



高齢者 ごみ出し支援 事例集



平成 29 年 8 月

国立環境研究所

2017 年 8 月 30 日 第 1 版発行

執筆担当者

国立環境研究所 資源循環・廃棄物研究センター 小島英子、多島良

※両者は本ガイドブック作成に同等に貢献した。

© National Institute for Environmental Studies, 2017

本事例集について

国立環境研究所資源循環・廃棄物研究センターでは、高齢者を対象としたごみ出し支援の制度設計や運用の仕方をわかりやすく説明する「高齢者ごみ出し支援ガイドブック」を作成し、平成 29 年 5 月に公表しました。

本事例集は、ガイドブックの副読本として、全国で行われているごみ出し支援の取り組み 12 事例について、自治体、事業者、地域コミュニティの主体別に詳しく紹介するものです。各事例の関係者にヒアリング調査を行った結果に基づいて、執筆しました。

自治体や一般廃棄物事業者、地域団体の方々が、ごみ出し支援を新たに始めたり、既に行っている取り組みを改善したりする際に、ガイドブックと合わせて読むことで、参考となる内容になっています。

謝辞

本事例集を作成するにあたり、以下の自治体、事業者、自治会には、ヒアリング調査へのご対応や貴重なデータの提供、原稿のご確認など、多大なるご協力をいただきました。ここに記して感謝の意を表します。

【ご協力頂いた自治体・事業者・自治会一覧、50 音順】

我孫子市、大木町、千葉市、千葉市稲毛ファミールハイツ自治会、つくば市森の里自治会、所沢市、新潟市、新潟市亀田西小学校区コミュニティ協議会、新津清掃社、日野市、日野環境保全、横浜市

本書の読み方

「ごみ出し支援」とは、ごみ出しが困難になった高齢者等に代わり、他の主体がごみ出しを手伝い、ごみを収集する仕組みを指します。基本的には高齢者宅からごみを預かり、運ぶのですが、誰がどこまで運ぶのかにより、様々な仕組みがあります。

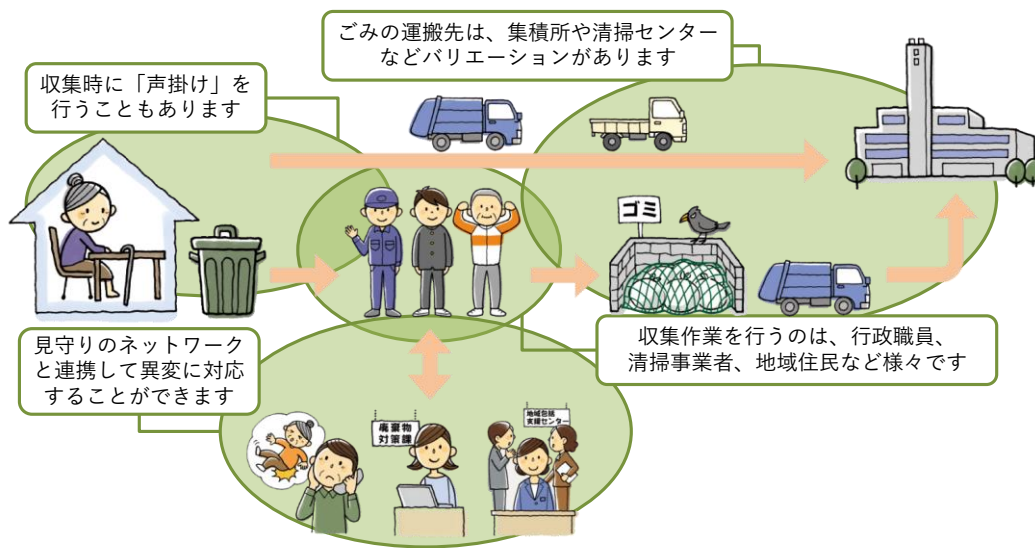


図 ごみ出し支援の概要

本事例集では、ごみ出し支援の活動を運営する主体（自治体、事業者、地域コミュニティ）ごとに事例を整理しています。また、自治体が運営する取り組みについては、ごみ収集作業を自治体が行う「直接支援型」と、地域コミュニティが行う支援活動を自治体が金銭的にバックアップする「コミュニティ支援型」に分類しています。本事例集を手にとった方の立場や関心に応じて、参考になりそうな事例を選んでご覧頂けるようになっています。

なお、ごみ出し支援のタイプについて、より詳しく知りたい方は「高齢者ごみ出し支援ガイドブック」を参照してください。

目次

I. 自治体による支援

A. 直接支援型

① 直営部隊による支援体制

事例 1 神奈川県横浜市

政令市が直営で行う大規模な「ふれあい収集」 1

事例 2 埼玉県所沢市

自治体職員が戸別訪問、声掛けも行う「ふれあい収集」でごみ出し安心 7

② 委託による支援体制

事例 3 千葉県我孫子市

体制やマニュアルを整備して、委託によるごみ出し支援・声掛けを行う 13

事例 4 福岡県大木町

高齢者が活躍！小さな自治体だからできる親身な支援 20

B. コミュニティ支援型

事例 5 新潟県新潟市

ごみ出しを行う地域団体に支援金を交付して「共助」を支え、育てる 26

事例 6 千葉県千葉市

行政によるバックアップで 地域にあった継続的な支援を狙う 30

C. その他

事例 7 東京都日野市

戸別回収での対策：介護ヘルパーがいつでもごみ出しできる仕組み 35

Ⅱ．事業者による支援

事例 8 有限会社 新津清掃社 [新潟県新潟市]

収集事業者が地域の社会貢献として、ごみ出し支援に取り組む.....39

事例 9 株式会社 日野環境保全 [東京都日野市]

収集事業者が地域包括支援センターと連携して、声掛け収集を行う44

Ⅲ．地域コミュニティによる支援

事例 10 稲毛ファミリーハイツ自治会 [千葉県千葉市]

マンション団地で、ごみ出し支援に取り組むボランティア・グループ48

事例 11 森の里自治会 [茨城県つくば市]

高齢化の進む団地で、自治会が自主的に高齢者の生活支援に取り組む52

事例 12 亀田西小学校区コミュニティ協議会 [新潟県新潟市]

地域と学校の連携による助け合いと多世代コミュニケーション.....56

事例 1

政令市が直営で行う大規模な「ふれあい収集」

- 取組名称 横浜市ふれあい収集
- 取組主体 横浜市資源循環局家庭系対策部業務課・各収集事務所
- 取組地域 神奈川県横浜市
- 地域人口 3,733,973 人(横浜市 H29.7 現在) ■ 高齢化率 24.0%(横浜市 H29.1 現在)
- 通常の行政回収の方法 直営と民間委託(品目で異なる)によるステーション回収

1. 取組の概要

取組の開始時期	利用世帯数	声掛け・安否確認
平成 16 年 4 月	6,309 世帯 (H29.5 現在)	あり
収集員	利用者負担	支援の範囲
自治体職員	なし	玄関先からクリーンセンター

- ・ 市の収集員が利用世帯を週 1 回訪問し、玄関先からごみ・資源物を収集している。
- ・ ごみが出ていない時だけ、希望者に声掛け、安否確認を行っている。災害時には全利用世帯の安否確認を行っている。
- ・ ケアマネージャーには、高齢者への周知や面談の同席などをお願いすることが多く、連携を図っている。



2. 取組の特徴

大規模なふれあい収集

- ・ 利用世帯数は 6,051 世帯(平成 29 年 1 月現在)。要介護・要支援の認定を受けていなくても、65 歳以上でゴミ出しが困難であると認められれば支援対象としており、比較的幅広く支援を行っていると言える。

- ・ ゴミ収集に従事する職員のうち約 2 割の職員がふれあい収集にあたっている（他業務と兼務している場合もある）。

直営の強みを活かした支援

- ・ 利用世帯には、生命に関わるような緊急事態が発生した場合に、鍵を壊すなどして屋内に入る可能性があることを事前に説明している。また、災害時には収集業務を停止して、全利用世帯の安否確認を行う。こうした対応は直営でないと難しいと考えられる。

3. 取組の詳細

取組を立ち上げた経緯

粗大ゴミ持ち出し収集から発展

- ・ 一人暮らしの高齢者や障がい者から、粗大ゴミを指定の場所まで搬出することが難しいという声が増えてきたことを受けて、平成 13 年に「粗大ゴミ持ち出し収集」制度を開始した。同制度の利用者から、家庭ゴミも戸別収集して欲しいという要望が数多く寄せられたことから、平成 16 年にふれあい収集を開始することになった。

ボランティアを募集したが・・・

- ・ 当初は地域コミュニティの繋がりを活性化することを意図して、ボランティアによるゴミ出し支援制度を立ち上げた。小中学校や地域住民などのボランティアを募り、収集事業所が利用を希望する高齢者との調整を行っていたが、利用希望者に対して十分なボランティアが集まらなかった。校長会でボランティア募集の説明を行ったところ「知らない家に生徒を行かせることはできない」と賛同が得られないこともあった。こうした経緯から、市職員が直接支援するふれあい収集事業を開始した。

支援対象者の要件

- ・ 次のいずれかに該当し、自ら家庭ゴミを集積場所に持ち出すことができず、親族や近隣住民の協力を得ることも困難な者を対象としている。同居者がいる場合でも、同居者が次のいずれかに該当する場合は、対象となる。

- ア 身体障害者手帳の交付を受けている者
- イ 愛の手帳（療育手帳）の交付を受けている者
- ウ 精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者
- エ 介護保険の要介護又は要支援認定を受けている者
- オ 65 歳以上の者
- カ ア～オに準じた事由により資源循環局事務所長が認めた者

ごみ出し支援の方法・範囲

- ・ 横浜市が行政回収しているごみ・資源物の全品目（粗大ごみを除く）、及び資源集団回収している古紙・古布を対象としている。全品目を週1回、水曜日から木曜日に回収している。主に軽ダンプ車両で収集し、荷台に仕切りを設けて、品目が混ざらないようにしている。1台2名体制で、50～70世帯のごみを収集する。
- ・ 利用世帯は、ルールに従って分別をし、朝8時までに玄関先や門扉先などの排出場所に出すことになっている。前日の夕方に蓋付きバケツで排出される場合が多い。
- ・ マンションや団地ではごみを廊下の共用部分に出してもらうが、ごみが廊下に出しっぱなしになっているのは好ましくないことから、マンション管理組合がごみ出し支援を行うようになったケースもあった。



収集員2名で利用世帯を訪問



利用者が顔を出し挨拶※



収集車両に積載する

※後述の通り、横浜市では、ごみが出ていない場合のみ希望する世帯に声掛けをしている。撮影時はごみが出ていたので通常は声掛けを行わないが、利用者が収集に気づいて挨拶をかわす場合もある。

（写真データ：横浜市提供）

利用申込みから支援までの手順

- ・ 申込みは希望者、又はその親族が行うこととしているが、希望者・親族の同意が得られた場合はそれ以外の人が申し込むこともできる。ケアマネージャーからの申請が多い。
- ・ 申込みを受けると、利用要件に該当しているか確認するため、希望者宅を訪問し面談をするなど、事前調査を行う。「ごみ出しができない」という判定の考え方が、市側と希望者側で異なり、トラブルになる場合がある。こうした事態を回避するため、面談は本人だけでなく、親族やケアマネージャーに同席してもらうようにしている。
- ・ 事前調査の内容に基づいてふれあい収集実施の可否を決定し、「ふれあい収集実施可否決定通知書」により申込者に通知する。
- ・ 利用世帯を「ふれあい収集利用者台帳」に登録し、管理する。

収集時の声掛け・安否確認

- ・ 高齢者の孤独死が社会問題となったため、平成 22 年に声掛け・安否確認を開始した。
- ・ 収集時にごみが出ていない場合に希望に応じて、現場での「声掛け」や事務所帰着後の「本人への電話連絡」を行い、安否の確認ができないときには緊急連絡先に連絡をしている。緊急連絡先にも連絡がつかない場合には、区役所の福祉部門に情報提供を行っている。
- ・ 安否確認の利用率は約 53% (3,359/6,309 世帯)。利用しない理由は、過度に迷惑を掛けたくないという遠慮や、昼は寝ていて声掛けや電話に対応できないなどである。
- ・ 収集は週 1 回なので、ごみが出ていないことは稀である。出ていない場合の安否確認には時間がかかることが多いが、そういうものだと思って対応している。

災害時は全利用世帯の安否を確認

- ・ 横浜市防災計画に基づき、災害時は全ての利用世帯に安否確認を行うことになっており、発災後 72 時間は収集を止めて災害対応する。利用者には面談時に説明をしている。東日本大震災のときも実施した。訪問できるところは直接行って安否を確認し、行けないところは電話をしたが、電話はつながらないことが多く、親族や介護ヘルパーに連絡を行った。

高齢者等への周知方法

- ・ 健康福祉局が作成した「高齢者福祉保険事業あんない」や、資源環境局のホームページなどに掲載している。
- ・ 環境事業推進委員※連絡協議会や民生委員の会議で説明をしたり、地域包括支援センターを通じたケアマネージャーへの周知を行ったりしている。
※地域での分別・3R 活動や美化活動を推進するために自治会から推薦され市長が委嘱した委員。

取組にかかる費用

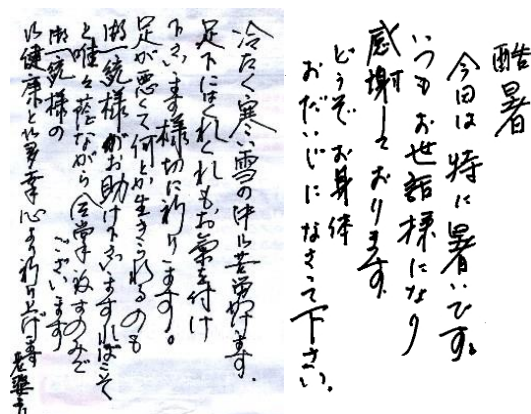
- ・ ふれあい収集、粗大ごみの持ち出し収集、狭あい道路収集を合わせて、ぬくもりのある街横浜事業として実施をしている。各事業費の内訳は公開していない
- ・ 軽ダンプは、1 台あたり 200 万円代後半である。

4. 運用実態

取組の実績・効果

- ・ 利用世帯は 6,309 世帯 (H29.5 現在) で、毎年 300~850 世帯増加している。女性が多い。

- ・ 人命救助に繋がる事案は、年に 1 回程度、発生している。人命救助のために職員が家の中まで入り、救急車を呼ぶこともある。
- ・ 利用者からお礼を言われたり、玄関先にお礼状が貼ってあることもあり、大変励みになる。
- ・ ふれあい収集によって、アパートに溜まっていたごみを解消した事例があり、ごみ屋敷の未然防止には一定の効果があると考えられる。しかし、ごみ屋敷になる人は多くの場合、ごみ処理を希望しないため、対策として十分なわけではない。



利用者からのお礼状

(出典：横浜市資源環境局ホームページ)

取組の実施における工夫

各種研修によりサービスの向上を図る

- ・ 定期的に収集員を対象とした普通救命講習を実施し、ふれあい収集や粗大ごみの持ち出し収集時に急病人に遭遇した際や、収集業務中に交通事故負傷者に遭った際に、迅速な対応ができるように、収集員の意識と技術の向上を図っている。平成 26 年度の受講人数は 486 名である。
- ・ 平成 23 年度から福祉体験研修を実施している。横浜市が運営している知的障がい者生活介護型施設や養護老人ホームにおいて、障がい者や高齢者と接することで、ふれあい収集などの質の向上に努めている。平成 27 年度の受講人数は 20 名である。

取組における課題と対応

収集員のメンタルケアの必要性

- ・ 利用者の死亡を 2 回連続で、同じ収集員が発見した。亡くなられている現場を見たり、発見者として警察から事情聴取を受けたりすることは、収集員の心的ストレスになるため、メンタルケアの必要性を認識した。

要綱や様式を整備して、運用方法を統一

- ・ ふれあい収集の運用は、開始時にマニュアルを作成したが、詳細については各事務所に任せていたため、ふれあい収集を一時停止する判断基準や安否確認の記録様式などが事務所ごとに異なっていた。平成 27 年に「横浜市ふれあい収集実施要綱」を制定し、市民にとって分かりやすい制度となるように、運用方法の統一を図った。
- ・ 「ごみ出しが出来ない」という要件の判定が、明確でないためトラブルにつながる可能性がある。チェックシートなどを用いた統一的な判定を行うことも考えられる。

