

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

# 高齢者ごみ出し支援制度導入の手引き

＜地方公共団体向け＞

2021年3月

## 1-1 手引きの目的（手引き 2頁）

1. 高齢化社会や核家族化の進展等に伴い高齢者のみの世帯が増加することにより、家庭からの日々のごみ出しに課題を抱える事例も生じており、既に一部の地方公共団体においては高齢者ごみ出し支援（「ふれあい収集」等）が開始されている。
2. 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。
3. 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導入しようと検討を行う地方公共団体が、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、既に制度を導入している地方公共団体においても、課題の改善や支援制度の見直しにつながることを目的としている。

## 1-2-1 手引きの章立てと内容（手引き 2頁）

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、利用者にあ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【STEP 1】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【STEP 2】計画	➔ 【STEP 1】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【STEP 3】運用	➔ 【STEP 2】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【STEP 4】評価	➔ 【STEP 3】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。

全国の地方公共  
団体

#### ・アンケート調査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」

地方公共  
団体  
32箇所

#### ・現地ヒアリング調査

・支援制度のタイプ、人口規模、高齢化率等、重複しない事例を選定し、「事例集」に取り纏め

地方公共  
団体  
8箇所

#### ・モデル事業

・2ヶ月間の実証事業

#### アンケート調査①

- ・ 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制度』の実施状況等を調査する。
- ・ 実施期間：2019年1月23日～2月8日

#### アンケート調査②

- ・ 目的：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。
- ・ 実施期間：2021年2月4日～2月19日

#### 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および導入・運用上の工夫や課題等について詳細に把握する。
- ・ 対象：支援制度導入済の地方公共団体32箇所

#### ごみ出し支援の試行・実証のためのモデル事業 (以降、「モデル事業」という)

- ・ 目的：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な運用に必要な知見やノウハウ等を収集する。
- ・ 対象：地方公共団体8箇所（2年度の実施総数）

