。 ・制度設立当初の所管課は環境部局(収集業務課)であったが、住民主体の活動として担い手となる支援団体をさらに確保することを目的として、平成30年4月1日より福祉部局(高齢福祉課)へ変更した。
予算の現状および 経費の実態	・一般会計(老人福祉費)、一部社会福祉基金による。 ・令和2年度の予算額は1,094千円。
参考アドバイス	コミュニティ支援型の支援を継続するためには、支援団体の組織化・継続を支援することが大切であり、ごみ出し支援をきっかけとして、他の住民主体の活動もあわせて支援していくことが重要である。

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取組みの実績	・平成28年度:団体数31、利用者数65世帯、協力員数231名、決算額811千円 ・平成29年度:団体数34、利用者数73世帯、協力員数269名、決算額786千円 ・平成30年度:団体数36、利用者数80世帯、協力員数286名、決算額793千円 ・令和元年度:団体数41、利用者数105世帯、協力員数391名、決算額904千円
実施における工夫	・協力員と利用者とのマッチング、ごみ出しの時間・場所の決定、利用者負担金の有無の検討などを支援団体が主導となって行うことにより、地域の実情にあった支援を継続できる。 ・地域の活力を生かした住民主体の事業(地域見守り活動支援事業、地域支え合い型訪問・通所事業など)とあわせて周知を行っている。

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	支援団体数が伸び悩み、市全体への公平なサービス提供となっていない。利用を希望する高齢者からの相談が寄せられても、居住地区に支援団体がない場合は、断らざるを得ない。
課題への対応	・有料のシルバー人材センターで行っているワンコインサービス(500円/30分/回)を案内するなど。 ・支援団体数の増に向けて、より効果的な周知方法を検討していく。
実施上重視していること	・地域の活力を生かした住民主体の事業(地域見守り活動支援事業、地域支え合い型訪問・通所事業など)とあわせて周知を行い、ごみ出し支援から他の住民主体の活動への波及を意識している。 ・実績報告書のみでの実施状況の確認となるため、補助対象要件を満たしているかどうかなどの確認を行うなど、誤りや不正な実績報告内容とならないよう留意して事務処理を行っている。
今後、検討したいこと	・支援を担う団体や協力員も今後更に高齢化し、支援の継続や制度の維持が困難になっていくと予想される。 ・居住する地域によって支援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周知するとともに、制度の見直しも検討していく。

事例24-1 千葉市(千葉県): 支援団体「安心サポートの会」【令和2年度調査】

千葉市の「コミュニティ支援型」の担い手の紹介 ～住民同士で助け合う支援事業団体「安心サポートの会」～

「安心サポートの会」は、千葉市のコミュニティ支援型による高齢者のごみ出し支援事業の担い手団体の一つです。

平成26年2月、千葉市が高齢者のためのごみ出し支援事業「千葉市高齢者等ごみ出し支援事業」の補助事業(事例24)を開始しました。一方、「安心サポートの会」は、平成22年に高齢者のごみ出し支援を独自に始めており、千葉市の補助事業の開始にあわせて団体登録を行っています。

支援事業団体プロフィール	
支援活動名称	安心サポート・・・地域助け合い活動を行う住民組織
取組団体名称	安心サポートの会
取組地域(自治体)	千葉市美浜区幸町一丁目と新港アクアウイング(18の町内自治会から成るエリア)
取組地域人口	約8,000人、約3,400世帯(令和2年12月現在)
取組地域高齢化率	43.0%超(令和2年12月現在)
行政による一般廃棄物収集運搬形態及び収集方式	民間委託によるステーション収集
地域の特徴	・海の埋め立て後、50年前に団地が造成され、戸建・県営団地・マンションなどが混在する。現在3,400世帯、8,000人程度が暮らす。 ・高齢化率は当該地域43%超で、千葉市平均26%に比べ、高齢化が進んでいる。 ・県営団地は5階建てでエレベーターがない。その他のエレベーターが設置されているマンションのうち、2棟ほどに設置されているエレベーターは各階に停止しない。

I. 取組の概要			
開始年月	平成22年	活動母体	「36連協」と社会福祉協議会幸町一丁目地区部会
ごみ出し支援者	サポート会員登録者70名、 内ごみ出し協力員22名 (令和2年3月31日現在)	入会金	1,000円
		サポーター協力金	1袋につき100円
利用世帯数	利用会員189世帯、 内ごみ出し利用世帯22世帯 (令和2年3月31日現在)	支援の範囲	玄関前から集積所まで
声かけ	希望者には声かけを実施	利用者負担	ごみ出しは、1袋100円(*)