5. 参考情報

- ・ 横浜市資源循環局ホームページ
<http://www.city.yokohama.lg.jp/shigen/>
- ・ 横浜市資源循環局 事業概要 平成 28 年度
<http://www.city.yokohama.lg.jp/shigen/sub-data/pamph/gaiyo/>
- ・ 横浜市 ごみ出しの支援
<http://www.city.yokohama.lg.jp/shigen/sub-shimin/sien/>

※以下の資料が閲覧可能

- ・ 横浜市ふれあい収集実施要綱
- ・ 第 1 号様式 ふれあい収集申込書
- ・ 第 2 号様式 ふれあい収集実施可否決定通知

事例 2

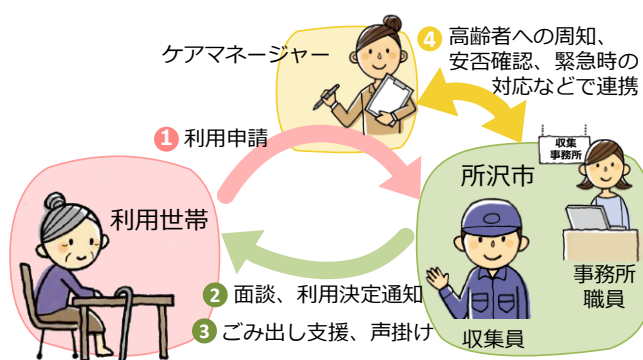
自治体職員が戸別訪問、声掛けも行う「ふれあい収集」でごみ出し安心

- 取組名称 所沢市ふれあい収集
- 取組主体 所沢市東部クリーンセンター収集事務所・西部クリーンセンター収集課
- 取組地域 埼玉県所沢市
- 地域人口 343,986 人(所沢市 H29.3 末現在) ■ 高齢化率 25.7%(所沢市 H29.3 末現在)
- 通常の行政回収の方法 自治体職員と民間委託によるごみ集積所回収

1. 取組の概要

取組の開始時期	利用世帯数	声掛け・安否確認
平成 17 年 4 月	579 世帯 (H29.3 末現在)	あり
収集員	利用者負担	支援の範囲
自治体職員	なし	玄関先からクリーンセンター

- ・ 市の収集員が週 1 回、利用者世帯の玄関先からごみ・資源物を回収している。
- ・ 声掛けの希望者には、ごみが出されていても声を掛ける。応答がない場合は、収集員が事務所に連絡し、事務所職員から利用世帯に電話をする。電話に出ない場合は、緊急連絡先に連絡する。
- ・ ケアマネージャーには、高齢者への周知や利用申請、安否確認、緊急時の対応などの様々な場面で協力を得ている。



2. 取組の特徴

収集員（現場）、事務所（事務）、ケアマネージャー（福祉）の連携

- ・ 市内約 45%の地区の収集を自治体職員で行っており、東部と西部のクリーンセンター一併せて職員 86 名と収集車両 57 台で収集業務を行っている。

- ・ ふれあい収集は収集員が2名1組で作業を行い、事務所は業務管理や安否確認等を行っている。声掛け・安否確認、緊急時の対応などで、ケアマネージャーと緊密に連携している。

3. 取組の詳細

取組を立ち上げた経緯

- ・ 利用開始の準備として、実施要項の策定、利用者との面談、車両（軽ダンプ）の確保、住民への周知を行った。
- ・ ふれあい収集実施にあたっては、介護保険制度の理解を深め、社会福祉協議会など福祉分野の関係主体へのヒアリングを行った。また、利用者に対して身内に接するような意識をもって接することなど、収集担当者への教育も実施した。

支援対象者の要件

- ・ 次のいずれかに該当する者で、ごみ出しについて身近な人の協力を得ることができず、自らがごみ集積所までごみを排出することが困難な者が対象である。
 - (1) 介護保険制度で要支援2以上の認定を受けている65歳以上の単身者
 - (2) 2級以上の身体障害者手帳を所持している単身者
 - (3) 介護保険制度で要支援2以上の認定を受けている65歳以上の高齢者または2級以上の身体障害者手帳を所持している者のみで構成される世帯に属する者
 - (4) その他市長が必要と認める者
- ・ 当初、介護認定は要介護1以上であることを要件としていたが、平成23年度に要支援2に変更している。歩行はできるが認知機能の低下によりごみの分別の仕方やごみ出しの曜日を覚えられない高齢者が、近隣トラブルやごみの溜め込みに繋がってしまう事例が確認され、要件の緩和が必要であると判断したことによる。

ごみ出し支援の方法・範囲

- ・ 市が通常収集している全9種類のごみ（粗大ごみを除く）を対象としている。
- ・ 利用者は朝8時半までに、所定の場所に設置された蓋付き容器に、種類ごとにまとめたごみ袋を入れておく。
- ・ 週1回、収集員が全ての品目を軽ダンプで収集し、クリーンセンターまで運搬する。



利用世帯に置かれた蓋付き容器



集合住宅での収集の様子



戸建住宅での収集の様子

(写真データ：所沢市提供)

利用申込みから支援までの手順

- ・ ケアマネージャーから申請されることが多い。利用者の身内から、ケアマネージャーを通じて、申し込まれる例もある。また、介護保険サービスを利用していない人から、直接相談を受けることもある。
- ・ 利用の申請を受け、電話で状況を確認のうえ、面談を行う。面談には利用者の他、ケアマネージャーや、可能であれば親族が同席する。身体的状況、要介護度等を確認のうえ、後日、判断結果を通知する。面談を行う職員は、各世帯について、住居への入り方、ごみを出す場所、その他注意事項（オートロックの場合など）を写真付きで詳細にまとめた資料を作成し、台帳に保管する。

収集時の声掛け・安否確認

声掛け希望者でなくても、ごみが出ていなければ安否確認を行う

- ・ 声掛け希望は約 29% (169/579 世帯) である。
- ・ 「ふれあい収集に参りました」と声をかけ、ごみを回収する。インターホンや窓越しに声を掛け、外に出ている蓋付き容器からごみを回収する場合もあれば、マンションなどでは玄関を開けて声を掛け、ごみを回収する場合もある。
- ・ 声掛け希望者は、ごみが出ていても声掛けに応答がない場合は、収集員から事務所に連絡が入り、事務所から利用世帯に電話をする。足が悪いなどの理由ですぐに電話に出られない高齢者も多いので、20～30 コールは待つようにしている。それでも出ない場合は、緊急連絡先（ケアマネージャーや親族等）に連絡する。連絡がつけば、安否確認を依頼して終了する。
- ・ 声掛けを希望していなくても、ごみが出ていない場合には、安否確認を行う。手順は、声掛け希望者と同じである。
- ・ 安否確認の件数は、おおよそ 1 日 5 件未満である。全く安否確認がない日もある。
- ・ 事務所で安否確認を行っている間は、収集員は現場で待機する。但し、集合住宅の場合は近隣の収集に行くことはある。

高齢者等への周知方法

- ・ 市ホームページや広報、市民向け情報誌などに掲載するとともに、ケアマネージャーやヘルパー、事業所などにも周知している。

取組にかかる費用

- ・ 車両にかかる費用は燃料費、車両修繕費が主なものである。

4. 運用実態

取組の実績・効果

- ・ 利用者は579世帯（H29年3月末現在）であり、運用開始以来、ふれあい収集は増加を続けている。うち、半分以上は単身高齢者の利用である。
- ・ 普段、1日中テレビを見ているだけの生活なので、収集員と一言、二言かわすだけでもほっとする、という言葉を利用者からもらうことがある。また、遠方に住む利用者の親族から、感謝の言葉をもらうこともある。
- ・ 認知症を発症している高齢者は、通常のごみ出し時に「分別が出来ない、昔の分別でごみ出しをしてしまう、収集日と曜日の認識がない」などの理由で、近隣とトラブルになることがある。ふれあい収集を利用してもらうことで、近隣とのトラブルがなくなったケースも複数ある。

緊急対応の具体的内容

- ・ 声掛けを行い、緊急事態に対応した事例は以下のとおりである。
 - ・ 収集時に利用者が嘔吐していたため、収集員が救急車を呼ぼうとしたが、利用者は拒否したため、ケアマネージャーに連絡し、訪問看護師に訪問してもらい処置をした。
 - ・ 声かけをしたが返事がなく、雨戸側から会話にならない応答があった。緊急連絡先の看護師には連絡がつかず、別の緊急連絡先となっている長男に警察へ通報することの了解を経て、警察へ連絡した。その後、警察官と訪問し、声をかけたが先程と様子は変わらなかったため、窓ガラスを割り入室した。利用者が転倒していたため、救急車で搬送した。命に別状なかった。
 - ・ 収集員がごみ収集に行ったところ、ごみは出されておらず、声かけに応答もなく、郵便物も残ったままだった。このため、ケアマネージャーに連絡した。その後、介護ヘルパーが訪問したところ、利用者の死亡が確認された。

取組の実施における工夫

作業日報や利用世帯別の台帳を整備

- ・ 収集員は、ごみ出しの有無、異常の有無を記録する作業日報に記入する。また、利用者に異常などがあった場合には、収集時の状況等を記録する連絡受付票があり、収集員からの連絡を受け、事務所で記入している。
- ・ きちんと記録を残すことは、利用世帯の状況を把握することで、親身で、かつ効率的な支援の実施に繋がっている。

ケアマネジャーとの連携

- ・ ケアマネジャーとは、高齢者への周知や利用申請、安否確認、緊急時の対応などの様々な場面で緊密に連携することで、円滑な事業実施に繋がっている。

取組における課題と対応

- ・ 緊急連絡先に登録されているのは親族やケアマネジャーが多い。登録されている親族に連絡がつかないことが多く、ケアマネジャーの負担が大きくなってしまふ。親族には申請の際に、非常時に連絡が取れるように配慮して欲しい旨を、良く説明している。
- ・ 利用者数が増えてきたことで、1件に費やす対応時間に限りが生じてきた。安否確認のために現場待機することが難しくなっている。今後は増車も含め、細やかな対応を考えていきたい。

5. 参考情報

- ・ 所沢市ホームページ ごみ・リサイクル
<http://www.city.tokorozawa.saitama.jp/kurashi/gomi/index.html>
- ・ 所沢市環境クリーン部 清掃事業概要 平成28年版（平成27年度実績）
<http://www.city.tokorozawa.saitama.jp/kurashi/gomi/gominikansurusesaku/seisoujigyougaiyou.html>
- ・ 所沢市 「ごみ出しをすることが困難な方のためにふれあい収集を実施しています」
https://www.city.tokorozawa.saitama.jp/kurashi/gomi/gomishusekijo/haitai_20081031182825106.html
- ・ 所沢市ふれあい収集実施要綱
http://www1.g-reiki.net/tokorozawa/reiki_honbun/e309RG00001638.html
※以下の資料が閲覧可能
 - ・ 様式第1号 所沢市ふれあい収集利用(更新)申請書兼利用者台帳
 - ・ 様式第2号 所沢市ふれあい収集利用(更新)調査票

- 様式第 3 号 所沢市ふれあい収集利用(更新)決定通知書
- 様式第 4 号 所沢市ふれあい収集利用(更新)決定取消通知書
- ・ 當摩卓(2017)高齢者等に配慮したごみ収集と 3R の取り組み事例.廃棄物資源循環学会誌, 28(3), 215-218

事例 3

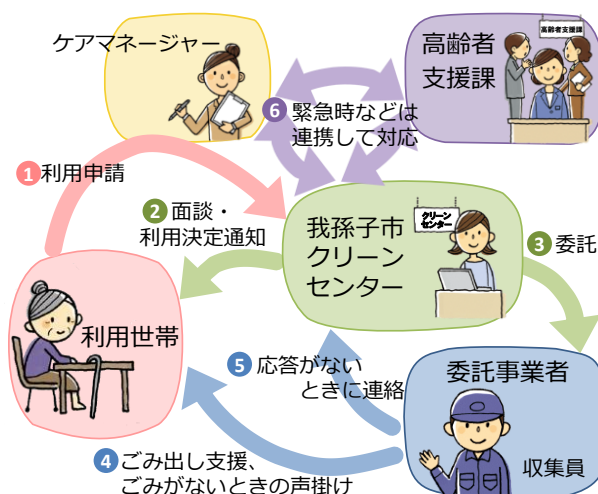
体制やマニュアルを整備して、委託によるごみ出し支援・声掛けを行う

- 取組名称 ひとり暮らし高齢者等ごみ出し支援ふれあい収集事業
- 取組主体 我孫子市環境経済部クリーンセンター、受託事業者
- 取組地域 千葉県我孫子市
- 地域人口 132,387 人(我孫子市 H29.6 現在) ■ 高齢化率 29.2%(我孫子市 H29.6 現在)
- 通常の行政回収の方法 民間委託によるステーション回収

1. 取組の概要

取組の開始時期	利用世帯数	声掛け・安否確認
平成 15 年 4 月	200 世帯 (H29.1 現在)	あり
収集員	利用者負担	支援の範囲
委託先の収集員	なし	玄関先からクリーンセンター

- ・ 利用申請を受けると、クリーンセンター職員が面談し、支援可否を判断する。
- ・ 委託事業者は、可燃ごみは週 2 回、資源と不燃ごみは隔週で、利用世帯の玄関先から収集する。
- ・ 収集員は、ごみが出ていない時だけ、希望者に声掛けをし、応答がない場合はクリーンセンターに連絡する。クリーンセンターはケアマネージャーや高齢者支援課、緊急連絡先に連絡をして安否確認を行う。



2. 取組の特徴

クリーンセンターと委託事業者の明確な役割分担

- ・ 委託事業者は、ごみ収集とごみが出ていないときの声掛けのみを行い、申請の受付から訪問調査、支援可否の判断、安否確認などの業務はクリーンセンターが行っている。マニュアルを設けて役割分担を明らかにすることで、委託の体制でも声掛け・安否確認を支障なく実施している。

3. 取組の詳細

取組を立ち上げた経緯

協議開始から約1年半で、支援をスタート

- 平成 10、12 年の市議会の質疑で、ごみ出しが困難な高齢者の問題が取り上げられたことを契機に検討を開始した。平成 13 年 12 月に介護支援課（現・高齢化支援課）と協議を始め、居宅介護支援事業者を対象に調査を実施した。平成 14 年 3 月には民生委員の協力のもと、市内在住の 65 歳以上の独居高齢者を対象にごみ出しに関するアンケート調査を行った。対象者数 747 人のうち、ごみ出しに苦痛を感じている人は 173 人(23%)、ごみ出し支援が実施された場合に利用を希望する人は 141 人(19%)であった。同年 5 月に理事者協議を行い、検討委員会を発足した。6 月から支援の希望者と、支援の可否や、回収するごみの種類や回数、収集場所などについて調整を行い、平成 15 年 2～3 月に支援決定通知を交付し、同年 4 月から支援を開始した。
- 介護事業者や独居高齢者を対象とした調査を順次実施し、データに基づいて協議や調整を行ったことが、議会質疑から 3 年、協議開始から 1 年半という、比較的短い期間で事業化に繋がったと考えられる。

直営から民間委託へ

- 我孫子市の廃棄物処理事業は、定員管理適正化計画による現業職の退職者不補充や、民間活力の積極的な利用という方針により、委託化が進められてきた。平成 15 年 7 月に家庭ごみ収集業務の 50%を、平成 18 年 4 月には 100%を民間委託に切り替えている。こうした経緯から、当初は直営の体制で行われていたふれあい収集についても、平成 20 年に委託化した。

支援対象者の要件

- 次の各号のいずれかに該当するひとり暮らし高齢者等のうち、自らごみ等をごみ集積所まで排出することが困難で、他に協力を得ることができないと認められるもの。
 - 介護保険法に基づき要支援若しくは要介護と認定された者又は同等の状態と認められる者で、おおむね 65 歳以上のひとり暮らし高齢者又は 65 歳以上の者によって構成されている世帯
 - ひとり暮らしの障がい者又は障がい者のみで構成されている世帯
 - その他市長が必要と認めた者
- 介護認定を受けていても、自分で買い物に行っているなど、ごみ出しができると判断される場合には、支援対象外としている。

ごみ出し支援の方法・範囲

- ・ 可燃ごみは週2回、資源と不燃ごみは隔週で収集を行っている。種目ごとにレジ袋などに入れた上で、ふれあい収集専用袋に入れ、収集当日の8時30分までに玄関先などの指定場所に出してもらう。
- ・ 可燃ごみの収集日は、通常のステーション回収の曜日と同じにしている。市内をA・B二地区に分け、A地区は月・木曜日、B地区は火・金曜日に収集している。
- ・ 車両は、深アオリパワーゲート付2t収集車を仕様書で指定している。
- ・ 収集業務は収集担当と運転担当の2人体制で行っている。