## 2-1-1 高齢化の急速な進展 (手引き 7~8頁)

### (1) 高齢化の現状

令和2 (2020) 年5月1日現在

**高齢化率 28.7%**  
(65歳以上人口は3,608万人)

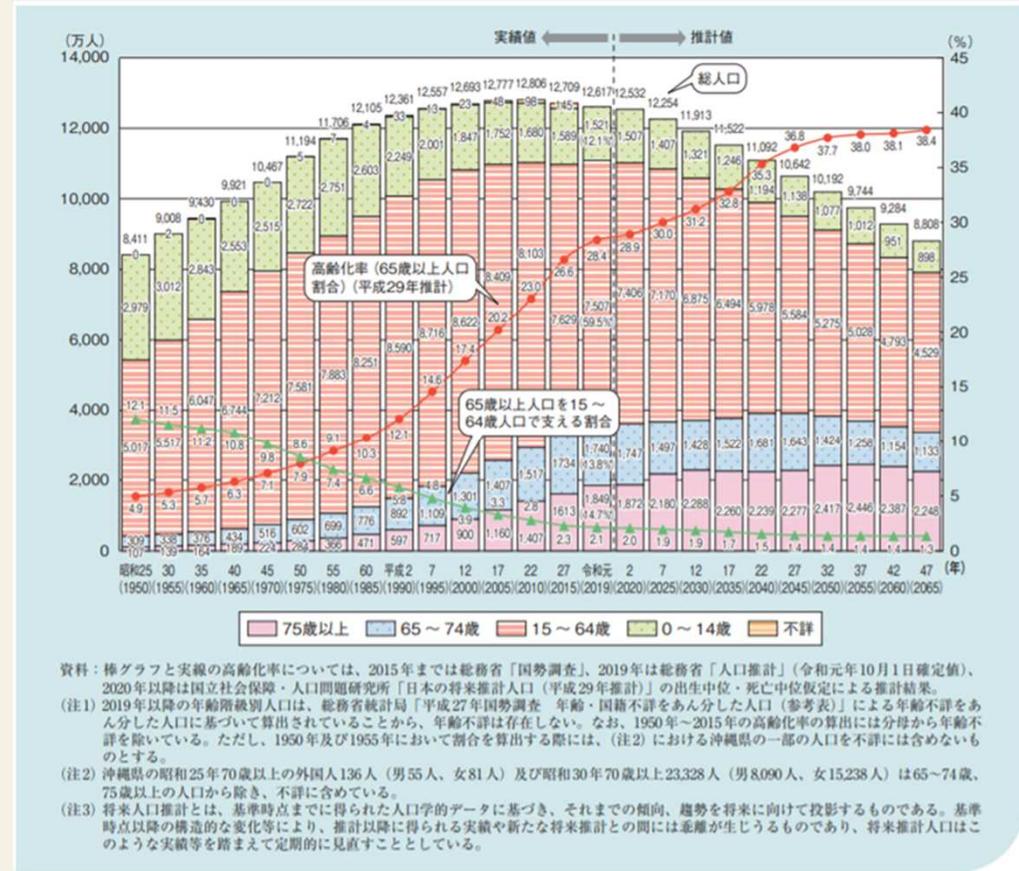
**総人口 1億2,590万人**

### (2) 将来推計人口でみる高齢化の将来像

平成29 (2017) 年4月、国立社会保障・人口問題研究所公表「日本の将来推計人口」の推計結果

令和18 (2036) 年  
**高齢化率が33.3%、  
国民の3人に1人が65歳以上**

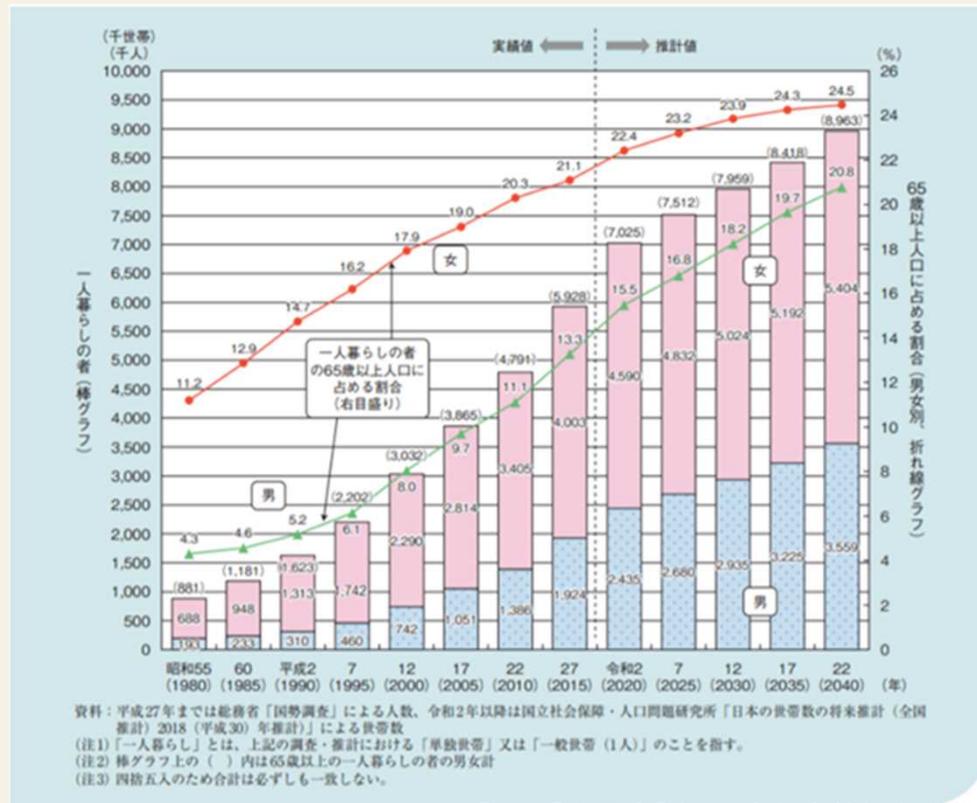
令和47 (2065) 年  
**高齢化率が38.4%、  
国民の約2.6人に1人が65歳以上**



## 2-1-3 高齢者の単身世帯の増加（手引き 11頁）

- 65歳以上人口に占める一人暮らしの割合は、男女ともに増加傾向にある。  
平成27（2015）年には、男性13.3%、女性21.1%
- 将来、65歳以上人口に占める一人暮らしの割合は、男女ともに2割を超えると推計される。  