(*)ごみ袋(3kgまで)にごみ出し利用券1枚(100円)を貼る。3kgを超えるごとに、利用券1枚を追加貼付する。

利用者は、必ず千葉市の指定袋を使用する。

Ⅱ. 取組の内容	
a. 背景：助け合いの活動の開始	
地域が抱える課題	・高齢化による活力の低下。 ・助け合い活動や見守り活動など、地域活動の担い手や後継者の不足。 ・活動財源の不足。
町の仕組み	・幸町一丁目は、千葉市美浜区の東端に位置し、全域が海面埋立てにより誕生した中高層中心の住宅地。昭和 48 年(1973 年)、幸町一丁目に大規模マンション、千葉ガーデンタウン(1,414 戸)の入居が始まる。 ・昭和 58 年(1983 年)4 月、地域が抱える課題の解決を目指して、18 の町内自治会で構成される「36 地区町内自治会連絡協議会(36 連協)」を発足。 ・昭和 58 年(1983 年)6 月、町内自治会連絡協議会の活動を支援する 36 連協幸町一丁目コミュニティ委員会を発足し、委員は現在 55 名。
課題をどのように乗り越えたか	・自治会活動を補完するコミュニティ委員会の存在。 ・活動の継続を目指した仕組みづくり。 ・後継者の育成。
助け合いの活動の経緯	・平成 17 年頃(高齢化率約 29%)から、助け合いの活動を求める声が上がりはじめた。 ・平成 18 年(高齢化率 30%)、全住民を対象とした福祉とくらしについてのアンケートを社会福祉協議会地区部会が実施したところ、利用を希望する声が 114 件あった。 ・平成 21 年(高齢化率約 33%)に再度、同一の内容のアンケートを行ったところ、利用を希望する声が 470 件に急増していることが判明。 ・急遽 20 人ほどで勉強会を開き、その後半年間の準備期間を経て、平成 22 年 4 月 1 日、「安心サポートの会」として活動を開始。 ・活動を立ち上げる上で中核を担ったのは、コミュニティ委員会・自治会の元役員や団体の OB など、地域活動を経験した役職フリーのメンバーであった。
助け合い活動の成功と継続のポイント	・住民のニーズの把握 ⇒アンケートで住民のニーズの探りと行動を興す、活動参加への意思の確認 ・活動の継続に力点を置く ⇒誰でも参加、活動を楽しく、やりがいのある工夫
b. 活動・運用：住民主体の活動を継続させる秘訣は何か	
活動母体の組織化の工夫	・町内自治会が活動主体の場合、団体の規模の差や役員の交代により、事業継続が困難になる。 ・町内自治会をまたいで有志の市民団体を結成し活動することにより、役員もやる気のある人が継続し、利用者・サポーターともに幅広く対応が可能となる。
運用マニュアル	利用者およびサポーター用に、以下の様式を準備している。 ・「安心サポート」利用者申込書、利用者マニュアル ・「安心サポートの会」サポーター登録申込書、サポーターマニュアル
支援制度の周知	住民の理解を得るための広報活動を活発に行う。 ⇒機関紙の発行、チラシの配布、回覧板の活用など。

利用の申込から支援までの手順、期間	事業の流れは、以下の通り。 (1) 「安心サポート」の利用を希望する人は、入会金 1,000 円を払って会員になる。 (2) 支援の利用を希望する時は、「安心サポート」の専用の携帯に申し込む。 専用携帯電話による受付はスタッフが持ち回りで行なう。(拠点事務所はない) (3) 利用者からの申し込みを受付次第、団体スタッフはサポーター(支援者)とのマッチングを行う。 (4) サポーターを決定後、ごみ出し支援に関する事項をまとめた文書を団体と利用者との間で取り交わす。('ごみ出し専用の利用券'の貼付ルール、ごみの排出日時/前日夕方か当日朝および時間、利用者名・電話番号、サポーター名・電話番号など) (5) サポーターによるごみ出し支援の実施 (6) サポーターは3か月ごとにごみ出し支援の実績を、団体に提出し、利用料の精算を行う。 (7) 千葉市に、実績報告書・補助金申請書の提出(3 か月毎の支援実績を支援事業団体において取りまとめ、市へ報告) (8) 千葉市から、支援事業団体に補助金が振り込まれる。。 図 取組みの流れ <pre> graph TD User["ごみ出し支援利用世帯 (ごみ出しが困難な高齢者等世帯) 安心サポート会員(利用者)"] Org["ごみ出し支援事業団体 「安心サポートの会」 安心サポート会員(サポーター)"] City["千葉市 高齢福祉課"] User <--> ②対象世帯・協力員を決定、打ち合わせ Org Org --> ③ごみ出し支援を実施 User Org --> ④実績報告(3か月ごと) City City --> ⑤補助金支払(3か月ごと) Org Org --> ①市へ団体登録 City </pre> 週1回以上、対象世帯の玄関先から可燃ごみ、不燃ごみ・有害ごみ、資源物をごみステーションへ排出。 希望者には、訪問時等に声かけを実施。
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・申請は、本人以外に親族、民生委員など。 ・面談は、団体スタッフ 2 名で行い、利用者本人のほか、必要に応じて親族などが同席する。
利用要件	「安心サポートの会」の会員であること。 (市の補助金対象となるのは、千葉市高齢者等ごみ出し支援事業(事例 24)の要件に準じる。)
ごみ出し支援の方法(対象、回収頻度、方法)	・回収頻度: 週 1～2 回 ・方法: 利用者が玄関扉の外に排出したごみの袋をサポーターが収集し、ごみ集積所への運搬。 ・ごみ袋に「ごみ出し利用券」の貼付があることを確認する。 ・収集の際、室内には入らない。