ふれあい収集専用袋
(写真データ：筆者撮影)

利用申込みから支援までの手順

申請受付から訪問調査、支援可否判断は市職員が行う

- ・ 申込みは本人のほか、親族、民生委員、ケアマネージャーなどによる代筆が可能となっている。クリーンセンター、高齢者支援課、障害福祉支援課のいずれかの窓口で申込書を提出するほか、電子申請を行うこともできる。
- ・ 申込み受け付け後、日程調整の上、職員2名で面接を行う。出来る限りケアマネージャーや親族の立会いをお願いしている。訪問調査により、要件を満たし、自らの搬出が困難であると判断した場合は、その場で仮決定通知書を本人に交付する。却下の場合は、決裁後に本人宛に通知する。

訪問調査を重視し、慎重に支援可否を判断

- ・ 平成27年度の実績で、利用申請を受けた63世帯と面談し、44世帯を支援可として、19世帯を却下している。以前は、支援を利用している高齢者が買い物や旅行に行っているところを職員が現認したり、近隣住民が見つけて連絡してきたりということがあった。こうした高齢者については、介護認定を受けていても、自らごみ出しができるものとして、支援不可と判断するようにしている。特に要支援の高齢者には比較的元気な方がいるため、慎重な判断が必要となる。
- ・ 訪問調査では、病院や買い物にはどのように行っているか（徒歩で買い物に行っていれば、ごみ出しもできるのではないか）、庭が綺麗にされているか（庭木の手入を自分でしているのであれば、ごみ出しもできるのではないか）、玄関などに手すりがついているか（手すりがついていれば、自立歩行が困難でごみ出しも難しいのではないか）などをみて、判断している。また、電動車いすを利用している場合、自分で買い物に行っている場合には、ごみ出しもできるはずだと判断して、支援不可にしている。

事業者へ渡す情報は個人情報保護に配慮

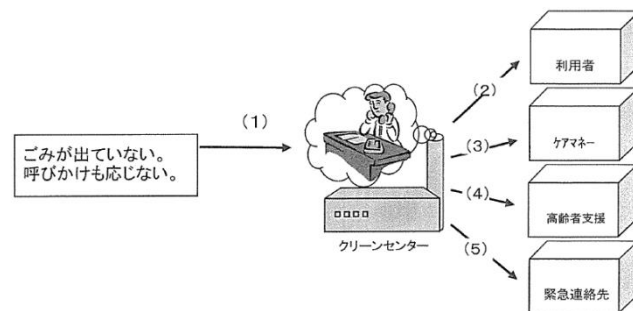
- ・ 委託事業者には「ふれあい収集申請依頼書」と地図を使って引き継ぐ。依頼書には、新規の利用世帯の住所、氏名、開始日、排出場所（玄関前・門）、声掛け（要・否）が記載されている。個人情報保護の観点から、事業者へ渡す情報は必要最小限とし、利用者の年齢や電話番号、介護認定の状況などの情報は渡していない。
- ・ 事業者は、利用世帯の状況がわからないと、対応が難しいことが生じうる。市では、対応に配慮が必要なことがある場合は、特記事項として事業者に伝えている。

収集時の声掛け・安否確認

安否確認や緊急時の役割・手順をマニュアルに

- ・ 声掛けを希望している割合は 79%である。
- ・ 声掛け・安否確認の仕方は、「連絡の手引き」にまとめている。

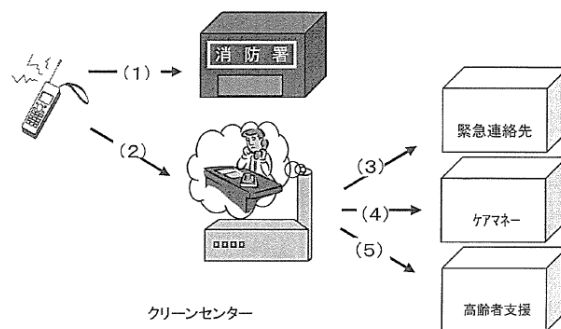
- ・ 声掛けを行う世帯は、ごみの有無にかかわらず、収集日にはふれあい収集専用袋を指定の場所に出すことになっている。専用袋が出ていれば声掛けは行わない。専用袋が出ていないときには、インターホンを押して呼びかけ、応答がないときは、委託事業者がクリーンセンターに連絡する（右図の(1)）。クリーンセンターでは、利用世帯台帳から該当する世帯を検索し、(2)から(5)の順番で連絡をしていく。(2)利用者本人や(3)ケアマネージャーに連絡がついて安否確認を終えることが多く、1日1~5件程度ある。



安否確認の手順

(出典：我孫子市ふれあい収集 連絡の手引き)

- ・ 声掛けを希望していなくても、2週間続けてごみが出されていないような場合には、インターホンで呼びかけ、応答がなければ安否確認を行う。施設入所などの理由で不在にしている場合が多い。
- ・ 利用者が倒れていたたり、体調不良を訴えていたなどの緊急の場合は、右図の通り、委託事業者はまず、(1)消防署に通報して救急車を要請し、(2)クリーンセンターに状況を報告する。クリーンセンターでは(3)から(5)に連絡を行う。



緊急時の対応の手順

(出典：我孫子市ふれあい収集 連絡の手引き)

高齢者等への周知方法

- ・ ホームページや市の情報誌に掲載するほか、居宅介護支援事業者やケアマネージャーへの理解を図っている。

取組にかかる費用

- ・ 委託費は予算額 10,064 千円に対して、実績値で平成 27 年度が 8,424 千円、平成 28 年度が 7,002 千円である。本事業は公募型一般競争入札で行われ、近年は 2 社が応札している。価格の競争が行われ、業者の入れ替わりも生じている。
- ・ なお、業務仕様書にはふれあい収集に加えて、集積所違反排出物回収業務が含まれている。違反排出物一覧表に基づいて集積所を巡回し、未回収となっているごみ・資源で「収集できません」シールが貼付され 14 日を経過しているものを回収する。
- ・ ふれあい収集専用袋は 152 円/枚である。
- ・ 平成 27 年度の全事業費は以下の通りである。なお、本事業を担当する正職員は 3 人で、人件費には 0.8 人を計上している。

内容	実績値（千円）
委託費	8,424
臨時賃金（事務補佐員）	260
臨時賃金（技能員）	190
消耗品ほか	157
車両経費	679
人件費（正職員）	7,120
計	16,830

（出典：平成 27 年度我孫子市事務事業評価表）

4. 運用実態

取組の実績・効果

- ・ 利用世帯は平成 29 年 1 月現在で 200 世帯、支援制度開始からの累積では 788 世帯である。
- ・ 安否確認のために利用者に電話をした際に、喘息で息苦しそうにしていたため、緊急連絡先に伝えたところ、即入院した事例があった。
- ・ 担当ケアマネージャーや社会福祉協議会、高齢者支援課などと連携することで、利用者にとって、住み慣れた地域で安心して暮らせる環境作りに繋がっていると考えている。

支援開始から5年で再面談を行う

- 長く支援を受けている利用者は、健康状態や生活状況が変わっていることがあるため、利用開始から5年で再面談を行い、再面談報告書を作成することとしている。再面談の結果、支援の可否判断を変更することもあり得る。平成28年に要綱にも明記を行った。

高齢者の接遇マニュアル

- 福祉部門が、ふれあい収集で高齢者と接する際の接遇マニュアルを作成している（右図）。「身分をはっきりさせましょう」「顔なじみが安心感を呼びます」など、高齢者に対する配慮を分かりやすくまとめ、委託事業者に渡して対応を求めている。

関係課との情報共有

- 高齢者支援課及び障害福祉支援課は、クリーンセンターに対して、ふれあい収集事業対象者の要件の確認に必要な情報を提供することを要綱に明記している。
- クリーンセンターから高齢者支援課に対しては毎月の支援実績を報告し、障害福祉支援課に対しては情報共有を図っている。

高齢者、障害者を理解する。

接するときのポイント

「身分をはっきりさせましょう」

お年寄りの家にはいろいろな方が訪問に来るため、いきなり部署の名前を伝えても理解されず不安になり警戒されます。家に訪問する際は、「ふれあい収集です。」とはっきり自分の身分を明かしてください。また、名札を必ず身につけましょう。

「顔なじみが安心感を呼びます」

お年よりは、介護してくれる人に親近感を持っていると、安心して落ち着いた生活を送ることが出来ます。家族以外の人は「顔なじみに」なることが大切です。

「プライドは失っていません」

痴ほうの症状があっても自尊心や羞恥心は失われていません。介護する人は、お年寄りのプライドを尊重して接することが大切です。

「プライドとプライバシーを尊重して」

間違いを否定したり、失敗を注意したり叱ったりするとひどく傷つきます。お年寄りの自尊心（プライド）を尊重し、礼儀正しい態度で接します。

「説得ではなく納得を」

勘違いしたり、間違ったことを言っているときには、否定したり、注意すると混乱します。間違っていない、お年寄りの話に合わせて、納得してもらうのも一つの方法です。

「自分の状態をもどかしく思っています」

相手の言葉の意味が分かって、言われた状況が分からないので混乱します。言葉のやり取りが出来ないことをもどかしく思っています。また、言葉の理解力が低下しているため、早口に話すと話の内容が理解されていない場合があります。根気良く、ゆっくり会話することを心がけてください。

「難聴な人と話すときのコツ」

軽い難聴なら、高い音を聞き取ることが出来なくても低い音なら聞き取ることが出来ます。つまり女性より男性の方が対話に適しています。大きな声を出そうとして逆に声のキーが高くなったり、裏返らないように気をつけましょう。

高齢者に対する接遇マニュアル

（出典：我孫子市資料）

取組における課題と対応

- ・ 認知症を発症している利用者で、支援を受けていることを忘れて集積所に出したり、分別ができていなかったりということがあある。本人に改善をお願いすることは難しいため、介護ヘルパーに分別・ごみ出しの協力を依頼するとともに、未分別のごみは委託事業者がクリーンセンターで分別を行っている。
- ・ 直営から委託に切り替えたことによる弊害や課題は、特に感じていない。

5. 参考情報

- ・ 我孫子市ホームページ ごみと資源
http://www.city.abiko.chiba.jp/kurashi/gomi_shigen/
- ・ 我孫子市 清掃事業概要 平成 28 年度版（平成 27 年度実績）
<http://www.city.abiko.chiba.jp/shisei/keikauhoushin/kankyoushori.html>
- ・ 我孫子市ふれあい収集のご案内
http://www.city.abiko.chiba.jp/kurashi/gomi_shigen/hojokin_sonota/fureai_shushu.html
- ・ 我孫子市電子申請 ふれあい収集申込手続（ひとり暮らし高齢者等ごみ出し支援）
<http://www.shinsei.elg-front.jp/chiba2/navi/proclInfo.do?fromAction=1&govCode=12222&keyWord=845&sortItem=1&sortOrder=1&procCode=417>
- ・ 我孫子市例規集
<http://www3.e-reikinet.jp/cgi-bin/abiko/index.htm>
※以下の資料が閲覧可能
 - ・ 我孫子市ひとり暮らし高齢者等ごみ出し支援ふれあい収集事業実施要綱
 - ・ 様式第 1 号 我孫子市ひとり暮らし高齢者等ごみ出し支援ふれあい収集事業利用申込書
 - ・ 様式第 2 号 我孫子市ひとり暮らし高齢者等ごみ出し支援ふれあい収集事業申込確認票
 - ・ 様式第 3 号 ふれあい収集面談報告書
 - ・ 様式第 4 号 我孫子市ひとり暮らし高齢者等ごみ出し支援ふれあい収集事業利用決定（却下）通知書
 - ・ 様式第 5 号 ふれあい収集再面談報告書

事例 4

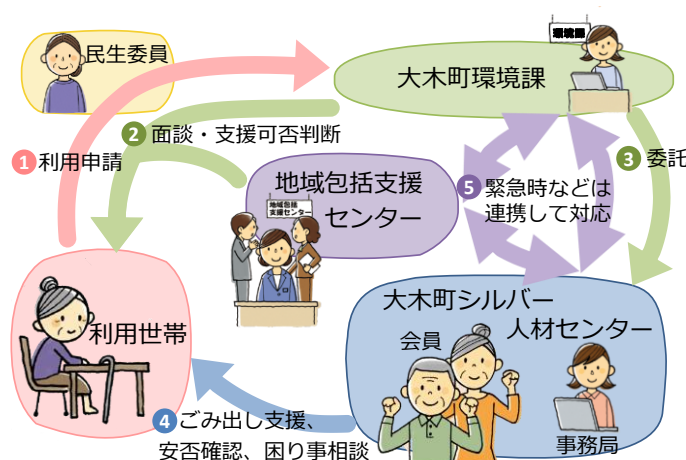
高齢者が活躍！小さな自治体だからできる親身な支援

- 取組名称 大木町高齢者等ごみ出しサポート事業
- 取組主体 大木町環境課、大木町シルバー人材センター
- 取組地域 福岡県大木町
- 地域人口 14,340 人(大木町 H29.6 現在) ■ 高齢化率 26.5%(大木町 H29.6 現在)
- 通常の行政回収の方法 民間委託によるステーション回収

1. 取組の概要

取組の開始時期	利用世帯数	声掛け・安否確認
平成 24 年 8 月	25 世帯 (H29.6 現在)	あり
収集員	利用者負担	支援の範囲
シルバー人材センターの会員	なし	家の中から環境プラザ

- 町から委託されたシルバー人材センターの会員が、利用世帯を訪問し、ごみの回収、安否確認、困り事相談を行う。
- 大木町の分別は 29 品目と多いため、高齢者には大まかな分別をお願いし、環境プラザへ運搬後に、再分別を行う。
- 緊急時にはシルバー人材センター事務局、環境課、地域包括支援センターが連携して対応する。
- 民生委員を通じて、支援が必要な高齢者への周知や利用申込みがされることが多い。



2. 取組の特徴

支援の担い手は、シルバー人材センター会員の高齢者

- ごみ出しサポート事業はシルバー人材センターに委託しており、男女 3 名ずつ、計 6 名の会員が交替で行っている。男女ペアで収集し、男性は運転とごみの運搬、女

性は声掛けや困り事の聞き取りを主に行う。最高齢の 77 歳男性は「感謝され、やり甲斐を感じる」、69 歳女性は「支援している高齢者は、人生の大先輩。敬意をもって接している」と話している。

小さな困り事はその場で解決

- ・ 訪問時には声掛けとともに、生活で困っていることはないか聞き取る。固くなった引き戸を開ける、蜂の巣を駆除する、時計の電池を交換するなどの比較的簡単な作業は、その場で対応する。時間のかかる相談事は、シルバー人材センターへの依頼として受けることがある。

3. 取組の詳細

取組を立ち上げた経緯

ゼロウェイスト宣言と紙おむつリサイクル

- ・ 大木町では平成 20 年 3 月にゼロウェイスト宣言を行い、生ごみのメタン発酵をはじめとした資源利用に取り組んでいる。燃やすごみの組成調査で紙おむつが 11%（重量ベース）を占めていることがわかり、平成 23 年 10 月に近隣の大牟田市にある民間事業者（トータルケア・システム㈱）と共同で自治体初の紙おむつの分別回収とリサイクルを開始した。回収された紙おむつは、水溶化分離処理をして、パルプを取り出し、建築資材として利用されている。
- ・ 紙おむつ専用回収ボックスの設置は、収集効率を上げるために各行政区に 1 ケ所（町内約 60 ケ所）としたところ、紙おむつを回収地点まで運べない高齢者が出ることが懸念された。このため、高齢者宅から紙おむつやごみ・資源物を回収することで、回収・リサイクル率の向上と福祉の充実を図るために、平成 24 年 8 月に事業を開始した。



紙おむつ専用回収ボックス
（写真データ：筆者撮影）

シルバー人材センターへの委託の経緯

- ・ シルバー人材センターには、生ごみ分別回収の実証実験や紙おむつリサイクルの研究段階から、協力を得ていた。また、ごみ出しサポート事業以外にも、資源ごみや粗大ごみの回収業務を委託している。こうした経緯に加えて、本事業は高齢者の相談に臨機応変に対応するボランティア的な要素があること、困り事相談をシルバー人材センターの事業として引き受けられることなどから、民間事業者ではなくシルバー人材センターに委託することが、円滑かつ効率的な運用に繋がると判断した。

