

モデル事業の効果測定の方法(案)

1. モデル事業の効果測定の概要

各地域で実施するモデル事業を通じて、リユースされた量（市民から買取した実績等）から、廃棄物の発生抑制・処理削減効果や市町村の廃棄物処理コスト削減の効果などを推測する。併せて、本モデル事業を通じてリユースショップを利用した市民や事業期間中に使用済製品が発生したが本事業を活用しなかった市民を対象にアンケート調査を行い、モデル事業の取組の効果や課題を整理する。

具体的には、以下の方法より実績・実態を把握し整理する。

- 1 モデル事業を通じた利用実績の把握
（協力いただいたリユース事業者から利用実績等を報告いただく）
- 2 モデル事業利用者向けアンケート調査
（モデル事業を通じてリユースショップを利用した人を対象）
- 3 一般市民向けアンケート調査
（モデル事業を通じたリユースショップ利用の有無に関わらず、モデル地域住民を対象）
- 4 協力いただいたリユース事業者向けアンケート調査・インタビュー調査
（実際にモデル事業を通じて、どのような成果・課題があったかを把握）

2. 具体的な効果測定の方法(案)

2.1 モデル事業を通じた利用実績の把握

協力いただいたリユース事業者から利用実績等を報告いただく。モデル事業のチラシ等を見て利用された方（モデル事業利用者）の人数、リユース品として買取りされた件数、問合せ件数等を把握、本モデル事業の成果として整理・報告をいただく。また、可能であれば、査定のみで買取しなかった実績、電話等での問合せの実績についても報告をいただく。

報告の頻度は1カ月に1回程度を想定する。

なお、リユース事業者の負担を経験するため、報告時の様式は問わず、また個人情報・機密情報等は削除した上でご報告いただく。

本資料6ページ「(参考資料)モデル事業利用者向けアンケート調査の調査票」参照。

< 買取の実績 >

- ・買取日 : 月 日に買取
- ・買取人数 : 査定の上、買取を実施した人数
- ・買取品目・数量 : 買取した数量 (品目別の数量・個数)
- ・買取金額 : 品目別の買取金額 (可能であれば)
- ・利用者の属性 : 性別、年代、住所など (可能であれば)

買取方法 (店頭買取 / 出張買取 / 宅配買取) の区別がつくように報告いただく

< 査定したが買取しなかった (できなかった) 実績 >

- ・査定日 : 月 日に査定 (買取は実施しなかった) (可能であれば)
- ・査定人数 : 査定を実施した人数 (可能であれば)
- ・査定品目・数量 : 査定したものの個数 (品目別の数量・個数) (可能であれば)
- ・買取に至らなかった理由 : 買取対象外、査定結果に満足いただけないなど (可能であれば)
- ・利用者の属性 : 性別、年代など (可能であれば)

< 電話等での問合せ実績 >

- ・問合せ日 : 月 日に問合せ (可能であれば)
- ・問合せ件数 : 電話・メール等で問合せがあった件数 (可能であれば)
- ・問合せ内容 : どのような問合せであったか (可能であれば)

2.2 モデル事業利用者向けアンケート調査

モデル事業を通じてリユースショップを利用した人を対象にアンケート調査を実施する。モデル事業の認知機会・利用状況、事業への満足度や課題などを把握する。

調査票の配布は、リユースショップにて買取を行う際に手渡し (調査票・返信用封筒)、郵送にて回収を行う。実施期間はモデル事業開始時から平成 24 年 2 月末までを予定する。

詳細は、本資料7ページ「(参考資料) モデル事業利用者向けアンケート調査の調査票」参照。

図表 1 モデル事業利用者向けアンケート調査の実施概要

調査対象 : 本モデル事業を通じてリユースショップを利用した市民
調査方法 : リユースショップに製品を引き渡す際、リユースショップから調査票・返信用封筒を手渡し、郵送にて回収
実施時期 : 事業期間中、随時実施 (平成 23 年 12 月 ~ 平成 24 年 2 月頃まで)
設問項目 : 認知機会・利用状況、事業の満足度及び課題 / など