収集時の声かけ	①希望者にはサポーターが声かけを行い、安否確認を行っている。 ②応答がない場合、サポーターは携帯電話で団体スタッフに報告。 ③団体スタッフが本人の自宅電話・携帯電話に連絡し、安否確認を行う。 ・上記で安否確認出来ない場合は、緊急連絡先(家族・介護担当者など2～3件登録)に連絡を取り、安否確認を行う。
予算の現状および経費の実態	・千葉市ごみ出し支援事業補助金 1,000 円/世帯・月は、「安心サポートの会」の一般会計に入れている。その他、収入は、サポート会員入会金、ごみ出し券販売費など。 ・費用内訳は、通信費、事務費など。
参考アドバイス	・千葉市のコミュニティ支援型によるごみ出し支援制度を担う団体運営には、自治会をまたぐ有志の地域団体を結成するなどの工夫や、やる気のある統括者の存在が大事である。 ・さらに、統括者を支える住民主体の運営コアメンバー(社協経験者など)、地域住民による「サポーター」の組織化が肝となる。

c. 実績、工夫	
取組みの実績	・取組地域の高齢化率の上昇とともに、ごみ出しサポート回数も増加しており、10 年で 2.5 倍の増加となっている。 ・高齢化率の推移 平成 21 年度 約 33%、令和元年度 約 43% ・ごみ出しサポート回数の推移 「安心サポートの会」発足年 :平成 22 年度 293 回 「安心サポートの会」発足 10 年目:平成 31 年度 745 回
実施における工夫	・ごみ出し支援を行う際はサポーター1名で対応するが、支援者1名につきサポーターを2名登録することにより、無理のない範囲で対応できるよう工夫している。 ・「出来ることを出来るときに手伝ってもらおう」の方針で、高齢者を含むサポーターの登録増加を目指す。 ・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。 ・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。

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	サポーターも高齢化しており、活動を継続させるためのサポーターの確保が課題となっている。
課題への対応	活動内容をまとめた広報誌を作成し配付するなどにより、活動を周知するとともにサポーターの募集を行っている。
実施上重視していること	「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。
今後、検討したいこと	活動継続のため、サポーター登録を増加させる方法の検討。

事例25 新潟市（新潟県）

【令和元年度調査】

ささえあい・たすけあい コミュニティの力で高齢者のごみ出し支援

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

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

Ⅱ. 制度設計

a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか

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

b. 導入・運用：何が障害になるか

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

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

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

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取組みの実績	・平成 28 年：団体数 178、利用者数 503 世帯、協力員数 530 名 決算額 5,900 千円 ・平成 29 年：団体数 195、利用者数 624 世帯、協力員数 604 名 決算額 6,638 千円 ・平成 30 年：団体数 216、利用者数 650 世帯、協力員数 644 名 決算額 7,023 千円
実施における工夫	・コミュニティにおける共助（助け合い）の意識を育むことを大切に考えている。 ・地域の共助意識とやる気を尊重するため、厳密で詳細な取り扱いや決まり事を設けていないが、その分、市の家庭ごみの収集回数から勘案したり、粗大ごみの申込情報を確認するなどして、誤りや不正な実績報告内容にならないよう、事務処理をしている。

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

事例26 上越市（新潟県） 【平成30年度調査】

ごみヘルパー制度

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

支援制度名	上越市ごみ分別及び搬出支援事業（ごみヘルパー制度）	開始年月	平成14年4月
取組主体	自治・市民環境部 生活環境課	連携先	・健康福祉部 高齢者支援課 ・同 福祉課
支援制度のタイプ	コミュニティ支援型		
ごみ出し支援者	町内会長からの推薦を受け、市が委嘱する市民、51名（平成29年度）	収集車両	-
利用世帯数	62世帯（平成29年度）	支援の範囲	玄関前からステーション
声かけ	なし	利用者負担	なし
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし
制度概要	ごみの分別や搬出の困難な世帯に対し「ごみヘルパー」が分別及び搬出を支援する。「ごみヘルパー」は利用対象世帯が居住する町内の町内会長の推薦により、市が委嘱する。		