令和22（2040）年には、男性20.8%、女性24.5%（推計）

図表2-1-6 65歳以上人口に占める一人暮らしの者の動向



【出所】内閣府「令和2年度版高齢社会白書」

## 2-2-1 高齢者のごみ出し支援の取組主体（手引き 11～13頁）

高齢者のごみ出し支援の主な担い手の主体は、以下のとおり。

### （1）地方公共団体の廃棄物部局による取組

平成11年（1999年）以降に本格的な導入が始まる。

**令和3年1月現在、34.8%の地方公共団体で高齢者ごみ出し支援制度の導入あり。**

（環境省 令和2年度（2020年度）の全国地方公共団体向けアンケート調査より）

### （2）地方公共団体の高齢福祉部局によるサービス

介護保険制度を利用したサービスにおいても、ごみ出し支援を受けられる。

介護給付：「訪問介護：生活援助」…要介護認定者の利用

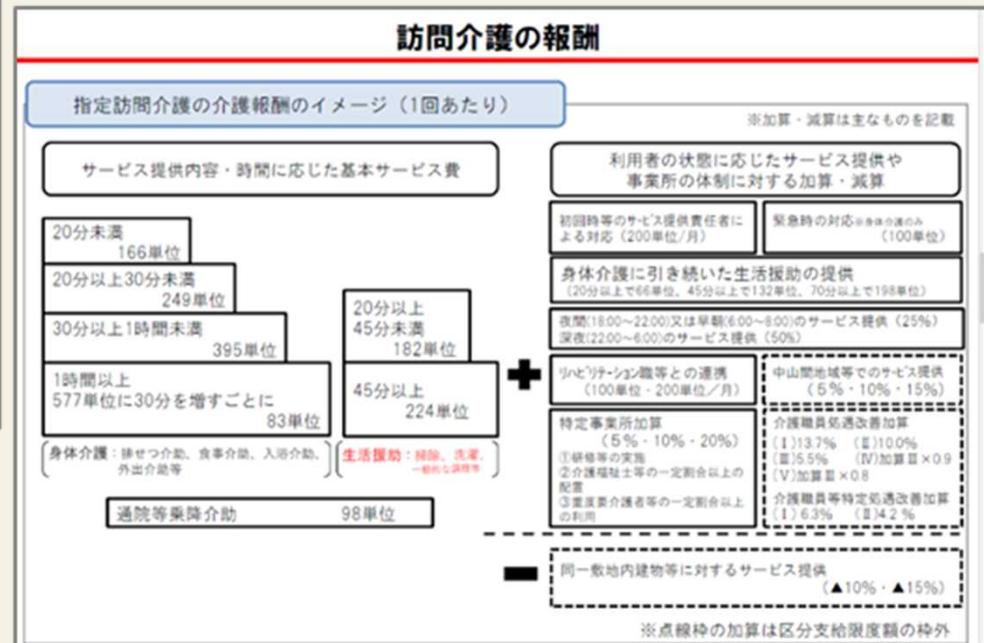
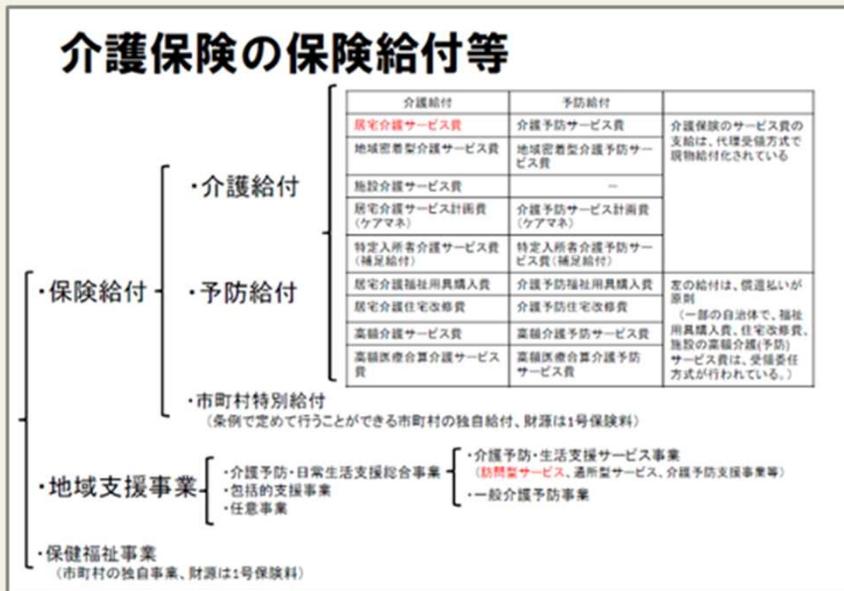
介護予防・日常生活支援総合事業：「訪問型サービス」…要支援認定や事業対象者等による利用