図表 2 モデル事業の利用者向けアンケートの設問内容

		設問内容	概要
認知機会・利用状況	問 1	モデル事業の認知機会の把握	モデル事業をどのように知ったのか。
	問 2	引渡品目の把握	どのような品目を引き渡したか。 (家具/電化製品/衣類 など)
事業の満足度及び課題	問 3	モデル事業の利用理由	なぜモデル事業を利用したのか。 (優良化の取り組みの実施/近くにあった/引き渡せる品目と分かったから など)
	問 4	モデル事業が無かった場合の取扱	モデル事業が無かった(知らなかった)場合、どのように処理をしていたか。
	問 5	モデル事業の満足度の把握	モデル事業利用時の工程ごと(受付時、リユース品の受取時など)の満足度を5段階評価。
	問 6	モデル事業の課題の把握	チラシの内容やリユースショップの対応をどのように改善すれば、もっと利用しやすくなるのか。(掲載店舗数が増える/引取り品目が増える/コンプラ体制の充実 など)
その他	問 7	リユースの認知度の変化	モデル事業をきっかけとしてリユースの認知するようになったか。
	問 8	今後の利用意向	モデル事業終了後もリユースショップを利用したいか。

性別、年代、リユースショップの利用状況等の属性も把握する。

配布した店舗名をアンケート用紙に記載し、どの店舗で配布されたかを把握する。

2.3 一般市民向けアンケート調査

モデル事業を通じたリユースショップ利用の有無に関わらず、モデル地域住民を対象にアンケート調査を実施する。一般市民向けアンケートでは、インターネットモニター調査、または郵送アンケートを実施し、モデル事業の認知状況を確認するとともに、モデル事業を利用しなかった市民に対してもアンケートを実施する。

「2.2 モデル事業利用者向けアンケート調査」と異なる点として、「本モデル事業を知っていたが利用しなかった人」への設問を重視し、本モデル事業のチラシ等を通じて、リユース・リユースショップに対する意識が変わったのか、不用品が発生する機会があれば利用したのかどうかといった点を把握する。

図表 3 モデル事業利用者向けアンケート調査の実施概要

<p>調査対象：モデル地域の住民を対象。属性としては以下の3つに分類される。</p> <ul style="list-style-type: none"> モデル事業利用者 モデル事業未利用者(モデル事業を知っていたが利用しなかった市民) モデル事業未認知(モデル事業を知らなかった市民) <p>調査方法：インターネットモニター調査、または郵送法にて実施</p> <p>実施時期：事業期間終了時または終了近くの時期(平成24年2月頃)</p> <p>調査項目：認知機会・利用状況、リユース品引渡し及び不用品発生と代替品購入の関係、事業の満足度及び課題を把握する。</p>
--