支援対象者の要件

- 対象者は、日常生活に介助又は介護を必要とするおおむね65歳以上の高齢者又は障がい者で、次のいずれかに該当する者としている。
 - (1) 一人暮らしの者又は同居している者が高齢者、虚弱者、年少者等であって家庭ごみの排出に困難を有する者
 - (2) 町長が特に必要があると認める者

ごみ出し支援の方法・範囲

家の中からの搬出や分別も行う

- ごみ・資源物は、玄関先だけでなく、家の中から回収することも多い。特に支援を始めたばかりの高齢者世帯では、出せずにいたごみ・資源物が家に溜まっている場合があり、支援者は新聞などをその場で束ねて運び出すこともある。
- 回収したごみ・資源物は、環境プラザと呼ばれる町の再資源化拠点施設まで運ぶ。大木町の分別は29品目に細分化されていることから、ごみ出し支援が必要な高齢者にとっては、分別も難しい場合がある。このため、高齢者には大まかな分別のみをお願いし、環境プラザへ運搬したあとに、支援者が再分別を行っている。



男女2名で利用世帯を訪問



家の中で新聞を束ねる支援者



ごみ・資源物の運び出し

(写真データ：筆者撮影)

利用申込みから支援までの手順

環境課と地域包括支援センターと一緒に訪問調査を実施

- 利用申請があると、世帯の状況や町内に居住する親族等の状況、現在のごみ出しの状況、ごみ出しが出来ない理由などを聞き取り、受付票に記入する。
- 聞き取りの内容から、訪問して詳しい状況を確認する必要があると判断された場合には、環境課と地域包括支援センターの職員と一緒に訪問調査を行う。訪問調査では、上記の内容に加えて、普段の生活の状況や本人の健康状態を聞き取る。特に健康状態については、地域包括支援センター職員が中心となって確認をする。

- ・ 普段の生活状況の聞き取りで、例えば「普段、自転車に乗って買い物に行っている」場合には、ごみ出しもできるはずだと判断される。どの職員が訪問調査をしても、支援の可否の判断に違いがでないように、判断基準を共有するようにしている。
- ・ 支援対象と判断される場合には、その場で、対象となるごみ・資源物や回収日を確認し、排出場所をカメラで撮影する。

収集時の声掛け・安否確認

- ・ 声掛けを行っている世帯は、25 世帯中 23 世帯である。
- ・ 声掛けを希望する世帯に対しては、訪問時に「ごみ回収に来ました」と声を掛ける。異変・異常を感じたときには、事故の場合はシルバー人材センター、安否確認がとれない場合には地域包括支援センター、ごみに関するトラブルなどの場合には環境課に連絡をすることになっている。
- ・ 不在やごみが出ていない状況が 2～3 回続いたら、地域包括支援センターに状況を確認する。支援者が近隣の住人に様子を尋ねることもある。
- ・ 男性の支援者が回収のために敷地内に入ったところ、認知症の利用者に不審者と間違われ、怒鳴られたことがあった。このため、最初に声を掛けるのは、女性が行うことにしている。

高齢者等への周知方法

福祉部局と連携した周知

- ・ ごみ出しのサポートが必要となる高齢者世帯は、何らかの福祉サービスを受けているため、福祉部局との連携を図る事が重要である。特にこうした情報が集まる地域包括支援センターを通じて、民生委員やケアマネージャー、ホームヘルパーに本事業を知ってもらい、情報を集約することが効果的な周知に繋がっている。

民生委員が支援の必要な高齢者を判断

- ・ 事業の立ち上げ時、民生委員の協力を得てごみ出しが困難な高齢者世帯のリストアップを行った。その後も、民生委員の全体会議では、環境課職員が事業の説明を行い、連携を続けている。民生委員は、高齢者世帯等に定期的に訪問し、日常生活の状況を把握している。大木町の福祉部局は、できる限り高齢者に自立を促す方針で、民生委員は、それを理解した上で、ごみ出しサポートが必要と判断される高齢者世帯について、町に事業利用の相談をしてくる。

取組にかかる費用

- ・ 大木町とシルバー人材センターの業務仕様書に記載されている契約金の内訳は、次の通り。支援実績に基づいて委託料が確定する契約になっている。平成 28 年度の委

託予算額は 927,732 円、決算額は 522,754 円である。

配分金 対象世帯を 2 人で訪問、1 軒あたり 1 人 200 円

事務費 配分金の 10%の金額

材料費 車両使用料 1 台につき半日 1,000 円

- ・ 1 世帯あたりの委託額はおよそ 19,800 円/世帯・年である。実績に基づいて委託料が支払われるため、費用が抑えられていると考えられる。また、シルバー人材センターの事務局によると、他の作業に比べて会員への報酬がやや低めの設定になっており、ボランティア精神のある会員に依頼している。

4. 運用実態

取組の実績・効果

- ・ 利用者は 25 世帯（H29 年 6 月現在）。毎年、10 件未満の申し込みがあるが、施設入所などで支援を中止する世帯があるため、利用世帯数はほぼ横ばいで推移している。
- ・ 離れて暮らす家族が月に 1～2 回、様子をみに来たときにごみ出ししていた場合は、家族からもとても喜ばれる。
- ・ 利用者の中には週 1 回の回収の際のわずかな時間ではあるが、おしゃべりを楽しみにしている人もおり、環境課及びシルバー人材センターでは、意義のある事業だと実感している。



支援者と利用者
(写真データ：筆者撮影)

取組の実施における工夫

福祉部局の方針を尊重し、連携を図る

- ・ 福祉的な要素の多い事業であるが、環境課からの発案に対して、福祉部局からの理解と協力を得るのに時間がかかり、意見がぶつかることもあった。現在では、年 2 回程度の実務者会議を環境課、福祉課、地域包括支援センター、シルバー人材センターで実施し、事業目的の共通認識を図り、相互に連携をとるように努めている。特に、福祉課では、高齢者にできる限り「自立」を促すことを基本方針としていることから、こうした方針を本事業が侵害してしまわないよう、利用者の要件や審査の判断は、環境課のみでおこなわないこととしている。福祉部局の方針を尊重することは、横断的な事業の推進に繋がっている。

小さな自治体だからできる支援

- ・ 玄関先からごみを回収するだけでなく、家の中まで入って資源物を束ねて搬出したり、困り事相談に応じたりする支援事業は、利用者数の多い、大きな自治体では難

しいと考えられる。環境課の担当者曰く、「それほど難しいことはやっておらず、同規模の自治体であれば実施しやすいだろう」とのことで、年間 50 万円程度の事業費で費用対効果が高く、高齢者のニーズに沿う親身な支援が実施されている。

取組における課題と対応

入院などによる不在の際の連絡

- ・ 利用者が入院したり、一時的に子どもの家で生活するなどの理由から、利用を一時的に停止する場合は、シルバー人材センターもしくは地域包括支援センター、環境課に連絡してもらうよう伝えているが、連絡がこないこともある。不在の際の連絡がきちんとくれば、時間とお金の節約になるが、利用者に厳守してもらうことが難しく、課題となっている。

29 分別が高齢者の負担に？

- ・ 大木町では、徹底した再資源化を行うため 29 分別を行っている。高齢者にとって、細分化された分別は負担ではあるものの、現状では分別・ごみ出しが出来ない世帯は、それほど多くないと環境課では認識している。しかし、近年、高齢者の一人暮らしで、ごみ屋敷の一手手前というケースが 2 件続き、「ごみ出し困難者予備軍」は多く存在すると思われる。



環境プラザの分別ボックス

(写真データ：筆者撮影)

5. 参考情報

- ・ 松本亨, 益田富啓 (2014) 紙おむつ分別回収事業と高齢者等ごみ出しサポート事業の実態調査, 第 25 回廃棄物資源循環学会研究発表会, p.21-22
https://www.jstage.jst.go.jp/article/jsmcwm/25/0/25_21/_article/-char/ja/
- ・ 大木町環境課 平成 28 年度版「ごみ白書」

事例 5

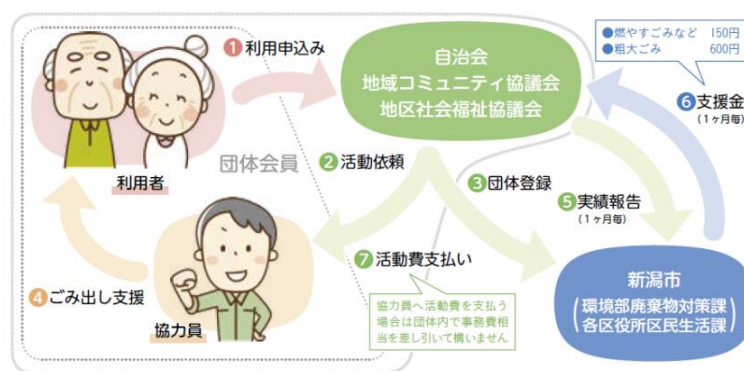
ごみ出しを行う地域団体に支援金を交付して「共助」を支え、育てる

- 取組名称 新潟市ごみ出し支援事業
- 取組主体 新潟市環境部廃棄物対策課、自治会、地域コミュニティ協議会 等
- 取組地域 新潟県新潟市
- 地域人口 797,677 人(新潟市 H29.7 現在) ■ 高齢化率 28.0%(新潟市 H29.5 現在)
- 地域の行政回収の方法 民間委託（一部地域を除く）によるステーション回収

1. 取組の概要

取組の開始時期	利用世帯数	声掛け・安否確認
平成 20 年 6 月	565 世帯（H29.8 現在）	登録団体の判断による
収集員	利用者負担	支援の範囲
地域のボランティア	登録団体の判断による	玄関先から集積所

- ・ 高齢者等のごみ出しを支援する地域団体に、市が支援金を交付する。
- ・ 対象となる地域団体は、自治会、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、PTA などの非営利団体である。



- ・ 燃やすごみなどを玄関先から集積所へ排出した場合に 150 円/回、粗大ごみを家屋等から玄関先へ排出した場合に 600 円/回が支援金として交付される。

2. 取組の特徴

「地域力」を活かした「共助」による取組み

- ・ 新潟市の自治会加入率は 93.1%と高い。雪国で、除雪には近所が助け合う必要があることなどから、地域の絆が育まれてきたと考えられる。また、新潟市は政策として、小中学校校区ごとに自治会を中心とした地域団体に構成される「地域コミュニティ

ィ協議会」を全域で設置し、市民と協働した地域づくりに取り組んでいる。こうした背景から、行政による直接支援ではなく、「地域力」を活かした制度設計がされた。

3. 取組の詳細

取組を立ち上げた経緯

ごみ有料化による手数料収入を活用

- 平成 20 年に燃やすごみ・燃やさないごみを有料化した際に、ごみ袋の作成経費などを差し引いた手数料収入を、資源循環型社会促進策、地球温暖化対策及び地域コミュニティ活動の推進などに資すよう市民に還元することとした。市民アンケート調査で、手数料収入の望ましい使い道を尋ねたところ、「高齢者・障がい者世帯に対するごみ出し支援」を要望する割合が高かったことから、清掃審議会での議論を経て、実施を決めた。

支援対象者の要件

対象者の選定は、登録団体に一任

- 支援対象はごみ出しが困難な世帯とし、年齢や介護認定の状況などの要件は設けていない。各自治会等の登録団体の判断に任せている。

ごみ出し支援の方法・範囲

- 新潟市が行政回収している 10 種 13 品目の全てを対象とし、登録団体のボランティアが、収集日の朝に、燃やすごみや資源物などは利用者の玄関先から集積所まで、粗大ごみは利用者の家屋等から玄関先に排出する。

利用申込みから支援までの手順

- 制度を利用したい高齢者から問合せがあった場合には、利用希望者の居住地域に登録団体があるかどうかを確認し、登録団体があれば、直接連絡をとってもらう。支援を受けられるようであれば、支援利用者として登録し、支援を開始する。
- 希望者の居住地域に登録団体がいない場合や、登録団体があってもボランティアが手配できずに支援できない場合は、福祉部局に連絡をし、社会福祉協議会やシルバー人材センターの家事支援制度などを紹介してもらう。
- 支援団体の登録は、団体が区役所か廃棄物対策課に登録申請書を提出すると、廃棄物対策課が登録を行い、団体宛てに登録通知を送り、支援を開始できるようになる。
- 登録団体が毎月実績報告書を提出すると、廃棄物対策課が書類を確認し、翌月 25 日に支援金が銀行振り込みで支給される。

収集時の声掛け・安否確認

- ・ 声掛けや安否確認を実施するかどうかは、登録団体の判断に任せている。対応は登録団体によって様々で、電話を掛けてから行くという団体もある。

高齢者等への周知方法

- ・ 登録団体を増やすことを目的として、クリーンにいがた推進員（廃棄物減量化等推進員）の研修会や見学会での周知、自治会長宛てのチラシの配布などを行っている。
- ・ まずは、登録団体を増やし、支援体制を整えることが先だと考えており、高齢者を対象とした広報は行っていない。

取組にかかる費用

- ・ 支援金の金額は、他都市での類似事例と最低賃金を参考に設定した。新潟県の最低賃金は 657 円/時（H19 年当時）で、燃やすごみなどのごみ出しにかかる時間を 10～15 分として、150 円/回を算出した。
- ・ 事業費予算額（H28 年度）は次の通り。前年度までの実績を基に積算している。

燃やすごみなど	39,253 回	×	150 円	5,887,950 円
粗大ごみ	20 回	×	600 円	12,000 円
				計 5,899,950 円

4. 運用実態

取組の実績・効果

- ・ 利用者 565 世帯、登録団体 185、協力員 546 人（H29 年 8 月現在）で、いずれも開始以来、増加を続けている。
- ・ H28 年度の燃やすごみなどのごみ出しの総実施回数は 39,255 回である。
- ・ 登録団体は自治会が 9 割近くを占め、市内の全自治会に対する登録されている自治会の割合は 2 割程度である。

取組の実施における工夫

事務手続きを簡素化し、登録団体の負担を軽減

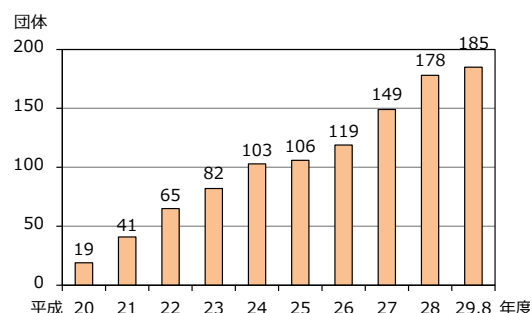
- ・ 登録団体を対象としたアンケート調査などで事務手続きが煩雑であるとの意見が多く寄せられたことから、いままでに 2 度、書類の様式を変更して簡素化を図っている。事務手続きの負担軽減は、登録団体の数を増やし、ごみ出し支援活動に専念してもらうことに繋がると考えられる。

- ・ 簡素化の1つとして、実績報告書への利用者（高齢者）の押印を取るのが難しいとの声から、押印を廃止した。実績報告書は、登録団体の自主申告のみとなるが、実際に支援がされているかをチェックするために、廃棄物対策課では、実績報告書の支援した日にちや曜日を全て確認し、問題があれば、登録団体に問合せをして対応している。

取組における課題と対応

登録団体を増やし、全市域で公平にサービスが受けられる体制を目指す

- ・ 本取り組みの一番の課題は、高齢者がごみ出し支援を希望しても、加入している自治会が活動を行っていないければ、支援を受けることができないことである。このため市では、自治会等の地域団体への周知に力を入れ、支援体制の充実を図っている。支援団体数は右図の通り、着実に増えているが、市内の自治会数は2,000団体ほどあり、地理的なカバー率は未だ低い。校区を基準とするコミュニティ協議会は、自治会よりも広域をカバーすることができる（コミュニティ協議会による取り組みは、事例12を参照）。



支援団体数の推移

（出典：新潟市データを基に作成）

5. 参考情報

- ・ 相川侑子(2016)新潟市におけるごみ出し支援事業について.都市清掃, 69(329),31-33
- ・ 新潟市ホームページ ごみ・リサイクル
<https://www.city.niigata.lg.jp/kurashi/gomi/index.html>
- ・ 新潟市環境部 清掃事業概要 平成 28 年度版
https://www.city.niigata.lg.jp/kurashi/gomi/gomi_recycl/seisojigyo/gaiyou/index.html
- ・ 新潟市ごみ出し支援事業支援金交付要綱
<http://www.city.niigata.jp/kensaku/youkou/files/public/05194.pdf>