### （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。

## 2-2-1 高齢者のごみ出し支援の取組主体（手引き 12頁）

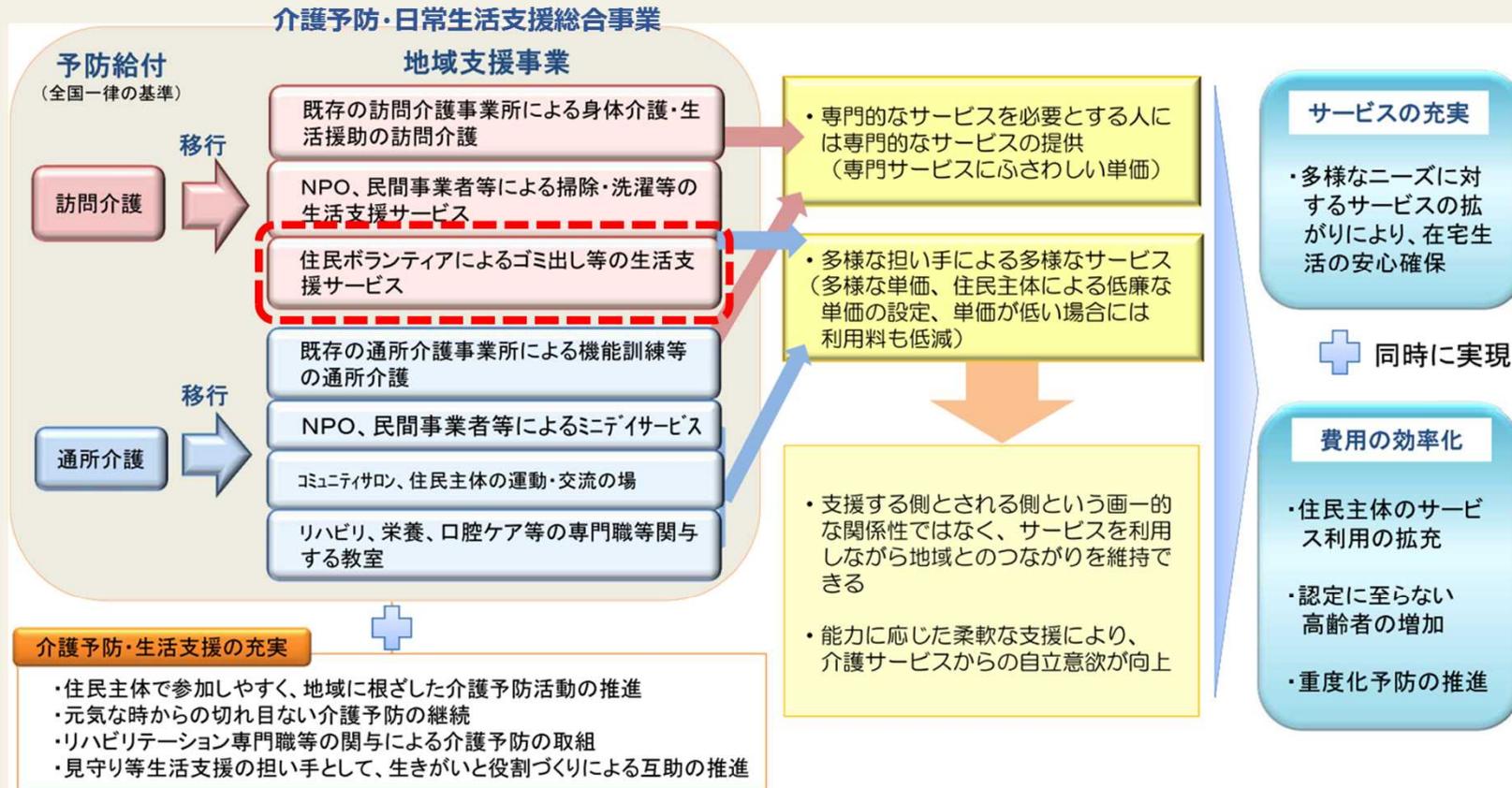
### （2）地方公共団体の高齢福祉部局によるサービス



【出所】厚生労働省老健局資料、2021年3月現在

## 2-2-1 介護保険における総合事業（手引き 13頁）

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、総合事業の一部として行われている。

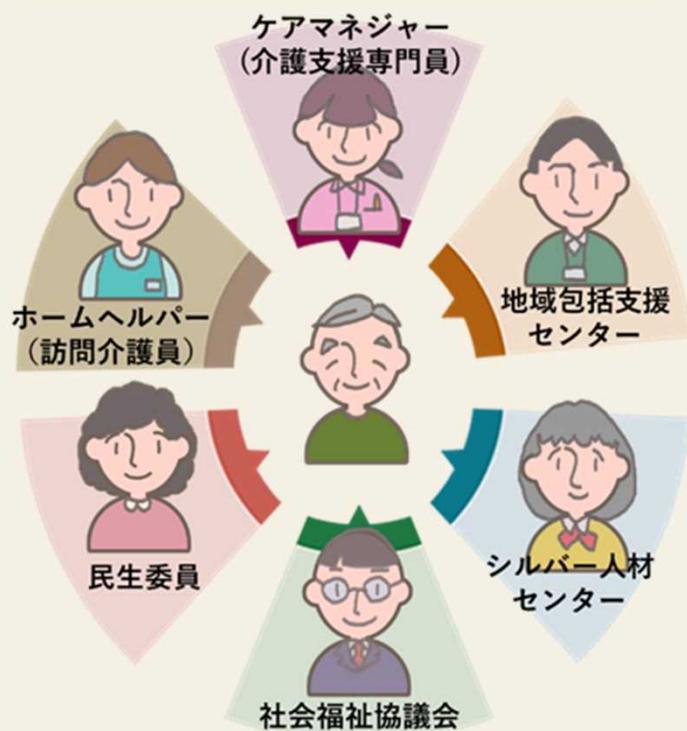


【出所】厚生労働省老健局資料「介護予防・日常生活支援総合事業の基本的な考え方」

## 2-2-2 高齢者のごみ出し支援における連携（手引き 14～15頁）

- 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がある組織として、地方公共団体の福祉部局、地域包括支援センター、シルバー人材センター、社会福祉協議会、自治会、NPO、ボランティアなどをあげることができる。

高齢者ごみ出し支援に係る高齢者福祉分野の主体



管轄部局	関連機関や専門員	高齢者ごみ出し支援制度運営における主な役割や利用できるノウハウなど
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	地方公共団体からの収集運搬業者(委託型)、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)	制度利用者のごみ出しの支援、担当高齢者への制度の紹介、居宅介護支援事務所や指定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