図表 4 一般市民向けアンケートの設問内容（案）

設問対象	設問内容	概要
全て	モデル事業の認知機会の把握	モデル事業を知っているか、モデル事業をどのように知ったか。
	引渡品目・店舗の把握	使用済製品を引き渡したのか、どのような品目をどの店舗に引き渡したか。
モデル事業利用者	引渡製品が不用となったきっかけ	本事業で排出された製品は退蔵されていたものなのか、新製品・代替製品の購入の際に不用となったのかを把握。どの程度の退蔵していた製品がモデル事業をきっかけとして、リユースされたかを明らかにする。
	引渡と新品(またはリユース品)購入の関係	リユース品として不用品を処理することが新品(またはリユース品)の購入に繋がっているかどうか。
	モデル事業の利用理由	なぜモデル事業を利用したのか。 (優良化の取り組みの実施/近くにあった/引き渡せる品目と分かったから など)
	モデル事業の満足度の把握	モデル事業利用時の工程ごと(受付時、リユース品の受取時など)の満足度を5段階評価。
	モデル事業の課題の把握	チラシの内容やリユースショップの対応をどのように改善すれば、もっと利用しやすくなるのか。(掲載店舗数が増える/引取り品目が増える/コンプラ体制の充実 など)
モデル事業未利用者	不用品の発生の有無	モデル事業期間中に不用品が発生したか(発生した場合は品目も把握)
	モデル事業の未利用理由	<不用品発生の場合>なぜモデル事業を利用しなかったのか (コンプラが不安/近くにない/引き取ってもらえる品目ではない など)
	モデル事業の課題の把握	チラシの内容やリユースショップの対応をどのように改善すれば、もっと利用しやすくなるのか。(掲載店舗数が増える/引取り品目が増える/コンプラ体制の充実 など)
全て	リユースの認知度の変化	モデル事業をきっかけとしてリユースの認知するようになったか。
	今後の利用意向	事業終了もリユースショップを利用したいか。

性別、年代、リユースショップの利用状況、環境問題への意識等の属性も把握する。

2.4 協力いただいたリユース事業者向けアンケート調査・インタビュー調査

本モデル事業に協力いただいたリユース事業者に対してアンケート調査、必要に応じてインタビュー調査を実施する。

実際にモデル事業を通じて、どのような成果があり、運営上どのような課題があったか、今後市町村と連携する事業があれば連携したいかなど、把握する。

図表 5 リユース事業者向けアンケート調査の実施概要

調査対象：本モデル事業に協力いただいたリユース事業者
調査方法：郵送またはメールにてアンケート配布、必要に応じてインタビュー調査
実施時期：事業期間終了時または終了近くの時期（平成 24 年 2 月頃）
調査項目：モデル事業の効果、運営上の課題、今後の意向など

図表 6 リユース事業者向けアンケート調査の設問内容（案）

設問内容	概要
モデル事業への参画理由	どのような理由で、モデル事業に参画したのか。 （買取量及び販売量の増加 / 認知度向上 / など）
モデル事業の効果	モデル事業参画により事業者が達成したメリットを 5 段階評価。 （上記の参画理由と同様の項目で実施）
運営上の課題	モデル事業を運営する上でどのような課題があったか。 （市町村との調整 / 従業員への教育 など）
今後の市町村との連携意向	今後の市町村との連携意向を把握する。

(参考資料) モデル事業を通じた利用実績の把握

< 買取の実績 (報告イメージ) >

買取件数	日時	お客様	性別	年齢	住所	買取品目	買取金額(円)	買取方法	備考(特記事項)
1	12月5日	A	男性	20歳代	市 町	液晶テレビ	1000~2000円	出張買取	
2	12月5日	A	男性	20歳代	市 町	家具	500~1000円	出張買取	木製のたんすは引き取れなかった
3	12月8日	B	男性	30歳代	××市 町	茶器	500~1000円	店頭買取	
4	12月8日	C	女性	20歳代	市 町	家具	~500円	出張買取	
5	12月9日	D	男性	40歳代	市 町	家具	~500円	出張買取	
6	12月9日	E	男性	50歳代	市 町	時計	500~1000円	店頭買取	店頭買取、出張買取、宅配買取など、買取方法別に整理。
7	12月9日	E	男性	50歳代	市 町	帽子	~500円	店頭買取	
8	12月9日	F	男性	33歳	市 町	パソコン	2500円	店頭買取	
9	12月9日	F	男性	33歳	市 町	エアコン	4000円	店頭買取	
10	12月9日	F	男性	33歳	市 町	洗濯機	3000円	店頭買取	
11	12月12日	G	女性	42歳	市 町	たんす	200円	出張買取	
12	12月12日	G	女性	42歳	市 町	パソコンラック	200円	出張買取	
13	12月12日	G	女性	42歳	××市	ベッド	1000円	出張買取	
14	12月15日	H	男性	23歳	市 町	液晶テレビ	2500円	店頭買取	
15	12月15日	H	男性	23歳	市 町	スガーツ用品	1200円	店頭買取	スノーボード
16
17
18
19