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	・平成 13 年 10 月からの分別品目の大幅な変更に伴い、集積所の巡回(分別状況の確認、違反ごみの報告など)を主な業務としてごみヘルパー制度を開始。 ※業務の一部にごみの分別及び搬出が困難な世帯への支援を含む
制度設計をする際の調整等	・福祉部門との協議。 ・町内会等との協議。
b. 導入・運用 : 何が障害になるか	
制度の特徴	・町内会長の推薦を受け、市が委嘱した「ごみヘルパー」が支援を行う。(推薦及び委嘱は事前登録制ではなく、申請の都度行っている) ・利用者負担が無い。
実施要綱 運用マニュアル	上越市ごみ分別及び搬出支援事業実施要綱 https://www.city.joetsu.niigata.jp/uploaded/attachment/48059.pdf 上越市ごみヘルパー設置要綱 https://www.city.joetsu.niigata.jp/uploaded/attachment/44282.pdf 運用マニュアルは、作成していない。
支援制度の周知	町内会長向けハンドブックへの掲載、福祉部門で発行している福祉ハンドブックへの掲載、福祉部門で行う民生委員の研修会等の中で説明、ケアマネジャーを対象とした研修会等の中で説明。
申込から支援までの手順、期間	申請後、福祉部門と連携し申請者の状況調査を行い、制度利用の可否を審査するとともに、制度利用者が居住する町内の町内会長に支援者の推薦を依頼。推薦届を受理次第、市が「ごみヘルパー」として委嘱し、支援を開始する。(申請から 1 週間～2 週間程度で利用開始となるケースが多い) ※委嘱期間は、翌年度末まで(最長 2 年、再任可) ○利用申請書フォーマット・・・上記実施要綱内参照
申請者、面談の有無、面談同席者、支援の可否	・申請があった際は、本人の承諾を得て、福祉部門と連携して状況調査を行うため、面談は必須ではなく、必要に応じて行う。 ・面談の際に本人のみで確認が難しい場合は、親族やケアマネジャーの同席を求める。
運用体制および部局内、外部機関との連携	制度利用の可否の審査に当たっては、福祉部門と連携し申請者の状況調査を行っている。

利用要件	①高齢者のひとり世帯、高齢者のみの世帯で、身体虚弱等の理由によりごみ出し・ごみ分別が困難な世帯(65歳以上で、要介護や要支援の認定を受けていること) ②身体障害、病弱などでごみ出し・ごみ分別が困難な世帯(肢体不自由・視覚不自由・内部障害などにより身体障害者手帳を所持していること) ③その他、市長が必要と認める世帯 ※いずれも同一町内に世話すべき親族がいないこと。
ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、方法)	・利用世帯が玄関先に出したごみを、ごみヘルパーが集積所まで搬出する。 (分別の支援が必要と認められた世帯は、搬出前にごみヘルパーが分別支援も行う) ・支援の頻度や玄関先でのごみの置き場所などは、申請者(※実際はケアマネジャーが間に入ることが多い)と支援者で調整している。
収集時の声かけ	声かけに関する規定はない。
見守りネットワーク	なし
利用者に対する 継続支援の確認	「ごみヘルパー」の委嘱期間の満了に併せて、町内会長を通じて支援の継続意向を確認している。
制度の見直し	平成23年4月に要綱を一部改正 (巡回業務の廃止、利用者負担の廃止)
予算の現状および 経費の実態	全額市の予算
参考アドバイス	－

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取組みの実績	平成26年度 60世帯(ごみヘルパー 51人) 平成27年度 62世帯(ごみヘルパー 53人) 平成28年度 68世帯(ごみヘルパー 56人) 平成29年度 62世帯(ごみヘルパー 52人)
実施における工夫	・支援が必要となった時にスムーズにマッチングできるよう、研修会や市が発行するハンドブックへの掲載等を通じて、町内会やケアマネジャー等へ制度の周知を行っている。 ・福祉部門と情報共有し、支援者が確保できなかった場合にもフォローできるよう努めている。

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	－
課題への対応	－
実施上重視していること	・制度の周知。 ・福祉部門との情報共有。
今後、検討したいこと	－

事例27 東根市（山形県） 【令和元年度調査】

地域のシルバー人材の活用で高齢者を支えるヘルプアップ住ま居る事業

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

支援制度名	ヘルプアップ住ま居る事業	開始年月	平成14年4月
取組主体	東根市健康福祉部福祉課長寿支援係	連携先	東根市シルバー人材センター
支援制度のタイプ	福祉部局等による福祉サービスの一環型		
ごみ出し支援者	シルバー人材センター就業会員	収集車両	－
利用世帯数	7世帯(令和元年度)	支援の範囲	玄関先あるいは室内からごみステーションまで
声かけ	あり	利用者負担	一部負担(時間と内容に応じて)
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			あり