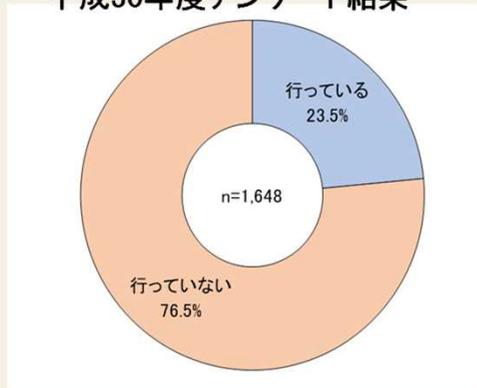
## 2-2-3 高齢者のごみ出し支援制度の導入状況（手引き19～20頁）

### ● 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

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制度の導入状況

平成30年度アンケート結果



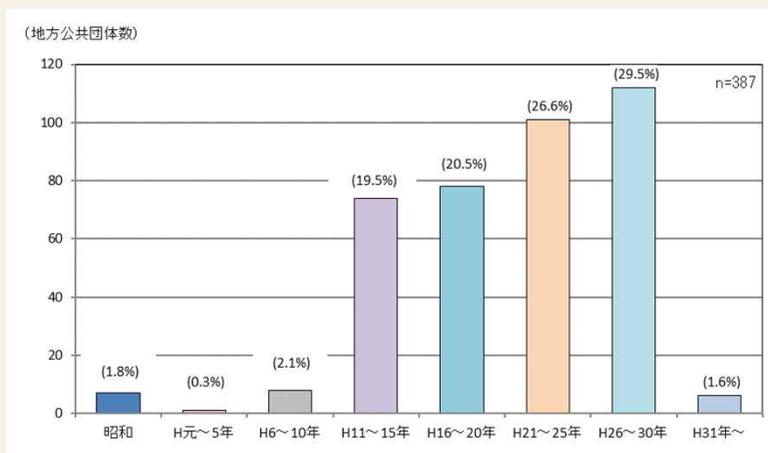
【出所】平成30年度アンケート結果

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

### ● 支援制度の導入時期 平成11年（1999年）以降、本格的な導入が進む。



【出所】平成30年度アンケート調査結果

### ● ごみ出し支援の主担当部局

廃棄物部局 73.0%  
福祉部局 21.5%



【出所】平成30年度アンケート調査結果

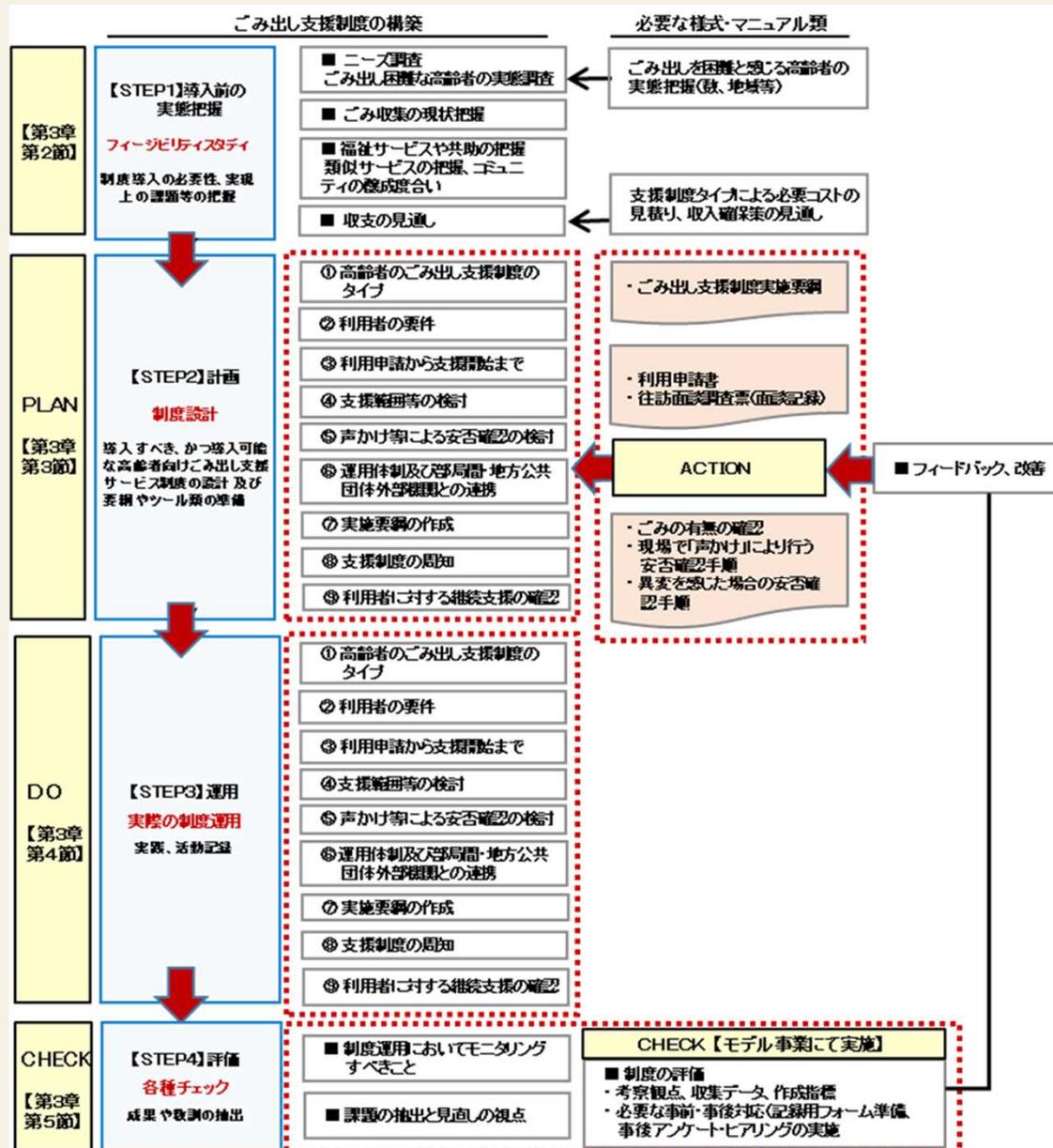
# 第3章 第1節～第2節

制度導入フロー

～高齢者のごみ出し支援制度導入～

# 3-1 制度導入フロー (手引き23~24頁)

図表3-1-1 制度導入のフロー



## 3-2 【STEP1】導入前の実態把握

### 第1項 ニーズ調査（手引き 27頁）

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	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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（要支援～）の要介護度別人口、等</li><li>・ 制度導入している自治体における利用世帯数</li></ul>
ヒアリング調査等により把握する項目	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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</li><li>・ 収集方法（ステーション／戸別）と支援ニーズの関連</li><li>・ 収集体制（直営／委託）におけるリソース（人・車両等）の余力</li><li>・ 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</li><li>・ 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）</li><li>・ 高齢者のニーズ</li></ul>
アンケート調査により把握する項目	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ごみ出しに困っている高齢者世帯の実態</li><li>・ 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</li></ul>

### 3-2-2 【STEP1】導入前の実態把握

## 第2項 ごみ収集の現状把握（手引き 29頁）

自治体におけるごみ収集の現状について、以下のように「ごみの収集方法」「収集体制」から、調査・分析を行う。

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	<ul style="list-style-type: none"><li>・ステーション収集か戸別収集か</li><li>・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）</li></ul>
収集体制	<ul style="list-style-type: none"><li>・直営か委託か</li><li>・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</li></ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"><li>・集合住宅における収集体制</li><li>・地域内の急峻地区</li><li>・降雪の際の収集法</li></ul>

### 第3項 地域の既存の取組の把握

- 高齢者のごみ出し支援を行う場合、連携の可能性がある組織は、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、ボランティアなどいくつかの組織を挙げる可以做到。また、高齢者を直接支援するケアマネジャー、ホームヘルパー、民生委員の存在もある。
- 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。