イメージであり、各社のご都合のよいフォームで報告をいただく(集計・加工は事務局にて実施する)
斜体は可能であれば報告いただく内容

< 査定の実績 (報告イメージ) >

買取件数	日時	お客様	性別	年齢	買取品目	備考(買取に至らなかった理由)
1	12月5日	A	男性	20歳代	液晶テレビ	
2	12月5日	A	男性	20歳代	家具	木製のたんすは引き取れなかった
3	12月8日	B	男性	30歳代	茶器	
4	12月8日	C	女性	40歳代	家具	買取にいたらなかった理由があれば、報告いただく。
5	12月9日	D	男性	30歳代	家具	
6	12月9日	E	男性	50歳代	時計	
7	12月9日	E	男性	50歳代	帽子	
8	12月9日	F	男性	33歳	パソコン	故障していた
9	12月9日	F	男性	33歳	エアコン	
10	12月9日	F	男性	33歳	洗濯機	
11	12月12日	G	女性	42歳	パソコンラック	品目は一例。各事業者が管理している区分で報告いただく。(任意)
12	12月12日	G	女性	42歳	ベッド	
13	12月15日	H	男性	23歳	液晶テレビ	
14
15
16
17

イメージであり、各社のご都合のよいフォームで報告をいただく(集計・加工は事務局にて実施する)
斜体は可能であれば報告いただく内容(査定件数については可能であれば報告いただく)

< 問合せの実績 (報告イメージ) >

買取件数	日時	性別	備考(問合せ内容)
1	12月5日	男性	テレビの買取について
2	12月5日	男性	買取品目について
3	12月8日	男性	買取品目について
4	12月8日	女性	営業時間について
5	12月9日	男性	利用方法について
6	12月9日	男性	場所について
7
8
9

イメージであり、各社のご都合のよいフォームで報告をいただく(集計・加工は事務局にて実施する)
斜体は可能であれば報告いただく内容(問合せ件数については可能であれば報告いただく)

リユースモデル事業をご利用いただいた方へのアンケート

実施主体：環境省、市

問1 このモデル事業をどのようなきっかけでご存知になりましたか？(当てはまるものすべてに)

1. チラシ 2. ポスター 3. インターネット 4. 人から聞いた(口コミ)
5. 店頭(事前に知っていて来店) 6. 店頭(知らずに来店) 7. その他()

問2 どの品目をリユースショップに引き渡しましたか？(当てはまるものすべてに)

1. 電化製品 2. 家具 3. 衣料品 4. 服飾品 5. 生活雑貨 6. スポーツ用品
7. その他()

問3 リユースショップへ査定・買取を依頼した理由を教えてください。(当てはまるものすべてに)

1. モデル事業の趣旨(資源の有効活用、ごみ削減)に賛同・協力したかったから
2. 市、環境省が紹介するリユースショップだったから
3. 市の職員などに勧められたから
4. 信頼できそうなリユース業の業界団体の会員企業であったから
5. リユース品がきちんと販売されそうだったから
6. モデル事業のチラシ等を見て、リユースショップの存在を知った・思い出したから
7. モデル事業のチラシ等を見て、リユースショップの利用方法がわかったから
8. モデル事業のチラシ等を見て、買い取ってもらえる製品・品目だと分かったから
9. ごみとして捨てるとお金がかかるが、リユースショップでは買い取ってもらえるから
10. 煩雑な手続きや準備をしなくてすむから
11. まだ使用する人がいれば有効に利用してほしかったから
12. 家まで取りに来てくれたから(出張買取の場合)
13. たまたま不用品が発生したから(モデル事業が実施されたこととは関係がない)
14. その他(具体的に)