制度概要	・東根市ヘルプアップ住ま居る事業は、65 才以上の高齢者のみ世帯等に対し、シルバー人材センターで軽度生活援助を行う事業である。その援助の1つとしてごみ出し支援を実施している。市は、基準単価の 8 割と、コーディネートに要する経費等を負担している。 ・対象となる援助は次の 7 種類あり、それぞれに基準単価がある。①日常生活の家事援助・支援②買い物代行③家周辺の手入れ④軽微な修繕⑤取付作業⑥居宅周辺の除雪⑦その他市長の認めた福祉家事援助サービス ・ごみ出し支援は①に入り、通常は約 30 分以内で 133 円程度の利用者負担がある。
------	--

Ⅱ. 制度設計

a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか

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

b. 導入・運用：何が障害になるか

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

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

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

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか	
取組みの実績	- 令和 2 年度のヘルプアップ事業のごみ出し支援利用者は 3 世帯だが、この他にこの事業の要件にあてはまらない為に市の補助無しでシルバーがごみ出し支援に入っている世帯が 4 件ある。 - 制度自体の需要はあると思われるが、利用していない世帯は多い。近所のつながりでついに出してあげるなど、コミュニティ内部で解消されているケースもある。
実施における工夫	- 対象サービスの基準単価と利用者負担額を明記している。日常生活の家事援助・支援は、1 時間基準単価が 1,330 円で、利用者負担額が 2 割の 266 円となる。ごみ出し支援は、30 分以内で終わるため、半額の 133 円となる。 - 費用負担があることで、利用者の心的負担が軽減出来る。

Ⅲ. 今後の課題	
取組における課題	- シルバー人材センターの就業会員数は、新規加入者もいるが、高齢等の理由でやめる人も多く、ほぼ横ばいの状態である。今後ニーズが増えることが見込まれるが、対応が出来ず断るケースや、要件を厳しくしないと対応できなくなる可能性もある。その他、福祉業界全体でヘルパーが不足しており、担い手不足の状況が続いている。 - 高齢者に新しいことに挑戦してもらうことは大変難しい。サービスが必要と思われるケースでも申請に至るまでには時間がかかることが多い。本人の意識とともに、家族・親族の意向もあり、新規事業を浸透させるには時間がかかることが多い。また、人に頼りたくない、家の中に入られたくないという気持ちの強い高齢者も多くいる。 - 本当に困っている人を支援したいが、自身の仕事が忙しいので雪かきを依頼したいという要望などもあり、依頼者より高齢の支援者が雪かきをする事などは、課題に感じている。
課題への対応	- 繰り返し情報を発信することや、利用した人の口コミを活用して利用へのハードルを下げてもらうなど根気強く接するように心がけている。 - 生活支援コーディネーターなどの活用によって、支援策の広報やニーズのコーディネート进行を期待したい。
実施上重視していること	- 支援をする方、される方、双方がWinWinになるような制度であるように考えている。 - 制度の周知により力を入れたい。
今後、検討したいこと	- この事業を介護保険の地域支援事業における「介護予防・日常生活支援総合事業」の訪問型サービスにまで持っていくことができないか検討したい。 - 新田町第二区のワンコインサービスに続く地区が現れるよう、生活支援コーディネーターを中心に周知及び支援したい。

社会福祉協議会との連携で高齢者のごみ出しと分別を支援

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

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

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

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

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

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

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

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

事例29 入間市（埼玉県） 【平成30年度調査】

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

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

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

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

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

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

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか

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

Ⅲ. 今後の課題

取組における課題	地域住民同士をマッチングさせて事業を行うため、需要と供給が釣り合わない場合、制度の利用開始が遅れてしまうことが課題。この制度の運用には、支援者の確保が必要不可欠であり、利用希望者の条件に合った「見守り協力員」がみつからないため、支援を待ってもらうこともある。
課題への対応	一層の周知活動により、「見守り協力員」を募集し、候補人材の確保を増やす。
実施上重視していること	・利用者の不在の連絡の徹底を大変重視している。 ・見守り協力員の訪問日に、ごみが出ていなかったり呼びかけに応答がなかった場合は、市に連絡していただくようお願いをしている。連絡が入るとケアマネジャー等に情報提供し、安否確認を行う。「見守り協力員」には、一次コールを市役所に入れてもらうことを徹底させており、対処することまで求めている。
今後、検討したいこと	地域内の機関と連携を深める対策を検討する。具体的に、厚生労働省の「生活支援体制整備事業」第 2 層生活支援コーディネーターとの連携対策を検討したい。

地域でチーム体制を敷いたごみ出し支援

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

支援制度名	福井市介護サポーターポイント制度	開始年月	平成 27 年 8 月モデル実施 平成 28 年から本格実施
取組主体	地域包括ケア推進課	連携先	廃棄物部局・地域住民ボランティア
支援制度のタイプ	福祉部局等による福祉サービスの一環型		
ごみ出し支援者	地域住民のボランティアグループ(3 名以上で結成)	収集車両	—
利用世帯数	14 世帯(20 名) (令和 2 年 1 月現在)	支援の範囲	- 玄関先からごみステーションまでの排出で、家の中には入らない。 - 対象品目は、燃やせるごみと燃やせないごみ、資源物。一般収集と同じ日に指定のごみステーションに排出する。
声かけ	出来るだけ声かけする。	利用者負担	なし。市から渡される「サポてんシール」をごみ袋に貼って排出する。
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			あり