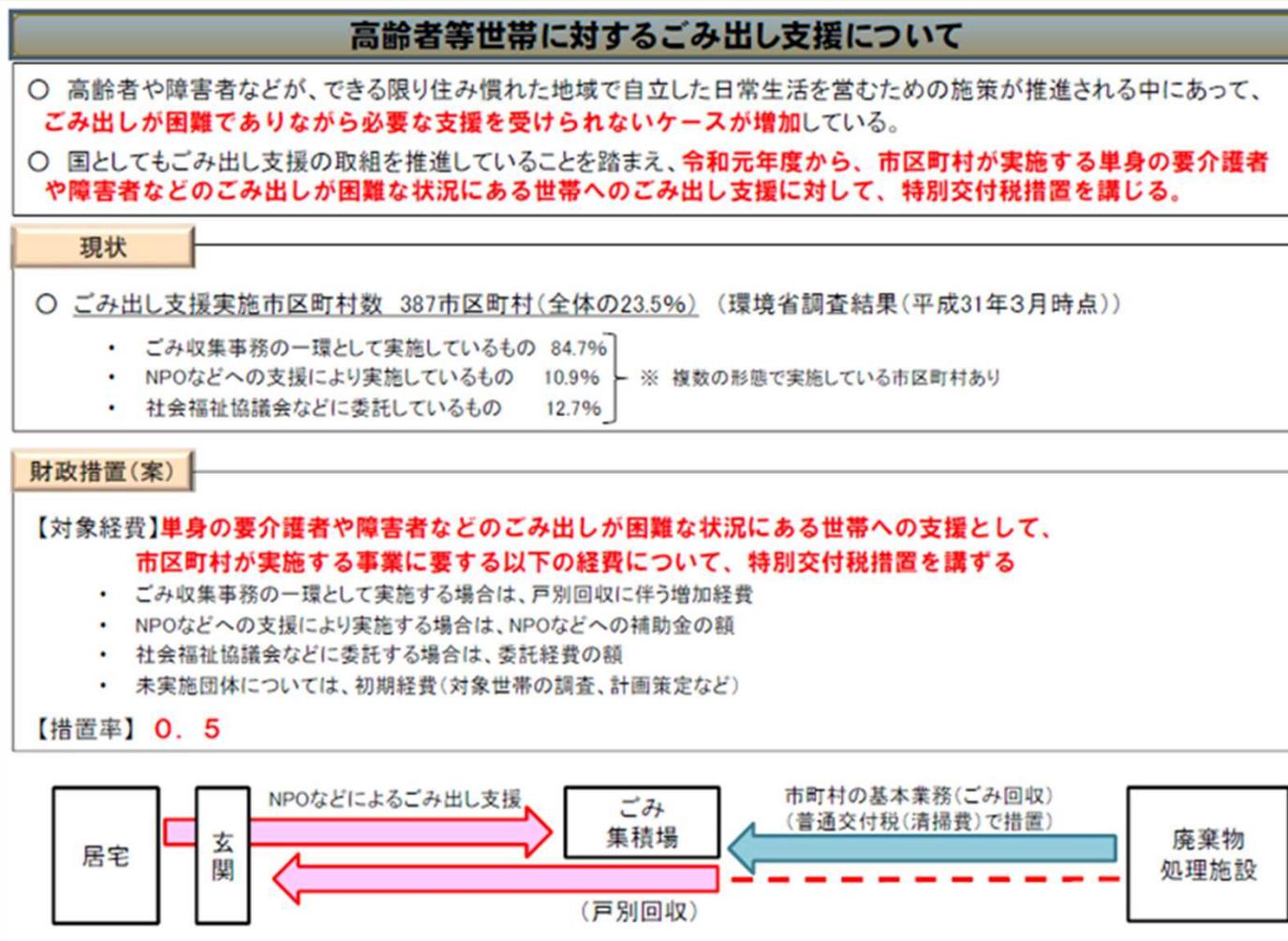
### 第4項 収支の見通し

- 高齢者のごみ出し支援制度のタイプ（詳細は後述）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となる。
- 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。この制度の概要は次頁に示すとおりである。

## 3-2 【STEP1】導入前の実態把握（手引き 36頁）

### 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

- 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。



【出所】総務省資料

## 【STEP2】計画段階における、①～⑨のフェーズ（手引き25～26頁）

【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。  
(手引き) 25頁～26頁を参照。

### 【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して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。

## 【STEP2】計画段階における、①～⑨のフェーズ（手引き25～26頁）

### 【④支援範囲等の検討】

- 支援対象とするごみの種類、支援する範囲、分別方法等を決める。支援対象とするごみの種類は、普通ごみ（可燃ごみや混合ごみ）、資源物、粗大ごみなどがある。支援範囲としては、「家の中」「玄関前」「集積所（ステーション）」「清掃センター」から、支援対象とするごみの種類ごとに決める。また、運搬方法はパッカー車、軽トラック等、これは主に地域の地理的条件（道路のこう配や狭あいさ、冬期の積雪の有無など）に応じて決める。

### 【⑤声かけ等による安否確認の検討】

- 訪問時にサービス利用者に対して安否確認のための声かけをするかどうかや、利用者の健康状態等に何らかの異変が生じていることが訪問時に確認された際の対応のあり方（地方公共団体の関係部局間の連絡経路など）について決めておく。

### 【⑥運用体制及び部局間・地方公共団体外部機関との連携】

- 制度運用の中心的な主体は地方公共団体（地方公共団体の担当部局）であるが、支援制度タイプにより、行政内のごみ収集（資源、廃棄物）所管部局が担当する場合と、福祉部局が担当する場合がある。高齢者のごみ出し支援制度は単なる収集業務ではなく、高齢者のQOL(生活の質)に関わり、福祉的要素を有するため、廃棄物部局と福祉部局の連携体制の上に成り立つという理解が不可欠である。
- また、ごみ収集に係る業務委託を行う場合、主な委託先は一般廃棄物収集運搬業者か、シルバー人材センターである。制度タイプに応じた連携体制を的確に構築すべきである。

## 【STEP2】計画段階における、①～⑨のフェーズ（手引き25～26頁）

### 【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・チャン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。

### 3-3-1 高齢者のごみ出し支援制度のタイプ (手引き 39頁)

1 : タイプⅠ : 直接支援型 (直営)

2 : タイプⅡ : 直接支援型 (委託)

3 : タイプⅢ : コミュニティ支援型

4 : タイプⅣ : 福祉サービスの一環型



## 4種のタイプ (手引き 39頁)

	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	○	○		ごみの収集・運搬は、生活支援業務の一つ

### ①タイプⅠ 直接支援型(直営) (手引き 39頁)

- 地方公共団体が運営主体
- 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、地方公共団体により多少異なる。



## ②タイプⅡ 直接支援型(委託) (手引き 40頁)

- 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。
- 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。但し、一般廃棄物収集の収集方式が各戸収集の場合は、この限りではない。
- ごみ出し支援の対象者要件も、直営型と同様、地方公共団体ごとに検討される。

	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	○	○		ごみの収集・運搬は、生活支援業務の一つ

### ③タイプⅢ コミュニティ支援型（手引き 41頁）

- 自治会やNPO等の地域の支援団体が、ごみ出し支援活動を行う。
- 地方公共団体は、ごみ出し支援活動を行う支援団体に対して補助金等で支援する仕組みである。
- 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支援する。その運営は、地域の共助（助け合い）の意識の醸成のもとに成り立ち、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。
- 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。



	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	○	○		ごみの収集・運搬は、生活支援業務の一つ

## ④タイプⅣ 福祉サービスの一環型（手引き 46頁）

- 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。
- 高齢者のごみ出し支援を日常生活における生活支援の一つに位置づけて、高齢者のごみ出し支援を行う例が含まれる。
- 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、清掃センターまでの運搬はしない。但し、地方公共団体が支援者に清掃センターまでのごみの収集・運搬を委託した場合は、その限りではない。
- 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。



	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	○	○		ごみの収集・運搬は、生活支援業務の一つ

### 3-3-1 (2) 支援制度タイプの決定 (手引き 48頁)

#### 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か。
- ・ 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、収集員等の確保が必要(コミュニティ支援型、福祉サービスの一環型)

(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

#### 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、補完サービスも考慮する。
- ・ 市民同士の支え合いにより、行政側の財政面の困難を補完する。
- ・ 直営で行うことが、共助の仕組みを阻害することになってはいけない。