※以下の資料が閲覧可能

- ・ 第1号様式 ごみ出し支援事業団体登録申請書
- ・ 第2号様式 ごみ出し支援事業団体登録通知書
- ・ 第3号様式 登録事項変更・廃止届
- ・ 第4号様式 ごみ出し支援事業実績報告書
- ・ 第5号様式 ごみ出し支援事業実績明細書

事例 6

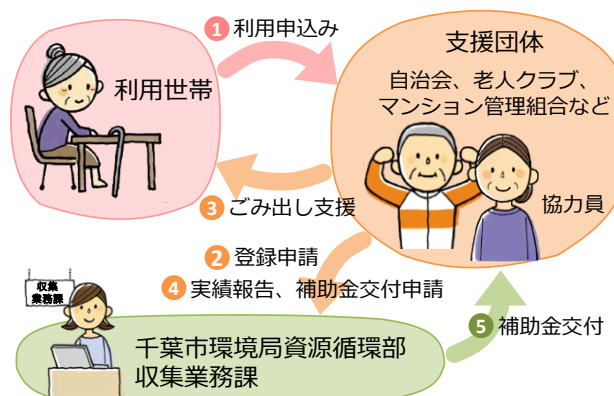
行政によるバックアップで 地域にあった継続的な支援を狙う

- 取組名称 高齢者等ごみ出し支援事業補助金
- 取組主体 千葉市環境局資源循環部収集業務課
- 取組地域 千葉県千葉市
- 地域人口 974,943(千葉市 H29.6 現在) ■ 高齢化率 25.1%(千葉市 H29.3 現在)
- 通常の行政回収の方法 民間委託によるステーション回収(粗大ごみは一部直営)

1. 取組の概要

取組の開始時期	利用世帯数	声掛け・安否確認
平成 26 年 2 月	65 世帯 (H29.3 現在)	登録団体の判断による
収集員	利用者負担	支援の範囲
地域のボランティア	登録団体の判断による	玄関先から集積所

- ・ 高齢者等のごみ出しを支援する地域団体に、市が補助金を交付する。支援の具体的な実施方法は、地域の状況に合わせて、地域団体が決める。
- ・ 対象となる地域団体は、自治会、老人クラブ、マンション管理組合などの非営利団体である。
- ・ 事業開始時補助金が 10,000 円
(1 回のみ)、運営費用補助金が 1 世帯当たり月額 1,000 円交付される。



2. 取組の特徴

地域特性に合った地域の取り組みを行政が支える

- ・ 今後、高齢者がさらに増え、行政資源（ヒト、モノ、カネ）の制約が一層厳しくなっても、支援を継続できるか否かは、重要な論点である。ごみ出し作業はボランティアの市民が、金銭的な支援を市が行うことで、地域の力を育てながら効率的に行政サービスを提供し、継続的に支援を行うことを目指している。

- ・ 集合住宅か、一戸建ての多い地域か、といった地域特性に応じて、支援団体が自ら、具体的な支援方法を設定することが可能である。

3. 取組の詳細

取組を立ち上げた経緯

ごみ有料化による手数料収入を活用

- ・ 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 月に、家庭ごみ手数料徴収制度を導入した際に、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た。
- ・ 制度設計にあたり、直接支援型とコミュニティ支援型でコストを比較し、コミュニティ支援型の方が安価との試算を得た。また、行政資源の制約がある中で、地域の力を活用したいという市の方針や、ごみ出し支援事業の継続性を勘案し、高齢者のごみ出し支援を行う地域団体を支援するコミュニティ支援型をとることとした。制度の具体的な運用方法の検討では、先行してコミュニティ支援型の事業を行っていた新潟市の制度（事例 5）を参考にした。

支援対象者の要件

- ・ 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。なお、要件に当てはまらない者を対象としたごみ出し支援については、補助金を交付しないものの、支援団体が独自に実施することを妨げるものではない。

次の 1.～4.のいずれかの方のみで構成される世帯か、5.に該当する世帯を対象とする。

1.～4. を理由に申請する場合は、証明書類の写しの提出が必要となる。

1. 介護保険の要介護認定 2～5 の方
2. 身体障害者手帳 1・2 級の方
3. 精神障害者保健福祉手帳 1 級の方
4. 療育手帳 OA または A の方
5. その他、市長が特に必要と認める者

- ・ 「5. その他、市長が特に必要と認める者」は、身体機能の低下や居住条件（例：中高層に住んでいてエレベーターがない、集積所までの距離が遠い）等の理由でごみ出しが困難である場合を指す。申請にあたっては、自治会長、廃棄物適正化推進員、民生委員のいずれかの確認、署名が必要となる。

ごみ出し支援の方法・範囲

- ・ 支援団体の協力員は、利用者宅から集積所まで、ごみ・資源物を運搬する。利用者がごみを出しておく場所（玄関先、玄関の中、他）等の詳細については、支援団体と利用者の間で調整する。

利用申込みから支援までの手順

- ・ 地域団体が新たにごみ出し支援を始めたい場合には、収集業務課に団体登録申請書類を提出する。審査を通過すると、支援団体として登録され、補助金を受けることが可能になる。
- ・ 制度を利用したい高齢者から、千葉市に問合せがあった場合には、利用希望者の居住地域に、登録されている支援団体があるかどうかを確認し、支援団体が登録されていれば、直接連絡をとってもらう。
- ・ 利用者の多くが、「5.その他、市長が必要と認める者」に該当するとして認定されている。要件の1.～4.を理由に申請する際は、証明書類の写しを提出する必要があり、利用者と支援団体の双方が個人情報の扱いを控えたいという思惑による。
- ・ 利用者と協力員のマッチングやごみ出し場所・時間の確認など、支援開始までのその後の手続きは、支援団体が行う。

収集時の声掛け・安否確認

- ・ 声掛けや安否確認は、利用者の希望の有無と支援団体の判断で行われる。協力員が緊急を要する異常を発見した場合は、警察や救急への通報をお願いしている。

高齢者等への周知方法

- ・ 社会福祉協議会、民生委員・児童委員の役員会、障がい者団体を対象に制度の周知を行い、支援団体を募っている。福祉部門の補助金を活用している非営利団体などに対して、個別に制度を周知して支援団体を増やす取り組みをしている。

取組にかかる費用

- ・ 事業開始時補助金が10,000円（1回のみ）、運営費用補助金が支援する世帯1世帯につき月額1,000円、支援団体に支払われる。
- ・ 運営費用補助金の金額は、新潟市（150円/回、月あたり7～8回の支援）を参考に設定した。また、支援団体の事務作業を減らすために、月単位で補助金を交付することとした。

- ・ 利用者が支援団体に支払う利用料については、各団体に判断を任せている。利用料を徴収した方が、高齢者の遠慮や気兼ねが低減したり、高額な御礼を防止できたりするなどの理由から、利用料を設定している団体もある。
- ・ 平成 26 年度の支出実績は次の通り。

事業開始補助金	9 団体	×	10000 円/団体	90,000 円
運営支援補助金	延べ 687 世帯・月	×	1000 円/世帯・月	687,000 円
			計	777,000 円

4. 運用実態

取組の実績・効果

- ・ 利用世帯が 65 世帯、支援団体が 31 団体、協力員が 231 人（H29.3 現在）である。支援団体のうち 20 団体は自治会であり、そのほか団地内の交流団体、資源物回収業者、社会福祉協議会地区部会などが登録されている。
- ・ 単純計算で、1 支援団体当たり約 2 世帯を支援している。支援世帯数が一番多い団体で 11 世帯、少ない団体で 1 世帯を支援している。
- ・ 支援団体からは、「顔の見える地域作り」のためのツールとして活用しているという評価を得ている。高齢者の見守り活動の一環として、ごみ出し支援を行っているという団体が多い。また、地域の防災活動の 1 つである災害時要援護者避難支援の取り組みと関連づけて活動している自治会もある。
- ・ 協力員は定年退職後の元気な方が多い。若い人（現役で働いている人）ばかりの地域では、担い手の確保が難しい。

取組の実施における工夫

補助金の適正な支出を確認しつつ、地域の実情に柔軟に対応

- ・ 福祉部門の補助金と本事業の補助金が重複支給されないように、補助認定の際に確認している。また、支援団体が実際にごみ出し支援を実施していることを確認するため、利用者にごみ出し確認の署名もしくは記名押印をもらうよう、支援団体に求めている。
- ・ 自治会が全域で均一に支援を実施することが難しい場合、自治会がカバーする一部の地区（班、組等）のみを対象とすることも認めている。
- ・ 支援団体の登録時には、団体として継続的な活動が可能かどうかを確認するようにしている（例えば、自治会長 1 人だけが活動に積極的なのではなく、役員や住民の賛同を得て、担い手を確保できるか）。

地道な担い手の育成が必要

- ・ 支援団体が存在しなければごみ出し支援を行えないが、自治会などの地域団体に協力を強制することはできないため、市全域に支援を広げることは難しい。支援団体のない地域ではシルバー人材センターによるワンコインサービス事業を紹介している。500 円で 30 分程度の生活支援などのサービスが受けられるものであるが、日々のごみ出しにはやや使いづらい制度である。地道に担い手の育成を図りつつ、制度を広めるとともに、市全体への公平なサービス展開についても検討が必要と認識している。
- ・ 個人情報保護のため、他の施策（防災分野で要援護者を把握する等）を通じて支援対象に該当しそうな世帯の情報を市が持っていたとしても、本事業に流用することはできない。このため、高齢者からの申請ベースの支援になるが、なかなか手を上げてもらえない。

5. 参考情報

- ・ 千葉市ホームページ ごみ・リサイクル
<https://www.city.chiba.jp/kurashi/gomi/index.html>
- ・ 千葉市環境局 清掃事業概要 平成 28 年版
<https://www.city.chiba.jp/kankyo/junkan/haikibutsu/seisou-jigyougaiyou.html>
- ・ 千葉市ホームページ 高齢者等ごみ出し支援事業補助金
<https://www.city.chiba.jp/kankyo/junkan/shushugyomu/gomidashishien-hojo.html>

※以下の資料が閲覧可能

- ・ 高齢者等ごみ出し支援事業補助金関係書類説明資料
- ・ 様式第 1 号 高齢者等ごみ出し支援事業団体登録申請書
- ・ 様式第 2 号 高齢者等ごみ出し支援事業対象世帯名簿
- ・ 様式第 3 号 高齢者等ごみ出し支援事業協力員名簿
- ・ 様式第 5 号 家庭系ごみ収集体登録変更・廃止届出書
- ・ 様式第 7 号 高齢者等ごみ出し支援事業補助金交付申請書
- ・ 様式第 8 号 高齢者等ごみ出し支援事業実績報告書
- ・ 様式第 9 号 高齢者等ごみ出し支援事業実績明細書
- ・ 様式第 13 号 高齢者等ごみ出し支援事業補助金交付請求書

事例 7

戸別回収での対策：介護ヘルパーがいつでもごみ出しできる仕組み

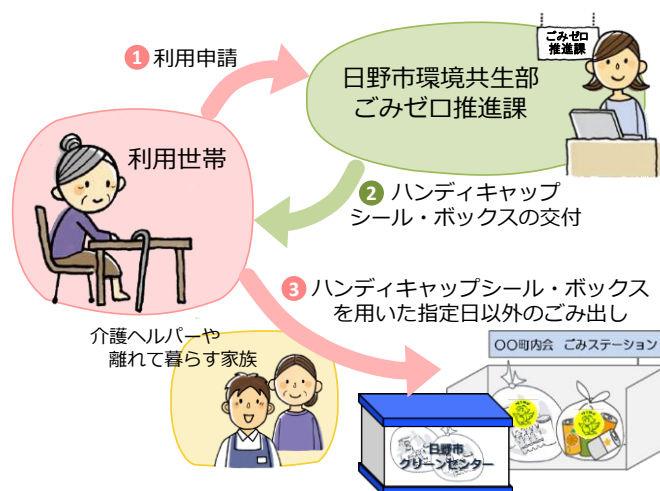
- 取組名称 ハンディキャップシール・ボックス事業
- 取組主体 日野市環境共生部ごみゼロ推進課
- 取組地域 東京都日野市
- 地域人口 184,204 人（日野市 H29.6 現在） ■ 高齢化率 24.0%（日野市 H29.1 現在）
- 通常の行政回収の方法 民間委託による戸別回収

1. 取組の概要

取組の開始時期	利用世帯数	声掛け・安否確認
平成 12 年 10 月	新規利用が年間 100 世帯程度	あり（※）
収集員	利用者負担	支援の範囲
収集事業者	なし	—

※廃棄物行政サービスとしての取り組みではなく、高齢者支援対策の一つとして可燃ごみの収集業務を受託している(株)日野環境保全から社会貢献事業の提案を受け実施している。(株)日野環境保全の取組みは事例 9 を参照のこと。

- ・ 高齢者や障がい者で、ヘルパーや離れて暮らす家族などの介助者が指定日にごみを排出することが困難な世帯を対象に、ハンディキャップシール、または、ハンディキャップボックスを配布している。
- ・ シールが貼られているか、ボックスに入れられたごみは、指定日以外に排出をすることができる。排出されたごみは、指定日までそのまま保管され、通常の戸別収集の際に回収している。



2. 取組の特徴

指定日通りのごみ出しが難しい高齢者に対応

- ・ 日野市では戸別回収を行っており、基本的には、高齢者が集積所までごみを運ぶ負担はない。しかし、介護ヘルパーや離れて住む家族などがごみ出しを行っている高

高齢者世帯では、ごみカレンダーの指定日通りに排出することが難しい。こうした高齢者世帯に対応するため、ハンディキャップシール、または、ハンディキャップボックスを利用すれば、指定日以外にもごみ出しができるルールを整備した。

3. 取組の詳細

取組を立ち上げた経緯

戸別回収の開始がきっかけ

- ・ 日野市では、平成 12 年に家庭ごみの減量化・再資源化を目的とした「ごみ改革」を行い、有料指定袋と戸別回収を導入している。「ごみ改革」の議論の中で、戸別回収を行っても、指定日通りに出せない高齢世帯などへの配慮の必要性が議論され、その対策としてハンディキャップシール・ボックスが戸別回収と同時に導入された。

支援対象者の要件

厳格な要件は設定せず、幅広く支援を

- ・ 対象者の要件は「寝たきり、または歩行機能に障がいがあり自身でごみを排出場所まで運べないため、介助者等が指定日以外にごみを出さざるを得ない世帯」としている。
- ・ 要介護認定などの要件は設けず、本人やケアマネージャー、介護ヘルパーなどに聞き取りを行って支援の可否を判断している。多額な経費がかかる事業ではないので、相談があれば出来るだけ幅広く支援を行っている。
- ・ 利用者は単身高齢者が多く、ケアマネージャーからの申請が多いことから、要支援・要介護認定を受けている人が多いと思われる。

ごみ出し支援の方法・範囲

シールは集合住宅、ボックスは戸建が対象

- ・ ハンディキャップシールは、集合住宅などに居住し、集積所に設置されているごみストッカーなどにごみ出しをしている利用者が、指定ごみ袋（可燃ごみ・不燃ごみ）や一般のビニール袋（資源物）に貼ることで、いつでも排出することができる。



ハンディキャップシール
(別名 エンジェルシール)



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)

(写真データ：筆者撮影)

- ・ ハンディキャップボックスは、主に戸建に居住する利用者が、玄関先などに設置することで、ごみや資源物をいつでも排出できる。集合住宅でも、介護ヘルパーが入るまでの間や、怪我で一時的にごみ出しが難しい場合に、ボックスを玄関前に置くことがある。

事業者が通常業務の一環として回収

- ・ 事業を開始した当初は不法投棄防止や分別の徹底を図るため、市職員が回収していたが、平成 21 年度より委託事業者が行っている。支援開始前の相談業務は、ごみ相談・パトロール業務、収集は通常の回収業務の仕様に含めて実施している。

利用申込みから支援までの手順

- ・ 申請は本人またはケアマネージャーや介護ヘルパーなどの介助者が、ごみゼロ推進課に電話をするか、直接窓口で行う。本人及び介助者と面談を行い、支援の可否を決定する。支援を行う世帯に対して、シールまたはボックスを配送する。