問4 本モデル事業を知らなかった場合(無かった場合) その製品はどのようにする予定でしたか？

(もっとも当てはまるもの1つに)

1. 市のごみとして出した
2. 自宅で保管していた
3. リユースショップで販売した
4. ネットオークションやフリーマーケットで販売した
5. その他(具体的に)

問5 広報チラシの内容やリユースショップに査定・買取を依頼した際の対応などについて、ご感想・満足度をお聞かせください。(各項目の当てはまるもの1つに)

	不満		普通		満足
1) チラシへの掲載店舗数	1	2	3	4	5
2) チラシの品目の分かりやすさ	1	2	3	4	5
3) チラシの買取基準の分かりやすさ	1	2	3	4	5
4) リユースショップの窓口での対応	1	2	3	4	5
5) 依頼、査定、買取、支払いに至るまでの手続き	1	2	3	4	5
6) 買取価格	1	2	3	4	5
<出張買取を希望した方>					
7) 依頼してから実際に訪問査定されるまで対応時間	1	2	3	4	5 該当なし
8) リユースショップの訪問査定時の対応	1	2	3	4	5 該当なし

続けて裏面もご回答ください

問6 今後もリユースショップを更に利用するには、チラシの内容やリユースショップの対応で、どのような点が改善されればいいですか？（当てはまるものすべてに）

1. チラシ等で掲載店舗数が増える
2. チラシ等で買取基準・買取可能な製品をより明示する
3. チラシ等でどのように利用すればよいのか（利用方法）が分かりやすくなる
4. チラシが整理されており、見やすくなる（品目別、地域別など）
5. リユースショップの法令遵守・コンプライアンス体制がしっかりしていることが分かる
6. きちんとリユースされていることが分かる
7. 手続き等が簡単になる（煩雑な手続きがなくなる）
8. 査定・買取の価格が上がる
9. 環境にやさしいことがもっと広くアピールされる
10. その他（_____）

問7 廃棄物・ごみ問題、循環型社会構築に向けて、“3R”（廃棄物等の発生抑制（リデュース）、再使用（リユース）、再生利用（リサイクル））の取組推進が求められています。まだ使える製品を再使用（リユース）することが、資源の有効活用やごみ削減に繋がることを知っていましたか？

（当てはまるもの1つに）

- | | | |
|--------------|-------------------|-----------|
| 1. 以前から知っていた | 2. モデル事業をきっかけに知った | 3. 知らなかった |
|--------------|-------------------|-----------|

問8 市では、資源の有効活用、ごみの削減に繋がるリユースの取組を引き続き進めていく予定です。市民の皆様にはリユースショップの所在地・連絡先・取扱品目・利用方法などの情報を整理、それらのチラシやポスターを作成・配布など情報提供させていただき、リユースショップを積極的に活用いただくことで、資源の有効活用、ごみ削減をすることができます。

今後、市としてこのような取り組みを継続することで、リユースショップを利用したいと思いませんか？

（当てはまるもの1つに）

- | | | |
|-------------|---------------|----------|
| 1. 利用したいと思う | 2. 利用したいと思わない | 3. 分からない |
|-------------|---------------|----------|

問9 これまで、どれくらいの頻度でリユースショップ（いわゆるリサイクルショップや古着販売店、古本屋など）を利用していましたか？

（当てはまるもの1つに）

- | | | | |
|------------|----------------|--------------|--|
| 1. 月に1回以上 | 2. 数ヶ月に1回程度 | | |
| 3. 半年に1回程度 | 4. 半年に1回よりも少ない | 5. 利用したことがない | |

問10 ご自身について、お答えできる範囲でご回答ください。

性別	女性	男性					
年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
世帯人数	1人	2人	3人	4人	5人以上		

以上で、アンケートはここまでです。返信用封筒（切手は不用です）にて、ご返信ください。
ご協力をありがとうございます。