制度概要	・地域の元気な高齢者が、地域の在宅高齢者に対して生活支援活動を行った場合に、「活動ポイント」(サポてんシール)を付与する。1回の活動につきシール1枚(10ポイント=10円)が付与され、年間5,000円を上限として活動付与金を交付する。 ・活動者は、65歳以上の要支援・要介護認定を受けていない地域住民(3人以上のグループで活動する)。 ・支援対象者は、65歳以上で、ひとり暮らしまたは高齢者のみで生活している世帯など。 ・対象となる活動は、生活支援活動(ごみ出し、買い物代行、簡単な修繕、雪かき等の玄関先でできること)。 (出所)「サポてんシール」と「サポてん手帳」
------	---

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	・平成21年6月から介護サービス事業所での活動に対するボランティアポイント制度を運用していた。 ・ごみ出しについて、サービスの狭間で必要な支援を受けられない高齢者のために、福祉と廃棄物の両部局が細やかな支援策を検討した結果、在宅高齢者宅への生活支援を組み込んだ現制度に改定した。
制度設計をする際の調整等	高齢者・独居老人調査を行った。
b. 導入・運用：何が障害になるか	
制度の特徴	高齢者のごみ出し支援として機能しているが、サポーターとなる65歳以上の元気な高齢者が自宅のごみ出しのついでに利用世帯のごみも一緒に排出するというもので、高齢者の介護予防の意味合いも大きい。
実施要綱 運用マニュアル	・実施要綱はあるが、運用マニュアルは特にない ・介護サポーター生活支援グループ登録申請書 ・福井市介護サポーターポイント制度生活支援利用申請書
支援制度の周知	・一般市民、自治会向けの説明会のほか、市のホームページやボランティアセンターなどで広報を行っている。口コミも多い。 ・令和元年度は、自治会や地域団体に要請されて説明会を4～5回開催したほか、市の出前講座の中でも紹介し、周知している。
申込から支援までの手順、期間	・申請から実施までの期間は、1～2週間(地域の活動状況によって異なる)。申請書は、市のホームページに掲載している。 (1)活動希望者が市へ申請し介護サポーターとして登録 (2)支援対象者が市へ利用申請 (3)市職員による活動希望者と支援対象者をマッチングして支援開始 ・活動希望者には「サポてん手帳」、支援対象者には「サポてんシール」を配布する。 ・マッチングでは、支援対象者の自宅で、支援内容や実施日の確認を行う。

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

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

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

事例31 田原市（愛知県） 【令和元年度調査】

地域通貨を使って、サポーターがごみ出し支援

自治体プロフィール

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

I. 支援制度概要

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

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

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前 : 何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	住民からの要望により始まった。
制度設計をする際の調整等	福祉部局・廃棄物部局・社会福祉協議会で調整を行った。
b. 導入・運用 : 何が障害になるか	
制度の特徴	・市内 20 ある校区を基本として、生活の中のちょっとした困りごとを地域のサポーターが支援する「生活ささえあいネット」には、ごみ出し、ごみの分別、電球交換等軽微な修繕、住居等の清掃、買い物などのメニューがある。支援の対価として田原市独自の「100 菜」という地域通貨を支払う。 ⇒支援依頼者: 日常生活でちょっとした困りごとがあり、手助けが必要な場合、社会福祉協議会に申し込む。 ⇒サポーター: 自分が出来る時間帯、曜日で簡単なことなら手伝いがしたい、元気な今手伝いをして、自分が困ったときには手助けして欲しい人。 ・サポーター登録の受付は社会福祉協議会が行う。 ・「菜(地域通貨)」の仕組み 支援依頼者は 1,200 円で 10 枚綴りの「100 菜」券を購入し、サポーターに支払う。 サポーターは受け取った 100 菜券を、市内の協力店舗で 100 円相当として使うことができる。  【提供】田原市 (出所)市ホームページ
実施要綱 運用マニュアル	・実施要項はあるがホームページには掲載していない。 ・パンフレット等はホームページに掲載している。 ・安否確認に関する研修等は実施していない。
支援制度の周知	ホームページに掲載。自治会、民生委員、シルバーサロン、老人クラブ等に頻繁に出向いて説明を行っている。

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

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

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか

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

Ⅲ. 今後の課題

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

事例32 長久手市（愛知県）

【令和2年度調査】

～みんなでたすけあい～ ワンコインサービス事業(100円又は500円)