収集時の声掛け・安否確認

- ・ 可燃ごみの収集業務を受託している(株)日野環境保全が、社会貢献事業として、収集時の見守り・声掛けを行っている（事例 9）。

高齢者等への周知方法

- ・ 市のホームページや広報誌、高齢福祉課が作成している高齢者向けの冊子に掲載している。近年はケアマネージャーに認知が広がり、申請が増えている。
- ・ シールについては、指定日以外に集積所にごみが出されていると近隣住民に不審に思われることから、一般の市民の周知を図ることが重要であり、全戸配布を行っている『ごみ・資源分別カレンダー』に掲載して、理解と協力を呼び掛けている。

取組にかかる費用

- ・ ハンディキャップボックスは、1 台 2000～3000 円。シールは近年増刷しておらず金額は不明だが、経費の嵩むものではない。
- ・ 回収は、通常業務中で行っているため、本事業のみの経費は算定していない。
- ・ 高齢者のごみ出し支援は、ごみ収集事業と捉えれば廃棄物担当課の単独の予算で実施しなければならないが、高齢者の生活支援事業と捉えれば都道府県や国の補助等を活用することが検討できる。日野市では、東京都福祉保健区市町村包括補助事業の補助金を受けており、ごみゼロ推進課から高齢福祉課に支援実績を報告し、高齢福祉課から都に申請している。都からは事業費用の 1/2 が補助される。

4. 運用実態

取組の実績・効果

- ・ シールとボックスを合わせた利用申請数は平成 21 年度からの累計で 600 件（年間 100 件程度）である。ただし、利用者の転居や施設入所、死亡時に、シールやボックスの利用終了を連絡してもらえるケースは少なく、ボックスは引越しや片付けの際に処分されてしまうことが多く、現時点での利用世帯数を正確に把握はできていない。
- ・ シールやボックスを利用することで、介助者は指定日以外でも近隣住民に気兼ねなく、ごみ出しをすることができ、住民トラブルの回避に繋がっていると考えられる。

取組の実施における工夫

分別の徹底がされていないごみにも柔軟に対応

- ・ 介護ヘルパーが分別・ごみ出しをしている場合、限られた時間でペットボトルのラベル剥がしなどの分別を徹底できないことも考えられるので、多少の混入物があっても回収している。介護ヘルパーも日野市民が多いので、分別ルールは概ね守られている。

取組における課題と対応

利用者の増加にも対応可能

- ・ 全世帯で戸別回収を行っており、本事業の利用者が増えたとしても、回収作業にかかる時間や労力は変わらず、また初期経費もボックス代の数千円/世帯であることから、今後、高齢化が進み利用者が増大した場合にも、対応が困難になることはないと考えられる。

5. 参考情報

- ・ 日野市環境共生部ごみゼロ推進課 ホームページ
<http://www.city.hino.lg.jp/sections/index.cfm?footer=29>

事例 8

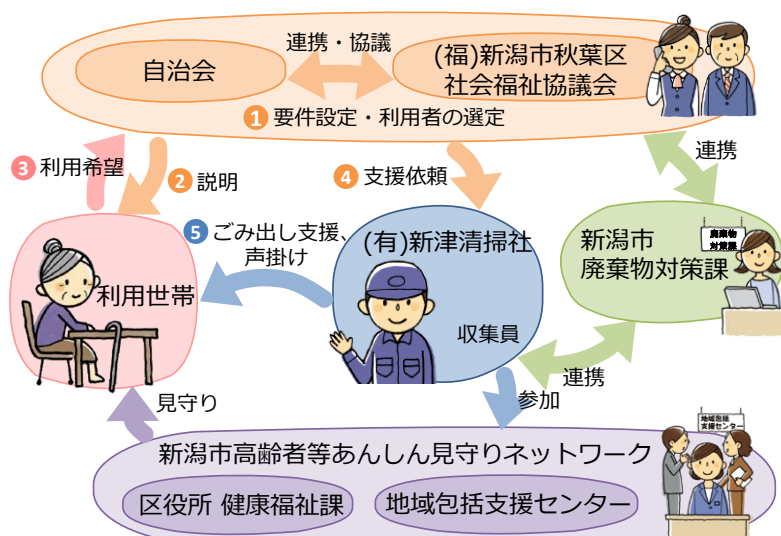
収集事業者が地域の社会貢献として ごみ出し支援に取り組む

- 取組名称 ごみ出し支援モデル事業
- 取組主体 有限会社 新津清掃社、新潟市秋葉区社会福祉協議会 他
- 取組地域 新潟県新潟市秋葉・金津・小口・新町地区
- 地域人口 秋葉 1,692 人，金津 514 人，小口 473 人，新町 1,666 人
- 高齢化率 秋葉 41.5%，金津 38.1%，小口 54.5%，新町 34.4%
- 行政回収の方法 民間委託によるステーション回収

1. 取組の概要

取組の開始時期	利用世帯数	声掛け・安否確認
平成 26 年 12 月	8 世帯（H29.7 現在）	あり
収集員	利用者負担	支援の範囲
収集事業者	なし	玄関先から集積所

- 新潟市の家庭ごみ収集運搬委託事業者が、社会福祉協議会及び自治会と連携し、社会貢献事業として無償で、自社の収集エリアの高齢者のごみ出し支援に取り組む。
- 収集日の前日に、収集員が利用世帯の玄関先から集積所までごみを運び、収集日当日に一般世帯のごみと一緒にごみを回収して、清掃工場へ運搬する。
- 社会福祉協議会は、自治会と利用要件などの協議を行ったり、事業者が高齢者の異変を発見した場合に連絡を受け、対応にあたっている。
- 事業者は「高齢者等あんしん見守りネットワーク」に参加しており、ごみ出し支援



の利用世帯以外で、通常のごみ収集中に高齢者の異変などに気づいた場合には、地域包括センターに連絡することになっている。

2. 取組の特徴

収集事業者が社会貢献事業として支援を行う

- ・ 新津清掃社は昭和 41 年に創立された一般廃棄物収集運搬業務を受託する事業者で、従業員 49 名、保有車両数 35 台、収集世帯数は 1 万 5～6 千世帯。企業理念に、「環境と福祉を融合させた地域に必要不可欠な存在となるように業務を推進」することを掲げ、障がい者 9 名を社員として雇用するなど、福祉に力を入れている。地域の社会貢献事業の一環として、ごみ出し支援に取り組んでいる。

3. 取組の詳細

取組を立ち上げた経緯

ごみ出しに苦勞する両親をみて

- ・ 新津清掃社の社長が、離れて暮らす両親がごみ出しに苦勞している姿を目の当たりにし、自社の収集業務において、高齢者のごみ出し支援を行う検討を始めた。

新潟市廃棄物対策課と協議を重ねる

- ・ 新潟市廃棄物対策課に相談をしたところ、新津清掃社が社会貢献事業として、保有する機材と人材の中でやり繰りをするということで合意した。
- ・ 支援の方法について、新津清掃社は、一般世帯のごみをパッカー車で集積所から回収する途中で、利用世帯のごみについてのみ、玄関先から回収する方法を提案したが、新潟市から、一般世帯のごみと混載すると、市が戸別回収を始めたとき近隣住民の誤解を招く懸念が指摘された。次に、利用世帯から回収したごみ・資源物を自社に持ち帰り、パッカー車に詰め替えて清掃工場に持って行く方法を検討したが、新潟市から、一廃事業者だからできる方法ではなく、どんな業種・団体でも社会貢献として参加できる仕組みにしたいとの意向が出され、利用世帯から集積所まで運ぶ方法に決まった。両者が納得できる結論に至るまで、時間をかけて協議を重ねた。

支援対象者の要件

対象者の要件は、社会福祉協議会と自治会が協議

- ・ 対象者の要件となる年齢や世帯構成は個人情報であり、民間事業者が扱うのは難しいため、新潟市と協議の上、社会福祉協議会が要件設定や選定を担うこととした。
- ・ 要件は社会福祉協議会と各自治会が、地域の事情を踏まえ、相談して決める。秋葉

地区、金津地区の要件は、それぞれ以下の通り。

秋葉地区：ごみ出しが困難な方。年齢要件はなく、障がい者なども含まれる。

金津地区：75歳以上のひとり暮らしで、ごみ出しが困難な方。

ごみ出し支援の方法・範囲

玄関先から集積所まで：一廃事業者以外の業種でも参加できる仕組みに

- 新潟市が行政回収している全品目を対象とし、収集日の前日に収集員が利用世帯の玄関先からごみを回収し、利用世帯が本来出すべき集積所まで運ぶ。集積所に置かれたごみは、収集日当日に一般世帯のごみと一緒に回収し、清掃工場へ運搬する。



(左) 階段を登って利用世帯を訪問
(中) 新聞紙の束を運搬
(右) 集積所へ排出

(写真データ：筆者撮影)

- 支援の範囲を玄関先から集積所とすることで、一般廃棄物収集運搬業の許可を持たない他業種の事業者でも参加できる仕組みとしている。
- 集積所に出すごみには、『このゴミは自治会・町内会の承諾を得て、前日に出しています』と書かれたシールを貼って出すことで、前日排出に対する近隣住民の理解を図っている。



前日排出への理解を求めるシール

(写真データ：筆者撮影)

利用申込みから支援までの手順

- 傾斜が多い地域など、ごみ出しの負担が大きいと思われる地域の自治会に対して、社会福祉協議会から話しを持ちかけ、協議の上で自治会がやりたいと言えば取り組みを開始する。
- 社会福祉協議会と自治会が利用要件を設定し、該当する高齢者に説明を行い、高齢者が利用を希望した場合に、支援を行う。

収集時の声掛け・安否確認

- ・ 声掛けは、毎回ごみ・資源物を回収する前に行っている。
- ・ 収集員は、ごみ・資源物が出ていたかどうかを報告書に記載し、毎月、社会福祉協議会に報告している。
- ・ トラブル発見などの緊急時は、その場で社会福祉協議会に連絡をする。
- ・ 資源物が出ていないことは良くあるので、声掛けをして不在でも、特に対応はしない。燃やすごみが出ていないことは殆どなく、数回続けて出ておらず、不在が続いている場合には、ポストに郵便物が溜まっているかどうかなどを確認し、様子がおかしければ、社会福祉協議会に連絡をする。

高齢者等への周知方法

- ・ 自治会役員や民生委員から、支援が必要と思われる高齢者を個別に訪問し、取り組みを説明している。

取組にかかる費用

- ・ 新津清掃社：
保有する人員と車両の範囲内で調整しているので、追加の費用は発生していない。旧新津市との「午前中に収集を完了させる」という契約内容を現在も引継いでいるため、午後の空いた時間にごみ出し支援ができるという事情がある。
- ・ 秋葉区社会福祉協議会：
前日に集積所に出す際に貼るシールの作成費、利用世帯に配布しているバケツの実費（自治会が購入し社協に請求）を負担している。

4. 運用実態

取組の実績・効果

- ・ 利用世帯数は、支援開始時（H26 年 12 月）は 11 世帯（秋葉 5、金津 6）、現在（H29 年 7 月）は 8 世帯（秋葉 5、小口 1、新町 2）である。世帯数が減っているのは、老人ホームに入所したり、足が良くなり支援を終えた利用者がいるためである。
- ・ 開始以来、大きなトラブルの発見はないが、終わりのない取り組みなので、トラブルに遭遇する時は必ず来るだろうと考えている。支援先の世帯では、絶対に孤独死はさせない、という気持ちで行っている。
- ・ 取り組みを通じて、地域の人たちや新潟市から、新津清掃社に頼んでいてよかったと、信頼してもらえることが重要だと考えている。

取組の実施における工夫

個人情報や公平性に関わる部分は、社会福祉協議会が担う

- ・ 支援対象者の要件設定や選定は、利用世帯の個人情報を扱うことになるとともに、制度を利用できる世帯とできない世帯が生じた場合には公平性が問題となるため、民間事業者には対応が難しい。社会福祉協議会に関与してもらうことで、こうした課題を回避している。

福祉分野の関係主体と密接に連携

- ・ 新津清掃社、社会福祉協議会、地域包括支援センター、区役所健康福祉課が、定期的に集まって情報共有している。
- ・ 新潟市福祉部福祉総務課が所管する「新潟市高齢者等あんしん見守りネットワーク」に協力事業者として参加しており、通常の収集業務中に高齢者の異変を発見した場合には、関係機関に連絡する体制をとっている。定期会合では、自社の取り組みを紹介したこともある。

取組における課題と対応

オール新潟で高齢者ごみ出し支援に取り組みたい

- ・ 他業種でも参加できる制度設計ではあるが、怪しいセールス業者などが参入する懸念もあり、まずは収集事業者が率先して取り組むべきだと考えている。
- ・ オール新潟で多くの収集事業者が取り組みに参加してくれることを望んでおり、市内の家庭ごみ収集事業者が集まる連絡会で取り組みを紹介するなどして、賛同する事業者を募っている。近接地域の収集運搬を受託している事業者2社とは情報交換を行っている。

5. 参考情報

- ・ 有限会社 新津清掃社 ホームページ
<http://www.niitsu-seisoh.co.jp/>
- ・ 新潟市高齢者等あんしん見守りネットワークについて
<https://www.city.niigata.lg.jp/iryo/kenfuku/chiiki/mimamorinet.html>

事例 9

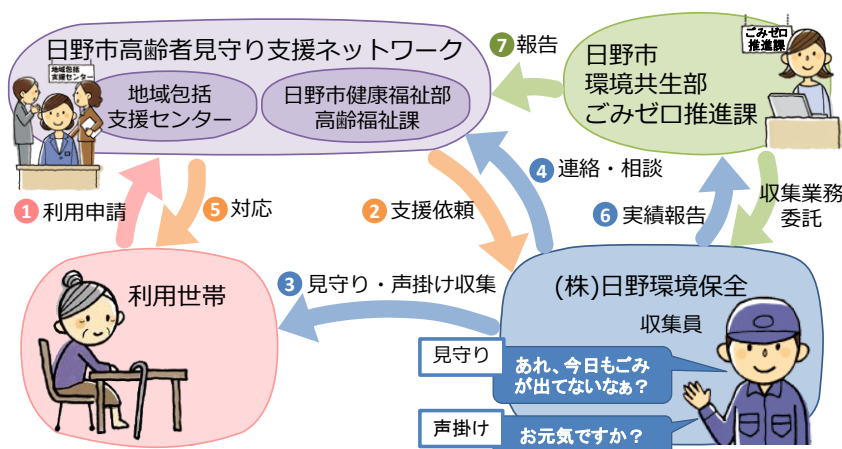
収集事業者が地域包括支援センターと連携して、声掛け収集を行う

- 取組名称 見守り収集・声掛け収集
- 取組主体 株式会社 日野環境保全、日野市地域包括支援センター
- 取組地域 東京都日野市
- 地域人口 184,204 人（日野市 H29.6 現在） ■ 高齢化率 24.0%（日野市 H29.1 現在）
- 行政回収の方法 民間委託による戸別回収

1. 取組の概要

取組の開始時期	利用世帯数	声掛け・安否確認
平成 21 年 4 月	63 世帯（H29.3 現在）	あり
収集員	利用者負担	支援の範囲
収集事業者	なし	—

- 可燃ごみの戸別回収を受託している事業者が、社会貢献活動の一環で、高齢者世帯を対象に見守り・声掛け収集を行う。
- 高齢福祉課が所管する「日野市高齢者見守り支援ネットワーク」の枠組みの中で運用され、地域包括支援センターが、利用者の申請受付や緊急時の対応などを担っている。
- 「見守り収集」は 3 回連続で可燃ごみが出ていない場合に地域包括支援センターに連絡、「声掛け収集」は毎回声を掛けて在宅かどうかを確認する。



2. 取組の特徴

収集事業者が社会貢献として声掛けを実施

- （株）日野環境保全是、日野市全域の可燃ごみと粗大ごみの収集運搬業務を受託する

事業者で、従業員約 75 人、保有車両数 19 台。「公共を担う民間企業」をスローガンに、従業員が誇りを持って業務にあたることを目指している。長年、地域のごみ収集に携わっており、市民や行政から信頼される事業者でありたいとの思いから、社会貢献活動として、「見守り・声掛け収集」に取り組んでいる。

「日野市高齢者見守り支援ネットワーク」と連携

- ・ 日野市健康福祉部高齢福祉課は、地域住民、店舗や事業所、地域包括支援センターが連携した「日野市高齢者見守り支援ネットワーク」を平成 16 年より試行、平成 18 年より全市で展開している。(株)日野環境保全が行う「見守り・声掛け収集」は、この枠組みの中で運用されている。