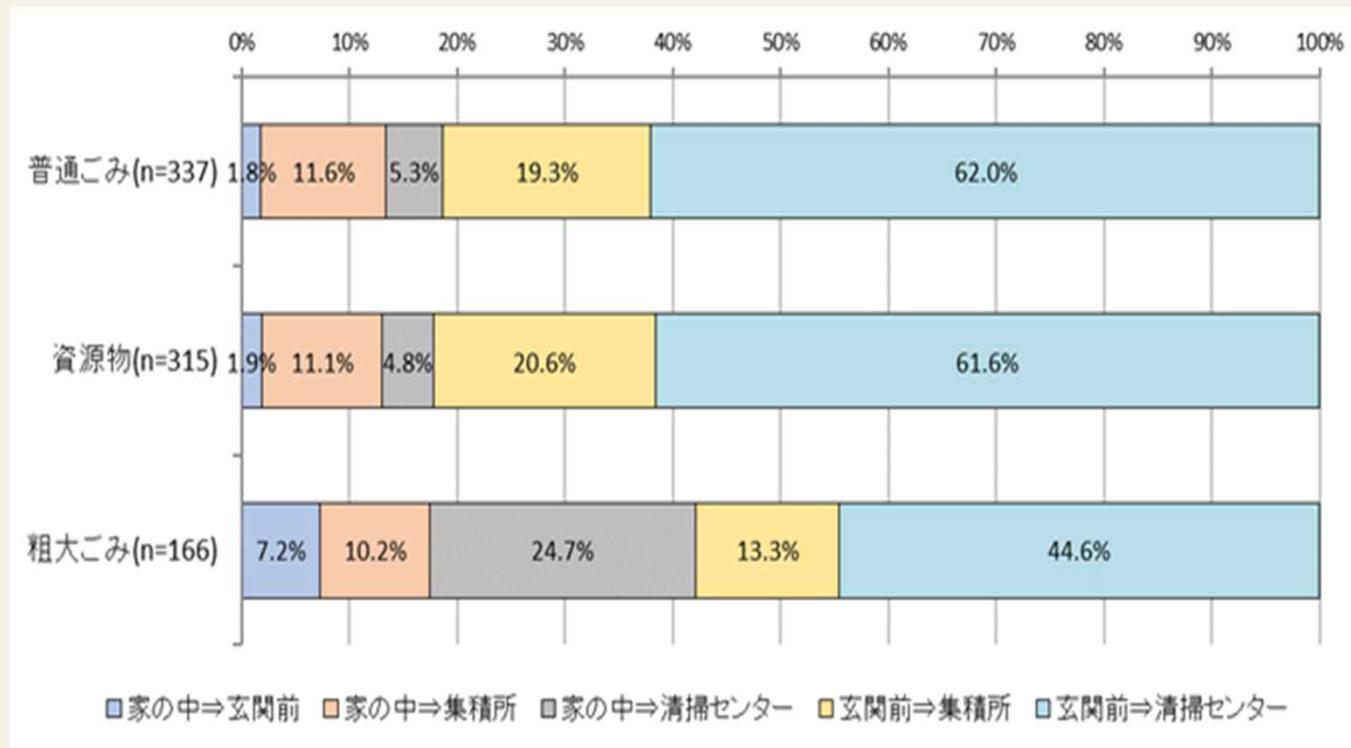
### 3-3-4 支援範囲等の検討（手引き 60頁）

#### （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、収集頻度等を決める。**

- ・ **支援対象のごみの種類**：普通ごみ（可燃ごみや混合ごみ）、資源物、粗大ごみなど。
- ・ **支援範囲**：「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支援範囲を決める。