自治体プロフィール

取組地域(自治体)	愛知県長久手市		
地域の特徴	天正12年に徳川・豊臣両氏があいまみえた激戦の地(小牧・長久手の戦い)として名を知られた本市は、平成24年1月に市制を施行して現在に至る。 名古屋市東側に位置し、面積は21.55km²。名古屋に隣接した市西部の市街地と、市東部の自然豊かな田園の両面を併せ持つ。車でアクセスは、東名高速道路名古屋ICが近く、名古屋瀬戸道路長久手ICがあることから、交通の便に恵まれている。 市民の平均年齢は38.6歳(2015年国勢調査)と、「日本一若いまち」であるが、本市では、すでに超高齢社会に向けて着々と準備をしている。本市では「日本一の福祉のまち」を目標に、住民プロジェクト「絆」を展開。そこに暮らす人たちが支え合う『絆』で結ばれた「幸福度の高いまち」「生きとし生けるものがつながって暮らすまち」を目指している。		
人口	60,077人(令和2年11月1日)	高齢化率	16.6%(令和2年12月)
一般廃棄物収集運搬形態	直営・委託・直営と委託	収集方式 (普通ごみ、資源物)	各戸収集とステーション収集の併用
		(粗大ごみ)	各戸収集
収集体制等	・運搬形態は、地域により直営と委託が共存しており、次第に委託へ移行する方向。 ・収集品目と回数は、「もえるごみ」は週2回、「びん・かん」、「古紙・ペットボトル・古着・古布」、「プラスチック製容器包装」は、1週間おき1回、「燃えないごみ」は月1回、「粗大ごみ」は事前申込による戸別収集(有料)。 ・収集日の午前8時30分までに自宅前や、ごみステーションに出す。ステーションでは、祝日も収集を行う。		

I. 支援制度概要

支援制度名	長久手市ワンコインサービス事業	開始年月	平成25年7月
取組主体	長久手市 福祉部長寿課	連携先	なし
支援制度のタイプ	福祉部局による福祉サービスの一環型		
ごみ出し支援者	有償ボランティア	収集車両	古紙等を集積するセンターへ持ち込みする場合にボランティアの所有車を活用。
利用世帯数	47世帯(令和元年度)	支援の範囲	家の中から集積所まで
声かけ	ある(希望を聞いて実施)	利用者負担	100円/10分間、500円/30分間
ごみ出し支援に付随した見守りネットワークの有無			なし

制度概要	・在宅の高齢者に対し、地域住民の有償ボランティアが、軽度な日常生活の支援を行うことにより、住み慣れた地域で支え合い、安心して暮らせるまちづくりを推進するための事業の一環として、朝のごみ出しや資源ごみの分別出しを行う。 ・収集品目は、一般の行政回収と同一に分別、同一日にごみ出しをする。 ・上記の他、古紙等を集積するセンターへの持ち込みも行う。 ・制度を利用する人の状況に合わせて、家の中や玄関前から集積所までのごみ出しの支援を行い、集積所での行政のごみの回収に繋げている。 ・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。   (左)利用者の自宅から、収集場所へのごみ出し支援 (右)ワンコインサービスチラシ 長久手市ワンコインサービス事業における支援者によるごみ出しの支援 (出所)長久手市
-------------	--

Ⅱ. 制度設計	
a. 導入前：何故、ごみ出し支援制度を導入したか	
導入の経緯	介護予防・日常生活支援総合事業(新しい総合事業)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。
制度設計をする際の調整等	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た。
b. 導入・運用：何が障害になるか	
制度の特徴	・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)でお手伝いする。 ・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、訪問にて登録が可能。 ・支援者(支援する人) 長久手市内で活用するおおむね60歳以上の人が登録、支援を行うことを原則としている。多様な支援内容に対応するため、また障害がある人の社会参加の推進を図る目的として、60歳未満の人が登録、支援することも可能としている。

実施要綱 運用マニュアル	運用マニュアルは作成していない。 以下の様式あり。 ・長久手市ワンコインサービス事業利用申請書 ・長久手市ワンコインサービス事業実施要綱
支援制度の周知	専用のチラシの配布、市の情報誌に掲載、市のホームページへの掲載。
申込から支援までの 手順、期間	申込からサポート収集実施までの流れは、以下のとおり。 (1) 申請受理 (2) 支援可否の決定 (3) 支援の日程調整 (4) 支援開始 利用申請から支援開始までに要する期間は、およそ 1 週間程度である。
申請者、面談の有 無、面談同席者、 支援の可否	・利用申請を行う。(長寿課窓口又は、申請者宅へ訪問しての登録も可能) ・利用決定後は、電話等で利用の受付や相談を行う。 ・面談は、電話で支援の内容を確認できるため行わない。(必要に応じて下見を実施)
運用体制および部 局内、外部機関と の連携	【支援者の活動の流れ】 (1)登録 ア 事業内容の説明を受けて、「長久手市ワンコインサービス事業支援者認定申請書」を市長寿課に提出。 イ 市長寿課で、申請書受理確認⇒認定の場合は、「長久手市ワンコインサービス事業支援者認定通知書」を送付。 ウ 認定後、支援者としての活動が可能となる。 (2)事前調整 ア 活動日等は、利用者からの申込により、長久手市ワンコインサービスの業務委託を受けている NPO 法人つづらが、利用者の希望や支援内容に対応可能な支援者の調整を行い、決定する。 (3)活動日 ア 決められた日時に利用者宅を訪問。 イ 利用者に氏名を名乗り、名札を提示、依頼内容を確認後、支援を開始。 ウ 活動終了後、利用状況報告書に記録し、利用者の確認(自署又は記名押印)を受ける。 エ 利用者から利用料(100 円、500 円、1,000 円)を受け取り、領収書を渡す。 (4)報告 活動月の翌月 10 日までに、報告書及び補助金請求書を市長寿課に提出。報告書の提出のあった日の翌月末日までに、市から市補助金(300 円/1 件)を支払う。
利用要件	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。