3. 取組の詳細

取組を立ち上げた経緯

「粗大ごみふれあい収集」に続き、事業者から市に提案

- ・ (株)日野環境保全では、高齢者を対象に粗大ごみを自宅内から搬出する「粗大ごみふれあい収集」を日野市に提案し、平成 19 年 4 月より実施している。民間事業者が、高齢者宅の中まで入って粗大ごみを回収するには、市民から信頼を得ていることが不可欠であり、長年に渡る収集業務の実績が生かされ则认为。「見守り・声掛け収集」は、副社長が環境白書に類似事例が紹介されているのを見て、「粗大ごみふれあい収集」に続いて日野市に提案した。既に運用されていた「日野市高齢者見守り支援ネットワーク」と連携した取組みとして、平成 21 年 4 月にスタートした。

支援対象者の要件

- ・ 「高齢者見守り支援ネットワーク」は、概ね 65 歳以上の高齢者世帯を対象とする。厳密な要件はなく、申請受付時に見守りが必要な世帯であるかを判断している。

ごみ出し支援の方法・範囲

- ・ 日野市では全世帯で玄関先から戸別回収をしており、「見守り・声掛け収集」の対象者もごみの出し方は変わらない。

利用申込みから支援までの手順

- ・ 高齢者本人か家族が、地域包括支援センターで「高齢者見守り支援ネットワーク」の利用申請を行う。申請書は、地域包括支援センターから高齢福祉課にあげられ、高齢者の生活状況などから支援の可否を判断し、決裁する。利用者が「見守り・声掛け収集」を希望している場合に、(株)日野環境保全に支援を依頼する。

収集時の声掛け・安否確認

「日野市高齢者見守り支援ネットワーク」

- ・ 「高齢者見守り支援ネットワーク」が行う「見守り・声掛け」には 2 種類ある。1 つは、高齢者 1 人に、地域ボランティアである「ふれあい見守り推進員」が 1～2 人つき、玄関先での挨拶（声掛け、月 1 回程度）やさりげない様子見（見守り、週 1 回程度）を行う。もう 1 つは協力体制にある公共公益機関が行う見守りで、警察による巡回中の見守り、消防による防火診断のための家庭訪問、郵便局による配達時のポスト確認などがあり、可燃ごみの「見守り・声掛け収集」も、この一環で行われている。

「見守り収集」と「声掛け収集」

- ・ 「見守り収集」は、通常の戸別収集の際にチェックを行い、3 回連続で可燃ごみが出ていない場合に、市内に 9 つある地域包括支援センターのうち、その高齢者宅を担当するセンターに連絡を入れて、次の回収に向かう。連絡を受けた地域包括支援センターの職員は高齢者宅に赴いて、安否確認し、所在が分からないなどのトラブル時には、家族や警察に連絡をする。
- ・ 「声掛け収集」は、通常の収集とは別に、回収漏れの対応などを行う軽トラックが、合わせて利用世帯の可燃ごみを収集し、毎回声を掛けて在宅かどうかを確認する。

高齢者等への周知方法

- ・ 「高齢者見守り支援ネットワーク」事業の一環として、市内の高齢者（65 歳から 74 歳までのうち奇数年齢の方及び 75 歳以上の方）を対象に生活状況などを尋ねる「ふれあい訪問調査（はつらつ・あんしん調査）」を実施しており、この調査のなかで、「高齢者見守り支援ネットワーク」を利用したいかどうかについて質問している。
- ・ 日野市のホームページや広報誌、高齢福祉課が作成している高齢者向けの冊子に掲載している。

取組にかかる費用

- ・ 「見守り・声掛け収集」は、(株)日野環境保全の社会貢献活動として行われており、委託料への上乗せはされていない。
- ・ 収集以外の関連業務は、「高齢者見守り支援ネットワーク」の事業経費に組み込まれている。

4. 運用実態

取組の実績・効果

- ・ 「見守り収集」の利用世帯数は60世帯、「声掛け収集」の利用世帯数は3世帯である（H29年3月現在）。
- ・ 可燃ごみが3回続いて出ておらず、地域包括支援センターに連絡をすることは毎月数回ある。
- ・ 「声掛け」は認知症で徘徊の恐れがある高齢者世帯などで利用されている。
- ・ 高齢者の見守りを通じて地域に貢献しているという意識が、従業員の仕事に対する誇りややり甲斐に繋がっている。

取組の実施における工夫

普通救命講習や認知症サポーター研修の受講

- ・ （株）日野環境保全では、日野消防署に普通救命講習（心肺蘇生やAEDなど）、地域包括支援センターに認知症サポーター研修を実施してもらい、収集員が緊急時などに適切に対応できるようにしている。

取組における課題と対応

収集員を固定化し、市民との信頼関係を強化

- ・ （株）日野環境保全では、19ある可燃ごみの収集ルートのうち、2ルートで収集員を固定化し、地域住民に顔を知ってもらい、収集員が責任を持って収集する体制を導入している。収集員の固定化が進めば、声掛けも通常の収集ルートに組み込んで、高齢者との信頼関係がさらに構築できると考えている。

5. 参考情報

- ・ 株式会社 日野環境保全 ホームページ
<http://www.hino-kankyohozen.co.jp/index.html>
- ・ 日野市高齢者見守り支援ネットワーク
<http://www.city.hino.lg.jp/index.cfm/193,73489,323,1915,html>

事例 10

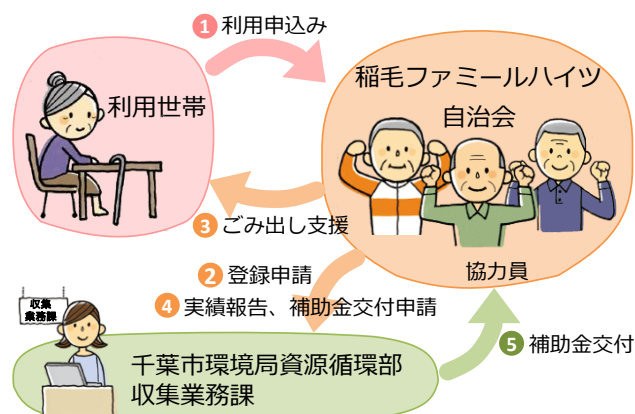
マンション団地で、ごみ出し支援に取り組むボランティア・グループ

- 取組名称 稲毛ファミールハイツにおけるごみ出し支援
- 取組主体 稲毛ファミールハイツ自治会（ごみ出しグループ「ヤルズの会」）
- 取組地域 千葉県千葉市稲毛区・稲毛ファミールハイツ
- 地域人口 2,700 人（同自治会 H29 現在） ■ 高齢化率 45.8%（同自治会 H29 現在）
- 行政回収の方法 民間委託によるステーション回収

1. 取組の概要

取組の開始時期	利用世帯数	声掛け・安否確認
平成 19 年 11 月	12 世帯（H27.7 現在）	あり
収集員	利用者負担	支援の範囲
地域の協力員	1 ヶ月 300 円	玄関先から集積所

- 自治会のボランティア・グループが独自に高齢者のごみ出し支援を始めた。その後、千葉市が補助事業（事例 6）を開始したため、支援団体として登録し、補助金を受けている。
- 協力員は週 2 回の燃えるゴミの日に、利用世帯の玄関前から集積所までごみを運搬する。
- 利用世帯は毎月 300 円を利用料として支払う。



2. 取組の特徴

マンション団地の取り組み

- 稲毛ファミールハイツは昭和 40 年代後半に建設され、外周約 1.5km の敷地に高層（11 階建）5 棟、低層（5 階建）19 棟の計 24 棟が立ち並ぶ。2,850 人が居住し、うち 65 歳以上が約 1,200 人、75 歳以上が約 580 人で、高齢化が進んでいる。



稲毛ファミールハイツ概観

（画像データ：Google ZENRIN）

- 自治会加入率は 100%で、管理費の一部が自治会費に充てられている。自治会内には、歌、散歩、囲碁、太極拳など 30 程度の同好会が存在し、高齢者が集って会話や飲食を行う「シニア談話室」が週 1 回開催されるなど、交流が活発に行われている。
- 高層棟にはエレベーターがついているが、1, 4, 7, 10 階しか停まらないため、他の階の住民は階段を使わないといけない。低層棟にはエレベーターがなかったが、5 年前に全階に停止するエレベーターが設置された。



(上) 高層棟の概観

(写真データ：筆者撮影)

(左) 低層棟・中央部分は後付けエレベーター

(写真データ：渡辺氏提供)

3. 取組の詳細

取組を立ち上げた経緯

ボランティア講座を受講した有志が立ち上げる

- 社会福祉協議会の地区部会が平成 19 年 1～3 月に実施したボランティア講座（全 4 回）の受講者のうち有志 8 名が、ボランティア活動を実践したいと考えて集まった。同年 4 月にボランティア・グループ「ヤルズの会」を結成し、各自治会で行う活動内容について検討した。このグループに参加していた、稲毛ファミリーハイツ自治会の現監事である渡辺氏は、高齢者を対象としたごみ出しを行うこととした。10 月にチラシを作成・掲示して、11 月に利用者 2 名、協力員 3 名で、活動を開始した。
- 平成 26 年に千葉市が高齢者等ごみ出し支援事業（事例⑥）を開始したことを受けて、支援団体として登録を行った。

支援対象者の要件

- 千葉市高齢者ごみ出し支援事業（事例⑥）の要件に準じる。

ごみ出し支援の方法・範囲

- 利用世帯は 7 時から 7 時半の間に、玄関前の通路にごみ袋を出し、協力員は 8 時までにごみ袋を回収して、集積所に出す。



玄関前の通路

(写真データ：筆者撮影)



玄関前に出された可燃ごみと古紙

(写真データ：渡辺氏提供)

- ・ 週 2 回の可燃ごみの日の収集を基本とし、不燃ごみや資源物を出したい時には渡辺氏に電話で連絡をすれば、収集してもらえる。



集積所 1
(写真データ：筆者撮影)



集積所 2
(写真データ：渡辺氏提供)

利用申込みから支援までの手順

- ・ 新規に依頼があると、対象世帯を訪問して状況を確認する。いままで利用希望者を断ったことはなく、明らかにゴミ出しが困難な方からの依頼しかない。訪問時に、ゴミの出し方、時間帯、利用料などについて説明を行う。
- ・ 千葉市に新規世帯を追記した対象世帯名簿を提出する。

収集時の声掛け・安否確認

緩やかな見守り

- ・ 声掛けと利用料の集金を兼ねて、月に 1 回、利用世帯を訪問している。
- ・ 2 回連続でゴミが出ていない場合や、新聞受けに新聞が 3 日以上溜まっている場合は、協力員から渡辺氏に連絡が行く。渡辺氏が利用世帯に電話をして出ない場合は、民生委員に連絡して、民生委員から緊急連絡先に連絡をするなどの対応をしている。

稲毛ファミリーハイツ高齢者を見守る会

- ・ 同自治会では、ゴミ出し支援とは別に「高齢者を見守る会」を平成 27 年 6 月に立ち上げている。高齢者の孤立死防止や孤独感の緩和を図るとともに、地域の助け合いを促進することを目的としている。
- ・ 約 20 世帯の高齢者を対象に、月に 1 回、協力員が電話をかけて、体調などを訪ね、安全を確認している。8 世帯については民生委員が訪問している。
- ・ 立ち上げには、3 年ほどかけて検討を行った。対象世帯は掲示板での周知と民生委員の紹介で募った。協力員の募集も掲示板で行ったところ、約 40 人が集まった。
- ・ このほか、一人暮らしの高齢者を対象に、ラジオ体操やシニア談話室などの自治会内のサークル活動への参加を勧めている。

高齢者等への周知方法

- ・ 団地の掲示板で周知している。掲示板は郵便受けの近くにあるので、見る人が多い。
- ・ 民生委員から支援対象になり得る高齢者を紹介してもらっている。

取組にかかる費用

- ・ 利用料として1ヶ月あたり300円を利用世帯から徴収している。利用料は貯めておいて、年2回の協力員の集まりなどで活用している。
- ・ 市からの補助金1,000円/世帯・月は、自治会の一般会計に入れている。

4. 運用実態

取組の実績・効果

元気な高齢者が支援の担い手に

- ・ 平成27年7月現在で、12世帯が利用している。夫婦が3世帯、単身女性が9世帯で、平均年齢は87.5歳である。これまでに利用した人は延べ20人程度である。
- ・ 協力員は7名おり、全員が男性で、平均年齢は79.9歳である。多くの協力員が掲示板のチラシをみて参加しており、活動を通じて、協力員同士の新たな親好が生まれている。朝のラジオ体操に参加した後に、ごみ出し支援に行く協力員も多い。
- ・ 東日本大震災では、地震によって散乱した高齢世帯の部屋の片付けも行った。

取組の実施における工夫

利用者負担で気兼ねをなくす

- ・ 利用料について、「年配者は律義で遠慮深いから無料では支援を受けたくない」と、当時の自治会長から助言を受けた。実際、商品券2万円をくれた利用者が出たため、有料化した。300円という金額に深い理由はないが、100円では少なく、500円では多いと判断して決めた。

取組における課題と対応

- ・ 平均年齢87.5歳の高齢世帯を、平均年齢79.9歳の協力員が支援している。全ての協力員が後期高齢者であるが、現在はとても元気に活動を行っている。協力員の募集は随時行っているが、若い世代からの応募はない。活動を継続するためには、今後、新たな若い担い手に入ってもらうことが課題となっている。

5. 参考情報

- ・ 特になし

事例 11

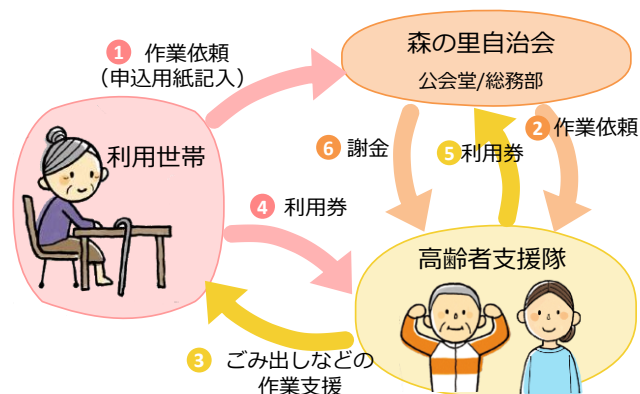
高齢化の進む団地で、自治会が自主的に高齢者の生活支援に取り組む

- 取組名称 高齢者支援隊
- 取組主体 森の里自治会
- 取組地域 茨城県つくば市森の里団地
- 地域人口 2,972 人（森の里 H29.5 現在） ■ 高齢化率 46.9%（森の里 H29.5 現在）
- 行政回収の方法 民間委託によるステーション回収

1. 取組の概要

取組の開始時期	利用世帯数	声掛け・安否確認
平成 24 年 7 月	1 世帯（H29.7 現在）	あり
収集員	利用者負担	支援の範囲
地域の協力員	6 回 100 円	玄関先から集積所

- 自治会が独自に、地域のボランティアによる高齢者の生活支援に取り組んでいる。
- 地域住民の有志を「高齢者支援隊員」として登録し、高齢世帯の家庭ごみや粗大ごみのごみ出し、簡単な器具（蛍光灯など）の交換・修理などの作業依頼に対応している。
- 高齢者は、利用券 1 枚 100 円で 6 回の家庭ごみのごみ出しを依頼できる。支援隊員には、謝金として、ごみ出しを 6 回行くと 670 円が自治会から支払われる。



2. 取組の特徴

自治会が自発的に「高齢者支援隊」を結成

- 森の里団地は昭和 50 年代に造成された団地で、1,308 世帯、2,972 人が暮らす（H29.5.1 現在）。世帯主は団塊の世代が多く、現在 46.9% の高齢化率は自然・社会増減をゼロと



森の里団地概観

（画像データ：Google ZENRIN）

した場合、10 年後には 58.5%になることが予想される。

- ・ 急激な高齢化に対応し、住民が高齢になっても安全・安心に生活できる地域づくりを目指して、「高齢者支援隊」を結成した。

3. 取組の詳細

取組を立ち上げた経緯

「森の里自治会高齢化対策検討委員会」で高齢者支援策を検討

- ・ 自治会の交流会で、高齢者支援の必要性が話題になったことをきっかけに、平成 23 年度に公募会員や民生委員など 15 名からなる「森の里自治会高齢化対策検討委員会」を立ち上げ、35 時間の議論を重ね、平成 24 年 1 月に「森の里自治会高齢化対策に関する答申書」をまとめた。行政や社会福祉協議会ではカバーしきれていない高齢者支援として、①日常生活支援、②買物支援、③生きがい型活動支援を洗い出し、自治会として可能な支援方策を検討した。日常生活支援の具体策として平成 24 年 7 月に「高齢者支援隊」が結成された。