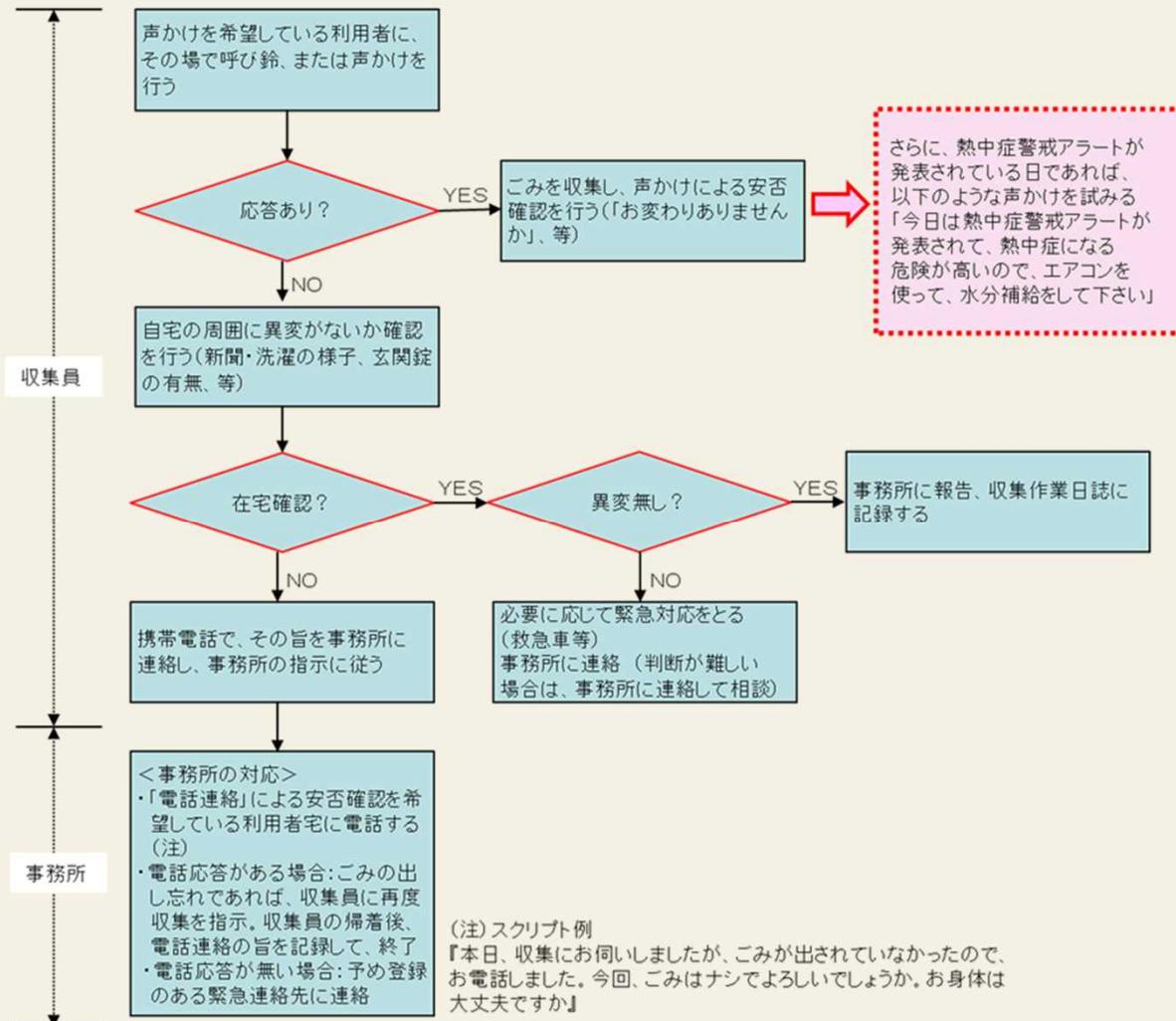
図表3-3-13 支援対象の分別品目および支援範囲（H30年度アンケート結果）



### 3-3-5 声かけ等による安否確認の検討（手引き 66頁）

#### (1) 「声かけ」等により行う安否確認フロー

図表3-3-20 声かけ等により行う安否確認フロー



### 3-3-5 (3) 現場における緊急時の対応方法 (手引き 69頁)

#### 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する。
- 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。

#### 異変に気づき、確認や諸対応が必要な例

- 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・介護の関係機関等と全くかかわりがない人である場合、対応後、高齢者みまもり相談室（仮称）に情報提供する。
- ※収集員は、状況を記録に残す。

### 3-3-6 (2) 地方公共団体内および外部関連機関との連携（手引き 74頁）

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

## 3-4-1 高齢者のごみ出し支援制度のタイプ（手引き 80頁）

### （留意点）

#### 地域の他のサービスとの棲み分け

- ・制度導入後、福祉部局およびその関連機関等により、「生活支援サービスの一環」としたごみ出し支援等、多様なサービスが導入される可能性もある。
- ⇒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

- ・地域住民の助け合い活動を損なわず、十分なる配慮をもった制度になっているかの点も確認すべきである。
- ⇒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

- ・高齢者の増加をはじめとした環境の変化への対応も考慮する必要がある。
- ⇒利用世帯数が特に多い行政区においては、利用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）

### 3-4-4 支援範囲等の検討（手引き 82頁）

#### （1）厳しい環境下の高齢者のごみ出し

- 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持って歩行することは、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。さらに、多くの階段、急傾斜の坂道、雪道の環境下では、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・中間地域広域行政事務組合）

積雪のある坂道



（出所：むつ市）

### 3-4-4 支援範囲等の検討（手引き 84頁）

#### （4）紙おむつ対応策

- ①既存のごみ排出場所を活用する方法
- ②専用拠点を中心に設置して回収する方法 ⇒令和2年度モデル事業で実証

#### （留意点）

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）などの支援者へ恩恵をもたらすものである。**

#### 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：真庭市）



### 3-4-5 声かけ等による安否確認の検討（手引き 87～88頁）

#### （2）声かけによる安否確認の流れ ⇒ 令和元年度モデル事業で実証

##### （留意点）

##### 【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。

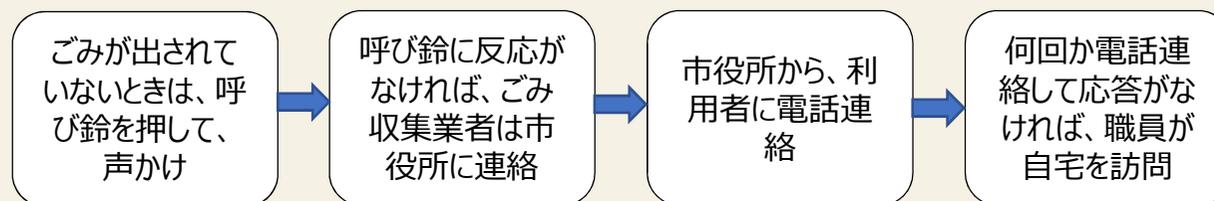
##### 【対応】

- 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、異変の発見につながり、身近な例となった。

##### 【令和元年度 モデル事業における実証例／青森県むつ市】

##### ◆声かけによる安否確認

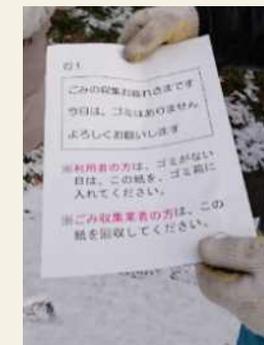
- 収集時にごみが出されていない場合、希望者に対して声かけや安否確認を行う。
- 具体的な手順は、次のとおり。



##### ◆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」の紙をごみ箱に入れ、ごみ収集業者は、この紙を回収する。

2020年1月「ごみはありません」の表示（紙）



### 3-5-1 制度運用においてモニタリングすべきこと（手引き 91～100頁）

- (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～
- (2) プライバシーへの配慮
- (3) 高齢者への接遇
- (4) 運用に関する改善の取組
- (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
- (6) 熱中症対策
- (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

### 3-5-2 課題の抽出 (手引き 101頁～)

第3章第5節の第1項、第2項を含めて、以下に課題を整理します。

- 利用者要件および申請者の能力評価  
(制度の対象とすることみ出し困難者は誰か)
- 運用に関する改善の取組 (声かけによる見守りの効率化)
- ごみの分別対応策
- ごみ出し支援を、介護サービス利用の入り口として活用  
(声かけが高齢者の身体変化のバロメータにもなる)
- 制度の見直しと利用者の増加に対する対策

### 3-5-2 課題の抽出と見直しの視点 (手引き 108頁)

#### 課題と見直しの視点のつながり

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(声かけによる見守りの効率化)	第5節【STEP4】 第1項(4)	・声かけによる対応には、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(声かけが高齢者の身体変化のパロメータにもなる)	第5節【STEP4】 第2項(2)	・福祉分野の組織等との連携の広がり	

### 3-5-4 高齢者のごみ出し支援制度の見直しの視点（手引き 109頁～）

検討すべき視点として、以下を挙げる。

- **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**