ごみ出し支援の方法 (対象、回収頻度、 方法)	○対象品目を4品目に分別し、一般行政回収と同一日にごみ出しを行う。 ・分別品目:4品目(具体的に燃えるごみ、資源ごみ、燃えないごみ、粗大ごみ) ○回収頻度 ・普通ごみ・・・制度を利用される人の希望に合わせて、週1～2回実施 ・資源ごみ・・・制度を利用される人の希望に合わせて、月1～2回実施 ・燃えないごみ・・・制度を利用される人の希望に合わせて、月1回実施 ・粗大ごみ・・・制度を利用される人が回収日を予約し、予約日に合わせて支援を実施 ○玄関先から集積所までの運搬 ・徒歩にて実施 ・ボランティアの所有車の使用は、古紙等を集積するセンターへの持ち込みの場合のみ ○サービス内容 ・専門的な技術を必要としない軽易な作業で、例として次のとおり。 (1) ワンコイン 100 円(作業時間が一人で10分未満) ア 朝のごみ出し(指定日に、指定袋に詰めてある物に限る) イ 郵便物の投函 ウ 電球・蛍光灯の取替え(買い置きあり) エ 10分未満の植木・花の水やり オ 電気製品の電池交換(買い置きあり) (2) ワンコイン 500 円(作業時間が一人で10分以上30分以内) ア 資源ごみの分別出し(市の指定品目、指定日に限る) イ 電球・電池交換(買い置きなし) ウ 庭の清掃・草取り エ 簡単な大工仕事 オ 家具の移動(一人作業の場合) カ 買い物の代行 キ お話し相手 ☆プラス500円で30分延長が可能。 ・支援者の報酬 (1) 作業時間10分未満の場合 100円(+市補助金300円) (2) 作業時間10分以上30分以内の場合 500円(+市補助金300円) (30分延長する場合は、更に+500円。最大で1時間。)
収集時の声かけ	・希望者には、毎回行う。 ごみの排出がない場合は、事前に支援をお休みする旨の連絡をいただくことになっており、その連絡がないままごみの排出がない場合は、なんらかの異常な状態を示していると想定されるため、利用者へ連絡するなどアプローチする。分別が不十分な場合については、分別のお手伝いに入らせていただけるようお声がけする。 ・声がけを担当するのは、事業委託先の NPO 法人及び事業に登録している有償ボランティアである。
見守りネットワーク	特になし
利用者に対する 継続支援の確認	支援開始後、まだ確認を行っていない。
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、収集運搬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。令和2年度は、NPO法人つづらへ委託。

予算の現状および経費の実態	長久手市ワンコインサービス事業業務委託費及び補助金は、介護特会にて対応。
参考アドバイス	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けを行った。

c. 支援制度の実績、工夫：導入のヒントはなにか

取組みの実績	・平成 29 年度 19 件、平成 30 年度 48 件、令和元年度 47 件 ・令和 29 年度より支援制度を制度開始時の直営型から委託型へ見直しを行った。
実施における工夫	地域において似た活動を行うことができる団体と協働していくこと。

Ⅲ. 今後の課題

取組における課題	課題と感じる事項は以下のとおり。 ・利用者増に対して、定期的なごみ出しを担ってもらえる支援者が少なく、これまでに対応できなかったケースはないものの、今後は何らかの対策が必要。 ・また、制度を必要としている人に周知が行き届いていないという指摘もある。
課題への対応	支援者を増やすため、また制度を必要としている人に周知するための PR 等。
実施上重視していること	重視している事項は以下のとおり、運営にあたり気を配る点が多い。 ・予算、人員の確保、制度の周知、利用世帯の要件 ・申込時の申請者との対応、個人情報保護、プライバシーの確保 ・安否確認、利用者の不在の連絡の徹底、他の組織との連携
今後、検討したいこと	「困ったときにはおたがいさま」というボランティア精神が基本の制度であることを周知しながら、利用と支援のあり方や他の支援組織との連携が図れるようにしたい。