支援対象者の要件

対象年齢を 65 歳から 75 歳に引き上げ

- ・ 自治会に加入している 75 歳以上の高齢者世帯を対象としている。75 歳以下でも身体が不自由な人のみからなる世帯は支援対象としている。
- ・ 当初は 65 歳以上を支援の対象としていたが、70 代の「高齢者支援隊員」が、60 代の利用世帯を支援するという例が出てきたほか、利用世帯内に健康な配偶者がいるなど、不具合な点が生じてきたため、平成 29 年 1 月に対象年齢の引き上げ等支援対象要件の見直しを行った。

ごみ出し支援の方法・範囲

- ・ 「高齢者支援隊員」が、利用者の玄関先に置かれた家庭ごみを、その利用者が排出することになっている集積所まで運ぶ。
- ・ 次に示す写真は、78 歳のひとり暮らしの女性のごみ出しを支援する様子である。支援隊員は首から「隊員登録証」を下げている。この支援隊員は、自治会の防犯パトロールを兼ねており、緑の帽子とベストを着用している。



利用者(左)と支援隊員(右)



玄関先で書類に署名捺印をもらう



ごみを集積所へ

(写真データ：森の里自治会提供)

利用申込みから支援までの手順

- ・ 利用者は自治会公会堂で販売されている利用券を購入する。作業を依頼する場合には、公会堂で申込用紙に記入し、自治会に提出する。
- ・ 自治会は依頼のあった利用者と日時などを調整し、支援隊員に作業を依頼する。
- ・ 指名された支援隊員は、公会堂で利用者が記載した申込用紙を受け取り、利用世帯のごみ出し支援を行う。支援後に利用者から利用券を受け取り、申込用紙に署名捺印をもらい、自治会に提出する。
- ・ 自治会は後日、謝金を算定し、当該支援隊員に支払う。

収集時の声掛け・安否確認

- ・ 支援隊員は、ごみ出しを行う前に、利用者に声を掛けることになっているが、緊急時や不在時の対応は特に定めていない。

高齢者等への周知方法

- ・ 自治会からの回覧板での周知や、民生委員やふれあい相談員*から支援対象になり得る高齢者に説明を行っている。

※つくば市社会福祉協議会が、「地域見守りネットワーク事業」の一環で、地域住民による見守り活動の推進・調整役として委嘱を行っているもの。

取組にかかる費用

- ・ 利用券は1枚100円。ばら売りと11枚綴り(1,000円)がある。利用券1枚で30分の作業を依頼することができ、家庭ごみ出しの場合には6回依頼できる。30分100円の料金は、自治会役員の時給と等しく設定している。
- ・ 支援隊員に対しては、「森の里自治会有償ボランティア規則」に則り、基本作業1単位3時間として2,000円が支払われる。この金額は、茨城県の最低賃金を目安に設定している。家庭ごみ出しの場合には18回に相当し、利用券収入との差額(1,700円)は、自治会が補填している。

4. 運用実態

取組の実績・効果

- ・ 平成 24 年の開始以降、現在まで 6 世帯の利用実績があり、現在は 1 世帯が利用している。
- ・ 右の写真は、森の里団地内で 84 歳の男性がごみ袋 2 つを手押し車に積んで、集積所まで運搬している様子である。高齢者支援隊の話しを紹介すると「大変有り難い話であるが、今のところ自分の運動を兼ねて、ごみ出しをしている。そのうち、お世話になるだろうからその節はよろしく」とのことであった。
- ・ 現在は元気な高齢者が多いが、いずれは支援が必要な高齢者が増加すると見込まれ、支援制度を整えておくことは、住民の安心した暮らしに繋がると考えられる。



高齢者が自分でごみ出しする様子
(写真データ：森の里自治会提供)

取組の実施における工夫

少額でも利用者負担を

- ・ 支援隊結成前に、高齢者世帯の粗大ごみの搬出を自治会の自警団で支援した際、過大な謝礼を渡されたことがあった。行政が提供する生活支援と比較して、近隣住民がボランティアで支援してくれることに対して、高齢者は遠慮や申し訳ない気持ちを生じやすく、30 分 100 円という少額であっても、有料にした方が気兼ねや後腐れなく利用してもらえ考えた。

取組における課題と対応

高齢化に伴い自治会運営が困難に

- ・ 高齢になると自治会役員に任命されることが負担になり、次年度あたりに役員が回ってきそうだと退会する高齢者がいる。会費が入らなくなると、支援隊の活動のみならず、自治会運営が立ち行かなくなる。ごみ管理と防犯にかかる経費は、会員・非会員に限らず実費負担にするなど、対応策を検討している。

5. 参考情報

- ・ 高齢者支援事業について（平成 24 年 7 月 1 日）森の里自治会
- ・ 高齢者支援事業利用規則変更のお知らせ（平成 29 年 1 月 17 日）森の里自治会

事例 12

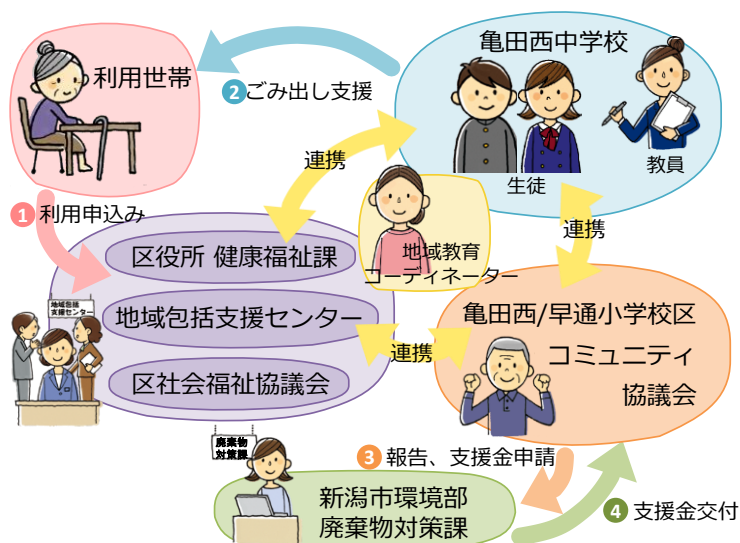
地域と学校の連携による助け合い と多世代コミュニケーション

- 取組名称 冬期五味（支、愛、繋、合、協）出し支援活動
- 取組主体 亀田西小学校区コミュニティ協議会、早通小学校区コミュニティ協議会
- 取組地域 新潟県新潟市 亀田西地区
- 地域人口 14,676 人（同地区 H29.3 現在） ■ 高齢化率 27.6%（同地区 H29.3 現在）
- 行政回収の方法 民間委託によるステーション回収

1. 取組の概要

取組の開始時期	利用世帯数	声掛け・安否確認
平成 22 年 12 月	11 世帯（H29.3 現在）	なし
収集員	利用者負担	支援の範囲
地域ボランティア（中学生）	なし	玄関先から集積所

- ・ 新潟市ごみ出し支援事業（事例 5）を活用して、冬期の 12～3 月に限り、中学生が登校途中に、利用世帯の玄関先から集積所までごみ出しを支援する。
- ・ コミュニティ協議会と中学校、福祉部門が連携して行っている。学校と地域の調整は、地域教育コーディネーターが担っている。



2. 取組の特徴

中学生を支援の担い手として、地域の繋がりを醸成する

- ・ 中学生に高齢者のごみ出し支援を担ってもらうことで、高齢者や福祉に対する理解と関心を高めるとともに、思いやりの心を育てることを意図している。

- ・ 活動名の「冬期五味（支、愛、繋、合、協）出し支援活動」は、「人を支え愛情を持った繋がりを作り、感謝される喜びと出合い協力していく」という願いを込めている。

地域コミュニティ協議会と地域教育コーディネーターを中心とした多主体の連携

- ・ 新潟市では、市民自治の推進を図ることを目的に、小学校区または中学校区ごとに地域コミュニティ協議会を設置している。地域コミュニティ協議会は、自治町内会を中心に、PTA、青少年育成協議会、老人クラブ、婦人会、NPO、民生・児童委員などの様々な地域主体で構成されており、亀田西小学校区コミュニティ協議会は14の自治町内会からなる。
- ・ また、新潟市では、市内の小中学校に、学校を核とした地域ぐるみの教育活動を企画・運営する役割を担う「地域教育コーディネーター」を配置している。
- ・ 高齢者のごみ出し支援に対する地域の理解、中学生への呼びかけ、利用世帯の募集など、取り組みを進める上では、多様な主体の連携が不可欠であり、コミュニティ協議会と地域教育コーディネーターが調整・連絡を担っている。

3. 取組の詳細

取組を立ち上げた経緯

冬期のごみ出しは転倒のリスクも

- ・ 区役所が開催している地域福祉講座「福祉の学び舎」において、地域課題の解決を考えるワークショップを行った際に、高齢者のごみ出しの問題が意見としてあがった。冬期は高齢者が、積雪や路面の凍結により転倒し、寝たきりになることも少なくない。特に、ごみ出しを行う朝の時間帯は、凍結による転倒のリスクが高い。そうした高齢者の負担を軽減したいと考え、コミュニティ協議会として支援の検討を始めた。

子どもたちが、社会に貢献できる大人になるように

- ・ 「地域で暮らす子どもたちが自立心を持ち、社会に貢献できる大人になってほしい」という願いから、子どもたちに支援を担ってもらえないかと考えた。
- ・ 小学生と比べて中学生は心身ともに大人になる過程で、地域の住民にとって、やや話しかけづらい存在となる。本活動を通じて、中学生と地域との繋がりを醸成することを狙いとして、中学校に協力をお願いした。



中学生ボランティアたち

(写真データ：亀田西小学校区
コミュニティ協議会提供)

支援対象者の要件

- ・ 冬期のごみ出しに困っている人を対象としており、他の利用要件は設けていない。
- ・ 一人暮らしや高齢者のみの世帯であるかどうかや、介護保険サービスの利用状況などを勘案して判断している。

ごみ出し支援の方法・範囲

- ・ 利用世帯の玄関先にごみ出し支援専用の蓋付き容器を設置し、利用世帯はごみ出しの日の前夜にごみ袋を入れておく。容器の費用は、コミュニティ協議会が新潟市のごみ出し支援事業支援金の一部から支出している。
- ・ 中学生が登校時に玄関先の容器からごみ袋を回収し、集積所まで運搬する。



玄関先に出されたごみの様子



ごみ出し支援専用容器：蓋の上には「お願いします」と書かれている



玄関先からごみを運ぶ様子



集積所へごみを出す様子

(写真データ：亀田西小学校区コミュニティ協議会提供)

利用申込みから支援までの手順

支援者（中学生）の募集

- ・ コミュニティ協議会の会長らが中学校に赴き、生徒に取り組みについて説明をして、ボランティアを募集する。話を聞いて、ごみ出し支援に参加したいと思った生徒には、自主的に手を挙げてもらう。生徒は、コミュニティ協議会が作成した保護者向けの手紙を持ち帰り、保護者の了承を得る。
- ・ 受験・進学への配慮から当初は3年生を除外していたが、問題ないという生徒の声を受け、今では3年生も活動に参加している。



中学校での説明会の様子

(写真データ：亀田西小学校区コミュニティ協議会提供)

利用希望世帯と生徒のマッチング

- ・ どの利用希望世帯をどの生徒が担当するかは、地域教育コーディネーターが行う。地図上に、生徒の通学路、利用世帯、集積所の場所をそれぞれプロットして、割り振りを決めるもので、利用世帯の増加とともに、時間のかかる作業になっている。
- ・ 生徒の募集をしてから約 1 週間で、おおよその割り振りを決める。学校と区役所に相談して、通学路の実態等を確認した上で保護者の了解を得る。中学生に協力を呼びかけてから、約 2 週間で支援を開始している。



地図で利用者宅を確認する中学生
(写真データ：亀田西小学校区
コミュニティ協議会提供)

収集時の声掛け・安否確認

- ・ 声掛けは行っていないが、ごみが複数回、続けて出ていないと、生徒が心配して地域教育コーディネーターに相談することがある。その場合には、地域包括支援センターに連絡が行き、対応する。
- ・ 高齢者が挨拶やお礼を言うために、玄関先で生徒が来るのを待っていることがある。

高齢者等への周知方法

- ・ 高齢者への周知は、地域包括支援センターのケアマネージャーを中心として、自治町内会長、民生委員、区社会福祉協議会などが行っている。コミュニティ協議会が作成したチラシを活用している。

取組にかかる費用

- ・ 利用世帯に配布する蓋付き容器代、中学生が利用するボランティア手袋代、ボランティア保険加入費などが必要になる。コミュニティ協議会が、新潟市ごみ出し支援事業として受け取っている支援金から支出している。

4. 運用実態

取組の実績・効果

- ・ 亀田西中学校には、亀田西小学校区と早通小学校区の 2 つの地区の中学生が通っている。平成 22 年度に亀田西小学校区コミュニティ協議会が活動を開始し、平成 24 年に早通小学校区コミュニティ協議会にも呼びかけ、活動を拡大させた。

- ・ 平成 22 年度に利用世帯 2 世帯、支援する生徒 2 名でスタートし、平成 28 年度には 11 世帯を 29 名の生徒が支援している。
- ・ 活動を通じて、利用している高齢世帯、支援している生徒、地域住民のそれぞれから、以下のような感想が寄せられている。また、高齢者と中学生、中学生と地域住民との間で世代を超えたコミュニケーションが発生している。

利用世帯：「冬期は、雪や凍結による転倒の心配や寒さで体の動きが悪く、学生さんにごみ捨てを手伝ってもらってありがたかった」「朝早くにごみ出しをすることは年を重ねるごとに辛く、支援してもらえて助かった」

生徒：「利用している方に感謝されてうれしかった。地域の役に立てたという自覚が出てきた」「今年初めて参加した。思ったよりやりがいを感じた」

地域住民：「寒い時期になると外に出ないお年寄りもいるので学生さんが気にかけてくれて安心。心強い」

取組の実施における工夫

ボランティア手袋

- ・ 集積所に知らない中学生がごみを捨てていると、不審に思う地域住民もいる。このため、生徒に「ボランティア手袋」を配布し、ごみ出し支援を行うときには身に付けることにしている。手袋は、目立つように黄色や緑の蛍光色をしており、地域住民が見た時に、ごみ出しボランティアをしている生徒だと分かるようにしている。
- ・ 活動が目に見えることで、地域住民が「頑張っているね」と生徒に話しかけやすくなることも狙っている。

中間報告会や反省会の実施

- ・ 1 月下旬に中間報告会を、活動最終日に反省会を実施し、ごみ出し支援を行っている中学生と教員、コミュニティ協議会、地域包括支援センターなどが一同に集まって、意見交換を行っている。高齢者の参加は難しいが、地域包括支援センターが意見や感想を聞き取り、報告している。
- ・ 話し合いによって課題を解決する機会となっているとともに、生徒にとっては、活動の意義を再確認し、モチベーションの維持に繋がっている。

取組における課題と対応

- ・ 個人情報の扱いや、生徒が活動をうっかり忘れたときの対応など、活動を行う上では、色々な課題があるが、その都度、関係者が話し合って解決策を見出している。誰か一人、どこか一つの主体だけが問題を抱え込まないように気をつけ、高齢者や生徒からも意見を聴くようにしている。

5. 参考情報

- ・ 相川侑子(2016)新潟市におけるごみ出し支援事業について.都市清掃, 69(329),31-33
- ・ 地域コミュニティ協議会の活動事例：江南区 亀田西小学校区コミュニティ協議会
https://www.city.niigata.lg.jp/kurashi/shimin/community/com_katsudou.files/H24jireisyu2-4.pdf
- ・ 亀田西中学校区つながりづくり事業 ～中学生登校時冬期5味（支、愛、繋、合、協）出しボランティアモデル事業～
<https://www.city.niigata.lg.jp/konan/torikumi/seisaku/vision/keikaku/suishin22.files/shiryo2-7.pdf>
- ・ 新潟市 地域コミュニティ協議会
<https://www.city.niigata.lg.jp/kurashi/shimin/community/comkyou.html>
- ・ 新潟市 地域と学校パートナーシップ事業
http://www.city.niigata.lg.jp/kosodate/gakko/f_index/p_index/



 国立研究開発法人 国立環境研究所